

ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีต่อการบริการของ
อุทยานแห่งชาติเอราวัณ จังหวัดกาญจนบุรี



นางสาวทิพย์นารี แพทย์วงศ์

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

CHULALONGKORN UNIVERSITY

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาวิทยาศาสตร์การกีฬา

คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ปีการศึกษา 2556

ลิขสิทธิ์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บทคัดย่อและแฟ้มข้อมูลฉบับเต็มของวิทยานิพนธ์ตั้งแต่ปีการศึกษา 2554 ที่ให้บริการในคลังปัญญาจุฬาฯ (CUIR)

เป็นแฟ้มข้อมูลของนิสิตเจ้าของวิทยานิพนธ์ ที่ส่งผ่านทางบัณฑิตวิทยาลัย

The abstract and full text of theses from the academic year 2011 in Chulalongkorn University Intellectual Repository (CUIR) are the thesis authors' files submitted through the University Graduate School.

THE INTERNATIONAL TOURISTS' EXPECTATION AND SATISFACTION TOWARD
ERAWAN NATIONAL PARK SERVICES IN KANCHANABURI PROVINCE

Miss Thipnaree Phatwong



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

CHULALONGKORN UNIVERSITY

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Science Program in Sports Science

Faculty of Sports Science

Chulalongkorn University

Academic Year 2013

Copyright of Chulalongkorn University

หัวข้อวิทยานิพนธ์

ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติ
ที่มีต่อการบริการของอุทยานแห่งชาติเอราวัณ จังหวัด
กาญจนบุรี

โดย

นางสาวทิพย์นารี แพทย์วงศ์

สาขาวิชา

วิทยาศาสตร์การกีฬา

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

รองศาสตราจารย์ ดร. ประพัฒน์ ลักษณะพิสูทธิ์

คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้รับวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็น
ส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต

.....คณบดีคณะวิทยาศาสตร์การกีฬา
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ชรินทร์ชัย อินทிரากรณ์)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

.....ประธานกรรมการ
(ศาสตราจารย์ ดร. สมบัติ กาญจนกิจ)

.....อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก
(รองศาสตราจารย์ ดร. ประพัฒน์ ลักษณะพิสูทธิ์)

.....กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุชาติ ทวีพรปฐมกุล)

.....กรรมการภายนอกมหาวิทยาลัย
(รองศาสตราจารย์ ดร. กำโชค เผือกสุวรรณ)

ทิพย์นารี แพทย์วงศ์ : ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีต่อการบริการของอุทยานแห่งชาติเอราวัณ จังหวัดกาญจนบุรี. (THE INTERNATIONAL TOURISTS' EXPECTATION AND SATISFACTION TOWARD ERAWAN NATIONAL PARK SERVICES IN KANCHANABURI PROVINCE) อ.ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก: รศ. ดร. ประพัฒน์ ลักษณะพิสุทธิ์, 126 หน้า.

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีต่อการบริการของอุทยานแห่งชาติเอราวัณ จังหวัดกาญจนบุรี และเพื่อทดสอบความมีนัยสำคัญ ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยความคาดหวังกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีต่อการบริการของอุทยานแห่งชาติ จังหวัดกาญจนบุรี โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวอุทยานแห่งชาติเอราวัณ จังหวัดกาญจนบุรี จำนวน 400 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) หาค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และทดสอบค่า “ที” แบบกลุ่มตัวอย่างเป็นกลุ่มเดียวกัน (Paired sample t-test)

ผลการวิจัย พบว่า นักท่องเที่ยวต่างชาติส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 20-29 ปี อาศัยอยู่ในภูมิภาคยุโรป แต่นักท่องเที่ยวแคนาดากลับเป็นกลุ่มที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวมากกว่าสัญชาติอื่น โดยมีวัตถุประสงค์ในการท่องเที่ยวเพื่อพักผ่อนในวันหยุด นิยมเดินทางมาท่องเที่ยวกับเพื่อน โดยรถบริษัทนำเที่ยว ไม่เคยเดินทางมาท่องเที่ยวที่อุทยานแห่งชาติเอราวัณมาก่อน ใช้ระยะเวลาในการท่องเที่ยว 1-6 ชั่วโมง ไม่ได้พักค้างแรม และทราบแหล่งข้อมูลมาจากบริษัทนำเที่ยว นอกจากนี้ นักท่องเที่ยวต่างชาติยังมีความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการบริการของอุทยานแห่งชาติเอราวัณโดยภาพรวมทั้ง 6 ด้าน อันประกอบด้วย ด้านสิ่งดึงดูดใจ ด้านการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านแพ็คเกจท่องเที่ยว ด้านกิจกรรม และด้านบริการเสริม อยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน และเมื่อเปรียบเทียบความมีนัยสำคัญ ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยความคาดหวังกับความพึงพอใจที่มีต่อการบริการของอุทยานแห่งชาติเอราวัณ จังหวัดกาญจนบุรี พบว่า นักท่องเที่ยวมีความคาดหวังกับความพึงพอใจต่อองค์ประกอบแหล่งท่องเที่ยวทุกด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สรุปผลการวิจัยพบว่า นักท่องเที่ยวต่างชาติมีระดับความพึงพอใจต่อการบริการของอุทยานแห่งชาติเอราวัณ จังหวัดกาญจนบุรีมากกว่าระดับความคาดหวัง จึงอาจกล่าวได้ว่าอุทยานแห่งชาติเอราวัณ จังหวัดกาญจนบุรี สามารถจัดการการบริการในองค์ประกอบแหล่งท่องเที่ยวทุกด้านของอุทยานแห่งชาติได้ดี

สาขาวิชา วิทยาศาสตร์การกีฬา

ลายมือชื่อนิติต

ปีการศึกษา 2556

ลายมือชื่อ อ.ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

5578409939 : MAJOR SPORTS SCIENCE

KEYWORDS: SATISFACTION / EXPECTATION / INTERNATIONAL TOURIST / ERAWAN NATIONAL PARK / SERVICE

THIPNAREE PHATWONG: THE INTERNATIONAL TOURISTS' EXPECTATION AND SATISFACTION TOWARD ERAWAN NATIONAL PARK SERVICES IN KANCHANABURI PROVINCE. ADVISOR: ASSOC. PROF. PRAPAT LAXANAPHISUTH, Ph.D., 126 pp.

This research aimed to study the international tourist's expectation and satisfaction toward Erawan National Park services in Kanchanaburi province and to compare the difference of two means between expectation and satisfaction of international tourists expectation and satisfaction toward Erawan National Park services in Kanchanaburi province. The research was conducted through questionnaire survey which was used as a tool to collect data. The sample group consisted of 400 international tourists who visited the Erawan National Park in Kanchanaburi province. The data was analysed by looking at the frequency, percentage, mean, standard deviation, and paired sample t-test.

The research showed that most international tourists were female, age between 20-29 years old living in Europe, but most of them were Canadian citizen. The objective of their visit was holiday and mainly holiday with their friends. Most tourists visited the park with a tour bus and had never visited the Erawan National Park before. It took around 1-6 hours of sightseeing, didn't stay overnight, and was aware of the Erawan National Park through travel agents. The tourist had the expectation and satisfaction toward a total of 6A's framework for tourism destination which included attraction, accessibility, amenities, available package, activities, and ancillary services at a very much level. The comparison of two means between expectation and satisfaction of international tourists were found out that the Erawan National Park services in Kanchanaburi province were significantly different at .05

In conclusion, the international tourists had a very much satisfaction level toward the services accommodated by Erawan National Park higher than the expectation level. It may be concluded that Erawan National Park in Kanchanaburi was able to service in all aspects of tourism well.

Field of Study: Sports Science

Student's Signature

Academic Year: 2013

Advisor's Signature

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยความอนุเคราะห์จากบุคคลหลายท่าน ซึ่งไม่อาจจะนำมา กล่าวได้ทั้งหมด ผู้วิจัยกราบขอบพระคุณความกรุณาจากรองศาสตราจารย์ ดร.ประพัฒน์ ลักษณะพิสุทธ์ อาจารย์ที่ปรึกษา ผู้คอยให้ความรู้ แนวคิด คำแนะนำต่าง ๆ ตลอดจนความช่วยเหลือ ในการแก้ไขข้อบกพร่องตั้งแต่เริ่มดำเนินการจนกระทั่งงานวิจัยนี้เสร็จสมบูรณ์ ขอกราบขอบพระคุณ คณาจารย์ทุกท่านในแขนงวิชาการจัดการนันทนาการและการท่องเที่ยว คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่านที่กรุณาให้ความช่วยเหลือและคำแนะนำที่ดี

นอกจากนี้ ผู้วิจัยขอขอบคุณเพื่อน ๆ แขนงวิชาการจัดการนันทนาการและการท่องเที่ยว คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่เป็นกำลังใจและคอยให้ความช่วยเหลือในการทำวิจัยมาโดยตลอด

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดา และครอบครัวที่เป็นกำลังใจและให้การ สนับสนุนในทุก ๆ ด้านเสมอมา กระทั่งงานวิจัยนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

สารบัญ

หน้า

| | |
|--|----|
| บทคัดย่อภาษาไทย..... | ง |
| บทคัดย่อภาษาอังกฤษ | จ |
| กิตติกรรมประกาศ | ฉ |
| สารบัญ..... | ช |
| สารบัญตาราง..... | ฌ |
| สารบัญภาพ..... | ฎ |
| บทที่ 1 บทนำ | 1 |
| ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา | 1 |
| วัตถุประสงค์ของการวิจัย | 2 |
| ขอบเขตของการวิจัย | 3 |
| คำจำกัดความของคำที่ใช้ในการวิจัย | 3 |
| ประโยชน์ที่ได้รับ | 4 |
| บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง | 5 |
| แนวคิดเกี่ยวกับการท่องเที่ยว..... | 5 |
| แนวคิดเกี่ยวกับความคาดหวัง | 22 |
| แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ..... | 24 |
| แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ..... | 25 |
| แนวคิดเกี่ยวกับอุทยานแห่งชาติ..... | 32 |
| งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง..... | 41 |
| กรอบแนวคิดในการวิจัย..... | 48 |
| บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย | 49 |
| ประชากร | 49 |
| กลุ่มตัวอย่าง..... | 49 |
| เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย..... | 50 |
| การเก็บรวบรวมข้อมูล..... | 52 |
| การวิเคราะห์ข้อมูล | 52 |
| บทที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูล..... | 54 |

| | |
|--|-----|
| ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ของนักท่องเที่ยวและพฤติกรรมการท่องเที่ยว..... | 55 |
| ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีต่อการบริการของอุทยานแห่งชาติเอราวัณ จังหวัดกาญจนบุรี | 61 |
| ส่วนที่ 3 ผลการทดสอบความมีนัยสำคัญ ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างความคาดหวังกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีต่อการบริการของอุทยานแห่งชาติเอราวัณ จังหวัดกาญจนบุรี | 77 |
| ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของนักท่องเที่ยวต่างชาติเกี่ยวกับการบริการของอุทยานแห่งชาติเอราวัณ จังหวัดกาญจนบุรี..... | 86 |
| บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ | 87 |
| สรุปผลการวิจัย | 87 |
| อภิปรายผลการวิจัย | 90 |
| ข้อเสนอแนะ | 97 |
| รายการอ้างอิง | 101 |
| ภาคผนวก..... | 104 |
| ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์ | 126 |

สารบัญตาราง

| ตารางที่ | | หน้า |
|----------|---|------|
| 1 | ผลการวิเคราะห์จำนวนและคำร้อยละ ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์..... | 55 |
| 2 | ผลการวิเคราะห์จำนวนและคำร้อยละ ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการท่องเที่ยว ของนักท่องเที่ยวต่างชาติ..... | 58 |
| 3 | ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคาดหวังต่อ องค์ประกอบแหล่งท่องเที่ยว ด้านสิ่งดึงดูดใจ..... | 61 |
| 4 | ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคาดหวังต่อ องค์ประกอบแหล่งท่องเที่ยว ด้านการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว..... | 62 |
| 5 | ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคาดหวังต่อ องค์ประกอบแหล่งท่องเที่ยว ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก..... | 63 |
| 6 | ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคาดหวังต่อ องค์ประกอบแหล่งท่องเที่ยว ด้านแพ็คเกจท่องเที่ยว..... | 65 |
| 7 | ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคาดหวังต่อ องค์ประกอบแหล่งท่องเที่ยว ด้านกิจกรรม..... | 66 |
| 8 | ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคาดหวังต่อ องค์ประกอบแหล่งท่องเที่ยว ด้านบริการเสริม..... | 67 |
| 9 | ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อ องค์ประกอบแหล่งท่องเที่ยว ด้านสิ่งดึงดูดใจ..... | 68 |
| 10 | ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อ องค์ประกอบแหล่งท่องเที่ยว ด้านการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว..... | 69 |
| 11 | ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อ องค์ประกอบแหล่งท่องเที่ยว ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก..... | 70 |

สารบัญตาราง (ต่อ)

| ตารางที่ | หน้า |
|----------|--|
| 12 | ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อ องค์ประกอบแหล่งท่องเที่ยว ด้านแพ็คเกจท่องเที่ยว.....72 |
| 13 | ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อ องค์ประกอบแหล่งท่องเที่ยว ด้านกิจกรรม.....73 |
| 14 | ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อ องค์ประกอบแหล่งท่องเที่ยว ด้านบริการเสริม.....74 |
| 15 | ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคาดหวัง แต่ละด้านขององค์ประกอบแหล่งท่องเที่ยวโดยภาพรวม.....75 |
| 16 | ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ แต่ละด้านขององค์ประกอบแหล่งท่องเที่ยวโดยภาพรวม.....76 |
| 17 | ผลการทดสอบค่า “ที” ระหว่างความคาดหวังกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ต่างชาติ จำแนกตามองค์ประกอบแหล่งท่องเที่ยวโดยภาพรวม.....77 |
| 18 | ผลการทดสอบค่า “ที” ระหว่างความคาดหวังกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ต่างชาติ จำแนกตามองค์ประกอบแหล่งท่องเที่ยว ด้านสิ่งดึงดูดใจ.....78 |
| 19 | ผลการทดสอบค่า “ที” ระหว่างความคาดหวังกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ต่างชาติ จำแนกตามองค์ประกอบแหล่งท่องเที่ยว ด้านการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว.79 |
| 20 | ผลการทดสอบค่า “ที” ระหว่างความคาดหวังกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ต่างชาติจำแนกตามองค์ประกอบแหล่งท่องเที่ยว ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....80 |
| 21 | ผลการทดสอบค่า “ที” ระหว่างความคาดหวังกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ต่างชาติ จำแนกตามองค์ประกอบแหล่งท่องเที่ยว ด้านแพ็คเกจท่องเที่ยว.....82 |

สารบัญตาราง (ต่อ)

| ตารางที่ | | หน้า |
|----------|--|------|
| 22 | ผลการทดสอบค่า “ที” ระหว่างความคาดหวังกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ต่างชาติ จำแนกตามองค์ประกอบแหล่งท่องเที่ยว ด้านกิจกรรม..... | 83 |
| 23 | ผลการทดสอบค่า “ที” ระหว่างความคาดหวังกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ต่างชาติ จำแนกตามองค์ประกอบแหล่งท่องเที่ยว ด้านบริการเสริม..... | 84 |



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

สารบัญภาพ

| ภาพที่ | | หน้า |
|--------|--|------|
| 1 | องค์ประกอบของการท่องเที่ยว..... | 15 |
| 2 | ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์..... | 19 |
| 3 | องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ..... | 29 |
| 4 | ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ..... | 32 |
| 5 | กรอบแนวคิดในการวิจัย..... | 48 |



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

จังหวัดกาญจนบุรีเป็นจังหวัดหนึ่งทางภาคตะวันตกที่มีผู้นิยมเดินทางไปท่องเที่ยวเป็นจำนวนมากทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ อันเนื่องมาจากเต็มไปด้วยเรื่องราวในอดีตที่น่าสนใจ เป็นแหล่งอารยธรรมเก่าแก่ยุคก่อนประวัติศาสตร์ เป็นสถานที่ตั้งของสะพานข้ามแม่น้ำแคว ซึ่งเป็นสถานที่สำคัญทางประวัติศาสตร์ของไทยในสมัยสงครามโลกครั้งที่ 2 และมีชื่อเสียงโด่งดังไปทั่วโลก พร้อมกันนี้ยังเต็มไปด้วยแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติที่อุดมสมบูรณ์ ไม่ว่าจะเป็นผืนป่า พรรณไม้ โถงถ้ำ และน้ำตก สัมกับคำขวัญของจังหวัดที่ว่า “แคว้นโบราณ ด่านเจดีย์ มณีเมืองกาญจน์ สะพานข้ามแม่น้ำแคว แหล่งแร่ น้ำตก” และด้วยระยะทางเพียง 129 กิโลเมตรจากกรุงเทพมหานคร ใช้เวลาในการเดินทางเพียง 2 ชั่วโมง จึงส่งผลทำให้จังหวัดกาญจนบุรีได้รับความนิยมจากนักท่องเที่ยวเป็นจำนวนมากที่ต้องการมาเยี่ยมชมสถานที่ทางประวัติศาสตร์และแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติอันงดงาม (วรวิธ สุวรรณฤทธิ์, 2545)

กาญจนบุรีมีเนื้อที่ประมาณ 12 ล้านไร่ หรือ 19,483 ตารางกิโลเมตร ถือว่าเป็นจังหวัดที่มีขนาดใหญ่เป็นอันดับ 3 ของประเทศ รองจากจังหวัดนครราชสีมาและจังหวัดเชียงใหม่ พื้นที่ส่วนใหญ่เป็นป่าและเทือกเขาสูง โดยมีแม่น้ำสายหลัก 2 สาย คือ แม่น้ำแควใหญ่และแม่น้ำแควน้อยที่ไหลขนานลงมาบรรจบกันเป็นแม่น้ำแม่กลองที่ตัวเมือง ด้วยความสมบูรณ์ของทรัพยากรธรรมชาติ ทำให้กาญจนบุรีมีการจัดตั้งอุทยานแห่งชาติถึง 7 แห่งด้วยกัน คือ อุทยานแห่งชาติไทรโยค อุทยานแห่งชาติทองผาภูมิ อุทยานแห่งชาติลำคลองงู อุทยานแห่งชาติเฉลิมรัตนโกสินทร์ อุทยานแห่งชาติเขื่อนศรีนครินทร์ อุทยานแห่งชาติเขาแหลม และอุทยานแห่งชาติเอราวัณ ซึ่งสามารถพัฒนาให้กลายมาเป็นแหล่งเรียนรู้และศูนย์กลางการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ตามวิสัยทัศน์ที่ว่า “กาญจนบุรีเป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ มีความเป็นเลิศด้านการเกษตรอุตสาหกรรม และการค้าผ่านแดน”

เอราวัณนับเป็นอุทยานแห่งชาติความหลากหลายของระบบนิเวศ ซึ่งยังคงความอุดมสมบูรณ์ไปด้วยทรัพยากรธรรมชาตินานาชนิด ไม่ว่าจะเป็นพันธุ์ไม้ สิ่งมีชีวิตที่อาศัยอยู่ อีกทั้งยังเป็นแหล่งนันทนาการที่ก่อให้เกิดประโยชน์แก่ประชาชนและนักท่องเที่ยว รวมทั้งเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่สามารถสร้างรายได้แก่อุตสาหกรรมท่องเที่ยวอีกด้วย อุทยานแห่งชาติเอราวัณเป็นที่ตั้งของน้ำตกที่มีชื่อเสียงมากที่สุดแห่งหนึ่งในประเทศไทย นั่นก็คือ น้ำตกเอราวัณ ซึ่งสามารถดึงดูดให้นักท่องเที่ยวจำนวนมากทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติเดินทางเข้ามาเที่ยวชม ด้วยความอุดมสมบูรณ์ของธรรมชาติและความมี

ชื่อเสียง อีกทั้งยังไม่ไกลจากชุมชนเมืองมากนัก จึงทำให้อุทยานแห่งชาติเอราวัณยังคงเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่ได้รับความนิยมจากบรรดานักท่องเที่ยวแวะเวียนมาเยี่ยมชมตลอดทั้งปี จากสถิตินักท่องเที่ยวทั้งหมดที่เดินทางเข้าไปในพื้นที่อุทยานแห่งชาติเอราวัณ จังหวัดกาญจนบุรี โดยในช่วง 5 ปีที่ผ่านมา มีสถิตินักท่องเที่ยวเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในอุทยานแห่งชาติเอราวัณเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ โดยในปี 2555 มีจำนวนนักท่องเที่ยวทั้งหมด 470,175 คน สามารถจัดเก็บรายได้จากการเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในอุทยานเป็นจำนวนเงินกว่า 50 ล้านบาท โดยมีนักท่องเที่ยวต่างชาติเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในอุทยานแห่งชาติเอราวัณ จังหวัดกาญจนบุรีมากถึง 176,712 คน ซึ่งทำให้อุทยานแห่งชาติเอราวัณ จังหวัดกาญจนบุรี ครองสถิติอุทยานแห่งชาติที่มีนักท่องเที่ยวต่างชาติมากที่สุดเป็นอันดับ 1 ของประเทศ (สำนักอุทยานแห่งชาติ, 2556)

จากสถิติดังกล่าวข้างต้น จะเห็นได้ว่าจำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เดินทางเข้าไปท่องเที่ยวในเขตอุทยานแห่งชาติเอราวัณ จังหวัดกาญจนบุรีมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ อีกทั้งยังไม่มีผู้ใดสนใจจะทำการศึกษาถึงความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวยังอุทยานแห่งชาติเอราวัณ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงเล็งเห็นความสำคัญของศึกษาเรื่องความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีต่อการบริการของอุทยานแห่งชาติเอราวัณ จังหวัดกาญจนบุรี เพื่อทราบข้อมูลทั้งสภาพโดยทั่วไป ปัญหาที่เกิดขึ้น ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากการใช้บริการต่างๆ ภายในอุทยานแห่งชาติเอราวัณของนักท่องเที่ยว เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงและพัฒนาการบริการของอุทยานแห่งชาติเอราวัณให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวที่มีศักยภาพและสามารถรองรับการเติบโตของนักท่องเที่ยวต่างชาติในอนาคต ตลอดจนนำไปสู่การบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ และสามารถสร้างความพึงพอใจแก่นักท่องเที่ยวต่างชาติมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่อการบริการของอุทยานแห่งชาติเอราวัณจังหวัดกาญจนบุรี
2. เพื่อทดสอบความมีนัยสำคัญ ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยความคาดหวังกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีต่อการบริการของอุทยานแห่งชาติเอราวัณ จังหวัดกาญจนบุรี

คำสำคัญ

ความคาดหวัง ความพึงพอใจ นักท่องเที่ยวต่างชาติ การบริการ อุทยานแห่งชาติเอราวัณ
กาญจนบุรี

ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจและความคาดหวังของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีต่อการบริการของอุทยานแห่งชาติเอราวัณ จังหวัดกาญจนบุรี ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการวิจัยไว้ดังนี้

ด้านประชากร

ประชากรกลุ่มเป้าหมายในการศึกษาวิจัยนี้ คือ นักท่องเที่ยวต่างชาติที่เดินทางเข้ามาในเขตอุทยานแห่งชาติเอราวัณ จังหวัดกาญจนบุรีจำนวน 176,712 คน (สำนักอุทยานแห่งชาติ, 2556)

ด้านเนื้อหา

งานวิจัยนี้มุ่งเน้นศึกษาความพึงพอใจและความคาดหวังของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีต่อการบริการของอุทยานแห่งชาติเอราวัณ จังหวัดกาญจนบุรี โดยใช้องค์ประกอบการท่องเที่ยว 6'A ของบูฮาลิส (Buhalis, 2000) รวม 6 ด้าน ได้แก่ ด้านสิ่งดึงดูดใจ (Attractions) ด้านการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว (Accessibility) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (Amenities) ด้านแพ็คเกจท่องเที่ยว (Available packages) ด้านกิจกรรม (Activities) และด้านบริการเสริม (Ancillary services) ในอุทยานแห่งชาติเอราวัณ จังหวัดกาญจนบุรี

ด้านพื้นที่

งานวิจัยนี้กำหนดเก็บข้อมูลจากนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เข้ามาใช้บริการบริเวณน้ำตกเอราวัณภายในอุทยานแห่งชาติเอราวัณ จังหวัดกาญจนบุรี

คำจำกัดความของคำที่ใช้ในการวิจัย

ความคาดหวัง หมายถึง นักท่องเที่ยวต่างชาติมีความรู้สึกนึกคิดหรือคาดคะเนหรือคาดการณ์ล่วงหน้าต่อการบริการของอุทยานแห่งชาติเอราวัณใน 6 ด้าน ได้แก่ ด้านสิ่งดึงดูดใจ (Attractions) ด้านการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว (Accessibility) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (Amenities) ด้านแพ็คเกจท่องเที่ยว (Available packages) ด้านกิจกรรม (Activities) และด้านบริการเสริม (Ancillary services) ว่าควรจะมี ควรจะเป็น หรือคาดว่าจะได้รับเมื่อเดินทางมาท่องเที่ยว

ความพึงพอใจ หมายถึง นักท่องเที่ยวต่างชาติรู้สึกมีความสุขหรือยินดีต่อการบริการของอุทยานแห่งชาติเอราวัณใน 6 ด้าน ได้แก่ ด้านสิ่งดึงดูดใจ (Attractions) ด้านการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว (Accessibility) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (Amenities) ด้านแพ็คเกจท่องเที่ยว (Available packages) ด้านกิจกรรม (Activities) และด้านบริการเสริม (Ancillary services) ซึ่งแสดงออกมาเมื่อนักท่องเที่ยวได้รับบริการตรงตามที่ตนต้องการหรือเป็นไปตามความคาดหวัง

นักท่องเที่ยวต่างชาติ หมายถึง บุคคลที่เป็นคนสัญชาติอื่น ที่ไม่ใช่สัญชาติไทย ไม่ใช่เชื้อชาติไทย สามารถสื่อสารและเข้าใจภาษาอังกฤษ เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในพื้นที่อุทยานแห่งชาติเอราวัณ จังหวัดกาญจนบุรี

การบริการ หมายถึง การให้ความช่วยเหลือ การให้คำแนะนำ การให้ความสะดวกของเจ้าหน้าที่ รวมทั้งหมายถึงสิ่งที่มีที่อุทยานแห่งชาติเอราวัณ จังหวัดกาญจนบุรีมีไว้เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่นักท่องเที่ยวต่างชาติ 6 ด้านได้แก่ ด้านสิ่งดึงดูดใจ (Attractions) ด้านการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว (Accessibility) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (Amenities) ด้านแพ็คเกจท่องเที่ยว (Available packages) ด้านกิจกรรม (Activities) และด้านบริการเสริม (Ancillary services)

อุทยานแห่งชาติ หมายถึง เขตพื้นที่อนุรักษ์ซึ่งทางราชการได้ประกาศไว้ตามพระราชบัญญัติอุทยานแห่งชาติ พ.ศ.2504 ในที่นี้หมายถึง บริเวณน้ำตกเอราวัณ ภายในอุทยานแห่งชาติเอราวัณ จังหวัดกาญจนบุรี

ประโยชน์ที่ได้รับ

1. ทราบถึงระดับความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีต่อการบริการของอุทยานแห่งชาติจังหวัดกาญจนบุรี
2. สามารถนำผลการวิจัยที่ได้ไปใช้เป็นข้อมูลในการพิจารณา เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนายกระดับการบริการ และเพิ่มความพึงพอใจแก่นักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในอุทยานแห่งชาติ

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาวิจัยเรื่องความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่อการบริการของอุทยานแห่งชาติเอราวัณ จังหวัดกาญจนบุรี ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาแนวคิด ตลอดจนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังต่อไปนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับการท่องเที่ยว
2. แนวคิดเกี่ยวกับความคาดหวัง
3. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
4. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ
5. แนวคิดเกี่ยวกับอุทยานแห่งชาติ
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับการท่องเที่ยว

ในปี พ.ศ. 2506 (ค.ศ. 1963) องค์การสหประชาชาติได้จัดประชุมว่าด้วยการเดินทางและท่องเที่ยวระหว่างประเทศขึ้นที่กรุงโรม ประเทศอิตาลี และได้ให้คำจำกัดความของคำว่า “การท่องเที่ยว” ไว้ว่า “การเดินทางเพื่อความบันเทิงรื่นเริงใจ เยี่ยมญาติ หรือการไปร่วมประชุมแต่มิใช่เพื่อการประกอบอาชีพเป็นหลักฐานหรือไม่พำนักอยู่เป็นการถาวร”

องค์การท่องเที่ยวโลก (World Tourism Organization : W.T.O) ได้ให้ความหมายของการท่องเที่ยวดังนี้ “Tourism comprises the activities of the person traveling to and staying in places outside their usual environment for not more than one consecutive year for leisure, business and other purpose.” จากความหมายนี้สรุปได้ว่า การท่องเที่ยว หมายถึง การเดินทางของบุคคลจากที่อยู่อาศัยปกติไปยังที่อื่นเป็นการชั่วคราว (ไม่มากกว่า 1 ปี ติดต่อกัน) เดินทางด้วยความสมัครใจเพื่อการพักผ่อนหย่อนใจ ติดต่อดูธรรมชาติและวัตถุประสงคืใดๆก็ได้ แต่ไม่ใช่เพื่อการประกอบอาชีพ หรือหารายได้

นิคม จารุณี (2544) ได้ให้ความหมายของการท่องเที่ยวว่าประกอบด้วยองค์ประกอบ 3 ประการ คือ การเดินทางจากที่อยู่อาศัยปกติไปยังที่อื่นเป็นการชั่วคราว เป็นการเดินทางด้วยความสมัครใจ และการเดินทางด้วยวัตถุประสงค์ใดๆ ก็ตาม ที่ไม่ใช่เพื่อการประกอบอาชีพหรือหารายได้ ดังนั้น การท่องเที่ยวจึงเป็นกิจกรรมและบริการต่าง ๆ ที่ก่อให้เกิดประสบการณ์ในการเดินทาง เช่น

การคมนาคมขนส่ง ที่พักแรม สถานขายอาหารและเครื่องดื่ม ร้านค้าของที่ระลึก สถานบันเทิง สิ่งอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับกิจกรรมต่าง ๆ รวมถึงการบริการต้อนรับนักท่องเที่ยว

นินา ชัชกุล (2550) ได้ให้ความหมายของการท่องเที่ยวว่า เป็นกิจกรรมการเดินทางจากจุดหนึ่งไปยังอีกจุดหนึ่ง ซึ่งนับตั้งแต่จุดเริ่มต้นถึงปลายทางจะต้องประกอบด้วยปัจจัย 3 ประการเป็นอย่างน้อยคือ การเดินทาง การพักค้างแรม และการกินอาหารนอกบ้าน

ฉันทช วรรณถนอม (2552) ได้ให้ความหมายของการท่องเที่ยวว่า การท่องเที่ยวคือการเดินทางจากที่อยู่อาศัยปกติไปยังที่อื่นเป็นการชั่วคราวเพื่อวัตถุประสงค์ในการพักผ่อน เที่ยวชม เพลิดเพลิน หรือเพื่อวัตถุประสงค์อื่นใดที่ไม่ใช่การประกอบอาชีพ

กล่าวโดยสรุป การท่องเที่ยว (Tourism) คือ กิจกรรมการเดินทางจากที่อยู่อาศัยปกติไปยังที่อื่นเป็นการชั่วคราวโดยความสมัครใจ เพื่อวัตถุประสงค์ใดๆ ก็ตามที่ไม่ใช่เพื่อการประกอบอาชีพหรือหารายได้

วัตถุประสงค์ของการท่องเที่ยว

ดักลาส โฟสเตอร์ (Foster, 1985) ได้เขียนวัตถุประสงค์ของการท่องเที่ยวไว้ในหนังสือ “Travel and Tourism Management” ว่าความมุ่งหมายหรือวัตถุประสงค์ของการเดินทางสามารถแบ่งออกได้เป็น 9 อย่างคือ

1. การท่องเที่ยวเพื่อพักผ่อนในวันหยุด (Holiday-Mass Popular Individual) เป็นการเดินทางในวันหยุดเพื่อพักผ่อนโดยไม่ทำอะไร อันเป็นการขจัดความเมื่อยล้าทางร่างกายและจิตใจจากการทำงานให้หมดไป และเรียกพลกำลังกลับคืนมา สำหรับเริ่มต้นทำงานในวันใหม่ บางคนอาจจะไปพักผ่อนเพราะป่วยไข้ มักจะถือเอาภาวะอากาศเป็นเกณฑ์ตัดสินใจจะไปท่องเที่ยวที่ใด เช่น สถานที่ชายทะเลที่มีลมพัดฉิวอยู่เป็นนิจ หรือสถานที่บนเขาที่อากาศหนาวเย็น หรืออาคารรักษาโรคผิวหนังใกล้บริเวณบ่อน้ำร้อน เป็นต้น

2. การท่องเที่ยวเพื่อวัฒนธรรมและศาสนา (Cultural Religion) เป็นการเดินทางที่ปรารถนาจะเรียนรู้เกี่ยวกับวัฒนธรรมหรือศาสนาของประเทศต่างๆ ที่น่าสนใจ เช่น การศึกษาชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชน ชมงานศิลปะในหอศิลป์ ชมการแสดงดนตรีหรือละครของประเทศต่างๆ การไหว้พระทางเรือ เป็นต้น

3. การท่องเที่ยวเพื่อการศึกษา (Educational) เป็นการเดินทางเพื่อทำการวิจัยหรือสอนหนังสือ หรือเข้าศึกษา หรือดูงานในประเทศที่พัฒนาแล้ว ซึ่งมักจะพักอยู่ในประเทศนั้นเป็นเวลานาน

เดือน เช่น ไปทำการวิจัยที่ต่างประเทศ ไปดูงานที่ญี่ปุ่น ไปฝึกอบรมระยะสั้นเกี่ยวกับวิชาการโรงแรม ที่ประเทศสวีตเซอร์แลนด์ เป็นต้น

4. การท่องเที่ยวเพื่อการกีฬาและความบันเทิง (Sport and Recreation) เป็นการเดินทางที่ปรารถนาจะไปชมการแข่งขันกีฬา หรือเข้าร่วมการแข่งขันกีฬา หรือเล่นกีฬาในท้องถิ่นนั้น เช่น การชมการแข่งขันกีฬาโอลิมปิก การไปเล่นสกีในฤดูหนาว เป็นต้น หรือเป็นการเดินทางเพื่อความสนุกสนานบันเทิงใจ เช่น การเปลี่ยนบรรยากาศไปยังสถานที่ที่เงียบสงบ การชมทิวทัศน์ที่สวยงาม การไปชมการแสดงโอเปร่า การไปชมการแสดงโขน เป็นต้น

5. การท่องเที่ยวเพื่อประวัติศาสตร์และความสนใจพิเศษ (Historical and Special Interests) เป็นการเดินทางที่ปรารถนาจะไปชมโบราณสถานที่เกี่ยวข้องกับข้อเท็จจริงทางประวัติศาสตร์ เช่น ปราสาทพนมรุ้ง โคร่งกระตุมมนุษย์โบราณ เป็นต้น

6. การท่องเที่ยวเพื่องานอดิเรก (Hobbies) เป็นการเดินทางเพื่อทำงานอดิเรก เช่น ไปวาดรูปบนภูเขา ไปขี่ม้าที่ชายหาด เป็นต้น

7. การท่องเที่ยวเพื่อเยี่ยมญาติมิตร (Visiting Friend/Relation) เป็นการเดินทางเพื่อเยี่ยมญาติมิตรอันเป็นการสร้างสัมพันธ์ภาพให้ดียิ่งขึ้น เช่น ไปเยี่ยมเพื่อนที่ประเทศอังกฤษ ไปเยี่ยมลูกที่ประเทศออสเตรเลีย เป็นต้น

8. การท่องเที่ยวเพื่อธุรกิจ (Business) ในประเทศที่พัฒนาแล้วส่วนใหญ่โดยเฉพาะในสหรัฐอเมริกา แคนาดา และสหราชอาณาจักร ประชากรมักจะเดินทางเพื่อธุรกิจเป็นวัตถุประสงค์หลัก จึงเปรียบเสมือนว่าธุรกิจกับการเดินทางต้องอยู่คู่กันเสมอ

แม้ว่าการเดินทางเกี่ยวข้องกับธุรกิจที่มีวัตถุประสงค์เกี่ยวข้องกับการทำงาน แต่ก็จัดเป็นการท่องเที่ยวอีกรูปแบบหนึ่ง เนื่องจากการเดินทางในลักษณะนี้จะสร้างรายได้ให้กับจุดหมายปลายทางที่นักธุรกิจไปเยือน และนักธุรกิจนั้นก็ไม่ได้มีวัตถุประสงค์ที่จะไปอยู่ ณ สถานที่นั้นเพื่อที่จะทำงานหา รายได้อย่างเดียว หากต้องบริโภคสินค้าและบริการต่างๆ ซึ่งหมายถึงการเข้าพักในโรงแรม การใช้บริการห้องประชุม ชื่อของฝากของที่ระลึกต่างๆ

การเดินทางท่องเที่ยวเพื่อจุดประสงค์ทางธุรกิจ แบ่งออกเป็น 2 ประเภทใหญ่ ๆ คือ

1) การเดินทางท่องเที่ยวเพื่อธุรกิจโดยทั่วไป (Regular Business Travel) หมายถึงการเดินทางไปติดต่อประสานงาน หรือเซ็นสัญญาเกี่ยวกับธุรกิจ โดยอาจมีระยะเวลาในการหยุดพักผ่อน 2-3 วัน แทรกอยู่ในการเดินทางนั้น เช่น นักธุรกิจชาวอังกฤษเดินทางมาเซ็นสัญญาหุ้นส่วนโรงแรมในประเทศไทย หรือตัวแทนขายประกันเดินทางไปเยี่ยมลูกค้า

2) การท่องเที่ยวเพื่อการประชุมนานาชาติ การท่องเที่ยวเพื่อเป็นรางวัล และการท่องเที่ยวเพื่อจัดนิทรรศการนานาชาติ (Meeting, Incentive, conference/convention/congress and Exhibition: MICE) การท่องเที่ยวในรูปแบบนี้กำลังได้รับความสนใจทั้งจากภาครัฐและเอกชนทั่วโลก โดยมีการส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาการท่องเที่ยวในรูปแบบนี้อย่างจริงจัง เนื่องจากเห็นความสำคัญถึงภาพลักษณ์ด้านการท่องเที่ยวทั้งในระยะสั้นและระยะยาว กล่าวคือ ผู้ที่เดินทางมาในลักษณะดังกล่าวมักเป็นนักท่องเที่ยวที่มีศักยภาพสูง และมีความสามารถในการใช้จ่ายมากกว่านักท่องเที่ยวทั่วไป นอกจากนี้แม้ว่าผู้ที่มาเข้าร่วมกิจกรรมดังกล่าวจะมีวัตถุประสงค์หลักในการเดินทางที่เกี่ยวข้องในเชิงธุรกิจ แต่หากคนกลุ่มนี้มีความประทับใจและมีประสบการณ์ที่ดีต่อพื้นที่ที่ได้ไปเยือนเป็นครั้งแรก ก็อาจเดินทางกลับไปยังพื้นที่นั้นอีกครั้งในรูปแบบการท่องเที่ยวเพื่อการหยุดพักผ่อนในรูปแบบอื่นๆ อีกทั้งกลุ่มคนเหล่านี้เป็นคนที่มีการศึกษาระดับสูงและมีผู้นำด้านความคิด หากเลือกที่จะมาแหล่งท่องเที่ยวใด ก็ย่อมจะสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่แหล่งท่องเที่ยวนั้น

สิ่งสำคัญที่นักธุรกิจแต่ละกลุ่มต้องการเหมือนกัน คือ ความสะดวกรวดเร็วในการเดินทาง เนื่องจากบางครั้งอาจมีเวลาจำกัดในการติดต่อธุรกิจ และอาจต้องเดินทางหลายแห่งในคราวเดียวกัน รวมถึงความต้องการสิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อธุรกิจ เช่น ในโรงแรมมักจะมีห้องติดต่อธุรกิจ (Business center) ซึ่งมีบริการติดต่อสื่อสารที่สำคัญ ไม่ว่าจะเป็นโทรสาร โทรศัพท์ ไปรษณีย์ อิเล็กทรอนิกส์ เครื่องถ่ายเอกสาร หรือแม้กระทั่ง ผู้ช่วยส่วนตัว ไร่รองรับกลุ่มลูกค้าดังกล่าว

9. การท่องเที่ยวเพื่อประชุมสัมมนา (Conference Congress) เป็นการเดินทางเพื่อเข้าร่วมการประชุมสัมมนา โดยปกติการจัดรายการประชุมสัมมนาผู้จัดมักมีรายการนำเที่ยวอย่างน้อย 1 ครั้ง ทำให้ผู้เข้าร่วมประชุมสัมมนาเป็นนักท่องเที่ยวที่สมบูรณ์แบบ และเมืองใดที่เป็นสถานที่ท่องเที่ยว มักจะได้รับเลือกให้เป็นที่ประชุมสัมมนา เช่น เมืองพัทยา เชียงใหม่ กรุงเทพฯ ภูเก็ต เจนีวา ปารีส เป็นต้น

ความหมายของนักท่องเที่ยว

กรรวิ กันเงิน (2550) ได้กล่าวถึงความหมายของนักท่องเที่ยวตามคำนิยามขององค์การการท่องเที่ยวโลก (World Tourism Organization: WTO) ไว้ดังนี้

ผู้มาเยือน (Visitor) หมายถึง บุคคลที่เดินทางไปยังประเทศที่ตนมิได้พักอาศัยอยู่เป็นประจำ ด้วยเหตุผลใดๆ ก็ตามที่มีไปประกอบอาชีพเพื่อหารายได้ ดังนั้น ผู้มาเยือน จึงหมายรวมถึงผู้เดินทาง 2 ประเภท คือ

1. นักท่องเที่ยว (Tourist) คือ ผู้เดินทางมาเยือนชั่วคราวที่พักอยู่ในประเทศที่มาเยือนไม่น้อยกว่า 24 ชั่วโมง

2. นักทัศนจาร (Excursionist) คือผู้เดินทางมาเยือนชั่วคราว และอยู่ในประเทศที่มาเยือน น้อยกว่า 24 ชั่วโมง

สมบัติ กาญจนกิจ (2544) ได้อธิบายความหมายของการท่องเที่ยวว่าเป็นการระบวนการ นันทนาการ (Recreation) รูปแบบหนึ่งที่เกิดขึ้นระหว่างเวลา (Leisure time) ที่มีการเดินทาง (Travel) เข้ามาเกี่ยวข้อง โดยเป็นการเดินทางจากที่หนึ่งที่มีจุดหมายถึงที่อยู่อาศัยไปยังอีกที่หนึ่งที่ถือเป็นแหล่งท่องเที่ยว เพื่อเปลี่ยนบรรยากาศและสิ่งแวดล้อม โดยมีแรงกระตุ้น (Motivator) จากความต้องการในด้านกายภาพ ด้านวัฒนธรรม ด้านการปฏิสัมพันธ์ และด้านสถานะหรือเกียรติคุณ

นักท่องเที่ยว (Travelers) หมายถึง ผู้คนที่เดินทางไปเยี่ยมเยือนยังต่างถิ่นที่ไม่ใช่ที่อยู่อาศัย ตามปกติ ด้วยเหตุผลที่ไม่ใช่การดำรงชีพในถิ่นที่เดินทางไปเยี่ยมเยือนปลายทาง (destination) นักท่องเที่ยวซึ่งจะรวมทั้งผู้ที่สามารถนำมาจัดเก็บเป็นข้อมูลสถิติได้และเก็บรวบรวมเป็นสถิติไม่ได้ เช่น ผู้อพยพ (immigrants) ผู้เร่ร่อน (nomads) ผู้โดยสารที่เดินทางผ่าน (transit passengers) ผู้ทำงานตามชายแดน (border workers) ผู้ปฏิบัติราชการที่ได้รับมอบหมายในประเทศนั้น ๆ เช่น กลุ่มคณะทูตของประเทศต่าง ๆ ผู้แทนกงสุล และผู้แทนทางการทหาร

ผู้มาเยือน (Visitors) หมายถึง ผู้มาเยือน นักท่องเที่ยว โดยแบ่งออกเป็นสองประเภท คือ

1. นักท่องเที่ยวที่ค้างคืน (Tourists) หมายถึง เดินทางมาเยือนและพักอยู่ในประเทศตั้งแต่ 24 ชั่วโมงขึ้นไป โดยใช้บริการสถานที่พักแรม ณ แหล่งท่องเที่ยวที่นั่น ๆ (Local accommodation) โดยแยกตามลักษณะของนักท่องเที่ยว ดังนี้

- นักท่องเที่ยวระหว่างประเทศที่ค้างคืน (International Tourist) หมายถึง เดินทางเข้ามาในประเทศและพำนักอยู่ครั้งหนึ่งๆ ไม่น้อยกว่า 24 ชั่วโมง (หนึ่งคืน) และไม่มากกว่า 60 วัน

- นักท่องเที่ยวภายในประเทศที่ค้างคืน (Domestic Tourist) หมายถึง เป็นคนไทย หรือคนต่างด้าวที่อยู่ในประเทศไทย เดินทางมาจากจังหวัดที่อยู่อาศัยปกติของตนไปยังจังหวัดอื่นๆ ระยะเวลาที่พำนักอยู่ไม่เกิน 60 วัน

2. นักทัศนจาร (Excursionists) หมายถึง นักท่องเที่ยวที่ไม่ค้างคืน (Day Visitor) เดินทางมาเยือนชั่วคราวและอยู่ในประเทศน้อยกว่า 24 ชั่วโมง และไม่ได้ใช้บริการสถานที่พักแรม ณ แหล่งท่องเที่ยวที่นั่นๆ เช่น ผู้ที่เดินทางมากับเรือสำราญ โดยแยกตามลักษณะของนักท่องเที่ยวในทำนองเดียวกันคือ

- นักทัศนจารระหว่างประเทศ (International Excursionists)

- นักทัศนารภายในประเทศ (Domestic Excursionists)

กล่าวโดยสรุป นักท่องเที่ยว (Tourist) หมายถึง ผู้เดินทางไปเยี่ยมเยือนยังต่างถิ่นที่ไม่ใช่ที่อยู่อาศัยตามปกติ และพักอยู่ในถิ่นที่มาเยือนไม่น้อยกว่า 24 ชั่วโมง

องค์ประกอบของการท่องเที่ยว

นิคม จารุมณี (2544) ได้อธิบายถึงองค์ประกอบหลักของการท่องเที่ยวว่าประกอบไปด้วย นักท่องเที่ยว ทรัพยากรการท่องเที่ยว และธุรกิจในการอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. นักท่องเที่ยว จัดว่าเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่สุดของการท่องเที่ยว ซึ่งการศึกษาเพื่อทำความเข้าใจเกี่ยวกับพฤติกรรมการเดินทางของนักท่องเที่ยวทั้งเรื่องความพึงพอใจและลักษณะพื้นฐานของนักท่องเที่ยวนั้น สามารถนำมาใช้เป็นข้อมูลสำคัญในการวางแผนพัฒนาเกี่ยวกับการให้บริการด้านการท่องเที่ยว ได้แก่ ลักษณะพื้นฐานหรือลักษณะทางประชากรศาสตร์ของนักท่องเที่ยว จำแนกออกตามลักษณะของเพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา ระดับรายได้ สถานภาพ และถิ่นพำนัก ซึ่งแต่ละปัจจัยจะส่งผลถึงพฤติกรรมการเดินทางและการเลือกแหล่งท่องเที่ยวที่แตกต่างกัน ดังต่อไปนี้

1) เพศ โดยทั่วไปนักท่องเที่ยวชายเป็นกลุ่มที่มีการเดินทางมากกว่านักท่องเที่ยวหญิง โดยสามารถเดินทางได้ทั้งตามลำพังหรือเดินทางเป็นกลุ่ม มักจะกระจายตัวไปได้แทบทุกแหล่งท่องเที่ยว และสามารถทำกิจกรรมท่องเที่ยวที่หลากหลายได้มากกว่า ในขณะที่นักท่องเที่ยวหญิงซึ่งมาความคล่องแคล่วตัวน้อยกว่า มักเดินทางมากับเพื่อน ครอบครัว หรือบริษัทนำเที่ยว โดยจะพิถีพิถันและรอบคอบในการเลือกแหล่งท่องเที่ยวเป็นพิเศษ มักเลือกแหล่งท่องเที่ยวที่มีความปลอดภัย และสามารถเดินทางได้สะดวก ดังนั้น แหล่งท่องเที่ยวใดที่มีจำนวนนักท่องเที่ยวหญิงมากหรือมีอัตราการท่องเที่ยวสูงย่อมได้รับภาพลักษณ์ในทางอ้อมว่าเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่ปลอดภัย

2) อายุ บุคคลที่มีอายุช่วงแตกต่างกันก็มักจะมีความสามารถในการเดินทางได้แตกต่างกัน ดังต่อไปนี้คือ

(1) กลุ่มวัยเด็ก ช่วงอายุต่ำกว่า 15 ปี เป็นกลุ่มที่ไม่สามารถเดินทางได้ลำพัง หากเดินทางท่องเที่ยวมักจะมากับพ่อแม่ หรือโรงเรียน หรือสถาบันที่จัดอบรมต่าง ๆ

(2) กลุ่มวัยรุ่น ช่วงอายุ 15 – 24 ปี เป็นวัยที่กำลังศึกษาอยู่ หรือเพิ่งจบการศึกษาจึงยังไม่มีทุนทรัพย์ในการเดินทางด้วยตนเอง ส่วนใหญ่มักเดินทางกับพ่อแม่ หรือโรงเรียน หรือสถาบันที่จัดอบรมต่าง ๆ ในทางการตลาด ทั้งกลุ่มวัยเด็กและกลุ่มวัยรุ่น เป็นกลุ่มตลาดศักยภาพที่น่าส่งเสริม แม้ว่าจะยังเป็นกลุ่มที่คาดหวังรายได้ทางการท่องเที่ยวได้น้อยก็ตาม แต่นักท่องเที่ยวกลุ่มนี้เกิดความประทับใจในแหล่งท่องเที่ยวในวัยเด็กแล้ว พวกเขา ก็อาจกลับมาเยือนแหล่งท่องเที่ยว

นั้นได้อีก และจะกลายเป็นกลุ่มนักท่องเที่ยวศักยภาพในอนาคต ซึ่งจะสร้างรายได้ทางการท่องเที่ยวได้มากขึ้นกว่าเดิม

(3) กลุ่มวัยทำงานตอนต้น ช่วงอายุ 25-34 ปี เป็นกลุ่มที่มีศักยภาพในการใช้จ่ายได้สูง เพราะมีรายได้เป็นของตนเองแล้ว ลักษณะกิจกรรมที่เลือกก็ยังสามารถทำได้หลากหลาย เพราะสุขภาพเอื้ออำนวย โดยส่วนใหญ่พบว่า กลุ่มนี้จะมีการเดินทางท่องเที่ยวมากกว่ากลุ่มวัยอื่นๆ

(4) กลุ่มวัยทำงานตอนกลาง ช่วงอายุ 35-60 ปี เป็นกลุ่มที่มีการเดินทางค่อนข้างสูงตามภาระหน้าที่การงานที่ได้รับผิดชอบมากขึ้น ประกอบกับมีฐานะทางการเงินและการเงินที่ค่อนข้างมั่นคงแล้ว

(5) กลุ่มวัยเกษียณ ช่วงอายุ 60 ปี ขึ้นไป เป็นกลุ่มที่มีความถี่ในการเดินทางลดลง เนื่องจากสุขภาพไม่เอื้ออำนวย แต่จะมีวันหยุดผ่อนนานกว่ากลุ่มอื่น เพราะไม่มีภาระการงานที่ต้องรับผิดชอบแล้ว

3) อาชีพ กลุ่มที่มีภาระหน้าที่การงานที่แตกต่างกัน มีโอกาสในการเดินทางแตกต่างกัน โดยกลุ่มคนที่ทำงานในอาชีพระดับสูง จะมีโอกาสเดินทางได้มากกว่ากลุ่มอื่นๆ เพราะมีทุนทรัพย์มากกว่า นอกจากนี้ภาระหน้าที่การงานก็มีส่วนกำหนดให้ต้องเดินทางไปติดต่องานบ่อยครั้งเช่นกัน โดยเฉพาะผู้ที่อยู่ในกลุ่มระดับผู้บริหารนักวิชาชีพ เช่น ตัวแทนขาย

4) ระดับการศึกษา เป็นตัวแปรที่สอดคล้องกับอาชีพและรายได้ โดยส่วนใหญ่บุคคลที่มีระดับการศึกษาสูงมักจะมีอาชีพและรายได้ที่ดี ส่งผลให้เดินทางได้บ่อยกว่ากลุ่มที่มีการศึกษาต่ำกว่า นอกจากนี้ระดับการศึกษายังเป็นตัวบ่งชี้ให้เห็นถึงคุณภาพของนักท่องเที่ยวด้วย เช่น บุคคลการศึกษาสูงมักจะเป็นผู้มีความคิด และวิถีชีวิตที่ดีซึ่งจะแสดงออกถึงทัศนคติ และพฤติกรรมการท่องเที่ยวที่ดี กล่าวคือ การมีแนวคิดเกี่ยวกับการอนุรักษ์ รักษาสิ่งแวดล้อม มีความเข้าใจในสังคมและวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน เป็นต้น

5) ระดับรายได้ เป็นตัวบ่งชี้สำคัญถึงความสามารถในการเดินทางของบุคคล กล่าวคือ บุคคลที่มีรายได้สูงย่อมมีโอกาสในการเดินทางท่องเที่ยวได้ไกลและบ่อยครั้งกว่าบุคคลที่มีรายได้ต่ำกว่า โดยทั่วไปในทางการตลาด แบ่งกลุ่มรายได้ออกเป็น 3 กลุ่มคือ กลุ่มรายได้สูงหรือกลุ่มระดับบน กลุ่มรายได้ปานกลางหรือกลุ่มระดับกลาง และกลุ่มระดับล่างหรือกลุ่มรายได้ต่ำ ซึ่งช่วงรายได้ที่จะกำหนดระดับฐานะนั้น ขึ้นอยู่กับสภาพเศรษฐกิจและระดับค่าครองชีพของแต่ละประเทศ

6) สถานภาพ กลุ่มคนโสดมีโอกาสในการเดินทางได้บ่อยครั้งและพักได้ยาวนานกว่ากลุ่มที่แต่งงานแล้ว เนื่องจากคนโสดมีโอกาสในการเดินทางได้บ่อยครั้งและพักได้ยาวนานกว่ากลุ่มที่

แต่งงานแล้ว เพราะสามารถตัดสินใจได้โดยลำพังและไม่มีภาระทางครอบครัวที่จะต้องดูแลมาก ในขณะที่กลุ่มที่แต่งงานแล้วอาจจะเดินทางน้อยลง แต่เมื่อมีการเดินทางมักจะไปเป็นครอบครัว (กรณี มีบุตร) หรือไปเป็นคู่ ซึ่งทำให้เกิดกลุ่มตลาดครอบครัวและกลุ่มฮันนีมูนขึ้น

7) ถิ่นพำนักหรือภูมิลำเนา ความแตกต่างในเรื่องสภาวะแวดล้อมและภูมิอากาศจะส่งผลให้บุคคลมีความต้องการและเลือกแหล่งท่องเที่ยวแตกต่างกัน เช่น กลุ่มที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ที่มีอากาศหนาวเย็นจัด เช่น ประเทศรัสเซีย ก็ย่อมนิยมเดินทางไปยังแหล่งท่องเที่ยวที่มีอากาศอบอุ่นกว่า หรือกลุ่มที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ที่มีอากาศร้อนก็มักจะเดินทางไปแหล่งที่อากาศหนาวเย็น เช่น นักท่องเที่ยวชาวไทยที่นิยมเดินทางไปประเทศเกาหลี เพื่อไปสัมผัสสัมผัสในหน้าหนาว เช่นเดียวกับกลุ่มที่มีวิถีชีวิตและวัฒนธรรมที่แตกต่าง ก็จะเลือกแหล่งท่องเที่ยวที่มีสิ่งแตกต่างไปจากที่ตนประสบอยู่ เช่น ชาวตะวันตกนิยมเดินทางมาดินแดนตะวันออก เพื่อมาดูวัฒนธรรมที่แตกต่าง ในขณะที่เดียวกัน ชาวตะวันออกก็นิยมเดินทางไปยังดินแดนตะวันตก เพื่อมาดูวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน เป็นต้น

8) จุดประสงค์การเดินทางมาเที่ยว นักท่องเที่ยวต่างก็มีจุดประสงค์ในการเดินทางท่องเที่ยวที่ต่างกัน บางต้องการเดินทางเพื่อพักผ่อนหย่อนใจ บางอาจต้องการเดินทางเพื่อการประชุมสัมมนา วิชาการ หรือภาคธุรกิจ ตลอดจนการดูงาน การศึกษา การวิจัย ซึ่งจุดประสงค์การเดินทางที่ต่างกันทำให้ค่าความคาดหวังของการท่องเที่ยวแตกต่างกันโดยพื้นฐาน เช่น นักท่องเที่ยวที่เดินทางมาสัมมนาจะมีความคาดหวังมากเกี่ยวกับที่พัก แต่นักท่องเที่ยวที่เดินทางมาเพื่อศึกษาดูงาน อาจต้องการดูศิลปะ วัฒนธรรมท้องถิ่น ที่ไปเยี่ยมชม เป็นต้น

2. การกระจายตัวของนักท่องเที่ยวสามารถศึกษาเปรียบเทียบได้จากสถิติจำนวนนักท่องเที่ยวที่มีการเดินทางเข้าไปในแต่ละพื้นที่ท่องเที่ยว โดยพิจารณาว่ามีการเดินทางเข้าไปยังสถานที่ใดบ้าง มีการกระจุกตัวของนักท่องเที่ยวในบางแหล่งท่องเที่ยวหรือไม่ เพื่อนำมาวางแผนด้านขีดความสามารถในการรองรับของแต่ละพื้นที่ โดยเฉพาะพื้นที่ท่องเที่ยวหลัก และการวางแผนที่จะกระจายนักท่องเที่ยวออกไปยังพื้นที่ท่องเที่ยวอื่นๆ ที่มีศักยภาพรองลงมา

3. กิจกรรมต่างๆ ของนักท่องเที่ยวเป็นอีกสิ่งที่ควรศึกษาเพื่อนำมาใช้ในการวางแผนสร้างและพัฒนากิจกรรมท่องเที่ยวให้สอดคล้องกับความต้องการของนักท่องเที่ยว

4. ฤดูกาลท่องเที่ยว หมายถึง จำนวนนักท่องเที่ยวในแต่ละช่วงเดือนที่เดินทางเข้าไปยังแหล่งท่องเที่ยว ซึ่งจะมีมากน้อยแตกต่างกัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสภาพภูมิอากาศในแหล่งท่องเที่ยวและถิ่นที่อยู่ของนักท่องเที่ยว รวมทั้งระยะเวลาวันหยุดพักผ่อนของนักท่องเที่ยวด้วย หากช่วงใดแหล่งท่องเที่ยวมีสภาพภูมิอากาศที่เหมาะสมกับการเดินทางและตรงกับช่วงวันหยุดยาวของนักท่องเที่ยว หรือตรงกับสภาพอากาศที่เลวร้ายในถิ่นที่อยู่ของนักท่องเที่ยว มักมีผลทำให้นักท่องเที่ยวเดินทางเข้าไปยังแหล่ง

ท่องเที่ยวที่เดินทางเข้าแหล่งท่องเที่ยวในแต่ละเดือน ช่วงเดือนที่มีนักท่องเที่ยวเข้ามามาก เรียกว่า ช่วงฤดูท่องเที่ยว (Seasonal season) เช่น นักท่องเที่ยวรัสเซียนิยมเดินทางมาท่องเที่ยวยังประเทศไทย เพื่อหลีกเลี่ยงสภาพอากาศที่หนาวเย็นจัดในช่วงฤดูหนาว ส่วนช่วงเดือนที่มีนักท่องเที่ยวเข้ามา น้อยมาก เรียกว่า นอกฤดูท่องเที่ยว (Promotional season) ซึ่งเป็นช่วงที่จะต้องมีการ ประชาสัมพันธ์ หรือจัดรายการส่งเสริมการท่องเที่ยวเพื่อดึงดูดนักท่องเที่ยวให้เข้ามามากขึ้น เช่น ช่วงหน้าฝนจะมีการจัดแคมเปญลดราคาที่พักเพื่อดึงดูดให้นักท่องเที่ยวต้องการจะเดินทางเพิ่มมากขึ้น

สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติไทย (2540) ได้อธิบายว่า การท่องเที่ยวเป็น กระบวนการทางสังคมและเศรษฐกิจ ที่มีองค์ประกอบดังนี้

1. แหล่งท่องเที่ยว แหล่งท่องเที่ยวเป็นทรัพยากรที่สำคัญ จัดเป็นอุปทานการท่องเที่ยว จัดหมวดหมู่ของแหล่งท่องเที่ยวได้เป็น 4 ประเภท ดังนี้คือ แหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม (Culture Attractions) แหล่งท่องเที่ยวตามสภาพธรรมชาติ (Scenic Attractions) แหล่งท่องเที่ยวประเภทที่ให้ความบันเทิง (Entertainment Attractions) และแหล่งท่องเที่ยวอื่นๆ ที่มีลักษณะเฉพาะตัว (Specific Attractions) ซึ่งการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (2545) ได้จำแนกแหล่งท่องเที่ยวออกเป็น 3 ประเภท คือ แหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติ แหล่งท่องเที่ยวประวัติศาสตร์ โบราณคดี และแหล่งท่องเที่ยวศิลปวัฒนธรรม ส่วนแหล่งท่องเที่ยวที่ให้ความบันเทิงนั้น จัดเป็นส่วนหนึ่งในสถานบริการ นักท่องเที่ยว

2. บริการการท่องเที่ยว บริการที่รับรองการท่องเที่ยวเป็นอุปทานประเภทหนึ่ง ซึ่งไม่ได้เป็น จุดหมายปลายทางของนักท่องเที่ยว แต่เป็นบริการที่รองรับความสะดวกสบายและความบันเทิงแก่นักท่องเที่ยวซึ่งในบางโอกาสอาจเป็นตัวดึงดูดใจได้เช่นกันการบริการการท่องเที่ยวที่สำคัญได้แก่ ที่พัก อาหาร แหล่งจำหน่ายสินค้า แหล่งบันเทิง แหล่งกิจกรรมและบริการอื่นๆทั้งนี้รวมถึงโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นอื่น ๆ ด้วย

3. ตลาดการท่องเที่ยว เป็นการแสดงออกของอุปสงค์ (Tourism Demand) ซึ่งมีความปรารถนาในการท่องเที่ยวจากที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่งเพื่อเข้าร่วมในกิจกรรมการพักผ่อนหย่อนใจ และเพื่อกิจกรรมอื่นๆ (ปกติตลาดการท่องเที่ยวจะเน้นที่นักท่องเที่ยว) ซึ่งในกระบวนการจัดการได้รวมถึง การส่งเสริมและพัฒนาการขายและการให้บริการแก่นักท่องเที่ยวด้วย

บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา (2542) ได้กล่าวว่า การที่การท่องเที่ยวจะบรรลุวัตถุประสงค์ขึ้นอยู่กับปัจจัย 3 ประการหรือ 3 As ดังนี้

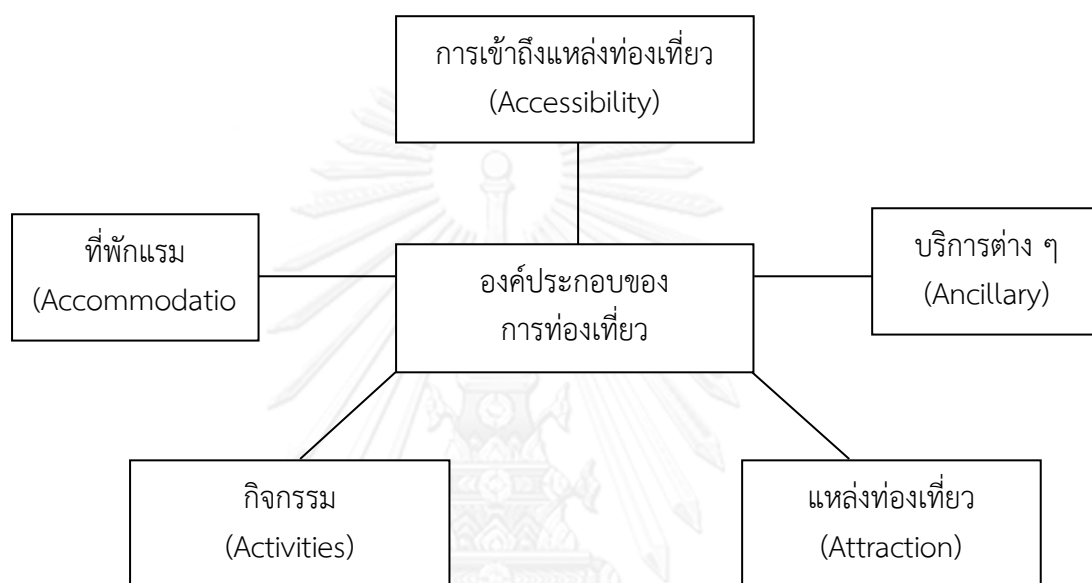
1. สิ่งดึงดูดใจ (Attraction) เช่น ความสวยงามตามธรรมชาติ ศิลปวัฒนธรรม โบราณสถาน ฯลฯ อันเป็นปัจจัยหลักที่สำคัญที่สุดของทรัพยากรการท่องเที่ยวที่ต้องมีสิ่งดึงดูดใจอย่างใดอย่างหนึ่งในการที่นักท่องเที่ยวจะเดินทางไปเยี่ยมชมเยือน ถ้าไม่มีสิ่งดึงดูดใจแล้วนักท่องเที่ยวก็ไม่มีแรงจูงใจมาสถานที่นั้น
2. สิ่งอำนวยความสะดวก (Amenities) หมายถึง สิ่งที่จะบริการนักท่องเที่ยวที่เข้ามาท่องเที่ยวให้เกิดความประทับใจ สะดวก และอยากมาท่องเที่ยวอีกหรือพักอยู่นานขึ้น เช่น ที่พัก ร้านอาหาร การขนส่ง การสื่อสาร ไฟฟ้า น้ำประปา ร้านจำหน่ายของที่ระลึก และบริการนำเที่ยว เป็นต้น
3. การเข้าถึงพื้นที่ (Accessibility) หมายถึงการคมนาคมเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยวที่ ต้องมีเส้นทางหรือโครงข่ายคมนาคมที่สามารถเข้าถึงพื้นที่นั้นตลอด จนสามารถติดต่อเชื่อมโยงกันระหว่างแหล่งท่องเที่ยวกับบริเวณใกล้เคียงจะเห็นว่าแหล่งท่องเที่ยวที่สามารถเข้าถึงได้ โดยมีปัจจัยคมนาคมที่สะดวกก็จะมีนักท่องเที่ยวนิยมเข้าไปท่องเที่ยวมาก แต่ถ้าแหล่งท่องเที่ยวอยู่ไกลและไม่มีการคมนาคมเข้าถึงได้สะดวกเพียงพอจะทำให้แหล่งท่องเที่ยวนั้นลดความสำคัญลง

พยอม ธรรมบุตร (2549) ได้แบ่งองค์ประกอบของการท่องเที่ยวออกเป็น 5 ปัจจัยดังนี้

1. การเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว (Accessibility) ได้แก่ การขนส่ง การคมนาคมที่เชื่อมโยงแหล่งท่องเที่ยวสนามบิน สถานีรถไฟ สถานีขนส่ง ตัวเมือง รวมถึงคุณภาพของโครงสร้างพื้นฐานของพื้นที่ ได้แก่ ถนน ทางหลวง โครงข่ายคมนาคม ซึ่งการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยวนั้นถือได้ว่าเป็นปัจจัยสำคัญและเป็นหัวใจของการท่องเที่ยว
2. ที่พักแรม (Accommodation) ถือเป็นอีกปัจจัยที่มีความสำคัญต่อนักท่องเที่ยวซึ่งต้องค้างคืนในแหล่งท่องเที่ยวอย่างน้อย 1 คืน ได้แก่ โรงแรม รีสอร์ท โฮมสเตย์ เกสเฮาส์ ฯลฯ
3. แหล่งท่องเที่ยว (Attraction) อาจเป็นแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ แหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม งานมหกรรม ประเพณีท้องถิ่น ตลอดจนวิถีชีวิตของชุมชนเจ้าบ้าน
4. กิจกรรม (Activities) ถือเป็นหัวใจสำคัญของสินค้าทางการท่องเที่ยว สำหรับนักท่องเที่ยวที่ต้องการแสวงหาประสบการณ์ จำเป็นต้องมีกิจกรรมให้นักท่องเที่ยวได้มีส่วนร่วม ซึ่งกิจกรรมอาจเป็นส่วนหนึ่งของวิถีชีวิต เช่น การดำน้ำ การทอผ้า การจับปลา การทำหัตถกรรมพื้นบ้าน รวมไปถึง

กิจกรรมนันทนาการต่าง ๆ เช่น การพายเรือ ดำน้ำดูปะการัง เดินป่า ดูนก หรือกิจกรรมผจญภัย เช่น การปีนหน้าผา การล่องแก่ง การขี่ช้าง

5. บริการต่าง ๆ (Ancillary) ในแหล่งท่องเที่ยวจำเป็นต้องมีบริการด้านต่างๆ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่นักท่องเที่ยว เช่น ศูนย์บริการนักท่องเที่ยว ธนาคาร ATM โรงพยาบาล ปั้มน้ำมัน ตู้ไปรษณีย์ ฯลฯ



ภาพที่ 1 องค์ประกอบของการท่องเที่ยว

ที่มา : ดัดแปลงจากพยอม ธรรมบุตร. (2549).

ฉันทิช วรรณอนอม (2552) ได้อธิบายถึงองค์ประกอบในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวว่าจะต้องอาศัยสิ่งสำคัญที่เป็นองค์ประกอบ 6 ประการ ได้แก่

1. นักท่องเที่ยว (Tourist) หมายถึงผู้มาเยือน (Visitor) ที่เดินทางเข้ามาพักค้างคืน และรวมถึงนักท่องเที่ยว (Excursionist) ที่เดินทางเข้ามาแต่ไม่ได้พักค้างคืน

2. สิ่งดึงดูดใจหรือแหล่งท่องเที่ยวหรือทรัพยากรการท่องเที่ยว ทั้งที่เป็นแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ สถานที่สำคัญทางโบราณคดี ประวัติศาสตร์ และศาสนา ลักษณะทางสถาปัตยกรรม ศิลปวัฒนธรรม ประเพณี วิถีชีวิตของชุมชน ตลอดจนกิจกรรมงานประเพณีต่างๆ ที่สร้างสรรค์ขึ้นทั้งจากน้ำมือมนุษย์หรือจากที่ธรรมชาติให้มา

3. โครงสร้างพื้นฐาน สิ่งอำนวยความสะดวกและบริการด้านการเดินทางท่องเที่ยว ได้แก่ การคมนาคม ความปลอดภัย ขั้นตอนการตรวจคนเข้าเมือง ถนน ไฟฟ้า ประปา การสื่อสารอิเล็กทรอนิกส์ ฯลฯ เพื่อให้นักท่องเที่ยวสามารถเดินทางและติดต่อสื่อสารระหว่างกันได้โดยสะดวก รวดเร็ว ปลอดภัย ประหยัดเวลา ตลอดจนได้รับความสะดวกในเรื่องอาหารการกิน พาหนะในการเดินทางท่องเที่ยว การรักษาพยาบาล ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน เป็นต้น

4. องค์การภาครัฐ ซึ่งมีนโยบายสนับสนุนและส่งเสริมกิจกรรมการท่องเที่ยวในทุกๆ รูปแบบ ไม่ว่าจะทางตรงหรือทางอ้อม ในขณะที่เดียวกันก็ดูแลระมัดระวังไม่ให้เกิดการท่องเที่ยวส่งกระทบหรือทำความเสียหายให้แก่สิ่งแวดล้อม สังคม วัฒนธรรม ประเพณีและคุณภาพชีวิตของชุมชน

5. องค์การภาคเอกชน ที่ดำเนินธุรกิจภาคการบริการอันหลากหลาย เพื่อให้บริการและอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยว เพื่อให้เกิดความพึงพอใจ ประทับใจ และติดใจเดินทางกลับมาท่องเที่ยว

6. เจ้าบ้านหรือประชาชนในท้องถิ่น ซึ่งเป็นเจ้าของทรัพยากรการท่องเที่ยวจะมีส่วนสร้างความประทับใจให้กับนักท่องเที่ยวโดยตรง

องค์ประกอบของแหล่งท่องเที่ยว

บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา (2548) ได้กล่าวไว้ว่า ทรัพยากรท่องเที่ยวจะต้องมีองค์ประกอบอย่างน้อย 3 องค์ประกอบ มีดังต่อไปนี้ คือ

1. ทรัพยากรท่องเที่ยวต้องมีสิ่งดึงดูดใจนักท่องเที่ยว (Attraction) เป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดของทรัพยากรท่องเที่ยวที่ต้องมีสิ่งดึงดูดใจอย่างใดอย่างหนึ่งในการดึงดูดใจนักท่องเที่ยวเดินทางไปเยี่ยมเยือนในสถานที่นั้น ๆ

2. ทรัพยากรท่องเที่ยวต้องมีเส้นทางคมนาคมขนส่งเข้าถึง (Accessibility) เป็นปัจจัยที่สำคัญของทรัพยากรท่องเที่ยวที่ต้องมีเส้นทางหรือโครงข่ายขนส่งที่สามารถเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยวนั้น ตลอดจนสามารถติดต่อเชื่อมโยงกับแหล่งท่องเที่ยวในบริเวณใกล้เคียง แต่ถ้าขาดเส้นทางคมนาคมขนส่งเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยวแล้ว แม้ว่าแหล่งท่องเที่ยวจะมี ความสวยงามมากเท่าไรหรือมีคุณค่าสูงเพียงไร ก็ตามย่อมจะไร้ความหมายอย่างสิ้นเชิง

3. ทรัพยากรท่องเที่ยวต้องมีสิ่งอำนวยความสะดวก (Amenity) เป็นปัจจัยที่สำคัญของทรัพยากรท่องเที่ยวที่ต้องมีสิ่งอำนวยความสะดวกไว้บริการนักท่องเที่ยวให้ได้รับความสะดวกสบายและความประทับใจ ทำให้นักท่องเที่ยวอยากท่องเที่ยววนานวันขึ้น

บุฮาลิส (Buhalis, 2000) ได้แบ่งองค์ประกอบของแหล่งท่องเที่ยวออกเป็นทั้งหมด 6 ด้าน ได้แก่

1. สิ่งดึงดูดใจ (Attraction) หมายถึง แหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ แหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม แหล่งท่องเที่ยวที่มนุษย์สร้างขึ้น งานมหกรรม ประเพณีท้องถิ่น ตลอดจนวิถีชีวิตของชุมชนในบ้าน

2. การเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว (Accessibility) ได้แก่ ระบบคมนาคมขนส่งที่เชื่อมโยงแหล่งท่องเที่ยว สนามบิน สถานีรถไฟ สถานีขนส่ง ตัวเมือง รวมถึงคุณภาพของโครงสร้างพื้นฐานของพื้นที่ ได้แก่ ถนน ทางหลวง ยานพาหนะที่ใช้ในการเดินทาง

3. สิ่งอำนวยความสะดวก (Amenities) หมายถึง สิ่งปลูกสร้าง สถานที่ เครื่องใช้ และเครื่องมือต่าง ๆ ที่จัดสร้าง หรือพัฒนาขึ้น หรือมีไว้เพื่ออำนวยความสะดวกและสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวในการเข้ามาท่องเที่ยว หรือประกอบกิจกรรมนันทนาการต่าง ๆ ให้ได้รับความรู้ ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ความเพลิดเพลิน และสามารถป้องกันผลกระทบอันจะเกิดต่อพื้นที่ รวมทั้งช่วยสร้างความเข้าใจแก่สิ่งให้นักท่องเที่ยวได้พบเห็น สิ่งอำนวยความสะดวกเหล่านี้ หมายถึง ที่พักแรม ร้านอาหารและเครื่องดื่ม ร้านจำหน่ายสินค้าที่ระลึก ถนน ทางเดินเท้า ลานจัดกิจกรรม ป้ายสื่อความหมายต่างๆ รวมถึงห้องน้ำ ห้องสุขา ฯลฯ

4. แพคเกจท่องเที่ยว (Available Packages) แพคเกจหรือโปรแกรมท่องเที่ยวที่จัดไว้บริการ

5. กิจกรรม (Activities) ได้แก่ กิจกรรมที่นักท่องเที่ยวสามารถเข้าร่วมในแหล่งเที่ยวนั้น ๆ ซึ่งกิจกรรมนั้นอาจเป็นส่วนหนึ่งของวิถีชีวิตก็ได้ เช่น การดำน้ำ การทอผ้า การจับปลา การทำหัตถกรรมพื้นบ้าน รวมไปถึงกิจกรรมนันทนาการต่าง ๆ เช่น การพายเรือ ดำน้ำดูปะการัง เดินป่า ดูนก หรือกิจกรรมผจญภัย เช่น การปีนหน้าผา การล่องแก่ง การขี่ช้าง เป็นต้น

6. บริการเสริม (Ancillary Services) ได้แก่ สิ่งจำเป็นหรือบริการอื่น ๆ ที่แหล่งเที่ยวมีไว้หรือจัดไว้เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่นักท่องเที่ยว เช่น ศูนย์บริการนักท่องเที่ยว เครื่อง ATM โทรศัพท์สาธารณะ หน่วยปฐมพยาบาลเบื้องต้น เป็นต้น

องค์ประกอบของความต้อองการของนักท่องเที่ยว

ฉันทิช วรรณถนอม (2552) ได้อธิบายถึงปัจจัยพื้นฐานที่นักท่องเที่ยวต้องการก่อนตัดสินใจพิจารณาก่อนเลือกสถานที่เดินทางหรือเลือกใช้บริการในแหล่งท่องเที่ยว มีดังนี้

1. ทรัพยากรท่องเที่ยว หรือสิ่งดึงดูดใจให้เกิดการเดินทางเข้าไปเยี่ยมชม ซึ่งมีอยู่มากมายและขึ้นอยู่กับความชื่นชอบของนักท่องเที่ยว เช่น อุทยานแห่งชาติ วัดวาอาราม มรดกโลก สิ่งมหัศจรรย์

ของโลก แหล่งอนุรักษ์พืช สัตว์ป่า สวนสัตว์ วิธีชีวิตวัฒนธรรมประเพณี ตลาดย่านการค้า แหล่งช้อปปิ้ง ทะเล เกาะแก่ง แหล่งดำน้ำ สีสันยามค่ำคืน โชว์การแสดง เป็นต้น

2. โครงสร้างพื้นฐาน ซึ่งนักท่องเที่ยวจำเป็นต้องใช้ระหว่างการเดินทางท่องเที่ยวประกอบไปด้วยไฟฟ้าแสงสว่าง ระบบของน้ำประปา โทรศัพท์ การสื่อสารไร้สาย ระบบกำจัดสิ่งปฏิกูล การคมนาคมสื่อสาร ถนนหนทาง ท่าอากาศยาน สนามบิน รถไฟ สวนสาธารณะ โรงพยาบาล สถานีรถไฟประจำทาง สถานีรถไฟ ที่พักตากอากาศ โรงแรม ภัตตาคาร ร้านอาหาร ศูนย์ช้อปปิ้ง สถานที่บันเทิง พิพิธภัณฑ์

3. การขนส่ง ได้แก่ พาหนะที่ใช้ในการบริการสำหรับรับ-ส่งนักท่องเที่ยวระหว่างการเดินทางท่องเที่ยว เช่น เรือ เครื่องบิน รถไฟ รถประจำทาง รถบัส แท็กซี่ รถยนต์ รถไฟฟ้า รถไฟใต้ดิน พาหนะทั้งหลายควรมีพนักงานที่พร้อม เป็นมิตร มีความสะดวกสบาย ปลอดภัย ได้มาตรฐาน และมีโครงข่ายเชื่อมต่อกัน

4. การต้อนรับขับสู้ของเจ้าบ้านหรือของคนในท้องถิ่นที่มีแหล่งท่องเที่ยว เจ้าบ้านต้องมีทัศนคติที่ดีสำหรับแขก ต้องแสดงออกถึงความสุภาพ ความเป็นมิตร ความจริงใจ ซื่อสัตย์ พร้อมทั้งจะคอยช่วยเหลือ ทำในสิ่งที่สามารถทำให้นักท่องเที่ยวเกิดความประทับใจและกลับไปบอกสู่บ้านเกิดเมืองนอนว่า ประเทศไทยมีแต่ผู้คนเป็นมิตร และคงไม่มีนักท่องเที่ยวคนใดมีความสุขแน่นอนหากระหว่างการเดินทางท่องเที่ยวรู้สึกว่าได้เที่ยวเดียวดายไร้รอยยิ้ม และขาดการต้อนรับที่ดีจากเจ้าบ้าน

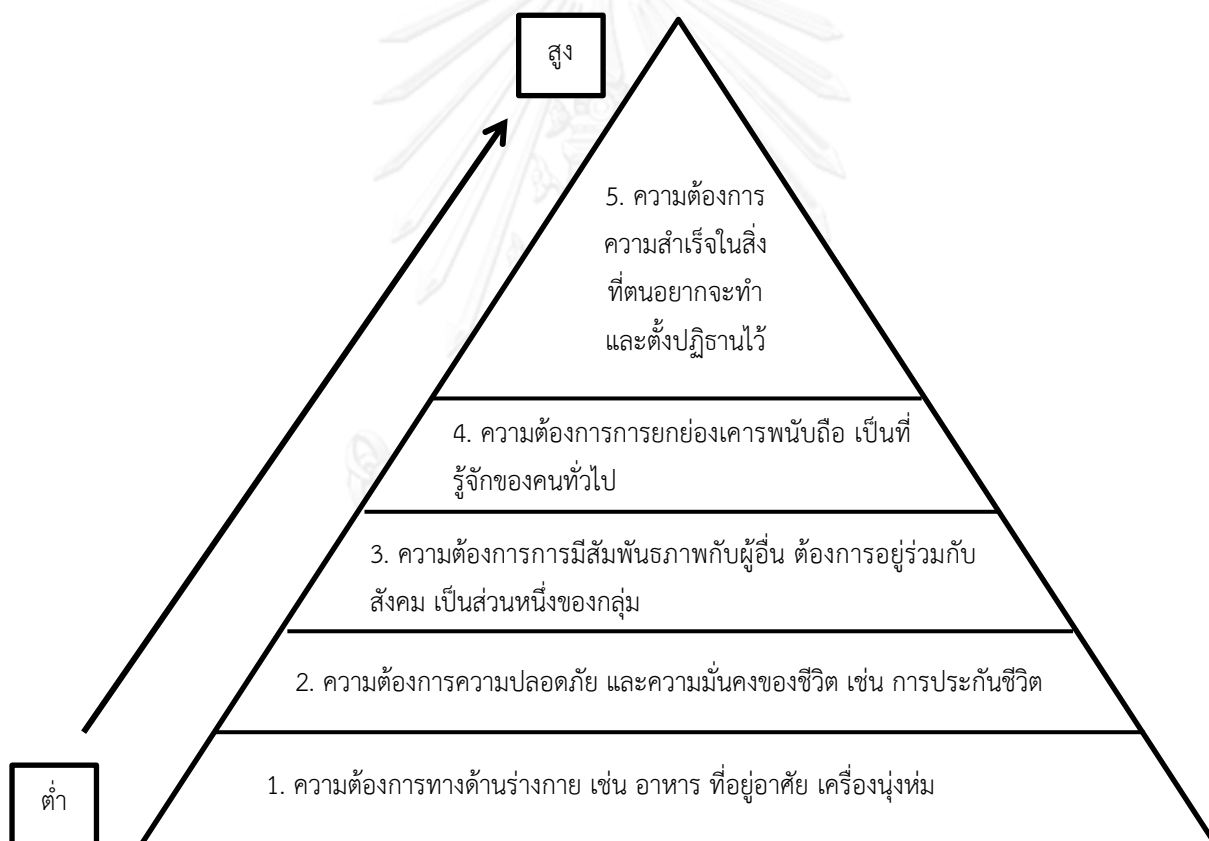
5. ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินระหว่างการเดินทางท่องเที่ยวในทุกที่ หากจะว่าไปแล้วความต้องการด้านความปลอดภัยคงเป็นปัจจัยประการแรกก่อนตัดสินใจเลือกแหล่งท่องเที่ยวด้วยซ้ำ แม้ว่าแหล่งท่องเที่ยวจะมีความสวยงามชวนให้อยากไปเที่ยวชมมากเท่าใด แต่หากแหล่งท่องเที่ยวนั้นขาดความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินก็ยากที่นักท่องเที่ยวจะตัดสินใจเดินทางไป รัฐบาลตลอดจนเจ้าของแหล่งท่องเที่ยวจึงต้องมีมาตรการสร้างความมั่นใจให้เกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยว ทำให้เขารู้สึกว่าเขาจะได้รับความสะดวกสบายปลอดภัยไร้กังวลระหว่างเดินทางมาท่องเที่ยวในแหล่งพื้นที่ของตน

6. ผู้ให้บริการนำเที่ยว ปัจจัยข้อนี้สำคัญมากสำหรับนักท่องเที่ยวที่มีความต้องการที่จะใช้บริการจากบริษัทนำเที่ยว เพื่อลดภาระขั้นตอนของตนเอง ชื่อเสียง การบริการ ภาพลักษณ์ของบริษัทที่จ้ดนำเที่ยวจึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้นักท่องเที่ยวเชื่อมั่นและตัดสินใจใช้บริการจากบริษัทนำเที่ยว

แรงจูงใจในการท่องเที่ยว

แรงจูงใจเป็นปัจจัยอย่างหนึ่งที่มีผลต่อการตัดสินใจเดินทางแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ แรงจูงใจที่เกิดจากภายในของนักท่องเที่ยว ได้แก่ แรงจูงใจทางด้านจิตใจ ร่างกาย ทัศนคติ ความรู้สึก เป็นต้น และแรงจูงใจที่เกิดจากภายนอก เช่น การให้บริการบริการทางการท่องเที่ยว สิ่งอำนวยความสะดวกทางด้านการท่องเที่ยว สิ่งดึงดูดใจทางการท่องเที่ยว ความปลอดภัยในการท่องเที่ยว เป็นต้น

ลักษณะความสัมพันธ์ของแรงจูงใจทั้ง 2 ประเภททางการท่องเที่ยวนั้น มีความสัมพันธ์ที่ซับซ้อนและเป็นไปตามลำดับที่ต้องการ บางครั้งไม่สามารถที่จะแยกออกจากกันอย่างชัดเจน อย่างไรก็ตามแรงจูงใจจากภายในของนักท่องเที่ยวมียุติฐานลำดับขั้นของความต้องการตามทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy Needs) ดังนี้



ภาพที่ 2 ทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy Needs)

ที่มา : ตัดแปลงจากฉันทิชา วรรณถนอม. (2552).

มาสโลว์ได้กล่าวว่า คนจะมีพฤติกรรมแสดงออกต่าง ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง ดังนั้นความต้องการที่แตกต่างกันของนักท่องเที่ยวแต่ละคนจึงเป็นปัจจัยสำคัญที่กำหนดพฤติกรรมแสดงออกของนักท่องเที่ยว ดังนี้

1. นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ต้องการที่จะผ่อนคลายความเครียด และได้รับความสนุกสนาน เพลิดเพลิน ความบันเทิง ซึ่งเป็นการตอบสนองความต้องการทางกาย
2. นักท่องเที่ยวต้องการพาหนะเดินทาง ที่พัก สถานที่ท่องเที่ยว ร้านอาหารที่ปลอดภัยและสะอาด ผู้บริการที่จริงใจให้ข้อมูลต่าง ๆ ที่ถูกต้อง จะทำให้นักท่องเที่ยวรู้สึกปลอดภัยและมั่นคง
3. นักท่องเที่ยวคาดหวังที่จะให้ผู้บริการทักทายหรือให้ความสำคัญกับนักท่องเที่ยวเสมอ และคาดหวังให้ผู้บริการจดจำชื่อนามสกุล ข้อมูลส่วนตัวของตนได้อย่างถูกต้อง เพราะแสดงถึงการเป็นที่ยกย่องยอมรับนับถือในสังคมนั้นๆ
4. นักท่องเที่ยวบางคนเดินทางเพื่อได้เห็น ได้ยิน ได้ลองสิ่งแปลกใหม่ของสถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ และได้รับสิ่งอำนวยความสะดวกและการบริการที่มีคุณภาพเพื่อสะสมประสบการณ์ที่เสริมสร้างความเชื่อมั่นและศักดิ์ศรีของตน
5. นักท่องเที่ยวบางคนนิยมเดินทางและสำรวจท้องถิ่นต่าง ๆ ด้วยตนเอง โดยไม่สนใจว่าท้องถิ่นนั้นจะมีสิ่งอำนวยความสะดวกและอยู่ใกล้เมืองหรือไม่ นักท่องเที่ยวกลุ่มนี้จะเรียนรู้หรือพยายามทำความรู้จักเข้าใจวัฒนธรรมและชีวิตความเป็นอยู่ของคนในท้องถิ่น และมักจดจำหรือบันทึกสิ่งที่ตนได้พบเห็นเพื่อเป็นการบันทึกประสบการณ์และความสำเร็จของตน

รูปแบบการท่องเที่ยวตามลักษณะการจัดการการเดินทาง

ฉันทิช วรรณถนอม (2552) ได้อธิบายถึงรูปแบบการท่องเที่ยวตามลักษณะการจัดการการเดินทางเป็น 2 รูปแบบใหญ่ ตามลักษณะของการจัดการเดินทางของนักท่องเที่ยว คือ การท่องเที่ยวแบบหมู่คณะและการท่องเที่ยวแบบอิสระ

1. การท่องเที่ยวแบบหมู่คณะ (Group Individual Tourism) เป็นรูปแบบของการนำเที่ยวที่นักท่องเที่ยวซื้อรายการนำเที่ยว (Package Tour) จากบริษัทนำเที่ยว โดยเดินทางท่องเที่ยวเป็นหมู่คณะ ซึ่งเป็นการจัดการท่องเที่ยวที่มีนักท่องเที่ยว 11-15 คนขึ้นไป อย่างไรก็ตามในทางปฏิบัติ การท่องเที่ยวแบบหมู่คณะอาจมีนักท่องเที่ยว 11-15 คน ขึ้นอยู่กับความเหมาะสมและความเป็นไปได้ในการทำธุรกิจของบริษัทนำเที่ยว ทั้งนี้บริษัทนำเที่ยวจะทำหน้าที่เป็นผู้จัดการเกี่ยวกับยานพาหนะ ที่พัก อาหาร และการนำเที่ยวให้แก่นักท่องเที่ยว โดยอาจดำเนินการอำนวยความสะดวกเต็มแบบ (Full Package) หรืออาจจัดสรรบริการเพียงบางสิ่งบางอย่างเท่านั้น หากเป็นลักษณะการท่องเที่ยวที่มีโปรแกรมการเดินทางโดยเที่ยวบินเดียวกันทั้งไปและกลับ ตลอดจนใช้เวลาการเดินทางทั้งหมดในการเดินทางร่วมกัน เรียกว่า การท่องเที่ยวเป็นกลุ่มแบบจ่ายเบ็ดเสร็จ (Group Inclusive Tour: GIT หรือ All inclusive: AIT)

โดยทั่วไปนักท่องเที่ยวเหล่านี้จะเดินทางไปยังสถานที่ต่างๆ เป็นหมู่คณะด้วยรถนำเที่ยว โดยมีคัคเทศก์ ของบริษัทนำเที่ยวเป็นผู้นำทาง และบรรยายเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยว การท่องเที่ยวลักษณะนี้จึงเหมาะสำหรับนักท่องเที่ยวที่เพิ่งมาเยือนสถานที่นั้นเป็นครั้งแรก (First Visitor) และยังไม่คุ้นเคยหรือไม่ได้ศึกษาเกี่ยวกับสถานที่นั้นๆ มาก่อน เหตุผลที่นักท่องเที่ยวนิยมเลือกการเดินทางในรูปแบบการท่องเที่ยวแบบหมู่คณะ มีดังนี้

1) ประหยัดเงิน เนื่องจากการท่องเที่ยวในลักษณะนี้เป็นแบบเหมาจ่าย และมีจำนวนผู้เดินทางมาก บริษัทนำเที่ยวจึงสามารถให้ราคาพิเศษแก่นักท่องเที่ยวได้ ในขณะที่นักท่องเที่ยวก็ได้รับบริการที่ถูกต้องกว่าการเดินทางด้วยตนเอง

2) ได้เพื่อนร่วมทาง นักท่องเที่ยวที่ต้องเดินทางคนเดียวไปในสถานที่แปลกใหม่ ก็จะไม่รู้สึกโดดเดี่ยว และรู้สึกปลอดภัย เมื่อเดินทางเป็นหมู่คณะไปกับบริษัทนำเที่ยว นอกจากนี้ยังอาจได้เพื่อนใหม่ที่มีรสนิยมและความสนใจใกล้เคียงในขณะเดินทางไปด้วยกัน

3) ความเหมาะสมคล่องตัว โดยเฉพาะในเรื่องการวางแผนและการเดินทางเป็นหมู่คณะกับบริษัทนำเที่ยวจะมีการวางแผนและเตรียมตัวล่วงหน้า รวมทั้งการดูแลเรื่องความปลอดภัยและปัญหาใดๆ ในระหว่างการท่องเที่ยวจึงรู้สึกสบายและท่องเที่ยวได้เต็มที่

4) ความสะดวกในการติดต่อสื่อสาร หากเป็นการเดินทางไปยังที่มีภาษาและวัฒนธรรมที่แตกต่างจากตัวนักท่องเที่ยวมาก และนักท่องเที่ยวไม่สามารถสื่อสารภาษานั้นได้ การเดินทางเป็นหมู่คณะไปกับบริษัทนำเที่ยวจะช่วยลดอุปสรรคดังกล่าวได้

5) สิทธิพิเศษที่ได้รับ นักท่องเที่ยวที่เดินทางไปเป็นหมู่คณะอาจได้รับสิทธิพิเศษบางอย่าง เช่น การเยี่ยมชมสถานที่บางแห่งจะเปิดให้แก่บุคคลบางคณะเท่านั้น หรือการได้เดินทางไปกับบุคคลสำคัญในขณะที่ยังไม่รู้จักกันมาก่อน เป็นต้น

2. การท่องเที่ยวแบบอิสระ (FIT- Foreign Individual Tourism) เป็นลักษณะของการท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยววางแผนจัดการเดินทางด้วยตนเอง หรืออาจใช้บริการของบริษัทนำเที่ยวในการอำนวยความสะดวกบางส่วน เช่น การจองบัตรโดยสารเครื่องบิน การจองที่พัก เป็นต้น การวางแผนการท่องเที่ยวที่จะเข้าไปยังแหล่งท่องเที่ยวเมื่อใด และจะใช้เวลาเท่าใด เป็นความรับผิดชอบของนักท่องเที่ยวเองหรือบริษัทจัดให้ก็ได้แล้วแต่ตกลง สำหรับเหตุผลหลักที่นักท่องเที่ยวเลือกเดินทางในรูปแบบการเดินทางแบบอิสระ มีดังนี้

1) ความเป็นส่วนตัวสูง ละความสามารถยืดหยุ่นเวลาได้ตามต้องการ ทั้งหากเดินทางเป็นหมู่คณะกับบริษัทเที่ยว นักท่องเที่ยวจะต้องปฏิบัติตามเวลาที่กำหนดไว้ในรายการท่องเที่ยวอย่างเคร่งครัด โอกาสที่จะเยี่ยมชมสถานที่ที่ตนสนใจอย่างละเอียดจึงมีน้อย

2) ต้องการการท่องเที่ยวที่มีคุณภาพมากกว่าปริมาณแหล่งท่องเที่ยวที่ได้ไปเยือน กล่าวคือ การท่องเที่ยวแบบหมู่คณะ นักท่องเที่ยวมักจะไปเยือนสถานที่ท่องเที่ยวจำนวนมาก แต่นักท่องเที่ยวกลับไม่ได้ศึกษาสถานที่นั้นอย่างละเอียด หรือขาดโอกาสที่จะเรียนรู้วัฒนธรรม หรือรู้จักกับคนในท้องถิ่นได้เต็มที่ นักท่องเที่ยวจึงได้เพียงสัมผัสสถานที่ท่องเที่ยวที่ไปเยือนได้อย่างลึกซึ้งตามความต้องการ เนื่องจากมีเวลามากและสามารถวางแผนได้ด้วยตนเอง

แนวคิดเกี่ยวกับความคาดหวัง

ความหมายของความคาดหวัง

ซิฆนุกร พรภาณูวิชญ์ (2540) ได้อธิบายว่า ความคาดหวัง หมายถึง ความรู้สึก ความคิดเห็น การรับรู้ การตีความ หรือการคาดการณ์ต่อเหตุการณ์ต่างๆ ที่ยังไม่เกิดขึ้นของบุคคลอื่น ที่คาดหวังในบุคคลที่เกี่ยวข้องกับตน โดยคาดหวังหรือต้องการให้บุคคลนั้นประพฤติปฏิบัติในสิ่งที่ตนต้องการหรือคาดหวังเอาไว้

พจนานุกรมออกซ์ฟอร์ด (Oxford Advanced Learner's Dictionary, 2000 อ้างถึงใน พรพิมล ภูมิฤทธิกุล และคณะ (2556) ได้ให้ความหมายของความคาดหวัง เป็นความเชื่อ เป็นความรู้สึกนึกคิดของบุคคลที่คาดการณ์ล่วงหน้าต่อบางสิ่งบางอย่างว่าควรจะเป็นหรือควรเกิดขึ้น

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (2540: อ้างถึงในพรพิมล ภูมิฤทธิกุล และคณะ (2556) ได้กล่าวถึง ความคาดหวังของผู้รับบริการว่า เมื่อผู้รับบริการมาติดต่อบงค์กรหรือธุรกิจบริการใดๆ ก็มักจะคาดหวังว่าจะได้รับการบริการอย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งผู้ให้บริการจำเป็นต้องรับรู้และเรียนรู้เกี่ยวกับความคาดหวังพื้นฐาน และรู้จักสำรวจความคาดหวังเฉพาะของผู้รับบริการ เพื่อสนองบริการที่ตรงกับ ความคาดหวัง ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ หรืออาจเกิดความประทับใจขึ้นได้ หากการบริการนั้นเกินความ

สิริวรรณ อัครกุล (2528) ได้อธิบายว่า ความคาดหวัง หมายถึง ความคาดหวังของมนุษย์เป็นการคิดล่วงหน้าไว้ก่อน ซึ่งอาจจะไม่เป็นไปตามที่คิดไว้ แต่มีบทบาทสำคัญต่อพฤติกรรมของบุคคล

อัญชลี ด้านวิรุฬหนิช (2539) ได้กล่าวถึงทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy Theory) ของวิกเตอร์ วรูม (Vroom) มีองค์ประกอบของทฤษฎีที่สำคัญคือ

Valence หมายถึง ความพึงพอใจของบุคคลที่มีต่อผลลัพธ์

Instrumentality หมายถึง เครื่องมือ อุปกรณ์ วิธีทางที่จะไปสู่ความพึงพอใจ

Expectancy หมายถึง ความคาดหวังในตัวบุคคลนั้นๆบุคคลมีความต้องการหลายสิ่งหลายอย่าง ดังนั้น จึงพยายามดิ้นรนแสวงหาหรือ กระทำด้วย วิธีใดวิธีหนึ่ง เพื่อตอบสนองความต้องการหรือสิ่งที่คาดหวังไว้ ซึ่งเมื่อได้รับการตอบสนองแล้วก็ตามความคาดหวังของบุคคล จะได้รับความพึงพอใจ ขณะเดียวกันก็คาดหวังในสิ่งที่สูงขึ้นเรื่อยๆ

ไซแธม วาเลอร์ พาราสุมาน เอแอนด์เบอร์รี่ และลีโอนาร์ด (Zeithaml, Valerie, Parasuraman, A. & Berry, & Leonard, 1990) ได้ระบุถึงปัจจัยหลักที่มีผลต่อความคาดหวังของผู้บริการแบ่งออกเป็น 5 ประการ ได้แก่

1. การได้รับการบอกเล่า คำแนะนำจากบุคคลอื่น
2. ความต้องการของแต่ละบุคคล
3. ประสบการณ์ในอดีต
4. ข่าวสารจากสื่อ และ จากผู้ให้บริการ
5. ราคา

จากความหมายข้างต้น ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า ความคาดหวัง คือ ความรู้สึก ความคิดเห็น ความต้องการที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเป็นการคิด คาดคะเนไว้ล่วงหน้าก่อนที่สิ่งเหล่านั้นจะมากระทบต่อการรับรู้ของเรา โดยใช้ประสบการณ์การเรียนรู้เป็นตัวบ่งบอก เมื่อบุคคลได้รับการตอบสนองตามที่ตนคาดหวังก็จะได้รับความพึงพอใจหรือเกิดความประทับใจ

ปัจจัยกำหนดความคาดหวัง

พัชรี มหาลาก (2538) ได้อธิบายถึงปัจจัยที่กำหนดความคาดหวังว่ามี 3 ประการ ได้แก่

1. ลักษณะความแตกต่างของแต่ละบุคคลและสภาพแวดล้อม ความคาดหวังและการแสดงออกจึงแตกต่างกัน เพราะความคิดความต้องการของแต่ละบุคคลเน้นแตกต่างกัน

2. ความยากง่ายของงานและประสบการณ์ที่ผ่านมาในครั้งนั้นๆ ซึ่งกล่าวได้ว่าถ้าบุคคลเคยประสบความสำเร็จในการทำงานนั้นมาก่อน ก็จะทำให้มีการกำหนดระดับความคาดหวังในการทำงานในคราวต่อไปสูงขึ้น และใกล้เคียงสภาพความเป็นจริงมากขึ้น แต่ในทางตรงกันข้ามถ้าบุคคลยังไม่เคยประสบความสำเร็จในการทำงานนั้นมาก่อน ก็กำหนดความคาดหวังลงมา เพื่อป้องกันมิให้เกิดความรู้สึกล้มเหลวจากระดับความคาดหวังที่ตั้งไว้สูงกว่าความสามารถจริง

3. การประเมินความเป็นไปได้ เพราะความคาดหวังเป็นความรู้สึกนึกคิดและการคาดการณ์ของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยสิ่งนั้นๆอาจเป็นรูปธรรมหรือนามธรรมก็ได้จะเป็นการประเมินค่าโดยมีมาตรฐานของตนเองเป็นเครื่องวัดของแต่ละบุคคล ซึ่งการประเมินค่าต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งชนิดเดียวกันก็อาจแตกต่างกันได้ ขึ้นอยู่กับภูมิหลัง ประสบการณ์ ความสนใจการให้คุณค่าแก่สิ่งนั้นๆ ของแต่ละบุคคล จากที่ได้กล่าวมาข้างต้น แสดงให้เห็นว่าความคาดหวังของมนุษย์คาดหวังเกิดจากสภาพแวดล้อมที่บุคคลได้รับกับความรู้สึกนึกคิด และพฤติกรรม ที่แตกต่างกันออกไป ตามความรู้ ประสบการณ์และความต้องการ แล้วบุคคลจะตัดสินใจ

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

Wolman (1973) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจ (gratification) ตามความหมายของพจนานุกรมทางด้านพฤติกรรม ได้ให้ความจำกัดความไว้ว่าหมายถึง ความรู้สึกที่ดีมีความสุข เมื่อคนเราได้รับผลสำเร็จ ตามความมุ่งหมาย (goals) ความต้องการ (need) หรือแรงจูงใจ (motivation)

คณิต ดวงหส์ตี (2537) ได้สรุปแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจว่า หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือพอใจของบุคคลที่มีต่อการทำงานและองค์ประกอบหรือสิ่งจูงใจอื่น ๆ ถ้างานที่ทำหรือองค์ประกอบเหล่านั้นตอบสนองความต้องการของบุคคลได้บุคคลนั้น จะเกิดความพึงพอใจในงานขึ้น จะอุทิศเวลา แรงกาย แรงใจ

เทพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ (2540) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ เป็นภาวะของความพึงพอใจ หรือภาวะของการมีอารมณ์ในทางบวกที่มีผลเกิดขึ้น เนื่องจากการประเมินประสบการณ์ของคนๆหนึ่ง สิ่งที่เขาตกใจไประหว่างการเสนอให้กับสิ่งที่ได้รับจะเป็น รากฐานแห่งความพอใจและไม่พอใจได้

วิรุฬ พรรณเทวี (2542) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายถึง ความรู้สึกภายในจิตใจของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกันขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะคาดหวังกับสิ่งใดสิ่งหนึ่งอย่างไร ถ้าคาดหวังหรือมีความตั้งใจมากและได้รับการตอบสนองด้วยดีจะมีความพึงพอใจมาก แต่ในทางตรงกันข้ามอาจผิดหวังหรือไม่พึงพอใจเป็นอย่างยิ่งเมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ตนตั้งใจไว้ว่ามีมากหรือน้อย

ราชบัณฑิตยสถาน (2546) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจหมายถึง พอใจ ชอบใจ

กาญจนา อรุณสุขรุจี (2546) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจของมนุษย์เป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมที่เป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่เราจะทราบว่าบุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อนและต้องมีสิ่งเร้าที่ตรงต่อความ

ต้องการของบุคคล จึงจะทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจ ดังนั้นการสิ่งเร้าจึงเป็นแรงจูงใจของบุคคลนั้น
ให้เกิดความพึงพอใจในงานนั้น

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2547) ได้กล่าวว่า ความพอใจ (Customer satisfaction) หมายถึง อารมณ์แห่งความสุขและความรู้สึกคุ้มค่าที่ได้ใช้บริการ และความรู้สึกนั้นนำมาซึ่งความต้องการในการ
ใช้บริการซ้ำจนในที่สุดเกิดความติดใจต้องการใช้บริการกับธุรกิจนั้นให้นานเท่านานตราบเท่าที่ความ
พอใจนั้นยังคงอยู่ หรืออีกนัยหนึ่งคือความจงรักภักดี (Customer loyalty) ได้เกิดขึ้นแล้ว

กล่าวโดยสรุป ความพึงพอใจ (Satisfaction) เป็นทัศนคติที่เป็นนามธรรม เป็นความรู้สึกที่
บุคคลมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ไม่สามารถมองเห็นรูปร่างได้ ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกด้านบวกของแต่ละ
บุคคล ทั้งนี้จะมากหรือน้อยก็ขึ้นอยู่กับว่าคาดหวังกับสิ่งใดสิ่งหนึ่งอย่างไร กล่าวคือ ถ้าบุคคลได้รับการ
ตอบสนองที่เป็นไปตามความคาดหวังที่ตั้งไว้หรือมากกว่าที่คาดหวังไว้ก็จะเกิดความรู้สึกดี มีความสุข
และเกิดความพึงพอใจนั่นเอง

แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

ความหมายของการบริการ

ราชบัณฑิตยสถาน (2542) ได้ให้ความหมายของการบริการว่า หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ การ
ให้ความสะดวกต่างๆ

Kotler (1997) ได้ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า การบริการเป็นการแสดงหรือสมรรถนะ
ที่หน่วยงานหนึ่งๆสามารถเสนอให้กับอีกหน่วยงานอันเป็นสิ่งที่ไม่มีรูปลักษณะอย่างเป็นแก่นสารและไม่
มีผลลัพธ์ในสภาพความเป็นเจ้าของในสิ่งใดโดยที่การผลิตอาจจะไม่ถูกผูกมัดกับผลิตภัณฑ์

จิตตินันท์ นันทไพบูลย์ (2551) ได้อธิบายว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นการแสดงออก
ถึงความรู้สึกในทางบวกของผู้รับบริการต่อการบริการ อันเป็นผลมาจากการประเมินเปรียบเทียบสิ่งที่
ผู้รับบริการได้รับในการบริการ กับสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าจะได้รับจากการบริการในแต่ละ
สถานการณ์ของการบริการที่เกิดขึ้น ซึ่งความรู้สึกนี้สามารถแปรเปลี่ยนได้หลายระดับตามปัจจัย
แวดล้อมและเงื่อนไขของการบริการในแต่ละครั้งได้

ลักษณะของการบริการ

รวีวรรณ โปรรุ่งโรจน์ (2551) ได้อธิบายถึงลักษณะของการบริการดังนี้

1. การบริการเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ (Intangibility) การบริการไม่มีรูปร่างและไม่มีตัวตน
เหมือนกับสินค้าอื่นๆ เราจึงไม่สามารถจับต้องได้และไม่สามารถทดลองใช้ได้ก่อนที่จะตัดสินใจซื้อ

ดังนั้น การตัดสินใจใช้บริการจึงขึ้นอยู่กับความรู้สึกนึกคิด เจตคติ คำบอกเล่า และประสบการณ์เดิมที่เคยได้รับเป็นสำคัญ

2. การบริการไม่มีความคงที่แน่นอน (Heterogeneity) เนื่องจากคุณภาพและลักษณะของการบริการขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการซึ่งเป็น “มนุษย์” ที่ตามปกติแล้วมักมีพฤติกรรมที่ไม่คงที่อันเป็นผลมาจากบุคลิกภาพ อารมณ์ สภาพแวดล้อม และปัจจัยอื่นๆ อีกมากมายในหน่วยงานหนึ่งซึ่งมีผู้ปฏิบัติงานให้บริการหลายคน ผู้ปฏิบัติงานให้บริการแต่ละคนย่อมให้บริการไม่เหมือนกัน

3. การบริการไม่สามารถเรียกเก็บรักษาไว้ได้ (Perishability) ในการบริการใดๆ ก็ตาม หากไม่มีผู้มาใช้บริการภายในช่วงระยะเวลาใดเวลาหนึ่งหรือสถานที่ใดสถานที่หนึ่งที่กำหนด ก็จะทำให้การบริการที่จัดเตรียมไว้เกิดความสูญเปล่า

4. การบริการไม่สามารถแสดงความเป็นเจ้าของได้ (Non – ownership) การบริการเป็นกิจกรรม หรือกระบวนการที่เกิดขึ้นระหว่างผู้ปฏิบัติงานให้บริการและผู้รับบริการในช่วงระยะเวลาหนึ่งๆ และสถานที่หนึ่งๆ เท่านั้น เมื่อพ้นระยะเวลานั้นๆ ไปแล้ว หรือสถานที่นั้นๆ ไม่เอื้ออำนวยต่อการบริการแล้ว ผู้รับบริการก็ไม่สามารถนำการบริการดังกล่าวติดตัวไปด้วยได้

5. การบริการต้องอาศัย “คน” เป็นหลัก เนื่องจากผู้รับบริการเป็น “คน” ที่เกิดมาพร้อมกับความต้องการที่ไม่มีขีดจำกัดและเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ตลอดจนมีอารมณ์และความรู้สึกต่างๆ เป็นเครื่องปรุงแต่ง ดังนั้นสิ่งที่จะสามารถเข้าใจและตอบสนองความต้องการของ “คน” ได้ดีที่สุดก็คือ “คน” นั่นเอง

6. คุณภาพของการบริการมักต้องอาศัยองค์ประกอบทางกายภาพ ตัวอย่างเช่น เมื่อเราไปพักที่โรงแรมใดโรงแรมหนึ่ง การที่เราจะบอกว่าการบริการของโรงแรมนั้นดีหรือไม่ นอกจากจะต้องพิจารณาที่การบริการของพนักงานโรงแรมแล้ว เรามักจะพิจารณาที่องค์ประกอบทางกายภาพประกอบด้วย เช่น ที่นอนนุ่มและอยู่ในสภาพดีหรือไม่ เครื่องปรับอากาศทำงานดีหรือไม่ โทรทัศน์มีภาพที่ชัดเจนหรือไม่ และมีการบริการเคเบิลทีวีหรือไม่ เป็นต้น หากการบริการอื่นๆ ของโรงแรมดี เช่น พนักงานยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพ และให้บริการได้อย่างรวดเร็ว แต่ที่นอนภายในห้องพักนอนไม่สบาย และเครื่องปรับอากาศส่งเสียงดังทั้งคืนและไม่เย็น องค์ประกอบทางกายภาพเหล่านี้ก็จะลดระดับคุณภาพของการบริการในสายตาเรา แต่ถ้าในทางตรงกันข้าม หากองค์ประกอบทางกายภาพดี และการบริการอื่นๆ ดีด้วย องค์ประกอบทางกายภาพก็จะช่วยเสริมระดับคุณภาพของการบริการให้สูงมากขึ้นในความรู้สึกของผู้รับบริการ

7. การบริการมักต้องให้ผู้รับบริการเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการผลิต หรือกระบวนการบริการ การให้บริการและการรับบริการเกิดขึ้นในเวลาเดียวกันทำให้ไม่สามารถแบ่งแยกกระบวนการผลิตออกจากกระบวนการบริโภคได้

องค์ประกอบของการบริการ

รวีวรรณ โปรรุ่งโรจน์ (2551) ได้อธิบายถึงองค์ประกอบของการบริการว่าประกอบด้วย ผู้รับบริการ หน่วยบริการ ผู้ปฏิบัติในงานบริการ ผลลัพธ์บริการ ลักษณะทางกายภาพและสภาพแวดล้อมของการบริการ

1. ผู้รับบริการ หรือลูกค้า ซึ่งนับว่าเป็นองค์ประกอบของการบริการที่มีความสำคัญที่สุด เนื่องจากเป้าหมายหลักของการบริการ คือ ความพึงพอใจอย่างสูงสุดของผู้รับบริการ องค์ประกอบอื่นๆ อีก 4 องค์ประกอบนั้นก็ถูกกำหนดหรือสร้างสรรค์ขึ้นมาเพื่อการสร้าง ความพึงพอใจอย่างสูงสุดให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการทั้งสิ้น หรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ ผู้รับบริการ เป็นจุดเริ่มต้นของการบริการ หากไม่มีผู้รับบริการแล้ว องค์ประกอบอื่นๆ ย่อมไม่เกิดขึ้น

2. หน่วยบริการ หมายถึง หน่วยงานที่ถูกจัดตั้งขึ้นเพื่อผลิตงานบริการในด้านต่างๆ เพื่ออำนวยความสะดวกหรือช่วยเหลือแก่บุคคลอื่น โดยอาจดำเนินการในลักษณะเจ้าของคนเดียว ห้างหุ้นส่วน หรือบริษัทจำกัดก็ได้ และเป็นได้ทั้งหน่วยงานของรัฐและหน่วยงานเอกชน หน่วยงานบริการจะมีบุคคลหรือกลุ่มบุคคลเป็นผู้นำในการดำเนินงานทางธุรกิจ ซึ่งเรียกว่า ผู้บริหารหน่วยงาน โดยผู้บริหารหน่วยงานมีบทบาทสำคัญต่อการกำหนดคุณภาพของการบริการ เนื่องจากอยู่ในฐานะผู้นำของหน่วยงานที่มีอำนาจโดยตรงและมีหน้าที่ความรับผิดชอบหลักในการกำหนดทิศทางการดำเนินงานของหน่วยงาน โดยการกำหนดนโยบาย วิสัยทัศน์ กลยุทธ์การบริการ จัดสรรทรัพยากร วางระเบียบและกฎเกณฑ์ต่างๆ ตลอดจนเป็นผู้ดำเนินการปฏิบัติงานให้บริการของหน่วยงานด้วย

3. ผู้ปฏิบัติในงานบริการ เป็นผู้ที่ดำเนินการบริการ หรือลงมือให้บริการต่อผู้รับบริการโดยตรง โดยอาจจะมีปฏิสัมพันธ์และปรากฏตัวต่อผู้รับบริการหรือไม่ก็ได้

4. ผลลัพธ์บริการ เป็นกระบวนการ หรือวิธีการนำเสนอรรถประโยชน์หรือคุณค่าต่างๆ ที่หน่วยงานบริการและผู้ปฏิบัติงานให้บริการมอบให้กับผู้รับบริการ

5. ลักษณะทางกายภาพและสภาพแวดล้อมของการบริการ หมายถึง สิ่งต่างๆ ที่ผู้รับบริการสามารถสัมผัสได้ด้วยประสาทสัมผัสทั้งห้า ไม่ว่าจะเป็นการมองเห็น การได้กลิ่น การได้ลิ้มรสชาติ และการได้สัมผัส องค์ประกอบทางกายภาพจึงครอบคลุมถึงสิ่งต่างๆ มากมาย ไม่ว่าจะเป็นตัว

อาคาร ลานจอดรถ การตกแต่ง อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ บรรยากาศ และแม้กระทั่งเครื่องแบบของพนักงาน

ลักษณะของความพึงพอใจในการบริการ

จิตตินันท์ นันทไพบุลย์ (2551) ได้อธิบายว่า ความพึงพอใจในการบริการมีความสำคัญต่อการดำเนินงานบริการให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งมีลักษณะทั่วไป ดังนี้

1. ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์ และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด บุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมรอบตัว การตอบสนองความต้องการส่วนบุคคล ด้วยการโต้ตอบกับบุคคลอื่นและสิ่งต่าง ๆ ในชีวิตประจำวัน ทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์การรับรู้เรียนรู้สิ่งที่จะได้รับตอบแทนแตกต่างกันไป

2. ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่าง ระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์หนึ่งสถานการณ์การบริการ ก่อนที่ลูกค้าจะมาใช้บริการใดก็ตาม มักจะมีมาตรฐานของการบริการนั้นไว้ในใจอยู่ก่อนแล้ว ซึ่งอาจมีแหล่งอ้างอิงมาจากคุณค่าหรือเจตคติที่ยึดถือต่อบริการ ประสบการณ์ดั้งเดิมที่เคยใช้บริการ การบอกเล่าของผู้อื่น การรับทราบข้อมูลการรับประกันบริการจากโฆษณา การให้คำมั่นสัญญาของผู้ให้บริการเหล่านี้เป็นปัจจัยพื้นฐานที่ผู้รับบริการใช้เปรียบเทียบกับบริการที่ได้รับในวงจรของการให้บริการตลอดช่วงเวลาของความจริง สิ่งที่ได้รับบริการได้รับรู้เกี่ยวกับการบริการก่อนที่จะมารับบริการหรือความคาดหวังในสิ่งที่คิดว่าควรจะได้รับ (Expectations) นี้ มีอิทธิพลต่อช่วงเวลาของการเผชิญความจริงหรือการพบปะระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการเป็นอย่างมาก เพราะผู้รับบริการจะประเมินเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับจริงในกระบวนการบริการที่เกิดขึ้น (Performance) กับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ หากสิ่งที่ได้รับเป็นไปตามความคาดหวังถือว่าเป็นการยืนยันที่ถูกต้อง (Confirmation) กับความคาดหวังที่มีอยู่ผู้รับบริการย่อมเกิดความพึงพอใจต่อบริการดังกล่าว แต่ถ้าไม่เป็นไปตามที่คาดหวังอาจจะสูงกว่าหรือต่ำกว่านับเป็นการยืนยันที่คลาดเคลื่อน (Unconfirmation) จากความคาดหวังดังกล่าว ทั้งนี้ช่วงความแตกต่าง (Discrepancy) ที่เกิดขึ้นจะชี้ให้เห็นถึงระดับของความพึงพอใจหรือความไม่พึงพอใจมากน้อยได้ ถ้าข้อยืนยันเบี่ยงเบนไปในทางบวก แสดงถึงความพึงพอใจ ถ้าไปในทางลบแสดงถึงความไม่พึงพอใจ

3. ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกชอบสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ผันแปรได้ตามปัจจัยที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับความคาดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ ช่วงเวลาหนึ่งบุคคลอาจจะไม่พอใจต่อสิ่งหนึ่งเพราะไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ แต่ในอีกช่วงหนึ่งหากสิ่งที่คาดหวังไว้ได้รับการตอบสนองอย่างถูกต้อง บุคคลก็สามารถเปลี่ยนความรู้สึกเดิมต่อสิ่งนั้นได้อย่างทันทีทันใด แม้ว่าจะเป็นความรู้สึกที่ตรงกันข้ามกันก็

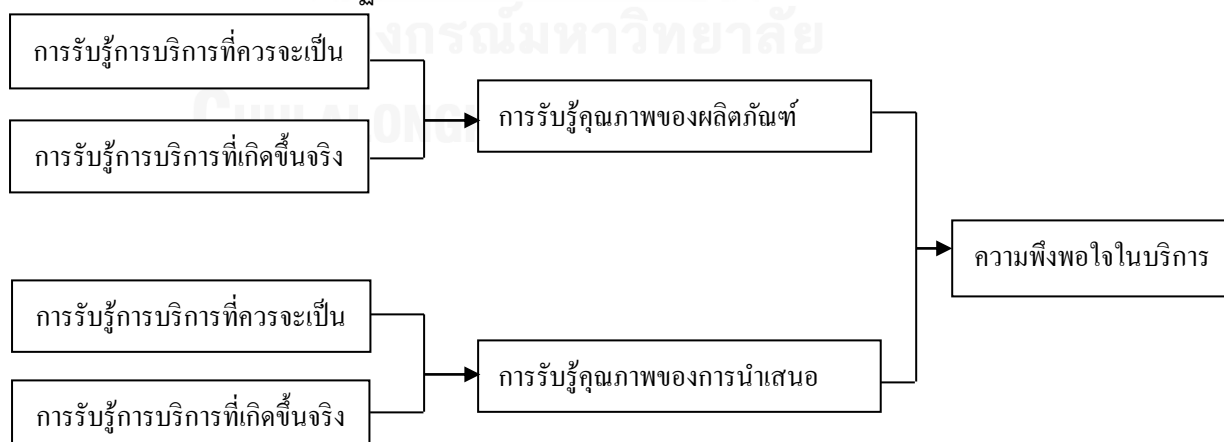
ตาม นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่สามารถแสดงออกในระดับมากน้อยได้ ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้ ส่วนใหญ่ลูกค้าจะใช้เวลาเป็นมาตรฐานในการเปรียบเทียบความคาดหวังจากบริการต่าง ๆ

องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ

จิตตินันท์ นันทไพบูลย์ (2551) ได้อธิบายว่า ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นในกระบวนการบริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ เป็นผลของการรับรู้และประเมินคุณภาพของการบริการในสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าควรจะได้รับและสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริงในแต่ละสถานการณ์ ซึ่งระดับความพึงพอใจอาจไม่คงที่ ผันแปรไปตามช่วงเวลาที่แตกต่างกันได้ ทั้งนี้ความพึงพอใจในการบริการมีองค์ประกอบ 2 ประการ คือ

1. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าคุณลักษณะบริการที่ได้รับมีลักษณะตามพันธะสัญญาของกิจการแต่ละประเภทตามที่ควรจะเป็นมากน้อยเพียงใด เช่น แยกที่เข้าพักในโรงแรมจะได้พักในห้องพักที่จองไว้ ลูกค้าที่เข้าไปในภัตตาคารควรจะได้รับอาหารตามที่สั่ง เป็นต้น สิ่งเหล่านี้เป็นบริการที่ผู้รับบริการควรจะได้รับตามลักษณะของการบริการ แต่ละประเภท ซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้าในสิ่งที่ลูกค้าต้องการ

2. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่ามีวิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการของผู้ให้บริการมีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ไม่ว่าจะเป็นความสะดวกในการเข้าถึงบริการพฤติกรรมการแสดงออกของผู้ให้บริการตามบทบาทหน้าที่ และปฏิกิริยาการตอบสนองการบริการของผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการในด้านความรับผิดชอบต่องาน การใช้ภาษาสื่อความหมายและการปฏิบัติตนในการให้บริการ



ภาพที่ 3 องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ

ที่มา : จิตตินันท์ นันทไพบูลย์. (2551).

จะเห็นได้ว่า ความพึงพอใจในการบริการเกิดจากการประเมินคุณค่าการรับรู้คุณภาพของการบริการเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์บริการตามลักษณะของการบริการ และกระบวนการนำเสนอบริการในวงจรของการให้บริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ซึ่งถ้าตรงกับสิ่งที่ผู้รับบริการมีความต้องการหรือตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่ หรือประสบการณ์ที่เคยได้รับบริการตามองค์ประกอบดังกล่าวข้างต้นก็ย่อมจะนำมาซึ่งความพึงพอใจในบริการนั้น แต่หากเป็นไปในทางตรงกันข้าม สิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริงไม่ตรงกับความรู้ที่คาดหวัง ผู้รับบริการย่อมเกิดความไม่พึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์และการนำเสนอบริการได้ จึงสามารถแสดงเป็นภาพองค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการได้ดังนี้

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

จิตตินันท์ นันทไพบุลย์ (2551) ได้อธิบายว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของผู้รับบริการต่อการบริการ อันเป็นผลมาจากการประเมินเปรียบเทียบสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับในการบริการ กับสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าจะได้รับจากการบริการในแต่ละสถานการณ์ของการบริการที่เกิดขึ้น ซึ่งความรู้สึกนี้สามารถแปรเปลี่ยนได้หลายระดับตามปัจจัยแวดล้อมและเงื่อนไขของการบริการในแต่ละครั้งได้

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ มีปัจจัยสำคัญ ๆ ดังนี้

1. ผลิตภัณฑ์บริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการจะเกิดขึ้น เมื่อได้รับบริการที่มีลักษณะคุณภาพ และระดับการให้บริการตรงกับความต้องการ ความเอาใจใส่ขององค์การบริการในการออกแบบผลิตภัณฑ์ ด้วยความสนใจในรายละเอียดของสิ่งที่ลูกค้าต้องการใช้ในชีวิตประจำวัน วิธีการใช้หรือสถานการณ์ที่ลูกค้าใช้สินค้าหรือบริการแต่ละอย่าง และคำนึงถึงคุณภาพของการนำเสนอบริการเป็นส่วนสำคัญยิ่งในการที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า

2. ราคาค่าบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ขึ้นอยู่กับราคาค่าบริการที่ผู้รับบริการยอมรับ หรือพิจารณาว่าเหมาะสมกับคุณภาพของการบริการ ตามความเต็มใจที่จะจ่าย (Willingness to pay) ของผู้รับบริการทั้งนี้เจตคติของผู้รับบริการที่มีต่อราคาค่าบริการ กับคุณภาพของการบริการของแต่ละบุคคลอาจแตกต่างกันออกไป เช่น บางคนอาจพิจารณาว่าสินค้าหรือบริการที่มีราคาสูงเป็นสินค้าหรือบริการที่มีคุณภาพสูง ในขณะที่ลูกค้าบางคนจะพิจารณาราคาค่าบริการตามลักษณะความยากง่ายของการให้บริการ

3. สถานที่บริการ การเข้าถึงบริการได้สะดวกเมื่อลูกค้ามีความต้องการย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ท่าเลที่ตั้งและการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึงเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้า จึงเป็นเรื่องสำคัญ

4. การส่งเสริมแนะบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยินข้อมูลข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการไปในทางบวก ซึ่งหากตรงกับความเชื่อที่มีอยู่ก็จะรู้สึกดีกับบริการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการบริการตามมาได้

5. ผู้ให้บริการ ผู้ประกอบการ/ผู้บริหารการบริการและผู้ปฏิบัติงานบริการ ล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริการโดยคำนึงถึงความสำคัญของลูกค้าเป็นหลัก ย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย เช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานบริการหรือพนักงานบริการที่ตระหนักถึงลูกค้าเป็นสำคัญ จะแสดงพฤติกรรมบริการ และสนองบริการที่ลูกค้าต้องการด้วยความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

6. สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้ามักจะชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการที่เกี่ยวข้องกับการออกแบบอาคารสถานที่ ความสวยงามของการตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์และการให้สีสันทน การจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วนตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้ในงานบริการ

7. กระบวนการบริการ วิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ประสิทธิภาพของการจัดการระบบการบริการส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการแก่ลูกค้า มีความคล่องตัวและสนองตอบความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้องมีคุณภาพ เช่น การนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาจัดการระบบข้อมูลของการสำรองห้องพักโรงแรมหรือสายการบิน การใช้เครื่องฝาก-ถอนเงินอัตโนมัติ การใช้ระบบโทรศัพท์อัตโนมัติในการรับ - โอนสายในการติดต่อองค์กรต่าง ๆ เป็นต้น

ระดับของความพึงพอใจของผู้รับบริการ สามารถแบ่งออกเป็น 2 ระดับ คือ

1. ความพึงพอใจที่ตรงกับความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกยินดีมีความสุขของผู้รับบริการ เมื่อได้รับการบริการที่ตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่

2. ความพึงพอใจที่เกินความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกปลาบปลื้มใจ หรือประทับใจของผู้รับบริการเมื่อได้รับการบริการที่เกินความคาดหวังที่มีอยู่

สำหรับความไม่พึงพอใจเป็นการแสดงความรู้สึกขุ่นข้องใจ อารมณ์ไม่ดี เนื่องจากไม่ได้รับบริการตรงกับความคาดหวังในบริการนั้น ๆ เช่น นักท่องเที่ยวรอรถโดยสารประจำทางนานมาก ทั้งที่ได้เวลารถออกแล้ว แต่ยังไม่มีการมาจอดรับ



ภาพที่ 4 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ที่มา : จิตตินันท์ นันทไพบูลย์. (2551).

