

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

การศึกษาครั้งนี้เรื่อง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ในจังหวัดสมุทรสงคราม มีวัตถุประสงค์ของการศึกษา เพื่อศึกษาความพึงพอใจโดยวัดจากค่าเฉลี่ยความคาดหวังเทียบกับค่าเฉลี่ยของการรับรู้จริง ประชากรที่ศึกษา ได้แก่ นักท่องเที่ยวที่ท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์และพักค้างในจังหวัดสมุทรสงคราม จำนวน 318 คน ผลการศึกษาสามารถสรุปได้ 5 ส่วน ดังนี้

สรุปผลการศึกษา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกษาด้านข้อมูลทั่วไป พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีสถานภาพโสดมากที่สุด ส่วนใหญ่มีช่วงอายุระหว่าง 21-40 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีรายได้ระหว่าง 10,001-20,000 บาท และมีอาชีพรับราชการ

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการท่องเที่ยว

ผลการศึกษาพฤติกรรมการท่องเที่ยว พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นนักท่องเที่ยวจากจังหวัดภาคกลาง โดยมีเวลาพักผ่อนท่องเที่ยวในประเทศโดยเฉลี่ยปีละ 1-2 ครั้ง ซึ่งแต่ละครั้งจะใช้เวลาพักผ่อนท่องเที่ยว 1-2 วัน มีจำนวนผู้ร่วมเดินทางในการพักผ่อนแต่ละครั้งประมาณ 2-3 คน สถานที่ท่องเที่ยวในประเทศที่ชอบมากที่สุดคือ ทะเล สำหรับความคิดเห็นเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ในปัจจุบันส่วนใหญ่เห็นด้วย ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่รู้จักการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ในจังหวัดสมุทรสงคราม โดยมีบุคคลแนะนำ การเดินทางไปพักผ่อนท่องเที่ยวจังหวัดสมุทรสงครามโดยรถยนต์ส่วนตัว ซึ่งส่วนใหญ่เป็นการเดินทางพักผ่อนท่องเที่ยวในจังหวัดสมุทรสงครามเป็นครั้งแรก โดยมีผู้ร่วมเดินทาง 2-3 คน มีการใช้จ่ายในการเดินทางพักผ่อนท่องเที่ยวอยู่ระหว่าง 1,001-3,000 บาท โดยใช้เวลาพักผ่อนท่องเที่ยวในจังหวัดสมุทรสงคราม 2-3 วัน และจากการทดสอบความสัมพันธ์ พบว่า

เวลาพักผ่อนท่องเที่ยวในประเทศ

เพศของผู้ตอบแบบสอบถามไม่มีความสัมพันธ์กับเวลาพักผ่อนท่องเที่ยวในประเทศ ขณะที่ช่วงอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ของผู้ตอบแบบสอบถามมีความสัมพันธ์กับเวลาพักผ่อนท่องเที่ยวในประเทศ

ระยะเวลาเฉลี่ยแต่ละครั้งที่พักผ่อนท่องเที่ยว

เพศ และสถานภาพ ของผู้ตอบแบบสอบถามไม่มีความสัมพันธ์กับระยะเวลาเฉลี่ยแต่ละครั้งที่พักผ่อนท่องเที่ยว ขณะที่ช่วงอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ของผู้ตอบแบบสอบถามมีความสัมพันธ์กับระยะเวลาเฉลี่ยแต่ละครั้งที่พักผ่อนท่องเที่ยว

สถานที่ท่องเที่ยวที่ชอบมากที่สุด

เพศ สถานภาพ ช่วงอายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ของผู้ตอบแบบสอบถามมีความสัมพันธ์กับสถานที่ท่องเที่ยวที่ชอบมากที่สุด ขณะที่ระดับรายได้ ไม่มีความสัมพันธ์กับระยะเวลาเฉลี่ยแต่ละครั้งที่พักผ่อนท่องเที่ยว

ความเห็นเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ในปัจจุบัน

เพศ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระดับรายได้ของผู้ตอบแบบสอบถามไม่มีความสัมพันธ์กับความเห็นเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ในปัจจุบัน

การท่องเที่ยวและพักค้างในจังหวัดสมุทรสงคราม

เพศ สถานภาพ ช่วงอายุ และอาชีพ ของผู้ตอบแบบสอบถามไม่มีความสัมพันธ์กับการท่องเที่ยวและพักค้างในจังหวัดสมุทรสงคราม ขณะที่ระดับการศึกษา ระดับรายได้ มีความสัมพันธ์กับการท่องเที่ยวและพักค้างในจังหวัดสมุทรสงคราม

การใช้จ่ายในการท่องเที่ยวแต่ละครั้ง

เพศ สถานภาพ ของผู้ตอบแบบสอบถามไม่มีความสัมพันธ์กับการใช้จ่ายในการท่องเที่ยวแต่ละครั้ง ขณะที่ระดับการศึกษา ช่วงอายุ อาชีพ ระดับรายได้ของผู้ตอบแบบสอบถามมีความสัมพันธ์กับการใช้จ่ายในการท่องเที่ยวแต่ละครั้ง

การใช้เวลาพักผ่อนท่องเที่ยวในจังหวัดสมุทรสงคราม

ช่วงอายุ และอาชีพ ของผู้ตอบแบบสอบถามมีความสัมพันธ์กับการใช้เวลาพักผ่อนท่องเที่ยวในจังหวัดสมุทรสงคราม ขณะที่ เพศ ระดับการศึกษา และรายได้ ของผู้ตอบแบบสอบถามไม่มีความสัมพันธ์กับการใช้เวลาพักผ่อนท่องเที่ยวในจังหวัดสมุทรสงคราม

ภูมิลำเนาของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ สถานภาพ และรายได้ ของผู้ตอบแบบสอบถามไม่มีความสัมพันธ์กับ ภูมิลำเนา ของผู้ตอบแบบสอบถาม ขณะที่ช่วงอายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ของผู้ตอบแบบสอบถามมีความสัมพันธ์กับภูมิลำเนาของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ใน จังหวัดสมุทรสงคราม

ตารางที่ 5.1 การเปรียบเทียบความคาดหวังกับการรับรู้จริงของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับ ภาพรวม โดยทั่วไปของการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ในจังหวัดสมุทรสงคราม

รายการความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ		แปลผล
	ความคาดหวัง	การรับรู้จริง	
ความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูลด้านการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ในจังหวัดสมุทรสงคราม	3.36	3.80	พึงพอใจ
ลักษณะทางกายภาพของจังหวัดสมุทรสงครามที่เอื้ออำนวยต่อการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์	3.49	3.89	พึงพอใจ
ความชัดเจนของป้ายบอกทาง	3.44	3.71	พึงพอใจ
ความสะดวกในการเดินทาง	3.49	3.88	พึงพอใจ
ความน่าสนใจของแหล่งท่องเที่ยว	3.52	3.92	พึงพอใจ
ความสมบูรณ์ของธรรมชาติ	3.54	3.97	พึงพอใจ
การดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการสอดคล้องกับทรัพยากรธรรมชาติ	3.37	3.84	พึงพอใจ
การมีส่วนร่วมของชุมชน	3.35	3.81	พึงพอใจ
นักท่องเที่ยวได้เรียนรู้วัฒนธรรม/ชื่นชมธรรมชาติ	3.41	3.78	พึงพอใจ
การสร้างโอกาสให้กับชุมชน	3.38	3.80	พึงพอใจ
ความรับผิดชอบของนักท่องเที่ยวที่มีต่อสิ่งแวดล้อม	3.38	3.79	พึงพอใจ
รวม	3.43	3.83	พึงพอใจ

ความคาดหวัง ที่มีต่อภาพรวมการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ในจังหวัดสมุทรสงคราม

จากการศึกษาพบว่า ค่าเฉลี่ยความคาดหวังของภาพรวมโดยทั่วไปของการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ในจังหวัดสมุทรสงคราม อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งประกอบด้วยความคาดหวังเรื่อง ความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูลด้านการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ในจังหวัดสมุทรสงคราม ลักษณะทางกายภาพของจังหวัดสมุทรสงครามที่เอื้ออำนวยต่อการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ ความชัดเจนของป้ายบอกทาง ความสะดวกในการเดินทาง การมีส่วนร่วมของชุมชน นักท่องเที่ยวได้เรียนรู้ วัฒนธรรม/ชื่นชมธรรมชาติ การสร้างโอกาสให้กับชุมชน ความรับผิดชอบของนักท่องเที่ยวที่มีต่อสิ่งแวดล้อม การดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการสอดคล้องกับทรัพยากรธรรมชาติ

ขณะที่ค่าเฉลี่ยความคาดหวังเกี่ยวกับเรื่อง ความน่าสนใจของแหล่งท่องเที่ยว และ ความสมบูรณ์ของธรรมชาติอยู่ในระดับมาก

การรับรู้ ที่มีต่อภาพรวมการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ในจังหวัดสมุทรสงคราม

จากการศึกษาพบว่า ค่าเฉลี่ยการรับรู้ของนักท่องเที่ยวต่อภาพรวมโดยทั่วไปของการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ในจังหวัดสมุทรสงคราม อยู่ในระดับมากในทุก ๆ ด้าน

การแปลผล

เมื่อเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ระหว่างความคาดหวังกับการรับรู้ ผลปรากฏว่ารับรู้จริงได้มากกว่าที่คาดหวังไว้ สรุปว่าพึงพอใจ

ตารางที่ 5.2 การเปรียบเทียบความคาดหวังกับการรับรู้จริงของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับที่พักของการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ในจังหวัดสมุทรสงคราม

รายการความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ		แปลผล
	ความคาดหวัง	การรับรู้จริง	
ความสะดวกในการติดต่อสอบถามหรือจองที่พัก	3.35	3.61	พึงพอใจ
ความสะอาดของที่พัก	3.35	3.61	พึงพอใจ
ความเพียงพอของจำนวนที่พัก/ห้องพัก	3.39	3.51	พึงพอใจ
ความปลอดภัยของที่พัก	3.40	3.60	พึงพอใจ
ความเหมาะสมของราคาที่พัก	3.42	3.55	พึงพอใจ
การบริการของพนักงานผู้ให้บริการด้านที่พัก	3.37	3.56	พึงพอใจ
การเสนอเงื่อนไขหรือสิทธิพิเศษสำหรับที่พัก	3.32	3.43	พึงพอใจ
กระบวนการโดยรวมของการให้บริการด้านที่พัก	3.35	3.53	พึงพอใจ
รวม	3.36	3.55	พึงพอใจ

ความคาดหวัง ด้านที่พักของการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ในจังหวัดสมุทรสงคราม

จากการศึกษาพบว่า ค่าเฉลี่ยความคาดหวังด้านที่พักของการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ในจังหวัดสมุทรสงคราม อยู่ในระดับปานกลาง ทั้งในเรื่องความสะดวกในการติดต่อสอบถามหรือจองที่พัก ความสะอาด ความเพียงพอของจำนวนที่พัก/ห้องพัก ความปลอดภัย ความเหมาะสมของราคาที่พัก การบริการของพนักงานผู้ให้บริการด้านที่พัก การเสนอเงื่อนไขหรือสิทธิพิเศษสำหรับที่พัก กระบวนการโดยรวมของการให้บริการด้านที่พัก เมื่อพิจารณาตามด้านส่วนประสมการตลาด ผลเป็นดังนี้

1. ผลิตภัณฑ์ (Product) ได้แก่ ความสะดวกในการติดต่อสอบถามหรือจองที่พัก ความสะอาดของที่พัก ความเพียงพอของจำนวนที่พัก/ห้องพัก ความปลอดภัยของที่พัก ค่าเฉลี่ยความคาดหวังอยู่ในระดับปานกลาง
2. ราคา (Price) ได้แก่ ความเหมาะสมของราคาที่พัก ค่าเฉลี่ยความคาดหวังอยู่ในระดับปานกลาง
3. ช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) ไม่มีการเก็บข้อมูล
4. การส่งเสริมการตลาด (Promotion) ได้แก่ การเสนอเงื่อนไขหรือสิทธิพิเศษสำหรับที่พัก ค่าเฉลี่ยความคาดหวังอยู่ในระดับปานกลาง

