

## การจัดการมาตรฐานการให้บริการเพื่อเสริมสร้างความเชื่อมั่นของนักท่องเที่ยวในยุคหลังโควิด-19 ของชุมชนท่องเที่ยวในเขตพื้นที่อุทยานธรณีโลกสตูล

Service Standard Management for Enhancing Tourist Confidence in the Post-COVID-19  
Era of Tourism Communities in the Satun UNESCO Global Geopark

ห้าวหาญ ทวีเส่ง<sup>1\*</sup>  
Howhan Thaveeseng<sup>1\*</sup>

Received 6 January 2026 Revised 12 April 2026 Accepted 26 April 2026

### บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อ 1) ศึกษาพฤติกรรมความต้องการของนักท่องเที่ยว ต่อการให้บริการของชุมชนท่องเที่ยวในเขตพื้นที่อุทยานธรณีโลกสตูลในยุคหลังโควิด-19 2) ศึกษาการจัดการมาตรฐานการให้บริการแก่นักท่องเที่ยว รองรับการท่องเที่ยววิถีใหม่ในยุคหลังโควิด-19 ของชุมชนท่องเที่ยวในเขตพื้นที่อุทยานธรณีโลกสตูล และ 3) กำหนดต้นแบบการจัดการมาตรฐานการให้บริการที่สร้างความเชื่อมั่นแก่นักท่องเที่ยวในยุคหลังโควิด-19 ของชุมชนท่องเที่ยวในเขตพื้นที่อุทยานธรณีโลกสตูล โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบผสมผสาน เครื่องมือวิจัย คือแบบสอบถามจากนักท่องเที่ยว 400 คน ใช้วิธีการสุ่มแบบสะดวก แบบสัมภาษณ์เชิงลึกจากผู้ให้ข้อมูลหลัก 30 คน การประชุมกลุ่มย่อย 12 คน และการประชุมเชิงปฏิบัติการ 40 คน ใช้วิธีการสุ่มแบบเฉพาะเจาะจง วิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณด้วยสถิติ ค่าร้อยละ ความถี่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที (t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ส่วนข้อมูลเชิงคุณภาพใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา

ผลการศึกษาพบว่า 1) นักท่องเที่ยวมีพฤติกรรมการเดินทางด้วยตนเองเพิ่มขึ้นเพื่อท่องเที่ยวชมความสวยงามและเรียนรู้ธรณีวิทยา โดยให้ความสำคัญกับการจัดการความปลอดภัยและสุขอนามัยเป็นลำดับแรก 2) นักท่องเที่ยวที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศและอายุต่างกัน มีพฤติกรรมความต้องการต่อมาตรฐานการให้บริการไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสะท้อนถึงความคาดหวังร่วมกันในฐานะบรรทัดฐานใหม่ของการท่องเที่ยว 3) ต้นแบบการจัดการมาตรฐานการให้บริการที่สร้างความเชื่อมั่นของนักท่องเที่ยว 10 ด้าน ประกอบด้วย การจัดการความปลอดภัย การจัดการสุขอนามัย การจัดการต้อนรับนักท่องเที่ยว การจัดการรองรับและการเข้าถึงพื้นที่ การจัดการกระบวนการให้บริการ การจัดการแหล่งท่องเที่ยว การจัดการกิจกรรมท่องเที่ยว การจัดการที่พัก อาหาร และสินค้าที่ระลึก การจัดการสิ่งอำนวยความสะดวก และการจัดการมาตรฐานการรับรอง ซึ่งหากชุมชนมีมาตรฐานการให้บริการจะช่วยสร้างความเชื่อมั่นและขับเคลื่อนอุทยานธรณีโลกสตูลให้เกิดความยั่งยืน

**คำสำคัญ:** การจัดการมาตรฐานการให้บริการ ความเชื่อมั่นของนักท่องเที่ยว อุทยานธรณีโลกสตูล

<sup>1</sup>อาจารย์คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่

Lecturer, Faculty of Liberal Arts, Prince of Songkla University, Hatyai Campus, Thailand, \*Corresponding author e-mail: howhan.t@psu.ac.th

## Abstract

This research aims to 1) study tourist behavioral needs regarding services provided by tourism communities in the Satun UNESCO Global Geopark in the post-COVID-19 era; 2) study service standard management for tourists to support the "New Normal" tourism in the post-COVID-19 era within the Satun UNESCO Global Geopark; and 3) establish a service standard management model to build tourist confidence in the post-COVID-19 era for tourism communities in the Satun UNESCO Global Geopark. A mixed-methods research approach was employed. The research instruments included questionnaires distributed to 400 tourists using convenience sampling, in-depth interviews with 30 key informants, focus group discussions with 12 participants, and workshops with 40 participants using purposive sampling. Quantitative data were analyzed using percentage, frequency, mean, standard deviation, t-test, and One-way ANOVA, while qualitative data were analyzed using content analysis.

The results revealed that: 1) tourists showed an increased behavior in independent traveling to explore attractions for aesthetic and geological learning, with safety and hygiene management being their top priority 2) there were no statistically significant differences at the 0.05 level in service standard requirements among tourists with different genders and ages, reflecting shared expectations as a new normal in tourism and 3) the model for service standard management to build tourist confidence comprised 10 dimensions: safety management, hygiene management, visitor reception, carrying capacity, service process, tourist attraction, activity management, accommodation/food/souvenir management, amenities management and tourism services standard management. Implementing these service standards within the community will enhance tourist confidence and drive the Satun UNESCO Global Geopark toward sustainability.

**Keywords:** Service Standard Management, Tourist Confidence, Satun UNESCO Global Geopark

## บทนำ

การท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมที่ขับเคลื่อนเศรษฐกิจและทำรายได้ให้กับหลายประเทศทั่วโลก รวมถึงประเทศไทย เมื่อเทียบกับภาคอุตสาหกรรมผลิตอื่น จนกลายเป็นหนึ่งในกองกำลังทางด้านเศรษฐกิจและสังคมที่ทรงพลังมากที่สุด (Scheyvens, 2013) โดยมีองค์การการท่องเที่ยวโลกแห่งสหประชาชาติ (UNWTO) ทำหน้าที่ส่งเสริมและพัฒนาด้านการท่องเที่ยวร่วมกับประเทศสมาชิกเพื่อสร้างความเข้าใจสากลและการเคารพสิทธิมนุษยชน ผลักดันให้การท่องเที่ยวเป็นหัวใจสำคัญที่เชื่อมโยงผู้คนทั่วโลกเข้าไว้ ซึ่งประเทศไทยในฐานะสมาชิกมาอย่างยาวนานกว่า 60 ปี ได้ใช้ทรัพยากรทางธรรมชาติและวัฒนธรรมที่โดดเด่นเป็นเอกลักษณ์สร้างแรงดึงดูดจนการท่องเที่ยวกลายเป็นวาระแห่งชาติเพื่อสร้างความยั่งยืน แม้การท่องเที่ยวจะมีความสำคัญ แต่ต้องเผชิญกับจุด

เปลี่ยนครั้งใหญ่เมื่อเกิดการแพร่ระบาดของโรคอุบัติใหม่ไวรัสโคโรนา 2019 หรือ โควิด-19 ในประเทศจีนเมื่อเดือน ธันวาคม พ.ศ. 2562 ส่งผลกระทบร้ายแรงต่อสุขภาพและเศรษฐกิจของคนทั่วโลก (Zhang et al., 2021)

การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 หรือ ที่เริ่มขึ้นในปลายปี พ.ศ. 2562 ส่งผลให้การท่องเที่ยวหยุดชะงักลงอย่างไม่เคยปรากฏมาก่อนในประวัติศาสตร์ (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2563) สำหรับประเทศไทยกระทรวงสาธารณสุขประกาศพบผู้ติดเชื้อโควิดครั้งแรกเมื่อเดือนมกราคม 2563 (กรมควบคุมโรค, 2563) รัฐบาลจำเป็นต้องออกมาตรการป้องกัน โดยงดเที่ยวบินพาณิชย์ การเดินทางข้ามประเทศ และประกาศพระราชกำหนดการบริหารราชการในสถานการณ์ฉุกเฉินโรคอุบัติใหม่ รมรงค์การเว้นระยะห่างทางสังคม (Social distancing) ให้ประชาชนอยู่ที่บ้าน เพื่อ หยุดเชื้อ ช่วยชาติ ส่งผลให้อุตสาหกรรมท่องเที่ยวทั่วโลกต้องเผชิญกับจุดเปลี่ยนครั้งสำคัญ วิกฤติการณ์ดังกล่าวไม่เพียงแต่เปลี่ยนโครงสร้างทางเศรษฐกิจ แต่ยังได้หล่อหลอม “พฤติกรรมนักท่องเที่ยวในรูปแบบใหม่” (New Normal) ที่ให้ความสำคัญกับสุขอนามัย ความปลอดภัย และความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม (กรมการท่องเที่ยวและกรมอนามัย, 2563) แม้ในปัจจุบันสถานการณ์การแพร่ระบาดจะคลี่คลายลงและเข้าสู่ยุคหลังโควิด (Post-COVID-19) แต่มาตรฐานการให้บริการที่เคยเป็นมาตรการป้องกันได้กลายเป็นเกณฑ์มาตรฐานพื้นฐาน ที่นักท่องเที่ยวใช้ตัดสินใจเลือกจุดหมายปลายทางการท่องเที่ยวจากที่อยู่อาศัยปกติไปยังที่อยู่อื่นเป็นการชั่วคราว (Goeldner & Ritchie, 2012) ในบริบทของการฟื้นฟูเศรษฐกิจฐานราก ชุมชนท่องเที่ยวได้ทวีความสำคัญขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ โดยได้รับความนิยมนักท่องเที่ยวเพิ่มมากขึ้น เนื่องจากเป็นรูปแบบการท่องเที่ยวที่ตอบโจทย์การลดความแออัด เน้นการสัมผัสวิถีชีวิตที่เป็นธรรมชาติ ทั้งนี้ชุมชนต้องเข้าใจถึงกรอบแนวคิดการวางแผนการท่องเที่ยวไปสู่ความยั่งยืน (พิมพ์ระวี โรจนรุ่งสัจด์, 2556) เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวในชุมชนท้องถิ่นให้สามารถกระจายรายได้และเสริมสร้างเศรษฐกิจฐานรากได้จริง (ศศิชา หมดมลทิล, 2562) โดยเฉพาะในพื้นที่ท่องเที่ยวอุทยานธรณีโลกสตูล (Satun UNESCO Global Geopark) ซึ่งเป็นอุทยานธรณีแห่งแรกของประเทศไทยมีความโดดเด่นระดับโลกด้วยมรดกทางธรณีวิทยาที่เชื่อมโยงกับวิถีชีวิตและวัฒนธรรมชุมชน

จังหวัดสตูลได้รับการส่งเสริมเครือข่ายชุมชนท่องเที่ยว ในเขตพื้นที่ที่ได้รับการประกาศเป็นอุทยานธรณีโลกสตูล เมื่อปี พ.ศ. 2561 ครอบคลุมพื้นที่ 4 อำเภอได้แก่ อำเภอเมือง อำเภอทุ่งหว้า อำเภอละงู และอำเภอ มะนัง (UNESCO, n.d.) โดดเด่นด้วยความหลากหลายทางธรณีวิทยาในระดับสากล (กรมทรัพยากรธรณี, 2561) ทั้งแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ ทะเล ป่าไม้ ภูเขา ถ้ำ เกาะแก่ง ซากฟอสซิล และแหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม ท้องถิ่น-วิถีชีวิต ความสำคัญของการท่องเที่ยวชุมชนในพื้นที่นี้คือการผสมผสาน ธรณีวิทยา เข้ากับ วิถีชีวิตท้องถิ่น ได้อย่างลงตัว ผ่านกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ เช่น การล่องแก่งชมฟอสซิล การเยี่ยมชมถ้ำเลสโตโกดอน และการส่งเสริมผลิตภัณฑ์ชุมชนที่เกี่ยวข้องกับเรื่องราวทางธรณีวิทยาซึ่งตอบโจทย์พฤติกรรมนักท่องเที่ยวที่ต้องการความปลอดภัยเชิงสุขอนามัยและการเลี่ยงความแออัด อีกทั้งยังเป็นกลไกหลักในการกระจายรายได้ ช่วยยกระดับคุณภาพชีวิตของคนในท้องถิ่น และสร้างจิตสำนึกในการเป็นผู้พิทักษ์มรดกธรณีโลก แม้ชุมชนท่องเที่ยวในเขตพื้นที่อุทยานธรณีโลกสตูลจะมีศักยภาพด้านทรัพยากรธรณีในระดับสากล แต่ความท้าทายที่พบคือการขาด

มาตรฐานการให้บริการที่เป็นรูปธรรมและสอดคล้องกับพฤติกรรมนักท่องเที่ยวที่เปลี่ยนไปในยุคหลังโควิด-19 ซึ่งความเชื่อมั่นของนักท่องเที่ยวไม่ได้อยู่กับความสวยงามของแหล่งท่องเที่ยวเพียงอย่างเดียวอีกต่อไป แต่ขึ้นอยู่กับ การจัดการความปลอดภัยที่มีมาตรฐานรองรับ ซึ่งงานวิจัยส่วนใหญ่มุ่งเน้นไปที่การอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ แต่ยังคงขาดการศึกษาที่ลึกซึ้งเกี่ยวกับการจัดการมาตรฐานการให้บริการเพื่อเสริมสร้างความเชื่อมั่นของนักท่องเที่ยวในยุค หลังโควิด-19 และเน้นการสร้างความเข้มแข็งของเครือข่ายชุมชนท่องเที่ยวในเขตพื้นที่อุทยานธรณีโลกสตูล

ดังนั้น การศึกษาวิจัยเรื่องการจัดการมาตรฐานการให้บริการเพื่อสร้างความเชื่อมั่นแก่นักท่องเที่ยวในยุค หลังโควิด-19 ของชุมชนท่องเที่ยวในเขตพื้นที่อุทยานธรณีโลกสตูล เพื่อกำหนดต้นแบบการจัดการมาตรฐานการ ให้บริการที่พึงปฏิบัติ มีความสำคัญอย่างยิ่งในการยกระดับศักยภาพของชุมชนท่องเที่ยวในเขตอุทยานธรณีโลก สตูลให้สามารถรักษาขีดความสามารถในการแข่งขัน สร้างความเชื่อมั่นและคุณภาพการบริการรวมทั้งความ ไว้วางใจให้แก่นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ และเป็นโมเดลต้นแบบในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจฐานราก ควบคู่กับการอนุรักษ์ทรัพยากรธรณีวิทยาของประเทศอย่างยั่งยืนสืบไป

### วัตถุประสงค์การวิจัย

- 1) เพื่อศึกษาพฤติกรรมความต้องการของนักท่องเที่ยว ต่อการให้บริการของชุมชนท่องเที่ยวในเขตพื้นที่ อุทยานธรณีโลกสตูลในยุคหลังโควิด-19
- 2) เพื่อศึกษาการจัดการมาตรฐานการให้บริการแก่นักท่องเที่ยว รองรับการท่องเที่ยววิถีใหม่ในยุคหลัง โควิด-19 ของชุมชนท่องเที่ยวในเขตพื้นที่อุทยานธรณีโลกสตูล
- 3) เพื่อกำหนดต้นแบบการจัดการมาตรฐานการให้บริการที่สร้างความเชื่อมั่นแก่นักท่องเที่ยวในยุคหลัง โควิด-19 ของชุมชนท่องเที่ยวในเขตพื้นที่อุทยานธรณีโลกสตูล

### บททวนวรรณกรรม

#### 1. แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมความต้องการของนักท่องเที่ยว

พฤติกรรมและความต้องการของนักท่องเที่ยวในยุคหลังโควิด-19 มีการเปลี่ยนแปลงอย่างมีนัยสำคัญ โดยนักท่องเที่ยวให้ความสำคัญกับ ความต้องการด้านความปลอดภัยและสุขอนามัย เป็นลำดับแรกเพื่อสร้างความ เชื่อมั่นในการเดินทาง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Wen et al. (2021) ที่ระบุว่าความปลอดภัยเป็นปัจจัยพื้นฐาน ที่ต้องได้รับการตอบสนองก่อนนำไปสู่ประสบการณ์การท่องเที่ยวในระดับที่สูงขึ้น ตามทฤษฎีลำดับขั้นความ ต้องการของมาสโลว์ ในขณะที่บริบทพื้นที่อุทยานธรณีโลกสตูลนักท่องเที่ยวแสวงหาการเข้าถึงและการต้อนรับของ ชุมชน ที่มีความจริงใจควบคู่ไปกับการบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยวและกิจกรรม เน้นประสบการณ์เชิงคุณค่าและ การเว้นระยะห่างทางสังคมตามแนวคิดการท่องเที่ยวของ Sigala (2020) นอกจากนี้ด้านที่พัก อาหาร และสินค้าที่ ระลึก ต้องสะท้อนอัตลักษณ์ของพื้นที่มาพร้อมกับมาตรฐานคุณภาพตามการวิเคราะห์ของบุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา

(2559) ส่วนทางด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยเฉพาะระบบเทคโนโลยีดิจิทัลและการสื่อสารออนไลน์ กลายเป็นเครื่องมือในการสนับสนุนพฤติกรรมใหม่ตามแนวทางของ Kotler and Keller (2021) จากแนวคิดข้างต้นสามารถสรุปพฤติกรรมความต้องการของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการให้บริการของชุมชนท่องเที่ยวในเขตพื้นที่อุทยานธรณีโลกสตูลได้ 8 ด้าน ประกอบด้วย 1) ความปลอดภัย 2) สุขอนามัย 3) การเข้าถึงชุมชน 4) การต้อนรับของชุมชน 5) แหล่งท่องเที่ยว 6) กิจกรรมท่องเที่ยว 7) ที่พัก/อาหาร/สินค้าที่ระลึก และ 8) สิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ

## 2. แนวคิดเกี่ยวกับทฤษฎีความต้องการ

ลำดับชั้นความต้องการของมาสโลว์ ถูกขับเคลื่อนด้วยความต้องการขั้นพื้นฐานไปสู่ความสมบูรณ์ของชีวิต ประกอบด้วย ความต้องการทางร่างกาย ความปลอดภัย ความรักและการมีส่วนร่วม การได้รับการยกย่องนับถือ และความสำเร็จสูงสุดในชีวิต (Maslow, 1954) โดยบริบทการท่องเที่ยวหลังยุคโควิด-19 ความต้องการด้านความปลอดภัยได้ถูกยกระดับขึ้นเป็นปัจจัยหลักที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเดินทางและการสร้างความเชื่อมั่น (Gössling et al., 2021) เมื่อนักท่องเที่ยวได้รับการตอบสนองความต้องการด้านความปลอดภัยที่เพียงพอแล้ว จึงจะก้าวไปสู่การแสวงหาความต้องการในระดับที่สูงขึ้นผ่านการมีส่วนร่วมกับชุมชน (Self-Actualization) ตามอัตลักษณ์ของแหล่งท่องเที่ยว (Jiang & Wen, 2020) ทั้งนี้ ความต้องการแต่ละลำดับชั้นมีความยืดหยุ่นและแปรเปลี่ยนได้ตามปัจจัยแวดล้อมซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎี ERG ของ Alderfer (1969) ที่ระบุว่ามนุษย์สามารถมีความต้องการหลายระดับเกิดขึ้นพร้อมกันได้ และหากความต้องการระดับสูงไม่ได้รับการตอบสนอง นักท่องเที่ยวอาจจะถดถอยกลับมาให้ความสำคัญกับความต้องการพื้นฐานที่เข้มข้นขึ้น ส่งผลให้การจัดการท่องเที่ยวในปัจจุบันต้องมุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการที่หลากหลายและมีความเฉพาะเจาะจงสูง เพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ผู้เดินทาง

## 3. แนวคิดแรงจูงใจในการท่องเที่ยว

แรงจูงใจการท่องเที่ยวเป็นสภาวะทางจิตวิทยาที่กระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรมการเดินทางเพื่อตอบสนองความต้องการที่ขาดหายไป (Maslow, 1954) โดยเฉพาะในยุคหลังการแพร่ระบาดของโควิด-19 นักท่องเที่ยวมีแรงจูงใจเชิงจิตวิทยาในการหลีกเลี่ยงความจำเจ และแสวงหาพื้นที่ปลอดภัย (Iso-Ahola, 1982) ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Dann (1977) และ Crompton (1979) ที่จำแนกแรงจูงใจออกเป็นปัจจัยผลักดัน (Push Factor) ซึ่งเป็นแรงกระตุ้นภายในทางจิตวิทยาสังคม เช่น ความต้องการพักผ่อนและความปลอดภัย การหลีกเลี่ยงความจำเจ การเข้าถึงสถานที่ ได้เรียนรู้ในแหล่งท่องเที่ยว ในขณะที่ ปัจจัยดึงดูด (Pull Factor) คือลักษณะเฉพาะของแหล่งท่องเที่ยว ความสวยงาม ราคาเหมาะสม การต้อนรับด้วยมาตรฐานการบริการและมีความปลอดภัย นอกจากนี้พฤติกรรมทางเลือกจุดหมายปลายทางในปัจจุบันยังขึ้นอยู่กับการรับรู้ความเสี่ยงและการจัดการเชิงรุกของชุมชน โดยเฉพาะแรงจูงใจด้านการแสวงหาความแปลกใหม่ทางธรณีวิทยาและการสัมผัสวัฒนธรรมท้องถิ่นถือเป็นปัจจัยสำคัญที่กระตุ้นการตัดสินใจ สอดคล้องกับ วรพงศ์ ภูมิบ่อพลับ (2561) ที่ระบุว่า การเข้าใจแรงจูงใจของนักท่องเที่ยวจะนำไปสู่ความพึงพอใจสูงสุดและการตัดสินใจท่องเที่ยวซ้ำหรือการบอกต่อ ผลลัพธ์เหล่านี้จึงเป็นแนวทางสำคัญให้ผู้ประกอบการนำไปปรับปรุงมาตรฐานความปลอดภัยและสุขอนามัย (ณัฐกาญจน์ นวลจันทร์,

2565) ดังนั้นการจัดการมาตรฐานการให้บริการในชุมชนท่องเที่ยวในอุทยานธรณีโลกสตูลจึงเป็นปัจจัยดึงดูดสำคัญที่ตอบสนองต่อแรงจูงใจด้านความปลอดภัยและความเชื่อมั่นให้แก่นักท่องเที่ยว

#### 4. แนวคิดเกี่ยวกับมาตรฐานการให้บริการ

มาตรฐานการให้บริการถือเป็นเกณฑ์หรือข้อกำหนดที่องค์กรจัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นแนวทางในการส่งมอบบริการให้มีคุณภาพสม่ำเสมอและสอดคล้องกับความคาดหวังของนักท่องเที่ยว ตามแนวคิด SERVQUAL ของ Parasuraman et al. (1988) โดยเพิ่มน้ำหนักในมิติการสร้างความมั่นใจ (Assurance) และความเป็นรูปธรรมของสุขอนามัย (Tangibles) ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดการออกแบบบริการวิถีใหม่ของ เทิดชาย ช่วยบำรุง (2563) ที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเป็นเครื่องมือสร้างความเชื่อมั่นและความมั่นใจให้กับผู้รับบริการ และหลักความยืดหยุ่นทางการท่องเที่ยวของ Gössling et al. (2021) ที่ระบุว่าความปลอดภัยทางชีวภาพกลายเป็นปัจจัยหลักในการตัดสินใจเดินทางของนักท่องเที่ยวในปัจจุบัน นอกจากนี้การนำเทคโนโลยีไร้สัมผัส (Contactless Service) ตามแนวคิดของ Buhalis and Sinarta (2019) มาปรับใช้ ยังเป็นเครื่องมือสำคัญในการลดความเสี่ยงและเสริมสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้รับบริการ เมื่อนำมาประยุกต์ใช้กับชุมชนท่องเที่ยวในเขตอุทยานธรณีโลกสตูล มาตรฐานการให้บริการจึงต้องครอบคลุมทั้งด้านสุขอนามัย มาตรฐานความปลอดภัย และการสื่อความหมายทางธรณีวิทยา เพื่อส่งเสริมความเชื่อมั่นและสร้างภาพลักษณ์การท่องเที่ยวที่ปลอดภัยตามมาตรฐานสากลของ UNESCO

#### 5. แนวคิดการจัดการท่องเที่ยวในชุมชนที่ยั่งยืน

การท่องเที่ยวชุมชน เป็นกลไกการพัฒนาที่เน้นการบูรณาการวิถีชีวิตพื้นถิ่นและการมีส่วนร่วมของสมาชิกในพื้นที่ เพื่อสร้างระบบการกระจายรายได้ที่ยืดหยุ่นและเป็นธรรม มีการนำเสนอเอกลักษณ์ที่ดึงดูดใจให้กับนักท่องเที่ยว พิมพระวี โรจน์รุ่งสัจย์ (2556) ระบุว่าการท่องเที่ยวที่เกิดขึ้นในชุมชนจะต้องได้รับการยอมรับจากชุมชนนั้น ๆ สอดคล้องกับหลักการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนของ Eber (1992) ซึ่งเป็นแนวคิดที่มุ่งเน้นให้อุตสาหกรรมท่องเที่ยวโดยรวมสามารถปรับสภาพการจัดการท่องเที่ยวเข้าสู่ยุคใหม่ของกระแสโลกที่เปลี่ยนแปลงไป การพัฒนาการท่องเที่ยว หรือ แหล่งท่องเที่ยวในชุมชนทั้งหมดจะต้องมุ่งสู่ความยั่งยืน คือ 1) อนุรักษ์และใช้ทรัพยากรอย่างพอดี 2) ลดการบริโภคที่ไม่จำเป็นและเพิ่มคุณภาพของการท่องเที่ยว 3) รักษาและส่งเสริมความหลากหลายของธรรมชาติ สังคมและวัฒนธรรม 4) ประสานการพัฒนาการท่องเที่ยวเข้ากับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ 5) เป็นการท่องเที่ยวเพื่อรองรับกิจกรรมทางเศรษฐกิจของท้องถิ่น 6) การมีส่วนร่วมอย่างเต็มที่ของท้องถิ่น 7) ร่วมแก้ปัญหาและลดข้อขัดแย้งในผลประโยชน์ที่แตกต่างกัน 8) การฝึกอบรมบุคลากรเพื่อยกระดับการท่องเที่ยว 9) เตรียมข้อมูลหรือคู่มือบริการท่องเที่ยวให้พร้อม 10) ประเมินตรวจสอบศึกษาวิจัยติดตามผลกระทบอย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกับ อุชาวดี พลพิพัฒน์ (2545) ให้เหตุผลว่าหัวใจสำคัญของการท่องเที่ยวที่ยั่งยืนต้องประกอบด้วยคุณลักษณะ 3 ประการคือ 1) ความต่อเนื่อง 2) คุณภาพ และ 3) ความสมดุล

## 6. แนวคิดมาตรฐานการท่องเที่ยวปลอดภัยด้านสุขอนามัยและการท่องเที่ยววิถีใหม่

มาตรฐาน SHA (SHA+ หรือ SHA Extra Plus) (Amazing Thailand Safety & Health Administration) เป็นความร่วมมือระหว่างกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา โดยการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ร่วมกับ กระทรวงสาธารณสุขและหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนที่ดำเนินกิจกรรมการท่องเที่ยว (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, ม.ป.ป.) โดยครอบคลุมเกณฑ์การพิจารณา 3 ด้านหลัก ได้แก่ 1) ด้านสุขลักษณะอนามัยและอุปกรณ์เครื่องใช้ที่มีอยู่ในอาคาร 2) ด้านการจัดอุปกรณ์ทำความสะอาดเพื่อป้องกันการแพร่กระจายเชื้อโรค 3) ด้านการป้องกันสำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิด “ความปกติใหม่” หรือ New Normal ของราชบัณฑิตยสภา (2563) ที่มุ่งเน้นการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมทางสังคมโดยให้ความสำคัญกับความสะอาดและความปลอดภัยเป็นลำดับแรก ในเชิงปฏิบัติกำหนดแนวทางการให้บริการนักท่องเที่ยว ประกอบด้วย 1) ข้อปฏิบัติของสถานที่ให้บริการท่องเที่ยว คือ จำกัดจำนวนนักท่องเที่ยวไม่ให้แออัด จัดระยะห่างที่เหมาะสม พนักงานให้บริการ สวมหน้ากากผ้าหรือหน้ากากอนามัย มีอุปกรณ์ป้องกันตนเอง จัดให้มีที่ล้างมือพร้อมสบู่ หรือเจลแอลกอฮอล์ รวมทั้งมีการทำความสะอาดพื้นที่อย่างสม่ำเสมอ รวมทั้งมีมาตรฐานติดต่อข้อมูลของผู้ใช้บริการ 2) ข้อปฏิบัติของนักท่องเที่ยว คือ สังเกตอาการของตนเองสม่ำเสมอ สวมหน้ากากผ้าหรือหน้ากากอนามัย ล้างมือด้วยสบู่หรือเจลแอลกอฮอล์ก่อนเข้าใช้พื้นที่ เว้นระยะห่างทั้งบนบกและในน้ำ ปฏิบัติตามมาตรการของสถานที่อย่างเคร่งครัด

### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed methods) ตามวัตถุประสงค์ โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. ประชากรกลุ่มตัวอย่าง นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เคยเดินทางท่องเที่ยวจังหวัดสตูลจำนวน 1,355,145 คน คำนวณโดยใช้สูตร Yamane (1973) ที่ระดับความคลาดเคลื่อน 0.05 ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน โดยใช้วิธีการสุ่มแบบสะดวก จากนักท่องเที่ยวที่มีอายุตั้งแต่ 20 ปีขึ้นไป ผู้ให้ข้อมูลหลัก คัดเลือกแบบเฉพาะเจาะจงจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในพื้นที่ 4 ชุมชนท่องเที่ยว ได้แก่ บ้านบ่อเจ็ดลูก บ้านนาทอน บ้านทุ่งหว้า และบ้านหาญ ประกอบด้วย ชาวบ้าน ประธาน/กรรมการชุมชนท่องเที่ยว ผู้นำชุมชน เจ้าหน้าที่ภาครัฐ นักวิชาการด้านการท่องเที่ยว องค์กรพัฒนาธุรกิจเอกชนทางด้านการท่องเที่ยว และมัคคุเทศก์อาชีพ โดยแบ่งเป็น 1) การสัมภาษณ์เชิงลึกจำนวน 30 คน 2) การประชุมกลุ่มย่อยจำนวน 12 คน (ตัวแทนชุมชนละ 3 คน) และ 3) การประชุมเชิงปฏิบัติการจำนวน 40 คน เพื่อร่วมสังเคราะห์ข้อมูล

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยและการทดสอบเครื่องมือวิจัย ประกอบด้วย แบบสัมภาษณ์เชิงลึกกึ่งโครงสร้างที่ผ่านการปรึกษาผู้เชี่ยวชาญ และ แบบสอบถาม ตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน (IOC = 0.92) และทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) กับกลุ่มที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน โดยใช้วิธีสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค Cronbach et al. (1972) ซึ่งมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.911 แสดงว่ามีความเชื่อมั่นสูงนำไปใช้เก็บข้อมูลจริงได้

3. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ขออนุมัติจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ สาขาสังคมศาสตร์และพฤติกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ รหัสหนังสือรับรอง PSU IRB 2021–LL–Librats 045 (Internal)

โดยแสดงหนังสือแนะนำตัว หนังสือเชิญชวนเข้าร่วมโครงการวิจัย และเก็บข้อมูลแบบสัมภาษณ์กับผู้ให้ข้อมูลหลัก ส่วนแบบสอบถาม ลงพื้นที่เก็บกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยจำนวน 400 คน การประชุมกลุ่มย่อย และการประชุมเชิงปฏิบัติการ ได้ดำเนินการจัดประชุมผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในพื้นที่อุทยานธรณีโลกสตูล

4. การวิเคราะห์และการตรวจสอบข้อมูล ประกอบด้วยข้อมูลเชิงปริมาณวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ความถี่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติเชิงอนุมาน ได้แก่การทดสอบค่าที (t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ข้อมูลเชิงคุณภาพ ใช้เทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) และการวิเคราะห์แก่นสาร (Thematic Analysis) ผ่านกระบวนการ 3 ขั้นตอน คือ 1) การลดทอนข้อมูล 2) การแสดงข้อมูลอย่างเป็นระบบ และ 3) การสร้างข้อสรุปและยืนยันผล ข้อมูลจากการประชุมกลุ่มย่อยและการประชุมเชิงปฏิบัติการนำมาวิเคราะห์ความเหมือนความแตกต่าง เพื่อจัดกลุ่มประเภทของข้อมูลตามวัตถุประสงค์การวิจัย และนำเสนอผลการศึกษาด้วยวิธีการพรรณนาวิเคราะห์ประกอบตารางและแผนภาพ

## ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่องการจัดการมาตรฐานการให้บริการเพื่อเสริมสร้างความเชื่อมั่นของนักท่องเที่ยวในยุคหลังโควิด-19 ของชุมชนท่องเที่ยวในเขตพื้นที่อุทยานธรณีโลกสตูล เป็นการศึกษาแบบผสมผสาน ซึ่งสามารถสรุปผลตามวัตถุประสงค์ได้ดังนี้

### 1. พฤติกรรมความต้องการของนักท่องเที่ยว ต่อการให้บริการของชุมชนท่องเที่ยวในเขตพื้นที่อุทยานธรณีโลกสตูล พบว่า

1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย โดยมีสัดส่วนเพศหญิงร้อยละ 57.00 และเพศชายร้อยละ 43.00 มีอายุเฉลี่ยอยู่ในช่วงวัยทำงาน 30-39 ปี มากที่สุด ร้อยละ 35.29 ซึ่งมีสถานภาพโสด ร้อยละ 51.50 รองลงมาสมรส ร้อยละ 40.00 กลุ่มโสดนิยมเดินทางไปท่องเที่ยวกับเพื่อนส่วนกลุ่มสมรสนิยมเดินทางท่องเที่ยวภายในครอบครัว นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีภูมิลำเนาอาศัย ร้อยละ 68.50 รองลงมาภูมิลำเนาอาศัยในอิสลาม ร้อยละ 20.50 ส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี ร้อยละ 60.00 มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 34.50 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,000-25,000 บาท ร้อยละ 25.25 และส่วนใหญ่มีภูมิลำเนาอาศัยในภาคใต้ ร้อยละ 50.00 ภาคกลาง ร้อยละ 20.00 ภาคเหนือ ร้อยละ 15.50 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ร้อยละ 8.25 ภาคตะวันตก ร้อยละ 4.25 และภาคตะวันออก ร้อยละ 2.00 ตามลำดับ

1.2 แรงจูงใจและวัตถุประสงค์ในการเดินทางท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทยในเขตพื้นที่อุทยานธรณีโลกสตูล พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ที่เดินทางมาท่องเที่ยวในเขตพื้นที่อุทยานธรณีโลกสตูล มีแรงจูงใจมาจากแหล่งท่องเที่ยวมีความสวยงามและมีวัตถุประสงค์เพื่อต้องการพักผ่อนโดยรับรู้ข้อมูลสื่อออนไลน์ ดังตารางที่ 1

ตาราง 1: แรงจูงใจและวัตถุประสงค์การเดินทางท่องเที่ยวในพื้นที่อุทยานธรณีโลกสตูล (n = 400)

แรงจูงใจและวัตถุประสงค์การเดินทางท่องเที่ยวในพื้นที่อุทยานธรณีโลกสตูล	จำนวน	ร้อยละ
<b>1. แรงจูงใจในการเดินทางท่องเที่ยวในเขตพื้นที่อุทยานธรณีโลกสตูล</b>		
แหล่งท่องเที่ยวมีความสวยงาม	143	35.75
ได้เรียนรู้เกี่ยวกับธรณีวิทยา	115	28.75
นักท่องเที่ยวไม่แออัด มีความเป็นธรรมชาติ	76	19.00
ราคาไม่แพงเหมาะแก่การพักผ่อน	39	9.75
ผู้ให้บริการมีอัธยาศัยมิตรไมตรีที่ดี	24	6.00
มีมาตรการความปลอดภัยจากโควิด-19	3	0.75
<b>2. วัตถุประสงค์ในการเดินทางท่องเที่ยวในเขตพื้นที่อุทยานธรณีโลกสตูล</b>		
พักผ่อนหย่อนใจ	188	47.00
เรียนรู้เกี่ยวกับแหล่งธรณีวิทยา	97	24.25
ทัศนศึกษา	36	9.00
ร่วมงานเทศกาล/ชมหรือแข่งขันกีฬา	19	4.75
เยี่ยมญาติ/เยี่ยมเพื่อน	26	6.50
เข้าร่วมประชุม อบรม สัมมนา ดูงาน	34	8.50
<b>3. ลักษณะของการเดินทาง</b>		
เดินทางโดยส่วนตัว	269	67.25
รถโดยสารประจำทาง	22	5.50
หน่วยงาน/บริษัท/องค์กรจัดให้เดินทาง	107	26.75
อื่น ๆ (ไปกับบริษัทนำเที่ยว)	2	0.50
<b>4. ยานพาหนะที่ใช้ในการเดินทาง</b>		
รถยนต์ส่วนบุคคล	151	37.75
รถโดยสารประจำทาง	120	30.00
รถบริษัทนำเที่ยว	43	10.75
ยานพาหนะของหน่วยงาน (สถานที่ทำงาน)	79	19.75
อื่น ๆ (เครื่องบิน)	7	1.75
<b>5. ความถี่ในการเดินทางท่องเที่ยวชุมชนท่องเที่ยวในเขตพื้นที่อุทยานธรณีโลกสตูล</b>		
มาครั้งแรก	201	50.25
2-3 ครั้ง	167	41.75
4-5 ครั้ง	21	5.25
มากกว่า 6 ครั้ง	11	2.75
<b>6. จำนวนผู้ร่วมเดินทางท่องเที่ยวเฉลี่ยในแต่ละครั้ง</b>		
1-2 คน	47	11.75
3-5 คน	158	39.50
6-10 คน	75	18.75
10-15 คน	54	13.50
มากกว่า 30 คน	66	16.50

ตาราง 1: แรงจูงใจและวัตถุประสงค์การเดินทางท่องเที่ยวในพื้นที่อุทยานธรณีโลกสตูล (ต่อ) (n = 400)

แรงจูงใจและวัตถุประสงค์การเดินทางท่องเที่ยวในพื้นที่อุทยานธรณีโลกสตูล	จำนวน	ร้อยละ
<b>8. ค่าใช้จ่ายที่ท่านยินดีจะจ่ายในการเดินทางท่องเที่ยวเฉลี่ยในแต่ละครั้ง</b>		
น้อยกว่า 2,000 บาท	41	10.25
2,000–3,000 บาท	49	12.25
3,001–4,000 บาท	41	10.25
4,001–5,000 บาท	80	20.00
5,001–6,000 บาท	132	33.00
มากกว่า 6,000 บาท	57	14.25
<b>9. ช่องทางการรับรู้ข้อมูลประชาสัมพันธ์แหล่งท่องเที่ยว</b>		
การบอกต่อ จากเพื่อนหรือญาติ	86	21.50
ป้ายประชาสัมพันธ์	29	7.25
โฆษณาในวิทยุ โทรทัศน์	40	10.00
เพจ เฟสบุ๊ก หรือ สื่อออนไลน์อื่น	218	54.50
เว็บไซต์	8	2.00
หนังสือพิมพ์ แผ่นพับ โบรชัวร์	19	4.75

1.3 ผลศึกษาพฤติกรรมความต้องการของนักท่องเที่ยว ต่อการให้บริการของชุมชนท่องเที่ยวในเขตพื้นที่อุทยานธรณีโลกสตูลในยุคหลังโควิด-19 จากการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ความถี่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน รวมถึงการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างตามปัจจัยส่วนบุคคลด้วยสถิติ t-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) รายละเอียดดังตารางที่ 2 และ 3

ตาราง 2: การเปรียบเทียบพฤติกรรมความต้องการของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการให้บริการของชุมชนท่องเที่ยวในเขตพื้นที่อุทยานธรณีโลกสตูลในยุคหลังโควิด-19 จำแนกตามเพศ

พฤติกรรมความต้องการของนักท่องเที่ยวชาวไทย	เพศชาย		เพศหญิง		t	Sig. (P-value)
	$\bar{X}$	S.D	$\bar{X}$	S.D		
1. ความต้องการด้านความปลอดภัย	4.47	0.52	4.55	0.50	-1.462	0.119
2. ความต้องการด้านสุขอนามัย	4.49	0.54	4.54	0.52	-1.025	0.306
3. ความต้องการด้านการเข้าถึงชุมชน	4.42	0.58	4.49	0.56	-1.181	0.238
4. ความต้องการด้านการต้อนรับของชุมชน	4.48	0.51	4.57	0.50	-1.824	0.069
5. ความต้องการด้านแหล่งท่องเที่ยว	4.44	0.57	4.52	0.54	-1.488	0.137
6. ความต้องการด้านกิจกรรมท่องเที่ยว	4.38	0.59	4.47	0.58	-1.455	0.139
7. ความต้องการด้านที่พัก/อาหาร/สินค้าที่ระลึก	4.42	0.59	4.49	0.58	-1.455	0.146
8. ความต้องการสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ	4.44	0.59	4.51	0.58	-1.895	0.127
<b>รวม</b>	<b>4.44</b>	<b>0.50</b>	<b>4.52</b>	<b>0.48</b>	<b>-1.895</b>	<b>0.059</b>

\*กำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 3: ทดสอบความแปรปรวนของพฤติกรรมความต้องการของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการให้บริการของชุมชนท่องเที่ยวในเขตพื้นที่อุทยานธรณีโลกสตูล ในยุคหลังโควิด-19 จำแนกตามอายุ

ความพึงพอใจ	แหล่งของความแปรปรวน	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1. ความต้องการด้านความปลอดภัย	ระหว่างกลุ่ม	1.156	4	0.289	1.102	0.355
	ภายในกลุ่ม	103.535	395	0.262		
	รวม	104.691	399			
2. ความต้องการด้านสุขอนามัย	ระหว่างกลุ่ม	0.992	4	0.248	0.885	0.473
	ภายในกลุ่ม	110.551	395	0.280		
	รวม	111.543	399			
3. ความต้องการด้านการเข้าถึงชุมชน	ระหว่างกลุ่ม	1.540	4	0.385	1.185	0.317
	ภายในกลุ่ม	128.324	395	0.325		
	รวม	129.864	399			
4. ความต้องการด้านการต้อนรับของชุมชน	ระหว่างกลุ่ม	1.284	4	0.321	1.258	0.286
	ภายในกลุ่ม	100.758	395	0.255		
	รวม	102.042	399			
5. ความต้องการด้านแหล่งท่องเที่ยว	ระหว่างกลุ่ม	1.432	4	0.358	1.164	0.326
	ภายในกลุ่ม	121.503	395	0.308		
	รวม	122.935	399			
6. ความต้องการด้านกิจกรรมท่องเที่ยว	ระหว่างกลุ่ม	2.056	4	0.514	1.512	0.198
	ภายในกลุ่ม	134.331	395	0.340		
	รวม	136.387	399			
7. ความต้องการด้านที่พัก/อาหาร/สินค้าที่ระลึก	ระหว่างกลุ่ม	5.664	4	0.661	1.944	0.102
	ภายในกลุ่ม	134.321	395	0.340		
	รวม	139.985	399			
8. ความต้องการสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ	ระหว่างกลุ่ม	2.152	4	0.538	1.583	0.178
	ภายในกลุ่ม	134.256	395	0.340		
	รวม	136.408	399			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	1.942	4	0.485	2.015	0.091
	ภายในกลุ่ม	95.148	395	0.241		
	รวม	97.09	399			

\*กำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 2 พบว่า นักท่องเที่ยวทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความต้องการต่อการให้บริการของชุมชนท่องเที่ยวในเขตพื้นที่อุทยานธรณีโลกสตูล ในยุควิถีใหม่ ภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยรายละเอียดในภาพรวม พบว่า นักท่องเที่ยวเพศหญิงมีระดับความต้องการเฉลี่ย ( $\bar{X}$  = 4.52, S.D.=0.48) สูงกว่าเพศชาย ( $\bar{X}$  = 4.44, S.D.=0.50) เพียงเล็กน้อย แต่เมื่อทดสอบด้วยสถิติ t-test พบว่าไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ( $t = -1.895$ ,  $p = 0.059$ ) ทั้งนี้เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ไม่มีด้านใดที่มี

ความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p > 0.05$ ) โดยด้านที่เพศหญิงและเพศชายให้ความสำคัญใกล้เคียงกัน สูงที่สุดคือ ด้านความปลอดภัย (เพศชาย  $\bar{X} = 4.47$ , เพศหญิง  $\bar{X} = 4.55$ ) และด้านสุขอนามัย (เพศชาย  $\bar{X} = 4.49$ , เพศหญิง  $\bar{X} = 4.54$ ) ส่วนด้านการต้อนรับของชุมชนมีค่าเข้าใกล้ระดับนัยสำคัญมากที่สุด ( $p=0.069$ ) ซึ่งเพศหญิงมีความต้องการอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.57$ ) ในขณะที่เพศชายอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.48$ ) อย่างไรก็ตามในเชิงสถิติถือได้ว่า ความต้องการต่อการให้บริการของชุมชนท่องเที่ยวทั้งเพศชายและเพศหญิงเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

จากตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียวเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย ความต้องการต่อการให้บริการของนักท่องเที่ยวที่มีช่วงอายุแตกต่างกัน 5 กลุ่ม พบว่า นักท่องเที่ยวที่มีอายุแตกต่างกัน มีความต้องการต่อการให้บริการของชุมชนท่องเที่ยวในเขตพื้นที่อุทยานธรณีโลกสตูลในภาพรวม ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่า  $F = 2.015$ ,  $Sig.=0.091$

เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า นักท่องเที่ยวทุกช่วงอายุมีความต้องการไม่แตกต่างกัน โดยด้านสุขอนามัย ( $F = 0.885$ ,  $p = 0.473$ ) เป็นด้านที่มีความแตกต่างกันน้อยที่สุดระหว่างกลุ่มอายุ สะท้อนให้เห็นว่านักท่องเที่ยวทุกวัยมีความต้องการในด้านนี้สูงเป็นมาตรฐานเดียวกัน ถึงแม้ว่าผลการทดสอบจะไม่พบนัยสำคัญ แต่เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยประกอบจะพบข้อสังเกตว่า นักท่องเที่ยวกลุ่มอายุ 50-59 ปี และ 60 ปีขึ้นไป มีระดับความต้องการเฉลี่ยสูงกว่ากลุ่มอื่น ๆ ในเกือบทุกด้าน โดยเฉพาะด้านความปลอดภัยและการต้อนรับของชุมชน

**2. การจัดการมาตรฐานการให้บริการแก่นักท่องเที่ยว รองรับการท่องเที่ยววิถีใหม่ในยุคหลังโควิด-19 ของชุมชนท่องเที่ยวในเขตพื้นที่อุทยานธรณีโลกสตูล** พบว่า จากการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลผ่านกระบวนการสัมภาษณ์และการสนทนากลุ่มย่อย กับประธาน กรรมการ และสมาชิกของชุมชนท่องเที่ยวในพื้นที่อุทยานธรณีโลกสตูลทั้ง 4 ชุมชน สามารถจำแนกประเด็นการจัดการมาตรฐานการให้บริการได้ดังนี้

2.1 การจัดการบริการด้านความปลอดภัย ชุมชนให้ความสำคัญกับสวัสดิภาพของนักท่องเที่ยวเป็นลำดับแรก โดยมีระบบรักษาความปลอดภัยและการบริหารจัดการเหตุฉุกเฉินที่มีประสิทธิภาพ บุคลากรผู้ให้บริการได้รับการฉีดวัคซีนตามมาตรฐานทางสาธารณสุขและปฏิบัติตามมาตรการป้องกันส่วนบุคคลอย่างเคร่งครัด นอกจากนี้มีการให้คำแนะนำนักท่องเที่ยวและสาธิตความปลอดภัยก่อนเริ่มกิจกรรมท่องเที่ยว อาทิ กิจกรรมการล่องเรือ และมีการประสานความร่วมมือกับเครือข่ายความปลอดภัยในท้องถิ่น เช่น ชุดรักษาความปลอดภัยหมู่บ้าน (ชรบ.) สถานีตำรวจ และสถานพยาบาลในพื้นที่

2.2 การจัดการบริการด้านสุขอนามัย SHA มุ่งเน้นความเชื่อมั่นผ่านกระบวนการคัดกรองอย่างเป็นระบบ ประกอบด้วย การตรวจวัดอุณหภูมิ การรณรงค์ให้สวมหน้ากากอนามัย และการจัดเตรียมอุปกรณ์ทำความสะอาดมือด้วยแอลกอฮอล์ในจุดบริการต่าง ๆ ในพื้นที่

2.3 การจัดการบริการด้านการรองรับของพื้นที่ให้กับนักท่องเที่ยว มีการประเมินศักยภาพของพื้นที่เพื่อรองรับนักท่องเที่ยวทุกกลุ่ม (กลุ่มครอบครัว ศึกษาดูงาน และนักท่องเที่ยวทั่วไป) โดยเน้นการลดความแออัดเพื่อสร้างความพึงพอใจและสุขอนามัยที่ดี อาทิ ชุมชนท่องเที่ยวบ้านบ่อเจ็ดลูก รองรับกิจกรรมระหว่างวันได้ 100-200 คน และบริการที่พักได้ 80 คน ชุมชนท่องเที่ยวบ้านนาทอน รองรับได้ 100-150 คน ชุมชนท่องเที่ยวทุ่งหว้า รองรับได้ 100 คน และชุมชนท่องเที่ยวบ้านหาญ รองรับได้ 100-150 คน

2.4 การจัดการบริการด้านการเข้าถึงชุมชนท่องเที่ยวให้กับนักท่องเที่ยว มีการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานทางกายภาพ เช่น ถนนสัญญาณ ระบบแสงสว่าง และป้ายบอกทางที่ชัดเจน ควบคู่ไปกับการเพิ่มประสิทธิภาพช่องทางดิจิทัลเพื่ออำนวยความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูลและการสื่อสารออนไลน์

2.5 การจัดการบริการด้านการต้อนรับนักท่องเที่ยว กำหนดจุดบริการนักท่องเที่ยว (Tourist Information Center) เป็นศูนย์กลางการนัดหมายและต้อนรับนักท่องเที่ยว โดยมีเจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับประวัติศาสตร์และอัตลักษณ์ของพื้นที่อุทยานธรณีโลกสตูลอย่างเป็นระบบ

2.6 การจัดการบริการด้านแหล่งท่องเที่ยว โดยชุมชนท่องเที่ยวมีการกำหนดเส้นทางเข้า-ออกที่ชัดเจนเพื่อประสิทธิภาพในการคัดกรองความเสี่ยง มีป้ายประชาสัมพันธ์มาตรฐานสาธารณสุข และการนำเสนอเรื่องราว (Storytelling) ที่ดึงดูดใจโดยเน้นอัตลักษณ์ท้องถิ่น

2.7 การจัดการบริการด้านกิจกรรมท่องเที่ยว ชุมชนท่องเที่ยวได้ออกแบบกิจกรรมที่หลากหลายตามความสนใจของนักท่องเที่ยว ทั้งรูปแบบรายการนำเที่ยวเบ็ดเสร็จ (Package Tour) การท่องเที่ยวแบบวันเดียว (One-day trip) และการพักผ่อน โดยมีการจัดสรรเวลาอย่างเหมาะสม

2.8 การจัดการบริการด้านที่พัก ที่พักส่วนใหญ่จะอยู่ในรูปแบบโฮมสเตย์ที่เน้นให้นักท่องเที่ยวได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้วิถีชีวิตร่วมกับเจ้าของบ้าน ภายใต้มาตรฐานความสะอาดและความเป็นกันเอง

2.9 การจัดการบริการด้านอาหารและเครื่องดื่ม จัดบริการอาหารในรูปแบบนำเสนอวัฒนธรรมท้องถิ่นที่เป็นอัตลักษณ์ เพื่อให้นักท่องเที่ยวได้สัมผัสประสบการณ์เรียนรู้ผ่านการบริโภคที่แตกต่างตามบริบทของพื้นที่

2.10 การจัดการบริการด้านสินค้าและของที่ระลึก ส่งเสริมผลิตภัณฑ์ที่เกิดจากทรัพยากรและภูมิปัญญาท้องถิ่น ทั้งในรูปแบบอุปโภคและบริโภค เพื่อสร้างรายได้หมุนเวียนให้แก่สมาชิกในชุมชน

2.11 การจัดการบริการด้านอำนวยความสะดวกอื่น ๆ โดยจัดเตรียมสาธารณูปโภคและสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐานให้เพียงพอ เช่น ห้องน้ำ พื้นที่จอดรถ จุดพักผ่อน ป้ายสื่อความหมาย แผนที่การท่องเที่ยว และสัญญาณอินเทอร์เน็ต รวมทั้งเจ้าหน้าที่/มัคคุเทศก์ ซึ่งมีให้บริการในทุกชุมชน

2.12 ความต้องการได้รับรองมาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัย ชุมชนมีความกระตือรือร้นในการยกระดับมาตรฐานเพื่อขอรับสัญลักษณ์ SHA (Amazing Thailand Safety & Health Administration) เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือในระดับสากล

2.13 ความเข้าใจเกี่ยวกับมาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัยสำหรับกิจการด้านการท่องเที่ยวจัดอบรมให้นักท่องเที่ยวตระหนักและให้ความสำคัญกับมาตรฐานความปลอดภัย

2.14 ความพร้อมในการให้บริการนักท่องเที่ยวตามนโยบายรัฐ ทุกชุมชนมีความตระหนักและพร้อมที่จะพัฒนาศักยภาพตนเองอย่างต่อเนื่องเพื่อพร้อมในการต้อนรับและให้บริการนักท่องเที่ยว

2.15 แนวทางการให้บริการนักท่องเที่ยวในภาวะปกติใหม่ มีการวางแผนการจัดการเชิงกลยุทธ์โดยวิเคราะห์สถานการณ์การท่องเที่ยว เน้นการจำกัดจำนวนผู้เข้าใช้บริการ เพื่อลดความแออัด และรักษาสุขอนามัยในพื้นที่ส่วนกลาง ปรับเปลี่ยนรูปแบบการให้บริการที่สอดคล้องกับมาตรการควบคุมโรคอย่างยั่งยืน

ทั้งนี้จากการประชุมกลุ่มย่อยร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียใน 4 ชุมชนท่องเที่ยวในเขตพื้นที่อุทยานธรณีโลกสตูล เพื่อยกระดับการจัดการมาตรฐานการให้บริการแก่นักท่องเที่ยวรองรับการท่องเที่ยววิถีใหม่ในยุคหลังโควิด-19 พบว่า ทั้ง 4 ชุมชนมีความต้องการเกี่ยวกับการจัดการมาตรฐานการให้บริการด้านความปลอดภัย และสุขอนามัย โดยจัดให้มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยภายในชุมชน หรือ ชุดรักษาความปลอดภัยหมู่บ้าน (ชรบ.)

พร้อมป้ายประกาศกฎระเบียบและช่องทางติดต่อหน่วยงานสำคัญเมื่อเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉิน ควบคู่ไปกับมาตรการคัดกรองอย่างเป็นระบบ ทั้งการลงทะเบียนเข้า-ออกพื้นที่ และการจัดจุดล้างมือพร้อมเจลแอลกอฮอล์ให้เพียงพอเพื่อสุขอนามัยที่ดี ในด้านการจัดการเข้าถึงพื้นที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ชุมชนมุ่งเน้นการนำเทคโนโลยีมาช่วยบริหารจัดการ อาทิ ระบบการจองออนไลน์และการนำทางด้วย GPS รวมถึงการปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานที่เอื้อต่อการท่องเที่ยว เช่น การจัดทำป้ายบอกทางที่ชัดเจน การเพิ่มแสงสว่างในยามค่ำคืน และการปรับปรุงภูมิทัศน์ให้ถูกสุขลักษณะ นอกจากนี้ ยังให้ความสำคัญกับการจำกัดจำนวนนักท่องเที่ยวเพื่อลดความแออัดและรักษาคุณภาพของแหล่งท่องเที่ยว สำหรับการจัดการที่พัก อาหาร และสินค้าที่ระลึก มาตรฐานความสะอาดเป็นสิ่งสำคัญที่สุด โดยต้องมีการทำความสะอาดห้องพักและพื้นที่ส่วนกลางอย่างสม่ำเสมอ ด้านบริการอาหารเน้นการปรุงสุกใหม่และมีภาชนะปกปิดมิดชิดเพื่อลดการสัมผัส ซึ่งกระบวนการดังกล่าวจะดำเนินการโดยพนักงานที่ได้รับการอบรมมาตรฐานอย่างเคร่งครัด มีความพร้อมทางสุขภาพ ได้รับวัคซีนโควิด-19 และสวมอุปกรณ์ป้องกันตลอดการปฏิบัติหน้าที่ ท้ายที่สุดความต้องการของชุมชนมุ่งเป้าไปสู่การได้รับการรับรองมาตรฐานสากล เช่น มาตรฐาน SHA เพื่อเป็นการประกันความปลอดภัยด้านสุขอนามัยและสร้างความเชื่อมั่นให้กับนักท่องเที่ยว

ข้อมูลเหล่านี้เมื่อนำมาสังเคราะห์ร่วมกับผลการวิเคราะห์พฤติกรรมความต้องการของนักท่องเที่ยวและประเด็นการจัดการมาตรฐานการให้บริการเชิงพื้นที่ 15 ประเด็น จึงนำไปสู่การพัฒนาต้นแบบการจัดการมาตรฐานการให้บริการ 10 ด้าน ที่สร้างความเชื่อมั่นแก่นักท่องเที่ยวในยุคหลังโควิด-19 ของชุมชนท่องเที่ยวในเขตพื้นที่อุทยานธรณีโลกสตูล ตามวัตถุประสงค์ที่ 3

**3. ต้นแบบการจัดการมาตรฐานการให้บริการที่สร้างความเชื่อมั่นแก่นักท่องเที่ยวในยุคหลังโควิด-19 ของชุมชนท่องเที่ยวในเขตพื้นที่อุทยานธรณีโลกสตูล** พบว่า จากการสังเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมความต้องการของนักท่องเที่ยว ร่วมกับประเด็นการจัดการเชิงพื้นที่ 15 ประเด็น และข้อสรุปจากกาประชุมเชิงปฏิบัติการร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผู้วิจัยได้บูรณาการข้อมูลสู่ต้นแบบการจัดการมาตรฐานการให้บริการของชุมชนท่องเที่ยวในเขตพื้นที่อุทยานธรณีโลกสตูล (Satun Geopark Service Standard Model) ซึ่งประกอบด้วย 10 ด้านหลัก เพื่อเป็นกลไกในการสร้างความเชื่อมั่นและยกระดับคุณภาพการบริการสู่มาตรฐาน ดังนี้

**ด้านที่ 1 การจัดการความปลอดภัย (Safety Management)** เน้นการวางระบบป้องกันและเผชิญเหตุอย่างครบวงจร ประกอบด้วยการจัดระบบรักษาความปลอดภัยมีเจ้าหน้าที่ดูแลตลอด 24 ชั่วโมง การกำหนดจุดคัดกรอง (Check Point) และจุดรวมพลที่ชัดเจน มีมาตรการจำกัดจำนวนนักท่องเที่ยวเพื่อลดความแออัด ตลอดจนการติดตั้งป้ายแจ้งเตือนภัยทางธรรมชาติและภัยจากมนุษย์ พร้อมจัดเตรียมอุปกรณ์กู้ชีพพื้นฐาน ยาสามัญประจำบ้าน และการฝึกอบรมทักษะการเผชิญเหตุให้แก่บุคลากรเจ้าหน้าที่

**ด้านที่ 2 การจัดการสุขอนามัย (Hygiene & SHA Standards Management)** ยกระดับสุขอนามัยตามมาตรฐานสาธารณสุข โดยรณรงค์การสวมหน้ากากอนามัย การจัดสรรจุดล้างมือและเจลแอลกอฮอล์ให้เพียงพอ มีการตรวจคัดกรองก่อนเข้าพื้นที่หรือการตรวจวัดอุณหภูมิ การจัดพื้นที่เพื่อเว้นระยะห่างเพื่อความปลอดภัย การจัดการขยะตามหลักสุขาภิบาล และการทำความสะอาดอุปกรณ์ทุกครั้งหลังใช้งาน พร้อมมาตรการกำกับดูแลและประชาสัมพันธ์ความรู้ด้านสุขอนามัยอย่างต่อเนื่อง

**ด้านที่ 3 การจัดการต้อนรับนักท่องเที่ยว (Visitor Reception Management)** มุ่งเน้นการสร้างความปลอดภัยแรกพบด้วยอัธยาศัยไมตรีและการสื่อสารอัตลักษณ์ของชุมชน มีระบบการลงทะเบียนและคัดกรองนักท่องเที่ยวที่เป็นระบบ ให้บริการด้วยความเท่าเทียมและไม่เลือกปฏิบัติ พร้อมทั้งให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์เกี่ยวกับพื้นที่อย่างถูกต้องและครบถ้วน

**ด้านที่ 4 การจัดการรองรับและการเข้าถึงพื้นที่ (Carrying Capacity & Accessibility Management)** การบริหารจัดการพื้นที่อย่างมีสัดส่วนผ่านระบบการจองล่วงหน้า เพื่อควบคุมปริมาณนักท่องเที่ยว ควบคู่ไปกับการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านการคมนาคม เช่น ปรับปรุงถนน ติดตั้งป้ายบอกทางที่ชัดเจน จัดสรรแสงสว่างให้เพียงพอในยามค่ำคืน และการระบุพิกัดตำแหน่งทางดิจิทัล (GPS/Google Map) เพื่ออำนวยความสะดวกในการเข้าถึงพื้นที่

**ด้านที่ 5 การจัดการกระบวนการให้บริการ (Service Process Management)** เน้นการพัฒนาศักยภาพบุคลากรให้มีจิตบริการ (Service Mind) และความรับผิดชอบต่อหน้าที่โดยบุคลากรต้องได้รับวัคซีนตามเกณฑ์และปฏิบัติตามมาตรการป้องกันโรคอย่างเคร่งครัด มีบุคลิกภาพที่สุภาพ มีความสามารถในการสื่อสารและแก้ปัญหาเฉพาะหน้า รวมถึงมีความรู้เชิงลึกในทรัพยากรการท่องเที่ยวของชุมชน

**ด้านที่ 6 การจัดการแหล่งท่องเที่ยว (Tourist Attraction Management)** กำหนดกฎระเบียบการเข้าใช้พื้นที่ของแหล่งท่องเที่ยวชุมชนและให้นักท่องเที่ยวปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด โดยมีระบบคัดกรองความเสี่ยงที่ทางเข้า-ออก การลงทะเบียนเพื่อติดตามตัว (Tracking) มีอุปกรณ์ป้องกันความปลอดภัยส่วนบุคคล ธารงศ์สวมหน้ากากอนามัยในพื้นที่ปิด และจัดพื้นที่รอคิวที่เว้นระยะห่างเพื่อลดความแออัดและรักษาสภาพแวดล้อมของแหล่งท่องเที่ยว

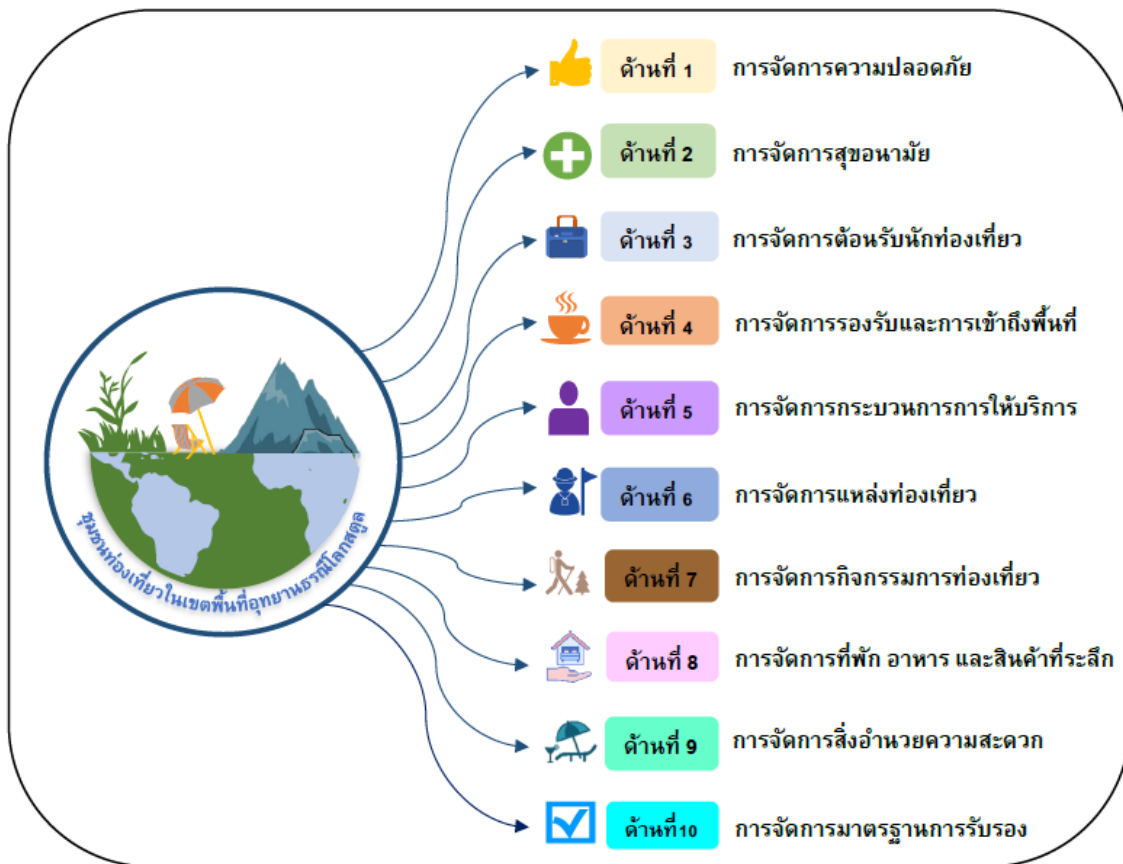
**ด้านที่ 7 การจัดการกิจกรรมท่องเที่ยว (Activity Management)** ออกแบบกิจกรรมโดยคำนึงถึงความเหมาะสมของเวลาและความปลอดภัย ตรวจสอบสภาพความพร้อมของอุปกรณ์และสภาพร่างกายของนักท่องเที่ยวก่อนเริ่มกิจกรรม มีการสาธิตและให้ข้อมูลความรู้ที่ถูกต้อง พร้อมทั้งทำความสะอาดจุดสัมผัสร่วม ด้วยน้ำยาฆ่าเชื้ออย่างสม่ำเสมอ

**ด้านที่ 8 การจัดการที่พัก อาหาร และสินค้าที่ระลึก (Accommodation, Food & Souvenir Management)** การบริการที่พัก เน้นมาตรฐานความสะอาดและการฆ่าเชื้อทุกครั้งก่อนและหลังให้บริการ การบริการอาหาร ยึดหลักสุขาภิบาลอาหาร โดยใช้วัตถุดิบที่ปลอดภัย ปรุงสุกใหม่ และมีภาชนะปิดมิดชิดและมีการทำความสะอาดอย่างสม่ำเสมอ การบริการสินค้าที่ระลึก นำเสนออัตลักษณ์ท้องถิ่นผ่านบรรจุภัณฑ์ที่ลดการสัมผัส (Hygienic Packaging) และมีการติดป้ายแสดงราคาอย่างชัดเจน

**ด้านที่ 9 การจัดการสิ่งอำนวยความสะดวก (Amenities Management)** จัดสรรพื้นที่ส่วนกลางให้ถูกสุขลักษณะ เช่น ห้องสุขาที่สะอาดและเพียงพอ จุดจอดรถที่ปลอดภัย พื้นที่พักผ่อนสำหรับกลุ่มพิเศษ (เด็ก ผู้สูงอายุ คนพิการ) พร้อมทั้งนำระบบชำระเงินออนไลน์ มาใช้เพื่อลดการสัมผัส และติดตั้งป้ายเตือนความปลอดภัยในจุดเสี่ยงต่าง ๆ เช่น ป้ายระวังลิ้น/ทางต่างระดับ ป้ายห้ามสูบบุหรี่ หรือป้ายรณรงค์สวมหน้ากากอนามัย เป็นต้น

**ด้านที่ 10 การจัดการมาตรฐานการรับรอง (Tourism Services Standard Management)**  
ยกระดับความน่าเชื่อถือผ่านการขอรับการประเมินมาตรฐานสากลและระดับประเทศ อาทิ มาตรฐาน SHA (SHA+ หรือ SHA Extra Plus) (Amazing Thailand Safety & Health Administration) มาตรฐานโฮมสเตย์ไทย (Thailand Homestay Standard) รวมถึงการกำหนดมาตรฐานการให้บริการของชุมชนท่องเที่ยวเพื่อสร้างความน่าเชื่อถือให้กับนักท่องเที่ยวและมุ่งสู่การเติบโตอย่างยั่งยืน

จากการศึกษาพฤติกรรมความต้องการของนักท่องเที่ยว และการจัดการมาตรฐานการให้บริการแก่นักท่องเที่ยว นำไปสู่การสังเคราะห์ข้อมูลเพื่อกำหนดต้นแบบการจัดการมาตรฐานการให้บริการที่สร้างความเชื่อมั่นให้กับนักท่องเที่ยวในยุคหลังโควิด-19 ของชุมชนท่องเที่ยวในเขตพื้นที่อุทยานธรณีโลกสตูล ซึ่งประกอบด้วย 10 ด้านหลัก ที่ครอบคลุมทั้งระบบความปลอดภัย สุขอนามัย และการคงไว้ซึ่งอัตลักษณ์ของชุมชนอย่างเป็นระบบ โดยต้นแบบนี้ทำหน้าที่เป็นกลไกสำคัญเพื่อเสริมสร้างความเชื่อมั่นต่อมาตรฐานการให้บริการของชุมชนท่องเที่ยวในเขตพื้นที่อุทยานธรณีโลกสตูล ดังรายละเอียดที่ปรากฏใน ภาพที่ 1 และภาพที่ 2



ภาพที่ 1: ต้นแบบการจัดการมาตรฐานการให้บริการที่สร้างความเชื่อมั่นแก่นักท่องเที่ยวของชุมชนท่องเที่ยวในเขตพื้นที่อุทยานธรณีโลกสตูล  
ที่มา: ผู้วิจัย



ภาพที่ 2: มาตรฐานการให้บริการชุมชนท่องเที่ยววิถีใหม่อุทยานธรณีโลกสตูล  
ที่มา: ผู้วิจัย

### อภิปรายผลและสรุป

การศึกษา เรื่องการจัดการมาตรฐานการให้บริการเพื่อสร้างความเชื่อมั่นแก่นักท่องเที่ยวในยุคหลังโควิด-19 ของชุมชนท่องเที่ยวในเขตพื้นที่อุทยานธรณีโลกสตูล ผู้วิจัยมีข้อค้นพบจากการศึกษานำมาอภิปรายผลการวิจัย ดังนี้

1. พฤติกรรมความต้องการของนักท่องเที่ยวมีการเปลี่ยนแปลงอย่างมีนัยสำคัญภายหลังสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 โดยปรับเปลี่ยนสู่การเดินทางระยะใกล้ด้วยรถยนต์ส่วนบุคคล และเน้นกลุ่มขนาดเล็ก (Small Group) เป็นคนในครอบครัวหรือญาติพี่น้องใช้ระยะเวลาประมาณ 2-3 วัน สอดคล้องกับบริษัททัวร์ แสนคำ (2564) ที่ระบุว่านักท่องเที่ยวให้ความสำคัญกับแหล่งท่องเที่ยวในประเทศและสถานที่ท่องเที่ยวเชิงธรรมชาติหรือชุมชนที่ไม่พลุกพล่าน เพื่อลดความเสี่ยงจากการสัมผัสโรค ทำให้พฤติกรรมนักท่องเที่ยวจะเปลี่ยนแปลงไปใน 3 รูปแบบ คือ 1) เลือกรการเดินทางท่องเที่ยวในประเทศเป็นอันดับแรก 2) เน้นการเดินทางในระยะใกล้มากขึ้นโดยสามารถเดินทางด้วยรถยนต์ส่วนบุคคล และ 3) เน้นการเดินทางในสถานที่ท่องเที่ยวที่เป็น Unseen destinations

โดยปัจจัยตัดสินใจหลักของนักท่องเที่ยวในการเลือกแหล่งท่องเที่ยวปัจจุบันคือ มาตรฐานความปลอดภัยและสุขอนามัย ซึ่งสอดคล้องกับ ศุศราภรณ์ แต่งตั้งลำ และอริยา พงษ์พานิช (2564) ที่พบว่านักท่องเที่ยวให้ความสำคัญกับระบบการคัดกรอง การทำความสะอาด การป้องกันตนเองของบุคลากรผู้ให้บริการทั้งการแต่งกายและการดูแลสุขอนามัยอย่างสม่ำเสมอ รวมถึงงานวิจัยของ พรหมภัสสร ชุณหบุญญทิพย์ (2560) ที่ยืนยันว่าความสะอาดเป็นตัวแปรสำคัญที่สร้างความประทับใจและดึงดูดการกลับมาใช้บริการซ้ำ โดยเฉพาะกลุ่มผู้สูงอายุที่คาดหวังมาตรฐานการบริการที่เข้มงวดและครบถ้วน นอกจากนี้ด้านสุขอนามัย การนำเสนออัตลักษณ์และเอกลักษณ์ท้องถิ่น ผ่านการตกแต่งสถานที่และกิจกรรมการท่องเที่ยว ยังเป็นปัจจัยที่สำคัญในการดึงดูดนักท่องเที่ยวสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ปี 2022-2023 ของ UNESCO (2021) ที่เน้นย้ำเรื่องการฟื้นฟูการท่องเที่ยวในเขตอุทยานธรณีผ่านการสร้างประสบการณ์จากมรดกทางธรณีวิทยา (Geotourism Experience) ดังนั้นการที่ชุมชนท่องเที่ยวอุทยานธรณีโลกสตูลบูรณาการมาตรฐานสุขอนามัยที่เคร่งครัดร่วมกับการชูอัตลักษณ์ท้องถิ่นจึงเป็นแนวทางที่มีประสิทธิภาพในการตอบสนองต่อพฤติกรรมในวิถีปฏิบัติใหม่ อันนำไปสู่ความพึงพอใจและการพัฒนาที่ยั่งยืน

2. การจัดการมาตรฐานการให้บริการแก่นักท่องเที่ยวของชุมชนท่องเที่ยวในพื้นที่อุทยานธรณีโลกสตูลรองรับการท่องเที่ยววิถีใหม่ในยุคหลังโควิด-19 ชุมชนท่องเที่ยวจะเน้นการเที่ยวชมวิถีชีวิตท้องถิ่นที่นักท่องเที่ยวเข้าไปร่วมทำกิจกรรมอย่างมีส่วนร่วม ทำให้เกิดประสบการณ์อันทรงคุณค่า เป็นความสมดุลระหว่างเจ้าของบ้าน (Host) กับนักท่องเที่ยวผู้มาเยือน (Guest) สอดคล้องกับแนวคิดการจัดการร่วมของอุทยานธรณีโลกสตูล “Geo Park is People” เนื่องจากผู้คนได้อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ที่ได้รับการประกาศให้เป็นอุทยานธรณี มีชาวบ้านช่วยกันดูแลรักษาและใช้ประโยชน์ทางด้านการท่องเที่ยว เกิดการสร้างงานสร้างรายได้เสริมจากการท่องเที่ยว สอดคล้องกับ สุดถนอม ต้นเจริญ (2560) ที่กล่าวว่า ความเข้าใจร่วมกันของคนในชุมชนเป็นปัจจัยสำคัญสู่ความยั่งยืน โดยมีการกำหนดกติกาในการจัดการสิ่งแวดล้อมและวัฒนธรรมเพื่อเชื่อมโยงการท่องเที่ยวเข้ากับการพัฒนาพื้นที่ ถือเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการจัดการท่องเที่ยวชุมชนอย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับ พรหมภัสสร ชุณหบุญญทิพย์ (2560) ที่ชี้ให้เห็นว่า เมื่อชาวบ้านในชุมชนได้รับผลประโยชน์เชิงเศรษฐกิจและเห็นว่าการท่องเที่ยวมีส่วนช่วยกระตุ้นการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม จะส่งผลให้เกิดความตระหนักและการจัดการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนในระยะยาว

3. ต้นแบบการจัดการมาตรฐานการให้บริการที่สร้างความเชื่อมั่นแก่นักท่องเที่ยวในยุคหลังโควิด-19 ของชุมชนท่องเที่ยวในพื้นที่อุทยานธรณีโลกสตูลที่เหมาะสมควรมี 10 ด้าน ประกอบด้วย 1) การจัดการความปลอดภัย จัดให้มีระบบรักษาความปลอดภัย เจ้าหน้าที่พร้อมให้ความช่วยเหลือ และจุดคัดกรองที่มีประสิทธิภาพ 2) การจัดการสุขอนามัย ส่งเสริมให้ผู้ให้บริการปฏิบัติตามมาตรการป้องกันส่วนบุคคลด้วยการสวมหน้ากากอนามัย และจัดเตรียมจุดบริการเจลแอลกอฮอล์อย่างทั่วถึง 3) การจัดการต้อนรับนักท่องเที่ยว สื่อสารแนวทางปฏิบัติของชุมชนท่องเที่ยวอย่างชัดเจน พร้อมจัดทำระบบลงทะเบียนเข้าและออกพื้นที่ 4) การจัดการรองรับและการเข้าถึงพื้นที่ มีระบบการจองล่วงหน้าผ่านช่องทางต่าง ๆ ก่อนเข้าใช้บริการพื้นที่ชุมชนท่องเที่ยว 5) การจัดการกระบวนการให้บริการ ปลูกฝังทัศนคติแก่ผู้ให้บริการในการส่งมอบอัตลักษณ์ของชุมชนควบคู่กับการดูแลสุขภาพอนามัย 6) การจัดการแหล่งท่องเที่ยว กำหนดกฎระเบียบการเข้าใช้บริการแหล่งท่องเที่ยวของชุมชนและให้

นักท่องเที่ยวปฏิบัติอย่างเคร่งครัด 7) การจัดการกิจกรรมท่องเที่ยว กำหนดเวลาในการเข้าร่วมกิจกรรมของชุมชนท่องเที่ยวให้เหมาะสม ให้นักท่องเที่ยวลงทะเบียนชื่อทุกครั้งเพื่อสะดวกแก่การติดตามตัวในกรณีฉุกเฉิน 8) การจัดการที่พัก อาหาร และสินค้าที่ระลึก ทำความสะอาดห้องพักและพ่นน้ำยาฆ่าเชื้อก่อนให้บริการ ดูแลสุขาภิบาลอาหารและภาชนะให้ถูกสุขลักษณะและใช้บรรจุภัณฑ์ที่ลดการสัมผัสโดยตรง 9) การจัดการสิ่งอำนวยความสะดวก จัดเตรียมพื้นที่จอดรถอย่างเพียงพอและปลอดภัย กำหนดตารางทำความสะอาดและฆ่าเชื้อโรคในพื้นที่ส่วนกลางอย่างสม่ำเสมอ และ 10) การจัดการมาตรฐานการรับรอง ขอรับการประเมินมาตรฐานการท่องเที่ยวปลอดภัยวิถีใหม่ SHA เพื่อยืนยันคุณภาพด้านสุขอนามัย ต้นแบบทั้ง 10 ด้านนี้ สอดคล้องกับแนวคิดของ Houska and Petru (2022) ที่เสนอว่าการกำหนดมาตรฐานการบริการในระดับสากลเป็นเครื่องมือในการฟื้นฟูอุตสาหกรรมท่องเที่ยวหลังวิกฤตเพื่อลดความสับสนของนักท่องเที่ยว และงานวิจัยของ Lee and Lee (2021) ที่ชี้ให้เห็นว่าพฤติกรรมผู้บริโภคในยุคหลังโควิด-19 มีความคาดหวังต่อบริการไร้สัมผัสมากขึ้นช่วยลดความเสี่ยงและเพิ่มประสิทธิภาพในการรับบริการ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Orindaru et al. (2021) ที่เสนอว่าการฟื้นฟูการท่องเที่ยวในยุคหลังโควิด-19 ต้องให้ความสำคัญกับการสร้างความเชื่อมั่นผ่านมาตรฐานสุขอนามัยและความปลอดภัย การบูรณาการทั้ง 10 ด้านนี้ ถือเป็นกลไกสำคัญที่ช่วยสร้างความเชื่อมั่นในการรองรับนักท่องเที่ยวในเขตพื้นที่อุทยานธรณีโลกสตูลได้อย่างมีประสิทธิภาพพร้อมรับมือกับสภาวะวิกฤตในอนาคตได้

4. รูปแบบการท่องเที่ยวที่เปลี่ยนแปลงไปจากเดิมสู่การท่องเที่ยววิถีใหม่ (New Normal) เน้นสุขภาพอนามัยของนักท่องเที่ยว สะท้อนถึงการท่องเที่ยวอย่างรับผิดชอบ (Responsible Tourism) ที่มุ่งสร้างสุขอนามัยและความปลอดภัยเป็นสำคัญ การสร้างความเชื่อมั่นแก่นักท่องเที่ยวในยุคหลังโควิด-19 ไม่ได้ขึ้นอยู่กับฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง แต่เกิดจากความรับผิดชอบต่อร่วมกันระหว่างผู้ให้บริการในชุมชนและนักท่องเที่ยว ซึ่งสอดคล้องกับ ศุภราภรณ์ แต่งตั้งลำ และอริยา พงษ์พานิช (2564) ที่ระบุว่าแนวปฏิบัติปรกติใหม่ต้องอาศัยความร่วมมือทั้งสองฝ่าย ตั้งแต่การคัดกรองอุณหภูมิ การแต่งกายที่มีขีดขีดของพนักงาน การเว้นระยะห่าง (Social Distancing) ไปจนถึงการปฏิบัติตามข้อกำหนดของนักท่องเที่ยว นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับสองคล้อยกับ Skare et al. (2021) ซึ่งชี้ให้เห็นว่าการแพร่ระบาดทำให้ภาคการท่องเที่ยวได้รับผลกระทบอย่างรุนแรง ต้องใช้เวลาในการฟื้นฟูความเชื่อมั่นและสร้างความมั่นใจ จำเป็นต้องได้รับการสนับสนุนจากภาครัฐและภาคเอกชน โดยกรมการท่องเที่ยวได้กำหนดแนวทางปฏิบัติสำหรับการให้บริการนักท่องเที่ยว เช่น การจำกัดจำนวนนักท่องเที่ยวตามขีดความสามารถในการรองรับ (Carry Capacity) เพื่อเว้นระยะห่างที่ระหว่างบุคคลขณะเข้าร่วมกิจกรรมท่องเที่ยวทั้งบนบกและในน้ำ สวมหน้ากากอนามัย การจัดเตรียมอุปกรณ์ป้องกันและทำความสะอาดจุดสัมผัสเสี่ยง มีเจลแอลกอฮอล์ไว้บริการอย่างเพียงพอ รวมถึงการสื่อสารขั้นตอนปฏิบัติของชุมชนท่องเที่ยวที่ชัดเจนและเคร่งครัด เพื่อสร้างมาตรฐานความปลอดภัยและความเชื่อมั่นให้แก่นักท่องเที่ยว อันเป็นการวางรากฐานด้านสุขอนามัยที่นำไปสู่การยกระดับขีดความสามารถในการแข่งขันและการพัฒนาชุมชนท่องเที่ยวให้เติบโตได้อย่างต่อเนื่อง

## การนำไปใช้เชิงปฏิบัติ

ผลงานวิจัยนี้สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาภาคการท่องเที่ยวได้ ดังนี้

1. หน่วยงานภาครัฐ กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา และการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สามารถนำต้นแบบ 10 ด้าน ไปใช้เป็นฐานในการวางแผนยุทธศาสตร์การส่งเสริมการตลาดและการจัดทำเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพแหล่งท่องเที่ยวชุมชนในพื้นที่อุทยานธรณี และนำข้อมูลพฤติกรรมนักท่องเที่ยวไปใช้ในการกำหนดทิศทางการสื่อสารการตลาดที่เน้นภาพลักษณ์ความปลอดภัย เพื่อกระตุ้นความเชื่อมั่นในระดับสากล
2. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สามารถนำผลการศึกษาไปใช้เป็นแผนแม่บทระดับท้องถิ่นในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวกที่สอดคล้องกับมาตรฐานสุขอนามัย และใช้ต้นแบบ 10 ด้านเป็นเกณฑ์ในการจัดโครงการฝึกอบรมและเพิ่มทักษะ (Upskill/Reskill) แก่ผู้ประกอบการและมัคคุเทศก์ท้องถิ่นยกระดับสมรรถนะการให้บริการอย่างเป็นระบบ
3. ชุมชนท่องเที่ยวสามารถนำต้นแบบ 10 ด้าน ไปจัดทำเป็นแนวทางปฏิบัติที่เป็นมาตรฐาน ใช้เป็นคู่มือปฏิบัติงาน (SOP) สำหรับการให้บริการนักท่องเที่ยว เพื่อเสริมสร้างความเชื่อมั่นในสถานการณ์ปกติ และสร้างภูมิคุ้มกันในการรับมือกับโรคอุบัติใหม่หรือภาวะวิกฤตที่อาจเกิดขึ้นได้อย่างทันที่
4. เครือข่ายอุทยานธรณีโลกสตูล นำข้อค้นพบไปใช้ในกระบวนการประเมินภายใน เพื่อรักษามาตรฐานความเป็นอุทยานธรณีโลกขององค์การยูเนสโก (UNESCO) โดยกำหนดให้เป็นระเบียบปฏิบัติประจำที่เป็นเอกภาพทั้งเครือข่าย เพื่อรักษาสมดุลระหว่างการอนุรักษ์ธรณีวิทยาและกระส่งเสริมการท่องเที่ยว

## ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาวิจัยที่ครอบคลุมเครือข่ายธุรกิจเกี่ยวเนื่องในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการในพื้นที่อุทยานธรณีโลกสตูล เพื่อพัฒนารูปแบบบริการที่เชื่อมโยงทั้งระบบ (Supply Chain Integration) อันจะช่วยยกระดับขีดความสามารถรองรับนักท่องเที่ยวทุกกลุ่มเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ
2. ควรมีการวิจัยประเมินผลกระทบของชุมชนท่องเที่ยวในเขตพื้นที่อุทยานธรณีโลกสตูลเมื่อเกิดเหตุการณ์เกี่ยวกับโรคอุบัติใหม่ หรือภัยพิบัติต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นด้วยการกระทำของมนุษย์หรือเกิดขึ้นเองตามธรรมชาติ เพื่อสร้างแนวทางการปรับตัวและรับมือต่อภาวะวิกฤตในอนาคต
3. ควรมีการวิจัยเชิงติดตามผลหลังจากที่ชุมชนท่องเที่ยวได้นำต้นแบบการจัดการมาตรฐานทั้ง 10 ด้านไปปฏิบัติเพื่อประเมินผลกระทบต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในระยะยาว รวมถึงความคุ้มค่าทางเศรษฐกิจ

## กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ สนับสนุนทุนอุดหนุนการวิจัย (กองทุนวิจัย คณะศิลปศาสตร์) ประจำปี 2565

## เอกสารอ้างอิง

- กรมการท่องเที่ยวและกรมอนามัย. (2563). คู่มือการปฏิบัติตามมาตรการผ่อนปรนกิจการและกิจกรรมด้านการท่องเที่ยว เพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19): แนวทางปฏิบัติสำหรับเจ้าของกิจการ ผู้ให้บริการ และผู้ใช้บริการ. กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา.  
[https://www.dot.go.th/storage/17\\_07\\_2020/sSSa4XxXKJg5RPAZ93jiZHubOshCbh3EoDzC1sqF.pdf](https://www.dot.go.th/storage/17_07_2020/sSSa4XxXKJg5RPAZ93jiZHubOshCbh3EoDzC1sqF.pdf)
- กรมควบคุมโรค. (2563). เกี่ยวอย่างไรให้ปลอดภัยต่อสุขภาพ ในยุคโควิด-19. กระทรวงสาธารณสุข.  
<https://ddc.moph.go.th/pagecontent.php?page=604&dept=>
- กรมทรัพยากรธรณี. (2561). อุทยานธรณีที่สุด...อุทยานธรณีโลกแห่งแรกของประเทศไทย [เอกสารประชาสัมพันธ์]. กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม. [https://www.dmr.go.th/wp-content/uploads/2022/10/article\\_20180420145949-1.pdf#:~:text=Advantages%20for%20receiving%20UNESCO%20Global%20Geopark%20status.,induce%20communication%20between%20geoscientists%20and%20local%20communities](https://www.dmr.go.th/wp-content/uploads/2022/10/article_20180420145949-1.pdf#:~:text=Advantages%20for%20receiving%20UNESCO%20Global%20Geopark%20status.,induce%20communication%20between%20geoscientists%20and%20local%20communities)
- กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2563). สถานการณ์การท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในไทยในช่วงไตรมาส 1/2563P. *Tourism Economic Review (รายงานภาวะเศรษฐกิจการท่องเที่ยว)*, 1(4), 18–21.  
<https://www.mots.go.th/download/TourismEconomicReport/4-1TourismEconomicVol4.pdf>
- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (ม.ป.ป.). *Amazing Thailand Safety & Health Administration (SHA)*.  
<https://www.thailandsha.com/th>
- ณัฐกาญจน์ นวลจันทร์. (2565). แรงจูงใจในการท่องเที่ยวแบบอิสระของนักท่องเที่ยวในยุค COVID-19. ใน *การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ ครั้งที่ 4 “GRADUATE SCHOOL CONFERENCE 2022”* (น. 346-354). มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์.
- เทิดชาย ช่วยบำรุง. (2563, 31 สิงหาคม). *ความปกติใหม่ของการท่องเที่ยวไทยในอนาคต*. NIDA Futurist.  
<https://futurist.nida.ac.th/ความปกติใหม่ของการท่องเที่ยว/>
- บริสุทธิ์ แสนคำ. (2564). พฤติกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทยหลังสถานการณ์โควิด 19. *วารสารศิลปศาสตร์และอุตสาหกรรมบริการ*, 4(1), 160-167. <https://so01.tci-thaijo.org/index.php/JLASI/article/view/246378>
- บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา. (2559). *พฤติกรรมนักท่องเที่ยว* (พิมพ์ครั้งที่ 2). เพ็ชรน้ำหลวง พรินติ้งแอนด์พับลิชชิ่ง.

- พรหมภัสสร ชุณหบุญญทิพย์. (2560). การท่องเที่ยวชุมชนกับการมีส่วนร่วมในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมพื้นที่ชุ่มน้ำหนองไขยวาน บ้านดอนแดง อำเภอสรีสงคราม จังหวัดนครพนม. *วารสารวิชาการท่องเที่ยวไทย นานาชาติ*, 13(2), 47-62. <https://so02.tci-thaijo.org/index.php/jitt/article/view/113062>
- พิมพ์ระวี โรจน์รุ่งสัจย์. (2556). *การท่องเที่ยวชุมชน* (พิมพ์ครั้งที่ 2). โอเดียนสโตร์.
- ราชบัณฑิตยสภา. (2563, 13 พฤษภาคม). *ความหมายของ New Normal – บรรทัดฐานใหม่*. <https://royalsociety.go.th/บัญญัติศัพท์-new-normal/>
- วรพงศ์ ภูมิบ่อพลับ. (2561). แรงจูงใจปัจจัยผลัก ปัจจัยดึง: การท่องเที่ยวการพนัน (กาสิโน). *วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี*, 7(1), 13-29.
- ศศิชา หมดมลทิล. (2562). *ท่องเที่ยวโดยชุมชนวิถีสู่ความยั่งยืน*. หน่วยวิเคราะห์เศรษฐกิจฐานราก ส่วนเศรษฐกิจฐานราก. ศูนย์วิจัยธนาคารออมสิน. [https://www.gsb.or.th/gsbresearch/wp-content/uploads/2019/10/GR\\_report\\_travel\\_detail.pdf](https://www.gsb.or.th/gsbresearch/wp-content/uploads/2019/10/GR_report_travel_detail.pdf)
- ศุภราภรณ์ แต่งตั้งลำ และอริยา พงษ์พานิช. (2564). ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกการเดินทางท่องเที่ยวไทยปรกติใหม่. *วารสารสหวิทยาการมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*. 4(1), 12-24. [https://so04.tci-thaijo.org/index.php/jmhs1\\_s/article/view/244484](https://so04.tci-thaijo.org/index.php/jmhs1_s/article/view/244484)
- สุดถนอม ต้นเจริญ. (2560). การจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชนกับการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนของชุมชนบางชั้นแตก จังหวัดสมุทรสงคราม. *วารสารวิชาการการท่องเที่ยวไทยนานาชาติ*, 13(2), 1-24. <https://so02.tci-thaijo.org/index.php/jitt/article/view/113052>
- อุษาวดี พลพิพัฒน์. (2545). การท่องเที่ยวแบบยั่งยืน: กรณีศึกษาการท่องเที่ยวเชิงนิเวศโดยชุมชนในประเทศไทย. *จุลสารการท่องเที่ยว*, 21(4), 38-48.
- Alderfer, C. P. (1969). An empirical test of a new theory of human needs. *Organizational Behavior and Human Performance*, 4(2), 142–175. [https://doi.org/10.1016/0030-5073\(69\)90004-X](https://doi.org/10.1016/0030-5073(69)90004-X)
- Buhalis, D., & Sinarta, Y. (2019). Real-time co-creation and nowness service: lessons from tourism and hospitality. *Journal of Travel & Tourism Marketing*, 36(5), 563–582. <https://doi.org/10.1080/10548408.2019.1592059>
- Crompton, J. L. (1979). Motivations for pleasure vacation. *Annals of Tourism Research*, 6(4), 408–424. [https://doi.org/10.1016/0160-7383\(79\)90004-5](https://doi.org/10.1016/0160-7383(79)90004-5)
- Cronbach, L. J., Gleser, G. C., Nanda, H., & Rajaratnam, N. (1972). *The Dependability of Behavioral Measurements: Theory of Generalizability for Scores and Profiles*. John Wiley & Sons.
- Dann, G. M. (1977). Anomie, ego-enhancement and tourism. *Annals of Tourism Research*, 4(4), 184-194. [https://doi.org/10.1016/0160-7383\(77\)90037-8](https://doi.org/10.1016/0160-7383(77)90037-8)

- Eber, S. (1992). *Beyond the Green Horizon: Principles for Sustainable Tourism*. UK Heinemann.
- Goeldner, C. R., & Ritchie, J. R. B. (2012). *Tourism: Principles, practices, philosophies* (12th ed.). John Wiley & Sons.
- Gössling, S., Scott, D., & Hall, C. M. (2021). Pandemics, tourism and global change: A rapid assessment of COVID-19. *Journal of Sustainable Tourism*, 29(1), 1–20.  
<https://doi.org/10.1080/09669582.2020.1758708>
- Houska, P. & Petru, Z. (2022). International Standardization in Tourism Services: Tool to Reduce and Restart Tourism in the Post-COVID-19 Time. In G. Antoşová (Ed.), *Innovative Strategic Planning and International Collaboration for the Mitigation of Global Crises* (pp. 212-229). IGI Global Scientific Publishing. <https://doi.org/10.4018/978-1-7998-8339-5.ch013>
- Iso-Ahola, S. E. (1982). Toward a social psychological theory of tourism motivation. *Annals of Tourism Research*, 9(2), 256-262. [https://doi.org/10.1016/0160-7383\(82\)90049-4](https://doi.org/10.1016/0160-7383(82)90049-4)
- Jiang, Y., & Wen, J. (2020). Effects of COVID-19 on hotel marketing and management: a perspective article. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 32(8), 2563–2573. <https://doi.org/10.1108/IJCHM-03-2020-0237>
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2021). *Marketing management* (16th ed.). Pearson Education.
- Lee, S. M., & Lee, D. (2021). Opportunities and challenges for contactless healthcare services in the post-COVID-19 Era. *Technological Forecasting and Social Change*, 167, 120712.  
<https://doi.org/10.1016/j.techfore.2021.120712>
- Maslow, A. H. (1954). *Motivation and Personality*. Harper & Row.
- Orîndaru, A., Popescu, M. F., Alexoaei, A. P., Caescu, S. C., Florescu, M. S., & Orzan, A. O. (2021). Tourism in a post-COVID-19 era: Sustainable strategies for industry’s recovery. *Sustainability*, 13(12), 6781. <https://doi.org/10.3390/su13126781>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Scheyvens, R. (2013). *Tourism and Poverty*. Routledge.
- Sigala, M. (2020). Tourism and COVID-19: Impacts and implications for advancing and resetting industry and research. *Journal of Business Research*, 117, 312-321.  
<https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2020.06.015>

- Škare, M., Soriano, D. R., & Porada-Rochoń, M. (2021). Impact of COVID-19 on the travel and tourism industry. *Technological forecasting and social change*, 163, 120469. <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2020.120469>
- UNESCO. (2021). *Strategic plan 2022-2023: UNESCO Global Geoparks*. UNESCO Publishing [https://www.globalgeoparksnetwork.org/sites/default/files/ggn-upload/Strategic-Plan-2022-2023\\_29\\_11\\_2021\\_1.pdf](https://www.globalgeoparksnetwork.org/sites/default/files/ggn-upload/Strategic-Plan-2022-2023_29_11_2021_1.pdf)
- UNESCO. (n.d.). *Satun UNESCO Global Geopark. International Geoscience and Geoparks Programme*. <https://unesco.org/en/iggp/satun-unesco-global-geopark>
- Wen, J., Kozak, M., Yang, S., & Liu, F. (2021). COVID-19: Potential effects on Chinese citizens' lifestyle and travel. *Tourism Review*, 76(1), 74-87. <https://doi.org/10.1108/TR-03-2020-0110>
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An introductory analysis* (3rd ed.). Harper and Row Publications.
- Zhang, H., Song, H., Wen, L., & Liu, C. (2021). Forecasting tourism recovery amid COVID-19. *Annals of Tourism Research*, 87, Article 103149. <https://doi.org/10.1016/j.annals.2021.103149>