

**ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการให้บริการด้านการท่องเที่ยว
อุทยานแห่งชาติรามคำแหง จังหวัดสุโขทัย**
**Tourist Satisfaction Towards Tourism Services at Ramkhamhaeng
National Park, Sukhothai Province**

สำราญ ทองเกิด^{1,2*}กิตติชัย รัตน์¹อภิชาติ ภัทรธรรม¹Samran Thongkerd^{1,2*}Kittichai Rattana¹Apichart Pattaratuma¹¹คณะวนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ จตุจักร กทม. 10900

Faculty of Forestry, Kasetsart University, Chatuchak, Bangkok 10900 Thailand

²กรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช จตุจักร กรุงเทพฯ 10900

Department of National Parks, Wildlife and Plant Conservation, Chatuchak, Bangkok 10900 Thailand

*Corresponding Author, E – mail : thong.kerd62@hotmail.com

รับต้นฉบับ 27 กันยายน 2564

รับแก้ไข 27 ตุลาคม 2564

รับลงพิมพ์ 10 พฤศจิกายน 2564

ABSTRACT

The objectives of this study were to determine the socio – economic conditions, general information, satisfaction levels, and factors affecting the tourist satisfaction towards the tourism services at Ramkhamhaeng national park, Sukhothai province. Data was collected through a designed questionnaire, through which 394 Thai tourists who visited the national park were interviewed during October 2019 to September 2020. Statistical analysis was used to test various hypothesis, using a t-test and F-test at a significant level of 0.05.

As indicated by the gender classification of the respondent, there were almost equal number of males and females, and the average age was 31 years old. The educational level was at least a bachelor's degree/master's degree. The main occupation was company employee with an average total household income of 834,907.66 THB per year. A majority of the tourists came from the central region and had some experiences in traveling. The objective of travel were recreation, camping, and knowledge increasing about the conservation of forest resource, as indicated by an average score of 4.14. The average score of satisfaction towards tourism services provided at the Ramkhamhaeng national park, Sukhothai province was 3.87. The analysis also indicated that the average difference in the satisfaction towards tourism services at the national park were mostly due to traveling and gaining knowledge about forest resource conservation.

Keywords: Satisfaction, Tourists, Tourism services, National park, Ramkhamhaeng national park

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษาสภาพทางเศรษฐกิจ สังคม ข้อมูลทั่วไป ระดับความพึงพอใจ และปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการให้บริการด้านการท่องเที่ยวอุทยานแห่งชาติรามคำแหง จังหวัดสุโขทัย ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษารวบรวมรวบรวมโดยใช้แบบสอบถาม ไปสอบถามนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาท่องเที่ยวอุทยานแห่งชาติรามคำแหง จังหวัดสุโขทัย ในช่วงระหว่างเดือนตุลาคม 2562 ถึงเดือนกันยายน 2563 รวมจำนวน 394 คน วิเคราะห์ทางสถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน ใช้สถิติที (t-test) และสถิติเอฟ (F-test) กำหนดนัยสำคัญทางสถิติ ไว้ที่ระดับ 0.05

ผลการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวที่ทำการศึกษาคือเพศชายและเพศหญิง ในจำนวนที่ใกล้เคียงกัน มีอายุเฉลี่ย 31 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี/ปริญญาโทหรือสูงกว่า อาชีพหลัก ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเป็นพนักงานบริษัท/องค์กรเอกชน มีรายได้ของครัวเรือนรวมเฉลี่ย 834,907.66 บาท/ปี มีภูมิลำเนาอยู่ในภาคกลาง ส่วนใหญ่เคยมีประสบการณ์การท่องเที่ยว มีวัตถุประสงค์ของการท่องเที่ยวเป็นการท่องเที่ยวพักผ่อน/พักผ่อน มีลักษณะการพักผ่อนเป็นเดินเท้าของอุทยานแห่งชาติ ความรู้ด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรป่าไม้ ได้คะแนนเฉลี่ย 4.14 นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของอุทยานแห่งชาติรามคำแหง จังหวัดสุโขทัย อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 ส่วนการวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการให้บริการด้านการท่องเที่ยว อุทยานแห่งชาติรามคำแหง จังหวัดสุโขทัย ได้แก่ วัตถุประสงค์ของการท่องเที่ยว และความรู้ด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรป่าไม้

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ นักท่องเที่ยว การให้บริการด้านการท่องเที่ยว อุทยานแห่งชาติ อุทยานแห่งชาติรามคำแหง

คำนำ

จากสถานการณ์สภาพเศรษฐกิจของโลกในปัจจุบันที่กำลังเกิดการเปลี่ยนแปลงและมีการแข่งขันอย่างสูงขณะที่สถานการณ์ทางด้านเศรษฐกิจของประเทศไทยที่ผ่านมาอยู่ในสภาพถดถอย สินค้าเกษตรและอุตสาหกรรมที่เป็นสินค้าหลัก ส่งออกขายไม่ได้ราคาตามเป้าหมาย ส่งผลให้รัฐจัดเก็บภาษีได้น้อยลงรัฐบาลมีงบประมาณในการบริหารประเทศไม่เพียงพอและรัฐบาลทุกสมัยได้เน้นการสร้างรายได้ของประเทศจากฐานด้านการผลิตเกษตรกรรมและอุตสาหกรรมเป็นหลัก โดยมุ่งเน้นการสร้างรายได้ที่มาจากด้านอื่นเป็นลำดับรอง ขณะเดียวกันการบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมไม่ได้มีการพัฒนาในรูปแบบให้เกิดความยั่งยืน ทำให้ทรัพยากรป่าไม้และการใช้ประโยชน์ทรัพยากรดังกล่าวที่มีอยู่อย่างจำกัดได้ถูกทำลายลงรู้เท่าไม่ถึงการณ์และความโลภของมนุษย์บางกลุ่ม จนส่งผลกระทบต่อระบบนิเวศ เกิดภัยพิบัติทางธรรมชาติ ภัยแล้ง ไฟป่า น้ำท่วม ดินโคลนถล่มมนุษย์ก็ได้รับผลกระทบโดยตรงจากภัยธรรมชาติ

เหล่านี้ พืชผลทางการเกษตรได้ถูกทำลายส่งผลกระทบต่อวิถีชีวิตของประชาชนในประเทศเป็นจำนวนมาก รายได้จากภาคการเกษตรมีจำนวนลดน้อยลงและไม่คุ้มค่าต่อการลงทุน ถึงเวลาแล้วที่ประเทศไทยต้องหันกลับมาพึ่งพาเศรษฐกิจที่มีต้นทุนต่ำกว่าซึ่งก็คือการท่องเที่ยวรายได้จากการท่องเที่ยว ซึ่งปัจจุบันภาครัฐได้วางแนวทางการพัฒนาเศรษฐกิจควบคู่ไปกับการจัดการทรัพยากรอย่างชาญฉลาด ให้ความสำคัญกับการปรับโครงสร้างแหล่งรายได้หลักของประเทศหันกลับมาพึ่งพารายได้จากการท่องเที่ยว โดยมีนโยบายให้ไทยเป็นศูนย์กลางด้านการท่องเที่ยวของภูมิภาค มุ่งพัฒนาและส่งเสริมให้ประเทศเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่มีคุณภาพในระยะยาว มุ่งการพัฒนาไปสู่การเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่มีมาตรฐานในระดับสากล อันจะนำไปสู่การท่องเที่ยวของประเทศแบบยั่งยืน (Office of the National Economic and Social Development Council, 2006)

อุทยานแห่งชาติรามคำแหง จังหวัดสุโขทัย เป็นอุทยานแห่งชาติที่ตั้งอยู่ในท้องที่อำเภอศรีมาต

อำเภอบ้านด่านลานหอย และอำเภอมืองสุโขทัย ครอบคลุมพื้นที่ป่าในเขตตำบลด่าน ตำบลลานหอย อำเภอบ้านด่านลานหอย ตำบลเมืองเก่า อำเภอมือง และ ตำบลบ้านป้อม อำเภอกิรีมาศ จังหวัดสุโขทัย มีสภาพป่าที่สมบูรณ์ประกอบด้วยทิวทัศน์และน้ำตกที่สวยงาม เช่น ยอดเขาหลวง ยอดเขาภูคา ยอดเขาพระแม่ย่า ผาเจดีย์ ผาพระนารายณ์ น้ำตกกล้าเกลียว และ น้ำตกสายรุ้ง เป็นต้น สภาพภูมิประเทศเป็นเทือกเขาขนาดใหญ่ ซึ่งแยกตัวจากเทือกเขาอื่นๆ โดยเด่นชัด มีลักษณะเป็นเขาสูงสลับซับซ้อนทอดตัวในแนวเหนือจรดใต้ เป็นป่าต้นน้ำที่สำคัญต่อการเกษตร สังคมพืช ประกอบด้วย ป่าเต็งรัง ป่าเบญจพรรณ ป่าดิบแล้ง และป่าดิบเขา เป็นต้น อุทยานแห่งชาติรามคำแหง มีเนื้อที่ประมาณ 341 ตารางกิโลเมตร หรือ 213,125 ไร่ ได้มีพระราชกฤษฎีกาประกาศจัดตั้งขึ้นในปี พ.ศ. 2523 ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 97 ลงวันที่ 27 ตุลาคม 2523 จัดเป็นอุทยานแห่งชาติลำดับที่ 18 ของประเทศไทย เป็นอุทยานที่มีความสำคัญต่อประชาชนในพื้นที่จังหวัดสุโขทัยและจังหวัดใกล้เคียง โดยรองรับนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ เฉลี่ยปีละ 23,370 คน (ข้อมูลจำนวนนักท่องเที่ยวตั้งแต่ปี พ.ศ. 2561 – 2563) เนื่องจากศักยภาพของพื้นที่มีทิวทัศน์ และธรรมชาติที่โดดเด่น โดยเฉพาะยอดเขาหลวง ซึ่งแต่ละปีจะมีการจัดวิ่งขึ้นพิชิตยอดเขาหลวง ช่วงเดือนธันวาคม ของทุกปี ซึ่งได้รับความนิยมจากนักท่องเที่ยวจังหวัดสุโขทัย จังหวัดใกล้เคียง และนักท่องเที่ยวชาวไทยทั่วประเทศ ปัจจุบันมีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์กิจกรรมของอุทยานอยู่เป็นระยะๆ และต่อเนื่อง (Ramkhamhaeng National Park, 2003)

ทั้งนี้ หากมีการวิจัยความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการให้บริการด้านการท่องเที่ยวอุทยานแห่งชาติรามคำแหง จังหวัดสุโขทัย ย่อมจะเห็นประโยชน์ของข้อมูลซึ่งจะสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางปรับปรุงการปฏิบัติงานของอุทยานแห่งชาติรามคำแหง จังหวัดสุโขทัย ให้มีประสิทธิภาพที่ดีขึ้นได้ ผู้วิจัยได้เห็นประโยชน์ของข้อมูลดังกล่าว จึงมีความประสงค์จะทำการศึกษา โดยคาดหวังว่าจะนำข้อมูลที่ได้

ได้ไปใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานเพื่อนำไปแก้ไขปรับปรุงแนวทางในการบริหารจัดการ และพัฒนาอุทยานแห่งชาติให้สอดคล้องกับสภาพความเป็นจริงในพื้นที่ รวมถึงสามารถนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาไปใช้ในการกำหนดแผนงานและรูปแบบการพัฒนาการให้บริการให้ตรงกับความต้องการของนักท่องเที่ยว เพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด ควบคู่กับการพัฒนาศักยภาพการบริหารจัดการด้านท่องเที่ยวทางธรรมชาติในพื้นที่อุทยานแห่งชาติรามคำแหง จังหวัดสุโขทัย ให้เกิดประโยชน์ต่อการบริหารจัดการอุทยานแห่งชาติรามคำแหง จังหวัดสุโขทัย

ดังนั้น การศึกษาในครั้งนี้ จึงมีวัตถุประสงค์

- (1) เพื่อศึกษาสภาพเศรษฐกิจ สังคม และข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาเที่ยวในพื้นที่อุทยานแห่งชาติรามคำแหง จังหวัดสุโขทัย
- (2) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการให้บริการในพื้นที่อุทยานแห่งชาติรามคำแหง จังหวัดสุโขทัย
- และ (3) เพื่อศึกษาการวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการให้บริการด้านการท่องเที่ยว ของอุทยานแห่งชาติรามคำแหง จังหวัดสุโขทัย

อุปกรณ์และวิธีการ

งานวิจัยครั้งนี้ มีอุปกรณ์ต่างๆ ประกอบด้วยแบบสอบถาม สำหรับใช้เก็บรวบรวมข้อมูลจากนักท่องเที่ยว เครื่องคอมพิวเตอร์และโปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลและคำนวณค่าต่างๆ ทางสถิติ และอุปกรณ์ เครื่องเขียน มีวิธีการวิจัย ดังนี้

การสำรวจเบื้องต้น

โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิ รวบรวมข้อมูลจากเอกสารรายงานการวิจัยและสถิติต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับประเด็นตามตัวชี้วัด จากหน่วยงานของราชการ สถาบัน และองค์กรต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น ประกาศกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม กรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช สำนักงานสถิติแห่งชาติ เป็นต้น จากการรายงานนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาเที่ยวอุทยาน

แห่งชาติรามคำแหง จังหวัดสุโขทัย ในช่วงเดือน ตุลาคม 2562 - กันยายน 2563 จำนวนทั้งสิ้น 25,432 คน (Ramkhamhaeng National Park, 2020)

การสร้างแบบสอบถาม

การสร้างแบบสอบถาม ทำการศึกษาโดยการ เก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) โดยการสัมภาษณ์ กลุ่มตัวอย่าง โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูล และจะต้องมีคำถาม เนื้อหาครอบคลุมที่งานวิจัย โดยคำถาม มีทั้งแบบ คำถามปลายปิด (closed-end) และคำถามปลายเปิด (opened-end) สำหรับเนื้อหาของแบบสอบถาม ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของ นักท่องเที่ยวที่ทำการศึกษ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ต่อการให้บริการด้านการท่องเที่ยว ของอุทยาน แห่งชาติรามคำแหง จังหวัดสุโขทัย ใช้คำถามใน ลักษณะมาตรวัดแบบ Likert's Scale (Boonriang, 2006)

เมื่อรวบรวมและแจกแจงความถี่แล้ว ใช้ค่าเฉลี่ยของระดับความความพึงพอใจทั้ง 5 ระดับ มาใช้เป็นเกณฑ์ในการแบ่งอันตรายภาคขึ้นเพื่อบ่งบอกถึง ระดับความพึงพอใจ ช่วงของค่าเฉลี่ยในแต่ละชั้นจะมีความกว้างของชั้น ในแต่ละอันตรายภาคขึ้น เท่ากับ 0.80 เท่ากัน รวมทั้งสิ้น 5 ชั้น (Boonriang, 2006) โดยมีวิธีการดังนี้

$$\text{อันตรายภาคชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \quad (1)$$

เกณฑ์ตามอันตรายภาคขึ้นดังกล่าวมีความหมาย ดังนี้

1.00 – 1.80 หมายถึง ระดับความพึงพอใจ ของนักท่องเที่ยวต่อการให้บริการด้านการท่องเที่ยว อุทยานแห่งชาติรามคำแหง จังหวัดสุโขทัย อยู่ในระดับ น้อยที่สุด นั่นคือ จะต้องมีการให้บริการด้านการท่องเที่ยวอุทยานแห่งชาติรามคำแหง จังหวัดสุโขทัย ให้มีสภาพที่ดีขึ้นกว่าเดิม โดยด่วนที่สุด

1.81 – 2.60 หมายถึง ระดับความพึงพอใจ ของนักท่องเที่ยวต่อการให้บริการด้านการท่องเที่ยว อุทยานแห่งชาติรามคำแหง จังหวัดสุโขทัย อยู่ในระดับ น้อย นั่นคือ จะต้องมีการให้บริการด้านการท่องเที่ยว อุทยานแห่งชาติรามคำแหง จังหวัดสุโขทัย ให้มีสภาพ ที่ดีขึ้นกว่าเดิมโดยด่วน

2.61 – 3.40 หมายถึง ระดับความพึงพอใจ ของนักท่องเที่ยวต่อการให้บริการด้านการท่องเที่ยว อุทยานแห่งชาติรามคำแหง จังหวัดสุโขทัย อยู่ในระดับ ปานกลาง นั่นคือ จะต้องมีการให้บริการด้านการท่องเที่ยวอุทยานแห่งชาติรามคำแหง จังหวัดสุโขทัยใน ส่วนที่ยังบกพร่องอยู่บางประการตามความเหมาะสม ให้มีสภาพที่ดีขึ้นกว่าเดิม

3.41 – 4.20 หมายถึง ระดับความพึงพอใจ ของนักท่องเที่ยวต่อการให้บริการด้านการท่องเที่ยว อุทยานแห่งชาติรามคำแหง จังหวัดสุโขทัย อยู่ในระดับ มาก นั่นคือ การให้บริการด้านการท่องเที่ยวอุทยาน แห่งชาติรามคำแหง จังหวัดสุโขทัย อยู่ในเกณฑ์ดี เป็นที่พอใจของนักท่องเที่ยว

4.21 – 5.00 หมายถึง ระดับความพึงพอใจ ของนักท่องเที่ยวต่อการให้บริการด้านการท่องเที่ยว อุทยานแห่งชาติรามคำแหง จังหวัดสุโขทัย อยู่ในระดับ มากที่สุด นั่นคือ การให้บริการด้านการท่องเที่ยว อุทยานแห่งชาติรามคำแหง จังหวัดสุโขทัย อยู่ใน เกณฑ์ดีมาก เป็นที่พอใจของนักท่องเที่ยวเป็นอย่างดี มากสมควรอย่างยิ่งที่จะต้องดูแลและรักษาระดับ มาตรฐานไว้หรือปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นของ นักท่องเที่ยวที่มีต่อการให้บริการด้านการท่องเที่ยว อุทยานแห่งชาติรามคำแหง จังหวัดสุโขทัย โดยมีการ แกะไขแบบสอบถามนำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้วให้ อาจารย์ที่ปรึกษา พิจารณาความเหมาะสม และ ปรับปรุงแก้ไขครั้งแรก และการกำหนดกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ นักท่องเที่ยวในอุทยานแห่งชาติรามคำแหง จังหวัดสุโขทัย โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง (sample size) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95 เปอร์เซ็นต์ และความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง เท่ากับ

0.05 โดยใช้สูตรคำนวณของ Yamane (1973) ดังนี้

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

กำหนดให้ n = จำนวนนักท่องเที่ยวกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการศึกษา

N = จำนวนนักท่องเที่ยวเดือนตุลาคม 2562 – กันยายน 2563 (25,432 คน)

e = ความคาดเคลื่อนของการการศึกษา กำหนดไว้ที่ระดับ (0.05)

เมื่อแทนค่าในสูตร ได้จำนวนของนักท่องเที่ยวกลุ่มตัวอย่างที่ต้องใช้ในการศึกษาค้างนี้ จำนวน 393.81 คน หรือ 394 คน

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ทำการเก็บรวบรวมข้อมูล พื้นที่อุทยานแห่งชาติรามคำแหง จังหวัดสุโขทัย ซึ่งเป็นพื้นที่ศึกษา ดังนี้

การเก็บตัวอย่าง เป็นขั้นตอนการนำแบบสอบถามที่จัดสร้างขึ้น ซึ่งผ่านการทดสอบ และแก้ไขข้อบกพร่อง เรียบร้อยแล้ว ไปเก็บรวบรวมข้อมูลจากนักท่องเที่ยว ที่เดินทางมาท่องเที่ยวในพื้นที่อุทยานแห่งชาติรามคำแหง จังหวัดสุโขทัย มุ่งเน้นการเก็บรวบรวมข้อมูลกับนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาจากจังหวัดสุโขทัย และจังหวัดอื่นๆ ทั่วประเทศ ที่ได้เดินทางมาท่องเที่ยวในพื้นที่จนเสร็จสิ้น และดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลกับนักท่องเที่ยวกระจายทุกกลุ่ม ในช่วงอายุ น้อยกว่า 20 ปี - น้อยกว่า 30 ปี, 30-40 ปี และมากกว่า 40 ปี โดยใช้วิธีการเก็บข้อมูลจากนักท่องเที่ยวการสุ่มแบบเป็นระบบ ด้วยวิธี systematic random sampling ทำการหาช่วงการสุ่มตัวอย่างโดยนำจำนวนนักท่องเที่ยวหารด้วยจำนวนนักท่องเที่ยวกลุ่มตัวอย่าง (25,432/394) ได้ช่วงการสุ่มตัวอย่าง เท่ากับ 64.55 คน ปัดเศษเป็นจำนวนเต็มเท่ากับ 65 คน และหาหน่วยตัวอย่างของประชากร 65 ลำดับแรก มาสุ่มหมายเลขเริ่มต้น (random start) โดยการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (purposive sampling) โดยพิจารณาจากการตัดสินใจของ ผู้ทำการศึกษาเอง สมมติว่า ทำการสุ่มเลือกได้หมายเลข 40 ดังนั้น การเก็บรวบรวมข้อมูลกับ

นักท่องเที่ยวตัวอย่างจะเริ่มต้นจากเลขที่ตั้งต้น ได้แก่ ผู้มาเยือนลำดับที่ 40 และเลขที่ต่อไปให้เลขที่ตั้งต้นบวกด้วยเลขบอกช่วงการสุ่ม ได้แก่ 65 ทำให้ได้ นักท่องเที่ยวที่เป็นกลุ่มตัวอย่างตามลำดับ ดังนี้ คือ ลำดับที่ 40, 105, 170, 235, จนครบจำนวนนักท่องเที่ยว 394 คน

ทำการทดสอบความถูกต้องของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ โดยการหาความเที่ยงตรง (validity) จากการนำแบบสอบถามไปให้ผู้เชี่ยวชาญ (จำนวน 3 ท่าน) ตรวจสอบความถูกต้องเที่ยงตรงของเนื้อหา (content validity) ของคำถามในแต่ละข้อว่าตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยครั้งนี้หรือไม่ แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขต่อไป และทำการทดสอบความเชื่อมั่น (reliability) โดยใช้ Cronbach's Alpha (Cronbach, 1951) จำนวน 30 ชุด ได้ค่าไม่ต่ำกว่า 0.80 ทดสอบ ตัวแปรอิสระที่มีคำถามหลายข้อ โดยนำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับนักท่องเที่ยวในอุทยานแห่งชาติศรีสัชนาลัย จังหวัดสุโขทัย ที่ไม่ใช่พื้นที่ตัวอย่าง แล้วนำมาวิเคราะห์และหาค่าโดยใช้สูตร Kuder – Richardson 20 (KR – 20)(Kuder and Richardson, 1937) เพื่อตรวจสอบค่าความเชื่อมั่น ไม่ต่ำกว่า 0.80

ผลการทดสอบปรากฏว่า ได้ค่าความเชื่อมั่นคำถามตัวแปรตามเท่ากับ 0.989

นำแบบสอบถามที่ผ่านการทดลองใช้มาปรับปรุงแก้ไขข้อผิดพลาดที่ได้จากการทดลองใช้ดังกล่าว และจัดทำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์เพื่อเตรียมไว้ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลกับนักท่องเที่ยวในพื้นที่อุทยานแห่งชาติรามคำแหง จังหวัดสุโขทัย ต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

ทำการวิเคราะห์ข้อมูล ซึ่งผู้ศึกษาได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลต่างๆและการทำตอบแบบสอบถามกับนักท่องเที่ยว ที่มาเที่ยวอุทยานแห่งชาติรามคำแหง จังหวัดสุโขทัย ดังนี้

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (qualitative method)

การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถาม โดยการนำข้อมูลมารวบรวมแจกแจงใน

รูปสถิติอย่างง่าย เช่น การแจกแจงความถี่ (frequency distribution) ค่าสูงสุด (maximum) ค่าต่ำสุด (minimum) ค่าเฉลี่ย (mean) และค่าร้อยละ (percentage) ของข้อมูลทางด้านเศรษฐกิจ สังคมและคำถามอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ของนักท่องเที่ยว ผู้ตอบแบบสอบถามแจกแจงรายละเอียดในรูปตาราง ร้อยละประกอบคำอธิบาย

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ (quantitative method) จะนำข้อมูลวิเคราะห์โดยใช้การประมวลผล ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์คำนวณค่าทางสถิติโดยใช้ทดสอบที (t-test) และ การใช้ทดสอบเอฟ (F-test) (Luan Saiyot and Angkana Saiyot, 1997) เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 หรือที่ระดับความเชื่อมั่น 95 เปอร์เซ็นต์ เพื่อหาความสัมพันธ์โดยวิเคราะห์ความแตกต่างค่าเฉลี่ยที่มีผลต่อความพึงพอใจ ของนักท่องเที่ยวต่อการให้บริการด้านการท่องเที่ยว ของอุทยานแห่งชาติรามคำแหง จังหวัดสุโขทัย

ผลและวิจารณ์

ลักษณะทางเศรษฐกิจ สังคม และข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยวที่ทำการศึกษ

ผู้ศึกษาได้รายงานผลและวิจารณ์ลักษณะทางเศรษฐกิจ สังคม และข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยวที่ทำการศึกษ ดังต่อไปนี้

เพศ ผลการศึกษพบว่า นักท่องเที่ยวที่ทำการศึกษส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 202 คน คิดเป็นร้อยละ 51.27 และในส่วนที่เหลือเป็นเพศหญิง จำนวน 192 คน คิดเป็นร้อยละ 48.73

อายุ ผลการศึกษพบว่า นักท่องเที่ยวที่ทำการศึกษส่วนใหญ่ มีอายุช่วงน้อยกว่า 20 ปี – น้อยกว่า 30 ปี จำนวน 208 คน คิดเป็นร้อยละ 52.79 รองลงมา มีอายุอยู่ในช่วง 30 – 40 ปี จำนวน 144 คน คิดเป็นร้อยละ 36.55 และน้อยที่สุดอายุอยู่ในช่วงมากกว่า 40 ปี จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 10.66 ตามลำดับ มีอายุเฉลี่ย 30.99 ปี มีอายุมากที่สุด 64 ปี และอายุน้อยที่สุด 16 ปี

ระดับการศึกษา ผลการศึกษพบว่า นักท่องเที่ยวที่ทำการศึกษที่ไม่ได้เรียนหนังสือ จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 5.58 ส่วนที่เหลือเป็นนักท่องเที่ยวที่ได้เรียนหนังสือ จำนวน 372 คน คิดเป็นร้อยละ 94.42 นักท่องเที่ยว ที่ทำการศึกษที่ได้เรียนหนังสือส่วนใหญ่ มีการศึกษาระดับปริญญาตรี/ปริญญาโทหรือสูงกว่า จำนวน 328 คน คิดเป็นร้อยละ 83.25 รองลงมา มีการศึกษาระดับปวช./ปวส./ปวท./อนุปริญญา จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 5.84 น้อยที่สุดคือมีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น/มัธยมศึกษาตอนปลาย จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 5.33

อาชีพหลัก ผลการศึกษพบว่า นักท่องเที่ยวที่ทำการศึกษส่วนใหญ่มีอาชีพหลักเป็นพนักงานบริษัท/องค์กรเอกชน จำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 50.76 รองลงมา มีอาชีพหลัก รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ/องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ค่าขาย/รับจ้างทั่วไป/ธุรกิจส่วนตัว อาชีพอื่นๆ (ระบุ) เกษตรกรรม (เลี้ยงสัตว์) จำนวน 66 คน , จำนวน 63 คน , จำนวน 36 คน และน้อยที่สุด จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 16.75 , 15.99 , 9.14 และน้อยที่สุดมีอาชีพหลักเป็นนักเรียน/นิสิต/นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 7.36

รายได้ของครัวเรือนรวม ผลการศึกษพบว่า นักท่องเที่ยวที่ทำการศึกษ ส่วนใหญ่มีรายได้ของครัวเรือนรวม จำนวน 252 คน คิดเป็นร้อยละ 63.96 ที่เหลือไม่มีรายได้ของครัวเรือนรวม จำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 36.04 ในส่วนที่มีรายได้ของครัวเรือนรวม ส่วนใหญ่มีรายได้ของครัวเรือนรวม น้อยกว่าหรือเท่ากับ 100,000 บาท จำนวน 203 คน คิดเป็นร้อยละ 51.52 รองลงมา มีรายได้ของครัวเรือนรวม อยู่ในช่วง 100,001 – 200,000 บาท จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 12.44 มีรายได้ของครัวเรือนรวมเฉลี่ย 834,907.22 บาท มีรายได้ของครัวเรือนรวมมากที่สุด 2,460,000 บาท และน้อยที่สุดมีรายได้ของครัวเรือนรวม 72,000 บาท

ภูมิลำเนา ผลการศึกษพบว่า ผลการศึกษ นักท่องเที่ยวที่ทำการศึกษส่วนใหญ่มีภูมิลำเนา ที่ตั้งบ้านเรือนอยู่ในท้องที่ภาคกลาง จำนวน 294 คน

คิดเป็นร้อยละ 74.62 รองลงมาคือ ภาคตะวันออก-เฉียงเหนือ และน้อยที่สุด ภาคเหนือ/ภาคใต้ จำนวน 55 คน และน้อยที่สุด จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 13.96 และ 11.42

ประสบการณ์การท่องเที่ยว ผลการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวที่ทำการศึกษ ส่วนใหญ่เคยมีประสบการณ์ การท่องเที่ยว จำนวน 331 คน คิดเป็นร้อยละ 84.01 และส่วนที่เหลือไม่เคยมีประสบการณ์ การท่องเที่ยว จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 15.99 โดยส่วนที่เคยมีประสบการณ์ การท่องเที่ยว ส่วนใหญ่เคยมาท่องเที่ยวมากกว่า 6 ครั้ง จำนวน 199 คน คิดเป็นร้อยละ 50.51 รองลงมา มีประสบการณ์การเที่ยว 4 - 5 ครั้ง จำนวน 59 คน มีประสบการณ์ การท่องเที่ยว 6 ครั้ง จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 14.97 และ 9.39 น้อยที่สุดเคยมาท่องเที่ยว 2 - 3 ครั้ง จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 9.14 นักท่องเที่ยวมีประสบการณ์การท่องเที่ยวเฉลี่ย 12.96 ครั้ง มีประสบการณ์ มากที่สุด 150 ครั้ง และมีประสบการณ์ น้อยที่สุด 1 ครั้ง

วัตถุประสงค์ของการท่องเที่ยว ผลการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวที่ทำการศึกษ ส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ของการท่องเที่ยวเพื่อท่องเที่ยวพักผ่อน/พักผ่อน จำนวน 158 คน คิดเป็นร้อยละ 40.10 รองลงมา มีวัตถุประสงค์ของการท่องเที่ยวเพื่อท่องเที่ยวแบบผจญภัย/เล่นกีฬา จำนวน 147 คน คิด

เป็นร้อยละ 37.31 และน้อยที่สุดท่องเที่ยวทัศนศึกษาเกี่ยวกับสภาพธรรมชาติ/ท่องเที่ยวทัศนศึกษาเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ/ไม่มีวัตถุประสงค์หลักแต่อย่างใด เป็นเพียงเส้นทางผ่านเท่านั้น/ อื่นๆ จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 22.59

ลักษณะการพักผ่อน ผลการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวที่ทำการศึกษ ส่วนใหญ่มีลักษณะการพักผ่อน ค้างแรม จำนวน 365 คน คิดเป็นร้อยละ 92.64 ส่วนที่เหลือไม่มีลักษณะการพักผ่อน ค้างแรม จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 7.36 โดยส่วนที่มีลักษณะการพักผ่อน ค้างแรม ส่วนใหญ่ลักษณะการพักผ่อน ค้างแรมเป็นเดย์ทริปของอุทยานฯ จำนวน 190 คน คิดเป็นร้อยละ 48.48 และรองลงมาเป็นบ้านพักของอุทยานฯ/ เดย์ทริปที่จัดเตรียมมาเอง จำนวน 175 คน คิดเป็นร้อยละ 44.16

ความรู้ด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรป่าไม้ ผลการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวที่ทำการศึกษ ไม่มี ความรู้ ด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรป่าไม้ เฉลี่ย 4.20 นักท่องเที่ยวที่ทำการศึกษ มีความรู้ด้านการอนุรักษ์ ทรัพยากรป่าไม้ เฉลี่ย 4.07 และนักท่องเที่ย วที่ทำการศึกษตอบคำถามได้คะแนนเฉลี่ย 4.11 ได้คะแนนมากที่สุด 5 คะแนน และได้คะแนนน้อยที่สุด 1 คะแนน

ทั้งนี้ รายละเอียดข้อมูลลักษณะทาง เศรษฐกิจ สังคม และข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ย วที่ทำการศึกษ ดังกล่าวข้างต้นปรากฏตาม (Table 1)

Table 1 The economic, social, and general indicators of the interviewed tourists.

Data list	Number (n=394)	Percentage	Remark
Gender			
Man	202	51.27	
Female	192	48.73	
Age			
Less than 20 years– Less than 30 years	208	52.79	Average 30.99 years
30 - 40 years	144	36.55	More than 64 years
More than 40 years	42	10.66	Less than 16 years

Table 1 (continued)

Data list	Number (n=394)	Percentage	Remark
<u>Education level</u>			
Not studying	22	5.58	
Lower secondary school/high school	21	5.33	
Vocational certificate/vocational diploma/technical certificate/diploma	23	5.84	
Bachelor's degree/master's degree or higher	328	83.25	
Vocational certificate/vocational	23	5.84	
<u>Main occupation</u>			
Trade/general hireling/personal Business	63	15.99	
Student/coordinate/undergraduate	29	7.36	
Officialdom/state enterprise officer/local administrative organization	66	16.75	
Company employee/private Organization	200	50.76	
Other occupations (specified) agriculture (animals culture)	36	9.14	
<u>Total household income</u>			
No income	142	36.04	
Income			
Less than or equal to 100,000 baht	203	51.52	Average 834,907.66 baht
100,001 - 200,000 baht/	49	12.44	Maximum 2,460,000 baht
200,001 - 300,000 baht/			Minimum 72,000 baht
300,001 - 400,000 baht/			
More than 400,000 baht			
<u>Domicile</u>			
Northern region/southern region	45	11.42	
Northeast region	55	13.96	
Central region	294	74.62	
<u>Having experienced in traveling</u>			
Never/first travel	63	15.99	Average = 12.96
Ever number			Maximum = 150
2 - 3 times	36	9.14	Minimum = 1
4 - 5 times	59	14.97	
6 times	37	9.39	
More than 6 times	199	50.51	

Table 1 (continued)

Data list	Number (n=394)	Percentage	Remark
<u>Objectives of traveling</u>			
Recreation/recovery	158	40.10	
Adventure travel/sports travel	147	37.31	
Travel, field trips about the condition nature/travel, field trips about ecotourism/there is no main objective as the path passes/other	89	22.59	
<u>Type of stay</u>			
Not staying	29	7.36	
Staying			
Houses provided by the national park	175	44.16	
Tents provided by the national park rental service	190	48.48	
<u>Knowledge about forest resource conservation</u>			
Some knowledge (1 - 4 points)	121	30.71	Average 4.14 points
Sufficient knowledge (5 - 8 points)	273	69.29	Maximum 5 points Minimum 1 point

ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการให้บริการด้านการท่องเที่ยว อุทยานแห่งชาติรามคำแหง จังหวัดสุโขทัย

การศึกษาระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการให้บริการด้านการท่องเที่ยว ของอุทยานแห่งชาติรามคำแหง จังหวัดสุโขทัย เมื่อแบ่งคะแนนความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวออกเป็น 5 ช่วงเท่า ๆ กัน ผลการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ได้คะแนนความพึงพอใจ อยู่ในช่วง 136 – 167 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 45.94 รองลงมาได้คะแนนความพึงพอใจ อยู่ในช่วง 168 – 200 คะแนน อยู่

ในช่วง 104 – 135 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 41.37, 10.15 และน้อยที่สุด ได้คะแนนความพึงพอใจอยู่ ในช่วง 40 – 71 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 0.51 ตามลำดับ นักท่องเที่ยวตอบคำถามได้คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากับ 158.50 คะแนน ได้คะแนนมากที่สุด 200 คะแนน และได้คะแนนน้อยที่สุด 40 คะแนน

ทั้งนี้ ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการให้บริการด้านการท่องเที่ยว อุทยานแห่งชาติรามคำแหง จังหวัดสุโขทัย ดังกล่าวข้างต้น ปรากฏตาม (Table 2)

Table 2 Satisfaction score for the tourism services of Ramkhamhaeng national park, Sukhothai province.

Satisfaction score	Number (n=394)	Percentage	Remark
The least satisfied (40 - 71 points)	2	0.51	Average = 158.50 points
Less satisfied (72 - 103 points)	8	2.03	Maximum = 200 points
Medium satisfaction (104-135 points)	40	10.15	Minimum = 40 points
Very satisfied (136 - 167 points)	181	45.94	
Totally satisfied (168 - 200 points)	163	41.37	

ทั้งนี้ เมื่อนำคะแนนความพึงพอใจที่ได้มาทำการหาค่าเฉลี่ยการตอบคำถามแต่ละข้อ และทุกข้อของนักท่องเที่ยวทุกราย แล้วนำไปเปรียบเทียบกับค่าอันตรภาคชั้นที่กำหนดไว้ ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการให้บริการด้านการท่องเที่ยว อุทยานแห่งชาติรามคำแหง จังหวัดสุโขทัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.872 ซึ่งหมายความว่านักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการท่องเที่ยวอุทยานแห่งชาติรามคำแหง จังหวัดสุโขทัยอยู่ในระดับมาก และสามารถจำแนกระดับความพึง

พอใจนักท่องเที่ยว ออกเป็นรายด้าน พบว่า (1) ด้านบุคลากรและการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 ซึ่งเป็นความพึงพอใจระดับมาก (2) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 ซึ่งเป็นความพึงพอใจระดับมาก (3) ด้านอาคารสถานที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 ซึ่งเป็นความพึงพอใจระดับมาก และ(4) ด้านการจัดทำสื่อความหมายธรรมชาติ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 ซึ่งเป็นความพึงพอใจระดับมาก ดังปรากฏตาม (Table 3)

Table 3 The level of tourists' satisfaction towards tourism services of Ramkhamhaeng National Park, Sukhothai province.

Satisfaction with tourism	Satisfaction level	Average	Remark
Personnel and Service	a lot of	4.13	
Facilities	a lot of	3.95	
building	a lot of	4.25	
In the preparation of natural interpretation	a lot of	4.16	

Source: Ramkhamhaeng National Park (2020)

การวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการให้บริการด้านการท่องเที่ยวอุทยานแห่งชาติรามคำแหง จังหวัดสุโขทัย

ผลการศึกษาการวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการให้บริการด้านการท่องเที่ยวอุทยานแห่งชาติ

รามคำแหง จังหวัดสุโขทัย ได้แก่ วัตถุประสงค์ของการท่องเที่ยว และความรู้ด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรป่าไม้ ส่วนเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพหลัก รายได้ของครัวเรือนรวม ภูมิสำเนา ประสบการณ์การท่องเที่ยว และลักษณะการพักผ่อน ไม่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการให้บริการด้านการท่องเที่ยวอุทยานแห่งชาติรามคำแหง จังหวัดสุโขทัย ตามรายละเอียดได้ผลดังนี้

เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพหลัก รายได้ ของครัวเรือนรวม ภูมิสำเนา ประสบการณ์การ ท่องเที่ยว และ ลักษณะการพักผ่อน ไม่มีผลต่อความ พึงพอใจของนักท่องเที่ยว เนื่องจาก ผลการคำนวณ พบว่าแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ($p > 0.05$) ส่วนวัดอุปสรรคของการท่องเที่ยว และ ความรู้ด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรป่าไม้ มีผลต่อความ พึงพอใจของนักท่องเที่ยว เนื่องจาก ผลการคำนวณ พบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.05$)

ทั้งนี้ การวิเคราะห์ความแตกต่างของ ค่าเฉลี่ยปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ต่อการให้บริการ ด้านการท่องเที่ยวอุทยานแห่งชาติ รามคำแหง จังหวัดสุโขทัย ดังกล่าวข้างต้น ปรากฏ ตาม Table 4 ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาความพึง พึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่ออุทยานแห่งชาติ

น้ำตกเอราวัณ จังหวัดกาญจนบุรี พบว่า ความพึงพอใจ ของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่ออุทยานแห่งชาติ เอราวัณ จังหวัดกาญจนบุรี โดยรวมอยู่ในระดับปาน กลาง นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีเพศต่างกัน มีความพึง พึงพอใจต่ออุทยานแห่งชาติน้ำตกเอราวัณ จังหวัด กาญจนบุรี ไม่แตกต่างกัน นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มี อายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่ออุทยานแห่งชาติน้ำตก เอราวัณ จังหวัดกาญจนบุรี โดยรวมไม่แตกต่างกัน นักท่องเที่ยวชาวไทย ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มี ความพึงพอใจต่ออุทยานแห่งชาติน้ำตกเอราวัณ จังหวัดกาญจนบุรี โดยรวมไม่แตกต่างกันและ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจ ต่ออุทยานแห่งชาติน้ำตกเอราวัณ จังหวัดกาญจนบุรี โดยรวมไม่แตกต่างกัน (Jeenapak *et al.*, 2012.)

Table 4 Summary of the test results to find the relationships by analyzing the differences between the averages of factors affecting the satisfaction towards tourism services of the Ramkhamhaeng national park.

Independent Variable	t-test	F-test	p-value
Gender	0.340		0.734
Age		1.679	0.188
Educational level		0.960	0.412
Primary occupation		0.846	0.497
Total household income		2.499	0.083
Domicile		0.415	0.742
Experience in traveling		0.642	0.790
Objectives of traveling		0.527	0.043
Type of staying		0.806	0.447
Knowledge about forest resource conservation	1.762		0.037

สรุป

สรุป

ผู้ศึกษาได้ทำการสรุปผลจากการที่ได้ลงพื้นที่ ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อ การให้บริการด้านการท่องเที่ยวอุทยานแห่งชาติ รามคำแหง จังหวัดสุโขทัย ดังนี้

ลักษณะสภาพทางเศรษฐกิจ สังคม และ ข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาเที่ยว ในพื้นที่อุทยานแห่งชาติรามคำแหง จังหวัดสุโขทัย สรุปว่า นักท่องเที่ยวที่ทำการศึกษาคือเพศชายและ เพศหญิง จำนวนที่ใกล้เคียงกัน โดยเพศชาย จำนวน 202 คน อายุเฉลี่ย 31.87 ปี และเพศหญิง จำนวน

192 คน อายุเฉลี่ย 30.79 ปี มีการศึกษาส่วนใหญ่ ระดับปริญญาตรี/ ปริญญาโทหรือสูงกว่า จำนวน 328 คน อาชีพหลักส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเป็นพนักงานบริษัท/องค์กรเอกชน จำนวน 200 คน และน้อยที่สุด ได้แก่ นักเรียน/นิสิต/นักศึกษา ตามลำดับ มีรายได้ของครัวเรือนรวม เฉลี่ย 834,907.66 บาท มีภูมิลำเนาที่ตั้งบ้านเรือนอยู่ในท้องที่ภาคกลาง จำนวน 294 คน ส่วนใหญ่เคยมีประสบการณ์การท่องเที่ยว มีวัตถุประสงค์ของการท่องเที่ยวเป็นการท่องเที่ยวพักผ่อน/พักผ่อน จำนวน 158 คน รองลงมาคือ ท่องเที่ยวแบบผจญภัย/เล่นกีฬา จำนวน 147 คน มีลักษณะการพักผ่อนเป็นเต็นท์เช่าของอุทยานฯ จำนวน 191 คน รองลงมาคือ บ้านพักของอุทยานฯ/เต็นท์ที่จัดเตรียมมาเอง จำนวน 174 คน นักท่องเที่ยวมีความรู้ด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรป่าไม้ ตอบคำถามถูก เฉลี่ย 6.03 และตอบคำถามผิด เฉลี่ย 5.97

ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการให้บริการด้านการท่องเที่ยว อุทยานแห่งชาติรามคำแหง จังหวัดสุโขทัย สรุปว่า นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการท่องเที่ยวอุทยานแห่งชาติรามคำแหง จังหวัดสุโขทัย อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 จำแนกเป็น (1) ด้านบุคลากร และการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 (ความพึงพอใจระดับมาก) (2) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 (ความพึงพอใจระดับมาก) (3) ด้านอาคารสถานที่ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 (ความพึงพอใจระดับมาก) (4) ด้านการจัดทำสื่อความหมายธรรมชาติ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.21 (ความพึงพอใจระดับปานกลาง)

การวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการให้บริการ ด้านการท่องเที่ยวอุทยานแห่งชาติรามคำแหง จังหวัดสุโขทัย ได้แก่ วัตถุประสงค์ของการท่องเที่ยว และความรู้ด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรป่าไม้ ส่วนเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพหลัก รายได้ของครัวเรือนรวม ภูมิลำเนา ประสบการณ์การท่องเที่ยว และความรู้ด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรป่าไม้ ไม่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการให้บริการด้าน

การท่องเที่ยวอุทยานแห่งชาติรามคำแหง จังหวัดสุโขทัย

ข้อเสนอแนะ

ผู้ศึกษาได้ให้ข้อเสนอแนะ และข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ สำหรับใช้ในการวางแผน พัฒนาคุณวิสัย ท้าวจังหวัด หัวหน้าอุทยานแห่งชาติรามคำแหง จังหวัดสุโขทัย ตลอดจนผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกท่านที่ได้ให้ความอนุเคราะห์อย่างสูง ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้

นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการท่องเที่ยวอุทยานแห่งชาติรามคำแหง จังหวัดสุโขทัย อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 แสดงว่า การให้บริการด้านการท่องเที่ยวอุทยานแห่งชาติรามคำแหง จังหวัดสุโขทัย อยู่ในเกณฑ์ดี เป็นที่พอใจของนักท่องเที่ยว และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องควรจะรักษามาตรฐานการให้บริการในด้านต่าง ๆ ที่ดำเนินการอยู่ในปัจจุบัน และควรมุ่งพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการในด้านต่างๆ ให้เป็นที่พึงพอใจของนักท่องเที่ยวในระดับที่สูงยิ่งขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์ของการท่องเที่ยว มีผลต่อความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการท่องเที่ยวอุทยานแห่งชาติรามคำแหง จังหวัดสุโขทัย โดยเฉพาะกลุ่มนักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยวพักผ่อน/พักผ่อน ดังนั้น การประชาสัมพันธ์กิจกรรมของอุทยานแห่งชาติมุ่งเน้นความเป็นศูนย์กลางของการท่องเที่ยวทางธรรมชาติในจังหวัดสุโขทัย และพื้นที่ใกล้เคียงและมีการประชาสัมพันธ์เชิงรุกให้กลุ่มนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวยังอุทยานแห่งชาติรามคำแหงทุกกลุ่ม

ความรู้ด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรป่าไม้ มีผลต่อความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการท่องเที่ยวอุทยานแห่งชาติรามคำแหง จังหวัดสุโขทัย เนื่องจากบางคนมีความรู้ด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรป่าไม้มาก ย่อมมีมุมมองทัศนคติ วิสัยทัศน์ ที่มากกว่าคนที่มีความรู้ด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรป่าไม้น้อย

อุทยานแห่งชาติรามคำแหง จังหวัดสุโขทัย ซึ่งเป็นหน่วยงานภาครัฐ ควรดำเนินการวิจัยเกี่ยวกับความต้องการเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารจัดการ

อุทยานแห่งชาติรามคำแหงจากทุกภาคส่วน เช่น หน่วยงานราชการ เอกชน นักท่องเที่ยวและประชาชนในพื้นที่ เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปประกอบการพิจารณาวางแผนการบริหารจัดการอุทยานแห่งชาติรามคำแหง โดยการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วน ได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุดต่อไป

คำนิยม

ขอขอบพระคุณคุณปฤษฎณ์ ไหวว่อง ผู้อำนวยการสำนักบริหารพื้นที่อนุรักษ์ที่ ๑๔ (ตาก) คุณวิชัย ท้าวใจวงศ์ หัวหน้าอุทยานแห่งชาติรามคำแหง จังหวัดสุโขทัย ตลอดจนผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกท่านที่ได้ให้ความอนุเคราะห์อย่างสูง ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้

REFERENCES

- Kajonsilp, B. 2006. **Research statistics (9th printing)**. Nonthaburi: PS Printing House. Print. (in Thai)
- Cronbach, L.J. 1951. Coefficient alpha and the internal structure of tests. **Psychometrika** 16(3): 297-334.
- Jeenapak, V., Piriapoen, T., Vornthong.and, S. 2021. Domestic tourists satisfaction towards the Erawan National Park in Kanchanaburi. **Journal of Faculty of Physical Education** 15(2): 38-47. (in Thai)
- Kuder, G.F., Richardson, M.W. 1937. The Theory of the estimation of test reliability. **Psychometrika** 2(3): 151-160.
- Luan Saiyot and Angkana Saiyot. (1997). **Research Statistics. (3rd edition)**. Department of Educational Measurement and Research Faculty of Education Srinakharinwirot University Bangkok: Suwiriyan. (in Thai)
- Office of National Park. 2003. **National Park Management Administration Material in Seminar Province Environment and Resource**. Department of National Park, Wildlife and Plant Conservation, Bangkok. (in Thai)
- Office of the National Economic and Social Development Council. 2006. **The plan for national economic and social development of the 10 (2007 – 2011)**. The Prime Minister's Office, Bangkok. (in Thai)
- Ramkhamhaeng National Park, 2003. **Master Plan Management Area Ramkhamhaeng National Park Sukhothai Province**. Office of National Park Department of National Park, Wildlife and Plant Conservation, Bangkok. (in Thai)
- Ramkhamhaeng National Park, 2020. **Summary of income statistics tourist statistics Ramkhamhaeng National Park (checkpoint), Sukhothai Province, fiscal year 2020**. Office of National Park. Department of National Park, Wildlife and Plant Conservation, Bangkok. (in Thai)
- Yamane, T. 1973. **Statistics: An Introductory Analysis**. 3rd ed., Harper International Edition, Tokyo.