

ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักทอ่งที่่ยวชาวไทยต่อการทอ่งที่่ยวเชิงอนุรักษ์  
อำเภอป่าย จังหวัดแม่ฮ่องสอน

นางสาว ณัฐนรี สมิตร

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต  
สาขาวิชาวิทยาศาสตร์การกีฬา  
คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
ปีการศึกษา 2554  
ลิขสิทธิ์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

TOURIST'S EXPECTATION AND SATISFACTION TOWARD ECO-TOURISM  
IN PAI DISTRICT, MAE-HONGSON PROVINCE

Miss Natnaree Smith

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements  
For the Degree of Master of Sciences Program in Sports Science  
Faculty of Sports Science  
Chulalongkorn University  
Academic Year 2011  
Copyright of Chulalongkorn University

หัวข้อวิทยานิพนธ์

ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทย  
ต่อการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์อำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน

โดย

นางสาวณัฐนรี สมิตร

สาขาวิชา

วิทยาศาสตร์การกีฬา

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

ศาสตราจารย์ ดร.สมบัติ กาญจนกิจ

---

คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้รับวิทยานิพนธ์ฉบับนี้  
เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโทบริหารธุรกิจ

.....คณบดีคณะวิทยาศาสตร์การกีฬา  
(รองศาสตราจารย์ ดร.วิจิต คณิงสุขเกษม)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

.....ประธานกรรมการ  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุชาติ ทวีพรปฐมกุล)

.....อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก  
(ศาสตราจารย์ ดร.สมบัติ กาญจนกิจ)

.....กรรมการ  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. วันชัย บุญรอด)

.....กรรมการภายนอกมหาวิทยาลัย  
(รองศาสตราจารย์ ดร. สุรางค์ เมรานนท์)

นางสาวณัฐรี สมิตร : ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์อำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน. ( TOURIST'S EXPECTATION AND SATISFACTION TOWARD ECO-TOURISM IN PAI DISTRICT, MAE-HONGSON PROVINCE )

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก : ศาสตราจารย์ ดร.สมบัติ กาญจนกิจ, 97 หน้า.

อำเภอปายจังหวัด จังหวัดแม่ฮ่องสอน เป็นพื้นที่ที่มีชื่อเสียงมาในด้านการท่องเที่ยวในปัจจุบัน ซึ่งในอำเภอปายนั้นมีสภาพพื้นที่ที่งดงาม สภาพอากาศที่หนาวเย็น รวมถึงธรรมชาติที่งดงาม จึงทำให้มีจำนวนนักท่องเที่ยวหลั่งไหลเข้ามาเพื่อสัมผัสธรรมชาติและเดินทางท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ในแต่ละปีเป็นจำนวนมาก

วัตถุประสงค์ การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ในพื้นที่อำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ในพื้นที่อำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน และ เพื่อเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจ ระหว่างเพศ และอายุ ของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ในพื้นที่อำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน

วิธีดำเนินการวิจัย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเป็นนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยว ณ อำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น และนำผลที่ได้มาวิเคราะห์ทางสถิติ

ผลการวิจัย

1. ความคาดหวังของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ในพื้นที่อำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอนอยู่ในระดับมาก ส่วนความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ในพื้นที่อำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอนอยู่ในระดับปานกลาง

2. ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความคาดหวังของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ในพื้นที่อำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน พบว่านักท่องเที่ยวเพศชายและเพศหญิงมีความคิดเห็นแตกต่างกันในความคาดหวังด้านชุมชนสีเขียวอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

3. ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความคาดหวังของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ในพื้นที่อำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน พบว่านักท่องเที่ยวที่มีช่วงอายุแตกต่างกัน มีความคาดหวังแตกต่างกันในด้านชุมชนสีเขียว และมีความพึงพอใจแตกต่างกันทุกด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

สาขาวิชา วิทยาศาสตร์การกีฬา  
ปีการศึกษา 2554

ลายมือชื่อนิสิต.....  
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก.....

NATNAREE SMITH: TOURIST’S EXPECTATION AND SATISFACTION  
TOWARD ECO-TOURISM IN PAI DISTRICT, MAE-HONGSON PROVINCE.  
ADVISOR : PROF. DR. SOMBAT KARNJANAKIT, 97 pp.

Pai district, Mae Hong Son province is renowned for tourism attraction. Pai has a beautiful scenery and cold weather, these strength attract a lot of tourist to experience the nature and Eco-tourism each year.

**Purposes** The purposes of this research were to study the expectations and satisfaction of the visitors about eco-tourism in the area of Pai, Mae Hong Son province and to compare the expectations and satisfaction between sex and age of the tourist.

**Methods** Four hundred accidentally samples was selected from Thai tourists who travelled to Pai district, Mae Hong Son province. Questionnaire were used for data collecting. The statistical analysis was analyzed in term of means, standard deviation, t-test and one-way analysis of variance (F-test).

**The results showed that:**

1. A study of expectation and satisfaction of tourist toward eco-tourism in Pai district, Mae Hong Son found that expectation of tourist was at a high level but the satisfaction of tourist was at medium level.
2. The comparison of tourist expectation and satisfaction was found significantly different between male and female in green communities at 0.05 level.
3. The comparison of tourist expectation and satisfaction was found significantly different between ages in green communities expectation and found the difference in every satisfaction at 0.05 level.

Department : Sports Science

Student’s Signature .....

Academic Year : 2011

Advisor’s Signature .....

## กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยความกรุณาจาก ศาสตราจารย์ ดร.สมบัติ กาญจนกิจ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ที่ได้สละเวลาในการให้คำปรึกษาแนะนำ เอาใจใส่ และติดตามเพื่อให้การทำวิจัยบรรลุตามเป้าหมาย ผู้วิจัยขอกราบและขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุชาติ ทวีพรปฐมกุล ประธานกรรมการ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. วันชัย บุญรอด กรรมการ และ รองศาสตราจารย์ ดร. สุรางค์ เมธานนท์ กรรมการภายนอกมหาวิทยาลัย ในการสอบวิทยานิพนธ์ในครั้งนี้ที่กรุณาให้คำแนะนำและแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ เทพประสิทธิ์ กุลธวัชวิชัย ดร.อัฐมานิลนพคุณ นางกุลปราโมทย์ วรรณะเลิศ นายจารุเชษฐา เรืองสุวรรณ และนายอนันต์ สีแดง ที่ได้กรุณาเสียสละเวลาเป็นผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจเครื่องมือวิจัยในครั้งนี้

ขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยทุกท่านที่ได้ประสิทธิประสาทวิชาความรู้ ขอขอบคุณเพื่อนร่วมรุ่นนิสิตปริญญาโทที่ให้ความช่วยเหลือ แนะนำ และประสานงานเรื่องต่างๆ ตลอดจนขอขอบคุณเจ้าหน้าที่คณะวิทยาศาสตร์การกีฬาทุกท่านที่ให้ความช่วยเหลืออำนวยความสะดวกด้วยดีตลอดเวลาในการศึกษา

ขอกราบขอบพระคุณ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ที่ให้คำชี้แนะ ช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกในการทำวิจัย

ขอกราบขอบพระคุณ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน ที่ให้ความร่วมมือในการเก็บข้อมูลเป็นอย่างดี

การนี้ผู้วิจัยขอขอบพระคุณอย่างยิ่งสำหรับคุณพ่อ คุณแม่ ที่ให้คอบให้คำแนะนำในการดำเนินชีวิต เป็นกำลังใจที่สำคัญในการเรียนและการทำงาน นางสาวกิ่งกนก เสาวภาวงศ์ นางสาววลัยฐา เปี่ยมสกุล และเพื่อนๆ พี่ๆ น้องๆ ที่ให้กำลังใจและผลักดันให้บรรลุเป้าหมายให้วิทยานิพนธ์สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

สุดท้ายนี้ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณทุกท่านที่ช่วยเหลือการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยซาบซึ้งในความกรุณาของทุกท่านที่กล่าวมาแล้ว และมีได้กล่าวมาในนี้ จึงกราบขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้ด้วย และประโยชน์ที่ได้จากการวิจัยในครั้งนี้ ขอมอบให้แก่ครู อาจารย์ ที่ได้ให้ความรู้ บิคา มารดา ผู้ให้กำเนิด คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่ได้ให้ความรู้และเกิดวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ขึ้น

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง.....	ฅ
สารบัญภาพ.....	ฉ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	4
ขอบเขตของการวิจัย.....	4
คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย.....	6
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย.....	7
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	8
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	9
แนวคิดทฤษฎีความคาดหวัง.....	9
แนวคิดทฤษฎีความพึงพอใจ.....	15
แนวคิดเกี่ยวกับการท่องเที่ยว.....	23
แนวคิดทฤษฎีการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์.....	24
แนวคิด 7 Greens.....	32
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	35
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	41
ข้อมูลและแหล่งข้อมูล.....	41
การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	42
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	42
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	45

บทที่ 3	หน้า
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	45
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	46
ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	46
ข้อมูลพฤติกรรมการท่องเที่ยวในอำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอนของผู้ตอบ แบบสอบถาม.....	50
ข้อมูลแสดงความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการ ท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์อำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน ต่อแนวคิด 7 Greens.....	54
5 สรุป อภิปรายผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ.....	72
สรุปผลการวิจัย.....	72
อภิปรายผลการวิจัย.....	75
ข้อเสนอแนะ.....	77
รายการอ้างอิง.....	79
ภาคผนวก.....	84
ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์.....	97



## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ.....	46
2 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ.....	47
3 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามภูมิภาค ลำเนา.....	47
4 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม การศึกษา.....	48
5 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม สถานภาพ.....	48
6 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม อาชีพ.....	49
7 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ เฉลี่ยต่อเดือน.....	49
8 จำนวนและร้อยละพฤติกรรมกรรทงเที่ยวของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนก ตามความถี่ในการเดินทางมาทงเที่ยวอำเภอลาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน.....	50
9 จำนวนและร้อยละพฤติกรรมกรรทงเที่ยวของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนก ตามการรับรู้ข้อมูลข่าวสารกรรทงเที่ยวอำเภอลาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน.....	51
10 จำนวนและร้อยละพฤติกรรมกรรทงเที่ยวของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนก ตามพาหนะในการเดินทางมาทงเที่ยวอำเภอลาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน.....	51
11 จำนวนและร้อยละพฤติกรรมกรรทงเที่ยวของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนก ตามวัตถุประสงค์ในการเดินทางทงเที่ยวอำเภอลาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน.....	52
12 จำนวนและร้อยละพฤติกรรมกรรทงเที่ยวของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนก ตามระยะเวลากรรทงเที่ยวอำเภอลาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน.....	52
13 จำนวนและร้อยละพฤติกรรมกรรทงเที่ยวของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนก ตามการเดินทางกลับมาทงเที่ยวอำเภอลาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน.....	53
14 จำนวนและร้อยละพฤติกรรมกรรทงเที่ยวของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนก ตามการแนะนำให้ผู้อื่นเดินทางมาทงเที่ยวอำเภอลาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน.....	53
15 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคาดหวังด้านหัวใจ สี่เขียว.....	54

ตารางที่	หน้า
16 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคาดหวังด้านรูปแบบการเดินทางสีเขียว.....	55
17 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคาดหวัง ด้านแหล่งท่องเที่ยวสีเขียว.....	56
18 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคาดหวัง ด้านชุมชนสีเขียว.....	57
19 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคาดหวัง ด้านกิจกรรมสีเขียว.....	58
20 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคาดหวัง ด้านการบริการสีเขียว.....	59
21 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคาดหวัง ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม.....	60
22 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ด้านหัวใจสีเขียว.....	61
23 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ด้านรูปแบบการเดินทางสีเขียว.....	62
24 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ด้านแหล่งท่องเที่ยวสีเขียว.....	63
25 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ด้านชุมชนสีเขียว.....	64
26 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ด้านกิจกรรมสีเขียว.....	65
27 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ ระดับความพึงพอใจ ด้านการบริการสีเขียว.....	66
28 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม.....	67
29 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความคาดหวังส่งผลต่อการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์อำเภอป่า จังหวัดแม่ฮ่องสอน จำแนกระหว่างเพศ.....	68
30 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจส่งผลต่อการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์อำเภอป่า จังหวัดแม่ฮ่องสอน จำแนกระหว่างเพศ.....	69

ตารางที่	หน้า
31 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของความคาดหวังส่งผลต่อการท่องเที่ยว เชิงอนุรักษ์อำเภอป่าตอง จังหวัดแม่ฮ่องสอน จำแนกตามอายุ.....	70
32 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของความพึงพอใจส่งผลต่อการท่องเที่ยว เชิงอนุรักษ์อำเภอป่าตอง จังหวัดแม่ฮ่องสอน จำแนกตามอายุ.....	71

## สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1 กรอบแนวคิดในการวิจัยเรื่อง “ความคาดหวังและความพึงพอใจของ นักท่องเที่ยวยชาวไทยที่มีต่อการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ อำเภอป่า จังหวัด แม่ฮ่องสอน.....	8

## บทที่ 1

### บทนำ

#### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ประเทศไทยมีชื่อเสียงโดดเด่นในเรื่องความอุดมสมบูรณ์และความหลากหลายของทรัพยากรการท่องเที่ยว ทำให้นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและต่างประเทศจำนวนมากพากันเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวเพื่อต้องการชื่นชมสัมผัสความงดงามเหล่านี้ ซึ่งนักท่องเที่ยวสามารถประกอบกิจกรรมการท่องเที่ยว (Tourism Activities) ได้มากมายตามสภาพความเหมาะสมของพื้นที่แหล่งท่องเที่ยว โดยหากเป็นแหล่งท่องเที่ยวทางทะเลก็สามารถประกอบกิจกรรมท่องเที่ยวได้หลากหลาย อาทิ การเล่นน้ำ ล่องเรือ การพักผ่อนเที่ยวชมธรรมชาติของชายหาด ตลอดจนกิจกรรมกีฬาทางน้ำต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นการดำน้ำตื้น ดำน้ำลึก การล่องเรือใบวินเซิร์ฟ หรือการท่องเที่ยวเดินชมและศึกษาธรรมชาติตามเส้นทางเดินเท้าในป่าชายเลนและป่าชายหาด เป็นต้น และหากเป็นแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติหรือประวัติศาสตร์วัฒนธรรม ก็มีกิจกรรมต่างๆ อีกมากมายที่ทำให้นักท่องเที่ยวสามารถสัมผัส ชื่นชม และเรียนรู้คุณค่าของแหล่งอันเป็นมรดกล้ำค่าเหล่านี้ได้ ไม่ว่าจะเป็นการเดินทางศึกษาธรรมชาติ การส่องสัตว์ดูนก การสัมผัสและชิมช้อปผลิตภัณฑ์ของอารยธรรมไทยผ่านแหล่งโบราณสถาน หรือการดื่มด่ำกับความงามทางศิลปะและสถาปัตยกรรมของศาสนสถานสำคัญ แต่ทั้งนี้ ที่ผ่านมามีข้อควรระวังว่ากิจกรรมการท่องเที่ยวเหล่านี้มีส่วนในการทำลายความสมบูรณ์ สวยงามทางกายภาพและสิ่งแวดล้อมของทรัพยากรท่องเที่ยวที่มีคุณค่า ตลอดจนสร้างผลกระทบต่อระบบนิเวศในภาพรวมได้ หากนักท่องเที่ยวหรือผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่ายที่ใช้ประโยชน์ไม่ใส่ใจหรือไม่ร่วมกันปกป้องดูแลรักษา ซึ่งหากพิจารณาให้ดีแล้วจะพบว่า รูปแบบการประกอบกิจการที่เกี่ยวข้องเพื่อรองรับการท่องเที่ยวไม่เพียงแค่เป็นการคมนาคมขนส่ง (Transportation) การบริการสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ (Accommodation) เพื่อการท่องเที่ยว โดยเฉพาะด้านที่พักและร้านอาหาร รวมถึงการจัดการแหล่งท่องเที่ยวที่ไม่เหมาะสมเหล่านี้ก็ล้วนสร้างผลกระทบต่อสภาพแวดล้อมของแหล่งท่องเที่ยวและของโลกมาตลอดอย่างต่อเนื่องโดยที่เราไม่ได้คำนึงถึงปรากฏการณ์โลกร้อน (Global Warming) อันเนื่องมาจากปริมาณก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ (CO<sub>2</sub>) ในโลกที่เพิ่มสูงขึ้น เป็นผลกระทบที่เห็นได้ชัดเจนว่าเกิดขึ้นจากพฤติกรรมการดำรงชีวิตและใช้ประโยชน์จากทรัพยากรของมนุษย์อย่างไม่คำนึงถึงข้อจำกัดของธรรมชาติ (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2551)

อุตสาหกรรมท่องเที่ยวของไทยในปัจจุบันถือว่ามีความสำคัญอย่างมากต่อเศรษฐกิจของประเทศไทย สามารถสร้างเงินตราต่างประเทศมากกว่าแสนล้านบาทในแต่ละปีซึ่งเป็นรายได้ที่มีมูลค่าสูงมาก เมื่อเทียบกับอุตสาหกรรมอื่นๆ เช่น พกอุตสาหกรรมสิ่งทอและสินค้าเกษตร โดยที่อุตสาหกรรมท่องเที่ยวได้ส่งผลดีต่อระบบเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศไทยทำให้เกิดการจ้าง

งานและเกิดการกระจายรายได้ไปสู่ภาคธุรกิจท่องเที่ยวและอุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้องเนื่องส่งผลให้มีการนำความเจริญไปสู่ภูมิภาคในด้านต่างๆ ในเรื่องของการปรับปรุงและพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว การสร้างระบบสาธารณูปโภค สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เพื่อรองรับนักท่องเที่ยวและประชาชนในประเทศ (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2550)

การพัฒนาการท่องเที่ยวภายในประเทศไทย มีความสำคัญต่อการเติบโตทางเศรษฐกิจอย่างมากในช่วง 2 ทศวรรษที่ผ่านมา การท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์เริ่มมีการขยายตัวอย่างรวดเร็ว และมีความคาดหวังว่าจะเป็นการท่องเที่ยวที่มีศักยภาพ เพราะเป็น การท่องเที่ยวรูปแบบหนึ่งที่เกี่ยวข้องกับการเดินทางไปยังแหล่งธรรมชาติและแหล่งวัฒนธรรมอย่างมีความรับผิดชอบ โดยไม่ก่อให้เกิดการรบกวนหรือทำความเสียหายแก่ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมแต่มีวัตถุประสงค์อย่างมุ่งมั่นเพื่อชื่นชมศึกษา เรียนรู้ และเพลิดเพลินไปกับทัศนียภาพ พืชพรรณ และสัตว์ป่าตลอดจนลักษณะทางวัฒนธรรมที่ปรากฏในแหล่งธรรมชาตินั้นอีกทั้งช่วยสร้างโอกาสทางเศรษฐกิจที่ส่งผลให้การอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมเกิดประโยชน์ต่อชุมชนท้องถิ่น โดยการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ ได้รับความสนใจต่อนักท่องเที่ยวมากขึ้น เนื่องจากนักท่องเที่ยวสามารถสร้างประสบการณ์ตรง สร้างคุณค่าและความทรงจำที่ดี จากการท่องเที่ยวในรูปแบบดังกล่าว มากกว่าการท่องเที่ยวในรูปแบบเดิมที่มักเดินทางท่องเที่ยวกับบริษัททัวร์ อยู่แต่ในเมือง นั่งรถบัสพักโรงแรมสี่ดาว ชื้อของตามห้างสรรพสินค้า และอื่นๆ ในขณะที่การท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์จะนำนักท่องเที่ยวไปสัมผัสกับธรรมชาติ สัมผัสกับวิถีชีวิตและวัฒนธรรมของชุมชนท้องถิ่น รวมถึงย่านประวัติศาสตร์เพื่อเรียนรู้วัฒนธรรมอันทรงคุณค่า (กรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม, 2553)

อำเภอปาย ถือว่าอำเภอหนึ่งที่สามารถดึงดูดนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ ในการเดินทางท่องเที่ยวในพื้นที่เป็นจำนวนมาก ทำให้มีการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เพื่อตอบสนองความต้องการทางการท่องเที่ยว ไม่ว่าจะเป็นแหล่งท่องเที่ยว สถานที่พัก สถานบริการ การคมนาคมขนส่ง เป็นต้น จึงก่อให้เกิดผลกระทบต่อการเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมทางการท่องเที่ยว ทำให้เกิดปัญหาด้านสิ่งแวดล้อม เช่น ขยะ น้ำเสีย เกิดการบุกรุกพื้นที่ ซึ่งปัญหาต่างๆเหล่านี้ส่งผลสะท้อนกลับไปสู่การท่องเที่ยวโดยตรง

อำเภอปาย เป็นอำเภอขนาดเล็กทางตอนเหนือของจังหวัดแม่ฮ่องสอน เป็นที่รู้จักกันดีในหมู่นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติที่เดินทางมาเที่ยวชมความงามตามธรรมชาติเป็นที่ราบแอ่งกระทะ ล้อมรอบด้วยภูเขา มีแม่น้ำหลายสาย คือ น้ำปาย น้ำของ และน้ำแม่ปิงน้อย อีกทั้งมีลำห้วยอีกหลายสาย คือ ห้วยแม่เมือง ห้วยแม่เย็น และห้วยแม่ฮี้ เกอปายเป็นเมืองเก่าแก่ ประชากรที่ดั้งถิ่นฐานอยู่ในดินแดนแห่งนี้มาแต่เดิมคือชาวพ่ายหรือไปร ซึ่งเป็นกลุ่มชาติพันธุ์ที่ใช้ภาษาตระกูลออสโตร-เอเชียติก สาขาว่า-เรียง ดังมีร่องรอยหลักฐานซากวิหารและเจดีย์กระจายอยู่ทั่วไป ทั้งบนภูเขาสูง ที่ดอนเชิงเขา บริเวณพื้นราบลุ่มน้ำปาย บางแห่งก่อสร้างด้วยหิน เช่น ในผืนป่าบริเวณใกล้ต้นน้ำตกเอิกเกอเตอ ซึ่งเป็นต้นน้ำแม่ปิงน้อย บางแห่งมีการขุดคูเป็นร่องลึกบนภูเขาสูงชัน

มีเจดีย์บนยอดเขา อำเภอบายศรีบรมธาตุพื้นที่ 7 ตำบล ได้แก่ ตำบลทุ่งยาว ตำบลเวียงเหนือ ตำบลเวียงใต้ ตำบลแม่สี ตำบลแม่เนาเติง ตำบลโปงสา และตำบลเมืองแปง ปัจจุบันอำเภอบายศรีมีสถานที่ท่องเที่ยวที่น่าสนใจ ได้แก่ อุทยานแห่งชาติห้วยน้ำดัง วัดกลาง น้ำตกหมอแปง หมู่บ้านกะเหรี่ยงแม่ปิง วัดน้ำฮู เจดีย์พระธาตุแม่เย็น น้ำตกแม่เย็น โป่งน้ำร้อนท่าปาย กองแลน สะพานประวัติศาสตร์สมัยสงครามโลกครั้งที่ 2 ห้วยจอกหลวง โป่งน้ำร้อนเมืองแปง เป็นต้น

ในการประชุมสุดยอดของโลกว่าด้วยการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ หรือ The World Ecotourism Summit ซึ่งจัดขึ้นโดย UNEP, UNWTO และ Canadian Tourism Commission เมื่อกลางปี 2545 ณ ประเทศแคนาดา นับเป็นการประชุมครั้งสำคัญที่มุ่งเน้นให้ประเทศทั่วโลกได้ตระหนักถึงความสำคัญของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศในบริบทของการพัฒนาอย่างยั่งยืน ผลลัพธ์ของการประชุมสรุปได้ว่า ประเทศต่างๆ ให้การยอมรับว่าการท่องเที่ยวเชิงนิเวศเป็นรูปแบบการท่องเที่ยวที่ตั้งอยู่บนหลักการของการพัฒนาอย่างยั่งยืนทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคมและสิ่งแวดล้อม ภายใต้กรอบปรัชญาของการประชุมจำนวน 49 ข้อ ได้เรียกร้องให้แต่ละประเทศจัดทำนโยบายและยุทธศาสตร์การพัฒนาโดยเปิดโอกาสให้ทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ภาครัฐภาคเอกชน NGOs สมาคมท่องเที่ยวทุกระดับ สถาบันการศึกษา สถาบันการเงิน องค์กรระหว่างประเทศและองค์กรให้ความช่วยเหลือของประเทศต่างๆ รวมทั้งชุมชนท้องถิ่น มีส่วนรวมในการจัดทำ นอกจากนี้ในปรัชญายังได้เน้นว่า การพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงนิเวศทุกกรณี สิ่งที่สำคัญได้คือการให้ข้อมูลความรู้แก่นักท่องเที่ยว โดยผ่านตัวกลางสื่อมากมายรูปแบบต่างๆ และจะต้องสร้างความเข้มแข็งในการบริหารจัดการการท่องเที่ยวให้แก่ชุมชน เพื่อให้สามารถปกป้องรักษาสิ่งแวดล้อม พร้อมยกระดับรายได้และมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น

ในปัจจุบัน การท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ (Ecotourism) ถือเป็นกิจกรรมทางการท่องเที่ยวอีกรูปแบบหนึ่งที่จะช่วยสร้างความสมดุลระหว่างการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมกับการพัฒนาเศรษฐกิจและอุตสาหกรรม ที่จะเป็นปัจจัยหนึ่งเพื่อที่จะนำไปสู่ การพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน (Sustainable Tourism Development) การท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ มีหลักการที่สำคัญคือ จะต้องมีการอนุรักษ์ทรัพยากรการท่องเที่ยวต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นทรัพยากรการท่องเที่ยวทางธรรมชาติ หรือทรัพยากรการท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม ให้คงสภาพเดิมไว้ให้มากที่สุด ไม่ถูกทำลายไป กระตุ้นจิตสำนึกของคนในท้องถิ่นให้พยายามดูแลรักษาและปกป้องทรัพยากรการท่องเที่ยวเหล่านั้น โดยไม่กระทำการใดๆ ที่เป็นผลเสียต่อทรัพยากรการท่องเที่ยว เพียงเพื่อหวังผลประโยชน์ส่วนตน และให้ความรู้ความเข้าใจแก่นักท่องเที่ยว เพื่อตระหนักถึงคุณค่าและความสำคัญของแหล่งท่องเที่ยวที่ตนเดินทางเข้าไปเยือน และให้ความร่วมมือแก่ชุมชนในท้องถิ่นในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม อันเป็นมรดกตกทอด ของคนในท้องถิ่นนั้นๆ ให้คงสภาพที่ดีต่อไป

ในการส่งเสริมการท่องเที่ยวย่อมเกิดปัญหาและอุปสรรค อาทิเช่น ปัญหาด้านสิ่งแวดล้อม และแหล่งท่องเที่ยวเสื่อมโทรม ปัญหาในด้านการเข้าถึงและการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและ

ถึงอำนวยความสะดวกด้านการคมนาคมขนส่ง ปัญหามาตรฐานการบริการและมาตรฐานบุคลากร ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ปัญหาการดูแลรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยว ปัญหาด้านการบริหารจัดการทางการท่องเที่ยวที่มีประสิทธิภาพ และ ปัญหาการใช้กลยุทธ์การตัดราคาเพื่อดึงดูดนักท่องเที่ยว (กรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม, 2553)

จากความสำคัญและที่มาของปัญหาข้างต้นทำให้เห็นความจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องศึกษาถึงความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ที่มีต่อการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ในพื้นที่อำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน ทั้งนี้เพื่อใช้เป็นแนวทางในการวางแผนตลอดจนการกำหนดนโยบายเพื่อพัฒนาและการส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ในภาครัฐและภาคเอกชนให้มีศักยภาพมากยิ่งขึ้น ดังนั้นเพื่อให้ตระหนักถึงความสำคัญของทรัพยากรทางการท่องเที่ยว จนนำไปสู่การปฏิบัติเพื่อลดหรือแก้ไขปัญหาทางด้านความเสื่อมโทรมทางการท่องเที่ยว จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ในพื้นที่อำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอนเพื่อให้แหล่งท่องเที่ยวมีศักยภาพมากขึ้น

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ในพื้นที่อำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน
2. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ในพื้นที่อำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน
3. เพื่อเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจ ระหว่างเพศ และอายุของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ในพื้นที่อำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน

### ขอบเขตของการวิจัย

#### 1. ด้านพื้นที่

พื้นที่ศึกษา ใช้พื้นที่ในอำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน ซึ่งประกอบไปด้วย 7 ตำบล คือ ตำบลเวียงใต้ ตำบลเวียงเหนือ ตำบลแม่มาเดิง ตำบลแม่ฮี ตำบลทุ่งยาว ตำบลเมืองแปง ตำบลโป่งสา

#### 2. ด้านเนื้อหา

การศึกษานี้มุ่งทำการศึกษาเรื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ในพื้นที่อำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาและส่งเสริมศักยภาพทางการท่องเที่ยว รวมไปถึงข้อเสนอแนะทางการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ในพื้นที่ อำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน



### 3. ด้านวิธีการวิจัย

การดำเนินการวิจัยเริ่มจากเลือกหัวข้อที่มีความสนใจ จากนั้นกำหนดวัตถุประสงค์ในการวิจัย โดยศึกษา แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อที่จะกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัยได้อย่างถูกต้อง กลุ่มตัวอย่างเป็นนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวในพื้นที่ อำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน จำนวน 400 คน ใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูล โดยการสุ่มแบบบังเอิญ นำผลที่ได้มาวิเคราะห์ทางสถิติ โดยการแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ หลังจากนั้นดำเนินการสร้างเครื่องมือที่ใช้วิจัย และนำมาตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา โดยผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 คน และนำไปทดลองใช้กับกลุ่มที่ใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน จึงทำการเก็บรวบรวมข้อมูล เมื่อรวบรวมข้อมูลได้ครบตามจำนวน จึงทำการวิเคราะห์และนำผลที่ได้มาอภิปรายผล และสรุปเป็นระดับความคาดหวัง และความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์อำเภอเมืองปาย จ.แม่ฮ่องสอน

### คำจำกัดความของคำที่ใช้ในการวิจัย

**ความคาดหวัง** หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดหรือความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยวในอำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน โดยใช้วิจารณ์คุณภาพเกี่ยวกับความคาดคะเน หรือการคาดการณ์ล่วงหน้าถึงสิ่งใดสิ่งหนึ่งว่าควรมี ควรจะเป็น ควรจะเกิดขึ้น หรือว่าควรจะเปลี่ยนแปลงตามความจำเป็น

**ความพึงพอใจ** หมายถึง ความพอใจ ชอบใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางท่องเที่ยวในอำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน เกิดเป็นความสุขโดยมีความ ต้องการ หรือบรรลุเป้าหมาย ที่ตั้งใจไว้หรือสมหวัง

**นักท่องเที่ยวชาวไทย** หมายถึง ชาวไทยที่เดินทางจากถิ่นที่พักถาวรของตน ไปยังอำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน โดยมีการค้างคืนอย่างน้อย 1 คืน แต่ไม่เกิน 90 วัน เดินทางด้วยความสมัครใจ และด้วยวัตถุประสงค์ที่ไม่ใช่เดินทางเพื่อไปประกอบอาชีพหรือหารายได้

**การท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์** หมายถึง การท่องเที่ยวรูปแบบหนึ่งที่เกี่ยวข้องกับการเดินทางไปยังแหล่งธรรมชาติและแหล่งวัฒนธรรมอย่างมีความรับผิดชอบ โดยไม่ก่อให้เกิด การรบกวนหรือ ทำความเสียหายแก่ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมแต่มีวัตถุประสงค์อย่างมุ่งมั่นเพื่อชื่นชม ศึกษา เรียนรู้ และเพลิดเพลินไปกับทัศนียภาพ พืชพรรณ และสัตว์ป่าตลอดจนลักษณะทาง วัฒนธรรมที่ปรากฏในแหล่งธรรมชาตินั้นอีกทั้งช่วยสร้าง โอกาสทางเศรษฐกิจที่ส่งผลให้การ อนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมเกิดประโยชน์ต่อชุมชนท้องถิ่น

**อำเภอปาย** หมายถึง อำเภอหนึ่งที่ตั้งอยู่ทางตอนเหนือของจังหวัดแม่ฮ่องสอน มีเนื้อที่ 2,244.7 ตารางกิโลเมตร มีระยะทางจากอำเภอเมืองแม่ฮ่องสอน 111 กิโลเมตร มีอาณาเขตติดต่อกับ เขตการปกครองข้างเคียง โดยทิศเหนือ ติดต่อกับเมืองป๋น จังหวัดดอยยี่ รัฐฉาน ประเทศพม่า ทิศตะวันออก ติดต่อกับอำเภอเวียงแหง อำเภอเชียงดาว และอำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ ทิศใต้ ติดต่อกับอำเภอสะเมิงและอำเภอกัลยาณิวัฒนา จังหวัดเชียงใหม่ ทิศตะวันตก ติดต่อกับอำเภอเมือง แม่ฮ่องสอนและอำเภอปางมะผ้า แบ่งเขตการปกครองออกเป็น 7 ตำบล คือ ตำบลเวียงใต้ ตำบล เวียงเหนือ ตำบลแม่มาเดิง ตำบลแม่ฮี้ ตำบลทุ่งยาว ตำบลเมืองแปง และตำบลโป่งสา

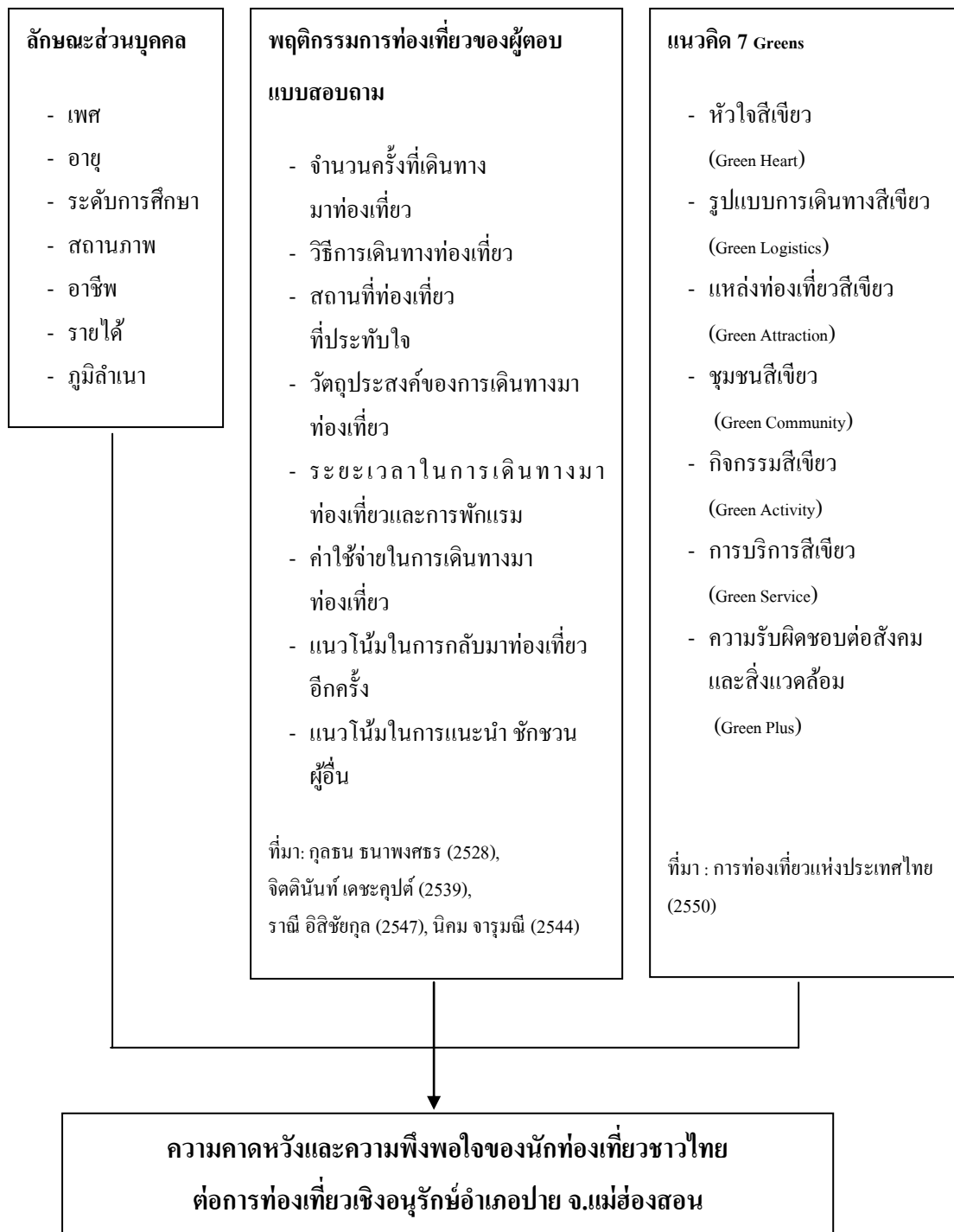
**7 Greens Concept** หมายถึง แนวคิดสำหรับใช้เป็นกรอบในการปฏิบัติอยู่ 7 ประการ หรือ เรียกว่าแนวคิด 7 Greens (Seven Greens Concept) แนวคิด 7 Greens นี้ถูกกำหนดขึ้นตาม องค์กรประกอบต่าง ๆ ที่เป็นปัจจัยทางการท่องเที่ยว โดยมีนัยเชิงพฤติกรรม กรอบแนวคิดและ แนวปฏิบัติ 7 Greens ในการปกป้องรักษาสิ่งแวดล้อมและการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกของ ผู้เกี่ยวข้องภาคส่วนต่างๆ ดังนี้ Green Heart, Green Logistics, Green Attraction, Green Community Green Community, Green Activity, Green Service และ Green Plus

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์อำเภอเมืองปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน
2. เพื่อให้นักท่องเที่ยวมีความรู้และความเข้าใจในการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์มากขึ้น
3. เป็นแนวทางให้แก่หน่วยงานภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้องได้ตระหนักถึงความสำคัญของการมีส่วนร่วมในการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์เพื่อก่อให้เกิดการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ที่ยั่งยืนต่อไป
4. เป็นแนวทางแก่หน่วยงานที่สนใจในการเสริมสร้างการส่งเสริมภาพลักษณ์ของการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพิ่มขึ้นต่อไป

## กรอบแนวคิดในการวิจัย

เพื่อให้เกิดความชัดเจนของกระบวนการวิจัย การวิเคราะห์ข้อมูลและการสรุปผลการวิจัย จึงได้แสดงความสัมพันธ์ของตัวแปรของการวิจัย ดังนี้



## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาวิจัยเรื่องความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์อำเภอเมืองปาย จ.แม่ฮ่องสอน ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าหลักการ แนวคิดและทฤษฎีจากเอกสาร รวมทั้งผลงานที่เกี่ยวข้องทางการวิจัยต่างๆเพื่อใช้เป็นกรอบแนวทางในการวิจัยดังต่อไปนี้

1. แนวคิดทฤษฎีความคาดหวัง
2. แนวคิดทฤษฎีความพึงพอใจ
3. แนวคิดเกี่ยวกับการท่องเที่ยว
4. แนวคิดทฤษฎีการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์
5. แนวคิด 7 Greens
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับความคาดหวัง

#### ความหมายของความคาดหวัง

มีผู้ให้ความหมายของ “ความคาดหวัง” ไว้ต่างๆ กันดังนี้

ชิษณุกร พรภาณวิษญ์ (2540) อธิบายว่า ความคาดหวัง หมายถึง ความรู้สึก ความคิดเห็น การรับรู้ การตีความ หรือการคาดการณ์ต่อเหตุการณ์ต่างๆ ที่ยังไม่เกิดขึ้นของบุคคลอื่น ที่คาดหวังในบุคคลที่เกี่ยวข้องกับตน โดยคาดหวังหรือต้องการให้บุคคลนั้นประพฤติปฏิบัติในสิ่งที่ตนเองต้องการหรือคาดหวังเอาไว้

นวลจันทร์ เพิ่มพูนรัตนกุล (2540) และสมลักษณ์ เพชรช่วย (2540) อธิบายว่า ความคาดหวัง หมายถึง ความมุ่งหวัง หรือคาดคะเนของบุคคลที่มีต่อคนอื่น ให้กระทำการสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ตนปรารถนาให้เป็นไปในอนาคต

สิริวรรณ อิศวกุล (2528) อธิบายว่า ความคาดหวัง หมายถึง ความคาดหวังของมนุษย์เป็นการคิดล่วงหน้าไว้ก่อน ซึ่งอาจจะไม่เป็นไปตามที่คิดไว้แต่มีบทบาทสำคัญต่อพฤติกรรมของบุคคล

รีดเดอร์ (Reeder. 1971) อธิบายว่า ความคาดหวัง หมายถึง ท่าทีของบุคคลที่มีต่อพฤติกรรมของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับตัว โดยความคาดหวังหรือความต้องการให้บุคคลนั้น ประพฤติปฏิบัติในสิ่งที่ตนต้องการ

ฟินน์ (Finn. 1962) อธิบายว่า ความคาดหวัง หมายถึง การประเมินค่าบุคคลหรือตนเองด้านจิตใต้สำนึก และใช้ความคาดหวังนั้นมาเป็นแนวทางในการกำหนดตนเองด้านจิตใต้สำนึก และใช้ความคาดหวังนั้นมาเป็นแนวทางในการกำหนดพฤติกรรมที่จะมีต่อบุคคลที่ตนคาดหวังหรือต่อตนเองในลักษณะที่ตนคิดว่าถูกต้อง

เกทเซลส์ , เจมส์ และ โรนอล (Getzels, James & Ronall. 1964) อธิบายว่า ความคาดหวัง หมายถึง ความคาดหวังของบุคคลย่อมแตกต่างกัน เพราะแต่ละคนมีความคิดและความต้องการต่างกัน อันทำให้พฤติกรรมทางสังคมที่ถูกกำหนดจากความคาดหวังของบุคคลอื่น และความต้องการส่วนตัวของตนเองต่างกันด้วย

ฟังก์ และ แวกนอลส์ (Funk & Wagnalls. 1963) อธิบายว่า ความคาดหวัง หมายถึง ความคาดหวังต่อการกระทำหรือสถานการณ์ ว่าเป็นความเชื่อมั่นที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่น่าจะเป็นอย่างที่เกิดขึ้นได้

สรุปว่า “ความคาดหวัง” หมายถึง ความต้องการของบุคคลที่มีต่อคนอื่นให้กระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ตนปรารถนา โดยใช้ความคาดหวังเป็นแนวทางกำหนดพฤติกรรม ต่อบุคคลที่ตนคาดหวัง ในลักษณะที่ตนคิดว่าถูกต้อง

สรุปได้ว่า นักท่องเที่ยวย่อมมีความหวังต่อการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ในพื้นที่อำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน ที่พึงปรารถนาและจินตนาการไว้ ก่อนที่จะสัมผัสจริงกับแหล่งท่องเที่ยวต่างๆ ด้วยตนเอง และการจินตนาการซึ่งเป็นความคาดหวังต่อการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ในพื้นที่อำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน ในแต่ละบุคคลย่อมแตกต่างกัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประสบการณ์และปัจจัยส่วนบุคคล

ความคาดหวัง (Expectation) ทัศนคติที่เกี่ยวกับความต้องการหรือความปรารถนาที่นักท่องเที่ยวคาดหวังว่าจะได้รับจากบริการนั้นๆ (รัตนา สุขะนินทร์ 2547)

### องค์ประกอบของความคาดหวัง(The Component of Customer Expectations) ได้แก่

บริการที่พึงประสงค์ (Desired Service) เป็นสิ่งที่นักท่องเที่ยวคาดหวังไว้ว่าจะได้รับหรือปรารถนาที่จะได้รับซึ่งระดับของความปรารถนานั้นขึ้นอยู่กับความต้องการส่วนบุคคล และความเชื่อของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการบริการที่ได้รับ

บริการที่เพียงพอ (Adequate Service) เป็นระดับที่ต่ำสุดของการบริการที่นักท่องเที่ยวจะยอมรับได้โดยไม่เกิดความรู้สึกไม่พอใจ ซึ่งความคาดหวังระดับนี้เกิดจากรับรู้ของนักท่องเที่ยวต่อทางเลือกของผู้ให้บริการอื่นๆ

บริการที่คาดการณ์ (Predicted Service) เป็นระดับการให้บริการนักท่องเที่ยวที่คาดว่าจะได้รับจากผู้ให้บริการ ในขณะที่นักท่องเที่ยวพบปะกับผู้ให้บริการ การบริการที่คาดการณ์นี้มีผลกระทบโดยตรงต่อการกำหนดระดับบริการที่พึงประสงค์

**เลอวิน และคณะ (Lewin & Others. 1944)** กล่าวว่า องค์ประกอบพื้นฐาน ในการสร้างระดับความคาดหวัง ได้แก่มาตรฐานของสังคม แรงผลักดัน ความขัดแย้ง การตัดสินใจ ลักษณะของพฤติกรรม ค่านิยม ความสำเร็จ ความล้มเหลว และพัฒนาการของบุคลิกภาพ

**ปรีชา ชรรมา และถาวร เกิดเกียรติพงษ์ (2516)** กล่าวว่า กิจกรรมต่างๆ ที่เรากระทำในชีวิตประจำวันเป็นการปฏิบัติตามอันดับของบทบาทต่างๆ ซึ่งบุคคลได้เรียนรู้และตามที่บุคคลอื่นมุ่งหวังให้กระทำ พฤติกรรมทางสังคมพัฒนาจากการตอบสนองต่อบุคคลอื่น และจากการปะทะสังสรรค์ทางสังคมบุคคลจะคาดหวังไว้ล่วงหน้าว่า คนอื่นจะแสดงอาการตอบสนองต่อตนเองอย่างไร แล้วบุคคลจะรับพฤติกรรมนั้นไว้เป็นแนวปฏิบัติในครั้งต่อไป

ทฤษฎีแห่งความคาดหวัง (Expectancy Theory) ของ Vroom (1964) บางทีเรียกว่า

ทฤษฎี V. I. E. เนื่องจากมีองค์ประกอบของทฤษฎีที่สำคัญ คือ

V มาจากคำว่า Valence ซึ่ง หมายถึง ความพึงพอใจ

I มาจากคำว่า Instrumentality ซึ่งหมายถึง สื่อเครื่องมือ วิธีทางที่จะนำไปสู่ความพึงพอใจ

E มาจากคำว่า Expectancy หมายถึง ความคาดหวังภายในตัวบุคคลนั้น ๆ บุคคล มีความต้องการและมีความคาดหวังในหลายสิ่งหลายอย่าง ดังนั้นจึงต้องพยายามกระทำการด้วยวิธีใดวิธีหนึ่ง เพื่อตอบสนองความต้องการหรือสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ ซึ่งเมื่อได้รับการตอบสนองแล้วตามที่ตั้งความหวัง หรือคาดหวังเอาไว้ นั่น บุคคลก็จะได้รับความพึงพอใจ และขณะเดียวกันก็จะคาดหวังในสิ่งที่สูงขึ้นไปอีกเรื่อย ๆ

แนวความคิดนี้ Vroom เป็นผู้เสนอ โดยมีความเห็นว่าบุคคลจะพิจารณาทางเลือกต่าง ๆ ที่มีอยู่ โดยจะเลือกทางเลือกที่เชื่อว่าจะนำไปสู่ผลตอบแทน หรือรางวัลที่เขาต้องการมากที่สุด ทฤษฎีนี้ทำนายว่า บุคคลแต่ละคนจะเลือกทางเลือกที่มีผลตอบแทนสูงที่สุด ทฤษฎีการคาดหวังของ Vroom มีข้อสังเกตคือ บุคคลใดจะได้รับการจูงใจที่จะใช้ความพยายามในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ หรือให้สำเร็จต่อเป้าหมาย ก็ต่อเมื่อ เชื่อในความสามารถของตนเองว่า ความพยายามในการปฏิบัติงานจะมีผลในทางดี และ ผลการปฏิบัติงานจะช่วยให้ได้ผลตอบแทนตามที่ต้องการ หรือพึงปรารถนา

**ปัจจัยหลักทฤษฎีความคาดหวังของ Vroom มี 4 ประการ คือ**

**1. ความคาดหมาย หรือความคาดหวัง** คือ ความเชื่อเกี่ยวกับความน่าจะเป็นพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งจะก่อให้เกิดผลลัพธ์อย่างใดอย่างหนึ่ง โดยเฉพาะความมากน้อยของความเชื่อจะอยู่ในช่วงระหว่าง 0 (ไม่มีความสัมพันธ์ระหว่างการกระทำ และ ผลลัพธ์อย่างใดอย่างหนึ่งเลย) และ 1 (มีความแน่ใจว่าการกระทำอย่างใดอย่างหนึ่ง จะก่อให้เกิดผลลัพธ์อย่างใดอย่างหนึ่งโดยเฉพาะ)

**2. ความพอใจ** คือ ความรุนแรงของความต้องการของพนักงานสำหรับผลลัพธ์ อย่างใดอย่างหนึ่งความพอใจอาจจะเป็นบวกหรือลบได้ภายในสถานการณ์ของการทำงานเราอาจคาดหมายได้ว่าผลลัพธ์ เช่น ผลตอบแทน การเลื่อนตำแหน่ง และการยกย่อง โดยผู้บังคับบัญชาจะให้ความพอใจในทางบวกผลลัพธ์ เช่น ความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงาน หรือการตำหนิจากผู้บังคับบัญชาจะให้

ความพอใจในทางลบ ในทางทฤษฎีแล้วผลลัพธ์อย่างใดอย่างหนึ่งจะต้องให้ความพอใจ เพราะว่ามีผลลัพธ์ดังกล่าวนี้จะเกี่ยวข้องกับความต้องการของบุคคล

**3. ผลลัพธ์** คือ ผลที่ติดตามมาของพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งและอาจจะแยกประเภทเป็นผลลัพธ์ระดับที่หนึ่ง และผลลัพธ์ระดับที่สองผลลัพธ์ระดับที่หนึ่งจะหมายถึงผลการปฏิบัติงานที่สืบเนื่องมาจากการใช้กำลังความพยายามของบุคคลใดบุคคลหนึ่ง

**4. สื่อกลาง** หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างผลลัพธ์ระดับที่หนึ่ง และระดับที่สองตามทฤษฎีของ Vroom นั้น สื่อกลางหรือความคาดหมายแบบที่สองจะอยู่ภายในช่วง +1.0 ถ้าหากว่าไม่มีความสัมพันธ์ใด ๆ ระหว่างผลลัพธ์ระดับที่หนึ่ง และผลลัพธ์ระดับที่สองแล้ว สื่อกลางจะมีค่าเท่ากับ 0

Vroom ชี้ให้เห็นว่า ความคาดหมาย และความพอใจ จะเป็นสิ่งที่กำหนดกำลังความพยายาม หรือแรงจูงใจของบุคคลใดบุคคลหนึ่ง ถ้าหากว่าความพอใจ หรือความคาดหมายเท่ากับศูนย์แล้ว แรงจูงใจจะเท่ากับศูนย์ด้วย

ทฤษฎีความคาดหวังของ Vroom เป็นทฤษฎีที่ให้คำอธิบายอย่างละเอียดเกี่ยวกับ การจูงใจ โดยกล่าวถึงประสิทธิภาพของความคาดหวังในความพยายามของแต่ละบุคคลว่าจะเป็นอย่างไบบ้าง และเกิดขึ้นด้วยองค์ประกอบใดเป็นตัวผลักดันสนับสนุน ผลงาน ของ Vroom มีส่วนสำคัญที่จะชี้ให้บุคคลต่าง ๆ เห็นว่า ความคาดหวังเป็นความรู้สึกของบุคคลถึงพฤติกรรม หรือตำแหน่งที่เหมาะสมของตนเอง หรือของผู้อื่น เป็นความคาดหวัง ที่แสดงออกมาในรูปความรู้สึกว่า ควรจะประพฤติปฏิบัติอย่างไรในสถานการณ์ต่าง ๆ หรือต่องานที่ตนรับผิดชอบอยู่ ทฤษฎีความคาดหวังนี้มีประโยชน์ในการอธิบาย ได้รับการยอมรับว่าเป็นทฤษฎีที่อธิบายแบบของการจูงใจที่ดี ได้มีผู้นำทางบริหารหลายคนนำไปใช้อย่างได้ผล รูปแบบที่วรูมเสนอขึ้นอย่างง่าย ๆ ในขั้นแรก ต่อมาได้มีผู้นำไปใช้อย่างถูกต้องแม่นยำ วรูม (Vroom) อธิบายเพิ่มเติมว่าแรงจูงใจ เป็นผลจากค่านิยมที่บุคคลหนึ่งเชื่อว่าถ้ากระทำประการใดประการหนึ่งจะได้ผลตามที่คาดหวังไว้ และผลที่ได้ก็จะตอบสนองความต้องการในระดับหนึ่ง สรุปแล้ว ทฤษฎีความคาดหวัง คือ แรงจูงใจที่เกิดจากบุคคลมีความต้องการหลายอย่างและเชื่อว่าถ้าดำเนินการวิธีนี้จะได้รับผลตอบแทนเช่นนั้น เมื่อเชื่อแล้วก็ตัดสินใจกระทำ ส่วนผลที่ได้รับนั้นเป็นอีกเรื่องหนึ่ง ซึ่งอาจทำให้เกิดความพอใจหรือไม่พอใจก็ได้



## ประเภทของความคาดหวัง

ความคาดหวังที่บุคคลตั้งไว้มีทั้งความคาดหวังในระยะสั้น และความคาดหวังในระยะยาว นอกจากนี้ยังมีความคาดหวังในทางบวกและความคาดหวังในทางลบ (Hurlock. 1973) ความคาดหวังนี้จะนำไปสู่พฤติกรรมที่แตกต่างกันไป

**ไพบูลย์ เทวรักษ์ และ สิริวรรณ อัสวกุล (2527)** กล่าวถึงความคาดหวังทางบวกว่า เมื่อบุคคลต้องอยู่ในสถานการณ์ที่ต้องทำบางสิ่งให้สำเร็จ ความหวังมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมในการทำงาน เป็นการยากที่จะกระตุ้นตนเองให้มีความพยายามและอดทน ในการกระทำสิ่งที่ตนเชื่อว่า จะประสบความสำเร็จ

**โสริช โพธิ์แก้ว (2527)** กล่าวถึง ความคาดหวังทางลบว่า เป็นความคาดหวังทางร้าย เช่น ถ้าเราจะอยู่อย่างนี้ลูกเราจะเป็นอย่างไรหนอ ความคาดหวังในทางร้าย มักทำให้เกิดความกลัว ความวิตกกังวล ซึ่งทำให้ชีวิตขาดความสมดุลได้

สรุปได้ว่า ความคาดหวังมีทั้งในทางบวกและทางลบ ในระยะสั้นและระยะยาว ความคาดหวังเป็นตัวกระตุ้นหรือสิ่งเร้าให้เกิดพฤติกรรมต่างๆ ความคาดหวังทางบวกเป็นไปในทางที่ดีมักทำให้เกิดความพยายาม ความคาดหวังด้านลบนั้นทำให้เกิดความวิตกกังวล ขาดความสมดุลชีวิต

## พลังของความคาดหวัง

ความเข้มข้นหรือความรุนแรงของความคาดหวัง ขึ้นอยู่กับเป้าหมายที่ต้องการอยู่ใกล้หรือไกลจากตัวเรามากน้อยเพียงใด และขึ้นอยู่กับความสำคัญของเป้าหมาย ถ้าหากได้มายากลำบาก ต้องต่อสู้มากก็จะทำให้เกิดพลังความหวังสูงขึ้น ส่วนเป้าหมายที่สูงเกินความสามารถ อาจทำให้เกิดความท้อใจได้ (Hurlock. 1973)

สงวน สุทธิเลิศอรุณ , จำรัส ค้วงสุวรรณ และฐิติพงษ์ ธรรมานุสรณ์ (2522) กล่าวว่า สภาวะที่ส่งเสริมให้ความคาดหวังมีอิทธิพลสูงสุดนั้น ขึ้นอยู่กับความเข้มของ ความต้องการ 2 ประการ ดังต่อไปนี้ คือ

1. บุคคลขาดสิ่งที่ต้องการอยู่มากหรือน้อย จึงจะถึงระดับที่เขาพอใจ ถ้าขาดมากหรือต้องการมาก ก็จะช่วยส่งเสริมให้ความคาดหวังมีอิทธิพลสูงสุด
2. สิ่ง que บุคคลต้องการนั้นมีประโยชน์เพิ่มขึ้นมากน้อยเพียงใด ถ้าได้รับประโยชน์มาก ความเข้มของความต้องการก็จะมากขึ้น

พัชรี วรกวิน (2522) กล่าวว่า เมื่อบุคคลมีความคาดหวัง ก็จะแสวงหาวิธีการที่จะประสบความสำเร็จตามความคาดหวัง และเมื่อสมหวังจะทำให้มีความต้องการสูงขึ้น เข้มข้นขึ้น หากผิดหวังปริมาณความต้องการ และความเข้มข้นก็จะลดลงและจางหายไป

แบนดูรา (Bandura 1997) อธิบายความคาดหวังที่เกี่ยวกับความสามารถบุคคลเป็น 3 มิติ ดังนี้

มิติที่ 1 เกี่ยวกับปริมาณความคาดหวัง (Magnitude) ความคาดหวังเกี่ยวกับความสามารถของตนในการกระทำพฤติกรรมหนึ่งจะแตกต่างกันในแต่ละบุคคล หรือแตกต่างกันไปในบุคคลเดียวกัน เมื่อต้องทำพฤติกรรมที่มีความยากง่ายแตกต่างกัน เป็นการคาดหวังของบุคคลว่าตนจะทำงานสำเร็จถึงระดับใด เมื่อต้องทำงานที่มีระดับความยากง่ายแตกต่างกัน

มิติที่ 2 เกี่ยวกับการแผ่ขยาย (Generality) ความคาดหวังเกี่ยวกับความสามารถของตนอาจจะแผ่ขยายจากสถานการณ์หนึ่ง ไปสู่สถานการณ์อื่นในปริมาณที่แตกต่างกัน กล่าวคือ ประสบการณ์บางอย่าง ไม่ทำให้ความคาดหวังแผ่ขยายไปสู่สถานการณ์อื่น

มิติที่ 3 เกี่ยวกับความเข้ม (Strength) ความคาดหวังเกี่ยวกับความสามารถของตนมีความเข้มขึ้นน้อย คือ ไม่มั่นใจในความสามารถของตน เมื่อไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง จะทำให้ความคาดหวังเกี่ยวกับความสามารถของตนลดลง แต่ถ้ามีความเข้มหรือมั่นใจมาก บุคคลจะมีความบากบั่นมานะพยายาม แม้จะประสบความล้มเหลวบ้างก็ตาม

สรุปว่า ความคาดหวังของบุคคลจะมีอิทธิพลสูงสุด ขึ้นอยู่กับผลที่ได้รับจากความคาดหวัง เป็นที่พอใจมากน้อยเพียงใด ในทางตรงกันข้ามหากบุคคลประสบความสำเร็จในความคาดหวังแล้ว เพิ่มคุณค่ามากขึ้น ความคาดหวังนั้นก็จะมีอิทธิพลสูงสุดแก่เขา

### ความสำคัญของความคาดหวัง

รัสเซลล์ (Russell, 1956) กล่าวว่า “ความคาดหวังจัดเป็นทัศนคติอีกรูปแบบหนึ่งที่มีผลต่อการคิดของบุคคล”

ประเทิน มหาจันทร์ (2521) กล่าวว่า ความมุ่งหวังจัดเป็นคุณลักษณะที่มีความสำคัญซึ่งส่งผลถึงแนวคิดและการประพฤติปฏิบัติของเยาวชน

ประสาร มาลากุล ณ อยุธยา (2523) กล่าวว่าความคาดหวังเป็นตัวแปรทางจิตวิทยาที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อพฤติกรรมของมนุษย์

**วัลลภ ปิยะมโนธรรม (2536)** กล่าวถึงความมุ่งหวังตามทฤษฎีของแอดเลอร์ว่าความมุ่งหวังเป็นสิ่งที่อยากเป็นในอนาคต ของแต่ละคนที่แตกต่างกันไปนั้น มีอิทธิพลต่อความประพฤติหรือบุคลิกภาพ ไม่น้อยไปกว่า “ความทรงจำ” หรือประสบการณ์จากอดีตตามที่ ฟรอยด์เน้นและบุคคลจะประพฤติตัวตามที่คาดหวังไว้จนเป็นนิสัยของตัวเอง ตลอดจนไปถึงการกำหนดนิสัยคนอื่นว่าต้องเป็นไปตามบทบาทที่คาดหวังไว้อีกด้วย

สรุปได้ว่า ความคาดหวังของคนเรามีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของตนเองและบุคคลอื่นเพราะแรงกระตุ้นจากความคาดหวังในจุดมุ่งหมายนั้น

## ทฤษฎีความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ (Gratification) ตามความหมายของพจนานุกรมทางด้านพฤติกรรม ได้ให้ความจำกัดความไว้ว่าหมายถึง ความรู้สึกที่ดีมีความสุข เมื่อคนเราได้รับผลสำเร็จ ตามความมุ่งหมาย (goals) ความต้องการ (need) หรือแรงจูงใจ (motivation) (Wolman, 1973)

ความพึงพอใจ หมายถึง พอใจ ชอบใจ (ราชบัณฑิตยสถาน, 2542) ความพึงพอใจหมายถึง ความรู้ที่มีความสุขหรือความพอใจเมื่อได้รับความสำเร็จ หรือได้รับสิ่งที่ต้องการ (Quirk, 1987)

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีเมื่อประสบความสำเร็จ หรือได้รับสิ่งที่ ต้องการให้เกิดขึ้นเป็นความรู้สึกที่พอใจ (Hornby, 2000)

โดยสรุปแล้วความพึงพอใจ หมายถึง ความพอใจ ชอบใจ และมีความสุข ที่ความ ต้องการหรือเป้าหมาย ที่ตั้งใจไว้บรรลุผลหรือสมหวัง

## แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจจากการสรุปของวิรุฬ พรรณเทวี (2542) หมายถึง ความรู้สึกภายในจิตใจของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกัน ขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะคาดหวังกับสิ่งใดสิ่งหนึ่งอย่างไร ถ้าคาดหวังหรือมีความตั้งใจมากและได้รับการตอบสนองด้วยดีจะมีความพึงพอใจมาก แต่ในทางตรงกันข้ามอาจผิดหวังหรือไม่พึงพอใจเป็นอย่างยิ่งเมื่อ ไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสิ่งที่คนตั้งใจไว้ว่ามีมากหรือน้อย

คณิต ดวงหส์ดี (2537) ได้สรุปแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจว่า หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือพอใจของบุคคลที่มีต่อการทำงานและองค์ประกอบหรือสิ่งจูงใจอื่น ๆ ถ้างานที่ทำหรือองค์ประกอบเหล่านั้นตอบสนองความต้องการของบุคคลได้บุคคลนั้นจะเกิดความพึงพอใจในงานขึ้นจะอุทิศเวลา แรงกาย แรงใจ รวมทั้งสติปัญญาให้แก่งานของตนให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีคุณภาพ

สิ่งจูงใจที่ใช้เป็นเครื่องมือกระตุ้นให้บุคคลเกิดความพึงพอใจจากการศึกษารวบรวมและสรุปของ มีดังนี้

1. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ (Material inducement) ได้แก่ เงิน สิ่งของหรือสภาวะทางกายที่ให้แก่ผู้ประกอบการต่าง ๆ
2. สภาพทางกายที่พึงปรารถนา (Desirable physical condition) คือ สิ่งแวดล้อมในการประกอบกิจกรรมต่าง ๆ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญอย่างหนึ่งอันก่อให้เกิดความสุขทางกาย
3. ผลประโยชน์ทางอุดมคติ (Ideal benefaction) หมายถึง สิ่งต่าง ๆ ที่สนองความต้องการของบุคคล

4. ผลประโยชน์ทางสังคม (association attractiveness) คือ ความสัมพันธ์อันดีที่มีต่อกับผู้ร่วมกิจกรรม อันจะทำให้เกิดความผูกพันความพึงพอใจและสภาพการเป็นอยู่ร่วมกัน เป็นความพึงพอใจของบุคคลในด้านสังคมหรือความมั่นคงในสังคม ซึ่งจะทำให้รู้สึกมีหลักประกันและมีความมั่นคงในการประกอบกิจกรรม

ความพึงพอใจกับทัศนคติเป็นคำที่มีความหมายคล้ายคลึงกันมากจนสามารถใช้แทนกันได้โดยให้คำอธิบายความหมายของทั้งสองคำนี้ว่า หมายถึง ผลจากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้นและทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจ (Vroom, 1990)

ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพ คุณภาพ หรือระดับความพึงพอใจซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจต่างๆและทัศนคติที่บุคคลมีต่อสิ่งนั้น (Good, 1973)

แนวคิดความพึงพอใจที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ (satisfaction) เป็นทัศนคติที่เป็นนามธรรม เกี่ยวกับจิตใจ อารมณ์ ความรู้สึกที่บุคคลมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ไม่สามารถมองเห็นรูปร่างได้ นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกด้านบวกของบุคคล ที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อาจจะเกิดขึ้นจากความคาดหวัง หรือเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลได้ซึ่งความพึงพอใจที่เกิดขึ้นสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามค่านิยมและประสบการณ์ของตัวบุคคล

### ทฤษฎีการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจ

ทฤษฎีการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจ เป็นการศึกษาที่เน้นเรื่องความสำคัญ ของผู้รับสารในฐานะผู้กระทำการสื่อสาร โดยมีความเชื่อว่าผู้รับสารเป็นผู้กำหนดว่า ตนเองต้องการอะไร และสารอะไรจึงจะสนองความพึงพอใจของตนเองได้ ดังนั้น ผู้รับสารจะเป็นผู้เลือกใช้สื่อประเภทต่าง ๆ และเลือกรับสารเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง

แนวคิดหลักของการวิเคราะห์การใช้ความพึงพอใจของผู้รับสารที่มีต่อสื่อ สรุปว่า โดยส่วนใหญ่ในการเปิดรับสารของผู้รับสารนั้น มนุษย์มีความตั้งใจที่จะแสวงหาข่าวสาร เพื่อนำมาใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ดังนั้น เมื่อมีความตั้งใจที่แน่นอนดังกล่าว การเข้าไปใช้สื่อจึงไม่ใช่กิจกรรมที่กระทำอย่างไร้เป้าหมายหากเป็นกิจกรรมที่มีวัตถุประสงค์ แน่นนอน หรือเรียกว่า Goal-oriented Activity โดยผู้รับสารเป็นผู้แสวงหาและเลือกใช้ สื่อต่าง ๆ ที่มีอยู่ซึ่งทิศทางที่บุคคลเลือกแสวงหาและใช้สื่อประเภทใดนั้นเกิดจากความต้องการของบุคคลเป็นปฐมเหตุ จากนั้นความต้องการดังกล่าวจะถูกแปรมาเป็นแรงจูงใจ (motivation) ที่ผลักดันให้บุคคลเคลื่อนไหวเข้าหาการใช้สื่อประเภทต่าง ๆ (กาญจนา แก้วเทพ, 2547)

การใช้ประโยชน์และการได้รับความพึงพอใจจากสื่อมวลชนของผู้รับสารมีจุดกำเนิดมาจากสภาวะทางจิตใจและสังคมที่มาจากความต้องการ สิ่งเหล่านี้ก่อให้เกิดความคาดหวังจากสื่อมวลชนหรือแหล่งสารอื่น ซึ่งนำไปสู่รูปแบบต่าง ๆ ของการมีโอกาส ได้รับสารจากสื่อมวลชนและ

ก่อให้เกิดผลที่สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับสาร อาจกล่าวได้ว่า ผู้รับสารแต่ละคนใช้สื่อมวลชนเพื่อแสวงหาความพอใจจากสื่อมวลชน ผ่อนคลายความเครียด ค้นหาความรู้หรือเอาประโยชน์ใดประโยชน์หนึ่ง เป็นการศึกษา กระบวนการรับสารซึ่งมีความแตกต่างไปจากการศึกษาในอดีตที่เน้นศึกษาเรื่องอิทธิพล ของสื่อมวลชนต่อผู้รับสาร วิธีการนี้เป็นการศึกษาว่าผู้รับสารใช้สื่อมวลชนเพื่อแสวงหา ความพอใจเพื่อบรรลุนิยามความต้องการของตน (KATZ, BLUMLER, & GUREVITCH, 1983) ปัจจัยที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับการใช้สื่อหรือผู้รับสารมี ดังนี้ (KATZ ET AL., 1983)

1. สภาพทางสังคมและลักษณะทางจิตวิทยาของผู้รับสาร (Social and psychological origins) ทำให้มนุษย์มีความต้องการแตกต่างกันไป

2. ความต้องการและความคาดหวังการใช้สื่อของผู้รับสาร (Need expectation of the mass media) ที่แตกต่างกันทำให้แต่ละคนคาดคะเนว่าสื่อแต่ละประเภทจะสนอง ความพึงพอใจได้แตกต่างกัน

แนวทางการศึกษาตามทฤษฎีการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจให้ความหมาย สำคัญกับการเลือก การรับรู้ และการตอบสนองต่อสื่อของผู้รับสารเป็นหลัก หัวใจสำคัญ ของข้อตกลงพื้นฐานตามทฤษฎีนี้คือ ผู้รับสารรู้ตัวอยู่เสมอและเป็นผู้เลือกสรรช่องทาง และเนื้อหาที่ต้องการด้วยตนเอง (McQuail, 1994)

## ทฤษฎีจูงใจ

ทฤษฎีที่มีชื่อเสียงที่สุดของความพึงพอใจ คือ ทฤษฎีจูงใจ (Motivation theory) ของ Maslow (1970) หรือที่เรียกว่า ทฤษฎีทั่วไปเกี่ยวกับการจูงใจ (Maslow's general theory of human motivation) ซึ่งมาสโลว์ได้ตั้งสมมุติฐานสิ่งจูงใจจากความต้องการของมนุษย์ไว้ว่า มนุษย์มีความต้องการอยู่เสมอ ความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่ใช่สิ่งจูงใจอีกต่อไป แต่ความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองนั้นจะเป็นสิ่งจูงใจแทน และมาสโลว์ได้ลำดับชั้นความต้องการของมนุษย์จากระดับต่ำถึงระดับสูง โดยแบ่งออกเป็น 5 ชั้น ดังนี้

1. ความต้องการด้านร่างกาย ( Physiological needs) เป็นความต้องการพื้นฐานเพื่อความอยู่รอดของชีวิต เช่น ความต้องการอาหาร อากาศ ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค และความต้องการทางเพศ

2. ความต้องการทางด้านความหมายของความคาดหวัง

มีผู้ให้ความหมายของ “ความคาดหวัง” ไว้ต่างๆ กัน ดังนี้

ชิษณุกร พรภาณวิษญ์ (2540) อธิบายว่า ความคาดหวัง หมายถึง ความรู้สึก ความคิดเห็น การรับรู้ การตีความ หรือการคาดการณ์ต่อเหตุการณ์ต่างๆ ที่ยังไม่เกิดขึ้นของบุคคลอื่น ที่คาดหวังในบุคคลที่เกี่ยวข้องกับตน โดยคาดหวังหรือต้องการให้บุคคลนั้นประพฤติปฏิบัติในสิ่งที่ตนเองต้องการหรือคาดหวังเอาไว้

นวลจันทร์ เพิ่มพูนรัตนกุล (2540) และสมลักษณ์ เพชรช่วย (2540) อธิบายว่า ความคาดหวัง หมายถึง ความมุ่งหวัง หรือคาดคะเนของบุคคลที่มีต่อคนอื่นให้กระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ตนปรารถนาให้เป็นไปในอนาคต

ฟินน์ (Finn. 1962) อธิบายว่า ความคาดหวัง หมายถึง การประเมินค่าบุคคลหรือตนเองด้านจิตใต้สำนึก และใช้ความคาดหวังนั้นมาเป็นแนวทางในการกำหนดตนเองด้านจิตใต้สำนึก และใช้ความคาดหวังนั้นมาเป็นแนวทางในการกำหนดพฤติกรรมที่จะมีต่อบุคคลที่ตนคาดหวังหรือต่อตนเองในลักษณะที่ตนคิดว่าถูกต้อง

ฟังก์ และแวกนอลส์ (Funk & Wagnalls. 1963) อธิบายว่า ความคาดหวัง หมายถึง ความคาดหวังต่อการกระทำหรือสถานการณ์ ว่าเป็นความเชื่อมั่นที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งว่าน่าจะมี น่าจะเป็นอย่างที่เกิดขึ้นได้

เกตเซลส์ , เจมส์ และโรนอล (Getzels, James & Ronall. 1964) อธิบายว่า ความคาดหวัง หมายถึง ความคาดหวังของบุคคลย่อมแตกต่างกัน เพราะแต่ละคนมีความคิดและความต้องการต่างกัน อันทำให้พฤติกรรมทางสังคมที่ถูกกำหนดจากความคาดหวังของบุคคลอื่น และความต้องการส่วนตัวของตนเองต่างกันด้วย

รีคเดอร์ (Reeder. 1971) อธิบายว่า ความคาดหวัง หมายถึง ทำที่ของบุคคลที่มีต่อพฤติกรรมของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับตัว โดยความคาดหวังหรือความต้องการให้บุคคลนั้น ประพฤติปฏิบัติในสิ่งที่ตนต้องการ

สรุปว่า “ความคาดหวัง” หมายถึง ความต้องการของบุคคลที่มีต่อคนอื่นให้กระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ตนปรารถนา โดยใช้ความคาดหวังเป็นแนวทางกำหนดพฤติกรรม ต่อบุคคลที่ตนคาดหวังในลักษณะที่ตนคิดว่าถูกต้อง

สรุปได้ว่า นักท่องเที่ยวที่มีความหวังต่อการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ในพื้นที่อำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน ที่พึงปรารถนาและจินตนาการไว้ ก่อนที่จะสัมผัสจริงกับแหล่งท่องเที่ยวต่างๆ ด้วยตนเอง และการจินตนาการซึ่งเป็นความคาดหวังต่อการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ในพื้นที่อำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน ในแต่ละบุคคลย่อมแตกต่างกัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประสบการณ์และปัจจัยส่วนบุคคล

ปลอดภัย (Safety needs) ได้แก่ ความต้องการความปลอดภัยทางด้านร่างกาย เช่น ความปลอดภัยจากอุบัติเหตุ อันตรายต่างๆ และความมั่นคงในอาชีพ

3. ความต้องการที่จะเป็นส่วนหนึ่งของสังคม (Belonging needs) ได้แก่ ความต้องการที่จะเข้าร่วม และได้รับการยอมรับในสังคม ความเป็นมิตร และความรักจากเพื่อนร่วมงาน

4. ความต้องการจะเห็นคุณค่าของตนเอง (Esteem needs) ได้แก่ ความต้องการอยากเด่นในสังคม เป็นที่ยอมรับ เป็นที่ยกย่องสรรเสริญของบุคคลอื่น

5. ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จตามความนึกคิดของตนเอง (self-actualization) เป็นความต้องการขั้นสูงสุดของมนุษย์ที่คนส่วนมากอยากจะเป็นอยากจะได้

**Bass (1977)** ได้สรุปว่า สิ่งจูงใจซึ่งหน่วยงาน หรือผู้บริหารหน่วยงานใช้เป็นเครื่องกระตุ้นบุคคลให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานไว้ 3 ประการ ดังนี้

1. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ ได้แก่ เงิน สิ่งของที่ให้แก่ผู้ปฏิบัติงานเป็นการตอบแทน เป็นการชดเชย หรือเป็นรางวัลที่เขาได้ปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงานมาแล้วเป็นอย่างดี

2. งานนั้นต้องสามารถวางแผน และวัดความสำเร็จได้ โดยใช้ระบบการทำงานและการควบคุมที่มีประสิทธิภาพ

3. เพื่อให้ได้ผลในการสร้างสิ่งจูงใจ ภายในเป้าหมายของงานจะต้องมีลักษณะ ดังนี้

3.1 คนทำงานมีส่วนร่วมในการตั้งเป้าหมาย

3.2 งานนั้นเป็นสิ่งที่พึงปรารถนา

3.3 งานนั้นสามารถทำให้สำเร็จได้

3.4 มีผลงานกลับมาให้ผู้ทำทราบโดยตรง

**กัญญา สาทร (2541)** ได้สรุปว่า บุคลากรจะทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ และทำงานให้โรงเรียนได้นาน ๆ หรือไม่เพียงใด อาศัยสิ่งจูงใจหลายชนิดด้วยกัน ที่สำคัญมี 5 ประการ คือ

1. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ เช่น เงินและสิ่งของ

2. สิ่งจูงใจที่เป็นโอกาส เช่น การให้โอกาสที่จะมีชื่อเสียงดีเด่น มีเกียรติยศ มีอำนาจประจำตัวมากขึ้น และโอกาสได้ตำแหน่งงานสูงขึ้น

3. สิ่งจูงใจที่เป็นสภาพของการทำงาน ซึ่งอาศัยวัตถุเป็นหลัก

4. สิ่งจูงใจที่เป็นสภาพของการทำงานซึ่งไม่เกี่ยวกับวัตถุ เช่น สภาพของสังคมของครูในโรงเรียนช่วยให้โรงเรียนน่าอยู่ ครูรักใคร่ปรองดองกัน ไม่แบ่งกลุ่มแบ่งพวก ครูทุกคนอยู่ในฐานะทัดเทียมกัน ทั้งในด้านสังคม เศรษฐกิจและการศึกษา ครูไม่มีความแตกต่างกันในทุก ๆ ด้าน

5. การบำรุงขวัญและกำลังใจ และสร้างความรู้สึกรักให้เกิดขึ้นกับครูทั้งหลายว่าตนมีส่วนร่วมอย่างสำคัญในการสร้างชื่อเสียงให้โรงเรียนหรือมีส่วนร่วมในการแก้ไขสถานการณ์สำคัญต่าง ๆ ของโรงเรียน

สรุปได้ว่า แรงจูงใจที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ คือความต้องการของมนุษย์ 5 ชั้น ของมาสโลว์ คือ ความต้องการทางด้านร่างกาย ความต้องการความปลอดภัย ความต้องการที่จะเป็นส่วนหนึ่งของสังคม ความต้องการเห็นคุณค่าของตนเอง และความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จตามความนึกคิดของตนเอง

## ความหมายของความพึงพอใจ

ได้มีผู้ให้คำจำกัดความ หรือความหมายของความพึงพอใจไว้ดังนี้

Morse (1953) ได้แสดงความเห็นไว้ว่า ความหมายของความพึงพอใจ หมายถึง การลดความเครียดของพนักงานให้น้อยลง ทั้งนี้เพราะธรรมชาติของมนุษย์นั้นมีความต้องการถ้าความต้องการนั้นได้รับการตอบสนองทั้งหมดหรือบางส่วน ความเครียดจะน้อยลงความพอใจจะเกิดขึ้น และในทางกลับการถ้าความต้องการไม่ได้รับการตอบสนอง ความเครียดและความไม่พอใจจะเกิดขึ้น

Strauss and Sayless (1960) ได้สรุปไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกพอใจในงานที่ทำและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานนั้นให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ตามหน่วยงานหรือองค์กร

Applewhite (1997) ได้แสดงความคิดเห็นไว้ว่า ความพึงพอใจหมายถึงความสุข ความสบายที่ได้รับจากการทำงาน ความสุขที่ได้รับจากการทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานและทัศนคติที่ดีต่องาน

Schermerhorn (1984) ได้แสดงความคิดเห็นไว้ว่า ความพึงพอใจ เป็นระดับหรือขั้นของความรู้สึก ในด้านบวกหรือลบของคนที่มีต่อลักษณะต่าง ๆ ของงาน รวมทั้งงานที่ได้รับมอบหมาย การจัดระบบงาน และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

จากความหมายข้างต้นสรุปได้ว่า ความพึงพอใจหมายถึง ระดับหรือขั้นของความรู้สึกในด้านบวกหรือลบของคนที่มีต่อผู้บังคับบัญชา หรือผู้ร่วมงาน

## ทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Need Hierarchy Theory)

มาสโลว์ (Maslow, 1970) ได้ตั้งทฤษฎีทั่วไปเกี่ยวกับความต้องการของมนุษย์ (Maslow's General Theory Human Motivation) โดยมีสมมติฐานเกี่ยวกับพฤติกรรมความต้องการของมนุษย์ดังนี้

1. มนุษย์มีความต้องการ ความต้องการมีอยู่เสมอและไม่มีที่สิ้นสุด แต่สิ่งที่มนุษย์ต้องการนั้น ขึ้นอยู่กับว่ามีสิ่งนั้นอยู่แล้วหรือยัง ขณะที่ความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้วความต้องการอื่นเข้ามาแทนที่ กระบวนการนี้จะไม่มีที่สิ้นสุด และจะเริ่มต้นตั้งแต่เกิดจนตาย
2. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองจะไม่ใช่สิ่งจูงใจของพฤติกรรมอีกต่อไป ความต้องการที่ไม่ได้รับการตอบสนองเท่านั้น เป็นสิ่งจูงใจในพฤติกรรม
3. ความต้องการของมนุษย์เป็นลำดับขั้นตอน ลำดับความสำคัญ คือ เมื่อต้องการในระดับต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการระดับสูงก็จะเรียกร้องให้มีการตอบสนองทันที



ความต้องการปัจจัย 4 (Physiological Needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐาน ในการดำรงชีวิต ได้แก่ อาหาร น้ำดื่ม ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ความต้องการพักผ่อนและความต้องการทางเพศ

ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย (Safety or Security Needs) เมื่อมนุษย์ได้รับการตอบสนองทางร่างกายแล้ว ความต้องการทางจิตใจจะตามมา

ความต้องการมีส่วนร่วมในสังคม (Social Needs of Love Needs) ขั้นนี้เป็นความต้องการที่สูงขึ้น ต้องการเป็นส่วนหนึ่งของสังคม ต้องการให้ผู้อื่นรักใคร่ เห็นความสำคัญของตน และเป็นที่ยอมรับในสังคม

ความต้องการเกียรติยศ ชื่อเสียง หรือ ได้รับการยกย่องในสังคม (Esteem Needs or Status Needs) เป็นความต้องการที่ต้องการเติบโตสูงขึ้น ทั้งตำแหน่งหน้าที่การงาน เพื่อความมีชื่อเสียง มีหน้ามีตา ได้รับการยกย่องสรรเสริญในสังคม

ต้องการประสบความสำเร็จในชีวิต (Self Actualization Needs) เป็นความต้องการขั้นสูงสุด เพื่อให้ได้สิ่งที่ปรารถนา เป็นความต้องการพิเศษ ซึ่งคนธรรมดาส่วนมากมักอยากได้แต่ไม่สามารถเสาะหาได้ ความพอใจในลักษณะดังกล่าวนี้ มักมีลักษณะกว้างขวางมากและแตกต่างกันไป ในแต่ละคน

มนุษย์มีความต้องการเหล่านี้อยู่ตลอดเวลาเมื่อความต้องการอย่างหนึ่งได้รับการตอบสนองก็จะเกิดความต้องการอย่างอื่นมาแทน เป็นขบวนการที่ไม่มีสิ้นสุด ดังนั้นการที่จะกำหนดรูปแบบการให้บริการอย่างมีคุณภาพ จะต้องรู้ให้เท่าทันว่าขณะนี้เวลานี้ ลูกค้ามีความต้องการอะไร เมื่อรู้จักทิศทางความพอใจของลูกค้า และตอบสนองความต้องการของเขาได้ ก็จะนำไปสู่ความพึงพอใจที่ตามมา

### แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ

การบริการ มีความหมายตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 หมายถึง การรับใช้ ให้ความสะดวกต่างๆในการบริการ มีความหมายถึง กระบวนการหรือกิจกรรม ในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการหรือผู้ใช้บริการนั้นๆ (วิระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์, 2539) การบริการที่ดีสามารถอธิบายได้ โดยใช้ตัวอักษรย่อของคำอธิบายลักษณะเด่นของการบริการ (Service) ที่ดีไว้ดังนี้

S = Smiling + Sympathy คือการยิ้มแย้ม และเอาใจใส่เข้าอกเข้าใจ

E = Early Response คือการตอบสนองต่อความประสงค์ของลูกค้าอย่างรวดเร็ว ทันใจ โดยมีได้เอ่ยปาก เรียกว่า

R = Respectful คือการแสดงออกถึงการนับถือ ให้เกียรติลูกค้า

V = Voluntariness manner คือ ลักษณะการให้บริการแบบสมัครใจและเต็มใจทำ ไม่ใช่ทำแบบเสี้ยมไม่ได้

I = Image Enhancing คือ การแสดงออกซึ่งรักษาภาพพจน์ของผู้ให้บริการและเสริมภาพพจน์ขององค์กรด้วย

C = Courtesy คือ กริยาการอ่อนโยน สุภาพ มีความอ่อนน้อมถ่อมตน

E = Enthusiasm คือ ความกระฉับกระเฉงและกระตือรือร้นขณะบริการจะให้บริการมากกว่าที่คาดหวังเสมอ

การอธิบายความหมายของการบริการในรูปแบบดังกล่าว จึงเป็นแนวทางที่ควรปฏิบัติ เพื่อให้เกิดการบริการที่ดีได้ด้วยอีกทางหนึ่งซึ่งหากองค์กรใดมีลักษณะการให้บริการเช่นนี้ ย่อมถือได้ว่ามีความเป็นเลิศทางการบริการทีเดียว (สงครามชัย ลีทองดี และคณะ, 2544: 14 อ้างถึงใน สำนักงานประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยพายัพ, 2549)

งานบริการ หมายถึง งานที่ทำให้ผู้อื่น (ศิริพร ตันติพลวินัย, 2538) งานอะไรก็ตามที่ทำให้ผู้อื่นได้รับความพอใจผู้อื่นได้รับความพอใจ สะดวกสบาย งานบริการที่ดี คือการที่ทำให้ลูกค้าพอใจ (Customer's Satisfaction) ซึ่งลูกค้าทุกคนมีความต้องการและความคาดหวังต่างกัน ดังนั้นการให้บริการที่ตอบสนอง ทำให้ลูกค้าพอใจทั้งความต้องการและความคาดหวัง จึงจะเป็นงานบริการที่มีคุณภาพ

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ ประกอบด้วย

1. สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ (Physical Environment) ได้แก่ การรักษาความสะอาดของสถานที่ การควบคุมเสียง อากาศ แสง และอุณหภูมิที่พอเหมาะ
2. ความเพียงพอของการบริการ (Availability) ได้แก่ ความสามารถในการตอบสนอง ความต้องการของผู้รับบริการได้ทันที การปฏิบัติงานตามเวลา และการให้บริการที่เหมาะสมกับความต้องการของผู้บริการ
3. ทักษะการให้บริการ (Technical Skill) ได้แก่ บริการที่ตอบสนองความต้องการพื้นฐานของผู้รับบริการ เช่น ความสะอาด รวมทั้งทักษะที่เชี่ยวชาญ และถูกต้อง คำนึงถึงบริการที่ปลอดภัยต่อผู้รับบริการ
4. ศิลปะการให้การดูแล (Art of Care) ได้แก่ อหฺยาศัย ความเป็นมิตร ความเอาใจใส่การรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ การเคารพนับถือ และให้ความเป็นกันเองกับผู้รับบริการ
5. ความต่อเนื่องของการบริการ (Continuity of Care) ได้แก่ การดูแลโดยเจ้าหน้าที่คนเดิม ความเข้าใจสภาพและความต้องการของผู้รับบริการ
6. ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นเฉพาะ (Specific outcomes of care) ได้แก่ ความรู้สึกของผู้รับบริการ หลังจากการรับบริการ

7. คุณภาพทั่วไป (Overall quality) ได้แก่ ความพึงพอใจ หรือคุณภาพโดยรวม
8. ความตั้งใจของผู้รับบริการ (Future intent) ได้แก่ ความตั้งใจที่จะกลับมาพักในอนาคต และให้คำแนะนำต่อไปยังญาติ หรือเพื่อนๆ

### ทฤษฎี คุณค่าทางการท่องเที่ยวของบูฮาลิส (6 As)

ทฤษฎี 6 As เป็นกรอบแนวคิดเพื่อใช้ในการจัดการการท่องเที่ยวโดยบูฮาลิส (Buhalis, 2000) กล่าวไว้ว่า สิ่งที่ต้องคำนึงถึงอีกสิ่งหนึ่งในการพัฒนาการท่องเที่ยว คือความต้องการของนักท่องเที่ยว ซึ่งมีความสำคัญในการนำมาวางแผนพัฒนาการท่องเที่ยวให้เกิดความสมบูรณ์มากที่สุด และกรอบแนวคิดในการวิเคราะห์ความต้องการของนักท่องเที่ยว 6 As ประกอบด้วย สิ่งดึงดูดใจทางการท่องเที่ยว (Attractions) ความสามารถในการเข้าถึง (Accessibility) สิ่งอำนวยความสะดวก (Amenities) โปรแกรมการท่องเที่ยว (Available package) กิจกรรมการท่องเที่ยว (Activities) และการบริการเสริม (Ancillary Services) อันมีรายละเอียดดังนี้

**สิ่งดึงดูดใจทางการท่องเที่ยว (Attractions)** ถือเป็นองค์ประกอบหลักในสถานที่ท่องเที่ยว เพราะแหล่งท่องเที่ยวต้องมีสิ่งดึงดูดความสนใจของนักท่องเที่ยวอย่างใดอย่างหนึ่งให้นักท่องเที่ยวเดินทางเยี่ยมชม ซึ่งสิ่งดึงดูดใจย่อมแตกต่างกันไปตามประเภทของทรัพยากรทางการท่องเที่ยว นอกจากนี้ ภาวลักษณะทางการท่องเที่ยว รวมไปถึงค่าเข้าชมแหล่งท่องเที่ยว ก็มีผลต่อการดึงดูดใจของนักท่องเที่ยวเข้าไปเยี่ยมชมแหล่งท่องเที่ยวด้วย (วรรณ วทัญญู, 2546)

**ความสามารถในการเข้าถึง (Accessibility)** เป็นองค์ประกอบที่นักท่องเที่ยวใช้เป็นปัจจัยในการตัดสินใจเดินทางไปเที่ยวยังแหล่งท่องเที่ยวต่างๆ เส้นทางหรือเครือข่ายคมนาคมขนส่งที่สามารถเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยวถือเป็นการพัฒนาการท่องเที่ยวที่จำเป็น ตลอดจนสามารถเชื่อมโยงกันระหว่างแหล่งท่องเที่ยวหนึ่งกับแหล่งท่องเที่ยวที่อยู่บริเวณใกล้เคียง รวมไปถึงที่จอดรถ สถานีรถไฟ ท่าเรือหรืออากาศยาน เพื่อให้ธุรกิจขนส่งสามารถนำนักท่องเที่ยวเข้าถึงยังแหล่งท่องเที่ยวได้อย่างสะดวกและปลอดภัย หากมีความสะดวกในการเดินทางเที่ยวชมก็จะช่วยเสริมบรรยากาศในการท่องเที่ยวได้มาก (Kaiser and Helber, 1978)

**สิ่งอำนวยความสะดวก (Amenities)** เป็นองค์ประกอบพื้นฐานที่ต้องมีสิ่งอำนวยความสะดวกไว้บริการนักท่องเที่ยวที่เข้ามายังแหล่งท่องเที่ยวนั้นให้ได้รับความความสะดวกสบายและความประทับใจ เกิดความรู้สึกปลอดภัย ทำให้นักท่องเที่ยวอยากใช้เวลาในการท่องเที่ยวมากขึ้น เช่น ที่พัก ร้านอาหาร ภัตตาคาร โทรศัพท์ แผนที่ ร้านขายของ เป็นต้น (บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา, 2548)

**โปรแกรมการท่องเที่ยว (Available package)** เป็นการจัดโปรแกรมการท่องเที่ยวสำเร็จรูปสำหรับนักท่องเที่ยว เพื่ออำนวยความสะดวกสบาย ซึ่งอาจเป็นการเตรียมการ โดยเจ้าของโรงแรม รีสอร์ท หรือหน่วยงานภาครัฐ ที่อาจจัดเป็นโปรแกรมส่งเสริมการท่องเที่ยวที่ให้ความน่าสนใจของนักท่องเที่ยว

**กิจกรรมการท่องเที่ยว (Activities)** คือ กิจกรรมท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวสามารถกระทำได้ในระหว่างเดินทางท่องเที่ยว โดยมีอยู่หลายรูปแบบ นักท่องเที่ยวสามารถเลือกกิจกรรมตามความถนัดและสนใจ อาทิเช่น กิจกรรมทางอากาศ ทางน้ำ และบนบก กิจกรรมผจญภัยเป็นอีกกิจกรรมที่ได้รับความนิยมในกลุ่มนักท่องเที่ยวผู้รักความท้าทาย ต้องการความแปลกใหม่ และทดสอบกำลังของตนเอง ซึ่งกิจกรรมเหล่านี้ จำเป็นต้องมีผู้ที่มีทักษะความรู้ในกิจกรรมนั้นๆ คอยแนะนำและดูแลในเบื้องต้น เช่น การปีนหน้าผา การโรยตัว การกระโดดร่ม ยิงปืนบีบีกัน การดำน้ำลึก และการล่องแก่ง เป็นต้น แต่ถ้านักท่องเที่ยวที่รักสุขภาพ กิจกรรมที่นิยม คือ การทำสปา ชักผิว นอกจากนี้ยังมีกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ ส่องสัตว์ ดูนก เดินป่า ท่องเที่ยวประเพณีวัฒนธรรม ล่องแพ และอื่นๆอีกมากมาย เป็นต้น

**การบริการเสริม (Ancillary Services)** เป็นบริการที่นอกเหนือจากบริการขั้นพื้นฐานสำหรับนักท่องเที่ยว เช่น ธนาคาร ไปรษณีย์ โรงพยาบาล ร้านอินเทอร์เน็ต เป็นต้น โดยปกติการบริการนี้ภาครัฐจะเป็นผู้จัดหาและพัฒนาเพื่อบริการแก่ประชาชนของตนเอง ซึ่งถือได้ว่าเป็นผลพลอยได้ในการให้บริการแก่นักท่องเที่ยว (Rowe, Smith and Borien 2002)

ทฤษฎี 6 As ของบูฮาลิส เมื่อนำมาวิเคราะห์แก่นักท่องเที่ยวในการเดินทางท่องเที่ยวยังแหล่งท่องเที่ยว ก็จะทำให้ทราบถึงความต้องการด้านต่างๆ ที่จะสามารถนำมาจัดการและพัฒนาการทางการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ให้เกิดเป็นแนวทางที่ชัดเจนมากขึ้น

### นิยามและความหมายการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์

การท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ เป็นแนวความคิดที่เพิ่งปรากฏขึ้นเมื่อไม่นานมานี้ และยังมีการใช้คำภาษาอังกฤษอื่นๆที่ให้ความหมายเช่นเดียวกัน ที่สำคัญได้แก่ Nature Tourism, Bio-tourism, Green Tourism เป็นต้น อย่างไรก็ตาม การท่องเที่ยวดังกล่าวล้วนแต่เป็นการบ่งบอกถึง การท่องเที่ยวแบบยั่งยืน (sustainable tourism) ซึ่งจากการประชุม Globe 1990 ณ ประเทศแคนาดาได้ให้คำจำกัดความของการท่องเที่ยว แบบยั่งยืนว่า "การพัฒนาที่สามารถตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวและผู้เป็นเจ้าของท้องถิ่นในปัจจุบัน โดยมีการปกป้องและสงวน รักษาโอกาสต่างๆของอนุชนรุ่นหลังด้วย การท่องเที่ยวนี้มีความหมายรวมถึงการจัดการทรัพยากรเพื่อตอบสนองความจำเป็นทางเศรษฐกิจสังคม และความงามทางสุนทรียภาพ ในขณะที่สามารถรักษาเอกลักษณ์ทางวัฒนธรรมและระบบนิเวศด้วย" โดยมีลักษณะที่สำคัญคือ เป็นการท่องเที่ยว ที่ดำเนินการภายใต้ขีดจำกัดความสามารถของธรรมชาติ และต้องตระหนักถึงการมีส่วนร่วมของประชากร ชุมชน ขนบธรรมเนียม ประเพณี ที่มีต่อขบวนการท่องเที่ยว อีกทั้งต้องยอมรับให้ประชาชนทุกส่วนได้รับผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจที่เกิดจากการท่องเที่ยวอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน และต้องชี้นำภายใต้ความปรารถนาของประชาชนท้องถิ่นและชุมชนในพื้นที่ท่องเที่ยวนั้นๆ (สถานบันวิจัยวิทยาศาสตร์ และสิ่งแวดล้อม แห่งประเทศไทย, 2539) สำหรับความหมายของการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ ได้มี

บุคคลหรือองค์กรต่างๆให้ความหมายและคำจำกัดความไว้มากมาย เป็นที่ยอมรับในระดับหนึ่งและได้รับการอ้างอิงถึงเสมอ ที่สำคัญมีดังนี้

**Ceballos Lascrain (1991)** อาจจะเป็นคนแรกที่ได้ให้คำจำกัดความของการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ว่า "เป็นการท่องเที่ยว รูปแบบหนึ่งที่เกี่ยวข้องกับการเดินทางไปยังแหล่งธรรมชาติ โดยไม่ให้เกิดการรบกวนหรือทำความเสียหายแก่ธรรมชาติ แต่มีวัตถุประสงค์เพื่อชื่นชม ศึกษาเรียนรู้ และเพลิดเพลินไปกับทัศนียภาพ พืชพรรณ และสัตว์ป่า ตลอดจนลักษณะทางวัฒนธรรมที่ปรากฏในแหล่งธรรมชาติ เหล่านั้น"

**Elizabeth Boo (1991)** ให้คำจำกัดความการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ว่า "การท่องเที่ยวแบบอิงธรรมชาติที่เอื้อประโยชน์ต่อ การอนุรักษ์ อันเนื่องมาจากการมีเงินทุนสำหรับการปกป้องดูแลรักษาพื้นที่ มีการสร้างงานให้กับชุมชนหรือท้องถิ่น พร้อมทั้งให้การศึกษาและ สร้างจิตสำนึกด้านสิ่งแวดล้อม"

**The Ecotourism Society (1991)** ได้ให้คำจำกัดความการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ว่า "การเดินทางไปเยือนแหล่งธรรมชาติ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการเรียนรู้ถึงวัฒนธรรม และประวัติศาสตร์ด้วยความระมัดระวัง ไม่ให้เกิดการเปลี่ยนแปลงหรือทำลายคุณค่าของ ระบบนิเวศ และในขณะเดียวกันก็ช่วยสร้างโอกาสทางเศรษฐกิจที่ส่งผลให้การอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ เกิดประโยชน์ต่อประชาชนท้องถิ่น"

**Western (1993)** ได้ปรับปรุงคำจำกัดความการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ของ The Ecotourism Society ให้สั้นและกระชับ แต่มีความหมายสมบูรณ์มากขึ้นคือ "การเดินทางท่องเที่ยวที่รับผิดชอบต่อแหล่งธรรมชาติซึ่งมีการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม และทำให้ชีวิตความเป็น อยู่ของประชาชนท้องถิ่นดีขึ้น"

**The Commonwealth Department of Tourism (1994)** ได้ให้คำจำกัดความการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์คือ การท่องเที่ยว ธรรมชาติที่ครอบคลุมถึงสาระด้านการศึกษา การเข้าใจธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม และการจัดการเพื่อรักษาระบบนิเวศให้ยั่งยืน คำว่า ธรรมชาติ สิ่งแวดล้อมยังครอบคลุมถึงขนบธรรมเนียมประเพณีท้องถิ่นด้วย ส่วนคำว่ารักษาระบบนิเวศให้ยั่งยืนนั้นหมายถึง การบันทึบผลประโยชน์ต่างๆ กลับสู่ชุมชนท้องถิ่นและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ

**เสรี เวชบุษกร (2538)** ให้คำจำกัดความการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ว่า "การท่องเที่ยวที่มีความรับผิดชอบต่อแหล่งท่องเที่ยว ที่เป็นธรรมชาติและต่อสิ่งแวดล้อมทางสังคม ซึ่งหมายรวมถึงวัฒนธรรมของชุมชนในท้องถิ่น ตลอดจนโบราณสถาน โบราณวัตถุที่มีอยู่ใน ท้องถิ่นด้วย"

จากการให้ความหมายและคำจำกัดความการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ดังกล่าวข้างต้น พอจะสรุปได้ว่าการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ หมายถึง การท่องเที่ยวรูปแบบหนึ่งที่เกี่ยวข้องกับการเดินทางไปยังแหล่งธรรมชาติและแหล่งวัฒนธรรมอย่างมีความรับผิดชอบต่อ ไม่ก่อให้เกิด การรบกวนหรือทำความเสียหายแก่ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม แต่มีวัตถุประสงค์อย่างมุ่งมั่นเพื่อชื่นชม

ศึกษา เรียนรู้ และเพลิดเพลินไปกับทัศนียภาพ พืชพรรณ และสัตว์ป่า ตลอดจนลักษณะทางวัฒนธรรมที่ปรากฏในแหล่งธรรมชาตินั้น อีกทั้งช่วยสร้างโอกาส ทางเศรษฐกิจที่ส่งผลให้การอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อมเกิดประโยชน์ต่อชุมชนท้องถิ่นด้วย

### แนวคิดพื้นฐานของการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์

สุรเชษฐ์ เชมฐมาส และดรรรชนี เอมพันธุ์ (2538ข); สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย (2539) ได้กล่าวถึงแนวคิด ที่เป็นพื้นฐานหรือหลักการของการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ โดยสรุปได้ดังนี้

1. เป็นการท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติ (nature-based) รวมถึงแหล่งวัฒนธรรมและประวัติศาสตร์ ซึ่งมีความเป็นเอกลักษณ์ เฉพาะถิ่น (identical or unique) และทรงคุณค่าในพื้นที่นั้น
2. เป็นการท่องเที่ยวอย่างมีความรับผิดชอบ (Responsibly travel) และมีการจัดการอย่างยั่งยืน (sustainable management) ไม่ก่อให้เกิดผลกระทบ หรือส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมค่อนข้างต่ำ (no or low impact) และช่วยส่งเสริมการรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อม ของแหล่งท่องเที่ยวให้ยั่งยืนตลอดไป
3. เป็นการท่องเที่ยวที่มีกระบวนการเรียนรู้ (Learning) และการให้การศึกษาศึกษา (education) เกี่ยวกับระบบนิเวศ และสิ่งแวดล้อมของ แหล่งท่องเที่ยวเพื่อเพิ่มพูนความรู้ (knowledge) ความประทับใจ (appreciation) และประสบการณ์ (experience) ที่มีคุณค่า ซึ่งจะสร้างความตระหนัก และจิตสำนึกที่ถูกต้องทางด้านการอนุรักษ์ ทั้งต่อนักท่องเที่ยว ประชาชนท้องถิ่น ตลอดจนผู้ประกอบการที่เกี่ยวข้อง
4. เป็นการท่องเที่ยวที่นำไปสู่การกระจายรายได้ ทั้งในระดับท้องถิ่นและระดับประเทศ โดยคำนึงถึงการมีส่วนร่วมของชุมชนท้องถิ่น (Involvement of local community or people participation) ในภาคบริการต่างๆ เพื่อก่อให้เกิดผลประโยชน์ต่อท้องถิ่น (local benefit) มากกว่าการท่องเที่ยวที่เคยส่งเสริมกันมาตั้งแต่อดีตจนกระทั่งปัจจุบันที่เรียกว่า conventional tourism ซึ่งมักจะเป็น การท่องเที่ยวแบบหมู่คณะใหญ่ๆ (mass tourism) ที่ผลประโยชน์ส่วนใหญ่มักจะถูกอยู่กับผู้ประกอบการ หรือบริษัทนำเที่ยวเท่านั้น

### หลักการการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์

การท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ มีหลักการที่สำคัญคือ

1. จะต้องมีการอนุรักษ์ทรัพยากรการท่องเที่ยวต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นทรัพยากรการท่องเที่ยวทางธรรมชาติ หรือทรัพยากรการท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม ให้คงสภาพเดิมไว้ให้มากที่สุด ไม่ถูกทำลายไป

2. กระตุ้นจิตสำนึกของคนในท้องถิ่นให้พยายามดูแลรักษาและปกป้องทรัพยากรการท่องเที่ยวเหล่านั้น โดยไม่กระทำการใดๆ ที่เป็นผลเสียต่อทรัพยากรการท่องเที่ยว เพียงเพื่อหวังผลประโยชน์ส่วนตน
3. ให้ความรู้ความเข้าใจแก่นักท่องเที่ยว เพื่อตระหนักถึงคุณค่าและความสำคัญของแหล่งท่องเที่ยวที่ตนเดินทางเข้าไปเยือน และให้ความร่วมมือแก่ชุมชนในท้องถิ่นในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม อันเป็นมรดกตกทอดของคนในท้องถิ่นนั้นๆ ให้คงสภาพที่ดีต่อไปนานๆ

#### **ลักษณะที่สำคัญของการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์**

- เป็นรูปแบบของการท่องเที่ยวที่มีความรับผิดชอบต่อสังคม สิ่งแวดล้อมธรรมชาติและสัตว์ป่า
- เป็นรูปแบบของการท่องเที่ยวที่มุ่งให้คนท้องถิ่นได้มีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆ และได้ผลตอบแทนทางเศรษฐกิจให้มากที่สุด
- เป็นรูปแบบของการท่องเที่ยวที่มีจุดสนใจหลักอยู่ที่สิ่งแวดล้อมทางธรรมชาติและ/หรือวัฒนธรรมที่ยังคงความดั้งเดิม และบริสุทธิ์ ห่างไกลความเจริญแบบสังคมเมือง
- เป็นรูปแบบของการท่องเที่ยวที่มีการควบคุมจำนวนนักท่องเที่ยว ให้มีความสมดุลกับความสามารถในการรองรับนักท่องเที่ยวของแต่ละพื้นที่

### การกำหนดแหล่งท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์

องค์ประกอบที่สำคัญของการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ ที่มุ่งเน้นการท่องเที่ยวอย่างมีความรับผิดชอบต่อ มุ่งให้ความรู้และเพิ่มประสบการณ์ต่อนักท่องเที่ยว มีจิตสำนึกต่อการรักษา สภาพแวดล้อมและวัฒนธรรมท้องถิ่น โดยประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการจัดการ การท่องเที่ยวในแหล่งธรรมชาติเป็นหลัก ซึ่งหลักเกณฑ์การกำหนดแหล่งท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ จะประกอบด้วยข้อกำหนดต่างๆตามเกณฑ์ที่กองอนุรักษ์การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย และ สมาคมไทย การท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์และผจญภัย กำหนดขึ้น ดังนี้

1. เป็นแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติที่มีระบบนิเวศสมบูรณ์
2. หากแหล่งท่องเที่ยวมีที่พักแรมจะต้องเป็นที่พักแรมระดับการรักษาสิ่งแวดล้อม
3. มีมัคคุเทศก์ท้องถิ่นที่มีความรอบรู้
4. มีความพร้อมในด้านการบริหารจัดการ มีศูนย์ศึกษาธรรมชาติ ภายในศูนย์มีการอำนวยความสะดวกเบื้องต้น เคนเตอร์ให้บริการข่าวสารมัจฉนิตรรสการ มุมจำหน่ายอาหาร และเครื่องดื่ม ห้องสุขา การจัดการในลักษณะเจ้าของบ้านที่ดี มีความปลอดภัย
5. มีการบริหารจัดการพื้นที่ ร่วมกับประชาชนในท้องถิ่น องค์กรภาครัฐบาล องค์กรเอกชน องค์กรพัฒนาเอกชน องค์กรบริหารท้องถิ่น (เทศบาล และอบต.)
6. มีป้ายสื่อความหมายบนเส้นทางศึกษาธรรมชาติเป็นระยะๆเพื่อให้ความรู้แก่นักท่องเที่ยว
7. มีการจัดทำเส้นทางศึกษาธรรมชาติ ทั้งเส้นทางไปและกลับทางเดิม เส้นทางเป็นแบบทางรอบหรือวงกลมระยะทางตั้งแต่ 1 กิโลเมตร เป็นต้นไป
8. มีแผนที่และคู่มือแนะนำเที่ยวประกอบป้ายสื่อความหมาย เพื่อให้ความรู้ต่อนักท่องเที่ยว
9. มีการกำหนดขีดความสามารถในการรองรับของพื้นที่ จำนวนนักท่องเที่ยวต่อครั้งต่อวัน
10. มีแผนพัฒนาบุคลากร และการบริการขึ้นสู่ระดับมาตรฐานสากล
11. มีแผนพัฒนาพื้นที่ มีนโยบายต่อการรักษาสภาพแวดล้อมและภูมิปัญญาท้องถิ่นชัดเจน เช่น การจัดการขยะ การจัดการน้ำเสีย การจัดการป้องกันมลพิษ

### องค์ประกอบของการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์

**ดร.ชนิ เอ็มพันธ์ และสุรเชษฐ์ เศรษฐมาต (2539)** กล่าวว่า โดยทั่วไปแล้วการวางแผนการ ท่องเที่ยวซึ่งรวม ไปไปถึงการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ด้วยนั้น จะเกี่ยวข้องกับองค์ประกอบสำคัญ 4 ประการ ดังนี้

#### 1.ทรัพยากรการท่องเที่ยว (natural resource tourism)

การท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์เกี่ยวข้องกับธรรมชาติที่ยังดำรงไว้ซึ่งสภาพดั้งเดิมของระบบนิเวศ (first hand ecosystem) และวัฒนธรรมท้องถิ่น ที่มีความเป็นเอกลักษณ์เฉพาะถิ่น แหล่งท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ส่วนใหญ่ จึงมักปรากฏอยู่ในพื้นที่พื้นที่อนุรักษ์ เช่น อุทยานแห่งชาติ เขตรักษาพันธุ์



สัตว์ป่า และอุทยานประวัติศาสตร์ เป็นต้น **สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย (2539)** กล่าวถึงแหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติ ว่าเป็นแหล่งที่มีจุดเด่นเป็นสิ่งที่ดึงดูดใจนักท่องเที่ยว (nature attractions) และตัดขาดจากโลกภายนอก (solitude) ซึ่งนักท่องเที่ยวจะไม่ได้สัมผัสที่บ้าน นอกจากนี้ยังได้ให้ความหมายของทรัพยากรแหล่งท่องเที่ยวว่า หมายถึงแหล่งท่องเที่ยวที่เป็นจุดหมาย (destination) ของการท่องเที่ยว ซึ่งหมายถึงพื้นที่ที่รองรับนักท่องเที่ยว พื้นที่แหล่งท่องเที่ยวจะมีทรัพยากรที่เป็นสิ่งดึงดูดใจนักท่องเที่ยว ความดึงดูดใจ เหล่านี้อาจเป็นความดึงดูดใจของนักท่องเที่ยวประเภทใดประเภทหนึ่ง แต่อาจไม่เป็นสิ่งดึงดูดใจของนักท่องเที่ยวประเภทอื่น ดังนั้นสภาพ ทรัพยากรจึงมีความสัมพันธ์โดยตรงกับตลาดการท่องเที่ยว นอกจากความดึงดูดใจในทรัพยากรแล้ว ในบางพื้นที่ยังมีกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว ดังนั้น ทรัพยากรแหล่งท่องเที่ยวจึงหมายถึงรวมถึงศักยภาพในการประกอบกิจกรรมของนักท่องเที่ยวด้วย โดยได้แบ่งแหล่งท่องเที่ยวออกเป็น 3 ประเภทใหญ่ๆ คือ แหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ (nature destination) และแหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม (cultural destination) ซึ่งรวมเอาแหล่งท่องเที่ยวศาสนา ประวัติศาสตร์ และโบราณคดี (historical, archaeological and regions destination) และแหล่งท่องเที่ยวศิลปวัฒนธรรม และประเพณี (art, culture and traditional destinations) เข้าไว้ด้วยกัน

ดังนั้น หากมองการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์เป็นอุตสาหกรรมบริการอย่างหนึ่ง แหล่งท่องเที่ยวดังกล่าวข้างต้นจัดได้ว่าเป็นวัตถุประสงค์เพื่อรองรับ การท่องเที่ยว และเป็นวัตถุประสงค์ประเภทใช้แล้วไม่หมดไป หรือสูญหายหากมีการควบคุมป้องกันด้วยการวางแผนอย่างเป็นระบบ และนำไปสู่การ ปฏิบัติอย่างจริงจังและต่อเนื่อง ซึ่งจะเป็นการสนับสนุนให้แหล่งท่องเที่ยว ยังประโยชน์เพื่อการท่องเที่ยวได้อย่างยั่งยืนโดยไม่เสื่อมโทรมลงไป ทั้งยังไม่ส่งผลกระทบต่อระบบนิเวศจนเกินขีดความสามารถของระบบที่จะรองรับได้ (Carrying capacity)

## 2. นักท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์

**สถาบันวิจัยเพื่อพัฒนาประเทศไทย (2540)** ระบุว่านักท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์สามารถจำแนกได้เป็น 4 ประเภท คือ

ประเภทที่ 1 นักท่องเที่ยวแบบหัวกระทิ (hard-core nature tourists) เป็นนักท่องเที่ยวที่เน้นความสำคัญในการศึกษาค้นคว้าขณะที่เที่ยวชมธรรมชาติ

ประเภทที่ 2 นักท่องเที่ยวธรรมชาติแบบอุทิศตน (dedicated nature tourists) เป็นนักท่องเที่ยวที่เน้นเจาะจงไปเที่ยวสถานที่ ธรรมชาติโดยเฉพาะ เพื่อจะได้รู้ได้เข้าใจในธรรมชาติหรือประเพณีท้องถิ่น

ประเภทที่ 3 นักท่องเที่ยวธรรมชาติเป็นหลัก (mainstream nature tourists) เป็นนักท่องเที่ยวที่ชอบไปสถานที่แปลกๆ ที่ไม่เคยไปมาก่อน เช่น ไปเยือนลุ่มน้ำอเมซอน (Amazon) อุทยานกอริลลา

ในรวันดา (Rawanda Gorilla Park) หรือจุดหมายปลายทางอื่นๆ ที่เป็นการริเริ่มสำหรับโปรแกรมท่องเที่ยวพิเศษ

ประเภทที่ 4 นักท่องเที่ยวธรรมชาติตามโอกาส (casual nature tourists) เป็นนักท่องเที่ยวที่บังเอิญต้องไปชมธรรมชาติ เพราะเป็นส่วนหนึ่งของโปรแกรมท่องเที่ยวที่ตนได้เลือกไป

นอกจากนี้ สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย, 2539 ได้กล่าวถึงลักษณะของนักท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ว่า จะต้องเป็นนักท่องเที่ยวที่มีพฤติกรรมที่เหมาะสมกับวัตถุประสงค์ในการศึกษาหาความรู้ และประสบการณ์ เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกใน การอนุรักษ์ธรรมชาติ

### 3. การตลาด

การตลาดนับเป็นส่วนสำคัญในการชักจูงนักท่องเที่ยวให้ไปท่องเที่ยว โดยเป็นสื่อกลางระหว่างนักท่องเที่ยว ผู้ประกอบการ และแหล่งท่องเที่ยว ซึ่งในเชิงการตลาดจะต้องทำความเข้าใจให้ชัดเจนว่า การท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ มีลักษณะอย่างไร โดยการให้ข้อมูลและสิ่งที่คาดหวังจากการท่องเที่ยว (Expectation) อย่างถูกต้องแก่นักท่องเที่ยว เพื่อเป็นการช่วยให้นักท่องเที่ยวตัดสินใจว่า รูปแบบของการท่องเที่ยวในลักษณะเช่นนี้เหมาะสม กับความสนใจ และตรงตามความต้องการของตนเองหรือไม่ และสามารถยอมรับกฎ หรือกติกาของการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ได้หรือไม่

ดังนั้น จึงเห็นได้ว่าการตลาดเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการเลือกสรรประเภทและคุณภาพของนักท่องเที่ยว เพื่อส่งเสริมสนับสนุน การท่องเที่ยวในเชิงคุณภาพ (Qualitative tourism) มากกว่าการท่องเที่ยวในเชิงปริมาณ (quantitative tourism) อันจะเป็นหนทาง นำไปสู่การท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน ซึ่งส่วนใหญ่งานด้านการส่งเสริมการตลาดเป็นหน้าที่ของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ดรรรชนี เอมพันธุ์ และสุรเชษฐ์ เศรษฐมาต, 2539)

### 4. การบริการ

การท่องเที่ยวซึ่งรวมถึงการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ ต้องการสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ที่จำเป็นต่อการสนองความต้องการของนักท่องเที่ยว ในขณะที่มีกิจกรรมการท่องเที่ยว แต่การท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์นั้นต้องการบริการที่เน้นการให้ข้อมูลข่าวสาร และการบริการเพื่อให้นักท่องเที่ยว ได้รับประสบการณ์ ความรู้ความเข้าใจอย่างลึกซึ้งเกี่ยวกับธรรมชาติและวัฒนธรรมท้องถิ่นท้องถิ่น เช่น บริการด้านสื่อความหมายธรรมชาติ การมีส่วนร่วมของประชาชนท้องถิ่นในภาคบริการ ซึ่งได้แก่ การจัดที่พักที่สอดคล้องกลมกลืนกับธรรมชาติและวัฒนธรรมท้องถิ่น (eco-lodge) เป็นมัลติเทคนิคนำทางในการเดินป่า เป็นต้น

## กิจกรรมที่สอดคล้องกับการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์

กิจกรรมท่องเที่ยวในแหล่งธรรมชาติและแหล่งวัฒนธรรม นับได้ว่าเป็นความหลากหลาย ซึ่งกิจกรรมบางประเภทอาจมีลักษณะที่บ่งชี้ว่าเป็น การท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ ในขณะที่บางกิจกรรม อาจมีความกำกวม หรือคาบเกี่ยว ซึ่งต้องพิจารณาถึงองค์ประกอบ วัตถุประสงค์ในการปฏิบัติ กิจกรรม และการให้บริการว่ามุ่งเน้นอะไร และอย่างไร เช่น เพื่อพักผ่อนหย่อนใจ ศึกษาหาความรู้ ผจญภัย กีฬาสนุกสนาน เพื่อความบันเทิง สัมผัสองค์ประกอบของแหล่งท่องเที่ยว แลกเปลี่ยนและ ถ่ายทอดประสบการณ์ เป็นต้น

ดร.ชนิ เอ็มพันธ์ และสุรเชษฐ์ เชนฐมาส (2539) กล่าวว่า กิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ จะต้องมีเรื่องของการเรียนรู้ และได้รับ ประสบการณ์เกี่ยวกับธรรมชาติเข้ามาเกี่ยวข้อง ซึ่งศูนย์วิจัย ป่าไม้ (2538) ได้แบ่งกลุ่มกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ ออกเป็น 3 กลุ่ม ซึ่งมีทั้ง กิจกรรมหลัก และกิจกรรมเสริม คือ

- กิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ (ecotourism activities) เป็นกิจกรรมหลัก
- กิจกรรมท่องเที่ยวที่เน้นการได้ใกล้ชิดชื่นชมธรรมชาติ
- กิจกรรมท่องเที่ยวที่เน้นการผจญภัยตื่นเต้นท้าทายกับธรรมชาติ (adventurous recreational activities) เป็นกิจกรรมเสริม

ซึ่งจะต้องเป็นกิจกรรมที่สอดคล้องและไปด้วยกันได้ดีกับกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ กล่าวคือ เป็นกิจกรรมที่กระทำในพื้นที่ธรรมชาติ มีการจำกัดจำนวนนักท่องเที่ยวต่อ กลุ่มต่อกิจกรรม ทั้งนี้ เพื่อไม่สร้างผลกระทบต่อสภาพแวดล้อมธรรมชาติ

**1.กิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์** ได้แก่ การเดินป่า (hiking/ trekking) กิจกรรมศึกษา ธรรมชาติ (nature education) กิจกรรมถ่ายภาพธรรมชาติ บันทึกเทปวีดีโอ เทปเสียงธรรมชาติ (nature photography video taping and sound of nature audio taping) กิจกรรมส่องสัตว์/ดูนก (animal/bird watching) กิจกรรมศึกษา/เที่ยวถ้ำ (cave exploring/ visiting) กิจกรรมศึกษา ท้องฟ้าและดาราศาสตร์ (sky interpretation) กิจกรรมส่องเรือศึกษาธรรมชาติ (boat sightseeing) กิจกรรมพายเรือแคนู (canoeing)/ เรือคะยัค (kayak) / เรือใบ (row boating)/ เรือใบ (sail boating) กิจกรรมดำน้ำชมปะการัง น้ำตื้น (snorkel or skin diving) และกิจกรรม ดำน้ำลึก (scuba diving)

**2.กิจกรรมท่องเที่ยวประเภทชื่นชมธรรมชาติและกิจกรรมท่องเที่ยวประเภทตื่นเต้นผจญภัย ท้าทายกับธรรมชาติ** ได้แก่ กิจกรรมชม ทิวทัศน์ธรรมชาติในบรรยากาศที่สงบ (relaxing) กิจกรรม ขี่จักรยานตามเส้นทางธรรมชาติ (terrain/ mountain biking) กิจกรรมปีน/ไต่เขา (rock/ mountain climbing) กิจกรรมพักแรมด้วยเต็นท์ (tent camping) กิจกรรมเครื่องร่อนขนาดเล็ก (hang glider) กิจกรรม ล่องแพยาง/ไม้ไผ่ (white water rafting) กิจกรรมพักผ่อนรับประทานอาหาร (picnicking) กิจกรรมเที่ยวน้ำตก (waterfall visits/ exploring) และ กิจกรรมวินด์เซิร์ฟ (wind surfing)

## แนวคิด 7 Greens

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.) ในฐานะหน่วยงานหลักของชาติด้านการส่งเสริมตลาดการท่องเที่ยวได้ตระหนักและให้ความสำคัญในเรื่องการส่งเสริมการท่องเที่ยวแบบยั่งยืนมาโดยตลอด โดยเฉพาะอย่างยิ่งการปกป้องรักษาสิ่งแวดล้อม และเฝ้าติดตามความเคลื่อนไหวในเรื่องการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศอย่างใกล้ชิด และดำเนิน โครงการปฏิญญารักษาสีเขียวสิ่งแวดล้อม ขึ้นเพื่อเป็นการแสดงจุดยืนและภาพลักษณ์การท่องเที่ยวของประเทศไทยให้นานาชาติได้รับทราบ และเป็นช่องทางทางการตลาดหรือเป็นจุดหมายปลายทางที่เป็นทางเลือกของกลุ่มนักท่องเที่ยวที่มีคุณภาพและอยู่ในระดับบนมากขึ้น ทั้งนี้การดำเนิน โครงการดังกล่าว ททท. ได้กำหนดแนวคิดสำหรับใช้เป็นกรอบในการปฏิบัติอยู่ 7 ประการ หรือเรียกว่าแนวคิด 7 Greens (Seven Greens Concept)

แนวคิด 7 Greens นี้ถูกกำหนดขึ้นตามองค์ประกอบต่าง ๆ ที่เป็นปัจจัยทางการท่องเที่ยว โดยมีนัยเชิงพฤติกรรม กรอบแนวคิดและแนวปฏิบัติ 7 Greens ในการปกป้องรักษาสิ่งแวดล้อมและการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกของผู้เกี่ยวข้องภาคส่วนต่างๆ มีดังนี้

### Green Heart: หัวใจสีเขียว

ผู้เกี่ยวข้องทุกภาคส่วนในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว มีการรับรู้และตระหนักถึงคุณค่าของสิ่งแวดล้อมและการปรับตัวเพื่อรับมือกับภาวะโลกร้อนพร้อมมีการปฏิบัติเพื่อรักษาสีเขียวและลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกด้วยวิธีการที่ถูกต้องเหมาะสม

### แนวปฏิบัติ:

- สร้างการรับรู้ และความตระหนักถึงผลกระทบของการท่องเที่ยวต่อทรัพยากรท่องเที่ยวทั้งทรัพยากรธรรมชาติและศิลปวัฒนธรรม ให้แก่ผู้เกี่ยวข้องทุกภาคส่วนในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว
- สร้างการรับรู้ และความตระหนักเกี่ยวกับภาวะโลกร้อนที่มีผลกระทบต่อการท่องเที่ยวและผลกระทบของการท่องเที่ยวต่อภาวะโลกร้อน รวมทั้งการปรับตัวเพื่อรับมือกับภาวะโลกร้อนและแนวทางปฏิบัติที่ช่วยลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก
- ผู้เกี่ยวข้องทุกภาคส่วนในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวมีการปฏิบัติที่ช่วยอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมและลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก

### Green Logistics: รูปแบบการเดินทางสีเขียว

วิธีการเดินทางและรูปแบบการให้บริการในระบบการคมนาคมหรือการขนส่งทางการท่องเที่ยวจากแหล่งพำนัก/อาศัย ไปยังแหล่งท่องเที่ยว ที่เน้นการประหยัดพลังงาน การใช้พลังงานทดแทน การลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกและช่วยรักษาสีเขียว

**แนวปฏิบัติ:**

- รมรณรงค์ให้นักท่องเที่ยวเลือกซื้อหรือเลือกใช้นานพาหนะที่ประหยัดพลังงานหรือใช้พลังงานทดแทนที่เดินทางโดยรถยนต์ส่วนตัวจากที่พักอาศัยไปยังแหล่งท่องเที่ยว
- ผู้ประกอบการขนส่งทางการท่องเที่ยวทั้งทางอากาศ ทางบก และทางน้ำ รวมทั้ง เครือข่ายธุรกิจปรับเปลี่ยนวิธีดำเนินธุรกิจที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม และสามารถ ลดการใช้ พลังงาน หรือใช้พลังงานทดแทน
- รัฐให้การส่งเสริมแก่ผู้ประกอบการขนส่งทางการท่องเที่ยวทั้งทางอากาศ ทางบก และทางน้ำ รวมทั้งเครือข่ายธุรกิจที่มีการดำเนินธุรกิจที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม และลดการใช้ พลังงานหรือใช้พลังงานทดแทนในรูปแบบของภาษีและแรงจูงใจอื่นๆ

**Green Attraction: แหล่งท่องเที่ยวสีเขียว**

แหล่งท่องเที่ยวที่มีการพัฒนาและบริการจัดการตามกรอบนโยบายที่สะท้อนถึงการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน และมีปณิธานในการปกป้องและอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม และลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก

**แนวปฏิบัติ:**

- มีการพัฒนาหรือปรับปรุงระบบการบริหารจัดการแหล่งและมีการปฏิบัติที่มุ่งเน้นการรักษาสิ่งแวดล้อมและลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก
- มีการปฏิบัติที่มุ่งเน้นการรักษา มรดกทางวัฒนธรรม และสร้างผลกระทบน้อยที่สุด
- มีการปฏิบัติที่มุ่งเน้นให้เกิดประโยชน์สูงสุดด้านสังคม และเศรษฐกิจแก่ชุมชนโดยรอบ และเกิดผลกระทบน้อยที่สุด

**Green Community: ชุมชนสีเขียว**

แหล่งท่องเที่ยวชุมชนทั้งในเมือง และชนบท ที่มีการบริหารจัดการการท่องเที่ยวในทิศทางที่ยั่งยืน พร้อมการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม และดำรงไว้ซึ่งวัฒนธรรมและวิถีชีวิตอันเป็นอัตลักษณ์ของชุมชน

**แนวปฏิบัติ:**

- มีการปรับปรุงหรือพัฒนาให้มีระบบการบริหารจัดการชุมชนและมีการปฏิบัติที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมและช่วยลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกภายใต้กรอบแนวคิด เศรษฐกิจพอเพียง
- มีการปฏิบัติที่มุ่งเน้นการถ่ายทอด สืบสานและดำรงไว้ซึ่งวัฒนธรรม ประเพณี และวิถีชีวิตของท้องถิ่น
- มีการปฏิบัติที่มุ่งเน้นให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อสภาพสังคม และเศรษฐกิจของชุมชนโดยรวม และก่อให้เกิดผลกระทบน้อยที่สุด

- มีการต้อนรับและบริการต่างๆ แก่นักท่องเที่ยวได้มาตรฐานและสะท้อนถึงความเป็นไทยที่ดี

#### **Green Activity: กิจกรรมสีเขียว**

กิจกรรมท่องเที่ยวที่มีความสอดคล้องกลมกลืนกับคุณค่าของทรัพยากรและสิ่งแวดล้อมของแหล่งท่องเที่ยว เป็นกิจกรรมที่ให้ความเพลิดเพลิน หรือสนุกสนาน ให้โอกาสในการเรียนรู้และเพิ่มพูนประสบการณ์แก่นักท่องเที่ยว โดยส่งผลกระทบต่อทรัพยากรและสิ่งแวดล้อมน้อยที่สุด

#### **แนวปฏิบัติ:**

- เจ้าของแหล่งท่องเที่ยวทุกประเภทจัดให้มีกิจกรรมท่องเที่ยวที่สอดคล้องกลมกลืนกับคุณค่าและความโดดเด่นของทรัพยากรหรือสิ่งแวดล้อมมากที่สุด และสร้างผลกระทบน้อยที่สุด
- กิจกรรมท่องเที่ยวที่จัดให้มีขึ้นในแหล่งท่องเที่ยวทุกประเภท ให้ประสบการณ์การเรียนรู้เกี่ยวกับทรัพยากรธรรมชาติ และ/หรือวัฒนธรรม ประเพณี และวิถีชีวิตของท้องถิ่นแก่นักท่องเที่ยวได้มากที่สุด
- ผู้ประกอบการนำเที่ยวจัดรายการนำเที่ยวที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมและลดการใช้พลังงานหรือใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ หรือใช้พลังงานสะอาด
- มัคคุเทศก์อาชีพและมััคคุเทศก์ท้องถิ่น ดำเนินกิจกรรมนำเที่ยวที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม และถ่ายทอดเรื่องราวเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยว ทรัพยากรธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อม ตามกรอบจรรยาบรรณได้อย่างสูงสุด

#### **Green Service: การบริการสีเขียว**

รูปแบบการให้บริการของธุรกิจท่องเที่ยวแขนงต่าง ๆ ที่สร้างความประทับใจแก่นักท่องเที่ยวด้วยมาตรฐานคุณภาพที่ดี ควบคู่ไปกับการมีปณิธานและการดำเนินการรักษาสิ่งแวดล้อม พร้อมช่วยลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากการให้บริการต่างๆ

#### **แนวปฏิบัติ:**

- ผู้ประกอบการที่ให้บริการทางการท่องเที่ยวทุกแขนงมีการพัฒนาหรือปรับปรุงระบบการบริหารจัดการธุรกิจและการปฏิบัติที่มุ่งเน้นการรักษาสิ่งแวดล้อม และลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก
- ผู้ประกอบการที่ให้บริการทางการท่องเที่ยวทุกแขนงมีการปฏิบัติที่ก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด ต่อมรดกทางวัฒนธรรมและสร้างผลกระทบน้อยที่สุด
- ผู้ประกอบการที่ให้บริการทางการท่องเที่ยวทุกแขนงมีการปฏิบัติที่ก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดด้านสังคม และเศรษฐกิจแก่ชุมชน โดยรอบและสร้างผลกระทบน้อยที่สุด

### **Green Plus: ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม**

บุคคล กลุ่มบุคคล และองค์กรให้การสนับสนุนร่างกาย หรือสติปัญญา หรือ ปรึกษาคุณทรัพย์ เพื่อร่วมมือดำเนินการในการปกป้องรักษาและฟื้นฟูแหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ วัฒนธรรมและทางธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และ/หรือลดภัยคุกคามจากภาวะโลกร้อน รวมถึงการจัดกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม ชุมชน

#### **แนวปฏิบัติ:**

- บุคคล กลุ่มบุคคล และองค์กรทั้งภาครัฐและภาคเอกชนมีส่วนร่วมหรือสนับสนุนการรักษาหรือฟื้นฟูแหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ วัฒนธรรมและทางธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และกิจกรรมที่ช่วยลดการปล่อย ก๊าซเรือนกระจก
- จัดตั้งสำนักงาน “ภาคีสิ่งแวดล้อมด้านการท่องเที่ยว” เพื่อเป็นศูนย์กลางประสานความร่วมมือ ระดมทุนทรัพย์ และรับรองมาตรฐานทางการท่องเที่ยว
- ส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการศึกษาวิจัยและค้นคว้าออกแบบสิ่งประดิษฐ์ ที่สามารถใช้สนับสนุนการปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับการฟื้นฟูหรือรักษาสีเขียวและลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากการท่องเที่ยว
- จัดกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม ชุมชน ในด้านการอนุรักษ์แหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ วัฒนธรรม และทางธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

#### **เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง**

##### **งานวิจัยในประเทศ**

พัชรา ลากลือชัย (2546) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการจัดการท่องเที่ยวตลาดน้ำดำเนินสะดวก จังหวัดราชบุรี และตลาดน้ำท่าคา จังหวัดสมุทรสงคราม ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการจัดการตลาดน้ำดำเนินสะดวกและตลาดน้ำท่าคาแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจการจัดการท่องเที่ยวตลาดน้ำท่าคา มากกว่า และให้ความสำคัญกับสภาพชีวิตและความเป็นอยู่ของชุมชนตลาดน้ำท่าคามากที่สุด ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อตลาดน้ำดำเนินสะดวกคือระดับการศึกษา อาชีพ พาหนะที่ใช้ในการเดินทาง การรับรู้ข่าวสาร บุคคลในครอบครัว เพื่อน และเจ้าหน้าที่ของรัฐ โดยมีความสัมพันธ์ทิศทางเดียวกันกับความพึงพอใจสำหรับนักท่องเที่ยวที่ท่องเที่ยวตลาดน้ำท่าคา ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ ได้แก่ อายุ การรับรู้ข่าวสาร เพื่อน และความคาดหวัง โดยมีความสัมพันธ์ในทางทิศเดียวกับความพึงพอใจ

กรรวิ กันเงิน (2550) ศึกษาเรื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการพัฒนาสถานที่ท่องเที่ยวในจังหวัดกาญจนบุรี ผลการวิจัยพบว่า

1. ความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัดกาญจนบุรี เมื่อพิจารณาทางด้าน ได้แก่ 1.) ด้านการประชาสัมพันธ์ 2.) ด้านการบริการต่างๆของเจ้าหน้าที่ 3.) ด้านระยะทาง 4.) ด้านที่พัก 5.) ด้านความปลอดภัย 6.) ด้านร้านอาหาร 7.) ด้านสถานที่จำหน่ายของที่ระลึก ความคาดหวังของนักท่องเที่ยวโดยรวมอยู่ในระดับมาก
2. ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัดกาญจนบุรี โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง
3. ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัดกาญจนบุรี เมื่อจำแนกตามสถานที่พัก และการพักผ่อน ไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อจำแนกตามเพศ อายุ การศึกษา รายได้ ค่าใช้จ่ายในการเดินทาง จำนวนครั้งในการเดินทาง ลักษณะในการท่องเที่ยว รูปแบบในการท่องเที่ยว การรับรู้ข้อมูลข่าวสาร จำนวนคืนในการพัก และภูมิฐานะ พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5

ทิพาพร โพธิ์ศรี (2550) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวไทย ในการใช้บริการการท่องเที่ยว แบบเข้าไป-เย็นกลับ ของการรถไฟแห่งประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่า นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อการให้บริการท่องเที่ยวแบบเข้าไป-เย็นกลับ ของการรถไฟแห่งประเทศไทย ด้านการบริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการยอมรับคุณภาพของการบริการอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านความปลอดภัยอยู่ในระดับมาก นักท่องเที่ยวชายและหญิงมีความพึงพอใจต่อการให้บริการการท่องเที่ยวไม่แตกต่าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในด้านช่วงอายุ อาชีพ และสถานภาพสมรส ปรากฏว่า นักท่องเที่ยวที่มีช่วงอายุต่างกัน มีความพึงพอใจที่มีต่อภาพรวมของการให้บริการการท่องเที่ยวแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้นด้านบริการ นักท่องเที่ยวที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อภาพรวมของการให้บริการ การท่องเที่ยวแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้นด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านความปลอดภัย และด้านการยอมรับคุณภาพของการบริการ นักท่องเที่ยวที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความพึงพอใจต่อภาพรวมของการให้บริการการท่องเที่ยวไม่แตกต่างกัน ยกเว้น ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ปราชดา พรหมเสน (2552) ศึกษาเรื่อง ความต้องการและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ต่อองค์ประกอบผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยว อำเภอวังน้ำเขียว จังหวัดนครราชสีมาผลการวิจัยพบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 21-30 ปี ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเป็นพนักงานบริษัท ส่วนใหญ่มีภูมิลำเนาอยู่ภาคกลาง และส่วนใหญ่มียรายได้ออยู่ระหว่าง 10,000-20,000 บาท นักท่องเที่ยวมีความต้องการรวมในระดับมาก ในด้านสิ่งดึงดูดใจและด้านบริการที่พัก ส่วนในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านคมนาคม



การขนส่ง และการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว และด้านกิจกรรม นักท่องเที่ยวมีความต้องการรวมอยู่ในระดับปานกลาง ในด้านความพึงพอใจ นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจรวมอยู่ในระดับมาก ในด้านสิ่งดึงดูดใจ และมีความพึงพอใจรวมในระดับปานกลางในด้านการบริการที่พัก ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านกิจกรรม และด้านคมนาคมขนส่งและการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว การเปรียบเทียบความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวระหว่าง ความต้องการกับความพึงพอใจ พบว่า ในด้านสิ่งดึงดูดใจ ด้านคมนาคมขนส่งและการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว ด้านการบริการที่พัก ด้านกิจกรรมนันทนาการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สิริวรรณ เอื้อประเสริฐ (2552) ศึกษาเรื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวจีนที่เดินทางมาท่องเที่ยวประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่า นักท่องเที่ยวชาวจีนที่เดินทางมาท่องเที่ยวประเทศไทยมีความคาดหวังต่อองค์ประกอบการท่องเที่ยวในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านแหล่งท่องเที่ยวและสิ่งดึงดูดใจ ระดับมาก ได้แก่ ด้านการคมนาคม ด้านสถานที่พักผ่อน ด้านอาหารและภัตตาคาร ด้านบริการนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ ด้านร้านขายของที่ระลึกและด้านความปลอดภัย มีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ด้านแหล่งท่องเที่ยวและสิ่งดึงดูดใจ ด้านการคมนาคม ด้านสถานที่พักผ่อน ด้านร้านอาหารและภัตตาคาร และด้านความปลอดภัย ระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านบริการนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ และด้านร้านขายของที่ระลึก มีระดับความพึงพอใจเท่ากับระดับความคาดหวัง ได้แก่ ด้านแหล่งท่องเที่ยวและสิ่งดึงดูดใจ ด้านการคมนาคม ด้านสถานที่พักผ่อน ด้านร้านอาหารและภัตตาคาร และด้านความปลอดภัย มีระดับความพึงพอใจต่ำกว่าระดับความคาดหวัง ได้แก่ ด้านบริการนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ และด้านร้านขายของที่ระลึก และจากการทดสอบสมมติฐานพบว่านักท่องเที่ยวชาวจีนที่มีเพศแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อด้านแหล่งท่องเที่ยวและสิ่งดึงดูดใจ ด้านการคมนาคม ด้านร้านอาหาร และภัตตาคาร ด้านบริการนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ และด้านความปลอดภัย ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้นด้านสถานที่พักผ่อน และด้านร้านขายของที่ระลึก แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีความพึงพอใจต่อด้านแหล่งท่องเที่ยวและสิ่งดึงดูดใจ ด้านการคมนาคม ด้านบริการนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ และด้านความปลอดภัย ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้นด้านสถานที่พักผ่อน ด้านร้านอาหารและภัตตาคาร และด้านร้านขายของที่ระลึก แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นักท่องเที่ยวชาวจีนที่มีอายุแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อด้านแหล่งท่องเที่ยวและสิ่งดึงดูดใจ ด้านการคมนาคม ด้านร้านอาหารและภัตตาคาร ด้านบริการนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ ด้านร้านขายของที่ระลึก และด้านความปลอดภัย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้นด้านสถานที่พักผ่อน มีความคาดหวังไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีความพึงพอใจต่อด้านแหล่งท่องเที่ยวและสิ่งดึงดูดใจ ด้านการคมนาคม ด้านสถานที่พักผ่อน ด้านร้านอาหารและ

ภักตาคาร ด้านบริการนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ ด้านร้านอาหารของที่ระลึก และด้านความปลอดภัย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

พงศวิษ ศรีจำนอง (2553) ศึกษาเรื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อกิจกรรมท่องเที่ยวเชิงอาสาสมัคร ผลการวิจัยพบว่านักท่องเที่ยวในกิจกรรมท่องเที่ยวเชิงอาสาสมัคร ทั้ง 4 กิจกรรม คือ 1) กิจกรรมล่องเรือเก็บขยะในลำคลอง 2) กิจกรรมสร้างแนวกันไฟ 3) กิจกรรมปลูกป่าชายเลน 4) กิจกรรมอาสาสร้างบ้านดิน มีความคาดหวังในการเข้าร่วมกิจกรรมในรูปแบบท่องเที่ยวเชิงอาสาสมัคร อยู่ในระดับมาก มีความพึงพอใจในการเข้าร่วมกิจกรรมในรูปแบบท่องเที่ยวเชิงอาสาสมัคร อยู่ในระดับมาก และนักท่องเที่ยวมีความคาดหวังต่อการเข้าร่วมกิจกรรมท่องเที่ยวเชิงอาสาสมัครสูงกว่าความพึงพอใจทั้ง 4 กิจกรรม

### งานวิจัยต่างประเทศ

**อีไลน์ (Ealine, 1984)** ศึกษาเรื่อง เกี่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อนันทนาการและสวนสาธารณะของเอกชนในนิวยอร์ก ประเทศสหรัฐอเมริกา โดยการสำรวจประชาชนที่มาท่องเที่ยวจำนวน 980 คน โดยใช้แบบสอบถามเพื่อทราบระดับความพึงพอใจในการบริการนันทนาการและสภาพสวนสาธารณะพบว่าประชาชนที่เป็นผู้หญิงมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 68.82 ความพึงพอใจในด้านการจัดโปรแกรมในด้านการจัดนันทนาการอยู่ในระดับมากทั้งเพศหญิงและเพศชายใกล้เคียงกัน คิดเป็นร้อยละ 50 สำหรับอาชีพส่วนใหญ่เป็นนักธุรกิจมีความพึงพอใจในระดับมาก ทั้งทางด้านสภาพพื้นที่และด้านนันทนาการ รองลงมาคือข้าราชการและนักศึกษา สำหรับความคิดเห็นทั่วไปมีความเห็นว่า ควรปรับปรุงทางด้านผู้ให้บริการ การรักษาความปลอดภัย และเครื่องอำนวยความสะดวกให้ทันสมัยมากกว่าที่เป็นอยู่

**เบเกอร์ และ ครอมตัน (Baker and Crompton, 2000)** ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพสินค้าและบริการ ความพึงพอใจและพฤติกรรมความตั้งใจของนักท่องเที่ยวพอว่าการจัดกิจกรรมต่างๆที่ส่งเสริมการท่องเที่ยว ถ้ามีผลการปฏิบัติงานดี สินค้าและบริการมีคุณภาพ จะมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจและพฤติกรรมความตั้งใจในทางบวกสูง ทำให้รับรู้ได้ถึงผลของการเพิ่มความจงรักภักดีและการหวนกลับมาเที่ยวอีกในอนาคต การสร้างความพึงพอใจให้นักท่องเที่ยว ทำให้เป็นที่จดจำ เกิดการขยายตัวของนักท่องเที่ยวอย่างรวดเร็ว นักท่องเที่ยวที่มีความยินดีจะจ่ายมากขึ้น หากสินค้าหรือการบริการมีราคาเพิ่มขึ้น เป็นการเพิ่มผลกำไรให้การท่องเที่ยวช่วยให้สถานที่มีชื่อเสียงมากขึ้น เพิ่มความน่าดึงดูดใจให้กับนักท่องเที่ยวใหม่และยังคงรักษานักท่องเที่ยวเก่าไว้ตลาดจนการบอกเล่าต่อกันในสิ่งที่ดี รวมทั้งได้รับการสนับสนุนจากสื่อต่างๆในการมาเที่ยวยังแหล่งท่องเที่ยวอื่นๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกรณีแหล่งท่องเที่ยวที่มีการจัดการกิจกรรมส่งเสริมการท่องเที่ยวในนามของชุมชนจะได้รับการสนับสนุนขององค์กรต่างๆมากขึ้น

ฟลูเกอร์ และ ลินเซย์ (Fluker and Lindsay, 2000) ศึกษาเรื่อง ความต้องการของแรงจูงใจและความคาดหวังของการท่องเที่ยวล่องแก่งที่ Whitewater ของนักท่องเที่ยวที่เคยมีประสบการณ์และไม่มีความประสบการณ์ในการท่องเที่ยวที่นี้มาก่อน ซึ่งได้ศึกษากลุ่มตัวอย่างทั้งก่อนและหลังการท่องเที่ยวโดยได้วิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของนักท่องเที่ยวที่เคยมีประสบการณ์และไม่มีความประสบการณ์ในการท่องเที่ยวล่องแก่งมาก่อนซึ่งผลการวิจัยพบว่า มีความแตกต่างของความต้องการและแรงจูงใจในการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวทั้ง 2 กลุ่ม โดยพบว่านักท่องเที่ยวที่ไม่มีประสบการณ์จะมีความต้องการในการแสวงหาประสบการณ์ใหม่ๆ จากการท่องเที่ยวแบบผจญภัยอีกทั้งยังกล้าเสี่ยงด้วยความหวังให้ประสบความสำเร็จที่ตั้งเป้าไว้ในขณะที่นักท่องเที่ยวที่มีประสบการณ์มาก่อน ต้องการได้รับการพักผ่อนจากการท่องเที่ยวมากกว่า และคาดหวังในสิ่งที่เป็นจริง นอกจากนี้ยังนึกถึงประโยชน์อื่นๆที่ได้รับจากการท่องเที่ยว เช่น การได้สัมผัสกับธรรมชาติ ได้พบเพื่อนใหม่ เป็นต้น ในขณะที่ไม่มีความแตกต่างในด้านความคาดหวังของการท่องเที่ยวทั้ง 2 กลุ่ม

ชอยวู และ ชูวู (Choi and Chu, 2001) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ชี้ให้เกิดความพึงพอใจนักท่องเที่ยวผู้เข้าพักโรงแรมในฮ่องกง ได้ใช้องค์ประกอบของความพึงพอใจของผู้เข้าพักในโรงแรมของฮ่องกง จัดแบ่งออกเป็นปัจจัยหลักและปัจจัยรองที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้เข้าพัก และช่วยให้โรงแรมในฮ่องกง ได้ทราบถึงจุดที่ลูกค้าให้ความสำคัญมากและน้อย เพื่อให้โรงแรมสามารถทุ่มเทงบประมาณพัฒนาและสร้างความเป็นเลิศในปัจจัยเหล่านั้นได้ถูกต้องตามสัดส่วนของ ความสำคัญ นักวิจัยทั้งคู่ได้พบว่า 5 ปัจจัยที่มีผลสำคัญต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อโรงแรมคือคุณภาพการบริการของพนักงานโรงแรม คุณภาพของห้องพัก ความคุ้มค่าเงิน คุณภาพของอุปกรณ์อำนวยความสะดวก และการรักษาความปลอดภัย และสรุปได้ว่า คุณภาพการบริการของพนักงานโรงแรม คุณภาพของห้องพัก ความคุ้มค่าเงิน เป็นสามปัจจัยที่มีความสำคัญมากที่สุดตามลำดับ โดยความพึงพอใจในระดับสูงของนักท่องเที่ยวที่มีต่อปัจจัยทั้งสามนี้จะทำให้นักท่องเที่ยวมีความจงรักภักดีกับโรงแรม

รูทเวลล์ (Rothwell, 2004) ศึกษาเรื่อง เส้นทางของกลุ่มชนหมู่เกาะเบอมูเดสู่การเป็นผู้ดูแลการท่องเที่ยว ในปริญญานิพนธ์นี้เป็นการพัฒนาเกี่ยวกับประวัติศาสตร์ของกลุ่มเบอมูเดเพื่อตอบสนองความต้องการของการท่องเที่ยว จึงพยายามที่จะปลูกเร้าให้กลุ่มชนเบอมูเดตื่นตัวและเห็นความสำคัญของธรรมชาติและอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวที่จะแสดงให้เห็นถึงความงดงามในการเยี่ยมชม ซึ่งสามารถทำให้เป็นแบบอย่างได้ โดยผลการพัฒนาพบว่าเป็นการท่องเที่ยวที่ดีเหมาะสม สอดคล้องกับโครงสร้างการท่องเที่ยวสมัยนิยม

ฟางเหมิง (Fang Meng, 2008) ศึกษาเรื่อง ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว โดยพิจารณาคูณลักษณะและแรงจูงใจ กรณีศึกษา Nature-based Resort โดยมีวัตถุประสงค์ในการวิจัย เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะและการให้บริการของที่พัก ซึ่งถือเป็นสินค้า

และบริการทางการท่องเที่ยว แรงจูงใจด้านการท่องเที่ยวและความพึงพอใจ ผลการวิจัยพบว่า อรรถาศัยไมตรีและการให้บริการอย่างมีคุณภาพ รวมทั้งการดำเนินงานของที่พักรวมมีผลต่อระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ นอกจากนี้ อาหารและสถานที่ตั้งของที่พักรวมเป็นปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการประเมินระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ อย่างไรก็ตาม แรงจูงใจด้านการท่องเที่ยว ได้แก่ ผู้ร่วมเดินทาง ไม่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

### บทที่ 3

#### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่องความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์อำเภอเมืองปาย จ.แม่ฮ่องสอน ผู้วิจัยใช้แนวทางการวิจัยแบบสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ในพื้นที่อำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. ข้อมูลและแหล่งข้อมูล
2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล

#### ข้อมูลและแหล่งข้อมูล

ข้อมูลที่ใช้ในการวิจัย แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) แบ่งออกเป็นสองลักษณะตามแหล่งข้อมูล คือ

1.1 ข้อมูลบริบทและสภาพการณ์ท่องเที่ยวในพื้นที่ และข้อมูลพื้นฐานทรัพยากรท่องเที่ยวเพื่อการประเมินศักยภาพของพื้นที่ในการเป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ ซึ่งได้จากการลงพื้นที่วิจัย โดยการศึกษา สัมภาษณ์และสังเกต

1.2 ข้อมูลบริบทพื้นที่ ข้อมูลศักยภาพของพื้นที่ ข้อมูลการจัดการการท่องเที่ยวของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ข้อมูลปัญหาการท่องเที่ยว ข้อมูลการมีส่วนร่วมของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวมไปถึงการมีส่วนร่วมของประชาชนท้องถิ่น ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อสถานที่ท่องเที่ยว รูปแบบกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ที่เหมาะสม ซึ่งได้จากนักท่องเที่ยวชาวไทย โดยใช้แบบสอบถาม

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) คือ ข้อมูลเสริมการประกอบวิจัย หรือข้อมูลอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ แอ็กสารทางวิชาการ วิทยานิพนธ์ รายงานการวิจัย วารสารและเอกสารประกอบการประชุม บริการสืบค้นข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต เป็นต้น ซึ่งข้อมูลปฐมภูมิและทุติยภูมิเมื่อนำมาวิเคราะห์ร่วมกันก็จะทำให้งานวิจัยมีความน่าเชื่อถือ เหมาะสมต่อการนำไปใช้เป็นอย่างยิ่ง

## ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางท่องเที่ยวในพื้นที่อำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน ประมาณ 75,136 คน (จากสถิตินักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยวในอำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอนปี 2553 ของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา) เมื่อคำนวณหากลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ Yamane (1973) โดยเลือกใช้ค่าระดับความเชื่อมั่น 95% ความคลาดเคลื่อนไม่เกิน 5% หรือ 0.05 ได้กลุ่มตัวอย่าง 400 คน ดังนั้นขนาดของกลุ่มตัวอย่างของนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาเที่ยวในพื้นที่วิจัย มีดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

เมื่อ  $n$  = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

$N$  = ขนาดของประชากร

$e$  = ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง

แทนค่า

จำนวนนักท่องเที่ยว 75,136 คน

$$n = \frac{75,136}{1 + 75,136(0.05)^2}$$

ดังนั้นกลุ่มตัวอย่างที่ได้มีจำนวน 397.882 คน

จากการคำนวณที่ได้ เพื่อลดความคลาดเคลื่อนและสามารถแทนทุกส่วนประชากรได้ ผู้วิจัยจึงเพื่อจำนวนกลุ่มตัวอย่างเป็น 400 คน

เมื่อได้กลุ่มตัวอย่างที่ต้องการในการเก็บรวบรวมข้อมูล การเลือกกลุ่มตัวเลือกจะใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Random Sampling) เป็นการเลือกตัวอย่างแบบไม่ยึดตามหลักเกณฑ์ เพียงแต่ตั้งเป้าหมายให้ตรงกับวัตถุประสงค์การวิจัย คือมีอายุตั้งแต่ 20 ปีขึ้นไป ไม่จำกัดเพศ ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้ ใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูล

## เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้วิจัย คือ แบบสอบถาม ในแบบสอบถามประกอบด้วยคำถามปลายเปิด (Open-ended Questions) และคำถามปลายปิด (Closed-ended Questions) โดยแบ่งเป็น 3 ตอนดังนี้ **ตอนที่ 1** แบบสอบถามข้อมูลทั่วไป ของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นคำถามปลายปิดแบบเลือกคำตอบได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพ รายได้ และจะเป็นคำถามปลายเปิดได้แก่ ที่อยู่อาศัย ลักษณะของแบบสอบถามจะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) **ตอนที่ 2** แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมกรการท่องเที่ยวได้แก่ จำนวนครั้งที่เดินทางมาท่องเที่ยว วิธีการเดินทางท่องเที่ยว สถานที่ท่องเที่ยวที่ประทับใจ วัตถุประสงค์ของการเดินทางมาท่องเที่ยว

ระยะเวลาในการเดินทางมาท่องเที่ยวและการพักผ่อน ค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาท่องเที่ยวแนวโน้มน ในการกลับมาท่องเที่ยวอีกครั้ง แนวโน้มในการแนะนำ ชักชวนผู้อื่น เป็นคำถามปลายเปิด และ แหล่งท่องเที่ยวที่มีความนิยมมากที่สุด เป็นคำถามปลายเปิด

**ตอนที่ 3** แบบสอบถามวัดระดับความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์อำเภอเมืองปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน ต่อแนวคิด 7 Greens ได้แก่ หัวใจสีเขียว (Green Heart) รูปแบบการเดินทางสีเขียว (Green Logistics) แหล่งท่องเที่ยวสีเขียว (Green Attraction) ชุมชนสีเขียว (Green Community) กิจกรรมสีเขียว (Green Activity) การบริการสีเขียว (Green Service) และความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม (Green Plus) ลักษณะคำถามเป็นแบบปลายเปิด โดยใช้แบบวัดที่มีการประเมินค่า 5 ระดับ (Rating Scale) และมีเกณฑ์ในการให้คะแนนดังนี้

5 คะแนน หมายถึง ระดับความคาดหวังและความพึงพอใจมากที่สุด

4 คะแนน หมายถึง ระดับความคาดหวังและความพึงพอใจมาก

3 คะแนน หมายถึง ระดับความคาดหวังและความพึงพอใจปานกลาง

2 คะแนน หมายถึง ระดับความคาดหวังและความพึงพอใจน้อย

1 คะแนน หมายถึง ระดับความคาดหวังและความพึงพอใจน้อยที่สุด

เมื่อรวบรวมข้อมูลและแจกแจงความถี่แล้ว จะใช้คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มประชากรแบ่งระดับความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์อำเภอเมืองปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน ออกเป็น 5 ระดับ คือ ระดับมากที่สุด ระดับมาก ระดับปานกลาง ระดับน้อย และระดับน้อยที่สุด

ผู้วิจัยกำหนดการแปลความหมาย ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.50-5.00 หมายถึง มีระดับความคาดหวังและความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 3.50-4.49 หมายถึง มีระดับความคาดหวังและความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

คะแนนเฉลี่ย 2.50-3.49 หมายถึง มีระดับความคาดหวังและความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.50-2.49 หมายถึง มีระดับความคาดหวังและความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย

คะแนนเฉลี่ย 1.00-1.49 หมายถึง มีระดับความคาดหวังและความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

## การสร้างและการหาคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยจะทำการดำเนินการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ดังนี้

1. ศึกษาค้นคว้าจากตำรา เอกสาร บทความ ทฤษฎีและหลักการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดขอบเขตของการวิจัย
2. ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามจากเอกสาร เพื่อกำหนดขอบเขตและเนื้อหา จะได้มีความชัดเจนตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยยิ่งขึ้น
3. นำข้อมูลที่ได้มาสร้างเครื่องมือในการวิจัย คือ แบบสอบถามให้ครอบคลุมกรอบแนวคิดในการวิจัย
4. นำแบบสอบถามที่ได้เสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์เพื่อพิจารณาตรวจสอบความถูกต้อง และเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อนำมาแก้ไข
5. นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงและแก้ไขในขั้นที่ 4 เสนอผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 ท่าน พิจารณาค่าความตรงของแบบสอบถามด้วยวิธีตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยการหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (IOC, Index of Item Objective Congruence) เพื่อนำมาพิจารณาปรับปรุงแก้ไขความถูกต้อง, ความชัดเจน และความเหมาะสมในเนื้อหา โดยค่าที่ได้ต้องมีค่าใกล้เคียง 1 มากที่สุด โดยผู้วิจัยกำหนดค่าดัชนีความสอดคล้อง 0.6 ขึ้นไป เพราะถือว่าค่าที่ได้เพียงพอและเป็นที่ยอมรับทางสถิติ (สิทธิ์ ชีรสรณ์, 2552) หลังจากนั้น นำแบบสอบถามไปปรับปรุงให้เกิดความสมบูรณ์ก่อนทดลองใช้
6. ปรับปรุงแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญจากนั้น นำเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ตรวจสอบอีกครั้ง เพื่อการปรับปรุงแก้ไขครั้งสุดท้ายก่อนนำไปทดลองใช้ (Try Out) โดยการนำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไปทดลองใช้กับนักท่องเที่ยงที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน เพื่อหาคุณภาพของแบบสอบถาม เพื่อตรวจสอบความเที่ยง (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) ซึ่งเป็นค่าที่ใช้วัดความเที่ยง หรือความสอดคล้องภายใน โดยค่าที่ได้ต้องมีค่าใกล้เคียง 1 มากที่สุด โดยผู้วิจัยกำหนดค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา 0.7 ขึ้นไป เพราะถือว่าค่าที่ได้เพียงพอและเป็นที่ยอมรับทางสถิติ (ยุทธ ไถยวรรณ และ กุสุมา ผลาพรม, 2553)
7. นำแบบสอบถามที่ทดลองใช้แล้วมาปรับปรุงด้านสำนวนภาษาให้ชัดเจน ตลอดจนรูปแบบการจัดพิมพ์แบบสอบถามเพื่อให้เหมาะสม และจึงใช้แบบสอบถามนี้ในการวิจัยต่อไป



### การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ณ อำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน โดยการเก็บข้อมูลแบบแจกแบบสอบถามให้กรอกข้อมูลด้วยตนเอง (Self Administer Questionnaire) โดยดำเนินการเก็บข้อมูลในเดือนพฤศจิกายน- เดือนธันวาคม พ.ศ. 2554

### การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยนำแบบสอบถามที่ได้มาวิเคราะห์และประมวลผลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป ซึ่งวิธีวิเคราะห์ข้อมูลมีดังนี้

1. ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ถิ่นที่อยู่อาศัย ระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพ และรายได้ วิเคราะห์โดยแจกแจงความถี่ (Frequency) และหาค่าร้อยละ (Percentage)
2. ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการท่องเที่ยว ได้แก่ จำนวนครั้งที่เดินทางมาท่องเที่ยว วิธีการเดินทางท่องเที่ยว สถานที่ท่องเที่ยวที่ประทับใจ วัตถุประสงค์ของการเดินทางมาท่องเที่ยว ระยะเวลาในการเดินทางมาท่องเที่ยวและการพักผ่อน ค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาท่องเที่ยว แนวโน้มในการกลับมาท่องเที่ยวอีกครั้ง แนวโน้มในการแนะนำ ชักชวนผู้อื่น วิเคราะห์โดยแจกแจงความถี่ (Frequency) และหาค่าร้อยละ (Percentage)
3. ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อแนวคิด 7 Greens ได้แก่ หัวใจสีเขียว (Green Heart) รูปแบบการเดินทางสีเขียว (Green Logistics) แหล่งท่องเที่ยวสีเขียว (Green Attraction) ชุมชนสีเขียว (Green Community) กิจกรรมสีเขียว (Green Activity) การบริการสีเขียว (Green Service) และความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม (Green Plus) และการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามโดยการใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
4. ข้อมูลเกี่ยวกับความแตกต่างของเพศ ต่อระดับความคาดหวังและความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ในพื้นที่อำเภอปาย จ.แม่ฮ่องสอน วิเคราะห์ด้วย สถิติค่าที (Independent t-test)
5. ข้อมูลเกี่ยวกับความแตกต่างของอายุ ต่อระดับความคาดหวังและความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ในพื้นที่อำเภอปาย จ.แม่ฮ่องสอน วิเคราะห์ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One way ANOVA)

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง “ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์อำเภอป่า จังหวัดแม่ฮ่องสอน” ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ประกอบด้วยกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ตัวอย่าง จากนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวอำเภอป่า จังหวัดแม่ฮ่องสอน แล้วทำการประมวลผลข้อมูลด้วยโปรแกรมประมวลผลทางสถิติ จากนั้นจึงทำการแปลผลและวิเคราะห์ข้อมูล ซึ่งสามารถจำแนกได้ตามลำดับ ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ข้อมูลพฤติกรรมกรรมการท่องเที่ยวในอำเภอป่า จังหวัดแม่ฮ่องสอนของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 3 ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์อำเภอป่า จังหวัดแม่ฮ่องสอน ต่อแนวคิด 7 Greens

#### ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 คน ผู้วิจัยได้นำข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามมาแจกแจงความถี่ (Frequency) และหาค่าร้อยละ (Percentage) ได้ดังนี้

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	198	49.50
หญิง	202	50.50
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 1 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 202 คน คิดเป็นร้อยละ 50.50 และเป็นเพศชาย จำนวน 198 คน คิดเป็นร้อยละ 49.50

**ตารางที่ 2** จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 25 ปี	189	47.25
26 - 35 ปี	148	37.00
มากกว่า 36 ปี	63	15.75
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 2 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ ต่ำกว่า 25 ปี จำนวน 189 คน คิดเป็นร้อยละ 47.25 รองลงมา คือ 26-35 ปี จำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 37.00

**ตารางที่ 3** จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามภูมิลำเนา

ภูมิลำเนา	จำนวน	ร้อยละ
กรุงเทพมหานคร	141	35.25
ภาคเหนือ	83	20.75
ภาคกลาง	41	10.25
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	11	2.75
ภาคตะวันออก	43	10.75
ภาคตะวันตก	12	3.00
ภาคใต้	30	7.50
อื่นๆ	39	9.75
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 3 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีภูมิลำเนา อยู่กรุงเทพมหานคร จำนวน 141 คน คิดเป็นร้อยละ 35.25 รองลงมา คือ ภาคเหนือ จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 20.75

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการศึกษา

การศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	5	1.25
มัธยมศึกษา	53	13.25
ปวช./ปวส.	32	8.00
ปริญญาตรี	268	67.00
สูงกว่าปริญญาตรี	41	10.25
อื่นๆ	1	0.25
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 4 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน 268 คน คิดเป็นร้อยละ 67.00 รองลงมา คือ ระดับมัธยมศึกษา จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 13.25

ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
โสด	312	78.00
สมรส	85	21.25
หย่าร้าง	3	0.75
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 5 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพ โสด จำนวน 312 คน คิดเป็นร้อยละ 78.00 รองลงมา คือ สมรส จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 21.25

ตารางที่ 6 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
นักเรียน/นิสิต/นักศึกษา	137	34.25
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	24	6.00
พนักงานบริษัทเอกชน	130	32.50
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	90	22.50
อื่น ๆ	19	4.75
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 6 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพเป็นนักเรียน/นิสิต/นักศึกษา จำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 34.25 รองลงมา คือ พนักงานบริษัทเอกชนจำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 32.50

ตารางที่ 7 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 10,000 บาท	84	28.47
10,001-20,000 บาท	72	24.41
20,001-30,000 บาท	50	16.95
30,001-40,000 บาท	23	7.80
40,001-50,000 บาท	26	8.81
มากกว่า 50,001 บาท	40	13.56
ไม่ระบุ	105	26.25
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 7 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 21.00 รองลงมามีรายได้ 10,001-20,000 บาท จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 24.41

## ตอนที่ 2 ข้อมูลพฤติกรรมกรรมการท่องเที่ยวในอำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอนของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมกรรมการท่องเที่ยวในอำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอนของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 คน ผู้วิจัยได้นำข้อมูลพฤติกรรมกรรมการท่องเที่ยวในอำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอนของผู้ตอบแบบสอบถามมาแจกแจงความถี่ (Frequency) และหาค่าร้อยละ (Percentage) ได้ดังนี้

ตารางที่ 8 จำนวนและร้อยละพฤติกรรมกรรมการท่องเที่ยวของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความถี่ในการเดินทางมาท่องเที่ยวอำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน

ความถี่ในการท่องเที่ยว	จำนวน	ร้อยละ
ครั้งแรก	237	59.25
2-3 ครั้ง	123	30.75
4-5 ครั้ง	18	4.50
มากกว่า 5 ครั้ง	16	4.00
อื่นๆ	6	1.50
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 8 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ท่องเที่ยวอำเภอปาย ครั้งแรก จำนวน 237 คน คิดเป็นร้อยละ 59.25 รองลงมา คือ 2-3 ครั้ง จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 30.75

ตารางที่ 9 จำนวนและร้อยละพฤติกรรมกรท่งเที่ยวของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการรับรู้ ข้อมูลข่าวสารกรท่งเที่ยวอำเภอปลาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน

การรับรู้ข้อมูลข่าวสาร	จำนวน	ร้อยละ
เพื่อน/ญาติ/พี่น้อง	181	45.25
บริษัททัวร์	6	1.50
หนังสือพิมพ์	6	1.50
วารสาร/นิตยสารท่งเที่ยว	45	11.25
วิทยุ	4	1.00
โทรทัศน์	53	13.25
อินเทอร์เน็ต	84	21.00
เอกสารของ ททท.	9	2.25
อื่นๆ	12	3.00
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 9 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ รับรู้ข้อมูลข่าวสารจาก เพื่อน/ญาติ/พี่น้อง จำนวน 181 คน คิดเป็นร้อยละ 45.25 รองมา คือ อินเทอร์เน็ต จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 21.00

ตารางที่ 10 จำนวนและร้อยละพฤติกรรมกรท่งเที่ยวของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามพาหนะที่ใช้ในการเดินทางมาท่งเที่ยวอำเภอปลาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน

พาหนะที่ใช้ในการเดินทาง	จำนวน	ร้อยละ
รถทัวร์	60	15.00
รถยนต์ส่วนตัว	258	64.50
เครื่องบิน	13	3.25
รถเช่า	42	10.50
อื่นๆ	27	6.75
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 10 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เดินทางโดย รถยนต์ส่วนตัว จำนวน 258 คน คิดเป็นร้อยละ 64.50 รองมา คือ รถทัวร์ จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 15.00

ตารางที่ 11 จำนวนและร้อยละพฤติกรรมกรท่งเที่ยวของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการเดินทางท่งเที่ยวอำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน

วัตถุประสงค์	จำนวน	ร้อยละ
ประชุม/สัมมนา/อบรม	7	1.75
ปฏิบัติงาน/ติดต่อธุรกิจ	8	2.00
พักผ่อน	373	93.25
อื่นๆ	12	3.00
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 11 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ วัตถุประสงค์เพื่อ พักผ่อน จำนวน 373 คน คิดเป็นร้อยละ 93.25 รองมา คือ อื่นๆ จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.00

ตารางที่ 12 จำนวนและร้อยละพฤติกรรมกรท่งเที่ยวของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลากรท่งเที่ยวอำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน

ระยะเวลากรท่งเที่ยว	จำนวน	ร้อยละ
1-2 วัน	254	63.50
3-5 วัน	121	30.25
1 สัปดาห์	15	3.75
มากกว่า 1 สัปดาห์	3	0.75
อื่นๆ	7	1.75
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 12 แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ใช้เวลากรท่งเที่ยว 1-2 วัน จำนวน 254 คน คิดเป็นร้อยละ 63.50 รองมา คือ 3-5 วัน จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 30.25



ตารางที่ 13 จำนวนและร้อยละพฤติกรรมกรรมการท่องเที่ยวของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการเดินทางกลับมาท่องเที่ยวอำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน

การเดินทางกลับมาท่องเที่ยว	จำนวน	ร้อยละ
มา	279	69.75
ไม่มา	13	3.25
ไม่แน่ใจ	108	27.00
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 13 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ กลับมาท่องเที่ยว จำนวน 279 คน คิดเป็นร้อยละ 69.75 รองมา คือ ไม่แน่ใจ จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 27.00

ตารางที่ 14 จำนวนและร้อยละพฤติกรรมกรรมการท่องเที่ยวของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการแนะนำให้ผู้อื่นเดินทางมาท่องเที่ยวอำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน

การแนะนำ	จำนวน	ร้อยละ
แนะนำ	334	83.50
ไม่แนะนำ	13	3.25
ไม่แน่ใจ	53	13.25
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 14 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ แนะนำ จำนวน 334 คน คิดเป็นร้อยละ 83.50 รองมา คือ ไม่แน่ใจ จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 13.25

### ตอนที่ 3 ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ อำเภอป่า จังหวัดแม่ฮ่องสอน ต่อแนวคิด 7 Greens

ผลการวิเคราะห์ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์อำเภอป่า จังหวัดแม่ฮ่องสอน ต่อแนวคิด 7 Greens ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 คน ผู้วิจัยได้นำข้อมูลความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์อำเภอป่า จังหวัดแม่ฮ่องสอน ต่อแนวคิด 7 Greens ของผู้ตอบแบบสอบถามมาหาค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ ระดับความคาดหวังและความพึงพอใจ ได้ดังนี้

ตารางที่ 15 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคาดหวังด้านหัวใจสีเขียว

ความคาดหวังด้านหัวใจสีเขียว	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคาดหวัง
1 ผู้เกี่ยวข้องในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเมืองป่า รับรู้และตระหนักถึงผลกระทบของการท่องเที่ยวต่อ โบราณสถาน โบราณวัตถุ วัฒนธรรมและวิถีชีวิตของท้องถิ่น	3.91	0.91	มาก
2 มีการให้ความสำคัญของการอนุรักษ์วัฒนธรรม และวิถีชีวิตของท้องถิ่น	3.91	0.93	มาก
3 มีการปรับตัวเพื่อรับมือกับภาวะโลกร้อน และมีแนวทางปฏิบัติที่ช่วยลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก	3.76	1.02	มาก
4 มีการปฏิบัติที่รักษามรดกทางวัฒนธรรม และสร้างผลกระทบที่น้อย เช่น วัฒนธรรมไทยใหญ่ เป็นต้น	3.88	0.96	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.86</b>	<b>0.82</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 15 แสดงให้เห็นว่า ระดับความคาดหวังด้านหัวใจสีเขียว อยู่ในระดับ มาก ค่าเฉลี่ย 3.86 เมื่อวิเคราะห์ห้ออกเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความคาดหวังในหัวข้อ ผู้เกี่ยวข้องในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเมืองป่า รับรู้และตระหนักถึงผลกระทบของการท่องเที่ยวต่อโบราณสถาน โบราณวัตถุ วัฒนธรรมและวิถีชีวิตของท้องถิ่น และในหัวข้อมีการให้ความสำคัญของการอนุรักษ์วัฒนธรรม และวิถีชีวิตของท้องถิ่น อยู่ในระดับ มาก ค่าเฉลี่ย 3.91

ตารางที่ 16 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ ระดับความคาดหวังด้านรูปแบบการเดินทางสีเขียว

ความคาดหวังด้านรูปแบบการเดินทางสีเขียว	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคาดหวัง
1 มีการรณรงค์ให้เลือกใช้ยานพาหนะที่ประหยัดพลังงาน หรือ ใช้พลังทดแทน เช่น ยานพาหนะท้องถิ่น เป็นต้น	3.81	1.00	มาก
2 ผู้ประกอบการขนส่งทางการท่องเที่ยวและเครือข่ายธุรกิจ ดำเนินธุรกิจที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม และสามารถลดการใช้พลังงานหรือใช้พลังงานทดแทน	3.81	0.97	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.81</b>	<b>0.91</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 16 แสดงให้เห็นว่า ระดับความคาดหวังด้านรูปแบบการเดินทางสีเขียว อยู่ในระดับ มาก ค่าเฉลี่ย 3.81 เมื่อวิเคราะห์ออกเป็นรายชื่อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความคาดหวังในหัวข้อ มีการรณรงค์ให้เลือกใช้ยานพาหนะที่ประหยัดพลังงาน หรือ ใช้พลังทดแทน เช่น ยานพาหนะท้องถิ่น เป็นต้น และในหัวข้อผู้ประกอบการขนส่งทางการท่องเที่ยวและเครือข่ายธุรกิจ ดำเนินธุรกิจที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม และสามารถลดการใช้พลังงานหรือใช้พลังงานทดแทน อยู่ในระดับ มาก ค่าเฉลี่ย 3.81

ตารางที่ 17 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคาดหวังด้านแหล่งท่องเที่ยวสีเขียว

ความคาดหวังด้านแหล่งท่องเที่ยวสีเขียว	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคาดหวัง
1 แหล่งท่องเที่ยวมุ่งเน้นให้เกิดประโยชน์ด้านสังคม และเศรษฐกิจแก่ชุมชน โดยรอบ โดยลดการเกิดผลกระทบทางลบ	3.90	0.88	มาก
2 มีการแบ่งเขตการใช้ประโยชน์แหล่งท่องเที่ยวตามศักยภาพของทรัพยากรธรรมชาติ/สิ่งแวดล้อม และคุณค่าประสบการณ์ของนักท่องเที่ยว	3.88	0.90	มาก
3 มีการออกแบบก่อสร้างอาคารและระบบสาธารณูปโภค-สาธารณูปการ สอดคล้องกลมกลืนกับสภาพแวดล้อม	3.93	0.97	มาก
4 จัดให้มีกิจกรรมท่องเที่ยว นันทนาการที่ให้ความเพลิดเพลิน สนุกสนานและให้โอกาสในการเรียนรู้ทรัพยากรการท่องเที่ยวและสิ่งแวดล้อม	3.93	0.92	มาก
5 มีการกำหนดขีดความสามารถรองรับได้ (carrying capacity) ของแหล่งท่องเที่ยว ทั้งในด้านจำนวนนักท่องเที่ยวและมีการบริหารจัดการที่ก่อให้เกิดผลกระทบต่อระบบนิเวศสิ่งแวดล้อม	3.84	0.95	มาก
6 สื่อที่ใช้ในการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวมีความถูกต้อง	3.95	0.94	มาก
7 แหล่งท่องเที่ยวมีการกำหนดระเบียบหรือข้อควรปฏิบัติให้นักท่องเที่ยวรับทราบในโอกาสแรกที่เดินทางมาถึง	3.86	0.97	มาก
8 มีการประเมิน/ตรวจวัด ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว	3.75	1.06	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.88</b>	<b>0.75</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 17 แสดงให้เห็นว่า ระดับความคาดหวังด้านแหล่งท่องเที่ยวสีเขียว อยู่ในระดับ มาก ค่าเฉลี่ย 3.88 เมื่อวิเคราะห์ออกเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความคาดหวังในข้อ สื่อที่ใช้ในการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวมีความถูกต้อง อยู่ในระดับ มาก ค่าเฉลี่ย 3.95

ตารางที่ 18 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ ระดับความคาดหวังด้านชุมชนสีเขียว

ความคาดหวังด้านชุมชนสีเขียว	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคาดหวัง
1 มีการปรับปรุงหรือพัฒนาให้มีระบบการบริหารจัดการชุมชนที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม	3.92	0.88	มาก
2 ชุมชนมีส่วนร่วมให้เกิดประโยชน์ต่อสภาพสังคม และเศรษฐกิจของชุมชนโดยรวม	3.83	0.95	มาก
3 ชุมชนมีการต้อนรับและบริการต่างๆรวมถึงการให้ข้อมูลแก่นักท่องเที่ยวและสะท้อนถึงความ เป็นไทย	3.93	0.97	มาก
4 มีการแสดงออกถึงความสำคัญของการอนุรักษ์ วัฒนธรรม และวิถีชีวิตของท้องถิ่น	3.95	0.95	มาก
5 มีการสอดส่องและควบคุมไม่ให้มีการซื้อขาย และเปลี่ยน หรือจัดแสดง โบราณวัตถุและทาง วัฒนธรรมโดยผิดกฎหมาย หรือขัดต่อประเพณี หรือความเชื่อของคนในท้องถิ่น	3.83	1.05	มาก
6 ใช้ศิลปะ สถาปัตยกรรม หรือมรดกทาง วัฒนธรรมที่สะท้อนถึงอัตลักษณ์ของท้องถิ่น	4.00	0.98	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.91</b>	<b>0.81</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 18 แสดงให้เห็นว่า ระดับความคาดหวังด้านชุมชนสีเขียว อยู่ในระดับ มาก ค่าเฉลี่ย 3.91 เมื่อวิเคราะห์ออกเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความคาดหวังในหัวข้อ ใช้ศิลปะสถาปัตยกรรม หรือมรดกทางวัฒนธรรมที่สะท้อนถึงอัตลักษณ์ของท้องถิ่น อยู่ในระดับ มาก ค่าเฉลี่ย 4.00

**ตารางที่ 19** ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ ระดับความคาดหวังด้านกิจกรรมสีเขียว

ความคาดหวังด้านกิจกรรมสีเขียว	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคาดหวัง
1 มีการใช้สินค้าหรือผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม และช่วยลดการใช้พลังงานหรือปล่อยก๊าซเรือนกระจก	3.94	0.94	มาก
2 มีกิจกรรมท่องเที่ยวที่สอดคล้องกลมกลืนกับทรัพยากรหรือสิ่งแวดล้อม และสร้างผลกระทบทางลบน้อย	3.94	0.95	มาก
3 จัดให้มีแหล่งท่องเที่ยวที่ให้ประสบการณ์การเรียนรู้เกี่ยวกับทรัพยากรธรรมชาติ หรือวัฒนธรรม ประเพณี และวิถีชีวิตของท้องถิ่นแก่นักท่องเที่ยว	3.90	0.97	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.93</b>	<b>0.85</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 19 แสดงให้เห็นว่า ระดับความคาดหวังด้านกิจกรรมสีเขียว อยู่ในระดับ มาก ค่าเฉลี่ย 3.93 เมื่อวิเคราะห์ห้ออกเป็นรายชื่อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความคาดหวังในหัวข้อ มีการใช้สินค้าหรือผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม และช่วยลดการใช้พลังงานหรือปล่อยก๊าซเรือนกระจก และในหัวข้อมีกิจกรรมท่องเที่ยวที่สอดคล้องกลมกลืนกับทรัพยากรหรือสิ่งแวดล้อม และสร้างผลกระทบทางลบน้อย อยู่ในระดับ มาก ค่าเฉลี่ย 3.94

ตารางที่ 20 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ ระดับความคาดหวังด้านการบริการสีเขียว

ความคาดหวังด้านการบริการสีเขียว	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคาดหวัง
1 สถานประกอบการท่องเที่ยวที่มีการพัฒนาการบริหารจัดการธุรกิจและการบริการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม เช่น - ลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกใช้พลังงานทดแทน เช่น พลังงานจากแสงอาทิตย์ พลังงานลม - มีการจัดการขยะและสิ่งปฏิกูล - มีการจัดการคุณภาพอากาศและเสียง - มีการประหยัดและการจัดการการใช้น้ำ	4.03	0.92	มาก
2 สถานประกอบการมีส่วนร่วมกับชุมชนท้องถิ่นในการกำหนดทิศทางและแผนพัฒนาการท่องเที่ยวชุมชนอย่างยั่งยืน	3.93	0.91	มาก
3 มีการส่งเสริมและสนับสนุนหน่วยงานทางราชการในการป้องกันและบำรุงรักษาสถานที่และมรดกทางประวัติศาสตร์ โบราณคดี และวัฒนธรรม	3.92	1.02	มาก
4 เลือกใช้สินค้าและผลิตภัณฑ์ท้องถิ่นในการให้บริการแก่นักท่องเที่ยว	3.96	0.96	มาก
5 มีการส่งเสริมการจัดแสดงศิลปวัฒนธรรมไทยและหลีกเลี่ยงการจัดแสดงที่อาจสร้างผลกระทบหรือขัดต่อประเพณีหรือความเชื่อของคนในท้องถิ่น	3.85	1.00	มาก
6 มีการสนับสนุนให้พนักงานแต่งกายด้วยชุดที่สะท้อนถึงวัฒนธรรมและวิถีชีวิตของท้องถิ่น	3.85	1.02	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.92</b>	<b>0.82</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 20 แสดงให้เห็นว่า ระดับความคาดหวังด้านการบริการสีเขียว อยู่ในระดับ มาก ค่าเฉลี่ย 3.92 เมื่อวิเคราะห์ออกเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความคาดหวังในข้อ สถานประกอบการท่องเที่ยวมีการพัฒนาการบริหารจัดการธุรกิจและการบริการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม เช่น ลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกใช้พลังงานทดแทน เช่น พลังงานจากแสงอาทิตย์ พลังงานลม, มีการจัดการขยะและสิ่งปฏิกูล, มีการจัดการคุณภาพอากาศและเสียง, มีการประหยัดและการจัดการการใช้น้ำ อยู่ในระดับ มาก ค่าเฉลี่ย 4.03

ตารางที่ 21 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ ระดับความคาดหวังด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

ความคาดหวังด้านความรับผิดชอบต่อสังคม และสิ่งแวดล้อม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคาดหวัง
1 องค์กรหรือบริษัทที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว ควรรงค์ให้เจ้าหน้าที่/พนักงานปฏิบัติในการ รักษาฟื้นฟูสิ่งแวดล้อมหรือแหล่งท่องเที่ยว และ ใช้พลังงานทดแทน	3.83	0.96	มาก
2 มีการจัดกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม ชุมชนในด้านการอนุรักษ์แหล่งท่องเที่ยวทาง ประวัติศาสตร์ วัฒนธรรม และทางธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อม	3.82	0.94	มาก
3 มีการส่งเสริมให้คนท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการ ป้องกัน รักษาและทำนุบำรุงสถานที่และมรดก ทางประวัติศาสตร์ โบราณคดี วัฒนธรรม ท้องถิ่น	3.89	0.94	มาก
4 ส่งเสริมให้นักท่องเที่ยวมีโอกาสได้สัมผัสและ เรียนรู้เกี่ยวกับประวัติศาสตร์ วัฒนธรรม และวิถี ชีวิตของท้องถิ่น และมีส่วนร่วมในการอนุรักษ์ มรดกเหล่านั้น	3.87	0.99	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.85</b>	<b>0.85</b>	<b>มาก</b>



จากตารางที่ 21 แสดงให้เห็นว่า ระดับความคาดหวังด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม อยู่ในระดับ มาก ค่าเฉลี่ย 3.85 เมื่อวิเคราะห์ออกเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความคาดหวังในหัวข้อ มีการส่งเสริมให้คนท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการป้องกันรักษาและทำนุบำรุงสถานที่และมรดกทางประวัติศาสตร์ โบราณคดี วัฒนธรรมท้องถิ่น อยู่ในระดับ มาก ค่าเฉลี่ย 3.89

ตารางที่ 22 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ ระดับความพึงพอใจด้านหัวใจสีเขียว

ความพึงพอใจด้านหัวใจสีเขียว	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1 ผู้เกี่ยวข้องในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเมือง ปาย รับรู้และตระหนักถึงผลกระทบของการ ท่องเที่ยวต่อ โบราณสถาน โบราณวัตถุ วัฒนธรรมและวิถีชีวิตของท้องถิ่น	3.36	0.92	ปานกลาง
2 มีการให้ความสำคัญของการอนุรักษ์วัฒนธรรม และวิถีชีวิตของท้องถิ่น	3.44	0.99	ปานกลาง
3 มีการปรับตัวเพื่อรับมือกับภาวะโลกร้อน และมี แนวทางปฏิบัติที่ช่วยลดการปล่อยก๊าซเรือน กระจก	3.27	1.05	ปานกลาง
4 มีการปฏิบัติที่รักษามรดกทางวัฒนธรรม และ สร้างผลกระทบที่น้อย เช่น วัฒนธรรมไทยใหญ่ เป็นต้น	3.36	0.97	ปานกลาง
รวม	3.36	0.86	ปานกลาง

จากตารางที่ 22 แสดงให้เห็นว่า ระดับความพึงพอใจด้านหัวใจสีเขียว อยู่ในระดับ ปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.36 เมื่อวิเคราะห์ออกเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับ ความพึงพอใจในหัวข้อ มีการให้ความสำคัญของการอนุรักษ์วัฒนธรรม และวิถีชีวิตของท้องถิ่น อยู่ในระดับ ปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.44

ตารางที่ 23 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ ระดับความพึงพอใจด้านรูปแบบการเดินทาง  
สีเขียว

ความพึงพอใจด้านรูปแบบการเดินทางสีเขียว	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1 มีการรณรงค์ให้เลือกใช้นานพาหนะที่ประหยัดพลังงาน หรือ ใช้พลังงานทดแทน เช่น ยานพาหนะท้องถิ่น เป็นต้น	3.25	0.96	ปานกลาง
2 ผู้ประกอบการขนส่งทางการท่องเที่ยวและเครือข่ายธุรกิจ ดำเนินธุรกิจที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม และสามารถลดการใช้พลังงานหรือใช้พลังงานทดแทน	3.29	1.00	ปานกลาง
รวม	3.27	0.91	ปานกลาง

จากตารางที่ 23 แสดงให้เห็นว่า ระดับความพึงพอใจด้านรูปแบบการเดินทางสีเขียว อยู่ในระดับ ปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.27 เมื่อวิเคราะห์ออกเป็นรายชื่อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในหัวข้อ ผู้ประกอบการขนส่งทางการท่องเที่ยวและเครือข่ายธุรกิจ ดำเนินธุรกิจที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม และสามารถลดการใช้พลังงานหรือใช้พลังงานทดแทน อยู่ในระดับ ปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.29

ตารางที่ 24 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ ระดับความพึงพอใจด้านแหล่งท่องเที่ยวสีเขียว

ความพึงพอใจด้านแหล่งท่องเที่ยวสีเขียว	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1 แหล่งท่องเที่ยวมุ่งเน้นให้เกิดประโยชน์ด้านสังคม และเศรษฐกิจแก่ชุมชน โดยรอบ โดยลดการเกิดผลกระทบทางลบ	3.40	0.89	ปานกลาง
2 มีการแบ่งเขตการใช้ประโยชน์แหล่งท่องเที่ยวตามศักยภาพของทรัพยากรธรรมชาติ/สิ่งแวดล้อม และคุณค่าประสบการณ์ของนักท่องเที่ยว	3.39	0.97	ปานกลาง
3 มีการออกแบบก่อสร้างอาคารและระบบสาธารณูปโภค-สาธารณูปการ สอดคล้องกลมกลืนกับสภาพแวดล้อม	3.41	1.09	ปานกลาง
4 จัดให้มีกิจกรรมท่องเที่ยว นันทนาการที่ให้ความเพลิดเพลิน สนุกสนานและให้โอกาสในการเรียนรู้ทรัพยากรการท่องเที่ยวและสิ่งแวดล้อม	3.53	1.01	มาก
5 มีการกำหนดขีดความสามารถรองรับได้ (carrying capacity) ของแหล่งท่องเที่ยว ทั้งในด้านจำนวนนักท่องเที่ยวและมีการบริหารจัดการที่ก่อให้เกิดผลกระทบต่อระบบนิเวศสิ่งแวดล้อม	3.38	1.00	ปานกลาง
6 สื่อที่ใช้ในการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวมีความถูกต้อง	3.55	0.97	มาก
7 แหล่งท่องเที่ยวมีการกำหนดระเบียบหรือข้อควรปฏิบัติให้นักท่องเที่ยวรับทราบในโอกาสแรกที่เดินทางมาถึง	3.35	1.04	ปานกลาง
8 มีการประเมิน/ตรวจวัด ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว	3.29	1.11	ปานกลาง
<b>รวม</b>	<b>3.41</b>	<b>0.79</b>	<b>ปานกลาง</b>

จากตารางที่ 24 แสดงให้เห็นว่า ระดับความพึงพอใจด้านแหล่งท่องเที่ยวสีเขียว อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.41 เมื่อวิเคราะห์ออกเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในข้อ สื่อที่ใช้ในการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวมีความถูกต้อง อยู่ในระดับ มาก ค่าเฉลี่ย 3.55

ตารางที่ 25 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ ระดับความพึงพอใจด้านชุมชนสีเขียว

ความพึงพอใจด้านชุมชนสีเขียว	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1 มีการปรับปรุงหรือพัฒนาให้มีระบบการบริหารจัดการชุมชนที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม	3.34	0.96	ปานกลาง
2 ชุมชนมีส่วนร่วมให้เกิดประโยชน์ต่อสภาพสังคม และเศรษฐกิจของชุมชน โดยรวม	3.37	0.98	ปานกลาง
3 ชุมชนมีการต้อนรับและบริการต่างๆรวมถึงการให้ข้อมูลแก่นักท่องเที่ยวและสะท้อนถึงความ เป็นไทย	3.47	0.99	ปานกลาง
4 มีการแสดงออกถึงความสำคัญของการอนุรักษ์ วัฒนธรรม และวิถีชีวิตของท้องถิ่น	3.47	1.03	ปานกลาง
5 มีการสอดส่องและควบคุมไม่ให้มีการซื้อขาย และเปลี่ยน หรือจัดแสดง โบราณวัตถุและทาง วัฒนธรรมโดยผิดกฎหมาย หรือขัดต่อประเพณี หรือความเชื่อของคนในท้องถิ่น	3.42	1.03	ปานกลาง
6 ใช้ศิลปะ สถาปัตยกรรม หรือมรดกทาง วัฒนธรรมที่สะท้อนถึงอัตลักษณ์ของท้องถิ่น	3.47	1.02	ปานกลาง
<b>รวม</b>	<b>3.42</b>	<b>0.82</b>	<b>ปานกลาง</b>

จากตารางที่ 25 แสดงให้เห็นว่า ระดับความพึงพอใจด้านชุมชนสีเขียว อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.42 เมื่อวิเคราะห์ออกเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในหัวข้อ ชุมชนมีการต้อนรับและบริการต่างๆรวมถึงการให้ข้อมูลแก่นักท่องเที่ยว และสะท้อนถึงความ เป็นไทย, หัวข้อมีการแสดงออกถึงความสำคัญของการอนุรักษ์ วัฒนธรรม และวิถีชีวิตของท้องถิ่น และในหัวข้อใช้ศิลปะสถาปัตยกรรม หรือมรดกทางวัฒนธรรมที่สะท้อนถึงอัตลักษณ์ของท้องถิ่น อยู่ในระดับ ปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.47

ตารางที่ 26 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ ระดับความพึงพอใจด้านกิจกรรมสีเขียว

ความพึงพอใจด้านกิจกรรมสีเขียว	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1 มีการใช้สินค้าหรือผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม และช่วยลดการใช้พลังงานหรือปล่อยก๊าซเรือนกระจก	3.35	1.01	ปานกลาง
2 มีกิจกรรมท่องเที่ยวที่สอดคล้องกลมกลืนกับทรัพยากรหรือสิ่งแวดล้อม และสร้างผลกระทบทางลบน้อย	3.41	1.04	ปานกลาง
3 จัดให้มีแหล่งท่องเที่ยวที่ให้ประสบการณ์การเรียนรู้เกี่ยวกับทรัพยากรธรรมชาติ หรือวัฒนธรรม ประเพณี และวิถีชีวิตของท้องถิ่นแก่นักท่องเที่ยว	3.41	1.04	ปานกลาง
รวม	3.39	0.92	ปานกลาง

จากตารางที่ 26 แสดงให้เห็นว่า ระดับความพึงพอใจด้านกิจกรรมสีเขียว อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.39 เมื่อวิเคราะห์ออกเป็นรายชื่อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในหัวข้อ มีกิจกรรมท่องเที่ยวที่สอดคล้องกลมกลืนกับทรัพยากรหรือสิ่งแวดล้อม และสร้างผลกระทบทางลบน้อย และในหัวข้อจัดให้มีแหล่งท่องเที่ยวที่ให้ประสบการณ์การเรียนรู้เกี่ยวกับทรัพยากรธรรมชาติ หรือวัฒนธรรม ประเพณี และวิถีชีวิตของท้องถิ่นแก่นักท่องเที่ยว อยู่ในระดับ ปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.41

ตารางที่ 27 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ ระดับความพึงพอใจด้านการบริการสีเขียว

ความพึงพอใจด้านการบริการสีเขียว	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1 สถานประกอบการท่องเที่ยวที่มีการพัฒนาการบริหารจัดการธุรกิจและการบริการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม เช่น - ลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกใช้พลังงานทดแทน เช่น พลังงานจากแสงอาทิตย์ พลังงานลม - มีการจัดการขยะและสิ่งปฏิกูล - มีการจัดการคุณภาพอากาศและเสียง - มีการประหยัดและการจัดการการใช้น้ำ	3.32	0.98	ปานกลาง
2 สถานประกอบการมีส่วนร่วมกับชุมชนท้องถิ่นในการกำหนดทิศทางและแผนพัฒนาการท่องเที่ยวชุมชนอย่างยั่งยืน	3.29	0.99	ปานกลาง
3 มีการส่งเสริมและสนับสนุนหน่วยงานทางราชการในการป้องกันและบำรุงรักษาสถานที่และมรดกทางประวัติศาสตร์ โบราณคดี และวัฒนธรรม	3.34	1.04	ปานกลาง
4 เลือกใช้สินค้าและผลิตภัณฑ์ท้องถิ่นในการให้บริการแก่นักท่องเที่ยว	3.42	1.05	ปานกลาง
5 มีการส่งเสริมการจัดแสดงศิลปวัฒนธรรมไทยและหลีกเลี่ยงการจัดแสดงที่อาจสร้างผลกระทบหรือขัดต่อประเพณีหรือความเชื่อของคนในท้องถิ่น	3.39	1.02	ปานกลาง
6 มีการสนับสนุนให้พนักงานแต่งกายด้วยชุดที่สะท้อนถึงวัฒนธรรมและวิถีชีวิตของท้องถิ่น	3.34	1.05	ปานกลาง
<b>รวม</b>	<b>3.35</b>	<b>0.86</b>	<b>ปานกลาง</b>

จากตารางที่ 27 แสดงให้เห็นว่า ระดับความพึงพอใจด้านการบริการสีเขียว อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.35 เมื่อวิเคราะห์ห้ออกเป็นรายชื่อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับ

ความพึงพอใจในหัวข้อ เลือกลงใช้สินค้าและผลิตภัณฑ์ท้องถิ่นในการให้บริการแก่นักท่องเที่ยว อยู่ในระดับ ปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.42

ตารางที่ 28 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ ระดับความพึงพอใจด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

ความพึงพอใจด้านความรับผิดชอบต่อสังคม และสิ่งแวดล้อม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1 องค์กรหรือบริษัทที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว รณรงค์ให้เจ้าหน้าที่/พนักงานปฏิบัติในการ รักษาฟื้นฟูสิ่งแวดล้อมหรือแหล่งท่องเที่ยว และ ใช้พลังงานทดแทน	3.19	0.96	ปานกลาง
2 มีการจัดกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม ชุมชนในด้านการอนุรักษ์แหล่งท่องเที่ยวทาง ประวัติศาสตร์ วัฒนธรรม และทางธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อม	3.32	1.01	ปานกลาง
3 มีการส่งเสริมให้คนท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการ ป้องกัน รักษาและทำนุบำรุงสถานที่และมรดก ทางประวัติศาสตร์ โบราณคดี วัฒนธรรม ท้องถิ่น	3.30	0.99	ปานกลาง
4 ส่งเสริมให้นักท่องเที่ยวมีโอกาสได้สัมผัสและ เรียนรู้เกี่ยวกับประวัติศาสตร์ วัฒนธรรม และวิถี ชีวิตของท้องถิ่น และมีส่วนร่วมในการอนุรักษ์ มรดกเหล่านั้น	3.36	1.10	ปานกลาง
รวม	3.29	0.89	ปานกลาง

จากตารางที่ 28 แสดงให้เห็นว่า ระดับความพึงพอใจด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม อยู่ในระดับ ปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.29 เมื่อวิเคราะห์ออกเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในหัวข้อ ส่งเสริมให้นักท่องเที่ยวมีโอกาสได้สัมผัสและเรียนรู้เกี่ยวกับประวัติศาสตร์ วัฒนธรรม และวิถีชีวิตของท้องถิ่น และมีส่วนร่วมในการอนุรักษ์มรดกเหล่านั้น อยู่ในระดับ ปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.36

ตารางที่ 29 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความคาดหวังส่งผลต่อการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์อำเภอป่าเย็บ จังหวัดแม่ฮ่องสอน จำแนกระหว่างเพศ.

ความคาดหวังส่งผลต่อการท่องเที่ยว	เพศชาย		เพศหญิง		t	p
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1 ด้านหัวใจสีเขียว	3.82	0.82	3.91	0.82	-1.06	0.29
2 ด้านรูปแบบการเดินทางสีเขียว	3.73	0.95	3.89	0.87	-1.83	0.07
3 ด้านแหล่งท่องเที่ยวสีเขียว	3.80	0.79	3.95	0.71	-1.96*	0.05
4 ด้านชุมชนสีเขียว	3.82	0.84	4.00	0.78	-2.21*	0.03
5 ด้านกิจกรรมสีเขียว	3.84	0.88	4.01	0.81	-1.94*	0.05
6 ด้านการบริการสีเขียว	3.87	0.84	3.97	0.79	-1.26	0.21
7 ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม	3.80	0.87	3.90	0.82	-1.20	0.23
<b>รวม</b>	<b>3.81</b>	<b>0.74</b>	<b>3.95</b>	<b>0.70</b>	<b>-1.88</b>	<b>0.06</b>

\*P < .05

จากตารางที่ 29 แสดงให้เห็นว่า ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความคาดหวัง เมื่อจำแนกระหว่างเพศชาย และเพศหญิง ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านแหล่งท่องเที่ยวสีเขียว ด้านชุมชนสีเขียว ด้านกิจกรรมสีเขียวแตกต่างกัน อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยที่เพศหญิง ( $\bar{X}=3.95$ ) ให้ความเห็นว่า ด้านแหล่งท่องเที่ยวสีเขียวส่งผลต่อการท่องเที่ยว มากกว่าเพศชาย ( $\bar{X}=3.80$ ) ด้านชุมชนสีเขียวเพศหญิง ( $\bar{X}=4.00$ ) ให้ความเห็นว่าส่งผลต่อการท่องเที่ยว มากกว่าเพศชาย ( $\bar{X}=3.82$ ) และด้านกิจกรรมสีเขียวเพศหญิง ( $\bar{X}=4.01$ ) ให้ความเห็นว่าส่งผลต่อการท่องเที่ยว มากกว่าเพศชาย ( $\bar{X}=3.84$ )



ตารางที่ 30 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจส่งผลกระทบต่อการทำงานที่วเชิงอนุรักษ์อำเภอป่า  
จังหวัดแม่ฮ่องสอน จำแนกระหว่างเพศ

ความพึงพอใจส่งผลกระทบต่อการทำงานที่ว	เพศชาย		เพศหญิง		t	p
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1 ด้านหัวใจสีเขียว	3.31	0.85	3.40	0.86	-1.12	0.27
2 ด้านรูปแบบการเดินทางสีเขียว	3.23	0.96	3.30	0.86	-0.79	0.43
3 ด้านแหล่งท่องเที่ยวสีเขียว	3.39	0.84	3.44	0.74	-0.64	0.52
4 ด้านชุมชนสีเขียว	3.40	0.84	3.44	0.79	-0.42	0.68
5 ด้านกิจกรรมสีเขียว	3.40	0.96	3.38	0.88	0.16	0.88
6 ด้านการบริการสีเขียว	3.34	0.88	3.36	0.84	-0.28	0.78
7 ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและ สิ่งแวดล้อม	3.31	0.92	3.27	0.87	0.37	0.71
<b>รวม</b>	<b>3.34</b>	<b>0.77</b>	<b>3.37</b>	<b>0.71</b>	<b>-0.44</b>	<b>0.66</b>

\*P < .05

จากตารางที่ 29 แสดงให้เห็นว่า ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจ เมื่อจำแนก  
ระหว่างเพศชายและเพศหญิง ทั้งในภาพรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 31 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของความคาดหวังส่งผลต่อการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์  
อำเภอป่า จังหวัดแม่ฮ่องสอน จำแนกตามอายุ

ความคาดหวัง ส่งผลต่อการท่องเที่ยว	อายุ (N = 400)						F	p	เปรียบเทียบ รายคู่
	ต่ำกว่า 25 ปี		26-35 ปี		36 ปี ขึ้นไป				
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.			
1 ด้านหัวใจสีเขียว	3.84	0.79	3.86	0.83	3.92	0.87	0.21	0.81	-
2 ด้านรูปแบบการเดินทาง สีเขียว	3.86	0.84	3.79	0.97	3.71	0.98	0.75	0.47	-
3 ด้านแหล่งท่องเที่ยวสีเขียว	3.88	0.69	3.87	0.79	3.88	0.85	0.00	1.00	-
4 ด้านชุมชนสีเขียว	3.87	0.75	3.94	0.86	3.94	0.90	0.37	0.69	-
5 ด้านกิจกรรมสีเขียว	3.91	0.81	3.93	0.87	3.97	0.91	0.12	0.89	-
6 ด้านการบริการสีเขียว	3.88	0.77	3.95	0.84	3.98	0.91	0.55	0.58	-
7 ด้านความรับผิดชอบต่อ สังคมและสิ่งแวดล้อม	3.84	0.83	3.81	0.89	3.98	0.81	0.86	0.42	-
<b>รวม</b>	<b>3.87</b>	<b>0.64</b>	<b>3.88</b>	<b>0.78</b>	<b>3.91</b>	<b>0.81</b>	<b>0.08</b>	<b>0.92</b>	-

\*P < .05

จากตารางที่ 43 แสดงให้เห็นว่า ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของความคาดหวัง  
เมื่อจำแนกตามอายุ ทั้งในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 32 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของความพึงพอใจส่งผลต่อการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์  
อำเภอป่า จังหวัดแม่ฮ่องสอน จำแนกตามอายุ

ความพึงพอใจ ส่งผลต่อการท่องเที่ยว	อายุ (N = 400)						F	p	เปรียบเทียบ รายคู่
	ต่ำกว่า 25 ปี		26-35 ปี		36 ปี ขึ้นไป				
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.			
1 ด้านหัวใจสีเขียว	3.56	0.84	3.18	0.84	3.15	0.80	10.77*	0.00	25>26-35,36
2 ด้านรูปแบบการเดินทางสีเขียว	3.48	0.88	3.10	0.94	3.02	0.77	10.75*	0.00	25>26-35,36
3 ด้านแหล่งท่องเที่ยวสีเขียว	3.63	0.74	3.24	0.82	3.17	0.70	14.65*	0.00	25>26-35,36
4 ด้านชุมชนสีเขียว	3.64	0.74	3.27	0.85	3.14	0.80	13.84*	0.00	25>26-35,36
5 ด้านกิจกรรมสีเขียว	3.60	0.86	3.23	0.96	3.11	0.86	10.86*	0.00	25>26-35,36
6 ด้านการบริการสีเขียว	3.54	0.84	3.22	0.85	3.09	0.82	9.54*	0.00	25>26-35,36
7 ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม และสิ่งแวดล้อม	3.50	0.87	3.11	0.90	3.09	0.82	10.24*	0.00	25>26-35,36
<b>รวม</b>	<b>3.56</b>	<b>0.69</b>	<b>3.19</b>	<b>0.76</b>	<b>3.11</b>	<b>0.68</b>	<b>15.69*</b>	<b>0.00</b>	<b>25&gt;26-35,36</b>

\*P < .05

จากตารางที่ 43 แสดงให้เห็นว่า ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของความพึงพอใจเมื่อจำแนกตามอายุ ทั้งในภาพรวมและรายได้แตกต่างกันที่ระดับ .05 เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจในรายด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ ต่ำกว่า 25 ปี มีความพึงพอใจด้านหัวใจสีเขียว ด้านรูปแบบการเดินทางสีเขียว ด้านแหล่งท่องเที่ยวสีเขียว ด้านชุมชนสีเขียว ด้านกิจกรรมสีเขียว ด้านการบริการสีเขียว ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม มากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 26-35 ปี และอายุ 36 ปี ขึ้นไป แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง “ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์อำเภอป่าาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน” เป็นการวิจัยที่มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ความคาดหวัง และความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์อำเภอป่าาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน โดยการวิจัยครั้งนี้มุ่งเน้นศึกษานักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวอำเภอป่าาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน โดยผู้ศึกษามีการสรุป อภิปรายผลการวิจัย และข้อเสนอแนะในการศึกษา ดังนี้

#### สรุปผลการวิจัย

##### ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง มีอายุต่ำกว่า 25 ปี มีภูมิลำเนาอยู่ กรุงเทพมหานคร มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด มีอาชีพเป็นนักเรียน/นิสิต/นักศึกษา และมีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท

##### ตอนที่ 2 ข้อมูลพฤติกรรมการท่องเที่ยวในอำเภอป่าาย จังหวัดแม่ฮ่องสอนของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มาท่องเที่ยวอำเภอป่าายเป็นครั้งแรก โดยได้รับรู้ข้อมูลข่าวสารจากเพื่อน/ญาติ/พี่น้อง ใช้รถยนต์ส่วนตัวในการเดินทางมาท่องเที่ยว ส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์เพื่อพักผ่อน ใช้เวลาการท่องเที่ยว 1-2 วัน ส่วนใหญ่จะกลับมาท่องเที่ยว และแนะนำให้ผู้อื่นเดินทางมาท่องเที่ยวอำเภอป่าาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน

##### ตอนที่ 3 ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยส่งผลต่อการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์อำเภอป่าาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน ต่อแนวคิด 7 Greens

3.1 ระดับความคาดหวังด้านหัวใจสีเขียวส่งผลต่อการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ อำเภอป่าาย จังหวัดแม่ฮ่องสอนทั้งในภาพรวมและในรายข้อพบว่า มีระดับความคาดหวังอยู่ในระดับมาก

3.2 ระดับความคาดหวังด้านรูปแบบการเดินทางสีเขียวส่งผลต่อการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ อำเภอป่าาย จังหวัดแม่ฮ่องสอนทั้งในภาพรวมและในรายข้อพบว่า มีระดับความคาดหวังอยู่ในระดับมาก

3.3 ระดับความคาดหวังด้านแหล่งท่องเที่ยวสีเขียวส่งผลกระทบต่อการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ อำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอนทั้งในภาพรวมและในรายข้อพบว่า มีระดับความคาดหวังอยู่ในระดับมาก

3.4 ระดับความคาดหวังด้านชุมชนสีเขียวส่งผลกระทบต่อการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ อำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอนทั้งในภาพรวมและในรายข้อพบว่า มีระดับความคาดหวังอยู่ในระดับมาก

3.5 ระดับความคาดหวังด้านกิจกรรมสีเขียวส่งผลกระทบต่อการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ อำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอนทั้งในภาพรวมและในรายข้อพบว่า มีระดับความคาดหวังอยู่ในระดับมาก

3.6 ระดับความคาดหวังด้านการบริการสีเขียวส่งผลกระทบต่อการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ อำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอนทั้งในภาพรวมและในรายข้อพบว่า มีระดับความคาดหวังอยู่ในระดับมาก

3.7 ระดับความคาดหวังด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมส่งผลกระทบต่อการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ อำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอนทั้งในภาพรวมและในรายข้อพบว่า มีระดับความคาดหวังอยู่ในระดับมาก

3.8 ระดับความพึงพอใจด้านหัวใจสีเขียวส่งผลกระทบต่อการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ อำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอนทั้งในภาพรวมและในรายข้อพบว่า มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

3.9 ระดับความพึงพอใจด้านรูปแบบการเดินทางสีเขียวส่งผลกระทบต่อการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ อำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอนทั้งในภาพรวมและในรายข้อพบว่า มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

3.10 ระดับความพึงพอใจด้านแหล่งท่องเที่ยวสีเขียวส่งผลกระทบต่อการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ อำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน ในภาพรวมมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง และในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้น หัวข้อจัดให้มีกิจกรรมท่องเที่ยว นันทนาการที่ให้ความเพลิดเพลิน สนุกสนานและให้โอกาสในการเรียนรู้ ทรัพยากรการท่องเที่ยวและสิ่งแวดล้อม และหัวข้อสื่อที่ใช้ในการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวมีความถูกต้อง ที่มีระดับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก

3.11 ระดับความพึงพอใจด้านชุมชนสีเขียวส่งผลกระทบต่อการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ อำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอนทั้งในภาพรวมและในรายข้อพบว่า มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

3.12 ระดับความพึงพอใจด้านกิจกรรมสีเขียวส่งผลกระทบต่อการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ อำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอนทั้งในภาพรวมและในรายข้อพบว่า มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

3.13 ระดับความพึงพอใจด้านการบริการสีเขียวส่งผลกระทบต่อการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ อำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอนทั้งในภาพรวมและในรายข้อพบว่า มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

3.14 ระดับความพึงพอใจด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมส่งผลกระทบต่อการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ อำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอนทั้งในภาพรวมและในรายข้อพบว่า มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

3.15 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความคาดหวังส่งผลกระทบต่อการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ อำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน จำแนกระหว่างเพศ พบว่า ระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย และ เพศหญิง โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านแหล่งท่องเที่ยวสีเขียว ด้านชุมชนสีเขียว ด้านกิจกรรมสีเขียวแตกต่างกัน อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.16 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจส่งผลกระทบต่อการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ อำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน จำแนกระหว่างเพศ พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย และ เพศหญิง ทั้งในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

3.17 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของความคาดหวังส่งผลกระทบต่อการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์อำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน จำแนกตามอายุ พบว่า ระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถาม ทั้งในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

3.18 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของความพึงพอใจส่งผลกระทบต่อการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์อำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน จำแนกตามอายุ พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านหัวใจสีเขียว ด้านรูปแบบการเดินทางสีเขียว ด้านแหล่งท่องเที่ยวสีเขียว ด้านชุมชนสีเขียว ด้านกิจกรรมสีเขียว ด้านการบริการสีเขียว ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมแตกต่างกัน อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

## อภิปรายผลการวิจัย

การศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ อำเภอป่าย จังหวัดแม่ฮ่องสอน สามารถอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ดังนี้

### 1. วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ในพื้นที่อำเภอป่าย จังหวัดแม่ฮ่องสอน

จากที่ ริคเตอร์ (Reeder. 1971) ได้กล่าวไว้ว่า ความคาดหวัง หมายถึง ทำที่ของบุคคลที่มีต่อพฤติกรรมของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับตน โดยความคาดหวังหรือความต้องการให้บุคคลนั้น ประพฤติปฏิบัติในสิ่งที่ตนต้องการ ดังนั้นอาจกล่าวได้ว่าความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์นั้น คือ ความต้องการ ปาย เป็นพื้นที่เชิงอนุรักษ์ จากผลการวิจัยที่พบว่าความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์อำเภอป่าย จังหวัดแม่ฮ่องสอนอยู่ในระดับ มาก ซึ่งระดับความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวไทย อันดับแรกคือ ด้านกิจกรรมสีเขียว อยู่ในระดับ มาก อันดับที่สองคือ ด้านการบริการสีเขียว อยู่ในระดับ มาก อันดับที่สามคือด้านชุมชนสีเขียว อยู่ในระดับ มาก ดังนั้นเพื่อตอบสนองความคาดหวังของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์นั้น ทางการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยจำเป็นต้องแนวคิด 7 Greens แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการสิ่งแวดล้อมซึ่งเรียกได้ว่า 7 Greens Concept (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2552) ซึ่งเป็นแนวคิดที่เน้นการพัฒนาอย่างยั่งยืนควบคู่ไปกับการท่องเที่ยว เป็นการท่องเที่ยวที่ทำให้นักท่องเที่ยวเกิดจิตสำนึกรักในสิ่งแวดล้อม และพร้อมที่จะดูแลสิ่งแวดล้อม แหล่งท่องเที่ยว และทรัพยากรธรรมชาติให้คงอยู่คู่ประเทศไทยต่อไปอย่างยั่งยืนสอดคล้องกับ วรวิทย์ อุ่นจิตร (2552) ที่ได้ศึกษาพบว่าพฤติกรรมการท่องเที่ยวตามแนวคิดด้านภัยโลกร้อนนั้นจะต้องปลูกฝังเรื่องสำนึกรักในสิ่งแวดล้อม และยังคงพัฒนาอย่างยั่งยืนควบคู่แนวคิดเศรษฐกิจพอเพียง อีกด้วย กล่าวคือ ชุมชน เองก็ต้องพร้อมที่จะพัฒนาโดยเน้นการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนและแนวคิดเศรษฐกิจพอเพียงเป็นสำคัญ (สมบัติ กาญจนกิจ, 2553) ซึ่งไม่เพียงแค่นักท่องเที่ยวเท่านั้นผู้ประกอบการในท้องถิ่นก็เป็นส่วนสำคัญที่จะต้องหันมาใส่ใจสิ่งแวดล้อม และนำนโยบาย 7 green concept ไปปฏิบัติอย่างมีส่วนร่วมร่วมใจ อนาคตของ การท่องเที่ยวขึ้นอยู่กับความร่วมมือในทุกภาคส่วน โดยทุกคนต้องพร้อมที่จะเสียสละเพื่อดูแลและรักษาสิ่งแวดล้อมให้ได้ ซึ่งการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนเป็นสิ่งที่สำคัญและต้องทำให้ได้ ซึ่งนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยว ณ อำเภอป่าย ซึ่งปัจจุบันป่ายมีการเปลี่ยนแปลงไปมากสอดคล้องกับปัฐมา ชุประเสริฐ (2550) ที่กล่าวว่าปัจจุบันแม่ฮ่องสอนได้รับพัฒนาให้เป็นเมืองท่องเที่ยว ทำให้พื้นที่เมืองเปลี่ยนไปเป็นอย่างมาก จึงควรคำนึงถึงการอนุรักษ์เอกลักษณ์ทางกายภาพของเมืองและวัฒนธรรมประเพณีไว้

นอกจากนี้ นักท่องเที่ยวที่เดินทางมาเที่ยว อำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอนนั้นมีความคาดหวังว่าจะได้เห็นการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ในระดับมาก ซึ่งความพึงพอใจที่นักท่องเที่ยวได้รับกลับไปกลับอยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้นถึงเวลาที่จะต้องทบทวนการอนุรักษ์พื้นที่แห่งนี้ให้ยั่งยืน และส่งเสริมการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนให้ประสบความสำเร็จเพื่อให้อำเภอปายได้คงอยู่ให้เห็นความงามของธรรมชาติและวัฒนธรรมที่เป็นเอกลักษณ์

## 2. วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ในพื้นที่อำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน

ความพึงพอใจ หมายถึงความรู้ที่มีความสุขหรือความพอใจเมื่อได้รับความสำเร็จหรือได้รับสิ่งที่ต้องการ (Quirk, 1987) ซึ่งความพึงพอใจนั้น เป็นสิ่งที่นักท่องเที่ยวจะรู้สึกต่อจาก ความคาดหวัง ซึ่งจากการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ในพื้นที่อำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอนนั้นอยู่ในระดับปานกลาง ในภาพรวม และในส่วนใหญ่ จะเห็นได้ว่าระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวนั้นต่ำกว่าระดับความคาดหวัง จึงอาจอนุมานได้ว่านักท่องเที่ยวยังไม่ได้รับการตอบสนองความคาดหวังจนถึงระดับที่นักท่องเที่ยวพึงพอใจ ที่มีต่อการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ในอำเภอปายจังหวัดแม่ฮ่องสอน สอดคล้องกับ เกรียงเทพ วีระนันทนาพันธ์ (2546) ที่กล่าวไว้ว่า ความคาดหวังของนักท่องเที่ยวนั้นมีระดับสูง แต่ในทางกลับกัน ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวนั้นยากที่จะสูงตามระดับความคาดหวัง ดังนั้นหากต้องการให้ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวอยู่ในระดับสูงนั้น ควรจะต้องมีการผลักดันการจัดการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ให้เห็นเป็นรูปธรรมและทำให้มากกว่าความคาดหวังของนักท่องเที่ยว เพื่อให้ได้ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวกลับมา

## 3. วัตถุประสงค์เพื่อเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจ ระหว่างเพศ และอายุของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ในพื้นที่อำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน

จากการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความคาดหวังส่งผลต่อการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์อำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน จำแนกระหว่างเพศพบว่า ระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย และเพศหญิง โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านแหล่งท่องเที่ยวสีเขียว ด้านชุมชนสีเขียว ด้านกิจกรรมสีเขียวแตกต่างกัน อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 อาจเป็นเพราะเพศหญิงมีความอ่อนไหวต่อความต้องการต่างๆมากกว่าเพศชาย ดังที่ บาร์ซิลส์ วิลลิงส์ และวอทเทอร์ (Barzins, Willing and Watter อ้างใน ปรีชา อรุณสวัสดิ์, 2531) พบว่า องค์ประกอบหนึ่งของลักษณะความเป็นหญิงคือ ความอ่อนไหวต่อความต้องการต่างๆ ดังนั้นจึงเป็นผลให้ในด้านแหล่งท่องเที่ยวสีเขียว และชุมชนสีเขียวมีความคิดเห็นที่แตกต่างกัน

นอกจากนี้การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจส่งผลต่อการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์อำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน จำแนกระหว่างเพศพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามเพศ



ชาย และ เพศหญิง ทั้งในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ซึ่งอาจเป็นเพราะนักท่องเที่ยว ยังไม่ได้ประสบพบกับสิ่งที่ตนคาดหวังจึงทำให้มีความพึงพอใจในระดับปานกลางไม่แตกต่างกัน ในระหว่างเพศ สอดคล้องกับ เกรียงเทพ วีระนนทนาพันธ์ (2546) ที่เมื่อทำการเปรียบเทียบ ความพึงพอใจในระหว่างเพศแล้วไม่พบความแตกต่างกัน

การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของความคาดหวังส่งผลต่อการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ อำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน จำแนกตามอายุ พบว่า ระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถาม ทั้งในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับทฤษฎีความคาดหวังของ วรูม (Vroom, 1964) ที่กล่าวไว้ว่าความคาดหวังที่สูงอาจทำให้ ไม่ค้นพบความแตกต่างจากความคาดหวังนั้น

การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของความพึงพอใจส่งผลต่อการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ อำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน จำแนกตามอายุ พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านหัวใจสีเขียว ด้านรูปแบบการเดินทางสีเขียว ด้านแหล่งท่องเที่ยวสีเขียว ด้านชุมชนสีเขียว ด้านกิจกรรมสีเขียว ด้านการบริการสีเขียว ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมแตกต่างกัน อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับ ลิขิต กาญจนภรณ์ (2531) ที่กล่าวถึง พฤติกรรมมนุษย์ว่า มนุษย์ที่มีช่วงอายุแตกต่างกัน ย่อมมีความคิดเห็น ทัศนคติ รวมถึง ความพึงพอใจในสิ่งต่าง ๆ ที่แตกต่างกัน

## ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

จากการวิจัยเรื่องความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ที่มีต่อการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ในพื้นที่อำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน ผู้วิจัยขอเสนอ ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย ดังนี้

1. ในส่วนของนักท่องเที่ยว นั้น ควรมีการให้ความรู้ด้านการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ แก่นักท่องเที่ยวเนื่องจากนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ที่เดินทางมาท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ในพื้นที่ อำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอนยังขาดความรู้ และความเข้าใจเป็นอย่างมาก ซึ่งนักท่องเที่ยว ส่วนใหญ่เดินทางมาเที่ยวเพราะเป็นที่ ๆ ถูกกล่าวถึง ไม่ได้ต้องการมาสัมผัส และ ใช้ประสบการณ์ร่วมกับธรรมชาติอย่างแท้จริง จึงควรมีการจัดการให้ความรู้ในด้านการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ให้นักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยวได้ประสบการณ์กลับไป
2. ในด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ควรมีการสร้างเครือข่ายผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในด้านการท่องเที่ยวในพื้นที่อำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน เนื่องจากในปัจจุบัน ผู้มีส่วนได้

ส่วนเสียในด้านการท่องเที่ยวแบ่งแยกตัวเองออกเป็นกลุ่มย่อย ทำงานเพื่อผลประโยชน์ของตนเป็นหลัก

3. สำหรับผู้ประกอบการ ควรมีกฎบังคับในด้านการจัดการสิ่งแวดล้อมให้เป็นรูปธรรม เพื่อให้การท่องเที่ยวในอำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอนเป็นการท่องเที่ยวแบบยั่งยืน ควรมีการจัดอบรมผู้ประกอบการในด้านการรักษาสีสิ่งแวดล้อม และมีการตั้งกฎบังคับอย่างเป็นทางการ ซึ่งในภาวะปัจจุบัน ผู้ประกอบการส่วนใหญ่ในอำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอนยังไม่มีระบบการจัดการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม เช่น ยังมีการปล่อยน้ำเสียลงในแม่น้ำปาย หรือไม่มีระบบการกำจัดขยะที่มีประสิทธิภาพ ดังนั้น หากต้องการให้อำเภอปายเป็นพื้นที่อนุรักษ์ที่ยั่งยืนนั้น จำเป็นต้องมีกฎข้อบังคับด้านสิ่งแวดล้อมที่เข้มงวดกับทุกสถานประกอบการ และมีการสร้างจิตสำนึกให้ผู้ประกอบการรักในท้องถิ่นและรักษาสีสิ่งแวดล้อมด้วยตนเอง
4. ในด้านหน่วยงานภาครัฐนั้น หน่วยงานภาครัฐควรเข้าถึงผู้ประกอบการและประชาชนท้องถิ่นให้มากขึ้น โดยในปัจจุบัน อำเภอปายประสบปัญหาในการที่หน่วยงานภาครัฐไม่สามารถเข้าถึงผู้ประกอบการ นอกจากนี้ผู้ประกอบการบางส่วนยังมีทัศนคติเชิงลบกับหน่วยงานภาครัฐ และไม่เข้าใจในการทำงานจึงทำให้นโยบายต่าง ๆ ไม่เป็นผล และไม่สามารถบังคับปฏิบัติได้จริง นอกจากนี้ปัญหาดังกล่าวแล้ว หน่วยงานภาครัฐขาดการสานต่อทางนโยบายเนื่องจากการเปลี่ยนเจ้าพนักงานเช่น นายอำเภอ หรือผู้ว่าราชการจังหวัดอยู่เสมอ ซึ่งเมื่อเปลี่ยนเจ้าพนักงาน เจ้าพนักงานก็จะไม่ทำการสานต่อนโยบายเดิมที่วางเอาไว้ จึงทำให้นโยบายต่าง ๆ ขาดการสานต่อ ไม่เป็นผล และไม่สามารถนำมาปฏิบัติได้จริง
5. นอกจากนี้ควรมีการจัดตั้งกองทุนสิ่งแวดล้อม หรือให้มีการประกวดแข่งขันการรักษาสิ่งแวดล้อมเพื่อเป็นการจูงใจให้หน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภาครัฐ และภาคเอกชน หันมาใส่ใจในด้านสิ่งแวดล้อมกันมากขึ้น

#### ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรให้มีการวิจัยในเรื่องทัศนคติของนักท่องเที่ยวต่อการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ในพื้นที่อำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน
2. ควรให้มีการวิจัยในเชิงคุณภาพในด้านการพัฒนาพื้นที่อำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอนให้เป็นพื้นที่เชิงอนุรักษ์อย่างแท้จริง
3. ควรให้มีการวิจัยในเรื่องความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ในพื้นที่อำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอนกับนักท่องเที่ยวต่างชาติ

4. ควรให้มีการวิจัยในเรื่องความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมในพื้นที่อำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน
5. ควรให้มีการวิจัยในเรื่องความคาดหวัง และความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ในพื้นที่อื่น ๆ

## รายการอ้างอิง

### ภาษาไทย

- กรรวิ กั้นเงิน. (2550). ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการพัฒนาสถานที่ท่องเที่ยวในจังหวัดกาญจนบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- เกรียงเทพ วีระนันทนาพันธ์. (2546). ความคาดหวังและพึงพอใจของนักท่องเที่ยวเยอรมันต่อบริการด้านข้อมูลของมัคคุเทศก์ชาวไทย. ขอนแก่น: คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- กรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม. (2553). โครงการจัดทำฐานข้อมูลส่งเสริมสิ่งแวดล้อมแหล่งท่องเที่ยวและการมีส่วนร่วมของประชาชนพื้นที่จังหวัดแม่ฮ่องสอน ประจำปีงบประมาณ 2552. กรุงเทพมหานคร. (ม.ป.ท.).
- กาญจนา แก้วเทพ. (2547). สื่อสารมวลชน: ทฤษฎีและแนวทางการศึกษา. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์เลิฟ แอนด์ ลีฟ.
- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2552). การท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน: กระบวนทัศน์การส่งเสริมและการพัฒนาการท่องเที่ยวยุคใหม่. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: [http://www.etajournal.com/upload/282/6%20Sustainabl\\_tourism\\_new%20paradigm.pdf](http://www.etajournal.com/upload/282/6%20Sustainabl_tourism_new%20paradigm.pdf) [2554, กุมภาพันธ์ 21].
- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2550). สรุปการดำเนินงานโครงการปฏิญญารักษาสิ่งแวดล้อมเพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน. กรุงเทพมหานคร. (ม.ป.ท.).
- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2550). รายงานประจำปี 2550. กรุงเทพมหานคร: การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย.
- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2538). นโยบายและแนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ ปี พ.ศ. 2538 – 2539. กรุงเทพมหานคร: การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย.
- คณิต ดวงหัตถ์. (2537). สุขภาพจิตกับความพึงพอใจในงานของข้าราชการตำรวจชั้น ประทวนในเขตเมืองและเขตชนบท ของจังหวัดขอนแก่น. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ชิษณุกร พรภาณูวิษุทธิ์. (2540). ความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อบทบาทการจัดการทรัพยากรธรรมชาติในท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบล : กรณีศึกษาจังหวัดแพร่. ปริญญาโทสังคมศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาสิ่งแวดล้อม บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.

- ทิพาพร โพธิ์ศรี. (2550). ศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวไทย ในการใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเข้าไป-เย็นกลับ ของการรถไฟแห่งประเทศไทย. รายงานการค้นคว้าอิสระปริญญาโท สาขาวิชาวิทยาศาสตร์การกีฬา สำนักวิทยาศาสตร์การกีฬา. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นิคม จารุมณี. (2544). การท่องเที่ยวและการจัดการอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร. (ม.ป.ท.).
- นวลจันทร์ เพิ่มพูนรัตนกุล. (2540). ความคาดหวังของผู้เรียนต่อโครงการยกระดับความรู้พื้นฐานสำหรับคนผู้ใหญ่นบ้านและผู้นำท้องถิ่น ในจังหวัดสุพรรณบุรี. วิทยานิพนธ์ กศ.ม.: มศว. ประสานมิตร. วิชาเอกการศึกษาผู้ใหญ่.
- ประเทิน มหาจันทร์. (2521). การศึกษากับการกระทำผิดกฎหมายของเยาวชน. วิทยานิพนธ์ปริญญาตรี สาขาวิชาวิทยาศาสตร์การกีฬา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ประสาร มาลากุล ณ อยุธยา. (2523). ค่านิยมและความคาดหวังของเยาวชนไทย. กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ปราชดา พรหมเสน. (2552). ความต้องการและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อองค์ประกอบผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยว อำเภอวังน้ำเขียว จังหวัดนครราชสีมา. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาวิชาวิทยาศาสตร์การกีฬา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พงษ์รัช ศรีจันทร์. (2553). ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อกิจกรรมท่องเที่ยวเชิงอาสาสมัคร. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (การวางแผนและการจัดการการท่องเที่ยวเพื่ออนุรักษ์สิ่งแวดล้อม). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- พัชรี วรกวิน. (2522). จิตวิทยาสังคม. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์สถานสงเคราะห์หทัยปากเกร็ด.
- พัชรา ลากลือชัย. (2546). ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการจัดการท่องเที่ยวตลาดน้ำดำเนินสะดวก จังหวัดราชบุรี และตลาดน้ำท่าคา จังหวัดสมุทรสงคราม. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ภาณุพงศ์ ภัทรเชาว์. (2549). การศึกษาทัศนคติของนักท่องเที่ยวที่มีต่อกิจกรรมนันทนาการ ณ เมืองพัทยา จ.ชลบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาวิชาวิทยาศาสตร์การกีฬา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ยศ สันตสมบัติ. (2547). โครงการพัฒนาความรู้และศึกษานโยบายการจัดการทรัพยากรชีวภาพในประเทศไทย. กรุงเทพมหานคร: การท่องเที่ยวเชิงนิเวศ.
- ยุทธ ไถยวรรณ และ กุสุมา ผลาพรหม. (2553). พื้นฐานการวิจัย. กรุงเทพมหานคร: ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2542). ความพึงพอใจ. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์นานมีบุ๊ค.

- ลิจิต กาญจนภรณ์. (2531). จิตวิทยาพื้นฐานพฤติกรรมมนุษย์. นครปฐม: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์.
- วิรุฬ พรรณเทวี. (2542). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานกระทรวงมหาดไทยในอำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาส่งเสริมการเกษตร คณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ศรุต ชำนาญธรรม. (2552). ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการท่องเที่ยว สยามพาร์คซิตี สวนสนุกไทย. รายงานการค้นคว้าอิสระ วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต. คณะวิทยาศาสตร์ การกีฬา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศรัณย์ สิงห์ทน. (2539). ความรู้ ทักษะและการมีส่วนร่วมของผู้บริหาร ในการเผยแพร่แนวความคิดเรื่องการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต. คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สงวน สุทธิเลิศอรุณ, จาริส ศิวังสุวรรณ และฐิติพงษ์ ธรรมานุสรณ์. (2522). จิตวิทยาสังคม. พิมพ์ครั้งที่ 2. นนทบุรี : ชัยศิริการพิมพ์.
- สมลักษณ์ เพชรช่วย. (2540). ความคาดหวังในการเรียนการศึกษาสายสามัญ วิธีเรียนทางไกลของผู้ใช้แรงงานในโรงงานอุตสาหกรรม จังหวัดระยอง. ปริญญาโท กศ.ม.: มศว. ประสานมิตร, วิชาเอกการศึกษาผู้ใหญ่.
- สิริวรรณ เอื้อประเสริฐ. (2552). ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวจีนที่เดินทางมาท่องเที่ยวประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต. คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สมบัติ กาญจนกิจ. (2553). การบริหารจัดการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนตามแนวพระราชดำริเศรษฐกิจพอเพียง. วารสารวิทยาศาสตร์การกีฬาและสุขภาพ. 11(2).

### ภาษาอังกฤษ

- Applewhite, C. I. (1997). Organizational behavior. New York: Prentice-Hall.
- Barnard, C. I. (1998). The functions of the executive. Cambridge: Harvard University Press.
- Bandura A. (1997). The anatomy of stages of change [Editorial]. American Journal of Health Promotion.
- Bess, B. M. (1997). Does the transactional-transformational leadership paradigm transcend organizational and national boundaries?. United State of America: Psychologist.

- Choi, T.Y. and Chu, R. (2001) Determinants of Hotel guests's satisfaction and repeat patronage in the Hongkong Hotel industry. International Journal of Hospitality Management.
- Fang, M. (2008). Measuring tourist satisfaction by attribute and motivation: The case of a nature-based resort. [Online]. Available from:  
<http://jvm.sagepub.com/content/14/1/41.abstract> [2011, July 10]
- Fluker, M.R. and Lindsay W.T. (2000). Need Motivation and Expectations of a Commercial Whitewater Rafting Experiences. Journal of Travel Research 38 (May).
- Finn, and Jeremy D. (1962). Expectation and Educational Environment. Journal of teacher Education.
- Funk and Wagnalls. (1963). Functional and Conflict theories of Educational Stratification. American Sociological Review. 36 (December).
- Good, C. V. (1973). Dictionary of education. 3<sup>rd</sup> ed. New York: McGraw-Hill.
- Getzels, J. W., James, M. and Ronall, F. C. (1964). Educational Administration as a Social Process. New York : Harper and Row.
- Hurlock, E. B. (1973). Adolescence Development. U.S.A.: Mc Graw hill. fourth edition.
- Hornby, A. F. (2000). Advance learner's dictionary. 6<sup>th</sup> ed. London: Oxford University Press.
- Katz, E., Blumler, J. G., and Gurevitch, M. (1983). Utilization of mass communications by the individual. London: Sage.
- Maslow, A. H. (1970). Motivation and personality. New York: Harper & Row Publishers.
- McQuail, D. (1994). Mass communication theory: An introduction. 3<sup>rd</sup> ed. London: Sage.
- Morse, N. C. (1953). Satisfactions in the white-collar Job. New York: Arno press.
- Quirk, R. (1987). Longman dictionary of contemporary English. 2<sup>nd</sup> ed. London, England: Richard Clay Ltd.
- Rothwell, Geoffrey Scott. (2004). The Routes of Bermudian Society: The theming of Bermudian Society as a Tourist Destination. University of Maryland Collage.
- Reeeder, William w. (1971). Partial Theory from the 25 Years Research Program on Oirective Factor is Belives and Social Action. New York : Minigraph.
- Russell, B. (1956). Logic and Knowledge : Essays.
- Schermehorn, J. (1984). Management for Productivity. New York: John Wiley & Sons.
- Strauss, G. and Sayless, R. L. (1960). Personal: The human problem of management. New York: Prentice-hall.

- Vroom, V. H. (1990). Manage people not personnel: Motivation and performance appraisal.  
Boston: Harvard Business School Press.
- Vroom, V. H. (1964). Work and motivation. New York: John Wiley & Sons.
- Wolman, B. B. (1973). Dictionary of behavioral science. 1<sup>st</sup> ed. New York: Van Nostrand.



**ภาคผนวก**

ภาคผนวก ก  
ผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจเครื่องมือวิจัย

รองศาสตราจารย์ เทพประสิทธิ์ กุศลวิชิตชัย

คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ดร.อัฐมา นิลนพคุณ

คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

นางกุลปราโมทย์ วรรณเลิศ

ผู้อำนวยการกองส่งเสริมแหล่ง  
ท่องเที่ยว  
การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย

นายจรัสเชษฐี เรืองสุวรรณ

หัวหน้างานแหล่งท่องเที่ยวภาคเหนือ  
การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย

นายอนันต์ สีแดง

ผู้ช่วยผู้อำนวยการการท่องเที่ยวแห่ง  
ประเทศไทย  
สำนักงานแม่ฮ่องสอน

ภาคผนวก ข  
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถาม

เรื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์  
อำเภอป่า จังหวัดแม่ฮ่องสอน

คำชี้แจง: แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นส่วนหนึ่งของหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต แผนก  
วิชาการจัดการนันทนาการการท่องเที่ยว คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดย  
คำตอบของท่านจะนำไปใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการศึกษาเท่านั้น

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน  หรือเติมข้อความในช่องว่างตามความเป็นจริงของท่าน  
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

ชาย  หญิง

2. อายุ

25 ปี หรือต่ำกว่า  26-35 ปี  36 ปีขึ้นไป

3. ภูมิลำเนา (โปรดระบุ).....

4. ระดับการศึกษา

ประถมศึกษา  มัธยมศึกษา  ปวช./ปวส.  
 ปริญญาตรี  สูงกว่าปริญญาตรี  
 อื่นๆ (โปรดระบุ).....

5. สถานภาพ

โสด  สมรส  หย่าร้าง

6. อาชีพ

นักเรียน/นักศึกษา  รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ  พนักงานบริษัทเอกชน  
 ประกอบธุรกิจส่วนตัว  อื่นๆ (โปรดระบุ).....

7. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....บาท



**ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์อำเภอเมืองปาย จ.แม่ฮ่องสอน ต่อแนวคิด 7 Greens**

**คำชี้แจง:** กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ก่อนเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวอ.ปาย จ.แม่ฮ่องสอน ท่านคาดหวังว่าจะมีความประทับใจ ได้รับความสะดวกสบายในด้านต่างๆ พร้อมกับการให้บริการและด้านอื่นๆ และ/หรือ หลังจากที่ท่านได้เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวอ.ปาย จ.แม่ฮ่องสอนแล้วนั้น ท่านมีความพึงพอใจ ประทับใจ สะดวกสบายในสิ่งดังกล่าวข้างต้นในระดับ

มากที่สุด	ใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องหมายเลข 5
มาก	ใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องหมายเลข 4
ปานกลาง	ใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องหมายเลข 3
น้อย	ใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องหมายเลข 2
น้อยที่สุด	ใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องหมายเลข 1



### รูปแบบการเดินทางสีเขียว (Green Logistics)

วิธีการเดินทางและรูปแบบการให้บริการในระบบการคมนาคมหรือการขนส่งทางการท่องเที่ยวจากแหล่งพำนัก/อาศัย ไปยังแหล่งท่องเที่ยว ที่เน้นการประหยัดพลังงาน การใช้พลังงานทดแทน การลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกและช่วยรักษาสิ่งแวดล้อม

ข้อ	รายการ	ระดับความคาดหวัง					ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
1.	มีการรณรงค์ให้เลือกใช้ยานพาหนะที่ประหยัดพลังงานหรือใช้พลังงานทดแทน เช่น ยานพาหนะท้องถิ่น เป็นต้น										
2.	ผู้ประกอบการขนส่งทางการท่องเที่ยวและเครือข่ายธุรกิจ ดำเนินธุรกิจที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม และสามารถลดการใช้พลังงานหรือใช้พลังงานทดแทน										

### แหล่งท่องเที่ยวสีเขียว (Green Attraction)

แหล่งท่องเที่ยวที่มีการพัฒนาและบริการจัดการตามกรอบนโยบายที่สะท้อนถึงการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน และมีปณิธานในการปกป้องและอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม และลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก

ข้อ	รายการ	ระดับความคาดหวัง					ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
1.	แหล่งท่องเที่ยวมุ่งเน้นให้เกิดประโยชน์ด้านสังคม และเศรษฐกิจแก่ชุมชนโดยรอบ โดยลดการเกิดผลกระทบทางลบ										
2.	มีการแบ่งเขตการใช้ประโยชน์แหล่งท่องเที่ยว ตามศักยภาพของทรัพยากรธรรมชาติ/ สิ่งแวดล้อม และคุณค่าประสบการณ์ของนักท่องเที่ยว										
3.	มีการออกแบบก่อสร้างอาคารและระบบสาธารณูปโภค-สาธารณูปการ สอดคล้องกลมกลืนกับสภาพแวดล้อม										
4.	จัดให้มีกิจกรรมท่องเที่ยว นันทนาการ ที่ให้ความเพลิดเพลิน สนุกสนานและให้โอกาสในการเรียนรู้ทรัพยากรการท่องเที่ยวและสิ่งแวดล้อม										
5.	มีการกำหนดขีดความสามารถรองรับได้ (carrying capacity) ของแหล่งท่องเที่ยวทั้งในด้านจำนวนนักท่องเที่ยว และมีการบริหารจัดการที่ก่อให้เกิดผลกระทบต่อระบบนิเวศ สิ่งแวดล้อม										
6.	สื่อที่ใช้ในการเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวมีความถูกต้อง										
7.	แหล่งท่องเที่ยวมีการกำหนดระเบียบหรือข้อควรปฏิบัติ ให้นักท่องเที่ยวรับทราบในโอกาสแรกที่เดินทางมาถึง										
8.	มีการประเมิน/ตรวจวัด ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว										



### ชุมชนสีเขียว (Green Community)

แหล่งท่องเที่ยวชุมชนทั้งในเมือง และชนบท ที่มีการบริหารจัดการการท่องเที่ยวในทิศทางที่ยั่งยืน พร้อมการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม และดำรงไว้ซึ่งวัฒนธรรมและวิถีชีวิตอันเป็นอัตลักษณ์ของชุมชน

ข้อ	รายการ	ระดับความคาดหวัง					ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
1.	มีการปรับปรุงหรือพัฒนาให้มีระบบการบริหารจัดการชุมชนที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม										
2.	ชุมชนมีส่วนร่วมให้เกิดประโยชน์ต่อสภาพสังคม และเศรษฐกิจของชุมชนโดยรวม										
3.	ชุมชนมีการต้อนรับและบริการต่างๆ รวมถึงการให้ข้อมูลแก่นักท่องเที่ยวและสะท้อนถึงความเป็นไทย										
4.	มีการแสดงออกถึงความสำคัญของการอนุรักษ์ วัฒนธรรม และวิถีชีวิตของท้องถิ่น										
5.	มีการสอดส่องและควบคุมไม่ให้มีการซื้อขาย แลกเปลี่ยน หรือจัดแสดงโบราณวัตถุ และทางวัฒนธรรมโดยผิดกฎหมาย หรือขัดต่อประเพณีหรือความเชื่อของคนในท้องถิ่น										
6.	ใช้ศิลปะ สถาปัตยกรรม หรือมรดกทางวัฒนธรรม ที่สะท้อนถึงอัตลักษณ์ของท้องถิ่น										

### กิจกรรมสีเขียว (Green Activity)

กิจกรรมท่องเที่ยวที่มีความสอดคล้องกลมกลืนกับคุณค่าของทรัพยากรและสิ่งแวดล้อมของแหล่งท่องเที่ยว เป็นกิจกรรมที่ให้ความเพลิดเพลิน หรือสนุกสนาน ให้โอกาสในการเรียนรู้และเพิ่มพูนประสบการณ์แก่นักท่องเที่ยว โดยส่งผลกระทบต่อทรัพยากรและสิ่งแวดล้อมน้อยที่สุด

ข้อ	รายการ	ระดับความคาดหวัง					ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
1.	มีการใช้สินค้า หรือผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม และช่วยลดการใช้พลังงาน หรือปล่อยก๊าซเรือนกระจก										
2.	มีกิจกรรมท่องเที่ยวที่สอดคล้องกลมกลืนกับทรัพยากรหรือสิ่งแวดล้อม และสร้างผลกระทบทางลบน้อย										
3.	จัดให้มีแหล่งท่องเที่ยวที่ให้ประสบการณ์การเรียนรู้เกี่ยวกับทรัพยากรธรรมชาติ หรือ วัฒนธรรม ประเพณี และวิถีชีวิตของท้องถิ่น แก่นักท่องเที่ยว										

### การบริการสีเขียว (Green Service)

รูปแบบการให้บริการของธุรกิจท่องเที่ยวแขนงต่าง ๆ ที่สร้างความประทับใจแก่นักท่องเที่ยวด้วยมาตรฐานคุณภาพที่ดี ควบคู่ไปกับการมีปณิธานและการดำเนินการรักษาสิ่งแวดล้อม พร้อมช่วยลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากการให้บริการต่างๆ



### ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม (Green Plus)

บุคคล กลุ่มบุคคล และองค์กรให้การสนับสนุนร่างกาย หรือสติปัญญา หรือ ปรึกษาคุณทรัพย์ เพื่อร่วมมือดำเนินการในการปกป้องรักษาและฟื้นฟูแหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ วัฒนธรรมและทางธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และ/หรือลดภัยคุกคามจากภาวะโลกร้อน รวมถึงการจัดกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม ชุมชน

ข้อ	รายการ	ระดับความคาดหวัง					ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
1.	องค์กรหรือบริษัทที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว วรรณคดีให้เจ้าหน้าที่/พนักงาน ปฏิบัติในการรักษา ฟื้นฟูสิ่งแวดล้อมหรือแหล่งท่องเที่ยว และใช้พลังงานทดแทน										
2.	มีการจัดกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม ชุมชนในด้านการอนุรักษ์แหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ วัฒนธรรม และทางธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม										
3.	มีส่งเสริมให้คนท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการป้องกัน รักษาและทำนุบำรุง สถานที่และมรดกทางประวัติศาสตร์ โบราณคดี วัฒนธรรมท้องถิ่น										
4.	มีการส่งเสริมให้นักท่องเที่ยวมีโอกาสได้สัมผัสและเรียนรู้เกี่ยวกับประวัติศาสตร์ วัฒนธรรม และวิถีชีวิตของท้องถิ่น และมีส่วนร่วมในการอนุรักษ์มรดกเหล่านั้น										

ท่านคิดว่า อ. ปาย จ.แม่ฮ่องสอนเป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์หรือไม่ เพราะเหตุใด

.....

.....

.....

.....

..

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ปัญหาและอุปสรรคความคาดหวังและความพึงพอใจของ  
นักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ อำเภอปาย จ.แม่ฮ่องสอน

.....

.....

.....

.....

**ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม**

**ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์**

ชื่อ	นางสาวณัฐนรี สมิตร
วันเดือนปีเกิด	27 มีนาคม 2530
ประวัติการศึกษา	- ศิลปศาสตรบัณฑิต เอกการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์และการจัดการ ภาคบริการภาคภาษาอังกฤษ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร ปี 2551