



# ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อ อุทยานแห่งชาติทางบกในภาคใต้ของประเทศไทย The Thai Tourist Satisfaction toward National Parks Land in Southern Thailand

- ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. วิวัฒน์ จันทร์กิ่งทอง
- สาขาวิชาการตลาด คณะบริหารธุรกิจ
- มหาวิทยาลัยหาดใหญ่
- 
- **Assistant Professor Dr. Wiwat Jankingthong**
- Department of Marketing, Hatyai Business School
- Hatyai University
- E-mail: janwivat@gmail.com

## บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่ออุทยานแห่งชาติทางบกในภาคใต้ของประเทศไทย และเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทย จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยศึกษากับนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้ามาท่องเที่ยวในอุทยานแห่งชาติทางบกในภาคใต้ของประเทศไทย จำนวน 800 คน และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ ส่วนเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม ผลการวิจัย พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความพึงพอใจในระดับปานกลางทุกด้าน เช่น ด้านสินค้าที่ขาย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการตั้งราคาสินค้าและบริการ ด้านความสะดวกในการเข้ามาท่องเที่ยว ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ และด้านกฎระเบียบ ยกเว้นด้านความสะดวกและสวยงามของแหล่งท่องเที่ยว ซึ่งมีความพึงพอใจในระดับสูง ในส่วนของการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทย จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ภูมิฐานะ และจำนวนครั้งในการเข้ามาท่องเที่ยวแตกต่างกันมีความพึงพอใจที่แตกต่างกัน

**คำสำคัญ:** ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ชาวไทย อุทยานแห่งชาติทางบกในภาคใต้ของประเทศไทย

## Abstract

The purposes of this research are to study the Thai tourist satisfaction toward National Parks Land in Southern Thailand and compare of the subjects' personnel toward the Thai tourist satisfaction. The Population sampling in this research were eight hundred Thai tourists. The instrument for data collection was an accidental sampling and questionnaire. The results of this research revealed that the level of Thai tourist satisfaction toward National Parks Land in Southern Thailand was in all aspects moderate level; goods for sale, facilities, goods and services pricing, traveling comfort, publicity, services rendered by the officials, and the venue's rules and regulations except that the cleanliness and attractiveness, aspects were at the high level. In term of compares of the subjects' personnel toward the Thai tourist satisfaction, the results show that their different age, education level, career, monthly income and frequency of visiting did differentiate their level of satisfactions.

**Keywords:** Thai Tourist Satisfaction, National Parks Land in Southern Thailand

## ความสำคัญและที่มาของปัญหา

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อระบบเศรษฐกิจของโลก โดยส่งผลต่อการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศเป็นอย่างมากทั้งประเทศที่พัฒนาแล้วและกำลังพัฒนา อีกทั้งยังมีแนวโน้มที่จะทวีความสำคัญมากขึ้นในอนาคต ทั้งนี้เพราะอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวสามารถสร้างรายได้มหาศาล และรายได้จากการท่องเที่ยวก็นับเป็นแหล่งเงินทุนที่สำคัญต่อการพัฒนาประเทศให้เจริญก้าวหน้ายิ่งขึ้นไป อีกทั้งยังช่วยสร้างงานสร้างอาชีพอย่างมากมายและกว้างขวาง เนื่องจากอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวมีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับแทบทุกภาคธุรกิจด้านการบริการ (Holloway and Humphreys, 2012: 1-2) โดยหน่วยงานของแต่ละธุรกิจใ่อุตสาหกรรมท่องเที่ยวต่างมีเป้าหมายที่จะดำเนินงานเพื่อความอยู่รอดและเจริญรุ่งเรือง โดยมุ่งให้ความสำคัญแก่นักท่องเที่ยวด้วยการสร้าง

ความพึงพอใจแก่นักท่องเที่ยว (บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา, 2555: 18-19)

ประเทศไทยมีแหล่งท่องเที่ยวมากมาย โดยเฉพาะภาคใต้ของประเทศไทยเป็นดินแดนที่อุดมสมบูรณ์ด้วยผืนป่าดิบซึ่งเป็นถิ่นอาศัยของสรรพชีวิตที่น่าสนใจ ไม่เพียงเท่านั้น ศิลปวัฒนธรรมของชาวยังโดดเด่นมีเอกลักษณ์ ส่วนวิถีชีวิตนั้นก็เปี่ยมเสน่ห์ชวนให้เข้าไปสัมผัสและเรียนรู้อย่างใกล้ชิด (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2555) อุทยานแห่งชาติทางบกในภาคใต้ นับว่าเป็นสถานที่ท่องเที่ยวที่สวยงามและได้รับความนิยมจากนักท่องเที่ยวชาวไทยจำนวนมาก จากสถิตินักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้าไปในอุทยานแห่งชาติทางบกในภาคใต้ ปีงบประมาณ 2554 พบว่า มีจำนวนนักท่องเที่ยวลดลง 168,373 คน คิดเป็นร้อยละ 28.38 เปรียบเทียบกับปีงบประมาณ 2553 ซึ่งแตกต่างจากการเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวอุทยานแห่งชาติทางทะเลในภาคใต้ของนักท่องเที่ยว

ชาวไทย พบว่า ปีงบประมาณ 2554 มีจำนวนเพิ่มขึ้น 52,940 คน คิดเป็นร้อยละ 11.13 โดยเปรียบเทียบกับปีงบประมาณ 2553 (กรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช, 2555) ซึ่งจำนวนนักท่องเที่ยวที่ลดลง จะส่งผลต่อรายได้ของอุทยานแห่งชาติ อีกทั้งยังส่งผลต่อคนในชุมชนที่ประกอบธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว เช่น ร้านอาหาร ร้านขายสินค้าพื้นเมือง ร้านขายสินค้าเกษตร เป็นต้น (รายได้ผันแปรไปกับจำนวนนักท่องเที่ยว, 2554)

จากจำนวนที่ลดลงของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้ามาท่องเที่ยวอุทยานแห่งชาติทางบกในภาคใต้ของประเทศไทย เป็นสิ่งที่สะท้อนถึงการลดลงของความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว เนื่องจากความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาขึ้นอยู่กับกระบวนการที่เกิดจากการรับรู้ของแหล่งท่องเที่ยว นั้น โดยความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวนับว่าเป็นเป้าหมายสูงสุดและสำคัญที่สุดของงานบริการทางด้านการท่องเที่ยว การสร้างความพึงพอใจให้นักท่องเที่ยวจนเกิดความรู้สึกดี มีความประทับใจ และกลับมาใช้บริการอีกถือว่าเป็นความสำเร็จของหน่วยงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวอย่างแท้จริง (Hayes, 2008: 4-5) ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่ออุทยานแห่งชาติทางบกในภาคใต้ของประเทศไทย เพราะการศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวจะทำให้ทราบถึงทัศนคติและความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อแหล่งท่องเที่ยวว่ามีลักษณะเป็นอย่างไร เพื่อให้ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการบริหารจัดการอุทยานแห่งชาติทางบกในภาคใต้ของประเทศไทยสามารถตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวได้อย่างเหมาะสม อันจะนำไปสู่พฤติกรรมนักท่องเที่ยว และการแนะนำบอกต่อในทางบวก

## วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่ออุทยานแห่งชาติทางบกในภาคใต้ของประเทศไทย
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่ออุทยานแห่งชาติทางบกในภาคใต้ของประเทศไทย จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

## สมมติฐานการวิจัย

ปัจจัยส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยวชาวไทย ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ภูมิลำเนา และจำนวนครั้งในการเข้ามาท่องเที่ยวที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่ออุทยานแห่งชาติทางบกในภาคใต้ของประเทศไทยแตกต่างกัน

## ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่ออุทยานแห่งชาติทางบกในภาคใต้ของประเทศไทย มีขอบเขตดังนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาในประเด็นความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว
2. ขอบเขตด้านพื้นที่ การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งศึกษาเฉพาะอุทยานแห่งชาติทางบกในภาคใต้ของประเทศไทย
3. ขอบเขตด้านประชากร การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยศึกษาเฉพาะนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีอายุตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป ที่เข้ามาท่องเที่ยวอุทยานแห่งชาติทางบกในภาคใต้ของประเทศไทย

## ข้อจำกัดในการวิจัย

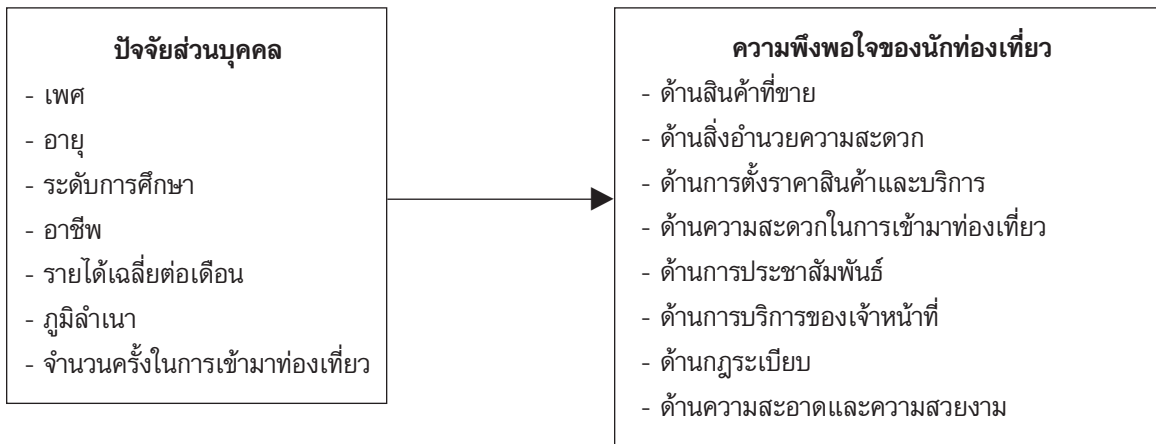
การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา และใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ โดยมีข้อจำกัด ดังนี้

1. การวิจัยเชิงพรรณนาไม่สามารถที่จะควบคุมตัวแปรที่ไม่เกี่ยวข้องได้เหมือนกับการวิจัยเชิงทดลอง ทำให้ผลการวิจัยมีอำนาจการพยากรณ์ต่ำกว่าการวิจัยเชิงทดลอง

2. ในการเก็บรวบรวมข้อมูลของนักท่องเที่ยวในอุทยานแห่งชาติทางบกในภาคใต้ของประเทศไทยนั้น ผู้วิจัยไม่ทราบจำนวนนักท่องเที่ยวที่เข้ามาท่องเที่ยวอย่างแน่ชัดในแต่ละวัน จึงไม่สามารถใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบอาศัยความน่าจะเป็น

3. สถานการณ์ทางการท่องเที่ยวและพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวมีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา ดังนั้นผลการวิจัยนี้จะใช้ได้ในช่วงระยะเวลาหนึ่งเท่านั้น

## กรอบแนวคิดในการวิจัย



## วิธีดำเนินการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ การศึกษาครั้งนี้มีวิธีการดำเนินการวิจัยดังต่อไปนี้

1. ประชากรที่ศึกษาครั้งนี้ คือ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้ามาท่องเที่ยวในอุทยานแห่งชาติทางบกในภาคใต้ของประเทศไทย การกำหนดจำนวนประชากรใช้ข้อมูลการเข้ามาท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทย โดยใช้ข้อมูลย้อนหลัง 5 ปี ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2550-2554 และนำจำนวนประชากรทั้ง 5 ปีมารวมกันและหาค่าเฉลี่ย ได้จำนวนประชากร

ทั้งสิ้น 525,727 คน (กรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช, 2555)

2. การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ใช้จำนวนประชากร 525,727 คน การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างคำนวณโดยใช้สูตรของยามานะ ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 โดยมีความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำจำนวน 400 ตัวอย่าง (Yamane, 1973: 125) เนื่องจากแบบสอบถามที่ตัวอย่างตอบอาจขาดความสมบูรณ์ ผู้วิจัยจึงเพิ่มขนาดตัวอย่างเป็น 2 เท่าของกลุ่มตัวอย่าง

ขั้นต่ำ ทำให้งานวิจัยนี้มีกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 800 ตัวอย่าง จากนั้นผู้วิจัยจึงคัดเลือกอุทยานแห่งชาติทางบกในภาคใต้ร้อยละ 50 เพื่อเป็นตัวแทนของอุทยานแห่งชาติทางบกในภาคใต้ในการเก็บแบบสอบถาม ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างโดยอาศัยความน่าจะเป็น (Probability Sampling) โดยเลือกวิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling)

ด้วยการจับสลากชื่ออุทยานแห่งชาติทางบกในภาคใต้จำนวน 9 แห่งจากจำนวนทั้งหมด 18 แห่ง จากนั้นกำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่างของอุทยานแห่งชาติทางบกในภาคใต้ทั้ง 9 แห่งอย่างเป็นสัดส่วน (Proportional Sampling) เพื่อให้ได้จำนวน 800 ตัวอย่าง ดังแสดงในตารางที่ 1

**ตารางที่ 1** กลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอุทยานแห่งชาติทางบกในภาคใต้แต่ละแห่ง

อุทยานแห่งชาติทางบกในภาคใต้	จังหวัด	จำนวนนักท่องเที่ยวเฉลี่ยต่อปี (คน/ครั้ง) ย้อนหลัง 5 ปี	จำนวนกลุ่มตัวอย่างของอุทยานแห่งชาติทางบก
1. เขาสก	สุราษฎร์ธานี	61,795	153
2. น้ำตกหวาง	ระนอง	44,322	110
3. เขาลวง	นครศรีธรรมราช	74,786	185
4. เขานมเบญจา	กระบี่	6,510	16
5. ศรีพังงา	พังงา	4,334	11
6. เขาน้ำค้าง	สงขลา	2,503	6
7. เขาปู่-เขาย่า	พัทลุง	44,897	111
8. น้ำตกทรายขาว	ปัตตานี	82,261	203
9. บางกลาง	ยะลา	2,169	5
<b>รวม</b>		<b>323,577</b>	<b>800</b>

3. การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือด้านความเชื่อมั่น (Reliability) ดำเนินการโดยการนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้ (Try Out) กับนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้ามาท่องเที่ยวในอุทยานแห่งชาติทางบกในภาคใต้จำนวน 60 ตัวอย่าง โดยใช้วิธีการหาสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค ผลจากการวิเคราะห์ พบว่าความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวทุกด้านมีค่าสูงกว่า 0.71 ทุกด้าน แสดงว่าแบบสอบถามมีความเชื่อมั่นในระดับสูง

4. การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม การวิจัยครั้งนี้ใช้ระยะเวลาดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล 4 เดือน โดยผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลร่วมกับผู้ช่วยวิจัยที่ผ่านการชี้แจงในข้อคำถาม กระบวนการดำเนินการ และวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลอย่างละเอียดก่อนดำเนินการทุกครั้ง และดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลทุกเดือน โดยกำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่างในแต่ละเดือนให้สอดคล้องกับปริมาณนักท่องเที่ยวที่เข้ามาท่องเที่ยวในอุทยานแห่งชาติ

ทางบกในภาคใต้ เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่มีพฤติกรรม การท่องเที่ยวที่หลากหลายครอบคลุมทุกช่วงที่มีการ เปลี่ยนสภาพการท่องเที่ยว ตลอดจนให้มีการกระจาย ในช่วงวันธรรมดา วันหยุดเสาร์-อาทิตย์ และวันหยุด ในเทศกาล ส่วนช่วงเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลเริ่ม ตั้งแต่เวลา 14.00-16.30 น. โดยผู้วิจัยและผู้ช่วย วิจัยเก็บข้อมูลกระจายแต่ละสถานที่ และเวลา 17.00 น. ผู้วิจัยรวบรวมแบบสอบถาม และตรวจสอบ ความสมบูรณ์ของข้อคำถาม จำนวนแบบสอบถาม ที่เก็บได้ใน 1 เดือนเฉลี่ยประมาณ 200 ตัวอย่าง ดำเนินการจนครบจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่กำหนด 800 ตัวอย่าง ในการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยเลือก เฉพาะนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีอายุตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป ที่ท่องเที่ยวเสร็จแล้ว โดยจะถามกลุ่มตัวอย่างก่อนที่จะ ให้ตอบแบบสอบถาม และใช้การสุ่มตัวอย่างแบบ บังเอิญ โดยผู้วิจัยให้แบบสอบถามแก่กลุ่มตัวอย่าง เพื่อตอบเอง หากกลุ่มตัวอย่างคนใดมีปัญหาทาง ด้านสายตา หรืออ่านหนังสือไม่ได้ ผู้วิจัยจะอ่านให้ฟัง

5. การวิเคราะห์ข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลด้วย การใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปในงานสถิติเพื่อ การวิจัย ประกอบด้วย

(1) ค่าร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ภูมิฐานะ และจำนวนครั้งในการเข้ามาท่องเที่ยว

(2) ค่าเฉลี่ยเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจ ของนักท่องเที่ยวด้านต่าง ๆ

(3) การเปรียบเทียบความพึงพอใจของ นักท่องเที่ยวด้านต่าง ๆ โดยจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ภูมิฐานะ และจำนวนครั้งในการเข้ามาท่องเที่ยว ซึ่งจำแนก เป็นสองกลุ่มที่เป็นอิสระแก่กัน โดยใช้การทดสอบ

ค่าที (t-test) และที่จำแนกกลุ่มมากกว่าสองกลุ่มใช้ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และการทดสอบด้วยสถิติเปรียบเทียบ ค่าเฉลี่ยรายคู่ (Pairwise Comparisons) โดยใช้วิธี ของ Tukey's test

6. เกณฑ์การให้คะแนนตัวแปร ให้คะแนน ตามระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว 5 ระดับ

- (1) ความพึงพอใจมากที่สุด 5 คะแนน
- (2) ความพึงพอใจมาก 4 คะแนน
- (3) ความพึงพอใจปานกลาง 3 คะแนน
- (4) ความพึงพอใจน้อย 2 คะแนน
- (5) ความพึงพอใจน้อยที่สุด 1 คะแนน

การวิเคราะห์ผลใช้การแบ่งเกณฑ์ตามช่วง คะแนนดังนี้

3.67-5.00 คะแนน หมายถึง มีระดับความ พึงพอใจอยู่ในระดับมาก

2.34-3.66 คะแนน หมายถึง มีระดับความ พึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

1.00-2.33 คะแนน หมายถึง มีระดับความ พึงพอใจอยู่ในระดับน้อย

## ผลการวิจัย

จากการศึกษาข้อมูลพื้นฐานของนักท่องเที่ยวที่ เข้ามาท่องเที่ยวในอุทยานแห่งชาติทางบกในภาคใต้ ของประเทศไทย จำนวน 800 คน ผลการวิจัย พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 55.10 และส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุระหว่าง 15-34 ปี คิดเป็นร้อยละ 60.50 และนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 34.90 เมื่อพิจารณาถึงอาชีพส่วนใหญ่มีอาชีพเป็น พนักงานบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 22.90 ในส่วน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ในช่วง 10,000-20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 26.40 ภูมิสำเนาปัจจุบันของนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่อยู่ในภาคใต้ โดยมีภูมิสำเนาอยู่ที่จังหวัดนครศรีธรรมราชมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 14.90 และนักท่องเที่ยวที่เข้ามาท่องเที่ยวมากที่สุดจากจังหวัดอื่นที่ไม่ใช่ภาคใต้คือ กรุงเทพฯ คิดเป็นร้อยละ 1.50 เมื่อพิจารณาถึงจำนวนครั้งในการเข้ามาท่องเที่ยว นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เข้ามาเป็นครั้งแรก คิดเป็นร้อยละ 77.10

จากผลการวิจัยเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยด้านต่าง ๆ ในอุทยานแห่งชาติทางบกในภาคใต้ของประเทศไทย พบว่าระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่ออุทยานแห่งชาติทางบกในภาคใต้ของประเทศไทยอยู่ในระดับมากเพียงด้านเดียว คือ ด้านความสะอาดและสวยงามของแหล่งท่องเที่ยว ส่วนด้านอื่น ๆ มีความพึงพอใจระดับปานกลาง ประกอบด้วย ด้านสินค้าที่ขาย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการตั้งราคาสินค้าและบริการ ด้านความสะดวกในการเข้ามาท่องเที่ยว ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ และด้านกฎระเบียบ ดังแสดงในตารางที่ 2

**ตารางที่ 2** ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่ออุทยานแห่งชาติทางบกในภาคใต้ของประเทศไทย

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว	$\bar{x}$	ระดับความพึงพอใจ
ด้านสินค้าที่ขาย	3.09	ปานกลาง
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	2.84	ปานกลาง
ด้านการตั้งราคาสินค้าและบริการ	3.18	ปานกลาง
ด้านความสะดวกในการเข้ามาท่องเที่ยว	3.21	ปานกลาง
ด้านการประชาสัมพันธ์	2.46	ปานกลาง
ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่	2.97	ปานกลาง
ด้านกฎระเบียบ	3.52	ปานกลาง
ด้านความสะอาดและสวยงามของแหล่งท่องเที่ยว	4.05	มาก

จากผลการวิจัยเกี่ยวกับการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่ออุทยานแห่งชาติทางบกในภาคใต้ของประเทศไทย จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า นักท่องเที่ยวที่มีอายุและอาชีพที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจด้านกฎระเบียบที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และนักท่องเที่ยวที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการตั้งราคาสินค้าและบริการ

ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 นอกจากนี้ นักท่องเที่ยวที่มีภูมิสำเนาแตกต่างกันมีความพึงพอใจด้านความสะดวกในการเข้ามาท่องเที่ยวแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ในขณะที่นักท่องเที่ยวที่มีจำนวนครั้งในการเข้ามาท่องเที่ยวต่างกันมีความพึงพอใจด้านความสะอาดและความสวยงามแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ดังแสดงในตารางที่ 3



**ตารางที่ 3** การเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวด้านต่าง ๆ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ความพึงพอใจของ นักท่องเที่ยว	การทดสอบด้วย t-test	การทดสอบด้วย F-test					
	เพศ (t)	อายุ (F)	ระดับ การศึกษา (F)	อาชีพ (F)	รายได้ (F)	ภูมิลำเนา (F)	จำนวนครั้ง ในการเข้ามา (F)
ด้านสินค้าที่ขาย	1.25	1.49	0.61	0.86	1.94	0.57	0.72
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	1.24	1.08	0.92	0.63	<b>2.81**</b>	0.23	1.85
ด้านการตั้งราคาสินค้า และบริการ	1.87	1.90	0.62	1.49	<b>4.06**</b>	0.53	1.78
ด้านความสะดวก ในการเข้ามาท่องเที่ยว	0.81	1.89	1.76	1.26	1.43	<b>3.67**</b>	<b>3.85**</b>
ด้านการประชาสัมพันธ์	1.76	1.62	0.94	0.99	0.47	0.83	1.81
ด้านการบริการของ เจ้าหน้าที่	1.87	1.14	0.69	0.31	0.52	0.46	1.49
ด้านกฎระเบียบ	1.83	<b>2.93**</b>	0.71	<b>3.31**</b>	1.89	0.92	1.74
ด้านความสะอาด และความสวยงาม	0.71	0.85	0.79	0.53	0.47	1.56	<b>4.82**</b>

\*\* หมายถึง นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

### สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่ออุทยานแห่งชาติทางบกในภาคใต้ของประเทศไทย พบว่า ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน ยกเว้นด้านความสะดวกและสวยงามของแหล่งท่องเที่ยว นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในระดับสูง เป็นเพราะอุทยานแห่งชาติทางบกในภาคใต้ของประเทศไทยมีแหล่งท่องเที่ยวที่สวยงามมากมายและมีความสะอาดเมื่อนักท่องเที่ยวเข้ามาท่องเที่ยวจึงเกิดความประทับใจ

จากการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่ออุทยานแห่งชาติทางบกในภาคใต้ของประเทศไทย จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า นักท่องเที่ยวที่มีอายุและอาชีพที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจด้านกฎระเบียบที่แตกต่างกัน เป็นเพราะนักท่องเที่ยวที่มีอายุตั้งแต่ 15-24 ปี ซึ่งส่วนใหญ่มีอาชีพเป็นนักศึกษาไม่ต้องการให้มีกฎระเบียบมาก เนื่องจากนักท่องเที่ยวกลุ่มนี้ส่วนใหญ่เป็นกลุ่มวัยรุ่นที่มีความคิดคะนองต้องการท่องเที่ยวแบบโลดโผน และมักส่งเสียงดังทำความรบกวนผู้อื่น ซึ่งในกฎระเบียบได้ห้ามการ



กระทำดังกล่าว ในขณะที่กลุ่มที่เป็นผู้ใหญ่ โดยเฉพาะกลุ่มผู้สูงอายุมีความต้องการท่องเที่ยวที่เรียบง่าย ไม่วุ่นวายจึงมีความต้องการให้มีกฎระเบียบที่เคร่งครัด นอกจากนี้นักท่องเที่ยวที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการตั้งราคาสินค้าและบริการที่แตกต่างกัน เป็นเพราะนักท่องเที่ยวที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนสูงมีกำลังซื้อได้มากจึงมีความต้องการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมาก ตลอดจนไม่หวั่นไหวต่อการตั้งราคาสินค้าและบริการที่สูง เนื่องจากนักท่องเที่ยวกลุ่มนี้มีความสามารถที่จะจ่ายได้ ในทางตรงกันข้าม นักท่องเที่ยวที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำมีกำลังซื้อน้อยทำให้ความต้องการสิ่งอำนวยความสะดวกไม่มากนัก รวมถึงหากราคาสินค้าและบริการมีราคาสูง นักท่องเที่ยวกลุ่มนี้ย่อมไม่มีความสามารถจ่ายได้ นอกจากนี้นักท่องเที่ยวที่มีภูมิลำเนาและจำนวนครั้งในการเข้ามาที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจด้านความสะดวกในการเข้ามาท่องเที่ยวที่แตกต่างกัน เป็นเพราะนักท่องเที่ยวที่มีจำนวนครั้งในการเข้ามาท่องเที่ยวตั้งแต่ 3 ครั้งขึ้นไปใน 1 ปี โดยส่วนใหญ่มีภูมิลำเนาใกล้กับอุทยานแห่งชาติทางบกในภาคใต้ของประเทศไทย นักท่องเที่ยวกลุ่มนี้สามารถเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวได้ปีละหลายครั้ง เนื่องจากใช้เวลาและระยะทางในการเดินทางไม่นาน จึงมีความสะดวกในการเข้ามาท่องเที่ยว ซึ่งแตกต่างจากนักท่องเที่ยวที่มีภูมิลำเนาอยู่ต่างจังหวัด โดยเฉพาะนักท่องเที่ยวที่มีภูมิลำเนาที่ไม่ใช่ภาคใต้ นักท่องเที่ยวกลุ่มนี้มีระยะทางในการเดินทางเข้ามาไกลกว่า และใช้เวลาในการเดินทางนานกว่า จึงเกิดความรู้สึกที่ไม่สะดวกในการเข้ามาท่องเที่ยว ตลอดจนไม่สามารถเข้ามาท่องเที่ยวได้หลายครั้งในระยะเวลา 1 ปี นอกจากนี้ นักท่องเที่ยวที่มีจำนวนครั้งในการเข้ามาท่องเที่ยวต่างก็มีความพึงพอใจด้านความสะดวกและความสวยงามแตกต่าง

กัน เป็นเพราะนักท่องเที่ยวที่เข้ามาท่องเที่ยวเป็นครั้งที่ 3 ขึ้นไป ล้วนเป็นนักท่องเที่ยวที่มีความประทับใจในความสะดวกและความสวยงามของแหล่งท่องเที่ยว ซึ่งต่างจากนักท่องเที่ยวที่เข้ามาท่องเที่ยวครั้งแรก มีทั้งที่ประทับใจและไม่ประทับใจในความสะดวกและความสวยงามของแหล่งท่องเที่ยว

## ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่ออุทยานแห่งชาติทางบกในภาคใต้ของประเทศไทยจำนวน 7 ด้านในระดับปานกลาง ประกอบด้วย ด้านสินค้าที่ขาย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการตั้งราคาสินค้าและบริการ ด้านความสะดวกในการเข้ามาท่องเที่ยว ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ และด้านกฎระเบียบ ยกเว้นด้านความสะดวกและสวยงามของแหล่งท่องเที่ยว นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในระดับสูง ดังนั้นผู้บริหารภาครัฐที่มีส่วนในการบริหารจัดการอุทยานแห่งชาติทางบกในภาคใต้ของประเทศไทย จึงควรให้ความสำคัญกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวทั้ง 7 ด้านที่ผลการประเมินความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง โดยการกำหนดนโยบายและกิจกรรม/โครงการเพื่อพัฒนาส่วนประสมการตลาด บริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวให้เกิดความพึงพอใจในระดับมาก

ในส่วนของข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป ผู้ที่สนใจควรนำผลวิจัยไปต่อยอดและทำการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยตั้งเจ้าหน้าที่ของรัฐที่มีส่วนเกี่ยวข้อง คนในชุมชนเข้ามามีส่วนร่วม เช่น การจัดประชุมกลุ่มย่อย จัดเวทีสัมมนา หรือจัดทำ Focus Group เป็นต้น เพราะความร่วมมือและช่วยกันในการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว ทำให้เกิดความรักและ

วางแผนในแหล่งท่องเที่ยวที่อื่นนั้น ตลอดจนส่งผลให้แหล่งท่องเที่ยวมีความยั่งยืน นอกจากนี้ควรศึกษาถึงแหล่งท่องเที่ยวในอุทยานแห่งชาติทางบกในภาคใต้ของประเทศไทยในเชิงอนุรักษ์ เพื่อรักษาแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติที่สวยงามให้คงอยู่สืบไปตราบชั่วลูกชั่วหลาน และเป็นการปลูกจิตสำนึกให้นักท่องเที่ยวให้รู้จักการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ และมีความห่วงแหนทรัพยากรธรรมชาติ โดยช่วยกันสอดส่องดูแลไม่ให้ใครมาทำลาย หรือแปรเปลี่ยนสภาพเป็นอย่างอื่น

## บรรณานุกรม

- Hayes, B. E. 2008. **Measuring Customer Satisfaction and Loyalty: Survey Design, Use, and Statistical Analysis Methods**. 3<sup>rd</sup> ed. Milwaukee, WI: ASQ Quality Press.
- Holloway, J. C., and Humphreys, C. 2012. **The Business of Tourism**. 9<sup>th</sup> ed. Harlow: Pearson.
- Jankingthong, Korkeaw. 2014. "The Influential Behavior of Individual, Group, and Organizational Levels towards Police Station Performance in the Task of Providing Security for the Public." **Silpakorn University Journal** 14,1: 7-18.
- Jankingthong, Wiwat, and Gonejanart, Pattanij. 2012. "Factors Influencing Tourist Loyalty in Tourism Sector." **University of the Thai Chamber of Commerce Journal** 32, 3: 231-243. (in Thai).
- วิวัฒน์ จันทร์กึ่งทอง และ พัฒนิจ โกฎจนาท. 2555. "ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความภักดีของนักท่องเที่ยว

- ในภาคการท่องเที่ยว." **วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย** 32, 3: 231-243.
- Jankingthong, Wiwat. 2013. "Corporate Social Responsibility in the Private Sector." **University of the Thai Chamber of Commerce Journal** 33, 4: 89-102. (in Thai).
- วิวัฒน์ จันทร์กึ่งทอง. 2556. "ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร." **วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย** 33, 4: 89-102.
- Jankingthong, Wiwat. 2013. "Structural Equation Model of Factors Affecting Thai Tourist Loyalty towards Marine National Parks in Southern Thailand." **University of the Thai Chamber of Commerce Journal** 33, 3: 1-15. (in Thai).
- วิวัฒน์ จันทร์กึ่งทอง. 2556. "ตัวแบบสมการโครงสร้างของปัจจัยที่ส่งผลต่อความภักดีของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่ออุทยานแห่งชาติทางทะเลในภาคใต้ของประเทศไทย." **วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย** 33, 3: 1-15.
- Jankingthong, Wiwat. 2014. "Theory of Planned Behavior and Tourist Loyalty." **Silpakorn University Journal** 34, 2: 131-146. (in Thai).
- วิวัฒน์ จันทร์กึ่งทอง. 2557. "ทฤษฎีพฤติกรรมตามแผนกับความภักดีของนักท่องเที่ยว." **วารสาร มหาวิทยาลัยศิลปากร** 34, 2: 131-146.
- Jittangwattana, Boonlerd. 2012. **Marketing Management for Tourism Industry**. Nonthaburi: Fernkalhoung Printing and Publishing. (in Thai).

บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา. 2555. **การจัดการด้านการตลาดอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว**. นนทบุรี: เพ็ริ่งข้าหลวง พรินต์ติ้งแอนด์พับลิชชิ่ง.

**Revenue Vary with the Number of Tourists** [Online]. 2012, December 20. Available: <http://77.nationchannel.com/playvideo.php?id=163876> (in Thai).

**รายได้ผันแปรไปกับจำนวนนักท่องเที่ยว** [ออนไลน์]. 20 ธันวาคม 2555. เข้าถึงจาก: <http://77.nationchannel.com/playvideo.php?id=163876>

Thailand. Department of National Parks. 2012. **Statistic of Tourist in National Parks** [Online]. Available: [http://www.dnp.go.th/nprd/develop/stat\\_tourist.php](http://www.dnp.go.th/nprd/develop/stat_tourist.php) (in Thai).

กรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช. 2555. **สถิตินักท่องเที่ยวอุทยานแห่งชาติ** [ออนไลน์]. เข้าถึงจาก: [http://www.dnp.go.th/nprd/develop/stat\\_tourist.php](http://www.dnp.go.th/nprd/develop/stat_tourist.php)

Tourism Authority of Thailand. 2012, December 20. **Tourism Southern** [Online]. Available: <http://thai.tourismthailand.org/where-to-go/southern> (in Thai).

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. 20 ธันวาคม 2555. **การท่องเที่ยวภาคใต้** [ออนไลน์]. เข้าถึงจาก: <http://thai.tourismthailand.org/where-to-go/southern>

Yamane, T. 1973. **Statistics: An Introductory Analysis**. 3<sup>rd</sup> ed. New York: Harper and Row.



**Assistant Professor Dr. Wiwat Jankingthong** is a lecturer in the Department of Marketing, Hatyai Business School, Hatyai University. He received his Ph.D. in Management from Prince of Songkla University, Thailand. His research interests are: (1) marketing management, (2) tourism management and (3) strategic management.