

**ความพึงพอใจของผู้มาเยือนที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการ
ของอุทยานแห่งชาติภูผาเทิบ จังหวัดมุกดาหาร**
**Visitors' Satisfaction on Facilities and Services of Phu Pha Thoep
National Park, Mukdahan Province**

มณเฑียร วิริยะพันธุ์* กิตชัย รัตน์ะ อภิชาติ ภัทรธรรม
Montian Wiriyan, Kitichai Rattana, Apichart Pattaratuma
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
Kasetsart University
E-mail: wanalee.kloy@gmail.com

Received: December 25, 2018

Revised: May 14, 2019

Accepted: February 6, 2019

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาลักษณะทางเศรษฐกิจ สังคม ข้อมูลทั่วไป บริบทของอุทยานแห่งชาติภูผาเทิบ ระดับความพึงพอใจ และปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการของอุทยานแห่งชาติภูผาเทิบ จังหวัดมุกดาหาร ข้อมูลการศึกษารวบรวมโดยใช้แบบสอบถามสอบถามนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยวในพื้นที่อุทยานแห่งชาติภูผาเทิบ ในช่วงระหว่างเดือนสิงหาคม 2561 ถึงเดือนตุลาคม 2561 รวมจำนวน 358 ราย วิเคราะห์ทางสถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน ใช้สถิติที (t-test) และสถิติเอฟ (F-test) กำหนดนัยสำคัญทางสถิติไว้ที่ระดับ 0.05 (p-value = 0.05)

ผลการศึกษา พบว่า นักท่องเที่ยวที่ทำการศึกษาคือเพศชายและเป็นเพศหญิงในจำนวนที่ใกล้เคียงกัน มีอายุเฉลี่ย 32.80 ปี มีการศึกษาระดับ ปวช./ปวท./ปวส./อนุปริญญา ไม่มีอาชีพหลัก (นักเรียน/นักศึกษา) มีรายได้ต่อเดือนเฉลี่ย 17,530.16 บาท มีภูมิลำเนาอยู่ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีระยะทางการเดินทางมาท่องเที่ยวเฉลี่ย 415.17 กิโลเมตร มีวัตถุประสงค์ของการมาท่องเที่ยวเพื่อท่องเที่ยวทั่วไป มาท่องเที่ยวกับครอบครัว เคยมีประสบการณ์การมาท่องเที่ยว และมีกลุ่มหินเทิบในพื้นที่เป็นสิ่งที่ดึงดูดใจ อุทยานแห่งชาติภูผาเทิบมีสภาพป่าที่สมบูรณ์ เหมาะสมต่อการท่องเที่ยวพักผ่อนหย่อนใจ แหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญได้แก่ น้ำตกวังเดือน น้ำตกถ้ำพระ ผาอุรุ ผามะนาว กลุ่มหินเทิบ ถ้ำฝ่ามือแดง ลานมูจลินท์ อ่างเก็บน้ำห้วยสิงห์ มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำ บ้านพัก ลานกางเต็นท์ ลานจอดรถ ศูนย์บริการนักท่องเที่ยว ร้านค้า เส้นทางศึกษาธรรมชาติ ป้ายสื่อความหมายต่างๆ เป็นต้น นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการของอุทยานแห่งชาติภูผาเทิบอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการของอุทยานแห่งชาติภูผาเทิบ จังหวัดมุกดาหาร ได้แก่ ประเภทของกลุ่มนักท่องเที่ยว และประสบการณ์การมาท่องเที่ยว

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ ผู้มาเยือน สิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการ อุทยานแห่งชาติภูผาเทิบ

¹ นิสิตหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทรัพยากรป่าไม้และสิ่งแวดล้อม คณะวนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

² ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. คณะวนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

³ ศาสตราจารย์ ดร. คณะวนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

Abstract

The work aimed to study economic and social characteristics, general information, the context of Phuphathoep national park, satisfaction and factors which affected the tourists' satisfaction towards facilities and service available. Data were collected by means of a questionnaire completed by 358 tourists who visited the tourist site from August to October, 2018. Statistics used were t-test and F-test.

The study found that the tourists under study were both males and females, on average aged 32.80, having a vocational certificate and a diploma, not employed, their monthly income averaging 17,530.16 baht, and their domicile in northeastern Thailand. Their general aim was a travel with their families. Some of them had visited the site before. The main attraction for them was the rock-formation called Toep. The national park in question is a fertile forest suitable for relaxation. It features many tourist attractions, and good facilities. The satisfaction of the tourists towards the facilities and service available averaged 3.91. The factors which affected their satisfaction were the group of tourists and the experience they had had.

Keywords: Satisfaction, Tourists, Facilities and Service, Phuphathoeb National Park.

บทนำ

ในปัจจุบันกระแสการท่องเที่ยวของประชาชนชาวไทยในพื้นที่ทางธรรมชาติได้รับความนิยมเพิ่มมากขึ้น สาเหตุสืบเนื่องมาจากความแออัดและความวุ่นวายของสังคมเมืองได้ส่งผลทำให้ประชาชนที่อยู่อาศัยในสังคมเมืองมีความเครียดกับปัญหาทางเศรษฐกิจ สังคม การเมือง รวมถึงความสับสนวุ่นวายท่ามกลางภาวะมลพิษสิ่งแวดล้อมที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ประชาชนจำนวนไม่น้อยจึงนิยมเดินทางมาท่องเที่ยวในพื้นที่ทางธรรมชาติในช่วงวันหยุดมากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งการเดินทางมาท่องเที่ยวในพื้นที่อุทยานแห่งชาติ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้เล็งเห็นความสำคัญและตระหนักถึงการจัดการด้านการท่องเที่ยวในพื้นที่อุทยานแห่งชาติ จึงมุ่งเน้นการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการในเชิงรุกมากยิ่งขึ้น เพื่อตอบสนองต่อประชาชนที่นิยมเดินทางไปพักผ่อนหย่อนใจและหาความสงบในพื้นที่ทางธรรมชาติ ป่าเขาลำเนาไพร ซึ่งพื้นที่อุทยานแห่งชาติถือได้ว่ามีสภาพธรรมชาติที่โดดเด่นเป็นเอกลักษณ์ มีความสวยงามเฉพาะตัว สามารถที่จะสร้างความประทับใจให้กับนักท่องเที่ยวได้เป็นอย่างดี จึงมีบทบาททำให้เกิดธุรกิจท่องเที่ยวและบริการ เป็นที่มาของรายได้ของประชาชนท้องถิ่น เกิดอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวที่มีการใช้แรงงานท้องถิ่นเป็นหลัก ทำให้เกิดการกระจายรายได้ (ดร.ชนิ เอมพันธุ์, 2543) ซึ่งวัตถุประสงค์ของการจัดตั้งอุทยานแห่งชาติ คือ (1) เพื่อการอนุรักษ์สภาพธรรมชาติของพื้นที่ให้คงอยู่ตามธรรมชาติ ป้องกันการรบกวนจากมนุษย์ โดยเฉพาะทรัพยากรที่สำคัญ เช่น สัตว์ป่า พืชพรรณ ธรรมชาติที่สวยงามเป็นพิเศษ แหล่งอนุรักษ์พันธุกรรมที่สำคัญ เป็นต้น (2) เพื่อการท่องเที่ยวพักผ่อนหย่อนใจ เนื่องจากในเขตอุทยานแห่งชาติมีทิวทัศน์ทางธรรมชาติที่สวยงาม เหมาะกับการใช้ประโยชน์ทางการท่องเที่ยว เพื่อให้เกิดความสุขภาพ สุขใจ และช่วยผ่อนคลายความเครียดจากการปฏิบัติงานประจำ และ (3) เพื่อการศึกษาค้นคว้าวิจัย (กรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช, 2561ก) ดังนั้น การเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวก การให้บริการ และการจัดการอุทยานแห่งชาติจึงเป็นสิ่งจำเป็นที่จะสนองความต้องการและรองรับประชาชนที่เดินทางมาท่องเที่ยวให้เกิดความประทับใจและเกิดประสิทธิภาพในการ

ให้บริการได้อย่างเหมาะสม ภายใต้การรักษาระบบนิเวศและสภาพความงดงามตามธรรมชาติของพื้นที่อุทยานแห่งชาติให้สามารถคงอยู่ในสภาพธรรมชาติควบคู่กันไป

อุทยานแห่งชาติภูผาเทิบ จังหวัดมุกดาหาร เป็นอุทยานแห่งชาติแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่มีสถานที่ท่องเที่ยวทางธรรมชาติสวยงาม ตั้งอยู่ในท้องที่อำเภอเมือง และอำเภอดอนตาล จังหวัดมุกดาหาร มีสภาพป่าที่สมบูรณ์ มีป่าเต็งรังบริเวณลานหินหรือภูเขาหิน ได้รับการประกาศจัดตั้งให้เป็นอุทยานแห่งชาติเมื่อปี พ.ศ. 2531 เป็นอุทยานแห่งชาติลำดับที่ 59 ของประเทศ มีเนื้อที่ประมาณ 49.26 ตารางกิโลเมตร (กรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช, 2561ข) ทั้งนี้ จากข้อมูลสถิติจำนวนนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวในพื้นที่อุทยานแห่งชาติภูผาเทิบ จังหวัดมุกดาหาร ในช่วงปีงบประมาณ พ.ศ. 2558–2560 พบว่า มีจำนวน 73,668 คน 67,654 คน และ 62,939 คน ตามลำดับ (กรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช, 2561ค) จากสถิติดังกล่าวจะเห็นได้ว่าจำนวนของนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวในพื้นที่อุทยานแห่งชาติภูผาเทิบมีแนวโน้มลดน้อยลงตามลำดับ จึงจำเป็นต้องหาแนวทางที่อุทยานแห่งชาติภูผาเทิบจะต้องจัดการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ในพื้นที่ และบริหารจัดการด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ให้เกิดประสิทธิภาพมากขึ้น เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการและดึงดูดนักท่องเที่ยวให้มาท่องเที่ยวในพื้นที่อุทยานแห่งชาติแห่งนี้ในอนาคตในจำนวนที่เพิ่มมากขึ้นต่อไป ซึ่งจากข้อมูลดังกล่าวมาข้างต้นผู้ศึกษาวิจัยจึงได้ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการของอุทยานแห่งชาติภูผาเทิบ เพื่อต้องการทราบว่าสิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการของอุทยานแห่งชาติภูผาเทิบเป็นที่พึงพอใจของนักท่องเที่ยวในระดับใด นักท่องเที่ยวมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการของเจ้าหน้าที่อย่างไรบ้าง ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาวิจัยครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ต่ออุทยานแห่งชาติภูผาเทิบในการนำข้อมูลไปใช้ประกอบการแก้ไข ปรับปรุง และพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น เป็นไปตามความต้องการของนักท่องเที่ยวได้อย่างเป็นรูปธรรม นำไปสู่การพัฒนาการจัดการด้านท่องเที่ยวของอุทยานแห่งชาติภูผาเทิบให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด สามารถดึงดูดนักท่องเที่ยวชาวไทยให้เดินทางมาท่องเที่ยวในพื้นที่อุทยานแห่งชาติในอนาคตเพิ่มมากขึ้นได้ต่อไป

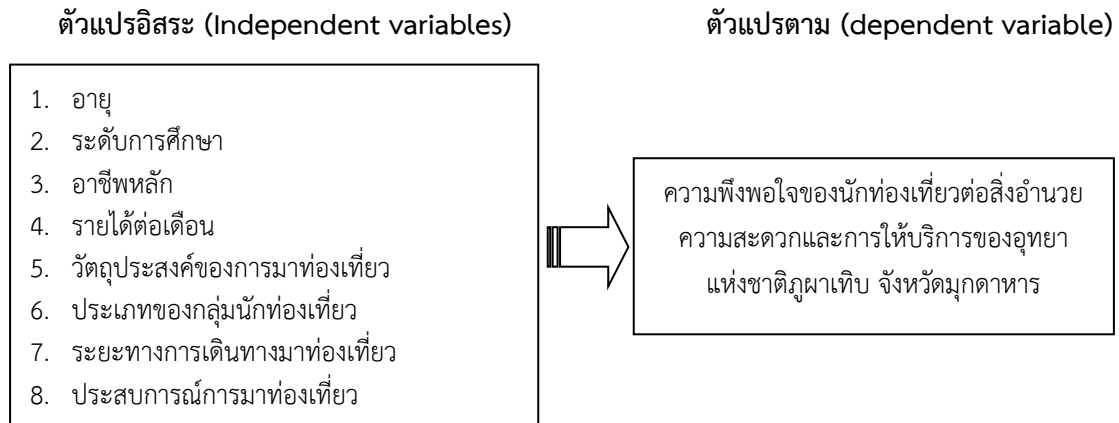
วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาลักษณะทางเศรษฐกิจ สังคม และข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวในพื้นที่อุทยานแห่งชาติภูผาเทิบ จังหวัดมุกดาหาร
2. เพื่อศึกษาบริบทของพื้นที่อุทยานแห่งชาติภูผาเทิบ จังหวัดมุกดาหาร
3. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจ และปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการของอุทยานแห่งชาติภูผาเทิบ จังหวัดมุกดาหาร

ขอบเขตของการวิจัย

1. ประชากร ได้แก่ นักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวในพื้นที่อุทยานแห่งชาติภูผาเทิบ จังหวัดมุกดาหาร ช่วงเดือนสิงหาคม 2561 ถึงเดือนตุลาคม 2561 เฉพาะนักท่องเที่ยวชาวไทยเท่านั้น
2. ตัวแปรที่ศึกษา ประกอบด้วย (1) ตัวแปรอิสระ ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพหลัก รายได้ต่อเดือน วัตถุประสงค์ของการมาท่องเที่ยว ประเภทของกลุ่มนักท่องเที่ยว ระยะทางการเดินทางมาท่องเที่ยว และประสบการณ์การมาท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยว และ (2) ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการของอุทยานแห่งชาติภูผาเทิบ จังหวัดมุกดาหาร

กรอบแนวคิดในการวิจัย



วิธีดำเนินการวิจัย

1. การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร ได้แก่ นักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวในพื้นที่อุทยานแห่งชาติภูผาเทิบ จังหวัดมุกดาหาร ในช่วงเดือนสิงหาคม 2561 ถึงเดือนตุลาคม 2561 เฉพาะนักท่องเที่ยวชาวไทยเท่านั้น

1.2 กลุ่มตัวอย่าง คำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้จำนวนนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยวในพื้นที่อุทยานแห่งชาติภูผาเทิบ จังหวัดมุกดาหาร ในช่วงเดือนสิงหาคม 2560 ถึงเดือนตุลาคม 2560 มาใช้เป็นเกณฑ์ในการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งมีจำนวนเท่ากับ 3,020 คน 2,549 คน และ 4,484 คน ตามลำดับ รวมจำนวนทั้งสิ้น 10,053 คน (กรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช, 2561ค) คำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของยามาเน (Yamane, 1973) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังสมการที่ (1)

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

กำหนดให้ n = จำนวนนักท่องเที่ยวตัวอย่างของการศึกษา

e = ค่าความคลาดเคลื่อนของการศึกษา (เท่ากับ 0.05)

N = จำนวนนักท่องเที่ยวช่วงเดือนสิงหาคม 2560 - ตุลาคม 2560 (10,053 คน)

เมื่อแทนค่าในสูตรปรากฏว่าได้จำนวนนักท่องเที่ยวตัวอย่าง เท่ากับ 384.69 ราย ผู้ศึกษาวิจัยได้กำหนดการเก็บข้อมูลกับนักท่องเที่ยวสำหรับการศึกษาวิจัยครั้งนี้ รวมจำนวนทั้งสิ้น 385 ราย

2. การสร้างและทดสอบเครื่องมือ

2.1 การสร้างแบบสอบถาม โดยศึกษารูปแบบการจัดทำแบบสอบถามจากผลงานการศึกษาวิจัยที่เป็นเรื่องลักษณะเดียวกับการศึกษาวิจัยครั้งนี้ จัดทำร่างแบบสอบถามให้มีคำถามที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และครอบคลุมตัวแปรอิสระ ตัวแปรตามของการศึกษาวิจัย โดยแบ่งเนื้อหาออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้ (1) ลักษณะทางเศรษฐกิจ สังคม ข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยวตัวอย่าง และข้อมูลบริบทของพื้นที่อุทยานแห่งชาติภูผาเทิบ จังหวัดมุกดาหาร (2) ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและการ

ให้บริการของอุทยานแห่งชาติภูผาเทิบ จังหวัดมุกดาหาร และ (3) ข้อเสนอแนะของนักท่องเที่ยวที่เกี่ยวข้องกับสิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการของอุทยานแห่งชาติภูผาเทิบ จังหวัดมุกดาหาร

2.2 การตรวจสอบความตรงของแบบสอบถาม นำแบบสอบถามที่จัดสร้างขึ้นเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก และอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม เพื่อตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม และนำกลับมาแก้ไขตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาต่อไป

2.3 การทดลองใช้แบบสอบถาม (try out) นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบจากอาจารย์ที่ปรึกษา และแก้ไขปรับปรุงตามคำแนะนำเป็นที่เรียบร้อยแล้ว จำนวน 30 ชุด ไปทดลองใช้กับนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยวในพื้นที่อุทยานแห่งชาติภูสวริต จังหวัดมุกดาหาร เพื่อตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (content of validity) และทดสอบหาค่าความเชื่อมั่น (reliability) ค่าถามตัวแปรตาม ด้วยวิธีการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือของ Cronbach's alpha (พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2540) ทั้งนี้ ค่าความเชื่อมั่นที่ได้ต้องมีค่าไม่น้อยกว่า 0.80 ผลการทดสอบปรากฏว่าได้ค่าความเชื่อมั่นของคำถามตัวแปรตาม เท่ากับ .968

2.4 นำแบบสอบถามที่ผ่านการทดลองใช้มาปรับปรุง แก้ไขข้อบกพร่องที่ได้จากการทดลองใช้ดังกล่าว และจัดทำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์เพื่อเตรียมไว้สำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูลกับนักท่องเที่ยวชาวไทยในพื้นที่อุทยานแห่งชาติภูผาเทิบ จังหวัดมุกดาหาร ต่อไป

3. การวัดระดับความพึงพอใจ โดยใช้คำถามในส่วนที่ 2 ของแบบสอบถามซึ่งเป็นคำถามแบบประเมินค่าตามมาตรวัดของ Likert's Scale มาใช้ในการวัด คำถามในแต่ละข้อมีคำตอบให้เลือกตอบ 5 ตัวเลือก หรือ 5 ระดับ กำหนดคะแนนคำตอบแต่ละตัวเลือกไว้ ดังนี้ (1) พึงพอใจมากที่สุด ได้ 5 คะแนน (2) พึงพอใจมาก ได้ 4 คะแนน (3) พึงพอใจปานกลาง ได้ 3 คะแนน (4) พึงพอใจน้อย ได้ 2 คะแนน และ (5) พึงพอใจน้อยที่สุด - ไม่พึงพอใจ ได้ 1 คะแนน

จากเกณฑ์การให้คะแนนระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการของอุทยานแห่งชาติภูผาเทิบ จังหวัดมุกดาหาร ข้างต้นนำมากำหนดเป็นอันตรภาคชั้นได้ดังสมการที่ (2)

$$\text{อันตรภาคชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{5 - 1}{5} = 0.80 \quad (2)$$

จากอันตรภาคชั้นข้างต้น แปลความหมายระดับความพึงพอใจได้ ดังนี้ (1) ได้ค่าเฉลี่ย 1.00–1.80 หมายถึง นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการของอุทยานแห่งชาติภูผาเทิบอยู่ในระดับน้อยที่สุด - ไม่พึงพอใจ (2) ได้ค่าเฉลี่ย 1.81–2.60 หมายถึง นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการของอุทยานแห่งชาติภูผาเทิบอยู่ในระดับน้อย (3) ได้ค่าเฉลี่ย 2.61–3.40 หมายถึง นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการของอุทยานแห่งชาติภูผาเทิบอยู่ในระดับปานกลาง (4) ได้ค่าเฉลี่ย 3.41–4.20 หมายถึง นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการของอุทยานแห่งชาติภูผาเทิบอยู่ในระดับมาก และ (5) ได้ค่าเฉลี่ย 4.21–5.00 หมายถึง นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการของอุทยานแห่งชาติภูผาเทิบอยู่ในระดับมากที่สุด

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล นำแบบสอบถามที่จัดสร้างขึ้นไปเก็บข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) กับนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยวในพื้นที่อุทยานแห่งชาติภูผาเทิบ จังหวัดมุกดาหาร ที่เที่ยวชมในพื้นที่เสร็จสิ้นแล้วให้กระจายทุกกลุ่ม ใช้วิธีการเก็บข้อมูลแบบง่ายด้วยวิธีการ Systematic random sampling หาช่วงการสุ่มตัวอย่างโดยนำจำนวนนักท่องเที่ยวหารด้วยจำนวนนักท่องเที่ยวกลุ่มตัวอย่าง

(10,053 ÷ 385) ได้ช่วงการสุ่มตัวอย่าง เท่ากับ 26.11 ราย ปิดเศษเป็นจำนวนเต็ม เท่ากับ 27 ราย และหาหน่วยตัวอย่างลำดับแรกมาสุ่มหมายเลขเริ่มต้น (random start) โดยวิธีสุ่มตัวเลขอย่างง่าย ทำให้ได้นักท่องเที่ยวกลุ่มตัวอย่างตามลำดับ ดังนี้ คือ ลำดับที่ 5, 32, 59, 86, 113, จนครบจำนวนนักท่องเที่ยว 385 คน

5. การวิเคราะห์ข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ และโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ จำแนกการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

5.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive analysis) เป็นการนำข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้จากแบบสอบถามมาวิเคราะห์ข้อมูลและแสดงค่าสถิติอย่างง่าย ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percent) ค่าสูงสุด (Maximum) ค่าต่ำสุด (Minimum) ค่าเฉลี่ย (Mean) พร้อมแจกแจงรายละเอียดของข้อมูลในรูปตารางประกอบคำอธิบาย

5.2 การวิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการของอุทยานแห่งชาติภูผาเทิบ จังหวัดมุกดาหาร ใช้สถิติที (T-test) กับตัวแปรอิสระที่แบ่งกลุ่มออกเป็น 2 กลุ่ม และใช้สถิติเอฟ (F – test) กับตัวแปรอิสระที่แบ่งกลุ่มตั้งแต่ 3 กลุ่มขึ้นไป กำหนดนัยสำคัญทางสถิติไว้ที่ระดับ 0.05 (p-value = 0.05) หรือที่ระดับความน่าเชื่อถือทางสถิติร้อยละ 95

ผลการวิจัย

ลักษณะทางเศรษฐกิจ สังคม และข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยวตัวอย่าง

เพศ พบว่า นักท่องเที่ยวตัวอย่างที่ทำการศึกษาคือเพศชาย ร้อยละ 52.50 และเป็นเพศหญิง ร้อยละ 47.50

อายุ พบว่า นักท่องเที่ยวตัวอย่างที่ทำการศึกษามีอายุส่วนใหญ่มีอายุ 31 – 40 ปี และ 20 – 30 ปี ในจำนวนที่ใกล้เคียงกัน ร้อยละ 28.30 และ 26.10 ตามลำดับ มีอายุเฉลี่ย 32.80 ปี มากที่สุด 64 ปี และน้อยที่สุด 16 ปี

ระดับการศึกษา พบว่า นักท่องเที่ยวตัวอย่างที่ทำการศึกษามีการศึกษาระดับปวช./ปวท./ปวส./อนุปริญญา ร้อยละ 31.40 รองลงมาการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 27.00

อาชีพหลัก พบว่า นักท่องเที่ยวตัวอย่างที่ทำการศึกษามีอาชีพหลัก (นักเรียน/นักศึกษา) ร้อยละ 22.60 รองลงมาอาชีพหลักพนักงานบริษัท/รัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 15.10

รายได้ต่อเดือน พบว่า นักท่องเที่ยวตัวอย่างที่ทำการศึกษามีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 20,000 บาท ร้อยละ 35.20 รองลงมาไม่มีรายได้ต่อเดือน ร้อยละ 22.30 มีรายได้ต่อเดือนเฉลี่ย 17,530.16 บาท

ภูมิลำเนาที่ตั้งบ้านเรือน พบว่า นักท่องเที่ยวตัวอย่างที่ทำการศึกษามีภูมิลำเนาที่ตั้งบ้านเรือนอยู่ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ร้อยละ 51.20 รองลงมาภูมิลำเนาที่ตั้งบ้านเรือนอยู่ในภาคเหนือ และภาคกลาง/ภาคตะวันออก ร้อยละ 22.30 และ 21.60 ตามลำดับ

ระยะทางการเดินทางมาท่องเที่ยว พบว่า นักท่องเที่ยวตัวอย่างที่ทำการศึกษามีระยะทางการเดินทางมาท่องเที่ยวมากกว่า 300 กิโลเมตร ร้อยละ 49.00 รองลงมามีระยะทางการเดินทางมาท่องเที่ยวน้อยกว่า 50 กิโลเมตร ร้อยละ 25.10 มีระยะทางการเดินทางมาท่องเที่ยวเฉลี่ย 415.17 กิโลเมตร

วัตถุประสงค์ของการมาท่องเที่ยว พบว่า นักท่องเที่ยวตัวอย่างที่ทำการศึกษามีมาท่องเที่ยวทั่วไป ร้อยละ 35.30 รองลงมาไม่มีวัตถุประสงค์หลักแต่อย่างใด และเพื่อพักผ่อนพักผ่อนในจำนวนที่เท่ากัน ร้อยละ 18.40 และน้อยที่สุดมีวัตถุประสงค์ของการมาท่องเที่ยวเพื่อผจญภัย/เล่นกีฬา ร้อยละ 7.00

ประเภทของกลุ่มนักท่องเที่ยว พบว่า นักท่องเที่ยวตัวอย่างที่ทำการศึกษาล้วนมาท่องเที่ยวเกี่ยวกับครอบครัว ร้อยละ 35.60 รองลงมามาท่องเที่ยวเกี่ยวกับกลุ่มเพื่อน และมาท่องเที่ยวเกี่ยวกับคู่รัก ร้อยละ 22.60 และ 16.10 ตามลำดับ

ประสบการณ์การมาท่องเที่ยว พบว่า นักท่องเที่ยวตัวอย่างที่ทำการศึกษาล้วนเคยมีประสบการณ์ และไม่เคยมีประสบการณ์การมาท่องเที่ยวในจำนวนที่ใกล้เคียงกัน ร้อยละ 50.90 และ 49.10 ตามลำดับ

สิ่งดึงดูดใจที่ทำให้เดินทางมาท่องเที่ยว พบว่า นักท่องเที่ยวตัวอย่างที่ทำการศึกษาล้วนมีกลุ่มหินเทิบในพื้นที่เป็นสิ่งดึงดูดใจ ร้อยละ 36.90 รองลงมามีจุดชมวิวตามแหล่งหน้าผา และลานหินทรายในพื้นที่เป็นสิ่งดึงดูดใจ ร้อยละ 27.50 และร้อยละ 11.20 ตามลำดับ

บริบทของพื้นที่อุทยานแห่งชาติภูผาเทิบ จังหวัดมุกดาหาร

ผลการศึกษาพบว่า อุทยานแห่งชาติภูผาเทิบมีสภาพป่าที่สมบูรณ์ ในฤดูฝนต่อฤดูหนาวจะเต็มไปด้วยไม้ดอกดงนานาชนิด ป่าเบญจพรรณบริเวณหุบเขามีธรรมชาติที่สวยงาม หินมีลักษณะหรือรูปทรงแปลก ๆ มีหลักฐานทางประวัติศาสตร์เหมาะต่อการท่องเที่ยวพักผ่อนหย่อนใจ แหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญได้แก่ น้ำตกวังเดือน น้ำตกถ้ำพระ ผาอูฐ ผามะนาว ผางอย กลุ่มหินเทิบ ถ้ำฝ่ามือแดง ลานมูจลินท์ อ่างเก็บน้ำห้วยสิงห์ มีสิ่งอำนวยความสะดวกในพื้นที่เช่น ห้องน้ำ บ้านพัก ลานกางเต็นท์ ลานจอดรถ ศูนย์บริการนักท่องเที่ยว ร้านค้า เส้นทางศึกษาธรรมชาติ และป้ายสื่อความหมายต่าง ๆ

ระดับความพึงพอใจ และปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการของอุทยานแห่งชาติภูผาเทิบ จังหวัดมุกดาหาร

การศึกษาระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการของอุทยานแห่งชาติภูผาเทิบ จังหวัดมุกดาหาร เมื่อแบ่งคะแนนความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวตัวอย่างออกเป็น 5 ช่วงเท่า ๆ กัน พบว่า นักท่องเที่ยวตัวอย่างส่วนใหญ่ได้คะแนนความพึงพอใจ 103–126 คะแนน ร้อยละ 42.30 รองลงมาได้ 127–150 คะแนน ร้อยละ 34.60 น้อยที่สุดได้ 55–78 คะแนน ร้อยละ 1.90 ได้คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 117.39 คะแนน มากที่สุด 150 คะแนน และน้อยที่สุด 70 คะแนน รายละเอียดปรากฏตามตารางที่ 1

ตารางที่ 1 คะแนนความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการของอุทยานแห่งชาติภูผาเทิบ จังหวัดมุกดาหาร

คะแนนความพึงพอใจ	จำนวน (n = 385)	ร้อยละ	หมายเหตุ
พึงพอใจน้อยที่สุด (30 – 54 คะแนน)	-	-	เฉลี่ย 117.39 คะแนน
พึงพอใจน้อย (55 – 78 คะแนน)			มากที่สุด 150
	7	1.90	คะแนน
พึงพอใจปานกลาง (79 – 102 คะแนน)	81	21.20	น้อยที่สุด 70 คะแนน
พึงพอใจมาก (103 – 126 คะแนน)	164	42.30	
พึงพอใจมากที่สุด (127 – 150 คะแนน)	133	34.60	

เมื่อนำคะแนนความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวตัวอย่างที่ได้มาหาค่าเฉลี่ยการตอบคำถามแต่ละข้อ และทุกข้อของนักท่องเที่ยวตัวอย่างทุกคน แล้วนำไปเปรียบเทียบกับอันตรภาคชั้นที่กำหนดไว้ พบว่า ระดับ

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการของอุทยานแห่งชาติภูผาเทิบ จังหวัดมุกดาหาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 หมายความว่า นักท่องเที่ยวตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการของอุทยานแห่งชาติแห่งนี้ในระดับมาก จำแนกออกเป็น (1) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 (อยู่ในระดับมาก) และ (2) ด้านการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 (อยู่ในระดับมาก)

การทดสอบหาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการของอุทยานแห่งชาติภูผาเทิบ จังหวัดมุกดาหาร ผู้ศึกษาได้แบ่งตัวแปรอิสระแต่ละตัวออกเป็นกลุ่มตามความเหมาะสมของข้อมูลแต่ละตัวแปร ปรากฏรายละเอียดผลการทดสอบสมมติฐานตามลำดับ ต่อไปนี้

อายุ ผู้ศึกษาได้แบ่งอายุของนักท่องเที่ยวออกเป็น 3 กลุ่ม โดยใช้ค่าช่วงอายุของนักท่องเที่ยวที่มีค่าเท่ากับ 16 ปี มาใช้เป็นเกณฑ์ในการแบ่งกลุ่ม ได้แก่ (1) กลุ่มนักท่องเที่ยวที่มีอายุน้อย (16–32 ปี) (2) กลุ่มนักท่องเที่ยวที่มีอายุปานกลาง (33–48 ปี) และ (3) กลุ่มนักท่องเที่ยวที่มีอายุมาก (49–64 ปี) (Mean = 3.893, 3.920 และ 3.989 ตามลำดับ) พบว่า อายุเป็นปัจจัยที่ไม่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการของอุทยานแห่งชาติภูผาเทิบ ($F = 0.324$, $p\text{-value} = 0.723$) แสดงว่า นักท่องเที่ยวที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการของอุทยานแห่งชาติที่ศึกษาไม่แตกต่างกัน

ระดับการศึกษา ผู้ศึกษาได้แบ่งระดับการศึกษาของนักท่องเที่ยวออกเป็น 5 กลุ่ม ได้แก่ (1) กลุ่มนักท่องเที่ยวที่ไม่ได้เรียนหนังสือ (2) กลุ่มนักท่องเที่ยวที่มีการศึกษาประถมศึกษา (3) กลุ่มนักท่องเที่ยวที่มีการศึกษามัธยมศึกษา (4) กลุ่มนักท่องเที่ยวที่มีการศึกษาปวช./ปวท./ปวส./อนุปริญญา และ (5) กลุ่มนักท่องเที่ยวที่มีการศึกษาปริญญาตรีหรือสูงกว่า (Mean = 3.903, 3.915, 4.022, 3.935 และ 3.856 ตามลำดับ) พบว่า ระดับการศึกษาเป็นปัจจัยที่ไม่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการของอุทยานแห่งชาติภูผาเทิบ ($F = 0.866$, $p\text{-value} = 0.484$) แสดงว่า นักท่องเที่ยวที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการของอุทยานแห่งชาติที่ศึกษาไม่แตกต่างกัน

อาชีพหลัก ผู้ศึกษาได้แบ่งอาชีพหลักของนักท่องเที่ยวออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ (1) กลุ่มนักท่องเที่ยวที่ไม่มีอาชีพหลัก (2) กลุ่มนักท่องเที่ยวที่มีอาชีพหลักภาคเกษตรกรรม (ทำนา ทำสวน ทำไร่ เลี้ยงสัตว์) และ (3) กลุ่มนักท่องเที่ยวที่มีอาชีพหลักนอกภาคเกษตรกรรม (รับราชการ ค้าขาย รับจ้างทั่วไป ทำธุรกิจส่วนตัว พนักงานบริษัท/รัฐวิสาหกิจ มีคุณวุฒินำเที่ยว) (Mean = 3.919, 4.012 และ 3.860 ตามลำดับ) พบว่า อาชีพหลักเป็นปัจจัยที่ไม่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการของอุทยานแห่งชาติภูผาเทิบ ($F = 2.031$, $p\text{-value} = 0.133$) แสดงว่า นักท่องเที่ยวที่มีอาชีพหลักต่างกัน มีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการของอุทยานแห่งชาติที่ศึกษาไม่แตกต่างกัน

รายได้ต่อเดือน ผู้ศึกษาได้แบ่งรายได้ต่อเดือนของนักท่องเที่ยวออกเป็น 3 กลุ่ม โดยใช้การไม่มีรายได้ และค่าเฉลี่ยรายได้ต่อเดือนของนักท่องเที่ยวที่มีค่าเท่ากับ 17,530.16 บาท มาใช้เป็นเกณฑ์ในการแบ่งกลุ่ม ได้แก่ (1) กลุ่มนักท่องเที่ยวที่ไม่มีรายได้ต่อเดือน (2) กลุ่มนักท่องเที่ยวที่มีรายได้ต่อเดือนน้อย (น้อยกว่า 17,530.16 บาท) และ (3) กลุ่มนักท่องเที่ยวที่มีรายได้ต่อเดือนมาก (มากกว่า 17,530.16 บาท) (Mean = 3.919, 3.889 และ 3.930 ตามลำดับ) พบว่า รายได้ต่อเดือนเป็นปัจจัยที่ไม่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการของอุทยานแห่งชาติภูผาเทิบ ($F = 0.171$, $p\text{-value} = 0.843$) แสดงว่า นักท่องเที่ยวที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการของอุทยานแห่งชาติที่ศึกษาไม่แตกต่างกัน

วัตถุประสงค์ของการมาท่องเที่ยว ผู้ศึกษาได้แบ่งวัตถุประสงค์ของการมาท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวออกเป็น 6 กลุ่ม ได้แก่ (1) กลุ่มนักท่องเที่ยวที่ไม่มีวัตถุประสงค์หลักแต่อย่างใด (2) กลุ่มนักท่องเที่ยวที่มาพักผ่อนหย่อนใจ/พักผ่อน (3) กลุ่มนักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยวทั่วไป (4) กลุ่มนักท่องเที่ยวที่มาศึกษาสภาพธรรมชาติ/ท่องเที่ยวเชิงนิเวศ (5) กลุ่มนักท่องเที่ยวที่มาผจญภัย/เล่นกีฬา และ (6) กลุ่มนักท่องเที่ยวที่มาประชุม/สัมมนา/อบรม/เข้าค่าย (Mean = 3.900, 3.724, 3.938, 4.018, 3.974 และ 4.074 ตามลำดับ) พบว่า วัตถุประสงค์ของการมาท่องเที่ยว เป็นปัจจัยที่ไม่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการของอุทยานแห่งชาติภูผาเทิบ ($F = 2.083$, $p\text{-value} = 0.067$) แสดงว่า นักท่องเที่ยวที่มีวัตถุประสงค์ของการมาท่องเที่ยวต่างกัน มีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการของอุทยานแห่งชาติที่ศึกษาไม่แตกต่างกัน

ประเภทของกลุ่มนักท่องเที่ยว ผู้ศึกษาได้แบ่งประเภทของกลุ่มนักท่องเที่ยวออกเป็น 5 กลุ่ม ได้แก่ (1) กลุ่มนักท่องเที่ยวมาท่องเที่ยวคนเดียว (2) กลุ่มนักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยวกับคู่รัก (3) กลุ่มนักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยวกับครอบครัว (4) กลุ่มนักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยวกับกลุ่มเพื่อน และ (5) กลุ่มนักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยวกับบริษัททัวร์ (Mean = 3.907, 3.987, 3.823, 3.827 และ 4.167 ตามลำดับ) พบว่า ประเภทของกลุ่มนักท่องเที่ยวเป็นปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการของอุทยานแห่งชาติภูผาเทิบ ($F = 4.099$, $p\text{-value} = 0.003$) แสดงว่า นักท่องเที่ยวที่มีประเภทของกลุ่มนักท่องเที่ยวต่างกัน มีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการของอุทยานแห่งชาติที่ศึกษาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ระยะทางการเดินทางมาท่องเที่ยว ผู้ศึกษาได้แบ่งระยะทางการเดินทางมาท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวออกเป็น 2 กลุ่ม โดยใช้ค่าเฉลี่ยระยะทางการเดินทางมาท่องเที่ยวที่มีค่าเท่ากับ 415.17 กิโลเมตร มาใช้เป็นเกณฑ์ในการแบ่งกลุ่ม ได้แก่ (1) กลุ่มนักท่องเที่ยวที่มีระยะทางการเดินทางใกล้ (น้อยกว่า 415.17 กิโลเมตร) และ (2) (1) กลุ่มนักท่องเที่ยวที่มีระยะทางการเดินทางไกล (มากกว่า 415.17 กิโลเมตร) (Mean = 3.883 และ 3.945 ตามลำดับ) พบว่า ระยะทาง การเดินทางมาท่องเที่ยวเป็นปัจจัยที่ไม่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการของอุทยานแห่งชาติภูผาเทิบ ($t = -0.995$, $p\text{-value} = 0.320$) แสดงว่า นักท่องเที่ยวที่มีระยะทางการเดินทางมาท่องเที่ยวต่างกัน มีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการของอุทยานแห่งชาติที่ศึกษาไม่แตกต่างกัน

ประสบการณ์การมาท่องเที่ยว ผู้ศึกษาได้แบ่งประสบการณ์การมาท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ (1) กลุ่มนักท่องเที่ยวที่ไม่เคยมีประสบการณ์การมาท่องเที่ยว และ (2) กลุ่มนักท่องเที่ยวที่เคยมีประสบการณ์การมาท่องเที่ยว (Mean = 4.051 และ 3.780 ตามลำดับ) พบว่า ประสบการณ์การมาท่องเที่ยวเป็นปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการของอุทยานแห่งชาติภูผาเทิบ ($t = 4.420$, $p\text{-value} < 0.001$) แสดงว่า นักท่องเที่ยวที่มีประสบการณ์การมาท่องเที่ยวต่างกัน มีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการของอุทยานแห่งชาติที่ศึกษาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

รายละเอียดปัจจัยที่มีผลและไม่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการของอุทยานแห่งชาติภูผาเทิบ จังหวัดมุกดาหาร ปรากฏตามตารางที่ 2

ตารางที่ 2 สรุปผลการทดสอบหาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการของอุทยานแห่งชาติภูผาเทิบ จังหวัดมุกดาหาร

ตัวแปรอิสระ	t-test	F-test	p-value
1. อายุ		0.324	0.723
2. ระดับการศึกษา		0.866	0.484
3. อาชีพหลัก		2.031	0.133
4. รายได้ต่อเดือน		0.171	0.843
5. วัตถุประสงค์ของการมาท่องเที่ยว		2.083	0.067
6. ประเภทของกลุ่มนักท่องเที่ยว		4.099	0.003
7. ระยะทางการเดินทางมาท่องเที่ยว	-0.995		0.320
8. ประสบการณ์การมาท่องเที่ยว	4.420		< 0.001

อภิปรายผล

1. นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการของอุทยานแห่งชาติภูผาเทิบ จังหวัดมุกดาหาร อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 สาเหตุอาจเกิดจากนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวเพื่อพักผ่อนหย่อนใจได้มาสัมผัสกับสภาพทางธรรมชาติในพื้นที่อุทยานแห่งชาติภูผาเทิบซึ่งมีแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติที่สวยงามและมีความหลากหลาย จึงเกิดความรู้สึกผ่อนคลายและประทับใจในแหล่งท่องเที่ยว ส่งผลให้นักท่องเที่ยวแสดงความพึงพอใจออกมาในระดับมากดังกล่าว

2. ประเภทของกลุ่มนักท่องเที่ยว เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการของอุทยานแห่งชาติภูผาเทิบ สอดคล้องกับงานวิจัยของอภิวรรณ พิพัฒน์ (2551) อนุภทร นันทนัสกุล (2554) เสกสันต์ มานะอุดมสิน (2555) และธีระศักดิ์ คำห้าง (2556) โดยกลุ่มนักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยวกับบริษัททัวร์ มีความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมา คือ กลุ่มนักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยวกับคู่รัก สาเหตุอาจเกิดจากกลุ่มนักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยวกับบริษัททัวร์ มีความตั้งใจที่จะเดินทางมาท่องเที่ยวในพื้นที่เป็นหลัก ส่วนกลุ่มนักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยวกับคู่รัก ย่อมมีความสุขกับการที่ได้เดินทางมาท่องเที่ยวกับคนใกล้ชิด และประสบการณ์การมาท่องเที่ยว เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการของอุทยานแห่งชาติภูผาเทิบ สอดคล้องกับงานวิจัยของอภิวรรณ พิพัฒน์ (2551) จตุรงค์ ชูแก้ว (2555) เสกสันต์ มานะอุดมสิน (2555) และธีระศักดิ์ คำห้าง (2556) โดยกลุ่มนักท่องเที่ยวที่ไม่เคยมีประสบการณ์การมาท่องเที่ยวมีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มนักท่องเที่ยวที่เคยมีประสบการณ์การมาท่องเที่ยว สาเหตุอาจเกิดจากกลุ่มนักท่องเที่ยวที่ไม่เคยมีประสบการณ์การมาท่องเที่ยวได้มาท่องเที่ยวเป็นครั้งแรก จึงได้พบเห็นสิ่งแปลกใหม่ของสถานที่ที่ตนไม่เคยเดินทางมาท่องเที่ยวมาก่อน ส่งผลทำให้ความพึงพอใจอยู่ในระดับที่มากกว่ากลุ่มนักท่องเที่ยวที่เคยมีประสบการณ์การมาท่องเที่ยวดังกล่าว

สรุปผลการวิจัย

1. ลักษณะทางเศรษฐกิจ สังคม และข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวในพื้นที่อุทยานแห่งชาติภูผาเทิบ จังหวัดมุกดาหาร สรุปได้ว่า นักท่องเที่ยวที่ทำการศึกษาค้นคว้าเป็นเพศชายและเป็นเพศหญิงในจำนวนที่ใกล้เคียงกัน มีอายุเฉลี่ย 32.80 ปี มีการศึกษาระดับ ปวช./ปวท./ปวส./อนุปริญญา ส่วนใหญ่ไม่มีอาชีพหลัก (นักเรียน/นักศึกษา) มีรายได้ต่อเดือนเฉลี่ย 17,530.16 บาท มีภูมิลำเนาอยู่ในภาค

ตะวันออกเฉียงเหนือ มีระยะทางการเดินทางมาท่องเที่ยวเฉลี่ย 415.17 กิโลเมตร มีวัตถุประสงค์ของการมาท่องเที่ยวเพื่อท่องเที่ยวทั่วไป มาท่องเที่ยวกับครอบครัว เคยมีประสบการณ์การมาท่องเที่ยว และมีกลุ่มหินเทิบในพื้นที่เป็นสิ่งที่ดึงดูดใจให้เดินทางมาท่องเที่ยว

2. บริบทของพื้นที่อุทยานแห่งชาติภูผาเทิบ จังหวัดมุกดาหาร สรุปได้ว่า อุทยานแห่งชาติภูผาเทิบมีสภาพป่าที่สมบูรณ์ ฤดูฝนต่อฤดูหนาวจะเต็มไปด้วยไม้ดอกดกงามนานาชนิด ป่าเบญจพรรณบริเวณหุบเขามีธรรมชาติที่สวยงาม หินมีลักษณะหรือรูปร่างแปลก ๆ มีหลักฐานทางประวัติศาสตร์เหมาะต่อการท่องเที่ยวพักผ่อนหย่อนใจ แหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญ ได้แก่ น้ำตกวังเดือน น้ำตกถ้ำพระ ผาอูฐ ผามะนาว ผางอย กลุ่มหินเทิบ ถ้ำฝ่ามือแดง ลานมูจลินท์ อ่างเก็บน้ำห้วยสิงห์ มีสิ่งอำนวยความสะดวกในพื้นที่ เช่น ห้องน้ำ บ้านพัก ลานกางเต็นท์ ลานจอดรถ ศูนย์บริการนักท่องเที่ยว ร้านค้า เส้นทางศึกษาธรรมชาติ และป้ายสื่อความหมายต่าง ๆ

3. ระดับความพึงพอใจ และปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการของอุทยานแห่งชาติภูผาเทิบ จังหวัดมุกดาหาร สรุปได้ว่า นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการของอุทยานแห่งชาติภูผาเทิบ จังหวัดมุกดาหาร อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 จำแนกเป็น (1) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 (อยู่ในระดับมาก) และ (2) ความพึงพอใจด้านการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 (อยู่ในระดับมาก) ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการของอุทยานแห่งชาติภูผาเทิบ จังหวัดมุกดาหาร ได้แก่ ประเภทของกลุ่มนักท่องเที่ยว และประสบการณ์การมาท่องเที่ยว

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเพื่อนำงานวิจัยนี้ไปใช้

1. นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการของอุทยานแห่งชาติภูผาเทิบ จังหวัดมุกดาหาร อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 ดังนั้น เจ้าหน้าที่ในสังกัดอุทยานแห่งชาติภูผาเทิบ จึงควรวางแผนจัดการเพื่อพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการของอุทยานแห่งชาติแห่งนี้ให้ดีขึ้น เพื่อสามารถดึงดูดให้นักท่องเที่ยวเดินทางมาท่องเที่ยวในอนาคตในจำนวนที่มากขึ้นต่อไป

2. อุทยานแห่งชาติภูผาเทิบ ควรนำข้อมูลระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการของอุทยานแห่งชาติภูผาเทิบในบางประการที่อยู่ในระดับที่น้อยกว่าสิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการด้านอื่น ๆ ไปประกอบการแก้ไข ปรับปรุงและพัฒนาให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น เช่น ความเพียงพอของลานจอดรถยนต์ ความเพียงพอของลานจอดรถจักรยานยนต์ ความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของอาคารสถานที่ต่าง ๆ สำหรับให้บริการแก่นักท่องเที่ยวในพื้นที่ เป็นต้น

3. อุทยานแห่งชาติภูผาเทิบ ควรนำปัจจัยประเภทของกลุ่มนักท่องเที่ยว และประสบการณ์การมาท่องเที่ยว มาใช้เป็นข้อมูลประกอบการกำหนดแผนการจัดการเพื่อการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการของอุทยานแห่งชาติภูผาเทิบให้มีความสอดคล้อง และสามารถตอบสนองความต้องการของกลุ่มนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวในพื้นที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

อุทยานแห่งชาติภูผาเทิบ ควรดำเนินการศึกษาวิจัยความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการของอุทยานแห่งชาติภูผาเทิบ จังหวัดมุกดาหาร เพิ่มเติมต่อไป

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษานี้สำเร็จลงด้วยดี เนื่องจากได้รับความอนุเคราะห์และความร่วมมือจากหลายฝ่าย ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณ ผศ.ดร. กิตติชัย รัตนะ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก และ ศ.ดร. อภิชาติ ภัทรธรรม อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำ ตรวจสอบ และแก้ไขงานวิจัยฉบับนี้ให้สำเร็จลงด้วยดี ผู้ศึกษาขอขอบคุณนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยวในพื้นที่อุทยานแห่งชาติภูผาเทิบ จังหวัดมุกดาหาร ในช่วงระหว่างเดือนสิงหาคม 2561 ถึงเดือนตุลาคม 2561 ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างของการศึกษาทุกท่านที่ได้ให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถาม และให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการศึกษาครั้งนี้เป็นอย่างดี

เอกสารอ้างอิง

- กรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช. (2561ก). *เรื่องนำรู้เกี่ยวกับอุทยานแห่งชาติ: การจัดการอุทยานแห่งชาติ*. สืบค้นเมื่อ 26 มีนาคม 2561, จาก http://www.dnp.go.th/parkreserve/Np/Html/Management/Manage_Np.html
- _____. *อุทยานแห่งชาติภูผาเทิบ*. (2561ข). สืบค้นเมื่อ 26 มีนาคม 2561, จาก http://park.dnp.go.th/visitor/nationparkshow.php?PTA_CODE=1059.
- _____. *สถิตินักท่องเที่ยวและยานพาหนะในเขตอุทยานแห่งชาติ* (2561ค). สืบค้นเมื่อ 26 มีนาคม 2561, จาก http://www.dnp.go.th/NPRD/develop/Stat_Tourist.php.
- จตุรงค์ ชูแก้ว. (2555). *ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการของอุทยานแห่งชาติน้ำตกพลิ้ว จังหวัดจันทบุรี*. การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาโท สาขาการบริหารทรัพยากรป่าไม้และสิ่งแวดล้อม มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ดรธรณี เอมพันธุ์. (2543). *การจัดการอุทยานแห่งชาติ*. กรุงเทพฯ: คณะวนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ธีระศักดิ์ คำห้าง. (2556). *ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการของอุทยานแห่งชาติแม่ระ จังหวัดลำปาง*. การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาโท สาขาการบริหารทรัพยากรป่าไม้และสิ่งแวดล้อม มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- พวงรัตน์ ทวีรัตน์. (2540). *วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เสกสันต์ มานะอุดมสิน. (2555). *ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวกของอุทยานแห่งชาติดอยฟ้าห่มปก จังหวัดเชียงใหม่*. การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาโท สาขาการบริหารทรัพยากรป่าไม้และสิ่งแวดล้อม มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- อนุภัทร นันทนัสกุล. (2554). *ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการให้บริการของอุทยานแห่งชาติเอราวัณ จังหวัดกาญจนบุรี*. การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาโท สาขาการบริหารทรัพยากรป่าไม้และสิ่งแวดล้อม มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- อภิวัฒน์ สุวรรณพิพัฒน์. (2551). *ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการบริการของอุทยานแห่งชาติเกาะช้าง จังหวัดตราด*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาการบริหารทรัพยากรป่าไม้และสิ่งแวดล้อม มหาวิทยาลัยบูรพา.
- Yamane, T. (1973). *Statistics; An Introductory Analysis*. (3rd ed)., Tokyo: Harper International Edition.

References

- Chukaew J. (2012). Tourist's satisfaction towards facilities and services of Nam Tok Phlio National Park, Changwat Chanthaburi. Independent study Master of Science, Kasetsart university.
- Department of National Parks, Wildlife and Plant Conservation. (2561a). Knowledge about the national park: National park management. Retrieved March 26, 2018, from http://www.dnp.go.th/parkreserve/Np/Html/Management/Manage_Np.html
- DNP. (2561b). *Phu Pha Thoep National park*. Retrieved March 26, 2018, from http://park.dnp.go.th/visitor/nationparkshow.php?PTA_CODE=1059
- . (2561c). *Tourist and vehicle statistics in the national park area*. Retrieved March 26, 2018, from http://www.dnp.go.th/NPRD/develop/Stat_Tourist.php
- Emphandhu D. (2000). *Management National Park*. Overview of Forest Resource & Environment subjects documentation. Faculty of Forestry, Kasetsart University.
- Kumhang T. (2013). *Tourist's satisfaction towards facilities and services of Mae Wa National Park, Lampang Province*. Independent study, Master of Science. Kasetsart university. Bangkok.
- Manaudomsin S. (2012). *Tourist's satisfaction towards services and facilities of Doi Fa Hom Pok National Park, Chiang Mai Province*. Independent study. Master of Science, Kasetsart university.
- Nontanuchsakul A. (2011). *Tourist's satisfaction towards services of Erawan National Park, Kanchanaburi Province*. Independent study, Master of Science, Kasetsart university.
- Suwanpipat A. (2008). *Tourist's satisfaction towards services of The Koh Chang Marine National Park, Trad Province*. Independent study. Master of Science, Kasetsart university.
- Taweerat P. (1997). *Research methodology in behavioral sciences and social sciences*. Bangkok. Chulalongkorn University Printing House.
- Yamane T. (1973). *Statistics; An Introductory Analysis*. (3rd ed). Tokyo. Harper International Edition.