

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย

1. การเปรียบเทียบพฤติกรรมความตั้งใจภายหลังการซื้อของนักท่องเที่ยวด้านการท่องเที่ยว ด้านการแนะนำและบอกต่อ และด้านความเต็มใจที่จะจ่ายมากขึ้น จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า นักท่องเที่ยวที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีพฤติกรรมความตั้งใจภายหลังการซื้อของนักท่องเที่ยวด้านการแนะนำและบอกต่อ และด้านความเต็มใจที่จะจ่ายมากขึ้น ไม่แตกต่างกัน ในขณะที่นักท่องเที่ยวที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีพฤติกรรมความตั้งใจภายหลังการซื้อ ด้านการท่องเที่ยวแตกต่างกัน เมื่อทำการทดสอบรายคู่ด้วยวิธีของ Scheffe ไม่ปรากฏว่ามีคู่ใดแตกต่างกัน

2. การเปรียบเทียบพฤติกรรมความตั้งใจภายหลังการซื้อของนักท่องเที่ยวด้านการท่องเที่ยว ด้านการแนะนำและบอกต่อ และด้านความเต็มใจที่จะจ่ายมากขึ้น จำแนกตามจำนวนครั้งในการเข้ามาท่องเที่ยวใน 1 ปีที่ผ่านมา พบว่า นักท่องเที่ยวที่มีจำนวนครั้งในการเข้ามาท่องเที่ยวใน 1 ปีที่ผ่านมาประมาณ 3 ครั้งขึ้นไป มีพฤติกรรมความตั้งใจภายหลังการซื้อของนักท่องเที่ยวด้านการท่องเที่ยว ด้านการแนะนำและบอกต่อ และด้านความเต็มใจที่จะจ่ายมากขึ้น มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนครั้งในการเข้ามาท่องเที่ยวใน 1 ปีที่ผ่านมาประมาณ 1-2 ครั้ง

3. การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมความตั้งใจภายหลังการซื้อของนักท่องเที่ยว เพื่อพิจารณาว่าปัจจัยใดบ้างที่ส่งผลทางตรงและส่งผลทางอ้อมต่อพฤติกรรมความตั้งใจภายหลังการซื้อของนักท่องเที่ยว พบว่าค่าดัชนีที่ใช้ในการตรวจสอบความสอดคล้องอยู่ในเกณฑ์ที่กำหนด คือ RMSEA มีค่าเท่ากับ 0.069 (90 Percent Confidence Interval เท่ากับ 0.061-0.076) NNFI และ CFI มีค่าเท่ากับ 0.98 และ SRMR มีค่าเท่ากับ 0.053 ซึ่งผลจากการประมาณค่าบ่งบอกว่า แบบจำลองสมมติฐานมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ และผลจากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมความตั้งใจภายหลังการซื้อของนักท่องเที่ยว พบว่าความรับผิดชอบต่องานขององค์กรไม่ส่งผลทางตรงต่อพฤติกรรมความตั้งใจภายหลังการซื้อของ

นักท่องเที่ยว แต่ส่งผลทางอ้อมโดยผ่านภาพลักษณ์การท่องเที่ยว และความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ในขณะที่ภาพลักษณ์การท่องเที่ยวไม่ส่งผลทางตรงต่อพฤติกรรมความตั้งใจภายหลังการซื้อของนักท่องเที่ยว แต่ส่งผลทางอ้อมโดยผ่านคุณค่าที่ได้รับจากการท่องเที่ยวและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ในขณะที่คุณค่าที่ได้รับจากการท่องเที่ยวส่งผลทางตรงต่อพฤติกรรมความตั้งใจภายหลังการซื้อของนักท่องเที่ยว อีกทั้งส่งผลทางอ้อมโดยผ่านความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว นอกจากนี้ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวส่งผลทางตรงต่อพฤติกรรมความตั้งใจภายหลังการซื้อของนักท่องเที่ยว อีกทั้งส่งผลทางอ้อมโดยผ่านการร้องเรียนของนักท่องเที่ยว ในขณะที่การร้องเรียนของนักท่องเที่ยวส่งผลทางตรงต่อพฤติกรรมความตั้งใจภายหลังการซื้อของนักท่องเที่ยว

อภิปรายผล

จากการสรุปผลการวิจัยข้างต้น ผู้วิจัยพบประเด็นที่น่าสนใจที่เห็นควรนำมาอภิปรายการสนับสนุนผลการวิจัยดังกล่าวข้างต้นใน 2 ประเด็นดังนี้

1. การเปรียบเทียบพฤติกรรมความตั้งใจภายหลังการซื้อของนักท่องเที่ยวด้านการท่องเที่ยวซ้ำ การแนะนำและบอกต่อ และด้านความเต็มใจที่จะจ่ายมากขึ้น จำแนกตามจำนวนครั้งในการเข้ามาท่องเที่ยวใน 1 ปีที่ผ่านมา พบว่า นักท่องเที่ยวที่มีจำนวนครั้งในการเข้ามาท่องเที่ยวใน 1 ปีที่ผ่านมาประมาณ 3 ครั้งขึ้นไป มีพฤติกรรมความตั้งใจภายหลังการซื้อของนักท่องเที่ยว ด้านการท่องเที่ยวซ้ำ ด้านการแนะนำและบอกต่อ และด้านความเต็มใจที่จะจ่ายมากขึ้นมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่จำนวนครั้งในการเข้ามาท่องเที่ยวใน 1 ปีที่ผ่านมาประมาณ 1-2 ครั้ง ทั้งนี้เพราะนักท่องเที่ยวที่เข้ามาท่องเที่ยวมากกว่า 3 ครั้งต่อปีส่วนใหญ่เป็นนักท่องเที่ยวที่มีความภักดีต่อแหล่งท่องเที่ยวสูง สอดคล้องกับ Robinson and Etherington (2006) ที่กล่าวไว้ว่า นักท่องเที่ยวที่เข้ามาท่องเที่ยวซ้ำในสถานที่ท่องเที่ยวแห่งใดแห่งหนึ่งจำนวนหลาย ๆ ครั้งต่อปี เป็นกลุ่มนักท่องเที่ยวที่มีความภักดีต่อแหล่งท่องเที่ยวนั้นสูง โดย Page (2011) ได้กล่าวไว้ว่า นักท่องเที่ยวที่มีความภักดีต่อแหล่งท่องเที่ยวใดจะแสดงพฤติกรรมความตั้งใจภายหลังการซื้อ คือ การเข้ามาท่องเที่ยวซ้ำอีก การแนะนำและบอกต่อทางบวกต่อเพื่อนหรือญาติ และมีความเต็มใจที่จะจ่ายมากขึ้นในกรณีที่สินค้าหรือบริการทางการท่องเที่ยวของแหล่งท่องเที่ยวนั้นมีราคาสูงขึ้น

2. การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมความตั้งใจภายหลังการซื้อของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่ออุทยานแห่งชาติธารเสด็จ-เกาะพะงัน มีข้อค้นพบที่น่าสนใจและนำไปสู่การอภิปรายผล ดังนี้

2.1 จากผลการวิจัย พบว่า ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรไม่ส่งผลทางตรงต่อพฤติกรรมความตั้งใจภายหลังการซื้อของนักท่องเที่ยว แต่ส่งผลทางอ้อมโดยผ่านภาพลักษณ์การท่องเที่ยวและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาอื่น ๆ ที่พบความสัมพันธ์ในลักษณะเดียวกัน (He & Li, 2011; Liu et al., 2010) ซึ่งข้อค้นพบนี้หมายความว่า การดำเนินงานในกิจกรรม CSR ของอุทยานแห่งชาติธารเสด็จ-เกาะพะงันซึ่งประกอบด้วย 2 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม ซึ่งเป็นการจัดการสภาพแวดล้อมให้อยู่ในระดับมาตรฐานที่ดี เช่น การจัดการน้ำเสีย ขยะมูลฝอย สภาพอากาศ รวมถึงการรณรงค์การประหยัดพลังงานและการรักษาสภาพแวดล้อม รวมถึงการส่งเสริมกิจกรรมการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม เช่น การใช้สินค้าและบริการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม การนำวัสดุกลับมาใช้ใหม่ และ 2) ด้านผู้รับบริการ เป็นการประชาสัมพันธ์ให้นักท่องเที่ยวรับทราบข้อมูลต่าง ๆ ขององค์กร เช่น การจัดศูนย์บริการให้ข้อมูลเกี่ยวกับองค์กร การจัดนิทรรศการเพื่อให้ความรู้แก่นักท่องเที่ยว การติดป้ายบรรยายสถานที่ท่องเที่ยวตามจุดท่องเที่ยว รวมถึงการดำเนินการเพื่อความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว เช่น การจัดศูนย์ประสานงานด้านความปลอดภัย การจัดหน่วยพยาบาลเพื่อช่วยเหลือนักท่องเที่ยวในกรณีฉุกเฉิน ซึ่งการทำกิจกรรม CSR ทั้ง 2 ด้านนี้ไม่สามารถทำให้นักท่องเที่ยวเกิดพฤติกรรมความตั้งใจภายหลังการซื้อต่ออุทยานแห่งชาติธารเสด็จ-เกาะพะงันได้โดยตรง แต่การทำกิจกรรม CSR ทั้ง 2 ด้านทำให้เกิดภาพลักษณ์การท่องเที่ยวที่ดีในสายตาของนักท่องเที่ยวและทำให้นักท่องเที่ยวเกิดความพึงพอใจ อันจะส่งผลให้นักท่องเที่ยวเกิดพฤติกรรมความตั้งใจภายหลังการซื้อต่ออุทยานแห่งชาติธารเสด็จ-เกาะพะงันได้

2.2 จากผลการวิจัย พบว่า ภาพลักษณ์การท่องเที่ยวไม่ส่งผลทางตรงต่อพฤติกรรมความตั้งใจภายหลังการซื้อของนักท่องเที่ยว แต่ส่งผลทางอ้อมโดยผ่านคุณค่าที่ได้รับจากการท่องเที่ยวและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Wang and Hsu (2010) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ของภาพลักษณ์การท่องเที่ยว ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว และพฤติกรรมความตั้งใจภายหลังการซื้อของนักท่องเที่ยวในอุทยานแห่งชาติจางเจี๋ยเจี๋ย มณฑลหูหนาน ประเทศจีน ผลการศึกษพบว่า ภาพลักษณ์การท่องเที่ยวไม่ส่งผลทางตรงต่อพฤติกรรมความตั้งใจภายหลังการซื้อของนักท่องเที่ยว แต่ส่งผลทางอ้อมต่อพฤติกรรมความตั้งใจภายหลังการซื้อของนักท่องเที่ยวโดยผ่านความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ซึ่งข้อค้นพบนี้หมายความว่า ภาพลักษณ์การท่องเที่ยวของอุทยานแห่งชาติธารเสด็จ-เกาะพะงันในมุมมองของนักท่องเที่ยว เป็นเพียงภาพความทรงจำที่ดีแต่ไม่อาจส่งผลต่อพฤติกรรมความตั้งใจภายหลังการซื้อโดยตรง แต่หากภาพลักษณ์การท่องเที่ยวที่ดีทำให้นักท่องเที่ยวเห็นถึงคุณค่าที่ได้รับจากการท่องเที่ยว หรือทำให้นักท่องเที่ยวเกิด

ความพึงพอใจก็จะทำให้นักท่องเที่ยวเกิดพฤติกรรมความตั้งใจภายหลังการซื้อต่ออุทยานแห่งชาติธารเสด็จ-เกาะพะงัน

2.3 จากผลการวิจัย พบว่า คุณค่าที่ได้รับจากการท่องเที่ยวส่งผลทางตรงต่อพฤติกรรมความตั้งใจภายหลังการซื้อของนักท่องเที่ยวและส่งผลทางอ้อมโดยผ่านความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษารายอื่น ๆ ที่พบความสัมพันธ์ในลักษณะเดียวกัน (Forgas-Coll, 2012; Kim et al., 2012) ซึ่งข้อค้นพบนี้หมายความว่า คุณค่าที่นักท่องเที่ยวได้รับจากการเข้ามาท่องเที่ยวในอุทยานแห่งชาติธารเสด็จ-เกาะพะงันเช่น ความรู้จากแหล่งท่องเที่ยว สิ่งดึงดูดใจของแหล่งท่องเที่ยว และการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ของแหล่งท่องเที่ยวในอุทยานแห่งชาติธารเสด็จ-เกาะพะงันเป็นสิ่งที่นักท่องเที่ยวจะนำมาเปรียบเทียบกับต้นทุนทั้งหมดที่นักท่องเที่ยวจะต้องเสียไป ซึ่งประกอบด้วย เงินที่จ่ายไปกับการท่องเที่ยว เวลาที่เสียไปกับการท่องเที่ยว และความพยายามที่จะเข้ามาท่องเที่ยว หากผลจากการเปรียบเทียบทำให้นักท่องเที่ยวเกิดความรู้สึกคุ้มค่ากับเงินที่จ่ายไป คุ้มค่ากับเวลาที่เสียไป และคุ้มค่ากับความพยายามที่เข้ามาท่องเที่ยว ย่อมส่งผลให้นักท่องเที่ยวเกิดความคิดต่ออุทยานแห่งชาติธารเสด็จ-เกาะพะงันอีกทั้งคุณค่าที่ได้รับจากการท่องเที่ยวยังทำให้นักท่องเที่ยวเกิดความพึงพอใจ อันจะส่งผลต่อพฤติกรรมความตั้งใจภายหลังการซื้อของนักท่องเที่ยวเช่นกัน

2.4 จากผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวส่งผลทางตรงต่อพฤติกรรมความตั้งใจภายหลังการซื้อของนักท่องเที่ยวและส่งผลทางอ้อมโดยผ่านการร้องเรียนของนักท่องเที่ยว ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Wang et al. (2009) ที่พบความสัมพันธ์ในลักษณะเดียวกัน ซึ่งข้อค้นพบนี้หมายความว่า ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อคุณภาพบริการในอุทยานแห่งชาติธารเสด็จ-เกาะพะงันซึ่งประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ เช่น ป้ายสัญลักษณ์บอกทาง จุดนั่งพัก จุดชมวิว สถานที่จอดรถ ห้องน้ำ ไฟฟ้า โทรศัพท์สาธารณะ และการแต่งงานของเจ้าหน้าที่ 2) ด้านความน่าเชื่อถือ เช่น เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลที่ถูกต้อง วัน เวลาเปิด-ปิดตรงตามที่ประกาศ และการตั้งราคาสินค้าและบริการตรงกับป้ายราคาที่กำหนดไว้ 3) ด้านการตอบสนอง เช่น ความกระตือรือร้นของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ ความเต็มใจให้บริการ ความพร้อมในการช่วยเหลือนักท่องเที่ยวได้ทันทีเมื่อต้องการความช่วยเหลือ และจำนวนของเจ้าหน้าที่ที่เพียงพอต่อการให้บริการและรักษาความปลอดภัย 4) ความเชื่อมั่นไว้วางใจ เช่น ความสามารถดูแลความปลอดภัยให้กับนักท่องเที่ยว ระบบการรักษาความปลอดภัย อุปกรณ์เพื่อความปลอดภัย และสินค้าที่ขายมีความสะอาด ปลอดภัย และถูกสุขลักษณะ และ 5) การเอาใจใส่ เช่น การดูแลเอาใจใส่ ความเป็นมิตร เป็นกันเอง มีน้ำใจ ให้ความสำคัญ ให้เกียรติต่อนักท่องเที่ยว และยินดีรับฟังคำแนะนำและคำติชมของนักท่องเที่ยว ซึ่งความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวทั้ง 5 ด้านส่งผลโดยตรงต่อ

พฤติกรรมความตั้งใจภายหลังการซื้อของนักท่องเที่ยว อีกทั้งเมื่อนักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจก็ไม่เกิดการร้องเรียนใด ๆ อันจะส่งผลให้นักท่องเที่ยวเกิดความภักดีต่ออุทยานแห่งชาติธารเสด็จ-เกาะพะงัน

2.5 จากผลการวิจัย พบว่า การร้องเรียนของนักท่องเที่ยวส่งผลทางตรงเชิงลบต่อพฤติกรรมความตั้งใจภายหลังการซื้อของนักท่องเที่ยว ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษานอื่น ๆ ที่พบความสัมพันธ์ในลักษณะเดียวกัน (Wang et al., 2009; Lee et al., 2011) ซึ่งข้อค้นพบนี้หมายความว่า การร้องเรียนของนักท่องเที่ยวซึ่งเกิดจากความไม่พึงพอใจคุณภาพบริการของอุทยานแห่งชาติธารเสด็จ-เกาะพะงันประกอบด้วย 3 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการร้องเรียนต่อองค์กรให้บริการ เป็นการร้องเรียนเรื่องประสบการณ์ที่ไม่ดีจากการเข้ามาท่องเที่ยวต่อเจ้าหน้าที่หรือหัวหน้าอุทยานแห่งชาติธารเสด็จ-เกาะพะงัน 2) ด้านการร้องเรียนต่อหน่วยงานที่กำกับดูแล เป็นการร้องเรียนเรื่องประสบการณ์ที่ไม่ดีจากการเข้ามาท่องเที่ยวต่อกรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช และ 3) ด้านการเผยแพร่ข้อมูลด้านลบต่อเพื่อนหรือญาติรวมถึงสื่อเป็นการบอกประสบการณ์ที่ไม่ดีจากการเข้ามาท่องเที่ยวต่อเพื่อน ญาติ สื่อมวลชน หรือสื่อสังคมออนไลน์ เช่น เฟซบุ๊ก ทวิตเตอร์ ยูทูป และไลน์ เป็นต้น ซึ่งการร้องเรียนของท่องเที่ยวทั้ง 3 ด้านทำให้นักท่องเที่ยวไม่เกิดความภักดีต่ออุทยานแห่งชาติธารเสด็จ-เกาะพะงัน

ข้อเสนอแนะ

จุดมุ่งหมายหลักของการวิจัยครั้งนี้เพื่อศึกษาตัวแบบสมการ โครงสร้างของปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมความตั้งใจภายหลังการซื้อของนักท่องเที่ยวที่มีต่ออุทยานแห่งชาติธารเสด็จ-เกาะพะงัน โดยผู้วิจัยได้ให้ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ และข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป มีรายละเอียดดังนี้

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

จากผลการวิจัยครั้งนี้พบว่า ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรไม่ส่งผลทางตรงต่อพฤติกรรมความตั้งใจภายหลังการซื้อของนักท่องเที่ยว แต่ส่งผลทางอ้อมผ่านภาพลักษณ์การท่องเที่ยว และความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ในขณะที่ภาพลักษณ์การท่องเที่ยวไม่ส่งผลทางตรงต่อพฤติกรรมความตั้งใจภายหลังการซื้อของนักท่องเที่ยว แต่ส่งผลทางอ้อมผ่านคุณค่าที่ได้รับจากการท่องเที่ยวและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ในขณะที่คุณค่าที่ได้รับจากการท่องเที่ยวส่งผลทางตรงต่อพฤติกรรมความตั้งใจภายหลังการซื้อของนักท่องเที่ยว อีกทั้งส่งผลทางอ้อมผ่านความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว นอกจากนี้ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวส่งผลทางตรงต่อพฤติกรรม

ความตั้งใจภายหลังการซื้อของนักท่องเที่ยว อีกทั้งส่งผลทางอ้อมผ่านการร้องเรียนของนักท่องเที่ยว ในขณะที่การร้องเรียนของนักท่องเที่ยวส่งผลทางตรงต่อพฤติกรรมความตั้งใจภายหลังการซื้อของนักท่องเที่ยว และผลจากการวิจัยครั้งนี้ คาดว่าจะเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานภาครัฐที่กำลังดูแลเกี่ยวกับการท่องเที่ยวอุทยานแห่งชาติธารเสด็จ-เกาะพะงันและผู้ที่มิรายได้จากการท่องเที่ยวในอุทยานแห่งชาติธารเสด็จ-เกาะพะงันที่สามารถนำผลการวิจัยไปใช้ให้เกิดประโยชน์กับหน่วยงานภาครัฐและธุรกิจที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย 1) หน่วยงานภาครัฐที่กำลังดูแลการท่องเที่ยวอุทยานแห่งชาติธารเสด็จ-เกาะพะงันประกอบด้วย กรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย และอุทยานแห่งชาติธารเสด็จ-เกาะพะงัน 2) ผู้ที่มีรายได้จากการท่องเที่ยว ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว และชาวบ้านในชุมชนบริเวณอุทยานแห่งชาติธารเสด็จ-เกาะพะงันที่มีรายได้จากนักท่องเที่ยว โดยแต่ละกลุ่มสามารถนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์ได้ดังนี้

ระดับนโยบายของหน่วยงานภาครัฐ

1. อุทยานแห่งชาติธารเสด็จ-เกาะพะงันควรกำหนดนโยบายและจัดทำเป็นแผนงานเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร ซึ่งประกอบด้วย 2 ด้านดังนี้

1.1 ด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม โดยการจัดทำแผนการส่งเสริมกิจกรรมการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมและกิจกรรมเพื่อสังคม เช่น การใช้สินค้าและบริการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม การนำวัสดุกลับมาใช้ใหม่

1.2 ด้านผู้รับบริการ โดยการจัดทำแผนการรักษาความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว เช่น การจัดศูนย์ประสานงานด้านความปลอดภัย การจัดหน่วยพยาบาลเพื่อช่วยเหลือนักท่องเที่ยวในกรณีฉุกเฉิน

2. อุทยานแห่งชาติธารเสด็จ-เกาะพะงันควรกำหนดนโยบายเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร โดยกำหนดเป็นแผนงานผ่านโครงการต่าง ๆ อาทิ

2.1 โครงการอนุรักษ์และฟื้นฟูสภาพแวดล้อมทางทะเล เช่น การเก็บสิ่งปฏิกูลได้น้ำ การปลูกปะการัง และการเพาะเลี้ยงสัตว์ทะเลที่หายาก เป็นต้น

2.2 โครงการจัดทำสารคดีเกี่ยวกับการอนุรักษ์สภาพแวดล้อมทางทะเล และนำไปเผยแพร่ตามสื่อต่าง ๆ เพื่อให้นักท่องเที่ยวได้รับทราบ

2.3 โครงการการฝึกอบรมเยาวชนเพื่อสร้างจิตสำนึกและความตระหนักในการอนุรักษ์

2.4 โครงการศึกษาและเฝ้าระวังมลพิษทางทะเล

2.5 โครงการปลูกป่าชายเลน

3. การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยควรกำหนดนโยบายเกี่ยวกับภาพลักษณ์การท่องเที่ยว โดยจัดทำเป็นแผนงานการโฆษณาประชาสัมพันธ์อุทยานแห่งชาติธารเสด็จ-เกาะพะงันโดยผ่านสื่อต่าง ๆ ที่สามารถเข้าถึงกลุ่มนักท่องเที่ยว เช่น ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อโทรทัศน์ วิทยุ อินเทอร์เน็ต ป้ายโฆษณา วารสารการท่องเที่ยว และคู่มือการท่องเที่ยว เพื่อให้นักท่องเที่ยวได้รู้จักแหล่งท่องเที่ยวในอุทยานแห่งชาติธารเสด็จ-เกาะพะงัน และเป็นการกระตุ้นให้เกิดการเข้ามาท่องเที่ยว

4. อุทยานแห่งชาติธารเสด็จ-เกาะพะงันควรกำหนดนโยบายและจัดทำเป็นแผนงานเกี่ยวกับการสร้างคุณค่าให้เกิดกับการท่องเที่ยวในอุทยานแห่งชาติธารเสด็จ-เกาะพะงัน โดยกำหนดเป็นแผนงานผ่านโครงการหรือกิจกรรมต่าง ๆ อาทิ

4.1 การจัดอบรมให้ความรู้แก่นักท่องเที่ยวเกี่ยวกับการท่องเที่ยวต่าง ๆ ในอุทยานแห่งชาติธารเสด็จ-เกาะพะงัน

4.2 การจัดนิทรรศการ และจัดบอร์ดให้ความรู้และข้อควรปฏิบัติเกี่ยวกับการท่องเที่ยวในอุทยานแห่งชาติธารเสด็จ-เกาะพะงัน

4.3 การจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวทางทะเล เช่น กิจกรรมกีฬาทางน้ำ วิวาห์ใต้สมุทร เป็นต้น

5. อุทยานแห่งชาติธารเสด็จ-เกาะพะงันควรกำหนดนโยบายและจัดทำเป็นแผนงานเกี่ยวกับการสร้างคุณภาพบริการที่ดีของอุทยานแห่งชาติธารเสด็จ-เกาะพะงันเพื่อตอบสนองต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ประกอบด้วย 5 ด้าน

5.1 ด้านสิ่งสัมผัสได้ เช่น ป้ายสัญลักษณ์บอกทาง จุดนั่งพัก จุดชมวิว ที่พัก แรมสถานที่จอดรถ สาธารณูปโภคพื้นฐาน เป็นต้น

5.2 ด้านความน่าเชื่อถือ เช่น การให้ข้อมูลต่าง ๆ การกำหนดวัน เวลาเปิด-ปิด การกำหนดราคาสินค้าและบริการ

5.3 ด้านการตอบสนอง เช่น ความกระตือรือร้น ความเต็มใจให้บริการ ความพร้อมในการช่วยเหลือ และจำนวนเจ้าหน้าที่ที่เพียงพอต่อการให้บริการ

5.4 ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจ เช่น ระบบการเตือนภัย อุปกรณ์เพื่อความปลอดภัย เช่น เสื้อชูชีพ ห่วงยาง และเชือก เป็นต้น

5.5 ด้านการเอาใจใส่ เช่น การดูแลเอาใจใส่ ความเป็นมิตร การให้เกียรติ และการรับฟังคำแนะนำและคำติชม

6. กรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช และอุทยานแห่งชาติธารเสด็จ-เกาะพะงันควรกำหนดนโยบายและจัดทำแผนงานเกี่ยวกับการรับเรื่องการร้องเรียนของนักท่องเที่ยว

ระดับปฏิบัติการของหน่วยงานภาครัฐ

1. เจ้าหน้าที่อุทยานแห่งชาติธารเสด็จ-เกาะพะงันควรนำนโยบายและแผนงานเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรไปปฏิบัติเพื่อให้เกิดผลเป็นรูปธรรม ซึ่งประกอบด้วย 2 ด้าน ดังนี้

1.1 ด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม เจ้าหน้าที่ควรจัดการสภาพแวดล้อมให้อยู่ในระดับมาตรฐานที่ดี เช่น การจัดการน้ำเสีย ขยะมูลฝอย สภาพอากาศ นอกจากนี้ควรรณรงค์เกี่ยวกับการประหยัดพลังงานและการรักษาสภาพแวดล้อมให้นักท่องเที่ยว ชาวบ้านที่มีที่อยู่อาศัยในเขตอุทยานแห่งชาติธารเสด็จ-เกาะพะงัน รวมถึงชาวบ้านในชุมชนที่เข้ามาประกอบอาชีพเกี่ยวกับการให้บริการแก่นักท่องเที่ยว

1.2 ด้านผู้รับบริการ อุทยานแห่งชาติธารเสด็จ-เกาะพะงันควรจัดศูนย์และมีเจ้าหน้าที่คอยให้บริการข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับอุทยานแห่งชาติธารเสด็จ-เกาะพะงัน และควรจัดนิทรรศการเพื่อให้ความรู้แก่นักท่องเที่ยว รวมถึงการติดป้ายบรรยายสถานที่ท่องเที่ยวตามจุดท่องเที่ยว

2. เจ้าหน้าที่อุทยานแห่งชาติธารเสด็จ-เกาะพะงันควรมีส่วนร่วมในการสร้างภาพลักษณ์การท่องเที่ยว โดยการประพฤติและปฏิบัติตนอย่างเหมาะสม มีรายละเอียดดังนี้

2.1 ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต เที่ยงตรงและเที่ยงธรรม ไม่มุงหวังหรือหาประโยชน์อันมิควรได้จากการปฏิบัติงาน

2.2 เป็นผู้มิจิตสำนึกในการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติในอุทยานแห่งชาติธารเสด็จ-เกาะพะงัน

2.3 รับผิดชอบ ระมัดระวัง และใส่ใจในการปฏิบัติหน้าที่เพื่อรักษาทรัพย์สินสาธารณะในอุทยานแห่งชาติธารเสด็จ ทั้งสิ่งที่มีชีวิตและไม่มีชีวิต

3. เจ้าหน้าที่อุทยานแห่งชาติธารเสด็จ-เกาะพะงันควรนำนโยบายและแผนงานเกี่ยวกับการสร้างคุณค่าแก่การท่องเที่ยวไปปฏิบัติเพื่อให้เกิดผลเป็นรูปธรรม มีรายละเอียดดังนี้

3.1 การทำหน้าที่เป็นผู้ฝึกอบรมให้ความรู้แก่นักท่องเที่ยว หรือเป็นผู้ช่วยในการจัดการฝึกอบรมแก่นักท่องเที่ยว

3.2 การร่วมกันจัดนิทรรศการหรือจัดบอร์ดให้ความรู้และข้อควรปฏิบัติเกี่ยวกับการท่องเที่ยวในอุทยานแห่งชาติธารเสด็จ-เกาะพะงัน

3.3 การเสนอความคิดในการจัดกิจกรรมทางน้ำ หรือกิจกรรมอื่น ๆ รวมถึงการให้ความร่วมมือ และมีส่วนร่วมในการช่วยเหลือในกิจกรรมต่าง ๆ ตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงสิ้นสุดกิจกรรม

4. เจ้าหน้าที่อุทยานแห่งชาติธารเสด็จ-เกาะพะงันควรนำนโยบายและแผนงานเกี่ยวกับการสร้างคุณภาพบริการที่ดีของอุทยานแห่งชาติธารเสด็จ-เกาะพะงันเพื่อตอบสนองต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ไปปฏิบัติเพื่อให้เกิดผลเป็นรูปธรรม มีรายละเอียดดังนี้

4.1 การติดป้ายสัญลักษณ์บอกทางภายในอุทยานแห่งชาติธารเสด็จ-เกาะพะงัน การจัดสถานที่บริเวณแหล่งท่องเที่ยวให้เหมาะสม การจัดสถานที่จอดรถให้เพียงพอต่อการรองรับนักท่องเที่ยว การจัดให้มีสาธารณูปโภคพื้นฐาน เช่น ไฟฟ้า โทรศัพท์สาธารณะ เป็นต้น

4.2 เจ้าหน้าที่ทุกคนควรทำการศึกษาข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับอุทยานแห่งชาติธารเสด็จ-เกาะพะงัน เพื่อสามารถให้คำแนะนำต่าง ๆ แก่นักท่องเที่ยวได้อย่างถูกต้อง

4.3 เปิดหลักสูตรการฝึกอบรมเกี่ยวกับการให้บริการที่ดีแก่เจ้าหน้าที่ทุกคน

4.4 เจ้าหน้าที่ทุกคนควรมีความพร้อมและมีความสามารถให้ความช่วยเหลือแก่นักท่องเที่ยวได้อย่างทันท่วงที

4.5 เจ้าหน้าที่ควรแสดงความเป็นมิตร ดูแลเอาใจใส่ ให้เกียรติ และยินดีรับฟังคำแนะนำ รวมถึงคำติชมของนักท่องเที่ยว

5. การจัดการเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียน โดยจัดให้มีผู้แสดงความคิดเห็น และข้อร้องเรียน และการกำหนดขั้นตอนและกระบวนการเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียน

ผู้ที่มีรายได้จากการท่องเที่ยว

1. ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว ควรมีแนวทางในการกำหนดนโยบายและแนวทางการปฏิบัติแก่ธุรกิจของตน ดังนี้

1.1 การให้ความร่วมมือกับอุทยานแห่งชาติธารเสด็จ-เกาะพะงันในการจัดกิจกรรม CSR

1.2 ควรสร้างภาพลักษณ์การท่องเที่ยวให้กับธุรกิจนำเที่ยว โดยการโฆษณาประชาสัมพันธ์ธุรกิจนำเที่ยวโดยผ่านสื่อต่าง ๆ ที่สามารถเข้าถึงกลุ่มนักท่องเที่ยวโดยตรง เช่น ป้ายโฆษณา อินเทอร์เน็ต วารสารการท่องเที่ยว เป็นต้น หรือการเป็นผู้สนับสนุนในการจัดทำสื่อโฆษณาประชาสัมพันธ์อุทยานแห่งชาติธารเสด็จ-เกาะพะงัน

1.3 ควรทำความเข้าใจถึงความต้องการที่แท้จริงของนักท่องเที่ยวเพื่อนำเสนอรูปแบบการจัดนำเที่ยวอุทยานแห่งชาติธารเสด็จ-เกาะพะงันได้อย่างเหมาะสม เพื่อให้ให้นักท่องเที่ยวได้รับคุณค่าจากการท่องเที่ยวตามความต้องการ และเกิดความประทับใจที่ได้เข้ามาท่องเที่ยวในอุทยานแห่งชาติทางทะเลในภาคใต้กับธุรกิจนำเที่ยว จนเกิดเป็นความตั้งใจที่จะเข้ามาท่องเที่ยวซ้ำ และแนะนำบอกต่อผู้อื่นให้เข้ามาท่องเที่ยวด้วย

1.4 การกำหนดคุณภาพบริการที่ดีของธุรกิจนำเที่ยวเพื่อตอบสนองความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวสูงสุด เช่น การจัดเตรียมพาหนะในการให้บริการนักท่องเที่ยวอย่างเหมาะสม การคำนึงถึงความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว การแต่งกายที่สุภาพของพนักงานให้บริการ การให้ข้อมูลต่าง ๆ ที่ถูกต้อง มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ มีความเต็มใจให้บริการ มีความพร้อมในการให้บริการ มีจำนวนพนักงานที่เพียงพอต่อการให้บริการ การดูแลเอาใจใส่ มีความเป็นมิตร มีความเป็นกันเอง การให้ความสำคัญ การให้เกียรติ ยินดีรับฟังคำแนะนำและคำติชม รวมถึงการรับเรื่องร้องเรียนต่าง ๆ ของนักท่องเที่ยว และพร้อมที่จะช่วยเหลือ และแก้ปัญหาต่าง ๆ ให้กับนักท่องเที่ยว

2. ชาวบ้านในชุมชนบริเวณอุทยานแห่งชาติธารเสด็จ-เกาะพะงันที่มีรายได้จากนักท่องเที่ยว ควรนำไปปฏิบัติดังนี้

2.1 การให้ความร่วมมือกับอุทยานแห่งชาติธารเสด็จ-เกาะพะงันในการจัดกิจกรรม CSR

2.2 ควรสร้างภาพลักษณ์ให้กับสินค้าและบริการที่ขาย โดยการผลิตและจัดจำหน่ายสินค้าหรือบริการที่มีคุณภาพ รวมถึงการตั้งราคาสินค้าหรือบริการอย่างเหมาะสม

2.3 การสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับสินค้าหรือบริการของตนเอง เพื่อให้นักท่องเที่ยวรับรู้ถึงคุณค่าที่เพิ่มขึ้นจากการอุปโภคบริโภคสินค้าหรือบริการนั้น รวมถึงเกิดความรู้สึกถึงความคุ้มค่าในการซื้อสินค้าหรือบริการนั้น และอยากจะกลับมาซื้อหรือใช้บริการซ้ำอีกในครั้งต่อไป

2.4 การให้บริการแก่นักท่องเที่ยวอย่างมืออาชีพ เช่น การแต่งกายที่สะอาดเรียบร้อย การพูดจาที่สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นกันเองกับนักท่องเที่ยว

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ในการศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมความตั้งใจภายหลังการซื้อของนักท่องเที่ยว ควรศึกษาปัจจัยอื่น ๆ ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมความตั้งใจภายหลังการซื้อของนักท่องเที่ยวเพิ่มเติม นอกเหนือจากปัจจัยที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้

2. ในการศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมความตั้งใจภายหลังการซื้อของนักท่องเที่ยว ควรกำหนดปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมความตั้งใจภายหลังการซื้อของนักท่องเที่ยว โดยพิจารณาถึงความสอดคล้องกันในแต่ละบริบทที่ต้องการจะศึกษาทั้งปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก โดยเฉพาะอย่างยิ่งปัจจัยภายนอก ซึ่งมีหลายปัจจัยที่มีความน่าสนใจในการนำไปศึกษา เช่น สภาพเศรษฐกิจ สภาพอากาศ สถานการณ์ทางการเมือง และภัยพิบัติทางธรรมชาติ เป็นต้น

3. ควรนำผลการวิจัยนี้ไปศึกษาต่อในอุทยานแห่งชาติในรูปแบบอื่น ๆ ในประเทศไทย เช่น อุทยานแห่งชาติทางประวัติศาสตร์ อุทยานแห่งชาติทางวัฒนธรรม และอุทยานแห่งชาติทางโบราณคดี เป็นต้น ว่าผลที่ได้มีความเหมือนหรือแตกต่างกับงานวิจัยนี้หรือไม่

4. ควรแยกกลุ่มตัวอย่างในการศึกษา เพื่อให้สามารถบอกถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมความตั้งใจภายหลังการซื้อของนักท่องเที่ยวได้อย่างชัดเจนมากขึ้น เช่น แบ่งตามกลุ่มอายุ กลุ่มรายได้ เป็นต้น

5. ควรศึกษาเปรียบเทียบพฤติกรรมความตั้งใจภายหลังการซื้อของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่ออุทยานแห่งชาติธารเสด็จ-เกาะพะงันกับอุทยานแห่งชาติทางทะเลอื่น ๆ ในภาคใต้ ว่าผลที่ได้มีความเหมือนหรือแตกต่างกันหรือไม่

6. ควรทำการศึกษาความภักดีในกลุ่มนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เข้ามาท่องเที่ยวในอุทยานแห่งชาติธารเสด็จ-เกาะพะงันเพื่อเปรียบเทียบผลที่ได้ว่ามีความเหมือนหรือแตกต่างกับกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทย

7. ควรทำการวิจัยเชิงปริมาณผสมกับการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม โดยดึงคนในชุมชนให้เข้ามามีส่วนร่วม เช่น จัดเวทีสัมมนาและให้คนในชุมชนแสดงความคิดเห็น การสนทนากลุ่ม (Focus Group) เป็นต้น เพื่อให้คนในชุมชนมีส่วนร่วมในการพัฒนา ทำให้เขาเหล่านั้นเกิดความรักและหวงแหนในแหล่งท่องเที่ยวขึ้น อันจะส่งผลต่อความยั่งยืนของแหล่งท่องเที่ยว

8. ควรทำการศึกษาเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวที่มีปัญหา เช่น นักท่องเที่ยวลดลง แหล่งท่องเที่ยวเสื่อมโทรม แหล่งท่องเที่ยวที่ทรัพยากรธรรมชาติถูกทำลาย เพราะผลจากการศึกษาจะเป็นประโยชน์ต่อแหล่งท่องเที่ยวอย่างแท้จริง