

การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษา มสธ. ครั้งที่ 3
The 3rd STOU Graduate Research Conference

แนวทางการจัดการพื้นที่ลานกางเต็นท์ และการให้บริการนักท่องเที่ยวอุทยานแห่งชาติเขาใหญ่
**Camping Ground Management Method and Tourist Service of
Khao Yai National Park**

สุภาณี จิมดี (Supanee Chimdee)* ดุสิต เวชกิจ (Dusit Wechakit)**

ชัยวัฒน์ คงสม (Chaiwat Kongsom)***

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาข้อมูลพื้นฐานของนักท่องเที่ยวบริเวณลานกางเต็นท์ในอุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ (2) ศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการจัดการพื้นที่ลานกางเต็นท์อุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ (3) ศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการให้บริการนักท่องเที่ยวอุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ (4) ศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ ด้านการจัดการพื้นที่ลานกางเต็นท์ และการให้บริการนักท่องเที่ยวอุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ และ (5) ศึกษาแนวทางการจัดการพื้นที่ลานกางเต็นท์ และการให้บริการนักท่องเที่ยวในอุทยานแห่งชาติเขาใหญ่

กลุ่มตัวอย่าง คือ นักท่องเที่ยวที่มาใช้ประโยชน์ในพื้นที่ลานกางเต็นท์ลำตะคอง อายุตั้งแต่ 20 ปี ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ โดยศึกษากลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน แบ่งเป็นวันหยุดจำนวน 200 คน และวันธรรมดาจำนวน 200 คน โดยให้ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่อุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ จำนวน 15 คน เป็นผู้ให้ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม จากนั้นนำข้อมูลไปกำหนดแนวทางการจัดการพื้นที่ลานกางเต็นท์ และการให้บริการนักท่องเที่ยว อุทยานแห่งชาติเขาใหญ่

ผลการวิจัยพบว่า (1) นักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยวทั้งวันธรรมดาและวันหยุดส่วนใหญ่มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัท จบการศึกษาระดับปริญญาตรี รายได้ต่อเดือนระหว่าง 10,000-19,999 บาท จุดประสงค์หลักมาเพื่อท่องเที่ยวพักผ่อน โดยได้รับข้อมูลมาจากญาติหรือเพื่อน และทางอินเทอร์เน็ต พักค้างแรม 1-2 คืน ซึ่งเดินทางมาด้วยรถยนต์ส่วนตัว (2) ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการจัดการพื้นที่ลานกางเต็นท์ในภาพรวมมีระดับความพึงพอใจมาก (3) ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการให้บริการนักท่องเที่ยวในภาพรวมมีระดับความพึงพอใจมาก (4) ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะที่ได้จากนักท่องเที่ยวในด้านการจัดการพื้นที่ลานกางเต็นท์ และการให้บริการนักท่องเที่ยวเป็นข้อมูลเพื่อพัฒนาการจัดการและการให้บริการ และ (5) จากการศึกษา นำมากำหนดแนวทางการจัดการพื้นที่ลานกางเต็นท์ โดยพื้นที่สำหรับกางเต็นท์ ควรเพิ่มพื้นที่ช่วงเทศกาล ศูนย์บริการนักท่องเที่ยวและร้านอาหาร ควรบริการสุภาพ ดูแลความสะอาดเสมอ พื้นที่ลานจอดรถ ควรอำนวยความสะดวกด้านการจราจร ห้องอาบน้ำและห้องสุขา ควรดูแลความสะอาด ส่วนแนวทางการให้บริการ โดยด้านเก็บค่าผ่านทางต้องคิดแยกในแต่ละประเภท ศูนย์บริการนักท่องเที่ยว ควรบริการสุภาพ และให้ความรู้กับนักท่องเที่ยว ศูนย์อาหาร ควรบริการสุภาพ อาหารมีคุณภาพ ด้านที่พัก ควรแนะนำด้านที่พัก งานบริการด้านการท่องเที่ยว ควรบริการสุภาพ และสิ่งอำนวยความสะดวก ควรปรับปรุงให้มีสภาพดี

คำสำคัญ การจัดการพื้นที่ ความพึงพอใจ การให้บริการ อุทยานแห่งชาติเขาใหญ่

* นักศึกษาหลักสูตรปริญญาเกษตรศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช som_kypn@hotmail.com

** รองศาสตราจารย์ ดร. ประจำสาขาวิชาเกษตรศาสตร์และสหกรณ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช dusit.wee@stou.ac.th

*** รองศาสตราจารย์ ดร. ประจำสาขาวิชาเกษตรศาสตร์และสหกรณ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช chaiwat_kon@stou.ac.th

การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษา มสธ. ครั้งที่ 3
The 3rd STOU Graduate Research Conference

Abstract

This research aims (1) to study basic information of the tourists in the campsite of Khao Yai National Park, (2) to study satisfaction of tourists onto the campsite management of Khao Yai National Park, (3) to study satisfaction onto the tourist service of Khao Yai National Park, (4) to study about problems, obstacles and suggestions of campsite management and tourist services of Khao Yai National Park as well as (5) to study the methods of campsite management and tourist service of Khao Yai National Park.

The sample group was the tourists in the campsite whose age greater than or equal to 20 years old, who utilized the areas in Lumtakong campsite. The research used accidental sampling and the sample group total 400 people who was divided to 2 categories; 200 people who travelled in holidays and 200 people who travelled in weekdays. The executives and staffs in Khao Yai National Park total 15 people had duties to represent ideas and additional suggestions. Then, they brought the received information to determine the methods of campsite and tourist services of Khao Yai National Park.

The research results indicated as follows: (1) The most tourists who travelled in both weekdays and holidays were company officers, graduated in Bachelor's degree, had monthly income in the range of 10,000-19,999 baht, travelled for relaxation as main purpose and got the most information from relatives or friend and internet, stayed 1-2 nights and travelled by private cars. (2) The overall satisfaction of tourists onto the campsite management was in high level. (3) The overall satisfaction onto tourist service was in high level. (4) Problems, obstacles and suggestions from the tourists regard to the campsite management and tourist service were used as information for development of management and service. (5) From the research results regarding the methods of campsite management, the campsite should be increased the areas around tourist service center and restaurants during festivals. The service should be performed politely and cleanly. The parking area should facilitate the main traffic. The area of bathroom and toilet should maintain cleanliness. For the service, the tollgate should charge separately in each category. The staffs in the tourist service center should be polite and can give information to tourists well. The staffs in food court area should be polite and pay attention in food quality. For the camps, staffs should be able to recommend for accommodation. For the travel service, the staffs should be polite and always improve facilities to be in good condition.



Keywords: Campsite Management, Satisfaction , Service, Khao Yai National Park

* นักศึกษาหลักสูตรปริญญาเกษตรศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช som_kypn@hotmail.com

** รองศาสตราจารย์ ดร. ประจำสาขาวิชาเกษตรศาสตร์และสหกรณ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช dusit.wec@stou.ac.th

*** รองศาสตราจารย์ ดร. ประจำสาขาวิชาเกษตรศาสตร์และสหกรณ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช chaitwat_kon@stou.ac.th

การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษา มสธ. ครั้งที่ 3 The 3rd STOU Graduate Research Conference

บทนำ

การท่องเที่ยวเป็นกิจกรรมนันทนาการกลางแจ้งประเภทหนึ่ง ที่เกิดขึ้นจากการใช้เวลาว่าง และมีการเดินทางจากที่อยู่อาศัยไปยังสถานที่แห่งอื่นๆ โดยมีการพักค้างแรมเพื่อเปลี่ยนบรรยากาศและสภาพแวดล้อมโดยมีแรงกระตุ้นจากความต้องการด้านกายภาพ ด้านปฏิสัมพันธ์ และสถานภาพเป็นสำคัญ ปัจจุบันมีผู้สนใจและเข้าร่วมประกอบกิจกรรมการท่องเที่ยวเป็นจำนวนมากขึ้น โดยเฉพาะการท่องเที่ยวในพื้นที่ธรรมชาติ ซึ่งส่วนใหญ่อยู่ในเขตอุทยานแห่งชาติ และพื้นที่ป่าของประเทศไทย (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย 2540)

อุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ ซึ่งตั้งอยู่ในบริเวณเทือกเขาพนมดงรัก ในพื้นที่จังหวัดสระบุรี จังหวัดนครราชสีมา จังหวัดนครนายก และจังหวัดปราจีนบุรี เป็นแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติแห่งหนึ่งที่เป็นที่นิยมของนักท่องเที่ยวในลำดับแรกของประเทศไทย เนื่องจากมีสภาพภูมิประเทศที่สวยงามเป็นเทือกเขาสลับซับซ้อน มีสภาพป่าที่อุดมสมบูรณ์ เป็นแหล่งต้นน้ำลำธารที่สำคัญที่ก่อให้เกิดน้ำตกหลายสาย มีลักษณะทางธรรมชาติที่สวยงามและมีสภาพภูมิอากาศที่เย็นสบายตลอดปี จึงเหมาะแก่การเดินทางมาท่องเที่ยวและประกอบกิจกรรมนันทนาการต่างๆ ได้ตลอดปี โดยเฉพาะในฤดูหนาว ระหว่างเดือนพฤศจิกายนถึงเดือนกุมภาพันธ์ ซึ่งจะมีนักท่องเที่ยวนิยมเข้ามาท่องเที่ยวที่เขาใหญ่เป็นจำนวนมากที่สุด ฤดูที่มีนักท่องเที่ยวเข้ามาเที่ยวชมรองลงมาได้แก่ฤดูฝน เนื่องจากเป็นช่วงที่ธรรมชาติบนเขาใหญ่ชุ่มฉ่ำ ป่าไม้และทุ่งหญ้าเขียวขจี น้ำตกทุกสายมีน้ำไหลหลากสวยงาม และฤดูร้อนที่อากาศบนเขาใหญ่ยังเย็นสบายเหมาะแก่การพักผ่อน ประกอบกับอุทยานแห่งชาติเขาใหญ่มีที่ตั้งที่ห่างจากกรุงเทพมหานครไม่มากนัก ทำให้ในแต่ละปีจะมีนักท่องเที่ยวเข้าไปเยี่ยมชมแหล่งท่องเที่ยวของอุทยานแห่งชาติเขาใหญ่เป็นจำนวนมาก โดยเฉลี่ยปีละประมาณ 852,772 คน(กรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช 2555) จากปริมาณนักท่องเที่ยวที่มีจำนวนมากเกือบตลอดปี ทำให้อุทยานแห่งชาติจะต้องมีการจัดการบริการการท่องเที่ยวและการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อให้บริการแก่นักท่องเที่ยวที่ได้มาตรฐาน มีความเหมาะสมและเพียงพอ ในรูปแบบที่ไม่ก่อให้เกิดผลกระทบต่อสภาพธรรมชาติและสภาพแวดล้อม (ส่วนศึกษาและวิจัยอุทยานแห่งชาติ 2548)

การจัดการพื้นที่ การบริการการท่องเที่ยวและการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกในอุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ จะทำให้นักท่องเที่ยวเกิดความประทับใจในการเข้ามาท่องเที่ยวภายในอุทยานแห่งชาติเขาใหญ่มากยิ่งขึ้น โดยพัฒนาในรูปแบบของการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ ไม่ก่อให้เกิดผลกระทบกับทรัพยากรธรรมชาติ และเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวของอุทยานแห่งชาติในประเทศไทยให้เป็นที่ยอมรับยิ่งขึ้น

ดังนั้นจึงเห็นว่าการศึกษานโยบายการจัดการพื้นที่ลานกางเต็นท์และการให้บริการนักท่องเที่ยวอุทยานแห่งชาติเขาใหญ่เป็นประเด็นที่สำคัญ เพื่อให้ทราบว่านักท่องเที่ยวซึ่งเข้ามาท่องเที่ยวในอุทยานแห่งชาติเขาใหญ่มีความพึงพอใจต่อการจัดการพื้นที่ลานกางเต็นท์ และการให้บริการนักท่องเที่ยวในระดับใด เพื่อจะได้นำผลจากการศึกษาใช้เป็นแนวทางในการจัดการพื้นที่ลานกางเต็นท์ และการให้บริการนักท่องเที่ยวในอุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ ที่สามารถตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยว เป็นการสร้างความประทับใจให้นักท่องเที่ยวในการเข้ามาท่องเที่ยวและพักแรมภายในอุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ต่อไป

การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษา มสธ. ครั้งที่ 3 The 3rd STOU Graduate Research Conference

