



การจัดเส้นทางท่องเที่ยวเชิงนิเวศโดยจักรยานในเขตเทศบาลตำบลแสนสุข Ecotourism Management by Riding Bicycle in Saensuk District

วิทยา กรียาลีลากุล* นกัสมน อิศรางกูร ณ อยุธยา* นริศรา อิมทั้ว*บุษบง พรหมเมือง*
วรินทร์ทิพย์ คำนึ่งวงศ์* เรืองรองรัตน์ เขมานันท์* ดร.เพชรรัตน์ วิริยะสืบพงศ์**

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง “การจัดเส้นทางท่องเที่ยวเชิงนิเวศโดยจักรยานในเขตเทศบาลตำบลแสนสุข” มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจเส้นทางท่องเที่ยวเชิงนิเวศโดยจักรยาน เพื่อให้ความรู้แก่นิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา ในการพัฒนาศักยภาพมัคคุเทศก์ท้องถิ่น และเพื่อประเมินคุณภาพบริการของนิสิตที่อาสาเป็นมัคคุเทศก์ท้องถิ่น สำหรับการท่องเที่ยวเชิงนิเวศโดยจักรยานในเขตเทศบาลตำบลแสนสุข กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ประกอบด้วย นิสิตแลกเปลี่ยนคณะวิทยาศาสตร์การกีฬา มหาวิทยาลัยบูรพา จากประเทศ เวียดนาม จีน ลาว จำนวน 20 คน และนิสิตคณะวิทยาศาสตร์การกีฬา มหาวิทยาลัยบูรพา จำนวน 14 คน การศึกษาครั้งนี้ใช้วิธีการวิจัยเชิงปฏิบัติการ (Action research) โดยทำการสำรวจ ค้นหาข้อมูล เก็บข้อมูล จัดการให้ความรู้แก่มัคคุเทศก์ท้องถิ่น และจัดกิจกรรมการปั่นจักรยานท่องเที่ยวเชิงนิเวศ เครื่องมือที่ใช้คือ การสัมภาษณ์ สอบถามข้อมูลจากผู้มีความรู้ในด้านการจัดเส้นทางท่องเที่ยว แบบสอบถามความพึงพอใจ และประสิทธิภาพของการจัดการให้ความรู้แก่มัคคุเทศก์ท้องถิ่น และแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของมัคคุเทศก์ท้องถิ่น ระหว่างคุณภาพการบริการที่คาดหวังและคุณภาพการบริการที่ได้รับรู้จริง ผลที่เกิดจากการศึกษา คือ เส้นทางท่องเที่ยวเชิงนิเวศโดยจักรยานในเขตเทศบาลตำบลแสนสุข นิสิตที่เข้ารับฟังการบรรยายความรู้เกี่ยวกับการเป็นมัคคุเทศก์ สามารถนำความรู้ที่ได้รับไปพัฒนาศักยภาพในการเป็นมัคคุเทศก์ท้องถิ่น และทราบถึงระดับการประเมินผลคุณภาพบริการของกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศโดยจักรยานในเขตเทศบาลตำบลแสนสุข ทั้งในแง่ของเส้นทางท่องเที่ยว และการให้บริการของมัคคุเทศก์ท้องถิ่น จากผู้ที่เข้าร่วมกิจกรรมการปั่นจักรยานท่องเที่ยว

การศึกษาครั้งนี้ได้รับทุนอุดหนุนจากคณะวิทยาศาสตร์การกีฬา มหาวิทยาลัยบูรพา

*นิสิต คณะการจัดการและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยบูรพา

**อาจารย์ประจำสาขาการจัดการธุรกิจและสารสนเทศ คณะการจัดการและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยบูรพา

Abstract

Ecotourism Management by Riding Bicycle in Saen Suk District is presented as the study which is to survey ecotourism road for bicycle, inform Burapha students about local guide skills development and evaluate the service quality of the volunteer guide of Burapha University. Twenty Sport Science exchange students from Vietnam, China and Laos and fourteen Sport Science students are representative samples for the study. The kind of Action Research is used for surveying, finding, collecting data to inform the local guide and manage ecotourism bicycle riding activity. The lecturer interviews about ecotourism management, the question form about the contentment and the efficiency of the local guide between the expectancy of the service quality and the real knowledge of the service quality is used as tools for the research. The study result is that the students who take part of the lecture about how to be guide can develop their local guide skills and know about the quality evaluation of the activity well. They can also know about the ecotourism road and the local guide service from the participants who join the bicycle riding activity.

บทนำ

การเปิดเสรีบริการด้านการท่องเที่ยว ซึ่งรวมถึงธุรกิจท่องเที่ยวและบริการที่เกี่ยวข้อง ภายใต้กรอบ AEC ทำให้ผู้ประกอบการเร่งปรับตัวและพัฒนาธุรกิจท่องเที่ยวและบริการที่เกี่ยวข้อง เพื่อรองรับจำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติที่จะเดินทางเข้ามาในอาเซียนมากขึ้น ประเทศไทยมีจุดแข็งเรื่องแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติที่งดงามเป็นที่ยอมรับของชาวต่างชาติ อีกทั้งอภิมหาอสังหาริมทรัพย์ที่ติดของคนไทย การมีประวัติศาสตร์และวัฒนธรรมที่เป็นเอกลักษณ์และรสชาติอาหารที่ได้รับความนิยมอย่างกว้างขวาง ดังนั้น เพื่อสร้างความแตกต่างให้เกิดความได้เปรียบทางการแข่งขันสำหรับธุรกิจท่องเที่ยวไทย ผู้ประกอบการไทย ควรตระหนักถึงการให้บริการด้านการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ซึ่งกำลังอยู่ในกระแสความสนใจของนักท่องเที่ยวทั่วโลก หากผู้ประกอบการไทยสามารถนำจุดแข็งของไทยโดยเน้นด้านการบริการและการบริหารจัดการ พร้อมทั้งผนวกเป็นพันธมิตรที่แข็งแกร่งในตลาดอาเซียน จะทำให้ประเทศไทยสามารถก้าวสู่ความเป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวในอาเซียนได้ ผู้ประกอบการไทยจึงควรปรับตัวและมีความพร้อมในการรับมือกับผลกระทบจากการเป็น AEC เพื่อทันกับพัฒนาการท่องเที่ยวของประเทศต่าง ๆ ทั่วโลกที่เจริญเติบโตอย่างรวดเร็ว ในช่วงเวลา 3 ทศวรรษที่ผ่านมา (มณฑิรา ตาเมือง, 2554) และจะเจริญเติบโตต่อไปอย่างไม่หยุดยั้ง การท่องเที่ยวนับเป็นอุตสาหกรรมที่สร้างรายได้เป็นอันดับหนึ่งให้แก่ประเทศไทย มาตั้งแต่อดีต จนถึงปัจจุบัน (พ.ศ.2525-พ.ศ.2556) (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2551) เพื่อเป็นหลักประกันว่าการท่องเที่ยวจะสามารถสร้างรายได้ให้แก่คนท้องถิ่นได้อย่างมั่นคง จึงควรส่งเสริมการท่องเที่ยวควบคู่ไปกับการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม ในปัจจุบันมีกระแสเรียกร้องให้อนุรักษ์ทรัพยากรการท่องเที่ยวที่ความรุนแรงและ



ต่อเนื่อง มีการโจมตีการท่องเที่ยวว่าเป็นอุตสาหกรรมที่ก่อผลเสียต่อสภาพแวดล้อม ทั้งแหล่งท่องเที่ยวและวัฒนธรรมชุมชน จึงทำให้เกิดการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ (Ecotourism) ขึ้นมา เพื่อการท่องเที่ยวที่มุ่งเน้นความสำคัญทางเศรษฐกิจควบคู่ไปกับการอนุรักษ์สภาพแวดล้อม โดยให้ความรู้แก่นักท่องเที่ยว รวมทั้งการให้บริการนักท่องเที่ยว ซึ่งนับว่าเป็นทางออกที่ดีที่จะก่อให้เกิดความสมดุลระหว่างกระแสการพัฒนาและกระแสการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ อย่างไรก็ตาม การท่องเที่ยวเชิงนิเวศเป็นการท่องเที่ยวที่ทุกฝ่ายต้องมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสภาพแวดล้อมและระบบนิเวศร่วมกัน ทั้งภาครัฐบาล เอกชน และตัวนักท่องเที่ยวเอง โดยเน้นให้นักท่องเที่ยวได้สัมผัส ได้รับประสบการณ์และการเรียนรู้จากสภาพแวดล้อมทางธรรมชาติโดยตรง อีกทั้งยังเป็นการเสริมสร้างจิตสำนึกด้านการรักษาสีงแวดล้อม (อุดม เขยกิจวงศ์, 2548) และการอนุรักษ์พลังงานด้วยการท่องเที่ยวแบบรวมการอนุรักษ์พลังงาน คือ การท่องเที่ยวที่คำนึงถึงขั้นตอนตั้งแต่การผลิตและการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพและประหยัด (จุลละพงษ์ จุลละโพธิ, 2550) สำหรับการท่องเที่ยวแต่ละครั้ง

การท่องเที่ยวแบบการอนุรักษ์พลังงานนอกจากจะช่วยลดปริมาณการใช้พลังงาน ซึ่งเป็นการประหยัดค่าใช้จ่ายแล้ว ยังจะช่วยลดปัญหาสิ่งแวดล้อมที่เกิดจากการท่องเที่ยวและแหล่งที่ใช้และผลิตพลังงานด้วย ซึ่งการรณรงค์อนุรักษ์พลังงานต้องทำในทุกส่วนของสังคมทั้งภาครัฐและเอกชน และมหาวิทยาลัยบูรพาเป็นมหาวิทยาลัยวิจัยและส่งเสริมสุขภาพ คณะการจัดการและการท่องเที่ยวซึ่งเน้นการเรียนการสอนแบบเรียนรู้คู่ปฏิบัติจริง ได้มีการเปิดสอนวิชาการระเบียบวิธีวิจัยทางธุรกิจ โดยให้นิสิตจัดสำรวจเส้นทางท่องเที่ยวแบบใหม่ คณะผู้ศึกษาจึงร่วมกับคณะวิทยาศาสตร์และการกีฬา ซึ่งมีโครงการจักรยานเพื่อโลกสีเขียวท่องเที่ยวและกีฬา จัดการพัฒนาเกี่ยวกับการส่งเสริมสุขภาพด้วยการออกกำลังกาย ด้วยการนำเที่ยวโดยจักรยานเป็นการลดการใช้ยานพาหนะเพื่อประหยัดพลังงาน ลดมลภาวะที่ทำลายสิ่งแวดล้อมสำหรับการท่องเที่ยว ดังนั้น เพื่อเป็นการบูรณาการการท่องเที่ยวแบบอนุรักษ์พลังงาน การออกกำลังกาย และการรักษาสีงแวดล้อม คณะผู้ศึกษาจึงได้ออกแบบการศึกษาครั้งนี้ เป็น 3 ระดับ ประกอบด้วย ระดับต้นน้ำ : การสำรวจเส้นทางท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ระดับกลางน้ำ : จัดอบรมนิสิตเพื่อพัฒนาศักยภาพเป็นมัคคุเทศก์ท้องถิ่น และระดับปลายน้ำ: การประเมินคุณภาพการดำเนินการท่องเที่ยวสำหรับนิสิตชาวต่างชาติโดยการท่องเที่ยวเส้นทางใหม่แบบอนุรักษ์พลังงานด้วยจักรยานรอบหาดบางแสน

วัตถุประสงค์การศึกษา

1. เพื่อสำรวจเส้นทางท่องเที่ยวเชิงนิเวศโดยจักรยานในเขตเทศบาลตำบลแสนสุข
2. เพื่อให้ความรู้แก่นิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา ในการพัฒนาศักยภาพมัคคุเทศก์ท้องถิ่น สำหรับการท่องเที่ยวเชิงนิเวศโดยจักรยานในเขตเทศบาลตำบลแสนสุข
3. เพื่อประเมินคุณภาพบริการของมัคคุเทศก์ท้องถิ่น สำหรับการท่องเที่ยวเชิงนิเวศโดยจักรยานในเขตเทศบาลตำบลแสนสุข

วิธีดำเนินการศึกษา

ระดับต้นน้ำ: การสำรวจเส้นทางท่องเที่ยวเชิงนิเวศ

1. วิธีศึกษา/ ประเภทของการศึกษา การศึกษาในระดับต้นน้ำเป็นการศึกษาเชิงคุณภาพ โดยการศึกษารวบรวมข้อมูลจากเอกสาร ตำรา สัมภาษณ์ สอบถามผู้รู้ในท้องถิ่น ตลอดจนสำรวจเส้นทางท่องเที่ยวเชิงนิเวศด้วยตนเอง ในเขตเทศบาลตำบลแสนสุข

2. ประชากร ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ สถานที่ท่องเที่ยวในเขตเทศบาลตำบลแสนสุข ผู้เชี่ยวชาญเส้นทางในท้องถิ่น

ระดับกลางน้ำ: การพัฒนาศักยภาพมัคคุเทศก์ท้องถิ่น

1. วิธีศึกษา/ ประเภทของการศึกษา การศึกษาในระดับกลางน้ำเป็นการศึกษาแบบผสมระหว่างกาวิจัยเชิงคุณภาพและการวิจัยเชิงปริมาณ

2. ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง คือ นิสิต และอาจารย์ของมหาวิทยาลัยบูรพา สุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง เพื่อเป็นมัคคุเทศก์อาสาด้วยการเข้ารับฟังการบรรยายให้ความรู้การเป็นมัคคุเทศก์ท้องถิ่น

3. เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการจัดการบรรยาย เพื่อให้ความรู้เรื่องการเป็นมัคคุเทศก์ท้องถิ่น เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือแบบบรรยาย แบบสอบถามความพึงพอใจและประสิทธิภาพของการจัดการให้ความรู้แก่มัคคุเทศก์ท้องถิ่น

4. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ผู้ศึกษาเลือกใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับความพึงพอใจและประสิทธิภาพของการจัดการให้ความรู้แก่มัคคุเทศก์ท้องถิ่น เพื่อให้สอดคล้องกับลักษณะของข้อมูล คือ การหาค่าร้อยละ และค่าความถี่

ระดับปลายน้ำ: การประเมินคุณภาพการดำเนินการ

1. วิธีศึกษา/ ประเภทของการศึกษา การศึกษาในระดับปลายน้ำเป็นการศึกษาแบบผสมระหว่างกาวิจัยเชิงคุณภาพและการวิจัยเชิงปริมาณ

2. ประชากร วิธีสุ่มและกลุ่มตัวอย่าง คือ นักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวในเขตเทศบาลตำบลแสนสุข เลือกแบบเจาะจงจากกลุ่มผู้มาเข้าร่วมกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศโดยจักรยานในเขตเทศบาลตำบลแสนสุขและนิสิตแลกเปลี่ยนต่างชาติ

3. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของมัคคุเทศก์ท้องถิ่น ระหว่างคุณภาพการบริการที่ความคาดหวังและคุณภาพการบริการที่ได้รับรู้จริง

4. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

ผู้ศึกษาเลือกใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับคุณภาพการบริการ ของผู้เข้าร่วมกิจกรรมการปั่นจักรยาน เพื่อให้สอดคล้องกับลักษณะของข้อมูล ดังนี้

4.1 ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ สัญชาติ และระดับการศึกษา สถิติที่ใช้คือการหาค่าร้อยละ (Percentage) และค่าความถี่ (Frequency)

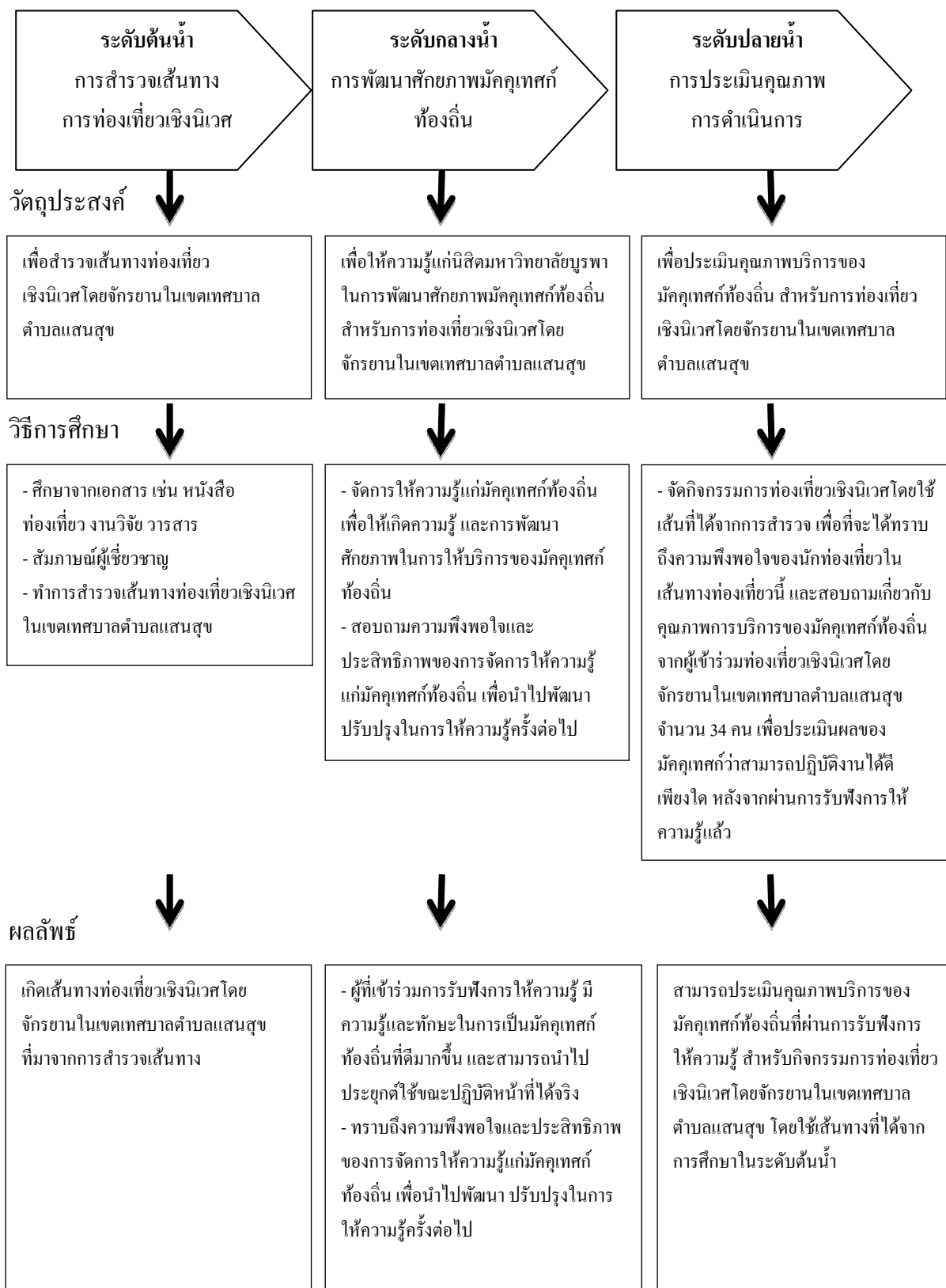


4.2 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ เพื่อเป็นการประเมินเกี่ยวกับศักยภาพด้านต่าง ๆ ของกิจกรรมปั่นจักรยานท่องเที่ยวเชิงนิเวศในเทศบาลตำบลแสนสุข สถิติที่ใช้คือ การหาค่าเฉลี่ย (Mean = \bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation = SD) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

4.3 การแปลความหมายของข้อมูล ข้อมูลที่เป็นค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) ได้นำมาประเมินในระดับต่างกันซึ่งเป็นเกณฑ์การแปรผลนั้น ผู้ศึกษาได้ใช้สูตรในการคำนวณหาอันตรภาคชั้น คือ ดังนั้นอันตรภาคชั้นของเกณฑ์การแปรผลมีดังนี้

ระดับการได้รับการบริการ	คะแนน	คะแนนเฉลี่ย	ความหมาย
ดีที่สุด	5	4.21 – 5.00	มีคุณภาพการบริการดีที่สุด
ดี	4	3.41 – 4.20	มีคุณภาพการบริการดี
ปานกลาง	3	2.61 – 3.40	มีคุณภาพการบริการปานกลาง
น้อย	2	1.81 - 2.60	มีคุณภาพการบริการน้อย
น้อยที่สุด	1	1.00 – 1.80	มีคุณภาพการบริการน้อยที่สุด

กรอบแนวคิดการศึกษา



สิ่งที่ได้จาก

เกิดเส้นทางท่องเที่ยวเชิงนิเวศโดย
จักรยานครั้งนี้ มหาวิทยาลัยบูรพา –
สถาบันวิทยาศาสตร์ทางทะเล ม.บูรพา –
บ้านแลกเปลี่ยนการเรียนรู้ในชุมชนนี้
ครัวเรือน – เขาสามสุข – หาดบางแสน –
หาดวอนนภา – สะพานปลา – จุดสาธิต
การทำขนมพื้นบ้านหนองมน – ตลาด
หนองมน
รวมระยะทาง 14 กิโลเมตร

ทำให้เกิดมัลลเทศก์ที่มีความรู้และทักษะ
พร้อมเผชิญกับสถานการณ์จริงในการ
ปฏิบัติงาน

การรับรู้ถึงคุณภาพบริการของ
มัลลเทศก์ท้องถิ่นที่ผ่านการรับฟังการ
ให้ความรู้ ในกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิง
นิเวศโดยจักรยานในเขตเทศบาลตำบล
แสนสุข ซึ่งใช้เส้นทางที่ได้จาก
การศึกษา เพื่อเป็นแนวทางในการ
พัฒนาเส้นทางท่องเที่ยวและการให้
ความรู้แก่มัลลเทศก์รุ่นต่อ ๆ ไป

โครงการต่อเนื่องในอนาคต

จากการศึกษาในครั้งนี้ ทำให้สามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้จริง และก่อให้เกิดโครงการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ
ต่อเนื่องจากผลการศึกษา คือ การให้ความรู้เพื่อพัฒนาทักษะการปั่นจักรยานเพื่อการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ และกิจกรรม
ปั่นจักรยานชมนกปลุกปะการัง โดยอาจมีการปรับปรุงเส้นทางท่องเที่ยวโดยจักรยาน และหลักสูตรการให้ความรู้
เพื่อให้เหมาะสมกับยุคสมัยที่เปลี่ยนแปลงไป และสามารถตอบสนองต่อความคาดหวังในคุณภาพการบริการของ
นักท่องเที่ยวที่อาจเปลี่ยนแปลงไปตามกาลเวลาได้

ระดับต้นน้ำ: การสำรวจเส้นทางท่องเที่ยวเชิงนิเวศ

สถานที่ท่องเที่ยวเชิงนิเวศในเขตเทศบาลตำบลแสนสุข สำหรับเส้นทางท่องเที่ยวเชิงนิเวศ
โดยจักรยานจากการสำรวจสถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ ในเขตเทศบาลตำบลแสนสุข ทั้งจากการศึกษาจาก
เอกสารต่าง ๆ เช่น การศึกษาค้นคว้าจากตำรา หนังสือท่องเที่ยว วารสาร บทความ สัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ
ตลอดจนทำการลงสำรวจสถานที่ท่องเที่ยวจริง จึงได้สถานที่ท่องเที่ยวในเส้นทางปั่นจักรยานเพื่อ
ท่องเที่ยวเชิงนิเวศ

ระดับกลางน้ำ: การพัฒนาศักยภาพมัลลเทศก์ท้องถิ่น

วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป เพศ อายุ อาชีพ และระดับการศึกษา ซึ่งเป็นลักษณะคำถามแบบเลือกตอบ
(Check list) และวิเคราะห์ประสิทธิภาพของการจัดการให้ความรู้แก่มัลลเทศก์ท้องถิ่นด้วยแบบสอบถาม
ปลายเปิด จำนวน 6 ข้อ

ระดับปลายน้ำ: การประเมินคุณภาพการดำเนินการ

วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เพศ สัญชาติ และระดับการศึกษา ซึ่งเป็นลักษณะ
คำถามแบบเลือกตอบ (Check list) และวิเคราะห์คุณภาพการบริการของกิจกรรมปั่นจักรยานท่องเที่ยว

เชิงนิเวศโดยจักรยานในเขตเทศบาลตำบลแสนสุข โดยใช้แบบสอบถามปลายปิด ลักษณะคำถามเป็นแบบ
ประมาณค่า (Rating scale) ซึ่งเป็นแบบเลือกตอบ 5 ระดับ จำนวน 18 ข้อ

สรุปผลการศึกษาและอภิปรายผล

ระดับต้นน้ำ: การสำรวจเส้นทางท่องเที่ยวเชิงนิเวศ

การศึกษาการจัดการเส้นทางท่องเที่ยวเชิงนิเวศโดยจักรยานในเขตเทศบาลตำบลแสนสุข สามารถ
กำหนดเส้นทางท่องเที่ยวเชิงนิเวศโดยจักรยาน ได้ดังนี้

มหาวิทยาลัยบูรพา - สถาบันวิทยาศาสตร์ทางทะเล มหาวิทยาลัยบูรพา - บ้านแลกเปลี่ยน
การเรียนรู้ในเวทชุมชนน้ำคร้วเรือน - เขาสามสุข - หาดบางแสน - หาดวอนนภา - สะพานปลา - จุดสาธิตการ
ทำขนมพื้นบ้านหนองมน – ตลาดหนองมน รวมระยะทาง 14 กิโลเมตร ใช้ระยะเวลาเดินทาง 1 วัน ตั้งแต่
เวลา 08.00 น. ถึงเวลา 16.00 น. รวม 8 ชั่วโมง

ระดับกลางน้ำ: การพัฒนาศักยภาพมัคคุเทศก์ท้องถิ่น

สรุปผลการศึกษาประสิทธิภาพของการจัดการให้ความรู้แก่มัคคุเทศก์ท้องถิ่น

จากผลการจัดการให้ความรู้แก่มัคคุเทศก์ท้องถิ่นในเขตเทศบาลตำบลแสนสุข โดยมีวิทยากรจาก
คณะกรรมการจัดการท่องเที่ยว อาจารย์อรรถภพ วิวัฒน์วานิช ผู้บรรยายการให้ความรู้แก่มัคคุเทศก์ท้องถิ่น
โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มผู้เข้าร่วมการจัดการให้ความรู้แก่มัคคุเทศก์ท้องถิ่น ในวันที่ 19 กรกฎาคม 2555 ดังนี้

ผลการศึกษาพบว่า ผู้เข้ารับฟังการจัดการให้ความรู้แก่มัคคุเทศก์ท้องถิ่นส่วนใหญ่เป็นเพศชาย
(57.90%) มีอายุต่ำกว่า 20 ปี (94.73%) ระดับการศึกษาปริญญาตรี (94.73%) ส่วนใหญ่นิสิต (94.73%) ได้
ประเมินประสิทธิภาพของการจัดการให้ความรู้แก่มัคคุเทศก์ท้องถิ่น ดังนี้

1. ด้านเนื้อหาการให้ความรู้แก่มัคคุเทศก์ท้องถิ่น พบว่า ผู้เข้าร่วมการรับฟังการให้ความรู้ส่วนใหญ่
ใหญ่แสดงความคิดเห็นว่า มีเนื้อหาดีและเหมาะสม แต่เนื้อหาข้อย่อย และขาดเนื้อหาบางประเด็นไป ซึ่งควร
มีการเพิ่มเติม
2. ด้านการถ่ายทอดความรู้ของวิทยากรในการให้ความรู้แก่มัคคุเทศก์ท้องถิ่น พบว่า ผู้เข้าร่วม
การรับฟังการให้ความรู้ส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็นว่า วิทยากรมีความรู้ดี พูดชัดเจน ทำให้สามารถเข้าใจ
และนำความรู้ที่ได้รับไปประยุกต์ใช้ได้จริงในการปฏิบัติงาน
3. ด้านความเหมาะสมของสถานที่ในการจัดการให้ความรู้ และอุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์ต่าง ๆ
ของสถานที่ พบว่าผู้เข้าร่วมการรับฟังการให้ความรู้ส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็นว่า สถานที่เหมาะสม
สะดวกต่อการเดินทางมากที่สุด และมีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกครบครัน
4. ด้านความเหมาะสมของระยะเวลาในการให้ความรู้แก่มัคคุเทศก์ท้องถิ่น พบว่าผู้เข้าร่วมการรับ
ฟังการให้ความรู้ส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็นว่า มีความเหมาะสม สามารถนำความรู้ที่ได้รับไปใช้ได้จริง



ระดับปลายน้ำ: การประเมินคุณภาพการดำเนินการ

สรุปผลการศึกษาคำถามการบริการของกิจกรรมการปั่นจักรยานท่องเที่ยวเชิงนิเวศโดยจักรยานในเขตเทศบาลตำบลแสนสุข จากผลการศึกษาคำถามการตัดสินทางและจัดกิจกรรมท่องเที่ยวเชิงนิเวศโดยจักรยานในเขตเทศบาลตำบลแสนสุข มีดังนี้

ผู้เข้าร่วมกิจกรรมปั่นจักรยานส่วนใหญ่เป็นเพศชาย (73.52%) เป็นชาวไทย (41.18%) รองลงมา เป็นชาวจีน (23.53%) และเป็นชาวเวียดนาม (20.59%) มีระดับการศึกษาปริญญาตรี (79.41%) จากวัตถุประสงค์ เพื่อประเมินคุณภาพบริการของมัคคุเทศก์ท้องถิ่น สำหรับการท่องเที่ยวเชิงนิเวศโดยจักรยานในเขตเทศบาลตำบลแสนสุข พบว่า ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการของมัคคุเทศก์ที่มีผลต่อการท่องเที่ยวเชิงนิเวศโดยจักรยานในเขตเทศบาลตำบลแสนสุข มีดังนี้

1. ปัจจัยการบริการด้านส่วนที่สัมผัสได้ และรับรู้ได้ทางกายภาพ (Tangible) นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีความคาดหวังว่า เจ้าหน้าที่จะแต่งกายสะอาด สุภาพ เรียบร้อยมากที่สุด มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ในการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ และมีการเตรียมความพร้อมในการรับมือด้านปฐมพยาบาล นักท่องเที่ยว หลังจากเข้าร่วมการปั่นจักรยานท่องเที่ยวเชิงนิเวศแล้ว พบว่า ระดับการบริการด้านส่วนที่สัมผัสได้ และรับรู้ได้ทางกายภาพ ที่ได้รับการจริงของนักท่องเที่ยว นั้น ตรงกับระดับความคาดหวังของนักท่องเที่ยว

2. ปัจจัยการบริการด้านความเชื่อถือได้ของคุณลักษณะ หรือมาตรฐานการให้บริการ (Reliability) นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีความคาดหวังว่า เจ้าหน้าที่ตั้งใจและใส่ใจในรายละเอียดของการบริการที่มอบให้มากที่สุด เจ้าหน้าที่ให้บริการที่มีคุณภาพอย่างสม่ำเสมอ ละเจ้าหน้าที่มีความน่าเชื่อถือ โดยพบว่าหลังจากเข้าร่วมการปั่นจักรยานท่องเที่ยวเชิงนิเวศแล้ว ระดับการบริการด้านความเชื่อถือได้ของคุณลักษณะ หรือมาตรฐานการให้บริการ ที่ได้รับการจริงของนักท่องเที่ยว นั้น ตรงกับระดับความคาดหวังของนักท่องเที่ยว

3. ปัจจัยการบริการด้านการตอบสนองต่อความต้องการหรือความรู้สึกของลูกค้า (Responsiveness) นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีความคาดหวังว่า ความเต็มใจของเจ้าหน้าที่ที่จะบริการให้เสร็จในเวลาอันควรมากที่สุด ความสะดวกและความง่ายในการติดต่อเจ้าหน้าที่ และเจ้าหน้าที่ให้บริการตรงตามเวลาที่กำหนด โดยหลังจากเข้าร่วมการปั่นจักรยานท่องเที่ยวเชิงนิเวศในเขตเทศบาลตำบลแสนสุขแล้ว พบว่า ระดับการบริการด้านการตอบสนองต่อความต้องการหรือความรู้สึกของลูกค้าที่ได้รับการจริงของนักท่องเที่ยว นั้น ตรงกับระดับความคาดหวังของนักท่องเที่ยว

4. ปัจจัยการบริการด้านศักยภาพของการบริการด้านความมั่นใจในการบริการ (Assurance) นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีความคาดหวังว่า ระดับของความสุภาพ อ่อนโยนและการให้เกียรติ ที่ได้รับจากเจ้าหน้าที่มากที่สุด เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์และน่าเชื่อถือ ความสามารถด้านความรู้และทักษะของเจ้าหน้าที่ และเจ้าหน้าที่มีความรู้เกี่ยวกับข้อมูลต่าง ๆ ที่ต้องการ โดยเมื่อหลังจากเข้าร่วมการปั่นจักรยานท่องเที่ยวเชิง

นิเวศแล้ว พบว่า ระดับการบริการด้านศักยภาพของการบริการด้านความมั่นใจในการบริการ ที่ได้รับบริการจริงของนักท่องเที่ยว นั้น ตรงกับระดับความคาดหวังของนักท่องเที่ยว

5. ปัจจัยการบริการ การเข้าถึงความรู้สึกของผู้รับบริการ (Empathy) นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีความคาดหวังว่า เจ้าหน้าที่จะมีความเป็นกันเองมากที่สุด เจ้าหน้าที่ที่มีความสามารถที่จะเข้าใจความต้องการ และเจ้าหน้าที่ที่มีความสนใจ ความจริงใจในการแก้ไขปัญหา เจ้าหน้าที่ที่สามารถสื่อสารกับผู้ใช้บริการได้เข้าใจง่าย และเจ้าหน้าที่ให้บริการ โดยคำนึงการบริการเป็นรายบุคคล โดยเมื่อหลังจากเข้าร่วมการปั่นจักรยานท่องเที่ยวเชิงนิเวศแล้ว พบว่า ระดับการบริการ การเข้าถึงความรู้สึกของผู้รับบริการ ที่ได้รับบริการจริงของนักท่องเที่ยว นั้น แตกต่างจากระดับความคาดหวังของนักท่องเที่ยว ดังนี้ เจ้าหน้าที่ที่มีความเป็นกันเองมากที่สุด เจ้าหน้าที่ที่มีความสนใจ, จริงใจในการแก้ไขปัญหา เจ้าหน้าที่ที่มีความสามารถที่จะเข้าใจความต้องการ และเจ้าหน้าที่ให้บริการ โดยคำนึงการบริการเป็นรายบุคคล

จากการศึกษาการจัดเส้นทางและจัดกิจกรรมท่องเที่ยวเชิงนิเวศโดยจักรยานในเขตเทศบาลตำบลแสนสุข ในวันที่ 22 กรกฎาคม 2555 โดยมีนักท่องเที่ยวเข้าร่วมในกิจกรรมการปั่นจักรยาน จำนวน 34 คน มีผู้ให้ข้อเสนอแนะหรือแสดงความคิดเห็น จำนวน 18 คน พบว่า ผู้เข้าร่วมกิจกรรมความคิดเห็นต่อการจัดเส้นทางในการท่องเที่ยวเชิงนิเวศโดยจักรยานในเขตเทศบาลตำบลแสนสุข มีความคิดเห็นดังนี้

1. ด้านเส้นทางท่องเที่ยว และความเชื่อมโยงกันของแหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็นว่าระยะของเส้นทางไกลเกินไป บางส่วนเห็นว่าเส้นทางท่องเที่ยวมีความหลากหลายดี มีบรรยากาศและมีความเชื่อมโยงในเรื่องราวของประวัติศาสตร์ต่อกันดี แต่สถานที่แต่ละแห่งมีระยะทางไกลกันเกินไป
2. ด้านความรู้หรือข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้รับจากแหล่งท่องเที่ยวตลอดเส้นทาง พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็นว่า ได้รับความรู้เกี่ยวกับท้องถิ่นเพิ่มมากขึ้นมาก ได้ประสบการณ์ใหม่ ๆ จากการท่องเที่ยวในเส้นทางนี้ และสามารถนำความรู้ที่ได้ไปเผยแพร่หรือประยุกต์ใช้ในชีวิต
3. ด้านระยะทางของเส้นทางท่องเที่ยวในกิจกรรมการปั่นจักรยาน พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็นว่า ระยะทางเหมาะสมมาก
4. ด้านข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะในกิจกรรมการปั่นจักรยานท่องเที่ยวเชิงนิเวศ พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็นว่า เป็นกิจกรรมที่ดี ให้ความรู้และความสนุกสนานมาก ต้องการให้มีการจัดกิจกรรมอย่างต่อเนื่อง ต้องการให้มีระยะเวลาในการชมแต่ละสถานที่ที่มากขึ้น และต้องการคำอธิบายของสถานที่ท่องเที่ยวที่เพิ่มมากขึ้น

ข้อเสนอแนะ

1. ควรมีการสำรวจเส้นทางท่องเที่ยวโดยจักรยานให้เพิ่มมากขึ้น โดยเน้นถึงความหลากหลายของวัฒนธรรมในท้องถิ่นเทศบาลตำบลแสนสุข อีกทั้งจัดกิจกรรมเสริม ที่สร้างทัศนคติในการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ โดยที่มีการเชื่อมโยงเรื่องราวต่าง ๆ ของสถานที่ท่องเที่ยวประวัติศาสตร์ของสถานที่ท่องเที่ยว เช่น



เกมส์เติมคำในช่องว่าง หรือเกมส์ตอบคำถาม เพื่อเป็นการสร้างเสริมความสัมพันธ์ในหมู่นักท่องเที่ยว และเรียนรู้การท่องเที่ยวเชิงนิเวศอย่างแท้จริง

2. ปรับปรุงหลักสูตรการให้ความรู้แก่มัคคุเทศก์ให้มีเนื้อหาที่ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น ทั้งในเรื่องของทักษะการเป็นมัคคุเทศก์ ความรู้ ความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยวในท้องถิ่น เพื่อความสามารถในการให้บริการสื่อสารและให้ข้อมูลที่ถูกต้องแก่นักท่องเที่ยวขณะที่ท่องเที่ยว และเพื่อเป็นการสร้างความน่าเชื่อถือแก่นักท่องเที่ยว

3. ปรับปรุงเส้นทางท่องเที่ยวให้เหมาะสมกับกลุ่มนักท่องเที่ยวในการท่องเที่ยวครั้งนั้น ๆ รวมทั้งจัดกิจกรรมให้ความรู้แก่มัคคุเทศก์อย่างสม่ำเสมอ เพื่อเพิ่มระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการ

4. เทศบาลท้องถิ่นควรให้การส่งเสริม โดยการจัดช่องทางเฉพาะสำหรับรถจักรยาน เพื่อความปลอดภัยบนท้องถนน ซึ่งอาจเป็นไปได้ในรูปแบบ การทำสี ดีไซน์หรือทำเครื่องหมายแสดงเส้นทาง เพื่อเป็นการเพิ่มความมั่นใจในการขับขี่จักรยาน และความปลอดภัย รวมทั้งป้องกันการถูกรบกวนจากพาหนะอื่น

เอกสารอ้างอิง

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2551). 48 ปี แห่งความภาคภูมิใจ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. กรุงเทพฯ: อัมรินทร์พริ้นติ้งแอนด์พับลิชชิ่ง.

จุฑาทิพ คล้ายทับทิม. (2555). *ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนกับประเทศไทย*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ชุมนุมสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย จำกัด.

จุลละพงษ์ จุลละ โปธิ. (2550). *การพัฒนาพลังงานที่ยั่งยืนสำหรับประเทศไทย*. กรุงเทพฯ: สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ.

ฉันทิช วรรณอนอม. (2546). *หลักการมัคคุเทศก์*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา.

ไพฑูรย์ พงสะบุตร. (2531). *คู่มือการอบรมมัคคุเทศก์*. กรุงเทพฯ: คณะอักษรศาสตร์, โครงการศึกษาต่อเนื่อง จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

มณฑิรา ตาเมือง. (2555). *ภาษา สังคมและวัฒนธรรม: จุดร่วมจุดต่างของประเทศในกลุ่มอาเซียน*. พิษณุโลก: การพิมพ์ดอกท่อม.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry.L.L. (1990). *Delivery quality service: Balance customer perceptions and expectations*. New York: Free Press.