5. บุคคล (People) ได้แก่ การบริการของพนักงานผู้ให้บริการด้านที่พัก ค่าเฉลี่ยความคาดหวังอยู่ในระดับปานกลาง

6. กระบวนการให้บริการ (Process) กระบวนการโดยรวมของการให้บริการด้านที่พัก ค่าเฉลี่ยความคาดหวังอยู่ในระดับปานกลาง

7. สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ (Physical Evidence) กระบวนการโดยรวมของการให้บริการด้านที่พัก ค่าเฉลี่ยความคาดหวังอยู่ในระดับปานกลาง

การรับรู้ ด้านที่พักของการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ในจังหวัดสมุทรสงคราม

จากการศึกษาพบว่าค่าเฉลี่ยการรับรู้จริงของการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ในจังหวัดสมุทรสงครามด้านที่พัก อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสูงกว่าค่าเฉลี่ยความคาดหวัง ทั้งในเรื่องความสะดวกในการติดต่อสอบถามหรือจองที่พัก ความสะอาด ความเพียงพอของจำนวนที่พัก/ห้องพัก ความปลอดภัย ความเหมาะสมของราคา การบริการของพนักงานผู้ให้บริการด้านที่พัก การเสนอเงื่อนไขหรือสิทธิพิเศษสำหรับที่พัก กระบวนการโดยรวมของการให้บริการด้านที่พัก เมื่อพิจารณาตามส่วนประสมการตลาด ผลเป็นดังนี้

1. ผลิตภัณฑ์ (Product) ได้แก่ ความสะดวกในการติดต่อสอบถามหรือจองที่พัก ความสะอาดของที่พัก ความเพียงพอของจำนวนที่พัก/ห้องพัก ความปลอดภัยของที่พัก ค่าเฉลี่ยการรับรู้อยู่ในระดับปานกลาง

2. ราคา (Price) ได้แก่ ความเหมาะสมของราคาที่พัก ค่าเฉลี่ยการรับรู้อยู่ในระดับปานกลาง

3. ช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) ไม่มีการเก็บข้อมูล

4. การส่งเสริมการตลาด (Promotion) ได้แก่ การเสนอเงื่อนไขหรือสิทธิพิเศษสำหรับที่พัก ค่าเฉลี่ยการรับรู้อยู่ในระดับปานกลาง

5. บุคคล (People) ได้แก่ การบริการของพนักงานผู้ให้บริการด้านที่พัก ค่าเฉลี่ยการรับรู้อยู่ในระดับปานกลาง

6. กระบวนการให้บริการ (Process) กระบวนการโดยรวมของการให้บริการด้านที่พัก ค่าเฉลี่ยการรับรู้อยู่ในระดับปานกลาง

7. สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ (Physical Evidence) กระบวนการโดยรวมของการให้บริการด้านที่พัก ค่าเฉลี่ยการรับรู้อยู่ในระดับปานกลาง

การแปลผล

เมื่อเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ระหว่างความคาดหวังกับการรับรู้ ผลปรากฏว่ารับรู้จริงได้มากกว่าที่คาดหวังไว้ สรุปว่าพึงพอใจ

**ตารางที่ 5.3 การเปรียบเทียบความคาดหวังกับการรับรู้จริงของผู้ตอบแบบสอบถามด้านอาหาร
ของการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ในจังหวัดสมุทรสงคราม**

รายการความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ		แปลผล
	ความคาดหวัง	การรับรู้จริง	
รสชาติอาหาร	3.34	3.82	พึงพอใจ
ความเหมาะสมของราคาอาหาร	3.35	3.81	พึงพอใจ
การบริการของพนักงานในร้านอาหาร	3.36	3.76	พึงพอใจ
ความสะอาดของสถานที่บริการอาหาร	3.36	3.81	พึงพอใจ
กระบวนการโดยรวมของการให้บริการด้านอาหาร	3.34	3.77	พึงพอใจ
รวม	3.34	3.79	พึงพอใจ

ความคาดหวัง ด้านอาหารของการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ในจังหวัดสมุทรสงคราม

จากการศึกษาพบว่า ค่าเฉลี่ยความคาดหวังด้านอาหารของการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ในจังหวัดสมุทรสงคราม อยู่ในระดับปานกลาง ทั้งในเรื่อง รสชาติอาหาร ความเหมาะสมของราคาอาหาร การบริการของพนักงานในร้านอาหาร ความสะอาดของสถานที่บริการอาหาร กระบวนการโดยรวมของการให้บริการด้านอาหาร เมื่อพิจารณาตามส่วนประสมการตลาดเป็นดังนี้

1. ผลิตภัณฑ์ (Product) ได้แก่ รสชาติอาหาร ค่าเฉลี่ยความคาดหวังอยู่ในระดับปานกลาง
2. ราคา (Price) ได้แก่ ความเหมาะสมของราคาอาหาร ค่าเฉลี่ยความคาดหวังอยู่ในระดับปานกลาง
3. ช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) ไม่มีการเก็บข้อมูล
4. การส่งเสริมการตลาด (Promotion) ไม่มีการเก็บข้อมูล
5. บุคคล (People) ได้แก่ การบริการของพนักงานผู้ให้บริการด้านอาหาร ค่าเฉลี่ยความคาดหวังอยู่ในระดับปานกลาง
6. กระบวนการให้บริการ (Process) กระบวนการโดยรวมของการให้บริการด้านอาหาร ค่าเฉลี่ยความคาดหวังอยู่ในระดับปานกลาง
7. สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ (Physical Evidence) ความสะอาดของสถานที่บริการอาหารค่าเฉลี่ยความคาดหวังอยู่ในระดับปานกลาง

การรับรู้ ด้านอาหารของการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ในจังหวัดสมุทรสงคราม

จากการศึกษาพบว่าการรับรู้จริงของการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ในจังหวัดสมุทรสงครามด้านอาหาร โดยเฉลี่ยมีความคาดหวังในระดับมาก คือในเรื่อง รสชาติอาหาร ความเหมาะสมของราคาอาหาร การบริการของพนักงานในร้านอาหาร ความสะอาดของสถานที่บริการอาหาร กระบวนการโดยรวมของการให้บริการด้านอาหาร เมื่อพิจารณาตามส่วนผสมการตลาด ผลเป็นดังนี้

1. ผลิตภัณฑ์ (Product) ได้แก่ รสชาติอาหาร ค่าเฉลี่ยการรับรู้อยู่ในระดับมาก
2. ราคา (Price) ได้แก่ ความเหมาะสมของราคาอาหาร ค่าเฉลี่ยการรับรู้อยู่ในระดับมาก
3. ช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) ไม่มีการเก็บข้อมูล
4. การส่งเสริมการตลาด (Promotion) ไม่มีการเก็บข้อมูล
5. บุคคล (People) ได้แก่ การบริการของพนักงานผู้ให้บริการด้านอาหาร ค่าเฉลี่ยการรับรู้อยู่ในระดับมาก
6. กระบวนการให้บริการ (Process) กระบวนการโดยรวมของการให้บริการด้านอาหาร ค่าเฉลี่ยการรับรู้อยู่ในระดับมาก
7. สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ (Physical Evidence) ความสะอาดของสถานที่บริการอาหาร ค่าเฉลี่ยการรับรู้อยู่ในระดับมาก

การแปลผล

เมื่อเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ระหว่างความคาดหวังกับการรับรู้ ผลปรากฏว่ารับรู้จริงได้มากกว่าที่คาดหวังไว้ สรุปว่าพึงพอใจ

ตารางที่ 5.4 การเปรียบเทียบความคาดหวังกับการรับรู้จริงของผู้ตอบแบบสอบถามด้านกิจกรรม
การท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ในจังหวัดสมุทรสงคราม

รายการความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ		แปลผล
	ความคาดหวัง	การรับรู้จริง	
ความน่าสนใจของกิจกรรมฯ	3.39	3.88	พึงพอใจ
ความปลอดภัยของกิจกรรมฯ	3.37	3.80	พึงพอใจ
ความเหมาะสมของค่าบริการนำเที่ยวหรือกิจกรรมฯ	3.37	3.75	พึงพอใจ
การบริการของพนักงานนำเที่ยวหรือแนะนำกิจกรรมฯ	3.38	3.81	พึงพอใจ
กระบวนการโดยรวมในการให้บริการด้านการนำเที่ยวหรือทำกิจกรรมฯ	3.40	3.77	พึงพอใจ
รวม	3.38	3.80	พึงพอใจ

ความคาดหวัง ด้านกิจกรรมของการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ในจังหวัดสมุทรสงคราม

จากการศึกษาพบว่า ค่าเฉลี่ยความคาดหวังด้านกิจกรรมของการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ในจังหวัดสมุทรสงคราม อยู่ในระดับปานกลาง คือในเรื่อง ความน่าสนใจของกิจกรรมฯ ความปลอดภัยของกิจกรรมฯ ความเหมาะสมของค่าบริการนำเที่ยวหรือกิจกรรมฯ การบริการของพนักงานนำเที่ยวหรือแนะนำกิจกรรมฯ กระบวนการโดยรวมในการให้บริการด้านการนำเที่ยวหรือทำกิจกรรมฯ เมื่อพิจารณาตามส่วนผสมการตลาด ผลเป็นดังนี้

1. ผลิตภัณฑ์ (Product) ได้แก่ ความน่าสนใจของกิจกรรม ความปลอดภัยของกิจกรรม ค่าเฉลี่ยความคาดหวังอยู่ในระดับปานกลาง
2. ราคา (Price) ได้แก่ ความเหมาะสมของค่าบริการนำเที่ยว หรือกิจกรรมค่าเฉลี่ยความคาดหวังอยู่ในระดับปานกลาง
3. ช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) ไม่มีการเก็บข้อมูล
4. การส่งเสริมการตลาด (Promotion) ไม่มีการเก็บข้อมูล
5. บุคคล (People) ได้แก่ การบริการของพนักงานนำเที่ยวหรือแนะนำกิจกรรม ค่าเฉลี่ยความคาดหวังอยู่ในระดับปานกลาง
6. กระบวนการให้บริการ (Process) กระบวนการโดยรวมของการให้บริการด้านการนำเที่ยวหรือทำกิจกรรม ค่าเฉลี่ยความคาดหวังอยู่ในระดับปานกลาง

7. สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ (Physical Evidence) กระบวนการโดยรวมของการให้บริการด้านการนำเที่ยวหรือทำกิจกรรม ค่าเฉลี่ยความคาดหวังอยู่ในระดับปานกลาง

การรับรู้ ด้านกิจกรรมของการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ในจังหวัดสมุทรสงคราม

จากการศึกษาพบว่า การรับรู้จริงของการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ในจังหวัดสมุทรสงครามด้านกิจกรรม ค่าเฉลี่ยความคาดหวังอยู่ในระดับมาก คือในเรื่อง ความน่าสนใจของกิจกรรมฯ ความปลอดภัยของกิจกรรมฯ ความเหมาะสมของค่าบริการนำเที่ยวหรือกิจกรรมฯ การบริการของพนักงานนำเที่ยวหรือแนะนำกิจกรรมฯ กระบวนการโดยรวมในการให้บริการด้านการนำเที่ยวหรือ ทำกิจกรรมฯ เมื่อพิจารณาตามส่วนผสมการตลาด ผลเป็นดังนี้

1. ผลิตภัณฑ์ (Product) ได้แก่ ความน่าสนใจของกิจกรรม ความปลอดภัยของกิจกรรม ค่าเฉลี่ยการรับรู้อยู่ในระดับมาก
2. ราคา (Price) ได้แก่ ความเหมาะสมของค่าบริการนำเที่ยว หรือกิจกรรมค่าเฉลี่ยการรับรู้อยู่ในระดับมาก
3. ช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) ไม่มีการเก็บข้อมูล
4. การส่งเสริมการตลาด (Promotion) ไม่มีการเก็บข้อมูล
5. บุคคล (People) ได้แก่ การบริการของพนักงานนำเที่ยวหรือแนะนำกิจกรรม ค่าเฉลี่ยการรับรู้อยู่ในระดับมาก
6. กระบวนการให้บริการ (Process) กระบวนการโดยรวมของการให้บริการด้านการนำเที่ยวหรือทำกิจกรรม ค่าเฉลี่ยการรับรู้อยู่ในระดับมาก
7. สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ (Physical Evidence) กระบวนการโดยรวมของการให้บริการด้านการนำเที่ยวหรือทำกิจกรรม ค่าเฉลี่ยการรับรู้อยู่ในระดับมาก

การแปลผล

เมื่อเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ระหว่างความคาดหวังกับการรับรู้ ผลปรากฏว่ารับรู้จริงได้มากกว่าที่คาดหวังไว้ สรุปว่าพึงพอใจ

ตารางที่ 5.5 การเปรียบเทียบความคาดหวังกับการรับรู้จริงของผู้ตอบแบบสอบถามด้านร้านจำหน่ายของที่ระลึก/ของฝากของท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ในจังหวัดสมุทรสงคราม

รายการความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ		แปลผล
	ความคาดหวัง	การรับรู้จริง	
ความเหมาะสมของการกระจายตัวของร้านจำหน่ายของที่ระลึก	3.26	3.49	พึงพอใจ
ของที่ระลึกมีความหลากหลาย	3.23	3.41	พึงพอใจ
ความเหมาะสมของราคาของที่ระลึก	3.24	3.41	พึงพอใจ
การบริการของพนักงานผู้จำหน่ายของที่ระลึก	3.24	3.37	พึงพอใจ
กระบวนการโดยรวมของการให้บริการของร้านจำหน่ายของที่ระลึก	3.24	3.41	พึงพอใจ
รูปแบบการส่งเสริมการขายของที่ระลึก	3.23	3.32	พึงพอใจ
รวม	3.24	3.40	พึงพอใจ

ความคาดหวัง ด้านร้านจำหน่ายของที่ระลึก/ของฝาก

จากการศึกษาพบว่า ค่าเฉลี่ยความคาดหวังด้านร้านจำหน่ายของที่ระลึก/ของฝากของการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ในจังหวัดสมุทรสงคราม อยู่ในระดับปานกลาง คือในเรื่อง ความเหมาะสมของการกระจายตัวของร้านจำหน่ายของที่ระลึก ของที่ระลึกมีความหลากหลาย ความเหมาะสมของราคาของที่ระลึก การบริการของพนักงานผู้จำหน่ายของที่ระลึก กระบวนการโดยรวมของการให้บริการของร้านจำหน่ายของที่ระลึก รูปแบบการส่งเสริมการขายของที่ระลึกเมื่อพิจารณาตามส่วนผสมการตลาด ผลเป็นดังนี้

1. ผลิตภัณฑ์ (Product) ของที่ระลึกมีความหลากหลาย ค่าเฉลี่ยความคาดหวังอยู่ในระดับปานกลาง
2. ราคา (Price) ได้แก่ ความเหมาะสมของราคาของที่ระลึก ค่าเฉลี่ยความคาดหวังอยู่ในระดับปานกลาง
3. ช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) ความเหมาะสมของการกระจายตัวของร้านจำหน่ายของที่ระลึก ค่าเฉลี่ยความคาดหวังอยู่ในระดับปานกลาง
4. การส่งเสริมการตลาด (Promotion) รูปแบบการส่งเสริมการขายของที่ระลึก ค่าเฉลี่ยความคาดหวังอยู่ในระดับปานกลาง

5. บุคคล (People) ได้แก่ การบริการของพนักงานผู้จำหน่ายของที่ระลึก ค่าเฉลี่ยความคาดหวังอยู่ในระดับปานกลาง

6. กระบวนการให้บริการ (Process) กระบวนการโดยรวมของการให้บริการของร้านจำหน่ายของที่ระลึก ค่าเฉลี่ยความคาดหวังอยู่ในระดับปานกลาง

7. สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ (Physical Evidence) กระบวนการโดยรวมของการให้บริการของร้านจำหน่ายของที่ระลึก ค่าเฉลี่ยความคาดหวังอยู่ในระดับปานกลาง

การรับรู้ ด้านร้านจำหน่ายของที่ระลึก/ของฝาก

จากการศึกษาพบว่า ค่าเฉลี่ยการรับรู้จริงของการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ในจังหวัดสมุทรสงครามด้านร้านจำหน่ายของที่ระลึก/ของฝาก อยู่ในระดับปานกลาง คือในเรื่อง ความเหมาะสมของการกระจายตัวของร้านจำหน่ายของที่ระลึก ของที่ระลึกมีความหลากหลาย ความเหมาะสมของราคาของที่ระลึก การบริการของพนักงานผู้จำหน่ายของที่ระลึก กระบวนการโดยรวมของการให้บริการของร้านจำหน่ายของที่ระลึก รูปแบบการส่งเสริมการขายของที่ระลึกเมื่อพิจารณาตามส่วนประสมการตลาด ผลเป็นดังนี้

1. ผลิตภัณฑ์ (Product) ของที่ระลึกมีความหลากหลาย ค่าเฉลี่ยความคาดหวังระดับปานกลาง

2. ราคา (Price) ได้แก่ ความเหมาะสมของราคาของที่ระลึก ค่าเฉลี่ยความคาดหวังระดับปานกลาง

3. ช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) ความเหมาะสมของการกระจายตัวของร้านจำหน่ายของที่ระลึก ค่าเฉลี่ยความคาดหวังระดับปานกลาง

4. การส่งเสริมการตลาด (Promotion) รูปแบบการส่งเสริมการขายของที่ระลึก ค่าเฉลี่ยความคาดหวังระดับปานกลาง

5. บุคคล (People) ได้แก่ การบริการของพนักงานผู้จำหน่ายของที่ระลึก ค่าเฉลี่ยความคาดหวังระดับปานกลาง

6. กระบวนการให้บริการ (Process) กระบวนการโดยรวมของการให้บริการของร้านจำหน่ายของที่ระลึก ค่าเฉลี่ยความคาดหวังระดับปานกลาง

7. สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ (Physical Evidence) กระบวนการโดยรวมของการให้บริการของร้านจำหน่ายของที่ระลึก ค่าเฉลี่ยความคาดหวังระดับปานกลาง

การแปลผล

เมื่อเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ระหว่างความคาดหวังกับการรับรู้ ผลปรากฏว่ารับรู้จริงได้มากกว่าที่คาดหวังไว้ สรุปว่าพึงพอใจ

ตารางที่ 5.6 การเปรียบเทียบความคาดหวังกับการรับรู้จริงของผู้ตอบแบบสอบถามด้านสถานที่
จัดรถของการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ในจังหวัดสมุทรสงคราม

รายการความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ		แปลผล
	ความคาดหวัง	การรับรู้จริง	
ความสะดวกของสถานที่จอดรถ	3.36	3.11	ไม่พึงพอใจ
ความเพียงพอของสถานที่จอดรถ	3.34	3.06	ไม่พึงพอใจ
รวม	3.34	3.08	ไม่พึงพอใจ

ความคาดหวัง ด้านสถานที่จอดรถ

จากการศึกษาพบว่า ค่าเฉลี่ยความคาดหวังด้านสถานที่จอดรถของการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ในจังหวัดสมุทรสงคราม อยู่ในระดับปานกลาง คือในเรื่อง ความสะดวกของสถานที่จอดรถ และความเพียงพอของสถานที่จอดรถ

การรับรู้จริง ด้านสถานที่จอดรถ

จากการศึกษาพบว่า ค่าเฉลี่ยการรับรู้จริงด้านสถานที่จอดรถของการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ในจังหวัดสมุทรสงคราม โดยเฉลี่ยมีการรับรู้จริงในระดับปานกลาง แต่อยู่ในระดับต่ำกว่าความคาดหวัง ทั้งในเรื่อง ความสะดวกของ และความเพียงพอของสถานที่จอดรถ

การแปลผล

เมื่อเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ระหว่างความคาดหวังกับการรับรู้ ผลปรากฏว่า ค่าเฉลี่ยของการรับรู้จริงต่ำกว่าที่คาดหวังไว้ สรุปว่าไม่พึงพอใจ

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นที่มีต่อแนวโน้มการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ในจังหวัดสมุทรสงคราม

ผลการศึกษาด้านความคิดเห็นที่มีต่อแนวโน้มการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ในจังหวัดสมุทรสงคราม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นว่ายังขยายตัวได้อีกมาก และผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่คิดว่าจะกลับไปเที่ยวจังหวัดสมุทรสงครามอีกแน่นอน ในส่วนของความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาของการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ในจังหวัดสมุทรสงคราม ส่วนใหญ่เห็นว่าเป็นเรื่องมาตรฐานของคุณภาพของสินค้า/บริการ ที่ควรจะมีการกำหนดให้เป็นมาตรฐานเดียวกันทั้งหมด อย่างไรก็ตามยังมีผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความเห็นว่าการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ในจังหวัดสมุทรสงครามไม่มีปัญหา

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะที่มีต่อการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ในจังหวัดสมุทรสงคราม

จำนวนผู้ให้ข้อเสนอแนะมีเพียงร้อยละ 8.50 เท่านั้น โดยสรุปได้ดังนี้

1. ควรจัดกิจกรรมให้มากขึ้นกว่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน จำนวน 5 ราย
2. ควรพัฒนาด้านการบริหารจัดการของสถานที่พักให้มากขึ้น จำนวน 7 ราย
3. อยากให้ผู้ประกอบการดำเนินการแบบค่อยเป็นค่อยไป จำนวน 3 ราย
4. ควรเชื่อมโยงธุรกิจท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์กับธุรกิจท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ที่อื่น ๆ จำนวน 8 ราย
5. ควรให้ความสำคัญกับธรรมชาติ และจำกัดจำนวนนักท่องเที่ยว จำนวน 4 ราย

อภิปรายผลการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าแบบอิสระเรื่อง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ในจังหวัดสมุทรสงคราม ใช้แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ และทฤษฎีส่วนประสมการตลาดบริการ มีประเด็นที่สามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการท่องเที่ยวที่แตกต่างกัน

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ในส่วนของความพึงพอใจเกี่ยวกับ ภาพรวมโดยทั่วไปของการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ในจังหวัดสมุทรสงคราม ที่พัก อาหาร กิจกรรม และร้านจำหน่ายของที่ระลึก/ของฝาก ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยวัดจากค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของความคาดหวังเทียบกับการรับรู้เมื่อใช้บริการ ในส่วนของสถานที่จอดรถผู้ตอบแบบสอบถามไม่มีความพึงพอใจ ซึ่ง

สอดคล้องกับผลงานของ มัลลิกา เกื้อปัญญา (2542) ที่กล่าวว่า ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจมีความสัมพันธ์ในทิศทางบวกทุกด้าน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากก่อนการที่เข้าชมนักท่องเที่ยวจะมีความคาดหวังตามเหตุผลของแต่ละคน แต่เมื่อได้เที่ยวชมแล้ว ความคาดหวังเหล่านั้นก็ได้รับการตอบสนอง ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจเกิดขึ้น ตลอดจนองค์ประกอบที่สร้างความไม่พึงพอใจแก่นักท่องเที่ยวคือสิ่งที่ไม่สามารถตอบสนองต่อความคาดหวังของนักท่องเที่ยวได้เต็มที่ จึงทำให้เกิดความพึงพอใจลดลงจากจำนวนที่คาดหวังไว้

แนวคิดส่วนประสมการตลาดบริการ

จากการศึกษาพบว่า หากพิจารณาตามแนวคิดส่วนประสมการตลาดบริการเกี่ยวกับ ภาพรวมโดยทั่วไปของการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ในจังหวัดสมุทรสงคราม ที่พัก อาหาร กิจกรรม ร้านจำหน่ายของที่ระลึก/ของฝาก และสถานที่จอดรถ

ด้านผลิตภัณฑ์ (Product) ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ ยกเว้นสถานที่จอดรถที่ไม่พึงพอใจ สอดคล้องกับแนวคิดของ ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2546:63-79) ที่กล่าวว่า ผลิตภัณฑ์ (Product) คือ สิ่งที่เสนอขายโดยธุรกิจเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้พึงพอใจ ผลิตภัณฑ์ต้องมีรรถประโยชน์ (Utility) มีคุณค่า (Value) บริการเป็นผลิตภัณฑ์ที่ไม่มีตัวตน (Intangible product) โดยเฉพาะงานบริการ ที่ตัวผลิตภัณฑ์ไม่มีตัวตน แบ่งแยกไม่ได้ มีความหลากหลาย ไม่สามารถเก็บไว้ได้

ด้านราคา (Price) ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ สอดคล้องกับแนวคิดของ ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2546:63-79) ที่กล่าวว่าราคาคือคุณค่าผลิตภัณฑ์ในรูปตัวเงิน เป็นปัจจัยสำคัญบอกถึงคุณภาพที่จะได้รับ ผู้บริโภคจะทำการเปรียบเทียบราคาระหว่างคุณค่าของผลิตภัณฑ์

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) ในส่วนของร้านจำหน่ายของที่ระลึก/ของฝาก ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ สอดคล้องกับแนวคิดของ ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2546:63-79) ที่กล่าวว่า การให้บริการนั้นสามารถให้บริการผ่านช่องทางการจัดจำหน่ายได้ 4 คือ การให้บริการผ่านร้าน การให้บริการถึงบ้านลูกค้า การให้บริการผ่านตัวแทน การให้บริการผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ อนึ่งธุรกิจท่องเที่ยวมีข้อจำกัดในเรื่องของช่องทางการจัดจำหน่ายเนื่องจากนักท่องเที่ยวต้องเดินทางไปสัมผัสสถานที่ซึ่งตั้งอยู่ ณ ที่นั้น ๆ จึงมีการสอบถามเฉพาะในส่วนของร้านจำหน่ายของที่ระลึก/ของฝาก

การส่งเสริมการตลาด (Promotion) ในส่วนของที่พัก และร้านจำหน่ายของที่ระลึก/ของฝาก ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ สอดคล้องกับแนวคิดของ ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2546:63-79) ที่กล่าวว่าคือการติดต่อสื่อสารที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลระหว่าง ผู้ขายกับผู้ซื้อ การส่งเสริมการตลาดธุรกิจบริการทำได้ทุกรูปแบบ

บุคคล (People) ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ สอดคล้องกับแนวคิดของ ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2546:63-79) ที่กล่าวว่า บุคคลทั้งหมดในองค์กรที่ให้บริการ รวมถึงแต่ เจ้าของ ผู้บริหาร พนักงานทุกระดับ บุคคลดังกล่าวทั้งหมดมีผลต่อคุณภาพของการให้บริการ

กระบวนการ (Process) ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ สอดคล้องกับแนวคิด ของ ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2546:63-79) ที่กล่าวว่าเป็นการส่งมอบคุณภาพในการให้บริการแก่ ลูกค้าเพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ กระบวนการให้บริการเป็นส่วนประสมทางการตลาดที่มีความสำคัญมาก ต้องอาศัยพนักงานที่มีประสิทธิภาพ หรือเครื่องมือทันสมัยในการทำให้เกิด กระบวนการที่สามารถส่งมอบบริการที่มีคุณภาพ เนื่องจากการให้บริการมักประกอบด้วยหลาย ขั้นตอน แต่ละขั้นตอนต้องประสานเชื่อมโยงกันอย่างดี หากมีขั้นตอนใดไม่ดีแม้แต่ขั้นตอนเดียว ย่อมทำให้การบริการไม่เป็นที่ประทับใจแก่ลูกค้า

สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ (Physical Evidence) ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ สอดคล้องกับแนวคิดของ ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2546:63-79) ที่กล่าวว่าส่วนประกอบของ องค์กรที่ลูกค้าสัมผัสได้ สิ่งแวดล้อมทางกายภาพได้แก่ อาคารของธุรกิจบริการ เครื่องมือ และ อุปกรณ์ การตกแต่ง สถานที่ เป็นสิ่งที่ลูกค้าใช้เป็นเครื่องหมายแทนคุณภาพของการให้บริการ ลูกค้าอาศัยสิ่งแวดล้อมทางกายภาพเป็นปัจจัยหนึ่งในการเลือกใช้บริการ สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ในแต่ละธุรกิจไม่เหมือนกัน ทั้งในด้านการให้ความสำคัญ การออกแบบ การจัดวาง เป็นความ ประทับใจครั้งแรก สำหรับลูกค้าที่มาใช้บริการครั้งแรก

ข้อค้นพบ

ข้อค้นพบที่ได้จากการศึกษาค้นคว้าแบบอิสระเรื่อง ความพึงพอใจของ นักท่องเที่ยวที่มีต่อการท่องเที่ยว เชียงนุรักษ์ในจังหวัดสมุทรสงคราม มีดังต่อไปนี้

1. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นนักท่องเที่ยวจากจังหวัดภาคกลาง โดยมีเวลา พักผ่อนท่องเที่ยวในประเทศโดยเฉลี่ยปีละ 1-2 ครั้ง ซึ่งแต่ละครั้งจะใช้เวลาพักผ่อนท่องเที่ยว 1-2 วัน มีจำนวนผู้ร่วมเดินทางในการพักผ่อนแต่ละครั้งประมาณ 2-3 คน สถานที่ท่องเที่ยวในประเทศที่ ชอบมากที่สุดคือ ทะเล รู้จักการท่องเที่ยวเชียงนุรักษ์ในจังหวัดสมุทรสงครามโดยมีบุคคลแนะนำ และเดินทางไปพักผ่อนท่องเที่ยวจังหวัดสมุทรสงครามโดยรถยนต์ส่วนตัว

2. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นการเดินทางพักผ่อนท่องเที่ยวในจังหวัด สมุทรสงครามเป็นครั้งแรก ซึ่งหมายความว่า เป็นลูกค้าใหม่มากกว่าลูกค้าเก่า

3. ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้น้อยจะใช้จ่ายในการท่องเที่ยวในจังหวัด สมุทรสงครามน้อยกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้มากกว่า

4. แนวโน้มที่จะกลับไปท่องเที่ยวในจังหวัดสมุทรสงครามของผู้ตอบแบบสอบถามมีสูงมาก

5. ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ในจังหวัดสมุทรสงครามในด้านภาพรวมของการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ ที่พัก อาหาร กิจกรรม/โปรแกรมการท่องเที่ยว ร้านจำหน่ายของที่ระลึก ขณะที่ไม่มีความพึงพอใจด้านสถานที่จอดรถ

6. แนวโน้มการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ในจังหวัดสมุทรสงครามในความเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นว่ายังขยายตัวได้อีกมาก

7. ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาของการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ในจังหวัดสมุทรสงครามว่าเป็นเรื่องมาตรฐานของคุณภาพของสินค้า/บริการ ที่ควรจะมีการกำหนดให้เป็นมาตรฐานเดียวกันทั้งหมด

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ในจังหวัดสมุทรสงคราม ในครั้งนี้ มีข้อเสนอแนะดังนี้

ข้อเสนอแนะต่อผู้ประกอบการที่พัก ร้านอาหาร ร้านจำหน่ายของที่ระลึก ผู้ให้บริการในการทำกิจกรรมต่าง ๆ

ควรคำนึงถึงพฤติกรรมของนักท่องเที่ยว เพื่อสามารถตอบสนองความต้องการให้เกินความคาดหมาย เช่น

- นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ใช้รถยนต์ส่วนตัวในการเดินทางไปท่องเที่ยวจังหวัดสมุทรสงคราม จึงควรให้ความสำคัญกับสถานที่จอดรถ

- นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ เดินทางพักผ่อนท่องเที่ยวในจังหวัดสมุทรสงครามเป็นครั้งแรก ผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ จึงควรสร้างสัมผัสแรกให้เกิดความประทับใจ และพึงพอใจ เพราะแม้ว่าการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์จะมีลูกค้ากลุ่มเป้าหมายที่พร้อมจะยอมรับเงื่อนไขของผู้ประกอบการก็ตาม แต่นักท่องเที่ยวจะคำนึงถึงความคุ้มค่าเมื่อเทียบกับค่าใช้จ่ายที่จ่ายไปเสมอ โดยวิธีการที่จะได้ข้อมูลมากที่สุดคือการพูดคุยกับนักท่องเที่ยว และการให้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับประเด็นที่ต้องการทราบ

จากการศึกษาพิจารณาตามแนวคิดส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านอาหารน่าจะเป็นจุดแข็งอย่างหนึ่ง เนื่องจากนักท่องเที่ยวรับรู้ทั้งในด้านรสชาติ ราคา การบริการ บุคลากร กระบวนการ โดยรวมได้ในระดับมาก จากที่เคยคาดหวังไว้ที่ระดับปานกลาง ซึ่งผู้ประกอบการต้อง

ให้ความสำคัญในการรักษาคุณภาพและมาตรฐานไว้ ขณะที่ด้านสถานที่ जोดรถตัวผลิตภัณฑ์
ค่อนข้างต้องปรับปรุงคือในเรื่องของความสะอาด และความเพียงพอ

**ข้อเสนอแนะต่อผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการวางระบบบริหารจัดการ การท่องเที่ยว
เชิงอนุรักษ์ในจังหวัดสมุทรสงคราม**

ควรมีการประชุมหารือร่วมกันระหว่างภาครัฐและเอกชนที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการ
ท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ เพื่อกำหนดทิศทางการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์อย่างเป็นระบบ และมี
มาตรฐาน เพื่อความยั่งยืนในระยะยาว และควรจัดให้มีศูนย์ข้อมูลกลางเพื่ออำนวยความสะดวกและ
ให้ความรู้แก่นักท่องเที่ยว

ข้อจำกัดในการศึกษา

1. ในการเก็บข้อมูลจากนักท่องเที่ยวที่พักค้างและร่วมกิจกรรมกับผู้ประกอบการธุรกิจ
การท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ ค่อนข้างมีข้อจำกัดเนื่องจากนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ถือเป็นเวลาผ่อนคลาย
ไม่ยอมให้ข้อมูลหรือข้อคิดเห็นใด ๆ จึงทำให้ระยะเวลาที่ใช้ในการเก็บข้อมูลยาวนานกว่าที่ควรจะ
เป็นเพื่อให้ได้จำนวนตัวอย่างตามที่ต้องการ และในส่วนของ การแสดงข้อเสนอแนะ มีผู้แสดงความ
คิดเห็นเป็นจำนวนน้อย ซึ่งอาจไม่สะท้อนภาพที่ชัดเจนได้เท่าที่ควร
2. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นนักท่องเที่ยวที่มาเป็นครั้งแรก จึงควร
ระมัดระวังในการนำผลการศึกษาไปใช้ในการวิเคราะห์ต่อไป ควรศึกษาในส่วนของนักท่องเที่ยวที่
เคยท่องเที่ยวและพักค้างในจังหวัดสมุทรสงครามแล้วเพิ่มเติมด้วย