แนวทางการพัฒนาศักยภาพแหล่งท่องเที่ยวของเขตห้ามล่าสัตว์ป่าคุ้งกระเบน กรมอุทยานแห่งชาติสัตว์ป่าและพันธุ์พืช จังหวัดจันทบุรี

สิทธิชัย ศรีเจริญประมง[1]

บทคัดย่อ

งานวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อประเมินศักยภาพของเขตห้ามล่าสัตว์ป่าคุ้งกระเบน กรมอุทยานแห่งชาติสัตว์ป่าและพันธุ์พืช และ 2) เสนอแนะแนวทางการพัฒนาศักยภาพแหล่งท่องเที่ยวของเขตห้ามล่าสัตว์ป่าคุ้งกระเบน กรมอุทยานแห่งชาติสัตว์ป่าและพันธุ์พืช โดยใช้การวิจัยเชิงปริมาณ เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักท่องเที่ยว จำนวน 400 คน การวิเคราะห์ข้อมูลใช้ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน พบว่า ในภาพรวมศักยภาพแหล่งท่องเที่ยวของเขตห้ามล่าสัตว์ป่าคุ้งกระเบน กรมอุทยานแห่งชาติสัตว์ป่าและพันธุ์พืช ในฐานะเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญของจังหวัดจันทบุรี มีศักยภาพทางการท่องเที่ยวอยู่ในระดับสูง ($\overline{X}$ = 3.90, S.D. = 0.744) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ศักยภาพด้านกายภาพของแหล่งท่องเที่ยวอยู่ในระดับสูงที่สุด ($\overline{X}$ = 4.61, S.D. = 0.661) รองลงมาคือ ศักยภาพด้านคุณค่าของแหล่งท่องเที่ยว ($\overline{X}$ = 4.53, S.D. = 0.668) ศักยภาพด้านความปลอดภัยของแหล่งท่องเที่ยว ($\overline{X}$ = 3.93, S.D. = 0.932) ศักยภาพด้านภาพลักษณ์อยู่ ($\overline{X}$ = 3.47, S.D. = 0.859) และศักยภาพด้านการบริการนักท่องเที่ยว ($\overline{X}$ = 2.98, S.D. = 0.598) สำหรับแนวทางในการพัฒนาศักยภาพแหล่งท่องเที่ยวของเขตห้ามล่าสัตว์ป่าคุ้งกระเบน กรมอุทยานแห่งชาติสัตว์ป่าและพันธุ์พืช ควรให้ความสำคัญในการพัฒนาครอบคลุมในทุกมิติ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการพัฒนาด้านการบริการ มาตรการความปลอดภัย และการส่งเสริมภาพลักษณ์ เพื่อตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยว และเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่มีศักยภาพของจังหวัดจันทบุรีต่อไป

คำสำคัญ: การพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว ศักยภาพแหล่งท่องเที่ยว เขตห้ามล่าสัตว์ป่าคุ้งกระเบน กรมอุทยานแห่งชาติสัตว์ป่าและพันธุ์พืช

---

[1] อาจารย์ประจำสาขาวิชาการท่องเที่ยว คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

Tourist Destination Potential Development Guideline for the Kung Grabaen Non-Hunting Area, Department of National Park, Wildlife and Plant Conservation in Chanthaburi Province

Sittichai Sricharoenpramong[2]

Abstract

This research aims 1) to assess the potential as the main tourist attraction of Chanthaburi Province and 2) to recommend guidelines to develop the potential. The quantitative research methodology was used for evaluating the potential of the Kung Grabaen Non-Hunting Area, Department of National Park, Wildlife and Plant Conservation as the main tourist attraction of Chanthaburi Province by a sample size of 400 tourists. The descriptive statistics for data analysis included mean and standard deviation were used. The result revealed that in an overall of potential of the Kung Grabaen Non-Hunting Area, Department of National Park, Wildlife and Plant Conservation as the main tourist attraction of Chanthaburi Province was high ($\overline{X}$ = 3.90, S.D. = 0.744). The highest dimension of the potential realization was physical ($\overline{X}$ = 4.61, S.D. = 0.661), followed successively by value ($\overline{X}$ = 4.53, S.D. = 0.668), safety ($\overline{X}$ = 3.93, S.D. = 0.932), image ($\overline{X}$ = 3.47, S.D. = 0.859), and service ($\overline{X}$ = 2.98, S.D. = 0.598). The results of this study lead to recommendations to develop the Kung Grabaen Non-Hunting Area, Department of National Park, Wildlife and Plant Conservation in all dimensions. Especially, service development, safety

[2] Lecturer, Program in Tourism, Faculty of Management Sciences, Rambhai Barni Rajabhat University

measure and image enhancement to meet the tourists' needs and be a potential tourist destination in Chanthaburi Province.

Keywords: Tourist Destination Development, Tourism Potential, Kung Grabaen Non-Hunting Area, Department of National Park, Wildlife and Plant Conservation

บทนำ

หลายทศวรรษที่ผ่านมา ประเทศต่างๆ ทั่วโลกได้ตื่นตัวในการใช้การท่องเที่ยวเป็นเครื่องมือสำคัญในการพัฒนาประเทศ การท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมที่มีความเจริญเติบโตเร็วที่สุดอุตสาหกรรมหนึ่งในโลก โดยมีอัตราการเปลี่ยนแปลงเติบโตเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 5 ต่อปี โดยในปี ค.ศ. 2020 การเดินทางระหว่างประเทศจะมีอัตราเติบโตเพิ่มขึ้นเป็นทวีคูณ (UN Educational, 2016, p. 3) เมื่อพิจารณาถึงประโยชน์ที่เกิดจากการท่องเที่ยวนั้น จะเห็นว่ามีส่วนช่วยก่อให้เกิดการรายได้เข้าประเทศอย่างมหาศาล โดยมีนักท่องเที่ยวเป็นผู้บริโภคสินค้าทางการท่องเที่ยวและการบริการที่สำคัญ ทำให้เกิดการกระจายรายได้ในธุรกิจที่เกี่ยวข้องต่างๆ มากมาย ในขณะเดียวกันการท่องเที่ยวยังมีส่วนช่วยก่อให้เกิดการพัฒนาทางสังคมและคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นของคนในประเทศนั้นๆ อีกด้วย เนื่องด้วยธรรมชาติของการท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมที่มีความซับซ้อน โดยกิจกรรมการท่องเที่ยวมีความเกี่ยวพันกับสังคมการเมือง วัฒนธรรม และเศรษฐกิจ (Bunghez, 2016, p. 1) หลายประเทศมีนโยบายการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานทางการท่องเที่ยว การสร้าง พัฒนา และปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อการท่องเที่ยว เพื่อเพิ่มศักยภาพแหล่งท่องเที่ยว และสามารถรองรับจำนวนนักท่องเที่ยวที่เพิ่มมากขึ้น ในขณะเดียวกัน การท่องเที่ยวยังมีส่วนช่วยให้เกิดการอนุรักษ์ธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม โดยแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ เช่น น้ำตก ทะเล ทะเลสาบ ป่าไม้ ภูเขา และแหล่งท่องเที่ยวที่มีความสวยงามตามธรรมชาติ จะได้รับการดูแลและหวงแหนจากชุมชน เจ้าหน้าที่จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และกลุ่มนักท่องเที่ยวที่หลงใหลความสวยงามทางธรรมชาติ มากไปกว่านั้น การท่องเที่ยวยังมีส่วนช่วยให้เกิดการแลกเปลี่ยนทางวัฒนธรรม การสืบทอดและอนุรักษ์วัฒนธรรมพื้นถิ่น และช่วยสร้างความเข้าใจในความแตกต่างทางวัฒนธรรมอีกด้วย (Glenn, 2001, pp. 1–9)

ประเทศไทยให้ความสำคัญกับการท่องเที่ยวเป็นอย่างยิ่ง เนื่องจากอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมที่เป็นกระดูกสันหลังของประเทศ (เทิดชาย ช่วยบำรุง, 2552, น. 54) มีความสำคัญต่อโครงสร้างเศรษฐกิจและสังคมของประเทศไทย โดยแผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติฉบับที่ 1 (พ.ศ. 2555–2559) ได้ผลักดันให้ประเทศไทยเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่มีคุณภาพ มีขีดความสามารถในการแข่งขันในระดับโลก สามารถสร้างรายได้และกระจายรายได้โดยคำนึงถึงความเป็นธรรม สมดุลและยั่งยืน (การท่องเที่ยวและกีฬา, กระทรวง, 2554, น. 25) จากการกระตุ้นการเดินทางท่องเที่ยวดังกล่าว ทำให้จำนวนนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทาง

ท่องเที่ยวในแต่ละภูมิภาคเพิ่มสูงขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งในภาคตะวันออกมีการเติบโตของจำนวนนักท่องเที่ยวสูงที่สุดเท่ากับ 8.7 ล้านคน คิดเป็นการเติบโตร้อยละ 15.94 รองลงมา ได้แก่ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ภาคใต้ ภาคกลาง ภาคเหนือ และกรุงเทพมหานคร โดยมีจำนวนนักท่องเที่ยวเท่ากับ 16.6, 13.9, 13.3, 11.6 และ 27.9 ล้านคน คิดเป็นการเติบโตร้อยละ 8.74, 5.20, 4.72, 4.20 และ 2.55 ตามลำดับ (TAT Intelligence Center, 2017, pp. 20–25) ดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 สถิติจำนวนนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้าไปท่องเที่ยว และอัตราการเติบโตในแต่ละภูมิภาค

ภูมิภาค	จำนวนนักท่องเที่ยว (ล้านคน)	อัตราการเติบโต (ร้อยละ)
ภาคตะวันออก	8.7	15.94
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	16.6	8.74
ภาคใต้	13.9	5.20
ภาคกลาง	13.3	4.72
ภาคเหนือ	11.6	4.20
กรุงเทพมหานคร	27.9	2.55

แหล่งที่มา: TAT Intelligence Center (2017)

จังหวัดจันทบุรี เป็นจังหวัดทางภาคตะวันออกที่ได้รับการสนับสนุนจากภาครัฐให้เป็นเมืองท่องเที่ยวรอง จึงทำให้มีจำนวนนักท่องเที่ยวเพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง สำนักงานสถิติแห่งชาติ (2560) รายงานว่า ระหว่าง ปี พ.ศ. 2555-2558 จังหวัดจันทบุรีมีจำนวนนักท่องเที่ยวเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง และมีรายได้ที่เกิดจากการท่องเที่ยวในจังหวัดจันทบุรีเพิ่มสูงขึ้นด้วยเช่นกัน ดังแสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 จำนวนนักท่องเที่ยว และรายได้ที่เกิดจากการท่องเที่ยวในจังหวัดจันทบุรี ระหว่างปี พ.ศ. 2555-2558

ปี พ.ศ.	จำนวนนักท่องเที่ยว (คน)			รายได้จากการท่องเที่ยว (ล้านบาท)		
	ชาวไทย	ชาวต่างชาติ	รวม	ชาวไทย	ชาวต่างชาติ	รวม
2555	1,018,905	53,443	1,072,348	3,915	299	4,214
2556	1,064,307	55,140	1,119,447	4,250	318	4,568
2557	1,102,719	54,848	1,157,567	4,402	332	4,734
2558	1,234,299	57,411	1,291,710	4,897	367	5,264

แหล่งที่มา: สำนักงานสถิติแห่งชาติ (2560)

เมื่อพิจารณาในมุมมองทางด้านการท่องเที่ยว พบว่า จังหวัดจันทบุรีมีแหล่งท่องเที่ยวและกิจกรรมการท่องเที่ยวที่หลากหลาย หากแต่มีสถานที่สำคัญอยู่แห่งหนึ่งที่มีเอกลักษณ์และความโดดเด่นทางธรรมชาติ นั่นคือ เขตห้ามล่าสัตว์ป่าคุ้งกระเบน กรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่าและพันธุ์พืช ซึ่งเป็นพื้นที่ป่าอยู่ในพื้นที่การดำเนินงานของศูนย์ศึกษาการพัฒนาอ่าวคุ้งกระเบน อันเนื่องมาจากพระราชดำริ จังหวัดจันทบุรี ซึ่งก่อตั้งตามพระราชดำริของพระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช (รัชกาลที่ 9) ที่มีลานหินสีชมพู ทัศนียภาพและเส้นทางศึกษาธรรมชาติที่สวยงามและโดดเด่น โดยเขตห้ามล่าสัตว์ป่าคุ้งกระเบน กรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่าและพันธุ์พืช ต้องการผลักดัน และยกระดับให้เกิดเป็นแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติแห่งใหม่ของจังหวัดจันทบุรี โดยการพัฒนาศักยภาพฐานทรัพยากรทางธรรมชาติที่มีความเป็นเอกลักษณ์ให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียงของจังหวัดจันทบุรี อีกทั้งยังไม่เคยมีการศึกษาวิจัยในการพัฒนาศักยภาพให้เป็นแหล่งท่องเที่ยว และเพื่อให้การดำเนินงานสอดคล้องกับแผนพัฒนาจังหวัดจันทบุรีในการกระจายตัวนักท่องเที่ยวในจังหวัดจันทบุรีที่นับวันจะเพิ่มสูงขึ้นหลังจากที่การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยได้กำหนดให้จังหวัดจันทบุรีอยู่ในโครงการ 12 เมืองต้องห้ามพลาด

จากความเป็นมาและความสำคัญของความต้องการการพัฒนาศักยภาพแหล่งท่องเที่ยวของแผนพัฒนาจังหวัดจันทบุรีดังกล่าวข้างต้น จึงมีความจำเป็นที่ต้องศึกษาวิจัยเรื่อง

“แนวทางการพัฒนาศักยภาพแหล่งท่องเที่ยวของเขตห้ามล่าสัตว์ป่าคุ้งกระเบน กรมอุทยานแห่งชาติสัตว์ป่าและพันธุ์พืช จังหวัดจันทบุรี”เพื่อการพัฒนาให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญของจังหวัดจันทบุรี ซึ่งจะมีส่วนช่วยส่งผลกระทบเชิงบวกต่อสิ่งแวดล้อม เศรษฐกิจ และสังคมในจังหวัดจันทบุรีต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อประเมินศักยภาพของเขตห้ามล่าสัตว์ป่าคุ้งกระเบน กรมอุทยานแห่งชาติสัตว์ป่าและพันธุ์พืช ในฐานะเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญของจังหวัดจันทบุรี
2. เพื่อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาศักยภาพแหล่งท่องเที่ยวของเขตห้ามล่าสัตว์ป่าคุ้งกระเบน กรมอุทยานแห่งชาติสัตว์ป่าและพันธุ์พืช ในฐานะเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญของจังหวัดจันทบุรี

แนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ดรรชนี เอมพันธุ และเรณุกา รัชโน (2550, น.2) ได้อธิบายถึงการประเมินศักยภาพแหล่งท่องเที่ยวว่า การประเมินศักยภาพแหล่งท่องเที่ยวเป็นการบ่งชี้ความสามารถ และความพร้อมของแหล่งท่องเที่ยว ทั้งเป็นการจัดลำดับความสำคัญของแหล่งท่องเที่ยว ในกรณีที่มีแหล่งท่องเที่ยวกระจายอยู่ในพื้นที่ที่ต้องการพัฒนาเป็นจำนวนมาก แหล่งท่องเที่ยวที่มีศักยภาพสูงจะถูกจัดให้อยู่ในลำดับต้นของการพัฒนาเพื่อรองรับการทองเที่ยว การประเมินศักยภาพแหล่งท่องเที่ยวสามารถแบ่งหลักเกณฑ์ในการพิจารณาเป็น 2 ประเด็น ไดแก

ประเด็นด้านคุณค่าของแหล่งท่องเที่ยวหรือศักยภาพของตัวแหล่งท่องเที่ยวที่สามารถดึงดูดใจ และสร้างความประทับใจให้แกนักท่องเที่ยว และประเด็นด้านความพร้อมของแหล่งท่องเที่ยวในการรองรับกิจกรรมการทองเที่ยว ในด้านของสิ่งอำนวยความสะดวก สภาพการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว สภาพแวดล้อมบริเวณแหล่งท่องเที่ยว ข้อจำกัดในการรองรับการบริการนักท่องเที่ยว และความมีชื่อเสียงของแหล่งท่องเที่ยว

บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา (2548, น.30-37) ได้อธิบายถึงเกณฑ์ในการประเมินศักยภาพแหล่งท่องเที่ยว ซึ่งประกอบไปด้วยการพิจารณาจากปัจจัย 4 ด้าน ดังนี้

1. ด้านกายภาพของแหล่งท่องเที่ยว ประกอบด้วยคุณลักษณะที่สำคัญ 2 ประการ ได้แก่

1.1 ที่ตั้งของแหล่งท่องเที่ยว โดยพิจารณาถึงที่ตั้งและสภาพแวดล้อมว่ามีความเหมาะสมที่จะพัฒนาเป็นแหล่งท่องเที่ยวได้มากน้อยเพียงใด และชุมชนท้องถิ่นมีความพึงพอใจ และยอมรับการเป็นแหล่งท่องเที่ยวมากน้อยเพียงใด ได้แก่ การอยู่ห่างจากพื้นที่ที่มีคุณค่าเชิงอนุรักษ์ การอยู่ห่างจากตัวเมือง และการเป็นที่ยอมรับของประชาชนในท้องถิ่น

1.2 การเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว โดยพิจารณาถึงความใกล้หรือไกลจากตัวเมือง ความสะดวกและความปลอดภัยในการเข้าไปเยี่ยมชมแหล่งท่องเที่ยวนั้นๆ ได้แก่ ความใกล้หรือไกลจากถนนสายหลัก และถนนสายรอง ความปลอดภัยในการเดินทาง คุณภาพของเส้นทางที่เข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว และความชัดเจนของป้ายบอกเส้นทางสู่แหล่งท่องเที่ยว

2. ด้านคุณค่าของแหล่งท่องเที่ยว ประกอบด้วยคุณลักษณะ 5 ประการ ได้แก่

2.1 คุณค่าทางเอกลักษณ์ของแหล่งท่องเที่ยว โดยพิจารณาถึงความเป็นเอกลักษณ์เฉพาะทางตามประเภทของแหล่งท่องเที่ยวนั้นๆ ได้แก่ มีเอกลักษณ์เฉพาะทางธรรมชาติ มีความเป็นเอกลักษณ์เฉพาะทางประวัติศาสตร์ โบราณสถาน โบราณวัตถุ มีความเป็นเอกลักษณ์เฉพาะทางศิลปวัฒนธรรม ประเพณี หรือกิจกรรม

2.2 คุณค่าทางความสมบูรณของแหล่งท่องเที่ยว โดยพิจารณาถึงความสมบูรณและความเป็นสภาพดั้งเดิมของทรัพยากรท่องเที่ยวนั้นๆ ได้แก่ ความสมบูรณของสภาพธรรมชาติ และความเป็นสภาพดั้งเดิมของธรรมชาติ ความสมบูรณของสิ่งก่อสร้างทางด้านประวัติศาสตร์ และโบราณคดี ความสมบูรณของศิลปวัฒนธรรมประเพณี และกิจกรรมที่สืบทอดกันมา

2.3 คุณค่าทางสังคมของแหล่งท่องเที่ยว โดยพิจารณาถึงลักษณะเด่นเฉพาะทางสังคมที่ได้รับจากแหล่งท่องเที่ยวนั้นๆ ได้แก่ ความเข้มแข็งในการดำรงรักษาเอกลักษณ์เฉพาะของแหล่งท่องเที่ยว ความผูกพันต่อชุมชนท้องถิ่น และการสร้างความสามัคคีในหมู่คณะ

2.4 คุณค่าทางวิทยาการและการศึกษาของแหล่งท่องเที่ยว โดยพิจารณาถึงลักษณะเด่นทางวิทยาการและการศึกษาของแหล่งท่องเที่ยวนั้นๆ ได้แก่ การเปิดโอกาสให้นักท่องเที่ยวได้เรียนรู้ถึงลักษณะเด่นทางวิทยาการและการศึกษาจากแหล่งท่องเที่ยว กระบวนการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง และวิธีการเผยแพร่ความรู

2.5 คุณค่าทางสุนทรียศาสตร์ของแหล่งท่องเที่ยว ได้แก่ ความกลมกลืนและความงดงามของธรรมชาติ ความกลมกลืนและความงดงามด้านสถาปัตยกรรม ความกลมกลืนและความงดงามด้านศิลปวัฒนธรรม

3. ด้านความนิยมของแหล่งท่องเที่ยว ประกอบด้วยคุณลักษณะที่สำคัญ 3 ประการ ได้แก่

3.1 ความมีชื่อเสียงของแหล่งท่องเที่ยว โดยพิจารณาถึงการรู้จักอย่างกว้างขวางของนักท่องเที่ยวต่อแหล่งท่องเที่ยวนั้นๆ ได้แก่ ระดับความมีชื่อเสียงของแหล่งท่องเที่ยว การเผยแพร่ชื่อเสียงของแหล่งท่องเที่ยว

3.2 ความหนาแน่นของนักท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยว โดยพิจารณาถึงจำนวนนักท่องเที่ยวที่เข้าไปเที่ยวชมแหล่งท่องเที่ยวนั้นๆ ได้แก่ จำนวนนักท่องเที่ยวที่เข้ามาเยี่ยมชมในช่วงฤดูกาลท่องเที่ยว จำนวนนักท่องเที่ยวที่เข้าเยี่ยมชมช่วงนอกฤดูกาลท่องเที่ยว

3.3 ภาพลักษณ์ของแหล่งท่องเที่ยว โดยพิจารณาถึงความนึกคิดและคาดหวังของนักท่องเที่ยวที่มีต่อแหล่งท่องเที่ยวนั้นๆ ได้แก่ ภาพลักษณ์ของแหล่งท่องเที่ยวในความนึกคิดและคาดหวังของนักท่องเที่ยว การเสริมสร้างแหล่งท่องเที่ยว

4. ด้านความปลอดภัยของแหล่งท่องเที่ยว ประกอบด้วยคุณลักษณะที่สำคัญ 4 ประการ ได้แก่

4.1 การให้ข้อมูลด้านความปลอดภัยของแหล่งท่องเที่ยว โดยพิจารณาถึงข้อมูล และวิธีการให้ข้อมูลด้านความปลอดภัยของแหล่งท่องเที่ยวนั้นๆ ได้แก่ การให้บริการข้อมูลเกี่ยวกับความปลอดภัยของแหล่งท่องเที่ยว วิธีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับความปลอดภัยของแหล่งท่องเที่ยว

4.2 การป้องกันอุบัติเหตุในขณะเยี่ยมชมของแหล่งท่องเที่ยว โดยพิจารณาถึงมาตรการการป้องกันความปลอดภัยในขณะเยี่ยมชมของแหล่งท่องเที่ยวนั้นๆ ได้แก

การติดตั้งป้ายและสัญญาณเตือนภัย การมีอุปกรณ์ และเครื่องมือบรรเทาสาธารณภัย การมีแผนป้องกันภัย

4.3 การป้องกันการโก่งราคาค่าบริการของแหล่งท่องเที่ยว ได้แก่ มีการกำหนดมาตรฐานและราคาค่าบริการอย่างเหมาะสม มีการควบคุมตรวจสอบป้องกันการขึ้นราคาค่าบริการ มีมาตรการลงโทษผู้ฝ่าฝืน

4.4 การดูแลความปลอดภัยจากเจ้าหน้าที่ของแหล่งท่องเที่ยว ได้แก่ จำนวนเจ้าหน้าที่ดูแลความปลอดภัย ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ดูแลความปลอดภัย

กล่าวโดยสรุป การประเมินศักยภาพของแหล่งท่องเที่ยวประกอบไปด้วย 5 ด้าน ได้แก่ ด้านภาพลักษณ์ ด้านการบริการ ด้านกายภาพของแหล่งท่องเที่ยว ด้านคุณค่าของแหล่งท่องเที่ยว และด้านความปลอดภัยของแหล่งท่องเที่ยว

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ กลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้ามาท่องเที่ยวในจังหวัดจันทบุรี ปี พ.ศ. 2558 จำนวน 1,234,299 คน (สถิติแห่งชาติ, สำนักงาน, 2558)

2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 400 คน ผู้วิจัยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากจำนวนนักท่องเที่ยวที่ท่องเที่ยวในจังหวัดจันทบุรี จำนวน 1,234,299 คน ใช้สูตรการคำนวณของทาโร่ยามาเน่ (Taroyamane) ค่าความคลาดเคลื่อนที่ 0.05 ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) โดยผู้วิจัยได้กำหนดคุณลักษณะของประชากรที่ศึกษา คือ กลุ่มตัวอย่างจะต้องเป็นนักท่องเที่ยวที่พักค้างแรมบริเวณใกล้เคียงเขตห้ามล่าสัตว์ป่าคุ้งกระเบน ร่วมทำกิจกรรมการท่องเที่ยวของเขตห้ามล่าสัตว์ป่าคุ้งกระเบน ได้แก่ การเดินศึกษาเส้นทางธรรมชาติเขาบ่อเตย การเดินไปจุดชมวิวลานหินสีชมพู และต้องเป็นนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการหรือสิ่งอำนวยความสะดวกในแหล่งท่องเที่ยว

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเกี่ยวกับการประเมินศักยภาพของเขตห้ามล่าสัตว์ป่าคุ้งกระเบน กรมอุทยานแห่งชาติสัตว์ป่าและพันธุ์พืช จังหวัดจันทบุรี ในฐานะเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญของจังหวัดจันทบุรี ซึ่งประเมินจากความคิดเห็นของนักท่องเที่ยว ที่มีต่อศักยภาพของเขตห้ามล่าสัตว์ป่าคุ้งกระเบน กรมอุทยานแห่งชาติสัตว์ป่าและพันธุ์พืช ในฐานะเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญของจังหวัดจันทบุรี จากประเด็นต่อไปนี้ ได้แก่ ด้านภาพลักษณ์ของแหล่งท่องเที่ยว ด้านการบริการ ด้านกายภาพของแหล่งท่องเที่ยว ด้านคุณค่าของแหล่งท่องเที่ยว ด้านความปลอดภัยของแหล่งท่องเที่ยว โดยแบบสอบถามนี้ใช้มาตรวัดแบบ Likert's Scale แบ่งเป็น 5 ระดับ

ผู้วิจัยได้พัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล โดยการศึกษาเอกสาร บทความ แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว ศักยภาพแหล่งท่องเที่ยว และการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว เพื่อให้ได้ตัวแปรที่จะศึกษา และใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม จากนั้นนำแบบสอบถามฉบับร่างเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจสอบความสอดคล้องของข้อคำถามตามวัตถุประสงค์การวิจัย โดยค่าความสอดคล้องกับจุดประสงค์ (IOC) เท่ากับ 0.99 แสดงว่า แบบสอบถามมีคุณภาพสูง และค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม เท่ากับ 0.971 หมายถึง แบบสอบถามมีค่าความเชื่อมั่นสูง

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยในครั้งนี้ ใช้การหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) แล้วนำเสนอในรูปตาราง โดยระดับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีศักยภาพของเขตห้ามล่าสัตว์ป่าคุ้งกระเบน กรมอุทยานแห่งชาติสัตว์ป่าและพันธุ์พืช ในฐานะเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญของจังหวัดจันทบุรี ตามขนาดของช่วงระดับคะแนน เป็นดังนี้

ค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.21 - 5.00 หมายถึง แหล่งท่องเที่ยวมีศักยภาพอยู่ในระดับสูงที่สุด
ค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.41 - 4.20 หมายถึง แหล่งท่องเที่ยวมีศักยภาพอยู่ในระดับสูง
ค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 2.61 - 3.40 หมายถึง แหล่งท่องเที่ยวมีศักยภาพอยู่ในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 1.81 - 2.60 หมายถึง แหล่งท่องเที่ยวมีศักยภาพอยู่ในระดับต่ำ
ค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 1.00 - 1.80 หมายถึง แหล่งท่องเที่ยวมีศักยภาพอยู่ในระดับต่ำที่สุด

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อศักยภาพของเขตห้ามล่าสัตว์ป่าคุ้งกระเบน กรมอุทยานแห่งชาติสัตว์ป่าและพันธุ์พืช ในฐานะเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญของจังหวัดจันทบุรี แสดงในตารางที่ 3 ดังนี้

ตารางที่ 3 ค่าระดับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อศักยภาพของเขตห้ามล่าสัตว์ป่าคุ้งกระเบน กรมอุทยานแห่งชาติสัตว์ป่าและพันธุ์พืช

n = 400

รายการประเมิน	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับศักยภาพของแหล่งท่องเที่ยว
1. ด้านภาพลักษณ์ 1.1 เขตห้ามล่าสัตว์ป่าคุ้งกระเบนมีทิวทัศน์ที่สวยงาม	4.63	0.824	สูงที่สุด
1.2 เขตห้ามล่าสัตว์ป่าคุ้งกระเบนมีสิ่งดึงดูดใจ เช่น ลานหินสีชมพู จุดชมวิว เส้นทางศึกษาธรรมชาติ	3.84	0.762	สูง
1.3 เขตห้ามล่าสัตว์ป่าคุ้งกระเบนมีสภาพอากาศเหมาะกับการท่องเที่ยว	3.48	1.219	สูง
1.4 คนในชุมชนยิ้มแย้มแจ่มใส และแสดงออกถึงความเป็นมิตร	3.05	0.768	ปานกลาง
1.5 เขตห้ามล่าสัตว์ป่าคุ้งกระเบนเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียง	2.34	0.725	ต่ำ
เฉลี่ยรวมด้านภาพลักษณ์	3.47	0.859	สูง

ตารางที่ 3 ค่าระดับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อศักยภาพของเขตห้ามล่าสัตว์ป่าคุ้งกระเบน กรมอุทยานแห่งชาติสัตว์ป่าและพันธุ์พืช (ต่อ)

n = 400

รายการประเมิน	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับศักยภาพของแหล่งท่องเที่ยว
2. ด้านการบริการ 2.1 เขตห้ามล่าสัตว์ป่าคุ้งกระเบนมีบริการพื้นที่กางเต็นท์	4.73	0.535	สูงที่สุด
2.2 เขตห้ามล่าสัตว์ป่าคุ้งกระเบนมีกิจกรรมเพื่อการพักผ่อนหย่อนใจ	4.19	0.670	สูง
2.3 เขตห้ามล่าสัตว์ป่าคุ้งกระเบนมีการบริการให้เช่าห้องพัก	4.12	0.884	สูง
2.4 การเดินทางมายังเขตห้ามล่าสัตว์ป่าคุ้งกระเบนมีความสะดวกสบาย	3.37	0.780	ปานกลาง
2.5 เขตห้ามล่าสัตว์ป่าคุ้งกระเบนมีการบริการอาหารและเครื่องดื่ม อย่างเพียงพอ	2.11	0.581	ต่ำ
2.6 เขตห้ามล่าสัตว์ป่าคุ้งกระเบนมีการบริการร้านค้าปลีกและ/หรือ ของที่ระลึก	1.28	0.487	ต่ำที่สุด
2.7 เขตห้ามล่าสัตว์ป่าคุ้งกระเบนมีห้องน้ำ เก้าอี้และที่นั่งเพียงพอต่อการใช้งาน	1.07	0.255	ต่ำที่สุด
เฉลี่ยรวมด้านการบริการ	2.98	0.598	ปานกลาง

ตารางที่ 3 ค่าระดับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อศักยภาพของเขตห้ามล่าสัตว์ป่าคุ้งกระเบน กรมอุทยานแห่งชาติสัตว์ป่าและพันธุ์พืช (ต่อ)

n = 400

รายการประเมิน	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับศักยภาพของแหล่งท่องเที่ยว
3. ด้านกายภาพของแหล่งท่องเที่ยว 3.1 เขตห้ามล่าสัตว์ป่าคุ้งกระเบนมีความสะอาดไร้มลพิษ	4.85	0.391	สูงที่สุด
3.2 จุดชมวิวมีความสวยงามเหมาะสมเป็นแหล่งท่องเที่ยว	4.79	0.497	สูงที่สุด
3.3 เขตห้ามล่าสัตว์ป่าคุ้งกระเบนมีกิจกรรมการทองเที่ยวที่หลากหลาย เช่น เดินป่าชมและศึกษาธรรมชาติ เดินชมลานหินสีชมพู นั่งชมทะเล	4.58	0.669	สูงที่สุด
3.4 เขตห้ามล่าสัตว์ป่าคุ้งกระเบนตั้งอยู่ห่างจากตัวเมือง เหมาะสมเป็นแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ	4.53	0.824	สูงที่สุด
3.5 ท่านสามารถเดินทางจากเขตห้ามล่าสัตว์ป่าคุ้งกระเบนไปเที่ยวแหล่งท่องเที่ยวใกล้เคียง หรือเดินทางกลับที่พักได้สะดวก	4.32	0.924	สูงที่สุด
เฉลี่ยรวมด้านกายภาพของแหล่งท่องเที่ยว	4.61	0.661	สูงที่สุด

ตารางที่ 3 ค่าระดับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อศักยภาพของเขตห้ามล่าสัตว์ป่าคุ้งกระเบน กรมอุทยานแห่งชาติสัตว์ป่าและพันธุ์พืช (ต่อ)

n = 400

รายการประเมิน	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับศักยภาพของแหล่งท่องเที่ยว
4. ด้านคุณค่าของแหล่งท่องเที่ยว 4.1 เขตห้ามล่าสัตว์ป่าคุ้งกระเบนมีธรรมชาติที่สมบูรณ์	4.76	0.540	สูงที่สุด
4.1 เขตห้ามล่าสัตว์ป่าคุ้งกระเบนเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่มีลักษณะเฉพาะ และมีความโดดเด่น แตกต่างจากแหล่งท่องเที่ยวอื่น	4.70	0.566	สูงที่สุด
4.4 ป้ายบอกทาง และสิ่งปลูกสร้างมีความกลมกลืนกับธรรมชาติ	4.64	0.600	สูงที่สุด
4.5 เขตห้ามล่าสัตว์ป่าคุ้งกระเบนมีกิจกรรมทางการท่องเที่ยวที่ส่งเสริมการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	4.46	0.663	สูงที่สุด
4.3 ท่านได้ความรู้จากการท่องเที่ยวในเขตห้ามล่าสัตว์ป่าคุ้งกระเบน	4.09	0.972	สูง
เฉลี่ยรวมด้านคุณค่าของแหล่งท่องเที่ยว	4.53	0.668	สูงที่สุด

ตารางที่ 3 ค่าระดับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อศักยภาพของเขตห้ามล่าสัตว์ป่าคุ้งกระเบน กรมอุทยานแห่งชาติสัตว์ป่าและพันธุ์พืช (ต่อ)

n = 400

รายการประเมิน	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับศักยภาพของแหล่งท่องเที่ยว
5. ด้านความปลอดภัยของแหล่งท่องเที่ยว 5.1 เจ้าหน้าที่อธิบายและให้ข้อมูลเกี่ยวกับความปลอดภัยแก่ท่าน	4.54	0.911	สูงที่สุด
5.2 เขตห้ามล่าสัตว์ป่าคุ้งกระเบนมีป้ายเตือนเพื่อป้องกันอุบัติเหตุ	3.78	0.910	สูง
5.3 เขตห้ามล่าสัตว์ป่าคุ้งกระเบนมีเจ้าหน้าที่คอยดูแลความปลอดภัยตามจุดต่างๆ	3.46	0.975	สูง
เฉลี่ยรวมด้านความปลอดภัยของแหล่งท่องเที่ยว	3.93	0.932	สูง
เฉลี่ยรวมทุกด้าน	3.90	0.744	สูง

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัย พบว่า ค่าระดับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อเขตห้ามล่าสัตว์ป่าคุ้งกระเบน กรมอุทยานแห่งชาติสัตว์ป่าและพันธุ์พืชในฐานะเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญของจังหวัดจันทบุรี ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 ซึ่งหมายถึง แหล่งท่องเที่ยวมีศักยภาพอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาระดับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อศักยภาพของ เขตห้ามล่าสัตว์ป่าคุ้งกระเบน กรมอุทยานแห่งชาติสัตว์ป่าและพันธุ์พืช ในฐานะเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญของจังหวัดจันทบุรี ในแต่ละด้าน พบว่า ระดับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อศักยภาพด้านกายภาพของแหล่งท่องเที่ยว มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดเท่ากับ 4.61 ซึ่งหมายถึง

แหล่งท่องเที่ยวมีศักยภาพอยู่ในระดับสูงที่สุด รองลงมาตามลำดับคือ ระดับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อศักยภาพด้านคุณค่าของแหล่งท่องเที่ยวมีศักยภาพระดับสูงที่สุด ($\overline{X}$ = 4.53, S.D. = 0.668) ด้านความปลอดภัยของแหล่งท่องเที่ยวมีศักยภาพระดับสูง ($\overline{X}$ = 3.93, S.D. = 0.932) ด้านภาพลักษณ์มีศักยภาพระดับสูง ($\overline{X}$ = 3.47, S.D. = 0.859) และด้านการบริการศักยภาพระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 2.98, S.D. = 0.598) อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นในแต่ละด้าน พบว่า ระดับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อศักยภาพแหล่งท่องเที่ยวด้านการบริการอยู่ในระดับต่ำ และต่ำที่สุด กล่าวคือ ประเด็นเขตห้ามล่าสัตว์ป่าคุ้งกระเบน มีการบริการอาหารและเครื่องดื่มอย่างเพียงพอ ประเด็นเขตห้ามล่าสัตว์ป่าคุ้งกระเบนมีการบริการร้านค้าปลีกและ/หรือของที่ระลึก และประเด็นเขตห้ามล่าสัตว์ป่าคุ้งกระเบนมีห้องน้ำ เก้าอี้และที่นั่งเพียงพอต่อการใช้งาน นักท่องเที่ยวประเมินศักยภาพให้อยู่ในระดับต่ำ ต่ำที่สุด และต่ำที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.11 1.28 และ 1.07 ตามลำดับ นอกจากนั้น ศักยภาพด้านภาพลักษณ์ ในประเด็นเขตห้ามล่าสัตว์ป่าคุ้งกระเบนเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียง มีศักยภาพแหล่งท่องเที่ยวในประเด็นนี้อยู่ในระดับต่ำ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.34 ประเด็นคนในชุมชนยิ้มแย้มแจ่มใส และแสดงออกถึงความเป็นมิตร นักท่องเที่ยวประเมินศักยภาพให้อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.05

สำหรับรายประเด็นในด้านความปลอดภัยของแหล่งท่องเที่ยว ด้านคุณค่าของแหล่งท่องเที่ยว และด้านกายภาพของแหล่งท่องเที่ยว ถึงแม้ว่าจะมีศักยภาพแหล่งท่องเที่ยวอยู่ในระดับสูง และสูงที่สุด หากมองในเชิงการพัฒนาการท่องเที่ยวควบคู่ไปกับการอนุรักษ์แล้ว เขตห้ามล่าสัตว์ป่าคุ้งกระเบน กรมอุทยานแห่งชาติสัตว์ป่าและพันธุ์พืชควรพัฒนาศักยภาพแหล่งท่องเที่ยวในทุกมิติ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการพัฒนาศักยภาพด้านการบริการ มาตรการรักษาความปลอดภัย และการส่งเสริมภาพลักษณ์ของแหล่งท่องเที่ยว ตามแนวทางการพัฒนาศักยภาพแหล่งท่องเที่ยวของเขตห้ามล่าสัตว์ป่าคุ้งกระเบน กรมอุทยานแห่งชาติสัตว์ป่าและพันธุ์พืช ในฐานะเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญของจังหวัดจันทบุรี ดังนี้

1. เขตห้ามล่าสัตว์ป่าคุ้งกระเบน กรมอุทยานแห่งชาติสัตว์ป่าและพันธุ์พืชควรเร่งดำเนินการพัฒนาศักยภาพด้านการบริการการท่องเที่ยวเป็นการเร่งด่วน โดยพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานภายในแหล่งท่องเที่ยวให้เพียงพอต่อการให้บริการนักท่องเที่ยว และเพื่อตอบสนอง

ความต้องการของนักท่องเที่ยว อีกทั้งเป็นการเพิ่มขีดความสามารถในการรองรับนักท่องเที่ยวในอนาคต เช่น การอำนวยความสะดวกในเรื่องของอาหารและเครื่องดื่ม การบริการร้านค้าและร้านขายของที่ระลึก การสร้างพื้นที่พักผ่อน การเพิ่มจำนวนห้องน้ำ และเก้าอี้สำหรับนักท่องเที่ยว เป็นต้น มากไปกว่านั้น การพัฒนาแต่โครงสร้างพื้นฐานภายในแหล่งท่องเที่ยวอย่างเดียวนั้นอาจยังไม่เพียงพอ เขตห้ามล่าสัตว์ป่าคุ้งกระเบน กรมอุทยานแห่งชาติสัตว์ป่าและพันธุ์พืชควรคำนึงถึงรูปแบบการบริการนักท่องเที่ยวในแต่ละจุดสัมผัสของการบริการ (Service Touchpoint) เช่น ความสะอาดของห้องน้ำ เจ้าหน้าที่และพนักงานยิ้มแย้มพร้อมต้อนรับนักท่องเที่ยว ความสะดวกในการใช้บริการร้านอาหารและเครื่องดื่ม เป็นต้น โดยอาศัยการบูรณาการการทำงานกับหน่วยงานเอกชนที่มีความเชี่ยวชาญในการออกแบบบริการ และวางระบบการส่งมอบการบริการ (Service Delivery System) เพื่อตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวในระยะยาว

2. เขตห้ามล่าสัตว์ป่าคุ้งกระเบน กรมอุทยานแห่งชาติสัตว์ป่าและพันธุ์พืชควรรักษามาตรฐานการจัดการด้านความปลอดภัยของแหล่งท่องเที่ยว โดยเฉพาะอย่างยิ่งในประเด็นการสร้างความมั่นใจ และใส่ใจในชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยวเพิ่มขึ้น โดยจัดให้มีเจ้าหน้าที่คอยดูแลความปลอดภัยตามจุดต่างๆ ภายในแหล่งท่องเที่ยว และจัดทำป้ายเตือนเพื่อป้องกันอุบัติเหตุต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้นได้ การเฝ้าระวัง ติดตาม สถานการณ์ และตรวจสอบสิ่งบอกเหตุที่มีผลกระทบ หรืออาจเกิดผลกระทบต่อความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว โดยเผยแพร่เพื่อแจ้งเตือนภัยแก่นักท่องเที่ยว ตลอดจนจัดตั้งเป็นศูนย์กลางในการประสานงานและสร้างความร่วมมือของทุกภาคส่วนในการให้ความช่วยเหลือ การอำนวยความสะดวก การแก้ไขปัญหาและดูแลความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว

3. เขตห้ามล่าสัตว์ป่าคุ้งกระเบน กรมอุทยานแห่งชาติสัตว์ป่าและพันธุ์พืชควรเร่งดำเนินการพัฒนาศักยภาพด้านภาพลักษณ์ โดยการประชาสัมพันธ์เชิงรุกเพื่อให้เกิดการสื่อสารไปยังกลุ่มนักท่องเที่ยวให้เป็นที่รู้จักในวงกว้าง ซึ่งปัจจุบันสื่อออนไลน์เป็นอีกช่องทางหนึ่งที่จะมีส่วนช่วยนำเสนอภาพลักษณ์ของเขตห้ามล่าสัตว์ป่าคุ้งกระเบน กรมอุทยานแห่งชาติสัตว์ป่าและพันธุ์พืชได้เป็นอย่างดี เช่น การให้บล็อกเกอร์ (Blogger) ทำการรีวิวแหล่งท่องเที่ยว และกิจกรรมการท่องเที่ยว การใช้เฟซบุ๊ก (Facebook) อินสตาแกรม (Instagram) หรือทวิตเตอร์ (Twitter) เป็นช่องทางในการจัดกิจกรรมต่างๆ ที่จะสนับสนุนให้

เกิดการกระจายข่าวไปในวงกว้าง เป็นต้น อีกทั้งควรจัดกิจกรรมที่เชื่อมความสัมพันธ์ให้กับคนในชุมชนใกล้ชิดกับนักท่องเที่ยวอย่างต่อเนื่อง สนับสนุนให้คนในชุมชนใกล้เคียงเกิดความสุขหรือกระตุ้นให้คนในชุมชนร่วมกันต้อนรับนักท่องเที่ยว

อภิปรายผลการวิจัย

การพัฒนาศักยภาพแหล่งท่องเที่ยวสู่ความยั่งยืนนั้น มีมิติการพัฒนาที่ต้องจัดการให้เกิด “ความสมดุล” โดยการพัฒนาการท่องเที่ยวต้องบริหารจัดการ 4 มิติ ดังนี้ มิติเจ้าบ้านหรืออุปทาน (Host) มิติผู้มาเยือน (Guest) กลไกการบริหารจัดการการท่องเที่ยว (Tourism Mechanism) และมิติด้านคุณภาพการบริการ (Service Quality) ต้องเน้นการจัดการแบบองค์รวม (Holistic) และการบูรณาการ (Integration) การทำงานร่วมกันของภาคีเครือข่ายและหน่วยงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการบริหารจัดการการท่องเที่ยวทั้งหมด (เทิดชาย ช่วยบำรุง, 2557, น.54-59) โดยเป็นการจัดการทรัพยากรในลักษณะที่สามารถใช้ตอบสนองความต้องการทางเศรษฐกิจ สังคม และสุนทรียภาพ แต่ในขณะเดียวกันก็สามารถรักษาความสมบูรณ์ของวัฒนธรรม กระบวนการที่จำเป็นทางนิเวศวิทยา ความหลากหลายทางชีวภาพ และระบบสนับสนุนชีวิต (Life Support System) ด้วย (Tourism Canada, 1990, p. 3) การพัฒนาศักยภาพแหล่งท่องเที่ยวของเขตห้ามล่าสัตว์ป่าคุ้งกระเบน กรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่าและพันธุ์พืช จังหวัดจันทบุรี จึงจำเป็นต้องเชื่อมโยงการทำงานเพื่อให้ทุกภาคส่วนมองเห็นทิศทางการบริหารจัดการการท่องเที่ยวไปในทิศทางเดียวกัน

จากผลการวิจัยนี้จะเห็นได้ว่า ด้านการบริการในบางประเด็นมีศักยภาพอยู่ในระดับต่ำและต่ำที่สุด ซึ่งเมื่อพิจารณาถึงความสำคัญของการพัฒนาการบริการนั้น มีส่วนช่วยให้เกิดการสร้างประสบการณ์ที่ดีแก่นักท่องเที่ยว โดยประสบการณ์ทางความรู้สึก (Feel) คือ การสร้างทัศคติในทางบวก ความประทับใจ ความมั่นใจที่ดีต่อผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยวและการบริการ นำไปสู่ความภาคภูมิใจเมื่อได้มาท่องเที่ยวหรือใช้บริการต่างๆ เกิดความรู้สึกผูกพัน และเต็มใจยอมรับอย่างไม่มีเงื่อนไข ทำให้เกิดความประทับใจ การบริการถือเป็นผลิตภัณฑ์ทางการท่องเที่ยวชนิดหนึ่งที่นักท่องเที่ยวให้ความสำคัญ ซึ่งนักท่องเที่ยวจะใช้สิ่งอำนวยความสะดวก และบริการต่างๆ ภายในแหล่งท่องเที่ยว อันจะเป็นผลให้นักท่องเที่ยวรับรู้ถึงผลลัพธ์ของการบริการ และประสบการณ์ในการใช้บริการในแหล่งท่องเที่ยว (Smith,

1994, pp. 582- 595) การท่องเที่ยวเป็นมิติการเรียนรู้ในชีวิตรูปแบบหนึ่ง นักท่องเที่ยวใช้บริการการท่องเที่ยวเพื่อประสบการณ์การตลอดการเดินทางท่องเที่ยว (Mossberg, 2007, pp. 59-74) โดยใช้องค์ประกอบทางอารมณ์ สภาพแวดล้อม และการมีส่วนร่วมทางสังคมเป็นสิ่งเรียนรู้ เช่น มิติความเพลิดเพลิน (Hedonic Dimension) มิติการมีปฏิสัมพันธ์ (Interactive Dimension) มิติความแปลกใหม่ (Novelty Dimension) มิติความสบาย (Comfort Dimension) มิติความปลอดภัย (Safety Dimension) และมิติความท้าท้าย (Challenge Seeking Dimension) (Otto & Ritchie, 1996, pp. 165-174) ประสบการณ์การท่องเที่ยวเป็นส่วนผสมที่ซับซ้อนของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความรู้สึก และทัศนคติของนักท่องเที่ยว (Page, et al., 2001, pp. 412-413) การส่งมอบบริการที่ดี จึงเป็นการส่งมอบประสบการณ์การท่องเที่ยวที่จะทำให้นักท่องเที่ยวมีความผูกพันกับแหล่งท่องเที่ยว ดังนั้น ประสบการณ์ทางความรู้สึกจึงมีอิทธิพลต่อความภักดีของนักท่องเที่ยว นักท่องเที่ยวจะบอกกล่าวไปยังผู้อื่น แนะนำให้มาใช้บริการหรือท่องเที่ยวเพิ่มมากขึ้น (Satchukorn, 2007, p. 20)

สำหรับศักยภาพด้านภาพลักษณ์ของแหล่งท่องเที่ยวเป็นสิ่งสำคัญที่จะสื่อไปถึงความเชื่อ ความคิด และสร้างความประทับใจให้ลึกลงไปในจิต (Mind) ของนักท่องเที่ยวที่มีต่อแหล่งท่องเที่ยวนั้นๆ (Milman & Pizam, 1995, pp. 21-27) จากผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่า เขตห้ามล่าสัตว์ป่าคุ้งกระเบน กรมอุทยานแห่งชาติสัตว์ป่าและพันธุ์พืช ยังมีภาพลักษณ์ในการทำให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียงไม่มากพอ ซึ่งการสร้างภาพลักษณ์ของแหล่งท่องเที่ยวในปัจจุบันสามารถอาศัยดิจิทัล โดยขับเคลื่อนด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ ความเจริญ และปริมาณของข้อมูลอย่างมหาศาลของแหล่งท่องเที่ยว นักท่องเที่ยวสามารถเข้าถึงข้อมูลได้หลากหลายช่องทาง ดังนั้น ความถูกต้อง ความรวดเร็ว และความน่าสนใจของข้อมูลจึงเป็นการสร้างภาพลักษณ์ของแหล่งท่องเที่ยวได้เป็นอย่างดี เช่น การใช้บล็อกเกอร์ (Blogger) นำเสนอจุดโดดเด่น และความแตกต่างของเนื้อหาที่ได้รับการออกแบบอย่างสร้างสรรค์ผ่านสื่อออนไลน์ ช่วยสร้างแรงจูงใจและกระตุ้นให้เกิดการท่องเที่ยว หรือ การทำการตลาด Viral Marketing ที่ก่อให้เกิดกระแสขึ้นในสังคม และกระจายข้อมูลไปในวงกว้างการนำเสนอข้อมูลจะทำให้เกิดผลกระทบกับความรู้สึกของผู้คน จนเกิดการพูดถึง และการบอกต่อ ส่งผลให้มีการแพร่กระจายข้อมูลที่นำเสนออย่างรวดเร็ว (Kaplan & Haenlein, 2011, pp. 253-263) มีหลากหลายรูปแบบ อาทิ แบบข้อความ รูปภาพต่างๆ เกมส์ และการใช้แอปพลิเคชั่นที่

สามารถตอบโต้ได้ (Interactive Application) โดยผ่านช่องทางสื่อออนไลน์ต่างๆ เช่น ไลน์ ทวิตเตอร์ เฟซบุ๊ก อินสตราแกรม เป็นต้น

ถึงแม้ว่าผลจากการวิจัยจะแสดงให้เห็นถึงศักยภาพด้านความปลอดภัยของแหล่งท่องเที่ยวที่อยู่ในระดับสูงแล้วก็ตาม แต่ไม่ได้อยู่ในระดับสูงที่สุด ดังนั้น เขตห้ามล่าสัตว์ป่าคุ้งกระเบน กรมอุทยานแห่งชาติสัตว์ป่าและพันธุ์พืชยังคงต้องใส่ใจ และให้ความสำคัญในการพัฒนาศักยภาพด้านความปลอดภัยอย่างต่อเนื่อง โดยการจัดการความปลอดภัยในแหล่งท่องเที่ยว (Tourism Safety & Security Management) ต้องยึดแนวคิดในการสร้างความเชื่อมั่น และลดความอันตรายต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้นในแหล่งท่องเที่ยว ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ตลอดจนการคุ้มครองผลประโยชน์ของนักท่องเที่ยว เป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อปริมาณนักท่องเที่ยวที่จะเดินทางไปยังแหล่งท่องเที่ยวต่างๆ และส่งผลถึงการตัดสินใจเดินทางท่องเที่ยวไปยังแหล่งท่องเที่ยวนั้นๆ อีกด้วย (George, 2010, pp. 806-815)

นอกจากนั้น ผลการวิจัยแสดงถึงความโดดเด่นของศักยภาพของแหล่งท่องเที่ยวในด้านคุณค่าของแหล่งท่องเที่ยว และด้านกายภาพของแหล่งท่องเที่ยว เขตห้ามล่าสัตว์ป่าคุ้งกระเบน กรมอุทยานแห่งชาติสัตว์ป่าและพันธุ์พืชมีต้นทุนทรัพยากรการท่องเที่ยวที่สดใหม่ เนื่องจากเป็นแหล่งท่องเที่ยวแห่งใหม่ในจังหวัดจันทบุรี ความได้เปรียบจากความอุดมสมบูรณ์ทางธรรมชาติสามารถดึงดูดใจ และสร้างความประทับใจให้แกนักท่องเที่ยวได้ (ดรรชนี เอมพันธุ์ และเรณุกา รัชโน, 2550, น. 2) ผ่านการบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยวเชิงบูรณาการ โดยยึดทรัพยากรการท่องเที่ยวเป็นหลัก มุ่งเน้นผลรวมของลักษณะทางกายภาพ (Physical) และความพึงพอใจเชิงจิตวิทยา (Psychological Satisfaction) ที่เจ้าของแหล่งท่องเที่ยวสามารถจัดให้แก่นักท่องเที่ยว อันจะนำมาซึ่งความประทับใจในการเดินทางท่องเที่ยวอย่างไม่รู้ลืม

ข้อเสนอแนะ

1. เขตห้ามล่าสัตว์ป่าคุ้งกระเบน กรมอุทยานแห่งชาติสัตว์ป่าและพันธุ์พืช ควรพัฒนาการบริการนักท่องเที่ยวในทุกจุดสัมผัส โดยใช้องค์ความรู้จากผู้เชี่ยวชาญเรื่องการจัดการประสบการณ์นักท่องเที่ยว และนำมาประยุกต์ใช้เพื่อพัฒนาผลิตภัณฑ์การบริการ สภาพแวดล้อมในการบริการ และระบบการส่งมอบบริการ เนื่องจากการพัฒนาการบริการ

ไม่ได้เป็นเพียงการพัฒนาแต่โครงสร้างพื้นฐานเท่านั้น หากแต่เกี่ยวพันไปถึงความรู้สึก ความพึงพอใจ และความประทับของนักท่องเที่ยว

2. เขตห้ามล่าสัตว์ป่าคุ้งกระเบน กรมอุทยานแห่งชาติสัตว์ป่าและพันธุ์พืช ควรบูรณาการการทำงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทั้งชุมชน ภาครัฐ และเอกชน ให้เข้ามามีส่วนร่วมในการทำการตลาดการท่องเที่ยว เพื่อให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวที่รู้จักมากขึ้นทั้งนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติ เนื่องจากผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่า เขตห้ามล่าสัตว์ป่าคุ้งกระเบน กรมอุทยานแห่งชาติสัตว์ป่าและพันธุ์พืช ยังไม่ได้เป็นแหล่งท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียงมากนัก

3. สำหรับการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป ควรศึกษาการพัฒนากิจกรรมการท่องเที่ยวของเขตห้ามล่าสัตว์ป่าคุ้งกระเบน กรมอุทยานแห่งชาติสัตว์ป่าและพันธุ์พืช โดยการมีส่วนร่วมของชาวบ้านในชุมชนบริเวณใกล้เคียง เนื่องจากกิจกรรมการท่องเที่ยวของเขตห้ามล่าสัตว์ป่าคุ้งกระเบน กรมอุทยานแห่งชาติสัตว์ป่าและพันธุ์พืช ในปัจจุบันมีเพียงการเดินไปชมลานหินสีชมพู และการศึกษาเส้นทางธรรมชาติเท่านั้น หากมีการศึกษาวิจัยเพื่อพัฒนากิจกรรมการท่องเที่ยวร่วมกับชุมชนบริเวณใกล้เคียง อาจทำให้ทราบข้อค้นพบจากงานวิจัยใหม่ๆ อันจะนำมาซึ่งการพัฒนาชุมชนบริเวณโดยรอบ และเพิ่มศักยภาพของแหล่งท่องเที่ยวได้

เอกสารอ้างอิง

กรมการท่องเที่ยว. (2554). *แผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ พ.ศ. 2555–2559.* กรุงเทพฯ: ผู้แต่ง.

ดรรชนี เอมพันธุ์ และเรณุกา รัชโน. (2550). *รายงานการวิจัยเรื่องการประเมินศักยภาพแหล่งท่องเที่ยวทาง ธรรมชาติจังหวัดเชียงใหม่.* กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

เทิดชาย ช่วยบำรุง. (2552). *บทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกับการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนบนฐานเศรษฐกิจพอเพียง.* กรุงเทพฯ : คณะรัฐมนตรีและราชกิจจานุเบกษา.

เทิดชาย ช่วยบำรุง. (2557). *แนวทางการปฏิรูปการท่องเที่ยวไทย* [จุลสาร]. กรุงเทพฯ: การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย.

บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา. (2548). *การพัฒนาการท่องเที่ยวแบบยั่งยืน.* กรุงเทพฯ: เพรส แอนด ดีไซน.

สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2558). *สรุปสถานการณ์ท่องเที่ยวภายในประเทศ จังหวัดจันทบุรี พ.ศ. 2552–2558.* สืบค้นจาก http://service.nso.go.th/nso/web/statseries/statseries23.html

Bunghez, C. L. (2016). The importance of tourism to a destination's economy. *Journal of Eastern Europe Research in Business & Economics.* Retrieved from http://ibimapublishing.com/journals/journal-of-eastern-europe-research-in-business-and- economics/

George, R. (2010). Visitor perceptions of crime-safety and attitudes toward risk: The case of Table Mountain National Park, Cape Town**.** *Tourism Management, 31*, 806-815.

Glenn, K. (2001). *The Impacts of Tourism,* Retrieved from http://www.seagrant.umn.edu/tourism/pdfs/ImpactsTourism.pdf

Kaplan, A. M., & Haenlein, M. (2011). Two hearts in three-quarter time: How to waltz the socialmedia/viral marketing dance. *Business Horizons, 54*, 253-263.

Milman, A., & Pizam, A. (1995). The role of the awareness and familiarity with a destination: The Central Florida Case. *Journal of Travel Research, 33*(33), 21-27.

Mossberg, L. (2007). A Marketing Approach to the Tourist Experience. *Scandinavian Journal of Hospitality and Tourism. 7*(1), 59-74.

Otto, J. E., & Ritchie, J. R. B. (1996). The Service Experience in Tourism. *Tourism Management. 17*(3), 165-174.

Page, S. J., Brunt, P., Busby, G., & Connell, J. (2001). *Tourism: A modern Synthesis.* London: Thomson Learning.

Smith, S. L. J. (1994). The tourism product. *Annals of Tourism Research, 21*(3), 582-595.

TAT Intelligence Center. (2017). *TAT Review, 3*(1). Bangkok: Tourism Authority of Thailand.

Tourism Canada. (1990). *An action strategy for sustainable tourism development: Globe'90.* Ottawa: Tourism Canada.

UN Educational, Scientific and Cultural Organization. (n.d.). *Sustainable tourism development in UNESCO designated sites in South Eastern Europe, Germany.* Retrieved from http://portal.unesco.org/en/files/45338/12417872579Introduction_Sustainable_Tourism.pdf/Introduction_Sustainable_Tourism.pdf