

**ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการ
ของอุทยานแห่งชาติภูผาเทิบ จังหวัดมุกดาหาร**

มณเฑียร วิริยะพันธุ์

สาขาวิชาการบริหารทรัพยากรป่าไม้และสิ่งแวดล้อม (ภาคพิเศษ) คณะวนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ กรุงเทพมหานคร 10900

wanalee.kloy@gmail.com

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาลักษณะทางเศรษฐกิจ สังคม ข้อมูลทั่วไป ระดับความพึงพอใจ และเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการของอุทยานแห่งชาติภูผาเทิบ จังหวัดมุกดาหาร ข้อมูลการศึกษารวบรวมโดยใช้แบบสัมภาษณ์ไปสัมภาษณ์นักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวในพื้นที่อุทยานแห่งชาติภูผาเทิบ จังหวัดมุกดาหาร 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 เพศชาย คิดเป็นร้อยละ 52.50 แลเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 47.50 มีการศึกษาระดับ ปวช./ปวท./ปวส./อนุปริญญา ไม่มีอาชีพลูก (นักเรียน/นักศึกษา) มีรายได้ต่อเดือนเฉลี่ย 17,530.16 บาท ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 35.20 รองลงมาไม่มีรายได้ต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 22.30 มีภูมิลำเนาอยู่ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีระยะทางการเดินทางมาท่องเที่ยวเฉลี่ย 415.17 กิโลเมตร ส่วนใหญ่มีระยะทางการเดินทางมาท่องเที่ยวมากกว่า 300 กิโลเมตร คิดเป็นร้อยละ 49.00 รองลงมามีระยะทางการเดินทางมาท่องเที่ยวน้อยกว่า 50 กิโลเมตร คิดเป็นร้อยละ 25.10 มีวัตถุประสงค์ของการมาท่องเที่ยวเพื่อท่องเที่ยวทั่วไป มาท่องเที่ยวกับครอบครัว เคยมีประสบการณ์การมาท่องเที่ยว และมีกลุ่มหินเทิบในพื้นที่เป็นสิ่งที่ดึงดูดใจ นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการของอุทยานแห่งชาติภูผาเทิบ จังหวัดมุกดาหาร อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 คิดเป็นร้อยละ 42.30 ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการของอุทยานแห่งชาติภูผาเทิบ จังหวัดมุกดาหาร ได้แก่ ประเภทของกลุ่มนักท่องเที่ยว และประสบการณ์การมาท่องเที่ยว

คำสำคัญ

ความพึงพอใจ นักท่องเที่ยว สิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการ อุทยานแห่งชาติภูผาเทิบ จังหวัดมุกดาหาร

บทนำ

ในปัจจุบันกระแสการท่องเที่ยวของประชาชนชาวไทยในพื้นที่ทางธรรมชาติได้รับความนิยมเพิ่มมากขึ้น สาเหตุสืบเนื่องมาจากความแออัดและความวุ่นวายในสังคมเมืองได้ส่งผลทำให้ประชาชนที่อยู่อาศัยในสังคมเมืองต้องเคร่งเครียดกับปัญหาทางเศรษฐกิจ สังคม การเมือง รวมถึงความสับสนวุ่นวายท่ามกลางภาวะมลพิษสิ่งแวดล้อมที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ประชาชนจำนวนไม่น้อยจึงนิยมเดินทางมาท่องเที่ยวในพื้นที่ทางธรรมชาติในช่วงวันหยุดมากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งการเดินทางมาท่องเที่ยวในพื้นที่อุทยานแห่งชาติทั้งอุทยานแห่งชาติทางบก และอุทยานแห่งชาติทางทะเล หน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้เล็งเห็นความสำคัญและตระหนักถึงการจัดการด้านการท่องเที่ยวในพื้นที่อุทยานแห่งชาติ จึงมุ่งเน้นการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการในเชิงรุกมากยิ่งขึ้น เพื่อตอบสนองต่อประชาชนที่นิยมเดินทางไปพักผ่อนหย่อนใจและหาความสงบในพื้นที่ทางธรรมชาติ ป่าเขาลำเนาไพร หรือในทะเล ทั้งนี้ พื้นที่อุทยานแห่งชาติถือได้ว่ามีสภาพทางธรรมชาติที่โดดเด่น เป็นเอกลักษณ์ มีความสวยงามเฉพาะตัว สามารถที่จะสร้างความประทับใจให้กับนักท่องเที่ยวผู้มาเยือนได้เป็นอย่างดี ดังนั้น การเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ และการให้บริการ รวมถึงการจัดการอุทยานแห่งชาติจึงเป็นสิ่งจำเป็นที่จะสนองความต้องการและรองรับประชาชนที่เดินทางมาท่องเที่ยวให้เกิดความประทับใจและเกิด

ประสิทธิภาพในการให้บริการได้อย่างเหมาะสม ภายใต้การรักษาระบบนิเวศ และสภาพความงดงามตามธรรมชาติของพื้นที่อุทยานแห่งชาติให้สามารถคงอยู่ในสภาพธรรมชาติควบคู่กันไป เพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการจัดตั้งอุทยานแห่งชาติ คือ (1) เพื่อการอนุรักษ์สภาพธรรมชาติของพื้นที่ให้คงอยู่ตามธรรมชาติ ป้องกันการรบกวนจากมนุษย์ โดยเฉพาะทรัพยากรที่สำคัญ เช่น สัตว์ป่า พืชพรรณ ลักษณะธรรมชาติที่สวยงามเป็นพิเศษ แหล่งอนุรักษ์พันธุกรรมที่สำคัญ เป็นต้น (2) เพื่อการท่องเที่ยวพักผ่อนหย่อนใจ เนื่องจากในเขตอุทยานแห่งชาติมีทัศนียภาพทางธรรมชาติที่สวยงาม เหมาะกับการใช้ประโยชน์ทางการท่องเที่ยว เพื่อให้เกิดความสุขกาย สุขใจ และช่วยผ่อนคลายความเครียดจากการปฏิบัติงานประจำ และ (3) เพื่อการศึกษาค้นคว้าวิจัย (กรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช, 2561) ซึ่งจากวัตถุประสงค์การจัดตั้งอุทยานแห่งชาติเพื่อการท่องเที่ยวพักผ่อนหย่อนใจ จะเห็นได้ว่า หากการจัดการด้านการท่องเที่ยวในพื้นที่อุทยานแห่งชาติไม่มีประสิทธิภาพที่ดีพอ อาจส่งผลกระทบต่อสภาพทางธรรมชาติในพื้นที่ได้ แต่หากการจัดการด้านการท่องเที่ยวเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ย่อมส่งผลดีต่อการท่องเที่ยว และสามารถรักษาระบบนิเวศและสภาพความงดงามตามธรรมชาติ ให้คงอยู่ได้อย่างยั่งยืนต่อไป

อุทยานแห่งชาติภูผาเทิบ จังหวัดมุกดาหาร เป็นอุทยานแห่งชาติแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่มีสถานที่ท่องเที่ยวทางธรรมชาติที่สวยงาม โดยตั้งอยู่ในท้องที่อำเภอเมือง และอำเภอดอนตาล จังหวัดมุกดาหาร มีสภาพป่าที่สมบูรณ์ มีป่าเต็งรังบริเวณลานหินหรือภูเขาหิน โดยได้รับการประกาศจัดตั้งให้เป็นอุทยานแห่งชาติ ตามราชกิจจานุเบกษา เล่ม 105 ตอนที่ 235 ลงวันที่ 28 ธันวาคม 2531 นับเป็นอุทยานแห่งชาติลำดับที่ 59 ของประเทศ มีเนื้อที่ประมาณ 49.26 ตารางกิโลเมตร (กรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช, 2561) ทั้งนี้ จากข้อมูลสถิติจำนวนนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวในพื้นที่อุทยานแห่งชาติภูผาเทิบ จังหวัดมุกดาหาร ในช่วงปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2560 พบว่า มีจำนวน 73,668, 67,654 และ 62,939 ราย ตามลำดับ (กรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช, 2561) ซึ่งจากสถิติดังกล่าวจะเห็นได้ว่าจำนวนของนักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในพื้นที่อุทยานแห่งชาติภูผาเทิบมีแนวโน้มลดลงตามลำดับ จึงจำเป็นต้องมีที่ยุทยานแห่งชาติภูผาเทิบจะต้องจัดการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ในพื้นที่ และบริหารจัดการด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ให้เกิดประสิทธิภาพมากขึ้น เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการและดึงดูดนักท่องเที่ยวให้เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในพื้นที่อุทยานแห่งชาติในอนาคตในจำนวน ที่เพิ่มมากขึ้นต่อไป

จากข้อมูลที่ได้กล่าวมาข้างต้น ผู้ศึกษาวิจัยจึงมีความตระหนักในการที่จะศึกษาพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการของอุทยานแห่งชาติภูผาเทิบ จังหวัดมุกดาหาร ให้มีความพร้อมต่อการรองรับนักท่องเที่ยวได้อย่างมีประสิทธิภาพ จึงมีแนวคิดที่จะศึกษาวิจัยความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการของอุทยานแห่งชาติภูผาเทิบ จังหวัดมุกดาหาร เพื่อต้องการทราบว่า สิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการของอุทยานแห่งชาติภูผาเทิบ เป็นที่พึงพอใจของนักท่องเที่ยวอยู่ในระดับใด นักท่องเที่ยวมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการของเจ้าหน้าที่อย่างไรบ้าง ทั้งนี้ ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาวิจัยครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ต่อทางอุทยานแห่งชาติภูผาเทิบในการนำข้อมูลไปใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานประกอบการแก้ไขปรับปรุง และพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการของอุทยานแห่งชาติได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น เป็นไปตามความต้องการของนักท่องเที่ยวได้อย่างเป็นรูปธรรม นำไปสู่การพัฒนาการจัดการด้านท่องเที่ยวของอุทยานแห่งชาติภูผาเทิบให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด สามารถที่จะดึงดูดนักท่องเที่ยวให้เดินทางมาท่องเที่ยวในพื้นที่อุทยานแห่งชาติภูผาเทิบในอนาคตให้เพิ่มมากขึ้นได้ต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาลักษณะทางเศรษฐกิจ สังคม และข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวในพื้นที่อุทยานแห่งชาติภูผาเทิบ จังหวัดมุกดาหาร
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการของอุทยานแห่งชาติภูผาเทิบ จังหวัดมุกดาหาร
3. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการของอุทยานแห่งชาติภูผาเทิบ จังหวัดมุกดาหาร

วิธีดำเนินการวิจัย

อุปกรณ์

1. แบบสัมภาษณ์
2. อุปกรณ์เครื่องเขียน
3. ไมโครคอมพิวเตอร์ และโปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับงานวิจัยทางสังคมศาสตร์

วิธีการ

การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรศึกษา ได้แก่ นักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวในพื้นที่อุทยานแห่งชาติภูผาเทิบ จังหวัดมุกดาหาร ช่วงเดือนสิงหาคม 2561 ถึงเดือนตุลาคม 2561 เฉพาะนักท่องเที่ยวชาวไทยเท่านั้น
2. กลุ่มตัวอย่าง คำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้จำนวนนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยว ในพื้นที่อุทยานแห่งชาติภูผาเทิบ จังหวัดมุกดาหาร ช่วงเดือนสิงหาคม 2560 ถึงเดือนตุลาคม 2560 มาใช้เป็นเกณฑ์ในคำนวณหาขนาดกลุ่มนักท่องเที่ยวตัวอย่าง ซึ่งมีจำนวนเท่ากับ 3,020, 2,549 และ 4,484 ราย ตามลำดับ รวมจำนวนทั้งสิ้น 10,053 ราย (กรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช, 2561ค) นำจำนวนนักท่องเที่ยวดังกล่าวมาคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ 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 (จำนวน 10,053 ราย)

เมื่อแทนค่าในสูตรปรากฏว่าได้จำนวนนักท่องเที่ยวตัวอย่าง เท่ากับ 384.69 ราย ผู้ศึกษาวิจัย จึงได้กำหนดการเก็บข้อมูลกับนักท่องเที่ยวสำหรับการศึกษาวิจัยครั้งนี้ รวมจำนวนทั้งสิ้น 385 ราย

การสร้างและการทดสอบแบบสัมภาษณ์

1. ศึกษาแบบแผนการจัดทำแบบสัมภาษณ์จากผลงานการศึกษาวิจัยที่เป็นเรื่องลักษณะเดียวกับการศึกษาวิจัยครั้งนี้ จัดทำร่างแบบสัมภาษณ์ให้มีคำถามที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และครอบคลุมตัวแปรอิสระ ตัวแปรตามของการศึกษาวิจัย โดยแบ่งเนื้อหาของแบบสัมภาษณ์ออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

- 1.1 ส่วนที่ 1 ลักษณะทางเศรษฐกิจ สังคม และข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยวตัวอย่าง
- 1.2 ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการ ของอุทยานแห่งชาติภูผาเทิบ จังหวัดมุกดาหาร
- 1.3 ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะของนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการของอุทยานแห่งชาติภูผาเทิบ จังหวัดมุกดาหาร

2. การตรวจสอบความตรงของแบบสัมภาษณ์ นำแบบสัมภาษณ์ที่จัดสร้างขึ้นเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก และอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม เพื่อตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของแบบสัมภาษณ์ และนำกลับมาแก้ไขตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาต่อไป

3. การทดลองใช้ (pre-test) แบบสัมภาษณ์ นำแบบสัมภาษณ์ที่ผ่านการตรวจสอบจากอาจารย์ที่ปรึกษา และแก้ไขปรับปรุงตามคำแนะนำเป็นที่เรียบร้อยแล้ว จำนวน 30 ชุด ไปทดลองใช้ (pre-test) กับนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาเยือนในพื้นที่อุทยานแห่งชาติภูผาเทิบ จังหวัดมุกดาหาร เพื่อตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (content of validity) และทดสอบหาค่าความเชื่อมั่น (reliability) คำถาม

ตัวแปรตาม ด้วยวิธีการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือของ Cronbach's alpha (พวงรัตน์, 2540) ทั้งนี้ ค่าความเชื่อมั่นที่ได้ต้องมีค่าไม่น้อยกว่า 0.80 ผลการทดสอบปรากฏว่าได้ค่าความเชื่อมั่นของคำถามตัวแปรตาม เท่ากับ 0.968

4. นำแบบสัมภาษณ์ที่ผ่านการทดลองใช้มาปรับปรุง แก้ไขข้อบกพร่องที่ได้จากการทดลองใช้ดังกล่าว และจัดทำแบบสัมภาษณ์ฉบับสมบูรณ์เพื่อเตรียมไว้ใช้สำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูลกับนักท่องเที่ยวตัวอย่างในพื้นที่อุทยานแห่งชาติภูผาเทิบ จังหวัดมุกดาหารต่อไป

การวัดระดับความพึงพอใจ

การวัดระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการ ของอุทยานแห่งชาติภูผาเทิบ จังหวัดมุกดาหารเป็นการวัดระดับความพึงพอใจโดยใช้คำถามในส่วนที่ 2 ของแบบสัมภาษณ์มาใช้ในการวัด ซึ่งคำถามเป็นคำถามแบบประเมินค่าตามมาตรวัดของ Likert's Scale โดยคำถามในแต่ละข้อมีคำตอบให้เลือกตอบ 5 ตัวเลือก หรือ 5 ระดับ และกำหนดค่าการให้คะแนนของคำตอบแต่ละตัวเลือก ดังต่อไปนี้

ระดับความพึงพอใจ	ระดับคะแนนที่ได้
พึงพอใจมากที่สุด	5 คะแนน
พึงพอใจมาก	4 คะแนน
พึงพอใจปานกลาง	3 คะแนน
พึงพอใจน้อย	2 คะแนน
พึงพอใจน้อยที่สุด - ไม่พึงพอใจ	1 คะแนน

จากเกณฑ์การให้คะแนนระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการของอุทยานแห่งชาติภูผาเทิบ จังหวัดมุกดาหาร ดังกล่าวข้างต้นนำมากำหนดเป็นอันตรภาคชั้น เพื่อวัดระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวตัวอย่าง ดังสมการที่ (2)

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

จากเกณฑ์อันตรภาคชั้นข้างต้น สามารถแปลความหมายระดับความพึงพอใจได้ ดังนี้

ได้ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.80 หมายถึง นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการของอุทยานแห่งชาติภูผาเทิบ จังหวัดมุกดาหาร อยู่ในระดับน้อยที่สุด - ไม่พึงพอใจ

ได้ค่าเฉลี่ย 1.81 - 2.60 หมายถึง นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการของอุทยานแห่งชาติภูผาเทิบ จังหวัดมุกดาหาร อยู่ในระดับน้อย

ได้ค่าเฉลี่ย 2.61 - 3.40 หมายถึง นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการของอุทยานแห่งชาติภูผาเทิบ จังหวัดมุกดาหาร อยู่ในระดับปานกลาง

ได้ค่าเฉลี่ย 3.41 - 4.20 หมายถึง นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการของอุทยานแห่งชาติภูผาเทิบ จังหวัดมุกดาหาร อยู่ในระดับมาก

ได้ค่าเฉลี่ย 4.21 - 5.00 หมายถึง นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการของอุทยานแห่งชาติภูผาเทิบ จังหวัดมุกดาหาร อยู่ในระดับมากที่สุด

การเก็บรวบรวมข้อมูล

นำแบบสัมภาษณ์ที่จัดสร้างขึ้น ซึ่งผ่านการทดสอบและแก้ไขข้อบกพร่องเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ไปเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ (primary data) กับนักท่องเที่ยวตัวอย่างที่เดินทางมาท่องเที่ยวในพื้นที่อุทยานแห่งชาติภูผาเทิบ จังหวัดมุกดาหาร โดยมุ่งเน้นการเก็บรวบรวมข้อมูล กับนักท่องเที่ยวที่เที่ยวชมในพื้นที่เสร็จสิ้นแล้ว และเก็บข้อมูลกับนักท่องเที่ยวเฉพาะชาวไทยให้กระจายทุกกลุ่ม ใช้

วิธีการเก็บข้อมูลแบบง่าย ด้วยวิธีการ systematic random sampling หาช่วงการสุ่มตัวอย่างโดยนำจำนวนนักท่องเที่ยวหารด้วยจำนวนนักท่องเที่ยวกลุ่มตัวอย่าง $(10,053 \div 385)$ ได้ช่วงของการสุ่มตัวอย่าง เท่ากับ 26.11 ราย ปัดเศษเป็นจำนวนเต็ม เท่ากับ 27 ราย และหาหน่วยตัวอย่างลำดับแรกมาสุ่มหมายเลขเริ่มต้น (random start) โดยวิธีสุ่มตัวเลขอย่างง่าย สมมติว่าสุ่มเลือกหมายเลขเริ่มต้นได้หมายเลข 5 ดังนั้น การเก็บรวบรวมข้อมูลกับนักท่องเที่ยวตัวอย่างจะเริ่มต้นจากเลขที่ตั้งต้น ได้แก่ นักท่องเที่ยวลำดับที่ 5 และเลขที่ต่อไปให้หมายเลขที่ตั้งต้นบวกด้วยเลขช่วงการสุ่ม ได้แก่ 32 ทำให้ได้นักท่องเที่ยวกลุ่มตัวอย่างตามลำดับ ดังนี้ คือ ลำดับที่ 5, 32, 59, 86, 113, จนครบจำนวนนักท่องเที่ยว 385 ราย

การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ และโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ จำแนกการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 2 ส่วน ดังต่อไปนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (descriptive analysis) เป็นการนำข้อมูลต่างๆ ที่ได้จากแบบสัมภาษณ์มาวิเคราะห์ข้อมูล และแสดงค่าสถิติอย่างง่าย ได้แก่ ค่าความถี่ (frequency) ค่าร้อยละ (percent) ค่าสูงสุด (maximum) ค่าต่ำสุด (minimum) ค่าเฉลี่ย (mean) พร้อมแจกแจงรายละเอียดของข้อมูลในรูปตารางประกอบคำอธิบาย
2. การวิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการของอุทยานแห่งชาติภูผาเทิบ จังหวัดมุกดาหาร ใช้สถิติที (t-test) กับตัวแปรอิสระที่แบ่งกลุ่มออกเป็น 2 กลุ่ม และใช้สถิติเอฟ (F – test) กับตัวแปรอิสระที่แบ่งกลุ่มตั้งแต่ 3 กลุ่มขึ้นไป กำหนดนัยสำคัญทางสถิติไว้ที่ระดับ 0.05 ($p = 0.05$) หรือที่ระดับความน่าเชื่อถือทางสถิติร้อยละ 95

ผลและอภิปรายผล

ลักษณะทางเศรษฐกิจ สังคม และข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยวตัวอย่าง

1. เพศ ผลการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวตัวอย่างที่ทำการศึกษาคือเพศชาย ร้อยละ 52.50 และในส่วนที่เหลือเป็นเพศหญิง ร้อยละ 47.50
2. อายุ ผลการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวตัวอย่างที่ทำการศึกษามีอายุ 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
3. ระดับการศึกษา ผลการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวตัวอย่างที่ทำการศึกษามีการศึกษาระดับปวช./ปวท./ปวส./อนุปริญญา ร้อยละ 31.40 รองลงมาการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 27.00 และน้อยที่สุดมีการศึกษาระดับปริญญาเอก ร้อยละ 2.50
4. อาชีพหลัก ผลการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวตัวอย่างที่ทำการศึกษามีอาชีพหลัก (นักเรียน/นักศึกษา) ร้อยละ 22.60 รองลงมาอาชีพหลักพนักงานบริษัท/รัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 15.10 และน้อยที่สุดมีอาชีพหลักรับราชการ ร้อยละ 1.80
5. รายได้ต่อเดือน ผลการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวตัวอย่างที่ทำการศึกษามีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 20,000 บาท ร้อยละ 35.20 รองลงมาไม่มีรายได้ต่อเดือน ร้อยละ 22.30 มีรายได้ต่อเดือนเฉลี่ย 17,530.16 บาท มากที่สุด 225,150 บาท และน้อยที่สุดไม่มีรายได้ต่อเดือน
6. ภูมิลำเนาที่ตั่งบ้านเรือน ผลการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวตัวอย่างที่ทำการศึกษามีภูมิลำเนาที่ตั่งบ้านเรือนอยู่ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ร้อยละ 51.20 รองลงมาภูมิลำเนาที่ตั่งบ้านเรือนอยู่ในภาคเหนือ และภาคกลาง/ภาคตะวันออก ร้อยละ 22.30 และ 21.60 ตามลำดับ และน้อยที่สุดมีภูมิลำเนาที่ตั่งบ้านเรือนอยู่ในภาคใต้ ร้อยละ 4.90
7. ระยะทางการเดินทางมาท่องเที่ยว ผลการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวตัวอย่างที่ทำการศึกษามีระยะทางการเดินทางมาท่องเที่ยวมากกว่า 300 กิโลเมตร ร้อยละ 49.00 รองลงมาไม่มีระยะทาง การเดินทางมาท่องเที่ยวน้อยกว่า 50 กิโลเมตร ร้อยละ 25.10 มีระยะทางการเดินทางมาท่องเที่ยวเฉลี่ย 415.17 กิโลเมตร มากที่สุด 1,600 กิโลเมตร และน้อยที่สุด 13 กิโลเมตร

8. วัตถุประสงค์ของการมาท่องเที่ยว ผลการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวตัวอย่างที่ทำการศึกษามีวัตถุประสงค์ของการมาท่องเที่ยวเพื่อท่องเที่ยวทั่วไป ร้อยละ 35.30 รองลงมาไม่มีวัตถุประสงค์หลักแต่อย่างใด และเพื่อพักผ่อนพักผ่อนในพื้นที่ที่เท่ากัน ร้อยละ 18.40 และน้อยที่สุดมีวัตถุประสงค์ของการมาท่องเที่ยวเพื่อผจญภัย/เล่นกีฬา ร้อยละ 7.00

9. ประเภทของกลุ่มนักท่องเที่ยว ผลการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวตัวอย่างที่ทำการศึกษามีมาท่องเที่ยวกับครอบครัว ร้อยละ 35.60 รองลงมาท่องเที่ยวกับกลุ่มเพื่อน ร้อยละ 22.60 และน้อยที่สุดมาท่องเที่ยวคนเดียว ร้อยละ 9.90

10. ประสบการณ์การมาท่องเที่ยว ผลการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวตัวอย่างที่ทำการศึกษามีประสบการณ์การมาท่องเที่ยวและไม่เคยมีประสบการณ์การมาท่องเที่ยวในจำนวนที่ใกล้เคียงกัน ร้อยละ 50.90 และ 49.10 ตามลำดับ

11. สิ่งดึงดูดใจที่ทำให้เดินทางมาท่องเที่ยว ผลการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวตัวอย่างที่ทำการศึกษามีกลุ่มหินเทิบในพื้นที่เป็นสิ่งดึงดูดใจ ร้อยละ 36.90 รองลงมามีจุดชมวิวตามแหล่งหน้าผาในพื้นที่เป็นสิ่งดึงดูดใจ ร้อยละ 27.50 และน้อยที่สุด มีสภาพป่าและธรรมชาติในพื้นที่เป็นสิ่งดึงดูดใจ ร้อยละ 1.80

ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการของอุทยานแห่งชาติภูผาเทิบ จังหวัดมุกดาหาร

ผลการศึกษาในระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการของอุทยานแห่งชาติภูผาเทิบ จังหวัดมุกดาหาร เมื่อแบ่งคะแนนความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวตัวอย่างออกเป็น 5 ช่วงเท่าๆ 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)	7	1.90	มากที่สุด 150 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	

ผลการศึกษาเมื่อนำคะแนนความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการของอุทยานแห่งชาติภูผาเทิบ จังหวัดมุกดาหาร ที่ได้มาหาค่าเฉลี่ยการตอบคำถามแต่ละข้อและทุกข้อของนักท่องเที่ยวทุกราย แล้วนำไปเปรียบเทียบกับอันตรภาคชั้น ที่กำหนดไว้ พบว่า ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการของอุทยานแห่งชาติภูผาเทิบ จังหวัดมุกดาหาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 หมายความว่า นักท่องเที่ยวตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการของอุทยานแห่งชาติแห่งนี้อยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวตัวอย่างออกเป็นรายด้าน พบว่า (1) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 (อยู่ในระดับมาก) และ (2) ด้านการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 (อยู่ในระดับมาก)

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการของอุทยานแห่งชาติภูผาเทิบ จังหวัดมุกดาหาร

การทดสอบหาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการของอุทยานแห่งชาติภูผาเทิบ จังหวัดมุกดาหาร ผู้ศึกษาได้แบ่งตัวแปรอิสระแต่ละตัวออกเป็นกลุ่มตามความเหมาะสมของข้อมูลแต่ละตัวแปร ปรากฏรายละเอียดผลการทดสอบสมมติฐานตามลำดับ ต่อไปนี้

1. อายุ ผู้ศึกษาได้แบ่งอายุของนักท่องเที่ยวออกเป็น 2 กลุ่ม โดยใช้ค่าช่วงอายุของนักท่องเที่ยว ที่มีค่าเท่ากับ 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 อายุเป็นปัจจัยที่ไม่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อ สิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการของอุทยานแห่งชาติภูผาเทิบ จังหวัดมุกดาหาร ($F = 0.324$, $p\text{-value} = 0.723$) แสดงว่า นักท่องเที่ยวที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการของอุทยานแห่งชาติที่ศึกษาไม่แตกต่างกัน

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

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

4. 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 จังหวัดมุกดาหาร ($F = 0.171$, $p\text{-value} = 0.843$) แสดงว่า นักท่องเที่ยวที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการของอุทยานแห่งชาติที่ศึกษาไม่แตกต่างกัน

5. วัตถุประสงค์ของการมาท่องเที่ยว ผู้ศึกษาได้แบ่งวัตถุประสงค์ของการมาท่องเที่ยว ของนักท่องเที่ยวออกเป็น 6 กลุ่ม ได้แก่ (1) กลุ่มนักท่องเที่ยวที่ไม่มีวัตถุประสงค์หลักแต่อย่างใด (2) กลุ่มนักท่องเที่ยวที่มาพักผ่อนหย่อนใจ/พักผ่อน (3) กลุ่มนักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยวทั่วไป (4) กลุ่มนักท่องเที่ยวที่มาศึกษาสภาพธรรมชาติ/ท่องเที่ยวเชิงนิเวศ และ (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 จังหวัดมุกดาหาร ($F = 2.083$, $p\text{-value} = 0.067$) แสดงว่า นักท่องเที่ยวที่มีวัตถุประสงค์ของการมาท่องเที่ยวต่างกัน มีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการของอุทยานแห่งชาติที่ศึกษาไม่แตกต่างกัน

6. 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 จังหวัดมุกดาหาร ($F = 4.099$, $p\text{-value} = 0.003$) แสดงว่า นักท่องเที่ยวที่มีประเภทของกลุ่มนักท่องเที่ยวต่างกัน มีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการของอุทยานแห่งชาติที่ศึกษาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ผลการวิเคราะห์รายคู่ พบว่า (1) กลุ่มนักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยวคนเดียว กับกลุ่มนักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยวกับบริษัททัวร์ (2) กลุ่มนักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยวกับครอบครัว กับกลุ่มนักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยวกับบริษัททัวร์ และ (3) กลุ่มนักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยวกับกลุ่มเพื่อน กับกลุ่มนักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยวกับบริษัททัวร์ มีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการของอุทยานแห่งชาติที่ศึกษาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

7. 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 ระยะทางการเดินทางมาท่องเที่ยวเป็นปัจจัย ที่ไม่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการของอุทยานแห่งชาติภูผาเทิบ จังหวัดมุกดาหาร ($t = -0.995$, $p\text{-value} = 0.320$) แสดงว่า นักท่องเที่ยวที่มีระยะทางการเดินทางมาท่องเที่ยวต่างกัน มีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการของอุทยานแห่งชาติที่ศึกษาไม่แตกต่างกัน

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

รายละเอียดปัจจัยที่มีผลและไม่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการของอุทยานแห่งชาติภูผาเทิบ จังหวัดมุกดาหาร ปรากฏตามตารางที่ 2

ตารางที่ 2 สรุปผลการทดสอบหาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการของอุทยานแห่งชาติ ภูผาเทิบ 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

วิจารณ์

1. ประเภทของกลุ่มนักท่องเที่ยว เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการของอุทยานแห่งชาติภูผาเทิบ จังหวัดมุกดาหาร สอดคล้องกับงานวิจัยของอภิวัฒน์ (2551) อนุกัทร (2554) เสกสันต์ (2555) และธีระศักดิ์ (2556) โดยกลุ่มนักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยวกับบริษัททัวร์ มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมา คือ กลุ่มนักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยวกับคู่รัก สาเหตุอาจเกิดจากกลุ่มนักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยวกับบริษัททัวร์ มีความตั้งใจที่จะเดินทางมาท่องเที่ยวในพื้นที่เป็นหลัก ซึ่งต่างกับกลุ่มนักท่องเที่ยวกลุ่มอื่นๆ ส่วนกลุ่มนักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยวกับคู่รัก ย่อมมีความสุขกับการที่ได้เดินทางมาท่องเที่ยวกับคนใกล้ชิด ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวทั้ง 2 กลุ่มจึงมีมากกว่านักท่องเที่ยวกลุ่มอื่นๆ ดังกล่าว

2. ประสบการณ์การมาท่องเที่ยว เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการของอุทยานแห่งชาติภูผาเทิบ จังหวัดมุกดาหาร สอดคล้องกับงานวิจัยของอภิวัฒน์ (2551) จตุรงค์ (2555) เสกสันต์ (2555) และธีระศักดิ์ (2556) โดยกลุ่มนักท่องเที่ยวที่ไม่เคยมีประสบการณ์การมาท่องเที่ยว มีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการของอุทยานแห่งชาติที่ศึกษามากกว่ากลุ่มนักท่องเที่ยวที่เคยมีประสบการณ์การมาท่องเที่ยว สาเหตุอาจเกิดจากกลุ่มนักท่องเที่ยวที่ไม่เคยมีประสบการณ์การมาท่องเที่ยว ได้มาท่องเที่ยวเป็นครั้งแรก จึงได้พบเห็นสิ่งแปลกใหม่ของสถานที่ที่ตนไม่เคยเดินทางมาท่องเที่ยวมาก่อน จึงส่งผลทำให้ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับที่มากกว่ากลุ่มนักท่องเที่ยวที่เคยมีประสบการณ์การมาท่องเที่ยวดังกล่าว

สรุปผลการวิจัย

1. ลักษณะทางเศรษฐกิจ สังคม และข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวในพื้นที่อุทยานแห่งชาติภูผาเทิบ จังหวัดมุกดาหาร สรุปได้ว่า นักท่องเที่ยวที่ทำการศึกษาคือเพศชายและเป็นเพศหญิงในจำนวนที่ใกล้เคียงกัน มีอายุเฉลี่ย 32.80 ปี มีการศึกษาระดับ ปวช./ปวท./ปวส./อนุปริญญา ส่วนใหญ่ไม่มีอาชีพหลัก (นักเรียน/นักศึกษา) มีรายได้ต่อเดือนเฉลี่ย 17,530.16 บาท มีภูมิลำเนาอยู่ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีระยะทางการเดินทางมาท่องเที่ยวเฉลี่ย 415.17 กิโลเมตร มีวัตถุประสงค์ของการมาท่องเที่ยวเพื่อท่องเที่ยวทั่วไป มาท่องเที่ยวกับครอบครัว เคยมีประสบการณ์การมาท่องเที่ยว และมีกลุ่มหินเทิบในพื้นที่เป็นสิ่งดึงดูดใจให้เดินทางมาท่องเที่ยว

2. ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการของอุทยานแห่งชาติภูผาเทิบ จังหวัดมุกดาหาร สรุปได้ว่า นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการของอุทยานแห่งชาติภูผาเทิบ จังหวัดมุกดาหาร อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 จำแนกเป็น (1) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 (อยู่ในระดับมาก) และ (2) ความพึงพอใจด้านการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 (อยู่ในระดับมาก)

3. ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการของอุทยานแห่งชาติภูผาเทิบ จังหวัดมุกดาหาร สรุปได้ว่า ประเภทของกลุ่มนักท่องเที่ยว และประสบการณ์การมาท่องเที่ยว เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการของอุทยานแห่งชาติภูผาเทิบ จังหวัดมุกดาหาร

ข้อเสนอแนะ

1. นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการของอุทยานแห่งชาติภูผาเทิบ จังหวัดมุกดาหาร อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 ดังนั้น เจ้าหน้าที่ในสังกัดอุทยานแห่งชาติภูผาเทิบ จึงควรวางแผนบริหารจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการของอุทยานแห่งชาติแห่งนี้ให้อยู่ในระดับมาก และควรพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการของอุทยานแห่งชาติแห่งนี้ ในอนาคตให้นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุดต่อไป

2. อุทยานแห่งชาติภูผาเทิบ ควรนำข้อมูลระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการของอุทยานแห่งชาติภูผาเทิบในบางประการที่นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจอยู่ในระดับที่น้อยกว่าสิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการด้านอื่นๆ ไปประกอบการแก้ไข ปรับปรุงและพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการในประเด็นดังกล่าวให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น เช่น ความเหมาะสมและความเพียงพอของลานจอดรถยนต์ ความเหมาะสมและความเพียงพอของลานจอด

รถจักรยานยนต์ ความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของอาคารสถานที่ต่างๆ สำหรับให้บริการแก่นักท่องเที่ยวในพื้นที่ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ เท่ากับ 3.64, 3.43 และ 3.48 ตามลำดับ เป็นต้น

3. ประเภทของกลุ่มนักท่องเที่ยว และประสบการณ์การมาท่องเที่ยว เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการของอุทยานแห่งชาติภูผาเทิบ จังหวัดมุกดาหาร ดังนั้น อุทยานแห่งชาติภูผาเทิบ ควรนำปัจจัยดังกล่าวมาใช้เป็นข้อมูลประกอบการกำหนดแผนการจัดการเพื่อการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการของอุทยานแห่งชาติภูผาเทิบ จังหวัดมุกดาหาร ให้มีความสอดคล้องและสามารถตอบสนองความต้องการของกลุ่มนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวในพื้นที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษานี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี เนื่องจากได้รับความอนุเคราะห์และความร่วมมือจากหลายฝ่าย ผู้ศึกษาใคร่ขอขอบพระคุณ ผศ.ดร.กิตติชัย รัตน อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก และศ. ดร. อภิชาติ ภัทรธรรม อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำ ตรวจสอบ และแก้ไขงานวิจัยฉบับนี้ให้สำเร็จลุล่วงลงได้ด้วยดี ผู้ศึกษาขอขอบคุณนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวในพื้นที่อุทยานแห่งชาติภูผาเทิบ จังหวัดมุกดาหาร ในช่วงระหว่างเดือนสิงหาคม 2561 ถึงเดือนตุลาคม 2561 ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างของการศึกษาทุกท่านที่ได้ให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถามและให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการศึกษานี้เป็นอย่างดี

บรรณานุกรม

Yamane, T. (1973). *Statistics: An introductory analysis*. 3rd ed. Harper International Edition, Tokyo.

กรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช. (2561). *เรื่องนํารู้อย่างเกี่ยวกับอุทยานแห่งชาติ: การจัดการอุทยานแห่งชาติ*. สืบค้นจาก http://www.dnp.go.th/parkreserve/Np/Html/Management/Manage_Np.html

กรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช. (2561). *สถิตินักท่องเที่ยวและยานพาหนะในเขตอุทยานแห่งชาติ*. สืบค้นจาก http://www.dnp.go.th/NPRD/develop/Stat_Tourist.php

จตุรงค์ ชูแก้ว. (2555). *ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการของอุทยานแห่งชาติน้ำตกพลิ้ว จังหวัดจันทบุรี*. การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ธีระศักดิ์ คำห้าง. (2556). *ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการของอุทยานแห่งชาติแม่จะ จังหวัดลำปาง*. การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

พวงรัตน์ ทวีรัตน์. (2540). *วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์*. โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพฯ.

สำนักอุทยานแห่งชาติ. (2561). *อุทยานแห่งชาติภูผาเทิบ (Phu Pha Thoep)*. สืบค้นจาก http://park.dnp.go.th/visitor/nationparkshow.php?PTA_CODE=1059

เสกสันต์ มานะอุดมสิน. (2555). *ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวกของอุทยานแห่งชาติดอยฟ้าห่มปก จังหวัดเชียงใหม่*. การศึกษาค้นคว้าอิสระ ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

อนุภัทร นันทนชสกุล. (2554). *ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการให้บริการของอุทยานแห่งชาติเอราวัณ จังหวัดกาญจนบุรี*. การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

อภิวัฒน์ สุวรรณพิพัฒน์. (2551). *ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการบริการของอุทยานแห่งชาติเกาะช้าง จังหวัดตราด*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยบูรพา.