

วิทยานิพนธ์

เรื่อง

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการบริการ
ในพื้นที่อุทยานแห่งชาติแก่งกระจาน จังหวัดเพชรบุรี

Tourists' Satisfaction Toward Services at
Kaeng Krachan National Park Area, Phetchaburi Province

โดย

นางสาวชลวรรณ อัครณะ

เสนอ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
เพื่อความสมบูรณ์แห่งปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (การบริหารทรัพยากรป่าไม้)

พ.ศ. 2549

ISBN 974-16-1799-2



ใบรับรองวิทยานิพนธ์
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต (การบริหารทรัพยากรป่าไม้)
ปริญญา

การบริหารทรัพยากรป่าไม้ สาขา โครงการสหวิทยาการระดับบัณฑิตศึกษา
ภาควิชา

เรื่อง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการบริการในพื้นที่อุทยานแห่งชาติแก่งกระจาน
จังหวัดเพชรบุรี

Tourists' Satisfaction Toward Services at
Kaeng Krachan National Park Area, Phetchaburi Province

นามผู้วิจัย นางสาวชลวรรณ อัดนะ

ได้พิจารณาเห็นชอบโดย

ประธานกรรมการ

(อาจารย์ขจรศักดิ์ วัชรินทร์รัตน์, วท.ค.)

กรรมการ

(รองศาสตราจารย์สันต์ เกตุปราณีต, Ph.D.)

กรรมการ

(อาจารย์สุรพันธ์ เพชรภา, สค.ม.)

ประธานสาขาวิชา

(รองศาสตราจารย์สันต์ เกตุปราณีต, Ph.D.)

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์รับรองแล้ว

(รองศาสตราจารย์วินัย อากงหาญ, M.A.)

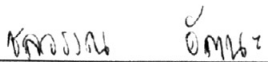
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

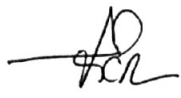
วันที่ 2 เดือน มิถุนายน พ.ศ. 2549

ชลวรรณ อัครนะ 2549: ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการบริการในพื้นที่อุทยาน
แห่งชาติแก่งกระจาน จังหวัดเพชรบุรี ปรินญาวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต (การบริหาร
ทรัพยากรป่าไม้) สาขาวิชาการบริหารทรัพยากรป่าไม้ โครงการสหวิทยาการระดับ
บัณฑิตศึกษา ประชานกรรมการที่ปรึกษา: อาจารย์จรงค์ วัชรินทร์รัตน์, วท.ค. 95 หน้า
ISBN 974-16-1799-2

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษาสภาพเศรษฐกิจ สังคม และข้อมูลด้านการ
ท่องเที่ยว ศึกษา ระดับความพึงพอใจ และศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการศึกษาร่วมกับความพึงพอใจ
ของนักท่องเที่ยวกับการบริการในพื้นที่อุทยานแห่งชาติแก่งกระจาน จังหวัดเพชรบุรี การศึกษาได้
เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือสอบถามนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวในพื้นที่
อุทยานแห่งชาติแห่งนี้ รวมจำนวน 400 คน สถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน ใช้วิธีทดสอบที (t-test)
และวิธีทดสอบเอฟ (F-test) ที่ระดับความเชื่อมั่นทางสถิติ 95 เปอร์เซ็นต์ ด้วยโปรแกรม
คอมพิวเตอร์สำเร็จรูป

ผลการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวที่ทำการศึกษามากเป็นเพศหญิงมีอายุเฉลี่ย 32 ปี มี
การศึกษาระดับปริญญาตรี มีสถานภาพ โสด มีอาชีพรับราชการเป็นอาชีพหลัก ไม่มีอาชีพรอง มี
รายได้และรายจ่ายรวมของครัวเรือนเฉลี่ยต่อปีเท่ากับ 279,657 บาท และ 268,660 บาท ตามลำดับ
มาท่องเที่ยวในลักษณะกลุ่มเพื่อน มีจำนวนนักท่องเที่ยวในกลุ่มเฉลี่ย 9 คน ใช้รถยนต์ส่วนตัวเป็น
พาหนะเดินทาง มีการพักค้างแรม โดยกางเต็นท์พักในอุทยานแห่งชาติ มีวัตถุประสงค์ของการมา
เยือนเพื่อพักผ่อนหย่อนใจ มีค่าใช้จ่ายในการเดินทางเฉลี่ย 2,426 บาท มีความพึงพอใจต่อการ
บริการในพื้นที่อุทยานแห่งชาติแก่งกระจาน จังหวัดเพชรบุรี ในระดับสูงโดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ
3.72 ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการบริการในพื้นที่อุทยานแห่งชาติแก่ง
กระจาน คือ จำนวนนักท่องเที่ยวในกลุ่มที่มีขนาดใหญ่ และความรู้เกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ


ชลวรรณ อัครนะ
ลายมือชื่อนิสิต


ลายมือชื่อประธานกรรมการ

22 ก.ค. 49

Chollawana Attana 2006: Tourists' Satisfaction Toward Services at Kaeng Krachan National Park Area, Phetchaburi Province. Master of Science (Forest Resource Administration), Major Field: Forest Resource Administration, Interdisciplinary Graduate Program. Thesis Advisor: Mr. Chongrak Wachrinrat, Ph.D. 95 pages. ISBN 974-16-1799-2

Objectives of the study were to determine the socio-economic condition and general tourist information, satisfaction level and comparative study on services-satisfaction at Kaeng Krachan National Park Area, Phetchaburi Province. The data was collected by using designed questionnaires to interview 400 sample tourists who visited the National Park Area. The statistical analysis method used for testing the hypothesis were t-test and F-test at 95 percent statistical confidence level, through statistical software package.

Results of the study indicated that the majority of tourist was female, with single status and the average age of 32 years old. Bachelor 's degree level was their education . Their main occupation was government officer, without minor occupation. The averages of annual household income and expenditure were 279,657 and 268,660 baht, respectively. The type of tour was classified as friend group tour which was approximately 9 persons. Personal car was used as the vehicle for touring, and they stayed over night in the recreational area by tent camping. The tour purpose was for relaxation. The average cost for touring was 2,426 baht. They satisfied toward the facilities of this national park at high level, with the average score of 3.72. Factors affecting the satisfaction toward the facilities development were number of tourist in the group and knowledge about ecotourism.

Chollawan Attana

Student's signature

Chongrak Wachrinrat

Thesis Advisor's signature

22, May, 2006

สารบัญ

	หน้า
สารบัญ	(1)
สารบัญตาราง	(3)
สารบัญภาพ	(5)
คำนำ	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	2
ขอบเขตการศึกษาวิจัย	2
นิยามศัพท์	3
การตรวจเอกสาร	5
แนวและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ	5
นักท่องเที่ยว	10
ลักษณะของแหล่งท่องเที่ยว	12
สิ่งแวดล้อมของระบบท่องเที่ยว	14
การบริการการท่องเที่ยว	15
อุทยานแห่งชาติแก่งกระจาน	17
ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	26
กรอบแนวคิดในการศึกษา	30
สมมติฐาน	31
อุปกรณ์และวิธีการ	33
อุปกรณ์	33
วิธีการ	33
ผลและการวิจารณ์	35
สภาพเศรษฐกิจ สังคม รูปแบบลักษณะการท่องเที่ยว และกิจกรรมนันทนาการ ของนักท่องเที่ยว	38
ความรู้เกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ	47
ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการบริการในพื้นที่ อุทยานแห่งชาติแก่งกระจาน จังหวัด เพชรบุรี	52

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ผลการทดสอบสมมติฐาน เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อ การบริการในพื้นที่อุทยานแห่งชาติแก่งกระจาน จังหวัดเพชรบุรี	65
ข้อเสนอแนะ และความคิดเห็น ของนักท่องเที่ยวที่เกี่ยวข้องกับการบริการในพื้นที่ อุทยานแห่งชาติแก่งกระจาน จังหวัดเพชรบุรี	76
สรุป	77
ข้อเสนอแนะ	78
ข้อเสนอแนะในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป	78
เอกสารและสิ่งอ้างอิง	78
ภาคผนวก	83

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	จำนวนและร้อยละของสภาพเศรษฐกิจ สังคม รูปแบบลักษณะการท่องเที่ยว และกิจกรรมนันทนาการของนักท่องเที่ยวกลุ่มตัวอย่าง	42
2	จำนวนและร้อยละของค่าคะแนนความรู้เกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงนิเวศของนักท่องเที่ยว	49
3	ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการบริการในพื้นที่อุทยานแห่งชาติแก่งกระจาน จังหวัดเพชรบุรี	56
4	การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการบริการในพื้นที่อุทยานแห่งชาติแก่งกระจาน จังหวัดเพชรบุรี ระหว่างนักท่องเที่ยวที่มีเพศแตกต่างกัน	66
5	การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการบริการในพื้นที่อุทยานแห่งชาติแก่งกระจาน จังหวัดเพชรบุรี ระหว่างนักท่องเที่ยวที่มีอายุแตกต่างกัน	67
6	การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการบริการในพื้นที่อุทยานแห่งชาติแก่งกระจาน จังหวัดเพชรบุรี ระหว่างนักท่องเที่ยวที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน	68
7	การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการบริการในพื้นที่อุทยานแห่งชาติแก่งกระจาน จังหวัดเพชรบุรี ระหว่างนักท่องเที่ยวที่มีอาชีพแตกต่างกัน	69
8	การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการบริการในพื้นที่อุทยานแห่งชาติแก่งกระจาน จังหวัดเพชรบุรี ระหว่างนักท่องเที่ยวที่มีรายได้แตกต่างกัน	70
9	การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการบริการในพื้นที่อุทยานแห่งชาติแก่งกระจาน จังหวัดเพชรบุรี ระหว่างนักท่องเที่ยวที่มีขนาดของกลุ่มแตกต่างกัน	71
10	การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการบริการในพื้นที่อุทยานแห่งชาติแก่งกระจาน จังหวัดเพชรบุรี ระหว่างนักท่องเที่ยวที่มีประเภทของกลุ่มนักท่องเที่ยวแตกต่างกัน	72
11	การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการบริการในพื้นที่อุทยานแห่งชาติแก่งกระจาน จังหวัดเพชรบุรี ระหว่างนักท่องเที่ยวที่มีประสบการณ์การท่องเที่ยวแตกต่างกัน	73

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
12	การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการบริการในพื้นที่อุทยานแห่งชาติแก่งกระจาน จังหวัดเพชรบุรี ระหว่างนักท่องเที่ยวที่มีวัตถุประสงค์ของการมาเยือนแตกต่างกัน	74
13	การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการบริการในพื้นที่อุทยานแห่งชาติแก่งกระจาน จังหวัดเพชรบุรี ระหว่างนักท่องเที่ยวที่มีความรู้เกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงนิเวศแตกต่างกัน	75
14	สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการบริการในพื้นที่อุทยานแห่งชาติแก่งกระจาน จังหวัดเพชรบุรี	75

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1	แผนที่อุทยานแห่งชาติแก่งกระจาน	25
2	กรอบแนวคิดในการวิจัยแสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม	30

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการบริการ
ในพื้นที่อุทยานแห่งชาติแก่งกระจาน จังหวัดเพชรบุรี

Tourists' Satisfaction Toward Services at
Kaeng Krachan National Park Area, Phetchaburi Province

คำนำ

ปัจจุบันธุรกิจทุกประเภทมีการแข่งขันอย่างมาก และมีความหลากหลายของรูปแบบในการแข่งขันแต่ทั้งหมดต่างมีจุดมุ่งหมายเดียวกันคือ “เพื่อรักษาสถานภาพและเพื่อความก้าวหน้า” การท่องเที่ยวก็เช่นกัน เป็นธุรกิจที่มีการแข่งขันสูงมากโดยเฉพาะกระแสการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ การท่องเที่ยวตามธรรมชาติ ตลอดจนการจัดการ โครงการส่งเสริมการท่องเที่ยวของหน่วยงานภาครัฐ เป็นโครงการที่ได้รับความนิยมอย่างยิ่ง ส่งผลให้มีการแข่งขันสูงขึ้นมากกว่าในอดีต โดยเฉพาะการส่งเสริมการท่องเที่ยวทางธรรมชาติและอุทยานแห่งชาติ อุทยานแห่งชาติจึงต้องให้ความสำคัญกับการบริการนักท่องเที่ยวให้มากขึ้น เพื่อเป็นการดึงดูดนักท่องเที่ยว สร้างความประทับใจและความพึงพอใจให้นักท่องเที่ยวนิยมไปท่องเที่ยวในอุทยานแห่งชาติ ปัจจัยสำคัญในการแข่งขันและถือได้ว่ามีความจำเป็นอย่างมากคือ “การบริการ”

ในปัจจุบันประเทศไทยมีอุทยานแห่งชาติทั้งสิ้น 103 แห่ง (สำนักงานแผนงานและสารสนเทศ กรมอุทยานแห่งชาติสัตว์ป่าและพันธุ์พืช, 2547) อุทยานแห่งชาติแก่งกระจานก็เป็นอุทยานที่สำคัญแห่งหนึ่งที่มีนักท่องเที่ยวเข้าไปใช้บริการเป็นจำนวนมาก ทั้งนี้เนื่องจากอุทยานแห่งชาติแก่งกระจาน มีสภาพป่าอุดมสมบูรณ์เป็นแหล่งต้นน้ำลำธารคือแม่น้ำเพชรบุรีและแม่น้ำปราณบุรี มีเนื้อที่ประมาณ 2,915 ตารางกิโลเมตร หรือ 1,821,875 ไร่ มีแหล่งท่องเที่ยวที่น่าสนใจหลายแห่ง เช่น ทะเลสาบ น้ำตก ถ้ำ หน้าผาที่สวยงาม ทั้งเป็นอุทยานแห่งชาติที่มีพื้นที่กว้างใหญ่ที่สุดของประเทศไทย และมีพันธุ์ไม้เหมาะแก่การศึกษาตลอดจนสนุกสนานกับกิจกรรมนันทนาการหลายประเภท ไม่ว่าจะเป็น เล่นน้ำตก เดินป่า ศึกษาธรรมชาติ ดูนก ดูผีเสื้อ หรือใช้เป็นสถานที่ฝึกอบรม ประชุมสัมมนา รวมทั้งการบริการบ้านพัก

ดังนั้น การศึกษาวิจัยครั้งนี้จึงเป็นการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการบริการในพื้นที่อุทยานแห่งชาติแก่งกระจาน จังหวัดเพชรบุรี ในด้านการพัฒนาให้เป็นพื้นที่ท่องเที่ยวสีเขียวอย่างมีประสิทธิภาพและมีคุณค่าสูงสุด ผลการศึกษาวิจัยที่ได้จะเป็นข้อมูลชี้ให้เห็นว่า การบริการในพื้นที่อุทยานแห่งชาติแก่งกระจาน จังหวัดเพชรบุรี ได้สร้างความพึงพอใจแก่นักท่องเที่ยวได้มากน้อยเพียงใด การดำเนินการในสิ่งใดที่เป็นที่พึงพอใจของนักท่องเที่ยวและสิ่งใดที่ต้องปรับปรุง ซึ่งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะสามารถนำผลการวิจัยที่ได้ไปใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการแก้ไข ปรับปรุงและใช้เป็นแนวทางในการบริหารจัดการ รวมถึงกำหนดทิศทางหรือนโยบายให้ผู้เกี่ยวข้องได้นำไปวางแผน นำไปสู่การพัฒนาและการบริหารจัดการด้านการท่องเที่ยวทางธรรมชาติของพื้นที่อุทยานแห่งชาติแก่งกระจาน จังหวัดเพชรบุรี ให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวที่สามารถอำนวยประโยชน์ด้านการท่องเที่ยวและการนันทนาการแก่นักท่องเที่ยวได้อย่างยั่งยืนต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพทางเศรษฐกิจ สังคม และข้อมูลด้านการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวในพื้นที่อุทยานแห่งชาติแก่งกระจาน จังหวัดเพชรบุรี
2. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการบริการในพื้นที่อุทยานแห่งชาติแก่งกระจาน จังหวัดเพชรบุรี
3. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวกับการบริการในพื้นที่อุทยานแห่งชาติแก่งกระจาน จังหวัดเพชรบุรี

ขอบเขตการศึกษาวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาข้อมูลลักษณะทางด้านเศรษฐกิจสังคม รูปแบบลักษณะการท่องเที่ยว กิจกรรมนันทนาการ และความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการบริการในพื้นที่อุทยานแห่งชาติแก่งกระจาน จังหวัดเพชรบุรี ประชากรที่ใช้ในการศึกษาเป็นนักท่องเที่ยวชาวไทยทั้งหมดไม่รวมนักท่องเที่ยวต่างประเทศ ที่มาท่องเที่ยวอุทยานแห่งชาติแก่งกระจาน จังหวัดเพชรบุรี ในช่วงระหว่างเดือน ธันวาคม พ.ศ. 2548 ถึง มกราคม พ.ศ. 2549

นิยามศัพท์

“ความพึงพอใจ” หมายถึง ความรู้สึกที่แสดงออกมาของนักท่องเที่ยวในระดับมากน้อยแตกต่างกันไปต่อการบริการในพื้นที่อุทยานแห่งชาติแก่งกระจาน จังหวัดเพชรบุรี

“การให้บริการ” หมายถึง สิ่งที่ตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยว ในขณะที่มีกิจกรรมการท่องเที่ยวรวมทั้งสิ่งบริการที่รับก่อนและหลังการท่องเที่ยวเพื่อให้เกิดความสะดวกสบายและตอบสนองความจำเป็นขั้นพื้นฐาน

“นักท่องเที่ยว” หมายถึง ประชาชน บุคคล ที่มีเชื้อชาติไทยสัญชาติไทยที่มีอายุ 15-60 ปี ขึ้นไปที่เดินทางมาเยือนอุทยานหรือท่องเที่ยว และประกอบกิจกรรมภายในบริเวณอุทยานแห่งชาติแก่งกระจาน จังหวัดเพชรบุรี

“เพศ” หมายถึง ลักษณะความเป็นชายหรือความเป็นหญิงของนักท่องเที่ยวกลุ่มตัวอย่าง

“อายุ” หมายถึง จำนวนเต็มของอายุเป็นปีของนักท่องเที่ยวกลุ่มตัวอย่าง

“ระดับการศึกษา” หมายถึง วุฒิการศึกษาชั้นสูงสุดของนักท่องเที่ยวกลุ่มตัวอย่าง

“อาชีพ” หมายถึง ประเภทหรือชนิดงานหลักที่นักท่องเที่ยวกลุ่มตัวอย่างทำอยู่และก่อให้เกิดรายได้หลักแก่นักท่องเที่ยว

“รายได้” หมายถึง รายรับจากการประกอบอาชีพของนักท่องเที่ยวกลุ่มตัวอย่างต่อเดือน โดยรวมเงินเดือน เงินรายได้พิเศษ เงินช่วยเหลืออื่น ๆ ก่อนหักค่าใช้จ่าย

“จำนวนนักท่องเที่ยวในกลุ่ม” หมายถึง จำนวนนักท่องเที่ยวที่ร่วมคณะกันมา ซึ่งรวมถึงผู้ติดตามมากับนักท่องเที่ยวกลุ่มตัวอย่าง

“ประเภทกลุ่มนักท่องเที่ยว” หมายถึง ลักษณะของนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาเป็นหมู่คณะ หรือเดินทางมาในลักษณะของประเภทต่าง ๆ ที่แตกต่างกันไป เช่น กลุ่มครอบครัว กลุ่มบริษัท กลุ่มเพื่อน กลุ่มนักท่องเที่ยว/นักศึกษา และคู่รัก เป็นต้น

“ประสบการณ์การท่องเที่ยว” หมายถึง การที่นักท่องเที่ยวกลุ่มตัวอย่างที่ได้เคยเดินทางมายังอุทยานแห่งชาติแก่งกระจาน จังหวัดเพชรบุรี

“วัตถุประสงค์” หมายถึง เป้าหมายที่แตกต่างกันออกไปของกลุ่มนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาเยือนหรือท่องเที่ยว ภายในบริเวณอุทยานแห่งชาติแก่งกระจาน จังหวัดเพชรบุรี เช่น เพื่อการพักผ่อนหย่อนใจ เป็นต้น

“ความรู้เกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ” หมายถึง ความเข้าใจในรูปแบบหรือลักษณะของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศที่มีความถูกต้องตามหลักวิชาการ ของนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวในบริเวณพื้นที่อุทยานแห่งชาติแก่งกระจาน จังหวัดเพชรบุรี

การตรวจเอกสาร

ในการศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการบริการในพื้นที่อุทยานแห่งชาติแก่งกระจาน จังหวัดเพชรบุรี ในครั้งนี้ ได้ตรวจเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องโดยแบ่งออกเป็น 6 หัวข้อ ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ
2. นักท่องเที่ยว
3. สภาพแวดล้อมทางชีวภาพของแหล่งท่องเที่ยว
4. การบริการการท่องเที่ยว
5. อุทยานแห่งชาติแก่งกระจาน
6. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

ความหมาย “ความพึงพอใจ” ได้มีผู้ให้ความหมายไว้หลากหลาย ดังนี้

Good (1959) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า เป็นความชื่นชอบ ชื่นชมในสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งอาจเป็นเพราะสาเหตุต่าง ๆ เช่น การแสดงออก วิธี การสรุปในตอบจบ หรืออาจจะเป็นการเปรียบเทียบกับสิ่งอื่นที่เป็นไปได้ เช่น การยอมรับและการไม่ยอมรับ จะเป็นทางเลือกที่มีเหตุผลหรือแบบใช้อารมณ์ในการตัดสินใจที่ชอบเขต ความรู้สึก และความพอใจ ในสิ่งนั้นเข้ามาเกี่ยวข้องกับการพิจารณาด้วย

Porter and Lawler (1968) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับความสอดคล้องระหว่างความคาดหวังของบุคคลและสิ่งตอบแทนที่บุคคลนั้นได้รับจริง ๆ พจนานุกรมทางจิตวิทยาได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกของผู้รับบริการต่อสถานบริการตามประสบการณ์ที่ได้รับจากการเข้าไปติดต่อขอรับบริการในสถานที่นั้น ๆ

ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2525) ได้ให้ความหมายไว้ว่า “พึง” เป็นคำช่วยกริยาอื่นแปลว่า ควร เช่น พึงใจ หมายถึง ชอบใจ พอใจ และพอใจ หมายถึง พึงพอใจ

Tiffin and Mc Cormick (1968) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นแรงจูงใจของมนุษย์ ซึ่งตั้งอยู่บนความต้องการพื้นฐาน มีความเกี่ยวข้องอย่างใกล้ชิดกับผลสัมฤทธิ์และสิ่งจูงใจรวมทั้งพยายามหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่ต้องการด้วย

Vroom (1984) กล่าวว่า ทักษะและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทนกันได้เพราะ ทั้งสองคำนี้จะหมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทักษะด้านบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น และทักษะด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจ

Aday and Andersen (1975) นักวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์ ได้ศึกษาถึงความสำคัญ ได้ชี้ถึง ปัจจัยพื้นฐาน 6 ประการ ที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจมีดังนี้

1. ความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับจากบริการ แบ่งออกเป็น

- 1.1 การใช้เวลารอคอยในสถานบริการ
- 1.2 การได้รับการดูแลเมื่อมีความต้องการ
- 1.3 ความสะดวกที่ได้รับในสถานบริการ

2. ความพึงพอใจต่อการประสานบริการ แบ่งออกเป็น

- 2.1 การได้รับบริการทุกประเภทในสถานที่หนึ่ง คือสามารถขอรับบริการได้ทุกประเภทตามความต้องการ
- 2.2 แพทย์ให้ความสนใจสุขภาพทั้งหมด ได้แก่ด้านร่างกาย และจิตใจ
- 2.3 ได้ติดตามผล

3. ความพึงพอใจต่ออรรถาธิบายความสนใจของผู้ให้บริการ ได้แก่การแสดงอรรถาธิบายท่าทางที่ดีเป็นกันเองของผู้ให้บริการ และแสดงความห่วงใย

4. ความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับจากบริการ แบ่งออกเป็น

4.1 การให้ข้อมูลเกี่ยวกับสาเหตุความเจ็บป่วย

4.2 ข้อมูลเกี่ยวข้อง

5. ความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการ ได้แก่ คุณภาพของการดูแลทั้งหมดที่ผู้ป่วยได้รับใน ทัศนยะของผู้ป่วยที่มีต่อบริการของโรงพยาบาล

6. ความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ

ในการศึกษาครั้งนี้ได้ประยุกต์แนวคิดของ Aday and Andersen มาใช้ในการประเมินความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของกลุ่มส่งเสริมสนับสนุนวิชาการ ใน 5 ประการ คือ

1. ความพึงพอใจต่อความสะดวก
2. ความพึงพอใจต่อการประสานงาน
3. ความพึงพอใจต่ออรรถาศัยของเจ้าหน้าที่
4. ความพึงพอใจต่อการได้รับข้อมูลข่าวสาร
5. ความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการ

ปัจจัย 2 ปัจจัยเป็นสิ่งที่ป้อนเข้าระบบ โดยลักษณะของบุคคลรวมถึงปัจจัยต่าง ๆ ด้านประชากรศาสตร์ พื้นฐานทางสังคม เศรษฐกิจ และรูปแบบ วงจรชีวิต ส่วนปัจจัย 4 กลุ่มหลัง เป็นผลที่ส่งออกมาจากระบบ การที่บุคคลจะรับสภาพแวดล้อมใด ๆ ขึ้นอยู่กับลักษณะทางกายภาพ และมาตรฐานของบุคคลนั้น การประเมินความพึงพอใจในกายภาพของบุคคลเกิดตามมาจากการรับรู้ พฤติกรรมการแสดงออกของบุคคลก็จากการรับรู้ การประเมินผลการแสดงออกนี้จะสะท้อนว่าบุคคลนั้นมีความพอใจสภาพทางกายภาพนั้นหรือไม่

Millet (1954) ได้อธิบายว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการหรือความสามารถในการพิจารณาว่าการบริการนั้นจะเป็นที่พึงพอใจหรือไม่ก็พิจารณาจากสิ่งต่าง ๆ ดังนี้

1. การบริการอย่างสม่ำเสมอ
2. การบริการอย่างทันเวลา

3. การบริการอย่างเพียงพอ
4. การบริการอย่างต่อเนื่อง
5. การบริการอย่างก้าวหน้า

Fitzgerald and Durant (1980) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการว่าเป็นการประเมินการปฏิบัติงานด้านการบริการของหน่วยงาน โดยมีพื้นฐานจากการรับรู้ถึงการให้บริการที่แท้จริงและการประเมินผลนี้ก็จะแตกต่างกันไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ของแต่ละบุคคลที่ได้รับเกณฑ์ที่แต่ละบุคคลตั้งไว้ รวมทั้งการตัดสินใจ ของบุคคลนั้นด้วย โดยการประเมินผลความสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ด้าน คือ

1. ด้านอัตรวิสัย ซึ่งเกิดจากการได้รับการบริการ
2. ด้านวัตถุวิสัย ซึ่งเกิดจากได้รับปริมาณและคุณภาพของการบริการ

จากที่กล่าวข้างต้นพอสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อันเกิดจากพื้นฐานของการรับรู้ ค่านิยม และประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับ และจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ ซึ่งระดับความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันไป

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

ทฤษฎีความพึงพอใจเป็นทฤษฎีที่ว่าด้วยความ รู้สึก 2 แบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกในทางบวก และความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกทางบวก คือ ความรู้สึกที่เกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความสุขนี่จะเป็นความรู้สึกทางบวก จะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อน และความสุขนี้มีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ (Shelly ,1975)

ความรู้สึกทางลบ คือความรู้สึกที่เกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความทุกข์และความกังวล ความรู้สึกทางบวก และความรู้สึกทางลบ มีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อนและระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสองนี้ รวมเรียกว่า ระบบความพอใจ โดยความพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าทางลบ ความพอใจสามารถแสดงออกมาในรูปของความรู้สึกทางบวกแบบต่าง ๆ ได้และความรู้สึกทางบวกนี้ยังเป็นตัวช่วยให้เกิดความพอใจเพิ่มอีกได้ สิ่งที่ทำให้เกิด

ความรู้สึกความคิดเห็นหรือความพอใจแก่มนุษย์ ได้แก่ ทรัพยากร หรือสิ่งเร้า การวิเคราะห์ระบบ ความพอใจ คือ การศึกษาว่าทรัพยากรหรือสิ่งเร้าแบบใดเป็นที่ต้องการจะทำให้เกิดความพอใจและความสุขแก่มนุษย์ความพอใจจะเกิดได้มากที่สุดเมื่อมีทรัพยากรทุกอย่างที่เป็นที่ต้องการครบถ้วน แต่เนื่องจากทรัพยากรในโลกนี้มีอยู่จำกัด ดังนั้นความพึงพอใจจะเกิดขึ้นได้มากที่สุดเมื่อมีการจัดการทรัพยากรอย่างถูกต้องเหมาะสม

Newman (1977) กล่าวว่า ความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์กับสภาพแวดล้อมทางกายภาพสามารถศึกษาได้ชัดเจนว่าแยกออกเป็นการตอบรับ และปฏิกิริยา ของมนุษย์ต่อสภาพแวดล้อมทางกายภาพปฏิกิริยาต่อสภาพแวดล้อม หมายถึง การเปลี่ยนแปลงทางชีวภาพ หรือสรีระ ซึ่งสามารถวัดได้ง่าย เช่น การเปลี่ยนแปลงของอัตราการเต้นของหัวใจ อุณหภูมิของร่างกาย ในขณะที่การตอบรับ หมายถึง การรับรู้ ทัศนคติและพฤติกรรมที่แสดงออกซึ่งรวมเรียกว่า การตอบรับทางสังคม จิตวิทยา และพฤติกรรม ปัจจัยต่าง ๆ ที่ทำให้เกิดการตอบรับในสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ได้แก่

1. ลักษณะของบุคคลผู้ตอบรับสภาพแวดล้อม
2. ลักษณะของสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่ทำให้เกิดการตอบรับ
3. การรับรู้ของบุคคล
4. การประเมินสภาพแวดล้อมของบุคคลนั้น
5. ความพึงพอใจสภาพแวดล้อม
6. พฤติกรรมของบุคคลเนื่องมาจากสภาพแวดล้อม

ดังนั้นจากแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องจึงพอสรุปได้ว่า ความพึงพอใจของบุคคลมีความเกี่ยวข้องกับความคาดหวังในสิ่งที่บุคคลนั้นต้องการ และจะแสดงความรู้สึกต่าง ๆ ในทางบวกมากกว่าทางลบ เมื่อบุคคลนั้นได้สิ่งตอบแทนที่ต้องการตามที่บุคคลนั้นคาดหวังไว้ หากความรู้สึกที่มีต่อสิ่งที่ได้มาเป็นทางบวกแบบต่าง ๆ ก็จะก่อให้เกิดความพึงพอใจ และความรู้สึกในทางบวกนั้นยังเป็นตัวช่วยให้เกิดความพึงพอใจเพิ่มขึ้นได้อีก ความพอใจสามารถแสดงออกมาในรูปของความรู้สึกทางบวกแบบต่าง ๆ ได้และความรู้สึกทางบวกนี้ยังเป็นตัวช่วยให้เกิดความพอใจเพิ่มอีกได้ สิ่งที่ทำให้เกิดความรู้สึกความคิดเห็นหรือความพอใจแก่มนุษย์ ได้แก่ ทรัพยากร หรือสิ่งเร้า การวิเคราะห์ระบบความพอใจ คือ การศึกษาว่าทรัพยากรหรือสิ่งเร้าแบบใดเป็นที่ต้องการจะทำให้เกิดความพอใจและความสุขแก่มนุษย์ความพอใจจะเกิดได้มากที่สุดเมื่อมีทรัพยากรทุกอย่างที่เป็นที่ต้องการครบถ้วน

นักท่องเที่ยว

ส่วนประกอบของกลุ่มนักท่องเที่ยว

สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย (2540) ได้จัดกลุ่มนักท่องเที่ยว ซึ่งพิจารณาส่วนประกอบด้านต่าง ๆ ดังนี้

ที่มา	ท้องถิ่น นักท่องเที่ยวที่มีที่อยู่อาศัยในบริเวณอุทยานแห่งชาติ ชาวไทย นักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวจาก ภูมิภาคอื่น ๆ ของ ประเทศไทย
ขนาด	เอกเทศ กลุ่มนักท่องเที่ยวที่มาตนเองเป็นส่วนตัว กลุ่มเอกเทศขนาดเล็ก กลุ่มนักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยวกันเองมีจำนวน คนใน กลุ่มน้อย กลุ่มทัวร์เล็ก กลุ่มนักท่องเที่ยวที่เป็นคณะจัดการท่องเที่ยว โดยมีขนาด เล็ก
รูปแบบ	ไป-กลับ (นักท่องเที่ยว) นักท่องเที่ยวที่ ไม่นอนค้างพักรแรม พักรแรม นักท่องเที่ยวที่มีการพักรแรม เช่น พักบ้านพักอุทยาน
อาชีพ	นักเรียน/นักศึกษา ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ นักธุรกิจ/ประกอบกิจกรรมส่วนตัว รับจ้างทั่วไป/ลูกจ้าง/เกษตรกร ว่างงาน/แม่บ้าน
กลุ่มตลาด	จำแนกตามระดับรายได้ ระดับรายได้แบ่งตามเกณฑ์ที่เหมาะสม จำแนกตามระดับการใช้บริการ(ค่าบริการ) การให้บริการมากขึ้น แล้วแต่กิจกรรมที่ทำ

กลุ่มเฉพาะตามความสนใจ	<p>กลุ่มคุณก เป็นกิจกรรมที่นักท่องเที่ยวนิยมมากในการท่องเที่ยวอุทยาน</p> <p>กลุ่มนิยมนิพร เป็นกิจกรรมที่นักท่องเที่ยวนิยมมาก เช่น การเดินป่า เดินศึกษาธรรมชาติ</p> <p>กลุ่มตกปลา เป็นกิจกรรมที่สร้างความเร้าใจให้นักท่องเที่ยวที่เป็นคนหนุ่มสาวเป็นอย่างมาก เช่น การตกปลาบริเวณเขื่อนแก่งกระจาน</p> <p>กลุ่มคู่มือ เป็นที่ชื่นชอบของนักท่องเที่ยวทั่วไปทั้งที่สูงอายุและเป็นหนุ่มสาว เช่น อุทยานแก่งกระจานที่มีคู่มืออาศัยอยู่เป็นจำนวนมาก</p>
กลุ่มพฤติกรรมและกิจกรรม	<p>ทัศนศึกษา เป็นการท่องเที่ยวเพื่อเป็นประโยชน์ทางการศึกษาเป็นหลัก โดยการนำของครูหรืออาจารย์ที่นำนักศึกษา มาศึกษาหาความรู้</p> <p>ประกอบธุรกิจ/ประชุมสัมมนา เป็นกิจกรรมที่หน่วยงานจัดขึ้น</p> <p>พักผ่อนแบบสงบ เป็นการพักผ่อนที่ใช้กำลังน้อย เช่นการนั่งสมาธิ</p> <p>เดินป่า ปีนเขา เป็นกิจกรรมที่ใช้กำลังมากและสร้างความตื่นเต้นสูงเหมาะสำหรับผู้ใหญ่</p>
วัตถุประสงค์	<p>ท่องเที่ยว เป็นการหาความสุขในการเดินทางเพื่อความสบายใจ</p> <p>พักผ่อน พักฟื้น เป็นการผ่อนคลายในกิจการต่าง ๆ หรือการพักหลังจากประสบอุบัติเหตุ</p> <p>ท่องเที่ยวแบบผจญภัย เช่น การเดินป่า ศึกษาหาความรู้ เช่น การดูพันธุ์พืช พันธุ์สัตว์</p> <p>บันเทิง เช่น การเข้าค่ายพักแรม</p> <p>เพื่อกิจกรรมเฉพาะอย่าง เช่น การอบรมหรือการประชุม</p>

ลักษณะของแหล่งท่องเที่ยว

แหล่งท่องเที่ยว

สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย (2540) ได้แบ่งแหล่งท่องเที่ยวออกเป็น 4 ประเภท คือ

1. แหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติ เป็นแหล่งท่องเที่ยวที่เกิดขึ้นเองตามธรรมชาติมีลักษณะเด่นแปลกตามีคุณค่าต่อการเข้าไปพักผ่อนใจหรือแสวงหาความรู้ประกอบด้วย

- 1.1 ภูเขา น้ำตก ถ้ำ ลำธาร มีคุณค่าด้านความงาม เป็นเอกลักษณ์เฉพาะถิ่น
- 1.2 ทะเล หาดทราย หาดหิน ทะเลสาบ ทรัพยากรที่สร้างขึ้นใหม่ได้ตามกระบวนการธรรมชาติ
- 1.3 เกาะแก่ง เป็นโครงสร้างธรรมชาติที่ดีหายากหรือเป็นทัศนียภาพที่สวยงาม
- 1.4 น้ำพุร้อน บ่อน้ำร้อน บ่อแร่ โครงสร้างธรรมชาติที่แปลกตามีความพิเศษเฉพาะแหล่ง
- 1.5 เขตสงวนพันธุ์สัตว์ สวนสัตว์เปิด เป็นแหล่งรวบรวมสัตว์เพื่อการศึกษาและความเพลิดเพลิน
- 1.6 อุทยานแห่งชาติ วนอุทยาน สวนรุกขชาติ เป็นห้องปฏิบัติการเรียนรู้
- 1.7 เขื่อน อ่างเก็บน้ำ เป็นแหล่งท่องเที่ยวที่เป็นเอกลักษณ์ของพื้นที่นั้น ๆ
- 1.8 แหล่งน้ำจืด เป็นแหล่งศึกษาทางด้านพืชและสัตว์
- 1.9 ปะการัง และธรรมชาติใต้ทะเล เป็นพิพิธภัณฑตามธรรมชาติเพื่อการศึกษาค้นคว้า

2. แหล่งท่องเที่ยวประวัติศาสตร์โบราณวัตถุสถานและศาสนา ประกอบด้วย

- 2.1 วัด เป็นสถานที่ซึ่งรวบรวมความสำคัญทางศาสนา มีอยู่ทั่วทุกพื้นที่ของประเทศและสามารถท่องเที่ยวไปด้วยกับเป็นหมู่คณะ เช่น วัดพระแก้ว
- 2.2 อุทยานประวัติศาสตร์ รวบรวมไว้ซึ่งความสำคัญทางชาติในอดีต
- 2.3 ชุมชนโบราณ เป็นแหล่งที่ชุมชนเคยอาศัยและดำรงชีวิตอยู่ในอดีต มีการอาศัยอยู่ของชุมชนในอดีต

- 2.4 พิพิธภัณฑ์ รวบรวมไว้ซึ่งของสำคัญและมีประโยชน์ในการศึกษาค้นคว้าทาง
วิทยาศาสตร์ ภูมิศาสตร์ หรือ โบราณคดี
- 2.5 ศาสนสถาน เป็นสถานที่ศักดิ์สิทธิ์หรือที่เคารพบูชา
- 2.6 กำแพงเมือง คูเมือง เป็นแหล่งสำคัญทางประวัติศาสตร์ชาติแต่โบราณซึ่งส่วนใหญ่จะมีอายุที่เก่าแก่สมควรแก่การศึกษาทางประวัติศาสตร์
- 2.7 อนุสาวรีย์ หากขาดซึ่งโบราณนั้น ๆ ไปจะเป็นการสูญเสียอย่างใหญ่หลวงเนื่องจาก
โบราณสถานนั้น ๆ เป็นเอกลักษณ์ของชาติ

3. แหล่งท่องเที่ยวศิลปวัฒนธรรม ประเพณี และกิจกรรม ประกอบด้วย

- 3.1 งานประเพณี เช่น งานวันมาฆบูชา งานวันออกพรรษา การขึ้นเดือนสิบในภาคใต้
งานแข่งโพนลากพระในภาคใต้
- 3.2 ชีวิตและความเป็นอยู่ วิถีชีวิต เช่น การท่องเที่ยวในชุมชนโบราณ การท่องเที่ยวแบบ
วิถีไทย
- 3.3 ศูนย์วัฒนธรรม การแสดงต่าง ๆ ที่เป็นที่น่าสนใจและสวยงาม
- 3.4 สินค้าพื้นเมืองและแหล่งผลิตหัตถกรรมพื้นเมือง แหล่งผลิตของชุมชนชนบท
- 3.5 ไร่ นา พืช ผัก ผลไม้ การท่องเที่ยวเชิงเกษตร เป็นแหล่งศึกษาทางธรรมชาติที่เป็นที่
สนใจของนักท่องเที่ยวที่อยู่ในเมืองหลวงที่ชอบธรรมชาติ
- 3.6 แหล่งซื้อของ เช่น ศูนย์การค้า
- 3.7 โรงงานอุตสาหกรรม เช่น โรงงานกระดาษ ที่กระบวนการผลิตที่ปฏิบัติหลาย
ขั้นตอน
- 3.8 บริเวณเมืองที่ทันสมัย เช่น กรุงเทพฯ

4. กีฬาและบันเทิง ประกอบด้วย

- 4.1 กีฬาทางบก เช่น ฟุตบอล
- 4.2 กีฬาทางน้ำ เช่น แข่งเรือ
- 4.3 แหล่งบันเทิงยามราตรี เช่น
- 4.4 สวนสนุก สวนน้ำ เช่น แคนเนรมิต

สิ่งแวดล้อมของระบบท่องเที่ยว

สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย (2540) ระบุว่าสิ่งแวดล้อมของระบบการท่องเที่ยว ได้แก่

1. โครงสร้างพื้นฐานทางกายภาพ

- 1.1 ระบบการสื่อสารและคมนาคม เช่น โทรศัพท์
- 1.2 ระบบประปา เช่น แม่น้ำ ลำคลอง
- 1.3 ระบบไฟฟ้า ช่วยในการเพิ่มแสงสว่าง

2. ภูมิประเทศและธรณีสัณฐาน

- 2.1 ภูมิประเทศและธรณีสัณฐาน
- 2.2 ภูมิอากาศ
- 2.3 ทรัพยากรพืช-สัตว์
- 2.4 สภาพสิ่งแวดล้อม

3. สภาพเศรษฐกิจและการลงทุน

- 3.1 เศรษฐกิจมหภาค
- 3.2 เศรษฐกิจจุลภาค
- 3.3 ระบบการค้าและการลงทุน

4. สภาพทางสังคมและวัฒนธรรม

- 4.1 ประชากร
- 4.2 เชื้อชาติ ศาสนา และภาษา เช่น ไทยพุทธ ไทยมุสลิม
- 4.3 ประวัติศาสตร์ของพื้นที่
- 4.4 ขนบธรรมเนียม ประเพณี และวัฒนธรรม การบวช การถือศีลบวช

5. กฎหมายและองค์กร

- 5.1 กฎหมายและองค์กรที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว
- 5.2 กฎหมายและองค์กรด้านสิ่งแวดล้อม
- 5.3 กฎหมายและองค์กรด้านการบริการ

การบริการการท่องเที่ยว

1. ความหมายของการบริการการท่องเที่ยว

สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย (2540) ได้รายงานว่าการบริการการท่องเที่ยว หมายถึง สิ่งที่ตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยว ในขณะที่มีกิจกรรมการท่องเที่ยวรวมทั้งสิ่งบริการที่รับก่อนและหลังการท่องเที่ยวเพื่อให้เกิดความสะดวกสบายและตอบสนองความจำเป็นขั้นพื้นฐาน

2. แนวคิดและหลักการเกี่ยวกับการบริการท่องเที่ยว

สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย (2540) ได้กล่าวถึงการบริการที่สำคัญ ประกอบด้วย

- 2.1 สถานที่พัก
- 2.2 บริษัทนำเที่ยวและมัคคุเทศก์
- 2.3 ร้านค้า ร้านอาหาร และนันทนาการ

สำนักอุทยานแห่งชาติ (2548) ได้แบ่งองค์ประกอบของการบริการเป็น 5 ประการ คือ

- 1. ข้อมูลข่าวสาร เป็นการบริการข้อมูลที่นักท่องเที่ยวได้รับก่อนไปถึงอุทยานแห่งชาติ

2. โปรแกรมการสื่อความหมาย เป็นงานบริการที่สนองความต้องการของนักท่องเที่ยวในด้านการเรียนรู้

3. ที่พัก ซึ่งมีหลายรูปแบบจากโรงแรม รีสอร์ท บังกะโล หรือลานกางเต็นท์

4. การบริการอาหาร เครื่องดื่ม

5. ของที่ระลึกและอื่น ๆ

สำนักอุทยานแห่งชาติ (2548) ได้แบ่งหน้าที่ในการบริการนักท่องเที่ยวออกไปเป็น 4 ประการ คือ

1. งานบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น บ้านพัก ร้านค้า ร้านอาหาร ห้องสุขา

2. งานบริการด้านความปลอดภัย เช่น การตรวจตราบริเวณที่พักแรม และแหล่งนันทนาการ เพื่อป้องกันเหตุร้ายต่าง ๆ

3. งานด้านข้อมูลและการสื่อความหมายธรรมชาติ เช่น ในศูนย์บริการนักท่องเที่ยว การนำเดินศึกษาธรรมชาติ

4. งานบริการอื่น ๆ เช่น การเก็บค่าธรรมเนียม การจัดค่ายเยาวชน การรับเรื่องร้องเรียน

สำนักอุทยานแห่งชาติ (2548) ได้ระบุหลักการทั่วไปในการบริการในอุทยานแห่งชาติไว้ ดังนี้

1. งานบริการข้อมูลข่าวสาร ต้องมีการกล่าวให้นักท่องเที่ยวเตรียมตัวให้พร้อมและให้ความคาดหวังในมาตรฐานการบริการของอุทยานแห่งชาติ

2. ผู้ให้บริการ ต้องมีมนุษยสัมพันธ์ เข้าใจผู้อื่น อุดมทุน มีอัธยาศัยและมีอารมณ์ดี

3. มีความสม่ำเสมอในการบริการและการบังคับใช้กฎระเบียบต่าง ๆ
4. ผู้ปฏิบัติงานด้านการบริการ ควรมีความยืดหยุ่นและแก้ไขสถานการณ์เฉพาะหน้าได้ดี
5. เจ้าหน้าที่ต้องมีความเข้าใจว่า งานบริการคือการสร้างภาพลักษณ์ของพื้นที่อุทยานแห่งชาติและประเทศชาติ
6. ผู้ให้บริการต้องเข้าใจและยอมรับว่างานบริการเป็นหน้าที่และมีความพร้อมที่จะปฏิบัติงานในทุกเวลา และสถานการณ์
7. ผู้ปฏิบัติงานต้องมีความรู้ ความสามารถ และมีทักษะในงานที่ได้รับมอบหมาย
8. ปฏิบัติงานตามแผนงานที่กำหนดไว้มีการประเมินและรายงานผลอย่างสม่ำเสมอ
9. มีความเสมอภาคในการบริการ ตามลำดับก่อนหลัง
10. ต้องคำนึงถึงความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว ทรัพย์สินของส่วนรวม และทรัพย์สินของนักท่องเที่ยว

อุทยานแห่งชาติแก่งกระจาน

สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย (2545) รายงานว่าอุทยานแห่งชาติแก่งกระจานว่าเป็นอุทยานแห่งชาติที่ใหญ่ที่สุดในประเทศไทย มีเนื้อที่ 1,821,875 ไร่ ครอบคลุมพื้นที่ป่าต้นน้ำลำธารของแม่น้ำเพชรบุรีและแม่น้ำปราณบุรี เป็นแหล่งพันธุกรรมที่มีความสมบูรณ์และความหลากหลายทางชีวภาพ ลักษณะภูมิประเทศเป็นพื้นที่ภูเขาสลับซับซ้อน ทั้งที่เป็นเขาหินแกรนิตและเขาหินปูน พื้นที่กว่าร้อยละ 80 เป็นป่าดงดิบ ส่วนที่เหลือเป็นป่าไม้ผลัดใบ ประกอบด้วยพื้นที่น้ำทะเลสาบแก่งกระจาน จึงทำให้อุทยานแห่งชาติแห่งนี้มีระบบนิเวศซับซ้อน มีความงดงามและเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่น่าสนใจ อุตุนิยมวิทยาที่สำคัญ อุทยานแห่งชาติแก่งกระจานจึงเป็นมรดกอันล้ำค่าของชาติที่จะต้องอนุรักษ์

ที่ตั้งและอาณาเขต

อุทยานแห่งชาติแก่งกระจาน ตั้งอยู่ในเส้นรุ้งที่ 12 องศา 26 ลิปดา ถึง 13 องศา 19 ลิปดา เหนือ และเส้นแวงที่ 99 องศา 39 ลิปดา ตะวันออก ในเขตพื้นที่บริเวณเทือกเขา ตะนาวศรี ด้านทิศ ตะวันตกของจังหวัดเพชรบุรี และประจวบคีรีขันธ์ ติดต่อกับเขตชายแดนประเทศพม่า

ทิศเหนือ ติดต่อกับเขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่า แม่น้ำภาชี และพื้นที่โครงการสวนป่าสิริกิติ์ไทย ประจันต์ ในเขตจังหวัดราชบุรี

ทิศใต้ ติดต่อกับ พื้นที่เขตปลอดภัยในราชการทหาร (ร้อยละ 80) และพื้นที่ป่าสงวน แห่งชาติกุยบุรี (ร้อยละ 20) ต่อเนื่องไปถึงเขตอุทยานแห่งชาติกุยบุรี ในเขตจังหวัด ประจวบคีรีขันธ์

ทิศตะวันตก ติดต่อกับ แนวเขตแดนของประเทศพม่า

ทิศตะวันออก ติดต่อกับที่เกษตรกรรมและป่าสงวนแห่งชาติบางส่วน ในเขตอำเภอหนองหญ้า ปล้อง จังหวัดเพชรบุรี

สภาพภูมิประเทศ

ลักษณะภูมิประเทศมีทั้งส่วนที่เป็นพื้นดินและส่วนที่เป็นอ่างเก็บน้ำมีเนื้อที่ประมาณ 45 ตารางกิโลเมตร พื้นที่ป่าเหนืออ่างเก็บน้ำแก่งกระจาน ประกอบด้วยเทือกเขาสลับซับซ้อน สภาพ การระบายน้ำจึงมีลักษณะค่อนข้างเร็ว ติดต่อกันเป็นอาณาเขตกว้าง ซึ่งเป็นเทือกเขาที่ขึ้นพรมแดน ระหว่างประเทศไทยและพม่า มียอดเขาสูงสุด 1,513 ตั้งอยู่ตรงแนวชายแดนไทย-พม่า รองลงมา คือ ยอดเขาพะเนินทุ่ง ซึ่งมีความสูงประมาณประมาณ 1,207 เมตร จากระดับน้ำทะเลปานกลาง โดย เฉลี่ยสูงประมาณ 500 เมตร จากระดับน้ำทะเล ส่วนใหญ่เทือกเขาหินแกรนิต บางแห่งเป็นเขา หินปูน หลายแห่งอุดมไปด้วยแร่ฟลูออไรน์ ปกคลุมด้วยป่าดิบชื้นเป็นส่วนใหญ่ เป็นต้นกำเนิดของ แม่น้ำเพชรบุรีและแม่น้ำปราณบุรี พื้นที่อุทยานแห่งชาติแก่งกระจานประมาณร้อยละ 40 มีระดับ ความลาดชันของพื้นที่อยู่ระหว่าง 10-30 เปอร์เซ็นต์ และประมาณร้อยละ 60 มีระดับความลาดชัน มากกว่า 30 เปอร์เซ็นต์

ลักษณะภูมิอากาศ

สภาพโดยทั่วไปเป็นป่าดิบชื้น จึงทำให้มีความชื้นสูง ส่วนใหญ่จะมีฝนตกชุกจึงมีอากาศเย็นสบายตลอดปี ไม่ร้อนอบอ้าว ข้อมูลอุณหภูมิเฉลี่ยรายเดือนมีค่าใกล้เคียงกันมาก โดยมีค่าต่ำสุดในช่วงเดือนธันวาคม-มกราคมและมีค่าสูงสุดช่วงเดือนเมษายน-มิถุนายน

พรรณไม้และสัตว์ป่า

พื้นที่ส่วนใหญ่เป็นป่าดงดิบชื้น คือ มีประมาณ 80% ของพื้นที่ และอีก 20% เป็นป่าดิบแล้ง ป่าเต็งรัง ทุ่งหญ้า ทั้งยังมีลักษณะเด่นในบางพื้นที่เป็นป่าเต็งรังผสมกับไม้สนซึ่งเป็นสนสองใบตามธรรมชาติมีพรรณไม้มีค่าทางเศรษฐกิจหลายอย่าง เช่น ตะเคียนทอง ประคู้ มะค่า กฤษณา ฯลฯ มีสภาพป่าที่สมบูรณ์เป็นอย่างดี สัตว์ป่ามีอยู่อย่างหนาแน่น ชุกชุมด้วยสัตว์ใหญ่ เช่น ช้างป่า โดยเฉพาะช้างที่เคยจับได้เป็นช้างเผือก ซึ่งราษฎรชาวจังหวัดเพชรบุรีได้นำมเกล้าถวายแด่พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวไปแล้วถึง 4 เชือก นอกจากนั้น สัตว์อื่น ๆ ก็ยังมีอยู่หลายชนิด เช่น กระต๊อง กิ้ง กิ้ง และอื่น ๆ อีกมาก รวมทั้งสัตว์เลี้ยงลูกด้วยนม นกชนิดต่าง ๆ และจระเข้ น้ำจืดหรือจระเข้ดินเป็ดในหนองน้ำลำห้วยต้นน้ำแม่ น้ำเพชรบุรี

จุดเด่นที่น่าสนใจ

ทะเลสาบอ่างเก็บน้ำเขื่อนแก่งกระจาน เนื้อที่ประมาณ 45 ตารางกิโลเมตร (26,325 ไร่) เกิดจากการสร้างเขื่อนดินปิด 3 ช่องทางระหว่างหุบเขา ทำให้น้ำเอ่อล้นท่วมแก่งน้ำเดิมเป็นพื้นที่อาณาเขตกว้างขวางจากยอดเขาเนินหลากเป็นเกาะ โผล่พ้นน้ำถึง 30-40 เกาะ ก่อให้เกิดทิวทัศน์งดงามยิ่งเหมาะสำหรับการนั่งเรือชมทัศนียภาพและชมพระอาทิตย์ตกยามเย็นที่สันเขาตะนาวศรี

บ้านกร่างแคมป์-เขาพะเนินทุ่ง เป็นเขาที่สูงประมาณ 1,207 เมตรจากน้ำทะเล อยู่ห่างจากที่ทำการอุทยานแห่งชาติ 50 กิโลเมตร โดยทางรถยนต์และทางเดินเท้าประกอบด้วยทิวทัศน์ที่งดงาม เป็นแหล่งท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวที่ต้องการสัมผัสธรรมชาติอย่างแท้จริง หรือการท่องเที่ยวเพื่อการศึกษาธรรมชาติ และชีวิตความเป็นอยู่ของสัตว์ป่า รวมถึงการศึกษาวิจัยในด้านต่าง ๆ ส่วนใหญ่จะเป็นนักท่องเที่ยวในรูปแบบของนักท่องเที่ยว นักเรียน นักศึกษา นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ และส่วนใหญ่นิยมพักค้างแรม

คมนาคม

1. ทางบก

ทางรถยนต์ ผู้เดินทางจากกรุงเทพมหานคร สามารถเดินทางโดยรถยนต์ 2 เส้นทางคือทางหลวงหมายเลข 4 (ถนนเพชรเกษม) ถึง จังหวัดเพชรบุรี ระยะทางประมาณ 150 กิโลเมตร หรือเดินทางตามทางหลวงสายธนบุรี-ปากท่อ ทางหลวงหมายเลข 35 ถึงจังหวัดเพชรบุรี ระยะทางประมาณ 136 กิโลเมตร จากนั้นสามารถเลือกเส้นทางเข้าสู่อุทยานแห่งชาติแก่งกระจาน ได้ตามโครงข่ายถนนในระดับพื้นที่ หรือกรณีผู้เดินทางมาจากภาคใต้ตามทางหลวงหมายเลข 4 สามารถเดินทางเข้าสู่อุทยานแห่งชาติแก่งกระจาน ได้สะดวกทั้งโครงข่ายถนนในเขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ และโครงข่ายถนนในเขตจังหวัดเพชรบุรี

ทางรถไฟ ผู้เดินทางสามารถเดินทางโดยรถไฟสายใต้จากกรุงเทพมหานคร หรือจากจังหวัดทางภาคใต้ ลงที่สถานีหัวหิน และสถานีเพชรบุรี จากนั้นเดินทางต่อโดยโครงข่ายถนนในพื้นที่เข้าสู่อุทยานแห่งชาติแก่งกระจานตามจุดมุ่งหมายได้ทุกเส้นทาง

2. ทางเครื่องบิน

ผู้เดินทางจากกรุงเทพมหานคร สามารถเลือกเดินทางโดยทางเครื่องบินกรุงเทพถึงหัวหิน จากนั้นสามารถเลือกเดินทางโดยทางรถยนต์ตามโครงข่ายถนนในพื้นที่เข้าสู่อุทยานแห่งชาติแก่งกระจาน

คุณค่าและความสำคัญทางด้านกายภาพ

1. มีสภาพภูมิประเทศ โดยทั่วไปเป็นเทือกเขาและภูเขาสลับซับซ้อน ยอดเขาสูงสุด คือ เขาพะเนินทุ่ง ความสูงประมาณ 1,207 เมตรจากระดับน้ำทะเล

2. เป็นส่วนหนึ่งของเทือกเขาตะนาวศรี มีภูมิประเทศเป็นเทือกเขาเชื่อมโยงกับผืนป่าตะวันตก ต่อเนื่องไปจนถึงเทือกเขาภูเก็ตทางตอนใต้ของประเทศ และผืนป่าด้านติดต่อกับชายแดน

ประเทศพม่าถือเป็นพื้นที่ที่มีศักยภาพด้านการควบคุมการแปรปรวนของสภาพดินฟ้าอากาศในพื้นที่และภูมิภาค

3. ตั้งอยู่บริเวณพื้นที่เชื่อมต่อกับพื้นที่บริเวณรอยเลื่อน (fault) ซึ่งมีโอกาสเกิดความเคลื่อนไหวของเปลือกโลกหรือเกิดแผ่นดินไหว โดยทางทิศเหนือมีลักษณะทางกายภาพต่อเนื่องกับพื้นที่บริเวณรอยเลื่อนเจดีย์สามองค์ ซึ่งวางตัวอยู่ในแนวตะวันตกเฉียงเหนือ – ตะวันตกเฉียงใต้ ตามลำน้ำแควน้อยตลอดสายและต่อไปจนถึงรอยเลื่อนสะแกงในประเทศพม่า

4. ในเขตอุทยานแห่งชาติแก่งกระจาน ประกอบด้วย ลักษณะทางธรณีวิทยาที่มีศักยภาพของแหล่งแร่ ในอดีตมีการให้ประทานบัตรทำเหมืองแร่ บริเวณเขาโปลานและบริเวณเหมืองแร่ต้นแม่น้ำเพชรบุรี นอกจากนี้ยังพบว่า บริเวณอุทยานแห่งชาติแก่งกระจานยังมีพื้นที่ศักยภาพของแหล่งแร่กระจายตัวอยู่ เช่น แร่ตะกั่ว แบไรท์ และลิกไนท์ ซึ่งสงวนรักษาไว้เป็นแหล่งแร่สำรองในอนาคต

คุณค่าและความสำคัญทางด้านแหล่งพันธุกรรมพรรณพืช

ป่าดิบแล้ง (dry evergreen forest) พบบริเวณที่ราบริมน้ำและเนินเขาที่มีความลาดชันไม่มาก ระดับความสูงกว่า 400 เมตร จากระดับน้ำทะเลปานกลาง มีพันธุ์ไม้ต่าง ๆ ไม่น้อยกว่า 30 ชนิด มีการทดแทนของสังคมพืชตามธรรมชาติได้ดี ชนิดไม้เด่น ได้แก่ ตาเสือ (*Aphanamixis polystachya* Parker) เสลา (*Lagerstroemia tomentosa* Presl) ก้านเหลือง (*Nauclea orientalis* Linn.) เป็นต้น

ป่าดิบชื้น (moist evergreen forest) กระจายตัวตามหุบเขาติดลำห้วย สภาพป่าค่อนข้างชื้น ที่ระดับความสูงกว่า 400 เมตร จากระดับน้ำทะเลปานกลาง มีชนิดไม้ต่าง ๆ ไม่น้อยกว่า 40 ชนิด การสืบพันธุ์ตามธรรมชาติอยู่ในช่วงพัฒนาเพื่อเข้าสู่สภาพธรรมชาติ ชนิด ไม้เด่น ได้แก่ หว้า (*Eugenia cumini*(L) Druce) จำปีป่า (*Michelia floribunda* Finet & Gagnep) ชมพู่ป่า (*Eugenia siamensis* Craib) เป็นต้น

ป่าดิบเขา (hill evergreen forest) เป็นสังคมพืชที่พบในบริเวณยอดเขา ระดับความสูงมากกว่า 1,000 เมตร จากระดับน้ำทะเลปานกลาง มีชนิดไม้ต่าง ๆ ไม่น้อยกว่า 40 ชนิด เป็นไม้ยืนต้น

มากกว่า 20 ชนิด ชนิดไม้เด่น ได้แก่ ก่อ (*Lithocarpus collettii* A Camus) ไทร (*Ficus drupacea* Thunb) ยางโอบ (*Polyalthia viridis* Craib) และตีนเป็ด (*Alstonia scholaris* R Br) เป็นต้น

ป่าเบญจพรรณ (mixed deciduous forest) สภาพป่าเบญจพรรณในพื้นที่อุทยานแห่งชาติมีสภาพค่อนข้างแตกต่าง กันในแต่ละแหล่ง ลักษณะโครงสร้างเรือนยอด มีชนิดไม้ไม่น้อยกว่า 70 ชนิด การสืบพันธุ์ตาม ธรรมชาติอยู่ในช่วงของการพัฒนาเข้าสู่สภาพธรรมชาติ ชนิดไม้เด่น ได้แก่ มะค่าโมง (*Azelia xylocarpa* Craib) ตะแบก (*Lagerstroemia cuspidata* Wall) และประดู่ (*Pterocarpus macrocarpus* Kurs) เป็นต้น

ป่าเต็งรัง สภาพป่าเต็งรังในเขตอุทยานแห่งชาติ มีพื้นที่เพียงเล็กน้อย มีชนิดไม้ไม่น้อยกว่า 30 ชนิด มีชนิด ไม้เด่น ได้แก่ รักใหญ่ (*Melanerhoea usitata* Wall) แดง (*Xylocarpa Taub*) พะยอม (*Slorea roxburghii* Don) สมอ (*Terminalia* sp.) กระจับปี่ (*Bhesa robusta* Ding Hov) และเต็ง (*Shorea obtusa* Wall) เป็นต้น (สะอาด, 2543)

คุณค่าและความสำคัญทางด้านพันธุกรรมสัตว์ป่า

ในปัจจุบันพบว่า ความหลากหลายชนิดของสัตว์ป่าโดยเฉพาะสัตว์ที่มีกระดูกสันหลังจำนวนรวมทั้งสิ้น 576 ชนิด ซึ่งประกอบด้วย สัตว์ป่าจำพวกนกมีมากที่สุด จำนวน 400 ชนิด รองลงมาเป็น สัตว์ป่าจำพวกสัตว์เลี้ยงลูกด้วยนม จำนวน 68 ชนิด ปลาน้ำจืด จำนวน 61 ชนิด นอกจากนี้ยังมี สัตว์เลื้อยคลาน จำนวน 30 ชนิด และสัตว์สะเทินน้ำสะเทินบก จำนวน 17 ชนิด

คุณค่าและความสำคัญด้านการเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่สนับสนุนการและพักผ่อนหย่อนใจของประชาชน

บริเวณอุทยานแห่งชาติมีแหล่งท่องเที่ยวที่ดึงดูดใจความสนใจของนักท่องเที่ยวธรรมชาติ กระจายตัวในหลายพื้นที่ ได้แก่ บริเวณที่ทำการอุทยานแห่งชาติ เป็นแหล่งท่องเที่ยวของ นักท่องเที่ยวทั่วไปที่ต้องการพักผ่อนหย่อนใจ และหาความเพลิดเพลินในช่วงวันหยุดประจำ สัปดาห์และวันหยุดนักขัตฤกษ์ (เขื่อนแก่งกระจาน) น้ำตกป่าละอู เป็นแหล่งท่องเที่ยวของ นักท่องเที่ยวทั่วไป ที่ต้องการเที่ยวน้ำตกและธรรมชาติ เนื่องจากมีเส้นทางสะดวกไปกลับได้อย่าง สบาย มีนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ ส่วนใหญ่นักท่องเที่ยวจะไปเข้าเย็นกลับ, เขา พะเนินทุ่ง, ต้นน้ำเพชรบุรี และน้ำตกทอทิพย์ เป็นต้น

คุณค่าและความสำคัญทางการศึกษาเรียนรู้ทางสิ่งแวดล้อมศึกษา และเสริมสร้างจิตสำนึกในการอนุรักษ์ของชุมชนท้องถิ่น

บริเวณอุทยานแห่งชาติแก่งกระจาน มีชุมชนตั้งถิ่นฐานอยู่ทั้งในเขตและนอกเขตพื้นที่ใกล้เคียงอุทยานฯ มีสถานศึกษากระจายตัวอยู่ทั่วไป จึงเป็นโอกาสในการจัดการด้านการศึกษาเรียนรู้ทางนิเวศวิทยา และสร้างจิตสำนึกในการอนุรักษ์ โดยพัฒนาการเรียนการสอนและการปฏิบัติการจริงในพื้นที่ มุ่งเน้นเป้าหมายนักเรียน นักศึกษาและเยาวชน พัฒนาระบบการจัดการป้องกัน และลดผลกระทบสิ่งแวดล้อมของชุมชนในระยะยาว ในปัจจุบันอุทยานแห่งชาติแก่งกระจานได้จัดทำค่ายเยาวชนมีความจุการเข้าพักประมาณ 200 คน ซึ่งเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดบริการการศึกษาเรียนรู้ด้านธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมให้แก่ นักเรียน นักศึกษา เยาวชนและประชาชนผู้สนใจ

การบริการในอุทยานแห่งชาติแก่งกระจานมีดังนี้

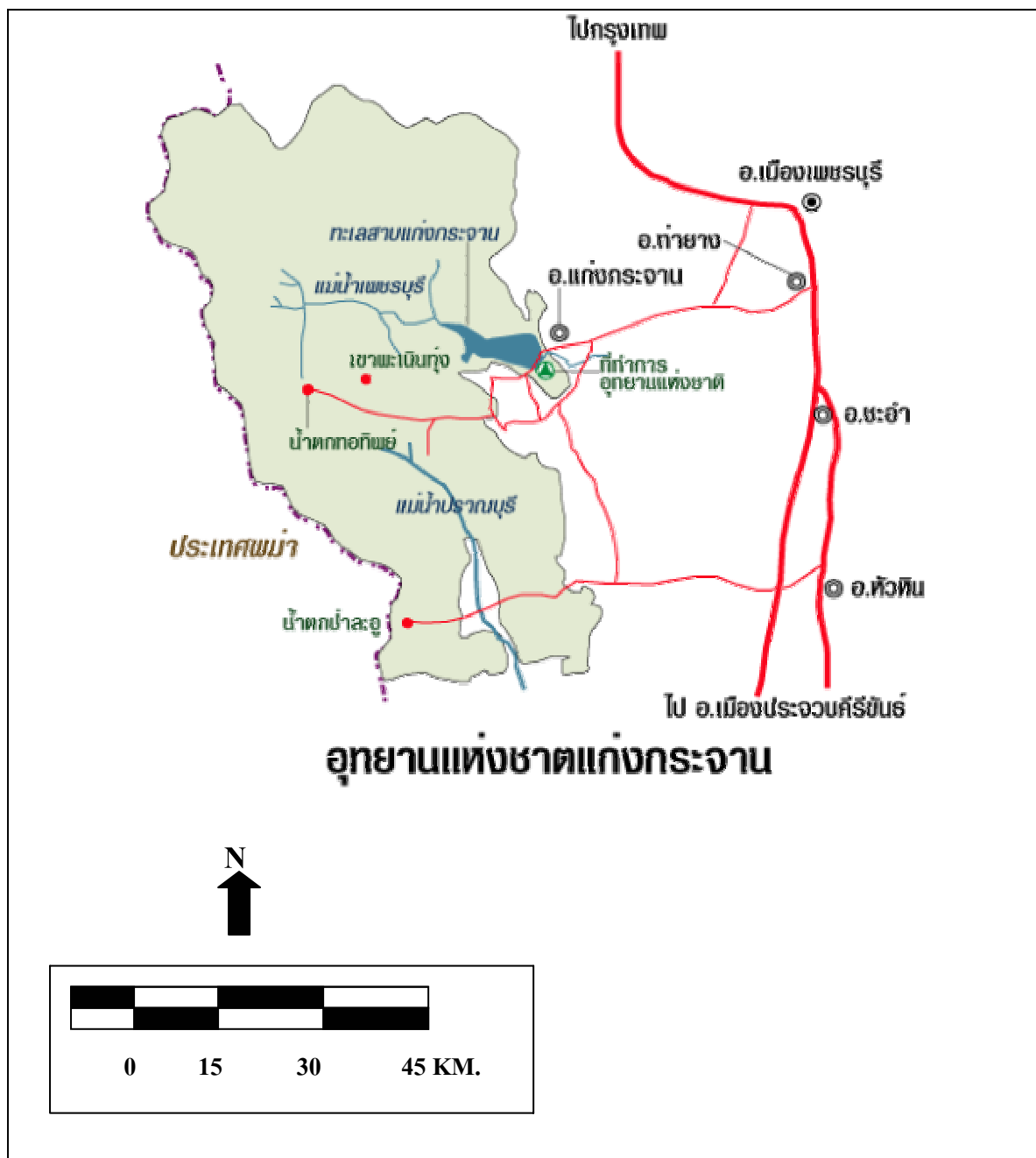
การบริการในอุทยานแห่งชาติแก่งกระจาน ประกอบด้วย

1. การคมนาคมและการบริการขนส่ง
2. การบริการมัคคุเทศก์
3. การบริการบ้านพัก 10 หลัง
4. การบริการลานกางเต็นท์ 5 แห่ง
5. การบริการร้านอาหาร 1 หลัง
6. การบริการของที่ระลึก 1 แห่ง
7. การบริการความปลอดภัยภายในอุทยานแห่งชาติ
8. ศูนย์บริการนักท่องเที่ยว 1 หลัง
9. ศาลาพักนักท่องเที่ยว 1 หลัง
10. โรงอาหาร 1 หลัง
11. ห้องน้ำห้องสุขา 5 แห่ง
12. ลานจอดรถจำนวน 4 แห่ง
13. ป้อมยามรักษาความปลอดภัยจำนวน 1 แห่ง
14. รถบริการรับส่งผู้โดยสารไปกลับพะเนินทุ่งและบ้านกร่างจำนวน 30 คัน

กิจกรรมการท่องเที่ยวภายในอุทยานแห่งชาติแก่งกระจาน

กิจกรรมการท่องเที่ยวภายในอุทยานแห่งชาติแก่งกระจาน ประกอบด้วย

1. เดินป่าตามเส้นทางภายในอุทยานในพื้นที่ตามเจ้าที่กำหนดและมีเจ้าหน้าที่นำทาง
2. เดินดูนกในอุทยานในบริเวณ บ้านกร่าง และทางขึ้นเขาพะเนินทุ่ง
3. เดินดูผีเสื้อในอุทยานในบริเวณ บ้านกร่าง และทางขึ้นเขาพะเนินทุ่ง
4. เดินศึกษาธรรมชาติ ในบริเวณใกล้ศูนย์บริการและเกาะต่าง ๆ ในเขื่อนแก่งกระจาน
5. ศึกษาความรู้จากศูนย์บริการท่องเที่ยวของอุทยานฯ
6. กางเต็นท์พักแรมมีทั้งที่บริเวณศูนย์บริการและบ้านกร่าง และเขาพะเนินทุ่ง
7. มีกิจกรรมกองไฟ มักจะทำกันในช่วงที่มีการเข้าค่ายพักแรมในส่วนของบ้านกร่าง
8. เล่นน้ำตกป่าละอู, น้ำตกทอทิพย์, เขื่อนแก่งกระจาน
9. ชมทะเลหมอกบริเวณเขาพะเนินทุ่ง
10. ชมสัตว์ป่าหลากชนิดบริเวณเส้นทางขึ้นเขาพะเนินทุ่ง เช่น ช้าง ชะนี ค่างแว่น เป็นต้น



ภาพที่ 1 แผนที่แสดงพื้นที่อุทยานแห่งชาติแก่งกระจาน

ที่มา: อุทยานแห่งชาติแก่งกระจาน (2535)

ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. เพศ

ธนากร (2545) ศึกษาการพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อสิ่งแวดล้อมทางชีวภาพและบริการบริเวณศูนย์ศึกษาธรรมชาติสวนป่าทองผาภูมิ จังหวัดกาญจนบุรี พบว่า เพศ มีผลต่อการพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อสิ่งแวดล้อมทางชีวภาพและบริการ

วาชรรัตน์ (2546) ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อความพร้อมด้านการท่องเที่ยวเชิงนิเวศในอุทยานแห่งชาติภูหินร่องกล้า จังหวัดพิษณุโลก พบว่า เพศ มีผลต่อความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อความพร้อมด้านการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ

2. อายุ

วาชรรัตน์ (2546) ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อความพร้อมด้านการท่องเที่ยวเชิงนิเวศในอุทยานแห่งชาติภูหินร่องกล้า จังหวัดพิษณุโลก พบว่า อายุ มีผลต่อความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อความพร้อมด้านการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ

อนุสิทธิ์ (2545) ศึกษาเรื่องความรู้เกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงนิเวศของนักท่องเที่ยวในอุทยานแห่งชาติคอกยอินทนนท์ จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า อายุ มีผลต่อความรู้เกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ

เสาวลักษณ์ (2541) ศึกษาพฤติกรรมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศของนักท่องเที่ยวชาวไทยในเขตอุทยานแห่งชาติไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี พบว่า อายุ มีผลต่อพฤติกรรมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ

3. ระดับการศึกษา

ธนากร (2545) ศึกษาการพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อสิ่งแวดล้อมทางชีวภาพและบริการบริเวณศูนย์ศึกษาธรรมชาติสวนป่าทองผาภูมิ จังหวัดกาญจนบุรี พบว่า ระดับการศึกษา มีผลต่อการพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อสิ่งแวดล้อมทางชีวภาพและบริการ

มาโนช (2548) ศึกษาการพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกของอุทยานแห่งชาติแก่งกระจาน จังหวัดเพชรบุรี พบว่า ระดับการศึกษา มีผลต่อการพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกของอุทยานแห่งชาติ

เสาวลักษณ์ (2541) ศึกษาพฤติกรรมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศของนักท่องเที่ยวชาวไทยในเขตอุทยานแห่งชาติไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี พบว่า ระดับการศึกษา มีผลต่อพฤติกรรมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ

4. อาชีพ

ธนากร (2545) ศึกษาการพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อสิ่งแวดล้อมทางชีวภาพและบริการบริเวณศูนย์ศึกษาธรรมชาติสวนป่าทองผาภูมิ จังหวัดกาญจนบุรี พบว่า อาชีพ มีผลต่อการพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อสิ่งแวดล้อมทางชีวภาพและบริการ

วาชรัตน์ (2546) ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อความพร้อมด้านการท่องเที่ยวเชิงนิเวศในอุทยานแห่งชาติภูหินร่องกล้า จังหวัดพิษณุโลก พบว่า อาชีพ มีผลต่อความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อความพร้อมด้านการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ

นิกร (2544) ศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการพัฒนาสวนพฤกษศาสตร์พุแค จังหวัดสระบุรี พบว่า อาชีพ มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว

5. รายได้

บุญฤทธิ์ (2548) ศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการให้บริการของอุทยานแห่งชาติเขาสก จังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่า รายได้ มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการให้บริการของอุทยาน

อนุสิทธิ์ (2545) ศึกษาเรื่องความรู้เกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงนิเวศของนักท่องเที่ยวในอุทยานแห่งชาติดอยอินทนนท์ จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า รายได้ มีผลต่อความรู้เกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ

6. จำนวนนักท่องเที่ยวในกลุ่ม

บุญฤทธิ์ (2548) ศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการให้บริการของอุทยานแห่งชาติเขาสก จังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่า จำนวนนักท่องเที่ยวในกลุ่ม มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการให้บริการของอุทยาน

ธนากร (2545) ศึกษาการพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อสิ่งแวดล้อมทางชีวภาพและบริการบริเวณศูนย์ศึกษาธรรมชาติสวนป่าทองผาภูมิ จังหวัดกาญจนบุรี พบว่า จำนวนนักท่องเที่ยวในกลุ่ม มีผลต่อการพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อสิ่งแวดล้อมทางชีวภาพและบริการ

7. ประเภทกลุ่มนักท่องเที่ยว

ธนากร (2545) ศึกษาการพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อสิ่งแวดล้อมทางชีวภาพและบริการบริเวณศูนย์ศึกษาธรรมชาติสวนป่าทองผาภูมิ จังหวัดกาญจนบุรี พบว่า ประเภทกลุ่มนักท่องเที่ยว มีผลต่อการพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อสิ่งแวดล้อมทางชีวภาพและบริการ

บุญฤทธิ์ (2548) ศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการให้บริการของอุทยานแห่งชาติเขาสก จังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่า ประเภทกลุ่มนักท่องเที่ยว มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการให้บริการของอุทยาน

8. ประสบการณ์การท่องเที่ยว

วาชรัตน์ (2546) ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อความพร้อมด้านการท่องเที่ยวเชิงนิเวศในอุทยานแห่งชาติภูหินร่องกล้า จังหวัดพิษณุโลก พบว่า ประสบการณ์การท่องเที่ยว มีผลต่อความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อความพร้อมด้านการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ

จุมพล (2546) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อศูนย์อนุรักษ์ช้างไทย จังหวัดลำปาง พบว่า ประสบการณ์การท่องเที่ยว มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว

นิกร (2544) ศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการพัฒนาสวนพฤกษศาสตร์พุแค จังหวัดสระบุรี พบว่า ประสิทธิภาพการท่องเที่ยว มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว

9. วัตถุประสงค์ของการมาเยือน

มาโนช (2548) ศึกษาการพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกของอุทยานแห่งชาติแก่งกระจาน จังหวัดเพชรบุรี พบว่า วัตถุประสงค์ของการมาเยือน มีผลต่อการพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกของอุทยานแห่งชาติ

นิกร (2544) ศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการพัฒนาสวนพฤกษศาสตร์พุแค จังหวัดสระบุรี พบว่า วัตถุประสงค์ของการมาเยือน มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว

10. ความรู้เกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ

จเรศักดิ์ (2548) ศึกษาความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวต่อ โครงการศูนย์พัฒนาการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์พื้นที่สวนป่าเจ็ดคด-โป่งก้อนเส้า อำเภอแก่งคอย จังหวัดสระบุรีพบว่า ความรู้เกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ มีผลต่อความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวต่อการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ

เสาวลักษณ์ (2544) ศึกษาพฤติกรรมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศของนักท่องเที่ยวชาวไทยในเขตอุทยานไทรโยค พบว่า ความรู้เกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงนิเวศเป็นปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ

กรอบแนวคิดในการศึกษา

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้จะศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการให้บริการในพื้นที่อุทยานแห่งชาติแก่งกระจาน จังหวัดเพชรบุรี โดยกำหนดกรอบงานคิดและตัวแปรในการศึกษา ดังนี้

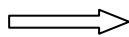
ตัวแปรอิสระ

ภูมิหลังของนักท่องเที่ยว

1. เพศ
2. อายุ
3. ระดับการศึกษา
4. อาชีพ
5. รายได้

รูปแบบและลักษณะการท่องเที่ยว

6. จำนวนนักท่องเที่ยวในกลุ่ม
7. ประเภทของนักท่องเที่ยว
8. ประสบการณ์การท่องเที่ยว
9. วัตถุประสงค์ของการมาเยือน
10. ความรู้เกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ



ตัวแปรตาม

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการให้บริการ

1. การคมนาคมและบริการขนส่ง
2. การบริการของมัคคุเทศก์
3. การบริการร้านอาหาร
4. การบริการขายของที่ระลึก
5. ความปลอดภัยภายในอุทยานฯ
6. สภาพทางกายภาพของแหล่งท่องเที่ยว
7. บุคลิกของผู้บริการการท่องเที่ยว
8. การบริการของบ้านพัก
9. ลานกางเต็นท์

ในพื้นที่อุทยานแห่งชาติแก่งกระจาน
จังหวัดเพชรบุรี

ภาพที่ 2 กรอบแนวคิดในการวิจัยแสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม

สมมติฐาน

ผู้วิจัยกำหนดสมมติฐานของการวิจัยไว้ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 นักท่องเที่ยวที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการในพื้นที่อุทยานแห่งชาติแก่งกระจาน จังหวัดเพชรบุรี แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 นักท่องเที่ยวที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการในพื้นที่อุทยานแห่งชาติแก่งกระจาน จังหวัดเพชรบุรี แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3 นักท่องเที่ยวที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการในพื้นที่อุทยานแห่งชาติแก่งกระจาน จังหวัดเพชรบุรี แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 4 นักท่องเที่ยวที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการในพื้นที่อุทยานแห่งชาติแก่งกระจาน จังหวัดเพชรบุรี แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 5 นักท่องเที่ยวที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการในพื้นที่อุทยานแห่งชาติแก่งกระจาน จังหวัดเพชรบุรี แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 6 นักท่องเที่ยวที่มีจำนวนนักท่องเที่ยวในกลุ่มต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการในพื้นที่อุทยานแห่งชาติแก่งกระจาน จังหวัดเพชรบุรี แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 7 นักท่องเที่ยวที่มีประเภทกลุ่มนักท่องเที่ยวต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการในพื้นที่อุทยานแห่งชาติแก่งกระจาน จังหวัดเพชรบุรี แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 8 นักท่องเที่ยวที่มีประสบการณ์การท่องเที่ยวต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการในพื้นที่อุทยานแห่งชาติแก่งกระจาน จังหวัดเพชรบุรี แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 9 นักท่องเที่ยวที่มีวัตถุประสงค์ของการมาเยือนการท่องเที่ยวต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการในพื้นที่อุทยานแห่งชาติแก่งกระจาน จังหวัดเพชรบุรี แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 10 นักท่องเที่ยวที่มีความรู้เชิงนิเวศในการท่องเที่ยวต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการในพื้นที่อุทยานแห่งชาติแก่งกระจาน จังหวัดเพชรบุรี แตกต่างกัน

วัสดุและอุปกรณ์

อุปกรณ์

1. อุปกรณ์เครื่องเขียน
2. คอมพิวเตอร์และโปรแกรมสำเร็จรูปในการวิเคราะห์ข้อมูล
3. แบบสอบถาม

วิธีการ

การสร้างแบบสอบถาม

1. ทำการศึกษาโดยการเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ ด้วยการสัมภาษณ์กลุ่มเป้าหมาย โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งคำถามในแบบสอบถามมีทั้งที่เป็นคำถามปลายปิด และคำถามปลายเปิด สำหรับเนื้อหาของแบบสอบถามประกอบด้วย 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป ข้อมูลภูมิหลัง ข้อมูลรูปแบบ ลักษณะการท่องเที่ยว และข้อมูลกิจกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวอุทยานแห่งชาติแก่งกระจาน จังหวัดเพชรบุรี เช่น เพศ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ จำนวนนักท่องเที่ยวในกลุ่ม ประเภทของนักท่องเที่ยว วัตถุประสงค์ของการมาเยือน เป็นต้น

ส่วนที่ 2 ความรู้เกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงนิเวศของนักท่องเที่ยวเป็นคำถามปลายปิดตอบใช่และไม่ใช่ การให้คะแนนความรู้เกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงนิเวศตอบถูกจะได้ 1 คะแนน ในแต่ละข้อซึ่งมีจำนวนทั้งหมด 20 ข้อ คะแนนเต็ม 20 คะแนน ทั้งนี้แบ่งกลุ่มนักท่องเที่ยวตามคะแนนที่ได้ออกเป็น 3 กลุ่มคือ

กลุ่มที่มีความรู้เกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงนิเวศในระดับดี ได้คะแนน 15-20 คะแนน

กลุ่มที่มีความรู้เกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงนิเวศในระดับปานกลาง ได้คะแนน 8-14 คะแนน

กลุ่มที่มีความรู้เกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงนิเวศในระดับน้อย ได้คะแนน 1-7 คะแนน

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการบริการพื้นที่อุทยานแห่งชาติแก่งกระจาน ใช้คำถามในการประเมินค่าโดยมีลักษณะคำถามเป็นมาตราวัดแบบ Likert Scale แบ่งเป็น 5 ระดับ ทั้งนี้ สามารถให้ความหมายค่าของคะแนนได้ดังนี้ คือ

ระดับความพึงพอใจ	คะแนนที่ได้
พึงพอใจมากที่สุด	ได้คะแนนเท่ากับ 5
พึงพอใจมาก	ได้คะแนนเท่ากับ 4
พึงพอใจปานกลาง	ได้คะแนนเท่ากับ 3
พึงพอใจน้อย	ได้คะแนนเท่ากับ 2
ไม่พึงพอใจ	ได้คะแนนเท่ากับ 1

เมื่อรวบรวมและแจกแจงความถี่แล้ว ใช้ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจทั้ง 5 ระดับมาใช้เป็นเกณฑ์ในการแบ่งอัตรภาคชั้นเพื่อบ่งบอกถึงระดับความพึงพอใจ โดยมีวิธีการดังนี้

$$\begin{aligned}
 \text{อัตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำที่สุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5-1}{5} \\
 &= 0.80
 \end{aligned}$$

เกณฑ์ตามอัตรภาคชั้นดังกล่าวมีความหมายดังนี้

1.00-1.80 หมายถึง ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการบริการในพื้นที่อุทยานแห่งชาติแก่งกระจาน จังหวัดเพชรบุรี อยู่ในระดับต่ำ นั่นคือ จะต้องมีการพัฒนาปรับปรุงการบริการให้มีสภาพที่ดีขึ้นกว่าเดิมโดยด่วน

1.81-2.60 หมายถึง ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการบริการในพื้นที่อุทยานแห่งชาติแก่งกระจาน จังหวัดเพชรบุรี อยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ นั่นคือ จะต้องมีการพัฒนาปรับปรุงการบริการให้มีสภาพที่ดีขึ้นกว่าเดิมโดยด่วน

2.61-3.40 หมายถึง ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการบริการในพื้นที่อุทยานแห่งชาติแก่งกระจาน จังหวัดเพชรบุรี อยู่ในระดับปานกลางหรือพอใช้ นั่นคือ จะต้องมีการพัฒนาปรับปรุงการบริการในส่วนที่บกพร่องอยู่ในบางประการตามความเหมาะสมให้มีสภาพที่ดีขึ้นกว่าเดิม

3.41-4.20 หมายถึง ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการบริการในพื้นที่อุทยานแห่งชาติแก่งกระจาน จังหวัดเพชรบุรี อยู่ในระดับสูง นั่นคือ การบริการของอุทยานฯ อยู่ในเกณฑ์ดีเป็นที่พอใจของนักท่องเที่ยว สมควรอย่างยิ่งที่จะต้องดูแลและรักษาระดับมาตรฐานไว้ หรือปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

4.21-5.00 หมายถึง ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการบริการในพื้นที่อุทยานแห่งชาติแก่งกระจาน จังหวัดเพชรบุรี อยู่ในระดับสูงมาก นั่นคือ การบริการของอุทยานฯ อยู่ในเกณฑ์ดีมาก เป็นที่พอใจของนักท่องเที่ยวเป็นอย่างมาก สมควรอย่างยิ่งที่จะต้องดูแลและรักษาระดับมาตรฐานไว้ หรือปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ และความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวต่อการบริการในพื้นที่อุทยานแห่งชาติแก่งกระจาน จังหวัดเพชรบุรี

2. การทดสอบแบบสอบถาม เป็นการหาข้อบกพร่อง ทดสอบความเที่ยงตรงและหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (reliability analysis) โดยนำแบบสอบถาม จำนวน 30 ชุด ไปทำการทดสอบกับนักท่องเที่ยวในท้องที่อุทยานแห่งชาติกุยบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ และจากการ

ทดลองหาค่าความเชื่อมั่นของคำถามตัวแปรตาม (ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา) จากการทดสอบปรากฏว่า ความรู้ความเข้าใจได้ค่าเท่ากับ 0.782 ในส่วนของความพึงพอใจได้ค่าเท่ากับ 0.974 (ดังภาคผนวก)

3. การกำหนดกลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วยนักท่องเที่ยวชาวไทยอายุตั้งแต่ 15 ปี ที่เดินทางท่องเที่ยวในอุทยานแห่งชาติแก่งกระจาน จังหวัดเพชรบุรี โดยกำหนดขนาดตัวอย่าง (sample size) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95 เปอร์เซ็นต์ ทั้งนี้ ได้ใช้สูตรของ Yamane (1973) ในการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

กำหนดให้ n = จำนวนนักท่องเที่ยวตัวอย่างที่ต้องการศึกษา
 e = ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง กำหนดให้เท่ากับ 0.05
 N = จำนวนนักท่องเที่ยวที่เป็นคนไทยทั้งหมดที่มาท่องเที่ยวในอุทยานแห่งนี้ในรอบปี พ.ศ. 2547 (122,000 ราย)

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้สถิติข้อมูลจำนวนนักท่องเที่ยวประจำปี พ.ศ. 2547 ของอุทยานแห่งชาติแก่งกระจาน จังหวัดเพชรบุรี มาเป็นเกณฑ์ในการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสม

$$n = \frac{122,000}{1+122,000(0.05)^2}$$

$$= 398.69$$

แต่ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ได้เพิ่มจำนวนตัวอย่างขึ้นเป็น 400 ราย

1. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (descriptive statistics) การวิเคราะห์ที่ได้ข้อมูลจากแบบสอบถาม มาวิเคราะห์เพื่อหาค่าสถิติอย่าง ง่ายๆ เช่น การแจกแจงความถี่ ค่าสูงสุด ค่าต่ำสุด ค่าเฉลี่ย (arithmetic mean หรือ \bar{X}) ค่าร้อยละ (percentage) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) และนำเสนอในรูปของตารางพร้อมคำอธิบายรวมถึงการการอภิปรายและวิจารณ์ผล

2. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ ในส่วนของการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณนี้ จะนำข้อมูลมาวิเคราะห์โดยใช้การประมวลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ เพื่อทำการวิเคราะห์หาค่าความสัมพันธ์ทางสถิติ โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์คำนวณค่าทางสถิติ เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม ที่ระดับความเชื่อมั่น 95 เปอร์เซ็นต์ เพื่อหาปัจจัยที่มีผลต่อการบริการในพื้นที่อุทยานแห่งชาติแก่งกระจาน จังหวัดเพชรบุรี โดยใช้สถิติดังต่อไปนี้ในการทดสอบสมมติฐาน

2.1 สถิติการทดสอบที (t-test) เพื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยแต่ละกลุ่มของตัวแปรอิสระที่จำแนกเป็น 2 กลุ่ม

2.2 สถิติการทดสอบเอฟ (F-test) เพื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยแต่ละกลุ่มของตัวแปรอิสระที่จำแนกออกเป็น 3 กลุ่มขึ้นไป

ผลและการวิจารณ์

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการบริการในพื้นที่อุทยานแห่งชาติแก่งกระจาน จังหวัดเพชรบุรี ปรากฏผลการศึกษาดังนี้

สภาพเศรษฐกิจ สังคม รูปแบบลักษณะการท่องเที่ยวและกิจกรรมนันทนาการของนักท่องเที่ยว

ผลการศึกษาสภาพเศรษฐกิจ สังคม รูปแบบลักษณะการท่องเที่ยวและกิจกรรมนันทนาการของนักท่องเที่ยวในพื้นที่อุทยานแห่งชาติแก่งกระจาน จังหวัดเพชรบุรี ดังรายละเอียด มีดังนี้ (แสดงในตารางที่ 1)

เพศ ผลการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวที่ทำการศึกษาค้นคว้าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวน ร้อยละ 54.75 ในส่วนที่เหลือเป็นเพศชายมีจำนวน ร้อยละ 45.25

อายุ ผลการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวที่ทำการศึกษาค้นคว้าส่วนใหญ่มีอายุในช่วง 15-30 ปี มีจำนวน ร้อยละ 66.50 รองลงมา มีอายุในช่วง 31-45 ปี มีจำนวน ร้อยละ 28.50 น้อยที่สุด มีอายุ 46-60 ปี มีจำนวน ร้อยละ 5.00

สถานภาพสมรส ผลการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวที่ทำการศึกษาค้นคว้า เป็นโสด มีจำนวน ร้อยละ 62.00 สมรส/อยู่ด้วยกัน มีจำนวน ร้อยละ 33.75 หม้าย/หย่าร้าง มีจำนวน ร้อยละ 2.50 สมรส/แยกกันอยู่มี จำนวน ร้อยละ 2.00

การศึกษา ผลการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวที่ทำการศึกษาค้นคว้า มีการศึกษา มีจำนวน ร้อยละ 98.75 ไม่มีการศึกษา มีจำนวน ร้อยละ 1.25

ระดับการศึกษา ผลการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวที่ทำการศึกษาค้นคว้า เป็นผู้สำเร็จการศึกษาแล้วหรือกำลังศึกษา มีจำนวน ร้อยละ 98.50 โดยประกอบด้วยนักท่องเที่ยวที่ระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่า มีจำนวน ร้อยละ 63.50 รองลงมา ในระดับอนุปริญญา/ปวส มีจำนวน ร้อยละ 19.25 มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช มีจำนวน ร้อยละ 11.50 และน้อยที่สุด ประถมศึกษา/มัธยมศึกษาตอนต้น มีจำนวน ร้อยละ 4.50

จำนวนสมาชิกในครัวเรือน ผลการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวที่ทำการศึกษาส่วนใหญ่มีสมาชิกจำนวนในครัวเรือน 3 คน มีจำนวน ร้อยละ 30.75 มีสมาชิกจำนวนในครัวเรือน 4 คน มีจำนวน ร้อยละ 30.25 สมาชิกในครัวเรือนมากกว่า 4 คน ขึ้นไป มีจำนวน ร้อยละ 22.00 และน้อยที่สุด มีสมาชิกจำนวนในครัวเรือน 2 คน มีจำนวน ร้อยละ 10.00

อาชีพหลัก ผลการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวที่ทำการศึกษาส่วนใหญ่มี มีอาชีพรับราชการ มีจำนวน ร้อยละ 30.25 รองลงมา มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว มีจำนวน ร้อยละ 25.00 มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีจำนวน ร้อยละ 24.00 มีอาชีพรับจ้างทั่วไป มีจำนวน ร้อยละ 7.50 มีอาชีพค้าขาย มีจำนวน ร้อยละ 7.75 และน้อยที่สุดมีอาชีพเกษตรกรกรรม มีจำนวน ร้อยละ 5.50

อาชีพรอง ผลการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวที่ทำการศึกษาส่วนใหญ่ ไม่มีอาชีพรอง มีจำนวน ร้อยละ 90.75 ส่วนที่เหลือ มีอาชีพรองมีจำนวน ร้อยละ 9.25 โดยนักท่องเที่ยวมีอาชีพรองที่ทำการศึกษาส่วนใหญ่ มีอาชีพเลี้ยงสัตว์ มีจำนวน ร้อยละ 48.64 มีอาชีพรับจ้าง มีจำนวน ร้อยละ 29.72 มีอาชีพรับข้าราชการ มีจำนวน ร้อยละ 13.51 มีอาชีพเกษตรกรกรรม มีจำนวน ร้อยละ 5.40 และน้อยที่สุด มีอาชีพค้าขาย มีจำนวน ร้อยละ 2.70

รายได้รวมของครัวเรือน ผลการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวที่ทำการศึกษาส่วนใหญ่มีรายได้รวมของครัวเรือนอยู่ในช่วง 200,001-300,000 บาทต่อปี มีจำนวน ร้อยละ 47.50 รองลงมา มีรายได้รวมอยู่ในช่วง 300,001-400,000 บาทต่อปี มีจำนวน ร้อยละ 25.00 มีรายได้รวมอยู่ในช่วง 100,001-200,000 บาทต่อปี มีจำนวน ร้อยละ 14.25 มีรายได้รวมอยู่ในช่วง มากกว่า 400,000 บาทต่อปี มีจำนวน ร้อยละ 10.75 และน้อยที่สุดมีรายได้รวมอยู่ในช่วง น้อยกว่า 100,000 บาทต่อปี มีจำนวน ร้อยละ 2.50

รายจ่ายรวมของครัวเรือน ผลการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวที่ทำการศึกษาส่วนใหญ่มีรายจ่ายรวมของครัวเรือนอยู่ในช่วง 200,001-300,000 บาทต่อปี มีจำนวน ร้อยละ 46.25 รองลงมา มีรายจ่ายรวมอยู่ในช่วง 300,000-400,000 บาทต่อปี มีจำนวน ร้อยละ 26.75 มีรายจ่ายรวมอยู่ในช่วง 100,001-200,000 บาทต่อปี มีจำนวน ร้อยละ 13.25 มีรายจ่ายรวมอยู่ในช่วงมากกว่า 400,000 บาทต่อปี มีจำนวน ร้อยละ 10.00 และน้อยที่สุดรายจ่ายรวมอยู่ในช่วงน้อยกว่า 100,000 บาทต่อปี มีจำนวน ร้อยละ 3.75

ที่อยู่ปัจจุบัน ผลการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวที่ทำการศึกษารายใหญ่มีที่อยู่ปัจจุบัน อยู่ในท้องที่จังหวัดในภาคกลางมีจำนวน ร้อยละ 75.75 รองลงมา มีที่อยู่ปัจจุบันอยู่ในท้องที่จังหวัดในภาคใต้ มีจำนวน ร้อยละ 14.25 มีที่อยู่ปัจจุบันอยู่ในท้องที่จังหวัดในภาคเหนือ มีจำนวน ร้อยละ 6.75 และน้อยที่สุดมีที่อยู่ปัจจุบันอยู่ในท้องที่จังหวัดในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีจำนวน ร้อยละ 3.50

ประเภทของกลุ่มนักท่องเที่ยว ผลการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวที่ทำการศึกษารายใหญ่ เดินทางมาท่องเที่ยวในลักษณะกลุ่มเพื่อน ร้อยละ 66.25 รองลงมาเดินทางมาในลักษณะของกลุ่มครอบครัว ร้อยละ 19.50 เดินทางมากับคนรัก มีจำนวน ร้อยละ 5.25 เดินทางมาราชการ มีจำนวน ร้อยละ 4.25 เดินทางมาคนเดียว มีจำนวน ร้อยละ 2.25 เดินทางมากับบริษัททัวร์ มีจำนวน ร้อยละ 1.50 และน้อยที่สุด เดินทางมาเข้าค่ายของนักเรียน/นักศึกษา มีจำนวน ร้อยละ 1.00

ขนาดของกลุ่มนักท่องเที่ยว ผลการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวที่ทำการศึกษารายใหญ่มีขนาดของกลุ่มนักท่องเที่ยวที่น้อยกว่า 5 คน มีจำนวน ร้อยละ 74.75 รองลงมา มีจำนวนนักท่องเที่ยวในกลุ่มอยู่ในช่วง 6-10 คน มีจำนวน ร้อยละ 18.00 จำนวนนักท่องเที่ยวในกลุ่มอยู่ในช่วง 16 คนขึ้นไป มีจำนวน ร้อยละ 4.00 และน้อยที่สุด มีจำนวนนักท่องเที่ยวในกลุ่มมากกว่า 11-15 คน มีจำนวน ร้อยละ 3.25

การค้างแรม ผลการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวที่ทำการศึกษารายใหญ่ ค้างแรม มีจำนวน ร้อยละ 82.25 ไม่ค้างแรม มีจำนวน ร้อยละ 17.75

จำนวนคืน ผลการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวที่ทำการศึกษารายใหญ่พักค้างคืน 3-4 คืน มีจำนวน ร้อยละ 67.25 พักค้างคืน 1-2 คืนจำนวน ร้อยละ 7.75 พักค้างคืน 6 คืนขึ้นไป จำนวน ร้อยละ 4.00 และน้อยที่สุด พักค้างคืน 4-5 คืน จำนวน ร้อยละ 3.25

ประเภทของสถานที่การพักค้างแรม ผลการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวที่ทำการศึกษารายใหญ่พักแรมโดยเต็นท์ของอุทยานแห่งชาติ มีจำนวน ร้อยละ 69.00 พักแรมที่อื่น ๆ มีจำนวน ร้อยละ 18.25 พักแรมบ้านพักในอุทยาน มีจำนวน ร้อยละ 7.75 พักแรมโดยเต็นท์ที่จัดเตรียมมาเอง มีจำนวน ร้อยละ 3.00 และน้อยที่สุด พักแรมรีสอร์ท/โรงแรม มีจำนวน ร้อยละ 2.00

การเดินทางมาท่องเที่ยวหรือมาเยือน ผลการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวที่ทำการศึกษาค้นคว้าส่วนใหญ่ไม่เคยมาเยือน/ครั้งแรก มีจำนวน ร้อยละ 66.00 เคยมาเยือน มีจำนวน ร้อยละ 34.00

จำนวนครั้งในการมาเยือน ผลการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวที่ทำการศึกษาค้นคว้าส่วนใหญ่เคยมาเยือน 1 ครั้ง มีจำนวน ร้อยละ 14.00 เคยมาเยือน จำนวน 2 ครั้ง มีจำนวน ร้อยละ 12.00 และน้อยที่สุด เคยมาเยือน 3 ครั้งขึ้นไป มีจำนวน ร้อยละ 8.00

การท่องเที่ยวภายในรอบระยะเวลา 1 ปี (สถานที่ท่องเที่ยวอื่น ๆ) ผลการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวที่ทำการศึกษาค้นคว้าส่วนใหญ่เดินทางท่องเที่ยว จำนวน 4 ครั้งขึ้นไปในรอบระยะเวลา 1 ปี มีจำนวน ร้อยละ 51.50 เดินทางท่องเที่ยว จำนวน 3 ครั้ง ในรอบระยะเวลา 1 ปี มีจำนวน ร้อยละ 32.00 เดินทางท่องเที่ยว จำนวน 1 ครั้ง ในรอบระยะเวลา 1 ปี มีจำนวน ร้อยละ 13.25 และน้อยที่สุด เดินทางท่องเที่ยว จำนวน 2 ครั้ง ในรอบระยะเวลา 1 ปี มีจำนวน ร้อยละ 3.25

ค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ในการเดินทาง ผลการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวที่ทำการศึกษาค้นคว้าส่วนใหญ่มีค่าใช้จ่ายน้อยกว่า 2,000 บาท มีจำนวน ร้อยละ 77.00 มีค่าใช้จ่ายในช่วง 2,001-3,000 บาท มีจำนวน ร้อยละ 11.75 และน้อยที่สุด มีค่าใช้จ่ายในช่วง 3,000 บาทขึ้นไป มีจำนวน ร้อยละ 11.25

วัตถุประสงค์ของการมาเดินทางมาเยือน ผลการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวที่ทำการศึกษาค้นคว้าส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ของการมาเดินทาง เพื่อพักผ่อนหย่อนใจ มีจำนวน ร้อยละ 87.50 เพื่อหาประสบการณ์การท่องเที่ยวเชิงนิเวศเป็นกลุ่ม มีจำนวน ร้อยละ 6.50 เพื่อการประชุม/อบรม/สัมมนา มีจำนวน ร้อยละ 4.00 เพื่อหาประสบการณ์การท่องเที่ยวเชิงนิเวศส่วนตัว มีจำนวน ร้อยละ 1.50 และน้อยที่สุด เพื่อการอื่น ๆ มีจำนวน ร้อยละ 0.05

ยานพาหนะที่ใช้ในการเดินทาง ผลการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวที่ทำการศึกษาค้นคว้าส่วนใหญ่เดินทางมาด้วยรถยนต์ส่วนตัว มีจำนวน ร้อยละ 87.00 รถเช่าเหมา มีจำนวน ร้อยละ 7.00 รถจักรยานยนต์ มีจำนวน ร้อยละ 1.75 รถประจำทาง มีจำนวน ร้อยละ 1.75 รถบริษัททัวร์ มีจำนวน ร้อยละ 1.50 และน้อยที่สุด การเดินทางยานพาหนะอื่น ๆ มีจำนวน ร้อยละ 0.50

กิจกรรมในการท่องเที่ยว ผลการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวที่ทำการศึกษาค้นคว้าส่วนใหญ่เดินดูผีเสื้อ มีจำนวน ร้อยละ 99.25 เดินดูนกในอุทยาน มีจำนวน ร้อยละ 98.25 ศึกษาความรู้จาก

ศูนย์บริการท่องเที่ยวของอุทยานมีจำนวน ร้อยละ 91.50 เติมนศึกษาธรรมชาติ มีจำนวน ร้อยละ 85.75 ทางเดินที่พักผ่อน มีจำนวน ร้อยละ 72.50 ประกอบอาหารรับประทานเอง มีจำนวน ร้อยละ 54.75 ซื่ออาหารรับประทาน มีจำนวน ร้อยละ 48.50 เดินป่าตามเส้นทางภายในอุทยาน มีจำนวน ร้อยละ 42.50 มีกิจกรรมกองไฟ มีจำนวน ร้อยละ 5.75 และน้อยที่สุด ทำกิจกรรมอื่น ๆ มีจำนวน ร้อยละ 2.50

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไป สภาพเศรษฐกิจและสังคม รูปแบบลักษณะการท่องเที่ยวและกิจกรรม นันทนาการและข้อมูลอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องของผู้ตอบแบบสอบถาม

(n=400)		
ลักษณะของข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
<u>เพศ</u>		
ชาย	181	45.25
หญิง	219	54.75
<u>อายุ</u>		
15-30 ปี	266	66.50
31-45 ปี	114	28.50
<u>สถานภาพสมรส</u>		
โสด	248	62.00
สมรส/อยู่ด้วยกัน	135	33.75
หม้าย/หย่าร้าง	10	2.50
สมรส/แยกกันอยู่	7	2.00
<u>การศึกษา</u>		
ไม่ได้เรียนหนังสือ	5	1.25
ประถมศึกษา/มัธยมศึกษาตอนต้น	18	4.50
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช	46	11.50
อนุปริญญา/ปวท/ปวส/หรือเทียบเท่า	77	19.25
ปริญญาตรีหรือสูงกว่า	254	63.50

		(n=400)	
ลักษณะของข้อมูล		จำนวน	ร้อยละ
<u>จำนวนสมาชิกในครัวเรือน</u>			
2 คน		40	10.00
3 คน		151	37.75
4 คน		121	30.25
มากกว่า 4 คน ขึ้นไป		88	22.00
<u>อาชีพหลัก</u>			
ค้าขาย		30	7.50
รับจ้าง		31	7.75
รับราชการ		121	30.25
เกษตรกรรวม		22	5.50
นักเรียน/นักศึกษา		96	24.00
ธุรกิจส่วนตัว		100	25.00
<u>อาชีพรอง</u>			
ไม่มี		363	90.75
มี		37	9.25
<u>ประเภทของอาชีพรอง</u>			
เกษตรกรรวม		2	5.40
ค้าขาย		1	2.70
รับจ้าง		11	29.72
รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ		5	13.51
เลี้ยงสัตว์		18	48.64
<u>รายได้ทั้งหมดของครัวเรือน</u>			
น้อยกว่า 100,000 บาท		10	2.50
100,001-200,000 บาท		57	14.25
200,001-300,000 บาท		190	47.50
300,001-400,000 บาท		100	25.00

(n=400)		
ลักษณะของข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
400,001 ขึ้นไป	43	10.75
<u>รายจ่ายทั้งหมดของครัวเรือน</u>		
น้อยกว่า 100,000 บาท	15	3.75
100,001-200,000 บาท	53	13.25
200,001-300,000 บาท	185	46.25
300,001-400,000 บาท	107	26.75
400,001 ขึ้นไป	40	10.00
<u>ที่อยู่ปัจจุบัน</u>		
ภาคกลาง/ภาคตะวันออก	303	75.50
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	14	3.50
ภาคเหนือ	27	6.75
ภาคใต้	56	14.25
<u>ประเภทกลุ่มนักท่องเที่ยว</u>		
เดินทางมาคนเดียว	9	2.25
เดินทางมากับคนรัก	21	5.25
เดินทางมากับครอบครัว	78	19.50
เดินทางมากับบริษัททัวร์	6	1.50
เดินทางมากับกลุ่มเพื่อน	265	66.25
เดินทางมาราชการ	17	4.25
เดินทางเข้าค่ายของนักเรียน/นักศึกษา	4	1.00
<u>ขนาดของกลุ่มนักท่องเที่ยว</u>		
น้อยกว่า 5 คน	299	74.75
6-10 คน	72	18.00
11-15 คน	13	3.25
16 คน ขึ้นไป	16	4.00

(n=400)		
ลักษณะของข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
<u>การค้างแรม</u>		
ไม่ค้าง	71	17.75
ค้างแรม	329	82.25
<u>จำนวนคืน</u>		
1-2 คืน	31	7.75
3-4 คืน	296	67.25
4 - 5 คืน	13	3.25
6 คืนขึ้นไป	16	4.00
<u>ประเภทสถานที่การพักค้างแรม</u>		
บ้านพักอุทยาน	31	7.75
เต็นท์ของอุทยานแห่งชาติ	276	69.00
เต็นท์ที่จัดเตรียมมาเอง	12	3.00
รีสอร์ทเอกชน/โรงแรม	8	2.00
อื่น ๆ	73	18.25
<u>การเดินทางมาเยือน</u>		
ไม่เคย/ครั้งแรก	264	66.00
เคย	136	34.00
<u>จำนวนครั้งในการมาเยือน</u>		
1 ครั้ง	53	13.25
2 ครั้ง	48	12.00
3 ครั้งขึ้นไป	32	8.00
<u>การท่องเที่ยวภายในรอบระยะเวลา 1 ปี</u>		
1 ครั้ง	53	13.25
2 ครั้ง	13	3.25
3 ครั้ง	128	32.00
4 ครั้งขึ้นไป	206	51.50

(n=400)		
ลักษณะของข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
<u>ค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ในการเดินทาง</u>		
น้อยกว่า-1,000 บาท	72	18.00
1,001-2,000 บาท	236	59.00
2,001-3,000 บาท	47	11.75
3,000 บาทขึ้นไป	45	11.25
<u>วัตถุประสงค์ของการมาท่องเที่ยว</u>		
ประชุม/อบรม/สัมมนา	16	4.00
หาประสบการณ์การท่องเที่ยวเชิงนิเวศส่วนตัว	6	1.50
หาประสบการณ์การท่องเที่ยวเชิงนิเวศเป็นกลุ่ม	26	6.50
เพื่อพักผ่อนหย่อนใจ	350	87.50
อื่น ๆ	2	0.50
<u>ยานพาหนะที่ใช้ในการเดินทาง</u>		
รถยนต์ส่วนตัว	346	87.00
รถจักรยานยนต์	7	1.75
รถประจำทาง	7	1.75
รถบริษัทนำเที่ยว	6	1.50
รถเช่าเหมา	28	7.00
อื่น ๆ	2	0.50
<u>กิจกรรมในการท่องเที่ยว</u>		
เดินป่าตามเส้นทางภายในอุทยาน	170	42.50
เดินดูนกในอุทยาน ฯ	393	98.25
เดินดูผีเสื้อ	397	99.25
เดินศึกษาธรรมชาติ	343	85.75
ศึกษาความรู้จากศูนย์บริการท่องเที่ยวของอุทยานฯ	366	91.50
กางเต็นท์พักแรม	290	72.50

	(n=400)	
ลักษณะของข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
มีกิจกรรมกองไฟ	23	5.75
ซื้ออาหารรับประทาน	194	48.50
อื่น ๆ	10	2.50

ความรู้เกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงนิเวศของนักท่องเที่ยว

จากการสอบถาม ความรู้เกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงนิเวศของนักท่องเที่ยว จำนวน 20 ข้อ ดังตารางที่ 2 พบว่า ข้อความที่นักท่องเที่ยวตอบถูกเกินกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป มีจำนวน 5 ข้อ คิดเป็นร้อยละ 25 ได้แก่

ข้อที่ 1 การนำพันธุ์ไม้หายากออกมาจากป่าเป็นการช่วยไม่ให้สูญพันธุ์

ข้อที่ 3 การจัดการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศส่วนหนึ่งคือ กระจายรายได้ให้กับชุมชนท้องถิ่นที่มีส่วนร่วมกับกิจกรรมการท่องเที่ยว

ข้อที่ 18 การท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ไม่นั้นความสะดวกสบาย

ข้อที่ 19 การให้ความพึงพอใจแก่นักท่องเที่ยวในการท่องเที่ยวมีขอบเขตรักษาสิ่งแวดล้อมรับผิดชอบสิ่งที่ทำ เป็นการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ

ข้อที่ 20 ท่องเที่ยวโดยการใช้เสียง เป็นการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ

ข้อความที่นักท่องเที่ยวตอบถูกเกินกว่าร้อยละ 70-80 มีจำนวน 2 ข้อ คิดเป็นร้อยละ 10 ได้แก่

ข้อที่ 2. การท่องเที่ยวในแหล่งธรรมชาติที่สวยงาม เป็นเอกลักษณ์เฉพาะถิ่น คือ การท่องเที่ยวเชิงนิเวศ

ข้อที่ 17. การซื้อพืชที่หายาก หรือใกล้สูญพันธุ์ กลับไปฝากเพื่อนเป็นการช่วย
ประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวเชิงนิเวศ

ข้อความที่นักท่องเที่ยวตอบถูกเกินกว่าร้อยละ 67-79 มีจำนวน 1 ข้อ ได้แก่

ข้อที่ 4. การจัดที่ทิ้งขยะไว้ให้นักท่องเที่ยวในสถานที่ท่องเที่ยวตามธรรมชาติเป็นการ
ทำลายธรรมชาติ

ส่วนข้อความที่นักท่องเที่ยวตอบถูกน้อยกว่าร้อยละ 50 มีอยู่จำนวน 12 ข้อ คิดเป็นร้อยละ
60 คือ

ข้อที่ 5. การท่องเที่ยวเชิงนิเวศ เป็นเรื่องของการท่องเที่ยวที่ใช้เงินน้อย

ข้อที่ 6. การที่ผู้ไปท่องเที่ยวพยายามทำลายสิ่งแวดล้อมให้น้อยที่สุดเป็นการท่องเที่ยวเชิง
นิเวศ

ข้อที่ 7. การท่องเที่ยวเชิงนิเวศ เป็นการท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวใดก็ได้

ข้อที่ 8. การสร้างทางเดินเท้าผ่านบริเวณที่มีพันธุ์ไม้หายากเป็นการจัดการการท่องเที่ยวเชิง
นิเวศที่เข้าถึงแหล่งท่องเที่ยวมาก

ข้อที่ 9. การเข้าไปท่องเที่ยว สัมผัสกับระบบนิเวศซึ่งแตกต่างกันอย่างชัดเจนในพิภพทัศน์
ทางธรรมชาติที่ใดก็ได้ ถือเป็น การท่องเที่ยวเชิงนิเวศ

ข้อที่ 10. นักท่องเที่ยวเป็นหมู่คณะใหญ่ เป็นการท่องเที่ยวเชิงนิเวศได้เพียงแต่มีรูปแบบ
กิจกรรมที่ทำลายสิ่งแวดล้อมน้อย

ข้อที่ 11 แหล่งที่มีสัตว์ป่าชุกชุม เป็นสถานที่จัดกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ

ข้อที่ 12. กิจกรรมทั้งหมดที่อาศัยธรรมชาติเป็นพื้นฐานในการรองรับกิจกรรม โดยมีการ
เรียนรู้ธรรมชาติ เป็นกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ

ข้อที่ 13. การท่องเที่ยวศึกษาธรรมชาติ จัดเป็นกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ

ข้อที่ 14. การกางเต็นท์พักแรมนอกพื้นที่ แต่งตั้งใช้เสียงรบกวนธรรมชาติเป็นการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ

ข้อที่ 15. การเปิดเส้นทางเดินใหม่ในแหล่งท่องเที่ยว เป็นกิจกรรมแสวงหาความรู้ใหม่ ๆ ของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ

ข้อที่ 16. พื้นที่ ๆ ยังไม่พัฒนาเพื่อการจัดการท่องเที่ยวสามารถเก็บหาสิ่งใด ๆ เพื่อศึกษาเรียนรู้ได้

ประเด็นเหล่านี้ เป็นความรู้ความเข้าใจเบื้องต้นที่เกี่ยวกับนักท่องเที่ยว หากมีความรู้ความเข้าใจถูกต้องแล้วก็จะนำไปสู่การปฏิบัติตนในฐานะนักท่องเที่ยวเชิงนิเวศ เพื่อให้การท่องเที่ยวเชิงนิเวศยั่งยืนต่อไป เนื่องจากทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมถูกกระทบน้อยมาก ซึ่งสอดคล้องกับที่สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และสิ่งแวดล้อม (2540) ได้ระบุไว้ว่า การจัดการท่องเที่ยวเชิงนิเวศนั้นต้องจัดให้มีการศึกษาเกี่ยวกับสภาพแวดล้อม และระบบนิเวศของแหล่งท่องเที่ยว เป็นการเพิ่มพูนความรู้ประสบการณ์ ความประทับใจ เพื่อสร้างความตระหนัก และปลูกจิตสำนึกทั้งต่อนักท่องเที่ยวประชาชนท้องถิ่น และผู้ประกอบการที่เกี่ยวข้อง (ตารางที่ 2)

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของคะแนนความรู้เกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงนิเวศของนักท่องเที่ยวเป็น

รายชื่อ	(n=400)	
	ตอบถูก	ตอบผิด
1. การนำพันธุ์ไม้หายากออกมาจากป่าเป็นการช่วยไม่ให้สูญพันธุ์	318 (80.41)	82 (19.59)
2. การท่องเที่ยวในแหล่งธรรมชาติที่สวยงาม เป็นเอกลักษณ์เฉพาะถิ่น คือ การท่องเที่ยวเชิงนิเวศ	305 (77.06)	95 (22.94)
3. การจัดการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศส่วนหนึ่งคือ กระจายรายได้ให้กับชุมชนท้องถิ่นที่มีส่วนร่วมกับกิจกรรมการท่องเที่ยว	349 (88.40)	51 (11.60)

ตารางที่ 2 (ต่อ)

ความรู้เกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ	(n=400)	
	ตอบถูก	ตอบผิด
4. การจัดที่ทิ้งขยะไว้ให้นักท่องเที่ยวในสถานที่ท่องเที่ยวตามธรรมชาติเป็นการทำลายธรรมชาติ	260 (67.01)	128 (32.99)
5. การท่องเที่ยวเชิงนิเวศ เป็นเรื่องของการท่องเที่ยวที่ใช้เงินน้อย	123 (30.15)	277 (69.85)
6. การที่ผู้ไปท่องเที่ยวพยายามทำลายสิ่งแวดล้อมให้น้อยที่สุดเป็นการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ	99 (23.97)	301 (76.03)
7. การท่องเที่ยวเชิงนิเวศ เป็นการท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวใดก็ได้	154 (38.14)	246 (61.86)
8. การสร้างทางเดินเท้าผ่านบริเวณที่มีพันธุ์ไม้หายากเป็นการจัดการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศที่เข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว	157 (38.92)	243 (61.08)
9. การเข้าไปท่องเที่ยว สัมผัสกับระบบนิเวศซึ่งแตกต่างกันอย่างชัดเจนในพิภพทัศน์ทางธรรมชาติที่ใดก็ได้ ถือเป็นการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ	165 (40.98)	235 (59.02)
10. นักท่องเที่ยวเป็นหมู่คณะใหญ่ เป็นการท่องเที่ยวเชิงนิเวศได้ เพียงแต่มีรูปแบบกิจกรรมที่ทำลายสิ่งแวดล้อมน้อย	120 (29.38)	280 (70.62)
11. แหล่งที่มีสัตว์ป่าชุกชุม เป็นสถานที่จัดกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ	200 (50.00)	200 (50.00)
12. กิจกรรมทั้งหมดที่อาศัยธรรมชาติเป็นพื้นฐานในการรองรับกิจกรรมโดยมีการเรียนรู้ธรรมชาติ เป็นกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ	67 (15.72)	333 (84.28)

ตารางที่ 2 (ต่อ)

	(n=400)	
ความรู้เกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ	ตอบถูก	ตอบผิด
13. การล่องเรือศึกษาธรรมชาติ จัดเป็นกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ	146 (36.08)	254 (63.92)
14. การกางเต็นท์พักแรมนอกพื้นที่ แต่งค่าใช้จ่ายระบบกวนธรรมชาติ เป็นการจ้ดกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ	92 (23.00)	308 (77.00)
15. การเปิดเส้นทางเดินใหม่ในแหล่งท่องเที่ยว เป็นกิจกรรมแสวงหาความรู้ใหม่ ๆ ของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ	147 (36.34)	253 (63.66)
16. พื้นที่ ๆ ยังไม่พัฒนาเพื่อการจัดการท่องเที่ยว สามารถเก็บหาสิ่งใด ๆ เพื่อศึกษาเรียนรู้ได้	173 (43.04)	227 (56.96)
17. การซื้อพืชที่หายาก หรือใกล้สูญพันธุ์ กลับไปฝากเพื่อน เป็นการช่วยประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวเชิงนิเวศ	307 (77.58)	93 (22.42)
18. การท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ไม่นั่นความสะดวกสบาย	339 (85.82)	61 (14.18)
19. การให้ความพึงพอใจแก่นักท่องเที่ยวในการท่องเที่ยวมีขอบเขตรักษาสิ่งแวดล้อมรับผิดชอบสิ่งที่ทำ เป็นการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ	330 (83.50)	70 (16.50)
20. ท่องเที่ยวโดยการใช้เสียง เป็นการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ	323 (81.70)	77 (18.30)
<u>เฉลี่ย</u>	207.7 (52.18)	191.3 (47.82)

**ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการบริการในพื้นที่
อุทยานแห่งชาติแก่งกระจาน จังหวัดเพชรบุรี**

การศึกษาเกี่ยวกับความความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการบริการในพื้นที่อุทยานแห่งชาติแก่งกระจาน จังหวัดเพชรบุรี ผู้วิจัยได้สอบถามนักท่องเที่ยวกลุ่มเป้าหมายเกี่ยวกับความความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการบริการต่าง ๆ จำนวน 9 รายการ ได้แก่ (1) การคมนาคมและการบริการขนส่ง (2) การบริการของมัคคุเทศก์ (3) การบริการของบ้านพัก (4) การบริการลานกางเต็นท์ (5) การบริการร้านอาหาร (6) การบริการของที่ระลึก (7) การบริการความปลอดภัยภายในอุทยานฯ (8) สภาพทางกายภาพของแหล่งท่องเที่ยว (9) บุคลิกของผู้บริการการท่องเที่ยว โดยในแต่ละรายการจะมีคำถามที่เกี่ยวกับการบริการแยกย่อยเป็นรายข้อเพื่อให้นักท่องเที่ยวเลือกตอบตามความพึงพอใจของตนเองว่าอยู่ใน 5 ระดับ ที่กำหนดให้คำตอบแสดงระดับความพึงพอใจแต่ละข้อของนักท่องเที่ยวทุกคน นำมาหาค่าเฉลี่ยรายข้อและค่าเฉลี่ยในภาพรวมของทุกข้อ เพื่อหาระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการให้บริการ ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการบริการในพื้นที่อุทยานแห่งชาติแก่งกระจาน จังหวัดเพชรบุรี อยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยในภาพรวม ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการบริการในพื้นที่อุทยานแห่งชาติแก่งกระจาน จังหวัดเพชรบุรี มีค่าเท่ากับ 3.72

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการบริการผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการให้บริการในพื้นที่อุทยานแห่งชาติแก่งกระจาน จังหวัดเพชรบุรี อยู่ในระดับสูงมากมีดังนี้คือ

- (1) การคมนาคมและบริการขนส่ง ถนนเข้าถึงอุทยานฯอยู่ในระดับ 4.53 ถนนเข้าถึงที่พักอยู่ในระดับ 4.23
- (2) การบริการของมัคคุเทศก์ ความรอบรู้ในแหล่งท่องเที่ยวอยู่ในระดับ 4.28
- (3) การบริการบ้านพัก ความสะอาดอยู่ในระดับ 4.50 ความเป็นธรรมชาติอยู่ในระดับ 4.37
- (4) ลานกางเต็นท์ ความเหมาะสมของสถานที่อยู่ในระดับ 4.55
- (5) ความปลอดภัยของอุทยาน ความปลอดภัยการเดินทางเข้าถึงในอุทยานฯอยู่ในระดับ 4.26
- (6) สภาพทางกายภาพของแหล่งท่องเที่ยว ภูมิทัศน์โดยทั่วไปของแหล่งท่องเที่ยวอยู่ในระดับ 4.48 ความโดดเด่นของแหล่งท่องเที่ยวอยู่ในระดับ 4.68 ความเป็นธรรมชาติของแหล่งท่องเที่ยวอยู่ในระดับ 4.68

(7) บุคลิกของผู้บริการการท่องเที่ยว บริการด้วยความเต็มใจอยู่ในระดับ 4.26

สภาพทางกายภาพของแหล่งท่องเที่ยว เป็นข้อที่นักท่องเที่ยวพึงพอใจสูงสุดและแสดงว่าการบริการของอุทยานฯ อยู่ในเกณฑ์ดีมาก เป็นที่พอใจของนักท่องเที่ยวเป็นอย่างมาก สมควรอย่างยิ่งที่จะต้องดูแลและรักษาระดับมาตรฐานไว้ หรือปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการบริการ ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการให้บริการในพื้นที่อุทยานแห่งชาติแก่งกระจาน จังหวัดเพชรบุรี อยู่ในระดับสูง มีดังนี้คือ

(1) การคมนาคมและบริการขนส่ง ถนนเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยวอยู่ในระดับ 3.89 เวลาในการเดินทางเข้าถึงอุทยานฯอยู่ในระดับ 4.00 เวลาในการเดินทางเข้าที่พักอยู่ในระดับ 3.97 ระยะทางที่เข้าถึงอุทยานฯอยู่ในระดับ 3.74

(2) การบริการของมัคคุเทศก์ ความเป็นกันเองของมัคคุเทศก์อยู่ในระดับ 4.20 ความซื่อสัตย์ต่ออาชีพอยู่ในระดับ 4.09 การให้ความรู้เรื่องพืชอยู่ในระดับ 3.82 การให้ความรู้เรื่องสัตว์อยู่ในระดับ 3.81 การให้ความรู้เรื่องแหล่งท่องเที่ยวอยู่ในระดับ 4.05 การให้ความรู้เรื่องจุดที่พักที่ชมวิวยู่ในระดับ 4.06

(3) การบริการบ้านพัก สิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับ 4.13

(4) ลานกางเต็นท์ ความพอเพียงของห้องน้ำอยู่ในระดับ 4.08 ความสะอาดของห้องน้ำอยู่ในระดับ 4.06 ความเป็นธรรมชาติลานกางเต็นท์อยู่ในระดับ 4.44 ความเพียงพอของภาชนะรองรับขยะอยู่ในระดับ 3.71 ความสะอาดของสถานที่โดยรอบอยู่ในระดับ 3.78

(5) การบริการร้านอาหาร ความสะอาดของอาหารอยู่ในระดับ 3.87 ความเหมาะสมของราคาอยู่ในระดับ 3.75

(6) การบริการขายของที่ระลึก ราคาของที่ระลึกอยู่ในระดับ 3.99 ปริมาณของสินค้าที่จำหน่ายอยู่ในระดับ 3.91ความเหมาะสมของสถานที่ของที่ระลึกอยู่ในระดับ 4.06

(7) ความปลอดภัยของอุทยาน ความปลอดภัยการเดินทางถึงแหล่งท่องเที่ยวอยู่ในระดับ 4.09 ความปลอดภัยการเดินทางเข้าถึงสถานที่ชมวิวยู่ในระดับ 4.04 ความปลอดภัยในบริเวณที่พักอยู่ในระดับ 3.17

(8) บุคลิกของผู้บริการการท่องเที่ยว มีจรรยาบรรณจริยธรรมในอาชีพอยู่ในระดับ 4.17 มีความอดทนต่อความผิดของลูกค้าอยู่ในระดับ 4.09 มีดุลยพินิจในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าอยู่ในระดับ 3.88

นั่นคือ การบริการของอุทยานฯ อยู่ในเกณฑ์ดี เป็นที่พอใจของนักท่องเที่ยว สมควรอย่างยิ่งที่จะต้องดูแลและรักษาระดับมาตรฐานไว้ หรือปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นต่อไป ความปลอดภัยของอุทยาน ความปลอดภัยในบริเวณที่พักอยู่ในระดับ 3.17 เป็นข้อที่นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจน้อยที่สุด

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการบริการผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการให้บริการในพื้นที่อุทยานแห่งชาติแก่งกระจาน จังหวัดเพชรบุรี อยู่ในระดับปานกลาง มีดังนี้คือ

(1) การคมนาคมและบริการขนส่ง ปริมาณรถเข้าออกอุทยานอยู่ในระดับ 3.07 ความชัดเจนของป้ายบอกทางอยู่ในระดับ 3.09 ราคาค่าโดยสารไป-กลับต่อวันอยู่ในระดับ 3.00 มารยาทในการขับรถอยู่ในระดับ 2.99

(2) การบริการของมัคคุเทศก์ ค่าบริการในการนำชมแหล่งท่องเที่ยวอยู่ในระดับ 3.28 การช่วยเหลือเมื่ออุบัติเหตุเล็กน้อยอยู่ในระดับ 3.37

(3) การบริการบ้านพัก ความปลอดภัยอยู่ในระดับ 3.80

(4) ลานกางเต็นท์ ความปลอดภัยบริเวณลานกางเต็นท์อยู่ในระดับ 3.32 ราคาเช่าเต็นท์ต่อหลังอยู่ในระดับ 3.15 ความชัดเจนของป้ายกฎระเบียบอยู่ในระดับ 3.75 ความชัดเจนของป้ายสื่อความหมายอยู่ในระดับ 3.37

(5) การบริการร้านอาหาร ความเหมาะสมของรสชาติของอาหารอยู่ในระดับ 3.26 คุณภาพของอาหารอยู่ในระดับ 3.28 ความเหมาะสมของปริมาณอาหาร/ราคาอยู่ในระดับ 2.94 ความพอเพียงของโต๊ะรับประทานอาหารอยู่ในระดับ 2.70 ความสะอาดของบริเวณร้านอาหารอยู่ในระดับ 2.55 มารยาทของพนักงานขายอาหารอยู่ในระดับ 2.12 ความเพียงพอของจำนวนร้านค้าขายอาหารอยู่ในระดับ 2.44

(6) การบริการขายของที่ระลึก ความหลากหลายของที่ระลึกอยู่ในระดับ 3.29 ความมีเอกลักษณ์ของที่ระลึกอยู่ในระดับ 4.27 ความเป็นธรรมชาติของที่ระลึกอยู่ในระดับ 4.36 มารยาทของพนักงานขายอยู่ในระดับ 2.96

(7) ความปลอดภัยของอุทยาน การดูแลความปลอดภัยของเจ้าหน้าที่อยู่ในระดับ 3.17 ป้ายแสดงข้อห้ามต่าง ๆ อยู่ในระดับ 3.06

(8) สภาพทางกายภาพของแหล่งท่องเที่ยว ความชัดเจนของป้ายตามเส้นทางอยู่ในระดับ 3.34 ความเพียงพอของป้ายตามเส้นทางอยู่ในระดับ 3.30

(9) บุคลิกของผู้บริการการท่องเที่ยว มีความรู้ในด้านภาษาอยู่ในระดับ 3.24 ความสามารถในการถ่ายทอดอยู่ในระดับ 2.98 มีความรู้เรื่องสันตนาการเชิงนิเวศอยู่ในระดับ 2.93

นั่นคือ จะต้องมีการพัฒนาปรับปรุงการบริการในส่วนที่บกพร่องอยู่ในบางประการตามความเหมาะสมให้มีสภาพที่ดีขึ้นกว่าเดิม การบริการร้านอาหาร มารยาทของพนักงานขายอาหารอยู่ในระดับ 2.12 เป็นข้อที่นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจน้อยที่สุด

ตารางที่ 3 ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการให้บริการในพื้นที่อุทยานแห่งชาติแก่งกระจาน จังหวัดเพชรบุรี

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการให้บริการ													
การบริการ	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		ไม่พอใจ		คะแนนเฉลี่ย	S.D	ระดับความพึงพอใจ
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ			
การคมนาคมและบริการขนส่ง													
ถนนเข้าถึงอุทยานฯ	258	64.50	106	26.50	31	7.75	3	0.25	2	0.50	4.53	0.47	มากที่สุด
ถนนเข้าถึงที่พัก	157	39.25	187	46.75	52	13.00	3	0.25	1	0.25	4.23	0.73	มากที่สุด
ถนนเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว	51	12.75	268	67.00	72	18.00	8	2.00	1	0.25	3.89	0.64	มาก
เวลาในการเดินทางเข้าถึงอุทยานฯ	80	20.00	250	62.50	65	16.25	4	1.00	1	0.25	4.00	0.66	มาก
เวลาในการเดินทางเข้าที่พัก	77	19.25	243	60.25	76	19.00	3	0.75	1	0.25	3.97	0.67	มาก
ปริมาณรถเข้าออกอุทยานฯ	12	3.00	59	14.75	278	69.50	49	12.25	1	0.25	3.07	0.64	ปานกลาง
ระยะทางที่เข้าถึงอุทยานฯ	31	7.75	247	61.75	114	28.50	7	1.75	1	0.25	3.74	0.64	มาก
ความชัดเจนของป้ายบอกทาง	9	2.25	90	22.50	232	58.00	68	17.00	1	0.25	3.09	0.70	ปานกลาง
ราคาค่าโดยสารไป-กลับต่อวัน	7	1.75	77	19.25	225	56.25	88	22.00	1	0.25	3.00	0.72	ปานกลาง
มารยาทในการขับรถ	8	2.00	77	19.25	227	56.75	86	21.50	1	0.25	2.99	0.72	ปานกลาง
เฉลี่ย		17.25		40.05		34.30		7.87		0.27	3.55	0.63	สูงมาก

ตารางที่ 3(ต่อ)

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการให้บริการ													
การบริการ	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		ไม่พอใจ		คะแนนเฉลี่ย	S.D	ระดับความพึงพอใจ
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ			
การบริการของมัคคุเทศก์													
ความรอบรู้ในแหล่งท่องเที่ยว	165	41.25	187	46.75	46	11.50	1	0.25	1	0.25	4.28	0.70	มากที่สุด
ความเป็นกันเองของมัคคุเทศก์	147	36.75	193	48.25	58	14.50	1	0.25	1	0.25	4.20	0.72	มาก
ความซื่อสัตย์ต่ออาชีพ	77	19.25	243	60.25	76	19.00	3	0.25	1	0.25	4.09	0.75	มาก
ค่าบริการในการนำชมแหล่งท่องเที่ยว	13	3.25	113	28.25	251	62.75	22	5.50	1	0.25	3.28	0.64	ปานกลาง
การให้ความรู้เรื่องพืช	45	11.25	246	61.50	106	26.50	2	0.50	1	0.25	3.82	0.63	มาก
การให้ความรู้เรื่องสัตว์	41	10.25	251	62.75	104	26.00	3	0.75	1	0.25	3.81	0.63	มาก
การให้ความรู้เรื่องแหล่งท่องเที่ยว	125	31.25	178	44.50	91	22.75	5	1.25	1	0.25	4.05	0.79	มาก
การให้ความรู้เรื่องจุดที่พักที่ชมวิว	131	32.75	177	44.25	83	20.75	7	1.75	2	0.50	4.06	0.82	มาก
การช่วยเหลือเมื่ออุบัติเหตุเล็กน้อย	15	3.75	148	37.00	211	52.75	23	5.75	1	0.25	3.37	0.69	ปานกลาง
เฉลี่ย		21.08		48.87		28.50		1.80		0.27	3.88	0.70	มาก

ตารางที่ 3 (ต่อ)

การบริการ	ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการให้บริการ												ระดับความพึงพอใจ
	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		ไม่พึงพอใจ		คะแนนเฉลี่ย	S.D.	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ			
การบริการของบ้านพัก													
ความสะอาด	245	61.25	118	29.50	34	8.50	2	0.50	1	0.25	4.50	0.72	มากที่สุด
สิ่งอำนวยความสะดวก	129	32.25	204	51.00	64	16.00	2	0.50	1	0.25	4.13	0.74	มาก
ความปลอดภัย	83	20.75	179	44.75	121	30.25	13	3.25	3	0.75	3.80	0.84	ปานกลาง
ความเป็นธรรมชาติ	202	50.50	153	38.25	41	10.25	1	0.25	2	0.50	4.37	0.75	มากที่สุด
เฉลี่ย		41.18		40.87		16.25		1.12		0.43	4.20	0.75	มาก

ตารางที่ 3(ต่อ)

ข้อความ	ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการบริการ										คะแนนเฉลี่ย	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		ไม่พึงพอใจ				
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ			
ลานกางเต็นท์													
ความเหมาะสมของสถานที่	259	64.75	110	27.50	29	7.25	0	0	2	0.50	4.55	0.70	มากที่สุด
ความพอเพียงของห้องน้ำ	118	29.50	205	51.25	72	18.00	3	0.75	2	0.50	4.08	0.76	มาก
ความสะอาดของห้องน้ำ	112	28.00	212	53.00	71	17.75	3	0.75	2	0.50	4.06	0.75	มาก
ความปลอดภัยบริเวณลานกางเต็นท์	104	26.00	244	61.00	23	5.75	0	0	2	0.50	3.32	0.72	ปานกลาง
ราคาค่าเช่าเต็นท์ต่อหลัง	11	2.75	97	24.25	239	59.75	50	12.50	1	0.25	3.15	0.71	ปานกลาง
ความเป็นธรรมชาติลานกางเต็นท์	229	57.25	124	31.00	45	1.25	0	0	2	0.50	4.44	0.75	มาก
ความชัดเจนของป้ายกฎระเบียบ	7	1.75	164	41.00	211	52.75	0	0	15	3.75	3.38	0.66	ปานกลาง
ความชัดเจนของป้ายสื่อความหมาย	7	1.75	158	39.50	218	54.50	0	0	2	0.50	3.37	0.63	ปานกลาง
ความเพียงพอของภาชนะรองรับขยะ	70	17.50	168	42.00	145	36.25	15	3.75	2	0.50	3.71	0.83	มาก
ความสะอาดของสถานที่โดยรอบ	76	19.00	183	45.75	125	31.25	13	3.25	3	0.75	3.78	0.83	มาก
เฉลี่ย		24.82		41.62		28.45		2.15		0.82	3.78	0.73	มาก

ตารางที่ 3 (ต่อ)

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการบริการ													
ข้อความ	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		ไม่พึงพอใจ		คะแนนเฉลี่ย	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ			
การบริการร้านอาหาร													
ความสะอาดของอาหาร	66	16.50	234	58.50	89	22.25	10	2.50	1	0.25	3.87	0.74	มาก
ความเหมาะสมของราคา	43	10.75	235	58.75	108	27.00	13	3.25	1	0.25	3.75	0.72	มาก
รสชาติของอาหาร	14	3.50	130	32.50	217	54.25	27	6.75	12	3.00	3.26	0.78	ปานกลาง
คุณภาพของอาหาร	12	3.00	132	33.00	222	55.50	26	6.50	8	2.00	3.28	0.73	ปานกลาง
ความเหมาะสมของปริมาณอาหาร/ราคา	7	1.75	76	19.00	217	54.25	91	22.75	9	2.25	2.94	0.77	ปานกลาง
ความพอเพียงของโต๊ะรับประทานอาหาร	2	0.50	48	12.00	193	48.25	145	36.25	12	3.00	2.70	0.74	ปานกลาง
ความสะอาดของบริเวณร้านอาหาร	3	0.75	28	7.00	174	43.50	178	44.50	17	4.25	2.55	0.73	ปานกลาง
มารยาทของพนักงานขายอาหาร	3	0.75	28	7.00	93	23.25	170	42.50	106	26.50	2.12	0.92	ปานกลาง
ความเพียงพอของจำนวนร้านค้าขายอาหาร	2	0.50	26	6.50	162	40.50	171	42.75	39	9.75	2.44	0.78	ปานกลาง
เฉลี่ย		4.22		26.08		40.97		23.08		5.69	2.99	0.76	ปานกลาง

ตารางที่ 3 (ต่อ)

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการบริการ													
การบริการ	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		ไม่พึงพอใจ		คะแนนเฉลี่ย	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ			
การบริการขายของที่ระลึก													
ราคาของที่ระลึก	70	17.50	270	67.50	51	12.75	6	1.50	3	0.75	3.99	0.66	มาก
ปริมาณของสินค้าที่จำหน่าย	15	3.75	127	31.75	222	55.50	33	8.25	3	0.75	3.91	0.65	มาก
ความหลากหลายของที่ระลึก	11	2.75	118	29.50	233	58.25	35	8.75	3	0.75	3.29	0.77	ปานกลาง
ความมีเอกลักษณ์ของที่ระลึก	184	46.00	154	38.50	54	13.50	6	1.50	2	0.50	4.27	0.81	ปานกลาง
ความเป็นธรรมชาติของที่ระลึก	199	49.00	155	38.75	41	10.25	3	0.75	2	0.50	4.36	0.76	ปานกลาง
มารยาทของพนักงานขาย	8	2.00	85	21.25	207	51.75	88	22.00	12	3.00	2.96	0.81	ปานกลาง
ความเหมาะสมของสถานที่ของที่ระลึก	136	34.00	164	41.00	93	23.25	5	1.25	2	0.50	4.06	0.83	มาก
เฉลี่ย		22.14		38.32		32.17		6.28		0.96	3.73	0.75	มาก

ตารางที่ 3 (ต่อ)

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการบริการ													
การบริการ	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		ไม่พึงพอใจ		คะแนน	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ			
ความปลอดภัยภายในอุทยานฯ													
ความปลอดภัยการเดินทางเข้าถึงในอุทยานฯ	149	37.25	214	53.50	35	8.75	1	0.75	1	0.75	4.26	0.81	มากที่สุด
ความปลอดภัยการเดินทางเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว	111	27.75	219	54.75	68	17.00	1	0.75	1	0.75	4.09	0.70	มาก
ความปลอดภัยการเดินทางเข้าถึงสถานที่ชมวิว	102	25.50	217	54.25	79	19.75	1	0.75	1	0.75	4.04	0.71	มาก
ความปลอดภัยในบริเวณที่พัก	90	22.50	197	49.25	110	27.50	1	0.75	1	0.75	3.92	0.75	มาก
การดูแลความปลอดภัยของเจ้าหน้าที่	6	1.50	117	29.25	218	54.50	58	14.50	1	0.75	3.17	0.70	ปานกลาง
ป้ายแสดงข้อห้ามต่าง ๆ	4	1.00	91	22.75	237	59.25	65	16.25	2	0.75	3.06	0.68	ปานกลาง
เฉลี่ย		19.25		43.95		31.12		5.62		0.70	3.75	0.70	มาก

ตารางที่ 3 (ต่อ)

การบริการ	ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการบริการ												ระดับความพึงพอใจ
	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		ไม่พึงพอใจ		คะแนนเฉลี่ย	S.D.	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ			
สภาพทางกายภาพของแหล่งท่องเที่ยว													
ภูมิทัศน์โดยทั่วไปของแหล่งท่องเที่ยว	231	57.75	135	33.75	34	8.50	0	0	0	0	4.48	0.68	มากที่สุด
ความโดดเด่นของแหล่งท่องเที่ยว	233	58.25	132	33.00	34	8.50	0	0	0	0	4.48	0.68	มากที่สุด
ความเป็นธรรมชาติของแหล่งท่องเที่ยว	234	58.50	130	32.50	35	8.75	0	0	0	0	4.48	0.68	มากที่สุด
ความชัดเจนของป้ายตามเส้นทาง	9	2.25	165	41.25	185	46.25	39	9.75	2	0.50	3.34	0.71	ปานกลาง
ความเพียงพอของป้ายตามเส้นทาง	5	1.25	160	40.00	190	47.50	43	10.75	2	0.50	3.30	0.70	ปานกลาง
เฉลี่ย		35.60		36.10		23.90		4.10		0.20	4.01	0.69	มาก

ตารางที่ 3 (ต่อ)

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการให้บริการ													
การบริการ	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		ไม่พึงพอใจ		คะแนนเฉลี่ย	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ			
บุคลิกของผู้บริการการท่องเที่ยว													
บริการด้วยความเต็มใจ	140	35.50	228	57.00	31	7.75	1	0.25	0	0	4.26	0.63	มากที่สุด
มีจรรยาบรรณจริยธรรมในอาชีพ	120	30.00	233	58.25	46	11.50	1	0.25	0	0	4.17	0.65	มาก
มีความอดทนต่อความผิดของลูกค้า	105	26.25	232	58.00	62	15.50	1	0.25	0	0	4.09	0.67	มาก
มีคุณพิณิจในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า	61	15.25	238	59.50	97	25.25	3	0.75	1	0.25	3.88	0.67	มาก
มีความรู้ในด้านภาษา	1	0.25	123	30.75	249	62.25	26	6.50	1	0.25	3.24	0.59	ปานกลาง
ความสามารถในการถ่ายทอด	2	0.50	85	21.25	223	55.75	87	21.75	3	0.75	2.98	0.70	ปานกลาง
มีความรู้เรื่องสันตนาการเชิงนิเวศ	3	0.75	75	18.75	220	55.00	97	24.25	5	1.25	2.93	0.72	ปานกลาง
เฉลี่ย		16.14		43.35		23.30		7.71		0.21	3.65	0.71	มาก
เฉลี่ยทั้งหมด		22.40		39.82		28.77		6.65		1.06	3.72	0.71	มาก

ผลการทดสอบสมมติฐาน เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการบริการในพื้นที่อุทยานแห่งชาติแก่งกระจาน จังหวัดเพชรบุรี

การทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการบริการในพื้นที่อุทยานแห่งชาติแก่งกระจาน จังหวัดเพชรบุรี ผู้วิจัยได้แบ่งกลุ่มตัวแปรอิสระแต่ละตัวออกเป็นกลุ่มต่าง ๆ โดยใช้ลักษณะสภาพทางเศรษฐกิจ สังคมที่แตกต่างกัน หรือใช้ค่าเฉลี่ยของตัวแปรเป็นเกณฑ์ในการแบ่งกลุ่ม จากนั้นจึงนำกลุ่มตัวแปรแต่ละตัวมาหาความสัมพันธ์กับตัวแปรตามในที่นี้คือ ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการบริการในพื้นที่อุทยานแห่งชาติแก่งกระจาน จังหวัดเพชรบุรี โดยใช้สถิติ t-test กับ ตัวแปรอิสระที่จำแนกออกเป็น 2 กลุ่ม และใช้สถิติ F-test กับตัวแปรอิสระที่จำแนกออกเป็น 3 กลุ่มขึ้นไป ทั้งนี้ ได้กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติไว้ที่ $p = 0.05$ และใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปในการประมวลผลการทดสอบสมมติฐาน ปรากฏผลดังต่อไปนี้

สมมติฐานที่ 1 นักท่องเที่ยวที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการในพื้นที่อุทยานแห่งชาติแก่งกระจาน จังหวัดเพชรบุรี แตกต่างกัน

จากการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวกลุ่มตัวอย่างระหว่างกลุ่มนักท่องเที่ยวที่มีเพศชายกับกลุ่มนักท่องเที่ยวที่เป็นเพศหญิง พบว่า นักท่องเที่ยวที่เป็นเพศชายมีจำนวน 181 คน และนักท่องเที่ยวที่เป็นเพศหญิง มีจำนวน 219 คน เมื่อนำค่าเฉลี่ยมาทดสอบเปรียบเทียบหาค่าความแตกต่างระหว่างนักท่องเที่ยวทั้ง 2 กลุ่ม โดยใช้สถิติ t-test ผลการวิเคราะห์ปรากฏว่าโอกาสแห่งความเป็นไปได้ ของค่าสถิติ t-test เท่ากับ 0.48 $p = 0.16$ (ตารางที่ 4) ซึ่งมีค่ามากกว่าค่า p ที่กำหนด 0.05 จึงเป็นการปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้แสดงว่า นักท่องเที่ยวที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการในพื้นที่อุทยานแห่งชาติแก่งกระจาน จังหวัดเพชรบุรี แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า จากผลการศึกษาปรากฏว่าระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวอยู่ในระดับสูง แสดงว่า การบริการของอุทยานแห่งชาติแก่งกระจาน เป็นไปอย่างทั่วถึงเท่าเทียมกัน ดังนั้น นักท่องเที่ยวที่มีเพศต่างกันจึงมีความพึงพอใจการบริการในพื้นที่อุทยานแห่งชาติไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4 การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการบริการในพื้นที่อุทยานแห่งชาติแก่งกระจาน
จังหวัดเพชรบุรี ระหว่างนักท่องเที่ยวที่มีเพศแตกต่างกัน (n=400)

เพศ	n	\bar{X}	S.D.	t	df	p
ชาย	181	4.69	0.54	0.48	1	0.16
หญิง	219	3.90	1.01			

สมมติฐานที่ 2 นักท่องเที่ยวที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการในพื้นที่อุทยานแห่งชาติแก่งกระจาน จังหวัดเพชรบุรี แตกต่างกัน

จากการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวกลุ่มตัวอย่างระหว่างกลุ่มนักท่องเที่ยว โดยใช้ช่วงของอายุที่มีค่าเท่ากับ 15-30 ปี มีจำนวน 266 คน ช่วงของอายุ 31-45 ปี จำนวน 114 คน ช่วงของอายุ 46-60 ปี จำนวน 20 คน เมื่อนำค่าเฉลี่ยมาทดสอบเปรียบเทียบหาความแตกต่างระหว่างนักท่องเที่ยวทั้ง 3 กลุ่ม โดยใช้สถิติ F-test ผลการวิเคราะห์ปรากฏว่าโอกาสแห่งความเป็นไปได้ ของค่าสถิติ F-test เท่ากับ 0.20 $p = 0.81$ (ตารางที่ 5) ซึ่งมีค่ามากกว่าค่า p ที่กำหนด 0.05 จึงเป็นการปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้แสดงว่า นักท่องเที่ยวที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการในพื้นที่อุทยานแห่งชาติแก่งกระจาน จังหวัดเพชรบุรี แตกกันอย่างไม่มีความสำคัญทางสถิติ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าอุทยานแห่งชาติแก่งกระจาน มีความหลากหลายของธรรมชาติ เช่น เขื่อนแก่งกระจาน ที่พักนักท่องเที่ยวสามารถทำกิจกรรม นั่ง นอน ล่องแพ เล่นน้ำตกปลา ชมความงามของเทือกเขาพะเนินทุ่ง การพักผ่อนบริเวณบ้านกว้าง เล่นน้ำตกทอทิพย์ การเดินชมธรรมชาติรอบ ๆ ศูนย์บริการนักท่องเที่ยว ซึ่งมีบรรยากาศที่เย็นสบายทั้งช่วงเช้าจนถึงเย็น สิ่งเหล่านี้สามารถสร้างความพึงพอใจแก่นักท่องเที่ยวทุกกลุ่มอายุของนักท่องเที่ยวที่มีความแตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัย ของ นงศ์เยาว์ (2548) ศึกษาเรื่องพฤติกรรมการท่องเที่ยวและความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวต่อปัจจัยแวดล้อมด้านนันทนาการบริเวณน้ำตกกระทิงอุทยานแห่งชาติเขาคิชฌกูฏ

ตารางที่ 5 การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการบริการในพื้นที่อุทยานแห่งชาติแก่งกระจาน
จังหวัดเพชรบุรี ระหว่างนักท่องเที่ยวที่มีอายุแตกต่างกัน (n=400)

อายุ	n	\bar{X}	S.D.	F	df	p
15-30 ปี	266	4.60	0.62	0.20	2	0.81
31-45 ปี	114	4.42	0.93			
46-60 ปี	20	4.15	0.81			

สมมติฐานที่ 3 นักท่องเที่ยวที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการในพื้นที่อุทยานแห่งชาติแก่งกระจาน จังหวัดเพชรบุรี แตกต่างกัน

จากการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวกลุ่มตัวอย่างระหว่างกลุ่มนักท่องเที่ยวที่ระดับการศึกษาต่างกัน พบว่า นักท่องเที่ยวที่กำลังศึกษาอยู่ปริญญาตรีหรือสูงกว่า มีจำนวน 254 คน อนุปริญญา/ ปวส./หรือเทียบเท่า มีจำนวน 77 คน มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช มีจำนวน 46 คน ประถมศึกษา/มัธยมศึกษาตอนต้นมีจำนวน 18 คน เมื่อนำมาทดสอบเปรียบเทียบค่าความแตกต่างระหว่างนักท่องเที่ยวทั้ง 4 กลุ่ม โดยใช้สถิติ F-test ผลการวิเคราะห์ปรากฏว่า โอกาสแห่งความเป็นไปได้ ของค่าสถิติ F-test เท่ากับ 1.46 $p= 0.33$ (ตารางที่ 6) ซึ่งมีความมากกว่าค่า p ที่กำหนด 0.05 จึงเป็นการปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ แสดงว่า นักท่องเที่ยวที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการในพื้นที่อุทยานแห่งชาติแก่งกระจาน จังหวัดเพชรบุรี แตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ การบริการของอุทยานแห่งชาติแก่งกระจาน เป็นไปทั่วถึงเท่าเทียมกัน ประกอบกับการบริการของอุทยานมิได้มีกฎระเบียบที่ยากต่อการปฏิบัติจึงทำให้นักท่องเที่ยวที่มีการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการในพื้นที่อุทยานแห่งชาติแก่งกระจาน จังหวัดเพชรบุรีไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 6 การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการบริการในพื้นที่อุทยานแห่งชาติแก่งกระจาน
จังหวัดเพชรบุรี ระหว่างนักท่องเที่ยวที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน

(n=400)

ระดับการศึกษา	n	\bar{X}	S.D.	F	df	p
ประถมศึกษา/มัธยมศึกษาตอนต้น	18	3.43	0.78	1.46	3	0.33
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช	46	3.66	0.77			
อนุปริญญา/ปวส/หรือเทียบเท่า	77	3.69	0.55			
ปริญญาตรีหรือสูงกว่า	254	3.46	0.73			

สมมติฐานที่ 4 นักท่องเที่ยวที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการในพื้นที่อุทยานแห่งชาติแก่งกระจาน จังหวัดเพชรบุรี แตกต่างกัน

จากการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวกลุ่มตัวอย่างระหว่างกลุ่มนักท่องเที่ยวที่มีอาชีพต่าง ๆ ได้แก่ ค้าขาย มีจำนวน 30 คน รับจ้างทั่วไป มีจำนวน 31 คน รับราชการ มีจำนวน 121 คน เกษตรกรรม มีจำนวน 22 คน นักเรียน/นักศึกษา มีจำนวน 96 คน อาชีพธุรกิจส่วนตัว 100 คน พบว่า เมื่อนำค่าเฉลี่ยมาทดสอบเปรียบเทียบหาค่าความแตกต่างระหว่างนักท่องเที่ยวทั้ง 6 กลุ่ม โดยใช้สถิติ F-test ผลการวิเคราะห์ปรากฏว่าโอกาสแห่งความเป็นไปได้ของค่าสถิติ F-test เท่ากับ 2.12 $p = 0.61$ (ตารางที่ 7) ซึ่งมีความมากกว่าค่า p ที่กำหนด 0.05 จึงเป็นการปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ แสดงว่า นักท่องเที่ยวที่มีอาชีพ แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการในพื้นที่อุทยานแห่งชาติแก่งกระจาน จังหวัดเพชรบุรี แตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งนี้ เพราะ อุทยานแห่งชาติแก่งกระจาน มีการบริการทั่วถึงเท่าเทียมกัน ประกอบกับผลของระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับสูง ดังนั้นนักท่องเที่ยวที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการในพื้นที่อุทยานแห่งชาติแก่งกระจาน จังหวัดเพชรบุรี ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ คะนิงนิจ (2546) ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและการบริการในสวนพฤกษชาติคลองจั่น กรุงเทพมหานคร

ตารางที่ 7 การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการบริการในพื้นที่อุทยานแห่งชาติแก่งกระจาน จังหวัดเพชรบุรี ระหว่างนักท่องเที่ยวที่มีอาชีพแตกต่างกัน

(n=400)						
อาชีพ	n	\bar{X}	S.D.	F	df	p
ค้าขาย	30	4.13	0.86	2.12	5	0.61
รับจ้าง	31	3.90	0.19			
รับราชการ	121	4.55	0.79			
เกษตรกรกรรม	22	4.18	0.79			
นักเรียน	96	4.72	0.44			
ธุรกิจส่วนตัว	100	4.01	0.47			

สมมติฐานที่ 5 นักท่องเที่ยวที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการในพื้นที่อุทยานแห่งชาติแก่งกระจาน จังหวัดเพชรบุรี แตกต่างกัน

จากการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวกลุ่มตัวอย่างระหว่างกลุ่มนักท่องเที่ยวที่มีรายได้ในช่วง 200,000 มีจำนวน 190 คน รายได้อยู่ในช่วง 400,001 บาทขึ้นไป มีจำนวน 143 คน รายได้อยู่ในช่วง 300,000-400,000 บาท มีจำนวน 57 คน รายได้อยู่ในช่วง น้อยกว่า 100,000 บาท มีจำนวน 10 คน เมื่อนำค่าเฉลี่ยมาทดสอบเปรียบเทียบค่าความแตกต่างระหว่างนักท่องเที่ยวทั้ง 4 กลุ่ม โดยใช้สถิติ F-test ผลการวิเคราะห์ปรากฏว่าโอกาสแห่งความเป็นไปได้ ของค่าสถิติ F-test เท่ากับ 1.74 $p = 0.33$ (ตารางที่ 8) ซึ่งมีค่ามากกว่าค่า p ที่กำหนด 0.05 จึงเป็นการปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ แสดงว่า นักท่องเที่ยวที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการในพื้นที่อุทยานแห่งชาติแก่งกระจาน จังหวัดเพชรบุรี แตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวอยู่ในระดับสูง และอุทยานแห่งชาติแก่งกระจานมีการบริการทั่วถึงเท่าเทียมกัน โดยไม่คำนึงถึงรายได้ มีสถานที่ท่องเที่ยวหลากหลาย ผู้ท่องเที่ยวอาจเลือกสถานที่ท่องเที่ยวและเลือกบริการตามอัธยาศัย ซึ่ง สอดคล้องกับงานวิจัย ของ ศิริรักษ์ (2540) ที่พบว่ารายได้ไม่มีความสัมพันธ์กับความรู้ของผู้ปฏิบัติงานด้านสิ่งแวดล้อมในเรื่อง การท่องเที่ยวเชิงนิเวศ

ตารางที่ 8 การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการบริการในพื้นที่อุทยานแห่งชาติแก่งกระจาน
จังหวัดเพชรบุรี ระหว่างนักท่องเที่ยวที่มีรายได้แตกต่างกัน

(n=400)

รายได้	n	\bar{X}	S.D.	F	df	p
น้อยกว่า 100,000 บาท	10	3.56	0.49	1.74	3	0.33
200,000-300,000 บาท	190	3.25	0.95			
300,000-400,000 บาท	57	4.20	0.63			
400,001 ขึ้นไป	143	4.05	0.60			

สมมติฐานที่ 6 นักท่องเที่ยวที่มีจำนวนนักท่องเที่ยวในกลุ่มต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการในพื้นที่อุทยานแห่งชาติแก่งกระจาน จังหวัดเพชรบุรี แตกต่างกัน

จากการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวกลุ่มตัวอย่างระหว่างกลุ่มนักท่องเที่ยวที่มีขนาดของกลุ่มนักท่องเที่ยวอยู่ในช่วง น้อยกว่า 5 คน มีจำนวน 299 คน อยู่ขนาดของกลุ่มนักท่องเที่ยวในช่วง 6-10 คน มีจำนวน 72 คน ขนาดของกลุ่มนักท่องเที่ยวในช่วง 11-15 คน มีจำนวน 13 คน และขนาดของกลุ่มนักท่องเที่ยวในช่วง 16 คนขึ้นไป มีจำนวน 16 คน เมื่อนำค่าเฉลี่ยมาทดสอบเปรียบเทียบหาความแตกต่างระหว่างนักท่องเที่ยวทั้ง 4 กลุ่ม โดยใช้สถิติ F-test ผลการวิเคราะห์ปรากฏว่า ค่า p ของค่าสถิติ F-test เท่ากับ 3.32 $p = 0.01$ (ตารางที่ 9) ซึ่งมีค่าน้อยกว่าค่า p ที่กำหนด 0.05 จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ แสดงว่า นักท่องเที่ยวที่มีขนาดของกลุ่มนักท่องเที่ยวแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการในพื้นที่อุทยานแห่งชาติแก่งกระจาน จังหวัดเพชรบุรี แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งอาจเป็นเพราะ อุทยานแห่งชาติแก่งกระจานมีพื้นที่ที่กว้างขวาง สามารถเลือกทำกิจกรรมได้หลายรูปแบบ เช่น ค่ายพักแรมซึ่งมีความจุของนักท่องเที่ยวได้ถึง 200 คน ก่อให้เกิดความสนุกสนานในการร่วมกิจกรรม มีความอบอุ่นและก่อให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ บุญฤทธิ์ (2548) ศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการให้บริการของอุทยานแห่งชาติเขาสก จังหวัดสุราษฎร์ธานี

ตารางที่ 9 การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการบริการในพื้นที่อุทยานแห่งชาติแก่งกระจาน
จังหวัดเพชรบุรี ระหว่างนักท่องเที่ยวที่มีขนาดของกลุ่มนักท่องเที่ยวแตกต่างกัน

(n=400)

จำนวนนักท่องเที่ยวในกลุ่ม	n	X	S.D.	F	df	p
น้อยกว่า 5 คน	299	3.55	0.67	3.29	3	0.01
6-10 คน	72	3.88	0.64			
11-15 คน	13	3.98	0.59			
16 คนขึ้นไป	16	4.04	0.65			

สมมติฐานที่ 7 นักท่องเที่ยวที่มีประเภทกลุ่มนักท่องเที่ยวต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการในพื้นที่อุทยานแห่งชาติแก่งกระจาน จังหวัดเพชรบุรี แตกต่างกัน

จากการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีประเภทกลุ่มนักท่องเที่ยวต่างกัน พบว่านักท่องเที่ยวที่เดินทางมากับกลุ่มเพื่อน มีจำนวน 265 คน มากับกลุ่มครอบครัว มีจำนวน 78 คน เดินทางมากับคนรัก มีจำนวน 21 คน เดินทางมาราชการ มีจำนวน 17 คน เดินทางมาคนเดียว มีจำนวน 9 คน เดินทางมากับบริษัททัวร์ มีจำนวน 6 คน และเดินทางมาเข้าค่ายของนักเรียน/นักศึกษา มีจำนวน 4 คน เมื่อนำค่าเฉลี่ยมาทดสอบเปรียบเทียบหาความแตกต่างระหว่างนักท่องเที่ยวทั้ง 7 กลุ่ม โดยใช้สถิติ F-test ผลการวิเคราะห์ปรากฏว่า ค่า p ของค่าสถิติ F-test เท่ากับ 1.17 $p = 0.31$ (ตารางที่ 10) ซึ่งมีค่ามากกว่าค่า p ที่กำหนด 0.05 จึงเป็นการปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ แสดงว่านักท่องเที่ยวที่มีประเภทกลุ่มนักท่องเที่ยว แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการในพื้นที่อุทยานแห่งชาติแก่งกระจาน จังหวัดเพชรบุรี แตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ จากผลการวัดระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับสูงและอุทยานแห่งชาติแก่งกระจานมีสถานที่ท่องเที่ยวหลากหลาย และบริเวณที่ให้บริการมีอย่างพอเพียง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิศิษฐ์ (2547) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกด้านนันทนาการในสวนหลวง ร.9

ตารางที่ 10 การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการบริการในพื้นที่อุทยานแห่งชาติแก่งกระจาน
จังหวัดเพชรบุรี ระหว่างนักท่องเที่ยวที่มีประเภทของกลุ่มการท่องเที่ยวแตกต่างกัน
(n=400)

ประเภของกลุ่มการท่องเที่ยว	n	\bar{X}	S.D.	F	df	p
เดินทางมาคนเดียว	9	4.66	0.70	1.17	6	0.31
เดินทางมากับคนรัก	21	4.42	0.67			
กลุ่มครอบครัว	78	4.28	0.80			
เดินทางมากับบริษัททัวร์	6	4.83	0.40			
กลุ่มเพื่อน	265	4.63	0.66			
เดินทางมาราชการ	17	4.18	1.37			
เดินทางเข้าค่าย	4	4.25	0.50			

สมมติฐานที่ 8 นักท่องเที่ยวที่มีประสบการณ์การท่องเที่ยวต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการพื้นที่อุทยานแห่งชาติแก่งกระจาน จังหวัดเพชรบุรี แตกต่างกัน

จากการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวกลุ่มตัวอย่างระหว่างกลุ่มนักท่องเที่ยวที่ไม่เคยมีประสบการณ์ในการมาท่องเที่ยวอุทยานฯ กับกลุ่มนักท่องเที่ยวที่เคยมีประสบการณ์ในการมาท่องเที่ยวอุทยานฯ พบว่า นักท่องเที่ยวที่ไม่เคยมีประสบการณ์ฯ มีจำนวน 264 คน และนักท่องเที่ยวที่เคยมีประสบการณ์ฯ มีจำนวน 136 คน เมื่อนำค่าเฉลี่ยมาทดสอบเปรียบเทียบหาความแตกต่างระหว่างนักท่องเที่ยวทั้ง 2 กลุ่มโดยใช้สถิติ t-test ผลการวิเคราะห์ปรากฏว่า ค่า p ของค่าสถิติ t-test เท่ากับ 1.54 $p=0.12$ (ตารางที่ 11) ซึ่งมีค่ามากกว่าค่า p ที่กำหนด 0.05 จึงเป็นการปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ แสดงว่านักท่องเที่ยวที่มีประสบการณ์การท่องเที่ยวต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการในพื้นที่อุทยานแห่งชาติแก่งกระจาน จังหวัดเพชรบุรี แตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อร่ามศรี (2548) ศึกษาพฤติกรรมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศของนักท่องเที่ยวที่ไปเยือนอุทยานแห่งชาติแก่งกระจาน จังหวัดเพชรบุรี

ตารางที่ 11 การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการบริการในพื้นที่อุทยานแห่งชาติแก่งกระจาน
จังหวัดเพชรบุรี ระหว่างนักท่องเที่ยวที่มีประสบการณ์การท่องเที่ยวแตกต่างกัน

(n=400)						
ประสบการณ์การท่องเที่ยว	n	\bar{X}	S.D.	t	df	p
ไม่เคย	264	3.72	0.89	1.54	1	0.12
เคย	136	4.64	0.63			

สมมติฐานที่ 9 นักท่องเที่ยวที่มีวัตถุประสงค์ของการมาเยือนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการพื้นที่อุทยานแห่งชาติแก่งกระจาน จังหวัดเพชรบุรี แตกต่างกัน

จากการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวกลุ่มตัวอย่างระหว่างกลุ่มนักท่องเที่ยวที่มีวัตถุประสงค์ของการมาเยือนต่างๆ ได้แก่ เพื่อพักผ่อนหย่อนใจ หาประสบการณ์เกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงนิเวศส่วนตัว หาประสบการณ์เกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงนิเวศเป็นกลุ่ม เมื่อนำค่าเฉลี่ยมาทดสอบเปรียบเทียบหาความแตกต่างระหว่างนักท่องเที่ยวทั้ง 5 กลุ่มโดยใช้สถิติ F-test ผลการวิเคราะห์ปรากฏว่า ค่า p ของค่าสถิติ F-test เท่ากับ 2.19 $p = 0.69$ (ตารางที่ 12) ซึ่งมีความมากกว่าค่า p ที่กำหนด 0.05 จึงเป็นการปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ แสดงว่า นักท่องเที่ยวที่มีวัตถุประสงค์การท่องเที่ยวต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการในพื้นที่อุทยานแห่งชาติแก่งกระจาน จังหวัดเพชรบุรี แตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ จากผลการวัดระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับสูงและกว้างขวางของสถานที่ มีความหลากหลายบริการ และรองรับได้ทุกวัตถุประสงค์ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอร่ามศรี (2548) ศึกษาพฤติกรรมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศของนักท่องเที่ยวที่ไปเยือนอุทยานแห่งชาติแก่งกระจาน จังหวัดเพชรบุรี

ตารางที่ 12 การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการบริการในพื้นที่อุทยานแห่งชาติแก่งกระจาน
จังหวัดเพชรบุรี ระหว่างนักท่องเที่ยวที่มีวัตถุประสงค์ของการมาเยือนแตกต่างกัน

(n=400)						
วัตถุประสงค์ของการเยือน	n	\bar{X}	S.D.	F	df	p
ประชุม/อบรม/สัมมนา	16	4.12	0.71	2.19	4	0.69
หาประสบการณ์การท่องเที่ยวเชิงนิเวศส่วนตัว	6	4.00	0.89			
หาประสบการณ์การท่องเที่ยวเชิงนิเวศเป็นกลุ่ม	26	4.07	0.74			
เพื่อพักผ่อนหย่อนใจ	350	4.25	0.73			
อื่น ๆ	2	4.50	0.70			

สมมติฐานที่ 10 นักท่องเที่ยวที่มีความรู้เกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงนิเวศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการในพื้นที่อุทยานแห่งชาติแก่งกระจาน จังหวัดเพชรบุรี แตกต่างกัน

จากการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวกลุ่มตัวอย่างระหว่างกลุ่มนักท่องเที่ยวที่มีความรู้เชิงนิเวศต่างกันคนที่มีความรู้ในระดับ น้อย ปานกลาง สูง เมื่อนำค่าเฉลี่ยมาทดสอบเปรียบเทียบหาความแตกต่างระหว่างนักท่องเที่ยวทั้ง 3 กลุ่ม โดยใช้สถิติ F-test ผลการวิเคราะห์ปรากฏว่า ค่า p ของค่าสถิติ F-test เท่ากับ 7.04 และ $p = 0.00$ (ตารางที่ 13) ซึ่งมีค่าน้อยกว่าค่า p ที่กำหนด 0.05 จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ แสดงว่า แสดงว่า นักท่องเที่ยวที่มีความรู้เชิงนิเวศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศในพื้นที่อุทยานแห่งชาติแก่งกระจาน จังหวัดเพชรบุรี แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ เมื่อพิจารณาความรู้เกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงนิเวศของนักท่องเที่ยวโดยรวม พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีความรู้เกี่ยวกับการท่องเที่ยว จะมีความเข้าใจในความและจิตความสามารถในการรองรับของแหล่งท่องเที่ยว สามารถกำหนดระดับการใช้ประโยชน์ และพัฒนากิจกรรมการท่องเที่ยวให้เหมาะสมที่จะไม่ก่อให้เกิดผลกระทบแหล่งท่องเที่ยว ซึ่งความรู้เกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงนิเวศที่แตกต่างกันนั้น หากนักท่องเที่ยวพร้อมที่จะเพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์ และปรับตัวเข้ากับธรรมชาติ การสื่อความหมายธรรมชาติ ย่อมที่จะทำให้ความรู้ในการท่องเที่ยวเชิงนิเวศแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย จเรศักดิ์ (2548) ศึกษาความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวต่อ โครงการศูนย์พัฒนาการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์พื้นที่สวนป่าเจ็ดคด-โป่งก้อนเส้า อำเภอแก่งคอย จังหวัดสระบุรี

ตารางที่ 13 การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการบริการในพื้นที่อุทยานแห่งชาติแก่งกระจาน
จังหวัดเพชรบุรี ระหว่างนักท่องเที่ยวที่มีความรู้เกี่ยวกับเชิงนิเวศแตกต่างกัน

(n=400)

ความรู้เชิงนิเวศ	N	\bar{X}	S.D.	F	df	p
ระดับน้อย	115	3.78	0.58	7.04	2	0.00
ระดับปานกลาง	178	3.73	0.63			
ระดับมาก	107	3.44	0.72			

ตารางที่ 14 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการ
บริการในพื้นที่อุทยานแห่งชาติแก่งกระจาน จังหวัดเพชรบุรี

ตัวแปรอิสระที่ใช้ศึกษาวิจัย	t-test	F-test	p
1. เพศ	0.48		0.16
2. อายุ		0.20	0.81
3. ระดับการศึกษา		1.21	0.29
4. อาชีพ		2.12	0.61
5. รายได้		1.74	0.33
6. จำนวนนักท่องเที่ยวในกลุ่ม		3.29	0.01
7. ประเภทกลุ่มนักท่องเที่ยว		1.17	0.31
8. ประสบการณ์การท่องเที่ยว	1.54		0.12
9. วัตถุประสงค์ของการมาเยือน		2.19	0.69
10. ความรู้เกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ		7.04	0.00

สรุปผลการทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการ
บริการในพื้นที่อุทยานแห่งชาติแก่งกระจาน จังหวัดเพชรบุรีพบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ
รายได้ ประเภทกลุ่มนักท่องเที่ยว ประสบการณ์การท่องเที่ยววัตถุประสงค์ของการมาเยือน ปฏิเสธ
สมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนจำนวนนักท่องเที่ยวในกลุ่ม ความรู้เกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ เป็นไป
ตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ข้อเสนอแนะ และความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่เกี่ยวข้องกับการบริการในพื้นที่อุทยานแห่งชาติ แก่งกระจาน จังหวัดเพชรบุรี

จากคำถามปลายเปิดในตอนต้นที่ 3 ของแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้เปิดโอกาสให้นักท่องเที่ยวกลุ่มตัวอย่างได้แสดงข้อเสนอแนะ และความคิดเห็น ปรากฏว่า จากนักท่องเที่ยวกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้นจำนวน 400 ราย มีนักท่องเที่ยวกลุ่มตัวอย่างที่ตอบคำถาม 214 ราย คิดเป็นร้อยละ 53.50 และไม่ตอบคำถาม จำนวน 186 ราย คิดเป็นร้อยละ 46.50 และได้นำมาสรุปเรียงลำดับตามความสำคัญจากมากไปหาน้อย ดังนี้

1. ควรสร้างห้องน้ำห้องสุขาเพิ่มเติมในส่วนของหน่วยต่าง ๆ ของอุทยาน เพื่อความเพียงพอ กับความต้องการของนักท่องเที่ยวและควรใช้โถส้วมแบบ โถสูงมีฝาปิด เพื่อความสะอาดแก่นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุ (มีผู้เสนอแนะ 165 ราย คิดเป็นร้อยละ 41.25)

2. ควรมีสถานที่กางเต็นท์ให้มากกว่านี้ และควรเพิ่มความปลอดภัยของลานกางเต็นท์ (มีผู้เสนอแนะ 123 ราย คิดเป็นร้อยละ 30.75)

3. มีการอบรมเรื่องมารยาทในการขับรถให้กับพนักงานซึ่งเป็นชาวบ้านให้มีมารยาทในการขับให้มากกว่านี้ (มีผู้เสนอแนะ 86 ราย คิดเป็นร้อยละ 21.50)

4. ควรมีป้ายบอกเส้นทาง ป้ายสื่อความหมายต่างๆ เพิ่มเติม สามารถสื่อความหมายให้นักท่องเที่ยวเข้าใจได้ง่าย ปัจจุบันป้ายสื่อความหมายมีจำนวนที่น้อยเกินไป (มีผู้เสนอแนะ 67 ราย คิดเป็นร้อยละ 16.75)

5. ควรจัดเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ แนะนำสถานที่ท่องเที่ยว บริการตามแหล่งท่องเที่ยว และควรจัด โปรแกรมการท่องเที่ยวในรูปแบบแผ่นพับแจกนักท่องเที่ยว พร้อมทั้งรณรงค์ประชาสัมพันธ์อุทยานตามสื่อต่างๆ และแจ้งค่าบริการต่างๆ อย่างชัดเจน พัฒนาความรู้ของมัคคุเทศก์และพนักงานให้มีมากขึ้น (มีผู้เสนอแนะ 59 ราย คิดเป็นร้อยละ 14.75)

6. เพิ่มการพัฒนาด้านภาษาทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษในการใช้ในการสื่อความหมายแก่นักท่องเที่ยว (มีผู้เสนอแนะ 44 ราย คิดเป็นร้อยละ 11.00)

สรุป

การศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการบริการในพื้นที่อุทยานแห่งชาติแก่งกระจาน จังหวัดเพชรบุรี มีวัตถุประสงค์ 1. เพื่อศึกษาสภาพทางเศรษฐกิจ สังคม และข้อมูลด้านการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวใน อุทยานแห่งชาติแก่งกระจาน จังหวัดเพชรบุรี 2. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการบริการในพื้นที่อุทยานแห่งชาติแก่งกระจาน จังหวัดเพชรบุรี 3. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการบริการในพื้นที่อุทยานแห่งชาติแก่งกระจาน จังหวัดเพชรบุรี ผลการศึกษาสามารถสรุปได้ดังต่อไปนี้

สภาพเศรษฐกิจ สังคม และข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยว ที่เดินทางมาท่องเที่ยวในพื้นที่อุทยานแห่งชาติแก่งกระจาน จังหวัดเพชรบุรี ปรากฏว่า นักท่องเที่ยวที่ทำการศึกษาค้นคว้าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุเฉลี่ย 32.24 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีสถานภาพโสด มีอาชีพรับราชการเป็นอาชีพหลัก ไม่มีอาชีพรอง มีรายได้รวมของครัวเรือนเฉลี่ย 273,657 บาทต่อปี มีรายจ่ายรวมของครัวเรือนเฉลี่ย 268,660 บาทต่อปี มีที่อยู่ปัจจุบันอยู่ในท้องที่จังหวัดในภาคกลาง ส่วนใหญ่เดินทางมาท่องเที่ยวในลักษณะกลุ่มเพื่อน มีจำนวนนักท่องเที่ยวในกลุ่มเฉลี่ย 9.09 คน ใช้รถยนต์ส่วนตัวเป็นพาหนะเดินทาง มีการพักค้างแรม ส่วนใหญ่พักค้างแรมโดยการกางเต็นท์พักในอุทยาน มีวัตถุประสงค์ของการมาเยือนเพื่อพักผ่อนหย่อนใจ มีค่าใช้จ่ายในการเดินทางเฉลี่ย 2,425.68 บาท

ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการบริการในพื้นที่อุทยานแห่งชาติแก่งกระจาน จังหวัดเพชรบุรี อยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ เท่ากับ 3.72 แสดงว่า การให้บริการของอุทยานแห่งชาติแก่งกระจาน จังหวัดเพชรบุรี อยู่ในเกณฑ์ดี

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการบริการในพื้นที่อุทยานแห่งชาติแก่งกระจาน จังหวัดเพชรบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ จำนวนสมาชิกในกลุ่มและความรู้เกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษาวิจัย

1. อุทยานแห่งชาติแก่งกระจาน ควรส่งเสริมความรู้ความเข้าใจเบื้องต้นที่เกี่ยวกับนักท่องเที่ยว หากมีความรู้ความเข้าใจถูกต้องแล้วก็จะนำไปสู่การปฏิบัติตนในฐานะนักท่องเที่ยวเชิงนิเวศ เพื่อให้การท่องเที่ยวเชิงนิเวศยั่งยืนต่อไป เนื่องจากทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมถูกกระทบน้อยมาก
2. เนื่องจากนักท่องเที่ยวมีความหลากหลายของกิจกรรมนันทนาการ ซึ่งบางกิจกรรมไม่เหมาะสมผิดกฎระเบียบของอุทยานฯ เช่น การส่งเสริมคัง เล่นดนตรีหรือเปิดเพลงเสียงดังรบกวนผู้อื่น อุทยานฯ ควรจัดแบ่งพื้นที่การทำกิจกรรมให้ชัดเจน และจัดเจ้าหน้าที่คอยควบคุมให้นักท่องเที่ยวปฏิบัติตามกฎ ระเบียบของอุทยานฯ
3. ในการจัดการด้านการบริการ ควรมีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ในเรื่องการบริการร้านอาหารให้มากขึ้น เนื่องจากนักท่องเที่ยวยังมีความพึงพอใจที่อยู่ในระดับกลาง โดยเฉพาะมารยาทในการบริการของเจ้าหน้าที่ร้านอาหาร

ข้อเสนอแนะในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาวิจัยเกี่ยวกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักท่องเที่ยวต่างประเทศ เพื่อจะได้ข้อมูลที่หลากหลาย ครอบคลุมนักท่องเที่ยวทุกกลุ่มที่มาท่องเที่ยว ณ อุทยานแห่งชาติแก่งกระจาน
2. ควรศึกษาถึงความต้องการของนักท่องเที่ยว เกี่ยวกับรูปแบบของการจัดกิจกรรมหรือโปรแกรมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ เพื่อที่อุทยานแห่งชาติแก่งกระจานจะได้ นำข้อมูลมาพิจารณาต่อไป

เอกสารและสิ่งอ้างอิง

- คะเนิงนิจ เสกสรรสุคติกุล.2546. ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและ
การบริการในสวนพฤกษชาติคลองจั่น กรุงเทพมหานคร.วิทยานิพนธ์ปริญญาโท,
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- จเรศักดิ์ แสงศิลป์.2548. ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวต่อโครงการศูนย์พัฒนาการท่องเที่ยวเชิง
อนุรักษ์พื้นที่สวนป่าเจ็ดคด-โป่งก้อนเส้า อำเภอแก่งคอย จังหวัดสระบุรี.วิทยานิพนธ์
ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- จุมพล ฝั้วผดุง. 2546. ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อศูนย์อนุรักษ์ช้างไทย จังหวัดลำปาง.
วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- นิกร เกลี้ยงพิบูลย์.2544 ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการพัฒนาสวนพฤกษศาสตร์พู่แค
จังหวัดสระบุรี.วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- นงศ์เยาว์ วิริยานนท์.2548.พฤติกรรมการท่องเที่ยวและความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวต่อปัจจัย
แวดล้อมด้านนันทนาการบริเวณน้ำตกกระทิงอุทยานแห่งชาติเขาคิชฌกูฏ.วิทยานิพนธ์
ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- บุญฤทธิ์ ลิ้มนุ่น. 2548. ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการให้บริการของอุทยานแห่งชาติเขาสก
จังหวัดสุราษฎร์ธานี. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ปรากรม วุฒิพงษ์ และคณะ.2540. ระบบประกันสุขภาพของไทย. กรุงเทพมหานคร.
- ธนากร วิชัยกุล. 2545. ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อสิ่งแวดลอมทางชีวภาพและบริการ
บริเวณศูนย์ศึกษาธรรมชาติสวนป่าทองผาภูมิ จังหวัดกาญจนบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท,
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

มาโนช การพนักงาน.2548. ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกของอุทยานแห่งชาติแก่งกระจาน จังหวัดเพชรบุรี วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

รัตนา จันทโย. 2546.แรงจูงใจของนักท่องเที่ยวในการมาเยือนแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติและแหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ราชบัณฑิตยสถาน. 2525. พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน 2525., กรุงเทพฯ.

วาชรัตน์ นันทเสน. 2546. ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อความพร้อมด้านการท่องเที่ยวเชิงนิเวศในอุทยานแห่งชาติภูหินร่องกล้า จังหวัดพิษณุโลก. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

วิศิษฐ์ ธรรมศรี.2547. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกด้านนันทนาการในสวนหลวง ร.9 วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ศิริรักษ์ ปิ่นแม่ปิ่น.2540.ความรู้ของผู้ปฏิบัติงานด้านสิ่งแวดล้อมในเรื่องการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

สะอาด บุญเกิด. 2543. ชื่อพันธุ์ไม้ในเมืองไทย. พิมพ์ที่ บริษัท อนิเมท พรินท์ แอนท์ ดีไซน์ จำกัด. กรุงเทพฯ.

ศุบงกช จามีกร. 2526. สถิติวิเคราะห์สำหรับงานวิจัยทางสังคมศาสตร์. ภาควิชาสถิติ คณะวิทยาศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. กรุงเทพฯ.

สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย. 2540. รายงานขั้นสุดท้ายการดำเนินการเพื่อกำหนดนโยบายการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ. การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. กรุงเทพฯ.

สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย. 2545. แผนการจัดการอุทยานแห่งชาติแก่งกระจาน จังหวัดเพชรบุรี/ประจวบคีรีขันธ์. การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. กรุงเทพฯ.

สมพร อธิติเดช.2530. ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของผู้อำนวยการโรงพยาบาลชุมชน
วิทยานิพนธ์ปริญญาโท มหาวิทยาลัยมหิดล

สำนักงานแผนงานและสารสนเทศ. 2547. สถิติอุทยานแห่งชาติ. กรมอุทยานแห่งชาติสัตว์ป่าและ
พันธุ์พืช.กรุงเทพฯ.

สำนักอุทยานแห่งชาติ. 2548. การบริการในอุทยานแห่งชาติ. กรมป่าไม้. กรุงเทพฯ.

สุรเชษฐ์ เขษฐมาส และ ศิริลักษณ์ ปิ่นเกสร. 2535.นันทนาการกับการป่าไม้ชุมชน. สาขาส่งเสริม
การเกษตรและสหกรณ์.มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

เสาวลักษณ์ นวเจริญกุล.2541 พฤติกรรมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศของนักท่องเที่ยวชาวไทยในเขต
อุทยานแห่งชาติไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท,
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

อนุสิทธิ์ พรหมเมือง.2545 .ความรู้เกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงนิเวศของนักท่องเที่ยวในอุทยานแห่งชาติ
ดอยอินทนนท์ จังหวัดเชียงใหม่.วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

อุทยานแห่งชาติแก่งกระจาน.2535.แผนแม่บทอุทยานแห่งชาติแก่งกระจาน.อุทยานแห่งชาติแก่ง
กระจาน สำนักงานอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ กรมป่าไม้,กรุงเทพฯ.

Aday, I.A. and A. Ronald. 1975 Access to Medical Care. Ann Arbor : **Health Administration**, :
6-14

Fitzgerald, M.R. and R.D. Durant. 1980. **Public Administration Review**. Logman, London.

Good. V.C. 1959. **Dictionary of Education**. Mc Graw- Hill, New York.

Newman, S.J. 1977. **Perception for Buildings Height; An Approach to Research and Some
Preliminary Findings.** Auman Response to Tall Building, pp; 182-198

Millet,J.D.1954. **Management in the Public Service**. McGraw-Hill,New York.

Porter, L. and E.F. Lawler 1968. Managers Attitudes toward Interaction Episode. **Journal of Applied Psychology**.51(12) :1968

Shelley,M.W.1975.**Design as an Instrument of Change The Rule of Design in Two.Responding to Social Change**,pp. 252-268

Tiffin,J.and E.J. Mc Cormick. 1968. **Industrial Psychology**. 5th ed., George Allen & Urwin Ltd., London.

Vroom, V. H. 1984 **Work and Motivation**. : Robert E. Krieger Publishing Co. Florida.

Yamane,T. 1973. **Statistics; An Introductory Analysis**.3rd ed., Harper International Ed., Tokyo.

ภาคผนวก

เลขที่แบบสอบถาม

--	--	--

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย**เรื่อง**

**ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการบริการในพื้นที่อุทยานแห่งชาติแก่งกระจาน
จังหวัดเพชรบุรี**

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของงานวิจัย เพื่อสอบถามความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการให้บริการในพื้นที่อุทยานแห่งชาติแก่งกระจาน จังหวัดเพชรบุรี ท่านเป็นบุคคลสำคัญที่จะให้ข้อมูลในฐานะเป็นประชากรศึกษา ซึ่งผลของการวิจัยจะนำเสนอหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อนำไปใช้เป็นข้อมูลในการวางแผนบริหารจัดการพื้นที่อนุรักษ์แห่งนี้ ทั้งนี้นำไปสู่การแก้ไขปัญหาและปรับปรุงการให้บริการแก่ประชาชนผู้มาท่องเที่ยว จนสามารถอำนวยความสะดวกให้แก่ทุกฝ่าย ๆ อย่างยั่งยืนต่อไป ดังนั้นผู้วิจัยจึงใคร่ขอความกรุณาของท่านโปรดตอบแบบสอบถามฉบับนี้ ให้ตรงตามความเป็นจริงหรือตรงตามความคิดเห็นของท่านให้มากที่สุด

2. โปรดกาเครื่องหมาย ✓ ลงใน () หรือเติมข้อความลงในช่องว่างให้ได้ใจความสมบูรณ์ในทุกข้อที่กำหนดไว้

**ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป สภาพเศรษฐกิจและสังคม รูปแบบลักษณะการท่องเที่ยวและกิจกรรม
นันทนาการและข้อมูลอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องของผู้ตอบแบบสอบถาม**

1. เพศ

() ชาย

() หญิง

2. อายุ _____ ปี

3. สถานภาพสมรสของท่าน

() โสด () สมรส/อยู่ด้วยกัน () หม้าย/หย่าร้าง () สมรส/แยกกันอยู่

4. ท่านจบการศึกษาสูงสุดระดับใด

() ไม่ได้เรียนหนังสือ

() เรียนหนังสือ โดยจบการศึกษา หรือกำลังศึกษา ชั้น/ระดับ

() ประถมศึกษา () มัธยมศึกษาตอนต้น () มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช

() อนุปริญญา/ปวส () ปริญญาตรี () ปริญญาโทหรือสูงกว่า

5. จำนวนสมาชิกในครัวเรือน _____ คน

6. อาชีพหลัก () ค้าขาย () รับจ้าง () รับราชการ () เกษตรกรรม () อื่น ๆ

7. อาชีพรอง (อาชีพที่ทำรองจากอาชีพหลัก เป็นอาชีพที่สร้างรายได้เสริม)
 ไม่มี
 มี (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ) เกษตรกรรม ค้าขาย รับจ้าง
 รับราชการ เลี้ยงสัตว์ มีอาชีพอื่น ๆ
8. รายได้ทั้งหมดของครัวเรือน _____ บาท/ปี (รายได้ของสมาชิกทุกคนรวมกัน)
9. รายจ่ายทั้งหมดของครัวเรือน _____ บาท/ปี (รายจ่ายของสมาชิกทุกคนรวมกัน)
10. ครัวเรือนของท่านมีภูมิลำเนาอยู่ที่ใด
 ภาคกลาง/ภาคตะวันออก ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ภาคเหนือ ภาคใต้
11. ประเภทของกลุ่มการท่องเที่ยวของท่านในครั้งนี้
 เดินทางมาคนเดียว เดินทางมากับคนรัก เดินทางมากับครอบครัว
 เดินทางมากับบริษัททัวร์ เดินทางมากับกลุ่มเพื่อน เดินทางมาราชการ
 เดินทางเข้าค่ายของนักเรียน/นักศึกษา อื่น ๆ รวมทั้งสิ้น จำนวน.....คน
12. ในการเดินทางมาท่องเที่ยว อุทยานแห่งชาติแก่งกระจานในครั้งนี้ ท่านพักค้างแรมที่นี้หรือไม่
 ไม่ค้าง (ไป-กลับ) ค้างแรม จำนวน.....คืน
 กรณีพักค้างแรม โปรดระบุประเภทที่พักค้างแรม
 บ้านพักในอุทยาน เต็นท์ของอุทยานแห่งชาติ เต็นท์ที่จัดเตรียมมาเอง
 รีสอร์ทเอกชน/โรงแรม อื่น ๆ
13. ท่านเคยเดินทางมาเยือน อุทยานแห่งชาติแก่งกระจาน จังหวัดเพชรบุรีมาก่อนหรือไม่
 ไม่เคย/ครั้งแรก เคย จำนวน.....ครั้ง (ไม่รวมในครั้งนี้)
14. ภายในรอบระยะเวลา 1 ปี ท่านได้เดินทางไปท่องเที่ยวยังสถานที่ต่าง มาแล้วกี่ครั้ง
 จำนวน.....ครั้ง (รวมครั้งนี้ด้วย)
15. การเดินทางมาท่องเที่ยวในครั้งนี้ เมื่อรวมค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ในการเดินทาง ได้แก่ ค่าอาหาร
 ค่ารถค่าที่พัก และค่าใช้จ่ายอื่น ๆ รวมเป็นเงินทั้งสิ้นประมาณ.....บาท
- กิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศของนักท่องเที่ยว**
16. วัตถุประสงค์ของการมาท่องเที่ยวครั้งนี้
 ประชุม/อบรม/สัมมนา หาประสบการณ์การท่องเที่ยวเชิงนิเวศส่วนตัว
 หาประสบการณ์การท่องเที่ยวเชิงนิเวศเป็นกลุ่ม เพื่อพักผ่อนหย่อนใจ อื่น ๆ
17. ยานพาหนะที่ใช้ในการเดินทางมายังอุทยานแห่งชาติแก่งกระจาน
 รถยนต์ส่วนตัว รถจักรยานยนต์ รถประจำทาง รถบริษัทนำเที่ยว
 รถจักรยาน รถเช่าเหมา อื่น ๆ

18. ท่านทำกิจกรรมในการท่องเที่ยวที่อุทยานแห่งชาติแก่งกระจาน ถ้าทำกิจกรรมกรุณาเขียนเครื่องหมาย ✓ ใน () แต่ถ้าไม่ได้มีกิจกรรมให้เขียนเครื่องหมาย X ใน ()
- () เดินป่าตามเส้นทางภายในอุทยาน () เดินดูนกในอุทยาน ฯ
- () เดินดูผีเสื้อ () เดินศึกษาธรรมชาติ
- () ศึกษาความรู้จากศูนย์บริการท่องเที่ยวของอุทยานฯ
- () กางเต็นท์พักแรม () ประกอบอาหารรับประทานเอง
- () มีกิจกรรมกองไฟ () ซื้ออาหารรับประทาน
- () อื่น ๆ

ตอนที่ 2 ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงนิเวศของนักท่องเที่ยว

ความรู้เกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ	ใช่	ไม่ใช่
1. การนำพันธุ์ไม้หายากออกมาจากป่าเป็นการช่วยไม่ให้สูญพันธุ์		
2. การท่องเที่ยวในแหล่งธรรมชาติที่สวยงาม เป็นเอกลักษณ์เฉพาะถิ่น คือ การท่องเที่ยวเชิงนิเวศ		
3. การจัดการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศส่วนหนึ่งคือ กระจายรายได้ให้กับชุมชนท้องถิ่นที่มีส่วนร่วมกับกิจกรรมการท่องเที่ยว		
4. การจัดที่ทิ้งขยะไว้ให้นักท่องเที่ยวในสถานที่ท่องเที่ยวตามธรรมชาติเป็นการทำลายธรรมชาติ		
5. การท่องเที่ยวเชิงนิเวศ เป็นเรื่องของการท่องเที่ยวที่ใช้เงินน้อย		
6. การที่ผู้ไปท่องเที่ยวพยายามทำลายสิ่งแวดล้อมให้น้อยที่สุดเป็นการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ		
7. การท่องเที่ยวเชิงนิเวศ เป็นการท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวใดก็ได้		
8. การสร้างทางเดินเท้าผ่านบริเวณที่มีพันธุ์ไม้หายากเป็นการจัดการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศที่เข้าถึงแหล่งท่องเที่ยวมาก		
9. การเข้าไปท่องเที่ยวสัมผัสกับระบบนิเวศซึ่งแตกต่างกันอย่างชัดเจนในพิภพทัศน์ทางธรรมชาติที่ใดก็ได้ ถือเป็น การท่องเที่ยวเชิงนิเวศ		
10. นักท่องเที่ยวเป็นหมู่คณะใหญ่เป็นการท่องเที่ยวเชิงนิเวศได้เพียงแต่มีรูปแบบกิจกรรมที่ทำลายสิ่งแวดล้อมน้อย		
11 แหล่งที่มีสัตว์ป่าชุกชุม เป็นสถานที่จัดกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ		

ตอนที่ 2 ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงนิเวศของนักท่องเที่ยว

ความรู้เกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ	ใช่	ไม่ใช่
12 กิจกรรมทั้งหมดที่อาศัยธรรมชาติเป็นพื้นฐานในการรองรับกิจกรรม โดยมีการเรียนรู้ธรรมชาติ เป็นกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ		
13. การท่องเที่ยวเชิงนิเวศ จัดเป็นกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ		
14. การกางเต็นท์พักแรมนอกพื้นที่ แต่งตั้งใช้เสียงรบกวนธรรมชาติ เป็นการจัดการกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ		
15. การเปิดเส้นทางเดินใหม่ในแหล่งท่องเที่ยว เป็นกิจกรรมแสวงหาความรู้ใหม่ ๆ ของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ		
16. พื้นที่ ๆ ยังไม่พัฒนาเพื่อการจัดการท่องเที่ยว สามารถเก็บหาสิ่งใด ๆ เพื่อศึกษาเรียนรู้ได้		
17. การซื้อพืชที่หายาก หรือใกล้สูญพันธุ์ กลับไปฝากเพื่อน เป็นการช่วยประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวเชิงนิเวศ		
18 การท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ไม่เน้นความสะดวกสบาย		
19 การให้ความพึงพอใจแก่นักท่องเที่ยวในการท่องเที่ยวมีขอบเขตรักษาสีเขียวต้อนรับผิวดอกสิ่งที่ทำ เป็นการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ		
20 ท่องเที่ยวโดยการใช้เสียง เป็นการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ		

ตอนที่ 3 คำชี้แจงให้เขียนเครื่องหมาย ✓ ให้ตรงกับระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการในพื้นที่อุทยานแห่งชาติแก่งกระจาน

การบริการ	พึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่พึงพอใจ
การคมนาคมและบริการขนส่ง					
ถนนเข้าถึงอุทยานฯ					
ถนนเข้าถึงที่พัก					
ถนนเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว					
เวลาในการเดินทางเข้าถึงอุทยานฯ					
เวลาในการเดินทางเข้าที่พัก					
ปริมาณรถเข้าออกอุทยาน					

การบริการ	พึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่พึงพอใจ
ระยะเวลาที่เข้าถึงอุทยานฯ ความชัดเจนของป้ายบอกทาง ราคาค่าโดยสารไป-กลับต่อวัน มารยาทในการขับรถ					
การบริการของมัคคุเทศก์ ความรอบรู้ในแหล่งท่องเที่ยว ความเป็นกันเองของมัคคุเทศก์ ความซื่อสัตย์ต่ออาชีพ ค่าบริการในการนำชมแหล่งท่องเที่ยว การให้ความรู้เรื่องสัตว์ การให้ความรู้เรื่องแหล่งท่องเที่ยว การให้ความรู้เรื่องจุดที่พิกที่ชมวิว การช่วยเหลือเมื่ออุบัติเหตุเล็กน้อย					
การบริการของบ้านพัก ความสะอาด สิ่งอำนวยความสะดวก ความปลอดภัย ความเป็นธรรมชาติ					
ลานกางเต็นท์ ความเหมาะสมของสถานที่ ความพอเพียงของห้องน้ำ ความสะอาดของห้องน้ำ ความปลอดภัยของบริเวณลานกางเต็นท์ ราคาเช่าเต็นท์ต่อหลัง ความเป็นธรรมชาติของบริเวณลานกางเต็นท์ ความชัดเจนของป้ายกฎระเบียบ ความชัดเจนของป้ายสื่อความหมาย ความเพียงพอของภาชนะรองรับขยะ					

การบริการ	พึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่พึงพอใจ
ความสะอาดของสถานที่โดยรอบ การบริการร้านอาหาร ความสะอาดของอาหาร ความเหมาะสมของราคา รสชาติของอาหาร คุณภาพของอาหาร ความเหมาะสมของปริมาณอาหาร/ราคา ความพอเพียงของโต๊ะรับประทานอาหาร ความสะอาดของบริเวณร้านอาหาร มารยาทของพนักงานขายอาหาร					
การบริการขายของที่ระลึก ราคาของที่ระลึก คุณภาพของที่ระลึก ปริมาณของสินค้าที่จำหน่าย ความหลากหลายของที่ระลึก ความมีเอกลักษณ์ของที่ระลึก ความเป็นธรรมชาติของที่ระลึก มารยาทของพนักงานขาย ความเหมาะสมของสถานที่ของที่ระลึก					
ความปลอดภัยภายในอุทยานฯ ความปลอดภัยการเดินเข้าถึงในอุทยานฯ ความปลอดภัยการเดินเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว ความปลอดภัยการเดินเข้าถึงสถานที่ชมวิว ความปลอดภัยในบริเวณที่พัก การดูแลความปลอดภัยของเจ้าหน้าที่ ป้ายแสดงข้อห้ามต่าง ๆ					
สภาพทางกายภาพของแหล่งท่องเที่ยว ภูมิทัศน์โดยทั่วไปของแหล่งท่องเที่ยว					

การบริการ	พึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่พึงพอใจ
ความโดดเด่นของแหล่งท่องเที่ยว ความเป็นธรรมชาติของแหล่งท่องเที่ยว ความชัดเจนป้ายสื่อความหมายตามเส้นทาง ความเพียงพอป้ายสื่อความหมายตามเส้นทาง					
บุคลิกของผู้บริการการท่องเที่ยว บริการด้วยความเต็มใจ มีจรรยาบรรณ จริยธรรมในอาชีพของตน มีความอดทนต่อความผิดพลาดของลูกค้า มีคุณพิณิจในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า มีความรู้ในด้านภาษาไทยและต่างประเทศ ความสามารถในการถ่ายทอดการอนุรักษ์ มีความรู้เรื่องสันตนาการเชิงนิเวศ					

ตอนที่ 4 โป้ครระบุ ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวต่อการให้บริการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศในพื้นที่ อุทยานแห่งชาติแก่งกระจาน จังหวัดเพชรบุรี

เฉลยตอนที่ 2 ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงนิเวศของนักท่องเที่ยว

ความรู้เกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ	ใช่	ไม่ใช่
1. การนำพันธุ์ไม้หายากออกมาจากป่าเป็นการช่วยไม่ให้สูญพันธุ์		✓
2. การท่องเที่ยวในแหล่งธรรมชาติที่สวยงาม เป็นเอกลักษณ์เฉพาะถิ่น คือ การท่องเที่ยวเชิงนิเวศ	✓	
3. การจัดการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศส่วนหนึ่งคือ กระจายรายได้ให้กับชุมชนท้องถิ่นที่มีส่วนร่วมกับกิจกรรมการท่องเที่ยว	✓	
4. การจัดที่ทิ้งขยะไว้ให้นักท่องเที่ยวในสถานที่ท่องเที่ยวตามธรรมชาติเป็นการทำลายธรรมชาติ		✓
5. การท่องเที่ยวเชิงนิเวศ เป็นเรื่องของการท่องเที่ยวที่ใช้เงินน้อย		
6. การที่ผู้ไปท่องเที่ยวพยายามทำลายสิ่งแวดล้อมให้น้อยที่สุดเป็นการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ	✓	
7. การท่องเที่ยวเชิงนิเวศ เป็นการท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวใดก็ได้		✓
8. การสร้างทางเดินเท้าผ่านบริเวณที่มีพันธุ์ไม้หายากเป็นการจัดการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศที่เข้าถึงแหล่งท่องเที่ยวมาก		✓
9. การเข้าไปท่องเที่ยว สัมผัสกับระบบนิเวศซึ่งแตกต่างกันอย่างชัดเจนในพิภพทัศน์ทางธรรมชาติที่ใดก็ได้ ถือเป็น การท่องเที่ยวเชิงนิเวศ		✓
10. นักท่องเที่ยวเป็นหมู่คณะใหญ่ เป็นการท่องเที่ยวเชิงนิเวศได้ เพียงแต่มีรูปแบบกิจกรรมที่ทำลายสิ่งแวดล้อมน้อย		✓
11. แหล่งที่มีสัตว์ป่าชุกชุม เป็นสถานที่จัดกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ		✓
12. กิจกรรมทั้งหมดที่อาศัยธรรมชาติเป็นพื้นฐานในการรองรับกิจกรรมโดยมีการเรียนรู้ธรรมชาติ เป็นกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ		✓
13. การท่องเที่ยวเชิงนิเวศ จัดเป็นกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ		✓
14. การกางเต็นท์พักแรมนอกพื้นที่ แต่งคใช้เสียงรบกวนธรรมชาติเป็นการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ	✓	
15. การเปิดเส้นทางเดินใหม่ในแหล่งท่องเที่ยว เป็นกิจกรรมแสวงหาความรู้ใหม่ ๆ ของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ		✓
16. พื้นที่ ๆ ยังไม่พัฒนาเพื่อจัดการการท่องเที่ยวสามารถเก็บหาสิ่งใด ๆ เพื่อศึกษาเรียนรู้ได้		✓

17. การซื้อพืชที่หายาก หรือใกล้สูญพันธุ์ กลับไปฝากเพื่อน เป็นการช่วยประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวเชิงนิเวศ	✓
18. การท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ไม่เน้นความสะดวกสบาย	✓
19. การให้ความพึงพอใจแก่นักท่องเที่ยวในการท่องเที่ยวที่มีขอบเขต รักษาสีงแวดล้อมรับผิดชอบสิ่งที่ทำ เป็นการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ	✓
20. ท่องเที่ยวโดยการใช้เสียง เป็นการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ	✓

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงนิเวศของนักท่องเที่ยว

ความรู้เกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ	Alpha if Item Deleted
1. การนำพันธุ์ไม้หายากออกมาจากป่าเป็นการช่วยไม่ให้สูญพันธุ์	0.746
2. การท่องเที่ยวในแหล่งธรรมชาติที่สวยงาม เป็นเอกลักษณ์ เฉพาะถิ่น คือ การท่องเที่ยวเชิงนิเวศ	0.757
3. การจัดการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศส่วนหนึ่งคือ กระจายรายได้ให้กับ ชุมชนท้องถิ่นที่มีส่วนร่วมกับกิจกรรมการท่องเที่ยว	0.745
4. การจัดที่ทิ้งขยะไว้ให้นักท่องเที่ยวในสถานที่ท่องเที่ยวตามธรรมชาติ เป็นการทำลายธรรมชาติ	0.738
5. การท่องเที่ยวเชิงนิเวศ เป็นเรื่องของการท่องเที่ยวที่ใช้เงินน้อย	0.727
6. การที่ผู้ไปท่องเที่ยวพยายามทำลายสิ่งแวดล้อมให้น้อยที่สุดเป็น การท่องเที่ยวเชิงนิเวศ	0.738
7. การท่องเที่ยวเชิงนิเวศ เป็นการท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวใดก็ได้	0.790
8. การสร้างทางเดินเท้าผ่านบริเวณที่มีพันธุ์ไม้หายาก เป็นการจัดการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศที่เข้าถึงแหล่งท่องเที่ยวมาก	0.783
9. การเข้าไปท่องเที่ยว สัมผัสกับระบบนิเวศซึ่งแตกต่างกันอย่างชัดเจน ในพิภพทัศน์ทางธรรมชาติที่ใดก็ได้ ถือเป็น การท่องเที่ยวเชิงนิเวศ	0.742
10. นักท่องเที่ยวเป็นหมู่คณะใหญ่ เป็นการท่องเที่ยวเชิงนิเวศได้ เพียงแต่มีรูปแบบกิจกรรมที่ทำลายสิ่งแวดล้อมน้อย	0.728
11. แหล่งที่มีสัตว์ป่าชุกชุมเป็นสถานที่จัดกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ	0.792
12. กิจกรรมทั้งหมดที่อาศัยธรรมชาติเป็นพื้นฐานในการรองรับกิจกรรม โดยมีการเรียนรู้ธรรมชาติ เป็นกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ	0.726

13. การล่องเรือศึกษาธรรมชาติ จัดเป็นกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ	0.785
14. การกางเต็นท์พักแรมนอกพื้นที่ แต่งค่าใช้จ่ายระบบกวนธรรมชาติ เป็นการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ	0.745
15. การเปิดเส้นทางเดินใหม่ในแหล่งท่องเที่ยว เป็นกิจกรรม แสวงหาความรู้ใหม่ ๆ ของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ	0.791
16. พื้นที่ ๆ ยังไม่พัฒนาเพื่อการจัดการท่องเที่ยว สามารถเก็บหาสิ่งใด ๆ เพื่อศึกษาเรียนรู้ได้	0.784
17. การซื้อพืชที่หายาก หรือใกล้สูญพันธุ์ กลับไปฝากเพื่อน เป็นการช่วยประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวเชิงนิเวศ	0.795
18 การท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ไม่เน้นความสะดวกสบาย	0.765
19 การให้ความพึงพอใจแก่นักท่องเที่ยวในการท่องเที่ยวที่มีขอบเขต รักษาลักษณะภูมิทัศน์ที่หา เป็นการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ	0.748
20 ท่องเที่ยวโดยการใช้เสียง เป็นการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ	0.796
Reliability Analysis N of Items = 20 Alpha = 0.782	

**ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการในพื้นที่อุทยานแห่งชาติแก่ง
กระเจาน จังหวัดเพชรบุรี**

การบริการ	Alpha if Item Deleted
1. ถนนเข้าถึงอุทยานฯ	0.987
2. ถนนเข้าถึงที่พัก	0.976
3. ถนนเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว	0.985
4. เวลาในการเดินทางเข้าถึงอุทยานฯ	0.957
5. เวลาในการเดินทางเข้าที่พัก	0.945
6. ปริมาณรถเข้าออกอุทยาน	0.984
7. ระยะทางที่เข้าถึงอุทยานฯ	0.948
8. ความชัดเจนของป้ายบอกทาง	0.957
9. ราคาค่าโดยสารไป-กลับต่อวัน	0.956
10. มารยาทในการขับรถ	0.951
11. ความรอบรู้ในแหล่งท่องเที่ยว	0.984
12. ความเป็นกันเองของมัคคุเทศก์	0.965

การบริการ	Alpha if Item Deleted
13. ความซื่อสัตย์ต่ออาชีพ	0.952
14. ค่าบริการในการนำชมแหล่งท่องเที่ยว	0.928
15. การให้ความรู้เรื่องสัตว์	0.936
16. การให้ความรู้เรื่องแหล่งท่องเที่ยว	0.963
17. การให้ความรู้เรื่องจุดที่พักที่ชมวิว	0.965
18. การช่วยเหลือเมื่ออุบัติเหตุเล็กน้อย	0.946
19. ความสะอาด	0.945
20. สิ่งอำนวยความสะดวก	0.925
21. ความปลอดภัย	0.961
22. ความเป็นธรรมชาติลานกางเต็นท์	0.978
23. ความเหมาะสมของสถานที่	0.935
24. ความพอเพียงของห้องน้ำ	0.952
25. ความสะอาดของห้องน้ำ	0.962
26. ความปลอดภัยของบริเวณลานกางเต็นท์	0.954
27. ราคาเช่าเต็นท์ต่อหลัง	0.963
28. ความเป็นธรรมชาติของบริเวณลานกางเต็นท์	0.987
29. ความชัดเจนของป้ายกฎระเบียบ	0.958
30. ความชัดเจนของป้ายสื่อความหมาย	0.956
31. ความเพียงพอของภาชนะรองรับขยะ	0.976
32. ความสะอาดของสถานที่โดยรอบ	0.952
33. ความสะอาดของอาหาร	0.985
34. ความเหมาะสมของราคา	0.924
35. รสชาติของอาหาร	0.935
36. คุณภาพของอาหาร	0.921
37. ความเหมาะสมของปริมาณอาหาร/ราคา	0.952
38. ความเพียงพอของโต๊ะรับประทานอาหาร	0.983
39. ความสะอาดของบริเวณร้านอาหาร	0.925
40. มารยาทของพนักงานขายอาหาร	0.965

การบริการ	Alpha if Item Deleted
41. ราคาของที่ระลึก	0.954
42. คุณภาพของที่ระลึก	0.901
43. ปริมาณของสินค้าที่จำหน่าย	0.924
44. ความหลากหลายของที่ระลึก	0.920
45. ความมีเอกลักษณ์ของที่ระลึก	0.923
46. ความเป็นธรรมชาติของที่ระลึก	0.952
47. มารยาทของพนักงานขาย	0.965
48. ความเหมาะสมของสถานที่ของที่ระลึก	0.958
49. ความปลอดภัยการเดินทางในอุทยานฯ	0.965
50. ความปลอดภัยการเดินทางเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว	0.954
51. ความปลอดภัยการเดินทางเข้าถึงสถานที่ชมวิว	0.923
52. ความปลอดภัยในบริเวณที่พัก	0.958
53. การดูแลความปลอดภัยของเจ้าหน้าที่	0.985
54. ป้ายแสดงข้อห้ามต่าง ๆ	0.976
56. ภูมิทัศน์โดยทั่วไปของแหล่งท่องเที่ยว	0.958
57. ความโดดเด่นของแหล่งท่องเที่ยว	0.956
58. ความเป็นธรรมชาติของแหล่งท่องเที่ยว	0.985
59. ความชัดเจนป้ายสื่อความหมายตามเส้นทาง	0.923
60. ความเพียงพอป้ายสื่อความหมายตามเส้นทาง	0.948
61. บริการด้วยความเต็มใจ	0.958
62. มีจรรยาบรรณ จริยธรรมในอาชีพของตน	0.987
63. มีความอดทนต่อความผิดพลาดของลูกค้า	0.954
64. มีดุลยพินิจในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า	0.962
65. มีความรู้ในด้านภาษาไทยและต่างประเทศ	0.935
66. ความสามารถในการถ่ายทอดการอนุรักษ์	0.953
67. มีความรู้เรื่องสันตนาการเชิงนิเวศ	0.976