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาข้อมูลพื้นฐานของนักท่องเที่ยวบริเวณลานกางเต็นท์ลำตะคองของอุทยานแห่งชาติเขาใหญ่
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการพื้นที่ลานกางเต็นท์ลำตะคองของอุทยานแห่งชาติเขาใหญ่
3. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการให้บริการนักท่องเที่ยวในอุทยานแห่งชาติเขาใหญ่
4. เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะของนักท่องเที่ยว ด้านการจัดการพื้นที่ลานกางเต็นท์ และการให้บริการนักท่องเที่ยวในอุทยานแห่งชาติเขาใหญ่
5. เพื่อศึกษาแนวทางการจัดการพื้นที่ลานกางเต็นท์ และการให้บริการนักท่องเที่ยวในอุทยานแห่งชาติเขาใหญ่

วิธีดำเนินการวิจัย

รูปแบบการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยมีประชากรตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ เป็นนักท่องเที่ยวที่เข้ามาใช้ประโยชน์พื้นที่กางเต็นท์บริเวณลำตะคอง ที่มีอายุตั้งแต่ 20 ปี ขึ้นไป กำหนดขนาดประชากรกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน (โดยใช้สูตร Yamane) และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (accident sampling) ในช่วงวันหยุดจำนวน 200 ตัวอย่าง และวันธรรมดาจำนวน 200 ตัวอย่าง ในระหว่างเดือนมกราคม 2555-มีนาคม 2556

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ แบบสอบถามที่ประกอบด้วย 4 ตอน คือ (1) ข้อมูลพื้นฐานของนักท่องเที่ยวบริเวณลานกางเต็นท์ลำตะคองของอุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ (2) ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการพื้นที่ลานกางเต็นท์ลำตะคองของอุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ (3) ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการให้บริการนักท่องเที่ยวในอุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ และ (4) ความคิดเห็นทั่วไป

การวิเคราะห์ข้อมูล ใช้การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าต่ำสุด ค่าสูงสุด ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการเปรียบเทียบ โดยใช้ Independent-Samples t-test และนำผลมาวิเคราะห์แนวทางการจัดการพื้นที่ลานกางเต็นท์ และการให้บริการนักท่องเที่ยวของอุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ โดยให้ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่อุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ จำนวน 15 คน ให้ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม นำข้อมูลที่ได้ไปกำหนดแนวทางการจัดการพื้นที่ลานกางเต็นท์ และการให้บริการนักท่องเที่ยวของอุทยานแห่งชาติเขาใหญ่

ผลการวิจัย

1. ข้อมูลพื้นฐานของนักท่องเที่ยว

1.1 นักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวในวันธรรมดา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุเฉลี่ย 38.62 ปี มีสถานภาพสมรส จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพพนักงานบริษัท มีรายได้เฉลี่ย 28,453.87 บาทต่อเดือน จุดประสงค์หลักมาท่องเที่ยวและพักผ่อน ส่วนใหญ่เดินทางมาเที่ยวประมาณ 1 - 5 ครั้ง ได้รับข้อมูลส่วนใหญ่จากญาติหรือเพื่อนที่เคยมาท่องเที่ยวพักผ่อน ระยะเวลาในการเข้ามาท่องเที่ยว 1 - 2 คืน กิจกรรมในการเข้ามาท่องเที่ยวส่วนใหญ่เพื่อกางเต็นท์ พักแรม และเดินทางมาด้วยรถยนต์ส่วนตัว

การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษา มสธ. ครั้งที่ 3
The 3rd STOU Graduate Research Conference

1.2 นักท่องเที่ยวที่มาร่วมในวันหยุด พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุเฉลี่ย 32.38 ปี มีสถานภาพโสด จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพพนักงานบริษัท มีรายได้เฉลี่ย 25,807.95 บาทต่อเดือน จุดประสงค์หลัก มาท่องเที่ยวและมาพักผ่อน ส่วนใหญ่เดินทางมาเที่ยวเป็นครั้งแรก ได้รับข้อมูลส่วนใหญ่จากญาติหรือเพื่อนที่เคยมาท่องเที่ยวพักผ่อน ระยะเวลาในการเข้ามาท่องเที่ยว 1 - 2 คืน กิจกรรมในการเข้ามาท่องเที่ยวส่วนใหญ่เพื่อกางเต็นท์พักผ่อน และเดินทางมาด้วยรถยนต์ส่วนตัว

2. ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการจัดการพื้นที่ลานกางเต็นท์ อุทยานแห่งชาติเขาใหญ่

พบว่า ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการจัดการพื้นที่ลานกางเต็นท์ อุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ ในภาพรวมนักท่องเที่ยวที่มาร่วมในวันธรรมดาและในวันหยุดมีระดับความพึงพอใจมาก ($\bar{x} = 3.67$ และ 3.49) ตามลำดับ เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ มีดังนี้

2.1 บริเวณพื้นที่สำหรับกางเต็นท์และประกอบกิจกรรมนันทนาการ พบว่า นักท่องเที่ยวที่มาร่วมในวันธรรมดาและในวันหยุดมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.71$ และ 3.61) ตามลำดับ

2.2 บริเวณศูนย์บริการนักท่องเที่ยว พบว่า นักท่องเที่ยวที่มาร่วมในวันธรรมดาและในวันหยุดมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.76$ และ 3.62) ตามลำดับ

2.3 บริเวณร้านอาหาร พบว่า นักท่องเที่ยวที่มาร่วมในวันธรรมดามีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.48$) ส่วนนักท่องเที่ยวที่มาร่วมในวันหยุดมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.35$)

2.4 บริเวณพื้นที่ลานจอดรถ พบว่า นักท่องเที่ยวที่มาร่วมในวันธรรมดาและในวันหยุดมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.68$ และ 3.43) ตามลำดับ

2.5 บริเวณห้องน้ำและห้องสุขา พบว่า นักท่องเที่ยวที่มาร่วมในวันธรรมดาและในวันหยุดมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.62$ และ 3.41) ตามลำดับ

2.6 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการพื้นที่ลานกางเต็นท์ อุทยานแห่งชาติเขาใหญ่

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ Independent Sample t-test พบว่า ระหว่างนักท่องเที่ยวที่มาร่วมในวันธรรมดาและที่มาร่วมในวันหยุดมีความพึงพอใจต่อการจัดการพื้นที่ลานกางเต็นท์ อุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ มีการจัดการไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 มี 3 ด้าน ได้แก่ ในบริเวณพื้นที่สำหรับกางเต็นท์และประกอบกิจกรรมนันทนาการ ในบริเวณศูนย์บริการนักท่องเที่ยว และในบริเวณร้านอาหาร ส่วนระหว่างนักท่องเที่ยวที่มาร่วมในวันธรรมดาและที่มาร่วมในวันหยุดมีความพึงพอใจต่อการจัดการพื้นที่ลานกางเต็นท์ อุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ มีการจัดการที่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 มี 2 ด้าน ได้แก่ ในบริเวณพื้นที่ลานจอดรถ ในบริเวณห้องน้ำและห้องสุขา และในภาพรวม พบว่า ระหว่างนักท่องเที่ยวที่มาร่วมในวันธรรมดาและที่มาร่วมในวันหยุดมีความพึงพอใจต่อการจัดการพื้นที่ลานกางเต็นท์ อุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ มีการจัดการที่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษา มสธ. ครั้งที่ 3
The 3rd STOU Graduate Research Conference

3. ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการให้บริการนักท่องเที่ยวอุทยานแห่งชาติเขาใหญ่

พบว่า ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการให้บริการนักท่องเที่ยวอุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ ในภาพรวมนักท่องเที่ยวที่เที่ยวในวันธรรมดาและในวันหยุดมีความพึงพอใจมาก ($\bar{x} = 3.44$ และ 3.42) ตามลำดับ เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ มีดังนี้

3.1 บริเวณด่านเก็บเงินค่าผ่านทาง พบว่า นักท่องเที่ยวที่เที่ยวในวันธรรมดาและในวันหยุดมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.56$ และ 3.45) ตามลำดับ

3.2 บริเวณศูนย์บริการนักท่องเที่ยว พบว่า นักท่องเที่ยวที่เที่ยวในวันธรรมดามีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.43$) ส่วนนักท่องเที่ยวที่เที่ยวในวันหยุดมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.35$)

3.3 บริเวณศูนย์อาหาร พบว่า นักท่องเที่ยวที่เที่ยวในวันธรรมดาและที่เที่ยวในวันหยุดมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.27$ และ 3.37) ตามลำดับ

3.4 บริเวณด้านที่พัก พบว่า นักท่องเที่ยวที่เที่ยวในวันธรรมดาและในวันหยุดมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.45$ และ 3.48) ตามลำดับ

3.5 งานบริการด้านการท่องเที่ยว พบว่า นักท่องเที่ยวที่เที่ยวในวันธรรมดาและในวันหยุดมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.45$ และ 3.41) ตามลำดับ

3.6 สิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า นักท่องเที่ยวที่เที่ยวในวันธรรมดาและในวันหยุดมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.43$ และ 3.42) ตามลำดับ

3.7 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการให้บริการนักท่องเที่ยว อุทยานแห่งชาติเขาใหญ่

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ Independent Sample t-test พบว่า ระหว่างนักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยวในวันธรรมดาและที่มาท่องเที่ยวในวันหยุด มีความพึงพอใจต่อการให้บริการนักท่องเที่ยว อุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ มีการให้บริการไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ได้แก่ บริเวณด่านเก็บเงินค่าผ่านทาง บริเวณศูนย์บริการนักท่องเที่ยว บริเวณศูนย์อาหาร บริเวณด้านที่พัก ด้านงานบริการด้านการท่องเที่ยว สิ่งอำนวยความสะดวก และในภาพรวม

4. ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะของนักท่องเที่ยวในการจัดการพื้นที่ลานกางเต็นท์ และการให้บริการนักท่องเที่ยว อุทยานแห่งชาติเขาใหญ่

4.1 ปัญหาและอุปสรรคของนักท่องเที่ยวในการจัดการพื้นที่ลานกางเต็นท์ อุทยานแห่งชาติเขาใหญ่

1. บริเวณพื้นที่สำหรับกางเต็นท์และประกอบกิจกรรมนันทนาการ

- แสงสว่างไม่เพียงพอ
- ในช่วงฤดูกาลท่องเที่ยวพื้นที่ในการกางเต็นท์มีไม่เพียงพอ

2. บริเวณห้องน้ำและห้องสุขา

- ห้องน้ำ ห้องสุขา ไม่สะอาดและไม่สะดวก
- จำนวนห้องน้ำไม่เพียงพอต่อความต้องการในการใช้บริการของนักท่องเที่ยว

3. บริเวณพื้นที่ลานจอดรถ

การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษา มสธ. ครั้งที่ 3 The 3rd STOU Graduate Research Conference

- ลานจอดรถมีไม่เพียงพอต่อความต้องการของนักท่องเที่ยว ในช่วงเวลาที่มีนักท่องเที่ยวมาเที่ยวเยอะ ทำให้ต้องจอดรถบนไหล่ทาง เกิดการจราจรติดขัด
- มลภาวะทางเสียงจากรถมอเตอร์ไซด์

4.2 ปัญหาและอุปสรรคของนักท่องเที่ยวในการให้บริการนักท่องเที่ยว อุทยานแห่งชาติเขาใหญ่

1. บริเวณศูนย์อาหาร

- คนขายบริการไม่สุภาพ ควรมีธรรมาภิบาลที่ดีกว่านี้
- ร้านค้า ร้านอาหาร มีไม่เพียงพอ
- ราคาอาหารแพงเกินไป

2. บริเวณด้านเก็บเงินค่าผ่านทาง

- การเรียกเก็บค่าบริการในการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ชำช้า ต้องเสียค่าบริการหลายอย่าง

3. งานบริการด้านการท่องเที่ยว

- เจ้าหน้าที่มีไม่เพียงพอต่อความต้องการของนักท่องเที่ยว

4. สิ่งอำนวยความสะดวก

- ถังขยะมีไม่เพียงพอต่อความต้องการ
- การทิ้งขยะไม่ถูกที่ ทำให้เกิดความไม่สะอาด และไม่เรียบร้อย

4.3 ข้อเสนอแนะของนักท่องเที่ยวในการจัดการพื้นที่ลานกางเต็นท์ อุทยานแห่งชาติเขาใหญ่

1. บริเวณร้านอาหาร

- ควรขยายเวลาในการให้บริการร้านค้า ร้านอาหาร วันธรรมดาจากเดิมปิด 16.00 น. เป็น 19.00 น. และวันหยุดเลื่อนปิดเป็นเวลา 21.00 น.
- ร้านค้าที่กางเต็นท์จำหน่าย ควรมีเวลาเปิดปิดที่ชัดเจน รวมทั้งคนขายควรมีมารยาทมากกว่านี้

2. บริเวณห้องน้ำและห้องสุขา

- ควรมีการเพิ่มเจ้าหน้าที่ทำความสะอาดห้องน้ำให้มากขึ้น
- ควรมีการปรับปรุง ซ่อมแซม และความสะดวกในส่วนของห้องน้ำ
- ควรมีการเก็บเงินค่าให้บริการห้องน้ำ ห้องสุขา

4.4 ข้อเสนอแนะของนักท่องเที่ยวในการให้บริการนักท่องเที่ยว อุทยานแห่งชาติเขาใหญ่

1. บริเวณด้านเก็บเงินค่าผ่านทาง

- นักท่องเที่ยวที่เป็นผู้สูงอายุ 60 ปีขึ้นไป ควรละเว้นการเก็บค่าธรรมเนียมไม่ว่าจะเป็นการเข้าพักค้างแรมกางเต็นท์ และประตูผ่านเข้า-ออก

2. บริเวณด้านที่พัก

- ควรมีการปรับปรุง ซ่อมแซม และความสะดวกในส่วนที่บ้านพัก

การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษา มสธ. ครั้งที่ 3
The 3rd STOU Graduate Research Conference

3. งานบริการด้านการท่องเที่ยว

- ควรมีเจ้าหน้าที่เดินตรวจตรามากกว่านี้ ตรวจสอบความเรียบร้อย เพื่อคอยให้คำแนะนำ และดูแลความเรียบร้อย คำกล่าวต้อนรับต่อนักท่องเที่ยวที่ใช้เสียงดังรบกวนคนอื่น
- ในส่วนของทางราชการเข้ามาศึกษาหาความรู้ ควรได้รับการฟรีหรือลดค่าบริการที่เหมาะสม

5. แนวทางการจัดการพื้นที่ลานทางเดิน และการให้บริการนักท่องเที่ยว อุทยานแห่งชาติเขาใหญ่

5.1 แนวทางการจัดการพื้นที่ลานทางเดิน

5.1.1 บริเวณพื้นที่สำหรับทางเดินและประกอบกิจกรรมนันทนาการ มีแนวทางการจัดการ ดังนี้ ควรมีการปรับปรุงพื้นที่ลานทางเดินให้มีสภาพดีอยู่เสมอเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวในทุกฤดูกาลท่องเที่ยว ควรมีเจ้าหน้าที่เข้ามาดูแลความปลอดภัย ตรวจสอบความเรียบร้อยด้านต่าง ๆ ให้กับนักท่องเที่ยว และควรเพิ่มป้ายเตือนหรือสัญลักษณ์ด้วย

5.1.2 บริเวณศูนย์บริการนักท่องเที่ยว มีแนวทางการจัดการ ดังนี้ เจ้าหน้าที่ควรบริการด้วยความสุภาพ อธิบายชี้แจง ทำงานด้วยความเต็มใจ คอยให้คำแนะนำ ความรู้แก่นักท่องเที่ยว มีการจัดนิทรรศการให้ความรู้ภายในศูนย์บริการ และดูแลความเรียบร้อยในพื้นที่อุทยานแห่งชาติเขาใหญ่

5.1.3 บริเวณร้านอาหาร มีแนวทางการจัดการ ดังนี้ ควรให้บริการด้วยความเต็มใจ มีอริยาบถดี บริการด้วยความสุภาพ มีเวลาเปิด-ปิดที่ชัดเจน และตั้งราคาอาหารให้เหมาะสม รักษาความสะอาดอย่างสม่ำเสมอ

5.1.4 บริเวณพื้นที่ลานจอดรถ มีแนวทางการจัดการ ดังนี้ สำหรับพื้นที่ลานจอดรถ อาจจะไม่มีเพียงพอในช่วงฤดูกาลท่องเที่ยวที่มีนักท่องเที่ยวเข้ามาจำนวนมากทางอุทยานจึงจัดพื้นที่ลานจอดรถเพิ่มขึ้น เพื่อรองรับนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยว และอำนวยความสะดวกในเรื่องของการจราจรให้เกิดความสะดวกมากที่สุด และควรเพิ่มพื้นที่จุดบริการรถสำหรับรถบ้าน (Home car)

5.1.5 บริเวณห้องน้ำและห้องสุขา มีแนวทางการจัดการ ดังนี้ ในช่วงฤดูกาลท่องเที่ยว ควรมีการเพิ่มเจ้าหน้าที่ช่วยทำความสะอาด เพื่อให้การบริการดีที่สุดในช่วงเวลานั้น และควรปรับปรุง ซ่อมแซม บริเวณห้องน้ำและห้องสุขาให้อยู่ในสภาพดีอยู่เสมอ เพื่อรองรับนักท่องเที่ยวในทุกฤดูกาลท่องเที่ยว

5.2 แนวทางการให้บริการนักท่องเที่ยว

5.2.1 บริเวณด้านเก็บค่าผ่านทาง มีแนวทางการจัดการ ดังนี้ ในการจัดเก็บค่าบริการของอุทยาน ควรมีการจัดเก็บแยก เพื่อสะดวกต่อการจัดเก็บเงินรายได้ในแต่ละประเภท และสำหรับค่าธรรมเนียมนักท่องเที่ยวที่เป็นผู้สูงอายุ 60 ปี ขึ้นไป ทางอุทยานจะมีการยกเว้นค่าธรรมเนียมทุกจุดที่มีการจัดเก็บค่าธรรมเนียมตามระเบียบของกรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช

5.2.2 บริเวณศูนย์บริการนักท่องเที่ยว มีแนวทางการจัดการ ดังนี้ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร เอาใจใส่ในการให้บริการ ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามเป็นอย่างดี ดูแลความสะอาดในบริเวณรอบศูนย์บริการอยู่เสมอ และมีการจัดนิทรรศการเกี่ยวกับการท่องเที่ยวในอุทยาน นำมาเป็นข้อมูลให้นักท่องเที่ยวได้เรียนรู้ และเป็นจุดสนใจเพื่อให้นักท่องเที่ยวประทับใจในการมาท่องเที่ยวภายในอุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ด้วย

การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษา มสธ. ครั้งที่ 3

The 3rd STOU Graduate Research Conference

5.2.3 บริเวณศูนย์อาหาร มีแนวทางการจัดการ ดังนี้ ทางอุทยานควรปรับปรุงงานบริการด้านร้านอาหารเรื่องหารให้บริการของพนักงานขาย ควรมีความสุภาพ ให้บริการด้วยความเต็มใจ สะดวกและรวดเร็ว บริเวณพื้นที่โดยรอบศูนย์อาหารต้องทำความสะอาดอย่างสม่ำเสมอ และอาหารควรมีคุณภาพ สะอาด ถูกหลักอนามัย ราคาต้องมีความเหมาะสม และต้องเป็นราคากลางที่กำหนด ราคาอาหารควรสม่ำเสมอทั้งช่วงฤดูการท่องเที่ยว

5.2.4 บริเวณด้านที่พัก มีแนวทางการจัดการ ดังนี้ ควรมีการให้คำแนะนำ ข้อมูลด้านสถานที่พัก จำนวนรองรับ และราคาของอัตราที่พัก ให้นักท่องเที่ยวอย่างครบถ้วน และ เจ้าหน้าที่ที่ดูแลในส่วนของบริษัท ควรให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร ดูแลเอาใจใส่กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ และบริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว

5.2.5 งานบริการด้านการท่องเที่ยว มีแนวทางการจัดการ ดังนี้ เจ้าหน้าที่ควรให้บริการด้านข้อมูล ด้วยความสุภาพเอาใจใส่และเต็มใจให้บริการอย่างเต็มที่ และสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการท่องเที่ยวควรมีอย่างเพียงพอ เหมาะสมกับความต้องการของนักท่องเที่ยว

5.2.6 สิ่งอำนวยความสะดวก มีแนวทางการจัดการ ดังนี้ สิ่งอำนวยความสะดวกในบางจุดที่ชำรุดควรปรับปรุง ซ่อมแซมให้มีสภาพดีอยู่เสมอ เพื่อให้นักท่องเที่ยวได้รับความสะดวก ปลอดภัย และในช่วงที่นักท่องเที่ยวมีจำนวนมาก อาจมีปัญหาคาใจไม่เพียงพอบ้างแต่ก็เป็นบางช่วงเวลาเท่านั้น

อภิปรายผลการวิจัย

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการพื้นที่ลานกางเต็นท์ และการให้บริการนักท่องเที่ยว จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มาท่องเที่ยวในช่วงวันธรรมดาและวันหยุด ส่วนใหญ่มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัท ระดับการศึกษาจบปริญญาตรี และมีรายได้ต่อเดือนอยู่ในช่วง 10,000 - 19,999 บาท จุดประสงค์หลักในการเดินทางมาเพื่อท่องเที่ยวพักผ่อน เนื่องจากอุทยานแห่งชาติเขาใหญ่มีสถานที่ท่องเที่ยวที่สวยงาม นิยมเข้ามาท่องเที่ยวโดยการกางเต็นท์พักแรม จำนวน 1 - 2 คืน เนื่องจากบ้านพักในอุทยานแห่งชาติเขาใหญ่น้อย โดยได้รับข้อมูลส่วนใหญ่จากญาติหรือเพื่อนที่เคยมาท่องเที่ยวพักผ่อน และทางอินเทอร์เน็ตของนักท่องเที่ยวที่เคยมาท่องเที่ยวแล้วเกิดความประทับใจนำไปเผยแพร่ผ่านอินเทอร์เน็ต กลุ่มตัวอย่างเดินทางมาด้วยรถยนต์ส่วนตัว เนื่องจากการคมนาคมสะดวก และสถานที่ท่องเที่ยวภายในอุทยานอยู่ห่างกันจึงใช้รถยนต์ส่วนตัวจะสามารถเดินทางท่องเที่ยวได้สะดวกกว่า ปรากฏหลักฐานที่ (2544) กล่าวว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งอิทธิพลต่อกระบวนการตัดสินใจของผู้บริโภคที่สำคัญ ๆ ได้แก่ เพศ อายุ รายได้ ระดับการศึกษา อาชีพ อาจกล่าวได้ว่าความพึงพอใจในการให้บริการมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมที่แตกต่างกันไปตามเพศ อายุ รายได้ ระดับการศึกษา อาชีพ อย่างแยกกันไม่ออก นอกจากจุดขายที่สำคัญเกี่ยวกับความสวยงามตามธรรมชาติยังมีความจำเป็นที่จะต้องให้บริการทั้งในเรื่องสิ่งอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยว การให้ข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นต่อการท่องเที่ยว รวมถึงการบริการเกี่ยวกับการเดินทางและที่พัก ตลอดจนการจัดกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อเป็นการเสริมสร้างการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ และรองรับความต้องการของนักท่องเที่ยวที่มีความหลากหลาย

การจัดการพื้นที่ลานกางเต็นท์ ซึ่งประกอบด้วย บริเวณพื้นที่สำหรับกางเต็นท์และประกอบกิจกรรม นันทนาการ บริเวณศูนย์บริการนักท่องเที่ยว บริเวณร้านอาหาร บริเวณพื้นที่ลานจอดรถ และบริเวณห้องอาบน้ำ

การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษา มสธ. ครั้งที่ 3 The 3rd STOU Graduate Research Conference

และห้องสุขา จากผลการศึกษาระดับความพึงพอใจพบว่า นักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยวในช่วงวันธรรมดาและช่วงวันหยุดมีระดับความพึงพอใจในบริเวณพื้นที่สำหรับกางเต็นท์และประกอบกิจกรรมนันทนาการ บริเวณศูนย์บริการนักท่องเที่ยว บริเวณพื้นที่ลานจอดรถ และบริเวณห้องอาบน้ำและห้องสุขา อยู่ในระดับที่มาก ส่วนในบริเวณร้านอาหาร พบว่า ในช่วงวันธรรมดามีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับที่มากกว่าในช่วงวันหยุด เนื่องจากในช่วงวันหยุดมีนักท่องเที่ยวจำนวนมาก เกิดความแออัด การให้บริการในร้านอาหารไม่ทั่วถึง รวมถึงสิ่งอำนวยความสะดวกในบริเวณร้านอาหารอาจจะไม่เพียงพอ ไม่มีความสะดวกเหมือนกับในช่วงวันธรรมดาที่มีจำนวนนักท่องเที่ยวน้อย ซึ่งจากการศึกษาระดับความพึงพอใจต่อการจัดการพื้นที่ลานกางเต็นท์ที่อยู่ในเกณฑ์ดี แต่ต้องมีการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการบ้างเล็กน้อย สอดคล้องกับงานวิจัยของ เขาวรีเจริญสวัสดิ์ (2543) ศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการใช้ประโยชน์อุทยานแห่งชาติเขาใหญ่เพื่อนันทนาการ พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อทรัพยากรธรรมชาติในระดับปานกลาง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ คือ อายุ และความคาดหวังต่อการพักผ่อนหย่อนใจ โดยกลุ่มที่มีอายุน้อยมีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มที่มีอายุมาก กลุ่มที่มีความคาดหวังต่อการพักผ่อนหย่อนใจในระดับสูงมีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มที่มีความคาดหวังปานกลางและต่ำ นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการในระดับปานกลาง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ คือ ความคาดหวังต่อการพักผ่อนหย่อนใจ โดยกลุ่มที่มีความคาดหวังต่อการพักผ่อนหย่อนใจในระดับสูงมีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มที่มีความคาดหวังปานกลางและต่ำ ดังนั้นเพื่อเป็นการส่งเสริมให้นักท่องเที่ยวกางเต็นท์พักผ่อนในอุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ มีความพึงพอใจในการใช้ประโยชน์อุทยานแห่งชาติเขาใหญ่เพื่อนันทนาการ จำเป็นต้องส่งเสริมปรับปรุงบริการนันทนาการ จัดรูปแบบนันทนาการกิจกรรมนันทนาการให้เหมาะสมกับวัย โดยมุ่งเน้นการให้การศึกษาแก่ประชาชนในด้านระบบนิเวศ ทรัพยากรและการใช้ประโยชน์ และประชาสัมพันธ์ให้นักท่องเที่ยวมีความตระหนักต่อกิจกรรมการพักผ่อนด้วยเต็นท์ในการอยู่ใกล้ธรรมชาติมากกว่าความสนุกสนานจนเกิดการรบกวนความสงบของพื้นที่ รวมทั้งการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการเพื่อรองรับกิจกรรมนันทนาการ

ส่วนการให้บริการนักท่องเที่ยวของอุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ ซึ่งประกอบด้วย บริเวณด่านเก็บเงินค่าผ่านทาง บริเวณศูนย์บริการนักท่องเที่ยว บริเวณศูนย์อาหาร บริเวณด้านที่พัก งานบริการด้านการท่องเที่ยว และสิ่งอำนวยความสะดวก จากผลการศึกษาระดับความพึงพอใจต่อการได้รับบริการ พบว่า นักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยวในช่วงวันธรรมดาและช่วงวันหยุดมีระดับความพึงพอใจในบริเวณด่านเก็บเงินค่าผ่านทาง บริเวณด้านที่พัก งานบริการด้านการท่องเที่ยว และสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับที่มาก ส่วนในบริเวณศูนย์บริการนักท่องเที่ยว พบว่า ในช่วงวันธรรมดามีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับที่มากกว่าในช่วงวันหยุด เนื่องจากในช่วงวันหยุดมีนักท่องเที่ยวจำนวนมากเข้ามาในพื้นที่ของศูนย์บริการนักท่องเที่ยว ทำให้เกิดความแออัด ไม่สะดวกสบาย เจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลได้ไม่ทั่วถึง ทำให้ไม่ได้รับความสะดวกเท่ากับช่วงวันธรรมดาที่นักท่องเที่ยวมีจำนวนน้อย และในบริเวณศูนย์อาหาร พบว่า ทั้งช่วงวันหยุดและวันธรรมดานักท่องเที่ยวมีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง เนื่องจากบริเวณศูนย์อาหารเป็นจุดศูนย์กลางที่นักท่องเที่ยวเข้ามาตลอดเวลา ทำให้การดูแลของอุทยานได้ไม่ดีเท่าที่ควร สิ่งอำนวยความสะดวกบริเวณร้านอาหารอาจจะไม่เพียงพอเกิดความไม่สะดวก ดังนั้นทางอุทยานควรมีการปรับปรุงในส่วนนี้เพื่อให้นักท่องเที่ยวได้รับความพึงพอใจมากกว่านี้ ซึ่งจากการศึกษาระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการนักท่องเที่ยวอยู่ในเกณฑ์ดีทุกด้าน แต่ต้องมีการพัฒนาในส่วนที่นักท่องเที่ยวมีระดับ

การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษา มสธ. ครั้งที่ 3 The 3rd STOU Graduate Research Conference

ความพึงพอใจน้อยอยู่ เพื่อให้นักท่องเที่ยวได้รับความพึงพอใจมากขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชิดชม กันจุพา (2549) ศึกษาแนวทางการพัฒนาการให้บริการในอุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เป็นผู้ชาย นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วงระหว่าง 25 - 34 ปี เป็นโสด มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี เป็นพนักงานบริษัทเอกชน และมีรายได้ระหว่าง 5,001 - 15,000 บาท พบว่า ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการให้บริการในอุทยานแห่งชาติเขาใหญ่โดยรวมพบว่านักท่องเที่ยวส่วนใหญ่พึงพอใจต่อห้องน้ำที่มีจำนวนมาก เพียงพออยู่ในระดับมาก รองลงมาเป็นความพึงพอใจต่อเส้นทางเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยวที่มีความสะดวกอยู่ในระดับมากเช่นกัน ส่วนความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการให้บริการของอุทยานแห่งชาติเขาใหญ่โดยภาพรวมที่ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ความเหมาะสมของราคาของที่ระลึก

ปัญหาและอุปสรรคที่พบส่วนใหญ่จะเป็นบริเวณพื้นที่สำหรับกางเต็นท์และประกอบกิจกรรม นันทนาการ บริเวณศูนย์อาหาร บริเวณห้องอาบน้ำและห้องสุขา บริเวณพื้นที่ลานจอดรถ บริเวณด้านเก็บเงินค่าผ่านทาง งานบริการด้านการท่องเที่ยว และสิ่งอำนวยความสะดวก โดยส่วนใหญ่เกิดจากจำนวนนักท่องเที่ยวที่เข้ามาใช้ประโยชน์ในพื้นที่อุทยานแห่งชาติเขาใหญ่เพิ่มขึ้น ทำให้สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ตลอดจนการจัดการด้านต่าง ๆ อาจจะไม่พร้อมเท่าที่ควร จึงต้อง มีการปรับปรุงและพัฒนาเพื่อให้สามารถต้อนรับนักท่องเที่ยวได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเป็นการส่งเสริมการท่องเที่ยวโดยคำนึงถึงการอนุรักษ์ทรัพยากรควบคู่กันไป เพื่อให้ นักท่องเที่ยวได้รับความพึงพอใจสูงสุด โดยต้องใช้แนวทางการจัดการอย่างยั่งยืน เพื่อป้องกันผลกระทบที่จะเกิดขึ้นจากการใช้ประโยชน์

ดังนั้น จึงนำข้อมูลปัญหาและอุปสรรคในการจัดการพื้นที่ลานกางเต็นท์ และการให้บริการนักท่องเที่ยว อุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ และข้อเสนอแนะที่ได้จากนักท่องเที่ยวที่เข้ามาในพื้นที่ รวมถึงให้เจ้าหน้าที่อุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ทำการตรวจสอบและให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม แล้วนำมาจัดทำเป็นแนวทางการจัดการพื้นที่ลานกางเต็นท์ และการให้บริการนักท่องเที่ยว อุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ เพื่อให้ นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจสูงสุด แต่เนื่องจากการจัดการอุทยานมีข้อจำกัดในหลายด้าน ทั้งเรื่องของงบประมาณในการบริหารจัดการ เจ้าหน้าที่ที่อำนวยความสะดวกในพื้นที่ ซึ่งการดำเนินการแต่ละด้านต้องเป็นไปตามกฎระเบียบที่มี ทำให้ไม่สามารถดำเนินการตามศักยภาพการพัฒนาได้จนถึงขั้นสูงสุดตามมาตรฐานการให้บริการในด้านต่าง ๆ อย่างครบถ้วน

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 ควรมีการปรับปรุงและพัฒนาในส่วนของบริษัทศูนย์อาหาร และร้านอาหาร ให้บริเวณโดยรอบ มีความสะอาดอย่างสม่ำเสมอ อาหารมีคุณภาพ สะอาดถูกหลักอนามัย ราคาต้องมีความเหมาะสม และการให้บริการ มีความสุภาพ เต็มใจในการให้บริการ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้นักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยวได้ประทับใจ

1.2 ควรมีการปรับปรุงและพัฒนาในส่วนของบริษัทห้องอาบน้ำและห้องสุขาให้สะอาดอยู่เสมอมิ อากาศโดยรอบถ่ายเทสะดวก ไม่เกิดมลภาวะ ทำให้ผู้ที่มาใช้บริการพึงพอใจ

1.3 ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้คำแนะนำนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวกที่อุทยาน สามารถให้บริการได้ และถ้ามาท่องเที่ยวในช่วงที่จำนวนนักท่องเที่ยวมีมากก็ต้องเตรียมพร้อมว่าสิ่งอำนวยความสะดวกอาจจะไม่เพียงพอ

การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษา มสธ. ครั้งที่ 3 The 3rd STOU Graduate Research Conference

1.4 ควรปรับปรุงและพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกในด้านต่าง ๆ ให้อยู่ในสภาพดี มีความทันสมัย โดยให้กลมกลืนกับธรรมชาติ และเป็นไปตามกฎระเบียบของอุทยานแห่งชาติ

1.5 ควรมีการพัฒนาป้ายสื่อความหมายต่าง ๆ ให้เพียงพออยู่ในบริเวณที่เหมาะสม ตลอดจนการปรับปรุงข้อมูล ให้ใหม่อยู่เสมอ

1.6 ควรมีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับอุทยานแห่งชาติ ในแนวคิดด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติแก่นักท่องเที่ยว เพื่อให้เกิดความรู้สึกรักและหวงแหนในทรัพยากรธรรมชาติ

1.7 ควรมีการจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวของอุทยานแห่งชาติ และให้ความรู้ในการเข้ามาท่องเที่ยวผ่านทางอินเทอร์เน็ต

1.8 ควรมีการจัดทำโครงการให้นักท่องเที่ยวนำขยะกลับออกจากอุทยาน เพื่อลดปริมาณขยะบนพื้นที่อุทยานแห่งชาติ อันเป็นการลดภาระการกำจัดขยะของทางอุทยานแห่งชาติอีกทางหนึ่ง

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาความพึงพอใจในการจัดการพื้นที่ลานกางเต็นท์ให้ครอบคลุมพื้นที่ลานกางเต็นท์ทั้ง 2 จุด คือ ลานกางเต็นท์ลำตะคอง และลานกางเต็นท์ผากล้วยไม้ เพื่อข้อมูลที่ได้อาจครอบคลุมมากขึ้นแล้วนำข้อมูลที่ได้มาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาให้นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจทั้ง 2 จุด เกิดการใช้ประโยชน์พื้นที่เท่ากัน

2.2 ในการศึกษาการให้บริการนักท่องเที่ยว นอกจากจะสอบถามจากนักท่องเที่ยวที่เข้ามาใช้พื้นที่ลานกางเต็นท์ ควรมีการสอบถามจากพื้นที่อื่นเพิ่มเติม ข้อมูลที่ได้ก็จะครอบคลุมนักท่องเที่ยวในทุกพื้นที่ของอุทยานทำให้ได้ข้อมูลที่ชัดเจนขึ้น

2.3 ในส่วนของลานจอดรถที่มีไม่เพียงพอกับจำนวนรถที่เข้ามาในพื้นที่ที่มีมากกว่า ควรมีการศึกษาในเรื่องของการใช้รถสาธารณะเข้ามาเพื่อลดการใช้รถส่วนตัว ทำให้ลานจอดรถเพียงพอ ช่วยลดปัญหาการจราจรติดขัดด้านบนอุทยานแห่งชาติ

2.4 ในส่วนของบริเวณศูนย์อาหาร ควรมีการศึกษาระดับความพึงพอใจในการจัดการบริเวณศูนย์อาหาร นำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงและพัฒนาในบริเวณศูนย์อาหารให้นักท่องเที่ยวที่มีความพึงพอใจสูงสุด แต่ต้องเกิดผลกระทบต่อทรัพยากรธรรมชาติน้อยที่สุด

เอกสารอ้างอิง

กรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช (2555) “สถิตินักท่องเที่ยว” คำนวณวันที่ 3 มิถุนายน 2556 จาก

<http://park.dnp.go.th/visitor/indexstatistics.php>.

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (2540) “แผนปฏิบัติการท่องเที่ยวเชิงนิเวศแห่งชาติ” (จุลสาร)

ชิดชม ก้นจุฬา (2549) “แนวทางการพัฒนาการให้บริการในอุทยานแห่งชาติเขาใหญ่” ภาคนิพนธ์หลักสูตร

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

ปริญญ์ ลักขิตานนท์ (2544) *จิตวิทยาและพฤติกรรมผู้บริโภค* พิมพ์ครั้งที่ 3 กรุงเทพมหานคร ทิปปิง พอยท์

การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษา มสธ. ครั้งที่ 3
The 3rd STOU Graduate Research Conference

เขาวรี เจริญสวัสดิ์ (2543) “ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวนในการใช้ประโยชน์อุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ เพื่อนันทนาการ” วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยี การวางแผนสิ่งแวดล้อมเพื่อพัฒนาชนบท บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล

ส่วนศึกษาและวิจัยอุทยานแห่งชาติ (2548) รายงานฉบับสุดท้าย โครงการศึกษาขีดความสามารถในการรองรับได้ของพื้นที่อุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ กรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช

