

**ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว
ต่อการจัดสภาพแวดล้อมในแหล่งท่องเที่ยววน้ำตกทรายขาว
Tourists' Expectation and Satisfaction Regarding On-Site
Environment Management in Sai Khao Waterfall**

ทัศนมา เกื้อเลี้ยง^{*} มลิวรรณ รักษ์วงศ์ ราศรี สวอินทร์ วิไลวรรณ วิไลรัตน์ และ เลิศยศ เพื่ออำนาจ
Tassana Kueseng^{*}, Maliwan Rukwong, Rasri Sawaain, Wilaiwan Wilairat and Lertyot Phuaamnat

หลักสูตรสังคมศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา

สำนักงานคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา

^{*}Corresponding Author, E-mail: aon5092@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดสภาพแวดล้อมในแหล่งท่องเที่ยววน้ำตกทรายขาว 2) เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดสภาพแวดล้อมในแหล่งท่องเที่ยววน้ำตกทรายขาว และ 3) เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดสภาพแวดล้อมในแหล่งท่องเที่ยววน้ำตกทรายขาว กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ คือ นักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยววน้ำตกทรายขาว จำนวน 322 คน โดยการเลือกใช้แบบสอบถามแล้วนำไปวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป ผลการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการจัดสภาพแวดล้อมในแหล่งท่องเที่ยววน้ำตกทรายขาวโดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ส่วนใหญ่มีความคาดหวังและความพึงพอใจอย่างมากต่อการจัดสภาพด้านการคมนาคม ด้านการจัดการสิ่งแวดลอม และด้านสิ่งดึงดูดใจ ซึ่งปัจจัยส่วนบุคคลไม่มีผลต่ออย่างใดต่อความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการจัดสภาพแวดล้อมในแหล่งท่องเที่ยววน้ำตกทรายขาว ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการคมนาคม ด้านการจัดการสิ่งแวดลอม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสาธารณูปโภค ด้านสิ่งดึงดูดใจ และด้านสวัสดิภาพและความปลอดภัย พบว่า มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกทุกด้าน

คำสำคัญ : ความคาดหวัง ความพึงพอใจ การจัดสภาพแวดล้อม น้ำตกทรายขาว

Abstract

The aims of this research are to 1) explore expectation and satisfaction of tourists towards the environmental management in the area of Sai Kao Waterfall 2) compare personal factors to expectation and satisfaction of tourists towards the environmental management in the area of Sai Kao Waterfall and 3) analyze the relationship between expectation and satisfaction of tourists towards the environmental management in the area of Sai Kao Waterfall. The samples are 322 tourists who visited Sai Kao Waterfall. A questionnaire is used and analyzed by an instant program. It is found that the expectation and satisfaction of most tourists towards the environmental management in the area of Sai Kao Waterfall was in high level. When considering each aspect, most tourists' expectation and satisfaction towards transportation, environment management and attractions was high. For personal factors, it was found that not related to expectation and satisfaction towards the environmental management. The relationship between expectation and satisfaction of five aspects –transportation, environmental management, facilities, attractions, welfare and safety- was found positive.

Keywords: Expectation, Satisfaction, Environmental Management, Sai Khao Waterfall

บทนำ

การท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมบริการที่ใหญ่ที่สุดของประเทศไทย มีความสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจและสร้างรายได้มีมูลค่าเป็นอันดับหนึ่งของประเทศ ในปี พ.ศ. 2554 การท่องเที่ยวสามารถสร้างรายได้มีมูลค่า 7 แสนล้านบาท (กรมการท่องเที่ยว, 2555) ก่อให้เกิดการจ้างงาน การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน การค้า การลงทุน และการกระจายรายได้ สู่ท้องถิ่น รัฐบาลจึงนำเรื่อง การท่องเที่ยวมาเป็นเครื่องมือกระตุ้นเศรษฐกิจของประเทศ โดยการเร่งเพิ่มรายได้จากการท่องเที่ยว และประกาศให้ปี พ.ศ. 2554-2555 เป็นปี “มหัศจรรย์ไทยแลนด์” (Miracle Thailand Year) เพื่อส่งเสริมให้สถานที่ท่องเที่ยวในประเทศไทยเป็นที่รู้จักและได้รับการยอมรับในระดับสากล และในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 11 (พ.ศ. 2555-2559) ได้กำหนดให้มีการฟื้นฟูและกระตุ้นการท่องเที่ยวให้เจริญเติบโตอย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน โดยจัดทำแผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ พ.ศ. 2555-2559 เพื่อพัฒนาและยกระดับคุณภาพแหล่งท่องเที่ยวในกลุ่มพื้นที่ที่มีศักยภาพ ซึ่งแหล่งท่องเที่ยวในพื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ได้ถูกกำหนดไว้ในแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาและฟื้นฟูแหล่งท่องเที่ยวให้เกิดความยั่งยืน (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2554)

ความสวยงามของแหล่งท่องเที่ยวที่มีอยู่หลากหลายในประเทศไทยเป็นจุดดึงดูดสำคัญด้านการท่องเที่ยวให้ติดอันดับที่ 16 ของโลกที่มีจำนวนนักท่องเที่ยวมากในปี พ.ศ. 2551 จากองค์การการท่องเที่ยวโลก World Tourism Organization หรือ UNWTO (UNWTO, 2008) รัฐบาลจึงพัฒนาและส่งเสริมการท่องเที่ยวในแต่ละภูมิภาคอย่างต่อเนื่อง แต่การเปิดพื้นที่แหล่งท่องเที่ยวอย่างรู้เท่าไม่ถึงการณ์หรือขาดการจัดการที่ดีส่งผลให้แหล่งท่องเที่ยวหลายพื้นที่เกิดความเสื่อมโทรม และส่งผลกระทบต่อแหล่งท่องเที่ยวได้แก่ ปัญหามลพิษสิ่งแวดล้อม แหล่งท่องเที่ยวขาดการพัฒนาและขาดผู้รับผิดชอบ ขาดงบประมาณสนับสนุนจากภาครัฐ และขาดการอนุรักษ์และจัดการทรัพยากรธรรมชาติตามแหล่งท่องเที่ยว (พิเศษ เสนาวงศ์, 2544 และ อัมภาวงศ์ ไปราณานนท์, 2541) ผลกระทบดังกล่าวทำให้แหล่งท่องเที่ยวถูกทำลายและเสื่อมโทรมลงเรื่อยๆ ดังนั้นจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องอาศัยการเตรียมการและการจัดการที่ดี โดยเฉพาะการจัดการด้านโครงสร้าง ชั้นพื้นฐานที่สามารถรักษาและยกระดับมาตรฐานแหล่งท่องเที่ยว เพื่อให้ให้นักท่องเที่ยวเกิดความพึงพอใจสูงสุดควบคู่กับการรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมในแหล่งท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน

นักท่องเที่ยวชาวเป็นแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติที่มีความสวยงาม จึงได้รับความสนใจจากนักท่องเที่ยวโดยเฉพาะใน 4 จังหวัดภาคใต้ คือ จังหวัดปัตตานี ยะลา นราธิวาส และสงขลา นิยมไปเที่ยวในช่วงวันหยุดเสาร์-อาทิตย์ และช่วงเทศกาลต่างๆ

น้ำตกทรายขาวเป็นส่วนหนึ่งของอุทยานแห่งชาติน้ำตกทรายขาว ตั้งอยู่หมู่ที่ 5 ตำบลทรายขาว อำเภอโคกโพธิ์ จังหวัดปัตตานี มีพื้นที่ประมาณ 69.57 ตารางกิโลเมตร หรือ 43,482 ไร่ ถูกค้นพบโดยพระครูศรีรัตนากร (ท่านศรีแก้ว) เจ้าอาวาสวัดทรายขาว เมื่อปี พ.ศ. 2475 ต่อมาน้ำตกแห่งนี้ได้รับการพัฒนาเป็นลำดับ ปัจจุบันอยู่ในความรับผิดชอบดูแลของกรมอุทยานแห่งชาติสัตว์ป่าและพันธุ์พืช ลักษณะทั่วไปของน้ำตกทรายขาวเป็นน้ำตกที่ตกจากหน้าผาสูงประมาณ 40 เมตร ไหลจากเขานางจันทร์ไปตามแนวหุบเขาสูงที่ราบเบื้องล่าง มีลักษณะคดเคี้ยวและลดหลั่นลงมาเป็นชั้นๆ รวม 10 ชั้น บางตอนเกิดเป็นแอ่งน้ำขนาดใหญ่และเป็นหน้าผาสูงชัน สถานที่แห่งนี้มีจุดเด่นตามธรรมชาติและน้ำตกที่สวยงาม สภาพป่าอุดมสมบูรณ์ ร่มรื่นด้วยพันธุ์ไม้และสัตว์ป่านานาชนิด จึงมีความเหมาะสมที่จะเป็นแหล่งศึกษาหาความรู้ นอกจากนี้ น้ำตกทรายขาวยังเป็นต้นกำเนิดของแม่น้ำที่สำคัญ 2 สาย คือ แม่น้ำปัตตานีและแม่น้ำเทพา และเป็นสถานที่สักการบูชาของชาวบ้านในชุมชนบ้านทรายขาว จึงถูกจัดให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญแห่งหนึ่งของจังหวัดปัตตานี (สำนักงานอุทยานแห่งชาติกรมอุทยานแห่งชาติสัตว์ป่าและพันธุ์พืช, 2553)

ในปี พ.ศ. 2545-2553 มีนักท่องเที่ยวเดินทางมาท่องเที่ยวเฉลี่ยปีละ 192,715 คนต่อปี แต่ในปี พ.ศ. 2554 จำนวนนักท่องเที่ยวน้ำตกทรายขาวมีแนวโน้มลดลงเหลือประมาณ 65,880 คนต่อปี (อุทยานแห่งชาติน้ำตกทรายขาว, 2555) เนื่องจากภาวะเศรษฐกิจตกต่ำและสถานการณ์ความไม่สงบในพื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ทำให้นักท่องเที่ยวไม่มั่นใจเรื่องความปลอดภัยในการเดินทางมาท่องเที่ยว และการเข้ามาของนักท่องเที่ยวมักก่อให้เกิดปัญหาหลายประการ เช่น การทิ้งขยะลงในน้ำตก ป้ายสัญลักษณ์ถูกทำลาย การจัดบริเวณร้านอาหารไม่ถูกสุขลักษณะและไม่เป็นระเบียบ ความไม่เพียงพอด้านสาธารณูปโภคและสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น ที่พัก ห้องน้ำ ถึงขยะ และลานจอดรถ เป็นต้น (รอฮานี มะสาแม, 2554) และหน่วยงานยังขาดงบประมาณสนับสนุนในการพัฒนาทำให้การจัดสภาพแวดล้อมเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวยังพัฒนาไม่ได้ตามเกณฑ์มาตรฐานและยังไม่เป็นที่พึงพอใจหรือชื่นชอบของนักท่องเที่ยวโดยรวมมากนัก

จากเหตุผลที่กล่าวมาทั้งหมดผู้วิจัยจึงเห็นความสำคัญที่ต้องศึกษาเพื่อส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพแหล่งท่องเที่ยวน้ำตกทรายขาวให้เกิดการพัฒนาอย่างมีคุณภาพและยั่งยืน โดยศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดสภาพแวดล้อม ตลอดจนปัญหาและอุปสรรคต่างๆ ที่เกิดขึ้นจริงในแหล่งท่องเที่ยวน้ำตกทรายขาว ซึ่งรัฐและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องยังสามารถนำมาใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานสำหรับพิจารณาแนวทางการพัฒนาและปรับปรุงน้ำตกทรายขาวให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติที่ยั่งยืนอยู่ในเกณฑ์มาตรฐานและเป็นที่พึงพอใจหรือชื่นชอบของนักท่องเที่ยวอย่างเป็นรูปธรรม ท้ายที่สุดย่อมส่งผลต่อประชาชนในท้องถิ่นให้ได้รับผลประโยชน์ ตลอดจนส่งเสริมการกลับคืนถิ่นของประชาชนและอาชีพภูมิปัญญาท้องถิ่นและภาคภูมิใจให้กับประชาชนในพื้นที่ชายแดนภาคใต้ต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดสภาพแวดล้อมในแหล่งท่องเที่ยวน้ำตกทรายขาว
2. เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดสภาพแวดล้อมในแหล่งท่องเที่ยวน้ำตกทรายขาว
3. เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดสภาพแวดล้อมในแหล่งท่องเที่ยวน้ำตกทรายขาว

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยวในภาคทวายชาย จำนวน 65,880 คน นำมาใช้เป็นฐานในการคำนวณประชากรตัวอย่าง โดยอาศัยตารางทางสถิติการสุ่มตัวอย่างของ Arkin and Colton และยอมให้มีความคลาดเคลื่อน (Error) ได้ที่ 5% หรือที่ระดับความเชื่อมั่น 95% อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งในการกำหนดขนาดของตัวอย่างได้กลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 322 คน โดยการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental sampling)

2. เครื่องมือในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม ชนิดคำถามปลายเปิดและคำถามปลายปิด แบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยว ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคลด้าน เพศ อายุ ศาสนา ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และภูมิฐานะ ชนิดตรวจสอบรายการ (Check-list)

ตอนที่ 2 ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดสภาพแวดล้อมในแหล่งท่องเที่ยวภาคทวายชาย เป็นคำถามปลายเปิดชนิดแบบประเมินค่า (Rating scale) 5 ระดับ โดยแบ่งความสำคัญในระดับ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะของนักท่องเที่ยว เป็นคำถามปลายเปิดเพื่อสอบถามถึงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อการจัดการท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวภาคทวายชาย

การสร้างแบบสอบถามและการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัยดำเนินการโดยทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องของ ไพศาล ชูม่วงส์ (2550) และสุพรรณิ เสริมศรี และกนกกานต์ แก้วหนู (2556) จนได้นิยามของตัวแปรที่จะศึกษา ทำการร่างแบบสอบถามให้มีความสอดคล้องกับนิยามของตัวแปรและวัตถุประสงค์การวิจัย หลังจากนั้นสร้างแบบสอบถามให้ผู้ทรงคุณวุฒิ ตรวจสอบคุณภาพความเที่ยงตรงของเนื้อหา ผู้วิจัยเลือกข้อคำถามที่มีค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) มากกว่าหรือเท่ากับ 0.6 มาสร้างแบบสอบถามเพื่อทดลองเก็บข้อมูลกับนักท่องเที่ยว จำนวน 30 ชุด แล้วนำมาปรับปรุงข้อคำถามที่ไม่ได้คุณภาพแล้วทำการสร้างแบบสอบถามฉบับจริงสำหรับเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างจริง

3. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมแบบสอบถามมาดำเนินการตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของข้อมูล จากนั้นจึงจัดเรียงลำดับและลงรหัส เพื่อจำแนกประเภทข้อมูลและนำข้อมูลที่ได้ไปบันทึกและประมวลผลข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วยค่าร้อยละ ใช้อธิบายลักษณะข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยว ส่วนค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานใช้อธิบายค่าเฉลี่ยความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดสภาพแวดล้อมในแหล่งท่องเที่ยวภาคทวายชายทั้ง 5 ด้าน ใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inference statistics) ประกอบด้วยการทดสอบค่า Independent-samples-t-test มาเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศกับความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการจัดสภาพแวดล้อมในภาคทวายชาย และการทดสอบ Independent-samples-f-test เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยวด้านอายุ ศาสนา ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และภูมิฐานะ และวิเคราะห์หาค่าสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson product moment correlation) โดยพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation coefficient-r) วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดสภาพแวดล้อมในแหล่งท่องเที่ยวภาคทวายชาย

ผล

1) ข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยวมน้ำตกทรายขาว

ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยวจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า นักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชมน้ำตกทรายขาวส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 15-24 ปี คิดเป็นร้อยละ 54.35 นับถือศาสนาอิสลาม คิดเป็นร้อยละ 70.50 จบการศึกษาสูงสุดในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย คิดเป็นร้อยละ 57.45 เป็นกลุ่มนักเรียน/นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 50.93 มีรายได้ไม่เกิน 3,000 บาท/เดือน คิดเป็นร้อยละ 48.14 และมีภูมิลำเนาอยู่ในจังหวัดปัตตานี ยะลา นราธิวาส และสงขลา คิดเป็นร้อยละ 50.62, 30.43, 12.11 และ 5.59 ตามลำดับ

2) ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดสภาพแวดล้อมน้ำตกทรายขาว

การศึกษาความคาดหวังของนักท่องเที่ยวต่อการจัดสภาพแวดล้อมน้ำตกทรายขาว พบว่า ก่อนเข้าไปเที่ยวชมน้ำตกทรายขาวนักท่องเที่ยวมีความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่านักท่องเที่ยวส่วนใหญ่คาดหวังอย่างมากต่อการจัดสภาพด้านการคมนาคม ด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม ด้านสิ่งดึงดูดใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66, 3.58 และ 3.57 ตามลำดับ แต่กลับมีความคาดหวังปานกลางในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสาธารณูปโภค และด้านสวัสดิภาพและความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.37 และ 3.35 ตามลำดับ

หลังจากนักท่องเที่ยวได้เที่ยวชมน้ำตกทรายขาว พบว่า นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก เช่นเดียวกัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอย่างมากต่อการจัดสภาพแวดล้อมด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม ด้านสิ่งดึงดูดใจ และด้านการคมนาคม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69, 3.63 และ 3.58 ตามลำดับ แต่มีความพึงพอใจปานกลางต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสาธารณูปโภค และด้านสวัสดิภาพและด้านความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43 และ 3.38 ตามลำดับ ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดสภาพแวดล้อมน้ำตกทรายขาว

รายการ	ความคาดหวัง			ความพึงพอใจ		
	X	S.D	แปลผล	X	S.D	แปลผล
1. ด้านการคมนาคม	3.66	0.67	มาก	3.58	0.71	มาก
2. ด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม	3.58	0.78	มาก	3.69	0.76	มาก
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสาธารณูปโภค	3.37	0.79	ปานกลาง	3.43	0.78	ปานกลาง
4. ด้านสิ่งดึงดูดใจ	3.57	0.77	มาก	3.63	0.76	มาก
5. ด้านสวัสดิภาพและความปลอดภัย	3.35	0.75	ปานกลาง	3.38	0.78	ปานกลาง
รวม	3.51	0.75	มาก	3.54	0.76	มาก

เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบความคาดหวังกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดสภาพแวดล้อมน้ำตกทรายขาว พบว่า นักท่องเที่ยวมีความคาดหวังอย่างมากก่อนที่จะเข้าไปเที่ยวชมน้ำตกทรายขาวต่อการจัดสภาพด้านการคมนาคม ด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม และด้านสิ่งดึงดูดใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66, 3.58 และ 3.57 ตามลำดับ แต่หลังจากได้เที่ยวชมศึกษาธรรมชาติ ได้สัมผัสบรรยากาศและสิ่งแวดล้อมน้ำตกทรายขาวด้วยตนเองแล้ว ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอย่างมากเช่นเดียวกันต่อการจัดสภาพแวดล้อมด้านการคมนาคม ด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม และด้านสิ่งดึงดูดใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58, 3.69 และ 3.63 ตามลำดับ โดยจะเห็นได้ว่า ด้านการจัดการสิ่งแวดล้อมและด้านสิ่งดึงดูดใจมีค่าคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจมากกว่าคะแนนเฉลี่ยของความคาดหวังอย่างชัดเจน จึงสะท้อนให้เห็นว่าทางอุทยานแห่งชาติน้ำตกทรายขาวได้บริหารจัดการสภาพแวดล้อมทั้ง

2 ด้านได้ตรงกับความต้องการของนักท่องเที่ยว อีกทั้งอุทยานแห่งชาติน้ำตกทรายขาวยังมีความสวยงามตามธรรมชาติและมีลักษณะโดดเด่น เช่น มีบรรยากาศที่ร่มรื่น เย็นสบาย และมีความอุดมสมบูรณ์ของพรรณไม้ ทำให้เป็นที่ชื่นชอบและประทับใจตรงกับหรือดีกว่าที่นักท่องเที่ยวคาดหวังไว้ จึงก่อให้เกิดความพึงพอใจอย่างมาก

แต่เมื่อพิจารณาในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสาธารณูปโภคและด้านสวัสดิภาพและความปลอดภัย พบว่า ก่อนที่นักท่องเที่ยวจะเข้าไปเที่ยวชมน้ำตกทรายขาว นักท่องเที่ยวมีความคาดหวังต่อทั้ง 2 ด้าน เพียงปานกลางเท่านั้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.37 และ 3.35 ตามลำดับ เมื่อได้เที่ยวชมน้ำตกทรายขาวแล้วมีความพึงพอใจเพียงปานกลางเช่นเดียวกัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43 และ 3.38 ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาคะแนนเฉลี่ยของความคาดหวังและความพึงพอใจ จะเห็นได้ว่า ทั้ง 2 ด้านมีค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจมากกว่าคาดหวังเล็กน้อย ส่วนหนึ่งอาจเป็นไปได้ว่าสถานการณ์ความไม่สงบในพื้นที่ 3 จังหวัดภาคใต้ ส่งผลกระทบต่อการท่องเที่ยวที่น้ำตกทรายขาว ทำให้นักท่องเที่ยวไม่มีความมั่นใจในความปลอดภัยมากนัก และนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชมน้ำตกทรายขาวส่วนใหญ่เป็นวัยรุ่น อายุ 15-24 ปี มักชอบความเป็นอิสระ ความสนุกสนาน และความสะดวกสบาย อาจไม่ประทับใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสาธารณูปโภคบางอย่างที่จำเป็นสำหรับนักท่องเที่ยว เช่น ศาลาที่พัก ม้านั่ง โต๊ะ เก้าอี้ และห้องน้ำ ห้องสุขา เป็นต้น ประกอบกับน้ำตกทรายขาวถูกจัดตั้งเป็นอุทยานแห่งชาติจึงอาจมีกฎระเบียบหรือข้อห้ามบางประการในการเที่ยวชม ทำให้ยังไม่เป็นที่ถูกใจนักท่องเที่ยวเท่าที่ควรจึงก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อทั้ง 2 ด้านนี้ไม่มากนัก

3) เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดสภาพแวดล้อมในแหล่งท่องเที่ยวที่น้ำตกทรายขาว

ผลการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศกับความคาดหวังต่อการจัดสภาพแวดล้อมด้วยสถิติทดสอบค่าที (t-test) พบว่า ในภาพรวมนักท่องเที่ยวมีความคาดหวังต่อการจัดสภาพแวดล้อมทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการคมนาคม ด้านการจัดการสิ่งแวดลอม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสาธารณูปโภค ด้านสิ่งดึงดูดใจ และด้านสวัสดิภาพและความปลอดภัยไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อแยกพิจารณาแต่ละด้าน พบว่า นักท่องเที่ยวมีความคาดหวังด้านการจัดการสิ่งแวดลอม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศกับความพึงพอใจต่อการจัดสภาพแวดล้อม พบว่า นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในภาพรวมทั้ง 5 ด้าน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จากผลการศึกษานี้สามารถกล่าวได้ว่า นักท่องเที่ยวเพศชายและเพศหญิงมีความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการจัดสภาพแวดล้อมในน้ำตกทรายขาวไม่แตกต่างกัน

จากการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยวด้านอายุ ศาสนา ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และภูมิลำเนา โดยสถิติทดสอบ (F-test) พบว่า นักท่องเที่ยวมีความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการจัดสภาพแวดล้อมทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการคมนาคม ด้านการจัดการสิ่งแวดลอม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสาธารณูปโภค ด้านสิ่งดึงดูดใจ และด้านสวัสดิภาพและความปลอดภัย ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยวด้านอายุ ศาสนา ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และภูมิลำเนาที่แตกต่างกันไม่มีผลแต่อย่างใด ต่อความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดสภาพแวดล้อมในแหล่งท่องเที่ยวที่น้ำตกทรายขาว

4) เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดสภาพแวดล้อมในแหล่งท่องเที่ยวที่น้ำตกทรายขาว

ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังกับความพึงพอใจต่อการจัดสภาพแวดล้อมทั้ง 5 ด้าน (แบบด้านต่อด้าน) พบว่า ทั้ง 2 ตัวแปรมีความสัมพันธ์กันในเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 0.05 แสดงว่า ความคาดหวังของนักท่องเที่ยวต่อการจัดสภาพแวดล้อมน้ำตกทรายขาวในด้านการคมนาคม ด้านการจัดการสิ่งแวดลอม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสาธารณูปโภค ด้านสิ่งดึงดูดใจ และด้านสวัสดิภาพและความปลอดภัย มีความสัมพันธ์เชิงบวกหรือเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับความพึงพอใจต่อการจัดสภาพแวดล้อมน้ำตกทรายขาวทั้ง 5 ด้าน กล่าวคือ ก่อนเข้าไปเที่ยวชมน้ำตกทรายขาว

หากนักท่องเที่ยวคาดหวังต่อการจัดสภาพแวดล้อมน้ำตกทรายขาว ทั้ง 5 ด้านไว้มากหรือปานกลาง เมื่อเที่ยวชมน้ำตกทรายขาวแล้ว พบว่า การจัดการในแต่ละด้านเป็นไปตามที่คาดหวังไว้จะก่อให้เกิดความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก หรือปานกลางตามไปด้วย และทำนองเดียวกันหากก่อนการท่องเที่ยวชมนักท่องเที่ยวคาดหวังไว้ไม่มากนัก เมื่อเที่ยวชมแล้วรู้สึกไม่ประทับใจย่อมจะทำให้เกิดความพึงพอใจอยู่ในระดับที่ไม่สูงด้วยเช่นกัน

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) ระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจในแต่ละด้าน ได้แก่ ด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสาธารณูปโภค ด้านสิ่งดึงดูดใจ และด้านสวัสดิภาพและความปลอดภัย มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.45, 0.48, 0.56, 0.52 และ 0.43 ตามลำดับ จะเห็นได้ว่าทุกด้านมีค่าอยู่ในเกณฑ์ความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับกลาง ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.41-0.60 ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่า นักท่องเที่ยวมีความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการจัดสภาพแวดล้อมในแหล่งท่องเที่ยว น้ำตกทรายขาวเป็นไปในทิศทางเดียวกันทั้ง 5 ด้าน

อภิปรายผล

1) ข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยว

นักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชมน้ำตกทรายขาวส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ทั้งนี้อาจเนื่องจากน้ำตกทรายขาวมีลักษณะเป็นเนินเขา บางจุดมีลักษณะลาดชัน และลักษณะกิจกรรมบางอย่าง เช่น การว่ายน้ำ การเดินชมธรรมชาติที่ต้องเดินขึ้นที่สูงเพื่อชมจุดต่างๆ ของน้ำตกซึ่งเหมาะสำหรับผู้ที่มีร่างกายแข็งแรง ประกอบกับผู้หญิงที่นับถือศาสนาอิสลามมีกฎระเบียบและข้อจำกัดในการท่องเที่ยวและประกอบกิจกรรมนันทนาการมากกว่าผู้ชาย และกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เป็นเด็กวัยรุ่น เป็นนักเรียน/นักศึกษา มีอายุระหว่าง 15-24 ปี ซึ่งเป็นวัยที่ยังไม่มีหน้าที่รับผิดชอบมากนัก มีเวลาว่างต้องการมาพักผ่อนคลายเครียดจากการเล่าเรียน และมาพบปะกับเพื่อนๆ อีกทั้งยังเป็นวัยที่ต้องการหาประสบการณ์ จึงมักพบนักท่องเที่ยวดังกล่าวมากกว่าวัยอื่นๆ และนักท่องเที่ยวมากกว่าครึ่งหนึ่งนับถือศาสนาอิสลาม ทั้งนี้เนื่องจากนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มาจาก 4 จังหวัด คือ ปัตตานี ยะลา นราธิวาส และสงขลา ซึ่งส่วนใหญ่ นับถือศาสนาอิสลาม

2) ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดสภาพแวดล้อมน้ำตกทรายขาว

จากการศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดสภาพแวดล้อมน้ำตกทรายขาว ทั้ง 5 ด้าน คือ ด้านการคมนาคม ด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสาธารณูปโภค ด้านสิ่งดึงดูดใจ และด้านสวัสดิภาพและความปลอดภัย ปรากฏว่า ส่วนใหญ่นักท่องเที่ยวมีความคาดหวังและความพึงพอใจอย่างมากเพียง 3 ด้าน คือ ด้านการคมนาคม ด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม และด้านสิ่งดึงดูดใจ อาจเป็นเพราะน้ำตกทรายขาวเป็นน้ำตกที่สวยงาม มีความโดดเด่นและคงสภาพความอุดมสมบูรณ์ทางธรรมชาติ มีบรรยากาศที่ร่มรื่นเงียบสงบ รวมถึงการมีเส้นทางคมนาคมที่สะดวกสบาย สามารถเดินทางเข้ามาถึงน้ำตกได้ สอดคล้องกับการศึกษาของกิตติ ปัทมเสวี (2549) ซึ่งศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศต่อสภาพแวดล้อมทางกายภาพบริเวณหมู่เกาะช้าง พบว่า ความอุดมสมบูรณ์และความสวยงามตามธรรมชาติของเกาะช้างสามารถทำให้นักท่องเที่ยวพึงพอใจอย่างมาก และสอดคล้องกับการศึกษาของ รอฮานี มะสะแม (2554) ศึกษาสิ่งดึงดูดใจให้นักท่องเที่ยวมาเที่ยวชมน้ำตกทรายขาว พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เลือกมาท่องเที่ยว น้ำตกทรายขาว เนื่องจากเป็นน้ำตกที่สวยงามและมีความเป็นธรรมชาติที่ร่มรื่นสงบ

แต่ในขณะเดียวกันนักท่องเที่ยวกลับมีความคาดหวังและพึงพอใจเพียงปานกลางต่อการจัดสภาพแวดล้อมด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสาธารณูปโภค และด้านสวัสดิภาพและความปลอดภัย จึงสะท้อนให้เห็นว่า อาจมีสาเหตุหรือข้อบกพร่องในการบริหารจัดการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสาธารณูปโภค เช่น ความไม่เพียงพอของศาลาที่พัก ม้านั่ง โต๊ะ เก้าอี้ ห้องน้ำ ห้องสุขา ป้ายสื่อความหมายและป้ายบอกทาง เป็นต้น สอดคล้องกับการศึกษาของนาวิน วิไลเลิศ (2549) ศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการท่องเที่ยวในโครงการท่องเที่ยวเชิงนิเวศภูผอยลม จังหวัดอุดรธานี พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่

พึงพอใจปานกลางต่อองค์ประกอบด้านการจัดการบางอย่าง เช่น ป้ายสื่อความหมายและป้ายบอกทางและการรักษาความปลอดภัย และสอดคล้องกับการศึกษาของ ไพศาล ชุ่มวงศ์ (2550) ศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการท่องเที่ยวบนอุทยานภูชี้ฟ้า พบว่า นักท่องเที่ยวพึงพอใจปานกลางต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ป้ายบอกเส้นทางและห้องน้ำ ห้องสุขา เช่นกัน

ส่วนในด้านสวัสดิภาพและความปลอดภัยน่าจะมีสาเหตุหลักมาจากการเกิดสถานการณ์ความไม่สงบในพื้นที่ 3 จังหวัดภาคใต้อย่างต่อเนื่อง ทำให้กลุ่มนักท่องเที่ยวในพื้นที่และพื้นที่อื่นๆ ไม่มีความมั่นใจในความปลอดภัยในการเดินทางมาท่องเที่ยวที่อุทยานภูชี้ฟ้า ด้วยสาเหตุดังกล่าวนี้จึงมีส่วนอย่างมากที่ทำให้นักท่องเที่ยวไม่ประทับใจหรือพึงพอใจต่อการจัดสภาพแวดล้อมทั้ง 2 ด้านนี้ไม่มากนัก

3) การเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการจัดสภาพแวดล้อมในแหล่งท่องเที่ยวอุทยานภูชี้ฟ้า

เมื่อพิจารณาปัจจัยส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยว ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ ศาสนา ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และภูมิลำเนา ต่อความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการจัดสภาพแวดล้อมที่อุทยานภูชี้ฟ้าทั้งในด้านการคมนาคม ด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสาธารณูปโภค ด้านสิ่งดึงดูดใจ และด้านสวัสดิภาพ และความปลอดภัย พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลดังกล่าวไม่มีผลต่อความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว สอดคล้องกับผลการศึกษาของ มัลลิกา เกื้อปัญญา (2542) และอุดมศักดิ์ แนวจิตร (2544) ศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดสภาพแวดล้อมเพื่อการท่องเที่ยว พบว่า อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และภูมิลำเนา ไม่มีผลแต่อย่างใดต่อความคาดหวังและความพึงพอใจ นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับผลการศึกษาบางส่วนของศุภชัย วรรณพงษ์ (2547) พบว่า ระดับการศึกษาไม่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดสภาพแวดล้อมในอุทยานแห่งชาติภูผาเมือง แต่ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของการศึกษาของ สุพรรณิ เสริมศรี และกนกกานต์ แก้วนุช (2556) พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้าน เพศ อายุ อาชีพ รายได้ต่อเดือน และระดับการศึกษาสูงสุดที่ต่างกันมีผลให้ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการจัดการสภาพแวดล้อมบริเวณชายหาดแม่รำพึง จังหวัดระยอง แตกต่างกัน

ดังนั้นจึงสามารถอธิบายผลการศึกษาดังนี้ได้ว่า กลุ่มนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาเที่ยวชมอุทยานภูชี้ฟ้า แม้จะมีปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน แต่ด้วยสามัญสำนึกและในฐานะที่เป็นนักท่องเที่ยวย่อมทำให้มีความรู้สึกหลายๆ ลักษณะต่อแหล่งท่องเที่ยวที่ตนเองจะไปเข้าเที่ยวชมสัมผัส ซึ่งความรู้สึกเหล่านี้มักอยู่ในรูปความคาดหวังที่มีต่อแหล่งท่องเที่ยวในด้านต่างๆ ซึ่งมักคาดหวังในสิ่งดีๆ เช่น จะได้ประสบพบเห็น ได้สัมผัส ได้รับความสะดวกสบาย เพลิดเพลิน ภายใต้บรรยากาศสิ่งแวดล้อมที่สวยงาม ความเป็นธรรมชาติ และมีความปลอดภัย รวมทั้งมีการคมนาคมที่ดี มีสิ่งอำนวยความสะดวกสบายและการบริการที่ดีจากแหล่งท่องเที่ยวที่ตนจะไปสัมผัส เป็นต้น และเมื่อได้เที่ยวชมอุทยานภูชี้ฟ้าแล้ว ได้พบเห็นและได้สัมผัสการจัดการสภาพแวดล้อมสิ่งแวดล้อมที่น่าประทับใจ เป็นไปตามที่คาดหวังไว้แล้ว ย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจที่ดีตามมา โดยไม่ขึ้นอยู่กับว่านักท่องเที่ยวจะมีเพศอะไร อายุเท่าไร ศาสนาอะไร การศึกษาระดับใด ประกอบอาชีพอะไร มีรายได้เท่าไร และมีภูมิลำเนาอยู่ไหน เพราะธรรมชาติของมนุษย์ทุกคนย่อมปรารถนาและมุ่งหวังต้องการในสิ่งที่ดีๆ สำหรับตนเอง สอดคล้องกับแนวคิดของ อุดมศักดิ์ แนวจิตร (2544) กล่าวว่า ตามธรรมชาติของมนุษย์ก่อนที่จะไปท่องเที่ยวในสถานใด มักคาดหวัง คิดฝัน และจินตนาการจะให้เห็นความสวยงาม ได้พบกับความแปลกใหม่ ได้สัมผัสบรรยากาศและสิ่งแวดล้อมที่ดี ผสมผสานไปกับข้อมูลข่าวสารของแหล่งท่องเที่ยวที่ตนได้รับรู้มา จึงทำให้นักท่องเที่ยวมีความคาดหวังต่อสภาพต่างๆ ของแหล่งท่องเที่ยว โดยไม่ขึ้นอยู่กับว่าเขาจะมีอายุเท่าไร มีการศึกษาระดับใด หรืออยู่ที่ไหน ประกอบอาชีพอะไร และไม่จำเป็นต้องมีความรู้เรื่องการท่องเที่ยวเป็นอย่างดีมาก่อน เพราะมนุษย์ทุกคนมักมีความมุ่งหวังแต่สิ่งดีๆ และเมื่อนักท่องเที่ยวได้เที่ยวชม ได้พบเห็น และได้สัมผัสสิ่งแวดล้อมที่น่าประทับใจตามที่คาดหวังไว้ ย่อมเกิดความพึงพอใจที่ดีตามมา แต่หากมิได้เป็นตามที่คาดหวังได้พบ ได้เห็น หรือได้สัมผัสในสิ่งที่ตนไม่ชอบหรือไม่ถูกใจ ย่อมเกิดความพึงพอใจเพียงเล็กน้อย โดยความพึงพอใจดังกล่าวไม่ขึ้นอยู่กับปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ การศึกษา อาชีพ ภูมิลำเนา และความรู้เกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงนิเวศด้วยเช่นเดียวกัน ท้ายที่สุดย่อมสรุปได้ว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ศาสนา ระดับการศึกษา

อาชีพ รายได้ และภูมิลำเนา ที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดสภาพแวดล้อมในแหล่งท่องเที่ยววน้ำตกทรายขาว

นอกจากนี้ผลการศึกษาความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการจัดสภาพแวดล้อมน้ำตกทรายขาว พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่อยากกลับมาท่องเที่ยววน้ำตกทรายขาวอีกครั้ง จำนวน 253 คน คิดเป็นร้อยละ 78.57 เนื่องจากนักท่องเที่ยวรู้สึกประทับใจต่อเอกลักษณ์ที่โดดเด่นของน้ำตกทรายขาว เช่น 1) น้ำตกมีความสวยงาม 2) บรรยากาศร่มรื่นและเงียบสงบ 3) ธรรมชาติมีความอุดมสมบูรณ์เหมาะแก่การศึกษาเรียนรู้ 4) เป็นแหล่งพักผ่อนหย่อนใจและทำกิจกรรมนันทนาการ และ 5) อยู่ใกล้บ้านและสะดวกต่อการเดินทาง ในขณะที่มีนักท่องเที่ยวเพียง 69 คน คิดเป็นร้อยละ 21.43 เท่านั้น ที่ไม่กลับมาท่องเที่ยววน้ำตกทรายขาว เพราะไม่ อยากให้มีการเก็บค่าธรรมเนียมในการเข้าชมน้ำตกและไม่มั่นใจในความปลอดภัยระหว่างการเดินทาง และจากการสอบถามความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของนักท่องเที่ยวเพื่อนำไปสู่การพัฒนาและปรับปรุงน้ำตกทรายขาว พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ต้องการให้มีการเพิ่มเติมด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสาธารณูปโภคต่างๆ ที่จำเป็นให้เพียงพอต่อความต้องการของนักท่องเที่ยว เช่น ห้องน้ำ ห้องสุขา ม้านั่ง และลานบริเวณสำหรับพักผ่อน การเพิ่มป้ายสื่อความหมายและจัดทำเอกสารให้ความรู้เกี่ยวกับประวัติความเป็นมาของน้ำตกทรายขาว การรณรงค์และปลูกจิตสำนึกในการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมให้กับนักท่องเที่ยว การเพิ่มการประชาสัมพันธ์แหล่งท่องเที่ยววน้ำตกทรายขาว การเพิ่มมาตรการรักษาความปลอดภัย และการเพิ่มกิจกรรมนันทนาการให้หลากหลายมากยิ่งขึ้น

4) ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดสภาพแวดล้อมในแหล่งท่องเที่ยววน้ำตกทรายขาว

จากการศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดสภาพแวดล้อมแต่ละด้าน พบว่า ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวมีความสอดคล้องกันโดยเป็นไปในทิศทางเดียวกันทุกด้าน กล่าวคือ นักท่องเที่ยวมีความคาดหวังและความพึงพอใจอย่างมากต่อการจัดสภาพแวดล้อมด้านการคมนาคม ด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม และด้านสิ่งดึงดูดใจ มีความคาดหวังและความพึงพอใจเพียงปานกลางต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสาธารณูปโภค และด้านสวัสดิภาพและความปลอดภัย ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่า นักท่องเที่ยวให้ความสำคัญคาดหวังของตนเป็นแรงกระตุ้นในการเที่ยวชมน้ำตกทรายขาว เพื่อให้ตนเองสมหวังตามที่คาดหวังไว้ เมื่อนักท่องเที่ยวได้เกิดการรับรู้และประเมินสภาพแวดล้อมที่ได้พบเห็นและได้สัมผัสส่งผลให้เกิดความพึงพอใจต่อการจัดสภาพแวดล้อมแต่ละด้านสอดคล้องกันหรือเป็นไปในทิศทางเดียวกัน สอดคล้องกับการศึกษาของ มัลลิกา เกื้อปัญญา (2542) พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีความคาดหวังและพึงพอใจต่อการจัดสภาพแวดล้อมในแหล่งท่องเที่ยวหมู่บ้านชาวเขาเผ่าม้งอยู่ในระดับปานกลาง และมีความสัมพันธ์กันในทิศทางบวกต่อการจัดสภาพแวดล้อมทุกๆ ด้าน และการศึกษาของ อุดมศักดิ์ แนวจิตร (2544) พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีความคาดหวังและพึงพอใจต่อการจัดสภาพแวดล้อมเพื่อการท่องเที่ยวเชิงนิเวศของอุทยานแห่งชาติแจ้ซ้อนอยู่ในระดับมาก และเมื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของความคาดหวังและความพึงพอใจ พบว่า มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในทุกๆ ด้าน

สรุป

นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีความคาดหวังและความพึงพอใจอยู่ในระดับมากต่อการจัดสภาพแวดล้อมด้านการคมนาคม ด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม และด้านสิ่งดึงดูดใจ และมีความคาดหวังอยู่ในระดับปานกลางต่อการจัดสภาพด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสาธารณูปโภค และด้านสวัสดิภาพและความปลอดภัย เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังกับความพึงพอใจต่อการจัดสภาพแวดล้อมทุกๆ ด้าน พบว่า คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจมีค่ามากกว่าความคาดหวังในด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสาธารณูปโภค ด้านสิ่งดึงดูดใจ และด้านสวัสดิภาพและความปลอดภัย และมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยกว่าความคาดหวังเล็กน้อยในด้านการคมนาคมเท่านั้น สำหรับการศึกษารายละเอียดส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยวต่อความคาดหวัง

และความพึงพอใจต่อการจัดสภาพแวดล้อมน้ำตกทรายขาว ได้แก่ เพศ อายุ ศาสนา ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และภูมิภาค
ที่มีความแตกต่างกัน มีความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการจัดสภาพแวดล้อมน้ำตกทรายขาวไม่แตกต่างกัน และความ
คาดหวังและความพึงพอใจมีความสัมพันธ์กันในเชิงบวกซึ่งกันและกัน หรือเป็นไปในทิศทางเดียวกันทั้ง 5 ด้าน

ดังนั้นการศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในครั้งนี้ จึงเป็นแนวทางที่จะเป็นประโยชน์สำหรับ
การพัฒนาและปรับปรุงน้ำตกทรายขาวให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติที่ยั่งยืนอยู่ในเกณฑ์มาตรฐานและเป็นที่ยอมรับหรือ
ชื่นชอบของนักท่องเที่ยว โดยเฉพาะใน 2 ประเด็นหลัก คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสาธารณูปโภค ควรให้มีจำนวน
เพียงพอับความต้องการและอยู่ในจุดที่เหมาะสม และด้านสวัสดิภาพและความปลอดภัย เพื่อให้นักท่องเที่ยวมีความมั่นใจใน
ความปลอดภัยในการเดินทางมาท่องเที่ยวที่น้ำตกทรายขาว แต่ทั้งนี้นักท่องเที่ยวควรตระหนักถึงวัตถุประสงค์ของการเที่ยวชม
อุทยานเป็นหลัก ซึ่งต้องมีจิตสำนึก มีความรับผิดชอบต่อแหล่งท่องเที่ยว ตลอดจนมีการเตรียมตัว เตรียมใจและปรับตัวเข้ากับ
สภาพแวดล้อมของแหล่งท่องเที่ยวได้อย่างถูกต้องเหมาะสมกลมกลืนกับธรรมชาติ

จากการศึกษาในครั้งนี้ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อใช้เป็นแนวทางพัฒนาและปรับปรุงน้ำตกทรายขาวให้เป็น
แหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติที่ยั่งยืนและเป็นที่ยอมรับของนักท่องเที่ยว ได้แก่ 1) อุทยานแห่งชาติน้ำตกทรายขาวควรพัฒนาและ
การจัดการให้ดีขึ้นในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสาธารณูปโภค เช่น ห้องน้ำ ห้องสุขา ต้องสะอาดและมีจำนวนเพียงพอ ม้านั่ง
ซุ้ม และลานบริเวณสำหรับพักผ่อนให้มีจำนวนเพียงพอและมีความแข็งแรงคงทน และการบริการนักท่องเที่ยวควรมีสื่อหรือเอกสาร
แนะนำให้ความรู้เกี่ยวกับประวัติความเป็นมาของน้ำตกทรายขาว 2) ควรประชาสัมพันธ์ส่งเสริมการท่องเที่ยวอุทยานฯ ให้เป็นที่
รู้จักแก่นักท่องเที่ยวเพิ่มมากขึ้น โดยอาจผ่านสื่อวิทยุ โทรทัศน์ สื่อสิ่งพิมพ์ต่างๆ อย่างต่อเนื่อง 3) เนื่องจากนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่
เป็นกลุ่มวัยรุ่น ซึ่งมีความคิดคะนองและความต้องการด้านต่างๆ ค่อนข้างมาก ส่วนใหญ่มักขาดความรับผิดชอบ โดยไม่ปฏิบัติ
ตามกฎระเบียบของอุทยานฯ เท่าที่ควร และไม่สำรวจหรือรักษามารยาทในการท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ ซึ่งถือ
เป็นความรับผิดชอบต่อส่วนรวม ดังนั้นทางอุทยานฯ จึงต้องเร่งหามาตรการในการควบคุมป้องกันเพื่อประโยชน์ของ
นักท่องเที่ยวโดยส่วนรวม 4) นักท่องเที่ยวมีความต้องการด้านบริการต่างๆ ที่มากเกินไปจนเกิดความจำเป็น โดยมีได้ตระหนักถึงจุดประสงค์
ของการท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ ดังนั้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรเร่งรัด เผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร
เพื่อให้มีความรู้และความเข้าใจที่ถูกต้องแก่นักท่องเที่ยวอย่างจริงจัง และ 5) ภาครัฐและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรเร่งสร้างความ
เชื่อมั่นด้านความปลอดภัยให้กับนักท่องเที่ยวที่จะเดินทางมาท่องเที่ยวในพื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ เพราะถือเป็นสิ่งสำคัญที่
ต้องคำนึงถึงเป็นอันดับแรก และปัญหาดังกล่าวยังส่งผลกระทบต่อการท่องเที่ยวในพื้นที่เป็นอย่างมาก ทำให้นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่
ใหญ่มีความวิตกกังวลและไม่กล้าที่จะเดินทางมาท่องเที่ยว

กิตติกรรมประกาศ

ผู้วิจัยขอขอบคุณ มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา ที่ได้สนับสนุนทุนอุดหนุนการวิจัยจากงบบำรุงการศึกษาประจำปี 2555

เอกสารอ้างอิง

กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2554). *วาระแห่งชาติว่าด้วยการท่องเที่ยว* [ออนไลน์]. ค้นเมื่อ 8 สิงหาคม 2554, จาก

<http://www.mots.go.th/>

กรมการท่องเที่ยว. (2556). *แผนยุทธศาสตร์และกลยุทธ์พัฒนาการท่องเที่ยว กรมการท่องเที่ยว ปี พ.ศ. 2555-2559*. [ออนไลน์].

ค้นเมื่อ 11 สิงหาคม 2556, จาก <http://www.tourism.go.th/>

กิตติ ปัทมเสวี. (2549). *ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศต่อสภาพแวดล้อมทางกายภาพบริเวณ*



หมู่เกาะช้าง จังหวัดตราด. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเซนต์จอห์น, สาขาการจัดการธุรกิจระหว่างประเทศ.

พิเศษ เสนาวงศ์. (2544). วิสัยทัศน์การพัฒนาบึงบอระเพ็ดเพื่อการกลับมาของจอมบึง. *ภูมิศาสตร์*, 25(3), 45-46.

ไพศาล ชุ่มวงศ์. (2550). ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการท่องเที่ยวสวนอุทยานภูชี้ฟ้า อำเภอเทิง จังหวัดเชียงราย. การศึกษาอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย, สาขาวิชาการทั่วไป.

นาวิน วิไลเลิศ. (2549). ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการท่องเที่ยวในโครงการท่องเที่ยวเชิงนิเวศภูฝอยลม จังหวัดอุดรธานี. สารนิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, สาขาการวางแผนและการจัดการท่องเที่ยวเพื่ออนุรักษ์สิ่งแวดล้อม.

มัลลิกา เกื้อปัญญา. (2542). ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการสภาพแวดล้อมในแหล่งท่องเที่ยวหมู่บ้านชาวเขาเผ่าม้ง. การค้นคว้าแบบอิสระศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, สาขาวิชาการจัดการมนุษย์กับสิ่งแวดล้อม.

รอฮานี มะสาแม. (2554). การประเมินมูลค่าทางเศรษฐศาสตร์ผลประโยชน์ด้านนันทนาการของน้ำตกทรายขาว ตำบลทรายขาว อำเภอโคกโคกไทย จังหวัดปัตตานี. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, สาขาการจัดการสิ่งแวดล้อม.

ศุภชัย วรรณพงษ์. (2547). ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการสิ่งแวดล้อมในวนอุทยานแพะเมืองผี จังหวัดแพร่. ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, สาขาการบริหารทรัพยากรป่าไม้.

สุพรรณิ เสริมศรี และกนกกานต์ แก้วนุช. (2556). ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการจัดการสภาพแวดล้อมบริเวณหาดแม่รำพึง จังหวัดระยอง. *การท่องเที่ยวไทยนานาชาติ*, 9(2), 1-11.

สำนักงานอุทยานแห่งชาติกรมอุทยานแห่งชาติสัตว์ป่าและพันธุ์พืช. (2553). อุทยานแห่งชาติภาคใต้. *กรมอุทยานแห่งชาติสัตว์ป่าและพันธุ์พืช*, 142-145.

อัมภางค์ โปธาณานนท์. (2541). แผนยุทธศาสตร์การพัฒนภาคเหนือตอนบนระยะ 10 ปี พ.ศ. 2542-2551. *ภูมิศาสตร์*, 23(2), 45-55.

อุดมศักดิ์ แนวจิตร. (2544). ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการสภาพแวดล้อมเพื่อการท่องเที่ยวเชิงนิเวศกรณีศึกษาอุทยานแห่งชาติแจ้ซ้อน. การค้นคว้าแบบอิสระศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, สาขาวิชาการจัดการมนุษย์กับสิ่งแวดล้อม.

อุทยานแห่งชาติน้ำตกทรายขาว. (2555). ท่องไพรเชิงอนุรักษ์ พิชิตยอดเขาสันกาลาคีรี. *กรมอุทยานแห่งชาติสัตว์ป่าและพันธุ์พืช*, 1-10.

UNWTO. (2008). *Tourism market trends UNWTO*. [Online]. Retrieved April 8, 2013, from: <http://mkt.unwto.org/publication/unwto-tourism-highlights-2015-edition>