

บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การท่องเที่ยวเป็นกิจกรรมนันทนาการกลางแจ้งประเภทหนึ่งที่เกิดขึ้นจากการใช้เวลาว่าง และมีการเดินทางจากที่อยู่อาศัยไปยังอีกสถานที่แห่งอื่น ๆ โดยมีการพักผ่อนเพื่อเปลี่ยนบรรยากาศและสภาพแวดล้อม โดยมีแรงกระตุ้นจากความต้องการด้านกายภาพ ด้านปฏิสัมพันธ์ และสถานภาพเป็นสำคัญ ปัจจุบันมีผู้สนใจและเข้าร่วมประกอบกิจกรรมการท่องเที่ยวเป็นจำนวนมากขึ้น โดยเฉพาะการท่องเที่ยวในพื้นที่ธรรมชาติ ซึ่งส่วนใหญ่อยู่ในเขตอุทยานแห่งชาติและพื้นที่ป่าของประเทศไทย (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย 2540)

อุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ ซึ่งตั้งอยู่ในบริเวณเทือกเขาพนมดงรักในพื้นที่จังหวัดสระบุรี จังหวัดนครราชสีมา จังหวัดนครนายก และจังหวัดปราจีนบุรี ปราจีนบุรี เป็นแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติแห่งหนึ่งที่เป็นที่นิยมของนักท่องเที่ยวในลำดับแรก ๆ ของประเทศไทย เนื่องจากมีสภาพภูมิประเทศที่สวยงามเป็นเทือกเขาสลับซับซ้อน มีสภาพป่าที่อุดมสมบูรณ์เป็นแหล่งต้นน้ำลำธาร ที่สำคัญที่ก่อให้เกิดน้ำตกหลายสาย มีลักษณะทางธรรมชาติที่สวยงามและมีสภาพภูมิอากาศที่เย็นสบายตลอดปี จึงเหมาะแก่การเดินทางมาท่องเที่ยวและประกอบกิจกรรมนันทนาการต่าง ๆ ได้ตลอดปี โดยเฉพาะในฤดูหนาวระหว่างเดือนพฤศจิกายนถึงเดือนกุมภาพันธ์ ซึ่งจะมีนักท่องเที่ยวนิยมเข้ามาท่องเที่ยวที่เขาใหญ่เป็นจำนวนมากที่สุด ฤดูที่มีนักท่องเที่ยวเข้ามาเที่ยวชมรองลงมาได้แก่ ฤดูฝน เนื่องจากเป็นช่วงที่ธรรมชาติบนเขาใหญ่ชุ่มฉ่ำ ป่าไม้และทุ่งหญ้าเขียวขจี น้ำตกทุกสายมีน้ำไหลหลากสวยงาม และฤดูร้อนที่อากาศบนเขาใหญ่ยังเย็นสบายเหมาะแก่การพักผ่อน ประกอบกับอุทยานแห่งชาติเขาใหญ่มีที่ตั้งที่ห่างจากกรุงเทพมหานครไม่มากนัก ทำให้ในแต่ละปีจะมีนักท่องเที่ยวเข้าไปเยี่ยมชมแหล่งท่องเที่ยวของอุทยานแห่งชาติเขาใหญ่เป็นจำนวนมาก โดยเฉลี่ยปีละประมาณ 852,772 คน (สำนักอุทยานแห่งชาติ กรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช 2555(ก)) จากปริมาณนักท่องเที่ยวที่มีจำนวนมากเกือบตลอดปี ทำให้อุทยานแห่งชาติจะต้องมีการจัดการการบริการการท่องเที่ยวและการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อให้บริการแก่นักท่องเที่ยวที่ได้มาตรฐาน มีความเหมาะสมและเพียงพอในรูปแบบที่ไม่ก่อให้เกิดผลกระทบต่อสภาพธรรมชาติและสภาพแวดล้อม (ส่วนศึกษาและวิจัยอุทยานแห่งชาติ 2548 (ก))

การจัดการพื้นที่ การให้บริการการท่องเที่ยว และการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกในอุทยานแห่งชาติเขาใหญ่จะทำให้นักท่องเที่ยวเกิดความประทับใจในการเข้ามาท่องเที่ยวภายในอุทยานแห่งชาติเขาใหญ่มากยิ่งขึ้น โดยพัฒนาในรูปแบบของการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ ไม่ก่อให้เกิดผลกระทบกับทรัพยากรธรรมชาติ และเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวของอุทยานแห่งชาติในประเทศไทยให้เป็นที่ยอมรับยิ่งขึ้น

ดังนั้น จึงเห็นว่าการศึกษานโยบายการจัดการพื้นที่ลานกางเต็นท์ และการให้บริการนักท่องเที่ยว อุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ เป็นประเด็นที่สำคัญ เพื่อให้ทราบว่านักท่องเที่ยวซึ่งเข้ามาท่องเที่ยวในอุทยานแห่งชาติเขาใหญ่มีความพึงพอใจต่อการจัดการพื้นที่ลานกางเต็นท์ และการให้บริการนักท่องเที่ยวอยู่ในระดับใด เพื่อจะได้นำผลจากการศึกษาใช้เป็นแนวทางในการจัดการพื้นที่ลานกางเต็นท์ และการให้บริการนักท่องเที่ยวในอุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ที่สามารถตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยว เป็นการสร้างความประทับใจให้นักท่องเที่ยวในการเข้ามาท่องเที่ยว และพักผ่อนภายในอุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ต่อไป

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

- 2.1 เพื่อศึกษาข้อมูลพื้นฐานของนักท่องเที่ยวบริเวณลานกางเต็นท์ อุทยานแห่งชาติเขาใหญ่
- 2.2 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการจัดการพื้นที่ลานกางเต็นท์ อุทยานแห่งชาติเขาใหญ่
- 2.3 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการให้บริการนักท่องเที่ยว อุทยานแห่งชาติเขาใหญ่
- 2.4 เพื่อศึกษาเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ ด้านการจัดการพื้นที่ลานกางเต็นท์ และการให้บริการนักท่องเที่ยว อุทยานแห่งชาติเขาใหญ่
- 2.5 เพื่อศึกษาแนวทางการจัดการพื้นที่ลานกางเต็นท์ และการให้บริการนักท่องเที่ยว อุทยานแห่งชาติเขาใหญ่

3. กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย

4. ขอบเขตการวิจัย

4.1 ขอบเขตด้านพื้นที่

กำหนดพื้นที่เก็บข้อมูลบริเวณลานกางเต็นท์ลำตะคอง อุทยานแห่งชาติเขาใหญ่

4.2 ขอบเขตด้านประชากร

การศึกษาครั้งนี้ประชากรที่ทำการศึกษาคือ นักท่องเที่ยวที่มาใช้ประโยชน์ในพื้นที่ลานกางเต็นท์ลำตะคอง อุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ อายุตั้งแต่ 20 ปี ขึ้นไป

4.3 ขอบเขตด้านระยะเวลาการศึกษา

ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษา ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2555 – 31 มีนาคม 2556

5. นิยามศัพท์เฉพาะ

5.1 การจัดการพื้นที่ลานกางเต็นท์ หมายถึง การจัดการพื้นที่บริการให้เหมาะสมเพื่อรองรับกับจำนวนนักท่องเที่ยวที่มาพักผ่อน บริเวณลานกางเต็นท์ลำตะคอง อุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ ได้แก่

- บริเวณพื้นที่สำหรับกางเต็นท์และประกอบกิจกรรมนันทนาการ
- บริเวณศูนย์บริการนักท่องเที่ยว
- บริเวณร้านอาหาร
- บริเวณพื้นที่ลานจอดรถ
- บริเวณห้องอาบน้ำและห้องสุขา

5.2 การให้บริการ หมายถึง การที่อุทยานแห่งชาติเขาใหญ่อำนวยความสะดวกกับนักท่องเที่ยวที่เข้ามามีกิจกรรมท่องเที่ยวภายในอุทยาน เพื่อตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวในขณะที่มีกิจกรรมการท่องเที่ยว เพื่อให้เกิดความสะดวกสบายและตอบสนองความจำเป็นขั้นพื้นฐาน ได้แก่

- บริเวณด่านเก็บเงินค่าผ่านทาง
- บริเวณศูนย์บริการนักท่องเที่ยว
- บริเวณศูนย์อาหาร
- บริเวณงานบริการด้านที่พัก
- งานบริการด้านการท่องเที่ยวตามแหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ
- สิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ

5.3 นักท่องเที่ยว หมายถึง ผู้ที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวภายในอุทยานและพักผ่อนบริเวณพื้นที่ลานกางเต็นท์ลำตะคอง อุทยานแห่งชาติเขาใหญ่

5.4 ความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจต่อการจัดการพื้นที่ลานกางเต็นท์ลำตะคอง และการให้บริการนักท่องเที่ยวในบริเวณอุทยานแห่งชาติเขาใหญ่

6. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาพื้นที่ลานกางเต็นท์ และการให้บริการนักท่องเที่ยวในบริเวณอุทยานแห่งชาติเขาใหญ่



บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การวิจัย เรื่อง แนวทางการจัดการพื้นที่ลานกางเต็นท์ และการให้บริการนักท่องเที่ยว อุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ ผู้ศึกษาได้ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง โดยขอเสนอหัวข้อตามลำดับ ดังนี้

1. ความเป็นมาของอุทยานแห่งชาติเขาใหญ่
2. การจัดการอุทยานแห่งชาติเขาใหญ่
3. แนวความคิดเกี่ยวกับลานกางเต็นท์
4. แนวความคิดเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์
5. แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ
6. แนวความคิดเกี่ยวกับการบริการการท่องเที่ยว
7. แนวความคิดและพฤติกรรมผู้บริโภค
8. แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
9. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. ความเป็นมาของอุทยานแห่งชาติเขาใหญ่

1.1 ประวัติของอุทยานแห่งชาติเขาใหญ่

เขาใหญ่ เป็นชื่อเรียกเทือกเขาสูงใหญ่ที่ทอดตัวยาวขวางกั้นภาคกลางและภาคอีสานออกจากกัน ในอดีตเขาใหญ่เป็นส่วนหนึ่งของเทือกเขาดงพญาไฟที่นำกล้วเต็มไปด้วยอันตรายยากที่จะเดินทางผ่านไปมาได้โดยปลอดภัย ในครั้งที่บริเวณเมืองนครนายกเต็มไปด้วยป่าไม้ พื้นที่ส่วนใหญ่เป็นที่อาศัยของสัตว์ ไม่มีผู้ใดอยากจะทำกิน เพราะความทึบถันดงและอันตรายจากไข้ป่า สัตว์ป่า จนพระมหากษัตริย์พระองค์หนึ่งในสมัยนั้น ได้มีพระราชโองการโปรดยกเว้นอากรค่าสำหรับผู้ที่ไปจับจองที่ทำมาหากินในบริเวณนั้น อันเป็นต้นเหตุของชื่อนครนายกดังกล่าว ตั้งแต่นั้นมาป่าไม้ที่เคยเขียวครึ้มก็ถูกเปลี่ยนสภาพเป็นทุ่งนาแทน สัตว์ป่าต่าง ๆ ต้องหนีการตามล่าล้างของคนไปอยู่ภูเขาส่ง ที่หนีไม่ได้ก็ต้องตกเป็นเหยื่อมนุษย์ จนสมัยรัชกาลที่ 5 ทรงโปรดให้มีการขุดคลองรังสิตผ่านทุ่งราบภาคกลางที่เรียกว่า “ทุ่งหลวง” เชื่อมระหว่างแม่น้ำเจ้าพระยากับแม่น้ำนครนายก อันเป็นต้นกำเนิดการชลประทานในประเทศไทย ทุ่งหลวงถูกบุกเบิก

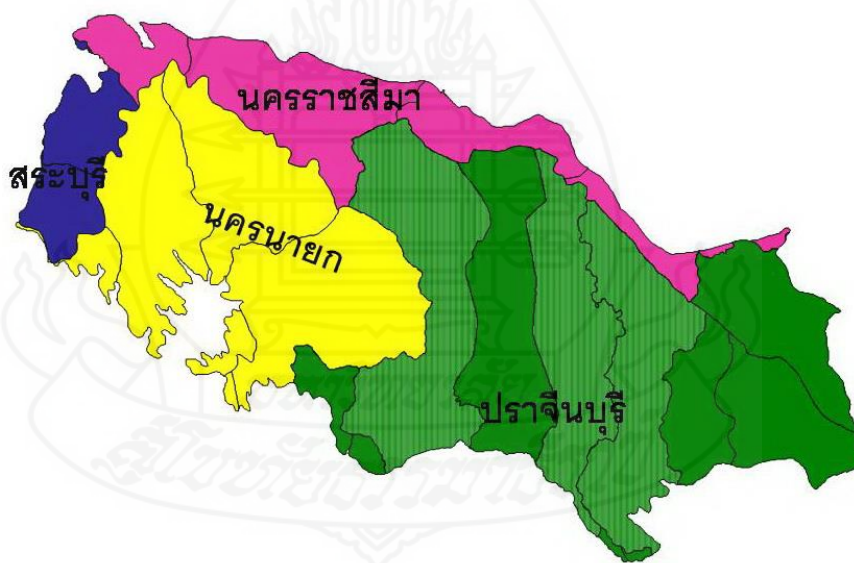
เป็นไร่นาขึ้นอีก เนื้อส่วมนซึ่งมีถิ่นฐานอยู่แถบนี้ก็ถูกถ่าจนวนสูญพันธุ์ไปจากประเทศไทย ครั้นเมื่อเริ่มมีกิจการรถไฟและมีการก่อสร้างทางรถไฟสายตะวันออกเฉียงเหนือตัดผ่านใจกลางคงพญาไฟจากสระบุรีไปยังนครราชสีมา ชีวิตของคนงานก่อสร้างต้องสิ้นไปเป็นจำนวนมาก เพราะสภาพท้องถิ่นที่ทุรกันดาร แต่ทางรถไฟสายนี้ก็สำเร็จลงพร้อมกับชื่อคงพญาไฟ ถูกเรียกใหม่ว่า “คงพญาเย็น” การเดินทางผ่านไปมาก็สะดวกขึ้นผู้คนจึงเริ่มอพยพไปตั้งถิ่นฐานอีก ต่อมามีการสร้างถนนมิตรภาพขนานไปกับทางรถไฟสายตะวันออกเฉียงเหนือ ผู้คนเริ่มหลั่งไหลไปจับจองที่ทำกิน (กรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช 2549 (ก))

ในขณะที่ป่าคงพญาเย็นกำลังถูกบุกรุกแผ้วถางทำลาย บนป่าเขาใหญ่ก็ได้มีชาวบ้านกลุ่มหนึ่งซึ่งเป็นราษฎรบ้านท่าด่านและบ้านท่าชัย จังหวัดนครนายกได้พากันขึ้นไปถางป่าเพื่อทำการเกษตรกันบนยอดเขาใหญ่ จากนั้นได้มีการจับจองพื้นที่สร้างบ้านเรือนอาศัยอยู่กันบนที่ราบลูกเนินเขาใหญ่ ประมาณ 30 หลังคาเรือน ต่อมาได้ยกฐานะขึ้นเป็นตำบลเขาใหญ่ขึ้นอยู่กัอำเภอปากพลี ทำให้เกิดการบุกรุกทำลายป่าทำไร่เลื่อนลอยมากขึ้น ต่อมากลายเป็นที่หลบซ่อนพักพิงของโจรผู้ร้ายและผู้ต้องหาที่หลบหนีคดีอาญา เพราะการคมนาคมยากลำบากห่างไกลแหล่งชุมชนอื่น ยากแก่การตรวจปราบปราม ด้วยเหตุนี้ทางราชการในสมัยนั้นจึงยุบตำบลเขาใหญ่ และราษฎรที่อาศัยอยู่บนเขาใหญ่อพยพลงสู่ที่ราบไม่ให้ไปตั้งบ้านเรือนบนพื้นที่เขาใหญ่อีก บริเวณนั้นจึงถูกทิ้งร้าง จนกระทั่งได้มีการจัดตั้งเป็นอุทยานแห่งชาติ

1.2 ประวัติการจัดตั้งเป็นอุทยานแห่งชาติเขาใหญ่

การจัดตั้งอุทยานแห่งชาติได้จัดให้มีขึ้นเมื่อประมาณ พ.ศ. 2498 ในขณะที่ทางนิคมไพรสมาคมได้พยายามกระตุ้นเตือนให้รัฐบาลสนใจในการสงวนป่า เพื่อให้เป็นที่อยู่อาศัยของสัตว์ป่า และเพื่อเป็นที่พักผ่อนหย่อนใจของประชาชนตลอดมา จนกระทั่งในปี พ.ศ. 2502 เมื่อฯพณฯ จอมพลสฤษดิ์ ธนะรัชต์ ได้เดินทางไปตรวจราชการทางภาคเหนือก็เกิดความสนใจที่จะคุ้มครองรักษาทรัพยากรธรรมชาติ โดยเฉพาะป่าไม้เป็นอันมาก จึงได้ให้กระทรวงเกษตรและกระทรวงมหาดไทยรับหน้าที่ร่วมกันดำเนินการจัดตั้งอุทยานแห่งชาติขึ้นในประเทศ หลังจากนั้นก็ได้แต่งตั้งคณะกรรมการอุทยานแห่งชาติขึ้น เพื่อเป็นผู้ให้คำแนะนำและกำหนดแนวทางการดำเนินงานอุทยานแห่งชาติ ต่อมาเมื่อวันที่ 7 ตุลาคม 2502 คณะรัฐมนตรีได้มีมติให้จัดสรรที่ดินของรัฐในป่า 14 แห่ง เพื่อจัดตั้งเป็นอุทยานแห่งชาติ จากนั้นกรมป่าไม้ได้ส่งพนักงานป่าไม้เข้าไปปฏิบัติหน้าที่เพื่อเตรียมประกาศเป็นอุทยานแห่งชาติ ซึ่งการเตรียมการและวางแผนการจัดตั้งอุทยานแห่งชาตินี้ โดยได้รับความร่วมมือจาก ดร.ยอร์ช ซี.รูเล่ (Dr. George C. Ruhl) ผู้เชี่ยวชาญทางด้านอุทยานแห่งชาติของสหภาพสากลว่าด้วยการอนุรักษ์ธรรมชาติและทรัพยากรธรรมชาติ (IUCN.) จากประเทศสหรัฐอเมริกา (กรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช 2549 (ก))

อุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ จึงเป็นอุทยานแห่งชาติแห่งแรกของประเทศไทย ประกาศจัดตั้งเมื่อวันที่ 18 กันยายน 2505 ตั้งอยู่บริเวณเทือกเขาพนมดงรักหรือบริเวณขอบทางด้านทิศตะวันตกเฉียงใต้ของที่ราบสูงโคราช มีเนื้อที่ประมาณ 2,168 ตารางกิโลเมตร หรือ 1,355,396 ไร่ ใหญ่เป็นอันดับ 3 ของประเทศ มีอาณาเขตติดต่อกันถึง 11 อำเภอ 4 จังหวัด ได้แก่ จังหวัดสระบุรี นครราชสีมา นครนายก และปราจีนบุรี ปัจจุบันอุทยานแห่งชาติเขาใหญ่จัดเป็นอุทยานแห่งชาติที่สำคัญมากแห่งหนึ่งในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้เป็นที่รู้จักและยอมรับกันดีทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ เนื่องจากมีความอุดมสมบูรณ์ของพืชพรรณและสัตว์ป่านานาชนิด มีระบบนิเวศที่หลากหลาย และเป็นแหล่งต้นน้ำลำธารที่สำคัญต่อการเกษตร อุตสาหกรรม และการใช้สอยของชุมชนที่อยู่รอบอุทยาน นอกจากนี้เส้นทางคมนาคมประกอบด้วยสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ที่พอเหมาะ ทำให้อุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ได้รับการยกย่องว่าเป็นพื้นที่อนุรักษ์ที่สำคัญแห่งหนึ่งของโลก โดยได้รับการพิจารณาจัดให้เป็น “อุทยานมรดกของกลุ่มประเทศอาเซียน (Asean Heritage Park and Reserves)” และเป็นพื้นที่แหล่งมรดกโลก เมื่อวันที่ 14 กรกฎาคม 2548 โดยได้รับประกาศเป็นหนึ่งในผืนป่ามรดกโลก (World Heritage) ดงพญาเย็น - เขาใหญ่ ร่วมกับอุทยานแห่งชาติทับลาน อุทยานแห่งชาติปางสีดา อุทยานแห่งชาติตาพระยา และเขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าดงใหญ่



ภาพที่ 2.1 แผนที่อุทยานแห่งชาติเขาใหญ่

ที่มา: กรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช 2549 (ก)

2. การจัดการอุทยานแห่งชาติเขาใหญ่

2.1 ความสำคัญของการจัดการอุทยานแห่งชาติ

การจัดการอุทยานแห่งชาติเป็นการดำเนินงานเพื่อคุ้มครอง รักษา และฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติ กระบวนการทางนิเวศวิทยา ระบบสนับสนุน การดำรงชีพของสิ่งมีชีวิตและคุณภาพสิ่งแวดล้อมในพื้นที่นั้นให้คงสภาพและบทบาทหน้าที่ไว้ดังเดิม ขณะเดียวกันก็พัฒนาทรัพยากรที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุดอย่างสม่ำเสมอและยาวนานแก่สังคม โดยหลีกเลี่ยงมิให้เกิดการสูญเปล่าและส่งผลเสียหายต่อทรัพยากร และคุณภาพสิ่งแวดล้อมของอุทยานแห่งชาติ ซึ่งการที่จะบรรลุวัตถุประสงค์ของการจัดการได้จำเป็นต้องอาศัยเครื่องมือในการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารงานของอุทยานแห่งชาติอย่างมีระบบ มีประสิทธิภาพ และต่อเนื่อง และสามารถติดตามประเมินผลได้ง่ายและสะดวกขึ้น รวมทั้งสามารถป้องกันและแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้องตามหลักวิชาการ ตลอดจนเพื่อให้สามารถสงวนรักษาทรัพยากรธรรมชาติอันมีคุณค่าให้เป็นสมบัติของส่วนรวม สอดคล้องและบรรลุผลตามวัตถุประสงค์ของการจัดตั้งอุทยานแห่งชาติ (กรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช 2549 (ข))

สำหรับการบริหารจัดการอุทยานแห่งชาติจะมี พ.ร.บ. อุทยานแห่งชาติ พ.ศ. 2504 เป็นกรอบหลักในการพิจารณาและดำเนินการ ซึ่งอุทยานแห่งชาติแต่ละพื้นที่จะถูกกำหนดให้ใช้ประโยชน์เพื่อการศึกษา และความรื่นรมย์ของประชาชน และกำหนดให้มีมาตรการในการคุ้มครองและดูแลรักษาทรัพยากรธรรมชาติในเขตอุทยานแห่งชาติให้คงอยู่ในสภาพธรรมชาติเดิม ซึ่งกรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช มีภารกิจ และแนวทางในการดำเนินงานเกี่ยวกับการอนุรักษ์ส่งเสริม และฟื้นฟูทรัพยากรป่าไม้ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช ในเขตพื้นที่ป่าเพื่อการอนุรักษ์ คือ การควบคุมป้องกันพื้นที่ป่าอนุรักษ์เดิมที่มีอยู่ และฟื้นฟูป่าเสื่อมโทรมให้กลับสมบูรณ์ด้วยกลยุทธ์การส่งเสริม กระตุ้น และปลูกจิตสำนึกให้ชุมชนมีความรู้สึกรักหวงแหน และการมีส่วนร่วมในการดูแลทรัพยากรท้องถิ่นเพื่อเป็นการรักษาความสมดุลของระบบนิเวศและสิ่งแวดล้อม ตลอดจนความหลากหลายทางชีวภาพ สำหรับเป็นแหล่งที่อยู่อาศัยของสัตว์ป่า แหล่งอาหาร แหล่งนันทนาการและการท่องเที่ยวทางธรรมชาติของประชาชน ซึ่งการดำเนินงานตามภารกิจเหล่านี้จำเป็นต้องอาศัยเครื่องมือในการบริหารจัดการ นั่นคือจะต้องมีแผนแม่บทการจัดการอุทยานแห่งชาติ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารงานอุทยานแห่งชาติให้เป็นไปได้ไปอย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง โดยต้องสามารถป้องกันแก้ไขปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ในการดำเนินการ รวมถึงสามารถติดตามประเมินผลการดำเนินการด้วย

2.2 โครงสร้างการบริหารงานของอุทยานแห่งชาติเขาใหญ่

อุทยานแห่งชาติเขาใหญ่อยู่ในกลุ่มอุทยานภายใต้ความรับผิดชอบสำนักบริหารพื้นที่อนุรักษ์ที่ 1 (ปราจีนบุรี) และสำนักบริหารพื้นที่อนุรักษ์ที่ 7 (นครราชสีมา) ส่วนอุทยานแห่งชาติกรมอุทยานแห่งชาติสัตว์ป่า และพันธุ์พืช กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม โดยมีโครงสร้างการบริหาร บุคลากร ดังนี้ (กรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช 2549 (ก))

โครงสร้างการบริหารอุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ ได้แบ่งฝ่ายตามภารกิจและความเหมาะสมของบุคลากรที่มีอยู่ในปัจจุบัน ประกอบด้วย หัวหน้าอุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ ผู้ช่วยหัวหน้าอุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ โดยแบ่งออกเป็น 4 ฝ่าย ได้แก่

- 1) ฝ่ายอนุรักษ์ทรัพยากร
- 2) ฝ่ายบริหารทั่วไป
- 3) ฝ่ายวิชาการ
- 4) ฝ่ายนันทนาการและบ้านพัก

เนื่องด้วยอุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ มีเนื้อที่ขนาดใหญ่ ประมาณ 1,355,396 ไร่ มีอาณาเขตครอบคลุม พื้นที่ 4 จังหวัด ได้แก่ สระบุรี นครราชสีมา นครนายก และปราจีนบุรี เพื่อให้การบริหารจัดการอุทยานแห่งชาติมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น จึงแบ่งพื้นที่ออกเป็นเขตการจัดการต่าง ๆ จำนวน 8 เขต และมีหน่วยพิทักษ์อุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ ฐานเฉพาะกิจ และพื้นที่ซึ่งมีความสำคัญอยู่ในสังกัด

2.3 การจำแนกเขตการจัดการอุทยานแห่งชาติเขาใหญ่

การจำแนกพื้นที่อุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ เพื่อประโยชน์ในการบริหารงาน การควบคุมการปฏิบัติงานของผู้ที่เกี่ยวข้องให้เป็นไปตามหลักการแนวคิดอย่างเหมาะสม สะดวก และง่ายต่อการตรวจสอบ สามารถจำแนกพื้นที่อุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ออกได้เป็น 6 เขตการจัดการ คือ (ส่วนศึกษาและวิจัยอุทยานแห่งชาติ 2548(ข))

2.3.1 เขตบริการ (Intensive Use Zone) เขตบริการเป็นเขตที่มีประชาชนเข้ามาใช้ประโยชน์อย่างหนาแน่น เช่น เพื่อรองรับการพัฒนาสิ่งก่อสร้างที่จะมีขึ้นในภายหน้าสำหรับอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน การอำนวยความสะดวกแก่เจ้าหน้าที่ของอุทยานแห่งชาติ และการบริการกิจกรรมการท่องเที่ยว เป็นบริเวณที่ไม่มีทรัพยากรธรรมชาติสำคัญที่จำเป็นต้องสงวนรักษา เขตนี้จำแนกไว้เพื่อให้มีสิ่งก่อสร้างถาวรหรือการก่อสร้างขนาดหนักสำหรับไว้ใช้อำนวยความสะดวกแก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน และเพื่อไว้ใช้อำนวยความสะดวกแก่การพักผ่อน การพักผ่อนศึกษาหาความรู้ของประชาชนที่เข้ามาในอุทยานแห่งชาติ โดยสิ่งก่อสร้างต้องสอดคล้องกับสภาพธรรมชาติ และสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นประโยชน์ต่อการรักษาสภาพธรรมชาติและทรัพยากร

ธรรมชาติ รวมทั้งต้องสนองตอบต่อความเปลี่ยนแปลง และให้ความปลอดภัยแก่ประชาชนที่มาใช้บริการ

2.3.2 เขตเพื่อการพักผ่อนและการศึกษาหาความรู้ (Outdoor Recreation Zone)

เป็นเขตที่กำหนดขึ้นไว้เพื่อการพักผ่อนและการศึกษาหาความรู้เกี่ยวกับธรรมชาติ รวมทั้งเป็นกันชนป้องกันการกระทบกระเทือนที่เกิดขึ้นในเขตบริการที่จะมีมากขึ้นไป ซึ่งจะเป็นการระบายความแออัดของการใช้พื้นที่ในเขตบริการให้กระจายตัวออกไปในช่วงเวลาที่มีนักท่องเที่ยวมาใช้บริการเป็นจำนวนมาก ทั้งนี้โดยจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกตามสมควร ไม่ก่อให้เกิดความเสียหายแก่ธรรมชาติ

2.3.3 เขตสงวนสภาพธรรมชาติ (Primitive Zone) เป็นเขตพื้นที่ที่สภาพของ

สังคมพืชและทรัพยากรธรรมชาติอุดมสมบูรณ์ เป็นแหล่งต้นน้ำลำธารที่สำคัญที่สงวนไว้เพื่อให้มีสภาพธรรมชาติคงเดิม และสวยงามตามธรรมชาติตลอดไป การเข้าไปใช้ประโยชน์จะอนุญาตเฉพาะการเข้าไปศึกษาวิจัย และประกอบกิจกรรมนันทนาการที่ไม่กระทบต่อสภาพธรรมชาติ จะไม่อนุญาตให้มีการก่อสร้างก่อให้เกิด

2.3.4 เขตฟื้นฟูสภาพธรรมชาติ (Recovery Zone) เป็นบริเวณที่เคยเป็นไร่ร้างในอดีต

ซึ่งเป็นพื้นที่ที่ถูกทำลายจนหมดสภาพความเป็นป่าหรือสภาพธรรมชาติเดิมเสื่อมโทรมไปจากเดิม อันเนื่องจากการเข้าไปหาประโยชน์ของมนุษย์ ซึ่งปัจจุบันได้มีการเข้ามาฟื้นฟูสภาพแล้วในบางพื้นที่

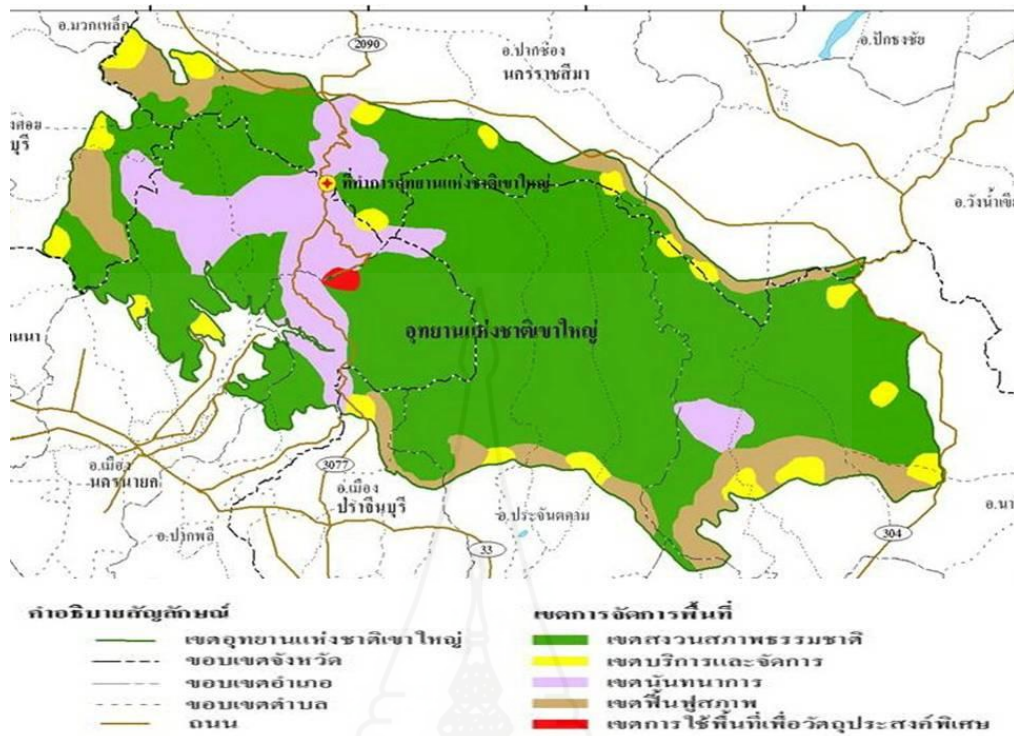
2.3.5 เขตหวงห้าม (Strict Natural Reserve) เป็นเขตพื้นที่ที่มีสภาพธรรมชาติที่

เปราะบาง หรือมีความสำคัญในทางสิ่งแวดล้อม หากได้รับความกระทบกระเทือนจากกิจกรรมของมนุษย์ ระบบนิเวศก็จะสูญเสียความสมดุลไปยากที่จะกลับคืนสู่สภาพปกติได้ พื้นที่หวงห้ามนี้ไม่เปิดให้ทำประโยชน์ด้านอื่น ยกเว้นแต่จะได้รับการอนุญาตจากอุทยานแห่งชาติเท่านั้น

2.3.6 เขตกิจกรรมพิเศษ (Special Use Zone) เป็นเขตที่กำหนดขึ้นเพื่อให้ครอบคลุม

บริเวณที่มีการใช้พื้นที่ เพื่อประโยชน์อื่น ๆ นอกเหนือไปจากวัตถุประสงค์หลักของการจัดการอุทยานแห่งชาติ โดยวัตถุประสงค์ของการใช้พื้นที่ดังกล่าว อาจจะสอดคล้องหรือไม่สอดคล้องกับแนวทางการจัดการอุทยานแห่งชาติก็ได้ หากแต่การจัดการพื้นที่ไม่อาจกันพื้นที่ส่วนดังกล่าวออกจึงจำเป็นที่จะต้องกำหนดขึ้นเป็นเขตเพื่อใช้ประโยชน์เป็นกรณีพิเศษ

การจำแนกเขตพื้นที่ (Zoning) เป็นกลยุทธ์หนึ่งที่สำคัญในการกำหนดแนวทางการจัดการทรัพยากรในแต่ละพื้นที่ให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์และคุณค่าของทรัพยากรอย่างเป็นระบบ ข้อจำกัดของพื้นที่ และคุณค่าของทรัพยากรในพื้นที่จะเป็นข้อกำหนดของการแบ่งเขตพื้นที่อันนำไปสู่แผนหรือแนวทางในการจัดการ



ภาพที่ 2.2 แผนที่จำแนกเขตการจัดการในพื้นที่อุทยานแห่งชาติเขาใหญ่

ที่มา: กรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช 2548

2.4 ทรัพยากรการท่องเที่ยว

2.4.1 การท่องเที่ยวและนันทนาการ

สถานที่ท่องเที่ยวในเขตอุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ ประกอบด้วย น้ำตก ภูเขา หุบเขา จุดชมวิว ซึ่งสถานที่ท่องเที่ยวในอุทยานแห่งชาติเขาใหญ่เป็นที่รู้จักอย่างกว้างขวาง โดยแหล่งท่องเที่ยวภายในอุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ สรุปได้ ดังนี้ (กรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช 2549 (จ))

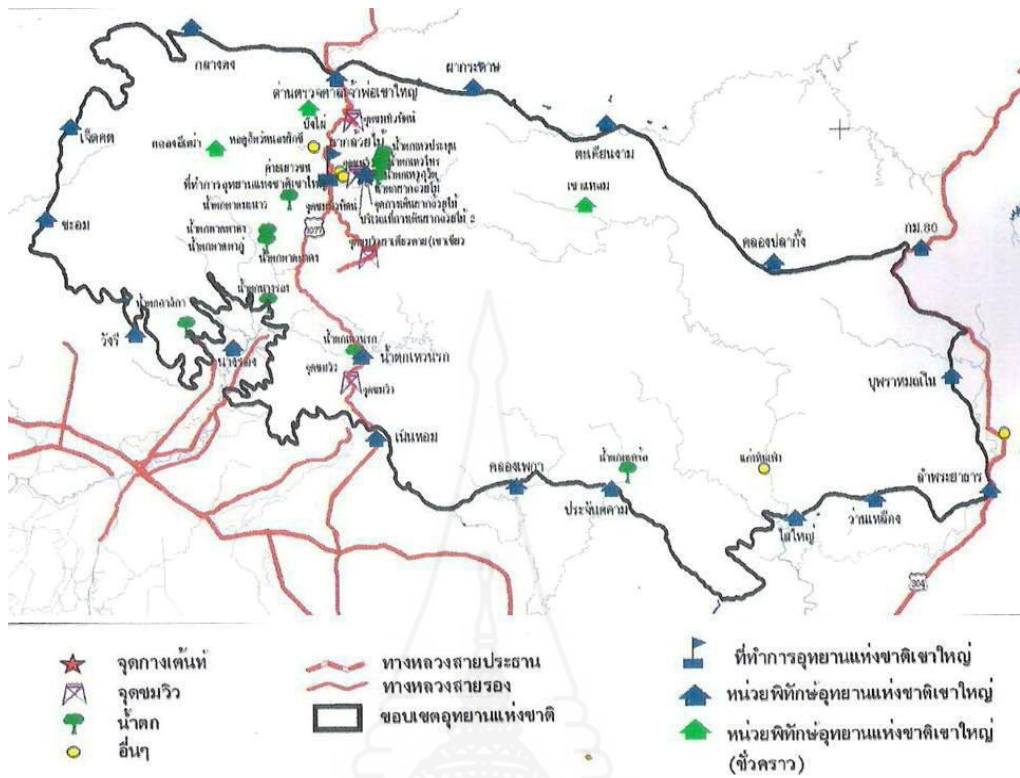
- 1) น้ำตกนางรองและน้ำตกสาลิกา เป็นน้ำตกขนาดใหญ่อยู่ในพื้นที่ จังหวัดนครนายก มีชื่อเสียงมานาน การเดินทางไปยังน้ำตกเป็นไปได้สะดวก
- 2) น้ำตกกองแก้ว เป็นน้ำตกขนาดเล็ก เกิดจากห้วยลำตะคองอยู่ห่างจากที่ทำการและศูนย์บริการนักท่องเที่ยวประมาณ 100 เมตร
- 3) น้ำตกผากล้วยไม้ เป็นน้ำตกขนาดกลางของห้วยลำตะคอง มีความสูงประมาณ 10 เมตร สามารถเข้าถึงได้ด้วยรถยนต์ จะมีกล้วยไม้หวายแดงขึ้นบริเวณน้ำตกซึ่งเป็นสัญลักษณ์ของน้ำตกแห่งนี้

- 4) น้ำตกเหวสุวัต เป็นน้ำตกที่มีชื่อเสียงมาก มีลักษณะเป็นสายน้ำตกลงมาจากหน้าผาสูงประมาณ 20 เมตร เกิดจากห้วยลำตะคอง บริเวณด้านล่างของน้ำตกเป็นแอ่งน้ำ
- 5) น้ำตกเหวนรก เป็นน้ำตกขนาดใหญ่และสูงที่สุด มีทั้งหมด 3 ชั้น เป็นสายน้ำที่ไหลสู่หุบเหวเบื้องล่าง
- 6) น้ำตกเหวไทร เป็นน้ำตกที่อยู่ถัดจากน้ำตกเหวสุวัต มีลักษณะหน้าผากว้างเต็มลำห้วย สูงประมาณ 5 เมตร
- 7) น้ำตกเหวประทุน เป็นน้ำตกเกิดจากห้วยลำตะคอง อยู่ถัดจากน้ำตกเหวไทร ประมาณ 1 กิโลเมตรเศษ
- 8) กลุ่มน้ำตกผาตะแบก ลักษณะของน้ำตกเป็นชั้นๆลดหลั่นกันลงไป 5 ชั้น
- 9) จุดชมวิวกม.30 สามารถชมทิวทัศน์ด้านทิศเหนือของอุทยานแห่งชาติเขาใหญ่เป็นบริเวณกว้างและสวยงาม
- 10) จุดชมวิวกม.9 สามารถมองเห็นทิวทัศน์ของเทือกเขาเริ่ม บริเวณด้านหน้า
- 11) หอดูสัตว์หนองผักชี เป็นแหล่งน้ำของสัตว์ป่ารอบ ๆ หนองน้ำเป็นทุ่งหญ้าคา และมีโป่งสัตว์
- 12) แก่งหินเพลิง แก่งขนาดใหญ่ สายน้ำลดหลั่นกันคล้ายขั้นบันได

2.4.2 สิ่งอำนวยความสะดวก

ปัจจุบันอุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ได้จัดสิ่งอำนวยความสะดวกไว้มากมาย เพื่อรองรับและตอบสนองต่อความต้องการใช้บริการในรูปแบบต่าง ๆ ของนักท่องเที่ยว ดังนี้ (กรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช 2549 (ข))

- 1) ศูนย์บริการนักท่องเที่ยว เป็นแหล่งข้อมูลของอุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ ภายในมีการจัดนิทรรศการบรรยายให้ความรู้กับนักท่องเที่ยว
 - 2) บ้านพัก มีบ้านพัก 4 โซน มีรายละเอียดดังนี้
 - โซนที่ 1 บ้านกองแก้ว
 - โซนที่ 2 บ้านอรพิม และบ้านทิวทัศน์
 - โซนที่ 3 บ้านพักเยาวชน และค่ายสุรัสวดี
 - โซนที่ 4 บ้านโซนชนะเลิศ
 - 3) ค่ายพักแรม ไว้บริการสำหรับเยาวชนและนักท่องเที่ยว คือ ค่ายสุรัสวดี
- หมายเลข 931/1-933/2
- 4) สถานที่กางเต็นท์ มี 2 จุด ได้แก่ สถานที่กางเต็นท์ลำตะคอง และสถานที่กางเต็นท์ผากล้วยไม้



ภาพที่ 2.3 แผนที่แสดงเส้นทางเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยวในอุทยานแห่งชาติเขาใหญ่

ที่มา: กรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช 2549 (ข)

2.4.3 นักท่องเที่ยว

ลักษณะของนักท่องเที่ยวของอุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ส่วนใหญ่เป็นชาวไทย และอีกส่วนหนึ่งเป็นชาวต่างชาติ แสดงให้เห็นว่าอุทยานแห่งชาติเขาใหญ่มีชื่อเสียงในระดับโลก (กรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช 2549 (ข))

ตารางที่ 2.1 สถิตินักท่องเที่ยวที่เข้ามาในเขตอุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ ปีงบประมาณ 2551- 2555

ปีงบประมาณ	จำนวนนักท่องเที่ยว (คน)
2551	671,569
2552	751,397
2553	823,552
2554	754,927
2555	852,772

ที่มา: สำนักอุทยานแห่งชาติ กรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช (2555 (ก))

2.5 ยุทธศาสตร์ด้านการท่องเที่ยวอุทยานแห่งชาติเขาใหญ่

2.5.1 วิสัยทัศน์การจัดการพื้นที่อุทยานแห่งชาติเขาใหญ่

“การจัดการอุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ จะเน้นการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ ด้านป่าไม้ต้นน้ำลำธารและสัตว์ป่า โดยจัดทำแนวเชื่อมต่อผืนป่ากับอุทยานแห่งชาติทับลาน เพื่อเพิ่มความหลากหลายทางชีวภาพของสัตว์ป่า การศึกษาวิจัยการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ และพัฒนาอย่างยั่งยืน โดยให้มีความสอดคล้องกับเป้าหมายด้านการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ และส่งเสริมให้ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการจัดการ พร้อมทั้งเป็นแหล่งเผยแพร่ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับทรัพยากรธรรมชาติและแหล่งมรดกโลกทางธรรมชาติ” (กรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช 2549 (ข))

2.5.2 การส่งเสริมด้านการท่องเที่ยวและนันทนาการ

กิจกรรมการท่องเที่ยวและนันทนาการในเขตอุทยานแห่งชาติมีทั้งการท่องเที่ยวในพื้นที่ธรรมชาติ (Nature based tourism) และการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ (Ecotourism) ซึ่งทั้งสองรูปแบบจะต้องจัดการภายใต้หลักการความยั่งยืนของระบบนิเวศ โดยยุทธศาสตร์ในการส่งเสริมให้อุทยานแห่งชาติเขาใหญ่เป็นแหล่งท่องเที่ยว และนันทนาการที่สำคัญของจังหวัด นครราชสีมาและจังหวัดปราจีนบุรี ประกอบด้วย (กรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช 2549 (ข))

1) ยุทธศาสตร์การพัฒนาลิขิตอำนวยความสะดวก และการปรับปรุงบริเวณ และสภาพภูมิทัศน์ในแหล่งท่องเที่ยวและการบริการ โดยคำนึงถึงศักยภาพขีดความสามารถในการรองรับได้ และช่วงชั้นโอกาสด้านนันทนาการ รวมทั้งพิจารณาถึงความเหมาะสมกลมกลืนกับสภาพธรรมชาติ

2) ยุทธศาสตร์ด้านการประชาสัมพันธ์แหล่งท่องเที่ยว เพื่อให้เป็นที่รู้จักของนักท่องเที่ยว โดยเฉพาะกลุ่มที่สนใจการท่องเที่ยวในพื้นที่ธรรมชาติและการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ รวมทั้งนักเรียนนักศึกษาในจังหวัดนครราชสีมา จังหวัดปราจีนบุรี และบริเวณใกล้เคียง

3) ยุทธศาสตร์การให้บริการท่องเที่ยวและนันทนาการ โดยมีแนวทางดำเนินการที่สำคัญ คือ

(1) พัฒนาเส้นทางท่องเที่ยวในลักษณะของการท่องเที่ยวแบบเป็นโครงข่าย เพื่อดึงดูดความสนใจและเพิ่มแรงจูงใจการมาท่องเที่ยวส่งผลให้มีการเพิ่มระยะเวลาในการท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวของจังหวัดนครราชสีมา และปราจีนบุรีให้นานขึ้น

(2) จัดให้มีกิจกรรมท่องเที่ยวเชิงนิเวศ เช่น กิจกรรมเดินป่า/ศึกษาธรรมชาติ กิจกรรมดูนก กิจกรรมค่ายเยาวชนเพื่อศึกษาและเรียนรู้ธรรมชาติ เป็นต้น พร้อมทั้งจัดเจ้าหน้าที่/บุคลากร เพื่อให้ความรู้แก่นักท่องเที่ยว และส่งเสริมให้ชุมชนในท้องถิ่นและผู้ประกอบการในพื้นที่จังหวัดนครราชสีมา และปราจีนบุรีได้มีส่วนร่วมในการให้บริการด้านการท่องเที่ยว

(3) จัดให้มีระบบสื่อความหมายธรรมชาติในรูปแบบต่าง ๆ อย่างเหมาะสมทั้งในรูปแบบของป้ายนิทรรศการ เอกสารแผ่นพับ ป้ายสื่อความหมาย รวมทั้งนักสื่อความหมาย/มัคคุเทศก์ ทั้งนี้เพื่อให้นักท่องเที่ยวได้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับธรรมชาติ นอกเหนือจากความเพลิดเพลินจากกิจกรรมท่องเที่ยวและนันทนาการ

(4) ประสานกับผู้ประกอบการในจังหวัดนครราชสีมา และปราจีนบุรี รวมถึงชุมชนท้องถิ่นในการให้บริการด้านการท่องเที่ยวในเขตอุทยานฯ อย่างมีคุณภาพ

(5) ปรับปรุงการให้บริการของศูนย์บริการนักท่องเที่ยว เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการด้านข้อมูลข่าวสาร และความรู้ต่าง ๆ เกี่ยวกับอุทยานฯ แก่นักท่องเที่ยวได้

(6) ปรับปรุงการให้บริการร้านขายของที่ระลึกพร้อมทั้งส่งเสริมบทบาทการมีส่วนร่วมของชุมชนในการเป็นศูนย์จำหน่ายสินค้า/ของที่ระลึกแก่นักท่องเที่ยว

(7) ดำเนินมาตรการในการรักษาความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว เช่น จัดทำป้ายเตือน จัดเจ้าหน้าที่ออกตรวจตราพื้นที่บริเวณน้ำตก หรือจัดเวรยามในจุดที่มีความเสี่ยงต่อการเกิดอันตราย โดยเฉพาะในช่วงที่มีนักท่องเที่ยวเดินทางมาท่องเที่ยวมากเป็นพิเศษ เป็นต้น

2.6 ปัญหาด้านการจัดการการท่องเที่ยวและนันทนาการในอุทยานแห่งชาติ (กรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช 2549 (ข))

2.6.1 ปัญหาความไม่เข้าใจของนักท่องเที่ยวในพื้นที่เกี่ยวกับระเบียบและข้อบังคับต่างๆของอุทยานแห่งชาติ เช่น การจัดเก็บค่าธรรมเนียมเข้าอุทยานแห่งชาติ การนำสัตว์เลี้ยงเข้ามาในอุทยานแห่งชาติ เป็นต้น

2.6.2 การให้อาหารลิง บริเวณเส้นทางขึ้น-ลง ด้านจังหวัดปราจีนบุรี และใกล้พื้นที่ทางเดินที่ผากกล้วยไม้

2.6.3 ปัญหาการฝ่าฝืนกฎระเบียบของนักท่องเที่ยวที่มาในลักษณะของกลุ่มทัวร์

2.6.4 แหล่งท่องเที่ยวบางจุด บางกิจกรรมมีนักท่องเที่ยวเกินศักยภาพของพื้นที่ในการรองรับ

2.6.5 แหล่งท่องเที่ยวประเภทน้ำตกประสบปัญหาภัยแล้ง

2.7 แผนส่งเสริมด้านการท่องเที่ยวและนันทนาการ

เป็นแผนด้านการส่งเสริมและการให้บริการด้านการท่องเที่ยวและนันทนาการเป็นหลัก โดยเน้นการปรับปรุงพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกสาธารณูปโภคให้ได้มาตรฐานยิ่งขึ้น เปิดโอกาสให้ภาคเอกชนเข้ามาบริหารจัดการท่องเที่ยวและสิ่งอำนวยความสะดวกในอุทยานแห่งชาติ เขาใหญ่ รวมทั้งพัฒนากิจกรรมการท่องเที่ยวให้หลากหลายและมีคุณภาพ การดำเนินงานด้านสื่อความหมายยังมีส่วนช่วยให้เกิดความรู้ความเข้าใจและเสริมสร้างจิตสำนึกด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ทั้งนี้มีวัตถุประสงค์ตามแผน ดังนี้ (กรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช 2549 (ข))

2.7.1 เพื่อปรับปรุง พัฒนา สิ่งอำนวยความสะดวก และระบบสาธารณูปโภคในพื้นที่อุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ให้ได้มาตรฐานขึ้น โดยมีการควบคุมให้เป็นไปโดยถูกต้องตามหลักวิชาการ เพื่อมิให้การพัฒนาเกิดผลกระทบ และทำลายทรัพยากรธรรมชาติและระบบนิเวศในพื้นที่

2.7.2 เพื่อปรับปรุงและพัฒนาระบบสื่อความหมายในพื้นที่อุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ให้มีความทันสมัยและเหมาะสมยิ่งขึ้น

2.7.3 เพื่อส่งเสริมและพัฒนาโครงข่ายการท่องเที่ยวบริเวณผืนป่าตะวันออกคงพญาเย็น-เขาใหญ่

2.7.4 เพื่อให้เกิดการพัฒนาปรับปรุงทรัพยากรการท่องเที่ยวอย่างเหมาะสมกับศักยภาพของทรัพยากรและความต้องการของผู้ใช้ประโยชน์ ภายใต้อำนาจขีดความสามารถในการบริหารจัดการของอุทยานแห่งชาติทั้งในปัจจุบันและในอนาคต

2.7.5 เพื่อสร้างจิตสำนึกในการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติให้นักเรียน นักศึกษา และประชาชน โดยการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ ให้เห็นคุณค่าความสำคัญของกลุ่มป่าดงพญาเย็น-เขาใหญ่ แหล่งมรดกโลกทางธรรมชาติ

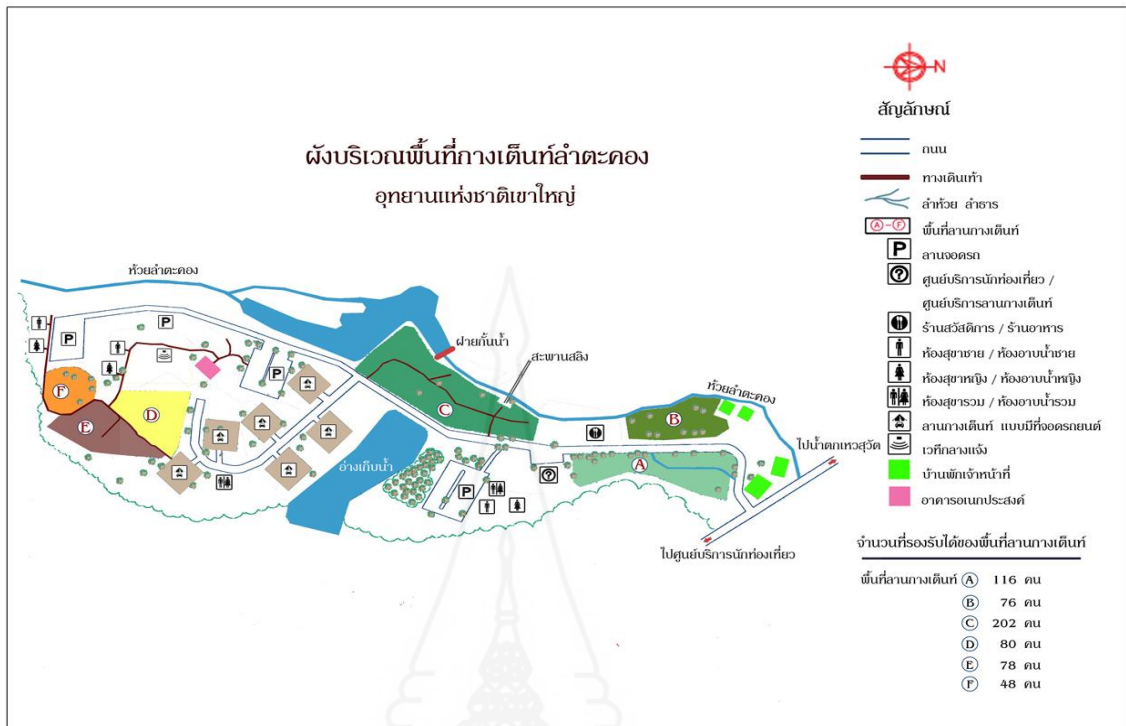
2.7.6 เพื่อเสริมสร้างศักยภาพของประชาชนและชุมชนท้องถิ่นในการจัดการด้านการท่องเที่ยวเชิงนิเวศในพื้นที่อุทยานแห่งชาติเขาใหญ่

3. แนวความคิดเกี่ยวกับลานกางเต็นท์

3.1 ข้อมูลพื้นฐานลานกางเต็นท์ลำตะคอง

ลานกางเต็นท์ลำตะคอง มีลักษณะเป็นพื้นที่ค่อนข้างโล่งแจ้ง มีพื้นที่ประมาณ 40 ไร่ มีลำห้วยลำตะคองไหลผ่าน สามารถเดินทางได้โดยใช้เส้นทางปราจีนบุรี-น้ำตกเหวสุวัต ตั้งอยู่ห่างจากแยกปราจีนบุรีประมาณ 3 กิโลเมตร แต่เนื่องจากเป็นสถานที่กางเต็นท์ที่เปิดได้ไม่นานจึงมีจำนวนต้นไม้ที่ให้ร่มเงาน้อย ปัจจุบันทางอุทยานแห่งชาติ กำลังปรับปรุงโดยการปลูกต้นไม้เพิ่มเติม (ส่วนศึกษาและวิจัยอุทยานแห่งชาติ 2548(ก))

ลักษณะเด่นที่น่าสนใจของลานกางเต็นท์ลำตะคอง คือ จะมีสะพานสลิงให้นักท่องเที่ยวสามารถข้ามไปที่บริเวณสนามกอล์ฟเก่า ซึ่งจะเป็นทุ่งหญ้าที่สามารถพบเห็นสัตว์ป่าพวกกวาง เก้ง และนกเงือกได้ง่ายในช่วงเช้าและเย็น



ภาพที่ 2.4 แผนผังบริเวณลานกางเต็นท์ลำตะคอง

ที่มา: สำนักอุทยานแห่งชาติ กรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช (2555 (ข))

3.2 ข้อมูลด้านการบริการนักท่องเที่ยว

ลานกางเต็นท์ลำตะคองจัดเตรียมไว้สำหรับนักท่องเที่ยวที่ต้องการกางเต็นท์พักผ่อน โดยอุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ ได้จัดเตรียมเต็นท์และสถานที่กางเต็นท์ไว้ให้บริการนักท่องเที่ยว

3.2.1 อุปกรณ์ที่มีไว้บริการ เมื่อมาที่จุดกางเต็นท์ลำตะคองแล้วไม่ได้เตรียมเต็นท์และอุปกรณ์มาที่บริเวณลานกางเต็นท์ก็มีบริการ โดยถ้านำเต็นท์มาเองเสียค่าพื้นที่ 30 บาทต่อคนต่อคืน มีรายละเอียดดังนี้ (อุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ 2550)

- 1) เช่าเต็นท์ 1 หลัง นอนได้ 2 คน 150 บาท
- 2) เช่าเต็นท์ 1 หลัง นอนได้ 4 คน 225 บาท
- 3) ผ้าห่ม 1 ผืน 20 บาท
- 4) หมอน 1 ใบ 20 บาท
- 5) แผ่นรองนอน 1 แผ่น 35 บาท
- 6) กูญนอน 1 กูญ 50 บาท
- 7) เสื่อ 1 ผืน 20 บาท

8) ตะแกรง 1 อัน 40 บาท

9) ผ้าใบ 1 ผืน 30 บาท

10) เตาถ่าน 1 เตา 20 บาท

3.2.2 สิ่งอำนวยความสะดวก บริเวณลานกางเต็นท์ลำตะคอง รายละเอียดมีดังนี้ (อุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ 2550)

1) **พื้นที่ลานจอดรถ**

พื้นที่ลานจอดรถของสถานที่กางเต็นท์ลำตะคองเป็นถนนลาดยาง ได้ตีเส้นแบ่งช่องสำหรับจอดรถยนต์ไว้จำนวน 279 ช่อง และพื้นที่สำหรับจอดรถจักรยานยนต์บริเวณด้านตรงตรงทางเข้า ดังนั้น การจอดรถภายในพื้นที่จอดรถจะสามารถจอดรถยนต์ส่วนบุคคลขนาด 4 ที่นั่งได้ทั้งสิ้น 279 คันต่อวัน และสามารถจอดรถจักรยานยนต์ได้ทั้งสิ้น 50 คันต่อวัน

2) **ห้องอาบน้ำ/ห้องสุขา**

ห้องอาบน้ำ และห้องสุขา รวมทั้งหมด 41 ห้อง โดยแบ่งออกเป็นสุขาชาย จำนวน 18 ห้อง และสุขาหญิง จำนวน 23 ห้อง ซึ่งห้องอาบน้ำ/ห้องสุขา สามารถรองรับนักท่องเที่ยวได้อย่างเพียงพอทั้งในช่วงวันธรรมดาและวันหยุด

3) **ร้านอาหาร**

บริเวณสถานที่กางเต็นท์ลำตะคอง พบว่า มีร้านสวัสดิการที่บริการขายอาหาร และของใช้ต่าง ๆ ให้แก่นักท่องเที่ยว จำนวน 1 ร้าน ตั้งอยู่ด้านหน้าของที่ทำการสถานที่กางเต็นท์ลำตะคอง โดยสามารถรองรับนักท่องเที่ยวได้ 78 คน/รอบ และจากการสำรวจพฤติกรรมนักท่องเที่ยวที่เข้ามารับประทานอาหารเช้า พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่จะใช้เวลาในการรับประทานอาหารเช้า 20 นาที/รอบ (08.00-18.00 น.)

สำหรับการประเมินระดับการใช้ประโยชน์สูงสุดเฉลี่ยในปัจจุบัน สรุปได้ว่า ทั้งในช่วงวันธรรมดาและวันหยุด ร้านอาหารสวัสดิการในปัจจุบันยังสามารถรองรับจำนวนนักท่องเที่ยวได้มาก ทั้งนี้เนื่องจากนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มักเป็นกลุ่ม หรือท่องเที่ยวเชิงครอบครัว ดังนั้นจึงมีบางส่วนที่นำอาหารมาปรุงกินเองบริเวณลานกางเต็นท์

ตารางที่ 2.2 สถิตินักท่องเที่ยวที่เข้ามาในบริเวณลานทางเดินที่ลำตะคอง ปี พ.ศ. 2551 – 2555

ปี พ.ศ.	จำนวนนักท่องเที่ยว (คน)
2551	50,612
2552	55,823
2553	58,119
2554	52,990
2555	55,789

ที่มา: อุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ (2555)

4. แนวความคิดเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์

4.1 ความหมายของการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (2539) ให้ความหมายว่า เป็นการเดินทางไปยังสถานที่ท่องเที่ยวแห่งใดแห่งหนึ่ง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษาชื่นชมและเพลิดเพลินไปกับทัศนียภาพ สภาพธรรมชาติ สภาพสังคม วัฒนธรรม วิถีชีวิตของคนในท้องถิ่น บนพื้นฐานของความรู้และความรับผิดชอบต่อระบบนิเวศ

พงศธร เกษสำลี (2538) ให้ความหมายว่า เป็นการนำเอาการท่องเที่ยวมาประสานเข้ากับความรู้ความเข้าใจ ในหลักวิชานิเวศวิทยา โดยนอกจากจะเดินทางท่องเที่ยวไปตามแหล่งท่องเที่ยวต่างๆไปแล้ว ยังมุ่งศึกษาสภาพแวดล้อมของเส้นทางที่ผ่านไปด้วยการท่องเที่ยวเพื่อความเพลิดเพลินและได้รับความรู้พร้อมกัน

สุวิทย์ ยอดมณี (2536) ให้ความหมายว่า เป็นการพานักท่องเที่ยวไปที่ใดที่หนึ่งที่มีสภาพธรรมชาติสมบูรณ์ และที่พานักท่องเที่ยวเข้าไปต้องมีความสามารถที่อธิบายทางวิชาการให้นักท่องเที่ยวได้เข้าใจสิ่งต่าง ๆ ว่ามีความสัมพันธ์กันอย่างไร

ภราเดช พยัมิวิเชียร(2537) ให้ความหมายว่า เป็นการท่องเที่ยวที่ส่งเสริมการอนุรักษ์ พยายามให้เกิดผลกระทบในเชิงลบต่อสิ่งแวดล้อมและวัฒนธรรมน้อยที่สุดและในขณะเดียวกันก็ทำให้เกิดผลของความรู้ ความเข้าใจร่วมกันระหว่างนักท่องเที่ยวกับสิ่งแวดล้อมและวัฒนธรรม และธรรมชาติ กับชุมชนท้องถิ่นหรือสังคมที่ตนเองเข้าไปอยู่

ศรีพร สมบุญธรรม (2536) ให้ความหมายว่า เป็นรูปแบบการท่องเที่ยวที่ช่วยส่งเสริมการอนุรักษ์ธรรมชาติและวัฒนธรรม รวมทั้งพยายามลดผลกระทบจากกิจกรรมที่เกี่ยวข้องเนื่องกับการท่องเที่ยวต่อสภาพแวดล้อมให้น้อยที่สุด

เสรี วงศ์ไพจิตร(2537) ให้ความหมายว่า เป็นรูปแบบของการพัฒนาการท่องเที่ยวให้เจริญเติบโตไปในทิศทางที่เหมาะสม โดยรักษาสภาพแวดล้อมที่ดั้งเดิมไว้คงอยู่ควบคู่ไปกับการพัฒนาที่มุ่งอนุรักษ์คุณค่าของธรรมชาติ เป็นการพัฒนาโดยถือว่าการท่องเที่ยวเป็นส่วนหนึ่งของสิ่งแวดล้อมในระบบนิเวศ สามารถใช้ประโยชน์จากสิ่งแวดล้อมของระบบนิเวศโดยไม่ให้เกิดการเปลี่ยนแปลงหรือทำลาย

สถาบันวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย (2539) ให้ความหมายว่า การท่องเที่ยวในแหล่งธรรมชาติที่มีเอกลักษณ์เฉพาะถิ่นและแหล่งวัฒนธรรมที่เกี่ยวข้องกับระบบนิเวศ โดยมีกระบวนการเรียนรู้ร่วมกันของผู้ที่เกี่ยวข้อง ภายใต้การจัดการสิ่งแวดล้อมและการท่องเที่ยวอย่างมีส่วนร่วมของท้องถิ่น เพื่อมุ่งเน้นให้เกิดจิตสำนึกต่อการรักษาระบบนิเวศอย่างยั่งยืน

4.2 วัตถุประสงค์ของการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ สามารถสรุปเพื่อใช้เป็นกรอบในการกำหนดทิศทาง การส่งเสริมและการจัดการได้ดังนี้ (กองอุทยานแห่งชาติ 2538)

4.2.1 เพื่อพัฒนาจิตสำนึก (Awareness) และความเข้าใจ (Understanding) ของนักท่องเที่ยวในการทำคุณประโยชน์แก่สิ่งแวดล้อมและเศรษฐกิจ

4.2.2 เพื่อเพิ่มพูนประสบการณ์ที่มีคุณภาพหรือคุณค่าสูงให้แก่นักท่องเที่ยวหรือผู้มาเยือนแหล่งท่องเที่ยว

4.2.3 เพื่อปรับปรุงคุณภาพชีวิตของชุมชนที่แหล่งท่องเที่ยวตั้งอยู่

4.2.4 เพื่อดูแลรักษาและคงไว้ซึ่งคุณภาพสิ่งแวดล้อมของแหล่งท่องเที่ยว

4.2.5 ผลประโยชน์จากการท่องเที่ยวเกิดแก่คนท้องถิ่นนั้น ๆ (Local Benefit)

4.3 ปัจจัยสำคัญที่ทำให้เกิดการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ (สุรเชษฐ์ เศรษฐมาส และ ดร.ชนิเอมพันธ์ 2538) ดังนี้

4.3.1 ความห่วงใยต่อพื้นที่ท่องเที่ยวที่มีนักท่องเที่ยวหนาแน่นขึ้นทุกวัน

4.3.2 มีการให้ความสนใจต่อวัฒนธรรมท้องถิ่นมากขึ้น

4.3.3 คนมีความรู้ในปัญหาสิ่งแวดล้อมมากขึ้น

4.3.4 นักท่องเที่ยวมีความต้องการท่องเที่ยวแบบได้ประสบการณ์และความรู้

4.3.5 มีการพัฒนาสื่อต่างๆทำให้รู้จักแหล่งท่องเที่ยวใหม่ ๆ มากขึ้น

4.3.6 ผู้คนมีความรู้มากขึ้น สภาพเศรษฐกิจดีขึ้น และมีเวลาว่างมากขึ้น

4.4 ลักษณะสำคัญของการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ ดังนี้ (สุรเชษฐ์ เชนฐมาส และ ดร.รชนี เอมพันธุ์ 2538)

4.4.1 แหล่งท่องเที่ยวที่จะส่งเสริมและพัฒนาเพื่อการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ ควรเป็นพื้นที่ธรรมชาติ มีการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสภาพแวดล้อม อาจารย์ถึงแห่งประวัติศาสตร์โบราณคดีและวัฒนธรรมที่ปรากฏในพื้นที่ธรรมชาตินั้นด้วย

4.4.2 การท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ เป็นการท่องเที่ยวที่ทุกฝ่ายมีความรับผิดชอบต่อสภาพแวดล้อมธรรมชาติและระบบนิเวศ โดยเป็นการท่องเที่ยวที่ไม่ทำลายหรือทำให้ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมเสื่อมโทรม

4.4.3 การท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์เน้นให้นักท่องเที่ยว ได้สัมผัสหรือมีประสบการณ์กับสภาพแวดล้อมธรรมชาติโดยตรง และเปิดโอกาสให้นักท่องเที่ยว ได้ศึกษาเรียนรู้สภาพแวดล้อมธรรมชาติ นอกจากนี้ได้รับความพึงพอใจแล้วยังเป็นการเสริมสร้างจรรยาบรรณด้านสิ่งแวดล้อมเชิงบวกอีกด้วย

4.4.4 การท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ต้องเป็นการท่องเที่ยวที่ให้ประโยชน์กลับคืนสู่ธรรมชาติและอนุรักษ์ธรรมชาติ ในขณะที่เดียวกันจะเอื้อประโยชน์ต่อชุมชนท้องถิ่นทั้งทางตรงและทางอ้อม

4.4.5 การท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ จะมุ่งเน้นที่คุณค่าของธรรมชาติ หรือลักษณะเด่นที่เป็นเอกลักษณ์ของแหล่งท่องเที่ยวเป็นสิ่งดึงดูดนักท่องเที่ยว ไม่ใช่เน้นที่การเสริมแต่งหรือการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ

4.5 ขอบเขตของการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์

ครอบคลุมองค์ประกอบหลัก 4 ด้าน กล่าวคือ (กองอุทยานแห่งชาติ 2538)

4.5.1 องค์ประกอบด้านพื้นที่ เป็นการท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติเป็นหลักที่มีเอกลักษณ์เฉพาะถิ่น (Identity or Authentic or Endemic or Unique) ทั้งนี้รวมถึงแหล่งวัฒนธรรมและประวัติศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับระบบนิเวศ (Eco-system) ในพื้นที่ของแหล่งนั้นจึงเป็นการท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวที่มีพื้นฐานอยู่กับธรรมชาติ (Nature-based tourism)

4.5.2 องค์ประกอบด้านการจัดการ เป็นแหล่งท่องเที่ยวที่มีการจัดการอย่างยั่งยืน (Sustainable Management Tourism) เพื่อให้เกิดเป็นการท่องเที่ยวที่มีความรับผิดชอบ (Responsible Travel) ไม่มีผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคม (No or Low Impact) การจัดการที่ยั่งยืนครอบคลุมถึงการอนุรักษ์ทรัพยากร การจัดการสิ่งแวดล้อมและการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างมีขอบเขต

4.5.3 องค์ประกอบด้านกิจกรรมและกระบวนการ เป็นการท่องเที่ยวที่เอื้อต่อกระบวนการเรียนรู้ (Learning Process) โดยมีการให้การศึกษา (Education) เกี่ยวกับสภาพแวดล้อม

และระบบนิเวศของแหล่งท่องเที่ยวเป็นการเพิ่มพูนความรู้ (Knowledge) ประสบการณ์ (Experience) ความประทับใจ (Appreciation) เพื่อสร้างความตระหนักและปลูกจิตสำนึกที่ถูกต้อง ทั้งต่อนักท่องเที่ยว ประชาชนท้องถิ่น และผู้ประกอบการที่เกี่ยวข้อง จึงเป็นการท่องเที่ยว สิ่งแวดล้อมศึกษา (Environmentally Education Tourism)

4.5.4 องค์ประกอบด้านการมีส่วนร่วม เป็นนักท่องเที่ยวที่คำนึงถึงการมีส่วนร่วม ของชุมชนและประชาชนท้องถิ่น (Involvement of local community or people participation) ที่มีส่วนร่วมกับตลอดกระบวนการเพื่อก่อให้เกิดผลประโยชน์ต่อท้องถิ่น (Local Benefit) โดยประโยชน์ ต่อท้องถิ่นที่ได้หมายความรวมถึงการกระจายรายได้ การยกระดับคุณภาพชีวิต และการได้รับ ผลประโยชน์ตอบแทนเพื่อกลับมาบำรุงรักษาและจัดการแหล่งท่องเที่ยวด้วย ในที่สุดแล้วท้องถิ่น สามารถควบคุมการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างมีคุณภาพ ท้องถิ่นในที่นี่เริ่มต้นจากระดับรากหญ้า (Grass Root) จนถึงการปกครองท้องถิ่น และอาจรวมถึงการมีส่วนร่วมของผู้ที่เกี่ยวข้อง

4.6 องค์ประกอบสำคัญของการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์

มีส่วนสำคัญ 3 ประการ ได้แก่ (กองอุทยานแห่งชาติ 2538)

4.6.1 สร้างจิตสำนึกเกี่ยวกับการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

ธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ถือว่าเป็นปัจจัยพื้นฐานสำคัญของแหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติ หากธรรมชาติและระบบนิเวศได้รับผลกระทบจากการใช้ประโยชน์ในรูปแบบใดก็ตาม โอกาสที่ธรรมชาติและระบบนิเวศเหล่านั้นจะเสื่อมโทรมลงหรือถูกทำลายก็มีสูง ดังนั้น การให้ความรู้ความเข้าใจและการสร้างจิตสำนึกแก่นักท่องเที่ยวหรือผู้มาเยือนเกี่ยวกับความจำเป็น ในการปกป้องรักษาธรรมชาติแวดล้อมระหว่างการเดินทางท่องเที่ยว เพื่อให้คงอยู่สนองความต้องการของคนทั่วไปจึงเป็นสิ่งที่ต้องกระทำ วิธีการสร้างจิตสำนึกเกี่ยวกับการอนุรักษ์มีหลายรูปแบบ แต่สำหรับการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์จะเน้นวิธีการจัดทำโปรแกรมสื่อความหมายธรรมชาติ เช่น การจัดให้มีศูนย์สื่อความหมายธรรมชาติในแหล่งท่องเที่ยว จัดให้มีเอกสารที่จำเป็นต่อการศึกษารเรียนรู้ มีนิทรรศการ แผ่นป้าย บรรยาย ตามบริเวณหรือจุดท่องเที่ยวต่าง ๆ จัดให้มีเส้นทางเดินเท้าหรือทางเดินป่าที่ให้ประสบการณ์ในการเรียนรู้ธรรมชาติแก่ผู้มาเยือน รวมไปถึงการอบรม มัคคุเทศน์และเจ้าหน้าที่ของรัฐที่รับผิดชอบแหล่งท่องเที่ยวให้สามารถชี้แนะและอธิบายเกี่ยวกับ ธรรมชาติและนิเวศวิทยาของสิ่งต่าง ๆ ที่นักท่องเที่ยวพบเห็น

4.6.2 ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว

มีความสัมพันธ์กับการสร้างจิตสำนึก คือ นักท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์มักเป็น กลุ่มนักท่องเที่ยวที่มีความสนใจศึกษาเรียนรู้เกี่ยวกับธรรมชาติ สภาพภูมิทัศน์ ตลอดจนแหล่ง ธรรมชาติที่ลำบากต่อการเดินทางและทำท่าย และมักไม่สนใจความสะดวกสบาย ดังนั้น การ

ส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์จึงจะต้องพิจารณาถึงการจัดให้มีการสื่อความหมายธรรมชาติ เพื่อให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับธรรมชาติในแง่มุมต่าง ๆ ทั้งในระดับกว้างและระดับลึก ซึ่งเท่ากับเป็นการเพิ่มพูนประสบการณ์ให้แก่นักท่องเที่ยวและได้รับความพึงพอใจกลับไป

4.6.3 การมีส่วนร่วมของชุมชนในท้องถิ่น

ชุมชนท้องถิ่นที่ตั้งอยู่ภายในและรอบ ๆ แหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติควรได้รับการพิจารณาให้เป็นองค์ประกอบที่สำคัญของการส่งเสริมและการจัดการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ เพราะการท่องเที่ยวมีบทบาทสำคัญยิ่งต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของชุมชนท้องถิ่นในระยะยาว มากกว่ากิจกรรมอื่น ๆ ซึ่งมีผลกระทบต่อความอยู่รอดของธรรมชาติแวดล้อม จากการมีส่วนร่วมของชุมชนท้องถิ่นในกิจการด้านการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์เป็นที่ยอมรับกันว่าจะช่วยปรับปรุงชีวิตความเป็นอยู่ของชุมชนในท้องถิ่นให้ดีขึ้นในระยะยาว ทำให้ชุมชนท้องถิ่นตระหนักถึงคุณค่าและความสำคัญของแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ โดยเฉพาะพื้นที่อนุรักษ์ประเภทต่าง ๆ และลดการพึ่งพาทรัพยากรธรรมชาติลง เท่ากับว่าเป็นการส่งเสริมการอนุรักษ์ ซึ่งมีความสำคัญต่อสังคมส่วนรวมระดับประเทศอีกด้วย

4.7 หลักพิจารณาการจัดการจัดการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ ต้องคำนึงถึงลักษณะดังต่อไปนี้
(เสรี เวชบุษกร 2538)

- 4.7.1 ต้องเห็นคุณค่าที่แท้จริงของธรรมชาติ
- 4.7.2 ส่งเสริมการท่องเที่ยวแบบยั่งยืน
- 4.7.3 ส่งเสริมการอนุรักษ์ทั้งทรัพยากรธรรมชาติและวัฒนธรรม
- 4.7.4 ต้องพัฒนาจริยธรรมของการท่องเที่ยว
- 4.7.5 มีการให้ความรู้แก่นักท่องเที่ยว
- 4.7.6 สนับสนุนให้นักท่องเที่ยวมีประสบการณ์อย่างใกล้ชิด
- 4.7.7 โดยทั่วไปผู้ประกอบการขนาดเล็ก ส่วนมากเริ่มจากผู้สนใจธรรมชาติ
- 4.7.8 เป็นธุรกิจที่เจาะกลุ่มเป้าหมายโดยเฉพาะ
- 4.7.9 ผลกระทบที่น่าเสนาอ คือ โลกกว้างของธรรมชาติ

4.8 ประเภทของการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์

ศรีพร สมบุญธรรม (2536) ได้แบ่งประเภทของการท่องเที่ยวไว้โดยยึดหลักระดับความสนใจในธรรมชาติไว้ดังนี้

4.8.1 กลุ่มนักธรรมชาติวิทยา (Naturist) มีจุดประสงค์หลักในการเดินทางท่องเที่ยว เพื่อการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับพืช สัตว์ สิ่งแวดล้อมในระบบนิเวศหนึ่ง ๆ

4.8.2 **กลุ่มนักท่องเที่ยวผู้รักธรรมชาติ (Nature Tourists)** เป็นที่รู้จักกันในนามของนักนิยมนไพร มีจุดสนใจหลักที่ความงามของธรรมชาติและวิถีชีวิตแบบดั้งเดิมของคนท้องถิ่น

4.8.3 **กลุ่มนักท่องเที่ยวที่ชอบแสวงหาความตื่นเต้น และแปลกใหม่ (Mainstream Nature Tourists)** ในสภาพธรรมชาติที่ห่างไกลความเจริญ และมีความลำบากในการเข้าถึง

4.8.4 **กลุ่มนักท่องเที่ยวทั่วไปที่ต้องการชื่นชมธรรมชาติ (Casual Tourists)** เพื่อเป็นการเสริมความหลากหลายให้กับประสบการณ์ในการท่องเที่ยวของตน นอกจากนั้นยังได้กำหนดรูปแบบของการท่องเที่ยว โดยให้เหตุผลว่าในการวางแผนจัดการเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ โดยพิจารณาดังนี้

- 1) ลักษณะของธรรมชาติที่นักท่องเที่ยวต้องการ
- 2) ลักษณะขอบเขตของการสัมผัสและเกี่ยวข้องโดยตรงกับสิ่งแวดล้อมธรรมชาติ
- 3) ขนาดกลุ่มนักท่องเที่ยวที่เกี่ยวข้อง
- 4) การใช้ประโยชน์และการติดต่อส่วนตัวกับไกด์ท่องเที่ยว
- 5) การพึ่งพาเครื่องยนต์กลไกของยานพาหนะและสิ่งอำนวยความสะดวก
- 6) ลักษณะความพอใจและประสบการณ์ของนักท่องเที่ยว

4.9 **รูปแบบการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ (พงศธร เกษสำลี 2538)** ได้กล่าวไว้ 3 รูปแบบ ดังนี้

4.9.1 **การท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์แบบผจญภัยส่วนตัว หรือ Frontier Ecotourism** การท่องเที่ยวลักษณะนี้เป็นการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวส่วนตัวหรือกลุ่มเล็ก ๆ คือ ไม่เกิน 10 คน และใช้ยานพาหนะแบบไม่มีเครื่องยนต์ ในการเดินทางท่องเที่ยวไปในพื้นที่ธรรมชาติห่างไกลและมีคนไปน้อย โดยทั่วไปนักท่องเที่ยวพวกนี้จะพึ่งพาตนเองสูงมาก มีการพึ่งบริการหรือสิ่งอำนวยความสะดวกน้อย ชอบทำท่ายและอาศัยความรู้ความชำนาญในการเอาตัวรอด

4.9.2 **การท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ที่เป็นกลุ่มเล็กหรือ Small Group Ecotourism** เป็นรูปแบบที่มีความเป็นส่วนตัวหรือเป็นกลุ่มเล็ก มักใช้ยานพาหนะที่มีเครื่องยนต์ นักท่องเที่ยวชอบการทำท่าย และการพึ่งพาตัวเองสูงพอสมควร แต่ก็เหมาะสมกับนักท่องเที่ยวกลุ่มนี้ที่มีหลายอายุแตกต่างกัน ซึ่งไม่ต้องการความรู้ความสามารถพิเศษในการเอาตัวรอดสูงเหมือนแบบแรก

4.9.3 **การท่องเที่ยวเชิงนิเวศแบบกลุ่มใหญ่ หรือ Popular Ecotourism** รูปแบบนี้ส่วนใหญ่เกี่ยวข้องกับยานพาหนะที่บรรทุกนักท่องเที่ยวจำนวนมากที่ท่องเที่ยวข้ามประเทศ ซึ่งขึ้นอยู่กับขนาดของยานพาหนะ มีความต้องการพึ่งพาตนเองน้อย และไม่ค่อยชอบการทำท่าย แต่ต้องการสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการมาก รูปแบบการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์แบบนี้รวมความหลากหลายของนักท่องเที่ยวทั้งอายุและสมรรถภาพของร่างกาย

4.10 แนวทางการจัดการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ เพื่อให้สามารถบรรลุเป้าหมาย มีดังนี้ (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย 2539)

4.10.1 จัดการท่องเที่ยวเป็นกลุ่มขนาดเล็ก เพื่อให้เหมาะสมกับความสามารถในการรองรับนักท่องเที่ยวของแหล่งท่องเที่ยวนั้น ๆ

4.10.2 มีความกลมกลืนกับสภาพแวดล้อมและวัฒนธรรมท้องถิ่นนั้น

4.10.3 ควรศึกษาเรียนรู้วัฒนธรรมขนบธรรมเนียมประเพณีของท้องถิ่นนั้น ก่อนเดินทางเข้าไป เพื่อไม่กระทำการใดที่กระทบจิตใจคนในท้องถิ่น เคารพสิทธิของผู้อื่นและไม่มอบความแตกต่างในการดำรงชีวิตของคนในท้องถิ่นเป็นความต่ำต้อยกว่าตน

4.10.4 รักษาสภาพธรรมชาติให้คงความสมบูรณ์มากที่สุด ส่งเสริมและฟื้นฟูขนบธรรมเนียมประเพณีของคนในท้องถิ่น

4.10.5 ไม่ทำลายป่าไม้ ไม่ขีดเขียน ทำลาย รื้อถอน ลักขโมยโบราณวัตถุ หรือบุกรุกพื้นที่โบราณสถานและพื้นที่สาธารณะ

4.10.6 การท่องเที่ยวในป่า ต้องระมัดระวังไม่รบกวนสัตว์ ควรรับฟังข้อแนะนำของเจ้าหน้าที่ และปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด ควรเคารพในสิทธิของสิ่งมีชีวิตทั้งหลาย

4.10.7 สนับสนุนโรงแรม สายการบิน ผู้ประกอบการ ผู้จำหน่ายต่าง ๆ ที่มีกรอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม

4.10.8 สนับสนุนให้รายได้ตกอยู่ในท้องถิ่น โดยการอุดหนุนสินค้าที่ผลิตในท้องถิ่น

4.11 บทบาทของนักท่องเที่ยวในการส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์

ศรีพร สมบุญธรรม (2536) ได้กล่าวถึงบทบาทที่สำคัญของนักท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ไว้ว่า

4.11.1 นักท่องเที่ยวควรเลือกใช้บริการของผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวที่แสดงให้เห็นถึงความร่วมมือสนับสนุนในการส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์

4.11.2 นักท่องเที่ยวควรท่องเที่ยวอย่างมีจิตสำนึกต่อสิ่งแวดล้อมระมัดระวังพฤติกรรมที่อาจมีผลเสียต่อวัฒนธรรมและสิ่งแวดล้อมของท้องถิ่นนั้น ๆ

4.11.3 นักท่องเที่ยวควรปฏิบัติตามกฎข้อบังคับและข้อแนะนำของแหล่งท่องเที่ยวที่ไปเที่ยวอย่างเคร่งครัด และควรศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวล่วงหน้า เพื่อจะอนุรักษ์ให้คงอยู่นานที่สุดเท่าที่จะทำได้

4.11.4 นักท่องเที่ยวควรงดซื้อสินค้า หรือบริการที่ทำลายภาพนิเวศวิทยาและวัฒนธรรมของท้องถิ่นนั้น ๆ

4.11.5 นักท่องเที่ยวควรให้ความร่วมมือกับรัฐบาล และผู้ประกอบการท่องเที่ยวในโครงการหรือกิจกรรมที่ส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ในท้องถิ่นที่ไปท่องเที่ยว

5. แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ

5.1 ความหมายของการให้บริการ

ราชบัณฑิตยสถาน (2542) ให้ความหมายว่า เป็นการปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่าง ๆ

พิชญ จงสถิตวัฒนา (2548) ให้ความหมายว่า กิจกรรมหรือผลประโยชน์ใด ๆ ที่กลุ่มหนึ่งสามารถยื่นให้อีกกลุ่มหนึ่งซึ่งไม่สามารถจับต้องได้ และไม่เป็นการเป็นการเป็นเจ้าของสิ่งใด ๆ ซึ่งผลผลิตอาจเกี่ยวข้องกับสินค้าที่มีตัวตนหรือไม่ก็ได้ เช่น ห้องพักของโรงแรม การท่องเที่ยว เป็นต้น

ปรีชา เมียนเพชร (2532) ให้ความหมายว่า การปฏิบัติรับใช้ให้ความสะดวกต่าง ๆ

ปลายฝัน สุขารมย์ (2534) ให้ความหมายว่า เป็นการกระทำที่เปี่ยมไปด้วยความช่วยเหลือ การให้ความช่วยเหลือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น

จิราภรณ์ กนิษฐรัต (2535) ให้ความหมายว่า สิ่งที่มีจำหน่ายในลักษณะของกิจกรรมต่าง ๆ อาทิ การอำนวยความสะดวก การให้ความช่วยเหลือ โดยมีจะไม่เห็นเป็นตัวตนหากแต่จะมีสิ่งของมาประกอบการบริการดังกล่าว เพื่อให้เห็นเป็นรูปธรรมยิ่งขึ้น

สมชาติ กิจจรรง (2537) ให้ความหมายว่า กระบวนการของการปฏิบัติตนเพื่อผู้อื่น ดังนั้นผู้ที่ให้บริการจึงควรมีคุณสมบัติที่สามารถอำนวยความสะดวกและทำตนเพื่อผู้อื่นอย่างมีความรับผิดชอบและมีความสุข

เกศสินี กลั่นบุศย์ (2540) ให้ความหมายว่า การปฏิบัติรับใช้ให้ความสะดวกต่าง ๆ ต่อผู้มาใช้บริการ ซึ่งจะกำหนดเงื่อนไขของการมารับบริการ เช่น การอำนวยความสะดวก การให้ความช่วยเหลือ เป็นต้น

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคนอื่นๆ (2541) ให้ความหมายว่า เป็นกิจกรรมผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่สนองความต้องการแก่ลูกค้า ซึ่งกล่าวถึงประเภทบริการ ลักษณะของการบริการและการใช้เครื่องมือการตลาด กลยุทธ์การตลาดสำหรับธุรกิจ และการจัดการธุรกิจบริการ

สมิต สัมภูกร (2542) ให้ความหมายว่า เป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อและเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บริการต่าง ๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้านความพยายามใด ๆ ก็ตามด้วยวิธีการหลากหลายในการกระทำให้คนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือจัดได้

ว่าเป็นการให้บริการทั้งสิ้น การอำนวยความสะดวกก็เป็นกรให้บริการ การสนองความต้องการของผู้ใช้บริการก็เป็นกรให้บริการ การให้บริการสามารถดำเนินการได้หลากหลายวิธี จุดสำคัญคือเป็นการช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกนี้ให้แก่ผู้ใช้บริการ

Lehtinen and Lehtinen (1982) ให้ความหมายว่า เป็นกิจกรรมหนึ่งหรือชุดของกิจกรรมหลายอย่างที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์กับบุคคลหรืออุปกรณ์อย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ

Silvestro and Johnston (1990) ให้ความหมายว่า การบริการจะใช้กับอุตสาหกรรมที่ทำความต้องการของผู้บริโภค เพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ผู้บริโภคและประโยชน์ของธุรกิจ

Kotler and Armstrong (1993) ให้ความหมายว่า เป็นกิจกรรมที่จับต้องไม่ได้ (Intangible) ถูกนำเสนอโดยฝ่ายหนึ่งให้กับอีกฝ่ายหนึ่ง โดยมีได้มีการเป็นเจ้าของและกิจกรรมดังกล่าวอาจถูกเสนอรวมกันกับสินค้าที่จับต้องได้ (Tangible)

Kotler (1997) ให้ความหมายว่า กิจกรรมหรือการปฏิบัติการใด ๆ ที่กลุ่มบุคคลหนึ่งสามารถนำเสนอให้อีกกลุ่มบุคคลหนึ่ง ซึ่งไม่สามารถจับต้องได้และไม่ได้ส่งผลของความเป็นเจ้าของสิ่งใด ทั้งนี้การกระทำดังกล่าวอาจไม่รวมหรือรวมอยู่กับสินค้าที่มีตัวตนได้

จากความหมายของการบริการที่กล่าวมา สรุปได้ว่า การบริการ หมายถึง การปฏิบัติรับใช้และอำนวยความสะดวกต่าง ๆ โดยคำนึงถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นหลัก

Verma (1986) กล่าวว่า การให้บริการที่ดีส่วนหนึ่งขึ้นกับการเข้าถึงลูกค้ามากที่สุด ซึ่งได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการบริการดังนี้

1) ความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ (Availability) คือ ความพอเพียงระหว่างบริการที่มีอยู่กับความต้องการของการรับบริการ

2) การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวก โดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้ง การเดินทาง

3) ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ (Accommodation) ได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้รับบริการยอมรับว่าให้ความสะดวกและมีสิ่งอำนวยความสะดวก

4) ความสามารถของผู้รับบริการ ในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ

5) การยอมรับคุณภาพของบริการ ซึ่งในที่นี้จะรวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการด้วย

5.2 หลักการหรือแนวทางการให้บริการ

พิทักษ์ ทรุษิม (2538) กล่าวว่า เป้าหมายสำคัญของการบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชน โดยมีหลักหรือแนวทาง คือ

1) การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ในแง่มุมของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชน จะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2) การให้บริการที่ตรงเวลา (Timeiy Service) หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา การปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่มีการตรงเวลาซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

3) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ampie Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะจำนวนการให้บริการ และสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The right quantity at the right geographical location) ความเสมอภาคหรือการตรงเวลาจะไม่มี ความหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลักไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพ และผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคนอื่นๆ (2541) กล่าวว่า การให้บริการควรประกอบด้วย 5 ประการ ดังนี้

1) หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้ นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลากรส่วนใหญ่ หรือทั้งหมดมิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้ว นอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์และบริการแล้วยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้นด้วย

2) หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมอครบวงจรของการบริการแล้วนั้นมิได้เพียงขั้นตอนเดียว

3) หลักความเสมอภาค กล่าวคือ บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะที่แตกต่างจากกลุ่มอื่นมาก

4) หลักความประหยัด กล่าวคือ ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ไปในการบริการจะต้องไม่มากเกินไปจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5) หลักความสะดวก กล่าวคือ บริการที่จัดให้แก่ผู้รับจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวก สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก และยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ใช้บริการ

กฤษณ ฌนาพงศธร (2530) กล่าวไว้ว่า หลักการให้บริการ ได้แก่

1) หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์กรจัดให้นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ

2) หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติงาน หลักความเสมอภาค ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ไปในการบริการทุกคนอย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด

3) หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากเกินไปจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

4) หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย และไม่สิ้นเปลืองทรัพยากรมากนัก

หลักปฏิบัติในการบริการที่ประสบความสำเร็จมี ดังนี้ (วิระพล เอี่ยมโสภา 2547)

- 1) สถานที่สะอาด สะดวก สบาย และสวยงาม
- 2) เตรียมตัวเองให้พร้อมทุกด้าน สุขภาพร่างกาย สุขภาพจิต และบุคลิกภาพ
- 3) ตรงต่อเวลา
- 4) มีความกระตือรือร้นที่จะบริการ ยิ้ม ทักทาย
- 5) สามารถให้รายละเอียดแก่ลูกค้าอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน
- 6) ให้ความสะดวกแก่ลูกค้า
- 7) ตอบสนองความต้องการของลูกค้าโดยไม่แสดงอาการเบื่อหน่ายให้ลูกค้าเห็น
- 8) เมื่อมีงานแทรกเข้ามาระหว่างปฏิบัติงาน ถ้าต้องทิ้งงานบริการที่กำลังทำให้ลูกค้าต้องแจ้งให้ลูกค้าว่าใครจะเป็นผู้ให้บริการแทนตัวเอง

9) เมื่อมีลูกค้าเข้ารับบริการพร้อมกันให้หมายเลขตามลำดับก่อน-หลัง และส่งความอาทรถึงลูกค้าที่กำลังรออยู่โดยส่งยิ้ม หรือทักทายเพื่อแสดงว่ายินดีบริการ

10) กรณีเกิดปัญหาขัดแย้งกับลูกค้า ถ้าไม่สามารถแก้ไขปัญหานั้นได้ด้วยตัวเองให้นำเข้าพบหัวหน้าหรือพยายามชักจูงไปยังห้องอื่นเพื่อสร้างภาพพจน์ที่ดีให้แก่หน่วยงาน

6. แนวความคิดเกี่ยวกับการบริการการท่องเที่ยว

6.1 ความหมายของการบริการการท่องเที่ยว

สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย (2540) ให้ความหมายว่า สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ที่ตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยว ในขณะที่มีกิจกรรมการท่องเที่ยวรวมถึงทั้งสิ่งบริการที่รองรับก่อนและหลังการท่องเที่ยวเพื่อให้เกิดความความสะดวกสบายและตอบสนองความจำเป็นขั้นพื้นฐาน

6.2 องค์ประกอบของการบริการการท่องเที่ยว

สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย (2540) ได้กล่าวถึงการบริการการท่องเที่ยวที่สำคัญ ประกอบด้วย สถานที่พัก บริการนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ ร้านอาหาร และนันทนาการ

ส่วนอุทยานแห่งชาติทางทะเล (2541) ได้แบ่งองค์ประกอบของสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการออกเป็น 5 ประเภท

- 1) ข้อมูลข่าวสาร เป็นการบริการข้อมูลที่นักท่องเที่ยวได้รับก่อนไปถึงอุทยานแห่งชาติ
- 2) โปรแกรมการสื่อความหมาย เป็นงานบริการที่สนองความต้องการของนักท่องเที่ยวในด้านการศึกษาเรียนรู้
- 3) ที่พัก ซึ่งมีหลายรูปแบบจากโรงแรม รีสอร์ท บังกะโล หรือที่กางเต็นท์
- 4) การบริการอาหาร เครื่องดื่ม
- 5) ของที่ระลึกและอื่น ๆ

6.3 หน้าที่ของการบริการการท่องเที่ยว

ส่วนอุทยานแห่งชาติทางทะเล (2541) ได้แบ่งหน้าที่ในการให้บริการนักท่องเที่ยวออกเป็น 4 ประการ คือ

- 1) งานบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น บ้านพัก ร้านอาหาร ห้องสุขา เป็นต้น

2) งานบริการเพื่อรักษาความปลอดภัย เช่น การตรวจตราบริเวณที่พักแรม และแหล่งนันทนาการ เพื่อป้องกันเหตุร้ายต่าง ๆ

3) งานบริการด้านข้อมูลและการสื่อความหมายธรรมชาติ เช่น ในศูนย์บริการนักท่องเที่ยว การนำเดินศึกษาธรรมชาติ เป็นต้น

4) งานบริการอื่น ๆ เช่น การเก็บค่าธรรมเนียม การจัดค่ายเยาวชน การรับเรื่องร้องเรียน เป็นต้น

6.4 หลักการทั่วไปในการให้บริการนักท่องเที่ยว

ส่วนอุทยานแห่งชาติทางทะเล (2541) ได้ระบุหลักการทั่วไปในการให้บริการในอุทยานแห่งชาติไว้ดังนี้

1) งานบริการข้อมูลข่าวสาร ต้องมีการกล่าวให้นักท่องเที่ยวเตรียมตัวให้พร้อม และให้มีความคาดหวังในมาตรฐานการบริการของอุทยานแห่งชาติ

2) ผู้ให้บริการ ต้องมีมนุษยสัมพันธ์ เข้าใจผู้อื่น อ่อนน้อม และอารมณ์ดี

3) มีความสม่ำเสมอในการให้บริการ และการบังคับใช้กฎระเบียบต่าง ๆ

4) ผู้ปฏิบัติงานด้านการบริการและการบังคับบัญชาใช้กฎระเบียบต่าง ๆ

5) เจ้าหน้าที่ต้องมีความเข้าใจว่างานบริการคือการสร้างภาพลักษณ์ของพื้นที่อุทยานแห่งชาติและประเทศชาติ

6) ผู้ให้บริการต้องเข้าใจ และยอมรับว่างานบริการเป็นหน้าที่และมีความพร้อมที่จะปฏิบัติงานในทุกเวลา และสถานการณ์

7) ผู้ปฏิบัติงานต้องมีความรู้ ความสามารถ และมีทักษะในงานที่ได้รับมอบหมาย

8) ปฏิบัติงานตามแผนงานที่กำหนดไว้มีการประเมินและรายงานอย่างสม่ำเสมอ

9) มีความเสมอภาคในการให้บริการ และตามลำดับก่อนหลัง

10) ต้องคำนึงถึงความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว ทรัพย์สินของส่วนรวมและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยว

7. แนวความคิดและพฤติกรรมผู้บริโภค

7.1 ความหมายของพฤติกรรมผู้บริโภค

ศุกร เสรีรัตน์ (2540) ให้ความหมายว่า พฤติกรรมของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการซื้อและการใช้สินค้าและบริการ (ผลิตภัณฑ์) โดยผ่านกระบวนการแลกเปลี่ยนที่บุคคลต้องมีการตัดสินใจทั้งก่อนและหลังการกระทำดังกล่าวโดยบุคคลที่จะถือว่าเป็นผู้บริโภคในที่นี้ คือ บุคคลผู้มีสิทธิในการได้มาและใช้ไป

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคนอื่นๆ (2541) ให้ความหมายว่า พฤติกรรมของมนุษย์ในลักษณะบทบาทของผู้บริโภคซึ่งเป็นพฤติกรรมที่ผู้บริโภคต้องทำการค้นคว้า การซื้อ การใช้ การประเมินการใช้สอยบริการ ซึ่งคาดว่าจะสนองความต้องการของเขา

ปริญ ลักษิตานนท์ (2536) ให้ความหมายว่า การกระทำของบุคคลใดบุคคลหนึ่งที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการจัดหาและการใช้ผลิตภัณฑ์ทั้งนี้หมายรวมถึงกระบวนการตัดสินใจซึ่งเกิดขึ้นก่อน และมีส่วนในการกำหนดให้มีการกระทำ

ธงชัย สันติวงษ์ (2540) ให้ความหมายว่า การกระทำของบุคคลใดบุคคลหนึ่งซึ่งเกี่ยวข้องโดยตรงกับการจัดหาให้ได้มาและการใช้ซึ่งสินค้าและบริการ ทั้งนี้รวมหมายถึงกระบวนการตัดสินใจซึ่งมีมาอยู่ก่อนแล้ว และซึ่งมีส่วนในการกำหนดให้มีการกระทำดังกล่าว

ปริญ ลักษิตานนท์ (2544) ให้ความหมายของคำว่าพฤติกรรมในการตัดสินใจของผู้บริโภคว่า โดยปกติการศึกษาพฤติกรรมในการตัดสินใจของมนุษย์จะศึกษาถึงพฤติกรรมของมนุษย์ในลักษณะต่าง ๆ ซึ่งเกี่ยวข้องกับสภาวะแวดล้อมในหลายระดับ ได้แก่

1) นิสัย หมายถึง ปฏิกริยาตอบโต้ที่ถูกกำหนดไว้หรือกำหนดเงื่อนไขไว้หรือมองในแง่ของการปฏิบัติงานประจำวัน การประพฤตินั้นจะไปตามประสบการณ์ที่ผ่านมาและเกิดผลดีโดยไม่จำเป็นต้องพึงการกระทำที่นำไปตามคำสั่ง

2) การแก้ปัญหา ลักษณะพฤติกรรมการตัดสินใจในการรับที่เกี่ยวกับสถานการณ์แวดล้อม คือ การประเมินสิ่งใหม่หรือสถานการณ์ใหม่โดยพยายามที่จะใช้วิธีการที่เคยใช้จนประสบความสำเร็จมาแก้ไขปัญหาใหม่ ๆ เหล่านั้น และสิ่งที่จะได้รับก็คือ พฤติกรรม ซึ่งอาจสะสมเป็นพฤติกรรมใหม่

3) การสร้างสรรค์ สาเหตุของความเกี่ยวข้องตามลักษณะและสถานการณ์ใหม่ ได้แก่ การไม่สามารถที่จะนำเอาปฏิกริยาตอบโต้หรือประสบการณ์ในอดีตมาใช้ พฤติกรรมการตัดสินใจแบบนี้มักเกิดจากการมองเห็นช่องทางอย่างลับๆ ด้วยตนเอง ซึ่งในการตัดสินใจจะเรียกการตัดสินใจแบบนี้ว่า Hieratic แนวความคิดในเรื่องพฤติกรรมการตัดสินใจของมนุษย์ในลักษณะนี้

คล้ายกับแนวความคิดการเรียนรู้ของ Durkin ซึ่งชี้แจงไว้ว่าในตอนแรกนั้นจะเป็นเรื่องของการทดลองและอาจเกิดจากการประสบความผิดพลาด

7.2 ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมผู้บริโภค

ปัจจัยส่วนบุคคล (personal factors) ปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งอิทธิพลต่อกระบวนการตัดสินใจของผู้บริโภคที่สำคัญ ๆ ได้แก่ อายุ วัฏจักรชีวิตครอบครัว อาชีพ รายได้ รูปแบบการดำเนินชีวิต บุคลิกภาพ และมโนทัศน์ที่มีต่อตนเอง (ปริณู ลักษณ์านนท์ 2544)

7.2.1 อายุ (age) พฤติกรรมการตัดสินใจซื้อหรือตัดสินใจบริโภคของบุคคลย่อมแปรเปลี่ยนไปตามระยะเวลาที่ยังมีชีวิตอยู่ ขณะอยู่ในวัยทารกหรือวัยเด็กพ่อแม่จะเป็นผู้ตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์มาให้บริโภคเกือบทั้งหมด เมื่ออยู่ในวัยรุ่นบุคคลจะตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ด้วยตนเองในบางอย่าง โดยเฉพาะเมื่ออยู่ลับหลังพ่อแม่เข้าสู่วัยผู้ใหญ่มีรายได้เป็นของตนเองอำนาจการตัดสินใจซื้อจะมีมากที่สุดต่อเมื่อเข้าสู่วัยชราความคิดเห็นจากบุคคลอื่น ๆ เช่น ญาติ พี่น้อง บุตรหลาน จะหวนกลับมามีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้ออีก

7.2.2 วัฏจักรชีวิตครอบครัว (family life cycle) หมายถึง รอบแห่งชีวิตครอบครัว นับตั้งแต่การเริ่มต้นชีวิตครอบครัวไปจบที่การสิ้นสุดชีวิตครอบครัวแต่ละช่วงของวัฏจักรชีวิตครอบครัวผู้บริโภคจะมีรูปแบบและพฤติกรรมการซื้อที่แตกต่างกันออกไป วัฏจักรชีวิตครอบครัวของบุคคลแบ่งออกเป็น 5 ขั้นตอนใหญ่ ๆ คือ ระยะที่ยังเป็นหนุ่มสาวและโสดแยกตัวจากบิดามารดา มาอยู่อย่างอิสระ ระยะที่ก้าวเข้าสู่ชีวิตครอบครัว ระยะที่ก่อกำเนิดและเลี้ยงดูบุตร ระยะที่บุตรแยกออกไปตั้งครอบครัวใหม่ ระยะสิ้นสุดชีวิตครอบครัว

7.2.3 อาชีพ (Occupation) อาชีพของบุคคลจะมีลักษณะเฉพาะบางประการที่ทำให้ต้องบริโภคผลิตภัณฑ์แตกต่างไปจากผู้ประกอบอาชีพอื่น ๆ เช่น นักธุรกิจที่ต้องใช้ความคิดอยู่ตลอดเวลา หากขับรถด้วยตนเองอาจเกิดอุบัติเหตุได้ง่ายทำให้ต้องบริโภคบริการของพนักงานขับรถ พนักงานส่งเอกสารต้องการความคล่องตัวในการปฏิบัติงานหากใช้รถยนต์ย่อมบังเกิดความล่าช้า เพราะการจราจรติดขัดจึงต้องบริโภครถจักรยานยนต์ เป็นต้น

7.2.4 รายได้ส่วนบุคคล (Personal income) รายได้ส่วนบุคคลของผู้บริโภคที่มีอิทธิพลต่อกระบวนการตัดสินใจซื้อหรือไม่ซื้อ ได้แก่ รายได้ส่วนบุคคลที่ถูกหักภาษีแล้ว (Disposable income) หลังจากถูกหักภาษี ผู้บริโภคนำเอารายได้ส่วนหนึ่งไปเก็บออมไว้และอีกส่วนหนึ่งไปซื้อผลิตภัณฑ์อันจำเป็นแก่การครองชีพเรียกว่า Disposable income และรายได้นี้เองที่ผู้บริโภคจะนำไปซื้อสินค้าประเภทฟุ่มเฟือย

7.2.5 รูปแบบการดำเนินชีวิต (life styles) รูปแบบการดำเนินชีวิตของบุคคลใด หมายถึง พฤติกรรมการใช้ชีวิต ใช้เงิน และใช้เวลาของบุคคลนั้น ซึ่งแสดงออกให้ปรากฏซ้ำ ๆ กัน ในสี่มิติต่อไปนี้ คือ มิติทางด้านลักษณะประชากรที่ประกอบกันเข้าเป็นตัวคนคนนั้น (demographics) กิจกรรมที่เขาเข้าไปมีส่วนร่วม (activities) ความสนใจที่เขามีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง (interest) และความคิดเห็นที่เขามีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง (opinion) มิติทั้ง 3 อย่างหลังนี้ มักนิยมเรียกว่า AIO Demographics

8. แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

8.1 ความหมายของความพึงพอใจ

ไพบูลย์ ช่างเรียน (2516) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจเป็นความต้องการทางร่างกาย มีความรุนแรงในตัวบุคคล ในการร่วมกิจกรรมเพื่อสนองความต้องการทางร่างกายเป็นผล ทำให้เกิดความพึงพอใจแล้วจะรู้สึกต้องการความมั่นคงปลอดภัย เมื่อบุคคลได้รับการตอบสนองความต้องการทางร่างกายและความต้องการความมั่นคงแล้ว บุคคลจะเกิดความผูกพันมากขึ้นเพื่อให้เป็นที่ยอมรับว่าตนเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม

นริยานราศรี (2544) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่ทำให้ทุกคนเกิดความสบายใจ เนื่องจากสามารถตอบสนองความต้องการของเขาทำให้เขาเกิดความสุข

กิติมา ปรีดีดิลก (2524) ได้รวบรวมความหมายของความพึงพอใจในการทำงานดังนี้

1) ความพึงพอใจในการทำงานตามแนวคิดของ คาร์เตอร์ (Carter) หมายถึง คุณภาพสภาพ หรือระดับความพึงพอใจของบุคคล ซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจ และทัศนคติของบุคคลที่มีต่อคุณภาพและสภาพของงานนั้น ๆ

2) ความพึงพอใจในการทำงานตามแนวคิดของ เบนจามิน (Benjamin) หมายถึง ความรู้สึกที่มีความสุข เมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย ความต้องการ หรือแรงจูงใจ

3) ความพึงพอใจในการทำงานตามแนวคิดของ เอิร์นเสท (Ernest) และ โจเซฟ (Joseph) หมายถึง สภาพความต้องการต่าง ๆ ที่เกิดจากการปฏิบัติหน้าที่การทำงานแล้วได้รับการตอบสนอง

4) ความพึงพอใจตามแนวคิดของ จอร์จ (George) และเลโอนาร์ด (Leonard) หมายถึง ความรู้สึกพอใจในงานที่ทำและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานนั้นให้บรรลุวัตถุประสงค์หรือตามราชบัณฑิตยสถาน (2542) ให้ความหมายคำว่า พอใจ หมายถึง สมใจ ชอบใจ เหมาะ และความหมายคำว่า พึงใจ หมายถึง พอใจ ชอบใจ

ธงชัย สันติวงษ์ (2533) ให้ความหมายว่า ถ้าบุคคลหนึ่งได้มองเห็นช่องทางหรือโอกาสจะสามารถสนองแรงจูงใจที่ตนมีอยู่แล้วก็จะทำให้ความพึงพอใจของเขาดีขึ้น หรืออยู่ในระดับสูง

เทพนม เมืองแมน และ สวิง สุวรรณ (2540) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจเป็นภาวะของการมีอารมณ์ในทิศทางบวกที่มีผลเกิดขึ้น เนื่องจากการประเมินประสบการณ์สิ่งที่ยากหายไประหว่างการเสนอให้กับสิ่งที่ได้รับจะเป็นรากฐานแห่งความพึงพอใจและไม่พึงพอใจได้

เฉลิมพล ต้นสกุล (2541) ให้ความหมายว่า ทักษะหรือระดับความพึงพอใจของบุคคลต่อกิจกรรมต่าง ๆ ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพของกิจกรรมนั้น ๆ โดยเกิดจากพื้นฐานของการรับรู้ ค่านิยมและประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับระดับความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อกิจกรรมนั้น ๆ สามารถตอบสนองความต้องการแก่บุคคลนั้นได้

วิทย์ เทียงบุรณธรรม (2541) ให้ความหมายว่า ความรู้สึกที่พอใจต่อสิ่งที่ทำให้เกิดความชอบ ความสบายใจ และเป็นความรู้สึกที่บรรลุถึงความต้องการ

สมศักดิ์ คงเทียง และ อัญชลี โพธิ์ทอง (2542) กล่าวว่า

1) ความพึงพอใจเป็นผลรวมของความรู้สึกของบุคคลเกี่ยวกับระดับความชอบหรือไม่ชอบต่อสภาพต่าง ๆ

2) ความพึงพอใจเป็นผลของทัศนคติที่เกี่ยวข้องกับองค์ประกอบต่าง ๆ

3) ความพึงพอใจในการทำงานเป็นผลมาจากการปฏิบัติงานที่ดี และสำเร็จจนเกิดเป็นความภูมิใจ และได้ผลตอบแทนในรูปแบบต่าง ๆ ตามที่หวังไว้

อนงค์ เอื้อวัฒนา (2542) ให้ความหมายว่า ความรู้สึกของบุคคลที่แสดงออกในด้านบวกหรือลบมีความสัมพันธ์กับการสนองต่อสิ่งที่ต้องการ ซึ่งความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลได้รับหรือบรรลุจุดมุ่งหมายในสิ่งที่ต้องการในระดับหนึ่งและรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้น หากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

Gilmer (1966) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจในการทำงานเป็นทัศนคติของบุคคลที่มีต่อปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำรงชีวิตโดยทั่วไปที่ได้รับมา

Shelly (1975) ให้ความหมายว่า เป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกทางบวก และความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความรู้สึกนั้นเป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับและมีความสุขนี้สามารถทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้น จะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อน และความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ

Price and Muller (1986) ให้ความหมายว่า ระดับของความรู้สึกในทางบวกหรือในทางที่ดีของพนักงานหรือลูกจ้างต่องาน

นฤมล มีชัย (2535) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกหรือเจตคติที่ดีต่อการปฏิบัติงานตามภาระหน้าที่ และความรับผิดชอบนั้น ๆ ด้วยใจรัก มีความกระตือรือร้นในการทำงานพยายามตั้งใจทำงานให้บรรลุเป้าหมาย และมีประสิทธิภาพสูงสุด มีความสุขกับงานที่ทำและมีความพอใจ เมื่องานนั้นได้ผลประโยชน์ตอบแทน

Strauss and Sayles (1960) ให้ความหมายว่า ความรู้สึกพอใจในงานที่ทำและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานนั้นให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร คนที่จะพอใจในงานที่ทำเมื่องานนั้นให้ผลประโยชน์ตอบแทนด้านวัตถุและจิตใจ ซึ่งสามารถสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของเขาได้

Wolman (1973) ให้ความหมายว่า ความรู้สึกมีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย ต้องการ หรือ แรงจูงใจ

จากความคิดเห็นของนักวิชาการได้กล่าวถึงสิ่งที่สร้างความพึงพอใจ สรุปได้ว่า ความพึงพอใจจะทำให้บุคคลเกิดความสบายใจหรือสนองความต้องการทำให้เกิดความสุขเป็นผลดีต่อการปฏิบัติงาน

8.2 การจูงใจให้เกิดความพึงพอใจ

นริษา นราศรี (2544) ให้ความหมายว่า การจูงใจเป็นการชักจูงให้ผู้อื่นปฏิบัติตาม โดยมีมูลเหตุความต้องการ 2 ประการ คือ ความต้องการทางร่างกายและความต้องการทางจิตใจ

นริษา นราศรี (2544) ได้กล่าวถึงความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ โดยได้เนื้อความมาจากแนวคิดของมาสโลว์ (Maslow) สรุปได้ว่า ความต้องการพื้นฐานของมนุษย์แบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้

1) ความต้องการทางร่างกาย เป็นความต้องการพื้นฐาน ได้แก่ ความต้องการอาหาร เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย และยารักษาโรค

2) ความต้องการมั่นคงและปลอดภัย ได้แก่ ความต้องการมีความเป็นอยู่อย่างมั่นคงมีความปลอดภัยในร่างกายและทรัพย์สิน มีความมั่นคงในการทำงาน และมีชีวิตอยู่อย่างมั่นคงในสังคม

3) ความต้องการทางสังคม ได้แก่ ความต้องการความรัก ความต้องการเป็นส่วนหนึ่งของสังคม

4) ความต้องการเกียรติยศชื่อเสียง ได้แก่ ความภูมิใจ การได้รับความยกย่องจากบุคคลอื่น

5) ความต้องการความสำเร็จแห่งตน เป็นความต้องการระดับสูงสุด เป็นความต้องการระดับสูง เป็นความต้องการที่อยากจะทำให้เกิดความสำเร็จทุกอย่างตามความคิดของตน

8.3 การวัดความพึงพอใจ

หทัยรัตน์ ประทุมสูตร (2542) กล่าวว่า การวัดความพึงพอใจเป็นเรื่องที่เปรียบเทียบได้กับความเข้าใจทั่ว ๆ ไป ซึ่งปกติจะวัดได้โดยการสอบถามจากบุคคลที่ต้องการจะถาม มีเครื่องมือที่ต้องการจะใช้ในการวิจัยหลาย ๆ อย่าง อย่างไรก็ตามถึงแม้ว่าจะมีการวัดอยู่หลายแนวทางแต่การศึกษาความพึงพอใจอาจแยกตามแนวทางวัดได้สองแนวความคิดตามความคิดเห็นของซาลีซนิคส์ คริสเทนส์ กล่าวคือ

- 1) วัดจากสภาพทั้งหมดของแต่ละบุคคล เช่น ที่ทำงาน ที่บ้านและทุก ๆ อย่างที่เกี่ยวข้องกับชีวิต การศึกษาตามแนวทางนี้จะได้ข้อมูลที่สมบูรณ์ แต่ทำให้เกิดความยุ่งยากกับการที่จะวัดและเปรียบเทียบ
- 2) วัดได้โดยแยกออกเป็นองค์ประกอบ เช่น องค์ประกอบที่เกี่ยวกับงาน การนิเทศงานเกี่ยวกับนายจ้าง

9. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ชิดชม กันจุฬา (2549) ศึกษาแนวทางการพัฒนาการให้บริการในอุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เป็นผู้ชาย จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 57.5 ของนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วงระหว่าง 25 - 34 ปี จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 44.0 นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เป็นโสด จำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 74.0 นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 64.0 นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เป็นพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 32.0 นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีรายได้ระหว่าง 5,001 - 15,000 บาท จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 32.5 ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการให้บริการในอุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ โดยรวมพบว่านักท่องเที่ยวส่วนใหญ่พึงพอใจต่อห้องน้ำที่มีจำนวนมากเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 อยู่ในพึงพอใจระดับมาก รองลงมาเป็นความพึงพอใจต่อเส้นทางเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยวที่มีความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 อยู่ในพึงพอใจระดับมากเช่นกัน ส่วนความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการให้บริการของอุทยานแห่งชาติเขาใหญ่โดยภาพรวมที่ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ความเหมาะสมของราคาของที่ระลึก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.03

เขาวรี เจริญสวัสดิ์ (2543) ศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการใช้ประโยชน์อุทยานแห่งชาติเขาใหญ่เพื่อนันทนาการ พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อทรัพยากรธรรมชาติในระดับปานกลาง ร้อยละ 61.3 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ คือ อายุ และความคาดหวังต่อการพักผ่อนหย่อนใจ โดยกลุ่มที่มีอายุน้อยมีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มที่มีอายุมาก กลุ่มที่มีความคาดหวังต่อการพักผ่อนหย่อนใจในระดับสูงมีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มที่มีความคาดหวังปานกลางและต่ำ นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการในระดับปานกลางร้อยละ 51.9 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ คือ ความคาดหวังต่อการพักผ่อนหย่อนใจ โดยกลุ่มที่มีความคาดหวังต่อการพักผ่อนหย่อนใจในระดับสูงมีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มที่มีความคาดหวังปานกลางและต่ำ

ดังนั้นเพื่อเป็นการส่งเสริมให้นักท่องเที่ยวทางเดินที่พักรวมในอุทยานแห่งชาติเขาใหญ่มีความพึงพอใจในการใช้ประโยชน์อุทยานแห่งชาติเขาใหญ่เพื่อนันทนาการจำเป็นต้องส่งเสริมปรับปรุงบริการนันทนาการ จัดรูปแบบนันทนาการกิจกรรมนันทนาการให้เหมาะสมกับวัย โดยมุ่งเน้นการให้การศึกษาแก่ประชาชนในด้านระบบนิเวศ ทรัพยากรและการใช้ประโยชน์ และประชาสัมพันธ์ให้นักท่องเที่ยวมีความตระหนักต่อกิจกรรมการพักรวมด้วยเดินที่ในการอยู่ใกล้ชีวิตธรรมชาติมากกว่าความสนุกสนานจนเกิดการรบกวนความสงบของพื้นที่ รวมทั้งการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการเพื่อรองรับกิจกรรมนันทนาการ

อโนทัย อนันตชัยมนตรี (2547) ศึกษาความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวต่อการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ในอุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ พบว่า ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวต่อการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ ในอุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ทั้งโดยรวมและจำแนกตามตัวแปร เพศ อายุ ระดับการศึกษา และลักษณะการมาท่องเที่ยวอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านบริหารจัดการโดยทั่วไปอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด

จันทรา แดงพลับ และคนอื่นๆ (2547) ศึกษาความพึงพอใจในการเลือกนันทนาการบริเวณอุทยานแห่งชาติแก่งกระจานของนักท่องเที่ยว พบว่า สถานภาพทั่วไปของนักท่องเที่ยว ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุในช่วง 26 - 36 ปี มีสถานภาพโสด จบการศึกษาระดับปริญญาตรีเป็นนักเรียนนักศึกษาและส่วนใหญ่มีรายได้จ่ายต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท ส่วนใหญ่ตั้งใจมาเที่ยวในอุทยานแห่งชาติแก่งกระจาน เพื่อต้องการมาพักผ่อนหย่อนใจ ส่วนใหญ่จะเดินทางมาโดยรถยนต์ส่วนตัวเสียค่าใช้จ่ายในการเดินทางประมาณ 500 - 1,000 บาท ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก กิจกรรมนันทนาการในอุทยานแห่งชาติแก่งกระจานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจระหว่างการนันทนาการในอุทยานแห่งชาติแก่งกระจานอย่างมีนัยสำคัญสถิติระดับ 0.05

ค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาสนับสนุนการในอุทยานแห่งชาติแก่งกระจานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจระหว่างการเดินทางมาสนับสนุนการในอุทยานแห่งชาติแก่งกระจานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

พุทธรจน์ คูประสิทธิ์ (2550) ศึกษาความคิดเห็นและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวเพื่อพัฒนาและจัดการการท่องเที่ยวบริเวณลานกางเต็นท์หาดไม้งาม อุทยานแห่งชาติหมู่เกาะสุรินทร์ พบว่านักท่องเที่ยวเป็นเพศหญิง อายุของนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 26 – 35 ปี และระดับการศึกษาของนักท่องเที่ยวจบการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ทำงานในบริษัทเอกชน โดยรายได้ของนักท่องเที่ยวอยู่ระหว่าง 10,000 - 20,000 บาท โดยส่วนใหญ่เป็นนักท่องเที่ยวที่พักอาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานคร รองลงมาอาศัยอยู่ในภาคกลาง และภาคตะวันตก ในด้านลักษณะและรูปแบบของกิจกรรมการท่องเที่ยว พบว่า นักท่องเที่ยวมาท่องเที่ยวเกาะสุรินทร์เป็นครั้งแรก ได้รับข่าวสารจากเพื่อนหรือญาติ และข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต ลักษณะของกลุ่มการเดินทาง พบว่า โดยส่วนใหญ่ จะมากับกลุ่มเพื่อน จำนวนของกลุ่มการเดินทางจะอยู่ในระหว่าง 2 - 5 คน การเดินทางของนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ใช้รถยนต์โดยสารสาธารณะ โดยนักท่องเที่ยวจะมาใช้เต็นท์ของอุทยานแห่งชาติ หรือนำเต็นท์มาเอง เวลาพักค้างส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 2 คืน และค่าใช้จ่ายส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 2,000 - 40,000 บาท ซึ่งแรงจูงใจในการมาเที่ยวของนักท่องเที่ยวต้องการได้มาสัมผัสธรรมชาติอย่างใกล้ชิด โดยนักท่องเที่ยวคาดหวังในกิจกรรมดำน้ำตื้น กิจกรรมซึ่งนักท่องเที่ยวได้ประกอบจริงในอัตราสูงสุด คือ ดำน้ำดูปะการังน้ำตื้น ในด้านการแสดงความคิดเห็นและความพึงพอใจเพื่อการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกและการบริการด้านการท่องเที่ยวนั้น นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีความเห็นว่าต้องปรับปรุงบ้างเล็กน้อยในส่วนที่นักท่องเที่ยวต้องการให้มีการปรับปรุงใจในอันดับแรก คือ ลานอาบน้ำกลางแจ้ง โดยสถานที่ท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวมีความประทับใจอย่างมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ อ่าวแม่ยาย เกาะมังกร และอ่าวเต่า สำหรับความพอใจของนักท่องเที่ยวนั้นจะเห็นว่านักท่องเที่ยวมีความพอใจในเรื่องของทัศนียภาพและความเป็นธรรมชาติของแหล่งท่องเที่ยว และในเรื่องความมีอัธยาศัยและความช่วยเหลือด้านต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่มากที่สุด รองลงมาคือ ในเรื่องของการรักษาสภาพแวดล้อมของแหล่งท่องเที่ยว ความเป็นระเบียบ ความสะอาด รูปแบบกิจกรรมการท่องเที่ยว การรักษาความปลอดภัย และจำนวนนักท่องเที่ยวในพื้นที่ นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ต้องการมาอีก โดยชอบความเป็นธรรมชาติของอุทยานแห่งชาติหมู่เกาะสุรินทร์

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัย เรื่อง แนวทางการจัดการพื้นที่ลานกางเต็นท์ และการให้บริการนักท่องเที่ยว อุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ ได้ทำการกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การเก็บรวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

รูปแบบของการวิจัย คือ การวิจัยเชิงสำรวจ

1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ศึกษาในครั้งนี้ คือ นักท่องเที่ยวที่มาใช้ประโยชน์ในพื้นที่ลานกางเต็นท์ ลำตะคอง อายุตั้งแต่ 20 ปีขึ้นไป เนื่องจากเป็นผู้บรรลุนิติภาวะแล้ว ซึ่งสามารถตัดสินใจได้ด้วยตนเอง

1.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีอายุตั้งแต่ 20 ปีขึ้นไป ทั้งชายและหญิง ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (accident sampling) โดยแจกแบบสอบถามให้แก่นักท่องเที่ยวที่เป็นตัวแทนของกลุ่มที่พบในบริเวณลานกางเต็นท์ลำตะคองกลุ่มละ 1 ชุด

โดยคำนวณขนาดตัวอย่างในการเก็บจากข้อมูลสถิติของนักท่องเที่ยวที่มาบริเวณลานกางเต็นท์ลำตะคอง ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2552 - 2553 มียอดรวมทั้งสิ้น 113,942 คน คำนวณตามสูตรของทาโร ยามานะ (Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 95 โดยกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างเท่ากับ 0.05 ได้ขนาดตัวอย่างในการเก็บข้อมูลทั้งหมด 400 คน โดยการใช้สูตรดังนี้ (สำเร็จ จันทรสุวรรณ และสุวรรณ บัวทวน 2545)

$$\text{สูตร} \quad n = \frac{N}{1 + Nd^2}$$

เมื่อ $n =$ จำนวนตัวอย่าง

$N =$ จำนวนประชากรทั้งหมด

$d =$ ความคลาดเคลื่อนในการสุ่มตัวอย่าง (sampling error)

$$\begin{aligned} \text{แทนสูตร } n &= \frac{113,942}{1 + 113,942(0.05)^2} \\ &= 398.6 \text{ คน} \end{aligned}$$

ทั้งนี้เพื่อให้การเก็บข้อมูลมีค่าความคลาดเคลื่อน (Error) จากการสุ่มตัวอย่างน้อย จึงกำหนดการเก็บตัวอย่างเป็น 400 คน และง่ายต่อความเข้าใจ

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

โดยใช้แบบสอบถาม ซึ่งแบบสอบถามที่สร้างขึ้นประกอบด้วย 4 ส่วน (ภาคผนวก ก) ดังนี้ ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานของนักท่องเที่ยวบริเวณลานกางเต็นท์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน จุดประสงค์หลักในการเดินทางมา จำนวนครั้งที่มา แหล่งข้อมูลที่ได้รับ ระยะเวลาในการเข้ามาท่องเที่ยวในอุทยาน กิจกรรมในการเข้ามาท่องเที่ยวในอุทยาน และวิธีการเดินทางมาในอุทยาน ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist)

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการจัดการพื้นที่ลานกางเต็นท์ อุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ ลักษณะแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจจะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) มีพิสัยการตอบ 5 ระดับ ดังนี้

- 5 หมายถึง นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจมากที่สุด
- 4 หมายถึง นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจมาก
- 3 หมายถึง นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจปานกลาง
- 2 หมายถึง นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจน้อย
- 1 หมายถึง นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจน้อยที่สุด

วิธีการตอบให้ผู้ตอบทำเครื่องหมาย \surd ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของผู้ตอบ และกำหนดการแปลความหมายของค่าเฉลี่ยไว้ดังนี้

- 4.21 - 5.00 หมายถึง มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด
- 3.41 - 4.20 หมายถึง มีระดับความพึงพอใจมาก
- 2.61 - 3.40 หมายถึง มีระดับความพึงพอใจปานกลาง
- 1.81 - 2.60 หมายถึง มีระดับความพึงพอใจน้อย
- 1.00 - 1.80 หมายถึง มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการให้บริการนักท่องเที่ยว อุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ ลักษณะแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจจะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) มีพิสัยการตอบ 5 ระดับ และการแปลความหมาย ทำนองเดียวกับตอนที่ 2

ตอนที่ 4 ในส่วนของความคิดเห็นเป็นคำถามปลายเปิด ให้นักท่องเที่ยวแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการจัดการพื้นที่ลานกางเต็นท์ และการให้บริการนักท่องเที่ยว อุทยานแห่งชาติเขาใหญ่

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

โดยจะใช้ประชากรและการสุ่มนักท่องเที่ยวที่มาใช้ประโยชน์ในพื้นที่ลานกางเต็นท์ลำตะคอง (ภาคผนวก ข) อายุ 20 ปี ขึ้นไป เนื่องจากบรรลุนิติภาวะแล้ว ซึ่งสามารถตัดสินใจได้ด้วยตนเอง ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ โดยใช้แบบศึกษากลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน ซึ่งจะแบ่งการเก็บข้อมูลออกเป็น 2 ช่วง คือ ช่วงวันธรรมดา จำนวน 200 คน และช่วงวันหยุด จำนวน 200 คน เนื่องจากปริมาณนักท่องเที่ยวใน 2 ช่วงมีจำนวนใกล้เคียงกัน

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานของนักท่องเที่ยวบริเวณลานกางเต็นท์ ใช้วิธีการหาค่าความถี่ (Frequency) ค่าเฉลี่ย (Mean: \bar{x}) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าสูงสุด (Maximum) ค่าต่ำสุด (Minimum) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.)

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการจัดการพื้นที่ลานกางเต็นท์ อุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ ลักษณะแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจจะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า มีพิสัยการตอบ 5 ระดับ ใช้สถิติค่าเฉลี่ย (Mean: \bar{x}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการจัดการพื้นที่ลานกางเต็นท์ อุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ โดยใช้การวิเคราะห์ความแตกต่างด้วย Independent-Samples t-test

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการให้บริการนักท่องเที่ยว อุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ ลักษณะแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจจะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า มีพิสัยการตอบ 5 ระดับ ใช้สถิติค่าเฉลี่ย (Mean: \bar{x}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard

Deviation) และเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการนักท่องเที่ยว อุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ โดยใช้การวิเคราะห์ความแตกต่างด้วย Independent-Samples t-test

ตอนที่ 4 เป็นคำถามปลายเปิด ให้นักท่องเที่ยวแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะในการจัดการพื้นที่ลานกางเต็นท์ และการให้บริการนักท่องเที่ยว อุทยานแห่งชาติเขาใหญ่

ตอนที่ 5 ในการศึกษาแนวทางการจัดการพื้นที่ลานกางเต็นท์ และการให้บริการนักท่องเที่ยว อุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยได้ทำการสรุปและวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นจากแบบสอบถามที่รวบรวมทั้งหมด แล้วนำมากำหนดประเด็นเบื้องต้น แล้วทำการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่อุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการอุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ จำนวน 15 คน เพื่อให้ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ตามรายชื่อที่แสดงใน (ภาคผนวก ค)

อนึ่ง การวิจัยครั้งนี้ได้รับการอนุญาตจากกรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช ให้ดำเนินการได้ตามระเบียบราชการ ปรากฏตามเอกสารใน (ภาคผนวก ง)



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัย เรื่อง แนวทางการจัดการพื้นที่ลานกางเต็นท์ และการให้บริการนักท่องเที่ยว อุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็น 5 ตอน ตามลำดับ ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของนักท่องเที่ยว

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการจัดการพื้นที่ลานกางเต็นท์ อุทยานแห่งชาติเขาใหญ่

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการให้บริการนักท่องเที่ยว อุทยานแห่งชาติเขาใหญ่

ตอนที่ 4 ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการจัดการพื้นที่ลานกางเต็นท์ และการให้บริการนักท่องเที่ยว อุทยานแห่งชาติเขาใหญ่

ตอนที่ 5 แนวทางการจัดการพื้นที่ลานกางเต็นท์ และการให้บริการนักท่องเที่ยว อุทยานแห่งชาติเขาใหญ่

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของนักท่องเที่ยว

ข้อมูลพื้นฐานของนักท่องเที่ยว บริเวณลานกางเต็นท์ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน จุดประสงค์หลักในการเดินทางมา จำนวนครั้งที่มา แหล่งข้อมูลที่ได้รับ ระยะเวลาในการเข้ามาท่องเที่ยวในอุทยาน กิจกรรมในการเข้ามาท่องเที่ยวในอุทยาน และวิธีการเดินทางมาในอุทยาน ดังแสดงในตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลพื้นฐานของนักท่องเที่ยว

n = 400

ข้อมูลพื้นฐานของ นักท่องเที่ยว	นักท่องเที่ยววันธรรมดา		นักท่องเที่ยววันหยุด	
	จำนวน ^{1/} (ราย)	ร้อยละ	จำนวน ^{1/} (ราย)	ร้อยละ
เพศ				
ชาย	116	58.0	109	54.5
หญิง	84	42.0	91	45.5
อายุ (ปี)				
20 – 29	54	27.3	86	43.0
30 – 39	65	32.8	79	39.5
40 – 49	30	15.2	20	10.0
50 – 59	32	16.2	11	5.5
มากกว่า 60 ปี ขึ้นไป	17	8.6	4	2.0
อายุน้อยสุด (ปี)	20		20	
อายุมากที่สุด (ปี)	76		69	
อายุเฉลี่ย (ปี)	38.62		32.38	
ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	13.03		9.79	
สถานภาพ				
โสด	83	42.3	107	53.5
สมรส	104	53.1	86	43.0
หย่าร้าง/หม้าย	7	3.6	6	3.0
แยกกันอยู่	2	1.0	1	0.5

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

n = 400

ข้อมูลพื้นฐานของ นักท่องเที่ยว	นักท่องเที่ยววันธรรมดา		นักท่องเที่ยววันหยุด	
	จำนวน ^{1/} (ราย)	ร้อยละ	จำนวน ^{1/} (ราย)	ร้อยละ
ระดับการศึกษา				
ไม่ได้เรียนหนังสือ	4	2.0	2	1.0
ประถมศึกษา	10	5.0	2	1.0
มัธยมศึกษา/ปวช.	30	15.1	38	19.1
ปวส.	21	10.6	23	11.6
ปริญญาตรี	115	57.8	111	55.8
สูงกว่าปริญญาตรี	19	9.5	23	11.6
อาชีพ				
ข้าราชการ	23	11.5	17	8.5
พนักงานของรัฐ	12	6.0	16	8.0
รัฐวิสาหกิจ	11	5.5	7	3.5
พนักงานบริษัท	47	23.5	65	32.5
ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	43	21.5	32	16.0
รับจ้างทั่วไป	14	7.0	11	5.5
นักเรียน/นักศึกษา	18	9.0	33	16.5
เกษียณ	15	7.5	1	0.5
แม่บ้าน	9	4.5	14	7.0
อาชีพอื่น ๆ	8	4.0	4	2.0

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

n = 400

ข้อมูลพื้นฐานของ นักท่องเที่ยว	นักท่องเที่ยววันธรรมดา		นักท่องเที่ยววันหยุด	
	จำนวน ^{1/} (ราย)	ร้อยละ	จำนวน ^{1/} (ราย)	ร้อยละ
รายได้ต่อเดือน				
น้อยกว่า 10,000 บาท	23	14.1	27	17.9
10,000 – 19,999 บาท	47	28.8	45	29.8
20,000 – 29,999 บาท	27	16.6	32	21.2
30,000 – 39,999 บาท	26	16.0	20	13.2
40,000 – 49,999 บาท	7	4.3	4	2.6
มากกว่า 50,000 บาท ขึ้นไป	33	20.2	23	15.2
รายได้น้อยสุด (เดือน)	4,000		2,500	
รายได้มากที่สุด (เดือน)	200,000		200,000	
รายได้เฉลี่ย (เดือน)	28,453.87		25,807.95	
ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	23,781.14		25,164.30	
จุดประสงค์หลักในการเดินทางมา				
เพื่อท่องเที่ยว/พักผ่อน	164	85.9	161	83.0
เพื่อการศึกษาเรียนรู้/ ประสบการณ์	5	2.6	5	2.6
เพื่อความสนุกสนาน/ผจญภัย	16	8.4	21	10.8
ทำงาน/อบรมสัมมนา/ ติดต่อราชการ	5	2.6	3	1.5
เยี่ยมญาติ/เพื่อน	1	0.5	0	0.0
อื่น ๆ	0	0.0	4	2.0

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

n = 400

ข้อมูลพื้นฐานของ นักท่องเที่ยว	นักท่องเที่ยววันธรรมดา		นักท่องเที่ยววันหยุด	
	จำนวน ^{1/} (ราย)	ร้อยละ	จำนวน ^{1/} (ราย)	ร้อยละ
จำนวนครั้งที่มา				
ครั้งแรก	55	28.6	78	40.2
2 – 5 ครั้ง	79	41.1	75	38.7
6 – 10 ครั้ง	17	8.9	17	8.8
มากกว่า 10 ครั้ง	41	21.4	24	12.4
แหล่งข้อมูลที่ได้รับ				
บริษัททัวร์	5	2.6	8	4.1
โทรทัศน์/วิทยุ	15	7.9	7	3.6
วารสาร/นิตยสาร/บทความ	27	14.2	17	8.8
อินเทอร์เน็ต	53	27.9	56	29.0
ญาติ/เพื่อน	90	47.4	105	54.4
ระยะเวลาในการเข้ามาท่องเที่ยวในอุทยาน				
มาซ้ำ เย็นกลับ	14	7.3	29	15.0
พักค้างแรม 1 - 2 คืน	156	81.7	153	79.3
พักค้างแรม มากกว่า 2 คืน	21	11.0	11	5.7

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

n = 400

ข้อมูลพื้นฐานของ นักท่องเที่ยว	นักท่องเที่ยววันธรรมดา		นักท่องเที่ยววันหยุด	
	จำนวน ^{1/} (ราย)	ร้อยละ	จำนวน ^{1/} (ราย)	ร้อยละ
กิจกรรมในการเข้ามาท่องเที่ยวในอุทยาน				
ชมวิว/ศึกษาธรรมชาติ	53	27.3	54	27.8
ดูนก แมลง ผีเสื้อ	2	1.0	2	1.0
ดูพันธุ์ไม้	2	1.0	13	6.7
ส่องสัตว์ในเวลากลางวัน	10	5.2	4	2.1
เที่ยวชมน้ำตก	9	4.6	17	8.8
เดินป่าศึกษาธรรมชาติ	7	3.6	1	0.5
กางเต็นท์พักแรม/ปิกนิก	102	52.6	92	47.5
ปั่นจักรยาน	5	2.6	4	2.1
ถ่ายรูป/วาดภาพ	4	2.1	3	1.5
อื่น ๆ	0	0.0	4	2.1
วิธีการเดินทางมาในอุทยาน				
รถยนต์ส่วนตัว	169	88.0	154	79.8
รถจักรยานยนต์	6	3.1	21	10.9
รถโดยสารประจำทาง	2	1.0	5	2.6
รถยนต์เช่า/เหมา/รถนำเที่ยว	7	3.6	5	2.6
รถจักรยาน	4	2.1	7	3.6
มากับบริษัททัวร์	2	1.0	0	0.0
อื่น ๆ เช่น โบการถ เป็นต้น	2	1.0	1	0.5

หมายเหตุ: 1 มีผู้ไม่ระบุคำตอบ

จากตารางที่ 4.1 ข้อมูลพื้นฐานของนักท่องเที่ยวทั้ง 2 กลุ่ม ได้แก่ นักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวในวันธรรมดาและนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวในวันหยุด เป็นดังนี้

1. เพศ จากการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวในวันธรรมดาและในวันหยุดส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 58.0 และ 54.5 ตามลำดับ และเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 42.0 และ 45.5 ตามลำดับ

2. อายุ จากการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวในวันธรรมดาส่วนใหญ่มีอายุอยู่ระหว่าง 30 – 39 ปี คิดเป็นร้อยละ 32.8 รองลงมาได้แก่ อายุระหว่าง 20 – 29 ปี อายุระหว่าง 50 – 59 ปี อายุระหว่าง 40 – 49 ปี และอายุมากกว่า 60 ปี ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 27.3, 16.2, 15.2 และ 8.6 ตามลำดับ โดยมีอายุเฉลี่ย 38.62 ปี ส่วนนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวในวันหยุดส่วนใหญ่มีอายุอยู่ระหว่าง 20 – 29 ปี คิดเป็นร้อยละ 43.0 รองลงมาได้แก่ อายุระหว่าง 30 – 39 ปี อายุระหว่าง 40 – 49 ปี อายุระหว่าง 50 – 59 ปี และอายุมากกว่า 60 ปี ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 39.5, 10.0, 5.5 และ 2.0 ตามลำดับ โดยมีอายุเฉลี่ย 32.38 ปี

3. สถานภาพ จากการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวในวันธรรมดาส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 53.1 รองลงมาได้แก่ มีสถานภาพโสด มีสถานภาพหย่าร้าง/หม้าย และมีสถานภาพแยกกันอยู่ คิดเป็นร้อยละ 42.3, 3.6 และ 1.0 ตามลำดับ ส่วนนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวในวันหยุดส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 53.5 รองลงมาได้แก่ มีสถานภาพสมรส มีสถานภาพหย่าร้าง/หม้าย และมีสถานภาพแยกกันอยู่ คิดเป็นร้อยละ 43.0, 3.0 และ 0.5 ตามลำดับ

4. ระดับการศึกษา จากการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวในวันธรรมดาและในวันหยุดส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 57.8 และ 55.8 ตามลำดับ รองลงมาได้แก่ มีระดับการศึกษามัธยมศึกษา/ปวช. คิดเป็นร้อยละ 15.1 และ 19.1 ตามลำดับ นักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวในวันธรรมดามีเพียงส่วนน้อยที่ไม่ได้เรียนหนังสือ คิดเป็นร้อยละ 2.0 และนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวในวันหยุดมีเพียงส่วนน้อยที่ไม่ได้เรียนหนังสือ และมีการศึกษาในระดับชั้นประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 1.0 เท่ากัน

5. อาชีพ จากการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวในวันธรรมดาและในวันหยุดส่วนใหญ่มีอาชีพพนักงานบริษัท คิดเป็นร้อยละ 23.5 และ 32.5 ตามลำดับ สำหรับนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวในวันธรรมดามีอาชีพรองลงมาได้แก่ ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย ข้าราชการ นักเรียน/นักศึกษา เกษียณ รับจ้างทั่วไป พนักงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ แม่บ้าน และอาชีพอื่น ๆ ได้แก่ มัคคุเทศก์ อาจารย์ พนักงาน ขับรถและผู้ว่างาน คิดเป็นร้อยละ 21.5, 11.5, 9.0, 7.5, 7.0, 6.0, 5.5, 4.5 และ 4.0 ตามลำดับ ส่วนนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวในวันหยุด มีอาชีพรองลงมาได้แก่ นักเรียน/นักศึกษา ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย ข้าราชการ พนักงานของรัฐ แม่บ้าน รับจ้างทั่วไป รัฐวิสาหกิจ อาชีพอื่น ๆ ได้แก่ อาจารย์ และเกษียณ คิดเป็นร้อยละ 16.5, 16.0, 8.5, 8.0, 7.0, 5.5, 3.5, 2.0 และ 0.5 ตามลำดับ

6. รายได้ต่อเดือน จากการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวในวันธรรมดาและในวันหยุดส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 10,000 – 19,999 บาท คิดเป็นร้อยละ 28.8 และ 29.8 ตามลำดับ สำหรับนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวในวันธรรมดา มีรายได้ต่อเดือนรองลงมาได้แก่ มีรายได้มากกว่า 50,000 บาท ขึ้นไป รายได้ 20,000 – 29,999 บาท รายได้ 30,000 – 39,999 บาท รายได้น้อยกว่า 10,000 บาท และรายได้ 40,000 – 49,999 บาท คิดเป็นร้อยละ 20.2, 16.6, 16.0, 14.1 และ 4.3 ตามลำดับ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 28,453.87 บาท ส่วนนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวในวันหยุด มีรายได้ต่อเดือนรองลงมาได้แก่ รายได้ 20,000 – 29,999 บาท รายได้น้อยกว่า 10,000 บาท รายได้มากกว่า 50,000 บาท ขึ้นไป รายได้ 30,000 – 39,999 บาท และรายได้ 40,000 – 49,999 บาท คิดเป็นร้อยละ 21.2, 17.9, 15.2, 13.2 และ 2.6 ตามลำดับ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,807.95 บาท

7. จุดประสงค์หลักในการเดินทางมา จากการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวในวันธรรมดาและในวันหยุดส่วนใหญ่มีจุดประสงค์หลักในการเดินทางมาเพื่อท่องเที่ยวและมาพักผ่อน คิดเป็นร้อยละ 85.9 และ 83.0 ตามลำดับ รองลงมาได้แก่ เพื่อความสนุกสนาน/ผจญภัย คิดเป็นร้อยละ 8.4 และ 10.8 ตามลำดับ สำหรับนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวในวันธรรมดามีเพียงส่วนน้อยที่มาเยี่ยมญาติ/เพื่อน คิดเป็นร้อยละ 0.5 และนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวในวันหยุดมีเพียงส่วนน้อยที่มาทำงาน/อบรมสัมมนา และมาติดต่อราชการ คิดเป็นร้อยละ 1.5

8. จำนวนครั้งที่มา จากการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวในวันธรรมดาส่วนใหญ่มาเที่ยวประมาณ 2 – 5 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 41.1 รองลงมาได้แก่ มาเที่ยวเป็นครั้งแรก มาเที่ยวมากกว่า 10 ครั้ง และมาเที่ยวประมาณ 6 – 10 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 28.6, 21.4 และ 8.9 ตามลำดับ ส่วนนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวในวันหยุดส่วนใหญ่มาเที่ยวเป็นครั้งแรก คิดเป็นร้อยละ 40.2 รองลงมาได้แก่ มาเที่ยวประมาณ 1 – 5 ครั้ง มาเที่ยวมากกว่า 10 ครั้ง และมาเที่ยวประมาณ 6 – 10 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 38.7, 12.4 และ 8.8 ตามลำดับ

9. แหล่งข้อมูลที่ได้รับ จากการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวในวันธรรมดาและในวันหยุดส่วนใหญ่แหล่งที่ได้รับข้อมูลมาจากญาติหรือเพื่อน คิดเป็นร้อยละ 47.4 และ 54.4 ตามลำดับ รองลงมาได้แก่ ได้รับข้อมูลจากทางอินเทอร์เน็ต คิดเป็นร้อยละ 27.9 และ 29.0 ตามลำดับ ได้รับข้อมูลจากวารสาร/นิตยสาร/บทความ คิดเป็นร้อยละ 14.2 และ 8.8 ตามลำดับ

10. ระยะเวลาในการเข้ามาท่องเที่ยวในอุทยาน จากการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวในวันธรรมดาและในวันหยุดส่วนใหญ่มีการพักค้างแรม 1 – 2 คืน คิดเป็นร้อยละ 81.7 และ 79.3 ตามลำดับ สำหรับนักท่องเที่ยวที่เที่ยวในวันธรรมดา มีระยะเวลาในการเข้ามาท่องเที่ยว รองลงมาได้แก่ มีการพักค้างแรม มากกว่า 2 คืน และมาเช้า เย็นกลับ คิดเป็นร้อยละ 11.0 และ 7.3 ตามลำดับ

ส่วนนักท่องเที่ยวที่เที่ยวในวันหยุด มีระยะเวลาในการเข้ามาท่องเที่ยว รองลงมาได้แก่ มาเช้า เย็นกลับ และมีการพักค้างแรม มากกว่า 2 คืน คิดเป็นร้อยละ 15.0 และ 5.7 ตามลำดับ

11. กิจกรรมในการเข้ามาท่องเที่ยวในอุทยาน จากการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวที่เที่ยวในวันธรรมดาและในวันหยุดส่วนใหญ่มาทางเดินที่พักร่มหรือมาปิกนิก คิดเป็นร้อยละ 52.6 และ 47.5 ตามลำดับ รองลงมาได้แก่ เข้ามาชมวิวทิวทัศน์หรือศึกษาธรรมชาติ คิดเป็นร้อยละ 27.3 และ 27.8 ตามลำดับ สำหรับนักท่องเที่ยวที่เที่ยวในวันธรรมดา มีการทำกิจกรรมรองลงมาได้แก่ การส่องสัตว์ในเวลากลางคืน เที่ยวชมน้ำตก เดินป่าศึกษาธรรมชาติ มีการปั่นจักรยาน ถ่ายรูป/เขียนรูปธรรมชาติและสัตว์ป่า ดูนก แมลง ผีเสื้อ และดูพันธุ์ไม้ คิดเป็นร้อยละ 5.2, 4.6, 3.6, 2.6, 2.1, 1.0 และ 1.0 ตามลำดับ ส่วนนักท่องเที่ยวที่เที่ยวในวันหยุด มีการทำกิจกรรมรองลงมาได้แก่ เที่ยวชมน้ำตก ดูพันธุ์ไม้ มีการส่องสัตว์ในเวลากลางคืน ปั่นจักรยาน กิจกรรมอื่น ๆ ได้แก่ ขับขี่มอเตอร์ไซด์ ทำงานวิจัย และทำโป่ง ถ่ายรูป/เขียนรูปธรรมชาติและสัตว์ป่า ดูนก แมลง ผีเสื้อ และเดินป่าศึกษาธรรมชาติ คิดเป็นร้อยละ 8.8, 6.7, 2.1, 2.1, 2.1, 1.0 และ 0.5 ตามลำดับ

12. วิธีการเดินทางมาในอุทยาน จากการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยวในวันธรรมดาและในวันหยุดส่วนใหญ่เดินทางมาด้วยรถยนต์ส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 88.0 และ 79.8 ตามลำดับ สำหรับนักท่องเที่ยวในวันธรรมดามีการเดินทางรองลงมา ได้แก่ เดินทางมาด้วยรถยนต์เช่า/เหมา/รถนำเที่ยว รถจักรยานยนต์ รถจักรยาน รถโดยสารประจำทาง มากับบริษัททัวร์ และอื่น ๆ เช่น โบกรถ เป็นต้น คิดเป็นร้อยละ 3.6, 3.1, 2.1, 1.0, 1.0 และ 1.0 ตามลำดับ ส่วนนักท่องเที่ยวในวันหยุดมีการเดินทางรองลงมา ได้แก่ รถจักรยานยนต์ รถจักรยาน รถโดยสารประจำทาง รถยนต์เช่า/เหมา/รถนำเที่ยว อื่น ๆ เช่น โบกรถ เป็นต้น คิดเป็นร้อยละ 10.9, 3.6, 2.6, 2.6 และ 0.5 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการจัดการพื้นที่ลานกางเต็นท์ อุทยานแห่งชาติเขาใหญ่

2.1 ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการจัดการพื้นที่ลานกางเต็นท์ อุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ ประกอบด้วย บริเวณพื้นที่สำหรับกางเต็นท์และประกอบกิจกรรมนันทนาการ บริเวณศูนย์บริการนักท่องเที่ยว บริเวณร้านอาหาร บริเวณพื้นที่ลานจอดรถ และบริเวณห้องอาบน้ำและห้องสุขา การวิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังแสดงในตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการจัดการพื้นที่ลานกางเต็นท์ อุทยานแห่งชาติเขาใหญ่

n = 400

การจัดการพื้นที่ลานกางเต็นท์	นักท่องเที่ยววันธรรมดา			นักท่องเที่ยววันหยุด		
	\bar{x}	S.D.	ระดับ	\bar{x}	S.D.	ระดับ
1. บริเวณพื้นที่สำหรับกางเต็นท์และประกอบกิจกรรม	3.71	0.77	มาก	3.61	0.87	มาก
นันทนาการ						
1.1 มีความเหมาะสม	3.76	0.80	มาก	3.71	0.93	มาก
1.2 เพียงพอกับความต้องการของนักท่องเที่ยว	3.66	0.87	มาก	3.51	0.92	มาก
2. บริเวณศูนย์บริการนักท่องเที่ยว	3.76	0.69	มาก	3.62	0.87	มาก
2.1 ตั้งในบริเวณที่เหมาะสม	3.82	0.76	มาก	3.71	0.92	มาก
2.2 ลักษณะของอาคารเข้ากับธรรมชาติ	3.70	0.79	มาก	3.56	0.96	มาก
2.3 มองเห็นได้ชัดเจน	3.78	0.81	มาก	3.58	0.96	มาก
3. บริเวณร้านอาหาร	3.48	0.74	มาก	3.35	0.80	ปานกลาง
3.1 ตั้งอยู่ในพื้นที่ที่เหมาะสม	3.75	0.81	มาก	3.54	0.91	มาก
3.2 ลักษณะของอาคารน่ารับประทานอาหาร	3.55	0.87	มาก	3.32	0.87	ปานกลาง
3.3 สภาพแวดล้อมโดยรอบของร้านอาหารดูสะอาด	3.48	0.85	มาก	3.33	0.94	ปานกลาง
3.4 อาหารสะอาด สด อร่อย	3.35	0.89	ปานกลาง	3.27	0.96	ปานกลาง
3.5 ราคามีความเหมาะสม	3.28	0.99	ปานกลาง	3.28	0.99	ปานกลาง

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

n = 400

การจัดการพื้นที่ลานกางเต็นท์	นักท่องเที่ยววันธรรมดา			นักท่องเที่ยววันหยุด		
	\bar{x}	S.D.	ระดับ	\bar{x}	S.D.	ระดับ
4. บริเวณพื้นที่ลานจอดรถ	3.68	0.84	มาก	3.43	0.96	มาก
4.1 มีเพียงพอ	3.63	1.00	มาก	3.37	1.04	ปานกลาง
4.2 เข้าออกง่าย	3.62	0.94	มาก	3.41	1.04	มาก
4.3 อยู่ใกล้บริเวณที่พักแรม	3.79	0.86	มาก	3.52	1.02	มาก
5. บริเวณห้องอาบน้ำและห้องสุขา	3.62	0.78	มาก	3.41	0.89	มาก
5.1 ตั้งอยู่ในบริเวณที่เหมาะสม	3.71	0.84	มาก	3.52	0.99	มาก
5.2 เข้ากับธรรมชาติ	3.66	0.86	มาก	3.52	0.97	มาก
5.3 การถ่ายเทอากาศสะดวก	3.80	0.79	มาก	3.51	0.98	มาก
5.4 สะอาด สะดวกสบาย	3.47	1.03	มาก	3.25	1.02	ปานกลาง
5.5 มีเพียงพอกับความต้องการและไม่ก่อให้เกิดมลภาวะ	3.45	1.00	มาก	3.25	1.03	ปานกลาง
ความพึงพอใจโดยรวม	3.67	0.61	มาก	3.49	0.70	มาก

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการจัดการพื้นที่ลานกางเต็นท์ อุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ ในภาพรวมนักท่องเที่ยวที่เที่ยวในวันธรรมดาและในวันหยุดมีระดับความพึงพอใจมาก ($\bar{x} = 3.67$ และ 3.49) ตามลำดับ เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ มีดังนี้

2.1.1 บริเวณพื้นที่สำหรับกางเต็นท์และประกอบกิจกรรมนันทนาการ พบว่า นักท่องเที่ยวที่เที่ยวในวันธรรมดาและในวันหยุดมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.71$ และ 3.61 ตามลำดับ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงจากมากไปน้อย ดังนี้ มีความเหมาะสม ($\bar{x} = 3.76$ และ 3.71 ตามลำดับ) และเพียงพอกับความต้องการของนักท่องเที่ยว ($\bar{x} = 3.66$ และ 3.51 ตามลำดับ)

2.1.2 บริเวณศูนย์บริการนักท่องเที่ยว พบว่า นักท่องเที่ยวที่เที่ยวในวันธรรมดาและในวันหยุดมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.76$ และ 3.62 ตามลำดับ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงจากมากไปน้อย ดังนี้ ตั้งอยู่ในบริเวณที่เหมาะสม ($\bar{x} = 3.82$ และ 3.71 ตามลำดับ) ศูนย์มองเห็นได้ชัดเจน ($\bar{x} = 3.78$ และ 3.58 ตามลำดับ) และลักษณะของอาคารเข้ากับธรรมชาติ ($\bar{x} = 3.70$ และ 3.56 ตามลำดับ)

2.1.3 บริเวณร้านอาหาร พบว่า นักท่องเที่ยวที่เที่ยวในวันธรรมดามีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.48$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงจากมากไปน้อย ดังนี้ ตั้งอยู่ในพื้นที่เหมาะสม ($\bar{x} = 3.75$) ลักษณะของอาคารน่านั่งรับประทานอาหาร ($\bar{x} = 3.55$) สภาพแวดล้อมโดยรอบของร้านอาหารดูสะอาด ($\bar{x} = 3.48$) อาหารสะอาด สด อร่อย ($\bar{x} = 3.35$) และ ราคามีความเหมาะสม ($\bar{x} = 3.28$) ส่วนนักท่องเที่ยวที่เที่ยวในวันหยุดมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.35$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงจากมากไปน้อย ดังนี้ ตั้งอยู่ในพื้นที่เหมาะสม ($\bar{x} = 3.54$) สภาพแวดล้อมโดยรอบของร้านอาหารดูสะอาด ($\bar{x} = 3.33$) ลักษณะของอาคารน่านั่งรับประทานอาหาร ($\bar{x} = 3.32$) ราคามีความเหมาะสม ($\bar{x} = 3.28$) และอาหารสะอาด สด อร่อย ($\bar{x} = 3.27$)

2.1.4 บริเวณพื้นที่ลานจอดรถ พบว่า นักท่องเที่ยวที่เที่ยวในวันธรรมดามีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.68$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงจากมากไปน้อย ดังนี้ อยู่ใกล้บริเวณที่พักแรม ($\bar{x} = 3.79$) มีเพียงพอ ($\bar{x} = 3.63$) และ เข้าออกง่าย ($\bar{x} = 3.62$) ส่วนนักท่องเที่ยวที่เที่ยวในวันหยุดมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.43$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงจากมากไปน้อย ดังนี้ อยู่ใกล้บริเวณที่พักแรม ($\bar{x} = 3.52$) เข้าออกง่าย ($\bar{x} = 3.41$) และมีเพียงพอ ($\bar{x} = 3.37$)

2.1.5 บริเวณห้องอาบน้ำและห้องสุขา พบว่า นักท่องเที่ยวที่เที่ยวในวันธรรมดามีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.62$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงจากมากไปน้อย ดังนี้ มีการถ่ายเทอากาศสะดวก ($\bar{x} = 3.80$) ตั้งอยู่ในบริเวณที่เหมาะสม ($\bar{x} = 3.71$) เข้ากับธรรมชาติ

($\bar{x} = 3.66$) มีความสะอาด สะดวกสบาย ($\bar{x} = 3.47$) และมีเพียงพอกับความต้องการและไม่ก่อให้เกิดมลภาวะ ($\bar{x} = 3.45$) ส่วนนักท่องเที่ยวที่เที่ยวในวันหยุดมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.41$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงจากมากไปน้อย ดังนี้ ตั้งอยู่ในบริเวณที่เหมาะสม และเข้ากับธรรมชาติ ($\bar{x} = 3.52$) เท่ากัน มีการถ่ายเทอากาศสะดวก ($\bar{x} = 3.51$) มีความสะอาด สะดวกสบาย และมีเพียงพอกับความต้องการและไม่ก่อให้เกิดมลภาวะ ($\bar{x} = 3.25$) เท่ากัน

2.2 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการพื้นที่ลานกางเต็นท์ อุทยานแห่งชาติเขาใหญ่

ตารางที่ 4.3 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการจัดการพื้นที่ลานกางเต็นท์ อุทยานแห่งชาติเขาใหญ่

การจัดการพื้นที่ลานกางเต็นท์	นักท่องเที่ยววันธรรมดา		นักท่องเที่ยววันหยุด		t	p-value
	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.		
	1. บริเวณพื้นที่สำหรับกางเต็นท์ และประกอบกิจกรรมนันทนาการ	3.71	0.77	3.61		
2. บริเวณศูนย์บริการนักท่องเที่ยว	3.76	0.69	3.61	0.87	1.88	0.060
3. บริเวณร้านอาหาร	3.48	0.74	3.35	0.80	1.74	0.084
4. บริเวณพื้นที่ลานจอดรถ	3.68	0.84	3.43	0.96	2.75	0.006*
5. บริเวณห้องอาบน้ำและห้องสุขา	3.62	0.78	3.41	0.89	2.40	0.017*
6. ภาพรวม	3.67	0.61	3.50	0.73	2.42	0.008*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ Independent Sample t-test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 พบว่า ระหว่างนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวในวันธรรมดาและที่มาเที่ยวในวันหยุดมีความพึงพอใจต่อการจัดการพื้นที่ลานกางเต็นท์ อุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ มีการจัดการไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 มี 3 ด้าน ได้แก่ ในบริเวณพื้นที่สำหรับกางเต็นท์และประกอบกิจกรรมนันทนาการ ในบริเวณศูนย์บริการนักท่องเที่ยว และในบริเวณร้านอาหาร ส่วนระหว่างนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวในวันธรรมดาและที่มาเที่ยวในวันหยุดมีความพึงพอใจต่อการจัดการพื้นที่ลานกางเต็นท์ อุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ มีการจัดการที่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 มี 2 ด้าน ได้แก่ ในบริเวณพื้นที่ลานจอดรถ ในบริเวณห้องอาบน้ำและห้องสุขา และในภาพรวม

พบว่า ระหว่างนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวในวันธรรมดาและที่มาเที่ยวในวันหยุดมีความพึงพอใจต่อการจัดการพื้นที่ลานกางเต็นท์ อุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ มีการจัดการที่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการให้บริการ นักท่องเที่ยว อุทยานแห่งชาติเขาใหญ่

3.1 ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการให้บริการนักท่องเที่ยว อุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ ประกอบด้วย บริเวณด่านเก็บเงินค่าผ่านทาง บริเวณศูนย์บริการนักท่องเที่ยว บริเวณศูนย์อาหาร บริเวณด้านที่พัก งานบริการด้านการท่องเที่ยว และสิ่งอำนวยความสะดวก การวิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังแสดงในตารางที่ 4.4



ตารางที่ 4.4 ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการให้บริการนักท่องเที่ยว อุทยานแห่งชาติเขาใหญ่

n = 400

การให้บริการนักท่องเที่ยว	นักท่องเที่ยววันธรรมดา			นักท่องเที่ยววันหยุด		
	\bar{x}	S.D.	ระดับ	\bar{x}	S.D.	ระดับ
1. บริเวณด่านเก็บเงินค่าผ่านทาง	3.56	0.71	มาก	3.45	0.91	มาก
1.1 ค่าธรรมเนียมเข้าอุทยานมีความเหมาะสม	3.49	0.83	มาก	3.42	1.00	มาก
1.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร	3.60	0.87	มาก	3.50	1.03	มาก
1.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	3.65	0.77	มาก	3.47	1.00	มาก
1.4 เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระจกดินหรือร้อน เต็มใจให้บริการ	3.48	0.85	มาก	3.40	0.98	ปานกลาง
1.5 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามเป็นอย่างดี	3.60	1.08	มาก	3.45	1.00	มาก
2. บริเวณศูนย์บริการนักท่องเที่ยว	3.43	0.69	มาก	3.35	0.78	ปานกลาง
2.1 มีความใหญ่เพียงพอในการรองรับนักท่องเที่ยว	3.61	0.78	มาก	3.48	0.89	มาก
2.2 มีคู่มือแสดงรายละเอียดของแหล่งท่องเที่ยว	3.42	0.84	มาก	3.36	0.94	ปานกลาง
2.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลด้วยความสุภาพ เป็นมิตร	3.49	0.91	มาก	3.33	0.95	ปานกลาง
2.4 ร้านจำหน่ายของที่ระลึก มีความสะอาด ราคาเหมาะสม และให้บริการสุภาพ สะดวกและรวดเร็ว	3.16	0.79	ปานกลาง	3.22	0.91	ปานกลาง

ตารางที่ 4.4 (ต่อ)

n = 400

การให้บริการนักท่องเที่ยว	นักท่องเที่ยววันธรรมดา			นักท่องเที่ยววันหยุด		
	\bar{x}	S.D.	ระดับ	\bar{x}	S.D.	ระดับ
3. บริเวณศูนย์อาหาร	3.27	0.68	ปานกลาง	3.37	0.80	ปานกลาง
3.1 มีจำนวนเพียงพอ	3.22	0.74	ปานกลาง	3.33	0.91	ปานกลาง
3.2 ราคามีความเหมาะสม	3.22	0.85	ปานกลาง	3.37	0.93	ปานกลาง
3.3 บริเวณโดยรอบต้องสะอาด	3.34	0.75	ปานกลาง	3.40	0.82	ปานกลาง
3.4 อาหารมีคุณภาพ สะอาด ถูกหลักอนามัย	3.27	0.76	ปานกลาง	3.39	0.89	ปานกลาง
3.5 พนักงานขายสุภาพ ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	3.28	0.83	ปานกลาง	3.36	0.95	ปานกลาง
4. บริเวณด้านที่พัก	3.45	0.67	มาก	3.48	0.79	มาก
4.1 อัตราค่าที่พักมีความเหมาะสม	3.44	0.82	มาก	3.52	0.83	มาก
4.2 มีข้อมูลด้านสถานที่พัก อัตราห้องพัก และราคา	3.39	0.78	ปานกลาง	3.46	0.83	มาก
4.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร	3.53	0.79	มาก	3.52	0.91	มาก
4.4 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	3.42	0.77	มาก	3.46	0.88	มาก
4.5 เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	3.44	0.80	มาก	3.47	0.90	มาก
4.6 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามเป็นอย่างดี	3.49	0.77	มาก	3.45	0.93	มาก

ตารางที่ 4.4 (ต่อ)

n = 400

การให้บริการนักท่องเที่ยว	นักท่องเที่ยววันธรรมดา			นักท่องเที่ยววันหยุด		
	\bar{x}	S.D.	ระดับ	\bar{x}	S.D.	ระดับ
5. งานบริการด้านการท่องเที่ยว	3.45	0.71	มาก	3.41	0.84	มาก
5.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลด้วยความสุภาพ เป็นมิตร ดูแลเอาใจใส่ เต็มใจให้บริการได้เป็นอย่างดี	3.44	0.76	มาก	3.41	0.90	มาก
5.2 มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ อย่างเพียงพอและเหมาะสม	3.47	0.76	มาก	3.40	0.93	ปานกลาง
6. สิ่งอำนวยความสะดวก	3.43	0.63	มาก	3.42	0.78	มาก
6.1 ด้านการเดินทางมีความสะดวก มีป้ายบอกชัดเจน	3.60	0.75	มาก	3.61	0.97	มาก
6.2 มีสถานที่จอดรถเพียงพอ เหมาะสม สะดวก ปลอดภัย	3.63	0.71	มาก	3.46	0.91	มาก
6.3 มีห้องน้ำ ห้องสุขา ที่สะอาด เพียงพอ สะดวกต่อการใช้	3.36	0.84	ปานกลาง	3.39	0.94	ปานกลาง
6.4 การสื่อความหมายต่าง ๆ ของป้าย สัญลักษณ์ มีเพียงพอ	3.35	0.78	ปานกลาง	3.41	0.91	มาก
6.5 สาธารณูปโภค มีคุณภาพ ใช้การได้ดี	3.26	0.87	ปานกลาง	3.24	0.96	ปานกลาง
6.6 การจัดสถานที่เพื่อใช้พักผ่อน มีความสะอาด เหมาะสมกลมกลืนกับธรรมชาติ	3.46	0.79	มาก	3.41	0.89	มาก
6.7 มีสิ่งอำนวยความสะดวก (กรณีพักผ่อน) เพียงพอ	3.39	0.74	ปานกลาง	3.37	0.97	ปานกลาง
ความพึงพอใจโดยรวม	3.44	0.58	มาก	3.42	0.70	มาก

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการให้บริการนักท่องเที่ยว อุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ ในภาพรวมนักท่องเที่ยวที่เที่ยวในวันธรรมดาและในวันหยุดมีความพึงพอใจมาก ($\bar{x} = 3.44$ และ 3.42 ตามลำดับ) เมื่อวิเคราะห์เป็นรายชื่อ มีดังนี้

3.1.1 บริเวณด้านเก็บเงินค่าผ่านทาง พบว่า นักท่องเที่ยวที่เที่ยวในวันธรรมดาและในวันหยุดมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.56$ และ 3.45 ตามลำดับ)

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

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

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

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

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

3.2 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการให้บริการนักท่องเที่ยว อุทยานแห่งชาติเขาใหญ่

ตารางที่ 4.5 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการให้บริการนักท่องเที่ยว อุทยานแห่งชาติเขาใหญ่

การให้บริการนักท่องเที่ยว	นักท่องเที่ยววันธรรมดา		นักท่องเที่ยววันหยุด		t	p-value
	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.		
	1. บริเวณด้านเก็บเงินค่าผ่านทาง	3.56	0.71	3.45		
2. บริเวณศูนย์บริการนักท่องเที่ยว	3.43	0.69	3.35	0.78	0.95	0.342
3. บริเวณศูนย์อาหาร	3.27	0.68	3.37	0.80	1.35	0.178
4. บริเวณด้านที่พัก	3.45	0.67	3.48	0.79	0.41	0.686
5. งานบริการด้านการท่องเที่ยว	3.45	0.71	3.41	0.84	0.56	0.574
6. สิ่งอำนวยความสะดวก	3.43	0.63	3.42	0.78	0.20	0.840
7. ภาพรวม	3.44	0.58	3.42	0.70	0.33	0.743

จากตารางที่ 4.5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ Independent Sample t-test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 พบว่า ระหว่างนักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยวในวันธรรมดาและที่มามีนักท่องเที่ยวในวันหยุด มีความพึงพอใจต่อการให้บริการนักท่องเที่ยว อุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ มีการให้บริการไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 มี 6 ด้าน ได้แก่ ในบริเวณด่านเก็บเงินค่าผ่านทาง ในบริเวณศูนย์บริการนักท่องเที่ยว ในบริเวณศูนย์อาหาร ในบริเวณด้านที่พัก ในด้านงานบริการด้านการท่องเที่ยว และในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และในภาพรวม พบว่า ระหว่างนักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยวในวันธรรมดาและที่มามีนักท่องเที่ยวในวันหยุด มีความพึงพอใจต่อการให้บริการนักท่องเที่ยว อุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ มีการให้บริการไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ตอนที่ 4 ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการจัดการพื้นที่ลานกางเต็นท์ และการให้บริการนักท่องเที่ยว อุทยานแห่งชาติเขาใหญ่

4.1 ปัญหา และอุปสรรคของนักท่องเที่ยวในการจัดการพื้นที่ลานกางเต็นท์ อุทยานแห่งชาติเขาใหญ่

4.1.1 บริเวณพื้นที่สำหรับกางเต็นท์และประกอบกิจกรรมนันทนาการ

- 1) แสงสว่างไม่เพียงพอ
- 2) ในช่วงฤดูกาลท่องเที่ยวพื้นที่ในการกางเต็นท์มีไม่เพียงพอ

4.1.2 บริเวณห้องอาบน้ำและห้องสุขา

- 1) ห้องอาบน้ำ ห้องสุขา ไม่สะอาดและไม่สะดวก
- 2) จำนวนห้องน้ำไม่เพียงพอต่อความต้องการในการใช้บริการ

4.1.3 บริเวณพื้นที่ลานจอดรถ

- 1) ลานจอดรถมีไม่เพียงพอต่อความต้องการของนักท่องเที่ยว ในช่วงเวลาที่มีนักท่องเที่ยวมาเที่ยวเยอะ ทำให้ต้องจอดรถบนไหล่ทาง เกิดการจราจรติดขัด
- 2) มลภาวะทางเสียงจากรถมอเตอร์ไซด์

4.2 ปัญหา และอุปสรรคของนักท่องเที่ยวในการให้บริการนักท่องเที่ยว อุทยานแห่งชาติเขาใหญ่

4.2.1 บริเวณศูนย์อาหาร

- 1) คนขายบริการไม่สุภาพ ควรมีอัธยาศัยดีกว่านี้
- 2) ร้านค้า ร้านอาหาร มีไม่เพียงพอ
- 3) ราคาอาหารแพงเกินไป

4.2.2 บริเวณด้านเก็บเงินค่าผ่านทาง

1) การเรียกเก็บค่าบริการในการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ชำช้อน ต้องเสียค่าบริการหลายอย่าง

4.2.3 งานบริการด้านการท่องเที่ยว

เจ้าหน้าที่มีไม่เพียงพอต่อความต้องการของนักท่องเที่ยว

4.2.4 สิ่งอำนวยความสะดวก

- 1) ถังขยะมีไม่เพียงพอต่อความต้องการ
- 2) การทิ้งขยะไม่ถูกที่ ทำให้เกิดความไม่สะอาด และไม่เรียบร้อย

4.3 ข้อเสนอแนะของนักท่องเที่ยวในการจัดการพื้นที่ลานกางเต็นท์ อุทยานแห่งชาติเขาใหญ่

4.3.1 บริเวณร้านอาหาร

1) ควรขยายเวลาในการให้บริการร้านค้า ร้านอาหาร วันธรรมดาจากเดิมปิด 16.00 น. เป็น 19.00 น. และวันหยุดเลื่อนปิดเป็นเวลา 21.00 น.

2) ร้านค้าที่กางเต็นท์จำหน่าย ควรมีเวลาเปิดปิดที่ชัดเจน รวมทั้งคนขายควรมีมารยาทมากกว่านี้

4.3.2 บริเวณห้องน้ำและห้องสุขา

- 1) ควรมีการเพิ่มเจ้าหน้าที่ทำความสะอาดห้องน้ำให้มากขึ้น
- 2) ควรมีการปรับปรุง ซ่อมแซม และความสะดวกในส่วนของห้องน้ำ
- 3) ควรมีการเก็บเงินค่าให้บริการห้องน้ำ ห้องสุขา

4.4 ข้อเสนอแนะของนักท่องเที่ยวในการให้บริการนักท่องเที่ยว อุทยานแห่งชาติเขาใหญ่

4.4.1 บริเวณด้านเก็บเงินค่าผ่านทาง

นักท่องเที่ยวที่เป็นผู้สูงอายุ 60 ปีขึ้นไป ควรยกเว้นการเก็บค่าธรรมเนียมไม่ว่าจะเป็น การเข้าพักค้างแรมกางเต็นท์ และประตูผ่านเข้า-ออก

4.4.2 บริเวณด้านที่พัก

ควรมีการปรับปรุง ซ่อมแซม และความสะดวกในส่วน of บ้านพัก

4.4.3 งานบริการด้านการท่องเที่ยว

1) ควรมีเจ้าหน้าที่เดินตรวจตรามากกว่านี้ ตรวจสอบความเรียบร้อย เพื่อคอยให้คำแนะนำและดูแลความเรียบร้อย คำกล่าวต้อนรับนักท่องเที่ยวที่ใช้เสียงดังรบกวนคนอื่น

2) ในส่วนของทางราชการเข้ามาศึกษาหาความรู้ ควรได้รับบริการฟรีหรือคิดค่าบริการที่เหมาะสม

3) ควรมีการจัดกิจกรรม มีการจัดภูมิทัศน์ภายในอุทยานแห่งชาติเขาใหญ่
เพิ่มขึ้น

4.4.4 สิ่งอำนวยความสะดวก

ควรเพิ่มป้ายเตือนหรือสัญลักษณ์ ระวังสัตว์ขโมยของให้มากขึ้น

ตอนที่ 5 แนวทางการจัดการพื้นที่ลานกางเต็นท์ และการให้บริการนักท่องเที่ยวอุทยาน แห่งชาติเขาใหญ่

จากการศึกษาระดับความพึงพอใจในการจัดการพื้นที่ลานกางเต็นท์ และการให้บริการ
นักท่องเที่ยว อุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ สำหรับนักท่องเที่ยวในช่วงวันธรรมดา และนักท่องเที่ยว
ในช่วงวันหยุด ซึ่งมีค่าความน่าจะเป็นมากกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ถือว่า ระดับความ
พึงพอใจอยู่ในเกณฑ์ที่ดีทุกด้าน แล้วนำข้อมูลจากตอนที่ 4 ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะใน
การจัดการพื้นที่ลานกางเต็นท์ และการให้บริการนักท่องเที่ยวอุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ ซึ่งเป็นข้อมูล
ที่ได้จากนักท่องเที่ยวมาวิเคราะห์เบื้องต้น แล้วให้เจ้าหน้าที่อุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ทำการ
ตรวจสอบและให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ซึ่งสรุปได้เป็น 2 แนวทางดังนี้

5.1 แนวทางการจัดการพื้นที่ลานกางเต็นท์

5.1.1 บริเวณพื้นที่สำหรับกางเต็นท์และประกอบกิจกรรมนันทนาการ มีแนวทาง
การจัดการ ดังนี้

1) ควรมีการปรับปรุงบริเวณพื้นที่ลานกางเต็นท์ให้มีสภาพที่อยู่เสมอเพื่อ
รองรับนักท่องเที่ยวในทุกฤดูกาลท่องเที่ยว ส่วนในช่วงฤดูกาลท่องเที่ยวพื้นที่ลานกางเต็นท์อาจจะ
มีไม่เพียงพอกับจำนวนนักท่องเที่ยวที่เข้ามาใช้บริการ จึงควรเพิ่มพื้นที่ลานกางเต็นท์เพื่อรองรับ
นักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยวพักผ่อนภายในอุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ แต่จะเปิดเฉพาะบางช่วงเวลา
เท่านั้น

2) ควรมีเจ้าหน้าที่เข้ามาดูแลความปลอดภัย ตรวจสอบความเรียบร้อยด้านต่าง ๆ
ให้กับนักท่องเที่ยว เพื่อคอยให้คำแนะนำ คำกล่าวตักเตือนต่อนักท่องเที่ยวที่ใช้เสียงดังรบกวนคนอื่น
รวมถึงมีมาตรการป้องกันมิฉาชีพ

3) ควรเพิ่มป้ายเตือนหรือสัญลักษณ์ เช่น ป้ายระวังสัตว์ขโมยของ และควร
มีป้ายประชาสัมพันธ์ด้านการท่องเที่ยว ในบริเวณลานกางเต็นท์โซนต่าง ๆ มากขึ้น

5.1.2 บริเวณศูนย์บริการนักท่องเที่ยว มีแนวทางการจัดการ ดังนี้

1) เจ้าหน้าที่ควรบริการด้วยความสุภาพ อธิบายดี ทำงานด้วยความเต็มใจ

2) เจ้าหน้าที่ควรให้คำแนะนำ ความรู้แก่นักท่องเที่ยว เกี่ยวกับข้อมูลท่องเที่ยวภายในอุทยานแห่งชาติเขาใหญ่

3) ควรมีการจัดนิทรรศการให้ความรู้ภายในศูนย์บริการนักท่องเที่ยว และดูแลความเรียบร้อยในพื้นที่อยู่เสมอ

5.1.3 บริเวณร้านอาหาร มีแนวทางการจัดการ ดังนี้

1) ผู้ให้บริการควรให้บริการด้วยความเต็มใจ มีอัธยาศัยดี บริการด้วยความสุภาพ

2) ควรมีเวลาปิด-เปิดที่ชัดเจน

3) ควรตั้งราคาอาหารให้เหมาะสม รักษาความสะอาดอย่างสม่ำเสมอ

5.1.4 บริเวณพื้นที่ลานจอดรถ มีแนวทางการจัดการ ดังนี้

สำหรับพื้นที่ลานจอดรถ ถือว่ามากพอสำหรับรองรับนักท่องเที่ยว แต่อาจจะไม่เพียงพอในช่วงฤดูกาลท่องเที่ยวที่มีนักท่องเที่ยวเข้ามาจำนวนมาก ทางอุทยานจึงจัดพื้นที่ลานจอดรถเพิ่มขึ้น เพื่อรองรับนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยว และอำนวยความสะดวกในเรื่องของการจราจรให้เกิดความสะดวกมากที่สุด

1) ควรเพิ่มพื้นที่จุดบริการรถสำหรับรถบ้าน (Home car)

5.1.5 บริเวณห้องอาบน้ำและห้องสุขา มีแนวทางการจัดการ ดังนี้

1) ในช่วงฤดูกาลท่องเที่ยวที่มีนักท่องเที่ยวจำนวนมาก อาจจะมีปัญหาว่าไม่เพียงพอ ไม่สะอาด อาจจะมีการเพิ่มเจ้าหน้าที่ช่วยทำความสะอาด เพื่อให้การบริการที่ดีที่สุดในช่วงเวลานั้น

2) ควรปรับปรุง ซ่อมแซม บริเวณห้องอาบน้ำและห้องสุขาให้อยู่ในสภาพดีอยู่เสมอ เพื่อรองรับนักท่องเที่ยวในทุกฤดูกาลท่องเที่ยว

5.2 การให้บริการนักท่องเที่ยว

5.2.1 บริเวณด่านเก็บเงินค่าผ่านทาง มีแนวทางการจัดการ ดังนี้

1) ในการจัดเก็บค่าบริการของอุทยาน ควรมีการจัดเก็บแยก เพื่อสะดวกต่อการจัดเก็บเงินรายได้ในแต่ละประเภท

2) สำหรับค่าธรรมเนียมนักท่องเที่ยวที่เป็นผู้สูงอายุ 60 ปี ขึ้นไป ทางอุทยานจะมีการยกเว้นค่าธรรมเนียมทุกจุดที่มีการจัดเก็บค่าธรรมเนียม ตามระเบียบของกรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช

5.2.2 บริเวณศูนย์บริการนักท่องเที่ยว มีแนวทางการจัดการ ดังนี้

- 1) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร เอาใจใส่ในการให้บริการ ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามเป็นอย่างดี เพื่อสร้างงานบริการที่ดี
- 2) ดูแลความสะอาดในบริเวณรอบศูนย์บริการอยู่เสมอ
- 3) มีการจัดนิทรรศการเกี่ยวกับการท่องเที่ยวในอุทยาน นำมาเป็นข้อมูลให้นักท่องเที่ยวได้เรียนรู้ และเป็นจุดสนใจ เพื่อให้พนักงานท่องเที่ยวประทับใจในการมาท่องเที่ยวภายในอุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ด้วย

5.2.3 บริเวณศูนย์อาหาร มีแนวทางการจัดการ ดังนี้

- 1) ทางอุทยานควรปรับปรุง งานบริการด้านร้านอาหารเรื่องการให้บริการของพนักงานขาย ควรมีความสุภาพ ให้บริการด้วยความเต็มใจ สะดวกและรวดเร็ว
- 2) บริเวณพื้นที่โดยรอบศูนย์อาหารต้องทำความสะอาดอย่างสม่ำเสมอ
- 3) อาหารควรมีคุณภาพ สะอาด ถูกหลักอนามัย ราคาต้องมีความเหมาะสม ต้องเป็นราคากลางที่กำหนด ราคาอาหารควรสม่ำเสมอทั้งทุกช่วงฤดูกาลท่องเที่ยว

5.2.4 บริเวณด้านที่พัก มีแนวทางการจัดการ ดังนี้

- 1) ควรมีการให้คำแนะนำข้อมูลด้านสถานที่พัก จำนวนรองรับ และราคาของอัตราที่พัก ให้นักท่องเที่ยวอย่างครบถ้วน
- 2) เจ้าหน้าที่ที่ดูแลในส่วนของบริษัทควรให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร ดูแลเอาใจใส่กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ และบริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว

5.2.5 งานบริการด้านการท่องเที่ยว มีแนวทางการจัดการ ดังนี้

- 1) เจ้าหน้าที่ควรให้บริการด้านข้อมูลด้วยความสุภาพ เอาใจใส่ และเต็มใจให้บริการอย่างเต็มที่
- 2) สิ่งอำนวยความสะดวกด้านการท่องเที่ยวควรมีอย่างเพียงพอ เหมาะสมกับความต้องการของนักท่องเที่ยว เช่น ถังขยะ ห้องอาบน้ำ ห้องสุขา ควรมีเพียงพอ สามารถอำนวยความสะดวกกับจำนวนนักท่องเที่ยวที่เข้ามาได้ เป็นต้น

5.2.6 สิ่งอำนวยความสะดวก มีแนวทางการจัดการ ดังนี้

- 1) สิ่งอำนวยความสะดวกส่วนใหญ่อยู่ในระดับที่เพียงพอ มีสภาพดี สามารถรองรับนักท่องเที่ยวได้ ในบางจุดที่ชำรุดควรปรับปรุง ซ่อมแซม ให้มีสภาพดีอยู่เสมอ เพื่อให้พนักงานท่องเที่ยวได้รับความสะดวก ปลอดภัย
- 2) ในบางช่วงที่นักท่องเที่ยวมีจำนวนมาก อาจจะมีปัญหาความไม่เพียงพอบ้าง แต่ก็เป็นบางช่วงเวลาเท่านั้น

บทที่ 5

สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เป็นการศึกษาแนวทางการจัดการพื้นที่ลานกางเต็นท์ และการให้บริการนักท่องเที่ยวอุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ โดยใช้ประชากรและการสุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวที่มาใช้ประโยชน์ในพื้นที่ลานกางเต็นท์ลำตะคอง อายุตั้งแต่ 20 ปีขึ้นไป เนื่องจากเป็นผู้บรรลุนิติภาวะแล้วสามารถตัดสินใจได้ด้วยตัวเอง ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (accident sampling) โดยใช้แบบศึกษากลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน แบ่งเป็นวันหยุดจำนวน 200 คน และวันธรรมดาจำนวน 200 คน

1. สรุปการวิจัย

1.1 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.1.1 เพื่อศึกษาข้อมูลพื้นฐานของนักท่องเที่ยวบริเวณลานกางเต็นท์ อุทยานแห่งชาติเขาใหญ่

1.1.2 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการจัดการพื้นที่ลานกางเต็นท์ อุทยานแห่งชาติเขาใหญ่

1.1.3 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการให้บริการนักท่องเที่ยวอุทยานแห่งชาติเขาใหญ่

1.1.4 เพื่อศึกษาเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ ด้านการจัดการพื้นที่ลานกางเต็นท์ และการให้บริการนักท่องเที่ยวอุทยานแห่งชาติเขาใหญ่

1.1.5 เพื่อศึกษาแนวทางการจัดการพื้นที่ลานกางเต็นท์ และการให้บริการนักท่องเที่ยว อุทยานแห่งชาติเขาใหญ่

1.2 วิธีดำเนินการวิจัย

รูปแบบการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยมีประชากรในการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 113,942 คน เป็นนักท่องเที่ยวที่มาใช้ประโยชน์ในพื้นที่ลานกางเต็นท์ลำตะคอง อายุตั้งแต่ 20 ปีขึ้นไป เนื่องจากเป็นผู้บรรลุนิติภาวะแล้ว สามารถตัดสินใจได้ด้วยตัวเอง กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน (โดยใช้สูตร Yamane) และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ

(accident sampling) ในช่วงวันหยุดจำนวน 200 ตัวอย่าง และวันธรรมดาจำนวน 200 ตัวอย่าง โดยใช้แบบสอบถามแบบปลายปิดและปลายเปิดเป็นเครื่องมือในการวิจัย และวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้สถิติเชิงพรรณนาในการหาค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ ค่าต่ำสุด ค่าสูงสุด และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์หาค่าความแตกต่างด้วย Independent-Samples t-test แล้วนำมาวิเคราะห์และกำหนดประเด็นเบื้องต้น แล้วทำการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่อุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการอุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ จำนวน 15 คน เพื่อให้ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม และนำข้อมูลที่ได้มากำหนดแนวทางการจัดการพื้นที่ลานกางเต็นท์ และการให้บริการนักท่องเที่ยวของอุทยานแห่งชาติเขาใหญ่

1.3 ผลการวิจัย

1.3.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของนักท่องเที่ยว

1) นักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวในวันธรรมดา พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุเฉลี่ย 38.62 ปี มีสถานภาพสมรส จบการศึกษาระดับการศึกษาปริญญาตรี ประกอบอาชีพพนักงานบริษัท มีรายได้เฉลี่ย 28,453.87 บาทต่อเดือน จุดประสงค์หลักในการเดินทางมาเพื่อมาท่องเที่ยวและมาพักผ่อน ส่วนใหญ่เดินทางมาเที่ยวประมาณ 2 – 5 ครั้ง ได้รับข้อมูลส่วนใหญ่จากญาติหรือเพื่อนที่ เคยมาท่องเที่ยวพักผ่อน ระยะเวลาในการเข้ามาท่องเที่ยวจะมีการพักผ่อน 1 - 2 คืน กิจกรรมในการเข้ามาท่องเที่ยวส่วนใหญ่เพื่อกางเต็นท์พักผ่อนหรือมาปิกนิก และเดินทางมาด้วยรถยนต์ส่วนตัว

2) นักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวในวันหยุด พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุเฉลี่ย 32.38 ปี มีสถานภาพโสด จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพพนักงานบริษัท มีรายได้เฉลี่ย 25,807.95 บาทต่อเดือน จุดประสงค์หลักในการเดินทางมาเพื่อมาท่องเที่ยวและมาพักผ่อน ส่วนใหญ่เดินทางมาเที่ยวเป็นครั้งแรก ได้รับข้อมูลส่วนใหญ่จากญาติหรือเพื่อนที่ เคยมาท่องเที่ยวพักผ่อน ระยะเวลาในการเข้ามาท่องเที่ยวจะมีการพักผ่อน 1 - 2 คืน กิจกรรมในการเข้ามาท่องเที่ยวส่วนใหญ่เพื่อกางเต็นท์พักผ่อนหรือมาปิกนิก และเดินทางมาด้วยรถยนต์ส่วนตัว

1.3.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการจัดการพื้นที่ลานกางเต็นท์ อุทยานแห่งชาติเขาใหญ่

พบว่า ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการจัดการพื้นที่ลานกางเต็นท์ อุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ ในภาพรวมนักท่องเที่ยวที่เที่ยวในวันธรรมดาและในวันหยุดมีความพึงพอใจมาก เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ มีดังนี้

1) บริเวณพื้นที่สำหรับกางเต็นท์และประกอบกิจกรรมนันทนาการ พบว่า นักท่องเที่ยวที่เที่ยวในวันธรรมดาและในวันหยุดมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก

2) *บริเวณศูนย์บริการนักท่องเที่ยว* พบว่า นักท่องเที่ยวที่เที่ยวในวันธรรมดาและในวันหยุดมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก

3) *บริเวณร้านอาหาร* พบว่า นักท่องเที่ยวที่เที่ยวในวันธรรมดามีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนนักท่องเที่ยวที่เที่ยวในวันหยุดมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง

4) *บริเวณพื้นที่ลานจอดรถ* พบว่า นักท่องเที่ยวที่เที่ยวในวันธรรมดาและในวันหยุดมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก

5) *บริเวณห้องอาบน้ำและห้องสุขา* พบว่า นักท่องเที่ยวที่เที่ยวในวันธรรมดาและในวันหยุดมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก

6) *เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการพื้นที่ลานกางเต็นท์ อุทยานแห่งชาติเขาใหญ่*

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ Independent Sample t-test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 พบว่า ระหว่างนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวในวันธรรมดาและที่มาเที่ยวในวันหยุดมีความพึงพอใจต่อการจัดการพื้นที่ลานกางเต็นท์ อุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ มีการจัดการไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 มี 3 ด้านได้แก่ ในบริเวณพื้นที่สำหรับกางเต็นท์และประกอบกิจกรรมนันทนาการ ในบริเวณศูนย์บริการนักท่องเที่ยว และในบริเวณร้านอาหาร ส่วนระหว่างนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวในวันธรรมดาและที่มาเที่ยวในวันหยุดมีความพึงพอใจต่อการจัดการพื้นที่ลานกางเต็นท์ อุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ มีการจัดการที่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 มี 2 ด้านได้แก่ ในบริเวณพื้นที่ลานจอดรถ ในบริเวณห้องอาบน้ำและห้องสุขา และในภาพรวม พบว่า ระหว่างนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวในวันธรรมดาและที่มาเที่ยวในวันหยุดมีความพึงพอใจต่อการจัดการพื้นที่ลานกางเต็นท์ อุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ มีการจัดการที่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

1.3.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการให้บริการนักท่องเที่ยว อุทยานแห่งชาติเขาใหญ่

พบว่า ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการให้บริการนักท่องเที่ยว อุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ ในภาพรวมนักท่องเที่ยวที่เที่ยวในวันธรรมดาและในวันหยุดมีระดับความพึงพอใจมาก เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ มีดังนี้

1) *บริเวณด่านเก็บเงินค่าผ่านทาง* พบว่า นักท่องเที่ยวที่เที่ยวในวันธรรมดาและในวันหยุดมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก

2) *บริเวณศูนย์บริการนักท่องเที่ยว* พบว่า นักท่องเที่ยวที่เที่ยวในวันธรรมดา มีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนนักท่องเที่ยวที่เที่ยวในวันหยุด มีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง

3) *บริเวณศูนย์อาหาร* พบว่า นักท่องเที่ยวที่เที่ยวในวันธรรมดาและที่เที่ยวในวันหยุด มีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง

4) *บริเวณด้านที่พัก* พบว่า นักท่องเที่ยวที่เที่ยวในวันธรรมดาและในวันหยุด มีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก

5) *งานบริการด้านการท่องเที่ยว* พบว่า นักท่องเที่ยวที่เที่ยวในวันธรรมดาและในวันหยุด มีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก

6) *สิ่งอำนวยความสะดวก* พบว่า นักท่องเที่ยวที่เที่ยวในวันธรรมดาและในวันหยุด มีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก

7) *เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการให้บริการนักท่องเที่ยว อุทยานแห่งชาติเขาใหญ่*

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ Independent Sample t-test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 พบว่า ระหว่างนักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยวในวันธรรมดาและที่มาท่องเที่ยวในวันหยุด มีความพึงพอใจต่อการให้บริการนักท่องเที่ยว อุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ มีการให้บริการไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 มี 6 ด้าน ได้แก่ ในบริเวณด่านเก็บเงินค่าผ่านทาง ในบริเวณศูนย์บริการนักท่องเที่ยว ในบริเวณศูนย์อาหาร ในบริเวณด้านที่พัก ในด้านงานบริการด้านการท่องเที่ยว และในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และในภาพรวม พบว่า ระหว่างนักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยวในวันธรรมดาและที่มาท่องเที่ยวในวันหยุด มีความพึงพอใจต่อการให้บริการนักท่องเที่ยว อุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ มีการให้บริการไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

1.3.4 ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการจัดการพื้นที่ลานกางเต็นท์ และการให้บริการนักท่องเที่ยว อุทยานแห่งชาติเขาใหญ่

1) *ปัญหา และอุปสรรคของนักท่องเที่ยวในการจัดการพื้นที่ลานกางเต็นท์ และการให้บริการนักท่องเที่ยว อุทยานแห่งชาติเขาใหญ่* ส่วนใหญ่จะเป็นบริเวณพื้นที่สำหรับกางเต็นท์และประกอบกิจกรรมนันทนาการ บริเวณศูนย์อาหาร บริเวณห้องอาบน้ำและห้องสุขา บริเวณพื้นที่ลานจอดรถ บริเวณด่านเก็บเงินค่าผ่านทาง งานบริการด้านการท่องเที่ยว และสิ่งอำนวยความสะดวก

2) *ข้อเสนอแนะของนักท่องเที่ยวในการจัดการพื้นที่ลานกางเต็นท์ และการให้บริการนักท่องเที่ยว อุทยานแห่งชาติเขาใหญ่* ส่วนใหญ่จะเป็นบริเวณด่านเก็บเงินค่าผ่านทาง

บริเวณร้านอาหาร บริเวณห้องอาบน้ำและห้องสุขา บริเวณด้านที่พักรถ งานบริการด้านการท่องเที่ยว และสิ่งอำนวยความสะดวก

1.3.5 แนวทางการจัดการพื้นที่ลานกางเต็นท์ และการให้บริการนักท่องเที่ยว อุทยานแห่งชาติเขาใหญ่

1) แนวทางการจัดการพื้นที่ลานกางเต็นท์

(1) บริเวณพื้นที่สำหรับกางเต็นท์และประกอบกิจกรรม มีแนวทางการจัดการ ดังนี้ ควรมีการปรับปรุงพื้นที่อยู่เสมอ และในช่วงฤดูกาลท่องเที่ยว ควรเพิ่มพื้นที่ลานกางเต็นท์เพื่อรองรับนักท่องเที่ยว แต่เปิดเฉพาะบางช่วงเวลา ควรมีเจ้าหน้าที่เข้ามาดูแลความปลอดภัย ตรวจสอบความเรียบร้อยด้านต่าง ๆ ให้กับนักท่องเที่ยว และควรเพิ่มป้ายเตือนหรือสัญลักษณ์

(2) บริเวณศูนย์บริการนักท่องเที่ยว มีแนวทางการจัดการ ดังนี้ เจ้าหน้าที่ควรบริการด้วยความสุภาพ อธิบายชี้แจง ทำงานด้วยความเต็มใจ คอยให้คำแนะนำความรู้แก่นักท่องเที่ยว อาจมีการจัดนิทรรศการให้ความรู้ภายในศูนย์บริการ และดูแลความเรียบร้อยในพื้นที่อยู่เสมอ

(3) บริเวณร้านอาหาร มีแนวทางการจัดการ ดังนี้ ควรให้บริการด้วยความเต็มใจ มีอริยาสัจสี่ บริการด้วยความสุภาพ มีเวลาปิด-เปิดที่ชัดเจน และตั้งราคาอาหารให้เหมาะสม รักษาความสะอาดอย่างสม่ำเสมอ

(4) บริเวณพื้นที่ลานจอดรถ มีแนวทางการจัดการ ดังนี้ สำหรับพื้นที่ลานจอดรถ อาจจะไม่เพียงพอในช่วงฤดูกาลท่องเที่ยวที่มีนักท่องเที่ยวเข้ามาจำนวนมาก ทางอุทยานจึงจัดพื้นที่ลานจอดรถเพิ่มขึ้น เพื่อรองรับนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยว และอำนวยความสะดวกในเรื่องของการจราจรให้เกิดความสะดวกมากที่สุด และควรเพิ่มพื้นที่จุดบริการรถสำหรับรถบ้าน (Home car)

(5) บริเวณห้องอาบน้ำและห้องสุขา มีแนวทางการจัดการ ดังนี้ ในช่วงฤดูกาลท่องเที่ยว ควรมีการเพิ่มเจ้าหน้าที่ช่วยทำความสะอาด เพื่อให้การบริการดีที่สุดในช่วงเวลานั้น และควรปรับปรุง ซ่อมแซม บริเวณห้องอาบน้ำและห้องสุขาให้อยู่ในสภาพดีอยู่เสมอ เพื่อรองรับนักท่องเที่ยวในทุกฤดูกาลท่องเที่ยว

2) การให้บริการนักท่องเที่ยว

(1) บริเวณด่านเก็บเงินค่าผ่านทาง มีแนวทางการจัดการ ดังนี้ ในการจัดเก็บค่าบริการของอุทยาน ควรมีการจัดเก็บแยก เพื่อสะดวกต่อการจัดเก็บเงินรายได้ในแต่ละประเภท และสำหรับค่าธรรมเนียมนักท่องเที่ยวที่เป็นผู้สูงอายุ 60 ปี ขึ้นไป ทางอุทยานจะมีการยกเว้นค่าธรรมเนียมทุกจุดที่มีการจัดเก็บค่าธรรมเนียมตามระเบียบของกรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช

(2) *บริเวณศูนย์บริการนักท่องเที่ยว* มีแนวทางการจัดการ ดังนี้ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร เอาใจใส่ในการให้บริการ ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามเป็นอย่างดี ดูแลความสะอาดในบริเวณรอบศูนย์บริการอยู่เสมอ และมีการจัดนิทรรศการเกี่ยวกับการท่องเที่ยวในอุทยาน นำมาเป็นข้อมูลให้นักท่องเที่ยวได้เรียนรู้ และเป็นจุดสนใจ เพื่อให้นักท่องเที่ยวประทับใจในการมาท่องเที่ยวภายในอุทยานแห่งชาติเขาใหญ่

(3) *บริเวณศูนย์อาหาร* มีแนวทางการจัดการ ดังนี้ ทางอุทยานควรปรับปรุงงานบริการด้านร้านอาหาร เรื่องการให้บริการของพนักงานขาย ควรมีความสุภาพ ให้บริการด้วยความเต็มใจ สะดวกและรวดเร็ว บริเวณพื้นที่โดยรอบศูนย์อาหารต้องมีความสะอาดอย่างสม่ำเสมอและอาหารควรมีคุณภาพ สะอาด ถูกหลักอนามัย ราคาต้องมีความเหมาะสม ต้องเป็นราคากลางที่กำหนด ราคาอาหารควรสม่ำเสมอทั้งทุกช่วงฤดูกาลท่องเที่ยว

(4) *บริเวณด้านที่พัก* มีแนวทางการจัดการ ดังนี้ ควรมีการให้คำแนะนำข้อมูลด้านสถานที่พัก จำนวนรองรับ และราคาของอัตราที่พัก ให้นักท่องเที่ยวอย่างครบถ้วน และเจ้าหน้าที่ที่ดูแลในส่วนของบ้านพักควรให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ และบริการด้วยความสะอาดรวดเร็ว

(5) *งานบริการด้านการท่องเที่ยว* มีแนวทางการจัดการ ดังนี้ เจ้าหน้าที่ควรให้บริการด้านข้อมูลด้วยความสุภาพเอาใจใส่และเต็มใจให้บริการอย่างเต็มที่ และสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการท่องเที่ยวควรมีอย่างเพียงพอเหมาะสมกับความต้องการของนักท่องเที่ยว

(6) *สิ่งอำนวยความสะดวก* มีแนวทางการจัดการ ดังนี้ สิ่งอำนวยความสะดวก ในบางจุดที่ชำรุดควรปรับปรุง ซ่อมแซม ให้มีสภาพคืออยู่เสมอ เพื่อให้นักท่องเที่ยวได้รับความสะดวก ปลอดภัย และในช่วงที่นักท่องเที่ยวมีจำนวนมาก อาจมีปัญหาความไม่เพียงพอบ้าง แต่ก็เป็นบางช่วงเวลาเท่านั้น

2. อภิปรายผล

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการพื้นที่ลานกางเต็นท์ และการให้บริการนักท่องเที่ยว จากการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยวในช่วงวันธรรมดาและช่วงวันหยุดส่วนใหญ่มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัท ระดับการศึกษาจบปริญญาตรี และมีรายได้ต่อเดือนอยู่ในช่วง 10,000 - 19,999 บาท จึงทำให้ในช่วงที่มีเวลาว่างจากการทำงานหนักจึงออกมาพักผ่อนท่องเที่ยว ซึ่งจุดประสงค์หลักในการเดินทางมาเพื่อท่องเที่ยวพักผ่อน เนื่องจากอุทยานแห่งชาติเขาใหญ่มีสถานที่ท่องเที่ยวที่สวยงาม นิยมเข้ามาท่องเที่ยวกางเต็นท์พักแรม จำนวน 1 - 2 คืน เนื่องจากบ้านพักบนอุทยาน

แห่งชาติเขาใหญ่มีน้อย โดยได้รับข้อมูลส่วนใหญ่จากญาติหรือเพื่อนที่เคยมาท่องเที่ยวพักผ่อนและทางอินเทอร์เน็ตได้จากนักท่องเที่ยงที่เคยมาท่องเที่ยวเกิดความประทับใจจึงนำไปเผยแพร่ผ่านอินเทอร์เน็ต และเดินทางมาด้วยรถยนต์ส่วนตัว เนื่องจากการคมนาคมสะดวก และสถานที่ท่องเที่ยวภายในอุทยานอยู่ห่างกันจึงใช้รถยนต์ส่วนตัวจะสามารถเดินทางท่องเที่ยวได้สะดวกกว่าปริญญา ลักขิตานนท์ (2544) ได้กล่าวว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งอิทธิพลต่อกระบวนการตัดสินใจของผู้บริโภคที่สำคัญ ๆ ได้แก่ เพศ อายุ รายได้ ระดับการศึกษา อาชีพ อาจกล่าวได้ว่าความพึงพอใจในการให้บริการมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมที่แตกต่างกันไปตามเพศ อายุ รายได้ ระดับการศึกษา อาชีพ อย่างแยกกันไม่ออก นอกจากจุดขายที่สำคัญเกี่ยวกับความสวยงามตามธรรมชาติยังมีความจำเป็นที่จะต้องให้บริการทั้งในเรื่องสิ่งอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยว การให้ข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นต่อการท่องเที่ยวรวมถึงการบริการเกี่ยวกับการเดินทางและที่พักตลอดจนการจัดกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อเป็นการเสริมสร้างการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ และรองรับความต้องการของนักท่องเที่ยวที่มีความหลากหลาย

การจัดการพื้นที่ลานกางเต็นท์ ซึ่งประกอบด้วย บริเวณพื้นที่สำหรับกางเต็นท์และประกอบกิจกรรมนันทนาการ บริเวณศูนย์บริการนักท่องเที่ยว บริเวณร้านอาหาร บริเวณพื้นที่ลานจอดรถ และบริเวณห้องอาบน้ำและห้องสุขา จากผลการศึกษาระดับความพึงพอใจพบว่า นักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยวในช่วงวันธรรมดาและช่วงวันหยุดมีระดับความพึงพอใจในบริเวณพื้นที่สำหรับกางเต็นท์และประกอบกิจกรรมนันทนาการ บริเวณศูนย์บริการนักท่องเที่ยว บริเวณพื้นที่ลานจอดรถ และบริเวณห้องอาบน้ำและห้องสุขาอยู่ในระดับที่มาก ส่วนในบริเวณร้านอาหาร พบว่าในช่วงวันธรรมดามีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับที่มากกว่าในช่วงวันหยุด เนื่องจากในช่วงวันหยุดมีนักท่องเที่ยวจำนวนมาก เกิดความแออัด การให้บริการในร้านอาหารไม่ทั่วถึง รวมถึงสิ่งอำนวยความสะดวกในบริเวณร้านอาหารอาจจะไม่เพียงพอต่อความสะดวกเหมือนกับในช่วงวันธรรมดาที่มีจำนวนนักท่องเที่ยวน้อย จากผลการวิเคราะห์ทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 พบว่า ระหว่างนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวในวันธรรมดาและที่มาเที่ยวในวันหยุดมีความพึงพอใจต่อการจัดการพื้นที่ลานกางเต็นท์ อุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ มีการจัดการไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 มี 3 ด้าน ได้แก่ ในบริเวณพื้นที่สำหรับกางเต็นท์และประกอบกิจกรรมนันทนาการ ในบริเวณศูนย์บริการนักท่องเที่ยว และในบริเวณร้านอาหาร ส่วนระหว่างนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวในวันธรรมดาและที่มาเที่ยวในวันหยุดมีความพึงพอใจต่อการจัดการพื้นที่ลานกางเต็นท์ อุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ มีการจัดการที่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 มี 2 ด้าน ได้แก่ ในบริเวณพื้นที่ลานจอดรถ ในบริเวณห้องอาบน้ำและห้องสุขา และในภาพรวม พบว่า ระหว่างนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวในวันธรรมดาและที่มาเที่ยวในวันหยุดมีความพึงพอใจต่อการจัดการพื้นที่ลานกางเต็นท์

อุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ มีการจัดการที่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งจากการศึกษาระดับความพึงพอใจต่อการจัดการพื้นที่ลานกางเต็นท์อยู่ในเกณฑ์ดี แต่ต้องมีการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการบ้างเล็กน้อย สอดคล้องกับงานวิจัยของ เขาวรี เจริญสวัสดิ์ (2543) ศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการใช้ประโยชน์อุทยานแห่งชาติเขาใหญ่เพื่อนันทนาการ พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อทรัพยากรธรรมชาติในระดับปานกลาง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ คือ อายุ และความคาดหวังต่อการพักผ่อนหย่อนใจ โดยกลุ่มที่มีอายุน้อยมีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มที่มีอายุมาก กลุ่มที่มีความคาดหวังต่อการพักผ่อนหย่อนใจในระดับสูงมีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มที่มีความคาดหวังปานกลาง และต่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการในระดับปานกลาง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ คือ ความคาดหวังต่อการพักผ่อนหย่อนใจ โดยกลุ่มที่มีความคาดหวังต่อการพักผ่อนหย่อนใจในระดับสูงมีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มที่มีความคาดหวังปานกลางและต่ำ ดังนั้นเพื่อเป็นการส่งเสริมให้นักท่องเที่ยวกางเต็นท์พักแรมในอุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ มีความพึงพอใจในการใช้ประโยชน์อุทยานแห่งชาติเขาใหญ่เพื่อนันทนาการจำเป็นต้องส่งเสริมปรับปรุงบริการนันทนาการ จัดรูปแบบนันทนาการกิจกรรมนันทนาการให้เหมาะสมกับวัย โดยมุ่งเน้นการให้การศึกษาแก่ประชาชนในด้านระบบนิเวศ ทรัพยากรและการใช้ประโยชน์ และประชาสัมพันธ์ให้นักท่องเที่ยวมีความตระหนักต่อกิจกรรมการพักผ่อนด้วยเต็นท์ในการอยู่ใกล้ธรรมชาติมากกว่าความสนุกสนานจนเกิดการรบกวนความสงบของพื้นที่ รวมทั้งการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการเพื่อรองรับกิจกรรมนันทนาการ

ส่วนการให้บริการนักท่องเที่ยวของอุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ ซึ่งประกอบด้วย บริเวณด่านเก็บเงินค่าผ่านทาง บริเวณศูนย์บริการนักท่องเที่ยว บริเวณศูนย์อาหาร บริเวณด้านที่พัก งานบริการด้านการท่องเที่ยว และสิ่งอำนวยความสะดวก จากผลการศึกษาในระดับความพึงพอใจ พบว่า นักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยวในช่วงวันธรรมดาและช่วงวันหยุดมีระดับความพึงพอใจในบริเวณด่านเก็บเงินค่าผ่านทาง บริเวณด้านที่พัก งานบริการด้านการท่องเที่ยว และสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับที่มาก ส่วนในบริเวณศูนย์บริการนักท่องเที่ยว พบว่าในช่วงวันธรรมดามีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับที่มากกว่าในช่วงวันหยุด เนื่องจากในช่วงวันหยุดมีนักท่องเที่ยวจำนวนมาก เข้ามาในพื้นที่ของศูนย์บริการนักท่องเที่ยวทำให้เกิดความแออัด ไม่สะดวกสบาย เจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลได้ไม่ทั่วถึง ทำให้ไม่ได้รับความสะดวกเท่ากับช่วงวันธรรมดาที่นักท่องเที่ยวมีจำนวนน้อย และในบริเวณศูนย์อาหาร พบว่าทั้งช่วงวันหยุดและวันธรรมดานักท่องเที่ยวมีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง เนื่องจากบริเวณศูนย์อาหารเป็นจุดศูนย์กลางที่นักท่องเที่ยวเข้ามาตลอดเวลา ทำให้การดูแลของอุทยานได้ไม่ดีเท่าที่ควร สิ่งอำนวยความสะดวกบริเวณร้านอาหารอาจจะไม่เพียงพอ เกิด

ความไม่สะดวก ดังนั้นทางอุทยานควรมีการปรับปรุงในส่วนนี้เพื่อให้นักท่องเที่ยวได้รับความพึงพอใจมากกว่านี้ จากผลการวิเคราะห์ทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 พบว่า ระหว่างนักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยวในวันธรรมดาและที่มาท่องเที่ยวในวันหยุด มีความพึงพอใจต่อการให้บริการนักท่องเที่ยว อุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ มีการให้บริการไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 มี 6 ด้าน ได้แก่ ในบริเวณด่านเก็บเงินค่าผ่านทาง ในบริเวณศูนย์บริการนักท่องเที่ยว ในบริเวณศูนย์อาหาร ในบริเวณด้านที่พัก ในด้านงานบริการด้านการท่องเที่ยว และสิ่งอำนวยความสะดวก และในภาพรวม พบว่า ระหว่างนักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยวในวันธรรมดาและที่มาท่องเที่ยวในวันหยุด มีความพึงพอใจต่อการให้บริการนักท่องเที่ยว อุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ มีการให้บริการไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งจากการศึกษาระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการนักท่องเที่ยวอยู่ในเกณฑ์ดีทุกด้าน แต่ต้องมีพัฒนาในส่วนที่นักท่องเที่ยวมีระดับความพึงพอใจน้อยอยู่ เพื่อให้นักท่องเที่ยวได้รับความพึงพอใจมากขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชิดชม กันจุพา (2549) ศึกษาแนวทางการพัฒนาการให้บริการในอุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เป็นผู้ชาย นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วงระหว่าง 25 - 34 ปี เป็นโสด มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี เป็นพนักงานบริษัทเอกชน และมีรายได้ระหว่าง 5,001 - 15,000 บาท พบว่า ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการให้บริการในอุทยานแห่งชาติเขาใหญ่โดยรวมพบว่านักท่องเที่ยวส่วนใหญ่พึงพอใจต่อห้องน้ำที่มีจำนวนมากเพียงพออยู่ในพึงพอใจระดับมาก รองลงมาเป็นความพึงพอใจต่อเส้นทางเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยวมีความสะดวกอยู่ในพึงพอใจระดับมากเช่นกัน ส่วนความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการให้บริการของอุทยานแห่งชาติเขาใหญ่โดยภาพรวมที่ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ความเหมาะสมของราคาของที่ระลึก

ส่วนปัญหาและอุปสรรคที่พบส่วนใหญ่จะเป็นบริเวณพื้นที่สำหรับกางเต็นท์และประกอบกิจกรรมนันทนาการ บริเวณศูนย์อาหาร บริเวณห้องอาบน้ำและห้องสุขา บริเวณพื้นที่ลานจอดรถ บริเวณด่านเก็บเงินค่าผ่านทาง งานบริการด้านการท่องเที่ยว และสิ่งอำนวยความสะดวก โดยส่วนใหญ่เกิดจากจำนวนนักท่องเที่ยวที่เข้ามาใช้ประโยชน์ในพื้นที่อุทยานแห่งชาติเขาใหญ่เพิ่มขึ้น ทำให้สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ตลอดจนการจัดการด้านต่าง ๆ อาจจะไม่พร้อมเท่าที่ควร จึงต้องมีการปรับปรุงและพัฒนา เพื่อให้สามารถต้อนรับนักท่องเที่ยวได้อย่างมีประสิทธิภาพและเป็นการส่งเสริมการท่องเที่ยว โดยคำนึงถึงการอนุรักษ์ทรัพยากรควบคู่กันไป เพื่อให้นักท่องเที่ยวได้รับความพึงพอใจสูงสุด โดยต้องใช้แนวทางการจัดการอย่างยั่งยืน เพื่อป้องกันผลกระทบที่จะเกิดขึ้นจากการใช้ประโยชน์

ดังนั้นจึงนำข้อมูลปัญหา อุปสรรค ในการจัดการพื้นที่ลานกางเต็นท์ และการให้บริการนักท่องเที่ยวอุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ และข้อเสนอแนะที่ได้จากนักท่องเที่ยวที่เข้ามาในพื้นที่

รวมถึงให้เจ้าหน้าที่อุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ทำการตรวจสอบและให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม แล้วนำมาจัดทำเป็นแนวทางการจัดการพื้นที่ลานกางเต็นท์ และการให้บริการนักท่องเที่ยว อุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ เพื่อให้นักท่องเที่ยวมีระดับความพึงพอใจสูงสุด แต่เนื่องจากการจัดการอุทยานมีข้อจำกัดในหลายด้านทั้งเรื่องของงบประมาณในการบริหารจัดการ เจ้าหน้าที่ที่อำนวยความสะดวกในพื้นที่ ซึ่งการดำเนินการแต่ละด้านต้องเป็นไปตามกฎระเบียบที่มี ทำให้ไม่สามารถดำเนินการได้ตามศักยภาพการพัฒนาได้ จนถึงขั้นสูงสุดตามมาตรฐานการให้บริการในด้านต่าง ๆ อย่างครบถ้วน

3. ข้อเสนอแนะ

3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

3.1.1 ควรมีการปรับปรุงและพัฒนาในส่วนของบริเวณศูนย์อาหาร และร้านอาหาร ให้บริเวณโดยรอบมีความสะอาดอย่างสม่ำเสมอ อาหารมีคุณภาพ สะอาดถูกหลักอนามัย ราคาต้องมีความเหมาะสม และการให้บริการมีความสุภาพ เต็มใจในการให้บริการ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้นักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยวได้ประทับใจ

3.1.2 ควรมีการปรับปรุงและพัฒนาในส่วนของบริเวณห้องอาบน้ำและห้องสุขา ให้สะอาดอยู่เสมอ มีอากาศโดยรอบถ่ายเทสะดวก ไม่เกิดมลภาวะ ทำให้ผู้ที่มาใช้บริการพึงพอใจ

3.1.3 ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้คำแนะนำนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวกที่อุทยานสามารถให้บริการได้ และถ้ามาท่องเที่ยวในช่วงที่จำนวนนักท่องเที่ยวมีมากก็ต้องเตรียมพร้อมว่าสิ่งอำนวยความสะดวกอาจจะไม่เพียงพอ

3.1.4 ควรปรับปรุงและพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกในด้านต่าง ๆ ให้อยู่ในสภาพดี มีความทันสมัย โดยให้กลมกลืนกับธรรมชาติ และเป็นไปตามกฎระเบียบของอุทยานแห่งชาติ

3.1.5 ควรมีการพัฒนาป้ายสื่อความหมายต่างๆ ให้เพียงพอ อยู่ในบริเวณที่เหมาะสม ตลอดจนการปรับปรุงข้อมูลให้ใหม่อยู่เสมอ

3.1.6 ควรมีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับอุทยานแห่งชาติ ในแนวคิดด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติแก่นักท่องเที่ยว เพื่อให้เกิดความรู้สึกรักและหวงแหนในทรัพยากรธรรมชาติ

3.1.7 ควรมีการจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวของอุทยานแห่งชาติ และให้ความรู้ในการเข้ามาท่องเที่ยวผ่านทางอินเทอร์เน็ต

3.1.8 ควรมีการจัดทำโครงการให้นักท่องเที่ยวหน้าเข้กลับออกจากอุทยาน เพื่อลดปริมาณขยะบนพื้นที่อุทยานแห่งชาติ อันเป็นการลดภาระการกำจัดขยะของทางอุทยานแห่งชาติอีกทางหนึ่ง

3.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

3.2.1 ควรศึกษาความพึงพอใจในการจัดการพื้นที่ลานกางเต็นท์ ให้ครอบคลุมพื้นที่ลานกางเต็นท์ทั้ง 2 จุด คือ ลานกางเต็นท์ลำตะคอง และลานกางเต็นท์ผากล้วยไม้ เพื่อข้อมูลที่ได้จะครอบคลุมมากขึ้น แล้วนำข้อมูลที่ได้มาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาเพื่อให้นักท่องเที่ยวมีระดับความพึงพอใจที่เท่ากันทั้ง 2 จุด เกิดการใช้ประโยชน์พื้นที่ที่เท่ากัน

3.2.2 ในการศึกษาการให้บริการนักท่องเที่ยว นอกจากจะสอบถามจากนักท่องเที่ยวที่เข้ามาใช้พื้นที่ลานกางเต็นท์ ควรมีการสอบถามจากพื้นที่อื่นเพิ่มเติม ข้อมูลที่ได้ก็จะครอบคลุมนักท่องเที่ยวในทุกพื้นที่ของอุทยานทำให้ได้ข้อมูลที่ชัดเจนขึ้น

3.2.3 ในส่วนของลานจอดรถที่มีไม่เพียงพอกับจำนวนรถที่เข้ามาในพื้นที่ที่มีมากกว่า ควรมีการศึกษาในเรื่องของการใช้รถสาธารณะเข้ามาเพื่อลดการใช้รถส่วนตัว ทำให้ลานจอดรถเพียงพอ ช่วยลดปัญหาการจราจรติดขัดด้านบนอุทยานแห่งชาติ

3.2.4 ในส่วนของบริเวณศูนย์อาหาร ควรมีการศึกษาระดับความพึงพอใจในการจัดการบริเวณศูนย์อาหาร นำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงและพัฒนาในบริเวณศูนย์อาหารให้นักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยวมีความพึงพอใจสูงสุด แต่ต้องเกิดผลกระทบต่อทรัพยากรธรรมชาติน้อยที่สุด

