

ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการบริการในเขตอุทยานแห่งชาติน้ำตกพลิ้ว จังหวัดจันทบุรี

กศิรา มั่นอินขง

ปัญหาพิเศษนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการบริหารทั่วไป

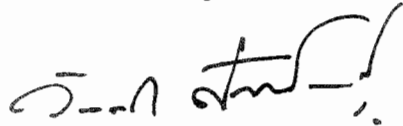
วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา

สิงหาคม 2550

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

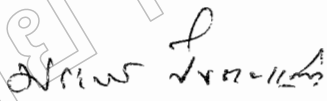
คณะกรรมการอาจารย์ที่ปรึกษาปัญหาพิเศษทางการบริหาร และคณะกรรมการควบคุม
มาตรฐานวิชาปัญหาพิเศษทางการบริหาร ได้พิจารณาปัญหาพิเศษฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็น
ส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหาร
ทั่วไป ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้

อาจารย์ที่ปรึกษาปัญหาพิเศษทางการบริหาร



(อาจารย์วัลลภ ศัพท์พันธุ์)

คณะกรรมการควบคุมมาตรฐานปัญหาพิเศษทางการบริหาร



ประธานกรรมการ

(ดร. ประภาส ปิ่นตบแต่ง)



กรรมการ

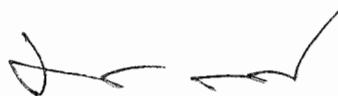
(อาจารย์วิชชัย ภาคแก้ว)



กรรมการและเลขานุการ

(อาจารย์ชิตพล ชัยมะดัน)

วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจอนุมัติให้รับปัญหาพิเศษฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
หลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป ของมหาวิทยาลัยบูรพา



ผู้อำนวยการวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ

(รองศาสตราจารย์ ศรีติ สุกฤตน์)

วันที่ 23 เดือน มิถุนายน พ.ศ. 2551

ประกาศคุณูปการ

การศึกษาเรื่อง -ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการบริการในเขตอุทยานแห่งชาติ น้ำตกพลิ้ว จังหวัดจันทบุรี สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาจากหลายท่านที่ได้อนุเคราะห์ให้ความช่วยเหลืออย่างดียิ่ง โดยเฉพาะ ดร.โกวิท กระจ่าง ที่ได้ให้คำแนะนำในการคัดเลือกเรื่องที่ศึกษา อาจารย์วัลลภ ศัพท์พันธ์ อาจารย์ที่ปรึกษาในการทำปัญหาพิเศษครั้งนี้ส่งผลให้การศึกษาสำเร็จ ลุล่วงลงด้วยดี ผู้ศึกษารู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาของท่านและขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ ที่นี้

การศึกษาครั้งนี้จะสำเร็จลงไม่ได้ หากขาดความร่วมมือจากนายอาคม น้ำคำ และเจ้าหน้าที่ของอุทยานแห่งชาติน้ำตกพลิ้ว จังหวัดจันทบุรีที่ให้ใช้สถานที่ในการศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูล และให้คำแนะนำทางด้านเอกสารและข้อมูลทั่วไป รวมทั้งกลุ่มตัวอย่างที่ให้ ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม ทำให้ได้ข้อมูลที่สมบูรณ์ครบถ้วนและได้ผลการศึกษาที่เป็นประโยชน์ต่ออุทยานแห่งชาติน้ำตกพลิ้ว และเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงและพัฒนาให้ตรงกับความต้องการของนักท่องเที่ยว ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณจากใจจริง

กฤษิรา มั่นยืนยง

ข้อปัญหาพิเศษ	ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการบริการในเขตอุทยานแห่งชาติน้ำตกพลิว จังหวัดจันทบุรี
ชื่อผู้เขียนปัญหาพิเศษ	กุศิรา มั่นยืนยง
สาขาวิชา	รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (การบริหารงานทั่วไป)
ปีการศึกษา	2549

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการบริการในเขตอุทยานแห่งชาติน้ำตกพลิว จังหวัดจันทบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการบริการในด้านต่าง ๆ ด้านสถานที่ท่องเที่ยว ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านความปลอดภัย และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในเขตอุทยานแห่งชาติน้ำตกพลิว จังหวัดจันทบุรี และเปรียบเทียบความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการบริการในเขตอุทยานแห่งชาติน้ำตกพลิว จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามเพศ อายุ อาชีพ ภูมิลำเนา ระดับการศึกษา และรายได้ ใช้กลุ่มตัวอย่างจากนักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยวแบบไปเช้า – เย็นกลับในเขตอุทยานแห่งชาติน้ำตกพลิว จำนวน 390 โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามและใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล โดยสถิติเชิงพรรณนาด้วยค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐาน โดยใช้ค่า สถิติเชิงอนุมาน t-test และ One-way ANOVA

จากผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการบริการในเขตอุทยานแห่งชาติน้ำตกพลิว จังหวัดจันทบุรี พบว่า นักท่องเที่ยวทั้งเพศชายและเพศหญิงมีส่วนที่ใกล้เคียงกัน มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนใหญ่มีอายุ 21 – 30 ปี และอายุ 51ปีมีน้อยที่สุด และมีอาชีพค้าขายและเป็นพนักงานบริษัท มีภูมิลำเนาในจังหวัดจันทบุรีมากกว่าครึ่งหนึ่ง โดยภาพรวมความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการบริการในเขตอุทยานแห่งชาติน้ำตกพลิว อยู่ในระดับดีและเมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็น ทั้ง 4 ด้าน พบว่า ด้านสถานที่ท่องเที่ยว นักท่องเที่ยวมีความคิดเห็นในระดับดีมากกว่าน้ำตกมีความสวยงามเป็นธรรมชาติ และให้ความสำคัญเป็นอันดับ 1 ด้านการอำนวยความสะดวก นักท่องเที่ยวให้ความคิดเห็นในระดับดีเป็นอันดับ 1 และให้ความคิดเห็นเรื่องป้ายประชาสัมพันธ์บอกสถานที่ท่องเที่ยว มีความคิดเห็นอยู่ในระดับดี ด้านความปลอดภัย นักท่องเที่ยวให้ความคิดเห็นเรื่องความปลอดภัยจากการจราจรและการเดินทางมาท่องเที่ยว มีความคิดเห็นอยู่ในระดับดีเป็นอันดับ 1 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ นักท่องเที่ยวให้ความคิดเห็นเรื่องการแต่งกายขณะปฏิบัติหน้าที่ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับดี เป็นอันดับ 1 ตามลำดับ

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	ง
สารบัญ.....	จ
สารบัญตาราง.....	ช
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความสำคัญและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	3
สมมติฐานการวิจัย.....	3
ขอบเขตของการศึกษา.....	3
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	7
กรอบการศึกษา	7
2 แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	9
แนวความคิดการกระจายอำนาจการปกครองและการปกครองท้องถิ่น	9
แนวความคิดเกี่ยวกับการท่องเที่ยว (Tourism)	11
แนวความคิดเกี่ยวกับการให้บริการ	15
ยุทธศาสตร์การท่องเที่ยวของประเทศไทย พ.ศ. 2547 – 2551 (ร่างยุทธศาสตร์การ ท่องเที่ยวจังหวัดจันทบุรี ปีพ.ศ. 2548 - 2551การมีส่วนร่วมของประชาชน	20
ยุทธศาสตร์การท่องเที่ยวของประเทศไทย พ.ศ. 2548 – 2551 (ร่างยุทธศาสตร์การ ท่องเที่ยวจังหวัดจันทบุรี ปีพ.ศ. 2548 - 2551การมีส่วนร่วมของประชาชน	24
แนวความคิดเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมทางการท่องเที่ยว	27
อุทยานแห่งชาติน้ำตกพลิ้ว	30
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	37

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
3	วิธีดำเนินการวิจัย..... 44
	ประชากรกลุ่มตัวอย่าง..... 44
	เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา 45
	การสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ..... 46
	การเก็บรวบรวมข้อมูล..... 46
	วิธีประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล..... 47
4	ผลการศึกษา..... 49
	ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง 50
	ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการบริการในเขต อุทยานแห่งชาติน้ำตกพลิว จังหวัดจันทบุรีและการเปรียบเทียบความคิดเห็น 52
	ตอนที่ 3 การทดสอบความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการบริการในเขต อุทยานแห่งชาติน้ำตกพลิว จังหวัดจันทบุรี โดยจำแนกตามเพศ อายุ อาชีพ ภูมิลำเนา ระดับการศึกษา และรายได้..... 57
	ตอนที่ 4 ปัญหาและอุปสรรคในการมาเที่ยวในเขตอุทยานแห่งชาติน้ำตกพลิวและ ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาอุทยานแห่งชาติน้ำตกพลิว จังหวัด จันทบุรีฐาน..... 63
5	สรุป อภิปราย และข้อเสนอแนะ..... 64
	สรุปผลการวิจัย 65
	อภิปรายผล..... 67
	ข้อเสนอแนะ 70

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
บรรณานุกรม.....	74
ภาคผนวก	79
ประวัติย่อของผู้เขียนปัญหาพิเศษ.....	85

มหาวิทยาลัยบูรพา
Burapha University

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล	52
2 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวต่อการ บริการในเขตอุทยานแห่งชาติน้ำตกพลิว จำแนกตามสถานที่ท่องเที่ยว	54
3 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวต่อการ บริการในเขตอุทยานแห่งชาติน้ำตกพลิว จำแนกตามด้านการอำนวยความสะดวก	55
4 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวต่อการ บริการในเขตอุทยานแห่งชาติน้ำตกพลิว จำแนกตามด้านความปลอดภัย	56
5 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวต่อการ บริการในเขตอุทยานแห่งชาติน้ำตกพลิว จำแนกตามด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	57
6 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวต่อการ บริการในเขตอุทยานแห่งชาติน้ำตกพลิว รวม 4 ด้าน	58
7 การเปรียบเทียบเพศกับปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวต่อการบริการ ในเขตอุทยานแห่งชาติน้ำตกพลิว จังหวัดจันทบุรี	59
8 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบอายุกับปัจจัยที่มีผลต่อความเห็นของ นักท่องเที่ยวต่อการบริการในเขตอุทยานแห่งชาติน้ำตกพลิว จังหวัดจันทบุรี	59
9 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบอาชีพกับปัจจัยที่มีผลต่อความเห็นของ นักท่องเที่ยวต่อการบริการในเขตอุทยานแห่งชาติน้ำตกพลิว จังหวัดจันทบุรี	61
10 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบภูมิลำเนากับปัจจัยที่มีผลต่อความเห็น ของนักท่องเที่ยวต่อการบริการในเขตอุทยานแห่งชาติน้ำตกพลิว จังหวัดจันทบุรี	60
11 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบระดับการศึกษากับปัจจัยที่มีผลต่อ ความเห็นของนักท่องเที่ยวต่อการบริการในเขตอุทยานแห่งชาติน้ำตกพลิว จังหวัด จันทบุรี	62

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
12	เปรียบเทียบความแตกต่างรายกลุ่มในด้านการศึกษากับความคิดเห็นต่อการบริการในเขต อุทยานแห่งชาติน้ำตกพลิว จังหวัดจันทบุรี 62
12	เปรียบเทียบความแตกต่างรายกลุ่มในด้านการศึกษากับความคิดเห็นต่อการบริการในเขต อุทยานแห่งชาติน้ำตกพลิว จังหวัดจันทบุรี 62
13	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบรายได้กับปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็น ของนักท่องเที่ยวต่อการบริการในเขตอุทยานแห่งชาติน้ำตกพลิว จังหวัดจันทบุรี 63
14	เปรียบเทียบความแตกต่างรายกลุ่มในด้านรายได้กับความคิดเห็นต่อการบริการในเขต อุทยานแห่งชาติน้ำตกพลิว จังหวัดจันทบุรี 64
15	สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน 65

มหาวิทยาลัยบูรพา
Burapha University

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยได้ให้ความสำคัญกับการพัฒนาการท่องเที่ยวในแถบพื้นที่ชายฝั่งภาคตะวันออก เพราะพื้นที่ดังกล่าวดังกล่าวประกอบด้วยทรัพยากรการท่องเที่ยวมากมายหลายแห่งที่มีศักยภาพในการพัฒนาสูง ดังนั้นในแผนพัฒนาการท่องเที่ยวในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 9 (พ.ศ. 2545 – 2549) การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยจึงมีแผนที่จะพัฒนาส่งเสริมอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว โดยประสานงานและศึกษาข้อมูลกับสถาบันเพื่อพัฒนาประเทศไทย โดยมีแผนนำร่องที่จะใช้สโลแกน “เที่ยวเมืองไทย” และ “ไทยเที่ยวไทย”

จันทบุรีเป็นเมืองชายฝั่งทะเลภาคตะวันออกที่มีความสำคัญทางประวัติศาสตร์ไทยแต่ละยุคสมัย ทั้งสมัยก่อนกรุงธนบุรีและสมัยรัตนโกสินทร์ คงปรากฏหลักฐานสิ่งก่อสร้างทางประวัติศาสตร์ให้เห็นอยู่จนทุกวันนี้ จังหวัดจันทบุรีเป็นเมืองที่มีความอุดมสมบูรณ์ไปด้วยทรัพยากรธรรมชาติ ทั้งในดินและในน้ำ เคยเป็นแหล่งอัญมณีสำคัญหลากหลายชนิดที่มีราคามาก แม้ในปัจจุบันอัญมณีต่าง ๆ จะลดน้อยลง แต่ยังคงเป็นศูนย์กลางสำคัญของธุรกิจด้านอัญมณี เป็นแหล่งรวมช่างฝีมือในการเจียรไนอัญมณีและทำเครื่องประดับต่าง ๆ นอกจากนี้สภาพดินฟ้าอากาศและผืนดินยังเอื้ออำนวยแก่การปลูกพืชผลเกษตรต่าง ๆ โดยเฉพาะผลไม้ที่ขึ้นชื่อของจังหวัด ได้แก่ เงาะ ทุเรียน มังคุด ลองกอง ฯลฯ และผลิตผลพริกไทย บริเวณชายฝั่งทำการประมงและผลิตภัณฑ์อาหารทะเล มีสถานที่ท่องเที่ยวทางธรรมชาติที่สวยงามหลายแห่ง ซึ่งจังหวัดจันทบุรีได้มีคำขวัญว่า “น้ำตกถือเถียง เมืองผลไม้ พริกไทยพันธุ์ดี อัญมณีมากเหลือ เสื่อจันทบูร อนุรักษ์ธรรมชาติ พระเจ้าตากสินกู่ชาติ รวมญาติที่จันทบุรี” (เทศบาลเมืองจันทบุรี, เอกสารอัดสำเนา, 2548)

จังหวัดจันทบุรีในปัจจุบันมีแหล่งท่องเที่ยวที่สวยงามมากมายหลายแห่งด้วยกัน ซึ่งมีทั้งสถานที่ท่องเที่ยวทางธรรมชาติ สถานที่ท่องเที่ยวทางโบราณสถานที่สำคัญ สถานที่ท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ ฯลฯ สังคม แต่การให้การศึกษาจะประสบผลสำเร็จหรือไม่ขึ้นอยู่กับการบริหารจัดการสถานศึกษาว่าเอื้อต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรมากน้อยเพียงใด

เกณฑ์ที่กำหนดให้สภาตำบล ยกฐานะเป็นองค์การบริหารส่วนตำบล เป็นไป
 อุทยานแห่งชาติน้ำตกพลิว เป็นอุทยานแห่งชาติทางบก ที่รัฐบาลประกาศจัดตั้งขึ้นเมื่อปี พ.ศ. 2518
 ตามพระราชบัญญัติอุทยานแห่งชาติ พ.ศ. 2504 มีเนื้อที่ประมาณ 84,062.50 ไร่ ประมาณ 143.50
 ตารางกิโลเมตร มีพื้นที่คาบเกี่ยวระหว่างอำเภอเมือง อำเภอขลุ อำเภอแหลมสิงห์ และอำเภอ
 มะขาม ซึ่งอยู่ห่างจากตัวจังหวัดประมาณ 14 กิโลเมตร มีพื้นที่ครอบคลุมเทือกเขาสระบาป พื้นที่
 ประกอบด้วยป่าดงดิบที่สมบูรณ์บนเทือกเขาสลับซับซ้อน สภาพทั่วไปเป็นป่าดิบชื้น มีพันธุ์ไม้ที่
 สำคัญต่าง ๆ อาทิเช่น กฤษณา จันทชะมด ตำรังหรือพุททะลาย ซึ่งเป็นต้นไม้ประจำจังหวัด
 จันทบุรี รวมทั้งกล้วยไม้ป่าที่สวยงามหายาก คือกล้วยไม้เหลืองจันทบุรี มีสัตว์ป่าชุกชุมหลายชนิด
 เช่น เลียงผา เก้ง กระซัง ฯลฯ ในลำธารน้ำตกยังมีปลาพลวงอาศัยแหวกว่ายไปมาอยู่มากมายอีก
 ด้วย นับเป็นแหล่งรวบรวมพันธุ์กรรมของพืชและสัตว์ที่มีความหลากหลายทางชีวภาพ เป็นแหล่ง
 ต้นน้ำลำธารหลายสาย มีปริมาณน้ำมากตลอดปี สามารถอำนวยประโยชน์ให้ชุมชนเกษตรกรรม
 โดยรวมพื้นที่ มีแหล่งท่องเที่ยวที่สวยงามหลายแห่ง เช่น น้ำตกพลิว น้ำตกตรอกนอง น้ำตก
 คลองนารายณ์ น้ำตกมะกอก พร้อมทั้งถลงกรมเจดีย์ที่สร้างด้วยศิลาแลง เมื่อ พ.ศ. 2419 โดย
 พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวทรงโปรดสร้างขึ้น เพื่อเป็นที่ระลึก ในการเสด็จประพาส
 น้ำตกพลิวพร้อมกับพระนางเจ้าสุนันทากุมารีรัตน์ และพี่ราชมิดพระนางเรือล่ม สร้างขึ้นเมื่อปี พ.ศ.
 2424 เพื่อเป็นอนุสรณ์แห่งความรักที่ทรงมีต่อพระนางเจ้าสุนันทากุมารีรัตน์ ซึ่งภายในบรรจุ
 พระอังคารส่วนหนึ่งของพระนางเอาไว้ด้วย จะเห็นได้ว่าการจัดตั้งอุทยานแห่งชาติน้ำตกพลิว มี
 วัตถุประสงค์เพื่ออำนวยประโยชน์ทั้งทางตรงและทางอ้อมแก่รัฐและประชาชนตลอดไป โดยใช้
 มาตรการรักษาป้องกันทรัพยากรธรรมชาติสภาพแวดล้อมที่ดีเด่น เพื่อสงวนแหล่งที่อยู่อาศัยของ
 สัตว์ป่าที่มีความสำคัญต่อระบบนิเวศในพื้นที่เป็นแหล่งค้นคว้าวิจัย ให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ
 ทรัพยากรธรรมชาติ โดยเฉพาะที่สำคัญที่สุดคือ เป็นแหล่งท่องเที่ยวที่เป็นที่นิยมของประชาชน
 ทั่วไป และเป็นแหล่งศึกษาหาความรู้สำหรับนักเรียน นักศึกษา ผู้ที่กำลังศึกษาในสถาบันต่าง ๆ ให้
 เข้ามาค้นคว้าหาความรู้ แต่ละปีมีจำนวนนักท่องเที่ยวที่ผ่านเข้ามาพักผ่อนหย่อนใจหรือ
 วัตถุประสงค์ต่าง ๆ อย่างมากมาย

ดังนั้น ผู้ทำการศึกษาจึงประสงค์จะศึกษาความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการบริการ
 ของอุทยานแห่งชาติน้ำตกพลิว จังหวัดจันทบุรีว่ามีความคิดเห็นอย่างไรเกี่ยวกับการบริการของ
 อุทยานแห่งชาติน้ำตกพลิว ควรปรับปรุงแก้ไขในส่วนใดบ้าง เมื่อได้ทราบความคิดเห็นใน
 ด้านต่าง ๆ ผู้มีหน้าที่รับผิดชอบที่เกี่ยวข้องสามารถนำข้อมูลไปเป็นแนวทางในการพัฒนาสถานที่
 ท่องเที่ยวในด้านต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับความต้องการของนักท่องเที่ยว เพื่อเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่ดี
 และมีคุณค่าต่อไป

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการบริการในด้านต่างๆ คือ ด้านสถานที่ท่องเที่ยว ด้านการอำนวยความสะดวก ด้านความปลอดภัย และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในเขตอุทยานแห่งชาติน้ำตกพลิว จังหวัดจันทบุรี
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการบริการในเขตอุทยานแห่งชาติน้ำตกพลิว จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามเพศ อายุ อาชีพ ภูมิลำเนา ระดับการศึกษาและ รายได้
3. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการบริการในเขตอุทยานแห่งชาติ เพื่อศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรค ตลอดจนข้อเสนอแนะของนักท่องเที่ยวในการปรับปรุงและพัฒนาสถานที่ท่องเที่ยวให้สอดคล้องกับความต้องการของนักท่องเที่ยวยิ่งขึ้น

สมมติฐานการวิจัย

1. นักท่องเที่ยวที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริการในเขตอุทยานแห่งชาติ น้ำตกพลิว จังหวัดจันทบุรีแตกต่างกัน
2. นักท่องเที่ยวที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริการในเขตอุทยานแห่งชาติ น้ำตกพลิว จังหวัดจันทบุรีแตกต่างกัน
3. นักท่องเที่ยวที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริการในเขตอุทยานแห่งชาติ น้ำตกพลิว จังหวัดจันทบุรีแตกต่างกัน
4. นักท่องเที่ยวที่มีภูมิลำเนาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริการในเขตอุทยานแห่งชาติ น้ำตกพลิว จังหวัดจันทบุรีแตกต่างกัน
5. นักท่องเที่ยวที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริการในเขตอุทยานแห่งชาติน้ำตกพลิว จังหวัดจันทบุรีแตกต่างกัน
6. นักท่องเที่ยวที่มีรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริการในเขตอุทยานแห่งชาติ น้ำตกพลิว จังหวัดจันทบุรีแตกต่างกัน

ขอบเขตของการศึกษา

ในการวิจัยครั้งนี้ได้เรื่อง ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการบริการ ในเขตอุทยานแห่งชาติน้ำตกพลิว จังหวัดจันทบุรี โดยมีขอบเขตการศึกษาดังนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาเกี่ยวกับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการบริการในเขตอุทยานแห่งชาติน้ำตกพลิว จังหวัดจันทบุรี สำหรับตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วย

1.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่

- 1.1.1 เพศ
- 1.1.2 อายุ
- 1.1.3 อาชีพ
- 1.1.4 ภูมิลำเนา
- 1.1.5 ระดับการศึกษา
- 1.1.6 รายได้

1.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวต่อการบริการในเขตอุทยานแห่งชาติน้ำตกพลิว จังหวัดจันทบุรี แบ่งได้ทั้งหมด 4 ด้าน คือ

- 1.2.1 ด้านสถานที่ท่องเที่ยว
- 1.2.1 ด้านการอำนวยความสะดวก
- 1.2.3 ด้านความปลอดภัย
- 1.2.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

2. ขอบเขตด้านพื้นที่ ประชากรในการศึกษาครั้งนี้คือ นักท่องเที่ยวที่ไปเช้า - เย็นกลับ

จำนวน 390 คน

3. ขอบเขตด้านระยะเวลา ในการศึกษาครั้งนี้ใช้เวลาเก็บข้อมูลจากภาคสนาม ระหว่างวันที่ 1-15 มีนาคม พ.ศ. 2550 รวมระยะเวลา 15 วัน

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. อุทยานแห่งชาติน้ำตกพลิว หมายถึง พื้นที่ซึ่งรัฐบาลเห็นว่ามีสภาพเป็นที่น่าสนใจสมควรสงวนไว้เป็นพิเศษ เพื่อรักษาสภาพแวดล้อมให้คงเดิมตลอดไป เพื่อประโยชน์ในการท่องเที่ยวพักผ่อนหย่อนใจ การศึกษาหาความรู้โดยทั่วไป จะเป็นพื้นที่กว้างขวางและหลากหลายด้วยธรรมชาติที่โดดเด่น สวยงามหาได้ยาก มีลักษณะแปลกตาอันเกิดจากปรากฏการณ์ธรรมชาติ หรือมีพืช สัตว์ สิ่งประวัติศาสตร์ ศิลปวัฒนธรรม ที่ควรค่าแก่การอนุรักษ์ไว้เป็นมรดกของคนรุ่นหลัง ในเขตอุทยานแห่งชาติน้ำตกพลิว

2. อุทยานแห่งชาติในระดับมาตรฐานสากล หมายถึง มีคุณสมบัติดีเด่นระดับชาติ และต้องมีขนาดพื้นที่ไม่ต่ำกว่า 10 ตารางกิโลเมตร หรือ 6,250 ไร่ มีการบริหาร โดยหน่วยงานของรัฐบาลกลาง และมีเจ้าหน้าที่เพียงพอที่สามารถคุ้มครองให้รอดพ้นจากการบุกรุกทำลาย ภายในอุทยานแห่งชาติน้ำตกพลิว
3. การบริการ หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ การให้บริการของอุทยานแห่งชาติน้ำตกพลิว ในด้านต่าง ๆ เช่น ด้านสถานที่ท่องเที่ยว ด้านการอำนวยความสะดวก ด้านความปลอดภัย และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในเขตอุทยานแห่งชาติน้ำตกพลิว จังหวัดจันทบุรี
4. นักท่องเที่ยว หมายถึง ประชาชนโดยทั่วไปที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยว พักผ่อนหรือทำกิจกรรมนันทนาการอื่น ๆ ในเขตอุทยานแห่งชาติน้ำตกพลิว
5. แหล่งท่องเที่ยว หมายถึง พื้นที่ที่เป็นจุดให้บริการด้านนันทนาการ การท่องเที่ยว การพักผ่อนหย่อนใจแก่ประชาชน ในเขตอุทยานแห่งชาติน้ำตกพลิว
6. ศูนย์บริการนักท่องเที่ยว หมายถึง จุดที่ให้ข้อมูล รายละเอียดต่าง ๆ ในการท่องเที่ยว เช่น สถานที่ท่องเที่ยว ระเบียบปฏิบัติในการท่องเที่ยว ข้อมูลของอุทยานแห่งชาติน้ำตกพลิว เป็นต้น
7. ข้อมูลการท่องเที่ยว หมายถึง หนังสือ แผ่นพับ หรือเรื่องราวเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยว ในเขตอุทยานแห่งชาติน้ำตกพลิว
8. ความคิดเห็น หมายถึง ความคิดเห็นเชื่อมั่น และมีความรู้สึกมั่นใจอย่างมากว่าได้รู้จริงอย่างแน่นอน ถูกต้องต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือการแสดงความคิดเห็นออกมาที่ได้ศึกษาบางสิ่งบางอย่างแน่นอนของเขตอุทยานแห่งชาติน้ำตกพลิว
9. เพศ หมายถึง เพศของนักท่องเที่ยว จำแนกออกเป็น 2 กลุ่ม คือ เพศหญิงและเพศชาย
10. อายุ หมายถึง อายุของนักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยวในเขตอุทยานแห่งชาติน้ำตกพลิว
11. อาชีพ หมายถึง อาชีพของนักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยวในเขตอุทยานแห่งชาติน้ำตกพลิว
12. ภูมิลำเนา หมายถึง ดินที่อยู่อาศัยของนักท่องเที่ยว
13. ระดับการศึกษาขั้นสูงสุด หมายถึง ระดับวุฒิการศึกษาสูงสุดของนักท่องเที่ยวแบ่งออกเป็น 6 กลุ่ม คือ
 - 13.1 ประถมศึกษา หมายถึง ระดับการศึกษาของนักท่องเที่ยว ตั้งแต่ประถมศึกษาปีที่ 1 – 6
 - 13.2 มัธยมศึกษาตอนต้น หมายถึง ระดับการศึกษาของนักท่องเที่ยวตั้งแต่มัธยมศึกษาปีที่ 1-3

13.3 มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. หมายถึง ระดับการศึกษาของนักท่องเที่ยวตั้งแต่มัธยมศึกษาปีที่4-6 หรือระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ(ป.ว.ช.)

13.4 อนุปริญญา / ปวส. หมายถึง ชั้นความรู้ชั้นมหาวิทยาลัย รองจากปริญญาตรี

13.5 ปริญญาตรี หมายถึง ระดับการศึกษาของนักท่องเที่ยวตั้งแต่ระดับอนุปริญญาขึ้นไป

13.6 สูงกว่าปริญญาตรี หมายถึง ระดับการศึกษาของนักท่องเที่ยวตั้งแต่ระดับปริญญาตรีขึ้นไป

14. รายได้ต่อเดือน หมายถึง ค่าจ้าง ค่าตอบแทน เงินเดือนที่นักท่องเที่ยวได้รับต่อเดือน แบ่งออกเป็นดังนี้

14.1 ประถมศึกษา หมายถึง ระดับการศึกษาของนักท่องเที่ยวตั้งแต่ประถมศึกษา

14.2 ผู้ที่มีรายได้น้อยกว่า 5,000 บาทต่อเดือน

14.3 ผู้ที่มีรายได้ตั้งแต่ 5,001 – 10,000 บาทต่อเดือน

14.4 ผู้ที่มีรายได้ตั้งแต่ 10,001 – 15,000 บาทต่อเดือน

14.5 ผู้ที่มีรายได้ตั้งแต่ 15,001 บาทขึ้นไป

15. ด้านสถานที่ท่องเที่ยว หมายถึง สภาพของพื้นที่ในเขตอุทยานแห่งชาติน้ำตกพลิวที่เกี่ยวข้องกับน้ำตกมีความสวยงามเป็นธรรมชาติ ความสะอาดของน้ำตกและบริเวณรอบ ๆ สถานที่ความเพียงพอของที่นั่งพัก ความสะอาดของห้องอาบน้ำ ความสะอาดของห้องสุขา ความสะอาดของร้านอาหาร และเครื่องดื่ม

16. ด้านการอำนวยความสะดวก หมายถึง สภาพของพื้นที่ในเขตอุทยานแห่งชาติน้ำตกพลิวที่เกี่ยวกับการคมนาคมสู่อุทยานแห่งชาติน้ำตกพลิว การจัดที่จอดรถเป็นสัดส่วนมีความสะดวกสบาย ความสะดวกในการขอข้อมูลจากศูนย์บริการนักท่องเที่ยว อาคารศูนย์อาหารตั้งอยู่ในบริเวณที่สะดวกซื้อสินค้า และป้ายประชาสัมพันธ์บอกสถานที่ท่องเที่ยว

17. ด้านความปลอดภัย หมายถึง สภาพของพื้นที่ในเขตอุทยานแห่งชาติน้ำตกพลิวที่เกี่ยวกับความปลอดภัยจากการจราจร ความปลอดภัยของบริเวณแหล่งท่องเที่ยว เช่น น้ำตก ลำธาร ทางขึ้นเขาทางเดินชมธรรมชาติ ความปลอดภัยของการเล่นน้ำ การให้ข้อมูลเพื่อความปลอดภัย มีศูนย์ปฏิบัติการให้ความช่วยเหลือนักท่องเที่ยว

18. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง สภาพของพื้นที่ในเขตอุทยานแห่งชาติน้ำตกพลิวที่เกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ต่อนักท่องเที่ยว การแนะนำแหล่งท่องเที่ยวในเขตอุทยานฯ การให้ความรู้แก่นักท่องเที่ยวให้ปฏิบัติตามกฎระเบียบของอุทยานฯ การแต่งกายขณะปฏิบัติหน้าที่มารยาทในการบริการของเจ้าหน้าที่

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบถึงระดับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการบริการในเขตอุทยานแห่งชาติ น้ำตกพลิ้ว จังหวัดจันทบุรี
2. ทราบถึงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการบริการในเขตอุทยานแห่งชาติ น้ำตกพลิ้ว จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามเพศ อายุ อาชีพ ภูมิลำเนา ระดับการศึกษา และรายได้
3. เพื่อใช้เป็นแนวทางให้หน่วยงานและองค์กรที่เกี่ยวข้องนำไปใช้ เป็นแนวทางในการวางแผน พัฒนา และปรับปรุงสถานที่ท่องเที่ยวในเขตอุทยานแห่งชาติ น้ำตกพลิ้ว จังหวัดจันทบุรี ในทางที่ดีขึ้นต่อไปในอนาคต

มหาวิทยาลัยบูรพา
Burapha University

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการบริการในเขตอุทยานแห่งชาติ น้ำตกพลิ้ว จังหวัดจันทบุรี ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าจากเอกสารและงานวิจัย เพื่อเป็นแนวทางในการวิจัย โดยมีเอกสารที่เกี่ยวข้อง ดังต่อไปนี้

1. แนวความคิดการกระจายอำนาจปกครองและการปกครองท้องถิ่น
2. แนวความคิดเกี่ยวกับการท่องเที่ยว (Tourism)
3. แนวความคิดเกี่ยวกับการให้บริการ
4. ยุทธศาสตร์การท่องเที่ยวของประเทศไทย ปี พ.ศ. 2547 - 2551
5. แผนยุทธศาสตร์การท่องเที่ยวของจังหวัดจันทบุรี ปี พ.ศ. 2548 - 2551
6. แนวคิดเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมทางการท่องเที่ยว
7. อุทยานแห่งชาติน้ำตกพลิ้ว
8. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวความคิดการกระจายอำนาจปกครองและการปกครองท้องถิ่น

โคลาซา (Kolasa, 1969, p.386) มีความเห็นว่า ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกของแต่ละบุคคล อันที่จะพิจารณาถึงข้อเท็จจริงอย่างใดอย่างหนึ่งหรือเป็นการประเมินผลสิ่งใดสิ่งหนึ่งจากกรณีแวดล้อม (circumstance) หรือความคิดเห็นเป็นการตอบสนองสิ่งเร้าที่ได้อิทธิพลจากความโน้มเอียง (predisposition) ความโน้มเอียงนี้เองทำให้บุคคลปฏิบัติตาม ซึ่งเรียกว่า โครงสร้างทัศนคติ (attitude structure) ทัศนคติจึงเป็นพื้นฐานของความคิดเห็นและมีอิทธิพลต่อการแสดงออก ส่วนทัศนคติ คือ ความโน้มเอียงในการแสดงออกของบุคคลต่อบุคคลอื่น สถานที่ สภาพแวดล้อม ไม่ว่าจะไปในทางบวกหรือว่าทางลบ

เว็บสเตอร์ (Webster, 1974, p. 1254) ได้ให้ความหมายของความคิดเห็นไว้ว่า เป็นการประเมินค่าการแสดงความรู้สึก หรือการคาดการณ์ ในเรื่องคุณภาพหรือคุณค่าในเรื่องใดเรื่องหนึ่งของบุคคล และการที่จะยอมรับความคิดเห็นนั้น ๆ ต้องมีการพิจารณาหรือถกเถียงเพื่อหาข้อสรุปของความแตกต่าง ในเรื่องทัศนคติและความเชื่อมั่นก่อน

กฤษณี มหาวิทยาลัย (2531, หน้า 7) กล่าวว่า ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกด้านความรู้สึกต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เป็นความรู้สึกเชื่อถือที่ไม่อยู่บนความแน่นอนหรือความจริง แต่ขึ้นอยู่กับจิตใจของบุคคล จะแสดงออกโดยมีข้ออ้างหรือการแสดงเหตุผลสนับสนุนหรือปกป้องความคิดเห็นนั้น ความคิดเห็นบางอย่างเป็นผลของการแปลความหมายของข้อเท็จจริง ซึ่งขึ้นกับคุณสมบัติประจำตัวของแต่ละบุคคล เช่น พื้นฐานความรู้ ประสบการณ์ในการทำงาน สภาพแวดล้อม ฯลฯ และมีอารมณ์เป็นส่วนประกอบสำคัญ การแสดงความคิดเห็นนี้อาจได้รับการยอมรับหรือปฏิเสธจากคนอื่นก็ได้

ไพโรจน์ ฉัตรศิริมงคล (2540 หน้า 36) กล่าวว่า ความคิดเห็นเกิดจากความรู้ ความเข้าใจ การมีความคิดต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความรู้ ความเข้าใจที่มีต่อสิ่งนั้น เช่น ความรู้ความเข้าใจในทางที่ดี ชอบยอมรับ เห็นด้วย ความรู้ความเข้าใจในลักษณะเป็นกลางเฉย ๆ ไม่มีความคิดเห็น ความรู้ความเข้าใจทางที่ไม่ดี ไม่ชอบ รังเกียจ ไม่เห็นด้วย

นพมาศ ชีรเวทิน (2542, หน้า 99) อธิบายว่า ความคิดเห็นนั้นถูกจัดว่า เป็นส่วนที่มนุษย์ได้แสดงออกมาโดยการพูดหรือเขียน มนุษย์นั้นจะพูดจากใจจริง พูดตามสังคมหรือพูด เพื่อเอาใจผู้ฟังก็ตาม แต่เมื่อพูดหรือเขียนไปแล้วก็ทำให้เกิดผลได้ คนส่วนใหญ่มักจะถือว่าสิ่งที่มนุษย์แสดงออกมานั้นเป็นสิ่งสะท้อนถึงความในใจ ด้วยเหตุนี้จึงเป็นที่นิยมกันมากที่จะสำรวจความคิดเห็นต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือเรียกกันว่า การสำรวจประชามติ (polling) จึงอาจกล่าวได้ว่า การหยั่งประชามติเป็นเครื่องมือสำคัญทางวิชาการที่ใช้ในการศึกษาและสำรวจการแสดงความคิดเห็นในปัจจุบัน

จากแนวความคิดของบุคคลที่กล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า ความคิดเห็น หมายถึง การแสดงออกด้านความรู้สึก ความเชื่อ การตัดสินใจต่อเหตุการณ์ใดเหตุการณ์หนึ่งหรือต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยมีอารมณ์ ประสบการณ์ และสภาพแวดล้อม ในขณะนั้น เป็นพื้นฐานการแสดงออก ซึ่งอาจถูกต้องหรือไม่ก็ตาม ซึ่งอาจจะได้รับการยอมรับหรือปฏิเสธจากคนอื่นก็ได้ ความคิดเห็นนี้อาจเปลี่ยนแปลงตามกาลเวลาและอาจจะแสดงได้ด้วยคำพูดหรือการเขียนก็ได้

แนวความคิดเกี่ยวกับการท่องเที่ยว (Tourism)

ความหมายของการท่องเที่ยว (Tourism) การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2544, หน้า 13) ได้ให้ความหมายการท่องเที่ยว หมายถึง การเดินทางเพื่อผ่อนคลายความเครียด การแสวงหาประสบการณ์แปลกใหม่ โดยมีเงื่อนไขว่าการเดินทางนั้น เป็นการเดินทางเพียงชั่วคราว ผู้เดินทางจะต้องไม่ถูกบังคับให้เดินทาง

เสรี วงษ์ไพจิตร (2534, หน้า 15) กล่าวว่า การท่องเที่ยว เป็นคำที่มีความหมายกว้างขวาง มิได้เฉพาะเพียงการเดินทางเพื่อพักผ่อนหย่อนใจ หรือเพื่อความสนุกสนานบันเทิงรื่นรมย์ อย่างที่ส่วนมากเข้าใจกัน การเดินทางเพื่อประชุมสัมมนา เพื่อความรู้ เพื่อการศึกษา เพื่อติดต่อธุรกิจ ตลอดจนการเยี่ยมเยือนญาติพี่น้อง ก็นับได้ว่าเป็นการท่องเที่ยวทั้งสิ้น

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (2544, หน้า 71) กล่าวว่า การท่องเที่ยวเป็นนันทนาการ (recreation) รูปแบบหนึ่งที่เกิดขึ้นในเวลาว่าง ที่มีการเดินทางเข้ามาเกี่ยวข้อง โดยมีการเดินทางจากที่หนึ่งที่มีจุดหมายที่อยู่อาศัย ไปยังอีกที่หนึ่งที่ตั้งือเป็นแหล่งท่องเที่ยวส่วนตัว จุฬากรณ์ และเจริญญา เจริญสุข โข, 2544, หน้า 71) กล่าวว่า การท่องเที่ยวเป็นการเดินทางเพื่อเปลี่ยนบรรยากาศและสิ่งแวดล้อม โดยมีแรงกระตุ้นจากความต้องการในด้านกายภาพ ด้านวัฒนธรรม ด้านปฏิสัมพันธ์ และด้านสถานะหรือเกียรติคุณ

แม็ค อินทอช และ โกลด์เนอร์ (McIntosh & Goeldner, 1984, p. 272) กล่าวว่า การท่องเที่ยว หมายถึง ผลรวมของปรากฏการณ์ต่าง ๆ และความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นจากปฏิสัมพันธ์ระหว่างนักท่องเที่ยวกับธุรกิจและบริการต่าง ๆ รวมทั้งรัฐบาลและประชาชนในท้องถิ่น ซึ่งเป็นแหล่งท่องเที่ยวเกี่ยวข้องอยู่ในกิจกรรม หรือกระบวนการในการดึงดูดด้วยการให้การต้อนรับที่อบอุ่นเปี่ยมไมตรีจิตแก่นักท่องเที่ยวหรือผู้มาเยือน

สุวรรณ จุฬากรณ์ และเจริญญา เจริญสุข (2545, หน้า 22) ได้ให้ความหมายของการท่องเที่ยวไว้ว่า การท่องเที่ยว หมายถึง กิจกรรมใด ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการเคลื่อนไหวกของการเดินทางของบุคคลจากที่อยู่อาศัยปกติไปยังที่อื่นเป็นการชั่วคราว เพื่อวัตถุประสงค์ใดๆ ที่ไม่ใช่เพื่อการรายได้

องค์การการท่องเที่ยวโลก (World Tourism Organization หรือ WTO. (2549, 10 พฤศจิกายน). (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก : <http://www.nectec.or.th> ให้ความหมายของ “ การท่องเที่ยว ” ว่าหมายถึง การเดินทางใด ๆ ก็ตามเป็นการเดินทางตามเงื่อนไขสากล 3 ประการ ดังนี้

ประการที่ 1 การเดินทางจากที่อยู่อาศัยปกติไปยังที่อื่นเป็นการชั่วคราว แต่ไม่ใช่ไปตั้งหลักแหล่งเป็นการถาวร

ประการที่ 2 การเดินทางนั้นเป็นไปด้วยความสมัครใจ หรือความพึงพอใจของผู้เดินทางเอง ไม่ใช่เป็นการถูกบังคับ ไม่ใช่เพื่อทำสงคราม

ประการที่ 3 เป็นการเดินทางด้วยวัตถุประสงค์ใดๆ ก็ตามที่ไม่ใช่ประกอบอาชีพหรือหารายได้ แต่เดินทางมาเพื่อการพักผ่อนหย่อนใจ เพื่อเยี่ยมเยือนญาติมิตร เพื่อความเบิกบาน บันเทิง เริงรรมย์ เพื่อเล่นกีฬาต่างๆ เพื่อการประชุมสัมมนา เพื่อศึกษาหาความรู้ และเพื่อติดต่อธุรกิจ

ความหมายของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว (Tourism Industry)

พระราชบัญญัติการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยให้ความหมายของ “อุตสาหกรรมท่องเที่ยว” หมายถึง อุตสาหกรรมใดๆ ที่จัดให้มีหรือให้บริการเกี่ยวกับการท่องเที่ยวทั้งภายในและภายนอกราชอาณาจักรไทย มีค่าตอบแทนและหมายรวมถึง ธุรกิจนำเที่ยว สถานที่ตากอากาศ สำหรับนักท่องเที่ยว ธุรกิจขายของที่ระลึกหรือสินค้าสำหรับนักท่องเที่ยว ธุรกิจสำหรับนักท่องเที่ยว และการดำเนินงานนิทรรศการ งานแสดง ออกกำลังกายหรือดำเนินการอื่นใด โดยมีความมุ่งหมายเพื่อชักนำหรือส่งเสริมให้มีการท่องเที่ยว

อุตสาหกรรมท่องเที่ยวมีองค์ประกอบที่เด่นชัด 4 ประการ โดยเทียบกับอุตสาหกรรมการผลิตได้ดังนี้

“โรงงาน” หมายถึง แหล่งที่ผลิตสินค้าของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ได้แก่ พื้นที่ในการประกอบกิจการท่องเที่ยว

“ลูกค้า” หมายถึง นักท่องเที่ยวที่มาชมบ้านเมือง ธรรมชาติ ศิลปวัฒนธรรม โดยสิ่งที่ได้รับ คือ ความพอใจ ความสนุกสนานเพลิดเพลิน การได้สิ่งแปลกใหม่ ความสะดวกสบาย การพักผ่อน และความทรงจำที่ประทับใจ สิ่งเหล่านี้คือ สินค้าที่โรงงานอุตสาหกรรมท่องเที่ยวจะต้องผลิตสนองความต้องการให้แก่ลูกค้า

“สินค้า” ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว มีข้อได้เปรียบคือ สินค้าสามารถนำมาขายได้เรื่อยๆ เช่น ความสวยงามตามธรรมชาติ สิ่งสวยงามที่เกิดจากการสร้างขึ้น และวิถีชีวิตของคนในท้องถิ่น

“การขนส่ง” ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ทรัพยากรการท่องเที่ยวซึ่งเป็นทั้ง “โรงงาน” และ “สินค้า” ไม่สามารถเคลื่อนที่ได้ นักท่องเที่ยวจึงต้องเดินทางมาซื้อสินค้าหรือบริการนั้น ณ แหล่งผลิตหรือโรงงานด้วยตนเอง

ความหมายของนักท่องเที่ยว (tourist) นักท่องเที่ยวเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่สุดของการท่องเที่ยว ถ้าไม่มีนักท่องเที่ยว การท่องเที่ยวก็เกิดขึ้นไม่ได้ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยได้นิยามความหมายโดยแยกเป็น

“นักท่องเที่ยว” (Tourist) หมายถึง ผู้ที่เดินทางไปอยู่ในสถานที่อันมิใช่ที่พักถาวรของตน ซึ่งเป็นการเดินทาง ไปอยู่ชั่วคราวตั้งแต่ 24 ชั่วโมงขึ้นไป (มีการค้างคืนอย่างน้อย 1 คืน) แต่ไม่

เกิน 90 วัน เป็นการเดินทางไปโดยสมัครใจด้วยวัตถุประสงค์ใด ๆ ก็ตามที่มิใช่การไปประกอบอาชีพหรือหารายได้ ทั้งนี้ผู้โดยสารมาจากทางเรือสำราญทางทะเลแล้ว ไม่พักค้างคืนบนฝั่งก็จะไม่นับว่าเป็นนักท่องเที่ยว และผู้โดยสารผ่านที่แวะพัก เพื่อต่อเครื่องบินก็จะไม่นับว่าเป็นนักท่องเที่ยวด้วยเช่นกัน

“นักท่องเที่ยว” (Excursionist) หมายถึง ผู้ที่เดินทางไปอยู่ในสถานที่อันมิใช่ที่พักถาวรของตน ซึ่งเป็นการเดินทางไปอยู่ชั่วคราว ในระยะเวลาสั้น ๆ ไม่ถึง 24 ชั่วโมง (ไม่ได้ค้างคืน) และเดินทางไปโดยสมัครใจ ด้วยวัตถุประสงค์ใด ๆ ก็ตามที่มิใช่การไปประกอบอาชีพหรือหารายได้ ทั้งนี้ผู้โดยสารเรือสำราญทางทะเลที่พักแรมในเรือสำราญจะถูกนับว่าเป็นนักท่องเที่ยว แต่ผู้โดยสารผ่านที่แวะพักเพื่อต่อเครื่องบินจะไม่นับว่าเป็นนักท่องเที่ยว

นอกจากนี้ยังจะพบคำว่า “ผู้มาเยือน” (Visitor) ซึ่งหมายรวมถึง ผู้ที่เดินทางเข้ามาในประเทศ โดยจำแนกเป็นนักท่องเที่ยวหรือนักท่องเที่ยวยุโรปก็ได้ตามแต่จะตรงกับคุณสมบัติหรือนิยามในข้อใด

ความหมายของทรัพยากรการท่องเที่ยว (Tourism Resources)

ทรัพยากรการท่องเที่ยวหรือแหล่งท่องเที่ยว หมายถึง สิ่งดึงดูดใจที่ก่อให้เกิดการเดินทางหรือท่องเที่ยว เพื่อความเพลิดเพลินสนุกสนานและเพิ่มพูนความรู้ตลอดจนทัศนคติที่กว้างขวางในแง่ของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ทรัพยากรการท่องเที่ยวเปรียบเสมือน “สินค้า” และเป็นสินค้าที่สามารถดึงดูด “ลูกค้า” หรือนักท่องเที่ยวให้เดินทางมาซื้อถึงที่ตั้งของสินค้าได้อีกด้วย ทรัพยากรการท่องเที่ยวสามารถจำแนกได้ตามลักษณะความต้องการของนักท่องเที่ยวได้เป็น 3 ประการดังนี้

1. ทรัพยากรการท่องเที่ยวทางธรรมชาติ หมายถึง สภาพทางกายภาพของธรรมชาติที่มีความสวยงามหรือน่าสนใจต่อการเดินทางไปชม
2. ทรัพยากรการท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ โบราณวัตถุ โบราณสถานและศาสนา หมายถึงสิ่งที่มีคุณค่าที่มนุษย์ได้สร้างสรรค์ขึ้นตามวัตถุประสงค์ และเพื่อประโยชน์ของมนุษย์เอง ทั้งที่เป็นมรดกทางอดีต และที่ได้สร้างขึ้นในปัจจุบัน ซึ่งมักมีลักษณะเป็นวัตถุ พื้นที่ หรือสิ่งก่อสร้าง แต่มีผลดึงดูดใจทางการท่องเที่ยว อาทิ อนุสรณ์สถาน เมืองโบราณ ปราสาทหิน พระราชวัง ถ้ำมือแดง อุทยาน ประวัติศาสตร์ พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ และแหล่งโบราณคดีบ้านเชียง ฯลฯ
3. ทรัพยากรการท่องเที่ยวทางศิลปวัฒนธรรม ประเพณี และกิจกรรม หมายถึง รูปแบบการดำเนินชีวิตของผู้คนในสังคมและการประพฤติปฏิบัติที่ยึดถือสืบทอดกันต่อมาตลอดจนกิจกรรมต่าง ๆ ที่มีผลต่อการดึงดูดใจทางการท่องเที่ยว

องค์ประกอบของการท่องเที่ยว

การท่องเที่ยวก่อให้เกิดการเดินทางและกิจกรรมอื่น ๆ อีกมากมายเป็นการนำทรัพยากรด้านต่าง ๆ มาใช้ให้เป็นประโยชน์ ก่อให้เกิดผลดีต่อเศรษฐกิจนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพชีวิตของมวลมนุษย ซึ่งส่งผลไปสู่การพัฒนาประเทศ การท่องเที่ยวประกอบด้วยปัจจัย ดังต่อไปนี้

1. นักท่องเที่ยว เป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดของการท่องเที่ยว เพราะเป็นผู้ก่อให้เกิดการท่องเที่ยวขึ้น ดังนั้นนักท่องเที่ยวจึงเป็นปัจจัยสำคัญที่องค์กรและหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับ การท่องเที่ยว ทั้งระดับประเทศและระดับ โลก จะทำการศึกษาวิจัยและเก็บข้อมูลเกี่ยวกับ นักท่องเที่ยว เพื่อนำมาวางแผนในการพัฒนาการท่องเที่ยวต่อไป

2. การเดินทาง การท่องเที่ยวก็คือการเดินทาง ไปให้ถึงจุดหมายปลายทางตามที่ นักท่องเที่ยวตั้งใจไว้ โดยวิธีใดวิธีหนึ่ง คือ ทางบก ทางน้ำ และทางอากาศ การเดินทางท่องเที่ยวที่มี ประสิทธิภาพโดยวิธีใดนั้นๆ จะต้องสามารถอำนวยความสะดวกในการเดินทางทั้งสภาพ ยานพาหนะที่ใช้เดินทาง และระบบเส้นทางที่ใช้ในการเดินทางมีความปลอดภัยไปถึงจุดหมาย ปลายทางด้วยความเรียบร้อย รวมทั้งการประหยัดซึ่งเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้เกิดการเดินทางเพิ่มขึ้น

3. แรงจูงใจในการท่องเที่ยว หมายถึง สิ่งที่กระตุ้นให้นักท่องเที่ยวออกเดินทางท่องเที่ยว เพื่อสนองความต้องการของตนเอง การท่องเที่ยวจะเกิดขึ้น ได้ นั้น นักท่องเที่ยวจะต้องมีสิ่งบันดาล ใจ เช่น การไปชมการแข่งขันกีฬาในต่างประเทศและก็จะพิจารณาการท่องเที่ยวอย่างอื่น ประกอบด้วย เช่น การชม โบราณสถาน โบราณวัตถุ ศึกษาชีวิตความเป็นอยู่และภาษาของคนใน ท้องถิ่นนั้นๆ ฯลฯ ตามปกตินักท่องเที่ยวจะเดินทางหรือไม่ย่อมขึ้นอยู่กับแรงจูงใจที่สำคัญ 4 ประการ คือ

3.1 แรงจูงใจทางกายภาพ (physical motivation) ได้แก่ เพื่อการพักผ่อน สนุกสนาน รื่นเริง เปลี่ยนบรรยากาศ เล่นกีฬา สันทนาการ หรือเพื่อรักษาสุขภาพ พักผ่อน ฯลฯ

3.2 แรงจูงใจทางวัฒนธรรม (cultural motivation) ได้แก่ เพื่อการศึกษาหาความรู้ และประสบการณ์ในสิ่งที่ตนสนใจ เช่น ขนบธรรมเนียมประเพณี วัฒนธรรม คนตรี ศิลปะ นาฏศิลป์ และศาสนา เป็นต้น

3.3 แรงจูงใจระหว่างบุคคล (interpersonal motivation) ได้แก่ เพื่อสร้าง ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เพื่อกิจกรรมบางอย่าง ซึ่งเกิดจากการชักจูง ชักชวนหรือโน้มน้าว จิตใจ ความปรารถนาที่จะได้รู้จักคนใหม่ๆ

3.4 แรงจูงใจทางด้านสถานภาพหรือชื่อเสียง (status and prestige motivation) ได้แก่ เพื่อการพัฒนาตนเอง และเพิ่มความรู้ ประสบการณ์ และสถานภาพของตนเอง ตลอดจนทำให้ตนเองได้รับชื่อเสียง เช่น การประชุม การอบรม การศึกษาดูงาน และอาสาสมัคร ฯลฯ

4. ทรัพยากรการท่องเที่ยว เป็นปัจจัยสำคัญอีกประการหนึ่งที่ก่อให้เกิดการท่องเที่ยว โดยเฉพาะทรัพยากรที่มีลักษณะแตกต่างกับสภาพแวดล้อมในถิ่นที่อยู่ของตนเอง ซึ่งเป็นแรงดึงดูดใจอันสำคัญที่ทำให้เกิดการท่องเที่ยวมากขึ้น

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า การท่องเที่ยว หมายถึง กิจกรรมใด ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการเคลื่อนไหวในการเดินทางของบุคคลจากที่อยู่อาศัยปกติไปยังที่อื่นเป็นการชั่วคราว โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการพักผ่อน ซึ่งกิจกรรมดังกล่าวก่อให้เกิดความสัมพันธ์ที่มาจาก การปฏิสัมพันธ์ระหว่างนักท่องเที่ยวหรือผู้มาเยือน

แนวความคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

ความหมายของการบริการ ในการศึกษาเกี่ยวกับการให้บริการนี้ ได้มีผู้ให้ความหมายของการให้บริการไว้หลายประการ พอที่จะนำเสนอได้ดังนี้

กมล ชุทธิพงษ์ และเสถียร เหลืองอร่าม, 2516 หน้า 9) ได้ให้คำจำกัดความไว้ว่าการบริการ หมายถึง กิจกรรมหนึ่งหรือกิจกรรมหลายอย่างที่มีลักษณะไม่มากนักน้อย จำต้องไม่ได้ เพื่อช่วยผ่อนคลายปัญหาให้กับผู้มาใช้บริการ

คอตเลอร์ (Kotler, 1990, p. 213 อ้างถึงใน กมล ชุทธิพงษ์ และเสถียร เหลืองอร่าม, 2516 หน้า 9) ได้กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือปฏิบัติการใด ๆ ที่กลุ่มบุคคลหนึ่งสามารถนำเสนอให้อีกกลุ่มหนึ่งไม่สามารถจับต้องได้และไม่ได้ส่งผลของความเป็นเจ้าของสิ่งใด

เลทินิน (Lethinen, 1963 อ้างถึงใน กมล ชุทธิพงษ์ และเสถียร เหลืองอร่าม, 2516, หน้า 9) ได้อธิบายการบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือชุดกิจกรรมหนึ่งหรือชุดกิจกรรมหลายอย่างที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์กับบุคคลหรืออุปกรณ์อย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจ

ราชบัณฑิตยสถาน (2525, หน้า 16) ได้ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า การปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่าง ๆ เช่น ให้บริการ การบริการ ใช้บริการ เป็นต้น

เทพศักดิ์ บุญรัตน์พันธ์, 2536, หน้า 12 อ้างถึงใน นารี นันตติกุล, 2545, หน้า 29) ได้ให้ความหมาย การบริการว่า การที่บุคคล กลุ่มบุคคลหรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ ซึ่งอาจจะ เป็นของรัฐหรือเอกชน ที่มีหน้าที่ในการส่งออกต่อการให้บริการ

สาธารณชนแก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อสนองความต้องการของประชาชน โดยส่วนรวมมีองค์ประกอบที่สำคัญ 6 ส่วน คือ

1. สถานที่และบุคคลที่ให้บริการ
2. ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากร
3. กระบวนการและกิจกรรม
4. ผลผลิตหรือค่าบริการ
5. ช่องทางการให้บริการ
6. ผลกระทบที่มีต่อผู้รับบริการ

วาง (Whang, 1967 อ้างถึงใน นารี นันทติกุล, 2545, หน้า 29) ได้พิจารณาการให้บริการว่าเป็นการเคลื่อนย้ายเรื่องที่ทำให้บริการจากจุดหนึ่งไปยังอีกจุดหนึ่ง เพื่อให้เป็นไปตามที่ต้องการ ด้วยสาเหตุนี้ทำให้เขามองการบริการว่ามี 4 ปัจจัยที่สำคัญ คือ

1. ตัวบริการ(service)
2. แหล่งหรือสถานที่ให้บริการ(sources)
3. ช่องทางการให้บริการ(channel)
4. ผู้รับบริการ(client group)

สุรชาติ มงคลศิริโรจน์, 2538, หน้า 9 อ้างถึงใน ประพันธ์ สหสัมพันธ์, 2545, หน้า 21) ให้ความหมายของการบริการว่า การให้บริการ หมายถึง การทำงานเพื่ออำนวยความสะดวกและสงเคราะห์ช่วยเหลือหรือทำงานให้ตามความต้องการของผู้รับด้วยความสนใจ และเอาใจใส่ดูแลอย่างจริงจัง จริงใจ จนเป็นที่พอใจ ประทับใจของผู้รับบริการ ทั้งนี้ การทำงานดังกล่าวจะต้องไม่ขัดต่อระเบียบและขนบธรรมเนียมประเพณี

ความสำคัญของการบริการ

วิไลดดา ศรีประดิษฐ์ (2542, หน้า 38) งานบริการเป็นการสร้างความพึงพอใจและประทับใจให้กับลูกค้าและผู้ที่มาติดต่อ การบริการที่ดีย่อมมีผลดีต่อการปฏิบัติงาน ความล้มเหลวในการให้บริการจะเป็นผลเสียหายร้ายแรง หากไม่ได้รับการปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้น ดังนั้น ผู้รับผิดชอบในการให้บริการและการต้อนรับต้องตระหนักและระลึกอยู่เสมอว่า “การบริการที่ดีต้องมีความรับผิดชอบต่อ”

