

Phy-Ed
V10 น2P138

ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวด้านการให้บริการของอุทยานแห่งชาติ

เขาชะเมา-เขาวง จังหวัดระยอง

Tourists Opinions Of Services At Khao Chamao - Khao Wong National Park In
Rayong Province.

ศิริพร เกื้อกุลธเนศ*

ชัยโรจน์ สายพันธุ์**

เทเวศร์ พิริยะพจน์***

Siriporn Keakultanes*

Chairoje Saiphant**

Tawate Piriypoen***

Abstract

The objectives of this thesis were to study and compare the tourists' opinions toward services at Khao Chamao-Khaowong National Park Rayong Province. The sample of this research was analyzed by sex, age, educational level, salary and trip nature. The sample was 500 people selected by accidental sampling. The instrument used for doing the research was the rating scales questionnaire. The data analyses use descriptive statistics were percentage values, means, standard deviations. Compare the different of mean by t-test, One-Way ANOVA and scheffe's method after the assumption was rejected. All of the tests use the significant level at .05.

The summary on the service opinions and assumptions of the Khao Chamao-Khaowong national park tourists revealed that;

1. The tourists's opinion on the general service were at the high level.
2. The tourists's opinions with different genders , ages, educational levels and salaries toward the services were the same.

*บัณฑิตศึกษา หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการนันทนาการ ผู้วิจัย

**ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ภาควิชาสันทนาการ คณะพลศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประธานควบคุมปริญญาณพนธ์

***รองศาสตราจารย์ ภาควิชาพลศึกษา คณะพลศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ กรรมการควบคุมปริญญาณพนธ์

I 131821

3. The tourists's with different trips had different opinions toward the services was significantly different at .05 level.

Keyword : *opinions, Khao Chamao-Khao wong National Park*

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวด้านการให้บริการของอุทยานแห่งชาติ เขาชะเมา-เขาวง จังหวัดระยอง ตามตัวแปรเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ลักษณะการท่องเที่ยว กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเป็นนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการภายในอุทยานแห่งชาติเขาชะเมา-เขาวง จังหวัดระยอง ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 500 คน โดยการเลือกแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลของการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นเป็นลักษณะมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scales) ทำการวิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่หาค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และเปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยกลุ่มตัวอย่างโดยการทดสอบค่า ที (t-test) และค่า One-Way ANOVA (F-test) ผลการวิจัยพบว่า

1. นักท่องเที่ยว มีความคิดเห็นด้านการให้บริการของอุทยานแห่งชาติเขาชะเมา-เขาวง จังหวัดระยอง โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก
2. นักท่องเที่ยว ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นด้านการให้บริการของอุทยานแห่งชาติเขาชะเมา-เขาวง จังหวัดระยอง ไม่แตกต่างกัน
3. นักท่องเที่ยว ที่มีลักษณะการท่องเที่ยวต่างกันมีความคิดเห็นด้านการให้บริการของอุทยานแห่งชาติเขาชะเมา-เขาวง จังหวัดระยอง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ : *ความคิดเห็น, อุทยานแห่งชาติเขาชะเมา-เขาวง*

ภูมิหลัง

การท่องเที่ยวเป็นกิจกรรมอย่างหนึ่งของมนุษย์ ซึ่งแต่เดิมนั้นคงมิได้เกี่ยวข้องกับระบบธุรกิจโดยตรง จุดประสงค์สำคัญของนักท่องเที่ยวอาจเป็นเพียงต้องการพักผ่อนหลังจากประกอบภาระงาน เมื่อจำนวนประชากรเพิ่มมากขึ้น กิจกรรมต่าง ๆ เพิ่ม

มากขึ้น การดำรงชีวิตเปลี่ยนแปลงไปจากเดิม เศรษฐกิจเจริญก้าวหน้ามากขึ้น ความต้องการที่จะพักผ่อนจึงมีมากขึ้น อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวกลายเป็นกิจกรรมทางเศรษฐกิจที่สำคัญที่สุด นำรายได้มาสู่ประเทศและมีแนวโน้มว่า จะมีความสำคัญขึ้น

เรื่อย ๆ การท่องเที่ยวเกี่ยวข้องกับธุรกิจการให้บริการตลอดจนวิธีการต่างๆ ที่จะดึงดูดความสนใจของนักท่องเที่ยวทำให้เกิดการปรับปรุงทางด้านโครงสร้างพื้นฐานต่าง ๆ เช่น ถนน ไฟฟ้า ประปา สาธารณูปโภคต่าง ๆ (ภูมิศาสตร์การท่องเที่ยว. 19)

ความสำคัญของแผนและโครงการพัฒนาการบริการการท่องเที่ยวมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาการท่องเที่ยวของแหล่งท่องเที่ยว เนื่องจากเป็นปัจจัยที่ช่วยเสริมให้เกิดความสะดวกสบายต่อการท่องเที่ยว เป็นสิ่งดึงดูดใจ และจะสร้างความประทับใจสำหรับนักท่องเที่ยวได้ แผนและโครงการพัฒนาบริการการท่องเที่ยว ในปัจจุบันแผนและโครงการพัฒนาทางด้านบริการกำลังขยายตัวอย่างสูง และมีการกระจายไปตลอดแนวพื้นที่ศึกษา การให้บริการเพื่อการท่องเที่ยวที่มีอยู่ในพื้นที่หรือกิจกรรมที่มีผลเกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวของพื้นที่นั้น ๆ เป็นการใช้ความสะดวกระหว่างการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยว โดยเฉพาะบริการการท่องเที่ยวที่สำคัญได้แก่ บริการขนส่งภายในแหล่งท่องเที่ยว บริการที่พักแรม บริการอาหารและบันเทิง บริการนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ รวมถึงบริการจำหน่ายสินค้าที่ระลึก (รำไพพรรณ. 2544)

การจัดตั้งอุทยานแห่งชาติมีวัตถุประสงค์เพื่อคุ้มครองพื้นที่ธรรมชาติให้มีทรัพยากรที่โดดเด่น และหายากในพื้นที่นั้นมีให้เสื่อมสภาพลงไป ฉะนั้นจะต้องได้รับความคุ้มครองจากกฎหมายโดยเฉพาะ และมีเจ้าหน้าที่บริหารงานอย่างเพียงพอ และเพื่อให้เป็นสถานที่สำหรับการศึกษาธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมของนักเรียน นักศึกษาและประชาชนทั่วไป อุทยานแห่งชาติจึงต้องมีบริการในด้านการศึกษาเช่น

การบรรยาย ฉายภาพยนตร์ เอกสารเผยแพร่ความรู้ นอกจากนี้ยังต้องให้ความร่วมมือกับสถานศึกษาหรือสถาบันต่างๆ เพื่อศึกษาค้นคว้าวิชาการต่าง ๆ และเพื่อเป็นสถานที่พักผ่อนหย่อนใจของประชาชน อุทยานแห่งชาติจะต้องจัดการให้มีกิจกรรมทางนันทนาการ จัดให้มีความสะดวกในการคมนาคม สถานที่พักผ่อน ร้านอาหารและสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ (อุทยานแห่งชาติ. 15)

อุทยานแห่งชาติเขาชะเมา-เขาวง จังหวัดระยอง มีพื้นที่ครอบคลุมท้องที่อำเภอแกลง กิ่งอำเภอเขาชะเมา จังหวัดระยอง ซึ่งเป็นแหล่งท่องเที่ยวทางภาคตะวันออกของประเทศ มีสภาพป่าดงดิบที่อุดมสมบูรณ์ เป็นแหล่งกำเนิดต้นน้ำลำธารของจังหวัดระยอง มีสัตว์ป่าชุกชุม และมีธรรมชาติที่สวยงาม เช่น น้ำตก หน้าผา ถ้ำ ทิวทัศน์ตามธรรมชาติที่งดงาม ในปัจจุบันนักท่องเที่ยวที่ชื่นชมการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ตามอุทยานแห่งชาติต่างๆ มีเพิ่มมากขึ้น ซึ่งนักท่องเที่ยวจะใช้เวลาพักผ่อนในช่วงเวลาวันหยุดต่อเนื่องหรือวันหยุดประจำสัปดาห์ ทำให้ต้องมีการติดต่อในการจองบ้านพัก การติดต่อด้านกิจกรรมนันทนาการค่ายพักแรม รวมทั้งการขอข้อมูลในการเดินป่า กำหนดการเปิด-ปิดอุทยาน ความสะดวกสบายที่ได้จัดไว้เพื่อบริการนักท่องเที่ยว การจัดเก็บค่าธรรมเนียม ความพร้อมในการรองรับนักท่องเที่ยวได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้เกิดความประทับใจและนักท่องเที่ยวจะได้กลับมาเยือนอีกครั้ง และเพื่อนำรายได้เข้าสู่ชุมชน มุ่งสู่การพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวต่อไป

จากผลการศึกษาที่กล่าวมาแล้วข้างต้นทั้งหมด จะเห็นได้ว่านักท่องเที่ยวให้ความนิยมอุทยานแห่งชาติเขาชะเมา-เขาวง จังหวัดระยอง ตลอดทั้งปี การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ตลอดทั้งด้าน บริการ ป้ายบอกเส้นทาง ภายในอุทยานฯ มีความเหมาะสม ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวด้านการให้บริการของอุทยานแห่งชาติเขาชะเมา-เขาวง จังหวัดระยอง เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนา ส่งเสริมปรับปรุงแก้ไขการให้บริการและเพื่อให้นักท่องเที่ยวได้รับการบริการที่ดี ส่งเสริมให้เกิดการเพิ่มจำนวนนักท่องเที่ยวให้มากขึ้น

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวด้านการให้บริการของอุทยานแห่งชาติ เขาชะเมา-เขาวง จังหวัดระยอง
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวด้านการให้บริการของอุทยานแห่งชาติเขาชะเมา-เขาวง จังหวัดระยอง ตามตัวแปร เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และลักษณะการท่องเที่ยว

ความสำคัญของการวิจัย

ทำให้ทราบถึงความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวด้านการให้บริการของอุทยานแห่งชาติ เขาชะเมา-เขาวง จังหวัดระยอง โดยนำเอาข้อมูลที่ศึกษาวิจัยได้เป็นข้อมูลพื้นฐานแก่ภาครัฐ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการวางแผน ปรับปรุงและแก้ไขก่อให้เกิดประโยชน์แก่หน่วยงาน เพื่อพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว

เที่ยวที่สำคัญ และพัฒนาการให้บริการกับนักท่องเที่ยวต่อไป

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการภายในอุทยานแห่งชาติ เขาชะเมา-เขาวง จังหวัดระยอง ตั้งแต่เดือนมกราคม 2550 จนถึงเดือนกันยายน 2550 รวมทั้งสิ้นจำนวน 166,267 คน (อุทยานแห่งชาติเขาชะเมา-เขาวง จังหวัดระยอง. 2550)

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการภายในอุทยานแห่งชาติเขาชะเมา-เขาวง จังหวัดระยอง ได้มาโดยการเทียบตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie; & Morgan 1970: 610) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 500 คน โดยการเลือกแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)

ตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรอิสระ ได้แก่

1. เพศ
2. อายุ
3. ระดับการศึกษา
4. รายได้ต่อเดือน
5. ลักษณะการท่องเที่ยว

ตัวแปรตาม ได้แก่ ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวด้านการให้บริการ

สมมติฐานในการวิจัย

1. นักท่องเที่ยวที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นด้านการให้บริการของอุทยานแห่งชาติเขาชะเมา-เขาวง แตกต่างกัน
2. นักท่องเที่ยวที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นด้านการให้บริการของอุทยานแห่งชาติเขาชะเมา-เขาวง แตกต่างกัน
3. นักท่องเที่ยวที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นด้านการให้บริการของอุทยานแห่งชาติเขาชะเมา-เขาวง แตกต่างกัน
4. นักท่องเที่ยวที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันมีความคิดเห็นด้านการให้บริการของอุทยานแห่งชาติเขาชะเมา-เขาวง แตกต่างกัน
5. นักท่องเที่ยวที่มีลักษณะการท่องเที่ยวต่างกันมีความคิดเห็นด้านการให้บริการของอุทยานแห่งชาติเขาชะเมา-เขาวง แตกต่างกัน

วิธีดำเนินการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลของการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้น แบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 สอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวโดยทั่วไป มีลักษณะเป็นแบบสำรวจรายการ (Check List) โดยถามเกี่ยวกับ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และลักษณะการท่องเที่ยว

ตอนที่ 2 สอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวด้านการให้บริการของอุทยานแห่งชาติเขาชะเมา-เขาวง จังหวัดระยอง แบ่งเป็นความคิด

เห็น 4 ด้าน คือ ด้านบริการสถานที่ ที่พัก อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านบุคลากร ด้านการจัดดำเนินการ และด้านกิจกรรมนันทนาการ เป็นลักษณะมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scales) กำหนดความรู้สึก ความคิดเห็นเป็น 5 ระดับ ดังนี้ เห็นด้วยมากที่สุด เห็นด้วยมาก เห็นด้วยปานกลาง เห็นด้วยน้อย เห็นด้วยน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 สอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะอื่น ๆ มีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายเปิด (Open ended)

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้รวบรวมมาตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์เพื่อเตรียมนำมาวิเคราะห์
2. นำข้อมูลตอนที่ 1 มาทำการวิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ (Percentage) นำเสนอในรูปตารางประกอบความเรียง
3. นำข้อมูลตอนที่ 2 มาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D.) แล้วนำเสนอในรูปตารางประกอบความเรียง
4. เปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยกลุ่มตัวอย่างโดยการทดสอบค่าที (t-test) เพื่อทดสอบสมมติฐานสำหรับกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม และทดสอบค่า เอฟ (F-test) สำหรับกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป หากพบว่าข้อมูลมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จะทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีการของเชฟเฟ้ (Scheffe's Method)
5. นำข้อมูลตอนที่ 3 มาสรุปแต่ละด้านและนำเสนอในรูปความเรียง

เกณฑ์การให้คะแนนและแปลความหมาย แบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มี 5 ระดับ ซึ่งแต่ละข้อกำหนด คะแนนเป็น 5, 4, 3, 2, 1 โดยกำหนดค่าคะแนนดังนี้	การแปลความหมายโดยใช้เกณฑ์การประเมิน ดังนี้ (นันทนา ลิมประยูร, 2537)
	ค่าเฉลี่ย ระดับความคิดเห็น
5 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด	4.21 - 5.00 มากที่สุด
4 หมายถึง เห็นด้วยมาก	3.41 - 4.20 มาก
3 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง	2.61 - 3.40 ปานกลาง
2 หมายถึง เห็นด้วยน้อย	1.81 - 2.60 น้อย
1 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด	1.00 - 1.80 น้อยที่สุด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตาราง 1 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวโดยรวมทุกด้านในการให้บริการของอุทยานแห่งชาติเขาชะเมา-เขาวง จังหวัดระยอง (n = 497)

ความคิดเห็น	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	S.D.	การแปลผล
1. ด้านสถานที่ที่พัก อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก	3.57	0.537	มาก
2. ด้านการจัดดำเนินการ	3.40	0.515	ปานกลาง
3. ด้านบุคลากร	3.56	0.627	มาก
4. ด้านกิจกรรมนันทนาการ	3.48	0.776	มาก
รวม	3.49	0.491	มาก

ตาราง 2 จำนวนและร้อยละของนักท่องเที่ยว จำแนกตามเพศ อายุ การศึกษา รายได้ต่อเดือน ลักษณะการท่องเที่ยว (n = 497)

ตัวแปร		จำนวน	ร้อยละ
เพศ	ชาย	260	52.30
	หญิง	237	47.70
รวม		497	100.00
อายุ	อายุ 15 - 25 ปี	133	26.80
	อายุ 26 - 35 ปี	128	25.80
	อายุ 36 - 45 ปี	153	30.70
	อายุ 46 ปี ขึ้นไป	83	16.70
รวม		497	100.00
ระดับการศึกษา	ประถม/มัธยมศึกษาตอนต้น	144	29.00
	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ประกาศนียบัตร	160	32.20
	วิชาชีพ (ปวช.) ประกาศนียบัตรวิชาชีพ	89	17.90
	ชั้นสูง(ปวส.)/อนุปริญญาปริญญาตรีขึ้นไป	104	20.90
รวม		497	100.00
รายได้ต่อเดือน	ต่ำกว่า 10,000 บาท	156	31.40
	10,001 - 15,000 บาท	136	27.40
	15,001 - 20,000 บาท	92	18.40
	20,001 - 25,000 บาท	67	13.50
	มากกว่า 25,000 บาท	45	9.30
รวม		497	100.00
ลักษณะการท่องเที่ยว	ไป - กลับ	374	75.30
	ค้างคืน	123	24.70
รวม		497	100.00

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลจากการศึกษาความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวด้านการให้บริการของอุทยานแห่งชาติเขาชะเมา-เขาวง จังหวัดระยอง สรุปผลได้ดังนี้

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการวิจัยครั้งนี้พบว่า นักท่องเที่ยวที่เข้ามาใช้บริการของอุทยานแห่งชาติเขาชะเมา-เขาวง จังหวัดระยอง จำนวน 497 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชายจำนวน 260 คน คิดเป็นร้อยละ 52.30 และเป็นเพศหญิงจำนวน 237 คน คิดเป็นร้อยละ 47.70 อายุของ นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 36 - 45 ปี มีจำนวน 153 คน คิดเป็นร้อยละ 30.80 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 15-25 ปี มีจำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 26.80 และกลุ่มอายุระหว่าง 26-35 ปี มีจำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 25.80 ส่วนผู้ที่มีอายุ 46 ปีขึ้นไป มีน้อยที่สุดจำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 16.70 ระดับการศึกษา นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับ มัธยมศึกษาตอนปลาย/ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) มีจำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 32.20 รองลงมาเป็นนักท่องเที่ยวที่มีระดับการศึกษาประถม/มัธยมศึกษาตอนต้น 144 คน คิดเป็น ร้อยละ 29 และ ระดับปริญญาตรีขึ้นไป 104 คน คิดเป็นร้อยละ 20.90 ส่วนนักท่องเที่ยวที่มีการศึกษาอยู่ในระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.)/อนุปริญญา มีจำนวนน้อยที่สุดจำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 17.90 รายได้ต่อเดือน นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท มีจำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 31.40 รองลงมามีรายได้ระหว่าง 10,001 - 15,000 บาท มีจำนวน

136 คน คิดเป็นร้อยละ 27.40 ถัดมาเป็นนักท่องเที่ยวที่มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 15,001 - 20,000 บาท มีจำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 18.50 และ นักท่องเที่ยวที่มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 20,001 - 25,000 บาท มีจำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 13.50 และผู้ที่มีได้มากกว่า 25,000 บาท มีจำนวนน้อยที่สุดมีจำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 9.30 และ ลักษณะการท่องเที่ยว ส่วนใหญ่มีลักษณะการท่องเที่ยวแบบไป-กลับ มีจำนวนมากที่สุดจำนวน 374 คน คิดเป็นร้อยละ 75.30 และมีลักษณะการท่องเที่ยวแบบค้างคืนจำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 24.70

วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานจากการวิเคราะห์ข้อมูล สรุปได้ดังนี้

1. ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวด้านการให้บริการของอุทยานแห่งชาติเขาชะเมา-เขาวงจังหวัดระยอง โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการจัดดำเนินการนักท่องเที่ยวมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านสถานที่ ที่พัก อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก ด้านบุคลากร ด้านกิจกรรมนันทนาการ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก
2. นักท่องเที่ยวที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นด้านการให้บริการของอุทยานแห่งชาติเขาชะเมา-เขาวง ไม่แตกต่างกัน
3. นักท่องเที่ยวที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นด้านการให้บริการของอุทยานแห่งชาติเขาชะเมา-เขาวง ไม่แตกต่างกัน
4. นักท่องเที่ยวที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นด้านการให้บริการของอุทยานแห่งชาติเขาชะเมา-เขาวง ไม่แตกต่างกัน

5. นักท่องเที่ยวที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นด้านการให้บริการของอุทยานแห่งชาติเขาชะเมา-เขาวง ไม่แตกต่างกัน

6. นักท่องเที่ยวที่มีลักษณะการท่องเที่ยวต่าง กันมีความคิดเห็นด้านการให้บริการของอุทยานแห่งชาติเขาชะเมา-เขาวง แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อภิปรายผล

จากผลการวิจัยค้นคว้าเกี่ยวกับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวด้านการให้บริการของอุทยานแห่งชาติเขาชะเมา-เขาวง จังหวัดระยอง สามารถนำมาอภิปรายตามสมมติฐานได้ดังนี้

1. การที่นักท่องเที่ยวที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นด้านการให้บริการของอุทยานแห่งชาติเขาชะเมา-เขาวง จังหวัดระยอง โดยรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานข้อ 1 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการให้บริการของอุทยานแห่งชาติเขาชะเมา-เขาวง ที่มีให้กับนักท่องเที่ยวเป็นลักษณะของการให้บริการทั่วไป ไม่มีการแบ่งแยกเพศหญิงหรือเพศชาย ส่งผลให้มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ เลิศวลีภรณ์ อรุณชัยรัตน์ (2549:62) เรื่อง “ความพึงพอใจที่มีต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการของผู้ใช้บริการสวนวชิรเบญจทัศ” พบว่าผู้ใช้บริการสวนวชิรเบญจทัศที่มีเพศที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการไม่แตกต่างกันและยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ วราทิพย์ ธรรมสังคีติ (2546:201) เรื่องทัศนคติและพฤติกรรมการท่องเที่ยวของผู้ใช้บริการเรือสำราญ

อันดามันปรินเซสพบว่า ผู้ใช้บริการเรือสำราญอันดามันปรินเซสที่มีเพศ และสถานภาพการสมรสแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการท่องเที่ยวเรือสำราญอันดามันปรินเซสไม่แตกต่างกัน

2. นักท่องเที่ยวที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นด้านการให้บริการของอุทยานแห่งชาติเขาชะเมา-เขาวงไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานข้อ 2 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ การให้บริการของอุทยานแห่งชาติเขาชะเมา-เขาวง สามารถรองรับได้ทุกกลุ่มอายุ เพราะมีกิจกรรมที่ครอบคลุมกลุ่มนักท่องเที่ยวทุกช่วงอายุได้เป็นอย่างดี และนักท่องเที่ยวส่วนมากเข้ามาใช้บริการในลักษณะของครอบครัว กิจกรรมการท่องเที่ยวเป็นการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ การเล่นน้ำตก การเดินชมธรรมชาติ และการปั่นจักรยาน ทำให้การบริการสามารถตอบสนองนักท่องเที่ยวทุกช่วงอายุได้ ซึ่งความคิดเห็นจึงน่าจะไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปฐมพงษ์ กือสตาร์ (2548: 76) เรื่อง ความต้องการความพึงพอใจและปัญหาของนักท่องเที่ยวที่มีต่อกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงผจญภัยบริเวณเกาะเสม็ด พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่อายุ 20-30 ปี วิเคราะห์ได้ว่า เป็นช่วงวัยรุ่นแสวงหาความท้าทายและแปลกใหม่จึงทำให้เกิดความพึงพอใจมาก คือได้ผจญกับสิ่งแปลกใหม่ในชีวิต

3. นักท่องเที่ยวที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นด้านการให้บริการของอุทยานแห่งชาติเขาชะเมา-เขาวง โดยรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน ข้อ 3 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ สถานที่ท่องเที่ยวของอุทยานแห่งชาติเขาชะเมา-เขาวง

จังหวัดระยอง ให้บริการกิจกรรมนันทนาการที่เหมาะสมสำหรับกลุ่มนักท่องเที่ยวทุกระดับการศึกษา ยกเว้นด้านบุคลากร นักท่องเที่ยวมีความคิดเห็นแตกต่างกัน อาจเป็นเพราะการให้บริการด้านการถ่ายทอดความรู้ของเจ้าหน้าที่ ที่ไม่ชัดเจนกับกลุ่มนักท่องเที่ยวที่มีระดับการศึกษาประถมศึกษา/มัธยมศึกษาตอนต้น และกลุ่มนักท่องเที่ยวที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป นักท่องเที่ยวจึงมีความรู้สึกและมุมมองที่มีต่อการบริการด้านบุคลากรต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิยรัตน์ จุฬามงก (2549 : 112) เรื่อง ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวต่อการให้บริการของศูนย์วิจัย และพัฒนาประมงน้ำจืดนครสวรรค์ในการเป็นสถานที่ท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ พบว่าระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างมีความสัมพันธ์กันความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

4. นักท่องเที่ยวที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นด้านการให้บริการของอุทยานแห่งชาติเขาชะเมา-เขาวง ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน ข้อ 4 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการจัดเก็บค่าธรรมเนียมที่เป็นมาตรฐานของกรมป่าไม้ นักท่องเที่ยวจึงได้รับการบริการของอุทยานแห่งชาติเขาชะเมา-เขาวง เหมือนกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ จุฬารัตน์ น้อยเส้น (2548:95) เรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองอโยธยาจังหวัดพระนครศรีอยุธยาต่อยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัดด้านการอนุรักษ์มรดกโลกทางวัฒนธรรม พบว่า รายได้ไม่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นของประชาชนต่อยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัดด้านการอนุรักษ์มรดกโลกทางวัฒนธรรม

5. นักท่องเที่ยวที่มีลักษณะการท่องเที่ยวต่างกัน มีความคิดเห็นด้านการให้บริการของอุทยานแห่งชาติเขาชะเมา-เขาวง แตกต่างกัน ด้านบุคลากร, ด้านกิจกรรมนันทนาการ และการให้บริการในภาพรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานข้อ 5 โดยนักท่องเที่ยวที่มีลักษณะการท่องเที่ยวแบบไป-กลับ จะมีระดับความคิดเห็นมากกว่านักท่องเที่ยวที่มีลักษณะการท่องเที่ยวแบบค้างคืน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการบริการต่อนักท่องเที่ยวที่เลือกพักค้างคืนยังไม่ครอบคลุมในทุกๆ ด้าน แตกต่างกับการให้บริการในช่วงเวลากลางวัน เนื่องจากการให้บริการของอุทยานแห่งชาติเขาชะเมา-เขาวง เป็นสถานที่ท่องเที่ยวของทางราชการ การให้บริการแก่นักท่องเที่ยว โดยดูจากสัดส่วนจำนวนของนักท่องเที่ยวที่มีลักษณะการท่องเที่ยวแบบไป-กลับมากกว่า ลักษณะการท่องเที่ยวแบบค้างคืน นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่จะเข้ามาเที่ยวในเวลากลางวัน และอุทยานแห่งชาติเขาชะเมา-เขาวง มีการกำหนดเวลาเปิด-ปิดการให้บริการของศูนย์บริการ ส่งผลให้ความคิดเห็นแตกต่างกัน ซึ่งผลสรุปนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปฐมพงษ์ กือสตร์ (2548: 80) เรื่อง ความต้องการ ความพึงพอใจและปัญหาของนักท่องเที่ยวที่มีต่อกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงผจญภัยบริเวณเกาะเสม็ด พบว่า ความต้องการด้านการบริการจัดการของผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับมาก ทำให้เกิดความพึงพอใจในระดับมาก แต่อาจจะทำให้เกิดความต้องการเพิ่มขึ้นอีก

ข้อเสนอแนะ

1. ด้านสถานที่ ที่พัก อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก ผลจากกลุ่มตัวอย่างทำให้ทราบว่า มีเรื่องเดียวที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลางคือ การตรวจสอบสัญญาณแจ้งเหตุเตือนภัยตามจุดท่องเที่ยวภายในอุทยานแห่งชาติเขาชะเมา-เขาวง และเห็นควรให้มีการเพิ่มการตรวจสอบสัญญาณต่างๆ ให้มากขึ้น ควรมีแผนฝึกซ้อมแผนอพยพนักท่องเที่ยวหากเกิดเหตุฉุกเฉินให้กับเจ้าหน้าที่รวมทั้งเพิ่มการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับระบบความปลอดภัยสำหรับนักท่องเที่ยว หรือหาวิธีการอื่นเพิ่มเติมเพื่อให้นักท่องเที่ยวสามารถแจ้งเหตุได้ทันทีโดยไม่ต้องรอเจ้าหน้าที่ อาจมีปุ่มกดสัญญาณที่ให้นักท่องเที่ยวสามารถแจ้งเหตุได้เอง

2. ด้านการจัดดำเนินการ โดยรวมแล้วความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวยังอยู่ในระดับปานกลาง แต่เรื่องที่ควรปรับปรุงมากที่สุดคือเรื่องจัดเก็บค่าธรรมเนียมในการเข้าชม เพราะนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีความเห็นว่ายังไม่เหมาะสม เนื่องจากภาวะเศรษฐกิจที่มีผลกระทบต่อไปยังทุกครัวเรือน การพักผ่อนตามสถานที่ต่างๆ จึงเป็นทางเลือกหนึ่งที่นักท่องเที่ยวตัดสินใจหรือเลือกที่จะไปยังสถานที่ใด จึงเห็นควรให้พิจารณาปรับลดอัตราค่าธรรมเนียมในการเข้าชมอุทยานฯ ให้เหมาะสมมากขึ้น

3. ด้านบุคลากร เรื่องที่ได้คะแนนความคิดเห็นน้อยที่สุดคือเรื่องความชำนาญในการถ่ายทอดความรู้ของเจ้าหน้าที่ ซึ่งสามารถปรับปรุงได้โดยการจัดแผนการฝึกอบรมพนักงานให้มีประสิทธิภาพ โดยเลือกแบบแผนการฝึกอบรมให้เหมาะสม และจัดส่ง

เจ้าหน้าที่ให้ได้รับการฝึกอบรมอยู่เสมอเพื่อเป็นการพัฒนาบุคลากร และจากสมมติฐานพบว่ากลุ่มนักท่องเที่ยวที่มีระดับการศึกษาประถมศึกษา/มัธยมศึกษาตอนต้น มีความคิดเห็นต่อการบริการด้านบุคลากรที่ไม่เหมือนกลุ่มปริญญาตรีขึ้นไป ดังนั้น จึงควรให้ความสำคัญต่อกลุ่มนักท่องเที่ยวอย่างเหมาะสมทุกกลุ่ม การใช้ภาษาพูด ภาษาเขียนให้เกิดความรู้ความเข้าใจกับนักท่องเที่ยวทุกระดับการศึกษา อีกทั้งกลุ่มนักท่องเที่ยวแบบค้างคืนที่มีความคิดเห็นต่อการบริการด้านบุคลากร ในระดับที่น้อยกว่ากลุ่มนักท่องเที่ยวแบบไป-กลับก็เช่นกัน ควรเพิ่มการบริการด้านบุคลากรให้เหมาะสมมากขึ้นสำหรับการให้บริการในเวลากลางคืน เพื่อสร้างความมั่นใจด้านความปลอดภัยให้กับนักท่องเที่ยว

4. ด้านกิจกรรมนันทนาการ ความน่าสนใจ/ตื่นเต้น/ท้าทายของกิจกรรม, ความสนุกสนาน/เพลิดเพลินของกิจกรรม และความแปลกใหม่ไม่ซ้ำซาก จำเจของกิจกรรม เป็นเรื่องที่ยุทยานแห่งชาติเขาชะเมา-เขาวง ควรปรับปรุงหรือเพิ่มเติม เนื่องจากความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวให้คะแนนเรื่องดังกล่าวน้อยกว่าเรื่องอื่น ๆ จึงเห็นควรเพิ่มสนามเด็กเล่นให้กับเด็กเล็ก และควรเพิ่มความหลากหลายในกิจกรรมเสริมด้านต่างๆ เช่น กิจกรรมการผจญภัย การไต่เชือก การไต่หน้าผาฯ ให้กับนักท่องเที่ยวที่ต้องการความสนุกสนาน ตื่นเต้น เพื่อไม่ให้เกิดความซ้ำซากจำเจ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ศึกษาเปรียบเทียบกับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวในอุทยานแห่งชาติอื่นๆ
2. ศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจของประชาชนโดยรอบสถานที่ท่องเที่ยว

บรรณานุกรม

- จุฬารัตน์ น้อยเส้น. (2548). ความคิดเห็นของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองอโยธยาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ต่อยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัดด้านการอนุรักษ์มรดกโลกทางวัฒนธรรม. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ธนาภรณ์ เมทนีสุดดี. (2543). ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มีต่อการรับบริการสื่อ วัติทัศน์ วัดพระเชตุพนวิมลมังคลารามราชวรมหาวิหาร. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (เทคโนโลยีการ วางแผนสิ่งแวดล้อมเพื่อพัฒนาชนบท). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.
- นันทนา ลิมประยูร. (2537). มูลค่าอุทยานแห่งชาติ กรณีศึกษาเกาะเสม็ด. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- เลิควลีภรณ์ อรุณชัยรัตน์. (2549). ความพึงพอใจที่มีต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการของผู้ใช้บริการสวน วชิรเบญจทัศ. วิทยานิพนธ์ ปริญญา มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการนันทนาการ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

- วราทิพย์ ธรรมสังคีติ. (2546). **ทัศนคติและพฤติกรรมการท่องเที่ยวของผู้ใช้บริการเรือสำราญอันดามัน** ปรีนเชส. ปริญญาโท บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- วิรัตน์ จุฬจำนบก. (2549). **ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวต่อการให้บริการของศูนย์วิจัย และพัฒนาประมงน้ำจืด นครสวรรค์ในการเป็นสถานที่ท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ปฐมพงษ์ กอสดาร์. (2548). **ความต้องการ ความพึงพอใจ และปัญหาของนักท่องเที่ยวที่มีต่อกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงผจญภัยบริเวณเกาะเสม็ด**. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาศาสตร์การกีฬา: บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อุทยานแห่งชาติ กรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่าและพันธุ์พืช. (2549). **แผนปฏิบัติการท่องเที่ยวเชิงนิเวศแห่งชาติ**. ภูมิศาสตร์การท่องเที่ยว.
- อุทยานแห่งชาติเขาชะเมา-เขาวง จังหวัดระยอง. (2550). **สรุปรายงานประจำปีอุทยานแห่งชาติเขาชะเมา-เขาวงจังหวัดระยอง**. เอกสารสรุปรายงานประจำปี.
- Krejcie, Robert V. & Morgan W.Daryle. (1970, Autumn). **Determining Sample Size for Research Activities**. Educational and Psychological Measurement. 30(3): 607-610.