

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่ออุทยานแห่งชาติเขาปู่-เขาย่า จังหวัดพัทลุง
The Thai Tourist Satisfaction toward Khao Pu - Khao Ya National Park,
Phatthalung Province

วิวัฒน์ จันทรกิ่งทอง^{1*}
Wiwat Jnakingthong^{1*}

¹ ช่วยศาสตราจารย์ ดร., สาขาบริหารธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยหาดใหญ่

¹ Assistant Professor Dr., Department of Business Administration, Hatyai Business School,
Hatyai University

* Corresponding author, E-mail: janwiwat@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่ออุทยานแห่งชาติเขาปู่-เขาย่าและเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทย จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยศึกษากับนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้ามาท่องเที่ยวในอุทยานแห่งชาติเขาปู่-เขาย่าจำนวน 400 คน และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ ส่วนเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความพึงพอใจในระดับปานกลางทุกด้าน ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนอง ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจ และด้านการเอาใจใส่ ยกเว้นด้านกายภาพ ซึ่งมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ในส่วนของการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทย จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีอายุ อาชีพ ภูมิลำเนา และจำนวนครั้งในการเข้ามาท่องเที่ยวแตกต่างกัน มีความพึงพอใจที่แตกต่างกัน

คำสำคัญ: ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทย อุทยานแห่งชาติเขาปู่-เขาย่า

Abstract

The purposes of this research are to study the Thai tourist satisfaction toward Khao Pu - Khao Ya National Park and compare of the subjects' personnel toward the Thai tourist satisfaction. The population sample size in this research were four hundred Thai tourists. The instrument for data collection were an accidental sampling and questionnaire. The results of this research revealed that the Thai tourist satisfaction toward Khao Pu - Khao Ya National Park in all aspects was at moderate level, including Reliability, Responsiveness, Assurance goods and Empathy except that Tangibles were rated at the high level. Regarding the comparison of personal factors toward the Thai tourist satisfaction, the results show that their different age, career, domicile and frequency of visiting did differentiate their level of satisfactions.

Keywords: Thai Tourist Satisfaction, Khao Pu - Khao Ya National Park



ความสำคัญและที่มาของปัญหา

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว หมายถึง ท่าที ความรู้สึก หรือเจตคติในทางที่ดีของนักท่องเที่ยว ที่มีต่อแหล่งท่องเที่ยว โดยการเปรียบเทียบกันระหว่างการรับรู้ของนักท่องเที่ยวกับความคาดหวังของนักท่องเที่ยวในคุณภาพบริการ 5 ด้านได้แก่ 1) ด้านกายภาพ 2) ด้านความน่าเชื่อถือ 3) ด้านการตอบสนอง 4) ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจ และ 5) ด้านการเอาใจใส่ (Noe, Uysal, & Magnini, 2010; Zeithaml et al, 2009) หากการรับรู้คุณภาพบริการของนักท่องเที่ยวมากกว่าความคาดหวังคุณภาพบริการของนักท่องเที่ยวก็ทำให้นักท่องเที่ยวเกิดความพึงพอใจมาก และทำให้นักท่องเที่ยวเกิดความรู้สึกอยากกลับมาท่องเที่ยวยังสถานที่ท่องเที่ยวแห่งนี้อีกครั้ง รวมถึงการแนะนำและบอกต่อในทางบวกต่อผู้อื่น และเต็มใจที่จะจ่ายค่าบริการทางการท่องเที่ยวที่เพิ่มขึ้น ในทางตรงกันข้ามหากการรับรู้คุณภาพบริการของนักท่องเที่ยวน้อยกว่าความคาดหวังคุณภาพบริการของนักท่องเที่ยวก็นำทำให้นักท่องเที่ยวเกิดความพึงพอใจน้อยหรือไม่พึงพอใจ และจะไม่เข้ามาท่องเที่ยวยังสถานที่ท่องเที่ยวแห่งนี้ อีก (Grigoroudis, 2009; Kotler et al., 2003; Williams & Uysal, 2003) กล่าวคือคุณภาพบริการของแหล่งท่องเที่ยวนับเป็นปัจจัยสำคัญอย่างหนึ่งในการวัดความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ทั้งนี้องค์กรให้บริการจำเป็นต้องวัดความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในทุก ๆ ปี โดยเฉพาะในช่วงที่มีจำนวนนักท่องเที่ยวลดลง เพื่อให้องค์กรจะได้ปรับปรุงคุณภาพบริการเพื่อสนองความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม (Akama & Kieti, 2003; Zeithaml et al., 2009)

อุทยานแห่งชาติเขาปู่-เขาย่า เป็นอุทยานแห่งชาติทางบกในภาคใต้ ตั้งชื่อตามภูเขาที่อยู่ในเขตอุทยานแห่งชาติ มีเนื้อที่ประมาณ 433,750 ไร่ พื้นที่ส่วนใหญ่อยู่ในจังหวัดพัทลุง และมีพื้นที่ส่วนหนึ่งอยู่ในจังหวัดนครศรีธรรมราชและจังหวัดตรัง ลักษณะภูมิประเทศส่วนใหญ่เป็นป่าเทือกเขาบรรทัด และสภาพพืชพรรณเป็นป่าดิบชื้น มีพรรณไม้หลายชนิดขึ้นอยู่อย่างหนาแน่น และมีสัตว์ป่าจำพวกสัตว์เลี้ยงลูกด้วยนม ประมาณ 60 ชนิด ในอุทยานแห่งชาติเขาปู่-เขาย่ามีสถานที่ท่องเที่ยวที่น่าสนใจ อาทิ ถ้ำมัจฉาปลาวน เป็นถ้ำขนาดกลาง ภายในถ้ำมีห้องโถงใหญ่ 3 ห้อง มีหินงอกหินย้อย ม่านหินปูน และค้างคาวอาศัยอยู่เป็นจำนวนมาก มีจิ้งโคร่ง กิ้งกือ และปลาถ้ำมีแอ่งน้ำกว้างประมาณ 10 ตารางเมตร มีกุ่ม หอย และปลาอาศัยอยู่ แหล่งท่องเที่ยวที่น่าสนใจอีกแห่งหนึ่งคือ ผาผึ้ง เป็นหน้าผาหินปูนที่มีผึ้งหลวงมาทำรังนับร้อยรังในทุก ๆ ปี ระหว่างช่วงเดือนกุมภาพันธ์ถึงเดือนเมษายน หากเดินไปตามทางไหล่เขาด้านบนสุดสามารถมองเห็นธรรมชาติพรรณไม้นานาชาติ นอกจากนี้ ยังมีน้ำตกเหรียญทอง ถ้ำวังนายพุด น้ำตกควนประ น้ำตกปากแจ่ม (กรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช, 2558)

จากสถิตินักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้ามาในอุทยานแห่งชาติเขาปู่-เขาย่า ตั้งแต่ปีงบประมาณ 2555 ถึงปีงบประมาณ 2557 มีจำนวนนักท่องเที่ยวชาวไทยลดลงอย่างต่อเนื่องทุกปี ในขณะที่จำนวนนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้ามาท่องเที่ยวอุทยานแห่งชาติทางบกในภาคใต้โดยรวมมีจำนวนเพิ่มสูงขึ้นทุกปี (กรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช, 2556) จากจำนวนที่ลดลงของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้ามาท่องเที่ยวอุทยานแห่งชาติเขาปู่-เขาย่า อาจสะท้อนถึงการลดลงของความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว เนื่องจากความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา ขึ้นอยู่กับกระบวนการที่เกิดจากการรับรู้ของแหล่งท่องเที่ยวนั้น (Hayes, 2008) ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อเขาปู่-เขาย่า เพราะการศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวจะทำให้ทราบถึงทัศนคติและความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อแหล่งท่องเที่ยวว่ามีลักษณะเป็นอย่างไร เพื่อให้ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการบริหารจัดการอุทยานแห่งชาติเขาปู่-เขาย่า สามารถตอบสนองความต้องการของ



นักท่องเที่ยวดูได้อย่างเหมาะสม อันจะนำไปสู่พฤติกรรมกรรมการท่องเที่ยวซ้ำ และการแนะนำบอกต่อในทางบวก

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่ออุทยานแห่งชาติเขาปู่-เขาย่า
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่ออุทยานแห่งชาติเขาปู่-เขาย่า จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

สมมติฐานการวิจัย

ปัจจัยส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยวชาวไทยประกอบด้วยเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ภูมิลำเนา และจำนวนครั้งในการเข้ามาท่องเที่ยวที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่ออุทยานแห่งชาติเขาปู่-เขาย่า แตกต่างกัน

ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่ออุทยานแห่งชาติเขาปู่-เขาย่า มีขอบเขตดังนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาในประเด็น ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว
2. ขอบเขตด้านพื้นที่ การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งศึกษา เฉพาะอุทยานแห่งชาติเขาปู่-เขาย่า
3. ขอบเขตด้านประชากร การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยศึกษาเฉพาะนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีอายุตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไปเข้ามาท่องเที่ยวอุทยานแห่งชาติเขาปู่-เขาย่า

ข้อจำกัดในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา และใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ โดยมีข้อจำกัด ดังนี้

1. การวิจัยเชิงพรรณนาไม่สามารถที่จะควบคุมตัวแปรที่ไม่เกี่ยวข้องได้เหมือนกับการวิจัยเชิงทดลอง ทำให้ผลการวิจัยมีอำนาจการพยากรณ์ต่ำกว่าการวิจัยเชิงทดลอง
2. ในการเก็บรวบรวมข้อมูลของนักท่องเที่ยวในอุทยานแห่งชาติเขาปู่-เขาย่า นั้น ผู้วิจัยไม่ทราบจำนวนนักท่องเที่ยวที่เข้ามาท่องเที่ยวอย่างแน่ชัดในแต่ละวัน จึงไม่สามารถใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบอาศัยความน่าจะเป็น
3. สถานการณ์ทางการท่องเที่ยวและพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวมีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา ดังนั้นผลการวิจัยนี้จะใช้ได้ในช่วงระยะเวลาหนึ่งเท่านั้น

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว

การศึกษาความพึงพอใจเริ่มมีตั้งแต่ก่อนปี ค.ศ.1960 และในปี ค.ศ.1980 ได้มีการวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้บริโภคทางการตลาด และนำไปสู่การศึกษาองค์ประกอบเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว (Wang et al., 2009) องค์การบริการที่ดีจะต้องให้ความสำคัญต่อผู้ใช้บริการและต้องค้นหาความต้องการของผู้ใช้บริการ เพื่อที่จะนำไปสู่การวางแผนตอบสนองต่อความต้องการนั้น โดยเป้าหมายสูงสุดของการบริการคือการสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้กับผู้ใช้บริการ

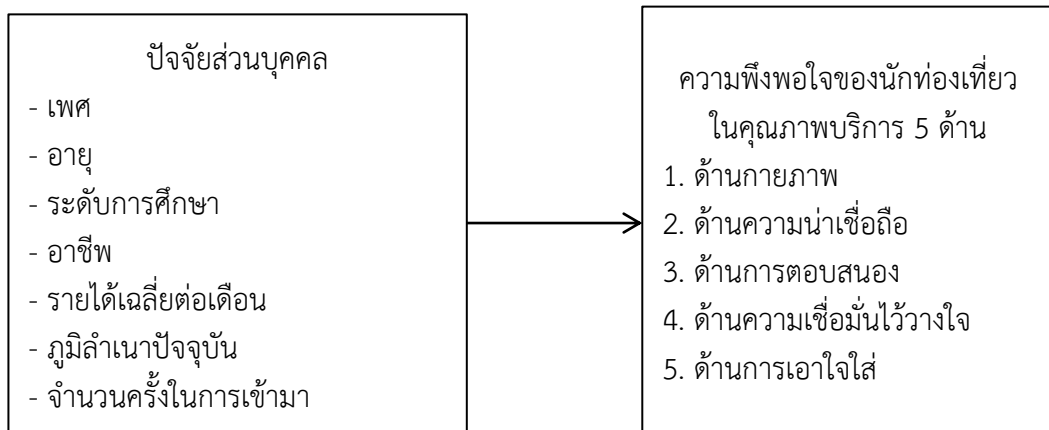


(อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดลพัฒน์กิจ, 2550) เพราะความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจะส่งผลต่อพฤติกรรมการความตั้งใจภายหลังการซื้อ ซึ่งเป็นเป้าหมายสำคัญสูงสุดที่องค์กรบริการต้องการ (ชัยสมพล ชาวประเสริฐ, 2552) ดังนั้นองค์กรที่ให้บริการจำเป็นจะต้องทราบถึงความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการ และกำหนดกลยุทธ์ที่เหมาะสมเพื่อสนองความต้องการและความคาดหวังเพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับความพึงพอใจและกลับมาใช้บริการซ้ำกับองค์กรอีก

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว หมายถึง ท่าที ความรู้สึก หรือเจตคติในทางที่ดีของนักท่องเที่ยวที่มีต่อแหล่งท่องเที่ยว โดยเกิดจากการคาดหวังของนักท่องเที่ยวก่อนการเข้ามาท่องเที่ยว และการรับรู้ของนักท่องเที่ยวหลังได้เข้ามาท่องเที่ยวแล้ว และเกิดเป็นความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ซึ่งวัดโดยคุณภาพบริการ 5 ด้าน ดังนี้

1. ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ (Tangibles) หมายถึง การที่ผู้ใช้บริการสามารถคาดคะเนการบริการที่จะได้รับได้อย่างชัดเจน โดยลักษณะของสิ่งอำนวยความสะดวกสามารถจับต้องได้เช่น ป้ายสัญลักษณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ การแต่งกายของพนักงาน เป็นต้น
2. ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการสามารถให้บริการได้ตามที่ให้ไว้กับผู้ใช้บริการได้อย่างถูกต้องเที่ยงตรงและสม่ำเสมอ
3. ด้านการตอบสนอง (Responsiveness) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการมีความพร้อมในการที่จะให้บริการผู้ใช้บริการได้อย่างทันท่วงทีตามความต้องการของผู้ใช้บริการ
4. ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจ (Assurance) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการมีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับของผู้ใช้บริการ ทำให้ผู้ใช้บริการมั่นใจในการบริการขององค์กร
5. ด้านการเอาใจใส่ (Empathy) เป็นการดูแลเอาใจใส่และให้ความสนใจต่อผู้ใช้บริการ รวมถึงให้ความสำคัญและให้เกียรติต่อผู้ใช้บริการ

กรอบแนวคิดในการวิจัย





วิธีดำเนินการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ การศึกษานี้มีวิธีการดำเนินการวิจัยดังต่อไปนี้

1. ประชากรที่ศึกษาครั้งนี้ คือ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้ามาท่องเที่ยวในอุทยานแห่งชาติเขาปู่-เขาย่า การกำหนดจำนวนประชากรโดยใช้ข้อมูลการเข้ามาท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทยโดยใช้ข้อมูลย้อนหลัง 5 ปี ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2553 – 2557 และนำจำนวนประชากรทั้ง 5 ปีมารวมกันและหาค่าเฉลี่ย ได้จำนวนประชากรทั้งสิ้น 30,751 คน (กรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช

2. การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างการใช้จำนวนประชากร 30,751 คน การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง คำนวณโดยใช้สูตรของยามาเน่ ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 โดยมีความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำจำนวน 400 ตัวอย่าง (Yamane, 1973)

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม ประกอบด้วย แบบสอบถามสำหรับเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณ แบบมาตราวัดประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ เพื่อเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้ามาท่องเที่ยวในอุทยานแห่งชาติเขาปู่-เขาย่า โดยแบ่งโครงสร้างของแบบสอบถามออกเป็น 2 ส่วน

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้บริโภค ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ภูมิภาคปัจจุบัน และจำนวนครั้งในการเข้ามา ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ (Check List)

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับความพึงใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อคุณภาพบริการ 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านกายภาพ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนอง ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจ และด้านการเอาใจใส่ แบบสอบถามมีลักษณะคำถามเป็นมาตราส่วนประมาณ (Rating Scales) ได้กำหนดเกณฑ์ในการให้คะแนน 5 ระดับ จากความพึงใจมากที่สุด (5 คะแนน) ถึงความพึงใจน้อยที่สุด (1 คะแนน)

สำหรับการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยระดับความพึงใจของนักท่องเที่ยว ใช้เกณฑ์ในการกำหนดช่วงความกว้างของข้อมูลแต่ละระดับ (บุญชม ศรีสะอาด, 2553) ดังนี้

- | | |
|------------------------------|------------------------------------|
| ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.51 - 5.00 | หมายถึง มีระดับความพึงใจมากที่สุด |
| ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.51 - 4.50 | หมายถึง มีระดับความพึงใจมาก |
| ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.51 - 3.50 | หมายถึง มีระดับความพึงใจปานกลาง |
| ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.51 - 2.50 | หมายถึง มีระดับความพึงใจน้อย |
| ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 - 1.50 | หมายถึง มีระดับความพึงใจน้อยที่สุด |

4. การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือด้านความเชื่อมั่น (Reliability) ดำเนินการโดยการนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้ (Try Out) กับนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้ามาท่องเที่ยวในอุทยานแห่งชาติทางบกในภาคใต้จำนวน 60 ตัวอย่าง โดยใช้วิธีการหาสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของ ครอนบาค ผลจากการวิเคราะห์ พบว่า ความพึงใจของนักท่องเที่ยวทุกด้านมีค่าสูงกว่า 0.71 ทุกด้าน แสดงว่าแบบสอบถามมีความเชื่อมั่นในระดับสูง

5. การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม การวิจัยครั้งนี้ใช้ระยะเวลาดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล 4 เดือน โดยผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลร่วมกับผู้ช่วยวิจัยที่ผ่านการชี้แจงในข้อคำถาม กระบวนการดำเนินการ และวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลอย่างละเอียดก่อนดำเนินการทุกครั้ง และดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลทุกเดือน โดยกำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่างในแต่ละเดือนให้สอดคล้องกับปริมาณนักท่องเที่ยวที่เข้ามาท่องเที่ยวในอุทยานแห่งชาติเขาปู่-เขาย่า เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่มีพฤติกรรม



การท่องเที่ยวที่หลากหลายครอบคลุมทุกช่วงที่มีการเปลี่ยนสภาพการท่องเที่ยว ตลอดจนให้มีการกระจาย ในช่วงวันธรรมดา วันหยุดเสาร์-อาทิตย์ และวันหยุดในเทศกาล ส่วนช่วงเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล เริ่มตั้งแต่เวลา 14.00 – 16.30 นาฬิกา โดยผู้วิจัยและผู้ช่วยวิจัยทำการเก็บข้อมูลกระจายแต่ละสถานที่ และเวลา 17.00 นาฬิกา ผู้วิจัยทำการรวบรวมแบบสอบถาม และตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อคำถาม ซึ่งจำนวนแบบสอบถามที่เก็บได้ใน 1 เดือนเฉลี่ยประมาณ 100 ตัวอย่าง ดำเนินการจนครบจำนวนกลุ่ม ตัวอย่างที่กำหนด 400 ตัวอย่าง ในการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยเลือกเฉพาะนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีอายุ ตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไปท่องเที่ยวเสร็จแล้ว โดยจะถามกลุ่มตัวอย่างก่อนที่จะให้ตอบแบบสอบถาม และใช้การ สุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ โดยผู้วิจัยให้แบบสอบถามแก่กลุ่มตัวอย่างเพื่อตอบเอง หากกลุ่มตัวอย่างคนใดมี ปัญหาทางด้านสายตา หรืออ่านหนังสือไม่ได้ ผู้วิจัยจะอ่านให้ฟัง

6. การวิเคราะห์ข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปในงานสถิติเพื่อ การวิจัย ประกอบด้วย

(1) ค่าร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ย ต่อเดือน ภูมิลำเนา และจำนวนครั้งในการเข้ามาท่องเที่ยว

(2) ค่าเฉลี่ยเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวด้านต่าง ๆ

(3) การเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวด้านต่าง ๆ โดยจำแนกตามเพศอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ภูมิลำเนา และจำนวนครั้งในการเข้ามาท่องเที่ยว ที่จำแนก เป็นสองกลุ่มที่เป็นอิสระแก่กัน โดยใช้การทดสอบค่าที (t-test) และที่จำแนกกลุ่มมากกว่าสองกลุ่มใช้การ วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และการทดสอบด้วยสถิติเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย รายคู่ (Pairwise Comparisons) โดยใช้วิธีของ Scheffe

ผลการวิจัย

จากการศึกษาข้อมูลพื้นฐานของนักท่องเที่ยวที่เข้ามาท่องเที่ยวในอุทยานแห่งชาติ เขาปู่-เขาย่า จำนวน 400 คน ผลการวิจัย พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 58 และส่วนใหญ่ อยู่ในช่วงอายุระหว่าง 15-34 ปี คิดเป็นร้อยละ 65 และนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาในระดับ ปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 36 เมื่อพิจารณาถึงอาชีพส่วนใหญ่มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน คิดเป็น ร้อยละ 23 ในส่วนรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ในช่วง 10,000-20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 29 และภูมิลำเนาปัจจุบันของนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่อยู่ในภาคใต้ โดยมีภูมิลำเนาอยู่ที่จังหวัดพัทลุงมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 16 เมื่อพิจารณาถึงจำนวนครั้งในการเข้ามา ท่องเที่ยว นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เข้ามาเป็นครั้งแรก คิดเป็นร้อยละ 78

จากผลการวิจัยเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยด้านต่าง ๆ ในอุทยาน แห่งชาติเขาปู่-เขาย่าพบว่า ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่ออุทยานแห่งชาติเขาปู่-เขา ย่า อยู่ในระดับมากเพียงด้านเดียวคือ ด้านกายภาพ ส่วนด้านอื่น ๆ มีความพึงพอใจระดับปานกลาง ประกอบด้วย ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนอง ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจ และด้านการเอาใจใส่ ดังแสดงในตาราง 1

ตารางที่ 1 ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่ออุทยานแห่งชาติเขาปู่-เขาย่า

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว	\bar{x}	ระดับความพึงพอใจ
ด้านกายภาพ	3.69	มาก
ด้านความน่าเชื่อถือ	3.44	ปานกลาง
ด้านการตอบสนอง	3.18	ปานกลาง
ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจ	3.21	ปานกลาง
ด้านการเอาใจใส่	3.36	ปานกลาง

จากผลการวิจัยเกี่ยวกับการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่ออุทยานแห่งชาติเขาปู่-เขาย่าจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า นักท่องเที่ยวที่มีอายุ และอาชีพแตกต่างกันมีความพึงพอใจ ด้านการเอาใจใส่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และนักท่องเที่ยวภูมิลำเนาแตกต่างกันมีความพึงพอใจ ด้านกายภาพแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 นอกจากนี้นักท่องเที่ยวที่มีจำนวนครั้งในการเข้าท่องเที่ยวแตกต่างกันมีความพึงพอใจ ด้านความน่าเชื่อถือ และด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ดังแสดงในตาราง 2

ตารางที่ 2 การเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวด้านต่าง ๆ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว	ทดสอบด้วย t-test	ทดสอบด้วย F-test					
	เพศ	อายุ	ระดับการศึกษา	อาชีพ	รายได้	ภูมิลำเนา	จำนวนครั้งในการเข้ามา
ด้านกายภาพ	1.18	1.57	0.68	0.81	1.85	3.41**	0.71
ด้านความน่าเชื่อถือ	1.35	1.25	1.18	0.58	0.67	0.26	2.64**
ด้านการตอบสนอง	1.69	1.83	0.73	1.36	1.13	0.68	1.64
ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจ	0.96	1.76	1.62	1.17	1.44	1.29	3.82**
ด้านการเอาใจใส่	1.62	2.94**	0.87	2.97**	0.58	0.88	1.86

** หมายถึง นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่ออุทยานแห่งชาติเขาปู่-เขาย่า พบว่า ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน ยกเว้นด้านกายภาพ นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในระดับมาก เป็นเพราะอุทยานแห่งชาติเขาปู่-เขาย่าเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่มีสถานที่ท่องเที่ยวที่สวยงามมากมาย และมีความพร้อมทั้งสาธารณูปโภคพื้นฐาน ห้องน้ำ สถานที่จอดรถ จุดชมวิว และสถานที่พักผ่อน ซึ่งสามารถสร้างความพึงพอใจให้แก่นักท่องเที่ยวได้เป็นอย่างดี สอดคล้องกับ



David and Lawton (2014) ที่ได้กล่าวไว้ว่า แหล่งท่องเที่ยวที่มีความสวยงาม และมีการบริหารจัดการด้านการท่องเที่ยวให้มีความพร้อมพร้อมของสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นอย่างครบถ้วน ย่อมสร้างความพึงพอใจแก่นักท่องเที่ยวได้เป็นอย่างดี และจากการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่ออุทยานแห่งชาติเขาปู่-เขาย่าจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่านักท่องเที่ยวที่มีอายุ และอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจ ด้านการเอาใจใส่ที่แตกต่างกัน เป็นเพราะนักท่องเที่ยวที่มีอาชีพเป็นนักศึกษา ซึ่งมีอายุระหว่าง 15-24 ปี โดยในช่วงอายุนี้นี้จะมีร่างกายแข็งแรงและสามารถท่องเที่ยวได้ด้วยตนเอง รวมถึงสามารถดูแลตนเองได้ ซึ่งมักไม่ได้รับการดูแลและเอาใจใส่จากเจ้าหน้าที่อุทยานแห่งชาติฯ มากนัก ซึ่งแตกต่างจากกลุ่มนักท่องเที่ยวที่มีอายุตั้งแต่ 55 ปีขึ้นไป ซึ่งจะเป็นผู้สูงอายุ นักท่องเที่ยวกลุ่มนี้ส่วนหนึ่งอาจจะมีปัญหาด้านสุขภาพ ดังนั้นเจ้าหน้าที่อุทยานแห่งชาติฯ จะให้การดูแลเป็นพิเศษ นอกจากนี้นักท่องเที่ยวที่มีภูมิลำเนาแตกต่างกันมีความพึงพอใจ ด้านกายภาพแตกต่างกัน เป็นเพราะนักท่องเที่ยวที่มีภูมิลำเนาอยู่ในจังหวัดพัทลุง หรือจังหวัดที่ใกล้กับอุทยานแห่งชาติเขาปู่-เขาย่า มีความสะดวกในการเดินทางเข้ามาท่องเที่ยว ซึ่งต่างจากนักท่องเที่ยวที่มีภูมิลำเนาในจังหวัดอื่น ๆ ที่ไกลจากอุทยานแห่งชาติเขาปู่-เขาย่า ต้องใช้เวลาและระยะทางในการเดินทางมาก จึงรู้สึกว่าจะไม่ค่อยสะดวกในการเดินทางเข้ามาท่องเที่ยว นอกจากนี้นักท่องเที่ยวที่มีจำนวนครั้งในการเข้าท่องเที่ยวแตกต่างกันมีความพึงพอใจ ด้านความน่าเชื่อถือ และด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจแตกต่างกัน เป็นเพราะนักท่องเที่ยวที่มีจำนวนครั้งในการเข้ามาท่องเที่ยวตั้งแต่ 3 ครั้งขึ้นไปใน 1 ปี จึงมีความคุ้นเคยกับสถานที่ท่องเที่ยวและเจ้าหน้าที่อุทยานแห่งชาติฯ เป็นอย่างดี ดังนั้นนักท่องเที่ยวกลุ่มนี้จึงให้ความเชื่อถือและให้ความไว้วางใจในการให้บริการของอุทยานแห่งชาติเขาปู่-เขาย่า ซึ่งต่างจากนักท่องเที่ยวที่มีจำนวนครั้งในการเข้ามาท่องเที่ยวครั้งแรก ยังไม่มีความคุ้นเคยกับแหล่งท่องเที่ยวและเจ้าหน้าที่อุทยานแห่งชาติฯ จึงยังไม่ไว้วางใจและให้ความเชื่อถือมากนัก

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่ออุทยานแห่งชาติเขาปู่-เขาย่า จำนวนอยู่ในระดับปานกลาง 4 ด้าน ประกอบด้วย ความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนอง ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจ และด้านการเอาใจใส่ ยกเว้นด้านกายภาพ นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ดังนั้นให้ผู้บริหารภาครัฐที่มีส่วนในการบริหารจัดการอุทยานแห่งชาติ เขาปู่-เขาย่า จึงควรให้ความสำคัญกับคุณภาพบริการทั้ง 4 ด้านที่ผลการประเมินความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง โดยควรกำหนดนโยบายมุ่งเน้นการให้บริการที่ดี และการบริการด้วยใจ เพื่อตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวให้เกิดความพึงพอใจในระดับมากทุก ๆ ด้าน ดังนี้

1. ด้านความน่าเชื่อถือ เช่น การให้ข้อมูลต่าง ๆ การกำหนดวัน เวลาเปิด-ปิด การกำหนดราคาสินค้าและบริการที่ชัดเจน
2. ด้านการตอบสนอง เช่น ความกระตือรือร้น ความเต็มใจให้บริการ ความพร้อมในการช่วยเหลือและจำนวนเจ้าหน้าที่ที่เพียงพอต่อการให้บริการ
3. ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจ เช่น ระบบการเตือนภัย อุปกรณ์เพื่อความปลอดภัย ห้องปฐมพยาบาล เป็นต้น
4. ด้านการเอาใจใส่ เช่น การดูแลเอาใจใส่ ความเป็นมิตร การให้เกียรติ และการรับฟังคำแนะนำและคำติชม



ในส่วนของการเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป ผู้ที่สนใจควรนำผลวิจัยไปต่อยอดและทำการวิจัย โดยการวัดความพึงพอใจ ด้านอื่น ๆ การวิจัยวัดความภักดีของนักท่องเที่ยว การวิจัยแบบผสมผสาน ระหว่างวิธีการเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ โดยตั้งเจ้าหน้าที่ของรัฐที่มีส่วนเกี่ยวข้อง คนในชุมชนเข้ามามีส่วนร่วม เช่น การจัดประชุมกลุ่มย่อย จัดเวทีสัมมนา หรือจัดทำ Focus Group เป็นต้น เพราะความร่วมมือและช่วยกันในการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว ทำให้เกิดความรักและหวงแหนในแหล่งท่องเที่ยว นั่นตลอดจนส่งผลให้แหล่งท่องเที่ยวมีความยั่งยืน นอกจากนี้ควรศึกษาถึงแหล่งท่องเที่ยวในอุทยานแห่งชาติ เขาย่า-เขาย่าในเชิงอนุรักษ์ เพื่อรักษาแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติที่สวยงามให้คงอยู่สืบไปตราบชั่วลูกชั่วหลาน

บรรณานุกรม

- กรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช. (2558). สถิตินักท่องเที่ยวอุทยานแห่งชาติ. สืบค้น 9 มีนาคม 2558. จาก: http://www.dnp.go.th/nprd/develop/stat_tourist.php
- บุญชม ศรีสะอาด. (2553). *การวิจัยเบื้องต้น* (พิมพ์ครั้งที่ 8). กรุงเทพฯ: สิริวิยาศาสตร์.
- Akama, J. S., & Kieti, D. M. (2003). Measuring tourist satisfaction with Kenya's wildlife safari: a case study of Tsavo West National Park. *Tourism Management*, 24(1), 73-81.
- David, W. & Lawton, L. (2014). *Tourism Management* (5th ed.). Milton, Qld. : John Wiley & Sons.
- Grigoroudis, E. (2009). *Customer satisfaction evaluation*. New York: Springer.
- Hayes, B. E. (2008). *Measuring Customer Satisfaction and Loyalty : Survey Design, Use, and Statistical Analysis Methods*. 3rd ed. Milwaukee, WI: ASQ Quality Press.
- Noe, F. P., Uysal, M., & Magnini, V. P. (2010). *Tourist customer service satisfaction: an encounter approach*. New York: Routledge.
- Williams, J. A., & Uysal, M. (2003). *Current issues and development in hospitality and tourism satisfaction*. Binghamton, NY, USA: Haworth Hospitality Press.
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis*. 3rd ed. New York: Harper and Row.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2009). *Services marketing : integrating customer focus across the firm* (5th ed.). Boston: McGraw-Hill Irwin.