แนวคิดเกี่ยวกับอุทยานแห่งชาติ

อุทยานแห่งชาติถือเป็นแหล่งนันทนาการธรรมชาติขนาดใหญ่ที่ช่วยเสริมสร้างประสบการณ์ และจัดบริการด้านนันทนาการเพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิตของบุคคลและชุมชน ซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบขององค์กรภาครัฐ ได้แก่ กรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (สมบัติ กาญจนกิจ, 2542)

พระราชบัญญัติอุทยานแห่งชาติ พ.ศ. 2504 (กรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช, 2556) ระบุว่า อุทยานแห่งชาติ หมายถึง ที่ดินซึ่งรวมความทั้งพื้นที่ดินทั่วไป ภูเขา ห้วย หนอง คลอง บึง บาง ลำน้ำ ทะเลสาบ เกาะ และที่ชายทะเลที่ได้รับการกำหนดให้เป็นอุทยานแห่งชาติ ลักษณะที่ดินดังกล่าวเป็นที่มีสภาพธรรมชาติเป็นที่น่าสนใจและมีได้อยู่ในกรรมสิทธิ์หรือครอบครองโดยชอบด้วยกฎหมายของบุคคลใดซึ่งมิใช่ทบวงการเมือง ทั้งนี้การกำหนดดังกล่าวก็เพื่อให้คงอยู่สภาพธรรมชาติเพื่อสงวนให้เป็นแหล่งการศึกษาและความรื่นรมย์ของประชาชนสืบไป

วัตถุประสงค์ของการจัดตั้งอุทยานแห่งชาติของประเทศไทย

1. เพื่อการอนุรักษ์ธรรมชาติ คือต้องการอนุรักษ์สภาพธรรมชาติของพื้นที่ให้คงอยู่ตามธรรมชาติ ป้องกันการรบกวนโดยมนุษย์ โดยเฉพาะทรัพยากรที่สำคัญ เช่น สัตว์ป่า พืชพรรณ และลักษณะธรรมชาติที่สวยงามเป็นพิเศษ รวมทั้งแหล่งอนุรักษ์พันธุกรรมที่สำคัญ

2. เพื่อการท่องเที่ยวพักผ่อนหย่อนใจ เนื่องจากในเขตอุทยานแห่งชาติมีทิวทัศน์ทางธรรมชาติที่สวยงามเหมาะกับการใช้ประโยชน์ทางการท่องเที่ยว เพื่อให้เกิดความสบายกายสบายใจ และช่วยผ่อนคลายความเครียดจากการปฏิบัติงานประจำ

3. เพื่อการศึกษาค้นคว้าวิจัย พื้นที่อุทยานแห่งชาติสามารถจัดเป็นห้องทดลองทางธรรมชาติกลางแจ้ง ที่สามารถค้นคว้าวิจัยไม่มีที่สิ้นสุดของนักศึกษา นักวิทยาศาสตร์ และประชาชนทั่วไป

คุณค่าของอุทยานแห่งชาติ

1. ด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ ปัจจุบันสถานการณ์ป่าไม้ โดยเฉพาะในประเทศกำลังพัฒนาถูกทำลายอย่างมาก เนื่องจากความต้องการที่ดินเพื่อการเกษตรการประกาศจัดตั้งพื้นที่ เป็นอุทยานแห่งชาติก็เพื่อช่วยคุ้มครองทรัพยากรธรรมชาติที่สำคัญไว้ เป็นมาตรการหนึ่งที่มีประสิทธิภาพ เนื่องจากมีกฎหมายที่เข้มงวด มีบทลงโทษที่รุนแรง มีการบริหาร มีอัตราค่าจ้าง และงบประมาณที่จะดูแลได้อย่างใกล้ชิด

2. ด้านเศรษฐกิจ อุทยานแห่งชาติมีวัตถุประสงค์หลักอย่างหนึ่งคือ เพื่อการท่องเที่ยวและพักผ่อนหย่อนใจ ทำให้เกิดธุรกิจท่องเที่ยวและบริการ ซึ่งเป็นที่มาของรายได้ ของราษฎรในท้องถิ่น และเกิดอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวที่มีการใช้แรงงานในท้องถิ่นเป็นหลัก ทำให้มีการกระจายรายได้ นอกจากนี้พื้นที่อุทยานแห่งชาติ ยังเป็นแหล่งอนุรักษ์พันธุกรรมดั้งเดิม ที่สามารถนำไปใช้ในการผสมพันธุ์พืชและสัตว์ เพื่อให้ได้พันธุ์แท้ที่ทนทานต่อโรคและแมลง และให้ผลผลิตสูง ทั้งช่วยรักษาสภาพแวดล้อมให้เหมาะสมต่อการเกษตร บางแห่งเป็นต้นน้ำที่สำคัญที่ระบายน้ำลงสู่ลำธารตอนล่าง

3. ด้านการศึกษา ค้นคว้า วิจัย อุทยานแห่งชาติเป็นพื้นที่ที่ไม่ถูกรบกวน จึงเป็นที่ที่นักวิทยาศาสตร์สิ่งแวดล้อมโดยเฉพาะอย่างยิ่งทางด้านนิเวศวิทยา ต้องการเพื่อการศึกษาวิจัย ทางธรรมชาติ และเลือกพื้นที่อุทยานแห่งชาติเป็นสถานีวิจัยในโครงการวิจัยที่สำคัญๆ ระดับชาติ และระดับโลก

4. ด้านสังคมและวัฒนธรรม อุทยานแห่งชาติเป็นแหล่งที่มีคุณค่าทางด้านนันทนาการที่ประชาชนสามารถใช้เวลาร่วมกันพักผ่อน ทำให้ร่างกายและจิตใจดีขึ้น เป็นที่มาของสติปัญญา ทำให้มีประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งเป็นแนวทางในการพัฒนาสังคมไปในทางที่ดี ดังจะพบว่านักประพันธ์ นักกวี นักแต่งเพลง หรือแม้แต่พระพุทธเจ้าได้ใช้ป่าเป็นแหล่งผลิตผลงานอันอมตะ อุทยานแห่งชาติได้นำความเจริญสู่พื้นที่ใกล้เคียงมี ถนน ไฟฟ้า ประปา อุทยานแห่งชาติเป็นแหล่งอนุรักษ์โบราณวัตถุ และ โบราณสถานให้คงอยู่เพื่อเตือนใจประชาชนให้เห็นความสำคัญและบทเรียนต่างๆ ที่เกิดขึ้นในอดีต นอกจากนี้กิจกรรมการท่องเที่ยวยังช่วยเผยแพร่วัฒนธรรม ขนบธรรมเนียมประเพณีของท้องถิ่น ให้แพร่หลาย ทำให้ประชาชนสำนึกถึงความสำคัญของขนบธรรมเนียมประเพณีดั้งเดิม บางครั้งการ

ท่องเที่ยวมีส่วนช่วยเปลี่ยนวิถีชีวิตของประชาชนในพื้นที่จากการเกษตรมาเป็นการค้าขายและนำเที่ยวมากขึ้น

5. ด้านสิ่งแวดล้อม อุทยานแห่งชาติถูกจัดขึ้นเพื่อรักษาสภาพแวดล้อมให้อยู่ในสภาพธรรมชาติเดิมมากที่สุดอุทยานแห่งชาติจึงเป็นพื้นที่ที่ช่วยรักษาสมดุลของสิ่งแวดล้อม จึงเกิดความมั่นคงแก่กระบวนการทางอุทกวิทยา ช่วยป้องกันการพังทลายของดิน ช่วยควบคุมสภาพภูมิอากาศ ช่วยรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมให้เหมาะสม ต่อสิ่งมีชีวิต ช่วยคุ้มครองรักษาประสิทธิภาพของระบบนิเวศให้ได้ผลผลิตยั่งยืนตลอดไป และเป็นแหล่งช่วยพัฒนาจิตของมนุษย์ส่งผลให้ลดปัญหาสิ่งแวดล้อมทางด้านสังคมตามมา

6. ด้านความมั่นคงของประเทศ พื้นที่อุทยานแห่งชาติเหมือนคลังมหาสมบัติของประเทศ บางแห่งประกอบด้วยป่าไม้และแร่ธาตุอย่างสมบูรณ์ ในยามวิกฤติเมื่อชาติต้องการใช้ ทรัพยากรดังกล่าวเพื่อความอยู่รอดของประเทศก็สามารถนำมาใช้ได้

การให้บริการเพื่อประสบการณ์นันทนาการอุทยานแห่งชาติ

สมบัติ กาญจนกิจ (2542) ได้อธิบายว่า การให้บริการเพื่อประสบการณ์นันทนาการนั้นถือเป็นนโยบายของอุทยานแห่งชาติในการให้บริการแก่ประชาชนที่มาพักผ่อนหย่อนใจดังนี้

1. ให้นักท่องเที่ยวได้ทราบถึงความมุ่งหมายของการจัดตั้งอุทยานแห่งชาติ ให้ทราบถึงวิธีการใช้ประโยชน์ วิธีการศึกษาหาความรู้ และความเพลิดเพลินอย่างถูกต้องโดยไม่ทำความเสียหายแก่สิ่งแวดล้อม

2. ให้มีวิทยากรไปบรรยายพร้อมฉายภาพยนตร์หรือสไลด์ตามค่ายพักแรมและจุดที่เห็นสมควร การบรรยายจะช่วยให้นักท่องเที่ยวมีความรู้และมีความประทับใจมากขึ้น เมื่อนักท่องเที่ยวเข้าใจนโยบายและกลไกของอุทยานแห่งชาติดีแล้ว ก็จะทราบคุณค่าของอุทยานดีขึ้นและจะเข้าใจว่าคุณค่านั้นคือ มรดกของชาติ จากนั้นก็จะใช้ประโยชน์ด้วยความระมัดระวังและสนับสนุนโครงการของอุทยานแห่งชาติต่อไป

3. อุทยานจะต้องทำทางศึกษาธรรมชาติ (Nature Trail) และมีรายละเอียดเกี่ยวกับพันธุ์ไม้และสัตว์ป่าสองข้างทาง และควรจัดทำนิทรรศการข้างทางด้วย (Way Side Exhibits)

4. การบรรยายและเผยแพร่จะต้องอาศัยอุปกรณ์ต่าง ๆ เช่น เอกสาร รูปภาพ สิ่งก่อสร้าง และอาจจะต้องขอความร่วมมือจากเจ้าหน้าที่และบุคคลภายนอกด้วย

5. จัดตั้งพิพิธภัณฑ์ซึ่งเป็นอาคารสำหรับติดตั้งนิทรรศการเกี่ยวกับธรรมชาติและประวัติศาสตร์ในอุทยานนั้น โดยทางอุทยานจะต้องเป็นผู้บริการพิพิธภัณฑ์นั้นโดยตรง
6. ตั้งศูนย์บริการนักท่องเที่ยว (Visitor Center) เพื่อให้คำแนะนำ ให้ความรู้ และเพื่อบรรลุจุดประสงค์ในการจัดการด้านอื่น ๆ ภายในศูนย์จะต้องมีหน่วยงานประชาสัมพันธ์ มีเอกสาร แผนที่ นิทรรศการ และอุปกรณ์ด้านโสตทัศนศึกษาเผยแพร่
7. ให้จัดสร้างโรงหนังกลางแจ้ง (Outdoor Theater) และมีการบรรยายตอนกลางคืน ซึ่งจะให้ความรู้และความบันเทิง
8. อุทยานแห่งชาติควรจะมีมือกับโรงเรียน สถาบัน ผู้พิมพ์ นักเขียน และหน่วยงานอื่น ๆ เพื่อเผยแพร่ความรู้อันจะช่วยกระตุ้นให้ประชาชนเกิดความรู้สึกหวงแหนธรรมชาติและช่วยรักษาสิ่งแวดล้อม
9. ให้นักท่องเที่ยวมีโอกาสไปชมสัตว์ป่า โดยอุทยานจะสร้างหอดูสัตว์ให้ แต่จะต้องไม่เป็นการรบกวนสัตว์ด้วย
10. ในอุทยานแห่งชาติสามารถมีกิจกรรมกลางแจ้งได้หลายอย่าง เช่น การเดินออกกำลังกาย ปีนเขา ขี่จักรยาน ขี่ม้า ชมวิว กีฬาทางน้ำ ศึกษาธรรมชาติ ถ่ายรูป ออกแคมป์ ปิกนิก เป็นต้น ซึ่งกิจกรรมต่าง ๆ เหล่านี้จะต้องไม่ทำความเสียหายแก่ธรรมชาติและไม่ว่ารบกวนหรือก่อให้เกิดความขัดแย้งซึ่งกันและกัน
11. ความงามของธรรมชาติในอุทยานแห่งชาติจะช่วยบันดาลใจให้ศิลปินทั้งหลายเกิดความคิดในทางสร้างสรรค์ ฉะนั้นจึงเห็นสมควรจัดที่พักและจัดการสอนให้กับผู้ที่สนใจในด้านศิลปกรรมด้วย

ข้อมูลทั่วไปของอุทยานแห่งชาติเอราวัณ จังหวัดกาญจนบุรี

อุทยานแห่งชาติเอราวัณ จังหวัดกาญจนบุรี เดิมมีชื่อว่า อุทยานแห่งชาติเขาสลอบ ประกาศเป็นเขตอุทยานฯ เมื่อวันที่ 19 มิถุนายน 2518 มีเนื้อที่ 343,735 ต่อมาเปลี่ยนชื่อเป็นอุทยานแห่งชาติเอราวัณเนื่องจากชั้นสูงสุดของน้ำตกเป็นธรรมชาติที่มีลักษณะคล้ายหัวช้างเอราวัณ (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2550)

การเดินทาง

รถยนต์ ไปตามถนนเพชรเกษมหรือไปตามถนนบรมราชชนนี ผ่านนครชัยศรี บ้านโป่งท่ามะกา ท่าม่วง ถึงจังหวัดกาญจนบุรี รวมระยะทาง 129 กิโลเมตร ใช้เวลาเดินทางประมาณหนึ่ง

ชั่วโมงครึ่ง สำหรับการเดินทางจากตัวเมืองกาญจนบุรีไปยังอุทยานแห่งชาติเอราวัณสามารถใช้ได้ 2 เส้นทาง คือ สายที่ 1 เริ่มต้นจากจังหวัดกาญจนบุรีไปตามทางหลวงจังหวัดหมายเลข 3199 ถึงเขตของการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยเขื่อนศรีนครินทร์ ข้ามสะพานไปยังตลาดเขื่อนศรีนครินทร์ แล้วจึงเลยเข้าไปยังที่ทำการอุทยานแห่งชาติเอราวัณ ระยะทางทั้งสิ้นประมาณ 70 กิโลเมตร สายที่ 2 เดินทางจากอุทยานแห่งชาติไทรโยค จะมีเส้นทางบริเวณบ้านวังใหญ่อยู่ห่างจากน้ำตกไทรโยคน้อย ประมาณ 6 กิโลเมตร ลัดออกไปบ้านโป่งปิดบริเวณเขื่อนท่าทุ่งนา ระยะทางประมาณ 15 กิโลเมตร แล้วเลี้ยวซ้ายไปตามถนนหมายเลข 3199 อีกประมาณ 25 กิโลเมตรถึงที่ทำการอุทยานแห่งชาติเอราวัณ

รถไฟ ออกจากสถานีรถไฟบางกอกน้อยวันละ 2 เที่ยว ได้แก่ เวลา 07.50 น. และ 13.45 น. โดยแวะจอดที่สถานีกาญจนบุรี สะพานข้ามแม่น้ำแคว ท่ากีเลน สถานีน้ำตก ในวันเสาร์-อาทิตย์และวันหยุดราชการ มีรถไฟเที่ยวพิเศษ นำเที่ยวไปกลับภายในวันเดียว ติดต่อสอบถามเพิ่มเติมที่ สถานีรถไฟกาญจนบุรี โทร. 0-3451-1285

รถโดยสารประจำทาง/รถโดยสารธรรมดา/รถโดยสารปรับอากาศ ออกจากสถานีขนส่งสายใต้ทุก 15 นาที ตั้งแต่เวลา 04.00-20.30 น. ถึงจังหวัดกาญจนบุรี ใช้เวลาเดินทางประมาณ 2 ชั่วโมง 30 นาที หลังจากนั้นเดินทางโดยรถโดยสารประจำทางจากสถานีขนส่งกาญจนบุรี หมายเลข 8170 กาญจนบุรี-เอราวัณ ทุก 1 ชั่วโมง ตั้งแต่เวลา 08.00-17.20 น. เพื่อเดินทางเข้าสู่อุทยานแห่งชาติเอราวัณ ใช้เวลาเดินทางประมาณ 1 ชั่วโมง 30 นาที รวมระยะทางประมาณ 70 กิโลเมตร หรือออกจากสถานีขนส่งหมอชิต 2 ชั้น 1 ซอง 21 สายกรุงเทพฯ-ด่านเจดีย์สามองค์ ตั้งแต่เวลา 05.00-19.00 น. โดยแวะจอดที่สถานีขนส่งจังหวัดกาญจนบุรี ใช้เวลาประมาณ 2 ชั่วโมง 30 นาที หลังจากนั้นเดินทางโดยรถโดยสารประจำทางสายกาญจนบุรี-เอราวัณ เพื่อเดินทางเข้าสู่อุทยานแห่งชาติเอราวัณ

ข้อมูลทั่วไป

ศูนย์วิจัยป่าไม้ (2536) สมัย ฯพณฯ จอมพลสฤษดิ์ ธนะรัชต์ ดำรงตำแหน่งนายกรัฐมนตรี คณะรัฐมนตรีได้มีมติการประชุม เมื่อวันที่ 7 ตุลาคม 2502 ให้กระทรวงเกษตร (กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ในปัจจุบัน) ดำเนินการจัดตั้งป่าเทือกเขาสลอบท้องที่จังหวัดกาญจนบุรี และป่าอื่นๆ ในท้องที่จังหวัดต่างๆ รวม 14 ป่า ให้เป็นอุทยานแห่งชาติ กรมป่าไม้จึงได้ส่งเจ้าหน้าที่ดำเนินการสำรวจหาข้อมูลเบื้องต้น ตั้งแต่ พ.ศ. 2504-2515 โดยใช้บริเวณน้ำตกเอราวัณเป็นศูนย์กลางการสำรวจ พบว่าบริเวณป่าเทือกเขาสลอบ จังหวัดกาญจนบุรี มีธรรมชาติที่สวยงามเป็นพิเศษ และมีทรัพยากรธรรมชาติที่อุดมสมบูรณ์ แต่เนื่องจากพื้นที่ดังกล่าวอยู่ในเขตหวงห้ามที่ดินตามพระราชกฤษฎีกากำหนดเขตหวงห้ามที่ดิน ในท้องที่อำเภอเมือง อำเภอวังขนาย อำเภอบ้านทวน และอำเภอวังกะ จังหวัดกาญจนบุรี โดยให้รัฐมนตรีว่าการกระทรวงกลาโหมและกระทรวงมหาดไทย มีหน้าที่

รักษาการณ์ให้เป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาดังกล่าว กรมป่าไม้จึงมีรายงานให้กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ แจ้งให้กระทรวงกลาโหมและกระทรวงมหาดไทย ขอเพิกถอนพื้นที่เขตหวงห้ามที่ดินบางส่วนที่เป็นป่าเทือกเขาสลอบ เพื่อเป็นพื้นที่อุทยานแห่งชาติ ซึ่งคณะกรรมการอุทยานแห่งชาติได้มีมติเห็นชอบให้ดำเนินการจัดตั้งอุทยานแห่งชาติได้ โดยมีพระราชกฤษฎีกาเพิกถอนที่ดินหวงห้ามดังกล่าวลงประกาศ ในราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ 19 มิถุนายน 2518 และได้มีพระราชกฤษฎีกากำหนดบริเวณที่ดินป่าเขาสลอบ ในท้องที่ตำบลไทรโยค ตำบลท่าเสา ตำบลลุ่มสุม อำเภอไทรโยค ตำบลหนองเป็ด ตำบลท่ากระดาน อำเภอศรีสวัสดิ์ และตำบลช่องสะเดา อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี ให้เป็นอุทยานแห่งชาติ พ.ศ. 2518 และให้ใช้ชื่อว่า "อุทยานแห่งชาติเอราวัณ" ตามความนิยมและคุ้นเคยของประชาชนที่รู้จักน้ำตกเอราวัณเป็นอย่างดี โดยมีเนื้อที่ประมาณ 549.9 ตารางกิโลเมตร หรือ 343,735 ไร่ นับเป็นอุทยานแห่งชาติลำดับที่ 12 ของประเทศ

ลักษณะภูมิประเทศ

อุทยานแห่งชาติเอราวัณ มีลักษณะพื้นที่เป็นภูเขาสูงชันอยู่สูงจากระดับน้ำทะเล ตั้งแต่ 165-996 เมตร สลับกับพื้นที่ราบ โดยภูเขาส่วนใหญ่เป็นเทือกเขาหินปูน ในแถบตะวันออกและตะวันตกของพื้นที่จะยกตัวสูงขึ้นเป็นแนวโดยเฉพาะบริเวณใกล้กับน้ำตกเอราวัณจะมีลักษณะเป็นหน้าผา ส่วนบริเวณตอนกลางจะเป็นแนวเขาทอดยาวในแนวทิศตะวันตกเฉียงเหนือ-ตะวันออกเฉียงใต้ ประกอบด้วยเทือกเขาที่สำคัญคือ เขาหนองพูก เขาปลายดินสอ เขามอเต่า เขาช่องปูน เขาพุรากริน และเขาเกราะกระซึ่งเป็นยอดเขาสูงสุดประมาณ 996 เมตร จากระดับน้ำทะเลปานกลาง เทือกเขาเหล่านี้เป็นต้นกำเนิดของลำห้วยที่สำคัญหลายสาย สามารถแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ ในพื้นที่ด้านตะวันออกนี้มีลำห้วยที่สำคัญคือ ห้วยม่องไล่ และห้วยอมตะลา ซึ่งไหลมาบรรจบกันกลายเป็นน้ำตกเอราวัณ ทางตอนเหนือของพื้นที่มีห้วยสะแคะและห้วยหนองกบ โดยห้วยสะแคะจะระบายน้ำลงสู่เขื่อนศรีนครินทร์ ส่วนห้วยหนองกบไหลไปรวมกับห้วยไทรโยคก่อให้เกิดน้ำตกไทรโยค ส่วนในพื้นที่ด้านตะวันตก และด้านใต้ ได้แก่ ห้วยทับศิลา ห้วยเขาพังซึ่งเป็นต้นกำเนิดน้ำตกที่สวยงามที่เรียกว่า “น้ำตกเขาพัง” หรือน้ำตกไทรโยคน้อย

ลักษณะภูมิอากาศ

สภาพภูมิอากาศของอุทยานแห่งชาติเอราวัณแบ่งออกเป็น 3 ฤดู คือ ฤดูฝน ระหว่างเดือนพฤษภาคม-ตุลาคม ฤดูหนาว ระหว่างเดือนพฤศจิกายน-มกราคม และฤดูร้อน ระหว่างเดือนกุมภาพันธ์-เมษายน อุทยานแห่งชาติเอราวัณได้รับอิทธิพลจากลมมรสุมตะวันตกเฉียงใต้ และตะวันออกเฉียงเหนือช่วยพัดพาให้เกิดฝน แต่เนื่องจากพื้นที่อยู่ในเขตเงาฝน ทำให้มีปริมาณฝนตกไม่มากนัก และอากาศค่อนข้างร้อน ลักษณะอากาศดังกล่าวจึงไม่เป็นปัญหาต่อการเที่ยวชม ทำให้สามารถไปเที่ยวได้ทุกฤดู

พืชพรรณและสัตว์ป่า

สภาพป่าของอุทยานแห่งชาติเอราวัณ ประกอบด้วย

ป่าเบญจพรรณ มีร้อยละ 81.05 ของพื้นที่อุทยานแห่งชาติ ขึ้นปกคลุมตั้งแต่ระดับความสูง 100 - 800 เมตรจากระดับน้ำทะเล พันธุ์ไม้ที่สำคัญได้แก่ มะค่าโมง ตะเคียนหนู รกฟ้า ผ่าเสี้ยน ประดู่ ส้มเสี้ยว แต้ว มะกอก ตะแบก ขานาง มะเกลือ หว่า ฯลฯ มีไม้ชนิดต่างๆ ขึ้นกระจายอยู่ทั่วไป หรือบางแห่งขึ้นเป็นกลุ่ม ได้แก่ ไม้ป่า ไม้รวก ไม้ชางนวล และไม้หอบ นอกจากนี้ยังมีพวกไม้เลื้อยและพืชพื้นล่าง ได้แก่ เสี้ยวเครือ นมแมว เล็บเหยี่ยว หนามคนทา ช้องแมว มะเฒ่าไขปลา ย่านลิเภา เปล้า หลวง กระทือ สังกรณี และเอื้องหมายนา เป็นต้น

ป่าเต็งรัง มีร้อยละ 1.68 กระจายอยู่ในระดับความสูง 100 - 800 เมตรจากระดับน้ำทะเล ปานกลาง บริเวณทุ่งยายหอม หน่วยพิทักษ์อุทยานแห่งชาติที่ อว.8 (ลำต้น) และบริเวณใกล้เขื่อนทุ่งนา พันธุ์ไม้ที่พบได้แก่ เต็ง รัง แดง ก่อแพะ มะขามป้อม อ้อยช้าง ยอป่า กรวยป่า โมกหลวง ก้าง ช่มอด ส้าน เหมือดคน ฯลฯ พืชพื้นล่างได้แก่ หญ้าขน หญ้าหางเสือ เล็บแมว เถาวัล้กระจาย เป้ง ลูกไต้ใบ ผักหวาน ผักเป็ด พลับพลา และปอ เป็นต้น

ป่าดิบแล้ง มีร้อยละ 14.35 อยู่บนสันเขาทอดเป็นแนวยาวตรงใจกลางของพื้นที่อุทยานแห่งชาติ และอยู่ต่ำถัดลงมาในระดับความสูงระหว่าง 600-800 เมตรจากระดับน้ำทะเลปานกลาง และอยู่ในบริเวณที่ชุ่มชื้นตามที่ราบริมห้วย พันธุ์ไม้ที่พบได้แก่ ยางโอน มะพลับดง ยมหิน ตะเคียนทอง สำโรง ตะคร้ำ สัตบรรณ ฉียงพรัานางแอ มะตูก พลองใบเล็ก ช่อยหนาม ชมพู่ น้ำ ฯลฯ พืชพื้นล่างได้แก่ หวายขม เถากระไดลิง เข็มขาว มะลิไส้ไก่ ว่านเศรษฐี ตำแยกวาง เถาอบเชย ไม้หนาม และเนียมฤาษี

จากการสำรวจแหล่งที่อยู่อาศัยของสัตว์ป่าในเขตพื้นที่อุทยานแห่งชาติแบ่งออกเป็นประเภทต่างๆ ได้แก่ สัตว์ป่าเลี้ยงลูกด้วยนม สัตว์เลื้อยคลาน สัตว์สะเทินน้ำสะเทินบก นก และสัตว์น้ำอื่นๆ รวมทั้งปลานานาชนิด ที่สำคัญและมักจะพบเห็น ได้แก่ ช้างป่า หมึกควาย เลียงผา อีเก้ง กวางป่า หมูป่า ชะนีธรรมดา ค่างแว่นถิ่นเหนือ ลิงกัง ลิงลม แมวดาว อีเห็นธรรมดา กระแต เขี้ยวกิ่งก่าสีดำ ไก่ฟ้าหลังเทา ไก่ป่า นกกวาง นกเค้าดิน นกเขาใหญ่ นกกระปูดใหญ่ นกตะขาบทุ่ง นกหัวขวานต่างแคระ นกปรอดสวน นกจาบดินนอกลาย งูจงอาง งูสามเหลี่ยม งูหลาม งูเห่าตะลาน กิ้งก่าหัวสีฟ้า จิ้งเหลนบ้าน ตะพาบน้ำ คางคกบ้าน เขียดจะนา อังกราย กบป่าไฟใหญ่ ปาดบิน ปลา กั้ง ปลาเวียน ปลาหมอช้างเหยียบ ปลาตะเพียนขาว ปลากระสูบจุด ปูน้ำตก ปูตะนาวศรี ปูกาญจนบุรี เป็นต้น

แหล่งท่องเที่ยว

อุทยานแห่งชาติเอราวัณ เป็นอุทยานที่มีแหล่งท่องเที่ยวที่สวยงามหลายแห่ง โดยเฉพาะ น้ำตกเอราวัณ ที่มีสีฟ้า-เขียวที่สวยงาม ดึงดูดนักท่องเที่ยว ซึ่งแหล่งท่องเที่ยวแต่ละแห่งนักท่องเที่ยวสามารถเดินทางมาเที่ยวได้ด้วยตัวเอง และสามารถติดต่อเจ้าหน้าที่ของอุทยานแห่งชาติเอราวัณนำเที่ยวได้

ถ้ำพระธาตุ เป็นถ้ำมีขนาดใหญ่ อยู่สูงจากระดับน้ำทะเลประมาณ 790 เมตร อยู่ห่างจากที่ทำการอุทยานแห่งชาติ ประมาณ 12 กิโลเมตร ทางเข้าถ้ำพระธาตุห่างจากทางแยกเข้าเขื่อนศรีนครินทร์มาตามทางเลียบบนแนวเขื่อนประมาณ 7 กิโลเมตร แล้วเลี้ยวซ้ายเข้าไปอีกประมาณ 2 กิโลเมตร จะถึงที่ตั้งถ้ำพระธาตุ ปากถ้ำมีขนาดเล็กแต่ตัวถ้ำภายในกว้างใหญ่ ลึกถึง 200 เมตร มีหินงอกหินย้อยเป็นรูปทรงต่างๆ ตามแต่ผู้พบเห็นจะจินตนาการ มีความสวยงามมาก ภายในถ้ำแบ่งเป็น 5 ห้อง ได้แก่ กบจำศีล ห้องฟ้าจำลอง เสาเอก ม่านลิเก และระฆัง อากาศภายในถ้ำโปร่งสบาย

ถ้ำเรือ เริ่มจากซอยสามัคคีธรรม 10 ซ้ำมคลองตะเคียนไปประมาณ 100-200 เมตร จะมีทางเลี้ยวขวา ซึ่งรถยนต์จะสามารถแล่นเข้าไปได้ประมาณ 200-300 เมตร จากนั้นต้องเดินเท้าเข้าไปอีกประมาณ 1 กิโลเมตร ก็จะถึงถ้ำเรือ ซึ่งเป็นถ้ำที่มีความลึกประมาณ 40-50 เมตร ไม่มีหินงอกหรือหินย้อย แต่จุดเด่นอยู่ที่มีภาชนะที่ใช้รองน้ำสมัยโบราณวางอยู่ ภาชนะนั้นทำจากไม้ทั้งต้นมาเจาะให้มีลักษณะคล้ายเรือ ส่วนหัวได้ตกแต่งเป็นรูปหัวคน มีตา จมูก และหู 2 ข้าง ซึ่งจะช่วยค้ำไม่ให้พลิกเอียง ปัจจุบันสภาพของภาชนะนั้น แตกหักเหลือที่สมบูรณ์เพียงไม่กี่อัน และมีมูลค้างคาวตกปกคลุมเป็นส่วนใหญ่

ถ้ำวังบาดาล อยู่ห่างจากที่ทำการอุทยานแห่งชาติประมาณ 54 กิโลเมตร ตามทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 323 ตรงหลักกิโลเมตรที่ 63 เลี้ยวขวาเข้าไปประมาณ 2 กิโลเมตร ถึงหน่วยพิทักษ์อุทยานแห่งชาติที่ อว. 3 (วังบาดาล) แล้วเดินทางต่อไปอีก 1 กิโลเมตร จะถึงปากถ้ำ ลักษณะของถ้ำวังบาดาล เป็นถ้ำหินปูนขนาดใหญ่ ปากทางเข้าเป็นห้องเล็กๆ มีหลายห้อง ห้องชั้นล่างมีน้ำไหลผ่าน และมีสัตว์น้ำอาศัยอยู่ด้วย นอกจากนี้แต่ละห้องยังมีความงามของหินงอกหินย้อย เช่น ห้องม่านพระอินทร์ จะมีลักษณะหินย้อยลงมาคล้ายกับม่าน ห้องเข้มนารายณ์ มีลักษณะคล้ายเข้มนางใหญ่ซึ่งวิจิตรงดงามมาก

ถ้ำหมี เป็นถ้ำขนาดใหญ่มีอากาศถ่ายเทพอควร จากคำบอกเล่าของชาวบ้านว่า ในอดีตถ้ำนี้เป็นที่อยู่ของหมี ทำให้เรียกกันต่อๆ มาว่า “ถ้ำหมี” ภายในถ้ำแบ่งเป็นห้องลดหลั่นเป็นชั้นๆ ได้ 5 ห้อง แต่ละห้องจะปรากฏรูปร่างและสีแปลกตา มีหินงอกหินย้อยตามผนังถ้ำสวยงามพอสมควร สามารถเดินทางจากจังหวัดกาญจนบุรีไปก่อนถึงเขื่อนท่าทุ่งนาประมาณ 1 กิโลเมตร แล้วเลี้ยวซ้ายไป

ทางอำเภอไทรโยคจนถึงทางเข้าบ้านทับศิลาบริเวณหลักกิโลเมตรที่ 10 แล้วเดินทางไปตามทางลูกรังอีก 500 เมตร จะถึงบ้านทับศิลาและเข้าซอยสามัคคีธรรม 10 จนถึงคลองตะเคียน จากจุดนี้เดินเท้าไปตามเส้นทางซีกลากไม้เก่าต่อไปอีก 7 กิโลเมตร

น้ำตกเอราวัณ เป็นน้ำตกขนาดใหญ่ เดิมมีชื่อว่า น้ำตกสะด่องม่งลาย ตามชื่อลำห้วยม่งลายซึ่งเป็นต้นน้ำของน้ำตกที่เกิดจากยอดเขาตาม่องลายในเทือกเขา สลอบ สายน้ำจะไหลมาตามชั้นหินเป็นระยะทางประมาณ 1,500 เมตร แบ่งออกเป็นชั้นใหญ่ๆ ได้ 7 ชั้น แต่ละชั้นมีความสวยงามร่มรื่นไปด้วยแมกไม้หนานาพันธุ์ ทั้งเถาวัลย์พันเกี่ยวทอดตัวไปบนต้นไม้ใหญ่ กล้วยไม้ป่าหลายชนิดบนคาคบไม้ สายธารน้ำที่ไหลตกลงหล่นลงมาบนโขดหินสู่แอ่งน้ำเบื้องล่าง เสียงสาดซ่า คลอเคล้าด้วยเสียงเพรียกของนกป่า ทำให้สภาพความเป็นธรรมชาติสมบูรณ์แบบยิ่งขึ้น นับเป็นบรรยากาศที่เรียกเอาความมีคุณค่าของป่าเขาลำเนาไพรซึมซับเข้าสู่อารมณ์ของผู้ใฝ่ความสันโดษ และรักธรรมชาติโดยแท้จริง ในชั้นที่ 7 อันเป็นชั้นบนสุดของน้ำตก เมื่อมีน้ำตกไหลบ่าจะมีรูปคล้ายหัวช้างเอราวัณ จนคนทั่วไปรู้จักและขนานนามว่า “น้ำตกเอราวัณ”

ถ้าตาด่วง เริ่มจากจังหวัดกาญจนบุรีไปตามเส้นทางที่จะไปเขื่อนศรีนครินทร์ จนถึงบ้านโป่งปิด แล้วเลี้ยวซ้ายไปยังอำเภอไทรโยคประมาณ 2 กิโลเมตร จะมีทางแยกขวาเข้าหมู่บ้าน ซึ่งจะเป็ทางติดกับแม่น้ำแควและสามารถเข้าไปยังด้านหลังเขื่อนท่าทุ่งนาได้ ระยะทางประมาณ 2 กิโลเมตร จะถึงเชิงเขาที่มีถ้ำตาด่วง จากนั้นต้องเดินขึ้นเขาซึ่งค่อนข้างชันมากไปอีก 700-800 เมตร มีภาพเขียนอยู่ที่ผนังปากถ้ำเป็นรูปคนและต้นไม้ นอกจากนี้ยังพบเศษเครื่องใช้สมัยโบราณยุคหินใหม่ เช่น เศษถ้วย ไห เป็นต้น

เส้นทางศึกษาธรรมชาติเขาหินล้านปี เป็นเส้นทางยาวประมาณ 5 กิโลเมตร ใช้เวลาเดินศึกษาประมาณ 3 ชม . ซึ่งต้องใช้เจ้าหน้าที่ในการนำเดิน ผ่านสังคมป่าเต็งรัง ป่าดิบแล้ง และป่าเบญจพรรณ จุดสุดท้ายของเส้นทางบรรจบกับน้ำตกชั้นที่ 5

เส้นทางศึกษาธรรมชาติป่าดิบแล้งม่องไล่ อุทยานแห่งชาติได้จัดทำเส้นทางศึกษาธรรมชาติ ไว้บริการนักท่องเที่ยวที่มาเยี่ยมชมอุทยานแห่งชาติ เพื่อเสริมสร้างความรู้และได้รับความเพลิดเพลินไปพร้อมๆ กัน ดูรายละเอียดเส้นทางศึกษาธรรมชาติได้ที่ศูนย์บริการนักท่องเที่ยว

เส้นทางศึกษาธรรมชาติป่าไผ่ ตลอดเส้นทางเป็นป่าผลัดใบ ป่าไผ่ และป่าเบญจพรรณ มีป้ายสื่อความหมายตลอดเส้นทาง สำหรับเส้นทางเดินมีความลาดชันต่ำและทางเดินมีลักษณะเป็นลาดยางและคอนกรีต จึงสามารถเดินศึกษาธรรมชาติได้อย่างสะดวก ทางเดินมีขนาดกว้าง 1 เมตร มีระยะทางประมาณ 1,000 เมตร ใช้เวลาประมาณ 30 นาที

สิ่งอำนวยความสะดวก

- ที่จอดรถ (ที่ทำการอุทยานแห่งชาติ)
- บริการอาหาร (ที่ทำการอุทยานแห่งชาติ)
- ลานกางเต็นท์
- ศูนย์บริการนักท่องเที่ยว (ที่ทำการอุทยานแห่งชาติ) ให้บริการข้อมูลเกี่ยวกับอุทยานแห่งชาติ นักท่องเที่ยวสามารถเข้ามาขอรับบริการข้อมูลได้ทุกวัน ไม่เว้นวันหยุดราชการ ระหว่างเวลา 8.00 - 16.30 น.
- ห้องน้ำ-ห้องสุขา มีห้องสุขาให้บริการแก่นักท่องเที่ยวบริเวณลานจอดรถ , ศูนย์บริการนักท่องเที่ยว, ลานกางเต็นท์, บริเวณน้ำตกชั้นที่ 1 และน้ำตก ชั้นที่ 2
- ที่พักแรม/บ้านพัก/ค่ายพักแรม ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 โซน ได้แก่ โซนที่ 1 บ้านพักเดี่ยวห้องประชุม โซนที่ทำการอุทยานแห่งชาติ อยู่บนเนินเขา โซนที่ 2 บ้านพักแฝด 4 ห้อง โซนที่ทำการอุทยานแห่งชาติ อยู่ริมลำธารน้ำตกเอราวัณ และโซนที่ 3 ค่ายเยาวชนและห้องประชุม โซนที่ทำการอุทยานแห่งชาติ อยู่ริมแม่น้ำแควใหญ่ ซึ่งภายในมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น เครื่องนอน (เตียง 3.5 ฟุต) เครื่องปรับอากาศ พัดลม ตู้เย็น เครื่องทำน้ำอุ่น โต๊ะอาหาร โต๊ะเครื่องแป้ง ตู้เสื้อผ้า กระจกน้ำร้อน ผ้าเช็ดตัว น้ำดื่ม สบู่ เป็นต้น

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในประเทศไทย

เยาวรี เจริญสวัสดิ์ (2543) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการใช้ประโยชน์อุทยานแห่งชาติเขาใหญ่เพื่อนันทนาการโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจและปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการใช้ประโยชน์อุทยานแห่งชาติเขาใหญ่เพื่อนันทนาการ โดยการเก็บแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีอายุ 15 ปีขึ้นไปที่อยู่พักแรมด้วยเต็นท์ ณ สถานที่กางเต็นท์ผากล้วยไม้ อุทยานแห่งชาติเขาใหญ่จำนวน 300 คน ในช่วงเดือนกรกฎาคมถึงสิงหาคม 2542 ผลการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อทรัพยากรธรรมชาติในระดับปานกลาง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติได้แก่ อายุ และความคาดหวังต่อการพักผ่อนหย่อนใจ โดยกลุ่มที่มีอายุน้อยมีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มที่มีอายุมาก กลุ่มที่มีความคาดหวังต่อการพักผ่อนหย่อนใจในระดับสูงมีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มที่มีความคาดหวังปานกลางและต่ำ นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการในระดับปานกลาง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญ

ทางสถิติได้แก่ ความคาดหวังต่อการพักผ่อนหย่อนใจ โดยกลุ่มที่มีความคาดหวังต่อการพักผ่อนหย่อนใจในระดับสูงมีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มที่มีความคาดหวังในระดับปานกลางและต่ำ

พัชรา ลาภลือชัย (2546) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการจัดการท่องเที่ยวตลาดน้ำดำเนินสะดวก จังหวัดราชบุรีและตลาดน้ำท่าคา จังหวัดสมุทรสงคราม โดยทำการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาเที่ยวตลาดน้ำดำเนินสะดวก และตลาดน้ำท่าคาจำนวน 400 คน ผลการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 15-24 ปี สถานภาพโสด การศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาหรือปวช. อาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 6,500 บาท ในส่วนของระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการจัดการท่องเที่ยวตลาดน้ำดำเนินสะดวกและตลาดน้ำท่าคาแตกต่างกัน โดยระดับความพึงพอใจต่อการจัดการท่องเที่ยวตลาดน้ำท่าคาสูงกว่าระดับความพึงพอใจต่อการจัดการท่องเที่ยวตลาดน้ำดำเนินสะดวก และให้ความสำคัญกับสภาพวิถีชีวิตความเป็นอยู่ของชุมชนในตลาดน้ำมากที่สุด ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาเที่ยวตลาดน้ำดำเนินสะดวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ ระดับการศึกษา อาชีพพาหนะที่ใช้ในการเดินทางที่แตกต่างกัน และปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวตลาดน้ำท่าคา ได้แก่ อายุที่แตกต่างกัน ซึ่งผู้มีอายุน้อยจะมีความพึงพอใจมากกว่าผู้มีอายุมากและความคาดหวังต่อการจัดการท่องเที่ยวตลาดน้ำท่าคา มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับความพึงพอใจ

จิรพร ศรีวัฒนานุกุลกิจ และ เสกสิน ศรีวัฒนานุกุลกิจ (2548) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องความต้องการและความพึงพอใจของชาวต่างชาติในการพำนักระยะยาวในจังหวัดเชียงใหม่ โดยทำการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ซึ่งเป็นชาวต่างชาติที่เกษียณอายุและผู้พำนักด้วยเหตุอื่นที่มาพำนักระยะยาวในจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 483 ตัวอย่าง ผลการศึกษาพบว่า ผู้เกษียณอายุและผู้พำนักด้วยเหตุอื่นที่นำมาพำนักระยะยาวที่จังหวัดเชียงใหม่ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 61-70 ปี มีการศึกษาตั้งแต่ระดับปริญญาตรีขึ้นไป และสามารถสนทนาเป็นภาษาไทยในเรื่องง่าย ๆ ได้ สำหรับความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ นั้น กลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่มมีความพึงพอใจสูงในเรื่องของความปลอดภัย ความร่มรื่นของธรรมชาติ สถานพยาบาล การใช้บริการธนาคาร ที่พัก สนามกอล์ฟ

เสาวนีย์ กันทะแสน (2545) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดสภาพแวดล้อมและกิจกรรมทางการท่องเที่ยว : กรณีศึกษาหมู่บ้านรวมมิตร อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย เพื่อศึกษาถึงความคาดหวังและความพึงพอใจ วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังกับความพึงพอใจ และวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลที่มีต่อความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดสภาพแวดล้อมและกิจกรรมทางการ

ท่องเที่ยว : กรณีศึกษาหมู่บ้านรวมมิตร อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ทำการศึกษาโดยการเก็บข้อมูลแบบสอบถามจากนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศจำนวน 263 คน ผลการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีความคาดหวังและความพึงพอใจในระดับมากต่อการจัดการสภาพแวดล้อมและกิจกรรมทางการท่องเที่ยวหมู่บ้านรวมมิตร อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย และความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการสภาพแวดล้อมและกิจกรรมการท่องเที่ยวหมู่บ้านรวมมิตร อำเภอเมือง จังหวัดเชียงรายเป็นไปในทิศทางบวกทุกๆ กรณี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ปัจจัยส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยวในด้านเพศ อายุ และภูมิภาคที่แตกต่างกันมีความคาดหวังต่อการจัดการสภาพแวดล้อมและกิจกรรมทางการท่องเที่ยว : กรณีศึกษาหมู่บ้านรวมมิตร อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และปัจจัยส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยวในด้านเพศ อายุ และภูมิภาคที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดการสภาพแวดล้อมและกิจกรรมทางการท่องเที่ยว : กรณีศึกษาหมู่บ้านรวมมิตร อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ประมุข เจียมสถิตย์ (2547) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อกิจกรรมนันทนาการด้านการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ในอุทยานแห่งชาติปางสีดา จังหวัดสระแก้ว โดยมีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อกิจกรรมนันทนาการด้านการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ในอุทยานแห่งชาติอุทยานแห่งชาติปางสีดา จังหวัดสระแก้ว กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ นักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้าไปท่องเที่ยวในอุทยานแห่งชาติปางสีดา จังหวัดสระแก้ว จำนวน 300 คน โดยการสุ่มแบบแบ่งชั้น เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามความพึงพอใจ ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อกิจกรรมนันทนาการด้านการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ในอุทยานแห่งชาติอุทยานแห่งชาติปางสีดา จังหวัดสระแก้ว ด้านสถานที่ อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านบริหารจัดการ และด้านบุคลากรมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 45.55 รองลงมาเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด และปานกลางคิดเป็นร้อยละ 25.32 และ 24.44 ตามลำดับ

พิชญ วงษ์เกษม (2548) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการท่องเที่ยวเชิงนิเวศในเขตป่าอนุรักษ์ภูพระบาท อำเภอบ้านฝ้อ จังหวัดอุดรธานี ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวเชิงนิเวศมีดังนี้ 1) ด้านสภาพทรัพยากรธรรมชาตินักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในระดับน้อยในทุกเรื่อง 2) ด้านการบริหารจัดการ นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ การบรรยายและให้ความรู้แก่นักท่องเที่ยว การต้อนรับอำนวยความสะดวกและให้คำแนะนำของเจ้าหน้าที่ต่อนักท่องเที่ยว นอกนั้นมีความพอใจในระดับน้อย 3) การบริการด้านต่างๆ นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในระดับไม่พอใจ ในเรื่อง โต๊ะเก้าอี้สำหรับการพักผ่อน นอกนั้นมีความพึง

พอใจในระดับน้อย และ 4) ด้านกิจกรรมด้านการท่องเที่ยว นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในระดับน้อยทุกกิจกรรม

กรรวิ กันเงิน (2550) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการพัฒนาสถานที่ท่องเที่ยวในจังหวัดกาญจนบุรี โดยผลการวิจัยพบว่า นักท่องเที่ยวมีความคาดหวังต่อการเดินทางท่องเที่ยวในจังหวัดกาญจนบุรี โดยต้องการทราบข้อมูลข่าวสารการท่องเที่ยวจากการประชาสัมพันธ์ การให้บริการในด้านต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่ การเดินทางที่สะดวก ที่พักที่ดี มีความปลอดภัย ร้านอาหาร สถานที่จำหน่ายของที่ระลึกมีคุณภาพ ซึ่งคาดหวังในระดับมาก ทั้งนี้เมื่อเดินทางมาท่องเที่ยวแล้วพบว่ามีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยระดับความพึงพอใจมีความแตกต่างกันเมื่อเปรียบเทียบระดับการศึกษา รายได้ ค่าใช้จ่ายของนักท่องเที่ยว

ศุภจิต สนิทวงศ์ ณ อยุธยา (2550) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการบริการของโฮมสเตย์ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโฮมสเตย์ในมุมมองของนักท่องเที่ยวชาวไทย และ 2) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการบริการของโฮมสเตย์ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาใช้บริการโฮมสเตย์ที่ได้รับการรับรองมาตรฐานไทยในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่างเป็นครั้งแรก จำนวน 260 คน ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการบริการของโฮมสเตย์

จากการศึกษาพบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโฮมสเตย์ในมุมมองของนักท่องเที่ยวสูงสุด ในปัจจัยด้านผู้บริโภคน คือ ความสวยงามและความหลากหลายของทิวทัศน์ สภาพแวดล้อม ปัจจัยด้านต้นทุน คือ ความเหมาะสมของราคาที่พัก ปัจจัยด้านความสะดวกสบาย คือ ความสามารถเดินทางไป-มาสะดวก และปัจจัยด้านการติดต่อสื่อสาร คือ การติดต่อขอข้อมูลเกี่ยวกับโฮมสเตย์และการท่องเที่ยวทางโทรศัพท์

การศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการบริการโฮมสเตย์ของนักท่องเที่ยวชาวไทยพบว่า ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์บริการ ด้านราคา ด้านสถานที่ ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านบุคลากร นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด แต่มีความคาดหวังไว้ก่อนไปท่องเที่ยวเพียงระดับมาก อย่างไรก็ตามด้านการส่งเสริมการตลาด นักท่องเที่ยวมีความคาดหวังและความพึงพอใจในระดับปานกลาง การบริการของโฮมสเตย์ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง จึงควรเน้นให้ความสำคัญกับด้านการส่งเสริมการตลาดมากที่สุด เพราะเป็นจุดอ่อนของบริการโฮมสเตย์ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่างเนื่องจากพบว่าเกิด

ช่องว่างระหว่างระดับความคาดหวังและความพึงพอใจในปัจจุบันดังกล่าวมากที่สุด จึงควรปรับปรุงในประเด็น การมีเว็บไซต์แนะนำที่พักและบริการ รวมถึงการติดต่อจองห้องพักผ่านอินเทอร์เน็ตได้ เป็นลำดับสำคัญ

สุวัจชัย เสมมา (2550) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจในการท่องเที่ยวพัทยาและบางแสน: กรณีศึกษาเฉพาะนักท่องเที่ยวชาวไทย โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวจำนวน 400 คน แบ่งเป็นนักท่องเที่ยวที่เดินทางท่องเที่ยวพัทยา จำนวน 236 คน และบางแสนจำนวน 164 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบค่าไคสแควร์ ด้วยวิธี exact method ผลการศึกษา พบว่า 1. ข้อมูลส่วนบุคคล พบว่า นักท่องเที่ยวที่เดินทางท่องเที่ยวพัทยาและบางแสน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 21 - 30 ปี สถานภาพโสด ระดับการศึกษาปริญญาตรี มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน และมีระดับรายได้ 10,001 - 20,000 บาท/เดือน พฤติกรรมการท่องเที่ยวพัทยาและบางแสน พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เคยเดินทางท่องเที่ยวพัทยาและบางแสน ส่วนใหญ่เดินทางมากับครอบครัว โดยรถส่วนตัว มีค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยว 1,001 - 5,000 บาท ค่าใช้จ่ายส่วนใหญ่มาจากอาหาร และเครื่องดื่ม กิจกรรมที่ชื่นชอบ คือ การท่องเที่ยวชมสถานที่/ การแสดง ภาพรวมเกี่ยวกับความพึงพอใจนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางท่องเที่ยวพัทยาและบางแสนมีความพึงพอใจในระดับมาก และปัจจัยทางด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการเดินทางท่องเที่ยวพัทยาและบางแสนของนักท่องเที่ยว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และพบว่าสถานภาพไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการเดินทางท่องเที่ยวพัทยาและบางแสน

วิธาน จินาภักดิ์ (2555) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่ออุทยานแห่งชาติเอราวัณ จังหวัดกาญจนบุรี โดยมีความมุ่งหวังเพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่ออุทยานแห่งชาติน้ำตกเอราวัณ จังหวัดกาญจนบุรี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเป็นนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้าไปท่องเที่ยวในอุทยานแห่งชาติน้ำตกเอราวัณ จังหวัดกาญจนบุรี จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่ออุทยานแห่งชาติน้ำตกเอราวัณ จังหวัดกาญจนบุรีโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่ออุทยานแห่งชาติน้ำตกเอราวัณ จังหวัดกาญจนบุรี โดยรวมไม่แตกต่างกัน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่างประเทศ

อีไล (Ealine, 1984) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อนันทนาการและสวนสาธารณะของเอกชนในนิวยอร์ก ประเทศสหรัฐอเมริกา โดยการสำรวจประชาชนที่มาท่องเที่ยวจำนวน 980 คน โดยใช้แบบสอบถามเพื่อทราบความพึงพอใจในการบริการการนันทนาการและสภาพ

สวนสาธารณะ พบว่า ประชาชนที่เป็นผู้หญิงมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 68.82 ความพึงพอใจในด้านการจัดโปรแกรมนันทนาการอยู่ในระดับมากที่สุดเพศชายและเพศหญิง ใกล้เคียงกันคิดเป็นร้อยละ 50 ประชาชนส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเป็นนักธุรกิจมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดด้านสภาพพื้นที่และการนันทนาการ รองลงมาประกอบอาชีพข้าราชการ นักเรียน นักศึกษา สำหรับความคิดเห็นทั่วไปเห็นว่าควรมีการปรับปรุงพัฒนาในด้านการให้บริการรักษาความปลอดภัย และเครื่องอำนวยความสะดวกให้ทันสมัยมากขึ้น

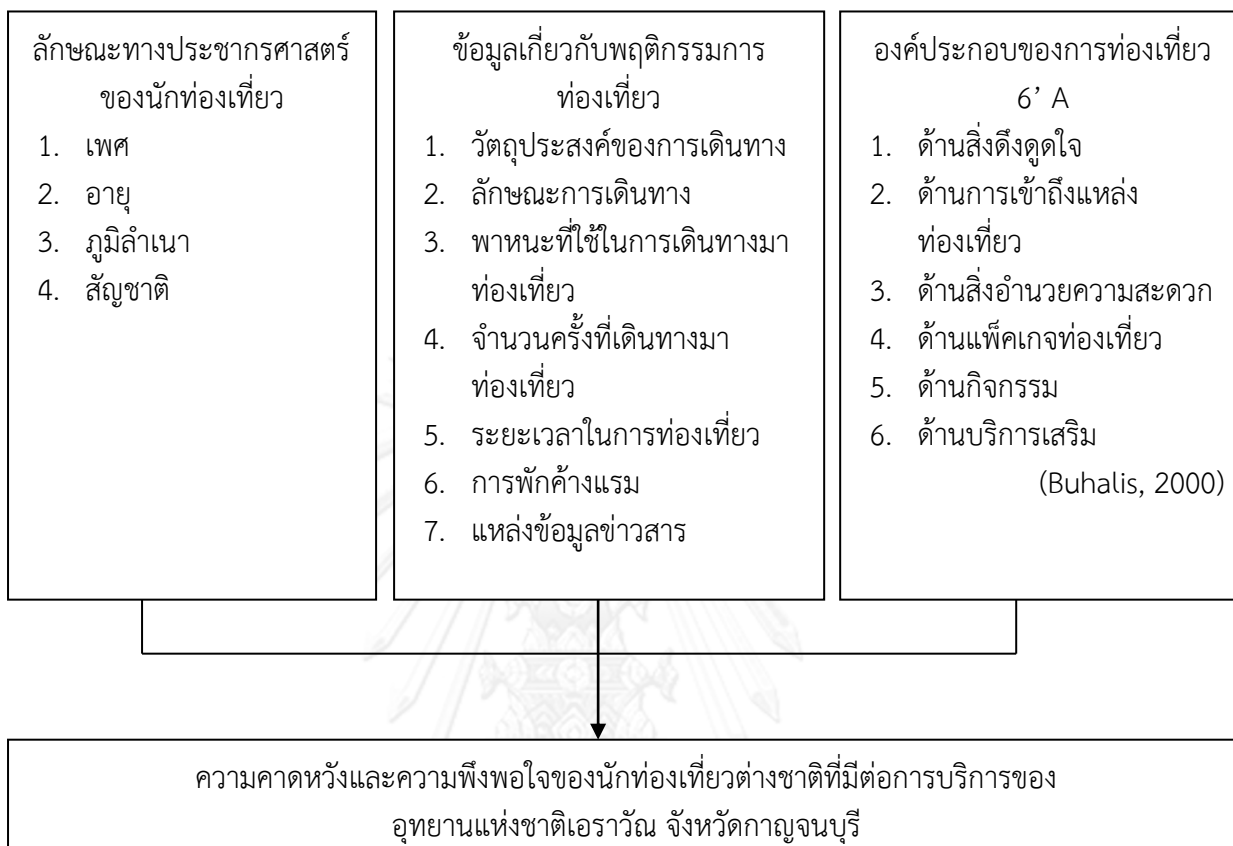
เซอร์บุ (Sirbu, 2013) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการบริการนักท่องเที่ยวเรือสำราญ งานวิจัยนี้มุ่งศึกษาถึงพฤติกรรมของผู้บริโภค โดยผู้วิจัยได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับแนวคิดของระบบการสื่อสารด้านการท่องเที่ยว ตลอดจนปัจจัยที่มีอิทธิพลต่างๆ ได้แก่ ความต้องการ บุคลิกภาพ รูปแบบการดำเนินชีวิต ทัศนคติ และความชอบของผู้บริโภค นอกจากนี้ยังได้ทำการวิเคราะห์เกี่ยวกับพฤติกรรมนักท่องเที่ยวของผู้โดยสารในเรือสำราญคลาสสิกอินเตอร์เนชั่นแนล โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูลผู้โดยสารจำนวน 400 คน บนเรือสำราญ ระหว่างวันที่ 7 มีนาคม 2556 - 14 เมษายน 2556 จากนั้นนำมาวิเคราะห์ข้อมูลเชิงสถิติเกี่ยวกับหัวข้อต่างๆ ได้แก่ แหล่งที่มาของข้อมูลเกี่ยวกับการเดินทางโดยเรือสำราญ ประสบการณ์การเดินทางที่ผ่านมา ความสุขภาพและประสิทธิภาพในการให้บริการตามความต้องการของผู้โดยสาร กิจกรรมประจำวันบนเรือ สิ่งสร้างความบันเทิง ตารางเวลา และประสิทธิภาพของผู้อำนวยการเรือสำราญ ตัวเลือกด้านความบันเทิง ความหลากหลายของการแสดง กิจกรรมการท่องเที่ยวที่จัดขึ้น การให้บริการร้านอาหารและบาร์บนเรือ รวมถึงความคิดเห็นทั่วไปเกี่ยวกับความคาดหวังของผู้โดยสาร

มุเคลส (Mukhles, 2013) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องคุณภาพการให้บริการและผลกระทบต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว โดยงานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินแนวความคิดของนักท่องเที่ยวที่มีต่อคุณภาพการให้บริการด้านการท่องเที่ยวของแหล่งประวัติศาสตร์เปตรา รวมถึงการวัดความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวโดยศึกษาถึงผลกระทบของคุณภาพผลผลิตด้านการท่องเที่ยวที่มีต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในภาพรวม งานวิจัยนี้ได้ตั้งสมมุติฐานไว้แตกต่างกัน 4 ข้อและนำมาพัฒนาขึ้นเป็นแบบจำลอง โดยเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงประจักษ์จากแบบสอบถามจำนวน 180 ชุดที่ตอบโดยนักท่องเที่ยว จากนั้นนำมาวิเคราะห์โดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ เพื่อตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ผลการวิจัยพบว่าคุณภาพการให้บริการส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวผ่านสิ่งอำนวยความสะดวก การเข้าถึงและความดึงดูดของสถานที่ท่องเที่ยว ดังนั้น การศึกษานี้จึงแสดงให้เห็นว่า คุณภาพการให้บริการส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว การบริการที่มีคุณภาพจึงมีบทบาทสำคัญในการส่งเสริมการท่องเที่ยวโดยการเพิ่มระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ผลการศึกษานี้สนับสนุนหลักฐานที่ว่า ผลผลิตด้านการท่องเที่ยวมีผลกระทบต่อความพึงพอใจ

ของนักท่องเที่ยว งานวิจัยนี้ถือว่าเป็นประโยชน์ในเชิงทฤษฎีและเชิงการบริหารจัดการต่อนักวิชาการและภาคธุรกิจการท่องเที่ยว ผู้วิจัยยังได้เสนอแนะให้มีการต่อยอดการศึกษาวิจัยและกล่าวถึงข้อจำกัดในงานวิจัยนี้

หว่องและคณะ (Wong, Wong, Ng, & Wong, 2013) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องความคาดหวัง การรับรู้ผลการปฏิบัติงาน และความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวจีนแผ่นดินใหญ่ที่มีต่อห้างสรรพสินค้าในฮ่องกง เนื่องจากนักท่องเที่ยวชาวจีนแผ่นดินใหญ่นับว่าเป็นส่วนหนึ่งของตลาดการท่องเที่ยวที่ใหญ่ที่สุดและมีการเติบโตเร็วที่สุดในโลก คณะกรรมการการท่องเที่ยวฮ่องกงคาดการณ์ว่าจำนวนนักท่องเที่ยวชาวจีนแผ่นดินใหญ่จะเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ห้างสรรพสินค้าในฮ่องกงเป็นหนึ่งในผู้ที่ได้ประโยชน์ของปรากฏการณ์นี้ อย่างไรก็ตาม ความสำเร็จเกี่ยวกับความคาดหวัง การรับรู้ผลการปฏิบัติงาน และความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวจีนแผ่นดินใหญ่ที่มีต่อคุณลักษณะของห้างสรรพสินค้าในฮ่องกงนั้นยังไม่เพียงพอ จึงทำการศึกษาโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมความรู้ความเข้าใจที่สำคัญดังกล่าว โดยใช้การเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม ผลการศึกษาแสดงให้เห็นถึงระดับความพึงพอใจ ความไม่สนใจ และความไม่พอใจของนักท่องเที่ยวชาวจีนแผ่นดินใหญ่ รวมถึงความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของห้างสรรพสินค้าและความพึงพอใจของลูกค้า

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 5 กรอบแนวคิดในการวิจัยเรื่อง “ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่อการบริการของอุทยานแห่งชาติเอราวัณจังหวัดกาญจนบุรี”

บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่องความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีต่อการบริการของอุทยานแห่งชาติเอราวัณ จังหวัดกาญจนบุรี เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้วิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) และใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการวิจัย โดยมีรายละเอียดการดำเนินการวิจัย ดังนี้

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เข้าไปท่องเที่ยวในเขตอุทยานแห่งชาติเอราวัณ จังหวัดกาญจนบุรี โดยข้อมูลจากสถิติปี 2555 มีจำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติ 176,712 คน (สำนักอุทยานแห่งชาติ, 2556)

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ตัวแทนนักท่องเที่ยวต่างชาติ ซึ่งเดินทางเข้าไปท่องเที่ยวในเขตอุทยานแห่งชาติเอราวัณ จังหวัดกาญจนบุรี จำนวน 176,712 คน นำมาคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างด้วยสูตรการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของยามาเน่ (Yamane, 1973) โดยกำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 และความคลาดเคลื่อนไม่เกินร้อยละ 5 ดังสูตรการคำนวณข้างล่างนี้

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

$$n = \text{จำนวนตัวอย่าง}$$

$$N = \text{จำนวนประชากรที่ศึกษา}$$

$$e = \text{ความคลาดเคลื่อน (กำหนดความคลาดเคลื่อนที่ .05)}$$

$$n = \frac{176,712}{1+176,712(0.05)^2}$$

$$n = 399.096 \text{ คน}$$

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดให้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างเป็น 400 คน การได้มาซึ่งกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi-Stage Sampling) โดยเริ่มต้นด้วยการ

ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Random Sampling Method) จากนั้นทำการเลือกตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Selection Sampling Method) ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดคุณสมบัติของกลุ่มตัวอย่างว่าจะต้องเป็นนักท่องเที่ยวต่างชาติที่สามารถสื่อสารและเข้าใจภาษาอังกฤษได้

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น เพื่อใช้สอบถามความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติ

การสร้างเครื่องมือวิจัย

1. ผู้วิจัยทำการศึกษาข้อมูลจากเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เช่น แนวคิดเกี่ยวกับความคาดหวังและความพึงพอใจ การบริการ ข้อมูลของอุทยานแห่งชาติเอราวัณ จังหวัดกาญจนบุรี

2. นำข้อมูลที่ได้ศึกษามาสร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดได้ โดยแบบสอบถามมีลักษณะเป็นคำถามปลายปิด (Close-ended Question) และคำถามปลายเปิด (Open-ended Question) โดยแบ่งแบบสอบถามเป็น 2 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์และข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการท่องเที่ยวของผู้ตอบแบบสอบถาม คำถามมีลักษณะประเภทปลายปิด ซึ่งมีคำตอบให้เลือกตอบและหรือเติมคำอธิบาย ใช้แบบตรวจสอบรายการ (Check List)

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยเป็นคำถามประเภทปลายปิด คำถามมีลักษณะแบบมาตราประมาณค่า (Rating Scale) ชนิด 4 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก น้อย และน้อยที่สุด โดยมีรายละเอียดการให้คะแนนดังนี้

| | |
|---|------------------|
| ถ้านักท่องเที่ยวมีความคาดหวัง/ความพึงพอใจมากที่สุด | ให้คะแนน 4 คะแนน |
| ถ้านักท่องเที่ยวมีความคาดหวัง/ความพึงพอใจมาก | ให้คะแนน 3 คะแนน |
| ถ้านักท่องเที่ยวมีความคาดหวัง/ความพึงพอใจน้อย | ให้คะแนน 2 คะแนน |
| ถ้านักท่องเที่ยวมีความคาดหวัง/ความพึงพอใจน้อยที่สุด | ให้คะแนน 1 คะแนน |

และแบบสอบถามความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม คำถามมีลักษณะประเภทปลายเปิด

การตรวจหาคุณภาพเครื่องมือ

1. ผู้วิจัยจะนำแบบสอบถามไปตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยพิจารณาความสอดคล้องของข้อความกับวัตถุประสงค์ ด้วยวิธี IOC โดยนำแบบสอบถามไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน และผู้เชี่ยวชาญ 2 ท่าน เป็นผู้ตรวจสอบความสอดคล้องของรายการกับวัตถุประสงค์ หลังจากนั้นนำผลการพิจารณามาคำนวณค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item-Objective Congruence: IIOC) ถ้ามีค่าดัชนีความสอดคล้องมากกว่าหรือเท่ากับ 0.5 แสดงว่าข้อความนั้นสามารถนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลได้ ซึ่งค่าดัชนีที่ได้เท่ากับ 0.96

$$\text{สูตรการคำนวณค่าดัชนี IOC} = \frac{\sum R}{N}$$

| | | |
|--------------|---------|--|
| ค่าดัชนี IOC | หมายถึง | ค่าดัชนีความสอดคล้องของรายการกับวัตถุประสงค์ (Index of Item Objective Congruence) |
| R | หมายถึง | ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ โดยพิจารณาตรวจสอบความสอดคล้องของรายการกับวัตถุประสงค์ ซึ่งมีรายละเอียดการพิจารณาความสอดคล้องในแต่ละข้อดังนี้ |
| +1 | | เมื่อแน่ใจว่ารายการนั้นมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ |
| 0 | | เมื่อไม่แน่ใจว่ารายการนั้นมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์หรือไม่ |
| -1 | | เมื่อแน่ใจว่ารายการนั้นไม่มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ |
| N | หมายถึง | จำนวนผู้ทรงคุณวุฒิ |

2. ผู้วิจัยจะนำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาแปลเป็นภาษาอังกฤษด้วยวิธีการแปลไปข้างหน้า (Forward Translation) โดยใช้ผู้เชี่ยวชาญทางด้านภาษาอังกฤษเป็นผู้แปล นำแบบสอบถามภาษาอังกฤษแปลกลับเป็นภาษาไทยด้วยวิธีการแปลกลับ (Backward Translation) โดยใช้ผู้เชี่ยวชาญอีกชุดเป็นผู้แปล (นันทกา สวัสดิพิพานิช และสุจิตรา เทียนสวัสดิ์, 2554) จากนั้นผู้วิจัยนำแบบสอบถามทั้ง 2 ฉบับมาพิจารณาเปรียบเทียบกัน เมื่อพบว่ามี ความเหมือนกันหรือเทียบเท่ากัน (equivalence) จึงจะนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try Out) กับ นักท่องเที่ยวต่างชาติที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน จากนั้นนำข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามมาวิเคราะห์หาค่าความเที่ยง (Reliability) ด้วยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของ

ครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ หากได้ค่าความเที่ยงเท่ากับหรือมากกว่า 0.7 (กัลยา วาณิชย์บัญชา, 2544) ซึ่งผลการวิเคราะห์พบว่าแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยมีค่าความเที่ยงเท่ากับ 0.93 แสดงว่าแบบสอบถามชุดนี้มีคุณภาพเหมาะสมที่ผู้วิจัยจะนำไปใช้ในการเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยจะทำหนังสือถึง คณบดีคณะวิทยาศาสตร์การกีฬา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เพื่อขอความอนุเคราะห์ให้ออกหนังสือถึงกรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช เพื่อขอเก็บรวบรวมข้อมูลในอุทยานแห่งชาติเอราวัณ จังหวัดกาญจนบุรี

2. ผู้วิจัยจะนำหนังสือที่ได้จากข้อ 1. ไปให้หัวหน้าอุทยานแห่งชาติเอราวัณ จังหวัดกาญจนบุรี เพื่อขอเก็บข้อมูลจากนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เข้ามาท่องเที่ยวในพื้นที่อุทยานแห่งชาติเอราวัณ จังหวัดกาญจนบุรี โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi-Stage Sampling) ผู้วิจัยและผู้ช่วยวิจัยจะเริ่มเก็บข้อมูลในระหว่างวันที่ 1 มกราคม-28 กุมภาพันธ์ 2557 โดยกำหนดเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างในวันธรรมดา (วันจันทร์-วันศุกร์) จำนวน 200 ชุด และในวันหยุดราชการ (วันเสาร์-วันอาทิตย์) จำนวน 200 ชุด ทำการเก็บข้อมูลระหว่างเวลา 08.00น.-16.00 น.

3. ผู้วิจัยนำเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยไปเก็บรวบรวมข้อมูล จากนั้นตรวจสอบความเรียบร้อยและความสมบูรณ์ของแบบสอบถามก่อนนำข้อมูลไปวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำข้อมูลจากแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความเรียบร้อยแล้วไปวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป โดยผู้วิจัยแบ่งการวิเคราะห์ข้อมูล ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. ผู้วิจัยนำข้อมูลตอนที่ 1 ได้แก่ ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของนักท่องเที่ยวมาวิเคราะห์ทางสถิติ โดยนำมาแจกแจงความถี่ (Frequency) และหาค่าร้อยละ (Percentage) แล้วนำเสนอผลการวิเคราะห์ในรูปตารางประกอบความเรียง

2. ผู้วิจัยนำข้อมูลตอนที่ 2 ได้แก่ ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวมาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) แล้วผู้วิจัยนำค่าเฉลี่ยไปเทียบกับเกณฑ์การแปลความหมายของระดับพฤติกรรมตามการรับรู้ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ดังรายละเอียดการสร้างเกณฑ์ดังนี้

การหาความกว้างของอันตรภาคชั้น จะคำนวณจากสูตรของ (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2544)
 ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับ}} \\ &= \frac{4 - 1}{4} \\ &= 0.75 \end{aligned}$$

จากผลการคำนวณการหาอันตรภาคชั้น ได้ค่าเท่ากับ 0.75 ผู้วิจัยได้นำมากำหนดเกณฑ์การแปลความหมายการให้คะแนน ดังนี้

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.28 ขึ้นไป แสดงว่า มีความคาดหวัง/ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.52 – 3.27 แสดงว่า มีความคาดหวัง/ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.76 – 2.51 แสดงว่า มีความคาดหวัง/ความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 1.75 แสดงว่า มีความคาดหวัง/ความพึงพอใจระดับน้อยที่สุด

3. ทดสอบค่า “ที” แบบกลุ่มตัวอย่างเป็นกลุ่มเดียวกัน (Paired sample t-test) เป็นการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคาดหวังกับความพึงพอใจ โดยผู้วิจัยกำหนดระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 และจะนำเสนอผลการวิเคราะห์ในรูปแบบตารางประกอบความเรียง

4. นำข้อมูลจากแบบสอบถามที่เป็นความคิดเห็นและข้อเสนอแนะมาวิเคราะห์ จากนั้นนำเสนอผลการวิเคราะห์ในรูปแบบความเรียงประกอบความถี่

บทที่ 4

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในบทที่ 4 นี้ ผู้วิจัยได้นำข้อมูลหลังจากการเก็บรวบรวมแบบสอบถามเรื่อง ความคาดหวัง และความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีต่อการบริการของอุทยานแห่งชาติเอราวัณ จังหวัดกาญจนบุรี มาวิเคราะห์ด้วยวิธีการทางสถิติและนำเสนอผลการวิเคราะห์ออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ของนักท่องเที่ยวต่างชาติ โดยจำแนกตามเพศ อายุ ภูมิภาคของประเทศที่อยู่อาศัย สัญชาติ และผลการวิเคราะห์พฤติกรรมนักท่องเที่ยวจำแนกตามวัตถุประสงค์ของการเดินทาง ลักษณะการเดินทาง พาหนะที่ใช้ในการเดินทางมาท่องเที่ยว จำนวนครั้งที่เดินทางมาท่องเที่ยว ระยะเวลาในการท่องเที่ยว การพักผ่อน และแหล่งข้อมูลข่าวสาร

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีต่อการบริการของอุทยานแห่งชาติเอราวัณ จังหวัดกาญจนบุรี

ส่วนที่ 3 ผลการทดสอบความมีนัยสำคัญ ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างความคาดหวังกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีต่อการบริการของอุทยานแห่งชาติเอราวัณ จังหวัดกาญจนบุรี

ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของนักท่องเที่ยวต่างชาติเกี่ยวกับการบริการของอุทยานแห่งชาติเอราวัณ จังหวัดกาญจนบุรี

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ของนักท่องเที่ยวและพฤติกรรมกา ท่องเที่ยว

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์จำนวนและค่าร้อยละ ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์

| ลักษณะทางประชากรศาสตร์ | จำนวน | ร้อยละ |
|---------------------------------|-------|--------|
| 1. เพศ | | |
| หญิง | 207 | 51.7 |
| ชาย | 193 | 48.3 |
| 2. อายุ | | |
| ต่ำกว่า 20 ปี | 19 | 4.7 |
| 20 - 29 ปี | 207 | 51.7 |
| 30-39 ปี | 89 | 22.3 |
| 40-49 ปี | 30 | 7.5 |
| 50-59 ปี | 41 | 10.3 |
| 60 ปีขึ้นไป | 14 | 3.5 |
| 3. ภูมิภาคของประเทศที่อยู่อาศัย | | |
| อเมริกา | 102 | 25.5 |
| ยุโรป | 247 | 61.8 |
| เอเชียและแปซิฟิก | 39 | 9.8 |
| แอฟริกา | 1 | 0.3 |
| ตะวันออกกลาง | 11 | 2.8 |

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์จำนวนและค่าร้อยละ ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ (ต่อ)

| ลักษณะทางประชากรศาสตร์ | จำนวน | ร้อยละ |
|------------------------|-------|--------|
| 4. สัญชาติ | | |
| ออสเตรเลีย | 17 | 4.3 |
| รัสเซีย | 3 | 0.8 |
| บราซิล | 4 | 1.0 |
| อิตาลี | 6 | 1.5 |
| นอร์เวย์ | 5 | 1.3 |
| เชอร์ค | 2 | 0.5 |
| อิสราเอล | 12 | 3.0 |
| สวีเดน | 3 | 0.8 |
| เดนมาร์ก | 8 | 2.0 |
| โปแลนด์ | 2 | 0.5 |
| สวิสเซอร์แลนด์ | 6 | 1.5 |
| ไต้หวัน | 2 | 0.5 |
| ญี่ปุ่น | 3 | 0.8 |
| สิงคโปร์ | 1 | 0.3 |
| จีน | 5 | 1.3 |
| เกาหลีใต้ | 8 | 2.0 |
| แอฟริกาใต้ | 1 | 0.3 |

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์จำนวนและค่าร้อยละ ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ (ต่อ)

| ลักษณะทางประชากรศาสตร์ | จำนวน | ร้อยละ |
|------------------------|-------|--------|
| ออสเตรเลีย | 11 | 2.8 |
| เบลเยียม | 7 | 1.8 |
| สเปน | 22 | 5.5 |
| ฝรั่งเศส | 41 | 10.3 |
| เนเธอร์แลนด์ | 41 | 10.3 |
| เยอรมัน | 41 | 10.3 |
| อังกฤษ | 51 | 12.8 |
| อเมริกา | 41 | 10.3 |
| แคนาดา | 57 | 14.2 |
| รวม | 400 | 100 |

จากตารางที่ 1 จะเห็นได้ว่า นักท่องเที่ยวต่างชาติส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 51.7 มีอายุระหว่าง 20-29 ปี คิดเป็นร้อยละ 51.7 อาศัยอยู่ในภูมิภาคยุโรป คิดเป็นร้อยละ 61.8 และมีสัญชาติแคนาดา คิดเป็นร้อยละ 14.2

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์จำนวนและค่าร้อยละ ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวต่างชาติ

| พฤติกรรมการท่องเที่ยว | จำนวน | ร้อยละ |
|--|-------|--------|
| 1. วัตถุประสงค์ของการเดินทาง | | |
| เพื่อพักผ่อนในวันหยุด | 363 | 90.7 |
| เพื่อการศึกษา | 7 | 1.8 |
| เพื่อธุรกิจ/ประชุมสัมมนา | 0 | 0 |
| อื่น ๆ | 30 | 7.5 |
| 2. ลักษณะการเดินทาง | | |
| คนเดียว | 38 | 9.5 |
| กลุ่มเพื่อน | 225 | 56.3 |
| กลุ่มผู้ร่วมงาน | 4 | 1.0 |
| ครอบครัว | 94 | 23.5 |
| อื่น ๆ | 39 | 9.7 |
| 3. พาหนะที่ใช้ในการเดินทางมาท่องเที่ยว | | |
| รถโดยสารประจำทาง | 100 | 25.0 |
| รถยนต์ส่วนบุคคล | 17 | 4.3 |
| รถบริษัทนำเที่ยว | 248 | 62.0 |
| อื่น ๆ | 35 | 8.7 |

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์จำนวนและค่าร้อยละ ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวต่างชาติ (ต่อ)

| พฤติกรรมการท่องเที่ยว | จำนวน | ร้อยละ |
|--|-------|--------|
| 4. จำนวนครั้งที่เดินทางมา | | |
| เคย | 36 | 9.0 |
| ไม่เคย | 364 | 91.0 |
| 5. ระยะเวลาในการท่องเที่ยว | | |
| 1 - 6 ชั่วโมง | 333 | 83.3 |
| 6 - 12 ชั่วโมง | 11 | 2.7 |
| 1 วัน | 14 | 3.5 |
| ค้างคืน | 42 | 10.5 |
| 6. การพักค้างแรม | | |
| พักค้างบ้านพัก เรือนพัก | 10 | 2.5 |
| พักค้างกางเต็นท์ เต็นท์ ของอุทยานแห่งชาติ | 25 | 6.3 |
| พักค้างกางเต็นท์ เต็นท์ที่ นำมาเอง | 6 | 1.5 |
| ไม่ได้พักค้างแรม | 359 | 89.7 |

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์จำนวนและค่าร้อยละ ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมทางท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวต่างชาติ (ต่อ)

| พฤติกรรมทางท่องเที่ยว | จำนวน | ร้อยละ |
|-------------------------|-------|--------|
| 7. แหล่งข้อมูลข่าวสาร | | |
| เพื่อน/ญาติ/บุคคลอื่น | 104 | 26.0 |
| เว็บไซต์/โทรทัศน์/วิทยุ | 83 | 20.7 |
| บริษัทนำเที่ยว | 157 | 39.3 |
| หนังสือพิมพ์/วารสาร | 13 | 3.3 |
| อื่นๆ | 43 | 10.7 |
| รวม | 400 | 100 |

จากตารางที่ 2 จะเห็นได้ว่า นักท่องเที่ยวต่างชาติส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์เพื่อพักผ่อนในวันหยุด คิดเป็นร้อยละ 90.7 นิยมเดินทางมาท่องเที่ยวกับเพื่อน คิดเป็นร้อยละ 56.3 มาท่องเที่ยวโดยรถบริษัทนำเที่ยว คิดเป็นร้อยละ 62 ไม่เคยเดินทางมาท่องเที่ยวที่อุทยานแห่งชาติเอราวัณมาก่อน คิดเป็นร้อยละ 91 ใช้ระยะเวลาในการท่องเที่ยว 1-6 ชั่วโมง คิดเป็นร้อยละ 83.3 ไม่ได้พักค้างแรม คิดเป็นร้อยละ 89.7 และทราบแหล่งข้อมูลมาจากบริษัทนำเที่ยว คิดเป็นร้อยละ 39.3

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีต่อการบริการของอุทยานแห่งชาติเอราวัณ จังหวัดกาญจนบุรี

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคาดหวังต่อองค์ประกอบแหล่งท่องเที่ยว ด้านสิ่งดึงดูดใจ

| รายการความคาดหวัง | \bar{x} | S.D. | ระดับความคาดหวัง |
|---|-----------|------|------------------|
| 1. น้ำตกเอราวัณมีสีที่สะท้อนเป็นสีเขียวครามสวยงาม | 3.14 | 0.73 | มาก |
| 2. อุทยานแห่งชาติเอราวัณมีพรรณไม้แตกต่างจากประเทศที่เดินทางมา | 3.16 | 0.73 | มาก |
| 3. นักท่องเที่ยวสามารถเห็นปลาว่ายน้ำในทุกชั้น | 2.93 | 0.90 | มาก |
| รวม | 3.08 | 0.62 | มาก |

จากตารางที่ 3 จะเห็นได้ว่า นักท่องเที่ยวต่างชาติมีความคาดหวังต่อองค์ประกอบแหล่งท่องเที่ยว ด้านสิ่งดึงดูดใจทั้งโดยภาพรวมและเป็นรายข้ออยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคาดหวังต่อองค์ประกอบแหล่งท่องเที่ยว ด้านการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว

| รายการความคาดหวัง | \bar{x} | S.D. | ระดับความคาดหวัง |
|--|-----------|------|------------------|
| 1. อุทยานแห่งชาติเอราวัณมีความสะดวกในการเข้าถึงได้ทั้งโดยรถยนต์ส่วนตัว รถโดยสาร | 3.11 | 0.72 | มาก |
| 2. มีบริการรถสาธารณะไปยังอุทยานแห่งชาติเอราวัณทุกวัน | 2.98 | 0.84 | มาก |
| 3. อุทยานแห่งชาติเอราวัณมีสถานีหรือจุดจอดรถประจำทางเพื่อรับ-ส่งผู้โดยสารใกล้กับทางเข้า | 2.92 | 0.85 | มาก |
| รวม | 3.01 | 0.65 | มาก |

จากตารางที่ 4 จะเห็นได้ว่า นักท่องเที่ยวต่างชาติมีความคาดหวังต่อองค์ประกอบแหล่งท่องเที่ยว ด้านการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยวทั้งโดยภาพรวมและเป็นรายข้ออยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคาดหวังต่อองค์ประกอบแหล่งท่องเที่ยว ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

5.1 ที่พัก กรณีนักท่องเที่ยวพักค้างแรม (n=40)

| รายการความคาดหวัง | \bar{x} | S.D. | ระดับความคาดหวัง |
|---|-----------|------|------------------|
| 1. อุทยานแห่งชาติเอราวัณมีบริการที่พักเพียงพอต่อจำนวนของนักท่องเที่ยว | 3.10 | 0.72 | มาก |
| 2. ที่พักมีความสะอาด อากาศถ่ายเทได้ดี | 2.90 | 0.75 | มาก |
| 3. ที่พักมีอุปกรณ์เครื่องใช้ภายในสภาพพร้อมใช้งาน | 2.95 | 0.72 | มาก |
| 4. อุทยานแห่งชาติเอราวัณให้บริการที่พักหลากหลายประเภท ทั้งแบบเต็นท์ บ้านพัก และค่ายพักแรม | 2.95 | 0.79 | มาก |
| รวม | 2.98 | 0.75 | มาก |

จากตารางที่ 5.1 จะเห็นได้ว่า นักท่องเที่ยวต่างชาติมีความคาดหวังต่อองค์ประกอบแหล่งท่องเที่ยว ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกเรื่องที่พักทั้งโดยภาพรวมและเป็นรายข้ออยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคาดหวังต่อองค์ประกอบแหล่งท่องเที่ยว ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ต่อ)

5.2 ร้านอาหารและเครื่องดื่ม/ร้านขายของที่ระลึก/ห้องอาบน้ำและห้องสุขา (n=400)

| รายการความคาดหวัง | \bar{x} | S.D. | ระดับความคาดหวัง |
|--|-----------|------|------------------|
| 1. ร้านอาหารและเครื่องดื่มมีบริการเพียงพอต่อจำนวนของนักท่องเที่ยว | 2.94 | 0.67 | มาก |
| 2. ของที่ระลึกมีหลายรูปแบบ เช่น โปสการ์ด พวงกุญแจ เสื้อ หมวก ฯลฯ | 2.87 | 0.71 | มาก |
| 3. อุทยานแห่งชาติเอราวัณมีการให้บริการห้องอาบน้ำและห้องสุขาที่เพียงพอต่อจำนวนนักท่องเที่ยว | 2.77 | 0.81 | มาก |
| 4. อุทยานแห่งชาติเอราวัณมีห้องอาบน้ำและห้องสุขาสำหรับคนชราและผู้พิการ | 2.70 | 0.83 | มาก |
| รวม | 2.82 | 0.76 | มาก |

จากตารางที่ 5.2 จะเห็นได้ว่า นักท่องเที่ยวต่างชาติมีความคาดหวังต่อองค์ประกอบแหล่งท่องเที่ยว ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกเรื่องร้านอาหารและเครื่องดื่ม/ร้านขายของที่ระลึก/ห้องอาบน้ำและห้องสุขาทั้งโดยภาพรวมและเป็นรายข้ออยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 6 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคาดหวังต่อองค์ประกอบ แหล่งท่องเที่ยว ด้านแพ็คเกจท่องเที่ยว

| รายการความคาดหวัง | \bar{x} | S.D. | ระดับความคาดหวัง |
|---|-----------|------|------------------|
| 1. อุทยานแห่งชาติเอราวัณมีโปรแกรมท่องเที่ยวแบบส่วนตัว หรือ แบบเป็นหมู่คณะโดยเจ้าหน้าที่ของอุทยาน | 2.64 | 0.84 | มาก |
| 2. นักท่องเที่ยวสามารถจองแพ็คเกจที่พักหรือโปรแกรมท่องเที่ยวของอุทยานแห่งชาติเอราวัณล่วงหน้าผ่านทางอินเทอร์เน็ตได้ | 2.54 | 0.91 | มาก |
| 3. นักท่องเที่ยวสามารถซื้อแพ็คเกจท่องเที่ยวอุทยานแห่งชาติเอราวัณผ่านทางบริษัทนำเที่ยว | 2.75 | 0.91 | มาก |
| รวม | 2.65 | 0.78 | มาก |

จากตารางที่ 6 จะเห็นได้ว่า นักท่องเที่ยวต่างชาติมีความคาดหวังต่อองค์ประกอบแหล่งท่องเที่ยว ด้านแพ็คเกจท่องเที่ยวทั้งโดยภาพรวมและเป็นรายข้ออยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 7 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคาดหวังต่อองค์ประกอบ แหล่งท่องเที่ยว ด้านกิจกรรม

| รายการความคาดหวัง | \bar{x} | S.D. | ระดับความคาดหวัง |
|--|-----------|------|------------------|
| 1. อุทยานแห่งชาติเอราวัณมีการจัดกิจกรรมให้กับกลุ่มนักท่องเที่ยวที่มีความสนใจเฉพาะด้าน เช่น การดูนก เส้นทางศึกษาธรรมชาติเที่ยวถ้ำ | 2.71 | 0.82 | มาก |
| 2. อุทยานแห่งชาติเอราวัณมีการจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศแก่นักท่องเที่ยว | 2.82 | 0.84 | มาก |
| 3. นักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยวแบบครอบครัวสามารถทำกิจกรรมร่วมกันได้ เช่น เล่นน้ำตก ปิกนิก | 2.92 | 0.74 | มาก |
| รวม | 2.81 | 0.70 | มาก |

จากตารางที่ 7 จะเห็นได้ว่า นักท่องเที่ยวต่างชาติมีความคาดหวังต่อองค์ประกอบแหล่งท่องเที่ยว ด้านกิจกรรมทั้งโดยภาพรวมและเป็นรายข้ออยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 8 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคาดหวังต่อองค์ประกอบ แหล่งท่องเที่ยว ด้านบริการเสริม

| รายการความคาดหวัง | \bar{x} | S.D. | ระดับความคาดหวัง |
|---|-----------|------|------------------|
| 1. ศูนย์บริการนักท่องเที่ยวมีเจ้าหน้าที่ประจำตลอดเวลา | 2.94 | 0.74 | มาก |
| 2. เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์บริการนักท่องเที่ยวมีอัธยาศัยดี และสามารถสื่อสารภาษาอังกฤษได้พอสมควร | 2.89 | 0.74 | มาก |
| 3. ศูนย์บริการนักท่องเที่ยวมีสื่อหลากหลายประเภทในการให้ข้อมูลแก่นักท่องเที่ยว อาทิเช่น เอกสารแผ่นพับ นิทรรศการ โปสเตอร์ | 2.83 | 0.75 | มาก |
| 4. อุทยานแห่งชาติเอราวัณมีหน่วยปฐมพยาบาลเบื้องต้นและอุปกรณ์ปฐมพยาบาลขั้นพื้นฐานที่อยู่ในสภาพที่ใช้งานได้ดี | 2.60 | 0.84 | มาก |
| 5. อุทยานแห่งชาติเอราวัณมีการจัดเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวบริเวณน้ำตกแต่ละชั้น | 2.74 | 0.85 | มาก |
| รวม | 2.80 | 0.59 | มาก |

จากตารางที่ 8 จะเห็นได้ว่า นักท่องเที่ยวต่างชาติมีความคาดหวังต่อองค์ประกอบแหล่งท่องเที่ยว ด้านกิจกรรมทั้งโดยภาพรวมและเป็นรายข้ออยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 9 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อองค์ประกอบแหล่งท่องเที่ยว ด้านสิ่งดึงดูดใจ

| รายการความพึงพอใจ | \bar{x} | S.D. | ระดับความพึงพอใจ |
|---|-----------|------|------------------|
| 1. น้ำตกเอราวัณมีสีที่สะท้อนเป็นสีเขียวครามสวยงาม | 3.33 | 0.57 | มากที่สุด |
| 2. อุทยานแห่งชาติเอราวัณมีพรรณไม้แตกต่างจากประเทศที่เดินทางมา | 3.22 | 0.68 | มาก |
| 3. นักท่องเที่ยวสามารถเห็นปลาว่ายน้ำในทุกชั้น | 3.26 | 0.79 | มาก |
| รวม | 3.27 | 0.50 | มาก |

จากตารางที่ 9 จะเห็นได้ว่า นักท่องเที่ยวต่างชาติมีความพึงพอใจต่อองค์ประกอบแหล่งท่องเที่ยว ด้านสิ่งดึงดูดใจทั้งโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมาก ยกเว้นข้อที่ว่า “น้ำตกเอราวัณมีสีที่สะท้อนเป็นสีเขียวครามสวยงาม” นักท่องเที่ยวพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

ตารางที่ 10 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อองค์ประกอบแหล่งท่องเที่ยว ด้านการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว

| รายการความพึงพอใจ | \bar{x} | S.D. | ระดับความพึงพอใจ |
|--|-----------|------|------------------|
| 1. อุทยานแห่งชาติเอราวัณมีความสะดวกในการเข้าถึงได้ทั้งโดยรถยนต์ส่วนตัว รถโดยสาร | 3.24 | 0.66 | มาก |
| 2. มีบริการรถสาธารณะไปยังอุทยานแห่งชาติเอราวัณทุกวัน | 3.09 | 0.74 | มาก |
| 3. อุทยานแห่งชาติเอราวัณมีสถานีหรือจุดจอดรถประจำทางเพื่อรับ-ส่งผู้โดยสารใกล้กับทางเข้า | 3.09 | 0.76 | มาก |
| รวม | 3.14 | 0.57 | มาก |

จากตารางที่ 10 จะเห็นได้ว่า นักท่องเที่ยวต่างชาติมีความพึงพอใจต่อองค์ประกอบแหล่งท่องเที่ยว ด้านการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยวทั้งโดยภาพรวมและเป็นรายข้ออยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 11 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อองค์ประกอบแหล่งท่องเที่ยว ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

11.1 ที่พัก กรณีนักท่องเที่ยวพักค้างแรม (n=40)

| รายการความพึงพอใจ | \bar{x} | S.D. | ระดับความคาดหวัง |
|---|-----------|------|------------------|
| 1. อุทยานแห่งชาติเอราวัณมีบริการที่พักเพียงพอต่อจำนวนของนักท่องเที่ยว | 3.44 | 0.50 | มากที่สุด |
| 2. ที่พักมีความสะอาด อากาศถ่ายเทได้ดี | 3.00 | 0.80 | มาก |
| 3. ที่พักมีอุปกรณ์เครื่องใช้ในสภาพพร้อมใช้งาน | 3.10 | 0.72 | มาก |
| 4. อุทยานแห่งชาติเอราวัณให้บริการที่พักหลากหลายประเภท ทั้งแบบเต็นท์ บ้านพัก และค่ายพักแรม | 3.21 | 0.77 | มาก |
| รวม | 3.18 | 0.54 | มาก |

จากตารางที่ 11.1 จะเห็นได้ว่า นักท่องเที่ยวต่างชาติมีความพึงพอใจต่อองค์ประกอบแหล่งท่องเที่ยว ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกเรื่องที่พักทั้งโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมาก ยกเว้นข้อที่ว่า “อุทยานแห่งชาติเอราวัณมีบริการที่พักเพียงพอต่อจำนวนของนักท่องเที่ยว” นักท่องเที่ยวพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

ตารางที่ 11 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อองค์ประกอบแหล่งท่องเที่ยว ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ต่อ)

11.2 ร้านอาหารและเครื่องดื่ม/ร้านขายของที่ระลึก/ห้องอาบน้ำและห้องสุขา (n=400)

| รายการความพึงพอใจ | \bar{x} | S.D. | ระดับความพึงพอใจ |
|--|-----------|------|------------------|
| 1. ร้านอาหารและเครื่องดื่มมีบริการเพียงพอต่อจำนวนของนักท่องเที่ยว | 3.11 | 0.65 | มาก |
| 2. ของที่ระลึกมีหลายรูปแบบ เช่น โปสการ์ด พวงกุญแจ เสื้อ หมวก ฯลฯ | 2.91 | 0.72 | มาก |
| 3. อุทยานแห่งชาติเอราวัณมีการให้บริการห้องอาบน้ำและห้องสุขาที่เพียงพอต่อจำนวนนักท่องเที่ยว | 2.88 | 0.83 | มาก |
| 4. อุทยานแห่งชาติเอราวัณมีห้องอาบน้ำและห้องสุขาสำหรับคนชราและผู้พิการ | 2.72 | 0.89 | มาก |
| รวม | 2.91 | 0.57 | มาก |

จากตารางที่ 11.2 จะเห็นได้ว่า นักท่องเที่ยวต่างชาติมีความพึงพอใจต่อองค์ประกอบแหล่งท่องเที่ยว ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกเรื่องร้านอาหารและเครื่องดื่ม/ร้านขายของที่ระลึก/ห้องอาบน้ำและห้องสุขาทั้งโดยภาพรวมและเป็นรายข้ออยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 12 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อองค์ประกอบแหล่งท่องเที่ยว ด้านแพ็คเกจท่องเที่ยว

| รายการความพึงพอใจ | \bar{x} | S.D. | ระดับความพึงพอใจ |
|---|-----------|------|------------------|
| 1. อุทยานแห่งชาติเอราวัณมีโปรแกรมท่องเที่ยวแบบส่วนตัวหรือแบบเป็นหมู่คณะโดยเจ้าหน้าที่ของอุทยาน | 2.79 | 0.81 | มาก |
| 2. นักท่องเที่ยวสามารถจองแพ็คเกจที่พักหรือโปรแกรมท่องเที่ยวของอุทยานแห่งชาติเอราวัณล่วงหน้าผ่านทางอินเทอร์เน็ตได้ | 2.70 | 0.87 | มาก |
| 3. นักท่องเที่ยวสามารถซื้อแพ็คเกจท่องเที่ยวอุทยานแห่งชาติเอราวัณผ่านทางบริษัทนำเที่ยว | 2.89 | 0.85 | มาก |
| รวม | 2.80 | 0.70 | มาก |

จากตารางที่ 12 จะเห็นได้ว่า นักท่องเที่ยวต่างชาติมีความพึงพอใจต่อองค์ประกอบแหล่งท่องเที่ยว ด้านแพ็คเกจท่องเที่ยวทั้งโดยภาพรวมและเป็นรายข้ออยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 13 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อองค์ประกอบแหล่งท่องเที่ยว ด้านกิจกรรม

| รายการความพึงพอใจ | \bar{x} | S.D. | ระดับความพึงพอใจ |
|--|-----------|------|------------------|
| 1. อุทยานแห่งชาติเอราวัณมีการจัดกิจกรรมให้กับกลุ่มนักท่องเที่ยวที่มีความสนใจเฉพาะด้าน เช่น การดูนก เส้นทางศึกษาธรรมชาติเที่ยวถ้ำ | 2.74 | 0.77 | มาก |
| 2. อุทยานแห่งชาติเอราวัณมีการจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศแก่นักท่องเที่ยว | 2.96 | 0.75 | มาก |
| 3. นักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยวแบบครอบครัวสามารถทำกิจกรรมร่วมกันได้ เช่น เล่นน้ำตก ปิกนิก | 3.23 | 0.67 | มาก |
| รวม | 2.98 | 0.58 | มาก |

จากตารางที่ 13 จะเห็นได้ว่า นักท่องเที่ยวต่างชาติมีความพึงพอใจต่อองค์ประกอบแหล่งท่องเที่ยว ด้านกิจกรรมทั้งโดยภาพรวมและเป็นรายข้ออยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 14 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อองค์ประกอบแหล่งท่องเที่ยว ด้านบริการเสริม

| รายการความพึงพอใจ | \bar{x} | S.D. | ระดับความพึงพอใจ |
|---|-----------|------|------------------|
| 1. ศูนย์บริการนักท่องเที่ยวมีเจ้าหน้าที่ประจำตลอดเวลา | 3.10 | 0.67 | มาก |
| 2. เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์บริการนักท่องเที่ยวมีอัธยาศัยดี และสามารถสื่อสารภาษาอังกฤษได้พอสมควร | 2.92 | 0.74 | มาก |
| 3. ศูนย์บริการนักท่องเที่ยวมีสื่อหลากหลายประเภทในการให้ข้อมูลแก่นักท่องเที่ยว อาทิเช่น เอกสารแผ่นพับ นิทรรศการ โปสเตอร์ | 2.91 | 0.74 | มาก |
| 4. อุทยานแห่งชาติเอราวัณมีหน่วยปฐมพยาบาลเบื้องต้นและอุปกรณ์ปฐมพยาบาลขั้นพื้นฐานที่อยู่ในสภาพที่ใช้งานได้ดี | 2.68 | 0.82 | มาก |
| 5. อุทยานแห่งชาติเอราวัณมีการจัดเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวบริเวณน้ำตกแต่ละชั้น | 2.83 | 0.83 | มาก |
| รวม | 2.89 | 0.54 | มาก |

จากตารางที่ 14 จะเห็นได้ว่า นักท่องเที่ยวต่างชาติมีความพึงพอใจต่อองค์ประกอบแหล่งท่องเที่ยว ด้านบริการเสริมทั้งโดยภาพรวมและเป็นรายข้ออยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 15 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคาดหวังแต่ละด้านขององค์ประกอบแหล่งท่องเที่ยวโดยภาพรวม

| องค์ประกอบแหล่งท่องเที่ยว | \bar{x} | S.D. | ระดับความคาดหวัง |
|--|-----------|------|------------------|
| 1. ด้านสิ่งดึงดูดใจ | 3.08 | 0.62 | มาก |
| 2. ด้านการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว | 3.01 | 0.65 | มาก |
| 3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | | | |
| 3.1 ที่พัก (n=40) | 2.98 | 0.60 | มาก |
| 3.2 ร้านอาหารและเครื่องดื่ม/ ร้านขายของที่ระลึก/ห้องอาบน้ำ และห้องสุขา | 2.82 | 0.59 | มาก |
| 4. ด้านแพ็คเกจท่องเที่ยว | 2.65 | 0.78 | มาก |
| 5. ด้านกิจกรรม | 2.81 | 0.70 | มาก |
| 6. ด้านบริการเสริม | 2.80 | 0.59 | มาก |
| รวม | 2.86 | 0.50 | มาก |

จากตารางที่ 15 จะเห็นได้ว่า นักท่องเที่ยวต่างชาติส่วนใหญ่มีความคาดหวังต่อองค์ประกอบแหล่งท่องเที่ยวทั้งโดยภาพรวมและเป็นรายด้านอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 16 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจแต่ละด้านขององค์ประกอบแหล่งท่องเที่ยวโดยภาพรวม

| องค์ประกอบแหล่งท่องเที่ยว | \bar{x} | S.D. | ระดับความพึงพอใจ |
|--|-----------|------|------------------|
| 1. ด้านสิ่งดึงดูดใจ | 3.27 | 0.50 | มาก |
| 2. ด้านการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว | 3.14 | 0.57 | มาก |
| 3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | | | |
| 3.1 ที่พัก (n=40) | 3.18 | 0.54 | มาก |
| 3.2 ร้านอาหารและเครื่องดื่ม/ ร้านขายของที่ระลึก/ห้องอาบน้ำ และห้องสุขา | 2.91 | 0.57 | มาก |
| 4. ด้านแพ็คเกจท่องเที่ยว | 2.80 | 0.70 | มาก |
| 5. ด้านกิจกรรม | 2.98 | 0.58 | มาก |
| 6. ด้านบริการเสริม | 2.89 | 0.54 | มาก |
| รวม | 3.00 | 0.39 | มาก |

จากตารางที่ 16 พบว่า นักท่องเที่ยวต่างชาติส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อองค์ประกอบแหล่งท่องเที่ยวทั้งโดยภาพรวมและเป็นรายด้านอยู่ในระดับมาก

ส่วนที่ 3 ผลการทดสอบความมีนัยสำคัญ ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างความคาดหวังกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีต่อการบริการของอุทยานแห่งชาติเอราวัณ จังหวัดกาญจนบุรี

ตารางที่ 17 ผลการทดสอบค่า “ที” ระหว่างความคาดหวังกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติ จำแนกตามองค์ประกอบแหล่งท่องเที่ยวโดยภาพรวม

| องค์ประกอบแหล่งท่องเที่ยว | ความคาดหวัง | | ความพึงพอใจ | | t | p |
|----------------------------------|-------------|------|-------------|------|--------|--------|
| | \bar{x} | S.D. | \bar{x} | S.D. | | |
| 1. ด้านสิ่งดึงดูดใจ | 3.08 | 0.62 | 3.27 | 0.50 | -6.506 | 0.000* |
| 2. ด้านการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว | 3.01 | 0.65 | 3.14 | 0.57 | -4.522 | 0.000* |
| 3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | 2.83 | 0.59 | 2.92 | 0.57 | -2.707 | 0.007* |
| 4. ด้านแพ็คเกจท่องเที่ยว | 2.65 | 0.78 | 2.80 | 0.70 | -5.407 | 0.000* |
| 5. ด้านกิจกรรม | 2.81 | 0.70 | 2.98 | 0.58 | -5.151 | 0.001* |
| 6. ด้านบริการเสริม | 2.80 | 0.59 | 2.89 | 0.54 | -3.204 | 0.000* |
| รวม | 2.86 | 0.50 | 3.00 | 0.39 | -6.203 | 0.000* |

*p < .05

จากตารางที่ 17 จะเห็นได้ว่า นักท่องเที่ยวต่างชาติมีความคาดหวังกับความพึงพอใจต่อการบริการของอุทยานแห่งชาติเอราวัณ จังหวัดกาญจนบุรีตามองค์ประกอบแหล่งท่องเที่ยวโดยภาพรวม ทั้ง 6 ด้าน ซึ่งประกอบด้วยด้านสิ่งดึงดูดใจ ด้านการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านแพ็คเกจท่องเที่ยว ด้านกิจกรรม และด้านบริการเสริม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 18 ผลการทดสอบค่า “ที” ระหว่างความคาดหวังกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติ
จำแนกตามองค์ประกอบแหล่งท่องเที่ยว ด้านสิ่งดึงดูดใจ

| ด้านสิ่งดึงดูดใจ | ความคาดหวัง | | ความพึงพอใจ | | t | p |
|---|-------------|------|-------------|------|-------|--------|
| | \bar{x} | S.D. | \bar{x} | S.D. | | |
| 1. น้ำตกเอราวัณมีสีที่สะท้อน เป็นสีเขียวครามสวยงาม | 3.14 | 0.73 | 3.33 | 0.57 | -5.15 | 0.000* |
| 2. อุทยานแห่งชาติเอราวัณมี พรรณไม้แตกต่างจาก ประเทศที่เดินทางมา | 3.16 | 0.73 | 3.22 | 0.67 | -1.90 | 0.059 |
| 3. นักท่องเที่ยวสามารถ สามารถพบเห็นปลาว่ายน้ำ ในแอ่งน้ำทุกชั้น | 2.93 | 0.90 | 3.26 | 0.79 | -7.41 | 0.000* |
| รวม | 3.08 | 0.62 | 3.27 | 0.50 | -6.51 | 0.000* |

*p < .05

จากตารางที่ 18 จะเห็นได้ว่า นักท่องเที่ยวต่างชาติมีความคาดหวังกับความพึงพอใจต่อการ
บริการของอุทยานแห่งชาติเอราวัณ จังหวัดกาญจนบุรี ตามองค์ประกอบแหล่งท่องเที่ยว ด้านสิ่ง
ดึงดูดใจ โดยภาพรวมทุกข้อ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ยกเว้นข้อที่ว่า
“อุทยานแห่งชาติเอราวัณมีพรรณไม้แตกต่างจากประเทศที่เดินทางมา” ที่ไม่แตกต่างกัน

CHULALONGKORN UNIVERSITY

ตารางที่ 19 ผลการทดสอบค่า “ที” ระหว่างความคาดหวังกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติ
จำแนกตามองค์ประกอบแหล่งท่องเที่ยว ด้านการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว

| ด้านการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว | ความคาดหวัง | | ความพึงพอใจ | | t | p |
|--|-------------|------|-------------|------|-------|--------|
| | \bar{x} | S.D. | \bar{x} | S.D. | | |
| 1. อุทยานแห่งชาติเอราวัณมี ความสะดวกในการเข้าถึง ได้ทั้งโดยรถยนต์ส่วนตัว และรถโดยสาร | 3.11 | 0.72 | 3.24 | 0.66 | -3.77 | 0.000* |
| 2. มีบริการรถสาธารณะไปยัง อุทยานแห่งชาติเอราวัณ ทุกวัน | 2.98 | 0.84 | 3.09 | 0.74 | -3.18 | 0.002* |
| 3. อุทยานแห่งชาติเอราวัณมี สถานีหรือจุดจอดรถประจำ ทางเพื่อรับ-ส่งผู้โดยสารใกล้ กับทางเข้า | 2.92 | 0.85 | 3.09 | 0.76 | -4.33 | 0.000* |
| รวม | 3.01 | 0.65 | 3.14 | 0.57 | -4.52 | 0.000* |

*p < .05

จากตารางที่ 19 จะเห็นได้ว่า นักท่องเที่ยวต่างชาติมีความคาดหวังกับความพึงพอใจต่อการ
บริการของอุทยานแห่งชาติเอราวัณ จังหวัดกาญจนบุรีตามองค์ประกอบแหล่งท่องเที่ยว ด้านการ
เข้าถึงแหล่งท่องเที่ยวทั้งโดยภาพรวมและเป็นรายข้อ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ
.05

ตารางที่ 20 ผลการทดสอบค่า “ที” ระหว่างความคาดหวังกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติ
จำแนกตามองค์ประกอบแหล่งท่องเที่ยว ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

20.1 ที่พัก กรณีนักท่องเที่ยวพักค้างแรม (n=40)

| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | ความคาดหวัง | | ความพึงพอใจ | | t | p |
|--|-------------|------|-------------|------|-------|--------|
| | \bar{x} | S.D. | \bar{x} | S.D. | | |
| 1. อุทยานแห่งชาติเอราวัณมี บริการที่พักเพียงพอต่อ จำนวนของนักท่องเที่ยว | 3.10 | 0.72 | 3.44 | 0.50 | -2.70 | 0.010* |
| 2. ที่พักมีความสะอาด อากาศ ถ่ายเทได้ดี | 2.90 | 0.75 | 3.00 | 0.80 | -0.68 | 0.500 |
| 3. ที่พักมีอุปกรณ์เครื่องใช้ ในสภาพพร้อมใช้งาน | 2.95 | 0.72 | 3.10 | 0.72 | -1.18 | 0.244 |
| 4. อุทยานแห่งชาติเอราวัณ ให้บริการที่พักหลากหลาย ประเภท ทั้งแบบเต็นท์ บ้านพัก และค่ายพักแรม | 2.95 | 0.79 | 3.21 | 0.77 | -1.76 | 0.086 |
| รวม | 2.98 | 0.60 | 3.18 | 0.54 | -1.92 | 0.062 |

*p < .05

จากตารางที่ 20.1 จะเห็นได้ว่า นักท่องเที่ยวต่างชาติมีความคาดหวังกับความพึงพอใจต่อการ
บริการของอุทยานแห่งชาติเอราวัณ จังหวัดกาญจนบุรีตามองค์ประกอบแหล่งท่องเที่ยว ด้านสิ่ง
อำนวยความสะดวกเรื่องที่พักโดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อไม่
แตกต่างกัน ยกเว้นข้อที่ว่า “อุทยานแห่งชาติเอราวัณมีบริการที่พักเพียงพอต่อจำนวนของ
นักท่องเที่ยว” ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

20.2 ร้านอาหารและเครื่องดื่ม /ร้านขายของที่ระลึก /ห้องอาบน้ำและห้องสุขา

| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | ความคาดหวัง | | ความพึงพอใจ | | t | p |
|--|-------------|------|-------------|------|-------|--------|
| | \bar{x} | S.D. | \bar{x} | S.D. | | |
| 1. ร้านอาหารและเครื่องดื่มมีบริการเพียงพอต่อจำนวนของนักท่องเที่ยว | 2.94 | 0.67 | 3.11 | 0.65 | -4.05 | 0.000* |
| 2. ของที่ระลึกมีหลายรูปแบบ เช่น โปสการ์ด พวงกุญแจ เสื้อ หมวก ฯลฯ | 2.87 | 0.71 | 2.91 | 0.72 | -1.12 | 0.263 |
| 3. อุทยานแห่งชาติเอราวัณมีการให้บริการห้องอาบน้ำและห้องสุขาที่เพียงพอต่อจำนวนนักท่องเที่ยว | 2.77 | 0.81 | 2.88 | 0.83 | -2.26 | 0.025* |
| 4. อุทยานแห่งชาติเอราวัณมีห้องอาบน้ำและห้องสุขาสำหรับคนชราและผู้พิการ | 2.70 | 0.83 | 2.72 | 0.89 | -0.48 | 0.629 |
| รวม | 2.82 | 0.59 | 2.91 | 0.57 | -2.48 | 0.014* |

*p < .05

จากตารางที่ 20.2 จะเห็นได้ว่า นักท่องเที่ยวต่างชาติมีความคาดหวังกับความพึงพอใจต่อการบริการของอุทยานแห่งชาติเอราวัณ จังหวัดกาญจนบุรีตามองค์ประกอบแหล่งท่องเที่ยว ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้านอาหารและเครื่องดื่ม /ร้านขายของที่ระลึก /ห้องอาบน้ำและห้องสุขาโดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ยกเว้นข้อที่ว่า “ของที่ระลึกมีหลายรูปแบบ เช่น โปสการ์ด พวงกุญแจ เสื้อ หมวก ฯลฯ และอุทยานแห่งชาติเอราวัณมีห้องอาบน้ำและห้องสุขาสำหรับคนชราและผู้พิการ” ที่ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 21 การทดสอบค่า “ที” ระหว่างความคาดหวังกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติ
จำแนกตามองค์ประกอบแหล่งท่องเที่ยว ด้านแพ็คเกจท่องเที่ยว

| ด้านแพ็คเกจท่องเที่ยว | ความคาดหวัง | | ความพึงพอใจ | | t | p |
|---|-------------|------|-------------|------|-------|--------|
| | \bar{x} | S.D. | \bar{x} | S.D. | | |
| 1. อุทยานแห่งชาติเอราวัณมีโปรแกรมท่องเที่ยวแบบส่วนตัว หรือแบบเป็นหมู่คณะ โดยเจ้าหน้าที่ของอุทยาน | 2.64 | 0.84 | 2.79 | 0.81 | -4.76 | 0.000* |
| 2. นักท่องเที่ยวสามารถจองแพ็คเกจที่พักหรือโปรแกรมท่องเที่ยวของอุทยานแห่งชาติเอราวัณล่วงหน้าผ่านทางอินเทอร์เน็ตได้ | 2.54 | 0.91 | 2.70 | 0.87 | -4.88 | 0.000* |
| 3. นักท่องเที่ยวสามารถซื้อแพ็คเกจท่องเที่ยวอุทยานแห่งชาติเอราวัณผ่านทางบริษัทนำเที่ยวได้ | 2.75 | 0.91 | 2.89 | 0.85 | -4.00 | 0.000* |
| รวม | 2.65 | 0.78 | 2.80 | 0.70 | -5.41 | 0.000* |

*p < .05

จากตารางที่ 21 จะเห็นได้ว่า นักท่องเที่ยวต่างชาติมีความคาดหวังกับความพึงพอใจต่อการบริการของอุทยานแห่งชาติเอราวัณ จังหวัดกาญจนบุรีตามองค์ประกอบแหล่งท่องเที่ยว ด้านแพ็คเกจท่องเที่ยวทั้งโดยภาพรวมและเป็นรายข้อแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 22 ผลการทดสอบค่า “ที” ระหว่างความคาดหวังกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติ จำแนกตามองค์ประกอบแหล่งท่องเที่ยว ด้านกิจกรรม

| ด้านกิจกรรม | ความคาดหวัง | | ความพึงพอใจ | | t | p |
|--|-------------|------|-------------|------|-------|--------|
| | \bar{x} | S.D. | \bar{x} | S.D. | | |
| 1. อุทยานแห่งชาติเอราวัณมี การจัดกิจกรรมให้กับกลุ่มนักท่องเที่ยวที่มีความสนใจ เฉพาะด้าน เช่น การดูนก เส้นทางศึกษาธรรมชาติ เทียวถ้ำ | 2.71 | 0.82 | 2.74 | 0.77 | -0.98 | 0.326 |
| 2. อุทยานแห่งชาติเอราวัณมี การจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศแก่นักท่องเที่ยว | 2.82 | 0.84 | 2.96 | 0.75 | -3.66 | 0.000* |
| 3. นักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยว แบบครอบครัวสามารถทำกิจกรรมร่วมกันได้ เช่น เล่นน้ำตก ปิกนิก | 2.92 | 0.74 | 3.23 | 0.67 | -8.38 | 0.000* |
| รวม | 2.81 | 0.70 | 2.98 | 0.58 | -5.15 | 0.001* |

*p < .05

จากตารางที่ 22 จะเห็นได้ว่า นักท่องเที่ยวต่างชาติมีความคาดหวังกับความพึงพอใจต่อการบริการของอุทยานแห่งชาติเอราวัณ จังหวัดกาญจนบุรีตามองค์ประกอบแหล่งท่องเที่ยว ด้านกิจกรรม โดยภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ยกเว้นข้อที่ว่า “อุทยานแห่งชาติเอราวัณมีการจัดกิจกรรมให้กับกลุ่มนักท่องเที่ยวที่มีความสนใจเฉพาะด้าน เช่น การดูนก เส้นทางศึกษาธรรมชาติ เทียวถ้ำ” ที่ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 23 ผลการทดสอบค่า “ที” ระหว่างความคาดหวังกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติ
จำแนกตามองค์ประกอบแหล่งท่องเที่ยว ด้านบริการเสริม

| ด้านบริการเสริม | ความคาดหวัง | | ความพึงพอใจ | | t | p |
|---|-------------|------|-------------|------|-------|--------|
| | \bar{x} | S.D. | \bar{x} | S.D. | | |
| 1. ศูนย์บริการนักท่องเที่ยวมีเจ้าหน้าที่ประจำตลอดเวลาทำการ | 2.94 | 0.74 | 3.10 | 0.67 | -4.51 | 0.000* |
| 2. เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์บริการนักท่องเที่ยวมีธรรมาภิบาล และสามารถสื่อสารภาษาอังกฤษได้พอสมควร | 2.89 | 0.74 | 2.92 | 0.74 | -0.81 | 0.419 |
| 3. ศูนย์บริการนักท่องเที่ยวมีสื่อหลากหลายประเภทในการให้ข้อมูลแก่นักท่องเที่ยว อาทิเช่น เอกสารแผ่นพับ นิทรรศการ โปสเตอร์ | 2.83 | 0.75 | 2.91 | 0.74 | -2.35 | 0.019* |
| 4. อุทยานแห่งชาติเอราวัณมีหน่วยปฐมพยาบาลเบื้องต้นและอุปกรณ์ปฐมพยาบาลขั้นพื้นฐานที่อยู่ในสภาพที่ใช้งานได้ดี | 2.60 | 0.84 | 2.68 | 0.82 | -2.38 | 0.018* |

ตารางที่ 23 ผลการทดสอบค่า “ที” ระหว่างความคาดหวังกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติ
จำแนกตามองค์ประกอบแหล่งท่องเที่ยว ด้านบริการเสริม (ต่อ)

| ด้านบริการเสริม | ความคาดหวัง | | ความพึงพอใจ | | t | p |
|---|-------------|------|-------------|------|-------|--------|
| | \bar{x} | S.D. | \bar{x} | S.D. | | |
| 5. อุทยานแห่งชาติเอราวัณมี การจัดเจ้าหน้าที่รักษาความ ปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว บริเวณน้ำตกแต่ละชั้น | 2.74 | 0.85 | 2.83 | 0.83 | -2.06 | 0.040* |
| รวม | 2.80 | 0.59 | 2.89 | 0.54 | -3.20 | 0.000* |

*p < .05

จากตารางที่ 23 จะเห็นได้ว่า นักท่องเที่ยวต่างชาติมีความคาดหวังกับความพึงพอใจต่อการ
บริการของอุทยานแห่งชาติเอราวัณ จังหวัดกาญจนบุรีตามองค์ประกอบแหล่งท่องเที่ยว ด้านบริการ
เสริม โดยภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า
ทุกข้อแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ยกเว้นข้อที่ว่า “เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการ
นักท่องเที่ยวมีอัธยาศัยดี และสามารถสื่อสารภาษาอังกฤษได้พอสมควร” ที่ไม่แตกต่างกัน

ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของนักท่องเที่ยวต่างชาติ เกี่ยวกับการบริการของอุทยานแห่งชาติเอราวัณ จังหวัดกาญจนบุรี

จากผลการวิเคราะห์ในส่วนนี้ นักท่องเที่ยวต่างชาติมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการของอุทยานแห่งชาติเอราวัณ จังหวัดกาญจนบุรี ซึ่งผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ในรูปแบบความเรียงประกอบความถี่ (จำนวนคน)

1. ควรเพิ่มจำนวนห้องน้ำ-สุขา ให้เพียงพอต่อการรองรับจำนวนนักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวจำนวนมาก (5 คน)
2. ควรเพิ่มการทำความสะอาดห้องน้ำ-สุขาให้บ่อยขึ้น (2 คน)
3. ควรเพิ่มจำนวนป้ายสัญลักษณ์ต่าง ๆ และจัดทำป้ายให้ชัดเจน เช่น ป้ายบอกระยะทาง ป้ายค่าเดือน ป้ายหน่วยปฐมพยาบาล เป็นต้น (2 คน)
4. ควรเพิ่มจุดบริการร้านอาหารและเครื่องดื่มบริเวณน้ำตก (3 คน)
5. ควรส่งเสริมกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศแก่นักท่องเที่ยว เพื่อให้ความรู้และสร้างจิตสำนึกที่ดี (2 คน)
6. ควรเพิ่มความถี่การให้บริการรถสาธารณะมากขึ้น (1 คน)
7. ควรเข้มงวดในเรื่องการแต่งกายระหว่างการเดินไปยังน้ำตกในแต่ละชั้น (1 คน)
8. ควรเข้มงวดในเรื่องการให้อาหารสัตว์ป่าในอุทยานแห่งชาติ (1 คน)
9. ควรเพิ่มถังขยะตามจุดต่าง ๆ มากขึ้น (1 คน)
10. ควรมีการจำกัดจำนวนนักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาในอุทยานแห่งชาติเอราวัณ (1 คน)

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีต่อการบริการของอุทยานแห่งชาติเอราวัณ จังหวัดกาญจนบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีต่อการบริการของอุทยานแห่งชาติเอราวัณ จังหวัดกาญจนบุรี และเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคาดหวังกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีต่อการบริการของอุทยานแห่งชาติ จังหวัดกาญจนบุรี โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวอุทยานแห่งชาติเอราวัณ จังหวัดกาญจนบุรี ช่วงระหว่างเดือนมกราคม - เดือนกุมภาพันธ์ 2557 จำนวน 400 คน โดยแบบสอบถามซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้ ตอนที่ 1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์และข้อมูลทั่วไปในการท่องเที่ยวของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ภูมิภาคของประเทศที่อยู่อาศัย สัญชาติ วัตถุประสงค์ของการเดินทาง ลักษณะการเดินทาง พาหนะที่ใช้ในการเดินทางมาท่องเที่ยว จำนวนครั้งที่เดินทางมาท่องเที่ยว ระยะเวลาในการท่องเที่ยว การพักผ่อน และแหล่งข้อมูลข่าวสาร ตอนที่ 2 ข้อมูลความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการบริการของอุทยานแห่งชาติเอราวัณ จังหวัดกาญจนบุรี 6 ด้าน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และการทดสอบค่า “ที” แบบกลุ่มตัวอย่างเป็นกลุ่มเดียวกัน (Paired sample t-test) ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของนักท่องเที่ยวต่างชาติเกี่ยวกับการบริการของอุทยานแห่งชาติเอราวัณ จังหวัดกาญจนบุรี

ผลการวิจัยครั้งนี้ ทำให้ทราบถึงลักษณะทางประชากรศาสตร์และข้อมูลทั่วไปในการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวต่างชาติ ระดับความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีต่อการบริการของอุทยานแห่งชาติเอราวัณ จังหวัดกาญจนบุรี รวมทั้งความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของนักท่องเที่ยวต่างชาติเกี่ยวกับการบริการของอุทยานแห่งชาติเอราวัณ จังหวัดกาญจนบุรี โดยแบ่งการศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจออกเป็น 6 ด้านตามองค์ประกอบแหล่งท่องเที่ยวของบูทาลิส อันประกอบด้วย 1) ด้านสิ่งดึงดูดใจ (Attractions) 2) ด้านการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว (Accessibility) 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (Amenities) 4) ด้านแพ็คเกจท่องเที่ยว (Available packages) 5) ด้านกิจกรรม (Activities) และ 6) ด้านบริการเสริม (Ancillary services)

จากการวิจัยเรื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีต่อการบริการของอุทยานแห่งชาติเอราวัณ จังหวัดกาญจนบุรี ปรากฏผลวิจัยดังนี้

1. ลักษณะทางประชากรศาสตร์และพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวต่างชาติ

นักท่องเที่ยวต่างชาติส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 20-29 ปี อาศัยอยู่ในภูมิภาคยุโรป และมีสัญชาติแคนาดา มีวัตถุประสงค์เพื่อพักผ่อนในวันหยุด นิยมเดินทางมาท่องเที่ยวเกี่ยวกับเพื่อน มาท่องเที่ยวโดยรถบริษัทนำเที่ยว ไม่เคยเดินทางมาท่องเที่ยวที่อุทยานแห่งชาติเอราวัณมาก่อน ใช้ระยะเวลาในการท่องเที่ยว 1-6 ชั่วโมง ไม่ได้พักค้างแรม และทราบแหล่งข้อมูลมาจากบริษัทนำเที่ยว

2. ระดับความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติโดยภาพรวมแต่ละด้านขององค์ประกอบแหล่งท่องเที่ยวที่มีต่อการบริการของอุทยานแห่งชาติเอราวัณ จังหวัดกาญจนบุรี

ระดับความคาดหวังของนักท่องเที่ยวต่างชาติ พบว่า นักท่องเที่ยวมีระดับความคาดหวังต่อองค์ประกอบแหล่งท่องเที่ยวโดยภาพรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=2.86$) ซึ่งประกอบด้วยด้านสิ่งดึงดูดใจ ($\bar{x}=3.08$) ด้านการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว ($\bar{x}=3.01$) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{x}=2.83$) ด้านแพ็คเกจท่องเที่ยว ($\bar{x}=2.65$) ด้านกิจกรรม ($\bar{x}=2.81$) และด้านบริการเสริม ($\bar{x}=2.80$)

ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติ พบว่า นักท่องเที่ยวมีระดับความพึงพอใจต่อองค์ประกอบแหล่งท่องเที่ยวโดยภาพรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.00$) ซึ่งประกอบด้วยด้านสิ่งดึงดูดใจ ($\bar{x}=3.27$) ด้านการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว ($\bar{x}=3.14$) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{x}=2.92$) ด้านแพ็คเกจท่องเที่ยว ($\bar{x}=2.80$) ด้านกิจกรรม ($\bar{x}=2.98$) และด้านบริการเสริม ($\bar{x}=2.89$)

3. ผลการทดสอบความมีนัยสำคัญ ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างความคาดหวังกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีต่อการบริการของอุทยานแห่งชาติเอราวัณ จังหวัดกาญจนบุรี

ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างความคาดหวังกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีต่อการบริการของอุทยานแห่งชาติเอราวัณจังหวัดกาญจนบุรีโดยภาพรวม พบว่า องค์ประกอบแหล่งท่องเที่ยวทั้ง 6 ด้าน ซึ่งประกอบด้วยด้านสิ่งดึงดูดใจ ด้านการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านแพ็คเกจท่องเที่ยว ด้านกิจกรรม และด้านบริการเสริม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพบว่าระดับความพึงพอใจมากกว่าระดับความคาดหวังทั้งโดยภาพรวมและเป็นรายด้าน เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบเป็นรายด้าน พบว่า

ด้านสิ่งดึงดูดใจโดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ยกเว้นข้อที่ว่า “ข้ออุทยานแห่งชาติเอราวัณมีพรรณไม้แตกต่างจากประเทศที่เดินทางมา” ที่ไม่แตกต่างกัน

ด้านการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยวโดยภาพรวมและรายข้อแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ยกเว้นข้อที่ว่า “ที่พักมีความสะอาด อากาศถ่ายเทได้ดี ที่พักมีอุปกรณ์เครื่องใช้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน อุทยานแห่งชาติเอราวัณให้บริการที่พักหลากหลายประเภท ทั้งแบบเต็นท์ บ้านพัก และค่ายพักแรม ของที่ระลึกมีหลายรูปแบบ เช่น โปสการ์ด พวงกุญแจ เสื้อ หมวก ฯลฯ และอุทยานแห่งชาติเอราวัณมีห้องอาบน้ำและห้องสุขาสำหรับคนชราและผู้พิการ” ที่ไม่แตกต่างกัน

ด้านแพ็คเกจท่องเที่ยวโดยภาพรวมและรายข้อแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ด้านกิจกรรมโดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พบว่า ทุกข้อแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ยกเว้นข้อที่ว่า “อุทยานแห่งชาติเอราวัณมีการจัดกิจกรรมให้กับกลุ่มนักท่องเที่ยวที่มีความสนใจเฉพาะด้าน เช่น การดูนก เส้นทางศึกษาธรรมชาติ เทียวถ้ำ” ที่ไม่แตกต่างกัน

ด้านบริการเสริมโดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พบว่า ทุกข้อแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ยกเว้นข้อที่ว่า “เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์บริการนักท่องเที่ยวมีอัธยาศัยดี และสามารถสื่อสารภาษาอังกฤษได้พอสมควร” ที่ไม่แตกต่างกัน

4. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของนักท่องเที่ยวต่างชาติเกี่ยวกับการบริการของอุทยานแห่งชาติเอราวัณ จังหวัดกาญจนบุรี

นักท่องเที่ยวต่างชาติมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการของอุทยานแห่งชาติเอราวัณ จังหวัดกาญจนบุรี โดยได้เสนอความคิดเห็นและข้อเสนอแนะดังนี้ คือ อุทยานแห่งชาติเอราวัณควร 1) เพิ่มจำนวนห้องน้ำ-สุขา ให้เพียงพอต่อการรองรับจำนวนนักท่องเที่ยว 2) เพิ่มการทำความสะอาดห้องน้ำ-สุขาให้บ่อยขึ้น 3) เพิ่มจำนวนป้ายสัญลักษณ์ต่าง ๆ และจัดทำป้ายให้ชัดเจน เช่น ป้ายบอกระยะทาง ป้ายค่าเตือน ป้ายหน่วยปฐมพยาบาล เป็นต้น 4) เพิ่มจุดบริการร้านอาหาร

และเครื่องดื่มบริเวณน้ำตก 5) ส่งเสริมกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศแก่นักท่องเที่ยว เพื่อให้ความรู้ และสร้างจิตสำนึกที่ดี 6) เพิ่มความถี่การให้บริการรถสาธารณะมากขึ้น เพื่อความสะดวกในการ เดินทาง 7) เข้มงวดในเรื่องการแต่งกายระหว่างการเดินทางไปยังน้ำตกในแต่ละชั้น 8) เข้มงวดในเรื่องการ ให้อาหารสัตว์ป่าในอุทยานแห่งชาติ 9) เพิ่มถึงขยะตามจุดต่าง ๆ มากขึ้น และ 10) จำกัดจำนวน นักท่องเที่ยว เพื่อลดความแออัดและปัญหาสิ่งแวดล้อมไม่เพียงพอต่อการให้บริการของ นักท่องเที่ยว เช่น ห้องน้ำ-สุขาไม่เพียงพอ

อภิปรายผลการวิจัย

ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในอุทยาน แห่งชาติเอราวัณ จังหวัดกาญจนบุรี พบว่า นักท่องเที่ยวต่างชาติส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 20-29 ปี อาศัยอยู่ในภูมิภาคยุโรป ถือสัญชาติแคนาดา มีวัตถุประสงค์เพื่อพักผ่อนในวันหยุด นิยม เดินทางมาท่องเที่ยวกับเพื่อน มาท่องเที่ยวโดยรถบริษัทนำเที่ยว ไม่เคยเดินทางมาท่องเที่ยวที่ อุทยานแห่งชาติเอราวัณมาก่อน ใช้ระยะเวลาในการท่องเที่ยว 1-6 ชั่วโมง ไม่ได้พักค้างแรม และ ทราบแหล่งข้อมูลมาจากบริษัทนำเที่ยว ซึ่งนิคม จารุมณี (2544) ได้อธิบายถึงองค์ประกอบหลักของ การท่องเที่ยวว่านักท่องเที่ยวจัดว่าเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่สุดของการท่องเที่ยว ซึ่งการศึกษาเพื่อ ทำความเข้าใจเกี่ยวกับพฤติกรรมการเดินทางของนักท่องเที่ยวทั้งเรื่องความพึงพอใจและลักษณะ พื้นฐานของนักท่องเที่ยวนั้น สามารถนำมาใช้เป็นข้อมูลสำคัญในการวางแผนพัฒนาเกี่ยวกับการให้ การบริการด้านการท่องเที่ยว ได้แก่ ลักษณะพื้นฐานหรือลักษณะทางประชากรศาสตร์ของ นักท่องเที่ยวจะส่งผลถึงพฤติกรรมการเดินทางและการเลือกแหล่งท่องเที่ยวที่แตกต่างกัน เช่น เพศ โดยทั่วไปนักท่องเที่ยวหญิงมักเดินทางมากับเพื่อน ครอบครัวหรือบริษัทนำเที่ยว และมักเลือกแหล่ง ท่องเที่ยวที่มีความปลอดภัย และสามารถเดินทางได้สะดวก ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความคิดเห็นว่าอุทยาน แห่งชาติเอราวัณ จังหวัดกาญจนบุรีเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่มีความปลอดภัย เนื่องจากผลการวิจัยพบว่า มีจำนวนนักท่องเที่ยวหญิงเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวมากกว่านักท่องเที่ยวชาย ซึ่งมีอัตราการท่องเที่ยว สูง นอกจากนี้ นิคม จารุมณี ยังได้อธิบายว่า บุคคลที่มีช่วงอายุแตกต่างกันก็มักจะมีความสามารถใน การเดินทางได้แตกต่างกัน ช่วงอายุ 20-34 ปี เป็นช่วงอายุของกลุ่มวัยรุ่นและวัยทำงาน ซึ่งเป็นกลุ่มที่ มีร่างกายแข็งแรงเอื้ออำนวยต่อการทำกิจกรรมได้หลากหลาย และยังมีศักยภาพในการใช้จ่ายสูง เพราะมีรายได้เป็นของตนเอง จึงพบว่านักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวยังอุทยานแห่งชาติ เอราวัณส่วนใหญ่เป็นกลุ่มวัยรุ่นและวัยทำงานมากกว่ากลุ่มวัยอื่นๆ

ช่วงเดือนมกราคม – กุมภาพันธ์ 2557 ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการเก็บข้อมูลตรงกับช่วงฤดูหนาวใน ภูมิภาคยุโรปและอเมริกา ดังนั้นจึงพบว่า นักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวยังอุทยานแห่งชาติ เอราวัณในช่วงเวลาดังกล่าว ส่วนใหญ่มีภูมิลำเนาอยู่ในภูมิภาคยุโรปและอเมริกา ซึ่งอาจอธิบายได้ว่า

นักท่องเที่ยวกลุ่มนี้ซึ่งอาศัยอยู่ในพื้นที่ที่มีอากาศหนาวเย็นจัด อาจนิยมเดินทางไปยังแหล่งท่องเที่ยวที่มีอากาศอบอุ่นกว่า เพื่อหลีกเลี่ยงความหนาวเย็น ซึ่งสอดคล้องกับนิคม จารุมณี (2544) ที่กล่าวไว้ว่า ความแตกต่างในเรื่องสภาวะแวดล้อมและภูมิอากาศจะส่งผลให้บุคคลมีความต้องการและเลือกแหล่งท่องเที่ยวแตกต่างกัน นักท่องเที่ยวต่างก็มีจุดประสงค์ในการเดินทางท่องเที่ยวที่แตกต่างกัน ซึ่งจุดประสงค์ของการเดินทางมาท่องเที่ยวยังอุทยานแห่งชาติเอราวัณ จังหวัดกาญจนบุรีของนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ คือ เพื่อพักผ่อนในวันหยุด และจากผลการวิจัยยังพบว่า นักท่องเที่ยวบางกลุ่มเดินทางมาท่องเที่ยวก็เพื่อหาประสบการณ์อื่น ๆ เช่น เพื่อเรียนรู้วัฒนธรรม เพื่อหาประสบการณ์ใหม่ ๆ เป็นต้น โดยจะใช้ระยะเวลาในการท่องเที่ยว 1-6 ชั่วโมง เนื่องจากนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เดินทางมาท่องเที่ยวกับบริษัทนำเที่ยว ซึ่งมีการกำหนดระยะเวลาในการท่องเที่ยว และแหล่งท่องเที่ยวหลักภายในอุทยานแห่งชาติเอราวัณก็คือ น้ำตกเอราวัณ ซึ่งนักท่องเที่ยวสามารถเดินขึ้นไปชมน้ำตกชั้นที่ 7 ได้ โดยใช้ระยะเวลาเดินขึ้น-ลงประมาณ 2 ชั่วโมง ผู้วิจัยจึงคิดว่าช่วงระยะเวลา 1-6 ชั่วโมงนั้นเหมาะสมกับการท่องเที่ยวเฉพาะน้ำตกเอราวัณ นอกจากนี้ผลการวิจัยข้อการเดินทางมาท่องเที่ยวกับบริษัททัวร์ยังสอดคล้องกับแหล่งข้อมูลที่นักท่องเที่ยวได้รับ โดยพบว่านักท่องเที่ยวเองก็ได้แหล่งข้อมูลมาจากบริษัทนำเที่ยวที่นักท่องเที่ยวเดินทางมาเที่ยวด้วย

จากการตอบแบบสอบถามของนักท่องเที่ยวต่างชาติก่อนเข้าใช้บริการต่าง ๆ ภายในอุทยานแห่งชาติเอราวัณ จังหวัดกาญจนบุรี พบว่า นักท่องเที่ยวต่างชาติมีความคาดหวังโดยภาพรวมต่อการบริการของอุทยานแห่งชาติเอราวัณ ทั้ง 6 ด้านอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยด้านสิ่งดึงดูดใจ (Attractions) สูงที่สุด รองลงมาคือ ด้านการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว (Accessibility) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (Amenities) ด้านกิจกรรม (Activities) ด้านบริการเสริม (Ancillary services) และด้านแพ็คเกจท่องเที่ยว (Available packages) เป็นอันดับสุดท้าย ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษารีวิวของกรรวิ กันเงิน (2550) เรื่องความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการพัฒนาสถานที่ท่องเที่ยวในจังหวัดกาญจนบุรี โดยพบว่า นักท่องเที่ยวมีความคาดหวังต่อการเดินทางท่องเที่ยวในจังหวัดกาญจนบุรี โดยต้องการทราบข้อมูลข่าวสารการท่องเที่ยวจากการประชาสัมพันธ์ การให้บริการในด้านต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่ การเดินทางที่สะดวก ที่พักที่ดี มีความปลอดภัย ร้านอาหารจำหน่ายอาหาร สถานที่จำหน่ายของที่ระลึกมีคุณภาพ ซึ่งคาดหวังในระดับมาก ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า การที่นักท่องเที่ยวมีความคาดหวังมากอาจมาจากปัจจัยหลายอย่าง เช่น ได้รับคำแนะนำที่ดีเกี่ยวกับความงามของน้ำตกเอราวัณจากบริษัทนำเที่ยว จึงคิดว่าอุทยานแห่งชาติเอราวัณจะมีความงามตามคำบอกเล่าของบริษัทนำเที่ยว ความคาดหวังนั้นจะมากหรือน้อยก็ขึ้นอยู่กับหลายปัจจัย ซึ่งไซแธม วาเลอร์ พาราสุมาน เอแอนด์เบอร์รี่ และลีโอนาร์ด (Zeithaml et al., 1990) ได้ระบุถึงปัจจัยหลักที่มีผลต่อความคาดหวังของผู้บริการแบ่งออกเป็น 5 ประการ ได้แก่ 1. การได้รับการบอกเล่าคำแนะนำจากบุคคลอื่น 2. ความต้องการของแต่ละบุคคล 3. ประสบการณ์ในอดีต 4. ข่าวสารจากสื่อ

และจากผู้ให้บริการ และ 5. ราคา หากนักท่องเที่ยวมีความคาดหวังต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งมาก เมื่อได้รับการตอบสนองเป็นตามที่นักท่องเที่ยวคาดหวังหรือมากกว่าที่คาดหวังไว้ก็จะได้รับความพึงพอใจหรือเกิดความประทับใจนั่นเอง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

ด้านสิ่งดึงดูดใจ (Attractions) นักท่องเที่ยวคาดหวังต่อช้ออุทยานแห่งชาติเอราวัณมีพรรณไม้แตกต่างจากประเทศที่เดินทางมาอยู่ในระดับมากเป็นอันดับแรก เนื่องจากนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่อาศัยอยู่ภูมิภาคแถบยุโรป อเมริกา ซึ่งมีลักษณะทางภูมิประเทศและภูมิอากาศแตกต่างจากประเทศไทย ผู้วิจัยจึงคิดว่านักท่องเที่ยวอาจคาดหวังว่าจะพบพืชพรรณที่แตกต่างหรือมีลักษณะเฉพาะถิ่นภายในอุทยานแห่งชาติที่น่าสนใจ สอดคล้องกับบุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา (2548) ที่กล่าวว่า ทรัพยากรท่องเที่ยวต้องมีสิ่งดึงดูดใจนักท่องเที่ยว (Attraction) อย่างใดอย่างหนึ่งในการดึงดูดใจนักท่องเที่ยวให้เดินทางไปเยี่ยมเยือนในสถานที่นั้น ๆ

ด้านการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว (Accessibility) นักท่องเที่ยวคาดหวังต่อช้ออุทยานแห่งชาติเอราวัณมีความสะดวกในการเข้าถึงได้ทั้งโดยรถยนต์ส่วนตัวและรถโดยสารอยู่ในระดับมากเป็นอันดับแรก ซึ่งสอดคล้องกับพยอม ธรรมบุตร (2549) ที่กล่าวถึงองค์ประกอบของการท่องเที่ยว ในด้านปัจจัยเรื่องการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว (Accessibility) ได้แก่ การขนส่ง การคมนาคมที่เชื่อมโยงแหล่งท่องเที่ยวสวนามบิน สถานีรถไฟ สถานีขนส่ง ตัวเมือง รวมถึงคุณภาพของโครงสร้างพื้นฐานของพื้นที่ ได้แก่ ถนน ทางหลวง โครงข่ายคมนาคม ซึ่งการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยวนี้ถือได้ว่าเป็นปัจจัยสำคัญและเป็นหัวใจของการท่องเที่ยว อีกทั้งยังสอดคล้องกับผลการวิจัยของกรรวิ กั้นเงิน (2550) ซึ่งทำการศึกษาวินิจฉัยเรื่องความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการพัฒนาสถานที่ท่องเที่ยวในจังหวัดกาญจนบุรี โดยผลการวิจัยพบว่า นักท่องเที่ยวมีความคาดหวังต่อการเดินทางท่องเที่ยวในจังหวัดกาญจนบุรี เรื่องการเดินทางที่สะดวก อยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า การที่นักท่องเที่ยวเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวยังอุทยานแห่งชาติเอราวัณเป็นจำนวนมาก เหตุผลที่สำคัญประการหนึ่งก็คือการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว ซึ่งนักท่องเที่ยวสามารถเดินทางไปได้สะดวกทั้งโดยรถยนต์ส่วนตัว รถนำเที่ยว และรถโดยสารประจำทาง

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (Amenities) พบว่า นักท่องเที่ยวคาดหวังต่อช้ออุทยานแห่งชาติเอราวัณมีบริการที่พักเพียงพอต่อจำนวนของนักท่องเที่ยวอยู่ในระดับมากเป็นอันดับแรก สอดคล้องกับพยอม ธรรมบุตร (2549) ที่กล่าวถึงองค์ประกอบของการท่องเที่ยว ซึ่งปัจจัยเรื่องที่พักรวมถือเป็นอีกปัจจัยที่มีความสำคัญต่อนักท่องเที่ยวซึ่งต้องค้างคืนในแหล่งท่องเที่ยวอย่างน้อย 1 คืน โดยนักท่องเที่ยวคาดหวังว่าจะมีที่พักเพียงพอต่อการรองรับนักท่องเที่ยวได้เป็นจำนวนมาก และสอดคล้องกับผลการวิจัยของกรรวิ กั้นเงิน (2550) ซึ่งทำการศึกษาวินิจฉัยเรื่องความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการพัฒนาสถานที่ท่องเที่ยวในจังหวัดกาญจนบุรี โดยผลการวิจัย

พบว่า นักท่องเที่ยวมีความคาดหวังต่อที่พักที่ดีอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน การที่อุทยานแห่งชาติเอราวัณมีบริการที่พักเพียงพอต่อจำนวนของนักท่องเที่ยวอยู่ในระดับมากเป็นอันดับแรก อาจเป็นเพราะมีนักท่องเที่ยวที่เข้าพักแรมตอบแบบสอบถามเพียงแค่ 40 คนเท่านั้น แต่อีก 360 คน ไม่ได้พักค้างแรม จึงไม่สามารถตอบแบบสอบถามในส่วนนี้ได้ ซึ่งอาจทำให้ผลการวิจัยในส่วนนี้ไม่มีความชัดเจนเท่าที่ควรและอาจไม่สามารถนำมาอ้างอิงไปยังประชากรที่แท้จริงได้ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความคิดเห็นว่า ควรทำการวิจัยเรื่องที่พักเพิ่มเติมในการวิจัยครั้งต่อไป โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เข้ามาพักค้างแรมให้ครบ 400 คน เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความน่าเชื่อถือและชัดเจนมากขึ้นว่านักท่องเที่ยวมีความคาดหวังต่อข้อมีบริการที่พักเพียงพอต่อจำนวนของนักท่องเที่ยวอยู่ในระดับมากเป็นอันดับแรก เช่นเดียวกับผลที่ได้จากการวิจัยในครั้งนี้อาจหรือไม่

ด้านแพ็คเกจท่องเที่ยว (Available packages) พบว่า นักท่องเที่ยวคาดหวังต่อข้อนักท่องเที่ยวสามารถซื้อแพ็คเกจท่องเที่ยวอุทยานแห่งชาติเอราวัณผ่านทางบริษัทนำเที่ยวได้ อยู่ในระดับมากเป็นอันดับแรก ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า การที่นักท่องเที่ยวต่างชาติมีความหวังว่าจะสามารถซื้อแพ็คเกจท่องเที่ยวอุทยานแห่งชาติเอราวัณผ่านทางบริษัทนำเที่ยวได้ อาจมาจากการที่นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เดินทางมากับกลุ่มเพื่อนและไม่เคยเดินทางมายังอุทยานแห่งชาติเอราวัณมาก่อน จึงอาจต้องการการอำนวยความสะดวกผ่านทาง การซื้อแพ็คเกจท่องเที่ยวจากบริษัทนำเที่ยว ซึ่งจะทำหน้าที่เป็นผู้จัดการเกี่ยวกับยานพาหนะ ที่พัก อาหาร และการนำเที่ยวให้แก่นักท่องเที่ยว ซึ่งอาจช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายและเวลาในการเดินทาง สอดคล้องกับฉันทิช วรรณธอม (2552) ที่กล่าวว่า เหตุผลที่นักท่องเที่ยวนิยมเลือกการเดินทางมาท่องเที่ยวในลักษณะนี้เหมาะสำหรับนักท่องเที่ยวที่เพิ่งมาเยือนสถานที่นั้นเป็นครั้งแรก (First Visitor) ช่วยประหยัดเงิน เนื่องจากการท่องเที่ยวในลักษณะนี้เป็นแบบเหมาจ่าย และมีจำนวนผู้เดินทางมาก บริษัทนำเที่ยวจึงสามารถให้ราคาพิเศษแก่นักท่องเที่ยวได้ ในขณะที่นักท่องเที่ยวก็ได้รับบริการที่ถูกกว่าการเดินทางด้วยตนเอง นอกจากนี้ควรจัดแพ็คเกจท่องเที่ยวแบบค้างคืน เพื่อส่งเสริมให้นักท่องเที่ยวได้มีโอกาสสัมผัสธรรมชาติและใช้เวลาในการท่องเที่ยวเพิ่มมากขึ้น ทั้งนี้แพ็คเกจท่องเที่ยวก็ควรจะเน้นไปยังกิจกรรมยามค่ำคืนที่สอดแทรกทั้งความรู้ ความสนุกสนาน และความเพลิดเพลิน เช่น กิจกรรมรอบกองไฟ กิจกรรมส่องสัตว์ เป็นต้น เพื่อดึงดูดใจให้นักท่องเที่ยวอยากพักค้างแรมภายในอุทยานแห่งชาติ

ด้านกิจกรรม (Activities) พบว่า นักท่องเที่ยวคาดหวังต่อข้อนักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยวแบบครอบครัวสามารถทำกิจกรรมร่วมกันได้ เช่น เล่นน้ำตก ปิกนิก อยู่ในระดับมากเป็นอันดับแรก ซึ่งพยอม ธรรมบุตร (2549) ได้อธิบายว่า กิจกรรม (Activities) ถือเป็นหัวใจสำคัญของสินค้าทางการท่องเที่ยว สำหรับนักท่องเที่ยวที่ต้องการแสวงหาประสบการณ์ จำเป็นต้องมีกิจกรรมให้นักท่องเที่ยวได้มีส่วนร่วม รวมไปถึงกิจกรรมนันทนาการต่าง ๆ เช่น การเดินป่า ดูนก หรือกิจกรรมผจญภัย เช่น การปีนหน้าผา การขี่ช้าง ซึ่งผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า อุทยานแห่งชาติเอราวัณควรเพิ่มกิจกรรมที่

ส่งเสริมเรื่องการอนุรักษ์ธรรมชาติ เพื่อให้นักท่องเที่ยวได้มีส่วนร่วม และตระหนักถึงความสำคัญในการอนุรักษ์ธรรมชาติ ซึ่งอาจจะจัดกิจกรรมเดินศึกษาธรรมชาติระยะสั้น โดยมีเจ้าหน้าที่คอยอธิบายและแนะนำตลอดเส้นทาง

ด้านบริการเสริม (Ancillary services) พบว่า นักท่องเที่ยวคาดหวังต่อข้อมูลบริการนักท่องเที่ยวมีเจ้าหน้าที่ประจำตลอดเวลาทำการ อยู่ในระดับมากเป็นอันดับแรก และสอดคล้องกับผลการวิจัยของกรรวิ กันเงิน (2550) ซึ่งทำการศึกษาวิจัยเรื่องความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการพัฒนาสถานที่ท่องเที่ยวในจังหวัดกาญจนบุรี โดยผลการวิจัยพบว่า นักท่องเที่ยวมีความคาดหวังต่อการเดินทางท่องเที่ยวในจังหวัดกาญจนบุรี โดยต้องการทราบข้อมูลข่าวสารการท่องเที่ยวจากการประชาสัมพันธ์ การให้บริการในด้านต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่ ความปลอดภัย ซึ่งคาดหวังในระดับมากเช่นเดียวกัน สอดคล้องกับพยอม ธรรมบุตร (2549) ที่กล่าวว่า บริการต่าง ๆ (Ancillary) ในแหล่งท่องเที่ยวจำเป็นต้องมีบริการด้านต่างๆ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่นักท่องเที่ยว เช่น ศูนย์บริการนักท่องเที่ยว โรงพยาบาล เป็นต้น ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า บริการเสริมเหล่านี้จะมีส่วนช่วยในการอำนวยความสะดวกและสร้างความพึงพอใจแก่นักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามายังอุทยานแห่งชาติมากยิ่งขึ้น

หลังจากเข้าไปใช้บริการภายในอุทยานแห่งชาติเอราวัณแล้ว พบว่า นักท่องเที่ยวต่างชาติมีความพึงพอใจโดยภาพรวมต่อการบริการของอุทยานแห่งชาติเอราวัณ อันประกอบด้วยด้านสิ่งดึงดูดใจ (Attractions) ด้านการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว (Accessibility) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (Amenities) ด้านแพ็คเกจท่องเที่ยว (Available packages) ด้านกิจกรรม (Activities) และด้านบริการเสริม (Ancillary services) อยู่ในระดับมาก ไม่สอดคล้องกับวิธาน จินาภักดิ์ (2555) ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่ออุทยานแห่งชาติเอราวัณ จังหวัดกาญจนบุรี ซึ่งผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่ออุทยานแห่งชาติน้ำตกเอราวัณ จังหวัดกาญจนบุรีโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า การที่ผลการวิจัยนี้ไม่สอดคล้องกับผลการวิจัยของวิธาน จินาภักดิ์ อาจเป็นเพราะกลุ่มประชากรที่ศึกษาเป็นคนละกลุ่มกัน และเก็บข้อมูลคนละช่วงเวลา จึงทำให้ผลวิจัยที่ได้มีความแตกต่างกัน การที่นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อการบริการของอุทยานแห่งชาติเอราวัณอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่าอุทยานแห่งชาติเอราวัณนั้นสามารถจัดบริการได้ตรงตามความคาดหวังของนักท่องเที่ยว ดังนั้นอุทยานแห่งชาติเอราวัณควรรักษามาตรฐานการบริการนี้ไว้ นอกจากนี้ยังควรปรับปรุงและพัฒนาการบริการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น เพื่อสร้างความพึงพอใจแก่นักท่องเที่ยวมากที่สุด อันจะนำมาซึ่งความประทับใจที่นักท่องเที่ยวมีต่ออุทยานแห่งชาติเอราวัณและเกิดการบอกต่อหรืออาจกลับมาท่องเที่ยวซ้ำ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

ด้านสิ่งดึงดูดใจ (Attractions) นักท่องเที่ยวพึงพอใจต่อชื่อน้ำตกเอราวัณมีสี่ที่สะท้อนเป็นสีเขียวครามสวยงาม อยู่ในระดับมากเป็นอันดับแรก สอดคล้องกับบุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา (2542) ที่กล่าวว่า สิ่งดึงดูดใจ (Attraction) เช่น ความสวยงามตามธรรมชาติ เป็นปัจจัยหลักที่สำคัญที่สุดของทรัพยากรการท่องเที่ยวที่ต้องมีสิ่งดึงดูดใจอย่างใดอย่างหนึ่งในการที่นักท่องเที่ยวจะเดินทางไปเยี่ยมเยือน ถ้าไม่มีสิ่งดึงดูดใจแล้วนักท่องเที่ยวก็ไม่มีแรงจูงใจมาสถานที่นั้น ซึ่งในที่นี้ผู้วิจัยคาดว่าอาจหมายถึงความงดงามของน้ำตกเอราวัณที่สะท้อนเป็นสีเขียวคราม

ด้านการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว (Accessibility) นักท่องเที่ยวพึงพอใจต่อชื่อยุทยานแห่งชาติเอราวัณมีความสะดวกในการเข้าถึงได้ทั้งโดยรถยนต์ส่วนตัวและรถโดยสาร อยู่ในระดับมากเป็นอันดับแรก สอดคล้องกับบุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา (2548) ที่กล่าวว่า เส้นทางคมนาคมขนส่งเข้าถึง (Accessibility) เป็นปัจจัยที่สำคัญของทรัพยากรท่องเที่ยวที่ต้องมีเส้นทางหรือโครงข่ายขนส่งที่สามารถเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยวได้นั้น ตลอดจนสามารถติดต่อเชื่อมโยงกับแหล่งท่องเที่ยวในบริเวณใกล้เคียง แต่ถ้าขาดเส้นทางคมนาคมขนส่งเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยวแล้ว แม้ว่าแหล่งท่องเที่ยวจะมีความสวยงามมากเท่าไรหรือมีคุณค่าสูงเพียงไร ก็ตามย่อมจะไร้ความหมายอย่างสิ้นเชิง ดังนั้น ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า ควรเพิ่มป้ายบอกทางที่เป็นภาษาอังกฤษและควรเพิ่มความถี่ของรถโดยสารประจำทางจากตัวเมืองมายังอุทยานแห่งชาติให้มากขึ้น เพื่อเพิ่มความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวต่างชาติในการเดินทางมาท่องเที่ยวยังอุทยานแห่งชาติเอราวัณได้มากยิ่งขึ้น

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (Amenities) พบว่า นักท่องเที่ยวพึงพอใจต่อชื่อยุทยานแห่งชาติเอราวัณมีบริการที่พักเพียงพอต่อจำนวนของนักท่องเที่ยว อยู่ในระดับมากเป็นอันดับแรก สอดคล้องกับบุฮาลิส (Buhalis, 2000) ที่กล่าวว่า สิ่งอำนวยความสะดวก (Amenities) หมายถึง สิ่งปลูกสร้างสถานที่ เครื่องใช้ และเครื่องมือต่างๆ ที่จัดสร้าง หรือพัฒนาขึ้น หรือมีไว้เพื่ออำนวยความสะดวกและสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวในการเข้ามาท่องเที่ยว หรือประกอบกิจกรรมนันทนาการต่างๆ ให้ได้รับความรู้ ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ความเพลิดเพลิน และสามารถป้องกันผลกระทบอันจะเกิดต่อพื้นที่ รวมทั้งช่วยสร้างความเข้าใจแก่สิ่งที่นักท่องเที่ยวได้พบเห็น สิ่งอำนวยความสะดวกเหล่านี้ หมายถึงที่พักแรม ร้านอาหารและเครื่องดื่ม ร้านจำหน่ายสินค้าที่ระลึก ถนนทางเดินเท้า ลานจัดกิจกรรม ป้ายสื่อความหมายต่างๆ รวมถึงห้องน้ำ ห้องสุขา ฯลฯ ซึ่งผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้มีส่วนช่วยให้นักท่องเที่ยวเกิดความความสะดวกสบายในการท่องเที่ยวมากยิ่งขึ้น อันจะนำมาซึ่งความประทับใจและอยากมาท่องเที่ยวอีกหรือพักอยู่นานขึ้น

ด้านแพ็คเกจท่องเที่ยว (Available packages) พบว่า นักท่องเที่ยวพึงพอใจต่อชื่อนักท่องเที่ยวสามารถซื้อแพ็คเกจท่องเที่ยวอุทยานแห่งชาติเอราวัณผ่านทางบริษัทนำเที่ยวได้ อยู่ในระดับมากเป็นอันดับแรก เนื่องจากนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เดินทางมาท่องเที่ยวกับบริษัทนำเที่ยว โดย

การซื้อแพ็คเกจท่องเที่ยวซึ่งนักท่องเที่ยวเป็นผู้ตัดสินใจเลือกซื้อรายการท่องเที่ยวด้วยตัวเอง โดยบริษัทนำเที่ยวในฐานะผู้ให้บริการจะต้องคำนึงถึงความพึงพอใจอย่างสูงสุดของผู้รับบริการซึ่งก็คือ นักท่องเที่ยวให้ได้รับการบริการอย่างเต็มที่ เพื่อสร้างความประทับใจและภาพลักษณ์ที่ดีให้บริษัท และส่วนใหญ่เลือกใช้บริการบริษัทนำเที่ยว จึงทำให้นักท่องเที่ยวเกิดความพึงพอใจในขั้นนี้มากที่สุด

ด้านกิจกรรม (Activities) พบว่า นักท่องเที่ยวพึงพอใจต่อข้อนักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยวแบบครอบครัวสามารถทำกิจกรรมร่วมกันได้ เช่น เล่นน้ำตก ปิกนิก อยู่ในระดับมากเป็นอันดับแรก สอดคล้องกับประมุข เจียมสถิตย์ (2547) ซึ่งทำการศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อกิจกรรมนันทนาการด้านการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ในอุทยานแห่งชาติปางสีดา จังหวัดสระแก้ว โดยผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อกิจกรรมนันทนาการด้านการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ในอุทยานแห่งชาติอุทยานแห่งชาติแห่งชาติปางสีดา จังหวัดสระแก้ว โดยรวมอยู่ในระดับมาก สำหรับกิจกรรมภายในอุทยานแห่งชาติเอราวัณ ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า เจ้าหน้าที่อุทยานควรจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมการเรียนรู้เรียนรู้ด้านการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ เพื่อสร้างจิตสำนึกที่ดีต่อระบบนิเวศ เช่นเดียวกับอุทยานแห่งชาติปางสีดา ซึ่งอาจมีการจัดเจ้าหน้าที่นำชมเส้นทางศึกษาธรรมชาติพร้อมบรรยายเป็นภาษาอังกฤษประกอบการเที่ยวชม เป็นต้น

ด้านบริการเสริม (Ancillary services) พบว่า นักท่องเที่ยวพึงพอใจต่อข้อศูนย์บริการ นักท่องเที่ยวมีเจ้าหน้าที่ประจำตลอดเวลาทำการ อยู่ในระดับมากเป็นอันดับแรก ซึ่งผู้วิจัยมีความคิดเห็นสอดคล้องกับบูฮาลิส (Buhalis, 2000) ที่กล่าวว่า บริการเสริม คือ สิ่งจำเป็นหรือบริการอื่น ๆ ที่แหล่งท่องเที่ยวมีไว้หรือจัดไว้เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่นักท่องเที่ยว เช่น ศูนย์บริการ นักท่องเที่ยว เครื่อง ATM โทรศัพท์สาธารณะ หน่วยปฐมพยาบาลเบื้องต้น เป็นต้น ซึ่งสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้จะช่วยสนับสนุนการบริการอื่น ๆ ที่จะช่วยเพิ่มความความสะดวกสบายให้แก่นักท่องเที่ยวในการเที่ยวชมภายในอุทยานแห่งชาติเอราวัณ เช่น เจ้าหน้าที่ที่สามารถสื่อสารภาษาอังกฤษได้ สามารถอธิบายหรือตอบข้อสงสัยของนักท่องเที่ยวต่างชาติ และการที่นักท่องเที่ยวสามารถขอความช่วยเหลือจากเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์บริการนักท่องเที่ยวได้ตลอดเวลา ก็เป็นการสร้างความประทับใจอย่างหนึ่งแก่นักท่องเที่ยว อีกทั้งยังสร้างความมั่นใจแก่นักท่องเที่ยวได้ว่าจะมีเจ้าหน้าที่คอยดูแลตลอดเวลา

ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างความคาดหวังกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีต่อการบริการของอุทยานแห่งชาติเอราวัณ จังหวัดกาญจนบุรีโดยภาพรวม พบว่า นักท่องเที่ยวมีความคิดเห็นต่อการบริการของอุทยานแห่งชาติเอราวัณ จังหวัดกาญจนบุรีตามองค์ประกอบแหล่งท่องเที่ยวทั้ง 6 ด้าน ซึ่งประกอบด้วยด้านสิ่งดึงดูดใจ ด้านการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านแพ็คเกจท่องเที่ยว ด้านกิจกรรม และด้านบริการเสริมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพบว่านักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจมากกว่าความคาดหวัง อาจอธิบายได้ว่า นักท่องเที่ยวต่างชาติได้รับการบริการเป็นไปตามที่คาดหวังหรืออาจ

มากกว่าที่คาดหวัง จึงเกิดความรู้สึกพึงพอใจต่อการบริการของอุทยานแห่งชาติเอราวัณ จังหวัดกาญจนบุรี ส่งผลให้ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจนั้นมากกว่าค่าเฉลี่ยของความคาดหวัง ซึ่งสอดคล้องกับ วิรุฬ พรรณเทวี (2542) ที่กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกภายในจิตใจของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกันขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะคาดหวังกับสิ่งใดสิ่งหนึ่งอย่างไร ถ้าคาดหวังหรือมีความตั้งใจมากและได้รับการตอบสนองด้วยดีจะมีความพึงพอใจมาก แต่ในทางตรงกันข้ามอาจผิดหวังหรือไม่พึงพอใจเป็นอย่างยิ่ง เมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ตนตั้งใจไว้ว่ามีมากหรือน้อย

เอราวัณนับเป็นอุทยานแห่งชาติที่มีองค์ประกอบของแหล่งท่องเที่ยวครบทุกด้าน ไม่ว่าจะเป็นด้านสิ่งดึงดูดใจอันมีความงามตามธรรมชาติเป็นจุดดึงดูดใจให้นักท่องเที่ยวจำนวนมากอยากมาเยือน ด้านการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยวก็สามารถเดินทางท่องเที่ยวได้สะดวกทั้งโดยรถยนต์ รถปรับอากาศ และรถโดยสารสาธารณะ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกก็มีบริการทั้งร้านอาหาร เครื่องดื่ม ร้านจำหน่ายของที่ระลึก ฯลฯ ด้านแพ็คเกจท่องเที่ยวซึ่งนักท่องเที่ยวสามารถซื้อได้จากบริษัทนำเที่ยวหลายบริษัท ด้านกิจกรรมต่าง ๆ ก็มีให้เลือกเข้าร่วมหลากหลาย ทั้งกิจกรรมที่เหมาะสมสำหรับกลุ่มที่มีความสนใจเฉพาะ เช่น การตกปลา การเที่ยวถ้ำ การเดินป่า กิจกรรมผจญภัย หรือแม้แต่กิจกรรมสำหรับครอบครัว ส่วนด้านบริการเสริมก็มีศูนย์บริการนักท่องเที่ยวที่มีเจ้าหน้าที่คอยให้การบริการตลอดเวลาทำการ ดังนั้น การวิจัยเรื่องความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีต่อการบริการของอุทยานแห่งชาติเอราวัณ จังหวัดกาญจนบุรี จึงทำให้ทราบสภาพปัจจุบัน ปัญหาที่เกิดขึ้น และข้อเท็จจริงต่างๆ เกี่ยวกับการบริการของอุทยานแห่งชาติเอราวัณ ซึ่งข้อมูลที่ได้มานี้สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการอ้างอิง เพื่อช่วยในการตัดสินใจ กำหนดนโยบาย วางแผนงาน ปรับปรุง และพัฒนาการบริการของอุทยานแห่งชาติเอราวัณให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวที่มีศักยภาพ สามารถรองรับการเติบโตของนักท่องเที่ยวต่างชาติในอนาคต ตลอดจนก้าวไปสู่การเป็นอุทยานแห่งชาติต้นแบบที่มีการบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพและสามารถสร้างความพึงพอใจแก่นักท่องเที่ยวต่างชาติมากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้

ถึงแม้ว่าในภาพรวมจะพบว่า อุทยานแห่งชาติเอราวัณ จังหวัดกาญจนบุรี สามารถจัดบริการต่าง ๆ ได้ดีแล้ว แต่เพื่อให้การบริการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจให้แก่ของนักท่องเที่ยวมากยิ่งขึ้น ผู้วิจัยใคร่ขอเสนอแนะเพิ่มเติมในแต่ละด้านตามองค์ประกอบแหล่งท่องเที่ยวดังต่อไปนี้

1. ด้านสิ่งดึงดูดใจ (Attractions)

- ควรดูแลรักษาสถานที่ท่องเที่ยวและทรัพยากรการท่องเที่ยวให้คงความเป็นธรรมชาติและรวมทั้งการรักษาเอกลักษณ์อันเป็นเสน่ห์และจุดเด่นที่จะช่วยดึงดูดให้นักท่องเที่ยวเดินทางมาเยือนอุทยานแห่งชาติเอราวัณ

- ควรจัดภูมิทัศน์ให้มีความสวยงามและกลมกลืนไปกับธรรมชาติ พร้อมกับดูแลรักษาให้คงสภาพเดิมอยู่เสมอ

2. ด้านการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว (Accessibility)

- ควรเพิ่มความถี่การให้บริการรถประจำทางมากขึ้น เพื่อความสะดวกในการเดินทางมาท่องเที่ยวยังอุทยานแห่งชาติเอราวัณ

- ควรจัดทำป้ายบอกทางภาษาอังกฤษเป็นระยะ ๆ ตลอดเส้นทางจากตัวเมืองกาญจนบุรีจนถึงทางเข้าอุทยานแห่งชาติเอราวัณ

- ควรจัดทำป้ายสถานีหรือจุดจอดรถประจำทางถาวร และควรจัดทำตารางเวลาเดินรถที่แน่นอน เพื่อความสะดวกและเป็นระเบียบเรียบร้อยในการคอยรถประจำทาง

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (Amenities)

- ควรเพิ่มการทำความสะดวกห้องน้ำ-สุขาให้บ่อยขึ้น ปรับปรุง ซ่อมแซมห้องน้ำ-สุขาให้อยู่ในสภาพที่ดีพร้อมใช้งานเสมอ

- ควรเพิ่มจำนวนห้องน้ำ-สุขาให้เพียงพอต่อการรองรับนักท่องเที่ยวจำนวนมากที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยว

- ควรเพิ่มจุดบริการร้านอาหารและเครื่องดื่มบริเวณน้ำตก

- ควรเพิ่มถังขยะตามจุดต่าง ๆ ให้มากขึ้น เช่น ระหว่างทางเดินไปยังน้ำตกแต่ละชั้น

4. ด้านแพ็คเกจท่องเที่ยว (Available packages)

- ควรจัดแพ็คเกจท่องเที่ยวเชื่อมโยงแหล่งท่องเที่ยวสำคัญภายในอุทยานแห่งชาติเอราวัณหรืออาจเชื่อมโยงกับสถานที่ท่องเที่ยวใกล้เคียง เช่น เขื่อนศรีนครินทร์ ปางช้าง เป็นต้น เพื่อให้เกิดการกระจายรายได้ไปยังแหล่งท่องเที่ยวอื่น และสามารถสร้างความประทับใจแก่นักท่องเที่ยวเพิ่มขึ้น

- ควรเพิ่มกิจกรรมการท่องเที่ยวในแพ็คเกจท่องเที่ยวให้มีความหลากหลายมากยิ่งขึ้น โดยนักท่องเที่ยวสามารถเข้าร่วมกิจกรรมได้ทั้งตอนกลางวันและกลางคืน เช่น กิจกรรมโรยตัวจากน้ำตกในตอนกลางวัน กิจกรรมการส่องสัตว์ยามค่ำคืน เพื่อดึงดูดให้นักท่องเที่ยวอยากมาพักค้างแรมที่อุทยานแห่งชาติมากขึ้น

5. ด้านกิจกรรม (Activities)

- ควรส่งเสริมกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศแก่นักท่องเที่ยวควบคู่ไปกับการเพลิดเพลินในการท่องเที่ยว โดยอาจใช้สื่อธรรมชาติที่น่าสนใจในแต่ละจุดในการสร้างการเรียนรู้แบบมีส่วนร่วมแก่นักท่องเที่ยว เพื่อให้ความรู้และสร้างจิตสำนึกที่ดีในการอนุรักษ์อุทยานแห่งชาติต่อไป

- ควรจัดให้มีกิจกรรมกลางแจ้งได้หลายอย่าง เพื่อสร้างแรงดึงดูดใจในการเข้ามาท่องเที่ยวยังอุทยานแห่งชาติ เช่น การถ่ายภาพ การเดินศึกษาธรรมชาติ การดูนก การปั่นจักรยาน การส่องสัตว์ตอนกลางคืน เป็นต้น ซึ่งกิจกรรมต่าง ๆ เหล่านี้จะต้องไม่ทำให้เกิดความเสียหายแก่ธรรมชาติและไม่รบกวนสัตว์ป่า

6. ด้านบริการเสริม (Ancillary services)

- ควรจัดให้มีการบรรยาย เผยแพร่ ให้ความรู้และคำแนะนำในการท่องเที่ยวอุทยานแห่งชาติ จัดสร้างนิทรรศการ แผนที่ท่องเที่ยวภายในอุทยาน ปรับปรุงเนื้อหาแผ่นพับ เอกสารเผยแพร่ และภาพประกอบให้มีความน่าสนใจให้ดูทันสมัยและเป็นปัจจุบัน

- ควรเพิ่มจำนวนป้ายสัญลักษณ์ต่าง ๆ และจัดทำป้ายให้ชัดเจน เช่น ป้ายบอกระยะทาง ป้ายค่าเดือน ป้ายหน่วยปฐมพยาบาล เป็นต้น

- ควรจัดให้มีการอบรมเจ้าหน้าที่อุทยานให้มีความรู้ภาษาต่างประเทศหลาย ๆ ภาษา เช่น รัสเซีย เยอรมัน เพื่อเพิ่มทักษะในการบริการของเจ้าหน้าที่ให้มีประสิทธิภาพและสามารถสร้างความพึงพอใจแก่นักท่องเที่ยวเพิ่มขึ้น

- ควรมีการจัดการเรื่องความปลอดภัยในอุทยานแห่งชาติ เช่น การจัดทำป้ายหมายเลขโทรศัพท์ฉุกเฉินเป็นหลาย ๆ ภาษา ด้วยวัสดุที่มีความทนทาน และควรตั้งอยู่ในตำแหน่งที่สามารถมองเห็นได้ชัดเจน

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. เนื่องจากนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เดินทางมาท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีหลายสัญชาติ ซึ่งไม่สามารถสื่อสารเป็นภาษาอังกฤษได้ทั้งหมด โดยเฉพาะนักท่องเที่ยวรัสเซีย ซึ่งเป็นกลุ่มที่เดินทางมา

ท่องเที่ยวมากที่สุด จึงควรมีการจัดทำแบบสอบถามเป็นภาษาต่าง ๆ เช่น ภาษารัสเซีย ภาษาฝรั่งเศส ภาษาฮิบรู ภาษาเยอรมัน เป็นต้น เพื่อที่จะสามารถเข้าถึงข้อมูลนักท่องเที่ยวได้ครอบคลุมทุกกลุ่ม

2. ควรศึกษาเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการบริการของอุทยานแห่งชาติเอราวัณระหว่างชาวไทยกับชาวต่างชาติ เพื่อให้ทราบข้อมูลนักท่องเที่ยวทุกกลุ่มที่เข้ามาใช้บริการและสามารถจัดบริการได้ตรงตามคาดหวังของนักท่องเที่ยวในทุกด้าน



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

รายการอ้างอิง

- Buhalis, D. (2000). Marketing the competitive destination of the future. *Tourism Management, 21*.
- Ealine, R. (1984). Satisfaction of tourist in private park and recreation in New York. *Dissertational Abstracts Internation*.
- Foster, D. (1985). Travel and tourism management. London: Macmillan Publishers Limited.
- Kotler, P. (1997). Marketing Management: Analysis, planning, implementation and control (9th ed.). New Jersey: A Simon & Schuster Company.
- Mukhles, A. (2013). Service quality and its impact on tourist satisfaction. *Interdisciplinary Journal of Contemporary Research In Business, 4*(12).
- Sirbu, J. (2013). Tourist services consumer satisfaction (cruises). *Annales Universitatis Apulensis : Series Oeconomica, 15*(2).
- Vroom, W. H. (1967). Work and motivation. New York: John Wiley and Sons.
- Wolman, B. B. (1973). The dictionary of behavioral science. New York Von Nostrand Reinhold Company.
- Wong, C. B., Wong, K., Ng, H. C., & Wong, M. H. (2013). Mainland Chinese tourist's expectations, perceived performance of and satisfaction towards shopping malls in Hong Kong. *GSTF Business Review (GBR), 2*(3).
- Yamane, T. (1973). Statistics: An introductory analysis (3rd ed.). Tokyo: Harper International Edition.
- Zeithaml, Valerie, A., Parasuraman, A. & Berry, & Leonard, L. (1990). Delivering quality service- balancing customer perceptions and expectations. New York: The Free Press.
- กรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช. (2556). พระราชบัญญัติอุทยานแห่งชาติ พ.ศ. 2504 และกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องกับงานอุทยานแห่งชาติ. กรุงเทพฯ: ฝ่ายสื่อความหมาย ส่วนสนทนากาและสื่อความหมาย.
- กรรวิ กั้นเงิน. (2550). ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการพัฒนาสถานที่ท่องเที่ยว ในจังหวัดกาญจนบุรี. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ), มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2544). หลักสถิติ (6 ed.). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กาญจนา อรุณสุขจุฑา. (2546). ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ต่อการดำเนินงานของสหกรณ์การเกษตรไชยปราการจำกัดอำเภอไชยปราการจังหวัดเชียงใหม่. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ), มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2550). กาญจนบุรี. กรุงเทพฯ: กองผลิตอุปกรณ์เผยแพร่ ฝ่ายบริการการตลาด.

- คณิต ดวงหส์ตี. (2537). สุขภาพจิตกับความพึงพอใจในงานของข้าราชการตำรวจชั้นประทวนในเขตเมือง และเขตชนบทของจังหวัดขอนแก่น. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ), มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- จิตตินันท์ นันทไพบูลย์. (2551). จิตวิทยาการบริการ. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- จิรพร ศรีวัฒนานุกุลกิจ และ เสกสิน ศรีวัฒนานุกุลกิจ. (2548). ศักยภาพและผลกระทบของการพำนักระยะยาว ของชาวต่างชาติในจังหวัดเชียงใหม่ (สถาบันวิจัยสังคม, Trans.). มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ฉันทัท วรณณอม. (2552). อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว. กรุงเทพฯ: ห้างหุ้นส่วนจำกัดสามลดา.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2547). การตลาดบริหาร. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ชีษณุกร พรภาณวิษณุ. (2540). ความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อบทบาทการจัดการทรัพยากรธรรมชาติในท้องถิ่นของสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบล : กรณีศึกษาจังหวัดแพร่. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ), มหาวิทยาลัยมหิดล.
- เทพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ. (2540). พฤติกรรมองค์การ (2 ed.). กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- นันทกา สวัสดิพานิช และสุจิตรา เทียนสวัสดิ์. (2554). การแปลเครื่องมือเพื่อใช้ในการวิจัยข้ามวัฒนธรรม: เทคนิคและประเด็นที่ต้องพิจารณา. วารสารสภาการพยาบาล, 26(มกราคม – มีนาคม).
- นิคม จารุมณี. (2544). การท่องเที่ยวและการจัดการอุตสาหกรรมท่องเที่ยว. กรุงเทพฯ: โอ.เอส.พรีนติ้งเฮ้าส์.
- นิตา ชัชกุล. (2550). อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา. (2542). การวางแผนพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน. เชียงใหม่: คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา. (2548). การพัฒนาการท่องเที่ยวแบบยั่งยืน. กรุงเทพฯ: เพรสแอนด์ดีไซน์ จำกัด.
- ประมุข เขียมสถิตย์. (2547). ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อกิจกรรมนันทนาการด้านการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ในอุทยานแห่งชาติบางสีดา จังหวัดสระแก้ว. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ), มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- พยอม ธรรมบุตร. (2549). เอกสารประกอบการเรียนการสอนเกี่ยวกับองค์ประกอบของการท่องเที่ยว. กรุงเทพฯ: สถาบันพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- พรพิมล ภูมิฤทธิกุล และคณะ. (2556). รายงานวิจัย ความต้องการและความคาดหวังของคณาจารย์เจริญต่อการออกกำลังกาย. กรุงเทพฯ.
- พัชรา ลากลือชัย. (2546). ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการจัดการท่องเที่ยวตลาดน้ำดำเนินสะดวก จังหวัดราชบุรี และตลาดน้ำท่าคา จังหวัดสมุทรสงคราม. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ), มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- พัชรี มหาลาภ. (2538). ความคาดหวังของผู้บังคับบัญชาระดับกลางที่มีต่อบทบาทการปฏิบัติงานของผู้บังคับบัญชาระดับล่างในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตภัณฑ์พลาสติก. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ), มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- พิชญ วงษ์เกษม. (2548). ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการท่องเที่ยวเชิงนิเวศในเขตป่าอนุรักษ์ภูพระบาท อำเภอบ้านฝ้อ จังหวัดอุดรธานี. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ), มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- เยาวรี เจริญสวัสดิ์. (2543). ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการใช้ประโยชน์อุทยานแห่งชาติเขาใหญ่เพื่อนันทนาการ. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ), มหาวิทยาลัยมหิดล.

- รวีวรรณ โปรรุ่งโรจน์. (2551). จิตวิทยาการบริการ. กรุงเทพฯ โอเดียนสโตร์.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2542). พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542. กรุงเทพฯ: นานมีบุ๊คส์.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2546). พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542. กรุงเทพฯ: นานมีบุ๊คส์.
- วรุธ สุวรรณฤทธิ์. (2545). กาญจนบุรีดินแดนตะวันตก. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- วิธาน จีนาภักดิ์. (2555). ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่ต่ออุทยานแห่งชาติน้ำตกเอราวัณ จังหวัดกาญจนบุรี. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ), มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- วิรุฬ พรรณเทวี. (2542). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานกระทรวงมหาดไทย ในอำเภอเมืองจังหวัดแม่ฮ่องสอน. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ), มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ศุภจิต สนิทวงศ์ ณ อยุธยา. (2550). ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการบริการของ โฮมสเตย์ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ), มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.
- ศุภชัยวิชัยป้าไม้. (2536). แผนแม่บทการจัดการพื้นที่อุทยานแห่งชาติเอราวัณ จ.กาญจนบุรี : รายงานฉบับสมบูรณ์ข้อมูลพื้นฐาน. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติไทย. (2540). รายงานขั้นสุดท้ายการดำเนินการเพื่อกำหนดนโยบายการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติไทย.
- สมบัติ กาญจนกิจ. (2542). นันทนาการชุมชนและโรงเรียน (3 ed.). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สมบัติ กาญจนกิจ. (2544). นันทนาการและอุตสาหกรรมท่องเที่ยว. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สำนักอุทยานแห่งชาติ, กรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช. (2556). สรุปรายงานสถิตินักท่องเที่ยวต่างชาติที่เข้าไปในเขตอุทยานแห่งชาติต่างๆ ปีงบประมาณ 2555 แยกตามสำนักบริหารพื้นที่อนุรักษ์. Retrieved from http://www.dnp.go.th/nprd/develop/stat_tourist.php
- สิริวรรณ อัครกุล. (2528). ความคาดหวังเกี่ยวกับความสามารถในการทำงานที่กำหนดของนักเรียนที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูงและต่ำ. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ), จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุวัจชัย เสมา. (2550). ความพึงพอใจในการท่องเที่ยวเมืองพัทยาและบางแสน : ศึกษากรณีเฉพาะนักท่องเที่ยวชาวไทย. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ), มหาวิทยาลัยบูรพา.
- เสาวนีย์ กันทะแสน. (2545). ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดสภาพแวดล้อมและกิจกรรมทางการท่องเที่ยว : กรณีศึกษาหมู่บ้านรวมมิตร อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ), มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- อัญชลี ด่านวิรุฬหนิช. (2539). ความคาดหวังของผู้ปกครองต่อการมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางสังคมของเด็กหูหนวกในเขตกรุงเทพมหานคร. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ), มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.



ภาคผนวก

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY



ภาคผนวก ก

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

| | |
|----------------------------------|---|
| 1. รศ. เทพประสิทธิ์ กุศลวัชวิชัย | รองคณบดีกำกับดูแลหน่วยแผนและงบประมาณ หน่วยประกันคุณภาพและเทคโนโลยีสารสนเทศ อาจารย์ประจำแขนงวิชาการจัดการกีฬา คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย |
| 2. ผศ.ดร.วิชชากร จารุศิริ | รองคณบดีฝ่ายบริหาร อาจารย์ประจำคณะ วัฒนธรรมสิ่งแวดล้อมและการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ |
| 3. อาจารย์ ดร.รจนา ศรีสังวรณ์ | รองคณบดีฝ่ายบริหาร อาจารย์ประจำสาขาวิชา การท่องเที่ยว คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ |
| 4. คุณรัตนาวัลย์ ชันติจันญาไชย | นักพัฒนาการท่องเที่ยวชำนาญการพิเศษ หัวหน้ากลุ่มมาตรฐานการท่องเที่ยว กรมการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา |
| 5. คุณอิสสระพงษ์ แทนศิริ | ผู้อำนวยการการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สำนักงานกาญจนบุรี |



ภาคผนวก ข
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

แบบสอบถาม
เรื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีต่อการบริการของ
อุทยานแห่งชาติเอราวัณ จังหวัดกาญจนบุรี

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลประกอบการทำวิจัยของนิสิตปริญญาโท ตามหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาศาสตร์การกีฬา แขนงวิชาการจัดการนันทนาการและการท่องเที่ยว คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ซึ่งการให้ข้อมูลของท่านในครั้งนี้ ผู้วิจัยจะนำข้อมูลไปประมวลผลและสรุปเป็นผลการวิจัยเกี่ยวกับความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีต่อการบริการของอุทยานแห่งชาติเอราวัณ จังหวัดกาญจนบุรี

2. แบบสอบถามนี้มีทั้งหมด 36 ข้อ แบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์และข้อมูลทั่วไปในการท่องเที่ยวของผู้ตอบ
 แบบสอบถาม จำนวน 11 ข้อ

ตอนที่ 2 ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการบริการ
 ของอุทยานแห่งชาติเอราวัณ จังหวัดกาญจนบุรี จำนวน 25 ข้อ

3. ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใคร่ขอความกรุณาจากท่าน ได้โปรดพิจารณาตอบแบบสอบถามทุกข้อตามความเป็นจริง เพราะคำตอบของท่านทุกข้อจะเป็นประโยชน์ในทางวิชาการอย่างยิ่ง ผู้วิจัยจะนำเสนอผลการวิเคราะห์เป็นภาพรวมโดยไม่เจาะจงผู้ตอบแบบสอบถาม

4. ผู้วิจัยใคร่ขอขอบพระคุณสำหรับความอนุเคราะห์ของท่านในครั้งนี้

นางสาว ทิพย์นารี แพทย์วงศ์

นิสิตบัณฑิตศึกษา ชั้นปีที่ 2 แขนงวิชาการจัดการนันทนาการและการท่องเที่ยว

คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

- ตอนที่ 1** ลักษณะทางประชากรศาสตร์และข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (11 ข้อ)
คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย / ลงในช่อง และ/หรือเติมคำอธิบายตามความเป็นจริง

ลักษณะทางประชากรศาสตร์

1. เพศ หญิง ชาย
2. อายุ ต่ำกว่า 20 ปี 20 - 29 ปี 30 - 39 ปี
 40 - 49 ปี 50 - 59 ปีขึ้นไป 60 ปีขึ้นไป
3. ภูมิภาคของประเทศที่อยู่อาศัย
 อเมริกา ยุโรป
 เอเชียและแปซิฟิก แอฟริกา
 ตะวันออกกลาง
4. สัญชาติ โปรดระบุ.....

ข้อมูลทั่วไปในการท่องเที่ยวของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. วัตถุประสงค์ในการเดินทางครั้งนี้
 เพื่อพักผ่อนในวันหยุด เพื่อการศึกษา
 เพื่อธุรกิจ/ประชุมสัมมนา อื่น ๆ โปรดระบุ
2. ผู้ร่วมเดินทางท่องเที่ยว/ท่านมาท่องเที่ยวเกี่ยวกับใคร
 คนเดียว กลุ่มเพื่อน
 ครอบครัว กลุ่มผู้ร่วมงาน
 อื่น ๆ โปรดระบุ
3. ท่านใช้ในพาหนะใดในการเดินทางไปยังอุทยานแห่งชาติเอราวัณครั้งนี้
 รถโดยสารประจำทาง รถยนต์ส่วนบุคคล
 รถบริษัทนำเที่ยว อื่น ๆ ระบุ
4. ท่านเคยเดินทางมาท่องเที่ยวอุทยานแห่งชาติเอราวัณ จังหวัดกาญจนบุรี มาก่อนหรือไม่
 เคย จำนวน ครั้ง ไม่เคย
5. ท่านใช้ระยะเวลาในการท่องเที่ยวอุทยานแห่งชาติเอราวัณ จังหวัดกาญจนบุรีนานเท่าไร
 1 - 6 ชั่วโมง 6 - 12 ชั่วโมง
 ค้างคืน จำนวน.....คืน

6. การพักค้างในอุทยานแห่งชาติครั้งนี้

- พักค้างบ้านพัก เรือนพัก
- พักค้างกางเต็นท์ เต็นท์ของอุทยานแห่งชาติ
- พักค้างกางเต็นท์ เต็นท์ที่นำมาเอง
- ไม่ได้พักค้าง

(กรณีที่ท่านไม่ได้พักค้างแรมไม่ต้องทำตอนที่ 2 ข้อ 7-10)

7. ท่านทราบข้อมูลอุทยานแห่งชาติเอราวัณ จังหวัดกาญจนบุรี จากแหล่งใด

- เพื่อน/ญาติ/บุคคลอื่น
- เว็บไซต์/โทรทัศน์/วิทยุ
- บริษัทนำเที่ยว
- หนังสือพิมพ์/วารสาร
- อื่น ๆ โปรดระบุ

ตอนที่ 2 ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการบริการของอุทยานแห่งชาติเอราวัณ จังหวัดกาญจนบุรี(40 ข้อ)

คำชี้แจง โปรดพิจารณาว่าท่านมีความคาดหวัง/พึงพอใจต่อการบริการของอุทยานแห่งชาติเอราวัณระดับใด ใน 4 ระดับ ดังนี้ มากที่สุด มาก น้อย น้อยที่สุด รายละเอียดของการตอบแบบสอบถามมีดังนี้

ถ้าท่านมีความคาดหวัง/พึงพอใจต่อรายการใดในแต่ละองค์ประกอบของการท่องเที่ยวอยู่ในระดับมากที่สุด ให้เขียนเครื่องหมาย ลงในช่องระดับความคาดหวัง/พึงพอใจมากที่สุด

ถ้าท่านมีความคาดหวัง/พึงพอใจต่อรายการใดในแต่ละองค์ประกอบของการท่องเที่ยวอยู่ในระดับมาก ให้เขียนเครื่องหมาย ลงในช่องระดับความคาดหวัง/พึงพอใจมาก

ถ้าท่านมีความคาดหวัง/พึงพอใจต่อรายการใดในแต่ละองค์ประกอบของการท่องเที่ยวอยู่ในระดับน้อย ให้เขียนเครื่องหมาย ลงในช่องระดับความคาดหวัง/พึงพอใจน้อย

ถ้าท่านมีความคาดหวัง/พึงพอใจต่อรายการใดในแต่ละองค์ประกอบของการท่องเที่ยวอยู่ในระดับน้อยที่สุด ให้เขียนเครื่องหมาย ลงในช่องระดับความคาดหวัง/พึงพอใจน้อยที่สุด

| รายการ | ระดับความคาดหวัง | | | | ระดับความพึงพอใจ | | | |
|--|------------------|-----|------|------------|------------------|-----|------|------------|
| | มากที่สุด | มาก | น้อย | น้อยที่สุด | มากที่สุด | มาก | น้อย | น้อยที่สุด |
| ด้านสิ่งดึงดูดใจ | | | | | | | | |
| 1) น้ำตกเอราวัณมีสีที่สะท้อนเป็นสีเขียวครามสวยงาม | | | | | | | | |
| 2) อุทยานแห่งชาติเอราวัณมีพรรณไม้แตกต่างจากประเทศที่เดินทางมา | | | | | | | | |
| 3) นักท่องเที่ยวสามารถเห็นปลาว่ายน้ำในทุกชั้น | | | | | | | | |
| ด้านการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว | | | | | | | | |
| 4) อุทยานแห่งชาติเอราวัณมีความสะดวกในการเข้าถึงได้ทั้งโดยรถยนต์ส่วนตัว รถโดยสาร | | | | | | | | |
| 5) มีบริการรถสาธารณะไปยังอุทยานแห่งชาติเอราวัณทุกวัน | | | | | | | | |
| 6) อุทยานแห่งชาติเอราวัณมีสถานีหรือจุดจอดรถประจำทางเพื่อรับ-ส่งผู้โดยสารใกล้กับทางเข้า | | | | | | | | |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | | | | | | | | |
| ● ที่พัก (กรณีนักท่องเที่ยวพักค้างแรม) | | | | | | | | |
| 7) อุทยานแห่งชาติเอราวัณมีบริการที่พักเพียงพอต่อจำนวนของนักท่องเที่ยว | | | | | | | | |
| 8) ที่พักมีความสะอาด อากาศถ่ายเทได้ดี | | | | | | | | |
| 9) ที่พักมีอุปกรณ์เครื่องใช้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน | | | | | | | | |
| 10) อุทยานแห่งชาติเอราวัณให้บริการที่พักหลากหลายประเภท ทั้งแบบเต็นท์ บ้านพัก และค่ายพักแรม | | | | | | | | |
| ● ร้านอาหารและเครื่องดื่ม/ร้านขายของที่ระลึก/ห้องอาบน้ำและห้องสุขา | | | | | | | | |
| 11) ร้านอาหารและเครื่องดื่มมีบริการเพียงพอต่อจำนวนของนักท่องเที่ยว | | | | | | | | |
| 12) ของที่ระลึกมีหลายรูปแบบ เช่น โปสการ์ด พวงกุญแจ เสื้อ หมวก ฯลฯ | | | | | | | | |

| รายการ | ระดับความคาดหวัง | | | | ระดับความพึงพอใจ | | | |
|---|------------------|-----|------|------------|------------------|-----|------|------------|
| | มากที่สุด | มาก | น้อย | น้อยที่สุด | มากที่สุด | มาก | น้อย | น้อยที่สุด |
| 23) ศูนย์บริการนักท่องเที่ยวมีสื่อหลากหลายประเภทในการให้ข้อมูลแก่นักท่องเที่ยว อาทิเช่น เอกสาร แผ่นพับ นิทรรศการ โปสเตอร์ | | | | | | | | |
| 24) อุทยานแห่งชาติเอราวัณมีหน่วยปฐมพยาบาลเบื้องต้นและอุปกรณ์ปฐมพยาบาลขั้นพื้นฐานที่อยู่ในสภาพที่ใช้งานได้ดี | | | | | | | | |
| 25) อุทยานแห่งชาติเอราวัณมีการจัดเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวบริเวณน้ำตกแต่ละชั้น | | | | | | | | |

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม

.....

.....

.....

- ขอขอบคุณที่ตอบคำถามทุกข้อ -



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

Questionnaire on
The International Tourists' Expectation and Satisfaction Toward
Erawan National Park Services in Kanchanaburi Province

Explanation:

1. This questionnaire is set up as a tool to gather data to be used in the research of a graduate pursuing the Master of Science in Sports Science majoring in Management of Recreation and Tourism, the Faculty of Sports Science, Chulalongkorn University. Your kind responses to this questionnaire will be processed and summarized as research findings on The International Tourists' Expectation and Satisfaction Toward Erawan National Park Services in Kanchanaburi Province.
2. This questionnaire has totally 36 items that is divided into 2 following sections:
Section 1: Demographic characteristics and the general information regarding the respondent's travelling 11 items; and
Section 2: Expectation and satisfaction of the respondent on the services provided by Erawan National Park in Kanchanaburi province 25 items.
3. In pursuing this research, the researcher would like to ask your kind consideration to answer every question according to what actually happens. Your answer to each question will be greatly beneficial academically. The researcher will be presenting the overall research findings not specific to a particular respondent.
4. The researcher would like to express great appreciation to your kind assistance in answering this questionnaire.

Ms. Thipnaree Phatwong

2nd Year Graduate Student in Management of Recreation and Tourism,
Sports Science, Chulalongkorn University

Section 1: Demographic characteristics and the general information of the respondent**Directions:** Please put a mark in the box provided and / or add further explanations according the real facts.● **Demographic characteristics:**

1. Gender: Female Male
2. Age: Under 20 years 20 – 29 years 30 – 39 years
 40 – 49 years 50 - 59 years 60 years and above
3. Region of the country of residence
 America Europe Asia and Pacific
 Africa Middle East
4. Nationality: Please specify

● **General information regarding the respondent's travelling:**

5. The objective of this travelling is:
 To rest during the holidays For education /field trip
 For business /seminar meeting Others, please specify
6. Who are you travelling with?
 Alone Friends colleagues
 Family Others, please specify
7. What kind of transportation do you use to get to Erawan National Park?
 Public transportation Personal car
 Tour bus Others, please specify
8. Have you ever visited Erawan National Park in Kanchanaburi Province?
 Yes, I have been here times. Never
9. How long did it take you to travel to Erawan National Park?
 1 – 6 hours 6 – 12 hours
 1 day Overnight for nights
10. Overnight stay in the National Park by:
 Staying in the National Park's houses Staying in the National Park's tents
 Staying in own tents Not staying overnight
- (In case not staying overnight, please do not answer Section 2 No. 7-10)**
11. How do you obtain the information on Erawan National Park, Kanchanaburi?
 Friends / relatives / other persons Websites / televisions / radios
 Travel agents Newspapers / magazines
 Others, please specify

Protocol No. 168-1/56
 Date of Approval 29 JAN 2014
 Approval Expire Date 28 JAN 2015

Section 2: Expectation and satisfaction of the respondent on the services provided by Erawan National Park, Kanchanaburi.

Direction: Please consider to what extent you have any expectation / satisfaction on the services provided by Erawan National Park measured by 4 levels, i.e. Most, Very much, Less, and Least. Details of how to answer the questions are as follows:

If you have expectation / satisfaction on each component of your visit at the Level:

Most – please put a mark ✓ in the space indicating the most expected/satisfied.

If you have expectation / satisfaction on each component of your visit at the Level:

Very much – please put a mark ✓ in the space indicating very much expected/satisfied.

If you have expectation / satisfaction on each component of your visit at the Level:

Less – please put a mark ✓ in the space indicating less expected/satisfied.

If you have expectation / satisfaction on each component of your visit at the Level:

Least – please put a mark ✓ in the space indicating the least expected/satisfied.

| Item | Expectation Level | | | | Satisfaction Level | | | |
|--|-------------------|-----------|------|-------|--------------------|-----------|------|-------|
| | Most | Very much | Less | Least | Most | Very much | Less | Least |
| • Attractions | | | | | | | | |
| 1. Erawan Waterfall reflects turquoise color beautifully. | | | | | | | | |
| 2. Erawan National Park has varieties of plants different from the country you are from. | | | | | | | | |
| 3. Tourists are able to see fish swimming in basins. | | | | | | | | |
| • Accessibility | | | | | | | | |
| 4. Easy to access to Erawan National Park by personal cars, buses. | | | | | | | | |
| 5. There are public transportation to Erawan National Park every day. | | | | | | | | |
| 6. There are bus stations or stops near the entrance for picking up and sending off passengers | | | | | | | | |
| • Amenities : Accommodations (In case tourists stay overnights only) | | | | | | | | |
| 7. There are adequate accommodations for tourists in Erawan National Park. | | | | | | | | |
| 8. Accommodations are clean and have good ventilation. | | | | | | | | |
| 9. Appliances in the accommodations are in good conditions and ready to use. | | | | | | | | |

Protocol No. 168.1/56
 Date of Approval 29 JAN 2014
 Approval Expire Date 28 JAN 2015



| Item | Expectation Level | | | | Satisfaction Level | | | |
|--|-------------------|-----------|------|-------|--------------------|-----------|------|-------|
| | Most | Very much | Less | Least | Most | Very much | Less | Least |
| 10. Erawan National Park offer a variety of accommodations including tents, houses and camps. | | | | | | | | |
| : Restaurants/Souvenir shops/Bathrooms and toilettes | | | | | | | | |
| 11. Restaurants for food and drinks are adequate for tourists. | | | | | | | | |
| 12. There are a variety of souvenirs such as postcards, key rings, shirts, hats, etc. | | | | | | | | |
| 13. There are adequate bathrooms and toilettes for tourists in Erawan National Park. | | | | | | | | |
| 14. Erawan National Park provides bathrooms and toilettes from the elderly and the disabled. | | | | | | | | |
| • Available Packages | | | | | | | | |
| 15. Erawan National Park offer both personal and group travel programs by the Park's officials. | | | | | | | | |
| 16. Tourists are able to book an accommodation package or travel program of Erawan National Park in advance via the Internet. | | | | | | | | |
| 17. Tourists are able to buy an Erawan National Park travel package through a travel agent. | | | | | | | | |
| • Activities | | | | | | | | |
| 18. Erawan National Park arranges activities for tourists with particular interests such as bird watching, natural trails, cave exploring, etc | | | | | | | | |
| 19. Erawan National Park arranges activities that encourage ecotourism to tourists. | | | | | | | | |
| 20. Tourists that come in family are able to enjoy joint activities such as waterfall play, picnic, etc. | | | | | | | | |
| • Ancillary Services | | | | | | | | |
| 21. There is always staff stationing at Tourist Service Center during office hours. | | | | | | | | |
| 22. Staff at Tourist Service Center should be hospitable and has a good command of English. | | | | | | | | |
| 23. Tourist Service Center has a variety of materials in providing information to tourists such as exhibition leaflets, posters, etc. | | | | | | | | |



Protocol No. 168-1/56

Date of Approval 29 JAN 2014

Approval Expire Date 28 JAN 2015

| Item | Expectation Level | | | | Satisfaction Level | | | |
|---|-------------------|--------------|------|-------|--------------------|--------------|------|-------|
| | Most | Very much | Less | Least | Most | Very much | Less | Least |
| 24. Erawan National Park has the First Aid unit and basic first aid equipment that is in good conditions. | | | | | | | | |
| 25. Erawan National Park arranges security staff stationed at every level of the Waterfall. | | | | | | | | |

Opinions and Recommendations

.....

.....

.....

- Thank you for your attention in answering every question -



Protocol No. 168.1/56
 Date of Approval 29 JAN 2014
 Approval Expire Date 28 JAN 2015



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
 CHULALONGKORN UNIVERSITY

AF 01-12



คณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในคน กลุ่มสถาบัน ชูตที่ 1 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
อาคารสถาบัน 2 ชั้น 4 ซอยจุฬาลงกรณ์ 62 ถนนพญาไท เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ 10330
โทรศัพท์: 0-2218-8147 โทรสาร: 0-2218-8147 E-mail: eccu@chula.ac.th

COA No. 013/2557

ใบรับรองโครงการวิจัย

โครงการวิจัยที่ 168.1 /56 : ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่อการบริการ
ของอุทยานแห่งชาติเอราวัณ จังหวัดกาญจนบุรี

ผู้วิจัยหลัก : นางสาวทิพย์นารี แพทย์วงศ์

หน่วยงาน : คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

คณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในคน กลุ่มสถาบัน ชูตที่ 1 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ได้พิจารณา โดยใช้หลัก ของ The International Conference on Harmonization – Good Clinical Practice
(ICH-GCP) อนุมัติให้ดำเนินการศึกษาวิจัยเรื่องดังกล่าวได้

ลงนาม.....
(รองศาสตราจารย์ นายแพทย์ปรีดา ทิศนประดิษฐ)

ลงนาม.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นันทรี ชัยชนะวงศาโรจน์)

ประธาน

กรรมการและเลขานุการ

วันที่รับรอง : 29 มกราคม 2557

วันหมดอายุ : 28 มกราคม 2558

เอกสารที่คณะกรรมการรับรอง

- 1) โครงการวิจัย
- 2) ข้อมูลสำหรับกลุ่มประชากรหรือผู้มีส่วนร่วมในการวิจัย
- 3) ผู้วิจัย
- 4) แบบสอบถาม



เลขที่โครงการวิจัย..... 168.1/56
วันที่รับรอง..... 29 ม.ค. 2557
วันหมดอายุ..... 28 ม.ค. 2558

เงื่อนไข

1. ข้าพเจ้ารับทราบว่าเป็นการผิดจริยธรรม หากดำเนินการเก็บข้อมูลการวิจัยก่อนได้รับการอนุมัติจากคณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยฯ
2. หากใบรับรองโครงการวิจัยหมดอายุ การดำเนินการวิจัยต้องยุติ เมื่อต้องการต่ออายุต้องขออนุมัติใหม่ล่วงหน้าไม่ต่ำกว่า 1 เดือน พร้อมส่งรายงานความก้าวหน้าการวิจัย
3. ต้องดำเนินการวิจัยตามที่ระบุไว้ในโครงการวิจัยอย่างเคร่งครัด
4. ใช้เอกสารข้อมูลสำหรับกลุ่มประชากรหรือผู้มีส่วนร่วมในการวิจัย ใบยินยอมของกลุ่มประชากรหรือผู้มีส่วนร่วมในการวิจัย และเอกสารเชิญเข้าร่วมวิจัย (ถ้ามี) เฉพาะที่ประทับตราคณะกรรมการเท่านั้น
5. หากเกิดเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์ร้ายแรงในสถานที่เก็บข้อมูลที่ขออนุมัติจากคณะกรรมการ ต้องรายงานคณะกรรมการภายใน 5 วันทำการ
6. หากมีการเปลี่ยนแปลงการดำเนินการวิจัย ให้ส่งคณะกรรมการพิจารณารับรองก่อนดำเนินการ
7. โครงการวิจัยไม่เกิน 1 ปี ส่งแบบรายงานสิ้นสุดโครงการวิจัย (AF 03-12) และบทคัดย่อผลการวิจัยภายใน 30 วัน เมื่อโครงการวิจัยเสร็จสิ้น สำหรับโครงการวิจัยที่เป็นวิทยานิพนธ์ให้ส่งบทคัดย่อผลการวิจัย ภายใน 30 วัน เมื่อโครงการวิจัยเสร็จสิ้น

Participant Information Sheet

Title of research project THE INTERNATIONAL TOURISTS' EXPECTATION AND SATISFACTION TOWARD ERAWAN NATIONAL PARK SERVICES IN KANCHANABURI PROVINCE

Principle researcher's name Thipnaree Phatwong **Position** Graduate student

Home address 72/13 Moo 4, Thamaka, Thamaka, Kanchanaburi 71120

Telephone 034-542771 **Cell phone** 085-6698334

E-mail ma_a_ne@hotmail.com

1. You are being invited to take part in a research project. Before you decide to participate it is important for you to understand why the research is being done and what it will involve. Please take time to read the following information carefully and do not hesitate to ask if anything is unclear or if you would like more information.

2. This research project involves the study of the international tourist's expectation and satisfaction toward Erawan National Park services in Kanchanaburi province.

3. Research objectives are divided into 2 main aspects as follows;

- 1) To study expectation and satisfaction of foreign tourists toward service of Erawan National Park, Kanchanaburi Province
- 2) To compare expectation and satisfaction of foreign tourists toward service of Erawan National Park, Kanchanaburi Province

4. Details of participant

Samples of this research include 400 foreign tourists travelling in Erawan National Park, Kanchanaburi Province. Selection criteria are as follows;

Successful screening

1. Non-Thai foreign tourists, age range of 18 years or over
2. Tourists who travel in Erawan National Park, Kanchanaburi Province.
3. Respondents who volunteer to involve and cooperate on the survey

เลขที่โครงการวิจัย 168.1/56
วันที่รับรอง 29 ม.ค. 2557
วันหมดอายุ 28 ม.ค. 2558

Researcher applies random sampling approach in selecting tourists who travel in Erawan National Park, Kanchanaburi Province. This park is selected to be research location as it is 1st rank national park that drew the most foreign tourists in 2012.

5. Regarding research methodology, researcher and assistant use English questionnaire as the main data collection tool. Data is gathered during January 1st – February 29th, 2014, total 2 months, from 8.00 am - 4.00 pm. The questionnaire is divided into 2 following sections:

Section 1: Demographic characteristics and the general information regarding the respondent's travelling 11 items; and

Section 2: Expectation and satisfaction of the respondent on the services provided by Erawan National Park in Kanchanaburi province 25 items. The questionnaire will take approximately 10 minutes for all.

6. Process of providing information which also be stated in the proposal.

Researcher and assistant will inform respondents and participants about the research background and objectives, and allow respondents to share opinions after replying to questionnaire. In case that respondents cannot read or write, respondents and participants will assist the research process.

7. This research will cause no **risk and harm** to people, mind, society, economy and belief of participants.

8. For benefit of the project, this research promotes understanding of researcher about expectation and satisfaction of foreign tourists toward service of Erawan National Park, Kanchanaburi Province. Moreover, Research findings are also the guideline to improve service of related organizations and maximize satisfaction of tourists.

9. Participation to the study is **voluntary** and participant has the **right to deny** and/or **withdraw** from the study at any time, no need to give any reason, and there will be no bad impact upon that participant.

10. If you have any question or would like to obtain more information, the researcher can be reached at all time.

11. Information related directly to you will be kept **confidential**. Results of the study will be reported as total picture.

12. After survey process, researcher will provide magnet to respondents for their dedication to the research.

13. If researcher does not perform upon participants as indicated in the information, the participants can report the incident to the Ethics Review Committee for Research Involving Human

14. Research Subjects, Health Sciences Group, Chulalongkorn University (ECCU). Institute Building 2, 4th Floor, Soi Chulalongkorn 62, Phyathai Rd., Bangkok 10330, Thailand, Tel: 0-2218-8147 Fax: 0-2218-8147 E-mail: eccu@chula.ac.th.

เลขที่โครงการวิจัย 168.1/56
วันที่รับรอง 29 ม.ค. 2557
วันหมดอายุ 28 ม.ค. 2558



ภาคผนวก ค

ภาพประกอบในการเก็บรวบรวมข้อมูล

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY



น้ำตกเอราวัณชั้นที่ 7 ภูเขาเอราวัณ



น้ำตกเอราวัณชั้นที่ 5 เปือไม่ลง



น้ำตกเอราวัณชั้นที่ 4 อกนางผิเสื่อ



น้ำตกเอราวัณชั้นที่ 1 ไหลคั่นรัง



การเก็บแบบสอบถามบริเวณร้านอาหารด้านหน้าศูนย์บริการนักท่องเที่ยว



การเก็บแบบสอบถามบริเวณศูนย์บริการนักท่องเที่ยว

ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์

นางสาว ทิพย์นารี แพทย์วงศ์ เกิดเมื่อวันที่ 15 เมษายน พ.ศ.2530 ที่จังหวัดกาญจนบุรี สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาการท่องเที่ยว คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ ในพ.ศ. 2552 และเข้าศึกษาต่อในหลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต แขนงวิชาการจัดการนันทนาการและการท่องเที่ยว คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ปัจจุบันทำงานในตำแหน่งเจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลข่าวสาร งานบริการข่าวสาร กองข่าวสารท่องเที่ยว การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY