

## บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) การพัฒนาคุณภาพการท่องเที่ยวเชิงเกษตร 2) การพัฒนาคุณภาพการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ 3) การพัฒนาคุณภาพการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม และ 4) การพัฒนาคุณภาพการท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์ โดยพื้นที่เป้าหมายในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลจากตัวอย่าง ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา โดยการหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน นอกจากนี้ยังใช้สถิติอ้างอิง t-Test F-Test Scheffe's method และ Paired-Sample t-Test

ผลการศึกษาการพัฒนาคุณภาพการท่องเที่ยวเชิงเกษตรพบว่านักท่องเที่ยวมีค่าใช้จ่ายโดยรวมทั้งหมดที่ใช้ในการเดินทางมาท่องเที่ยวเชิงเกษตรครั้งนี้ น้อยกว่า 10,000 บาท โดยจำแนกออกเป็นค่าใช้จ่ายด้านยานพาหนะที่ใช้ในการเดินทางมาท่องเที่ยว 1,000 – 2,999 บาท ค่าอาหารและเครื่องดื่ม ค่าของที่ระลึกและค่าที่พักในพื้นที่แหล่งท่องเที่ยวแต่ละรายการน้อยกว่า 1,000 บาท ด้านการศึกษาความสัมพันธ์ทางด้านประชากรศาสตร์ พบว่า ณ.ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 นักท่องเที่ยวที่มีปัจจัยทางประชากรศาสตร์ด้านเพศ อายุ และรายได้ที่แตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการการท่องเที่ยวแตกต่างกัน ส่วนนักท่องเที่ยวที่มีปัจจัยทางประชากรศาสตร์ด้านรายได้ที่แตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพบริการการท่องเที่ยวเชิงเกษตรแตกต่างกัน ด้านการศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว พบว่า นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ และด้านการให้ความเชื่อมั่นกับนักท่องเที่ยวสูงที่สุด มีผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างระดับบริการที่คาดหวังกับระดับการรับรู้ต่อคุณภาพบริการเท่ากับ 0.28 โดยภาพรวมการท่องเที่ยวเชิงเกษตรสามารถส่งมอบคุณภาพบริการถึงเกณฑ์ที่นักท่องเที่ยวคาดหวัง

ผลการศึกษาการพัฒนาคุณภาพการท่องเที่ยวเชิงนิเวศพบว่า พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวนั้น ส่วนใหญ่จะเคยมาท่องเที่ยวเชิงนิเวศแล้ว 2 – 3 ครั้ง มาท่องเที่ยวในช่วงเดือนตุลาคม – ธันวาคม โดยใช้รถยนต์ส่วนตัวในการเดินทาง ใช้เวลาในการท่องเที่ยว 2 – 3 วัน และมากับครอบครัวเป็นส่วนใหญ่ นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีความเข้าใจถึงลักษณะการท่องเที่ยวเชิงนิเวศแต่ไม่ครบถ้วนโดยเข้าใจว่า การท่องเที่ยวเชิงนิเวศเป็นการท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องจำเป็นต้องมีความรับผิดชอบต่อการใช้ประโยชน์ในพื้นที่จากการท่องเที่ยวร่วมกัน ด้านความสัมพันธ์ภายในห่วงโซ่อุปทานของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ทางด้าน ต้นน้ำ กลางน้ำ และปลายน้ำ พบว่าปัจจัยที่เป็นองค์ประกอบของห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยวมีความสัมพันธ์กันอย่างชัดเจนในทุกปัจจัย ผลการศึกษาถึงผลกระทบทางตรงของปัจจัยด้านต้นน้ำ ปัจจัยด้านกลางน้ำ และปัจจัยด้านปลายน้ำที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวพบว่า ปัจจัยด้านการบริหารจัดการหรือปัจจัยด้านต้นน้ำที่มีผลกระทบทางตรงต่อปัจจัยด้านการให้บริการหรือปัจจัยด้านกลางน้ำ ในภาพรวม

ของ 2 แหล่งท่องเที่ยวให้ผลเหมือนกันทั้ง 3 ปัจจัยเรียงตามลำดับผลกระทบคือปัจจัยด้านประสบการณ์และการปฏิบัติหน้าที่ ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และปัจจัยด้านทรัพยากรและศักยภาพขององค์กร ด้านปัจจัยด้านการให้บริการ หรือปัจจัยด้านกลองน้ำ ที่มีผลกระทบทางตรงต่อ ปัจจัยด้านระดับความพึงพอใจโดยรวมของนักท่องเที่ยว หรือปัจจัยด้านปลายน้ำพบว่ามีความเหมือนและแตกต่างกันใน 2 แหล่งท่องเที่ยวคือ เหมือนกันในด้านอาหารและงานฝีมือท้องถิ่นที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวเชิงนิเวศโดยรวมมากที่สุด ที่แตกต่างกันคือ ลำดับรองลงมาเป็นด้านที่พักอาศัย สำหรับอุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ ขณะที่ในด้านสถานที่และกิจกรรม สำหรับอุทยานแห่งชาติภูเรือ ด้านปัจจัยด้านการบริหารจัดการ หรือปัจจัยด้านต้นน้ำที่มีผลกระทบทางตรงต่อ ปัจจัยด้านระดับความพึงพอใจโดยรวมของนักท่องเที่ยว หรือปัจจัยด้านปลายน้ำ พบว่ามีความแตกต่างกันใน 2 แหล่งท่องเที่ยว โดยเป็น ปัจจัยด้านประสบการณ์และการปฏิบัติหน้าที่ และปัจจัยด้านคุณลักษณะขององค์กร ตามลำดับสำหรับอุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ ขณะที่เป็นตัวแปรด้านการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และตัวแปรด้านการนำข้อมูลที่ได้รับมาใช้ให้เกิดประโยชน์ ตามลำดับสำหรับอุทยานแห่งชาติภูเรือจากผลการศึกษาทำให้สรุปได้ว่าการพัฒนาในส่วนใดส่วนหนึ่งของโซ่อุปทานจะเกิดผลกระทบต่อส่วนอื่นเสมอโดยมีผลกระทบมากน้อยต่างกัน ทำให้สามารถพิจารณาได้ว่าควรพัฒนาปัจจัยใดก่อนหลังมากน้อยเพียงใดเพื่อเกิดประสิทธิผลสูงสุดต่อโซ่อุปทานการท่องเที่ยว

ผลการศึกษาการพัฒนาคุณภาพการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมพบว่าศักยภาพการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม ประกอบด้วย 3 ด้าน ได้แก่ 1) ศักยภาพในการดึงดูดใจในด้านการท่องเที่ยว แหล่งท่องเที่ยวมีความเป็นเอกลักษณ์ด้านวิถีชีวิต ภูมิปัญญา และองค์ความรู้ในงานประเพณีส่วนใหญ่เป็นทางพุทธศาสนา การประกอบพิธีกรรมสืบทอดกันมาจากอดีตถึงปัจจุบัน และมีกิจกรรมเสริมเพื่อให้เกิดความสนุกสนานและน่าสนใจ และความงามทางศิลปวัฒนธรรม เช่น การแต่งกาย ภาษาที่ใช้ในการสื่อสาร ความเป็นอยู่ของคนในท้องถิ่น การแสดงและการละเล่น 2) ศักยภาพในการรองรับด้านการท่องเที่ยวแหล่งท่องเที่ยวมีการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกขั้นพื้นฐาน แหล่งท่องเที่ยวบางแห่งมีข้อจำกัดบางประการในการพัฒนาต่อไปในอนาคต ไม่ว่าจะเป็นลักษณะภูมิประเทศ การวางผังเมือง และสิ่งก่อสร้างต่างๆ ที่ไม่สามารถขยายได้ เป็นต้น โดยหน่วยงานต่างๆ ร่วมกันให้การสนับสนุน และจัดการด้านนโยบาย งบประมาณ และบุคลากร เพื่อนำมาพัฒนาและปรับปรุงแหล่งท่องเที่ยวให้เพียงพอต่อความต้องการของนักท่องเที่ยวและ 3) การบริหารจัดการมีการจัดการด้านการอนุรักษ์แหล่งท่องเที่ยว การรักษาฟื้นฟูแหล่งท่องเที่ยวและปรับปรุงสภาพแวดล้อมเป็นอย่างดี และมีหน่วยงานในการประเมินผลการดำเนินงาน แต่เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงทางสังคม ส่งผลให้การจัดการด้านกิจกรรมการท่องเที่ยว อาจเปลี่ยนแปลงวิถีชีวิต ประเพณี และวัฒนธรรมของท้องถิ่น ดังนั้นจึงมีการให้ความรู้และการสร้างจิตสำนึกเกี่ยวกับกิจกรรมและการดำเนินงานต่างๆ ในรูปของ

การให้ความรู้และเผยแพร่ข้อมูลแก่นักท่องเที่ยว ผู้ประกอบการ และชุมชนที่อยู่ นักท่องเที่ยว ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 20-35 ปี เป็นนักเรียน/นักศึกษา มีระดับการศึกษาปริญญาตรี รายได้น้อยกว่า 10,000 บาท ใช้รถยนต์ส่วนตัวในการเดินทาง และมากับกลุ่มเพื่อน โดยมีค่าใช้จ่ายน้อยกว่า 3,000 บาท นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่พักค้างคืน โดยพักบ้านของตนเองหรือคนรู้จัก และโรงแรมหรือรีสอร์ทได้ รับรู้ข้อมูลจากเพื่อนหรือญาติโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อพักผ่อนหย่อนใจ นักท่องเที่ยวมีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับความต้องการต่อการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมโดยรวม และรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยมีความต้องการในด้านบุคลากรเป็นลำดับแรก รองลงมาคือ ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ด้านการให้บริการ ด้านค่าใช้จ่าย ด้านสถานที่ในการจัดงาน ด้านการส่งเสริมการตลาด และด้านกระบวนการให้บริการ ตามลำดับ นักท่องเที่ยวที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อความต้องการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือแตกต่างกัน โดยนักท่องเที่ยวที่มีอายุต่างกัน มีความต้องการด้านการให้บริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านค่าใช้จ่าย ด้านสถานที่ในการจัดงาน และด้านกระบวนการให้บริการ แตกต่างกัน นักท่องเที่ยวที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความต้องการด้านการส่งเสริมการตลาด และด้านกระบวนการให้บริการแตกต่างกัน นักท่องเที่ยวที่มีอาชีพต่างกัน มีความต้องการด้านการส่งเสริมการตลาดแตกต่างกัน และนักท่องเที่ยวที่มีรายได้ต่างกัน มีความต้องการด้านการให้บริการ ด้านสถานที่ในการจัดงาน ด้านการส่งเสริมการตลาด และด้านกระบวนการให้บริการแตกต่างกัน

ผลการศึกษการพัฒนาคุณภาพการท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์พบว่านักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดและการจัดการโลจิสติกส์ของแหล่งท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.53$ ) โดยมีความพึงพอใจในด้านผลิตภัณฑ์ของแหล่งท่องเที่ยวเป็นลำดับแรก ( $\bar{X} = 3.97$ ) และพบว่านักท่องเที่ยวที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดและการจัดการโลจิสติกส์ของแหล่งท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์แตกต่างกัน นอกจากนี้ยังพบว่า โดยส่วนใหญ่ นักท่องเที่ยวมีความต้องการกลับมาท่องเที่ยวอีก โดย ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ของแหล่งท่องเที่ยวมีผลกระทบต่อ การกลับมาของนักท่องเที่ยวมากที่สุดมีขนาดของผลกระทบเท่ากับ 3.612 ทางด้านแนวทางในการเพิ่ม ศักยภาพการรองรับนักท่องเที่ยวโดยภาพรวมแล้วควรมีการพัฒนาและปรับปรุงทั้งด้านการบริการ และการจัดการโลจิสติกส์ในด้านต่างๆ ได้แก่ การปรับภูมิทัศน์ การควบคุมราคาสินค้า การจัดตั้ง ศูนย์บริการข้อมูล เพิ่มการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ จัดระเบียบพื้นที่จอดรถ ดูแลความสะอาดของ ห้องน้ำ จัดทำป้ายแนะนำขั้นตอนการให้บริการ ปรับปรุงสภาพถนนรวมทั้งการจราจรในช่วงเทศกาล การเพิ่มป้ายบอกทาง การติดตั้งตู้ ATM บริเวณใกล้แหล่งท่องเที่ยว สนับสนุนให้คนในชุมชนมีรายได้ จากการขายสินค้าให้นักท่องเที่ยว และการสนับสนุนคนในชุมชนให้เข้าใจและร่วมมือร่วมใจในการ สร้างเอกลักษณ์ของท้องถิ่น

## Abstract

The purposes of this research were to study: 1) The quality development of Agro Tourism; 2) The quality development of Ecotourism; 3) The quality development of Cultural Tourism; and 4) The quality development of Historical Tourism. The research instrument was a questionnaire which was distributed to the samples from target areas in Northeast Thailand. The descriptive statistics used to analyze the data was based on the commutative frequency for percentage, mean, standard deviation, and included the inferential statistics with t-test, F-test, Scheffe's method, and paired-sample t-test.

Results of Agro Tourism revealed that the tourists spent, not more than 10,000 baht, each time. The composition of their budget was 1,000 – 2,999 baht for transportation, and each item of food and beverage, souvenirs, and accommodation was less than 1,000 baht. From the significant level at 0.01, the different in gender, age, and income had different expectation toward service quality in every dimension. Beside, tourists in different income had different perceptions toward service quality in every dimension. Thai tourists had the highest satisfaction in the dimensions of assurance and tangibles at the same point of 0.28 from the discrepancy between tourists' expectation and perception toward quality of service. Then the overall satisfactions implied that the service performances of Agro tourism could deliver to the tourists' expectation.

Results of Ecotourism indicated that in terms of behaviors most tourists came to visit those places 2-3 times during October – December with their family members, most tourists showed some understanding of ecotourism but not in full in that ecotourism was a type of tourism that tourists and concerned party had to be responsible together in utilizing the area. Regarding the relationship among demand chains of ecotourism in terms of upstream, midstream, and downstream, it was

found that there was a clear relationship among all the factors of demand chains. Results of the study on direct impact of those three streams' factor on tourists' satisfaction showed that management factor or front stream factor that had direct impact on service factor or midstream factor, in the overall picture of these two places, were the same in three factors in order of impact: experience and performance of duty, stakeholders' involvement, and resources and potential of the organization. As for service or midstream factor that had direct impact on the factor of tourist's overall satisfaction levels or end stream factor, it was found that there were similarities and differences in the two places of ecotourism, that is, similar in terms of food and local handicrafts that had the most impact on tourists' overall satisfaction, and different in terms of accommodation at KhaoYai National Reserved Park and in terms of venues and activities at PhuRua National Park. On the management factor or front stream factor that had direct impact on tourists' satisfaction levels which was an end stream factor, it was found that both differed in the factors of experience and performance of duty, and the factor of organizational characteristics, respectively, in KhaoYai National Park, while being variables for stakeholders' involvement and utilization of the data, also respectively for PhuRua National Park. Thus, based on the study here, it could be concluded that the partial development of demand chains could always affect other parts in different degrees. This can enable us to choose which one should or must be developed first and to what extent in order to maximize the effectiveness of tourism demand chains.

The results of Cultural Tourism showed that 1) the aspects of cultural tourism which most interested tourists were the unique life style, wisdom and extensive knowledge that come from Buddhism. An infrastructure has been developed to help tourists enjoy the local tourist attractions. However, some of the tourist attractions need further development, particularly those with problems of geographic location and a lack of suitable buildings and access to them. The tourist attractions need to be maintained by preserving or improving the environment. 2) Most tourists used private cars for travelling, came with friends, paying less than 3,000 baht to stay overnight at their own place or peer accommodation/hotels, and they obtained information from friends or relatives about their vacations. The

tourists stated that there were many needs at high level and considerable needs in cultural tourism as a whole and in all aspects: people, physical evidence, service, cost, place, promotion, and process, respectively. 3) Tourists in different age groups, at different levels of education, with different occupations and incomes expressed different needs with regard to cultural tourism.

Results of Historical Tourism showed that tourists had the satisfaction of marketing mix and logistics management for historical tourist attractions at the 'much' level ( $\bar{X} = 3.53$ ), and the overall satisfaction of the historical tourist attractions at the 'highest' level ( $\bar{X} = 3.97$ ). The study found that majority of the tourists expressed their desires to make a return visit due to attractions of the tourist places having the impact size of 3.612. Besides, it was also found that the tourists, regardless of differences in age, salary, and education had different levels of satisfaction with marketing mix and logistics management for historical tourist attractions. These results could be applied to design and develop a model for the development of tourism quality. Concerned parties, such as public and private sectors, including community residents, should pay more attention to the significance of overall factors that affect tourist attractions on a regular basis by improving nearby landscapes, and maintaining identity and antiquity of the tourist places.