การให้บริการที่ดีและมีคุณภาพจากตัวบุคคลซึ่งต้องอาศัยเทคนิค กลยุทธ์ ทักษะ และความแนบเนียนต่าง ๆ ที่จะทำให้ชนะใจลูกค้าผู้มาติดต่อธุรกิจหรือบุคคลทั่วไปที่มาใช้บริการ จึงถือได้ว่าเป็นมีความสำคัญอย่างยิ่งในปัจจุบัน

หลักของการให้บริการ

กุลธรน ธนาพงศ์ธร (2530, หน้า 303 - 304) ได้ชี้ให้เห็นถึงหลักการให้บริการที่สำคัญมี 5 ประการ คือ

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้ นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้วนอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์และการบริการแล้ว ยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้น ๆ ด้วย
2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริหารหรือผู้ปฏิบัติ
3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดขึ้นนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้า และเท่าเทียมกัน ไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลใดกลุ่มบุคคลหนึ่งในลักษณะต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด
4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ
5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวก สบาย สิ้นเปลืองทรัพยากร ไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ให้บริการมากจนเกินไป

พาราคูแมนและบาลี (Paradurman and Balee, 1991, p.145) กล่าวว่า หลักของการบริการที่ดีต้องประกอบด้วย

1. ความเชื่อถือได้ ประกอบด้วย
 - 1.1 ความสม่ำเสมอ
 - 1.2 ความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา
2. การตอบสนอง ประกอบด้วย
 - 2.1 ความเต็มใจที่จะให้บริการ
 - 2.2 ความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา
 - 2.3 ความต่อเนื่องในการติดต่อ
 - 2.4 ปฏิบัติต่อผู้ให้บริการเป็นอย่างดี
3. ความสามารถ ประกอบด้วย
 - 3.1 ความสามารถในการบริการ
 - 3.2 ความสามารถในการสื่อสาร

4. การเข้าถึงบริการ ประกอบด้วย

- 4.1 ผู้ใช้บริการเข้าใช้บริการหรือรับบริการ ได้สะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่ควรมากมาย ซับซ้อนเกินไป
- 4.2 ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย
- 4.3 เวลาที่ได้ให้บริการเป็นเวลาที่สะดวกสำหรับผู้ใช้บริการ
- 4.4 อยู่ในสถานที่ที่ผู้บริการติดต่อได้สะดวก

5. ความสุภาพอ่อนโยน ประกอบด้วย

- 5.1 การแสดงความสุภาพต่อผู้ให้บริการ
- 5.2 การให้การต้อนรับที่เหมาะสม
- 5.3 ผู้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี

6. การสื่อสาร ประกอบด้วย

- 6.1 มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตและลักษณะงานบริการ
- 6.2 มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ

7. ความซื่อสัตย์

8. ความมั่นคง ได้แก่ ความปลอดภัยทางกายภาพ

9. ความเข้าใจ ประกอบด้วย

- 9.1 การเรียนรู้ผู้ให้บริการ
- 9.2 การให้คำแนะนำและเอาใจใส่ผู้ให้บริการ
- 9.3 การให้ความสนใจต่อผู้ให้บริการ

10. การสร้างสิ่งจำเป็นที่จับต้องได้

- 10.1 การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ให้พร้อมสำหรับการให้บริการ
- 10.2 การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ให้บริการ
- 10.3 การจัดสถานที่ให้บริการอย่างสะอาดสวยงาม

การพัฒนาระบบการให้บริการ

พนักงานและผู้บริหารงานบริการจะต้องพัฒนาระบบการทำงาน เพื่อเสริมสร้างคุณภาพงานบริการให้ก้าวไกลในธุรกิจบริการ ดังนี้ (สมชาติ กิจยรรยง, หน้า 38 - 39)

สร้างกฎเกณฑ์ 8 ดอกในการสร้างความพึงพอใจสูงสุด ดังนี้

1. เข้าใจในความต้องการของลูกค้า
2. มีความสามารถในการติดต่อสื่อสาร

3. ความมีมารยาท
4. ความรับผิดชอบ
5. ความสามารถรอบรู้
6. ความน่าเชื่อถือ
7. ความน่าไว้วางใจ
8. การมีสุขภาพกายดีและสุขภาพจิตที่ดี

กำหนดมาตรฐานในการปฏิบัติงานตามขั้นตอนต่าง ๆ ตามตัวอย่างมาตรฐานการให้บริการ จัดให้มีการฝึกอบรมพัฒนาบุคลากรในการให้บริการต่าง ๆ เพื่อความรู้ ความเข้าใจ ความสามารถ ที่จะสร้างความพึงพอใจทุกครั้งเมื่อให้บริการจัดให้มีกิจกรรมเพื่อสร้างภาพลักษณ์ให้กับองค์กร โดยการเป็นข่าวในทางสร้างสรรค์ควบคู่กับการใช้สื่อต่าง ๆ โฆษณาและประชาสัมพันธ์

พัฒนาพนักงานผู้ให้บริการใน 3 องค์ประกอบสำคัญ

1. บุคลิกภาพ
2. ความสามารถในการสื่อสาร
3. วิธีการทำงาน / บริการอย่างมีประสิทธิภาพ

กำหนดเป้าหมายของการพัฒนาระบบการให้บริการ เพื่อให้เกิดผลสำคัญ 2 ประการ คือ

1. ปริมาณและคุณภาพการให้บริการ
2. บนเงื่อนไข “ความถูกต้อง” และ “ถูกใจ”

ความรู้และเทคโนโลยีใหม่ ๆ ควบคู่ เช่น ISO 9000, ISO 1400, TQM และเครื่องจักร

อิเล็กทรอนิกส์สมัยใหม่

สร้างระบบ แนวทาง วิธีการอย่างมีหลักการเสมอในการให้บริการ

การวัดคุณภาพในการบริการ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2541, หน้า 288 - 289) กล่าวว่า คุณภาพบริการ คือ ความสามารถ

ในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการในธุรกิจให้บริการ คุณภาพของการให้บริการเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุดที่จะสร้างความแตกต่างของผู้รับบริการ เป็นสิ่งที่กระทำ ผู้รับบริการจะพอใจถ้าได้รับสิ่งที่ต้องการ (what) เมื่อผู้รับบริการมีความต้องการ(when) ณ สถานที่ผู้รับบริการต้องการ (where) และในรูปแบบที่ต้องการ (how) คุณภาพการให้บริการ(service quality) จะมีลักษณะดังนี้

1. การเข้าถึงลูกค้า (access) บริการที่ให้กับลูกค้า ต้องอำนวยความสะดวกในด้านเวลา สถานที่แก่ลูกค้า คือ ไม่ให้ลูกค้าต้องคอยนาน ทำเลที่ตั้งเหมาะสมเพื่อแสดงถึงความสามารถของการเข้าถึงลูกค้า

2. การติดต่อสื่อสาร (communication) มีการอธิบายอย่างถูกต้อง โดยใช้ภาษาที่ลูกค้าเข้าใจได้ง่าย
 3. ความสามารถ (competence) บุคลากรที่ให้บริการต้องมีความชำนาญ และมีความรู้ความสามารถในการทำงาน
 4. ความมีน้ำใจ (courtesy) บุคลากรต้องมีมนุษยสัมพันธ์ มีความเป็นกันเอง มีวิจารณ์ญาณ
 5. ความน่าเชื่อถือ (credibility) บริการที่ให้กับลูกค้าต้องมีความสม่ำเสมอและความไว้วางใจในบริการ โดยเสนอบริการที่ดีที่สุดให้แก่ลูกค้า
 6. ความไว้วางใจ (reliability) บริการที่ให้กับลูกค้าต้องมีความสม่ำเสมอและถูกต้อง
 7. การตอบสนองลูกค้า (responsiveness) พนักงานจะต้องให้บริการและแก้ไขปัญหาแก่ลูกค้าอย่างรวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการ
 8. ความปลอดภัย (security) บริการที่ให้อาจปราศจากอันตราย ความเสี่ยงและปัญหาต่างๆ
 9. การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (tangible) บริการที่ลูกค้าได้รับ จะทำให้เขาสามารถคาดคะเนถึงคุณภาพบริการดังกล่าวได้
 10. การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (understanding / knowing customer) พนักงานต้องพยายามเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า และให้ความสนใจตอบสนองความต้องการดังกล่าว
- จากความหมายของการบริการดังกล่าว สรุปได้ว่า การบริการ หมายถึง การดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างยอดเยี่ยมเป็นเลิศ โดยยึดหลักว่าต้องมีความสะดวก สะอาด รวดเร็ว และถูกต้อง ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากที่สุด อันจะนำมาซึ่งความประทับใจหรือความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ

ยุทธศาสตร์การท่องเที่ยวของประเทศไทย พ.ศ. 2547 – 2551 (ร่างยุทธศาสตร์การท่องเที่ยวจังหวัดจันทบุรีปี พ.ศ. 2548 – 2551)

เป้าประสงค์

การท่องเที่ยวเป็นหนึ่งในอุตสาหกรรมหลักที่เติบโตอย่างยั่งยืน เป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวแห่งเอเชีย ที่สามารถกระจายรายได้และโอกาสในการพัฒนาชุมชนอย่างทั่วถึง

วิสัยทัศน์

ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวแห่งเอเชีย ภายในปี 2551

เป้าหมาย

ในปี 2551 จะมีจำนวนนักท่องเที่ยวต่างประเทศเพิ่มขึ้นเป็น 20 ล้านคน หรือมีรายได้จากการท่องเที่ยวไม่น้อยกว่า 700,000 ล้านบาท

ยุทธศาสตร์การท่องเที่ยว มี 3 ยุทธศาสตร์

ยุทธศาสตร์ที่ 1 การเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันด้านการท่องเที่ยว

วัตถุประสงค์

1. เพื่อกระตุ้นให้นักท่องเที่ยวตัดสินใจเดินทางท่องเที่ยวประเทศไทยมากขึ้น
2. เพื่อเป็นเครื่องมือในการขยายตัวทางเศรษฐกิจของประเทศไทยให้เป็นที่ไปตาม

เป้าหมาย

3. เพื่อดำเนินการตลาดเชิงรุกที่เกิดผลได้ในระยะเวลารวดเร็ว และเป็นผลดีต่อเศรษฐกิจของประเทศในภาพรวม โดยมีเป้าหมายเพื่อเพิ่มส่วนแบ่งการตลาด(Market Share) ในภูมิภาคเอเชีย มากกว่าร้อยละ 10 ในสิ้นปี 2551 ประกอบด้วย 4 กลยุทธ์ ดังนี้

กลยุทธ์ที่ 1 ส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพในการแข่งขันตลาดเชิงรุก ทั้งในและ

ต่างประเทศ

กลยุทธ์ที่ 2 ส่งเสริมให้ประเทศไทยเป็น Gateway ในภูมิภาคเอเชีย

กลยุทธ์ที่ 3 พัฒนาระบบสารสนเทศ

กลยุทธ์ที่ 4 ส่งเสริม World Event Marketing

ยุทธศาสตร์ที่ 2 การพัฒนาสินค้าและบริการด้านการท่องเที่ยว

1. เพื่อให้การท่องเที่ยวเป็นกลไกหลักในการกระจายรายได้และสร้างความเข้มแข็งแก่ชุมชน

2. เพื่อพัฒนาและฟื้นฟูแหล่งท่องเที่ยวที่เป็นเป้าหมายทางการตลาดและเป็น Magnet ดึงดูดนักท่องเที่ยว

3. เพื่อให้สินค้าและบริการทางการท่องเที่ยวมีมาตรฐาน สร้างความพึงพอใจแก่นักท่องเที่ยว

4. เพื่อให้นักท่องเที่ยวมีความมั่นใจในมาตรฐานด้านรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยว โดยมีเป้าหมาย คือ

4.1 มีแหล่งท่องเที่ยวที่เป็นเป้าหมายทางการตลาด และเป็น Magnet เพียงพอที่จะดึงดูดให้นักท่องเที่ยวเพิ่มขึ้น มากกว่าร้อยละ 10 ต่อปี

4.2 รายได้ของประชาชนพื้นที่เป้าหมายที่มาจากสาขาการท่องเที่ยวเพิ่มขึ้น ร้อยละ 15 ต่อปี

4.3 มีแหล่งท่องเที่ยวไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และองค์กรชุมชนดูแลอนุรักษ์ และบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยวได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย 4 กลยุทธ์ ดังนี้

กลยุทธ์ที่ 1 สร้างพัฒนา พื้นฟู และเชื่อมโยงแหล่งท่องเที่ยว

กลยุทธ์ที่ 2 ยกระดับมาตรฐานสินค้าและบริการ

กลยุทธ์ที่ 3 เพิ่มมาตรฐานการอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยว

กลยุทธ์ที่ 4 พัฒนามาตรฐานการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของ

นักท่องเที่ยว

ยุทธศาสตร์ที่ 3 การพัฒนาระบบบริหารจัดการแบบบูรณาการ

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้มีระบบบริหารจัดการด้านการท่องเที่ยวที่มีประสิทธิภาพ
2. เพื่อเพิ่มขีดความสามารถขององค์กรภาครัฐ และภาคเอกชนที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว
3. เพื่อให้การบริหารจัดการด้านการท่องเที่ยวสอดคล้องเชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์ระดับชาติ

นโยบายรัฐบาล และยุทธศาสตร์การพัฒนา 19 กลุ่มจังหวัด โดยมีเป้าหมาย คือ

- 3.1 องค์กรที่เกี่ยวข้องด้านการท่องเที่ยวมีระบบการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ มีจำนวนเพิ่มขึ้น
- 3.2 เพิ่มจำนวนบุคลากรด้านการท่องเที่ยวให้มีความสามารถในการบริหารจัดการที่ดี
- 3.3 มีการดำเนินการตามแผนงาน / โครงการบูรณาการด้านการท่องเที่ยว

ประกอบด้วย 3 กลยุทธ์

กลยุทธ์ที่ 1 เพิ่มขีดความสามารถกระทรวงท่องเที่ยวและกีฬา เพื่อให้เป็นแกนหลักในการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์การท่องเที่ยว

กลยุทธ์ที่ 2 ส่งเสริมประสิทธิภาพการบริหารจัดการการท่องเที่ยวแบบบูรณาการในทุกระดับทั้งภาครัฐ เอกชน และชุมชน ในประเทศและต่างประเทศ

กลยุทธ์ที่ 3 การปรับปรุงกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับเกี่ยวกับการท่องเที่ยว สํารวจ จัดทำทะเบียน อนุรักษ์และฟื้นฟูแหล่งท่องเที่ยว

แผนการตลาดท่องเที่ยวปี 2548 และทิศทางการตลาดการท่องเที่ยวปี 2549 – 2551

1. วิสัยทัศน์ของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว มุ่งพัฒนาและส่งเสริมอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ให้ก้าวสู่มาตรฐานที่มีคุณภาพ (quality) และเป็นการท่องเที่ยวแบบยั่งยืน (sustainability) ที่สามารถแข่งขันได้ในตลาดโลก (competitiveness) อันจะนำไปสู่การเป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวเอเชีย (Tourism Capital of Asia)

2. ภาพลักษณ์ประเทศไทย Happiness on Earth

3. ทิศทางการดำเนินงาน Quality & Value

มุ่งเน้นนักท่องเที่ยวคุณภาพ (quality) โดยนำเสนอสินค้าการท่องเที่ยวที่มีคุณค่า และ
คุณค่า(value) แก่การมาเยี่ยมชมเยือน

คุณค่า = มีคุณภาพและสร้างความประทับใจ

คุณค่า = มีมูลค่าเพิ่มขึ้น

วัตถุประสงค์ของการดำเนินงาน

1. เพื่อเพิ่มรายได้ที่เป็นเงินตราต่างประเทศเข้าสู่ประเทศ โดย

1.1 มุ่งเน้นการเพิ่มค่าใช้จ่ายเฉลี่ยและเพิ่มวันพักเฉลี่ยของนักท่องเที่ยว

1.2 รักษาอัตราขยายตัวของจำนวนนักท่องเที่ยวให้เป็นไปตามแนวโน้มการเติบโต

2. เพื่อกระตุ้นให้เกิดการหมุนเวียนเงินตราภายในประเทศและการกระจายรายได้สู่

ภูมิภาคโดยส่งเสริมให้คนไทยเดินทางท่องเที่ยวในประเทศเพิ่มมากขึ้น

3. กลยุทธ์ส่งเสริมตลาดต่างประเทศ ปี 2548

3.1 เจาะกลุ่มตลาดนักท่องเที่ยวคุณภาพที่มีการใช้จ่ายสูง

3.2 ส่งเสริมกิจกรรมที่ก่อให้เกิดการใช้จ่ายสูงของนักท่องเที่ยวเพิ่มขึ้นและพักนาน

วันขึ้น

3.3 โฆษณาประชาสัมพันธ์ สร้างการรับรู้และภาพลักษณ์ด้านบวกของประเทศไทย

3.4 ส่งเสริมการท่องเที่ยวในช่วง Green Season

3.5 เพิ่มความถี่ในการเดินทางมาท่องเที่ยวประเทศไทยในตลาด Short Haul

3.6 สร้างศักยภาพและเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน

3.7 เสนอขาย Event กิจกรรม เทศกาลงานประเพณี ให้เป็นสินค้าหลักทางการ

ท่องเที่ยว

4.8 ส่งเสริมให้ประเทศไทยเป็น Gateway สู่ภูมิภาคเอเชีย ตลาดต่างประเทศ “

Happiness on Earth”

Concept นำเสนอคุณภาพลักษณะด้านกายภาพ (physical) และคุณลักษณะด้านอารมณ์
(emotional) ของประเทศไทยที่สร้างความสุขและความรื่นรมย์ให้กับนักท่องเที่ยว

4. กลยุทธ์ส่งเสริมการตลาดในประเทศไทย 2548

4.1 สร้างกระแสนิยมการเดินทางท่องเที่ยวภายในประเทศ

4.2 เพิ่มความถี่ในการเดินทางท่องเที่ยว

4.3 เพิ่มจำนวนนักท่องเที่ยวกลุ่มเป้าหมายที่มีศักยภาพ

- 4.4 การเพิ่มวันพักผ่อนของนักท่องเที่ยวคนไทย
- 4.5 การเพิ่มค่าใช้จ่ายนักท่องเที่ยว
- 4.6 การกระจายพื้นที่ท่องเที่ยว
- 4.7 ส่งเสริมการท่องเที่ยวในพื้นที่ภาคอีสาน และ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้เป็นกรณี

พิเศษ

- 4.8 การกระจายฤดูกาลท่องเที่ยว
- 4.9 การเพิ่มคุณภาพชีวิตคนไทย ตลาดในประเทศ “เที่ยวที่ไหนไม่สุขใจ

เท่าบ้านเรา”

Concept นำเสนอสินค้าท่องเที่ยวที่มีความสวยงามและสินค้าที่น่าสนใจที่ไม่เคยสัมผัส เพื่อสร้างกระแสและกระตุ้นให้คนไทยเกิดความรู้สึกว่าประเทศไทย มีความแปลกใหม่น่าค้นหา อีกมากมาย จนอยากท่องเที่ยวในเมืองมากยิ่งขึ้น รวมทั้งสร้างจิตสำนึกให้เกิดความรักชาติและความภูมิใจในความเป็นชาติไทย

แผนยุทธศาสตร์การท่องเที่ยวของจังหวัดจันทบุรีปี 2548 – 2551 (ร่างยุทธศาสตร์การท่องเที่ยวจังหวัดจันทบุรี ปี พ.ศ. 2548 – 2551)

1. วิสัยทัศน์จังหวัดจันทบุรี (vision)

“ราชาแห่งอัญมณี ราชนิแห่งผลไม้ ประมมมากมาย ท่องเที่ยวหลากหลาย ค้าขายชายแดน ”

2. วิสัยทัศน์ด้านการท่องเที่ยว “เป็นแหล่งท่องเที่ยวคุณภาพหลากหลาย”

3. ภาพลักษณ์เชิงการท่องเที่ยวของจังหวัดจันทบุรี (Brand Image / Selling Point)

3.1 Motto Campaign “จันทบุรี อัญมณี ผลไม้ และชายหาด” “ Chanthaburi :

City of Gems”

3.2 จุดขายหลักและจุดขายเสริมของจังหวัดจันทบุรี

3.2.1 ดินแดนแห่งอัญมณี ที่มีชื่อเสียงของประเทศ / ของโลก

3.2.2 การท่องเที่ยวเชิงเกษตร สวนผลไม้ ศูนย์วิจัยพืชสวน จัดได้ว่าจังหวัด

จันทบุรี เป็น Tropical Fruit Paradise (Quality & Value) แดนสวรรค์แห่งผลไม้คุณภาพ โดยเฉพาะทุเรียนและมังคุด

3.2.3 การท่องเที่ยวเชิงนิเวศ การท่องเที่ยวทางทะเลและผจญภัย ศูนย์ศึกษา

พัฒนาอ่าวคุ้งกระเบน Sea Beach ของหาดต่าง ๆ ตั้งแต่ หาดคุ้งวิมาน กลุ่มอ่าวคุ้งกระเบน เจ้า

หลาว แหลมสิงห์ อุทยานแห่งชาติเขาคิซภูมิ อุทยานแห่งชาติน้ำตกพลิว เขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าเขา
สอยดาว กิจกรรมท่องเที่ยวแก่งโป่งน้ำร้อน และเที่ยวโอเอซิส ซีเวิลด์

3.2.4 จุดขายทางศาสนา (ไหว้พระเสริมสิริมงคล) รอยพระพุทธรูปหลวง วัด
เขาสุกิม วัดไร่ล้อม วัดทองทั่ว และวัดมังกรบุปผาราม

3.2.5 เส้นทางเดินทัพ (ตามรอยพระบาทสมเด็จพระเจ้าตากสิน)

3.2.6 การค้าชายแดน

4. เป้าหมายการท่องเที่ยวของจังหวัดจันทบุรี

4.1 เพิ่มจำนวนผู้มาเยี่ยมชมเยือน (visitor) ของจังหวัดจันทบุรีให้ได้ 1,200,000 คน
ในปี 2551

4.2 เพิ่มรายได้จากการท่องเที่ยวจังหวัดจันทบุรีให้ได้ 1,500 ล้านบาท ในปี 2551

5. ประเด็นยุทธศาสตร์ (Strategic Issue)

จังหวัดจันทบุรีจะต้องมีการดำเนินงานใน 2 ด้านควบคู่กัน ไป คือ การพัฒนาคุณภาพและ
สินค้าและบริการทางการท่องเที่ยว (Products Development)

การส่งเสริมการตลาด (Marketing Promotion) ซึ่งจะมีประเด็นยุทธศาสตร์ในการ
ดำเนินการ ดังนี้

1. พัฒนาและส่งเสริมการท่องเที่ยวบนพื้นฐานที่ยั่งยืน โดยเน้นการพัฒนาและส่งเสริม
ด้านการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ การเกษตร ท่องเที่ยวทางทะเล ประวัติศาสตร์ และผจญภัย
2. ยกระดับคุณภาพ มาตรฐานสินค้าและบริการทางการท่องเที่ยว บุคลากรที่เกี่ยวข้อง
รวมทั้งเทคโนโลยีสารสนเทศด้านการท่องเที่ยว และเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน
3. พัฒนา / ปรับปรุงแหล่งท่องเที่ยวเดิม และส่งเสริมแหล่งท่องเที่ยวที่มีศักยภาพใหม่ ๆ
สร้างกิจกรรมทางการท่องเที่ยวให้สามารถท่องเที่ยวตลอดทั้งปี ตลอดจนส่งเสริมการลงทุนด้าน
การท่องเที่ยวให้สอดคล้องกับจุดขายของจังหวัด
4. ดำเนินกิจกรรมการตลาดในเชิงรุกเพื่อเจาะกลุ่มตลาดเป้าหมายที่มีศักยภาพทั้งในและ
ต่างประเทศ รวมทั้งเชื่อมโยงการท่องเที่ยวในระดับกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกและสู่อิน
อนุภูมิภาคอื่น ๆ
5. ส่งเสริมภาพลักษณ์ของการท่องเที่ยวของจังหวัดจันทบุรีให้เป็น LAND OF AGRO &
ECO TOURISM และสร้างความเด่นชัดด้านอาหารนำไปสู่ครัวของโลก
6. ยุทธศาสตร์ / กลยุทธ์ (strategic / tactic)
 - 6.1 ยุทธศาสตร์ที่ 1 การยกระดับคุณภาพและมาตรฐานสินค้าและบริการ

6.1.1 พัฒนา ฟื้นฟู สร้างแหล่งท่องเที่ยว และส่งเสริมให้ทุกภาคี มีส่วนร่วมในการเฝ้าระวัง ดูแลรักษาแหล่งท่องเที่ยว ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม รวมทั้งเพิ่มทักษะในการบริหารจัดการดูแลแหล่งท่องเที่ยวที่ดีแก่หน่วยงาน ชุมชนที่รับผิดชอบ

6.1.2 พัฒนาและส่งเสริมการ บริการบุคลากรด้านการท่องเที่ยวทุกระดับให้มีคุณภาพและมาตรฐาน

6.1.3 พัฒนาและส่งเสริมระบบการคมนาคม สิ่งอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยว ตลอดจนสาธารณูปโภคพื้นฐานให้เพียงพอ มีประสิทธิภาพได้มาตรฐาน

6.1.4 สร้างความมั่นใจในการเฝ้าระวัง และรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยว อีกทั้งแก้ไขปัญหาคาเอาเปรียบนักท่องเที่ยว ตลอดจนมีการบังคับใช้กฎหมายอย่างทั่วถึง

6.1.5 ส่งเสริมทุกภาคีที่เกี่ยวข้องด้านการท่องเที่ยวให้มีการบริหารจัดการแบบบูรณาการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

6.2 ยุทธศาสตร์ที่ 2 ยุทธศาสตร์การเพิ่มศักยภาพ จิตความสามารถในการแข่งขัน

6.2.1 พัฒนาจุดขาย (selling point) ด้านอัญมณีที่มีคุณภาพและเหมาะสมกับราคา (quality & value)

6.2.2 พัฒนาและส่งเสริมการท่องเที่ยวจังหวัดจันทบุรีให้เป็นดินแดนแห่ง Ago & Eco Tourism ตลอดจนเพิ่มความเด่นชัดในจุดขายด้านอาหาร สะอาด ปลอดภัย และการเป็นครัวของโลก

6.2.3 พัฒนาและส่งเสริมด้านการตลาด การประชาสัมพันธ์เชิงรุกแก่กลุ่มนักท่องเที่ยวที่มีศักยภาพทั้งในและต่างประเทศ(กลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ กลุ่มครอบครัว กลุ่มเยาวชน / สัมมนา / ขับรถยนต์ / Expat และ กลุ่มศาสนา โดยเฉพาะกลุ่มท่องเที่ยวจากพหุชาติให้กระจายตัวมายังจังหวัดจันทบุรี

6.2.4 พัฒนาและส่งเสริมการท่องเที่ยวเชื่อมโยงในกลุ่มภาคตะวันออกไปสู่อนุภูมิภาคอื่นและประเทศเพื่อนบ้าน ทั้งทางบกและทางทะเล (gateway)

6.2.5 เสริมสร้างความร่วมมือทางการตลาดในทุกภาคีที่เกี่ยวข้องด้านการท่องเที่ยวและบูรณาการร่วมกัน เพื่อแสวงหาช่องทางและดำเนินการตลาดเชิงรุกอย่างเป็นเอกภาพ

6.2.6 พัฒนาเทคโนโลยี ระบบสารสนเทศด้านการท่องเที่ยวให้มีประสิทธิภาพครอบคลุมกลุ่มเป้าหมาย ที่มีศักยภาพ

6.3 ยุทธศาสตร์ที่ 3 ยุทธศาสตร์การเพิ่มทุนและกระจายรายได้

6.3.1 แสวงหา พัฒนา และส่งเสริมกิจกรรมงานเทศกาล ประเพณี Event ที่โดดเด่น มีเอกลักษณ์และมีศักยภาพในการแข่งขันได้ตลอดปี

6.3.2 พัฒนาและส่งเสริมสินค้า ของที่ระลึกให้ได้คุณภาพ มาตรฐาน รวมทั้งพัฒนารูปลักษณ์ในการขาย การบรรจุหีบห่อ ขยายช่องทางการจำหน่ายให้ทั่วถึง ตามจุดแหล่งท่องเที่ยวจุดแวะพักต่างๆ

6.3.3 ส่งเสริมให้มีการพำนักระยะยาว รวมทั้งพัฒนา ปรับปรุงการบริการ สิ่งอำนวยความสะดวกที่เกี่ยวข้องให้สอดคล้องกับกลุ่มนักท่องเที่ยวพำนักระยะยาว

แนวความคิดเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมทางการท่องเที่ยว

ความหมายและประเภทของทรัพยากรการท่องเที่ยว

วินิจฉัย วิจารณ์ (2532, หน้า 56) ได้ให้ความหมายของทรัพยากรการท่องเที่ยว หมายถึง “สถานที่ท่องเที่ยว กิจกรรมและวัฒนธรรมประเพณีที่สะท้อนให้เห็นถึงอารยธรรมท้องถิ่นที่มีลักษณะเด่น สามารถดึงดูดความสนใจของนักท่องเที่ยวได้” ในกรณีของประเทศไทยเรานั้น อุดมไปด้วยทรัพยากรการท่องเที่ยว ซึ่งสามารถแบ่งตามลักษณะความต้องการของนักท่องเที่ยวได้ แบ่งเป็น 3 ประเภท ดังนี้

1. ประเภทธรรมชาติ เป็นแหล่งท่องเที่ยวที่มีความสวยงามเกิดขึ้นตามธรรมชาติ ได้แก่ เกาะ ถ้ำ น้ำพุร้อน บ่อน้ำร้อน เขตสงวนพันธุ์สัตว์ สวนสัตว์ อุทยานแห่งชาติ วนอุทยาน สวนรุกชชาติ ทะเล หาดทราย และทะเลสาบ เป็นต้น

2. ประเภทโบราณวัตถุสถานและศาสนา เป็นแหล่งท่องเที่ยวที่มีความสำคัญทางประวัติศาสตร์ โบราณคดีหรือศาสนา ได้แก่ วัด โบราณสถาน อุทยานประวัติศาสตร์ ชุมชนโบราณ พิพิธภัณฑสถาน สานสถาน กำแพงเมือง คูเมือง อนุสาวรีย์ และอนุสรณ์สถาน เป็นต้น

3. ประเภทศิลปวัฒนธรรม ประเพณีและกิจกรรมเป็นทรัพยากรการท่องเที่ยวอีกรูปแบบหนึ่งในลักษณะของพิธีงานประเพณี ความเป็นอยู่ วิถีชีวิต เช่น หมู่บ้านชาวเขา สภาพชีวิตในชนบท ศูนย์วัฒนธรรม สินค้าพื้นเมือง ไร่ สวน พืช ผัก และเหมือง ตัวอย่างเช่น ตลาดน้ำดำเนินสะดวก งานช้างจังหวัดสุรินทร์ และสวนสามพราน

การอนุรักษ์และพัฒนาทรัพยากรการท่องเที่ยว

ทรัพยากรการท่องเที่ยว นั้น นับได้ว่าเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าเป็นอย่างยิ่ง ซึ่งหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้องหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องจะต้องช่วยกันอนุรักษ์ไว้ให้อยู่ในสภาพที่สวยงามแปลกตา ประทับใจแก่นักท่องเที่ยวตลอดเวลา การอนุรักษ์ทรัพยากรการท่องเที่ยว โดยทั่ว ๆ ไปแล้ว

หมายถึง การปรับปรุงแก้ไขและดูแลรักษาทรัพยากรการท่องเที่ยวต่าง ๆ ที่มีอยู่ ให้คงความงามและมีคุณค่า โดยการนำมาใช้อย่างถูกต้อง และก่อให้เกิดประโยชน์แก่นักท่องเที่ยวมากที่สุดเอาไว้ให้คงอยู่ในสภาพนั้น ๆ ให้นานที่สุดที่จะสามารถทำได้

การอนุรักษ์ทรัพยากรการท่องเที่ยวในแต่ละประเภทมีวิธีการที่แตกต่างกันไปตามลักษณะของทรัพยากรการท่องเที่ยวที่มีทั้งประเภทธรรมชาติ โบราณสถาน และวัฒนธรรม ประเพณี เนื่องจากบริเวณพื้นที่ศึกษาในการวิจัยครั้งนี้เป็นบริเวณอุทยานแห่งชาติ จึงใช้วิธีการอนุรักษ์ทรัพยากรท่องเที่ยวประเภทธรรมชาติ ซึ่งจะกระทำได้โดยวิธีการดังต่อไปนี้
(วินิจ วีรยางกูร, 2532, หน้า 72)

1. ป้องกันไม่ให้เกิดการเปลี่ยนแปลงเสียหายโดยวิธีการต่างๆ เช่น ป้องกันไฟไหม้ป่า ป้องกันการล่าสัตว์ ป้องกันการปล่อยน้ำเสีย ป้องกันการทิ้งเศษขยะมูลฝอย ป้องกันการพังทลายของพื้นดินหรือ โขดหิน ป้องกันการขีดเขียนข้อความต่างๆ ฯลฯ

2. ป้องกันโดยวิธีการรักษาความสะอาด โดยการเตรียมภาชนะไว้รองรับขยะมูลฝอยอย่างเพียงพอและมีเจ้าหน้าที่ดูแลอย่างใกล้ชิด

3. ไม่ทำการปรับปรุงหรือเปลี่ยนแปลงสถานที่ท่องเที่ยวเกินความจำเป็นหรือทำไม่กลมกลืนกับธรรมชาติ

4. มีคำแนะนำแก่นักท่องเที่ยวอย่างชัดเจนว่า เมื่อเข้าไปในสถานที่ท่องเที่ยว แต่ละแห่งนั้น จะต้องละเว้นกระทำการใดบ้าง เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดสภาพธรรมชาติถูกทำลายไป

5. อื่น ๆ

ดังนั้น จึงกล่าวได้ว่า การอนุรักษ์และพัฒนาทรัพยากรการท่องเที่ยวนี้ นอกจากเป็นการรักษาสภาพแวดล้อมรอบตัวของเราไม่ให้เสื่อมโทรม มีธรรมชาติที่สวยงาม เป็นสมบัติวัฒนธรรมประจำชาติที่น่าภาคภูมิใจแล้ว ยังจะก่อผลทางเศรษฐกิจของท้องถิ่นด้วย เช่น ให้บริการที่พักแรมแก่นักท่องเที่ยว ได้ขายอาหารและเครื่องดื่ม ให้บริการรถรับส่งนำเที่ยวและนำสินค้าหัตถกรรมมาขาย เป็นของที่ระลึก และวัดหรือโบราณสถานได้รับเงินบริจาคจากนักท่องเที่ยวเพื่อนำไปใช้ปฏิสังขรณ์กันต่อไป

องค์ประกอบของธุรกิจท่องเที่ยว

วิชัย เทียนน้อย(2528, หน้า 11- 20) ได้กล่าวถึง ปัจจัยของการพัฒนาการท่องเที่ยว สรุปได้ดังนี้

1. ปัจจัยทางด้านธรรมชาติ เช่น ลักษณะภูมิประเทศ ลักษณะภูมิอากาศและทรัพยากรธรรมชาติ เป็นต้น

2. ปัจจัยทางด้านวัฒนธรรม เช่น การประกอบอาชีพของประชากร ขนบธรรมเนียมประเพณี และมรดกทางประวัติศาสตร์ เป็นต้น

3. ปัจจัยทางด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่พักแรม และอาหาร เป็นต้น

4. ปัจจัยทางด้านนักท่องเที่ยว เช่น จำนวนนักท่องเที่ยว ประเภทของนักท่องเที่ยว และการกระจายของนักท่องเที่ยว เป็นต้น

วรรณ วลัยวานิช (2539, หน้า 58 - 61) ได้กล่าวถึง สถานที่ท่องเที่ยวสรุปได้ว่า ทรัพยากรท่องเที่ยว หมายถึง สถานที่ท่องเที่ยว แบ่งออกเป็น 2 ประเภท ดังนี้

1. สถานที่ท่องเที่ยวที่เกิดจากสภาพแวดล้อมทางธรรมชาติ สถานที่ท่องเที่ยวประเภทนี้ นับว่าเป็นสิ่งดึงดูดนักท่องเที่ยวได้มากที่สุด แบ่งออกเป็น 4 ประเภท ดังนี้

1.1 ทิวทัศน์ต่าง ๆ ทางธรรมชาติสวยงามและแปลกประหลาด เป็นสิ่งดึงดูดให้นักท่องเที่ยวเข้าไปชม เช่น แกรนแคนยอน น้ำตกไนแองการา ในสหรัฐอเมริกา ภูเขาวิซซูเวียส ในอิตาลี เป็นต้น

1.2 สัตว์ป่า คือ แหล่งอนุรักษ์สัตว์ป่า อุทยานแห่งชาติ

1.3 สภาพภูมิอากาศ เช่น แสงแดด สายลม และอากาศอบอุ่น เป็นต้น

1.4 ปรากฏการณ์ทางธรรมชาติ เช่น พระอาทิตย์เที่ยงคืน หรือการเกิดสุริยุปราคา เป็นต้น

2. สถานที่ท่องเที่ยวที่มนุษย์สร้างขึ้น สามารถแยกออกได้ 8 ประเภท ดังนี้

2.1 ประเภทประวัติศาสตร์ โบราณสถาน โบราณวัตถุ และด้านศาสนา

2.2 ประเภทศิลปวัฒนธรรม ประเพณี

2.3 กีฬาต่าง ๆ

2.4 สถานที่เชิงเทคนิคและอุตสาหกรรม

2.5 กิจกรรมบันเทิง

2.6 สวนสาธารณะ

2.7 สวนสนุก

2.8 ศูนย์การค้า

2.9 ร้านขายของที่ระลึก

จากทฤษฎีของนักวิชาการดังกล่าวสรุปได้ว่า กิจกรรมสถานที่ท่องเที่ยว แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ ประเภทที่มนุษย์สร้างขึ้น เช่น โบราณสถาน โบราณวัตถุ

ขนบธรรมเนียมประเพณี เป็นต้น และประเภทที่เกิดจากสิ่งแวดล้อมทางธรรมชาติ เช่น น้ำตก ชายหาด และทะเล เป็นต้น

อุทยานแห่งชาติน้ำตกพลิว

อุทยานแห่งชาติน้ำตกพลิว เป็นอุทยานแห่งชาติที่ประกอบไปด้วย แหล่งท่องเที่ยว ประเภทน้ำตกที่มีความสวยงามเป็นที่นิยมของนักท่องเที่ยว มีทิวทัศน์ที่เป็นป่าไม้ ภูเขา ลำธาร และน้ำตกที่มีลักษณะของความสวยงามตามธรรมชาติ และเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญ ได้แก่ น้ำตกพลิว น้ำตกตรอกนอง น้ำตกคลองนารายณ์ และน้ำตกมะกอก ในเนื้อที่ประมาณ 134.50 ตารางกิโลเมตร

นอกจากนี้ยังมีแหล่งท่องเที่ยวทาง โบราณคดีที่มีหลักฐานทางประวัติศาสตร์ปรากฏอยู่ อันได้แก่ อลงกรณ์เจดีย์ และสถูปพระนางเรือล่ม ซึ่งอยู่บริเวณน้ำตกพลิว แหล่งท่องเที่ยวเหล่านี้สามารถที่จะพัฒนาและส่งเสริมให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวระดับมาตรฐาน และยังสามารถสร้าง กิจกรรมด้านอื่น ๆ เช่น การจัดทำทางเดินป่าศึกษาธรรมชาติ ชมทิวทัศน์ที่สอดคล้องกับลักษณะ การท่องเที่ยวและประเภทของแหล่งท่องเที่ยวประเภทธรรมชาติ

แหล่งท่องเที่ยวของอุทยานแห่งชาติน้ำตกพลิว มีดังนี้

1. น้ำตกพลิว เป็นน้ำตกที่สวยงามมีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักกันมานาน บริเวณทางเข้าน้ำตก เป็นที่ทำการอุทยานแห่งชาติ ศูนย์บริการนักท่องเที่ยว และกลุ่มบ้านพัก การพัฒนาในพื้นที่ บริเวณนี้ค่อนข้างสมบูรณ์ มีถนนลาดยาง ร้านค้า ตลอดจนสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับ นักท่องเที่ยวสำหรับชื่อน้ำตกพลิวนี้ คำว่า พลิว มาจากภาษาชอง เจ้าของถิ่นเดิมซึ่งแปลว่า ทรายหรือหาดทรายหรืออาจมาจากชื่อของต้นไม้ชนิดหนึ่งที่ชอบขึ้นอยู่ทั่วไปในบริเวณนี้บริเวณ อ่างของน้ำตก โดยทั่วไปจะพบฝูงปลาพลวง ที่มีเกล็ดใหญ่ สีน้ำตาลลือมเทา ท้องสีขาว มักอยู่ตาม ผิวน้ำว่ายน้ำได้รวดเร็ว ตัวโตเต็มทีขนาด 50 เซนติเมตร ชอบกินใบและเมล็ดพืชป่าที่หล่นลอยมา ตามน้ำ ซึ่งบางชนิดไม่เป็นอันตรายแต่เป็นพิษสำหรับคน และบริเวณนี้เป็นแหล่งที่อยู่อาศัยของ กิ้งก่ายักษ์ หรือตะกอล

2. สถูปพระนางเรือล่มและอลงกรณ์เจดีย์ จากที่ทำการอุทยาน ๆ เดินขึ้นไปยังน้ำตก พลิว ระหว่างทางจะพบสถูปพระนางเรือล่ม รูปทรงปิรามิด สร้างขึ้นสมัยพระบาทสมเด็จพระ จุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว (รัชกาลที่ 5) สร้างขึ้นเมื่อปี พ.ศ. 2424 เป็นที่บรรจุพระอังคารของสมเด็จพระ นางเจ้าสุนันทากุมารีรัตน์ เนื่องจากพระองค์ท่านเคยเสด็จประพาสน้ำตกพลิว และบริเวณ ใกล้เคียงกันจะพบอลงกรณ์เจดีย์เป็นเจดีย์ทำด้วยศิลาแลง สร้างขึ้นในสมัยพระบาทสมเด็จพระ จุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว โปรดให้พระยาจันทบุรี เป็นแม่กลองสร้างขึ้นเมื่อปี พ.ศ. 2419

3. จุดชมวิว ด้านหลังที่ทำการอุทยานแห่งชาติ จะมีเส้นทางลาดยางค่อนข้างชัน ขึ้นไปบนยอดเขา ซึ่งมีความสูงจากระดับน้ำทะเลปานกลาง 250 เมตร บนยอดเขาจะมองเห็นทัศนียภาพอันงดงามของอำเภอแหลมสิงห์ และชายทะเลโดยรอบ

4. น้ำตกตรอกนอง อยู่ในพื้นที่ตำบลตรอกนอง อำเภอขลุง การเดินทางโดยรถยนต์ใช้เส้นทางหลวงหมายเลข 3 (สุขุมวิท) โดยผ่านทางแยกเข้าสู่ น้ำตกพลิ้ว ไปทางจังหวัดตราด ถึงสี่แยกเข้าอำเภอขลุง แล้วเลี้ยวซ้ายไปตามถนนสายขลุง – มะขาม อีกประมาณ 10 กิโลเมตร ถึงทางแยกเข้าน้ำตกตรอกนองบริเวณตลาดตรอกนอง เข้าไปตามเส้นทางสู่น้ำตกตรอกนอง อีกประมาณ 2 กิโลเมตรก็จะถึงที่ทำการหน่วยพิทักษ์อุทยานฯ น้ำตกตรอกนอง เส้นทางค่อนข้างแคบ รถบัสขนาดใหญ่ไม่สามารถ เข้าได้ บริเวณลำธารน้ำตกจะมีพื้นที่สำหรับให้นักท่องเที่ยวใช้ในการพักผ่อน ถึงแม้ว่าจะมีความสวยงามและความรื่นรมย์น้อยกว่าน้ำตกพลิ้ว แต่ก็มีลำธาร น้ำตกคู่ขนานไปกับทางเดินป่าถึง 2.5 กิโลเมตรสามารถรองรับนักท่องเที่ยวได้มากขึ้น ในบริเวณลำธารชั้นล่างเดินขึ้นไปจนพบกับลำธารจะพบกับน้ำตกไม้ซี้ เดินทางตามเส้นทางเดินป่าขึ้นไปอีกประมาณ 2.5 กิโลเมตรจะเป็นน้ำตกชั้นบนสุดคือ น้ำตกตรอกนอง ซึ่งมีความสวยงามมีน้ำตลอดปี

5. น้ำตกคลองนารายณ์ อยู่ที่ตำบลคลองนารายณ์ ห่างจากตัวเมืองจันทบุรีไปตามทางหลวงหมายเลข 3 (สุขุมวิท) ประมาณ 6 กิโลเมตร แล้วแยกเข้าสู่ น้ำตกอีก ประมาณ 2 กิโลเมตร ผ่านสวนผลไม้ตลอด 2 ข้างทาง จะถึงที่ทำการหน่วยพิทักษ์อุทยานฯ น้ำตกคลองนารายณ์ น้ำตกแห่งนี้ไม่มีทางเดินป่าที่สะดวก จึงต้องปีนป่ายและเดินตามลำธารสลับกับทางเดินลำรอง น้ำตกแห่งนี้เหมาะสำหรับนักท่องเที่ยวที่ต้องการเดินป่าสัมผัสธรรมชาติ

6. น้ำตกมะกอก อยู่ที่ตำบลมะขาม อำเภอขลุง การเดินทางจากตัวจังหวัดจันทบุรีไปตามเส้นทางจันทบุรี – มะขาม เดินทางตามเส้นทางเดียวกับน้ำตกตรอกนอง โดยเลี้ยวทางแยกเข้าน้ำตกตรอกนองไปอีกประมาณ 6 กิโลเมตร จะถึงทางแยกเข้าน้ำตกมะกอก ทางด้านซ้ายมือตามถนนลูกรังอีกประมาณ 1.5 กิโลเมตร จะถึงที่ทำการหน่วยพิทักษ์อุทยานฯ น้ำตกมะกอก จากนั้นเดินทางตามทางเท้าจะถึงน้ำตกมะกอก น้ำตกแห่งนี้เป็นน้ำตกขนาดเล็กเหมาะสำหรับนักท่องเที่ยวที่ชอบสัมผัสธรรมชาติ นักท่องเที่ยวโดยทั่วไปจึงไม่นิยมมาท่องเที่ยวที่น้ำตกแห่งนี้

7. อ่างเก็บน้ำห้วยตาโอบ อยู่ในตำบลมะขาม อำเภอมะขาม การเดินทางใช้เส้นทางเดียวกับน้ำตกมะกอก โดยเลี้ยวทางแยกเข้าน้ำตกมะกอกประมาณ 6 กิโลเมตร จะมีทางแยกซ้ายมือ (ป้อมตำรวจ) เข้าอ่างเก็บน้ำห้วยตาโอบ ประมาณ 8 กิโลเมตร จะถึงหน่วยพิทักษ์อุทยานฯ บ้านอ่าง ในบริเวณอ่างเก็บน้ำห้วยตาโอบแห่งนี้ ได้มีนกเป็ดแดง (DENDROCYGNA JAVANICA) จำนวนมากมาอาศัยอยู่ ดังนั้นบริเวณนี้จึงเหมาะสำหรับเป็นจ๊ะที่ศึกษาธรรมชาติ ทำซุ้มสำหรับดูนกเป็ดน้ำหรือศึกษาธรรมชาติได้ในขณะเดียวกัน

ดังนั้น อุทยานแห่งชาติน้ำตกพลิว มีสถานที่ท่องเที่ยวที่เป็นน้ำตกอยู่มากมายอุทยานแห่งชาติจึงได้ทำสื่อความหมายธรรมชาติที่มีอยู่ในอุทยานแห่งชาติพร้อมแผ่นพับตลอดจนการนำเที่ยวให้ได้เป็นมาตรฐานสากล ดังมีรายละเอียดทางด้านสื่อธรรมชาติ ดังนี้

การสื่อความหมายธรรมชาติ

การรักษาทรัพยากรธรรมชาติให้คงอยู่เป็นเป้าหมายสำคัญของการจัดตั้งอุทยานแห่งชาติ ดังนั้น การสื่อความหมายธรรมชาติ จึงเป็นภารกิจที่สำคัญประการหนึ่งของการจัดตั้งอุทยานแห่งชาติโดยมีวัตถุประสงค์ที่จะให้ผู้มาใช้บริการจากอุทยานแห่งชาติ ได้รับทราบถึงข้อมูลทางธรรมชาติที่เกี่ยวกับอุทยานแห่งชาติ ตลอดจนคุณค่าของทรัพยากรธรรมชาติที่ผูกพันต่อชีวิต และความเป็นอยู่ของมนุษย์ ทั้งนี้โดยมุ่งหวังที่จะเกิดความชื่นชม ประทับใจกับธรรมชาติ ความเข้าใจ ความตระหนัก และมีจิตสำนึกในคุณค่าของทรัพยากรธรรมชาติในพื้นที่ของอุทยานแห่งชาติ การสื่อความหมายธรรมชาติอาจทำได้โดยตรงและทางอ้อมด้วยการสอดแทรกเข้าไปในกิจกรรมต่าง ๆ ของนักท่องเที่ยว สำหรับการสื่อความหมายธรรมชาติที่มีอยู่ในอุทยานแห่งชาติ น้ำตกพลิว มีดังนี้

1. ศูนย์บริการนักท่องเที่ยว ซึ่งตั้งอยู่บริเวณเดียวกันกับที่ทำการอุทยานแห่งชาติเป็นสถานที่รวบรวมข้อมูลต่าง ๆ ของอุทยานแห่งชาติ โดยมีการสื่อความหมายในรูปแบบของการจัดนิทรรศการมีตัวอย่างของสัตว์ป่าที่สตัฟฟ์ไว้ให้ชม มีแบบจำลองพื้นที่ และข้อมูลด้านการเดินทางในแหล่งท่องเที่ยวในพื้นที่ ตลอดจนบริการอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ซึ่งจัดได้ค่อนข้างเหมาะสม แต่การดำเนินงานที่ผ่านมาได้รับการตอบสนองจากผู้เข้ามาใช้บริการไม่มากนัก
2. ป้ายชื่อองค์ประกอบธรรมชาติ ได้ดำเนินการในบริเวณที่ทำการอุทยานแห่งชาติ บริเวณจุดชมวิว ทางเดินไปน้ำตกพลิวได้อย่างดี ค่อนข้างเหมาะสม และบริเวณทางเดินศึกษาธรรมชาติควรสร้างเส้นทางเดินศึกษาธรรมชาติ และจัดทำป้ายชื่อติดต้นไม้ และบรรยายองค์ประกอบธรรมชาติบริเวณที่น่าสนใจในพื้นที่เพื่อจะได้เกิดประโยชน์แก่ผู้สนใจ และผู้ที่เข้ามาใช้สถานที่แห่งนี้ศึกษาธรรมชาติได้มากขึ้น
3. เอกสารแผ่นพับและใบปลิว ใบปลิวแสดงเส้นทางและชี้แจงแหล่งท่องเที่ยวในอุทยานแห่งชาติ ได้จัดทำแล้วแต่รูปแบบยังไม่ดีนัก ปัญหาสำคัญ คือ อุทยานแห่งชาติไม่มีงบประมาณในการจัดทำเพื่อแจกจ่ายอย่างกว้างขวาง
4. มัคคุเทศก์และการนำเที่ยว ยังไม่มีการดำเนินการเพื่อให้สามารถสื่อความหมายธรรมชาติได้อย่างแท้จริง โดยทั้งนี้เพราะเจ้าหน้าที่มีภารกิจหลักอยู่หลายด้าน ในส่วนของการท่องเที่ยวแล้วเป็นเรื่องของการรักษาความปลอดภัย และการอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ในการให้บริการด้านการท่องเที่ยว

ดังนั้น เมื่ออุทยานแห่งชาติมีการสื่อความหมายธรรมชาติย่อมมีการบริการด้านการท่องเที่ยวและนันทนาการ เช่น ที่พัก ร้านอาหาร ไฟฟ้า มีรายละเอียด ดังนี้

การบริการด้านการท่องเที่ยว นันทนาการ

อุทยานแห่งชาติน้ำตกพลิว ได้มีการจัดบริการสำหรับประชาชนที่มาท่องเที่ยวพักผ่อนและพักผ่อนในพื้นที่อุทยาน โดยให้บริการแก่บุคคลทั่วไปทุกวันทั้งผู้เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวเฉพาะกลางวัน และผู้ที่มีความประสงค์จะพักผ่อน ตลอดจนได้มีการปรับปรุงและขยายบริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อความพร้อมในการให้บริการและอำนวยความสะดวก มีรายละเอียด ดังนี้

1. ที่พัก อุทยานแห่งชาติน้ำตกพลิว มีบริการบ้านพักอยู่บริเวณที่ทำการอุทยานแห่งชาติ จำนวน 3 หลัง ให้บริการนักท่องเที่ยวได้ประมาณ 24 คน และมีบริการบ้านพักที่มีลักษณะเป็นค่ายพักแรม จำนวน 2 หลัง สามารถพักได้ประมาณ 70 คน

การบริการที่พักอุทยานแห่งชาติน้ำตกพลิวมีรายละเอียด ดังนี้

ชื่อบ้านพัก	คน/ห้อง	ราคา	หมายเหตุ
1. ชลธาร	8/2	600	-
2. แผลพลิว	8/3	800	-
3. ชมวิว	8/3	800	-
4. ค่ายพักแรม 1	20/1	200	(ไม่มีเครื่องนอน)
5. ค่ายพักแรม 2	50/1	500	(ไม่มีเครื่องนอน)

การติดต่อจองที่พักติดต่อได้ที่งานบริการบ้านพักหรือสอบถามรายละเอียดต่าง ๆ ได้ที่ ส่วนอุทยานแห่งชาติ กรมป่าไม้ โทร. 579-4842 , 579-5269 หรือที่อุทยานแห่งชาติน้ำตกพลิว ตำบลพลิว อำเภอแหลมสิงห์ จังหวัดจันทบุรี

2. ร้านอาหาร ในส่วนของอุทยานแห่งชาติน้ำตกพลิวมีร้านอาหารบริการนักท่องเที่ยวบริเวณที่ทำการอุทยานฯ นอกจากนี้บริเวณทางเข้าอุทยานฯ จะมีร้านอาหารของเอกชนอยู่หลายร้านก่อนถึงด่านเก็บค่าธรรมเนียมของอุทยานฯ

3. ไฟฟ้า ที่ทำการอุทยานแห่งชาติน้ำตกพลิว ได้รับบริการจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ทำให้ได้รับความสะดวกมาก ส่วนหน่วยพิทักษ์อุทยานฯ บางหน่วยฯ ได้ต่อไฟฟ้ามาจากบ้านที่อยู่ใกล้เคียงและใช้เครื่องปั่นไฟสำหรับหน่วยฯ ที่ไฟฟ้ายังไม่ถึง

4. น้ำสำหรับใช้ในการอุปโภคบริโภค อุทยานแห่งชาติน้ำตกพลิวไม่มีปัญหาในเรื่องของการขาดแคลนน้ำ ในบริเวณที่ทำการอุทยานแห่งชาติได้จัดทำประปาน้ำตก โดยต่อท่อน้ำจากน้ำตกลงมาใช้ในบริเวณที่ทำการ บ้านพักเจ้าหน้าที่ บ้านพักนักท่องเที่ยว ห้องน้ำ – ห้องสุขา ส่วนแหล่งน้ำบริโภคนั้นซื้อจากร้านค้า สำหรับหน่วยพิทักษ์อุทยานฯ ทุกหน่วยตั้งอยู่ใกล้แหล่งน้ำหรือลำธาร จึงไม่มีปัญหาเรื่องการขาดแคลนน้ำ

5. ห้องน้ำ อุทยานแห่งชาติน้ำตกพลิว ได้จัดห้องน้ำไว้สำหรับบริการนักท่องเที่ยว โดยแบ่งเป็นห้องน้ำชายจำนวน 9 ห้อง ห้องน้ำหญิงจำนวน 10 ห้อง ห้องอาบน้ำชายจำนวน 5 ห้อง ห้องอาบน้ำหญิงจำนวน 7 ห้อง และได้จัดห้องน้ำไว้สำหรับคนพิการ (ชักโครก) จำนวน 3 ห้อง

ดังนั้น ในอุทยานแห่งชาติน้ำตกพลิว ได้มีแนวทางในการบริการและนันทนาการ จึงจำเป็นที่จะต้องกำหนดพื้นที่ท่องเที่ยว และมาตรการในการจัดการ มีรายละเอียด ดังนี้

การกำหนดพื้นที่ท่องเที่ยวและมาตรการในการจัดการ

1. กำหนดพื้นที่ท่องเที่ยวโดยแบ่งออกเป็นพื้นที่ด้านตะวันออกและพื้นที่ด้านตะวันตก

ดังนี้

พื้นที่ท่องเที่ยวด้านตะวันตก

ประกอบด้วย น้ำตกพลิวและน้ำตกคลองนารายณ์ น้ำตกพลิวนี้เป็นน้ำตกที่อยู่ใกล้ตัวจังหวัดจันทบุรี เป็นแหล่งท่องเที่ยวที่มีนักท่องเที่ยวมาเยี่ยมชมจำนวนมาก โดยเฉพาะในช่วงที่มีเทศกาลต่าง ๆ ของจังหวัดจันทบุรี และในวันหยุดเสาร์ - อาทิตย์ จัดเป็นพื้นที่ท่องเที่ยวที่หนาแน่นและขณะเดียวกันก็จำกัดด้วยขนาดพื้นที่ที่รองรับนักท่องเที่ยวด้วย สิ่งอำนวยความสะดวกขั้นพื้นฐานยังไม่เพียงพอ มีอุปสรรคอยู่ที่การเดินทางขึ้นน้ำตกชั้นบนที่สวายนมนั้นค่อนข้างลำบาก เนื่องจากยังไม่มีการพัฒนาเส้นทางเดินเท้าที่สะดวก จึงไม่ค่อยได้รับความนิยมจากนักท่องเที่ยวมากนัก

พื้นที่ท่องเที่ยวด้านตะวันออก

ประกอบด้วย น้ำตกตรอกนองและน้ำตกมะกอก น้ำตกตรอกนองได้รับความนิยมเป็นอันดับที่สองรองจากน้ำตกพลิว เนื่องจากการคมนาคมสะดวก และนักท่องเที่ยวสามารถทำกิจกรรมว่ายน้ำ เล่นน้ำพักผ่อน ซึ่งเหมาะสำหรับนักท่องเที่ยวที่ชอบความสงบ แต่ในปัจจุบันค่อนข้างหนาแน่นในช่วงวันหยุด และช่วงที่มีเทศกาลของจังหวัดจันทบุรี น้ำตกแห่งนี้จัดเป็นที่สำหรับถ่ายเทความหนาแน่นของนักท่องเที่ยวที่น้ำตกพลิว (ในช่วงที่น้ำตกพลิวมีนักท่องเที่ยวหนาแน่น) สำหรับสิ่งอำนวยความสะดวกนั้น น้ำตกตรอกนองยังขาดการพัฒนา โครงสร้างพื้นฐานและการวางผังบริเวณ (site plan) ที่ชัดเจน

2. ใช้มาตรการทางกฎหมายเพื่อพฤติกรรมของนักท่องเที่ยว

จัดทำโครงการอุทยานแห่งชาติน้ำตกพลิวปลอดภัย โดยใช้วิธีการ ใช้ตะกร้าใส่อาหาร และ ใส่ขยะ ตลอดจนการกำหนดเขตปลอดภัยที่ห้ามไม่นำภาชนะใส่อาหารทุกชนิดขึ้นไป บริเวณน้ำตก ในพื้นที่เขตปลอดภัย

ติดตั้งป้ายเตือนไม่ให้มีการกระทำผิด โดยใช้ขนาดป้ายให้เหมาะสมเพื่อจะไม่บดบังทัศนียภาพของธรรมชาติในอุทยานฯ

ใช้มาตรการทางสังคมในการรณรงค์ให้ประชาชนเข้าใจ และร่วมมือในการลดปัญหาขยะ โดยให้นักท่องเที่ยวที่มีรถยนต์มาเที่ยว นำขยะกลับออกไป หรือการรณรงค์ให้ร้านค้าเลิกใช้ภาชนะที่ทำลายยาก เช่น โฟม พลาสติก เป็นต้น

ใช้มาตรการทางกฎหมาย โดยการปรับผู้กระทำผิด ตามพระราชบัญญัติอุทยานแห่งชาติ พ.ศ. 2504

3. จัดให้มีบริการให้ความรู้ในรูปแบบต่าง ๆ เช่น ศูนย์บริการนักท่องเที่ยว เพื่อส่งเสริมความรู้ด้านระบบนิเวศ และองค์ประกอบของธรรมชาติ ตลอดจนการกำหนดกิจกรรมที่นักท่องเที่ยวทำได้ในบริเวณพื้นที่จัดไว้เป็นเขตเพื่อการท่องเที่ยวและนันทนาการ (Outdoor Recreation Zone) และเขตบริการ (Intensive Use Zone)

4. จัดระบบสำหรับนักท่องเที่ยว และนันทนาการให้เป็นมาตรฐานสากล เช่น ทางเดินศึกษาธรรมชาติที่มีแผนที่ชัดเจน ป้ายแสดงเส้นทาง ป้ายเตือนอุบัติเหตุ และการติดตามหรือช่วยเหลือนักท่องเที่ยวในกรณีฉุกเฉิน

5. ขอความร่วมมือจากการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สนับสนุนทางด้านวิชาการด้านการจัดการพื้นที่ท่องเที่ยว การจัดสื่อความหมายธรรมชาติ และป้ายสัญลักษณ์โดยให้มีการดูแลให้มีความสวยงามที่ไม่เสื่อมโทรม

6. การพัฒนาหรือก่อสร้างสาธารณูปโภค และสิ่งอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวให้เป็นไปตามศักยภาพของพื้นที่ และสภาพของสิ่งแวดล้อม ให้มีผลกระทบต่อธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อมน้อยที่สุด

ดังนั้น เมื่ออุทยานแห่งชาติน้ำตกพลิวได้กำหนดพื้นที่สำหรับการท่องเที่ยวและมาตรการในการจัดการแล้ว จำเป็นต้องทราบแผนงานหลัก ๆ ในอุทยานแห่งชาติ ดังนี้

แผนงานหลักในการดำเนินงานในอุทยานแห่งชาติน้ำตกพลิว

ด้านการประชาสัมพันธ์

1. ผลิตสื่อ สำหรับงานส่งเสริมและเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ ประกอบด้วย เอกสาร สิ่งพิมพ์ วีดิทัศน์ สไลด์ สมุดภาพ และสร้างบุคลากรทำหน้าที่วิทยากรสื่อความหมายธรรมชาติ

2. จัดหน่วยประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่ เพื่อประสานความร่วมมือกับหน่วยงานพัฒนาอาชีพอื่นๆ เช่น กรมส่งเสริมการเกษตร กรมอนามัย และกรมการพัฒนาชุมชน เป็นต้น การออกปฏิบัติงานประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร เอกสารโปสเตอร์การอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติโดยอาศัยโอกาสที่เหมาะสม

3. จัดค่ายเยาวชน เพื่อให้เยาวชนได้เข้ามาสัมผัสธรรมชาติ พร้อมกับการได้รับความรู้ในเรื่องของการอนุรักษ์ทรัพยากร ประโยชน์ของทรัพยากรธรรมชาติ เป็นการปลูกจิตสำนึกด้านการอนุรักษ์

ด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน

การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน เป็นสิ่งจำเป็นในการสนับสนุนการปฏิบัติงานให้สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ตามแผนงาน โครงการที่กำหนด เพราะถือว่าเป็นปัจจัยที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงาน ทำให้เกิดความสะดวกแก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน เช่น บ้านพักคนงาน และเจ้าหน้าที่การจัดสร้างด้านเก็บค่าธรรมเนียมนิคมและร้านสวัสดิการที่หน่วยพิทักษ์ฯ น้ำคอกตรอกนอง การจัดทำลานจอดรถยนต์ การพัฒนาระบบสื่อสารให้ครอบคลุมพื้นที่ เครื่องกรองน้ำสำหรับอุปโภคและบริโภคเครื่องซักผ้า สำหรับเครื่องนอนในบ้านพักนักท่องเที่ยว รถขนขยะ และ เครื่องคอมพิวเตอร์ฯ

ด้านการบริหารงานและพัฒนาบุคลากร

ปรับปรุงโครงสร้างการบริหารงานให้สอดคล้องกับการปฏิบัติตามที่เสนอแนะ ซึ่งในการปฏิบัติงานอุทยานแห่งชาติ จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องพัฒนาบุคลากรที่มีอยู่ รวมทั้งการเพิ่มประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่ เพราะงานรักษาทรัพยากร เป็นงานที่ต้องใช้ความอดทน ความเข้มแข็งในการปฏิบัติ ความรับผิดชอบ มาตรการต่าง ๆ ในการควบคุม ติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ทุกระดับความสามารถในการบังคับบัญชาของผู้บริหารในพื้นที่ ความสามารถในการแก้ปัญหาต่าง ๆ ของบุคลากรในภาวะของการขาดแคลนอัตรากำลัง และที่สำคัญที่สุดนั้นคือความสามัคคีของผู้ปฏิบัติงานทั้งหลายเหล่านี้จะมีผลให้การปฏิบัติงานบรรลุตามวัตถุประสงค์

จากภารกิจและหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ในสภาพปัจจุบัน เห็นว่าอุทยานแห่งชาติ ต้องรับภาระหนักในการดูแลพื้นที่ การให้บริการนักท่องเที่ยว ตลอดจนการประสานงานกับหน่วยงานภายนอก โดยเฉพาะการดูแลรักษาทรัพยากรธรรมชาติที่ไม่สามารถประเมินค่าได้ จึงมีความจำเป็นที่ต้องปรับโครงสร้างการบริหาร จำนวน และคุณวุฒิของบุคลากรและเจ้าหน้าที่อย่างเหมาะสม และสอดคล้องกับทิศทางและเป้าหมายของการจัดการอุทยานแห่งชาติในแต่ละช่วงเวลาตามความเหมาะสมสามารถจัดการในด้านที่เกี่ยวข้อง ตลาดจนการ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กิตติ วิชัยดิษฐ (2540, หน้า 32 – 67) ได้ศึกษาเรื่อง การพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว หมู่เกาะลันตา อำเภอลันตา จังหวัดกระบี่ ผลการศึกษาเฉพาะปัจจัยซึ่งส่งผลกระทบต่อพัฒนาการท่องเที่ยว ประกอบด้วยปัจจัย 3 ประการ สรุปได้ดังนี้

1. ด้านสภาพพื้นที่ ประกอบด้วย ที่ตั้งสัมพันธ์ สภาพภูมิอากาศ สภาพภูมิประเทศ ทรัพยากรธรรมชาติ และสถานที่ท่องเที่ยว
2. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประกอบด้วย ด้านคมนาคมขนส่ง ด้านสาธารณูปโภค ที่พักแรม อาหาร และผู้นำเที่ยว
3. ด้านนโยบายของรัฐและท้องถิ่น ประกอบด้วย นโยบายระดับชาติ ระดับจังหวัด และระดับพื้นที่

สรุปได้ว่า ปัจจัยสภาพแวดล้อมของการท่องเที่ยว ประกอบด้วย ด้านนักท่องเที่ยว ด้านสภาพพื้นที่ และด้านการอำนวยความสะดวก

ปิยวรรณ ประกอบธรรม (2541, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวระหว่างประเทศที่มีต่อสถาบันวิทยาศาสตร์ทางทะเลให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวของภาคตะวันออก มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ความสนใจของนักท่องเที่ยวระหว่างประเทศที่มีต่อพิพิธภัณฑ์ทางทะเล และเพื่อประเมินการรู้จัก ความสนใจ ความประทับใจและความตั้งใจของนักท่องเที่ยวระหว่างประเทศที่มีต่อสถาบันวิทยาศาสตร์ทางทะเล มหาวิทยาลัยบูรพา สรุปได้ว่า นักท่องเที่ยวเพศชายมีประสบการณ์ในการเที่ยวชมพิพิธภัณฑ์ทางทะเลสูงกว่าเพศหญิง นักท่องเที่ยวที่มีอายุน้อยมีความสนใจที่จะเที่ยวชมพิพิธภัณฑ์ทางทะเลมากกว่านักท่องเที่ยวสูงอายุ นักท่องเที่ยวที่มีประสบการณ์ในการเที่ยวชมพิพิธภัณฑ์ทางทะเลมาก่อนแล้วมีความสนใจที่จะเที่ยวชมสถาบันวิทยาศาสตร์ทางทะเลสูงกว่านักท่องเที่ยวที่ไม่มีประสบการณ์ในการเที่ยวชมพิพิธภัณฑ์ทางทะเลมาก่อน และพบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เป็นกลุ่มที่มีความตั้งใจที่จะเที่ยวชมอยู่ก่อนแล้วในระดับสูงและสูงมาก นอกจากนี้นักท่องเที่ยวกลุ่มนี้ยังเป็นกลุ่มที่มีคะแนนสนใจท่องเที่ยวแหล่งท่องเที่ยวประเภทอื่น ๆ ในระดับสูงด้วย นักท่องเที่ยวที่มีอาชีพผู้ใช้แรงงานมีความตั้งใจที่จะมาเที่ยวชมสถาบันวิทยาศาสตร์ทางทะเลสูงกว่าอาชีพอื่น ๆ นักท่องเที่ยวที่มีอายุมากและมีระดับการศึกษาสูง เห็นว่าระดับราคาค่าเข้าชมสถาบันวิทยาศาสตร์ทางทะเลที่เป็นอยู่มีราคาถูก

ชื่นใจ บุชาธรรม (2542) ได้ศึกษาเรื่อง การมีส่วนร่วมอนุรักษ์สภาพแวดล้อมของ ผู้ประกอบการท่องเที่ยวบริเวณชายหาดบางแสน จังหวัดชลบุรี ในปัจจุบันแหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติหลายแห่งเริ่มเสื่อมโทรม วิธีการอนุรักษ์สภาพแวดล้อมแหล่งท่องเที่ยวที่น่าจะให้เกิดวิธีหนึ่ง คือ

การส่งเสริมให้ผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวมีส่วนร่วมในการอนุรักษ์ เนื่องจากเป็นผู้ที่ได้รับผลกระทบโดยตรง เมื่อสภาพแวดล้อมแหล่งท่องเที่ยวเสื่อมโทรม และได้รับผลประโยชน์ คือ รายได้ เมื่อสภาพแวดล้อมมีคุณภาพดี

นุรณศักดิ์ ฤกษ์สำรวจ (2543) ได้ศึกษาเรื่อง การประเมินผลนโยบายขององค์กรส่งเสริมการท่องเที่ยวในปีท่องเที่ยวไทย 2543 ศึกษาเฉพาะสำนักงานเขตภาคกลาง เขต 5 พบว่า องค์กรของ ททท. สำนักงานเขตภาคกลาง เขต 5 มีการปรับปรุงในด้านบุคลากร ได้แก่ การปรับปรุงในด้านการ ทำงาน การปรับปรุงด้านการมีส่วนร่วมและการเข้ากับสภาวะแวดล้อมได้ดีปานกลาง สำหรับการ ประเมินผลนโยบายขององค์กรส่งเสริมการท่องเที่ยว ได้แก่ การประเมินผลในด้านการบริหาร จัดการ การวางแผน การจัดกิจกรรม และโครงการต่างๆ ให้สอดคล้องกับนโยบายและเป้าหมาย ของโครงการปีท่องเที่ยวไทย 2543 พบว่า มีการเตรียมความพร้อมขององค์กรและมีการดำเนินงาน จนบรรลุเป้าหมาย ทำให้ประสบความสำเร็จในการส่งเสริมการท่องเที่ยวในปีท่องเที่ยวไทย 2543 โดยภาพรวมทั้งจังหวัดตราด

เสริมพันธ์ สาริมาณ (2543, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มี ต่อสถานที่ท่องเที่ยวและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในเขตอุทยานแห่งชาติน้ำตกพลิ้ว จังหวัดจันทบุรี ผลการศึกษาสรุปได้ว่า ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยวและเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการมีความคิดเห็นระดับดี และดีมาก ทั้งด้านสถานที่ท่องเที่ยว ที่มีความพร้อมทุกอย่าง ด้าน การประชาสัมพันธ์ข้อมูล ความสะอาด มีเส้นทางเดินท่องเที่ยวที่ปลอดภัย พื้นที่พักผ่อนสะอาด ไม่แออัด และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการประชาสัมพันธ์ การแต่งกายและมารยาทเรียบร้อยดี พร้อมให้ ความปลอดภัยนักท่องเที่ยวอย่างดี แต่มีจำนวนนักท่องเที่ยวส่วนน้อยเท่านั้นที่จะให้ปรับปรุง สำหรับนักท่องเที่ยวมีความคิดเห็นที่จะให้ปรับปรุงและพัฒนาด้านสถานที่ท่องเที่ยว เช่น เกี่ยวกับ เส้นทางเดินเข้า ควรขยายให้กว้าง ต้องการให้ค่าผ่านควรลดลง มีจุดเล่นน้ำ ห้องน้ำ บ้านพัก เพิ่ม มากขึ้น และไม่ให้ร้านค้าแย่งลูกค้ากัน สำหรับเจ้าหน้าที่ควรให้ทำของที่ระลึกขาย ให้ ประชาสัมพันธ์มากขึ้น เจ้าหน้าที่ควรจะมีรถส่งตั้งแต่ที่จอดรถ ไปยังที่ขายบัตรของอุทยาน

สรุปได้ว่า จากการศึกษาความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อสถานที่ท่องเที่ยวและ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในเขตอุทยานแห่งชาติน้ำตกพลิ้ว เป็นที่พอใจของนักท่องเที่ยวอย่างมาก เนื่องจากอุทยานแห่งชาติน้ำตกพลิ้ว มีการปรับปรุงอยู่ตลอดเวลา ทั้งในอดีตและปัจจุบันสำหรับ นักท่องเที่ยวส่วนน้อยให้ปรับปรุงพร้อมแนวคิดของนักท่องเที่ยวในการปรับปรุงและพัฒนา จะต้องนำมาวางแผนในการปฏิบัติในอนาคตต่อไป

นงนุช วรณิ (2545, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวไทยที่มีต่อ การพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวชายฝั่งทะเลบางแสน ผลการศึกษาพบว่านักท่องเที่ยวมีความคิดเห็นต่อ

ชายฝั่งทะเลบางแสนภาพรวม 4 ด้าน ด้านทรัพยากรและสิ่งแวดล้อม ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านเศรษฐกิจและสังคม พบว่า นักท่องเที่ยวเห็นด้วยอย่างยิ่งต่อการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวชายฝั่งทะเลบางแสน โดยการพัฒนาด้านทรัพยากรธรรมชาติ เป็นลำดับแรกในการดูแลชายหาดและควรปรับปรุงภูมิทัศน์บริเวณชายหาดบางแสน เนื่องจากปัจจุบันชายหาดบางแสนมีนักท่องเที่ยวมากมาย ประกอบกับการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยมีการประชาสัมพันธ์และการเดินทางไปมาสะดวก ดังนั้นควรต้องมีการปรับปรุงดูแลบริเวณชายหาดให้สะอาด เพื่อให้นักท่องเที่ยวกลับมาท่องเที่ยวอีก สำหรับปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวต่อการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวชายฝั่งทะเลบางแสน จำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา รายได้/เดือน และจำนวนสมาชิกที่มาท่องเที่ยว / ครั้ง พบว่า ทุกปัจจัยไม่มีผลต่อความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวเนื่องจากมีนักท่องเที่ยวเห็นว่าชายฝั่งทะเลบางแสนยังคงมีความเป็นธรรมชาติ ใช้เวลาในการเดินทางไม่นานค่าใช้จ่ายในการทางมาท่องเที่ยวแต่ละครั้งไม่มากนัก ดังนั้น ชายฝั่งทะเลบางแสนยังคงเป็นสถานที่ที่มีนักท่องเที่ยวมาท่องเที่ยวตลอดเวลา

จงจิตต์ ปิ่นทอง (2546, หน้า 41) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวต่อสภาพแวดล้อมชายหาดบางแสน จังหวัดชลบุรี โดยภาพรวมความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อสภาพแวดล้อมชายหาดบางแสน อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.23$) เมื่อแยกวิเคราะห์ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อสภาพแวดล้อมชายหาดบางแสนจังหวัดชลบุรี เป็นรายด้านทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านสภาพพื้นที่ ด้านอำนวยความสะดวก ด้านความปลอดภัย และด้านวัฒนธรรมประเพณี มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{x} = 3.43$) รองลงมาได้แก่ ด้านความสะดวก ($\bar{x} = 3.28$) ด้านความปลอดภัย ($\bar{x} = 3.25$) ด้านสภาพพื้นที่ ($\bar{x} = 3.06$) ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวต่อสภาพแวดล้อมชายหาดบางแสนจังหวัดชลบุรีเปรียบเทียบตามเพศ และสถานภาพสมรส พบว่าไม่แตกต่างกัน ($p > .05$) แต่เมื่อเปรียบเทียบตามอาชีพและรายได้พบว่า มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ ($p < .05$) ซึ่งผู้ศึกษาได้กำหนดข้อเสนอแนะในการ ศึกษาโดยเทศบาลเมืองแสนสุขต้องเพิ่มบุคลากรด้านการรักษาความสะอาดและร่วมกับสถาบันการศึกษาปลูกฝังให้ประชาชนรู้จักการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์และจัดประชาสัมพันธ์ด้านต่าง ๆ ให้ประชาชนรับทราบอย่างทั่วถึง ตลอดจนความร่วมมือระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อร่วมมือในการดำเนินงาน

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย และสถาบันวิจัยเพื่อพัฒนาประเทศไทย, 2540 อ้างถึงใน ศรีธัญญา วรากุลวิทย์, 2546, หน้า 164) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวกับองค์ประกอบของร้านอาหารซึ่งพิจารณาได้ 3 ประการ คือ

1. สถานที่บริการ นักท่องเที่ยวมีความเห็นว่าร้านอาหารและภัตตาคารควรให้บริการนักท่องเที่ยวมากที่สุด ได้แก่ ความสะอาดของสถานที่และภาชนะที่ใช้ ความปลอดภัยในสถานที่ อุปกรณ์ถูกสุขลักษณะ ความสะอาดของห้องน้ำ และบรรยากาศดี

2. การให้บริการ สิ่งที่ร้านอาหารและภัตตาคารควรให้บริการแก่นักท่องเที่ยวมากที่สุด ได้แก่ ความซื่อสัตย์ในการคิดราคาอาหาร ราคาที่เหมาะสมกับอาหาร บริการรวดเร็ว เรียบร้อย พนักงานมีมารยาทอ่อนน้อม และสุภาพยิ้มแย้มแจ่มใส

3. ลักษณะอาหาร อาหารเป็นสิ่งจำเป็นต่อการบริโภคมาก เมื่อนักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจถึงที่นักท่องเที่ยวต้องการมากที่สุด คือ ความสะอาดของร้านอาหาร รสชาติของอาหาร ความระมัดระวังในการใช้สารเคมี และอาหารสะอาด

เพ็ญลักษณ์ เกตุทัต (2546, หน้า 134) ได้ศึกษาเรื่อง ทักษะคติและพฤติกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทยในเกาะเสม็ด จังหวัดระยอง ผลการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวทั้งเพศชายและเพศหญิงมีทักษะคติและพฤติกรรมการท่องเที่ยวในเกาะเสม็ดไม่แตกต่างกัน กล่าวคือ ทั้งเพศหญิงและเพศชายมีทัศนคติด้านทรัพยากรการท่องเที่ยวอยู่ในระดับดี กล่าวคือ มีความรู้สึกดีต่อการมาท่องเที่ยวในครั้งนี้ มีความรู้สึกดีต่อชายหาดและน้ำทะเล ความสวยงามของหาดทราย บรรยากาศบนเกาะเสม็ด ทิวทัศน์รอบ ๆ เกาะเสม็ด รวมไปถึงความสมบูรณ์ของสภาพปะการัง และมีความไม่แน่ใจ ในด้านความปลอดภัย คือ ไม่แน่ใจถึงการช่วยเหลือจากเจ้าหน้าที่หากประสบเหตุหรือความปลอดภัยในขณะที่อยู่บนเกาะทั้งทางด้านชีวิตและทรัพย์สิน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกคือไม่แน่ใจว่าอาหารจะมีรสชาติดีหรือไม่ จำนวนห้องพักเพียงพอกับจำนวนนักท่องเที่ยวหรือไม่และไม่แน่ใจว่าระยะเวลาการเดินทางหรือการต้อนรับจากเจ้าหน้าที่หรือคนในท้องถิ่นจะเป็นอย่างไรและด้านโฆษณาประชาสัมพันธ์และการส่งเสริมการขายทั้งเพศหญิงและชายเห็นเหมือนกันว่า หากให้ส่วนลดพิเศษด้านราคาที่พัก จะสามารถจูงใจนักท่องเที่ยวที่ให้ความรู้สึกพอใจได้อย่างดี ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติที่ตั้งไว้ และพบว่านักท่องเที่ยวที่มีอายุแตกต่างกันมีทัศนคติด้านการท่องเที่ยวในเกาะเสม็ดต่างกัน กล่าวคือ นักท่องเที่ยวที่มีอายุระหว่าง 15-24 ปี จะมีทัศนคติด้านความปลอดภัย สิ่งอำนวยความสะดวก และด้านโฆษณาประชาสัมพันธ์และส่งเสริมการท่องเที่ยวที่แตกต่างกับนักท่องเที่ยวที่อายุอยู่ในช่วงวัยอื่น ๆ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของนางประสพพร พุ่มพวง (2546, หน้า 75) ที่กล่าวว่า ประชาชนที่มีอายุ 15-24 ปีเป็นช่วงวัยของคนหนุ่มสาว ซึ่งเป็นวัยที่แสวงหาความรู้และชื่นชอบกับความสะดวกสบายและนักท่องเที่ยวไทยที่มีรายได้แตกต่างกันมีพฤติกรรมกรท่องเที่ยวในเกาะเสม็ด ด้านค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาท่องเที่ยวไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของปวีณา โทณแก้ว (2542, หน้า 112) ที่กล่าวว่าระดับรายได้มีอิทธิพลต่อค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยว

ประพันธ์ สหศิริมย์ (2547, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการท่องเที่ยวเขื่อนศรีนครินทร์ มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการท่องเที่ยวเขื่อนศรีนครินทร์ ผลการวิจัยสรุปได้ว่า นักท่องเที่ยวที่มีความคิดเห็นต่อการท่องเที่ยว เขื่อนศรีนครินทร์ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยเป็นอันดับสูงสุด รองลงมาคือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง และเมื่อพิจารณาตัวแปรทุกตัวอันประกอบด้วยเพศ อายุ และระดับการศึกษา ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง รองลงมาคือ อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง แต่เมื่อพิจารณาเป็น รายด้านพบทุกด้านอยู่ในระดับเห็นด้วย ยกเว้น ในด้านกิจกรรมอยู่ในระดับไม่แน่ใจ

ประยูร พงศ์พันธ์ (2548, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการให้บริการของอุทยานแห่งชาติน้ำตกคลองแก้ว จังหวัดตราด พ.ศ. 2548 ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการให้บริการของอุทยานแห่งชาติน้ำตก คลองแก้ว ในด้านปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล คือ เพศ อายุ การศึกษา ที่อยู่อาศัย อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน จะมีความพึงพอใจในการบริการของอุทยานแห่งชาติน้ำตกคลองแก้ว ไม่แตกต่างกัน อันเนื่องมาจากนักท่องเที่ยวมีลักษณะพื้นฐานไม่แตกต่างกันมากนัก ซึ่งแสดงว่า ปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล ไม่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวมาก ถ้าอุทยานแห่งชาติน้ำตกคลองแก้ว ได้ดำเนินการในด้านของการจัดการสถานที่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ ให้ดีอยู่ในเกณฑ์ที่ดีและเหมาะสม ก็สามารถเปลี่ยนทัศนคติของนักท่องเที่ยวให้หันมามีความพึงพอใจมากขึ้นได้ ดังการศึกษาของ ธีรยุทธ สุนทร (2544 , หน้า 147 – 148) ที่ว่าทัศนคติของคนเรานั้นถูกสร้างมาตั้งแต่แรกเกิดตั้งแต่ระบบประสาทเริ่มทำงาน ได้อย่างสมบูรณ์ ก็เริ่มมีการสร้างเสริมทัศนคติเรื่อยมา ในช่วงชีวิตของคน ๆ หนึ่งนั้น ทัศนคติจะถูกเปลี่ยนอยู่เสมอ ดังนั้น จึงมีผู้กล่าวว่า การศึกษาคือกระบวนการสร้างหรือเปลี่ยนทัศนคติอย่างใดอย่างหนึ่งขึ้น นั่นคือ ทัศนคติเป็นสิ่งที่สามารถสร้างขึ้นได้ในขณะที่เราต้องการอย่างไรก็ตาม การเปลี่ยนทัศนคติในเรื่องใดนั้นยังคงต้องการข้อมูลอีกมาก

จากผลการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยสามารถสรุปและเปรียบเทียบความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวตามตัวแปรอิสระ ได้ดังนี้

1. เพศ ในการศึกษาความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวไทยที่มีต่อสถานที่ท่องเที่ยวที่ท่องเที่ยวกับเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการในเขตอุทยานแห่งชาติน้ำตกพลิ้ว จังหวัดจันทบุรี ของเสริมพันธ์ สาริมาน (2544, หน้า 22) พบว่า นักท่องเที่ยวเพศชายและเพศหญิงมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวไทยที่มีต่อการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวชายฝั่งทะเลบางแสนของนางนุช วรณิ (2545, บทคัดย่อ) พบว่า นักท่องเที่ยวเพศชายและเพศหญิงมี

ระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน เช่นเดียวกับ การศึกษาของจงจิตต์ ปิ่นทอง(2545, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวไทยที่มีต่อสภาพแวดล้อมชายหาดบางแสน จังหวัดชลบุรี ซึ่งสรุปว่า นักท่องเที่ยวเพศชายและเพศหญิงมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงสรุปผลการศึกษาในภาพรวมได้ว่า เพศชายและเพศหญิง มีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

2. อายุ จากผลการศึกษาของปิยวรรณ ประกอบธรรม(2541 , หน้า 78) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวระหว่างประเทศที่มีต่อการส่งเสริมสถาบันวิทยาศาสตร์ทางทะเลให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวของภาคตะวันออก พบว่า นักท่องเที่ยวที่มีอายุต่างกันมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของประพันธ์ สหัทธิมย์ (2547, หน้า 115) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการท่องเที่ยวเขื่อนศรีนครินทร์ พบว่า นักท่องเที่ยวที่มีอายุต่างกันมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงสรุปผลการศึกษาในภาพรวมได้ว่า นักท่องเที่ยวที่มีอายุต่างกันมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

3. อาชีพ ในการศึกษาของปิยวรรณ ประกอบธรรม(2541, หน้า 78) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวระหว่างประเทศที่มีต่อการส่งเสริมสถาบันวิทยาศาสตร์ทางทะเลให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวของภาคตะวันออก พบว่า นักท่องเที่ยวที่มีอาชีพต่างกันมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน แต่ข้อสรุปดังกล่าวขัดแย้งกับการศึกษาของจงจิตต์ ปิ่นทอง (2546, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวต่อสภาพแวดล้อมชายหาดบางแสน จังหวัดชลบุรี ซึ่งสรุปว่า นักท่องเที่ยวที่มีอาชีพต่างกันมีระดับความคิดเห็นแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของจงจิตต์ ปิ่นทอง (2545 หน้า 24) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาเพื่อกำหนดมาตรฐานงานการวางแผนสำหรับศูนย์นันทนาการกรุงเทพมหานคร พบว่า บุคคลที่มีอาชีพต่างกันจะมีพฤติกรรมการท่องเที่ยวที่แตกต่างกัน จึงสรุปผลการศึกษาในภาพรวมได้ว่านักท่องเที่ยวที่มีอาชีพต่างกันมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

4. ภูมิฐานะ จากการศึกษาของเสริมพันธ์ สาริมาน (2543, หน้า 23) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อสถานที่ท่องเที่ยวและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในเขตอุทยานแห่งชาติ น้ำตกพลิ้ว จังหวัดจันทบุรี พบว่า นักท่องเที่ยวที่มีภูมิฐานะต่างกันมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

ดังนั้นจึงสรุปผลการศึกษาในภาพรวมได้ว่านักท่องเที่ยวที่มีภูมิฐานะต่างกันมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

5. การศึกษา จากการศึกษาของปิยวรรณ ประกอบธรรม (2541, หน้า 78) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวระหว่างประเทศที่มีต่อการส่งเสริมสถาบันวิทยาศาสตร์ทางทะเลให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวของภาคตะวันออก พบว่า นักท่องเที่ยวที่มีการศึกษาต่างกันมีระดับความ

คิดเห็นไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของเสริมพันธ์ สาริमान (2543, หน้า 24) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อสถานที่ท่องเที่ยวและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในเขตอุทยานแห่งชาติน้ำตกพลิว จังหวัดจันทบุรี พบว่านักท่องเที่ยวที่มีการศึกษาดังกันมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน เช่นเดียวกับการศึกษาของนางนุช วรรณิ (2545, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวไทยที่มีต่อการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวชายฝั่งทะเลบางแสน พบว่านักท่องเที่ยวที่มีการศึกษาดังกันมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของประพันธ์ สหสิริภมย์ (2547, หน้า 115) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการท่องเที่ยวเขื่อนศรีนครินทร์ พบว่านักท่องเที่ยวที่มีการศึกษาดังกันมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ดังนั้น จึงสรุปผลการศึกษาในภาพรวมได้ว่านักท่องเที่ยวที่มีการศึกษาดังกันมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

6. รายได้ จากการศึกษาของเสริมพันธ์ สาริमान (2543, หน้า 25) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อสถานที่ท่องเที่ยวและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในเขตอุทยานแห่งชาติน้ำตกพลิว จังหวัดจันทบุรี พบว่า นักท่องเที่ยวที่มีรายได้ต่างกันมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน เช่นเดียวกับการศึกษาของนางนุช วรรณิ (2545, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวไทยที่มีต่อการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวชายฝั่งทะเลบางแสน พบว่านักท่องเที่ยวที่มีรายได้ต่างกันมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของประพันธ์ สหสิริภมย์ (2547, หน้า 115) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการท่องเที่ยวเขื่อนศรีนครินทร์ พบว่านักท่องเที่ยวที่มีรายได้ต่างกันมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน แต่ข้อสรุปดังกล่าวขัดแย้งกับการศึกษาของจงจิตต์ ปิ่นทอง (2546, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวต่อสภาพแวดล้อมชายหาดบางแสน จังหวัดชลบุรี ซึ่งสรุปว่า นักท่องเที่ยวที่มีรายได้ต่างกันมีระดับความคิดเห็นแตกต่างกัน ดังนั้นจึงสรุปผลการศึกษาในภาพรวมได้ว่านักท่องเที่ยวที่มีรายได้ต่างกันมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

กรอบแนวคิดในการวิจัย

สำหรับการศึกษา ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการบริการในเขตอุทยานแห่งชาติ น้ำตกพลิว จังหวัดจันทบุรี ในครั้งนี้ผู้ศึกษาวิจัยได้นำแนวความคิด ทฤษฎี และ ผลการศึกษาวิจัย ดังกล่าวข้างต้นมาเป็นแนวทางในการศึกษา โดยกำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษา ดังนี้

1. ตัวแปรอิสระ (independent variable) ตัวแปรที่เป็นเหตุที่จะก่อให้เกิดความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการบริการในเขตอุทยานแห่งชาติน้ำตกพลิว จังหวัดจันทบุรี ซึ่งประกอบไปด้วย เพศ อายุ อาชีพ ภูมิลำเนา ระดับการศึกษา และรายได้

2. ตัวแปรตาม (dependent variable) ได้แก่ ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการบริการในเขตอุทยานแห่งชาติน้ำตกพลิว จังหวัดจันทบุรี ตามการศึกษาแนวคิดของกิตติ วิชัยดิษฐ และทฤษฎีเกี่ยวกับความคิดเห็น การให้บริการ การท่องเที่ยว แผนยุทธศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว รายละเอียดของอุทยานแห่งชาติน้ำตกพลิวและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยเห็นว่า มีประเด็นที่น่าสนใจศึกษาเกี่ยวกับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยว 4 ด้าน ดังที่แสดงไว้ตามกรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการทำวิจัย

การศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการบริการในเขตอุทยานแห่งชาติ น้ำตกพลิว จังหวัดจันทบุรี การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการบริการในด้านต่าง ๆ ด้านสถานที่ท่องเที่ยว ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านความปลอดภัย และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในเขตอุทยานแห่งชาติ น้ำตกพลิว จังหวัดจันทบุรี และเปรียบเทียบความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการบริการในเขตอุทยานแห่งชาติ น้ำตกพลิว จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามเพศ อายุ อาชีพ ภูมิลำเนา ระดับการศึกษา และรายได้ โดยมีรายละเอียดเกี่ยวกับวิธีดำเนินการวิจัย ดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ นักท่องเที่ยวที่เข้ามาท่องเที่ยวแบบไปเช้า – เย็นกลับในเขตอุทยานแห่งชาติ น้ำตกพลิว
กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ นักท่องเที่ยวที่เข้ามาท่องเที่ยวแบบไปเช้า – เย็นกลับในเขตอุทยานแห่งชาติ น้ำตกพลิว จำนวน 390 คน ซึ่งกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยด้วยการใช้สูตรของ Taro Yamane แทนค่า โดยกำหนดจากนักท่องเที่ยวที่เข้ามาเที่ยวในอุทยานแห่งชาติ น้ำตกพลิว จังหวัดจันทบุรี เฉลี่ยในเดือนกันยายน ปี 2547 นักท่องเที่ยวประมาณ 15,377 คน (ข้อมูลจากสถิตินักท่องเที่ยว ปีงบประมาณ 2547, อุทยานแห่งชาติ น้ำตกพลิว จังหวัดจันทบุรี) และแทนค่าตามสูตร จะได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ

$$n =$$

$$n = \text{ขนาดตัวอย่าง}$$

$$N = \text{ประชากร } 15,377 \text{ คน}$$

$$e = \text{ความคลาดเคลื่อนในการสุ่ม กำหนดให้คลาดเคลื่อนได้ } .05$$

$$N = \frac{15,377}{1 + (15,377 \times 0.0025)}$$

$n = 390$ คน ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างจากจำนวนนักท่องเที่ยวทั้งสิ้นรวม 15,377 คน แต่ผู้ศึกษาขอใช้จำนวนกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้จำนวน 390 คน และได้ทำการสุ่มตัวอย่างแบบวิธีการสุ่มโดยบังเอิญ (accidental sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามแบบปิด (closed – end question) ถามนักท่องเที่ยวกลุ่มตัวอย่าง แบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 สํารวจข้อมูลพื้นฐานของนักท่องเที่ยว ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ ภูมิลำเนา ระดับการศึกษาชั้นสูงสุด และรายได้ของท่านต่อเดือน รวมจำนวน 6 ข้อ

ตอนที่ 2 ระดับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการบริการ ในเขตอุทยานแห่งชาติ น้ำตกพลิว จังหวัดจันทบุรี

ส่วนที่ 2.1 ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวในด้านสถานที่ท่องเที่ยวในเขตอุทยานแห่งชาติ น้ำตกพลิว จำนวน 6 ข้อ

ส่วนที่ 2.2 ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวในการอำนวยความสะดวกในเขตอุทยานแห่งชาติ น้ำตกพลิว จำนวน 5 ข้อ

ส่วนที่ 2.3 ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวในด้านความปลอดภัยในเขตอุทยานแห่งชาติ น้ำตกพลิว จำนวน 5 ข้อ

ส่วนที่ 2.4 ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในเขตอุทยานแห่งชาติ น้ำตกพลิว จำนวน 5 ข้อ

ตอนที่ 3 ปัญหาและอุปสรรคในการมาเที่ยวในเขตอุทยานแห่งชาติ น้ำตกพลิว เรื่องใดบ้างเป็นการแสดงความคิดเห็นถึงปัญหาและอุปสรรคในการมาเที่ยวในเขตอุทยานแห่งชาติ น้ำตกพลิว ที่นักท่องเที่ยวได้พบเจอ

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาอุทยานแห่งชาติ น้ำตกพลิว

เป็นการแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาในเขตอุทยานแห่งชาติ น้ำตกพลิว โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ดีมาก	ให้ค่าคะแนน เท่ากับ	4
ดี	ให้ค่าคะแนน เท่ากับ	3
พอใช้	ให้ค่าคะแนน เท่ากับ	2
ต้องปรับปรุง	ให้ค่าคะแนน เท่ากับ	1

การสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

แบบสอบถามฉบับนี้ ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นเอง มีขั้นตอนในการสร้าง ดังนี้

1. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ในเรื่องเกี่ยวกับการท่องเที่ยว จากนั้นนำมากำหนดกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย กำหนดนิยามและเพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการบริการในเขตอุทยานแห่งชาติน้ำตกพลิว จังหวัดจันทบุรี และตรวจสอบเนื้อหาของแบบสอบถามว่าครอบคลุมวัตถุประสงค์หรือไม่ จากนั้นนำไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบและนำมาปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา

3. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่านได้แก่

1. ดร.โกวิท กระจ่าง
2. อาจารย์วัลลภ ศัพท์พันธ์ุ
3. อาจารย์ลือชัย วงษ์ทอง

เพื่อตรวจสอบความตรงของเนื้อหา (content validity) จากนั้นปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ

4. นำแบบสอบถามที่ได้ไปทดลองใช้ (try out) กับนักท่องเที่ยวที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน เพื่อหาคุณภาพของเครื่องมือ โดยการหาค่าความเที่ยงหรือความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม (reliability) ได้ค่าความเที่ยงหรือความเชื่อถือได้ของแบบสอบถามเท่ากับ .82 ซึ่งถือว่าแบบสอบถามนี้มีความเชื่อถือได้ สามารถนำไปเก็บข้อมูลจริงต่อไป

5. สำหรับแบบวัดความรู้ ได้ไปทดลองใช้ (try out) กับนักท่องเที่ยวที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน เพื่อหาค่าอำนาจจำแนกของแบบวัดความรู้ ได้ค่าอำนาจจำแนกรายชื่อมากกว่า .05 ถือว่าแบบวัดความรู้ี้สามารถนำไปใช้ได้

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลมีขั้นตอนดังนี้

1. ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลจากภาคสนาม โดยการแจกแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักท่องเที่ยวที่ไปเที่ยวอุทยานแห่งชาติน้ำตกพลิว โดยเน้นเฉพาะนักท่องเที่ยวที่ไปเช้า – เย็นกลับ

2. ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาเก็บรวบรวมข้อมูลจากภาคสนาม ในระหว่างวันที่ 1-15 มีนาคม พ.ศ. 2550 รวมระยะเวลา 15 วัน

3. จากการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถามไป จำนวน 450 ชุด โดยมีแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาและมีความสมบูรณ์ จำนวน 390 ชุด คิดเป็น 100 เปอร์เซ็นต์

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้ แบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 3 ตอน โดยใช้วิธีการประมวลค่าทางสถิติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยเลือกใช้สถิติในการวิเคราะห์เพื่อให้สอดคล้องกับลักษณะของข้อมูลและตอบวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ภูมิลำเนา ระดับการศึกษาและรายได้ การ วิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้ค่าความถี่และค่าร้อยละ

2. ข้อมูลเกี่ยวกับ

ระดับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการบริการในเขตอุทยานแห่งชาติน้ำตกพลิ้ว จังหวัดจันทบุรี และการเปรียบเทียบความคิดเห็น

เปรียบเทียบความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการบริการในเขตอุทยานแห่งชาติน้ำตกพลิ้ว จังหวัดจันทบุรี ตามตัวแปรเพศ อายุ อาชีพ ภูมิลำเนา ระดับการศึกษา และรายได้

ใช้สถิติ t- test สำหรับ 2 กลุ่มตัวอย่าง และใช้สถิติ One – way ANOVA สำหรับกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม กรณีพบความแตกต่างจะทำการทดสอบเป็นรายคู่ด้วยวิธีการ LSD (least significant difference test) โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เกณฑ์การแปลผล

ในการวิจัยครั้งนี้กำหนดเกณฑ์ในการแปลผลแต่ละช่วงคะแนนเฉลี่ยของระดับความสำคัญ จากสูตรดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{ค่าสูงสุด} - \text{ค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{(4 - 1)}{4} \\ &= 0.75 \end{aligned}$$

จำแนกเกณฑ์ในการวิเคราะห์ โดยใช้คะแนนเฉลี่ยของจุดตัด ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด และบุญส่ง นิลแก้ว, 2535, หน้า 23 - 24)

เกณฑ์การแปลค่าคะแนนเฉลี่ย

3.26 – 4.00	ดีมาก
2.51 – 3.25	ดี
1.76 – 2.50	พอใช้
1.00 – 1.75	ต้องปรับปรุง

มหาวิทยาลัยบูรพา
Burapha University

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การศึกษาเรื่อง “ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการบริการในเขตอุทยานแห่งชาติ น้ำตกพลิ้ว จังหวัดจันทบุรี” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการบริการในด้านต่างๆ เช่น ด้านสถานที่ท่องเที่ยว ด้านการอำนวยความสะดวก ด้านความปลอดภัย และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในเขตอุทยานแห่งชาติ น้ำตกพลิ้ว จังหวัดจันทบุรี โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง คือ นักท่องเที่ยวที่เดินทางมาเที่ยวอุทยานแห่งชาติ น้ำตกพลิ้ว จำนวน 390 คน ซึ่งผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์เป็น 4 ตอน ดังนี้ ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการบริการในเขตอุทยานแห่งชาติ น้ำตกพลิ้ว จังหวัดจันทบุรี และการเปรียบเทียบความคิดเห็น

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์การทดสอบสมมติฐานความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการบริการในเขตอุทยานแห่งชาติ น้ำตกพลิ้ว จังหวัดจันทบุรี โดยจำแนกตามเพศ อายุ อาชีพ และ ภูมิลำเนา

ตอนที่ 4 ปัญหาและอุปสรรคในการมาเที่ยวในเขตอุทยานแห่งชาติ น้ำตกพลิ้วและ ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาอุทยานแห่งชาติ น้ำตกพลิ้ว จังหวัดจันทบุรี

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล

สถานภาพส่วนบุคคล	จำนวน (390 คน)	ร้อยละ
เพศ		
1. ชาย	199	51.03
2. หญิง	191	48.97
อายุ		
1. 11 – 20 ปี	52	13.33
2. 21 – 30 ปี	176	45.13
3. 31 – 40 ปี	106	27.18
4. 41 – 50 ปี	45	11.54
5. ตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไป	11	2.82
อาชีพ		
1. เกษตรกร	30	7.69
2. รับราชการ	67	17.18
3. รัฐวิสาหกิจ	27	6.92
4. ค้าขาย	95	24.36
5. พนักงานบริษัท	93	23.85
6. อื่น ๆ	78	20.00
ภูมิลำเนา		
1. ระยอง	30	7.69
2. ตราด	46	11.79
3. จันทบุรี	216	55.38
4. ชลบุรี	40	10.26
5. อื่น ๆ	58	14.87

ตารางที่ 1 (ต่อ)

สถานภาพส่วนบุคคล	จำนวน (390 คน)	ร้อยละ
ระดับการศึกษาสูงสุด		
1. ประถมศึกษา	38	9.74
2. มัธยมศึกษาตอนต้น	93	23.85
3. มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.	85	21.79
4. อนุปริญญา / ปวส.	74	18.97
5. ปริญญาตรี	90	23.08
6. สูงกว่าปริญญาตรี	10	2.57
รายได้ต่อเดือน		
1. น้อยกว่า 5,000 บาท	94	24.10
2. 5,001 – 10,000 บาท	187	47.95
3. 10,001 – 15,000 บาท	69	17.69
4. ตั้งแต่ 15,001 บาทขึ้นไป	40	10.26
รวม	390	100.00

จากตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 51.03 และเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 48.97 ส่วนใหญ่มีอายุ 21-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 45.13 และอายุตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไป มีน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 2.82 อาชีพปัจจุบันส่วนใหญ่ประกอบอาชีพค้าขาย คิดเป็นร้อยละ 24.36 และเป็นคนในจังหวัดจันทบุรี คิดเป็นร้อยละ 55.38 และส่วนใหญ่จบการศึกษา ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 23.85 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001 – 10,000 บาท / เดือน คิดเป็นร้อยละ 47.95

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการบริการในเขตอุทยานแห่งชาติน้ำตกพลิ้ว จังหวัดจันทบุรี และการเปรียบเทียบความคิดเห็น

ตารางที่ 2 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวต่อการบริการในเขตอุทยานแห่งชาติน้ำตกพลิ้ว จำแนกตามด้านสถานที่ท่องเที่ยว

ด้านสถานที่ท่องเที่ยว	จำนวนและร้อยละของระดับความคิดเห็น				\bar{x}	S.D.	ระดับ	อันดับ
	ดีมาก	ดี	พอใช้	ต้องปรับปรุง				
1. น้ำตกมีความสวยงามเป็นธรรมชาติ	143 (36.67)	213 (54.62)	33 (8.46)	1 (.26)	3.27	.62	ดีมาก	1
2. ความสะอาดของน้ำตกและบริเวณรอบ ๆ สถานที่	107 (27.44)	233 (59.74)	48 (12.31)	2 (.51)	3.14	.63	ดี	2
3. ความเพียงพอของที่นั่งพัก	59 (15.13)	191 (48.97)	119 (30.51)	21 (5.38)	2.73	.77	ดี	5
4. ความสะอาดของห้องอาบน้ำ	52 (13.33)	220 (56.41)	109 (27.95)	9 (2.31)	2.80	.68	ดี	3
5. ความสะอาดของห้องสุขา	54 (13.85)	199 (51.03)	125 (32.05)	12 (3.08)	2.75	.72	ดี	4
6. ความสะอาดของร้านอาหาร เครื่องดื่ม	40 (10.26)	195 (50.00)	139 (35.64)	16 (4.10)	2.66	.71	ดี	6
ภาพรวม	48 (12.31)	196 (50.26)	139 (35.64)	7 (1.79)	2.73	.69	ดี	

จากตารางที่ 2 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการบริการในเขตอุทยานแห่งชาติน้ำตกพลิ้ว จังหวัดจันทบุรี ในด้านสถานที่ท่องเที่ยว พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 2.73$) เมื่อจำแนกตามรายชื่อพบว่า นักท่องเที่ยวได้ให้ความคิดเห็นในเรื่องของน้ำตกมีความสวยงามเป็นธรรมชาติ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 3.27$) โดยให้ความสำคัญเป็นอันดับ 1 ส่วนความเห็นในเรื่องของความสะอาดของน้ำตกและบริเวณรอบ ๆ สถานที่ที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 3.14$) โดยให้ความสำคัญเป็นอันดับ 2 และนักท่องเที่ยวให้ความคิดเห็นในเรื่องของความสะอาดของห้องอาบน้ำ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 2.80$) โดยให้ความสำคัญเป็นอันดับ 3

ตารางที่ 3 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวต่อการบริการในเขตอุทยานแห่งชาติน้ำตกพลิว จำแนกตามด้านการอำนวยความสะดวก

ด้านการอำนวยความสะดวก	จำนวนและร้อยละของระดับความคิดเห็น				\bar{X}	S.D.	ระดับ	อันดับ
	ดีมาก	ดี	พอใช้	ต้องปรับปรุง				
1. การคมนาคมสู่อุทยานแห่งชาติน้ำตกพลิว	98 (25.13)	229 (58.72)	54 (13.85)	9 (2.31)	3.06	.69	ดี	1
2. การจัดที่จอดรถเป็นสัดส่วนมีความสะดวกสบาย	65 (16.67)	219 (56.15)	84 (21.54)	22 (5.64)	2.83	.76	ดี	4
3. ความสะดวกในการขอข้อมูลจากศูนย์บริการนักท่องเที่ยว	70 (17.95)	218 (55.90)	92 (23.59)	10 (2.56)	2.89	.71	ดี	3
4. อาคารศูนย์อาหารตั้งอยู่ในบริเวณที่สะดวกซื้อสินค้า	57 (14.62)	189 (48.46)	122 (31.28)	22 (5.64)	2.72	.77	ดี	5
5. ป้ายประชาสัมพันธ์บอกสถานที่ท่องเที่ยว	73 (18.72)	219 (56.15)	88 (22.56)	10 (2.56)	2.91	.71	ดี	2
ภาพรวม	42 (10.77)	225 (57.69)	110 (28.21)	13 (3.33)	2.75	.68	ดี	

จากตารางที่ 3 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการบริการในเขตอุทยานแห่งชาติน้ำตกพลิว จังหวัดจันทบุรี ในด้านการอำนวยความสะดวก พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 2.75$) เมื่อจำแนกตามรายชื่อ พบว่า นักท่องเที่ยวได้ให้ความคิดเห็นในเรื่องของการคมนาคมสู่อุทยานแห่งชาติน้ำตกพลิว มีความคิดเห็นอยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 3.06$) โดยให้ความสำคัญเป็นอันดับ 1 ส่วนนักท่องเที่ยวได้ให้ความคิดเห็นในเรื่องของป้ายประชาสัมพันธ์บอกสถานที่ท่องเที่ยว มีความคิดเห็นอยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 2.91$) โดยให้ความสำคัญเป็นอันดับ 2 และนักท่องเที่ยวได้ให้ความคิดเห็นในเรื่องของความสะดวกในการขอข้อมูลจากศูนย์บริการนักท่องเที่ยว มีความคิดเห็นอยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 2.89$) โดยให้ความสำคัญเป็นอันดับ 3

ตารางที่ 4 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวต่อ
การบริการในเขตอุทยานแห่งชาติน้ำตกพลิว จำแนกตามด้านความปลอดภัย

ด้านความปลอดภัย	จำนวนและร้อยละของระดับ ความคิดเห็น				\bar{X}	S.D.	ระดับ	อันดับ
	ดีมาก	ดี	พอใช้	ต้อง ปรับปรุง				
1. ความปลอดภัยจากการจราจร เดินทางมาท่องเที่ยว	98 (25.13)	229 (58.72)	54 (13.85)	9 (2.31)	2.98	.66	ดี	1
2. ความปลอดภัยของบริเวณแหล่ง ท่องเที่ยว เช่น น้ำตก ถ้ำธาร ทาง ขึ้นเขา ทางเดินชมธรรมชาติ	65 (16.67)	219 (56.15)	84 (21.54)	22 (5.64)	2.92	.62	ดี	2
3. ความปลอดภัยของการเล่นน้ำ	70 (17.95)	218 (55.90)	92 (23.59)	10 (2.56)	2.87	.69	ดี	4
4. การขอข้อมูลเพื่อความปลอดภัย	57 (14.62)	189 (48.46)	122 (31.28)	22 (5.64)	2.78	.67	ดี	5
5. มีศูนย์ปฏิบัติการให้ความ ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว	73 (18.72)	219 (56.15)	88 (22.56)	10 (2.56)	2.88	.71	ดี	3
ภาพรวม	42 (10.77)	225 (57.69)	110 (28.21)	13 (3.33)	2.76	.66	ดี	

จากตารางที่ 4 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนความคิดเห็นของ
นักท่องเที่ยวที่มีต่อการบริการในเขตอุทยานแห่งชาติน้ำตกพลิว จังหวัดจันทบุรีในด้านความ
ปลอดภัย ในภาพรวมอยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 2.76$) เมื่อจำแนกตามรายชื่อ พบว่า นักท่องเที่ยวได้ให้
ความคิดเห็นในเรื่อง ความปลอดภัยจากการจราจร การเดินทางมาท่องเที่ยว มีความคิดเห็นอยู่ใน
ระดับดี ($\bar{X} = 2.98$) โดยให้ความสำคัญเป็นอันดับ 1 ส่วนนักท่องเที่ยวได้ให้ความคิดเห็นในเรื่อง
ความปลอดภัยของบริเวณแหล่งท่องเที่ยว เช่น น้ำตก ถ้ำธาร ทางขึ้นเขา ทางเดินชมธรรมชาติ ซึ่ง
มีความคิดเห็นอยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 2.92$) โดยให้ความสำคัญเป็นอันดับ 2 และนักท่องเที่ยวได้ให้
ความคิดเห็นในเรื่อง ศูนย์ปฏิบัติการให้ความช่วยเหลือนักท่องเที่ยว มีความคิดเห็นอยู่ในระดับดี
($\bar{X} = 2.88$) โดยให้ความสำคัญเป็นอันดับ 3

ตารางที่ 5 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวต่อการบริการในเขตอุทยานแห่งชาติน้ำตกพลิว จำแนกตามด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	จำนวนและร้อยละของระดับความคิดเห็น				\bar{X}	S.D.	ระดับ	อันดับ
	ดีมาก	ดี	พอใช้	ต้องปรับปรุง				
1. การประชาสัมพันธ์ต่อนักท่องเที่ยว	65 (16.67)	211 (54.10)	105 (26.92)	9 (2.31)	2.85	.71	ดี	3
2. การแนะนำแหล่งท่องเที่ยวในเขตอุทยานฯ	55 (14.10)	234 (60.00)	86 (22.05)	15 (3.85)	2.84	.70	ดี	4
3. การให้ความรู้แก่นักท่องเที่ยวให้ปฏิบัติตามกฎระเบียบของอุทยานฯ	62 (15.90)	212 (54.36)	102 (26.15)	14 (3.59)	2.82	.73	ดี	5
4. การแต่งกายขณะปฏิบัติหน้าที่	73 (18.72)	247 (63.33)	66 (16.92)	4 (1.03)	2.99	.63	ดี	1
5. มารยาทในการบริการของเจ้าหน้าที่	76 (19.49)	225 (57.69)	77 (19.74)	12 (3.08)	2.93	.71	ดี	2
ภาพรวม	43 (11.03)	223 (57.18)	112 (28.72)	12 (3.08)	2.76	.68	ดี	

จากตารางที่ 5 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการบริการในเขตอุทยานแห่งชาติน้ำตกพลิว จังหวัดจันทบุรีในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 2.76$) เมื่อจำแนกตามรายชื่อ พบว่า นักท่องเที่ยวได้ให้ความคิดเห็นในเรื่อง การแต่งกายขณะปฏิบัติหน้าที่ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 2.99$) โดยให้ความสำคัญเป็นอันดับ 1 ส่วนนักท่องเที่ยวได้ให้ความคิดเห็นในเรื่อง มารยาทในการบริการของเจ้าหน้าที่ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 2.93$) โดยให้ความสำคัญเป็นอันดับ 2 และนักท่องเที่ยวได้ให้ความคิดเห็นในเรื่องการประชาสัมพันธ์ต่อนักท่องเที่ยวมีความคิดเห็นอยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 2.85$) โดยให้ความสำคัญเป็นอันดับ 3

ตารางที่ 6 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวต่อการบริการในเขตอุทยานแห่งชาติน้ำตกพลิว รวม 4 ด้าน

ด้านภาพรวมความคิดเห็นของ นักท่องเที่ยว	จำนวนและร้อยละของระดับ ความคิดเห็น				\bar{X}	S.D.	ระดับ	อันดับ
	ดีมาก	ดี	พอใช้	ต้อง ปรับปรุง				
1. ด้านสถานที่ท่องเที่ยว	48 (12.31)	196 (50.26)	139 (35.64)	7 (1.79)	2.73	.69	ดี	4
2. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	42 (10.77)	225 (57.69)	110 (28.21)	13 (3.33)	2.76	.68	ดี	2
3. ด้านความปลอดภัย	43 (11.03)	223 (57.18)	112 (28.72)	12 (3.08)	2.76	.66	ดี	1
4. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	43 (11.03)	223 (57.18)	112 (28.72)	12 (3.08)	2.76	.68	ดี	2
ภาพรวม	37 (9.49)	219 (56.15)	114 (29.23)	20 (5.13)	2.70	.70	ดี	

จากตารางที่ 6 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการบริการในเขตอุทยานแห่งชาติน้ำตกพลิว จังหวัดจันทบุรี รวม 4 ด้านในภาพรวมอยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 2.70$) เมื่อจำแนกตามรายด้าน พบว่า นักท่องเที่ยวได้ให้ความคิดเห็นในด้านความปลอดภัย มีความคิดเห็นอยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 2.76$) โดยให้ความสำคัญเป็นอันดับ 1 ส่วนนักท่องเที่ยวได้ให้ความคิดเห็นในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 2.76$) โดยให้ความสำคัญเป็นอันดับ 2 ตามลำดับ

ตอนที่ 3 การทดสอบสมมติฐานความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการบริการในเขตอุทยานแห่งชาติน้ำตกพลิว จังหวัดจันทบุรี โดยจำแนกตามเพศ อายุ อาชีพ ภูมิฐานะ ระดับการศึกษา และรายได้

สมมติฐานที่ 1 นักท่องเที่ยวที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริการในเขตอุทยานแห่งชาติน้ำตกพลิว จังหวัดจันทบุรีแตกต่างกัน

ตารางที่ 7 การเปรียบเทียบเพศกับปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวต่อการบริการในเขตอุทยานแห่งชาติน้ำตกพลิว จังหวัดจันทบุรี

เพศ	จำนวน	\bar{X}	S.D.	t	Sig.
1. ชาย	199	2.69	.72	-.185	.45
2. หญิง	191	2.70	.69		

* $P < .05$

จากตารางที่ 7 การเปรียบเทียบเพศกับปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวต่อการบริการในเขตอุทยานแห่งชาติน้ำตกพลิว จังหวัดจันทบุรี โดยใช้สถิติ t-test พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .45 แสดงว่า นักท่องเที่ยวเพศชายและนักท่องเที่ยวเพศหญิง มีความคิดเห็นต่อการบริการในเขตอุทยานแห่งชาติน้ำตกพลิว จังหวัดจันทบุรีไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 นักท่องเที่ยวที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริการในเขตอุทยานแห่งชาติน้ำตกพลิว จังหวัดจันทบุรีแตกต่างกัน

ตารางที่ 8 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบอายุกับปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวต่อการบริการในเขตอุทยานแห่งชาติน้ำตกพลิว จังหวัดจันทบุรี

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	sig
1. ระหว่างกลุ่ม	4	2.04	.51	1.01	.39
2. ภายในกลุ่ม	385	193.86	.50		
รวม	389	195.90			

* $P < .05$

จากตารางที่ 8 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบอายุกับปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวต่อการบริการในเขตอุทยานแห่งชาติน้ำตกพลิว จังหวัดจันทบุรี โดยใช้สถิติ One way ANOVA พบว่า นักท่องเที่ยวที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อการบริการในเขตอุทยานแห่งชาติน้ำตกพลิว จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงเป็นการปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ แสดงว่า อายุไม่มีผลต่อความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวต่อการบริการในเขตอุทยานแห่งชาติน้ำตกพลิว จังหวัดจันทบุรี

สมมติฐานที่ 3 นักท่องเที่ยวที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริการในเขตอุทยานแห่งชาติน้ำตกพลิว จังหวัดจันทบุรีแตกต่างกัน

ตารางที่ 9 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบอาชีพกับปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวต่อการบริการในเขตอุทยานแห่งชาติน้ำตกพลิว จังหวัดจันทบุรี

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	sig
1. ระหว่างกลุ่ม	5	3.50	.07	1.40	.22
2. ภายในกลุ่ม	384	192.40	.05		
รวม	389	195.90			

* $P < .05$

จากตารางที่ 9 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบอาชีพกับปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวต่อการบริการในเขตอุทยานแห่งชาติน้ำตกพลิว จังหวัดจันทบุรี โดยใช้สถิติ One way ANOVA พบว่า นักท่องเที่ยวที่มีอาชีพต่างกันมีความคิดเห็นต่อการบริการในเขตอุทยานแห่งชาติน้ำตกพลิว จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 จึงเป็นการปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ แสดงว่า อาชีพไม่มีผลต่อความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวต่อการบริการในเขตอุทยานแห่งชาติน้ำตกพลิว จังหวัดจันทบุรี

สมมติฐานที่ 4 นักท่องเที่ยวที่มีภูมิลำเนาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริการในเขตอุทยานแห่งชาติน้ำตกพลิว จังหวัดจันทบุรีแตกต่างกัน

ตารางที่ 10 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบภูมิลำเนากับปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวต่อการบริการในเขตอุทยานแห่งชาติน้ำตกพลิว จังหวัดจันทบุรี

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	sig
1. ระหว่างกลุ่ม	4	2.13	.53	1.06	.38
2. ภายในกลุ่ม	385	193.77	.50		
รวม	389	195.90			

* $P < .05$

จากตารางที่ 10 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบภูมิลำเนากับปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวต่อการบริการในเขตอุทยานแห่งชาติน้ำตกพลิว จังหวัดจันทบุรี โดยใช้สถิติ One way ANOVA พบว่า นักท่องเที่ยวที่มี ภูมิลำเนาต่างกันมีความคิดเห็นต่อการบริการในเขตอุทยานแห่งชาติน้ำตกพลิว จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงเป็นการปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ แสดงว่า ภูมิลำเนาไม่มีผลต่อความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวต่อการบริการในเขตอุทยานแห่งชาติน้ำตกพลิว จังหวัดจันทบุรี

สมมติฐานที่ 5 นักท่องเที่ยวที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริการในเขตอุทยานแห่งชาติน้ำตกพลิว จังหวัดจันทบุรีแตกต่างกัน

ตารางที่ 11 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบระดับการศึกษากับปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวต่อการบริการในเขตอุทยานแห่งชาติน้ำตกพลิว จังหวัดจันทบุรี

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	sig
1. ระหว่างกลุ่ม	5	6.70	1.34	2.72	.02*
2. ภายในกลุ่ม	384	189.20	.49		
รวม	389	195.90			

* $P < .05$

จากตารางที่ 11 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบระดับการศึกษากับปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวต่อการบริการในเขตอุทยานแห่งชาติน้ำตกพลิว จังหวัดจันทบุรี โดยใช้สถิติ One way ANOVA พบว่า นักท่องเที่ยวที่มีระดับการศึกษาต่างกันมี

ความคิดเห็นต่อการบริการในเขตอุทยานแห่งชาติน้ำตกพลิว จังหวัดจันทบุรีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงเป็นการยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ แสดงว่า ระดับการศึกษามีผลต่อความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวต่อการบริการในเขตอุทยานแห่งชาติน้ำตกพลิว จังหวัดจันทบุรี

ตารางที่ 12 เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ในด้านการศึกษา กับความคิดเห็นต่อการบริการในเขตอุทยานแห่งชาติน้ำตกพลิว จังหวัดจันทบุรี

ระดับการศึกษา	\bar{X}	ประถมศึกษา	มัธยมศึกษาตอนต้น	มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.	อนุปริญญา / ปวส.	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
		2.76	2.82	2.67	2.72	2.64	2.00
1. ประถมศึกษา	2.76						.76*
2. มัธยมศึกษาตอนต้น	2.82						.82*
3. มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.	2.67						.67*
4. อนุปริญญา / ปวส.	2.72						.72*
5. ปริญญาตรี	2.64						.64*
6. สูงกว่าปริญญาตรี	2.00						

* $P < .05$

จากตารางที่ 12 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ในด้านการศึกษา กับความคิดเห็นต่อการบริการในเขตอุทยานแห่งชาติน้ำตกพลิว จังหวัดจันทบุรีด้วยวิธีการ LSD (least significant difference test) พบว่า มีความแตกต่างดังนี้

คู่ที่ 1 ระดับการศึกษาที่สูงกว่าปริญญาตรี กับ ระดับประถมศึกษา

คู่ที่ 2 ระดับการศึกษาที่สูงกว่าปริญญาตรี กับ ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น

คู่ที่ 3 ระดับการศึกษาที่สูงกว่าปริญญาตรี กับ ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.

คู่ที่ 4 ระดับการศึกษาที่สูงกว่าปริญญาตรี กับ ระดับอนุปริญญา / ปวส.

คู่ที่ 5 ระดับการศึกษาที่สูงกว่าปริญญาตรี กับ ระดับปริญญาตรี

ระดับการศึกษาที่สูงกว่าปริญญาตรีมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการศึกษาแตกต่างไปจากระดับประถมศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. อนุปริญญา / ปวส. และปริญญาตรี

สมมติฐานที่ 6 นักท่องเที่ยวที่มีรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริการในเขตอุทยานแห่งชาติน้ำตกพลิว จังหวัดจันทบุรีแตกต่างกัน

ตารางที่ 13 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบรายได้กับปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวต่อการบริการในเขตอุทยานแห่งชาติน้ำตกพลิว จังหวัดจันทบุรี

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	sig
1. ระหว่างกลุ่ม	3	4.37	1.46	2.94	.03*
2. ภายในกลุ่ม	386	191.53	.50		
รวม	389	195.90			

* $P < .05$

จากตารางที่ 13 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบรายได้กับปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวต่อการบริการในเขตอุทยานแห่งชาติน้ำตกพลิว จังหวัดจันทบุรี โดยใช้สถิติ One way ANOVA พบว่า นักท่องเที่ยวที่มีรายได้ต่างกันมีความคิดเห็นต่อการบริการในเขตอุทยานแห่งชาติน้ำตกพลิว จังหวัดจันทบุรีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 จึงเป็นการยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ แสดงว่า รายได้มีผลต่อความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวต่อการบริการในเขตอุทยานแห่งชาติน้ำตกพลิว จังหวัดจันทบุรี

ตารางที่ 14 เปรียบเทียบความแตกต่างรายอยู่ในด้านรายได้กับความคิดเห็นต่อการบริการในเขตอุทยานแห่งชาติน้ำตกพลิว จังหวัดจันทบุรี

รายได้ / เดือน	\bar{X}	น้อยกว่า 5,000 บาท	5,001 - 10,000 บาท	10,001 - 15,000 บาท	ตั้งแต่ 15,001 บาท
		2.77	2.75	2.48	2.67
1. น้อยกว่า 5,000 บาท	2.77			.29*	
2. 5,001 - 10,000 บาท	2.75			.27*	
3. 10,001 - 15,000 บาท	2.48				
4. ตั้งแต่ 15,001 บาท	2.67				

* $P < .05$

จากตารางที่ 14 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ รายได้กับความคิดเห็นต่อการบริการในเขตอุทยานแห่งชาติน้ำตกพลิว จังหวัดจันทบุรี โดยวิธีการ LSD (least significant difference test) พบว่า มีความแตกต่างดังนี้

คู่ที่ 1 รายได้น้อยกว่า 5,000 บาท กับรายได้ 10,001 - 15,000 บาท

คู่ที่ 2 รายได้ 5,001 - 10,000 บาท กับรายได้ 10,001 - 15,000 บาท

นักท่องเที่ยวที่มีรายได้น้อยกว่า 5,000 บาท มีความคิดเห็นต่อการบริการในเขตอุทยานแห่งชาติน้ำตกพลิว จังหวัดจันทบุรีแตกต่างไปจากนักท่องเที่ยวที่มีรายได้ 10,001 - 15,000 บาท

ในขณะที่นักท่องเที่ยวที่มีรายได้ 5,001 - 10,000 บาท มีความคิดเห็นต่อการบริการในเขตอุทยานแห่งชาติน้ำตกพลิว จังหวัดจันทบุรีแตกต่างไปจากนักท่องเที่ยวที่มีรายได้ 10,001 - 15,000 บาท

ตารางที่ 15 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบ
1. นักท่องเที่ยวที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริการในเขตอุทยานแห่งชาติน้ำตกพลิว จังหวัดจันทบุรีแตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
2. นักท่องเที่ยวที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริการในเขตอุทยานแห่งชาติน้ำตกพลิว จังหวัดจันทบุรีแตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
3. นักท่องเที่ยวที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริการในเขตอุทยานแห่งชาติน้ำตกพลิว จังหวัดจันทบุรีแตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน
4. นักท่องเที่ยวที่มีภูมิลำเนาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริการในเขตอุทยานแห่งชาติน้ำตกพลิว จังหวัดจันทบุรีแตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
5. นักท่องเที่ยวที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริการในเขตอุทยานแห่งชาติน้ำตกพลิว จังหวัดจันทบุรีแตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
6. นักท่องเที่ยวที่มีรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริการในเขตอุทยานแห่งชาติน้ำตกพลิว จังหวัดจันทบุรีแตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน

ตารางที่ 15 ปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวต่อการบริการในเขตอุทยานแห่งชาติน้ำตกพลิว จังหวัดจันทบุรี พบว่า ระดับการศึกษาและรายได้มีผลต่อความคิดเห็นของนักท่องเที่ยว ในขณะที่เพศ อายุ อาชีพ และภูมิลำเนา ไม่มีผลต่อความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวต่อการบริการในเขตอุทยานแห่งชาติน้ำตกพลิว จังหวัดจันทบุรี

ตอนที่ 4 ปัญหาและอุปสรรคในการมาเที่ยวในเขตอุทยานแห่งชาติน้ำตกพลิวและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาอุทยานทางชาติน้ำตกพลิว จังหวัดจันทบุรี

ตารางที่ 16 ผลการวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคในการมาเที่ยวในเขตอุทยานแห่งชาติน้ำตกพลิว จังหวัดจันทบุรี

ลำดับ	ปัญหาและอุปสรรค	จำนวน
ด้านสถานที่ท่องเที่ยว		
1	มีเศษอาหารที่ให้อาหารปลาลอยมาตามน้ำ	2
ด้านอำนวยความสะดวก		
1	ที่จอดรถอยู่ไกลเกินไป	10
2	ที่นั่ง – เก้าอี้มีไม่เพียงพอ	3
3	ที่จอดรถ ไม่เพียงพอ	2
4	ไม่มีรถบริการเข้าน้ำตก	1
ด้านความปลอดภัย		
1	ไม่ค่อยมีความปลอดภัยในการลงเล่นน้ำ	3
2	ไม่มีเจ้าหน้าที่แนะนำว่าควรเล่นน้ำตรงไหน	1
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		
1	เจ้าหน้าที่น้อย	4
2	เจ้าหน้าที่พูดจาไม่สุภาพ	3
3	เจ้าหน้าที่ไม่แนะนำจุดต่าง ๆ ของสถานที่ท่องเที่ยว	2
4	เจ้าหน้าที่บริการไม่ดี	1

ตารางที่ 16 (ต่อ)

ลำดับ	ปัญหาและอุปสรรค	จำนวน
ด้านอื่นๆ		
1	ราคาบัตรของชาวต่างชาติแพง	10
2	ราคาของอาหารและเครื่องดื่มที่แพงเกินไป	7
3	ไม่มีการควบคุมการนำสุรา – บุหรี่ เข้าไปในบริเวณน้ำตก	5
4	มีปลาเยอะเกินไป	4
5	มีมิจกาชีพ	3

ปัญหาและอุปสรรคที่นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ได้แสดงความคิดเห็นมา คือ ราคาบัตรที่เข้าไปเที่ยวอุทยานแห่งชาติน้ำตกพลิว จังหวัดจันทบุรี มีราคาแพงและมีที่จอดรถอยู่ไกลเกินไป

ตารางที่ 17 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาอุทยานแห่งชาติน้ำตกพลิว จังหวัดจันทบุรี

ลำดับ	ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนา	จำนวน
ด้านสถานที่ท่องเที่ยว		
1	ควรมีการปรับปรุงสภาพแวดล้อม	4
2	ควรมีการควบคุมอาหารที่ให้ปลา	3
3	ควรมีการปรับปรุงสถานที่ต่าง ๆ เช่น ห้องน้ำ ห้องสุขา	2
ด้านอำนวยความสะดวก		
1	น่าจะมีรถรางสำหรับบริการนักท่องเที่ยว	5
2	ควรจะมีเพิ่มสถานที่พักผ่อนตามจุดต่างๆ เพื่อรับปริมาณนักท่องเที่ยวที่เพิ่มขึ้น	4
3	ควรจะมีจัดสรรสถานที่จอดรถให้ใกล้กว่านี้	3
4	ควรมีร้านค้าสวัสดิการของอุทยานแห่งชาติน้ำตกพลิว จังหวัดจันทบุรี	2
ด้านความปลอดภัย		
1	ควรมีป้ายเตือนภัยในจุดอันตรายต่าง ๆ	4
2	ควรมีสัญญาณเตือนภัยน้ำป่า	3

ตารางที่ 17 (ต่อ)

ลำดับ	ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนา	จำนวน
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		
1	เพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ให้มากขึ้น	4
2	เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการนักท่องเที่ยวควรพูดให้สุภาพ	3
3	ควรมีการแนะนำการท่องเที่ยวของสถานที่ต่างๆ ของน้ำตกให้มากกว่านี้	2
4	สร้างความเป็นมิตรกับนักท่องเที่ยวให้มากขึ้น	1
ด้านอื่น ๆ		
1	ลดราคาบัตรเข้าสถานที่ท่องเที่ยวของชาวต่างชาติลง	10
2	ควบคุมราคาของอาหารและเครื่องดื่ม	5
3	ควบคุมการนำสุราและบุหรี่เข้าไปในบริเวณน้ำตกพลิว จังหวัดจันทบุรี	4
4	ควรจำกัดจำนวนปลาในน้ำตกไม่ให้มากเกินไป	3

ข้อเสนอแนะที่นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ได้แสดงความคิดเห็นมา คือ ลดราคาบัตรค่าเข้าไปเที่ยวอุทยานแห่งชาติน้ำตกพลิว จังหวัดจันทบุรี โดยเฉพาะชาวต่างชาติที่มีราคาสูงมาก คือ ผู้ใหญ่ 400 บาท เด็ก 200 บาท

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการบริการในเขตอุทยานแห่งชาติ น้ำตกพลิว จังหวัดจันทบุรี เป็นผลเนื่องมาจากอุทยานแห่งชาติน้ำตกพลิวเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่เป็นที่นิยมของประชาชนทั่วไปและเป็นแหล่งศึกษาหาความรู้สำหรับนักเรียน นักศึกษา ผู้ที่กำลังศึกษาในสถาบันต่าง ๆ ให้เข้ามาค้นคว้าหาความรู้ แต่ละปีมีจำนวนนักท่องเที่ยวที่ผ่านเข้ามาพักผ่อน หย่อนใจหรือวัตถุประสงค์ต่าง ๆ อย่างมากมาย ดังนั้นผู้ทำการศึกษาก็ประสงค์จะศึกษาความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการบริการของอุทยานแห่งชาติน้ำตกพลิว จังหวัดจันทบุรี ว่ามีความคิดเห็นอย่างไรเกี่ยวกับการบริการของอุทยานแห่งชาติน้ำตกพลิว ควรปรับปรุงแก้ไขในส่วใดบ้าง เมื่อได้ทราบความคิดเห็นในด้านต่าง ๆ ผู้มีหน้าที่รับผิดชอบที่เกี่ยวข้อง สามารถนำข้อมูลไปเป็นแนวทางในการพัฒนาสถานที่ท่องเที่ยวในด้านต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับความต้องการของนักท่องเที่ยว เป็นแหล่งท่องเที่ยวที่ดีและมีคุณค่าต่อไปมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการบริการในด้านต่าง ๆ ด้านสถานที่ท่องเที่ยว ด้านการอำนวยความสะดวก ด้านความปลอดภัย และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในเขตอุทยานแห่งชาติน้ำตกพลิว จังหวัดจันทบุรี

2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการบริการในเขตอุทยานแห่งชาติ น้ำตกพลิว จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามเพศ อายุ อาชีพ ภูมิลำเนา ระดับการศึกษาและรายได้

3. เพื่อศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรค ตลอดจนข้อเสนอแนะของนักท่องเที่ยวในการปรับปรุงและพัฒนาสถานที่ท่องเที่ยวให้สอดคล้องกับความต้องการของนักท่องเที่ยวยิ่งขึ้น

กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา ได้แก่ นักท่องเที่ยวที่เดินทางมาน้ำตกพลิว ในช่วงวันที่ 1-15 มีนาคม พ.ศ. 2550 จำนวน 390 คน โดยการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ข้อมูลประกอบด้วยค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และใช้สถิติ t-test สำหรับ 2 กลุ่ม ตัวอย่าง และใช้สถิติ One – way ANOVA สำหรับกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม กรณีพบความแตกต่างจะทำการทดสอบเป็นรายคู่

ด้วยวิธีการLSD (Least Significant Difference test) โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 ซึ่งผลการศึกษานำเสนอตามลำดับดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง
2. ระดับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการบริการในเขตอุทยานแห่งชาติ น้ำตกพลิว จังหวัดจันทบุรี และการเปรียบเทียบความคิดเห็น
3. การทดสอบสมมติฐาน
4. ปัญหาและอุปสรรคในการมาเที่ยวในเขตอุทยานแห่งชาติ น้ำตกพลิว
5. ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาอุทยานแห่งชาติ น้ำตกพลิว

สรุปผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยว

จากผลการศึกษา พบว่า นักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยวในเขตอุทยานแห่งชาติ น้ำตกพลิว จังหวัดจันทบุรี เป็นเพศชายและเพศหญิงมีสัดส่วนที่ใกล้เคียงกัน โดยส่วนใหญ่เป็นกลุ่มที่มีอายุ 21 – 30 ปี และกลุ่มอายุ 51ปีมีน้อยที่สุด โดยมีกลุ่มของอาชีพค้าขายและพนักงานบริษัทเป็นส่วนมากที่มีสัดส่วนพอ ๆ กัน ในขณะที่มีภูมิลำเนาในจังหวัดจันทบุรีมากกว่าครึ่งหนึ่ง และมีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้นและปริญญาตรีมีสัดส่วนที่ใกล้เคียงกัน และส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001 – 10,000 บาท

ส่วนที่ 2 ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการบริการในเขต

อุทยานแห่งชาติ น้ำตกพลิว จังหวัดจันทบุรี และการเปรียบเทียบความคิดเห็น พบว่า ด้านสถานที่ท่องเที่ยว นักท่องเที่ยวได้ให้ความคิดเห็นในเรื่องของน้ำตกมีความสวยงามเป็นธรรมชาติ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับดีมาก โดยให้ความสำคัญเป็นอันดับ 1 และให้ความคิดเห็นในเรื่องของความสะอาดของน้ำตกและบริเวณรอบ ๆ สถานที่ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับดี โดยให้ความสำคัญเป็นอันดับ 2 และได้ให้ความคิดเห็นในเรื่องของความสะอาดของร้านอาหาร เครื่องดื่มอยู่ในอันดับที่น้อยที่สุด ด้านการอำนวยความสะดวก พบว่า นักท่องเที่ยวได้ให้ความคิดเห็นในเรื่องของการคมนาคมสู่อุทยานแห่งชาติ น้ำตกพลิว มีความคิดเห็นอยู่ในระดับดี โดยให้ความสำคัญเป็นอันดับ 1 และให้ความคิดเห็นในเรื่องของป้ายประชาสัมพันธ์บอกสถานที่ท่องเที่ยว มีความคิดเห็นอยู่ในระดับดี โดยให้ความสำคัญเป็นอันดับ 2 และนักท่องเที่ยวได้ให้ความคิดเห็นในเรื่องของอาคารศูนย์อาหารตั้งอยู่ในบริเวณที่สะดวกซื้อสินค้า อยู่ในอันดับที่น้อยที่สุด ด้านความปลอดภัย พบว่า นักท่องเที่ยวได้ให้ความคิดเห็นในเรื่อง ความปลอดภัยจากการจราจร การเดินทางมาท่องเที่ยว มีความคิดเห็นอยู่ในระดับดี โดยให้ความสำคัญเป็นอันดับ 1 และให้ความคิดเห็นในเรื่องความปลอดภัยของบริเวณแหล่งท่องเที่ยว เช่น น้ำตก ลำธาร ทางขึ้นเขา ทางเดินชมธรรมชาติ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับดี โดยให้ความสำคัญเป็นอันดับ 2 และนักท่องเที่ยวได้ให้ความคิดเห็นในเรื่อง

ของการขอข้อมูลเพื่อความปลอดภัย อยู่ในอันดับที่น้อยที่สุด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า นักท่องเที่ยวได้ให้ความคิดเห็นในเรื่องการแต่งกายขณะปฏิบัติหน้าที่ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับดี โดยให้ความสำคัญเป็นอันดับ 1 และให้ความคิดเห็นในเรื่องมารยาทในการบริการของเจ้าหน้าที่ที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับดี โดยให้ความสำคัญเป็นอันดับ 2 และนักท่องเที่ยวได้ให้ความคิดเห็นในเรื่องของการแนะนำแหล่งท่องเที่ยวในเขตอุทยานฯ อยู่ในอันดับที่น้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ผลการทดสอบ เพศของนักท่องเที่ยวมีผลต่อความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวต่อการบริการในเขตอุทยานแห่งชาติน้ำตกพลิว จังหวัดจันทบุรี ในภาพรวมความคิดเห็น พบว่า เพศที่ต่างกันไม่มีผลต่อความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวต่อการบริการในเขตอุทยานแห่งชาติน้ำตกพลิว จังหวัดจันทบุรี ในภาพรวมความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 -

สมมติฐานที่ 2 ผลการทดสอบ อายุของนักท่องเที่ยวมีผลต่อความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวต่อการบริการในเขตอุทยานแห่งชาติน้ำตกพลิว จังหวัดจันทบุรี ในภาพรวมความคิดเห็น พบว่า อายุของนักท่องเที่ยวที่ต่างกันมีความคิดเห็นต่อการบริการในเขตอุทยานแห่งชาติน้ำตกพลิว จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05

สมมติฐานที่ 3 ผลการทดสอบ อาชีพของนักท่องเที่ยวมีผลต่อความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวต่อการบริการในเขตอุทยานแห่งชาติน้ำตกพลิว จังหวัดจันทบุรี ในภาพรวมความคิดเห็น พบว่า อาชีพของนักท่องเที่ยวที่ต่างกันมีความคิดเห็นต่อการบริการในเขตอุทยานแห่งชาติน้ำตกพลิว จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05

สมมติฐานที่ 4 ผลการทดสอบ ภูมิฐานะของนักท่องเที่ยวมีผลต่อความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวต่อการบริการในเขตอุทยานแห่งชาติน้ำตกพลิว จังหวัดจันทบุรี ในภาพรวมความคิดเห็น พบว่า ภูมิฐานะของนักท่องเที่ยวที่ต่างกันมีความคิดเห็นต่อการบริการในเขตอุทยานแห่งชาติน้ำตกพลิว จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05

สมมติฐานที่ 5 ผลการทดสอบ ระดับการศึกษาของนักท่องเที่ยวมีผลต่อความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวต่อการบริการในเขตอุทยานแห่งชาติน้ำตกพลิว จังหวัดจันทบุรี ในภาพรวมความคิดเห็น พบว่า ระดับการศึกษาของนักท่องเที่ยวที่ต่างกันมีความคิดเห็นต่อการบริการในเขตอุทยานแห่งชาติน้ำตกพลิว จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05

สมมติฐานที่ 6 ผลการทดสอบ รายได้ของนักท่องเที่ยวมีผลต่อความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวต่อการบริการในเขตอุทยานแห่งชาติน้ำตกพลิว จังหวัดจันทบุรี ในภาพรวมความ

คิดเห็น พบว่า รายได้ของนักท่องเที่ยวที่ต่างกันมีความคิดเห็นต่อการบริการในเขตอุทยานแห่งชาติ น้ำตกพลิ้ว จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05

จากผลการศึกษาคำคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการบริการในเขตอุทยานแห่งชาติ น้ำตกพลิ้ว จังหวัดจันทบุรี สามารถสรุปถึง ในสิ่งที่ผู้บริหารต้องพิจารณาในการบริหารจัดการ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการให้บริการแก่นักท่องเที่ยว

ส่วนที่ 4 ปัญหาและอุปสรรคที่นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ได้แสดงความคิดเห็นมา คือ ราคาบัตรที่เข้าไปเที่ยวอุทยานมีราคาแพงเกินไป ที่จอดรถอยู่ไกลเกินไป และข้อเสนอแนะที่นักท่องเที่ยว ส่วนใหญ่ได้แสดงความคิดเห็นมา คือ ลดราคาบัตรค่าเข้าไปเที่ยวอุทยานลง โดยเฉพาะชาวต่างชาติที่มีราคาสูงมาก คือ ผู้ใหญ่ 400 บาท เด็ก 200 บาท

อภิปรายผล

ข้อค้นพบจากการศึกษา ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการบริการในเขตอุทยานแห่งชาติ น้ำตกพลิ้ว จังหวัดจันทบุรี โดยภาพรวมความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการบริการในเขตอุทยานแห่งชาติ น้ำตกพลิ้ว จังหวัดจันทบุรี อยู่ในระดับดี เมื่อวิเคราะห์ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยว เป็นรายด้าน ทั้ง 4 ด้านคือ ด้านสถานที่ท่องเที่ยว ด้านการอำนวยความสะดวก ด้านความปลอดภัย และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ระดับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวพบว่าอยู่ในระดับดีเช่นเดียวกัน

1. จากการที่นักท่องเที่ยวมีความคิดเห็นต่อการบริการในเขตอุทยานแห่งชาติ น้ำตกพลิ้ว จังหวัดจันทบุรี พบว่า ด้านสถานที่ท่องเที่ยว คือในเรื่องของน้ำตกมีความสวยงามเป็นธรรมชาติ และความสะอาดของน้ำตกและบริเวณรอบ ๆ สถานที่ เพราะน้ำตกมีความสวยงามเป็นธรรมชาติ สภาพแวดล้อมยังคงความสมบูรณ์เป็นอย่างมาก การคมนาคมสู่อุทยานแห่งชาติ น้ำตกพลิ้วมีความสะดวก เพราะตั้งอยู่ไม่ไกลจากตัวเมืองมากนัก การเดินทางสะดวก ด้านการอำนวยความสะดวกในเรื่องของการคมนาคมสู่อุทยานแห่งชาติ น้ำตกพลิ้ว และเรื่องของป้ายประชาสัมพันธ์บอกสถานที่ท่องเที่ยวก็ชัดเจน มีความสะดวกในการขอข้อมูลจากศูนย์บริการนักท่องเที่ยวสามารถไปขอได้ที่ทำการของอุทยานได้ตลอดเวลา การจัดที่จอดรถเป็นสัดส่วนมีความสะดวกสบายบริเวณรอบ ๆ ที่ จอดรถกว้างขวางพอสมควร สามารถรองรับรถได้จำนวนมาก การจราจรไม่ติดขัด กว้างขวาง ด้านความปลอดภัยในเรื่องความปลอดภัยจากการจราจร การเดินทางมาท่องเที่ยว และในเรื่องความปลอดภัยของบริเวณแหล่งท่องเที่ยว เช่น น้ำตก ลำธาร ทางขึ้นเขาทางเดินชมธรรมชาติ มีเจ้าหน้าที่ประจำตามจุดต่าง ๆ ตลอดเวลา เพื่อคอยดูแลความปลอดภัยจากการเล่นน้ำ และมีศูนย์ปฏิบัติการให้ความช่วยเหลือแก่นักท่องเที่ยว ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในเรื่องการแต่งกาย

ขณะปฏิบัติหน้าที่ และในเรื่องมารยาทในการบริการของเจ้าหน้าที่ มีการแนะนำแหล่งท่องเที่ยว ในเขตอุทยานฯ มีการแนะนำให้ความรู้แก่นักท่องเที่ยว ให้ปฏิบัติตามกฎระเบียบของอุทยานฯ และการประชาสัมพันธ์ต่อนักท่องเที่ยว

คิดเห็นของนักท่องเที่ยวต่อสถานที่ท่องเที่ยว ร้านอาหาร และบริการท่องเที่ยวอื่น ๆ บริเวณชายหาดแม่พิมพ์ อำเภอแกลง จังหวัดระยอง ผลการศึกษาสรุปได้ว่า นักท่องเที่ยวมีความคิดเห็นต่อด้านสถานที่ท่องเที่ยวในภาพรวมในระดับพอใช้ โดยนักท่องเที่ยวเห็นว่าสถานที่จอร์ด มีความเพียงพอมากที่สุด ด้านร้านอาหารนักท่องเที่ยวมีความคิดเห็นในภาพรวมในระดับดี โดยเห็นว่าร้านอาหารบริเวณชายหาดแม่พิมพ์นั้นมีความเพียงพอต่อการรองรับนักท่องเที่ยว ด้านบริการท่องเที่ยวอื่น ๆ นักท่องเที่ยวมีความคิดเห็นในภาพรวมในระดับพอใช้ โดยเห็นว่าด้านการบริการห้องน้ำ อ่างน้ำจืดมีความเพียงพอมากที่สุด

2. จากการศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวต่อการบริการในเขตอุทยานแห่งชาติน้ำตกพลิ้ว จังหวัดจันทบุรี พบว่า เพศ ไม่มีผลต่อความคิดเห็นของนักท่องเที่ยว ทั้งนี้อาจเป็นเพราะนักท่องเที่ยว ทั้งเพศชายและเพศหญิงที่มาท่องเที่ยวมีจำนวนที่ใกล้เคียงกัน ต่างก็มีความคิดเห็นต่อการบริการในเขตอุทยานแห่งชาติน้ำตกพลิ้วที่คล้ายกัน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวชายฝั่งทะเลบางแสน ของนางนุช วรณิ (2545, บทคัดย่อ) พบว่า นักท่องเที่ยวเพศชายและเพศหญิงมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน อายุ ไม่มีผลต่อความคิดเห็นของนักท่องเที่ยว ทั้งนี้อาจเป็นเพราะนักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยว ทุกกลุ่ม ช่วงอายุ ต่างก็ต้องการมาพักผ่อนหย่อนใจในช่วงวันหยุดหรือวันที่มีเวลาว่าง จึงมีความคิดเห็นต่อการบริการในเขตอุทยานแห่งชาติน้ำตกพลิ้วที่คล้ายกัน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของปิยวรรณ ประกอบธรรม(2541, หน้า 78) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวระหว่างประเทศที่มีต่อการส่งเสริมสถาบันวิทยาศาสตร์ทางทะเลให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวของภาคตะวันออก พบว่า นักท่องเที่ยวที่มีอายุต่างกันมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ประพันธ์ สหสิทธิรมย์(2547, หน้า 115) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการท่องเที่ยวเขื่อนศรีนครินทร์ พบว่า นักท่องเที่ยวที่มีอายุต่างกันมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน อาชีพ ไม่มีผลต่อความคิดเห็นของนักท่องเที่ยว ทั้งนี้อาจเป็นเพราะนักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยว ไม่ว่าจะประกอบอาชีพใด ต่างก็ต้องการมาพักผ่อนหย่อนใจในช่วงวันหยุดหรือวันที่มีเวลาว่าง ดังนั้น การประกอบอาชีพจึงไม่เกี่ยวข้องกับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยว ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของปิยวรรณ ประกอบธรรม (2541, หน้า 78) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของ นักท่องเที่ยวระหว่างประเทศที่มีต่อการส่งเสริมสถาบันวิทยาศาสตร์ทางทะเลให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวของภาคตะวันออก พบว่า นักท่องเที่ยวที่มีอาชีพต่างกันมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ซึ่ง

สอดคล้องกับการศึกษาของปรีชา กิ่งกิติ, 2546, หน้า 12 อ้างถึงใน จงจิตต์ ปิ่นทอง, 2545, หน้า 24) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาเพื่อกำหนดมาตรฐานงานการวางแผนสำหรับศูนย์นันทนาการ กรุงเทพมหานคร พบว่า บุคคลที่มีอาชีพต่างกันจะมีพฤติกรรมการทำงานที่ที่แตกต่างกัน ภูมิลำเนา ไม่มีผลต่อความคิดเห็นของนักท่องเที่ยว ทั้งนี้อาจเป็นเพราะนักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยว ส่วนใหญ่เป็นนักท่องเที่ยวที่อยู่ในจังหวัดจันทบุรี ซึ่งเป็นภูมิลำเนาของตนเอง จึงมีความคิดเห็นต่ออุทยานแห่งชาติน้ำตกพลิ้วที่คล้ายคลึงกัน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของประยูร พงศ์พันธ์ (2548) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการให้บริการของอุทยานแห่งชาติน้ำตกคลองแก้ว จังหวัดตราด พ.ศ. 2548 ผลการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวที่มีภูมิลำเนาต่างกันมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการให้บริการของอุทยานแห่งชาติน้ำตกคลองแก้ว ไม่แตกต่างกัน ระดับการศึกษามีผลต่อความคิดเห็นของนักท่องเที่ยว ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ นักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยว เมื่อได้รับการศึกษาและมีความรู้ก็จะมีความรู้สึกนึกคิดและความคิดเห็นที่ต่างกันไป ตามแต่ละระดับการศึกษาที่ตนเองได้รับ ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของปิยวรรณ ประกอบธรรม (2541, หน้า 78) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวระหว่างประเทศที่มีต่อการส่งเสริมสถาบันวิทยาศาสตร์ทางทะเลให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวของภาคตะวันออก พบว่า นักท่องเที่ยวที่มีการศึกษาต่างกันมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน เช่นเดียวกับการศึกษาของ ประพันธ์ สหสภิรมย์ (2547, หน้า 115) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการท่องเที่ยวเขื่อนศรีนครินทร์ พบว่า นักท่องเที่ยวที่มีการศึกษาต่างกันมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน รายได้มีผลต่อความคิดเห็นของนักท่องเที่ยว ทั้งนี้อาจเป็นเพราะนักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยวมีรายได้ที่แตกต่างกัน ทำให้นักท่องเที่ยวที่มีรายได้มาก สามารถเลือกในสิ่งที่ต้องการมากที่สุดได้ เพราะมีความพร้อมในเรื่องของการใช้จ่ายใช้สอยได้อย่างสบายโดยไม่เคอะคร้อน เมื่อเทียบกับกลุ่มที่มีรายได้น้อย ซึ่งสอดคล้องการศึกษาของจงจิตต์ ปิ่นทอง (2546, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวต่อสภาพแวดล้อมชายหาดบางแสน จังหวัดชลบุรี ซึ่งสรุปว่า นักท่องเที่ยวที่มีรายได้ต่างกัน มีระดับความคิดเห็นแตกต่างกัน

ผลการศึกษา

ด้านสถานที่ท่องเที่ยว ควรมีการปรับปรุงในเรื่องความสะอาดของห้องสุขา ความเพียงพอของที่นั่งพักและความสะอาดของร้านอาหาร และเครื่องดื่ม เพื่อให้สถานที่ท่องเที่ยวของน้ำตกพลิ้วได้รับการปรับปรุงและพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น ซึ่งมีผลต่อการท่องเที่ยวอุทยานแห่งชาติน้ำตกพลิ้ว จังหวัดจันทบุรี ได้มากยิ่งขึ้น

ด้านการอำนวยความสะดวก ควรมีการปรับปรุงในการให้บริการในด้านการอำนวยความสะดวก คือ ควรมีการปรับปรุงในเรื่องการจัดที่จอดรถเป็นสัดส่วนมีความสะดวกสบายและในเรื่องอาคารศูนย์อาหารตั้งอยู่ในบริเวณที่สะดวกซื้อสินค้า เพื่อให้นักท่องเที่ยวได้รับความสะดวกในการเดินทางมาท่องเที่ยว

ด้านความปลอดภัย คือ ควรมีการปรับปรุงในเรื่องความปลอดภัยของการเล่นน้ำ และการขอข้อมูลเพื่อความปลอดภัย เพื่อให้นักท่องเที่ยวได้รับความปลอดภัยในการเดินทางมาท่องเที่ยว

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คือ ควรมีการปรับปรุงในเรื่องการแนะนำแหล่งท่องเที่ยวในเขตอุทยานฯ และการให้ความรู้แก่นักท่องเที่ยว ให้ปฏิบัติตามกฎระเบียบของอุทยานฯ

ข้อเสนอแนะ

จากข้อค้นพบในการศึกษาความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวต่อการบริการในเขตอุทยานแห่งชาติน้ำตกพลิว จังหวัดจันทบุรี ผู้ศึกษาได้จัดทำข้อเสนอแนะ ดังนี้

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. กำหนดมาตรฐานความสะอาดของแหล่งท่องเที่ยว ห้องสุขาและบริเวณรอบ ๆ ของอุทยานฯ ได้วางมาตรการควบคุมและประเมินผลติดตามทั้งก่อนและหลัง
2. หัวหน้าอุทยานแห่งชาติน้ำตกพลิว เจ้าหน้าที่และผู้ที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องควรจัดประชุมสัมมนาร่วมกันในการวางแผนพัฒนา การปรับปรุงภูมิทัศน์ สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ขึ้นมาใหม่ภายในแหล่งท่องเที่ยวของอุทยานฯ และมุ่งเน้นให้มีความกลมกลืนกับสภาพของทรัพยากรธรรมชาติในพื้นที่ของแหล่งท่องเที่ยวและไม่เป็นการทำลายสิ่งแวดล้อมที่มีอยู่เดิม
3. ขอบประมาณสนับสนุน จากทางภาครัฐบาลให้ส่งเสริมและสนับสนุนในการเพิ่มจำนวนยานพาหนะ และกำลังเจ้าหน้าที่ให้มากขึ้นกว่านี้ เพื่อให้นักท่องเที่ยวได้รับความปลอดภัยในการเดินทางมาท่องเที่ยว
4. หัวหน้าอุทยานฯ ควรมีการจัดประชุมทุกเดือน พร้อมทั้งแนะนำประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับนโยบายของรัฐบาล กฎหมายที่มีการเปลี่ยนแปลงและสถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ ทั่วประเทศ และข้อมูลอื่น ๆ ที่จำเป็น ให้กับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติอยู่เสมอ

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

1. จัดสรรงบประมาณให้แก่อุทยานฯ เพื่อพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกในบริเวณแหล่งท่องเที่ยว
2. จัดบุคลากรและอัตรากำลังให้เหมาะสมกับงานและโครงการที่ดำเนินการแต่ละแผนกให้ตรงตามงานและบุคลากรที่เหมาะสม
3. ฝึกอบรมด้านบุคลากร เพื่อเพิ่มศักยภาพและขีดความสามารถของเจ้าหน้าที่ในด้านต่าง ๆ เช่น ด้านการให้บริการ การพูด การประชาสัมพันธ์ และการจัดปรับปรุงตกแต่งภูมิทัศน์
4. จัดเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอต่อการดูแล บำรุงรักษาสิ่งอำนวยความสะดวกในแหล่งท่องเที่ยวเพื่อสร้างความพึงพอใจให้นักท่องเที่ยว เช่น การดูแลรักษาความปลอดภัยตามจุดต่าง ๆ ที่ล่อแหลมต่อการเกิดอันตราย การรักษาความสะอาดห้องน้ำ – ห้องสุขา ศูนย์อาหาร ศูนย์บริการนักท่องเที่ยว ศาลาพักผ่อนหย่อนใจ โต๊ะที่นั่งพัก เป็นต้น
5. แจกเอกสารให้นักท่องเที่ยวได้รับทราบในการพัฒนาปรับปรุงอุทยานแห่งชาติแต่ละปีอย่างต่อเนื่อง พร้อมทั้งออกแบบสอบถามให้นักท่องเที่ยวแสดงความคิดเห็นในการพัฒนาและปรับปรุงสถานที่ท่องเที่ยวของอุทยานแห่งชาติ น้ำตกพลิว จังหวัดจันทบุรี
6. ส่งเสริมและสนับสนุนการประชาสัมพันธ์แหล่งท่องเที่ยวทั้งทางโทรทัศน์ วิทยุ สื่อสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ อินเทอร์เน็ต
7. จัดอบรมมัคคุเทศก์และเยาวชนอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมในอุทยานแห่งชาติ (ขอเสนอฯ) เพื่อเป็นการสร้างเครือข่าย การอนุรักษ์แหล่งท่องเที่ยวให้มีศักยภาพในการรองรับนักท่องเที่ยว

ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

1. ให้มีการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ โดยการค้นคว้าจากฐานข้อมูลทางด้านป่าไม้ สัตว์ป่า เพื่อนำมาใช้ในการจัดการแหล่งท่องเที่ยว
2. ควรมีการศึกษาถึงขีดความสามารถในการรองรับนักท่องเที่ยว

(Carrying Capacity : CC)

3. ควรจัดให้มีการจำแนกเขตท่องเที่ยวเชิงนิเวศ โดยหลักการช่วงชั้นโอกาสด้านนันทนาการ (Recreation Opportunity Spectrum : ROS) เช่น พื้นที่ธรรมชาติสันโดย พื้นที่กึ่งสัน โดยไม่ใช้ยานยนต์ พื้นที่กึ่งสัน โดยใช้ยานยนต์ พื้นที่ที่มนุษย์สร้างขึ้น พื้นที่ชนบท และพื้นที่เมือง

มหาวิทยาลัยบูรพา
Burapha University

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กฤษณี มหาวิทยาลัย. (2531). *ทัศนะในการดำเนินการเบื้องต้นของประธานกรรมการหมู่บ้านตามโครงการปี ธรรมรงค์คุณภาพชีวิตและความจำเป็นพื้นฐาน ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดชัยนาท*. วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาพัฒนาสังคม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- กมล ชูทรัพย์ และเสถียร เหลืองอร่าม. (2516). *หลักการบริการ*. กรุงเทพฯ : ผดุงวิทยา.
- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2540). *AMAZING THAILAND 1998-1999*. จันทบุรี: สำนักงานภาคกลางเขต 4 ระยอง จันทบุรี.
- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2548). *รายงานยุทธศาสตร์การท่องเที่ยวจังหวัดจันทบุรีปี พ.ศ. 2548 – 2551*. สำนักงานภาคกลางเขต 4 ระยอง จันทบุรี.
- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย และสถาบันวิจัยเพื่อพัฒนาประเทศไทย. (2540). *รายงานการท่องเที่ยวไทย วิสัยทัศน์ 2555*. ม.ป.ท. : โรงพิมพ์การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย.
- กิตติ วิชัยดิษฐ์. (2540). *ศึกษาการพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวหมีล้านตา อำเภอเกาะลันตา จังหวัด กระบี่*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาสังคม, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยทักษิณ.
- กุดชน ชนาพงศ์ธร. (2530). *ประโยชน์และการบริหาร*. นนทบุรี : สำนักพิมพ์สุโขทัยธรรมมาธิราช.
- งานพัฒนาและส่งเสริมการท่องเที่ยว สำนักปลัดเทศบาล. (2548). *ศูนย์ส่งเสริมการท่องเที่ยวเทศบาล เมืองจันทบุรี*. จันทบุรี : โรงพิมพ์จันทบุรี.
- จงจิตต์ ปิ่นทอง. (2546). *ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อสภาพแวดล้อมชายหาดบางแสน จังหวัดชลบุรี*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- จริญญา เจริญสุกใส. (2546). *รอยรั้วของผลได้ทางเศรษฐกิจในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว*. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- จิราวัฒน์ ขวดแก้ว. (2550). *ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อศูนย์อนุรักษ์พันธุ์เต่าทะเล กองทัพเรือ*. ปัญหาพิเศษทางรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.

- ชื่นใจ บุชาธรรม. (2524). *การมีส่วนร่วมอนุรักษ์สภาพแวดล้อมของผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวบริเวณชายหาดบางแสน จังหวัดชลบุรี*. วิทยานิพนธ์การศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสิ่งแวดล้อมศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.
- นงนุช วรรณิ. (2546). *การศึกษาความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวชายฝั่งทะเลบางแสน*. ปัญหาพิเศษทางรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- นพมาศ ชีรเวทิน. (2542). *จิตวิทยาสังคมกับชีวิต*. (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- นารี นันตติกุล. (2547). *ประสิทธิภาพของการบริหารจัดการเก็บภาษี ศึกษาเฉพาะมิติด้านความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบการให้บริการด้านภาษีของเทศบาล ศึกษากรณีเทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- บุญชม ศรีสะอาดและบุญส่ง นิลแก้ว. (2535). *การวิจัยเบื้องต้น*. (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- บุรณศักดิ์ ฤกษ์สำรวจ. (2543). *การประเมินผลนโยบายองค์กรส่งเสริมการท่องเที่ยวไทย 2543 : ศึกษาเฉพาะสำนักงานภาคกลาง เขต 5*. ภาคนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ประยูร พงศ์พันธ์. (2548). *ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการให้บริการของอุทยานแห่งชาติ น้ำตกคลองแก้ว จังหวัดตราด พ.ศ.2548*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารงานทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ปิยะวรรณ ประกอบธรรม. (2541). *ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวระหว่างประเทศ ที่มีต่อการส่งเสริมสถาบัน วิทยาศาสตร์ทางทะเลให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวของภาคตะวันออก : กรณีศึกษานักท่องเที่ยวระหว่างประเทศที่เดินทางมาท่องเที่ยวในเขตจังหวัดชลบุรี*. ภาคนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ประพันธ์ สหัทธินมย์. (2547). *ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการท่องเที่ยวเขื่อนศรีนครินทร์*. ปริญญานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการนันทนาการ, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

- เพ็ญลักษณ์ เกตุทัต. (2546). *ทัศนคติและพฤติกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการท่องเที่ยวในเกาะเสม็ด จังหวัดระยอง*. ปรินญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ไพโรจน์ ฉัตรศิริมงคล. (2546). *ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของธนาคารไทยทูน จำกัด (มหาชน) : ศึกษาเฉพาะกรณีศึกษา สาขาพันธกิจพิเศษสาขา. ภาคนิพนธ์* พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย สาขาวิชาพัฒนาสังคม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. (2544). *เอกสารการสอนชุดวิชาความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว*. นนทบุรี : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2525). *พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พุทธศักราช 2525*. กรุงเทพฯ : อักษรเจริญทัศน์.
- วินิจ วีรยางกูร. (2532). *การจัดอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วิไลดา ศรีประดิษฐ์. (2544). *ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนนทบุรี*. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ศรัณยา วรากุลวิทย์. (2546). *ปฏิสัมพันธ์อุตสาหกรรมท่องเที่ยว*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์เฟื่องฟ้าพรินติ้ง.
- ศรุต สุกฤตดิษฐ์และคณะ. (ม.ป.ป.). *คู่มือการเขียนปัญหาพิเศษ หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต*. ชลบุรี : วิทยาลัยบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ศิริภา จำรูญ. (2547). *ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวต่อสถานที่ท่องเที่ยว ร้านอาหาร และบริการท่องเที่ยวอื่น ๆ บริเวณชายหาดแม่พิมพ์ อำเภอกะเลง จังหวัดระยอง . ปัญหาพิเศษ* รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2541). *การบริหารการตลาดยุคใหม่*. กรุงเทพฯ : บริษัท ซีระฟิล์มและไซเท็กซ์จำกัด.
- ศุภกิจ ชมประยูร. (2544). *ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการต่อบริการธนาคารอัตโนมัติศึกษาเฉพาะกรณีของ บมจ.ธนาคารกสิกรไทย*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.

เสริมพันธ์ สาริมาณ. (2543). *ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อสถานที่ท่องเที่ยวและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในเขตอุทยานแห่งชาติน้ำตกพลิ้ว จังหวัดจันทบุรี. ปัญหาพิเศษ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขา นโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.*

สมชาติ กิจยรรยง. (2546). *การพัฒนาทีมงานบริหาร. (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ : ธีระป๋อมวรรณกรรม.*

สุวัฒน์ จุฑาภรณ์และจริญญา เจริญสุกใส. (2545). *แนวทางการพัฒนาบุคลากรในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว. กรุงเทพฯ : การท่องเที่ยว.*

เสรี วงศ์ไพจิตร. (2534). *จุดหักเหของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวชนวนให้เกิดขบวนการนิเวศวิทยาทางการเมือง. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย.*

สำนักอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ. (2542). *รายงานฉบับสมบูรณ์ 1 แผนแม่บทการจัดการพื้นที่อุทยานแห่งชาติน้ำตกพลิ้ว จังหวัดจันทบุรี. จันทบุรี : อุทยานแห่งชาติน้ำตกพลิ้ว .*

อุทยานแห่งชาติน้ำตกพลิ้ว จังหวัดจันทบุรี. (2550). *ข้อมูลจากสถิตินักท่องเที่ยว ปีงบประมาณ 2547. จันทบุรี : อุทยานแห่งชาติน้ำตกพลิ้ว.*

Kolasa, B.J. (1969). *Introduction to Behavior Science for Business.* New York : John, Willey and Sons.

Mcintosh, & Goeldner, C.R. (1986). *Tourism principle, Practices, Philosophers .* (7 th ed.). New York : John, Willey and Sons.

Parasurman, A. Berry, Leonard L. (1991). *Marketing Services : Competing through Quality.* New York : Free Press.

Webster. (1974). *New Collegiate Dictionary Springfield.* Mas : G. & C. Merriam Co.

มหาวิทยาลัยบูรพา
Burapha University

ภาคผนวก

แบบสอบถาม

เรื่อง ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการบริการ ในเขตอุทยานแห่งชาติน้ำตกพลิ้ว
จังหวัดจันทบุรี

คำชี้แจง : โปรดแสดงความคิดเห็นของท่านที่มีต่อการบริการในเขตอุทยานแห่งชาติน้ำตกพลิ้วจังหวัด
จันทบุรี โดย/ตาม ที่ท่านต้องการ เพียง 1 ช่อง แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

		รหัสข้อมูล
		1 2 3
ตอนที่ 1 สํารวจข้อมูลพื้นฐานของนักท่องเที่ยว		<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
1.	เพศ (1) <input type="checkbox"/> ชาย (2) <input type="checkbox"/> หญิง	<input type="checkbox"/> 4
2.	อายุ (1) <input type="checkbox"/> 11 – 20 ปี (2) <input type="checkbox"/> 21 – 30 ปี (3) <input type="checkbox"/> 31 – 40 ปี (4) <input type="checkbox"/> 41 – 50 ปี (5) <input type="checkbox"/> ตั้งแต่ 51 ปี ขึ้นไป	<input type="checkbox"/> 5
3.	อาชีพ (1) <input type="checkbox"/> เกษตรกร (2) <input type="checkbox"/> รับราชการ (3) <input type="checkbox"/> รัฐวิสาหกิจ (4) <input type="checkbox"/> ค้าขาย (5) <input type="checkbox"/> พนักงานบริษัท (6) <input type="checkbox"/> อื่นๆ	<input type="checkbox"/> 6
4.	ภูมิลำเนา (1) <input type="checkbox"/> ระยอง (2) <input type="checkbox"/> ตราด (3) <input type="checkbox"/> จันทบุรี (4) <input type="checkbox"/> ชลบุรี (5) <input type="checkbox"/> อื่น ๆ	<input type="checkbox"/> 7
5.	ระดับการศึกษาขั้นสูงสุด (1) <input type="checkbox"/> ประถมศึกษา (2) <input type="checkbox"/> มัธยมศึกษาตอนต้น (3) <input type="checkbox"/> มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. (4) <input type="checkbox"/> อนุปริญญา / ปวส. - (5) <input type="checkbox"/> ปริญญาตรี (6) <input type="checkbox"/> สูงกว่าปริญญาตรี	<input type="checkbox"/> 8
6.	รายได้ของท่านต่อเดือน (1) <input type="checkbox"/> น้อยกว่า 5,000 บาท (2) <input type="checkbox"/> 5,001 - 10,000 บาท (3) <input type="checkbox"/> 10,001 - 15,000 บาท (4) <input type="checkbox"/> ตั้งแต่ 15,001 บาทขึ้นไป	<input type="checkbox"/> 9

ตอนที่ 2 การสำรวจความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการบริการ ในเขตอุทยานแห่งชาติน้ำตก
พลิ้ว จังหวัดจันทบุรี

ส่วนที่ 2.1 ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวด้านสถานที่ท่องเที่ยวในเขตอุทยาน

ด้านสถานที่ท่องเที่ยว	ดี มาก (4)	ดี (3)	พอใช้ (2)	ต้อง ปรับปรุง (1)	
1. น้ำตกมีความสวยงามเป็นธรรมชาติ					<input type="checkbox"/> 10
2. ความสะอาดของน้ำตกและบริเวณรอบๆสถานที่					<input type="checkbox"/> 11
3. ความเพียงพอของที่นั่งพัก					<input type="checkbox"/> 12
4. ความสะอาดของห้องอาบน้ำ					<input type="checkbox"/> 13
5. ความสะอาดของห้องสุขา					<input type="checkbox"/> 14
6. ความสะอาดของร้านอาหาร เครื่องดื่ม					<input type="checkbox"/> 15

ส่วนที่ 2.2 ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวในด้านการอำนวยความสะดวก

ด้านการอำนวยความสะดวก	ดีมาก (4)	ดี (3)	พอใช้ (2)	ต้อง ปรับปรุง (1)	
1. การคมนาคมสู่อุทยานแห่งชาติน้ำตกพลิ้ว					<input type="checkbox"/> 16
2. การจัดที่จอดรถเป็นสัดส่วนมีความสะดวกสบาย					<input type="checkbox"/> 17
3. ความสะดวกในการขอข้อมูลจากศูนย์บริการ นักท่องเที่ยว					<input type="checkbox"/> 18
4. อาคารศูนย์อาหารตั้งอยู่ในบริเวณที่สะดวกซื้อสินค้า					<input type="checkbox"/> 19
5. ป้ายประชาสัมพันธ์บอกสถานที่ท่องเที่ยว					<input type="checkbox"/> 20

ส่วนที่ 2.3 ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวในด้านความปลอดภัย

ด้านความปลอดภัย	ดีมาก (4)	ดี (3)	พอใช้ (2)	ต้อง ปรับปรุง (1)	
1. ความปลอดภัยจากการจราจร การเดินทางมาท่องเที่ยว					<input type="checkbox"/> 21
2. ความปลอดภัยของบริเวณแหล่งท่องเที่ยว เช่น น้ำตก ลำธาร ทางขึ้นเขา ทางเดินชมธรรมชาติ					<input type="checkbox"/> 22
3. ความปลอดภัยของการเล่นน้ำ					<input type="checkbox"/> 23
4. การให้ข้อมูลเพื่อความปลอดภัย					<input type="checkbox"/> 24
5. มีศูนย์ปฏิบัติการให้ความช่วยเหลือแก่นักท่องเที่ยว					<input type="checkbox"/> 25

ส่วนที่ 2.4 ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ดีมาก (4)	ดี (3)	พอใช้ (2)	ต้อง ปรับปรุง (1)	
1. การประชาสัมพันธ์ต่อนักท่องเที่ยว					<input type="checkbox"/> 26
2. การแนะนำแหล่งท่องเที่ยวในเขตอุทยานฯ					<input type="checkbox"/> 27
3. การให้ความรู้แก่นักท่องเที่ยว ให้ปฏิบัติตามกฎระเบียบ ของอุทยานฯ					<input type="checkbox"/> 28
4. การแต่งกายขณะปฏิบัติหน้าที่					<input type="checkbox"/> 29
5. มารยาทในการบริการของเจ้าหน้าที่					<input type="checkbox"/> 30

ตอนที่ 3 ปัญหาและอุปสรรคในการมาเที่ยวในเขตอุทยานแห่งชาติน้ำตกพลิ้วเรื่องใดบ้าง

3.1 ด้านสถานที่ท่องเที่ยว

- มีความสกปรกบริเวณสถานที่ท่องเที่ยว
- มีเศษอาหารที่ให้อาหารปลาตามน้ำมา
- มีสถานที่ทิ้งขยะไม่เพียงพอ
- ความสะอาดของห้องน้ำและสุขาไม่ดี

3.2 ด้านการอำนวยความสะดวก

- ที่จอดรถอยู่ไกลเกินไป
- ที่นั่ง - เก้าอี้ไม่เพียงพอ
- ที่จอดรถไม่เพียงพอ
- ไม่มีรถบริการขึ้นน้ำตก

3.3 ด้านความปลอดภัย

- ไม่ค่อยมีความปลอดภัยในการลงเล่นน้ำ
- ไม่มีเจ้าหน้าที่แนะนำว่าควรเล่นน้ำตรงไหน

3.4 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

- เจ้าหน้าที่น้อย
- เจ้าหน้าที่พูดจาไม่สุภาพ
- เจ้าหน้าที่ไม่แนะนำจุดต่างๆของสถานที่ท่องเที่ยว
- เจ้าหน้าที่บริการไม่ดี

3.5 ด้านอื่นๆ

- ราคาบัตรเข้าสถานที่ท่องเที่ยวแพง
- ราคาบัตรของคนต่างชาติ
- ราคาบัตรของคนไทย
- ราคาอาหารและเครื่องดื่มที่แพงเกินไป
- ไม่มีการควบคุมในการนำสุราและบุหรี่เข้าไปในบริเวณน้ำตก
- มีปลาเยอะเกินไป
- ไม่มีจลาชีพ

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาอุทยานแห่งชาติน้ำตกพลิว

3.1 ด้านสถานที่ท่องเที่ยว

- ควรมีการปรับปรุงสภาพแวดล้อม
- ควรมีการควบคุมปริมาณของอาหารที่ให้ปลา
- ควรมีการปรับปรุงสถานที่ต่างๆ เช่น ห้องน้ำ, ห้องสุขา
- ควรมีร่มเงาสำหรับที่จอดรถให้มากขึ้น

3.2 ด้านการอำนวยความสะดวก

- ควรจะมีรถบริการนักท่องเที่ยวที่ไม่มียานพาหนะตนเอง
- ควรจะเพิ่มสถานที่พักผ่อนตามจุดต่างๆเพื่อรับปริมาณนักท่องเที่ยวที่เพิ่มขึ้น
- ควรจะจัดสรรสถานที่จอดรถให้ใกล้กว่านี้
- ควรจะควรมีร้านค้าสวัสดิการอุทยาน

3.3 ด้านความปลอดภัย

- ควรจะเพิ่มป้ายเตือนภัยให้มากขึ้น
- ควรมีสัญญาณเตือนภัยน้ำป่า
- ควรมีเจ้าหน้าที่ดูแลทุกจุดที่อันตราย

3.4 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

- ควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ให้มากขึ้น
- เจ้าหน้าที่ ที่ให้บริการนักท่องเที่ยวควรพูดให้สุภาพ
- ควรมีการแนะนำการท่องเที่ยวของน้ำตกให้มากกว่านี้
- สร้างเป็นมิตรกับนักท่องเที่ยวให้มากขึ้น

3.5 ด้านอื่นๆ

- ลดราคาบัตรเข้าสถานที่ท่องเที่ยวของชาวต่างชาติลง
- ควบคุมราคาอาหารและเครื่องดื่ม
- ควบคุมการนำ สุรา และ บุหรี่ เข้าไปในบริเวณน้ำตก
- ควรจำกัดจำนวนปลาในน้ำตกไม่ให้มากเกินไป

ประวัติย่อของผู้เขียนปัญหาพิเศษ

ชื่อ - สกุล	นางสาวกศิรา มั่นยืนยง
วัน เดือน ปีเกิด	วันที่ 26 กันยายน 2524
สถานที่เกิด	อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	11 / 7 หมู่ 8 ตำบลจันทนิมิต อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี 22000
ตำแหน่งและประวัติการทำงาน	
พ.ศ. 2548 – 2549	เลขานุการและธุรการ แผนก M/K และ แผนก F/B โรงแรมเคพี แกรนด์ จังหวัดจันทบุรี
พ.ศ. 2550	ประกอบกิจการส่วนตัว
วุฒิการศึกษา	
พ.ศ. 2548	ศิลปศาสตรบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี
พ.ศ. 2550	รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาการบริหารทั่วไป) วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา