



การค้นคว้าอิสระ

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว
ที่มีต่ออุทยานแห่งชาติแก่งกระจาน จังหวัดเพชรบุรี

**THE FACTORS AFFECTING TOURIST SATISFACTION WITH
KAENG KRACHAN NATIONAL PARK PHETCHABURI PROVINCE**

อรพรรณ พราหมณ์เสน่ห์

6417103004

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสยาม

พุทธศักราช 2566



ใบรับรองการค้นคว้าอิสระ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสยาม

หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขา การจัดการการตลาด บัณฑิตวิทยาลัย สาขาบริหารธุรกิจ

เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่ออุทยานแห่งชาติ
แก่งกระจาน จังหวัดเพชรบุรี

นามผู้วิจัย นางสาวอรพรรณ พราหมณ์แสนห้

ได้พิจารณาเห็นชอบโดย อาจารย์ที่ปรึกษา วันที่ 5 เดือน เม.ย. พ.ศ. 2568

ฐิติมา ใจดี

(ดร.ฐิติมา ปิยะศิริศิลป์)

อาจารย์ที่ปรึกษา

บัณฑิตวิทยาลัยรับรองแล้ว

จก

(รศ.ดร.จอมพงศ์ มงคลวนิช)

รองอธิการบดีและคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย สาขาบริหารธุรกิจ

วันที่ 17 เดือน เม.ย. พ.ศ. 2568

บทคัดย่อ

เรื่องการศึกษาอิสระ : ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อ
อุทยานแห่งชาติแก่งกระจาน จังหวัดเพชรบุรี

โดย : นางสาวอรพรรณ พราหมณ์แสนห์

สาขาวิชาเอก : การจัดการการตลาด

อาจารย์ที่ปรึกษา : *จิตินา ชื่นศิริศิลป์*

(ดร.จิตินา ปิยะศิริศิลป์)

วันที่ 5 เดือน ๗ พ.ศ. 2568

งานวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่ออุทยานแห่งชาติแก่งกระจาน จังหวัดเพชรบุรี มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อสำรวจความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่ออุทยานแห่งชาติแก่งกระจาน จังหวัดเพชรบุรี 2) เพื่อเสนอแนวทางการท่องเที่ยวอุทยานแห่งชาติแก่งกระจานให้นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจเพิ่มมากขึ้น การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ที่ใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก โดยใช้การสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง และเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง จำนวน 30 คน จากนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวอุทยานแห่งชาติแก่งกระจาน จังหวัดเพชรบุรี ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยวอุทยานแห่งชาติแก่งกระจาน จังหวัดเพชรบุรี เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในด้านผลิตภัณฑ์ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านราคา ด้านสถานที่ ด้านการส่งเสริมการตลาด และด้านบุคลากรในเรื่องของการดูแล การอำนวยความสะดวกนักท่องเที่ยว รวมไปถึงด้านกระบวนการ ตามลำดับ ส่วนแนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยวอุทยานแห่งชาติแก่งกระจาน จังหวัดเพชรบุรี เพื่อให้นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจเพิ่มมากขึ้น ผู้วิจัยเสนอให้มีการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวอย่างต่อเนื่องและควรมีการพัฒนาการให้บริการด้านต่าง ๆ ให้มีมาตรฐานสูงขึ้น เพื่อให้นักท่องเที่ยวเข้ามาท่องเที่ยวเพิ่มมากขึ้นและเกิดความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น

คำสำคัญ: ส่วนประสมทางการตลาด, อุทยานแห่งชาติแก่งกระจาน, ความพึงพอใจ

Abstract

Title : The Factors Affecting Tourist Satisfaction with Kaeng Krachan National Park
Phetchaburi Province

Author : Ms. Orapun Pramsana

Major : Marketing Management

Advisor: Teetima Piyasirisilp

(Dr. Teetima Piyasirisilp)

5 / 4 / 2025

This research investigated the factors influencing the satisfaction of Thai tourists with Kaeng Krachan National Park in Phetchaburi Province. The objectives of the study were: 1) to explore the satisfaction of Thai tourists with Kaeng Krachan National Park; and 2) to propose development guidelines for enhancing tourist satisfaction with the park. This qualitative study employed in-depth interviews with semi-structured interviews, using a purposive sampling to select of 30 Thai tourists who visited Kaeng Krachan National Park. The research findings indicated that marketing-mix factors significantly impacted the satisfaction of Thai tourists visiting Kaeng Krachan National Park in Phetchaburi province. When examined in detail, tourists expressed satisfaction with product quality, physical attributes, pricing, location, marketing promotions, and hospitality of the staff, including aspects of care and convenience for tourists, as well as process, respectively. The development guidelines suggested for Kaeng Krachan National Park to enhance tourist satisfaction include the need for continuous tourist attraction development and improvement in various service areas for higher standards. This, in turn, is expected to attract more tourists and enhance the overall satisfaction.

Keywords: marketing mix, Kaeng Krachan National Park, tourist satisfaction

กิตติกรรมประกาศ

บทความวิจัยฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดีด้วยความช่วยเหลือและการสนับสนุนเป็นอย่างดี
ยิ่งจาก ด้วยความกรุณาอย่างสูงของ ดร.ธิดา ปิยะศิริศิลป์ อาจารย์ที่ปรึกษา ที่กรุณาให้คำแนะนำ
และข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อการศึกษา รวมถึงการตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยความ
เอาใจใส่เป็นอย่างดี ทำให้บทความวิจัยฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์ ผู้วิจัยจึงกราบขอบพระคุณอาจารย์เป็น
อย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

กราบขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่าน ที่ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้แก่ผู้วิจัยจนสามารถนำ
ความรู้มาใช้ในการทำวิจัยครั้งนี้ ขอขอบพระคุณ บิดา มารดา ครอบครัว ผู้ซึ่งเป็นทั้งแรงบันดาลใจ
ขอบคุณเพื่อน ๆ ทุกคน ที่คอยให้การสนับสนุนและส่งเสริมให้งานวิจัยฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้
ด้วยดี และขอขอบคุณผู้ให้สัมภาษณ์ทุก ๆ ท่านที่กรุณาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการศึกษา
เพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพของงานวิจัยฉบับนี้สุดท้ายนี้ ผู้วิจัย
หวังว่าผลการวิจัยในครั้งนี้จะเป็นประโยชน์และเป็นแนวทางสำหรับผู้ที่จะศึกษางานวิจัย
ที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่ออุทยานแห่งชาติแก่งกระจาน
จังหวัดเพชรบุรี

นางสาวอรพรรณ พรหมณ์แสนห้

พ.ศ. 2566

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ข
กิตติกรรมประกาศ	ค
สารบัญ	ง
สารบัญรูปภาพ	ฉ
สารบัญตาราง	ช
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 ปัญหาของการวิจัย	3
1.3 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	4
1.4 กรอบแนวคิดของการวิจัย	4
1.5 ขอบเขตในการวิจัย	4
1.6 นิยามคำศัพท์	5
1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย	5
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการท่องเที่ยวและนักท่องเที่ยว	7
2.2 ทฤษฎีส่วนประสมทางการตลาดบริการ (7 P's)	8
2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	9
2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	9
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	11
3.1 กลุ่มประชากรและการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง	11
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	11
3.3 วิธีสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	11

สารบัญ (ต่อ)

บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย (ต่อ)

3.4 วิธีการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล	12
3.5 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล	12

บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด (7 P's)	13
4.2 ความพึงพอใจโดยรวมของนักท่องเที่ยวที่มีต่อเที่ยว อุทยานแห่งชาติแก่งกระจาน	24
4.3 การกลับมาเที่ยวซ้ำในอุทยานแห่งชาติแก่งกระจาน	25

บทที่ 5 สรุปอภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

5.1 อภิปรายผล	26
5.2 ข้อเสนอแนะ	31

บรรณานุกรม	32
ภาคผนวก	37
แบบสัมภาษณ์เพื่อการวิจัย	44
ประวัติผู้วิจัย	47

สารบัญรูปภาพ

ภาพที่

หน้า

1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย

4



สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1.1 สถิติจำนวนนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาเที่ยว อุทยานแห่งชาติแก่งกระจาน ปี 2564 – 2565	2



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ประเทศไทยมีการแบ่งการท่องเที่ยวไว้หลายรูปแบบ อาทิ การท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม การท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ และการท่องเที่ยวเฉพาะทาง เป็นต้น ซึ่งการท่องเที่ยวแต่ละรูปแบบนั้นมีความโดดเด่นและมีลักษณะเฉพาะตัว เนื่องจากการท่องเที่ยวแต่ละรูปแบบนั้นมีความแตกต่างกัน ทั้งด้านสถานที่ ด้านเวลา และสิ่งอำนวยความสะดวก การท่องเที่ยวเชิงธรรมชาติในปัจจุบันนับว่าเป็นที่นิยมของกลุ่มนักท่องเที่ยวที่มีความต้องการพักผ่อนกับธรรมชาติ ชอบทำกิจกรรมที่เน้นไปถึงสิ่งแวดล้อมทางธรรมชาติเป็นหลักและชอบการท่องเที่ยวในรูปแบบใหม่ ๆ โดยเฉพาะแหล่งท่องเที่ยวในจังหวัดที่มีความสมบูรณ์ของทรัพยากรธรรมชาติ รวมถึงความมีมาตรฐานของที่พัก ร้านจำหน่ายสินค้าที่ระลึก ร้านจำหน่ายของฝาก มีการเดินทางที่สะดวก ซึ่งปัจจัยเหล่านี้ล้วนเป็นสิ่งดึงดูดความสนใจและสามารถสร้างภาพลักษณ์ที่แสดงถึงความพร้อมในการต้อนรับให้นักท่องเที่ยวเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทยอีกด้วย (ปรีชา แหวนเงิน และ สุทธิภัทร อัสววิชัยโรจน์, 2567)

ด้านการท่องเที่ยว จังหวัดเพชรบุรีถือเป็นอีกหนึ่งจังหวัดของประเทศไทยที่มีแหล่งท่องเที่ยวจำนวนมาก ไม่ว่าจะเป็นหาดชะอำ ที่พักติดทะเล อุทยานประวัติศาสตร์พระนครคีรี ถ้ำเขาหลวง วัดมหาธาตุวรวิหาร หาดเสาเอียง และร้านคาเฟ่ต่าง ๆ (ไปด้วยกัน, 2564) เนื่องจากมีสภาพทางธรรมชาติและภูมิประเทศอันสวยงามหลากหลายทั้งภูเขา ป่าทึบ ที่ราบลุ่มแม่น้ำ ตลอดจนชายฝั่งทะเลด้านอ่าวไทย จึงส่งผลให้จังหวัดเพชรบุรี มีทรัพยากรทางการท่องเที่ยวมากมาย ทั้งธรรมชาติ ศิลปวัฒนธรรม ประวัติศาสตร์และกิจกรรมนันทนาการ ส่งผลให้มีนักท่องเที่ยวเดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัดเพชรบุรีเพิ่มขึ้น ตามข้อมูลของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยที่รายงานสถิติด้านการท่องเที่ยวในประเทศไทย ในจังหวัดเพชรบุรี พบว่า ในปี 2564 มีนักท่องเที่ยวเดินทางมาจังหวัดเพชรบุรีรวม 3,280,761 คน แบ่งเป็นชาวไทย 3,278,744 คน ชาวต่างชาติ 2,017 คน ขณะที่ในปี 2565 มีนักท่องเที่ยวเพิ่มขึ้นเป็น 8,989,584 คน แบ่งเป็น ไทย 8,939,653 คน ชาวต่างชาติ 49,931 คน ซึ่งจำนวนของนักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยวในจังหวัดเพชรบุรีมีจำนวนเพิ่มขึ้น มากกว่าในปี 2564 อย่างเห็นได้ชัด (กรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช, 2565)

ในปัจจุบันการท่องเที่ยวในประเทศไทย ได้มีการพัฒนารูปแบบของการท่องเที่ยวให้เป็นที่นิยม ยุคและสมัย ถูกใจนักท่องเที่ยวมากขึ้น โดยวัฒนธรรมการท่องเที่ยว มีมาตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน และหนึ่งในรูปแบบ ของการท่องเที่ยวที่กำลังได้รับความนิยมในหมู่นักท่องเที่ยวในประเทศไทย นั่นก็คือ การท่องเที่ยวเชิงธรรมชาติ การท่องเที่ยวสโตร์แคมป์ หรือการตั้งแคมป์ ซึ่งได้รับความนิยมอาจจะอันเนื่องมาจากความชื่นชอบส่วนตัว ในสโตร์แคมป์การท่องเที่ยวประเภทนี้ บ้างก็อาจจะเป็นการเที่ยวตามกระแส

จังหวัดเพชรบุรีเป็นอีกหนึ่งจังหวัดที่มีแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติที่สำคัญ และหนึ่งในสถานที่ท่องเที่ยวที่รู้จักของนักท่องเที่ยวที่มีความชื่นชอบในการท่องเที่ยวเชิงธรรมชาติคืออุทยานแห่งชาติแก่งกระจาน เนื่องจากมีพื้นที่ใหญ่ที่สุดในประเทศไทย ซึ่งครอบคลุมพื้นที่ประมาณ 2,914.70 ตารางกิโลเมตร หรือ 1,821,687.74 ไร่ มีลักษณะทางกายภาพเป็นพื้นที่ภูเขาสูงและสลับซับซ้อนที่มีสภาพป่าที่อุดมสมบูรณ์ เป็นป่าต้นน้ำของแม่น้ำเพชรบุรี มีลักษณะเด่นทางธรรมชาติที่สำคัญหลายแห่ง เช่น ทะเลสาบ น้ำตก ถ้ำ และน้ำผาที่สวยงาม นับเป็นแหล่งธรรมชาติที่มีความอุดมสมบูรณ์ มีความหลากหลายทางชีวภาพ และความหลากหลายทางธรรมชาติอันงดงาม นอกจากนี้อุทยานแห่งชาติแก่งกระจานยังได้รับการขึ้นทะเบียนเป็นแหล่งมรดกโลกทางธรรมชาติจากยูเนสโก เมื่อวันที่ 26 กรกฎาคม 2564 โดยเป็นแหล่งมรดกโลกแหล่งที่ 3 ของประเทศไทย (มูลนิธิสืบนาคะเสถียร, 2564) ซึ่งนักท่องเที่ยวที่เดินทางมายังอุทยานแห่งชาติแก่งกระจานมีทั้งนักท่องเที่ยวชาวไทยและนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ทั้งนี้ สถิติจำนวนนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาเที่ยวอุทยานแห่งชาติแก่งกระจาน พ.ศ.2564 - 2565 มีรายละเอียด ดังตารางที่ 1.1

ตารางที่ 1.1 สถิติจำนวนนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาเที่ยวอุทยานแห่งชาติแก่งกระจาน ปี 2564 – 2565

พ.ศ.	นักท่องเที่ยวชาวไทย	นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ	รวม
2564	50,148	1,643	51,791
2565	97,843	6,799	104,642

ที่มา : กรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช ระบบฐานข้อมูลเพื่อการบริหารจัดการพื้นที่อนุรักษ์ 21 สำนัก (2565)

จากตารางที่ 1.1 แสดงจำนวนสถิตินักท่องเที่ยวที่เดินทางมาเที่ยวอุทยานแห่งชาติแก่งกระจาน ในปี 2564 และ ปี 2565 พบว่า ปี 2565 มีจำนวนนักท่องเที่ยวชาวไทยเพิ่มมากกว่าปี 2564 จำนวน 47,695 คน และจำนวนนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ เพิ่มมากกว่าปี 2564 จำนวน 5,156 คน

แสดงให้เห็นถึงความสนใจในการเดินทางมาท่องเที่ยวอุทยานแห่งชาติแก่งกระจานและการเติบโตของเศรษฐกิจในประเทศไทยอีกด้วย

ความนิยมในการท่องเที่ยวทางธรรมชาติมีจำนวนนักท่องเที่ยวเพิ่มมากขึ้นในทุกปี รวมไปถึงการตั้งแคมป์ตามแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติที่ได้รับอนุญาตในหลายๆ อุทยาน ทำให้เกิดการปรับปรุงและพัฒนาสถานที่เพื่อให้สามารถรองรับนักท่องเที่ยวทั้งหลายได้ ในทุกๆ เทศกาลที่สำคัญ

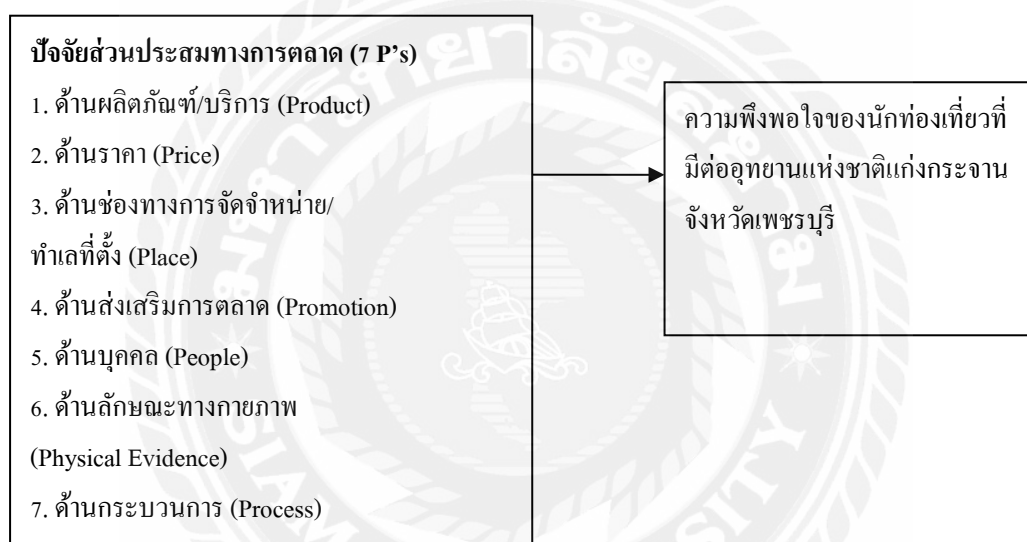
1.2 ปัญหาของการวิจัย

ถึงแม้ว่าอุทยานแห่งชาติแก่งกระจานจะมีจำนวนนักท่องเที่ยวเพิ่มขึ้นในทุก ๆ ปี แต่ผลที่ตามมา คือ ปัญหาในขณะอุทยานแห่งชาติแก่งกระจาน คือ เรื่องของขยะที่เกิดจากการท่องเที่ยว ซึ่งพบว่าเป็นผลมาจากพฤติกรรมนักท่องเที่ยวและขาดการจัดการที่เหมาะสม ทำให้ส่งผลกระทบต่อสภาพแวดล้อม ภาพลักษณ์ของอุทยาน และอากาศโดยรอบในอุทยานแห่งชาติแก่งกระจาน (กรมอุทยานแห่งชาติ, 2566) โดยความสะอาดมีผลต่อการความต้องการเข้าใช้บริการของจำนวนนักท่องเที่ยว และในหลาย ๆ ครั้งที่อุทยานแห่งชาติแก่งกระจานมีการเปิดให้นักท่องเที่ยวเข้าชมฟรี (ผู้จัดการออนไลน์, 2565) แต่ไม่มีการจำกัดจำนวนการเข้าใช้บริการของนักท่องเที่ยว ทำให้เกิดปัญหาในเรื่องของการบริหารจัดการนักท่องเที่ยวและยังส่งผลกระทบต่อความสะอาดที่ไม่เพียงพอสำหรับนักท่องเที่ยว เช่น ในช่วงเทศกาลอาจทำให้เจ้าหน้าที่ดูแลนักท่องเที่ยวไม่ทั่วถึง การทำงานซ้ำ และอาจขาดกระบวนการจัดการเพื่อดูแลนักท่องเที่ยวที่ดี (Facebook อุทยานแห่งชาติแก่งกระจาน, 2567) โดยปัญหาที่กล่าวมา ทำให้ผู้วิจัยเห็นว่าอุทยานแห่งชาติแก่งกระจานขาดการส่งเสริมการตลาดเพื่อให้ดึงดูดทั้งนักท่องเที่ยวเก่าและนักท่องเที่ยวท่องเที่ยวใหม่ที่ยังมีความสนใจในการกลับมาเที่ยวอุทยานแห่งชาติแก่งกระจานในครั้งต่อไป อีกทั้งยังเล็งเห็นความสำคัญและสนใจศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่ออุทยานแห่งชาติแก่งกระจาน จังหวัดเพชรบุรี เพราะการได้ทราบถึงความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวเป็นสิ่งสำคัญ โดยข้อมูลที่ได้จากการวิจัยจะนำมาซึ่งความเข้าใจและสามารถใช้วางแผนกลยุทธ์ส่วนประสมทางการตลาดและปรับปรุงประสิทธิภาพการบริการ เพื่อให้เป็นไปตามความต้องการของนักท่องเที่ยว และเพื่อใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการพัฒนาการท่องเที่ยวของอุทยานแห่งชาติแก่งกระจาน จังหวัดเพชรบุรี เพื่อให้ตอบสนองต่อความต้องการของนักท่องเที่ยวมากที่สุด

1.3 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อสำรวจความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่ออุทยานแห่งชาติแก่งกระจาน จังหวัดเพชรบุรี
2. เพื่อเสนอแนะทางพัฒนาการท่องเที่ยวอุทยานแห่งชาติแก่งกระจานเพื่อให้นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจเพิ่มมากขึ้น

1.4 กรอบแนวคิดของการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

1.5 ขอบเขตในการวิจัย

1. **ขอบเขตด้านเนื้อหา** ผู้วิจัยมุ่งศึกษาและวิเคราะห์ ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด (7 P's) ที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่ออุทยานแห่งชาติแก่งกระจาน จังหวัดเพชรบุรี
2. **ขอบเขตด้านพื้นที่** อุทยานแห่งชาติแก่งกระจาน อำเภอแก่งกระจาน จังหวัดเพชรบุรี
3. **ขอบเขตด้านระยะเวลา** ผู้วิจัยใช้ระยะเวลาในการทำวิจัย ตั้งแต่ เดือน ม.ค. – มิ.ย. 2566
4. **ประชากรที่ใช้ศึกษา** คือ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาเที่ยวอุทยานแห่งชาติแก่งกระจาน อำเภอแก่งกระจาน จังหวัดเพชรบุรี

1.6 นิยามคำศัพท์

อุทยานแห่งชาติ (อังกฤษ: national park) คือ อุทยาน (park) ที่ใช้เพื่อวัตถุประสงค์ในการสงวนรักษา มักเป็นแหล่งสงวนที่ดินทางธรรมชาติ ที่ดินกึ่งธรรมชาติ หรือที่ดินที่สร้างขึ้น ตามประกาศหรืออยู่ในความครอบครองของรัฐเอกราช แม้ประเทศแต่ละแห่งจะนิยามอุทยานแห่งชาติของตนไว้ต่างกัน แต่มีแนวคิดร่วมกัน คือ การสงวนรักษา "ธรรมชาติแบบป่า" (wild nature) ไว้เพื่อคนรุ่นหลัง และเพื่อเป็นสัญลักษณ์แห่งความภาคภูมิใจของชาติ ส่วนในระดับสากลนั้น องค์การระหว่างประเทศชื่อ "สหภาพระหว่างประเทศเพื่อการอนุรักษ์ธรรมชาติ" หรือ "ไอยูซีเอ็น" และหน่วยงานในสังกัดคือ คณะกรรมการโลกว่าด้วยพื้นที่คุ้มครอง (World Commission on Protected Areas) เป็นผู้นิยามอุทยานแห่งชาติ และพื้นที่คุ้มครอง ประเภท หมวด 2

ความพึงพอใจ (Satisfaction) เป็นแนวคิดที่มีการใช้ในหลากหลายบริบท โดยเฉพาะในการศึกษาพฤติกรรมผู้บริโภคและนักท่องเที่ยว โดยทั่วไปหมายถึง ระดับความรู้สึกเชิงบวกหรือความพึงพอใจที่เกิดขึ้นหลังจากได้รับประสบการณ์หรือบริการที่คาดหวัง ทำให้สามารถมองได้ในมุมต่าง ๆ เช่น

1. ความพึงพอใจจากการเปรียบเทียบ เกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังของบุคคลก่อนการให้บริการ กับประสบการณ์หรือผลลัพธ์ที่ได้รับจริง หากผลลัพธ์เกินความคาดหมาย บุคคลจะมีความพึงพอใจสูง แต่หากต่ำกว่าความคาดหมาย จะเกิดความไม่พึงพอใจ
2. ความพึงพอใจในมิติด้านคุณภาพ ในบริบทของการท่องเที่ยว ความพึงพอใจมักเชื่อมโยงกับปัจจัยด้านคุณภาพของบริการ เช่น ความปลอดภัย การเข้าถึง การต้อนรับ และสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม ซึ่งมีอิทธิพลต่อความตั้งใจที่จะกลับมาใช้บริการอีกครั้ง
3. ความพึงพอใจในบริบททางอารมณ์ เป็นผลรวมของความรู้สึกเชิงบวก เช่น ความสุข ความประทับใจ หรือความคุ้มค่าที่เกิดขึ้นระหว่างหรือหลังจากการได้รับบริการหรือประสบการณ์

1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการวิจัย

1. ประโยชน์ที่ได้รับต่อการท่องเที่ยว (Travel and Hospitality Industry) เพื่อทราบถึงความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อเที่ยวอุทยานแห่งชาติแก่งกระจาน จังหวัดเพชรบุรี และนำไปใช้ในการวางแผนเพื่อพัฒนาและปรับปรุงอุทยานแห่งชาติแก่งกระจาน จังหวัดเพชรบุรี

2. ผู้ประกอบการธุรกิจ (Contribution for business) เพื่อเป็นข้อมูลให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการส่งเสริมการท่องเที่ยวและสนับสนุนให้ผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อม นำไปใช้ในการวางแผนการดำเนินงาน เพื่อให้ตอบสนองต่อความพึงพอใจของลูกค้า หรือนักท่องเที่ยวมากที่สุด

3. ประโยชน์ทางวิชาการ (Academic contribution) เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาด ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว



บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการท่องเที่ยวและนักท่องเที่ยว

1.1 ความหมายของการท่องเที่ยว องค์การการท่องเที่ยวโลก (World Tourism Organization) ได้ให้ความหมายของการท่องเที่ยวดังนี้ การท่องเที่ยว หมายถึง การเดินทางของบุคคลจากที่อยู่อาศัยปกติไปยังที่อื่นเป็นการชั่วคราว (ไม่มากกว่า 1 ปี ติดต่อกัน) เดินทางด้วยความสมัครใจเพื่อการพักผ่อนหย่อนใจ ติดต่อธุรกิจและวัตถุประสงค์ใดก็ได้ แต่ไม่ใช่เพื่อการประกอบอาชีพ หรือหารายได้

แสงรวี เกตุสุวรรณ (2563) กล่าวว่า การท่องเที่ยว เป็นการเดินทางจากสถานที่หนึ่งไปยังสถานที่หนึ่ง โดยปลายทางจะไม่ใช่ที่อยู่อาศัยปัจจุบัน ซึ่งเป็นการเดินทางด้วยความสมัครใจ และวัตถุประสงค์มีการแตกต่างกันไป

ดังนั้นสรุปได้ว่า การท่องเที่ยว หมายถึง การเดินทางออกนอกพื้นที่โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อพักผ่อน ในลักษณะวัตถุประสงค์ต่างๆที่ต้องการหรือเพื่อความสนุกเพลิดเพลินและตื่นเต้นไปกับสถานที่นั้นๆ เป็นการท่องเที่ยวชั่วคราวไม่อาศัยอยู่อย่างถาวร และไม่ใช้การเดินทางเพื่อประกอบวิชาชีพ รวมไปถึงเป็นการท่องเที่ยวเพื่อแสวงหาความรู้จากแหล่งท่องเที่ยว

1.2 รูปแบบการท่องเที่ยว ในประเทศไทย องค์การการท่องเที่ยวโลก ได้มีการกำหนดรูปแบบการท่องเที่ยว ได้ 3 รูปแบบหลัก ได้แก่

1. รูปแบบการท่องเที่ยวในแหล่งธรรมชาติ ประกอบด้วย การท่องเที่ยวเชิงนิเวศ การท่องเที่ยวเชิงนิเวศทางทะเล การท่องเที่ยวเชิงธรณีวิทยา การท่องเที่ยวเชิงเกษตร (และ การท่องเที่ยวเชิงดาราศาสตร์) เป็นการท่องเที่ยวบนพื้นฐาน การท่องเที่ยวอย่างมีความรับผิดชอบต่อการรักษาสภาพแวดล้อมและวัฒนธรรมท้องถิ่น โดยประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมต่อการจัดการร่วมกันอย่างยั่งยืน

2. รูปแบบการท่องเที่ยวในแหล่งวัฒนธรรม ประกอบด้วย การท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์ การท่องเที่ยวงานชมวัฒนธรรมและประเพณี การท่องเที่ยวชมวิถีชีวิตในชนบท

3. รูปแบบการท่องเที่ยวในความสนใจพิเศษ ประกอบด้วย การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ การท่องเที่ยวเชิงทัศนศึกษาและศาสนา การท่องเที่ยวเพื่อศึกษากลุ่มชาติพันธุ์หรือวัฒนธรรมกลุ่มน้อย การท่องเที่ยวเชิงกีฬา การท่องเที่ยวแบบผจญภัย การท่องเที่ยวแบบโฮมสเตย์และฟาร์มสเตย์ การท่องเที่ยวพำนักระยะยาว การท่องเที่ยวแบบให้รางวัล (Incentive travel) การท่องเที่ยวเพื่อการประชุม และ การท่องเที่ยวแบบผสมผสาน

ดังนั้นสรุปได้ว่า การท่องเที่ยวในประเทศไทย มีหลากหลายขึ้นอยู่กับพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวเอง และขึ้นอยู่กับ การเปลี่ยนแปลงทางโครงสร้างทางสังคมและวัฒนธรรม ผลของการท่องเที่ยวจะเกิดมิติในแง่บวกหรือลบ ขึ้นอยู่กับนักท่องเที่ยวว่ามีพฤติกรรมอย่างไร

2.2 ทฤษฎีส่วนประสมทางการตลาดบริการ (7 P's)

ส่วนประสมทางการตลาด เป็นเครื่องมือสำคัญสำหรับนักการตลาด เพื่อให้การวางแผนกลยุทธ์สำเร็จตามวัตถุประสงค์ โดย Philip Kotler นักวิชาการด้านการตลาดชั้นนำของโลก ได้ให้แนวคิดส่วนประสมทางการตลาดสำหรับธุรกิจบริการ ซึ่งประกอบด้วยองค์ประกอบต่าง ๆ (Bachri et al., 2024) ดังนี้

1. ด้านผลิตภัณฑ์/บริการ (Product/Service) หมายถึง สิ่งที่ตอบสนองความต้องการและความจำเป็นของผู้บริโภคที่เสนอต่อตลาดเพื่อสร้างความสนใจ โดยมีตัวชี้วัดที่แบ่งออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ รูปลักษณ์ คุณสมบัติของผลิตภัณฑ์ ประสิทธิภาพ ความถูกต้องหรือการใช้งานที่เหมาะสม และความน่าเชื่อถือ

2. ด้านราคา (Price) หมายถึง คุณค่าผลิตภัณฑ์ในรูปตัวเงิน โดยธุรกิจต้องกำหนดราคาที่เหมาะสมกับสินค้าหรือบริการที่นำเสนอ และไม่เพียงแต่จำนวนเงินที่จ่ายให้ผู้ขาย แต่ยังครอบคลุมถึงปัจจัยอื่น ๆ เช่น เวลา ความพยายาม ความเสี่ยงทางจิตใจ และค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมเพื่อรับประกัน

3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) เป็นกิจกรรมที่องค์กรทำขึ้นเพื่อให้ผลิตภัณฑ์หรือการบริการมีความสะดวกในการเข้าถึงและพร้อมให้บริการแก่กลุ่มเป้าหมาย เช่น การเข้าถึงที่สะดวก การมีที่จอดรถ พื้นที่เพียงพอ และบรรยากาศที่สะดวกสบาย

4. ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) เป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการสื่อสารเพื่อเป็นการส่งเสริมการขายด้วยการกระตุ้นและแรงจูงใจให้ผู้บริโภคซื้อสินค้าและบริการขององค์กร โดยวัดจาก ข้อความ สื่อที่ใช้ ช่วงเวลา และความถี่ในการส่งเสริมการขาย

5. ด้านบุคคล (People) หรือพนักงาน (Employee) เริ่มตั้งแต่พนักงานไปจนถึงผู้บริหารสูงสุด ควรคำนึงถึงลักษณะพฤติกรรมของพนักงาน เช่น การพูด การแต่งตัว และการให้บริการลูกค้า ไม่ว่าจะเป็นการให้บริการที่ดี ความรวดเร็วและรอบคอบในการบริการ และการบริการด้วยความเป็นมิตร

6. ด้านกระบวนการ (Process) เป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับระเบียบวิธีการและงานปฏิบัติในขั้นตอนต่าง ๆ เพื่อให้บริการแก่ลูกค้า ซึ่งต้องปฏิบัติตามมาตรฐานการทำงาน (SOP) อธิบายลักษณะงาน มีกระบวนการในการแก้ปัญหา และความตรงต่อเวลา

7. ด้านลักษณะทางกายภาพและสิ่งแวดล้อม (Physical Evidence and Presentation) เป็นการแสดงให้เห็นถึงลักษณะทางกายภาพและสิ่งแวดล้อมที่สร้างขึ้น เพื่อให้เกิดการมีปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า โดยมีองค์ประกอบที่เป็นรูปธรรมต่าง ๆ ได้แก่ การออกแบบ การจัดวางและบรรยากาศทั้งภายในและภายนอก เป็นต้น

2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

กรณีการ รุจิรโชติ (2563) กล่าวว่า เป็นความรู้สึกรู้สึกพึงพอใจที่เกิดขึ้น เมื่อบุคคลได้รับสิ่งที่สอดคล้องกับความคาดหวังหรือแรงจูงใจ เช่น ความสุขที่ได้บรรลุเป้าหมายหรือประสบความสำเร็จตามที่ตั้งใจไว้ และความพึงพอใจคือกระบวนการช่วยลดความตึงเครียดในตัวบุคคลโดยจะเปลี่ยนแปลงไปตามประสบการณ์และค่านิยมส่วนตัว Yanisa Yenwattanakul and Weera Weerasophon (2024) กล่าวว่า ความรู้สึกหรือทัศนคติในเชิงบวกที่บุคคลที่ต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเกิดจากความต้องการได้รับการตอบสนอง โดยความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวเกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ต่อประสิทธิภาพของแหล่งท่องเที่ยวกับความคาดหวังที่มีก่อนการเดินทาง

ดังนั้นอาจสรุปได้ว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการมีความสำคัญและเป็นเป้าหมายสูงสุดในการให้บริการ เพราะการสำรวจความพึงพอใจก็เพื่อที่จะสามารถดำเนินการต่าง ๆ ให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการสร้างความเชื่อมั่น ความมั่นใจ และความต้องการที่จะใช้บริการซ้ำ

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

นิมิต ชื่นสั้น และ อุมารณ์ สมกาย (2563) ศึกษาเรื่อง การตรวจสอบปัจจัยที่ส่งผลความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เดินทางท่องเที่ยวชายหาดในจังหวัดภูเก็ต ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจโดยรวมของนักท่องเที่ยวจำนวนสองปัจจัย ได้แก่ ความปลอดภัยและคุณลักษณะของชายหาด ส่วนคุณลักษณะของทะเลไม่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจโดยรวมของนักท่องเที่ยว

รินระดา นิโรจน์ และ สุพิชชา บุรณะวิทย์ภรณ์ (2565) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยด้านภาพลักษณ์แหล่งท่องเที่ยว และคุณภาพการบริการ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวสูงวัยชาวไทยในการท่องเที่ยวในประเทศ พบว่า ปัจจัยภาพลักษณ์แหล่งท่องเที่ยว และคุณภาพการบริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวสูงวัยชาวไทยในการท่องเที่ยวในประเทศ

ญานิกา ชื่นตะโก และ รจนารถ วรมนตรี (2563) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการเยือนธารน้ำร้อนบ่อคลึง จังหวัดราชบุรี ประเทศไทย ผลการศึกษา

พบว่า กิจกรรมที่ทำในแหล่งท่องเที่ยวคือการแช่น้ำร้อน โดยนักท่องเที่ยวชาวไทยมีความพึงพอใจด้านทรัพยากรธรรมชาติของแหล่งท่องเที่ยวมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการคมนาคม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านที่พัก และด้านที่น้อยที่สุด คือ ด้านกิจกรรม



บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย

3.1 กลุ่มประชากรและการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาเที่ยวอุทยานแห่งชาติแก่งกระจาน อำเภอแก่งกระจาน จังหวัดเพชรบุรี โดยกลุ่มตัวอย่างที่นำมาใช้ในการวิจัยมีจำนวน 30 คน และกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการตรวจสอบสามเส้าจำนวน (Triangulation) 3 คน เพื่อเก็บข้อมูลในช่วงเวลาที่แตกต่างกัน

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ด้วยการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักท่องเที่ยว จำนวน 30 คน และเก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้แก่ หนังสือ งานวิจัยทางวิชาการ บทความทางวิชาการ และเอกสารต่าง ๆ รวมถึงสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ และเว็บไซต์ ที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาดบริการ และการใช้บริการหรือท่องเที่ยวอุทยานแห่งชาติแก่งกระจาน จังหวัดเพชรบุรี ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูล ด้วยแบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-structured Interview) เลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) โดยสัมภาษณ์ระหว่างเดือนมกราคม – เดือนมิถุนายน ขณะสัมภาษณ์ได้บันทึกวิดีโอ และจดบันทึกการสัมภาษณ์ หลังจากรวบรวมข้อมูลแล้วใช้การวิเคราะห์ข้อมูลแบบการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) และนำมาสรุปเป็นผลการวิจัย หลังจากสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง 30 คน ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบแบบสามเส้า (Triangulation) เพื่อเก็บข้อมูลในช่วงเวลาที่แตกต่างกัน และนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาเปรียบเทียบ และวิเคราะห์เนื้อหา

3.3 วิธีสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ได้มีการทดสอบค่าความเที่ยงตรง (Validity) โดยผู้วิจัยได้ทำแบบประเมินค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม (Index of Item Objective Congruence: IOC) ให้ผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน ได้แก่ 1) ผศ.ดร.สมพร ปานยงค์ 2) อาจารย์ วิทยา พรพิชรพงศ์ และ 3) อาจารย์ เอกภพ มณีนารถ

ตรวจสอบแบบสอบถาม พบว่า ค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม (IOC) ได้เท่ากับ 1.00 แสดงว่าแบบสอบถามฉบับนี้สามารถวัดความเที่ยงตรงได้ตรงตามวัตถุประสงค์

3.4 วิธีการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ มีวิธีการดำเนินการ ดังต่อไปนี้

1. ทำหนังสือถึงหัวหน้าอุทยานแห่งชาติแก่งกระจาน เพื่อขอความอนุเคราะห์เข้าพื้นที่ในการเก็บข้อมูลเพื่อขออนุญาตสัมภาษณ์นักท่องเที่ยว ที่เดินทางมาท่องเที่ยวอุทยานแห่งชาติแก่งกระจาน
2. มีการบันทึกเสียงสัมภาษณ์ของกลุ่มตัวอย่าง
3. หลังจากสัมภาษณ์เสร็จแล้ว ผู้วิจัยให้กลุ่มตัวอย่างเซ็นเอกสารยินยอมหลังจากสัมภาษณ์เพื่อที่จะนำข้อมูลที่บันทึกไปใช้เพื่อการวิจัย
4. ถอดเทป วิเคราะห์ และสรุปผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์

3.5 การวิเคราะห์ด้วยเนื้อหา (Content Analysis)

งานวิจัยนี้ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลแบบการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) โดยวิเคราะห์เนื้อหาที่รวบรวมจากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาเที่ยวอุทยานแห่งชาติแก่งกระจาน อำเภอแก่งกระจาน จังหวัดเพชรบุรี จำนวน 30 คน สำหรับการวิเคราะห์เนื้อหา ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้มาสรุปปัจจัยต่าง ๆ จากคำสำคัญ (Keyword) ที่ได้จากการสัมภาษณ์ สร้างรหัสคำต่าง ๆ (Coding) และจัดหมวดหมู่แบ่งตามหัวข้อในแต่ละด้านตามกรอบแนวคิด ได้แก่ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการท่องเที่ยวและนักท่องเที่ยว แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ และปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด (7 P's) หลังจากนั้นจึงหาความสัมพันธ์ของข้อมูล เชื่อมโยงข้อมูล และตัดข้อมูลที่ไมเกี่ยวข้องกับวัตถุประสงค์ของในงานวิจัยออก ก่อนจะประมวลผลและสรุปเป็นผลการวิจัย

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด (7 P's)

4.1.1 ด้านผลิตภัณฑ์/บริการ (Product)

1) ด้านแหล่งท่องเที่ยวในอุทยานแห่งชาติแก่งกระจาน ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ส่วนใหญ่ให้ความเห็นว่า อุทยานแห่งชาติแก่งกระจานเป็นหนึ่งในแหล่งท่องเที่ยวที่น่าสนใจและมีสถานที่ท่องเที่ยวที่หลากหลาย เช่น เขื่อนแก่งกระจานเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่มีความสวยงามเหมาะสำหรับการพักผ่อนและการถ่ายรูปเป็นอย่างมาก มีจุดชมวิวยะเนินทุ่งเป็นจุดที่สามารถมองเห็นทิวทัศน์ที่กว้างขวางและความสวยงามของธรรมชาติ ยังรวมไปถึงมีกิจกรรมการเดินป่า ซึ่งอุทยานแห่งชาติแก่งกระจานมีเส้นทางเดินป่าหลายเส้นทางที่นำไปสู่จุดชมวิวดังกล่าวของสถานที่ท่องเที่ยว นอกจากนี้กิจกรรมเดินป่ายังมีกิจกรรมการดูนกเนื่องจากอุทยานแห่งชาติแก่งกระจานเป็นที่อยู่ของนกหลากหลายสายพันธุ์ จึงเหมาะสำหรับการดูนก ทั้งนี้การท่องเที่ยวอุทยานแห่งชาติแก่งกระจานไม่เพียงแต่เป็นสถานที่ท่องเที่ยวที่สร้างประสบการณ์แต่ยังสร้างความตื่นเต้นให้แก่นักท่องเที่ยว ทั้งยังช่วยเพิ่มความเข้าใจเกี่ยวกับระบบนิเวศและการอนุรักษ์ธรรมชาติด้วย

“อุทยานแห่งชาติแก่งกระจาน มีสถานที่ท่องเที่ยวหลากหลาย ทั้งทะเลหมอก น้ำตกแล้วก็มีภูเขา” ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 1

“ตามที่ได้ศึกษาข้อมูลจาก Website Facebook นะครับ อุทยานฯ มีแหล่งท่องเที่ยวที่หลากหลาย และมีความหลากหลายทั้งสัตว์ป่า ทั้งนกที่มีความหลากหลายถึง 600 ชนิด แล้วก็แหล่งท่องเที่ยวด้วยครับ มีหลายประเภทก็คือ ประเภทที่เป็นน้ำตก เช่น น้ำตกป่าละอู แล้วก็อย่างบ้านกร่างก็จะเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่ดูผีเสื้อ แล้วก็สามารถดูนกได้ครับส่วนพะเนินทุ่งก็จะเป็นแหล่งดูทะเลหมอกแล้วสามารถดูได้ตลอดทั้งปีด้วยครับ” ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 3

“สภาพแวดล้อมที่นี่ยุทธศาสตร์มาก ๆ เลยค่ะ ดันไม้เยอะอากาศสดชื่นเย็นสบายมาก ๆ เลยค่ะ” ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 6

“อุทยานแห่งชาติแก่งกระจานมีสถานที่ท่องเที่ยวให้ไปเที่ยวได้หลากหลายเลยคะ ทั้งน้ำตก ภูเขา ทะเลหมอก หลายที่เลยคะ” ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 10

“สำหรับผมจริง ๆ แล้วแหล่งท่องเที่ยวในอุทยานแห่งชาติแก่งกระจานมีเยอะ นะครับ เพราะว่ามีความหลากหลายและหลายรูปแบบไม่ว่าจะเป็นในเรื่องของธรรมชาติก็ดี ทะเลหมอกก็ดี แหล่งน้ำก็ดี” ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 22

2) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในอุทยานแห่งชาติแก่งกระจาน ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ส่วนใหญ่ให้ความเห็นว่าอุทยานแห่งชาติแก่งกระจานมีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ที่สามารถช่วยให้การเข้าชมสถานที่ท่องเที่ยวและการพักผ่อนของนักท่องเที่ยวเป็นไปอย่าง สะดวกสบายและปลอดภัย เช่น ศูนย์บริการนักท่องเที่ยว ที่มีข้อมูลเกี่ยวกับกิจกรรมการท่องเที่ยว แผนที่แสดงที่ตั้งของสถานที่ท่องเที่ยว และคำแนะนำต่างๆ ของสถานที่ท่องเที่ยวสำหรับ นักท่องเที่ยว รวมถึงมีบริการที่พักในรูปแบบของบ้านพัก ห้องพัก และพื้นที่สำหรับตั้งแคมป์ ซึ่งนักท่องเที่ยวสามารถเลือกตามความสะดวกหรือความต้องการของนักท่องเที่ยว มีบริการร้านค้าสวัสดิการจำหน่ายอาหารและเครื่องดื่มสำหรับนักท่องเที่ยว มีห้องน้ำที่สะดวกและจัดเตรียมไว้ในหลายจุดภายในอุทยาน รวมไปถึงสถานที่จอดรถ มีพื้นที่จอดรถที่สะดวกสบายสำหรับ นักท่องเที่ยวที่ใช้รถส่วนตัวในการเดินทางมาท่องเที่ยว ทั้งนี้ นักท่องเที่ยวเห็นว่าสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ท่องเที่ยวมีรองรับเพียงพอต่อความต้องการและการใช้งานสำหรับการเดินทางมาท่องเที่ยวในอุทยานแห่งชาติแก่งกระจาน

“ในส่วนของสิ่งอำนวยความสะดวกเท่าที่เห็นก็มีห้องน้ำค่ะ ในส่วนของห้องน้ำ ก็จะมีรองเท้าไว้สำหรับเปลี่ยนก่อนเข้าด้วยค่ะ เพื่อเป็นการรักษาความสะอาดแล้วก็มีในส่วน ของลานจอดรถ ถึงขยะ อะไรประมาณนี้ค่ะ” ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 2

“เรื่องสิ่งอำนวยความสะดวก ถือว่าเพียงพอค่ะ เท่าที่ผมสำรวจดูที่ลานกลาง เต้นท์จะมีห้องน้ำในทุกลานกลางเต้นท์สะอาดและมีรองเท้าให้เปลี่ยนก่อนเข้าห้องน้ำค่ะ” ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 3

“สิ่งอำนวยความสะดวกเท่าที่เห็นในส่วนตรงนี้ก่อนเลยคะ มีร้านจำหน่าย เครื่องดื่ม ก็คือหลังจากที่ไปดูผีเสื้อกันมา ก็พากันมาในส่วนของคุณบริการ มาหาเครื่องดื่มเย็นๆ ดื่มน้ำก็จะเป็นในส่วนตรงนี้เลยคะ ที่เห็นว่ามีความสะดวก และแน่นอนในส่วนห้องน้ำด้วย ค่ะ เท่าที่เห็นมีห้องน้ำไว้รองรับนักท่องเที่ยวเยอะคะเท่าที่เห็น ประมาณนี้ค่ะ” ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 5

“ก็เข้าไปนะคะ ก็มีลานจอดรถ ที่กว้างขวางนะคะเพียงพอสำหรับจอดรถ นักท่องเที่ยวคะแล้วก็มีห้องน้ำคะ แยกเป็นส่วน ๆ อย่างชัดเจนค่ะ” ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 25

“เพียงพอครับ ก่อนข้างมีเขื่อนะครับพวกห้องน้ำอะไรแบบนี้ครับ” ผู้ให้สัมภาษณ์ คนที่ 28

4.1.2 ด้านราคา (Price)

1) ด้านราคาในอุทยานแห่งชาติแก่งกระจาน ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ ส่วนใหญ่ให้ความเห็นว่าราคาที่จ่ายจะสอดคล้องกับคุณภาพและบริการที่ได้รับหรือไม่ นั่น ซึ่งหาก

นักท่องเที่ยวรู้สึกว่าราคาที่จ่ายนั้นสูงเกินไปเมื่อเทียบกับคุณภาพที่ได้รับ อาจทำให้เกิดความไม่พึงพอใจให้แก่นักท่องเที่ยวได้ ซึ่งจากการเดินทางมาท่องเที่ยวในครั้งนี้ นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีความรู้สึกพึงพอใจกับราคาที่จ่ายไปกับการเดินทางมาท่องเที่ยว เนื่องจากสถานที่ท่องเที่ยวมีการแสดงราคาอย่างชัดเจน ตรงไปตรงมา ไม่มีค่าใช้จ่ายแอบแฝง ทั้งราคาของการเข้าสถานที่ท่องเที่ยว ราคาที่พัก ราคาร้านค้าสวัสดิการ ร้านจำหน่ายอาหารและเครื่องดื่ม สอดคล้องกับคุณภาพและบริการที่ได้รับจากการเดินทางมาท่องเที่ยวในครั้งนี้ เป็นราคาที่นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เห็นว่ามีความเหมาะสมและสามารถยอมรับได้พร้อมที่จะจ่ายเพื่อแลกกับประสบการณ์ใหม่ที่ได้รับจากสถานที่ท่องเที่ยว

“ราคาก็ถือว่าดีนะค่ะ ดีเลยค่ะถ้าแลกกับการได้เข้าไปเจอผีเสื้อถือว่าโอเคเลยค่ะ”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 2

“ราคาค่าเข้าสถานที่ถือว่าคุ้มมากครับสามารถเข้าได้ทุกที่โดยจ่ายครั้งเดียวถือว่าคุ้มครับ” ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 3

“ในส่วนของราคาก็ถือว่าโอเคนะค่ะ เป็นราคาที่ไม่แพงจนเกินไปถือว่าดีค่ะ”

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 4

“ราคาของกาแฟที่ซื้อโอเคนะค่ะ คิดว่าก็ราคาทั่วไปเลยค่ะ” ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 8

“ส่วนตัวนะค่ะ ถ้าเป็นในความคิดเห็นของคนในจังหวัดก็ ก็สมกับราคาค่ะ แต่ถ้าเป็นคนต่างจังหวัดก็อาจจะคิดว่าเป็นราคาถูกก็ได้ถ้าเป็นราคาสำหรับนักท่องเที่ยว เพราะนักท่องเที่ยว คือ เขาตั้งใจมาท่องเที่ยว เขาก็ตั้งใจกับการจ่ายค่าธรรมเนียมอะไรแบบนี้อยู่แล้วค่ะ” ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 24

2) ด้านความคุ้มค่าที่ได้จากการมาท่องเที่ยวในอุทยานแห่งชาติแก่งกระจาน ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ให้ความเห็นในเรื่องของความคุ้มค่าเป็น 2 มุมมอง ได้แก่ ความคุ้มค่าทางด้านของราคา เกิดจากการที่นักท่องเที่ยวได้มีการใช้จ่ายในการมาท่องเที่ยวทั้งในเรื่องของราคาในการเข้าชมสถานที่ ราคาร้านค้าสวัสดิการจำหน่ายอาหารและเครื่องดื่ม เป็นราคาที่นักท่องเที่ยวเห็นว่ามีความเหมาะสมและได้รับความคุ้มค่าจากการเดินทางมาท่องเที่ยวในครั้งนี้ และยังรวมไปถึงความคุ้มค่าทางด้านของจิตใจ ทั้งการผ่อนคลาย จากการอยู่ท่ามกลางธรรมชาติ เช่น การตั้งแคมป์ การเดินป่า หรือการนั่งชมวิวที่ช่วยฟื้นฟูพลังงานทางจิตใจ จึงทำให้เกิดความทรงจำที่มีคุณค่าและเกิดความประทับใจต่อการท่องเที่ยวอุทยานแห่งชาติแก่งกระจาน

“สำหรับผมเดินทางมาจากกรุงเทพฯ ถือว่าคุ้มค่ามากครับ ในเรื่องของการเดินทางคือเดินทางสะดวกเลยครับใช้เวลาเดินทางประมาณ 2-3 ชั่วโมง ก็มาถึงแก่งกระจานแล้วครับ

แล้วก็สามารถเล่นน้ำได้ตามที่พักหรือรีสอร์ทเลยครับ สามารถท่องเที่ยวได้หลายรูปแบบ”
ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 3

“ถ้าถามถึงความคุ้มค่า ถือว่าคุ้มในระดับหนึ่ง เพราะอาจจะมาในช่วงที่มีผีเสื้อเยอะ ด้วยก็เลยทำให้ไม่ผิดหวังจากการมาเที่ยวในครั้งนี้ค่ะ” ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 4

“ส่วนตัวคิดว่าแหล่งท่องเที่ยวในอุทยานแห่งชาติเป็นที่พักผ่อนละ เวลาเหนื่อยๆ เจอป่าเขียวๆ ต้นไม้เขียวๆ อะไรแบบนี้อะคะมันก็จะทำให้เราหายเหนื่อยแล้วก็สบายใจขึ้นเหมือนมาชาร์จแบต” ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 6

“ถ้าเทียบกับการที่ได้เข้าไปดูผีเสื้อแล้วราคาถือว่าโอเคเลยนะคะ จ่ายไปในราคา 60 บาทส่วนตัวถือว่าคุ้มนะคะ เพราะว่าเรามีผีเสื้อเยอะด้วยคะ แล้วอีกอย่างเหมือนว่าค่าธรรมเนียมที่เราจ่ายไป ทางอุทยานฯ ก็จะได้เอาเงินส่วนนั้นไปปรับปรุงหรือว่าไปอนุรักษ์ในสถานที่ท่องเที่ยวด้วยคะ” ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 10

“ความคุ้มค่าถ้าวัดกันจะส่วนใหญ่แล้วเนี่ยความคุ้มค่าของเราจะได้ไปในทางจิตใจมากกว่าเพราะว่าการมาเที่ยวในอุทยานฯ ทำให้อยากมาที่นี่ เพราะ มันสงบมันสามารถทำให้เราฟื้นฟูจิตใจได้ก็คิดว่าคุ้มค่าคะเวลาที่มาเที่ยวอุทยานฯ ก็จะทำให้เรามีความสงบในจิตใจมากขึ้นแล้ว ก็ทำให้เราแบบมองเห็นสิ่งรอบ ๆ ช่างมากขึ้น แล้วก็อยู่กับตัวเองมากขึ้นด้วยอย่างนี้คะ”
ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 16

4.1.3 ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย/ทำเลที่ตั้ง (Place)

1) ด้านตำแหน่งที่ตั้งของอุทยานแห่งชาติแก่งกระจาน ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ส่วนใหญ่ให้ความเห็นว่าตำแหน่งของสถานที่ท่องเที่ยวมีการเข้าถึงที่สะดวกต่อการเดินทางมาท่องเที่ยว มีป้ายบอกทางตลอดการเดินทาง มีจุดสังเกตที่ง่ายต่อการมองเห็น และยังสามารถค้นหาเส้นทางการเดินทางได้ง่ายผ่าน Google Map อีกทั้งสถานที่ท่องเที่ยวยังตั้งอยู่ในพื้นที่ ที่มีธรรมชาติอุดมสมบูรณ์ ทั้งภูเขา ป่าไม้ และแม่น้ำ ทำให้นักท่องเที่ยวที่เดินทางมาเที่ยวได้เพลิดเพลินกับทิวทัศน์ที่สวยงามได้อย่างเต็มที่ รวมไปถึงอุทยานแห่งชาติแก่งกระจานยังอยู่ใกล้กับสถานที่ท่องเที่ยวอื่นๆ ในอำเภอแก่งกระจาน ทั้งรีสอร์ท คาเฟ่ หรือสวนน้ำ ที่นอกจากนักท่องเที่ยวเดินทางมาเที่ยวหรือทำกิจกรรมที่สนใจภายในอุทยานแห่งชาติแก่งกระจานแล้ว ยังสามารถไปท่องเที่ยวหรือไปชื่นชมสถานที่ท่องเที่ยวอื่นๆ ได้อีกด้วย

“ในเรื่องของตำแหน่งที่ตั้งอาจจะอยู่ไกลจากถนนหลักแต่ถ้าคนตั้งใจที่จะมาจริง ๆ ผมว่าโอเคนะครับ เดินทางสะดวกครับ” ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 3

“ในส่วนของการเดินทางก็ถือว่าโอเคนะค่ะ เส้นทางในการขับรถมาก็ไม่ได้ซับซ้อนอะไรมาก มีป้ายสัญลักษณ์หรือพวกป้ายบอกทางอยู่เรื่อยๆค่ะ ระหว่างทาง” ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 4

“ถือว่าเดินทางมาได้สะดวกในระดับหนึ่งเลยค่ะ เพราะว่าสถานที่อยู่ติดกับถนนเลย แล้วอีกอย่างมีจุดสังเกตที่ค่อนข้างชัดเจนและใหญ่พอสมควรเลยก็คือในส่วนของป้ายที่ทำการอุทยานแห่งชาติแก่งกระจาน ที่อยู่ตรงด้านหน้าเลยค่ะ” ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 5

“ในส่วนของการตำแหน่งในส่วนของที่ทำการตรงนี้เป็นจุดบริการถือว่าโอเคเลยค่ะ ตาม GPS เลยค่ะ สถานที่อยู่ติดถนนด้วยค่ะ มีจุดสังเกตได้ง่ายค่ะ” ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 8

“ถ้าเป็นตรงจุดสำนักงานนี้ก็ถือว่าเป็นจุดที่ โอเค เพราะว่าจุดแรกเป็นจุดที่มาเจอแล้วก็จะได้มีการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมในสถานที่ต่อไป อย่างเช่นบ้านกร่าง หรือพะเนินทุ่ง” ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 11

2) ด้านเวลา เปิด – ปิด ของอุทยานแห่งชาติแก่งกระจาน ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ส่วนใหญ่ให้ความเห็นว่าช่วงเวลา เปิด - ปิด ในสถานที่ท่องเที่ยวของอุทยานแห่งชาติแก่งกระจานมีการแสดงเวลาและวันทำการในการ เปิด – ปิด เข้าใช้บริการในสถานที่หรือการท่องเที่ยวที่ชัดเจนซึ่งส่งผลต่อการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวที่จะเดินทางมาเที่ยวได้ง่ายขึ้น และนักท่องเที่ยวสามารถวางแผนการเดินทางในการมาท่องเที่ยวได้ดียิ่งขึ้น ซึ่งในความชัดเจนของเวลาทำการของอุทยานแห่งชาติแก่งกระจานจึงส่งผลต่อการตัดสินใจในการเลือกสถานที่ท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวเป็นอย่างมาก

“ในส่วนในเรื่องเวลาผมว่าก็ เปิด – ปิด ใกล้เคียงของเวลาการทำงานของทางราชการเลยนะครับ แต่ถ้าจะปิดในช่วงของเวลาที่ขยายออกไปอีกหน่อยสำหรับนักท่องเที่ยวที่มาพักผ่อนได้ก็น่าจะดีนะครับ แต่ก็ถือว่าโอเคอยู่ครับ” ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 3

“ในส่วนในช่วงเวลาถือว่าดีนะค่ะ เป็นช่วงเวลาทำการของเวลาราชการเลยค่ะ” ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 8

“ก็เหมาะสมนะค่ะ เพราะว่าเปิดโม่งก็ไม่เข้าเกินไป ก็โอเคค่ะ ส่วนเวลาสี่โมงเย็นก็ไม่เย็นจนเกินไป” ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 9

“ช่วงเวลาถือว่ามีความเหมาะสมค่ะ” ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 10

“ในส่วนช่วงเวลาถือว่ามีความเหมาะสมค่ะ ทางอุทยานฯ จะมีช่วงเวลาที่นักท่องเที่ยวสามารถเดินศึกษาธรรมชาติค่ะ” ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 12

4.1.4 ด้านส่งเสริมการตลาด (Promotion)

1) ด้านการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารการท่องเที่ยว ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ส่วนใหญ่ให้ความเห็นว่าอุทยานแห่งชาติแก่งกระจานมีการนำเสนอสถานที่ท่องเที่ยวผ่านช่องทางออนไลน์หลายช่องทาง ทั้งเว็บไซต์ของทางอุทยานที่มีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยว หรือกิจกรรมที่น่าสนใจ รวมทั้งข่าวสารและการจองที่พัก จะผ่านช่องทางโซเชียลมีเดียทางแพลตฟอร์ม เช่น Page Facebook เพื่อแชร์ภาพถ่าย วิดีโอ และข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยว รวมถึงการตอบคำถามนักท่องเที่ยว ซึ่งนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่จะติดตามข้อมูลข่าวสารการท่องเที่ยวดังกล่าวผ่านช่องทาง Page Facebook ของอุทยานฯ เป็นหลัก เนื่องจากมีการอัปเดตข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวอยู่ตลอดเวลา ทั้งนี้การนำเสนอข้อมูลข่าวสารการท่องเที่ยวผ่านช่องทางเหล่านี้ยังช่วยเพิ่มการเข้าถึงและความสนใจให้กับนักท่องเที่ยวในการเดินทางมาท่องเที่ยวอุทยานแห่งชาติแก่งกระจานด้วย

“ช่องทางการติดตามข้อมูลข่าวสารก็จะเป็นในส่วนของ Page Facebook ของอุทยานฯ เลยค่ะ เห็นมีการลงรูปผีเสื้อเยอะมากในช่วงนี้ก็เลยเดินทางมาเที่ยวกันค่ะ” ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 2

“สำหรับผม ผมติดตามตาม Page Facebook ของอุทยานฯ มีการค้นหาข่าวสาร การประชาสัมพันธ์ของการท่องเที่ยวอยู่ตลอดครับถือว่าโอเคเลยครับ” ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 3

“ช่องทางที่ติดตามเป็นหลักเลยก็ Page Facebook ของอุทยานแก่งกระจานเลยค่ะ เห็นมีการ Update ข้อมูลการท่องเที่ยวอยู่ตลอดค่ะ” ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 4

“สำหรับการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารด้านการท่องเที่ยวผ่านช่องทางออนไลน์ มีการอัปเดตข้อมูลให้สามารถที่จะรู้ได้ว่าช่วงนี้แหล่งท่องเที่ยวเป็นอย่างไร และมีอะไรที่น่าสนใจบ้าง ถือว่าเป็นข้อมูลที่ดีค่ะ” ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 15

“ช่องทางที่ติดตามข้อมูลข่าวสารการท่องเที่ยวก็มี Facebook เป็น Page Facebook ของทางอุทยานฯ และจาก Page Facebook ของนักท่องเที่ยวท่านอื่นๆ ที่มีการแชร์ข้อมูลในการเดินทางมาท่องเที่ยวที่อุทยานฯ ค่ะ” ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 20

2) ด้านการลดอัตราค่าธรรมเนียม ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ส่วนใหญ่ให้ความเห็นว่า การลดอัตราค่าธรรมเนียมในสถานที่ท่องเที่ยวถือว่าการส่งเสริมการท่องเที่ยวที่ดี นอกจากจะเป็นการลดค่าใช้จ่ายในการเข้าชม ยังทำให้สามารถใช้จ่ายในกิจกรรมอื่นๆ หรือซื้อของที่ระลึกได้มากขึ้น และยังเพิ่มโอกาสในการเข้าชมให้กับกลุ่มนักท่องเที่ยวที่มีงบประมาณจำกัดสามารถเข้าถึงสถานที่ท่องเที่ยวที่น่าสนใจง่ายขึ้นเมื่อนักท่องเที่ยวรู้สึกว่าการลดค่าธรรมเนียมที่จ่ายไปมีความคุ้มค่า ทำให้ประสบการณ์ในการเยือนสถานที่นั้นน่าประทับใจมากขึ้น นอกจากนี้ยังสร้างความพึงพอใจ

ให้กับนักท่องเที่ยวเมื่อได้รับความคุ้มค่าจากการมาท่องเที่ยวในครั้งนี้ ยังส่งผลไปถึงการแนะนำสถานที่ท่องเที่ยวของอุทยานแห่งชาติแก่งกระจานให้กับบุคคลอื่น เข้ามาท่องเที่ยวในพื้นที่เพิ่มมากขึ้น

“ในความคิดเห็นผมถือว่าดีนะครับในการลดอัตราค่าธรรมเนียมรวมไปถึงการเข้าชมฟรีในช่วงเทศกาลที่สำคัญเหมือนเป็นของขวัญให้กับนักท่องเที่ยวไปด้วยเลยส่วนตัวถือว่าดีนะครับ” ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 3

“ถือว่าเป็นการดึงดูดนักท่องเที่ยวได้ดีค่ะ โดยเฉพาะกลุ่มที่ไม่คุ้นเคยกับการท่องเที่ยวธรรมชาติ การลดค่าธรรมเนียมหรือการเปิดโอกาสให้เข้าฟรีในช่วงวันหยุดจะช่วยดึงดูดคนที่อาจจะไม่อยากจะเสียเงินในตอนแรก เมื่อนักท่องเที่ยวเข้ามาแล้วรู้สึกประทับใจ ก็อาจทำให้พวกเขายินดีที่จะจ่ายเงินในครั้งถัดไป ถือเป็นการเชิญชวนที่ดีในการส่งเสริมการท่องเที่ยวค่ะ” ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 6

“ถือว่าดีเลยนะค่ะ เหมือนกับแบบว่าบางคนมาเที่ยวกันในขณะที่เป็นครอบครัวใหญ่ ไซ้ไหนคะ แบบว่ามากันหลายๆคน ก็สามารถช่วยลดค่าใช้จ่ายได้ในส่วนนี้ค่ะ” ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 8

“ก็โอเคนะค่ะ ดีค่ะ เพราะว่าถ้าอย่างเช่นครอบครัวใหญ่ ๆ ที่พาครอบครัวมาเที่ยวในช่วงเทศกาลค่ะ ในวันหยุดอย่างนี้ก็จะถ้ามาหลายคนสามารถลดค่าใช้จ่ายไปได้เยอะเลยคะ ก็ถือว่าดีค่ะที่มีการลดอัตราค่าธรรมเนียมในช่วงที่เทศกาลสำคัญ” ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 14

“ดีนะค่ะ จะได้นักท่องเที่ยวเข้ามาท่องเที่ยวในอุทยานฯ ในจำนวนที่มากขึ้นคะ อาทิเช่น อาจจะมาเที่ยวกันในรูปแบบของครอบครัวประมาณนี้ค่ะ” ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 20

4.1.5 ด้านบุคคล (People)

1) ด้านเจ้าหน้าที่ในการอำนวยความสะดวกนักท่องเที่ยวในอุทยานแห่งชาติแก่งกระจาน ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ส่วนใหญ่ให้ความเห็นว่าเจ้าหน้าที่ที่มีบริการที่ดีมีทักษะในการให้บริการและมุ่งมั่นในการช่วยเหลือให้กับนักท่องเที่ยว และเจ้าหน้าที่ยังมีความรู้ความเชี่ยวชาญสามารถให้ข้อมูลที่ถูกต้องและเป็นประโยชน์แก่นักท่องเที่ยวที่ต้องการความช่วยเหลือ ทั้งการให้คำแนะนำเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยว คำแนะนำ และข้อควรระวังในพื้นที่ท่องเที่ยว และยังช่วยให้นักท่องเที่ยวได้รับประสบการณ์ที่ดีตลอดการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยว รวมทั้งยังมีความสุภาพเป็นมิตรต่อนักท่องเที่ยวซึ่งนักท่องเที่ยวสามารถเข้าถึงได้ง่าย มีการสื่อสารที่ดีเข้าใจง่าย และเจ้าหน้าที่ยังเป็นส่วนหนึ่งในการมีส่วนร่วมสร้างประสบการณ์ที่น่าจดจำให้กับนักท่องเที่ยว เช่นการนำเที่ยว การให้ข้อมูลความรู้ที่เป็นประโยชน์ต่อการท่องเที่ยวจึงเกิดเป็นความประทับใจให้กับนักท่องเที่ยว

“เจ้าหน้าที่ก็คอยให้คำแนะนำเส้นทางในการขึ้นไปดูผีเสื้อมานะคะ เพราะว่าตอนที่เดินทางมาก็ไม่แน่ใจเหมือนกันว่าเขาดูผีเสื้อกันที่ตรงจุดไหนก็เลยมาที่ตรงจุดบริการที่ทำการตรงนี้ค่ะ” ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 2

“การบริการของเจ้าหน้าที่มีความเป็นกันเองนะครับ ในการสอบถามข้อมูลก็มีการพูดคุยที่ดีนะครับ อย่างล่าสุดผมสอบถามเส้นทางไปป่าละอูเจ้าหน้าที่มีการให้ข้อมูลที่ดีแล้วก็เป็นกันเองครับรวมไปถึงในเรื่องของความกระตือรือร้นในการบริการด้วยครับ” ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 3

“อำนวยความสะดวกในเรื่องของการจอดรถ และในเรื่องของการให้ข้อมูลการท่องเที่ยวจากการสอบถามซึ่งจะมีเจ้าหน้าที่ประจำอยู่ตรงบริเวณป้อมทางเข้าค่ะ” ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 9

“เจ้าหน้าที่ก็ดูแลต้อนรับดีนะค่ะอำนวยความสะดวกดีค่ะ สอบถามข้อมูลก็ให้ข้อมูลได้ดีเลยค่ะ” ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 14

“ก็พอเดินเข้าไปนะคะก็จะมีเจ้าหน้าที่เดินเข้ามาสอบถามว่ามาทำอะไรคะ แล้วก็คอยให้คำแนะนำว่าทางด้านนี้นะคะจะมีผีเสื้อ ชนิดนี้ มีจำนวนมากอยู่ตรงจุด ๆ นี้หรือตรงจุด ๆ ไหนก็แนะนำไปค่ะ” ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 25

2) ด้านการแต่งกายของเจ้าหน้าที่ในอุทยานแห่งชาติแก่งกระจาน ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ส่วนใหญ่ให้ความเห็นว่าการแต่งกายของเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่มีการแต่งกายที่เรียบร้อยและเหมาะสมต่อการปฏิบัติหน้าที่ซึ่งการแต่งกายดังกล่าวนอกจากเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของเจ้าหน้าที่แล้วนั้นยังสร้างความพึงพอใจให้กับนักท่องเที่ยวด้วย เพราะแสดงถึงการระมัดระวังของเจ้าหน้าที่อย่างชัดเจนเพื่อช่วยให้นักท่องเที่ยวสามารถเข้าหาเจ้าหน้าที่ได้ง่ายและรวดเร็วเมื่อต้องการความช่วยเหลือหรือมีข้อสงสัยในการเข้ามาใช้บริการ และนักท่องเที่ยวยังมีความเห็นว่าการแต่งกายที่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่นั้น ยังสามารถสื่อถึงการเตรียมพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่ทำให้นักท่องเที่ยวรู้สึกถึงได้รับความปลอดภัยและได้รับการดูแลที่ดีจากเจ้าหน้าที่ในระหว่างการท่องเที่ยว

“ที่นี้นะคะ เท่าที่เห็นมาเจ้าหน้าที่แต่งตัวเรียบร้อยแล้วก็พร้อมตลอดเลยคะ อย่างเจ้าหน้าที่ผู้ชายอะคะ ก็เห็นเขาแบบใส่เครื่องแบบเต็มยศตลอดเลยแล้วผู้หญิงเขาก็จะใส่แบบชุดที่เรามองไกลๆเราก็รู้ว่าเขาเป็นเจ้าหน้าที่อะคะทำให้เราแบบสามารถแยกได้ชัดเจนว่าคนไหนเป็นเจ้าหน้าที่คนไหนเป็นนักท่องเที่ยวอย่างนี้อะคะ เวลาที่เราต้องการความช่วยเหลือเนี่ยเราก็จะสามารถไปหาเขาได้ทันทีเลยคะ” ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 1

“ในส่วนของการแต่งกายของเจ้าหน้าที่ถือว่าแต่งกายเรียบร้อยนะคะ ตามยูนิฟอร์มของอุทยานละค่ะ” ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 7

“การแต่งกายของเจ้าหน้าที่เรียบร้อยดีค่ะ” ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 8

“เจ้าหน้าที่ที่ประจำการอยู่จะมีการแต่งกายที่เป็นยูนิฟอร์มของอุทยานฯ ซึ่งทำให้ทราบว่าเป็นเจ้าหน้าที่ของทางอุทยานฯ ทำให้สามารถเข้าไปสอบถามข้อมูลและขอความช่วยเหลือได้ค่ะ” ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 9

“จากการที่ได้สอบถามเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่การสนทนาที่ดีค่ะ มีการต้อนรับที่ดี และยังรวมไปถึงในเรื่องของการแต่งกายด้วยค่ะ” ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 10

4.1.6 ด้านลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence)

1) ด้านสภาพแวดล้อมในอุทยานแห่งชาติแก่งกระจาน ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ส่วนใหญ่ให้ความเห็นว่าสภาพแวดล้อมในสถานที่ท่องเที่ยวมีลักษณะเฉพาะที่สร้างความดึงดูดใจในการท่องเที่ยว ทั้งภูเขา ป่าไม้ น้ำตก ซึ่งแต่ละแห่งมีความงดงามเฉพาะตัว นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีความเห็นว่าอุทยานแห่งชาติแก่งกระจานมีบรรยากาศที่บริสุทธิ์และอากาศที่สดชื่นจากธรรมชาติทำให้รู้สึกผ่อนคลายและสดชื่นจากการมาพักผ่อนและยังได้สัมผัสกับธรรมชาติอย่างใกล้ชิด ทั้งการดูผีเสื้อ ส่องนก ถ่ายรูปกับธรรมชาติทั้งดอกไม้และพืชต่างๆ ช่วยสร้างบรรยากาศที่มีชีวิตชีวาจากการได้สัมผัสกับธรรมชาติ ซึ่งสภาพแวดล้อมเหล่านี้ช่วยสร้างประสบการณ์ที่มีคุณค่าและความประทับใจสำหรับการมาท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยว

“สภาพแวดล้อมโดยรวมก็ถือว่าดีนะคะ บรรยากาศค่อนข้างดี ร่มรื่นดีค่ะ” ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 2

“สภาพแวดล้อมถือว่านะคะ อาจจะร้อนบ้างนิดหน่อยแต่อากาศก็ถ่ายเทดีค่ะ ไม่ร้อนจนเกินไป มีทิวทัศน์ที่สวยงามด้วยค่ะ เหมาะสำหรับถ่ายรูป มีผีเสื้อเยอะค่ะ” ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 5

“สภาพแวดล้อมระหว่างทางขับรถขึ้นไปดูผีเสื้อ ก็มีผีเสื้อให้ดูระหว่างทางมีเยอะ บ้างน้อยบ้างในบางพื้นที่ให้ถ่ายรูปค่ะ ส่วนบรรยากาศดีค่ะ มีร้อนบ้างสลับๆกันไปบางพื้นที่ค่ะ” ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 10

“สภาพแวดล้อมของสถานที่ท่องเที่ยว ตามจุดบริการต่างๆ ส่วนตัวมีความคิดว่าอยู่ในเกณฑ์ที่ดีมากครับ เรื่องของห้องน้ำก็สะอาดครับ” ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 22

“ก็โอเคนะคะ บรรยากาศด้านในก็ร่มรื่นนะคะ ต้นไม้สีเขียวแล้วก็ผีเสื้อมากมาย หลากหลายสายพันธุ์นะคะ ลูกชายชอบมาก” ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 25

2) ด้านสถานที่จอดรถในอุทยานแห่งชาติแก่งกระจาน ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ส่วนใหญ่ให้ความเห็นในเรื่องของสถานที่จอดรถมีความสะดวกในการเข้าถึงสถานที่ท่องเที่ยว เนื่องจากสถานที่จอดรถตั้งอยู่ใกล้กับทางเข้าของอุทยานและยังช่วยลดระยะเวลาในการเดินทางไปยังจุดชมวิวดังกล่าว ทั้งสถานที่จอดรถยังสามารถรองรับรถที่เข้ามาใช้บริการในสถานที่ท่องเที่ยวได้อย่างเพียงพอต่อความต้องการของนักท่องเที่ยว นอกจากนี้ยังสร้างความพึงพอใจและความประทับใจให้กับนักท่องเที่ยวในการจัดระเบียบสถานที่จอดรถและมีป้ายบอกทางอย่างชัดเจน ช่วยให้นักท่องเที่ยวสามารถหาที่จอดรถได้ง่ายและรวดเร็ว

“เรื่องสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผมนะครับ ถือว่าเพียงพอครับ” ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 3

“สถานที่จอดรถก็ถือว่าเพียงพอค่ะ แต่ว่าจริงๆก็ถ้าในช่วงที่นักท่องเที่ยวเยอะๆ ะค่ะ ก็อาจจะน้อยไปนิดหน่อยแต่ว่าส่วนห้องน้ำก็ถือว่าโอเคค่ะเพราะว่าก็มีห้องน้ำหลายจุดแล้วก็สามารถเข้าได้น้ำมีตลอดแล้วก็มีเจ้าหน้าที่ดูแลก็มีความสะอาด” ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 6

“ความเพียงพอต่อความต้องการของห้องน้ำ ลานจอดรถ ส่วนตัวมองว่าอาจจะยังรองรับได้ไม่เพียงพอค่ะ เพราะว่าในช่วงของฤดูที่ผีเสื้อออกในช่วงแบบนี้จะค่ะ เหมือนความต้องการของนักท่องเที่ยวที่อยากมาดูผีเสื้อก็เยอะทำให้รองรับได้ไม่เพียงพอค่ะ แต่ถ้าในวันปกติที่ไม่ใช่ช่วงฤดูที่นักท่องเที่ยวมาดูผีเสื้อส่วนตัวคิดว่าน่าจะเพียงพอค่ะ” ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 10

“ส่วนตัวคิดว่าสถานที่จอดรถค่อนข้างกว้างและมีพื้นที่รองรับรถ และนักท่องเที่ยวได้เยอะค่ะ” ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 19

“ส่วนตัวแล้วเท่าที่มานะครับถ้าเป็นช่วงฤดูกาลที่ปกติเพียงพอครับสำหรับการดูแลนักท่องเที่ยวส่วนในเรื่องของสิ่งอำนวยความสะดวกช่วงที่เป็นวันหยุดยาวพวกเทศกาลปีใหม่ในเรื่องของจำพวกห้องน้ำหรือที่จอดรถอาจจะไม่เพียงพอต่อความต้องการของนักท่องเที่ยวครับเนื่องจากมีจำนวนนักท่องเที่ยวที่เยอะกว่าวันธรรมดาหรือวันปกติอะไรประมาณนี้ครับ” ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 22

3) ด้านความสะอาดในอุทยานแห่งชาติแก่งกระจาน ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ส่วนใหญ่ให้ความเห็นว่าโดยรวมแล้วพื้นที่สถานที่ท่องเที่ยวในอุทยานแห่งชาติแก่งกระจานมีความสะอาด มีถังขยะตามจุดพักทำให้นักท่องเที่ยวทิ้งขยะเป็นที่ เป็นทาง และนักท่องเที่ยวเห็นว่าสถานที่ท่องเที่ยวที่สะอาดสร้างความประทับใจในการจัดการ การดูแลที่ดีของเจ้าหน้าที่ ที่มีความรับผิดชอบในส่วนของการรักษาความสะอาดและยังสร้างภาพลักษณ์ที่น่าเชื่อถือละน่าดึงดูดให้กับนักท่องเที่ยว ในการมาท่องเที่ยวในครั้งถัดไป ทั้งนี้นักท่องเที่ยวยังเห็นว่าความสะอาดของสถานที่ท่องเที่ยวมีความเกี่ยวข้องกับสุขอนามัยหากสถานที่ท่องเที่ยว

มีความสะอาด ยังสามารถลดความเสี่ยงต่อการแพร่กระจายของเชื้อโรคทำให้นักท่องเที่ยวรู้สึกปลอดภัยในการท่องเที่ยวมากขึ้นและทำให้นักท่องเที่ยวรู้สึกสบายใจเมื่อใช้บริการสถานที่ต่างๆ เช่น ห้องน้ำ หรือจุดพักผ่อน ซึ่งมีผลต่อความรู้สึกพึงพอใจของนักท่องเที่ยวเป็นอย่างมาก

“ภาพรวมในเรื่องของความสะอาดถือว่าสะอาด สะอาดมากค่ะ เพราะว่าที่นี่เขาจะมีขยะคืนถิ่นใช้ใหม่ค่ะ อย่างตัวเราเองที่มาอะไรแบบนี้ก็จะแบบว่าเก็บขยะทั้งหมดลงไปทิ้งด้านล่างใช้ใหม่ค่ะ ตรงหน่วยด้านล่างอะไรแบบนี้ก็จะ ทำให้ข้างบนอะค่ะเขาก็จะมีการจัดการที่ดีแบบว่าไม่มีขยะกลบเกลื่อนอะไรแบบนี้ไม่ว่าจะเป็นอันตรายต่อสัตว์ด้วยเท่าที่สังเกตมาก็จะไม่ค่อยมีขยะให้เห็นเลยนะคะ” ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 6

“ถ้าสถานที่ท่องเที่ยวโดยรวมแล้วถือว่ามีความสะอาดนะคะ เพราะอย่างที่ทุกคนรู้กันเหมือนกับว่าเรามาเที่ยวในสถานที่ ที่เป็นธรรมชาติอะไรแบบนี้ก็อยู่แล้ว ซึ่งเป็นพื้นที่ของเขตอุทยานฯ ด้วย คือนักท่องเที่ยวที่มาเขาก็จะจัดการในเรื่องของขยะที่ตัวเองนำมาอยู่แล้วด้วยค่ะ ซึ่งส่วนหนึ่งก็อาจจะมาจากการจัดการของเจ้าหน้าที่ด้วยค่ะ โดยรวมแล้วถือว่าสะอาดค่ะ” ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 10

“เรื่องของความสะอาดตามแหล่งท่องเที่ยวถือว่ามีความสะอาดค่ะ ในส่วนของห้องน้ำก็มีเยอะค่ะ ลานจอดรถก็กว้างและมีหลายจุดให้บริการในการจอดรถค่ะ” ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 17

“โดยสภาพแวดล้อมที่พบเห็นโดยทั่วไปถือว่ามีความสะอาดนะคะ ในส่วนของขยะก็ไม่มีให้พบเห็นเลยนะคะ” ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 18

“ความสะอาดถือว่ามีความสะอาดอยู่นะคะ ไม่มีขยะ โดยรวมๆแล้วแล้วถือว่าสะอาดค่ะ” ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 20

4.1.7 ด้านกระบวนการ (Process)

1) ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการเข้าใช้บริการในอุทยานแห่งชาติแก่งกระจาน ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ส่วนใหญ่ให้ความเห็นว่าขั้นตอนในการเข้าสถานที่ท่องเที่ยวไม่มีความยุ่งยากหรือซับซ้อนต่อการเข้าสถานที่เพื่อการท่องเที่ยว ทั้งขั้นตอนการซื้อตั๋วเข้าสถานที่ท่องเที่ยว ที่สามารถทำได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เช่น การซื้อผ่านช่องทางออนไลน์ ทั้งการจองที่พักและชำระเงินเพื่อเข้ามายังสถานที่ท่องเที่ยว หรือการมีเจ้าหน้าที่ช่วยเหลือในจุดจำหน่ายต่างๆในสถานที่ท่องเที่ยว เป็นการช่วยลดระยะเวลาและเพิ่มความสะดวกสบายให้แก่ นักท่องเที่ยว รวมถึงการได้รับการต้อนรับอย่างอบอุ่นและการให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ทำให้นักท่องเที่ยวรู้สึกได้รับการดูแลที่ดีและเพิ่มความพึงพอใจในกระบวนการเข้าสถานที่ท่องเที่ยว

“ในส่วนของการเข้าไปดูผีเสื้อเป็นการขับรถส่วนตัวขึ้นไปด้านบนจะมีเจ้าหน้าที่ประจำการอยู่ ก็ทำการซื้อตั๋วเพื่อเข้าไปด้านในไม่ได้ซับซ้อนอะไร สำหรับหารเข้าไปดูผีเสื้อค่ะ” ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 7

“ในส่วนของการเข้าไปดูผีเสื้อก็สามารถติดต่อเจ้าหน้าที่ ที่ประจำการเพื่อประสานการซื้อตั๋วและชำระเงินเพื่อเข้าชมสถานที่ได้เลยค่ะ ขึ้นตอนก็ไม่ได้ยุ่งยากหรือซับซ้อนอะไรมากค่ะ” ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 8

“ก็ในตอนที่ยื่นไปนะคะ เราก็ไปติดต่อเจ้าหน้าที่ ที่เขาประจำการอยู่ตรงนั้นเลย เขาก็สอบถามเราค่ะ ว่ามาก็คน มีเด็กเล็กหรือว่ามีผู้ใหญ่มาก็คนประมาณนี้ค่ะ เพื่อที่จะได้รับตั๋วแล้วก็ชำระค่าเข้าสถานที่ค่ะ” ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 10

“ขั้นตอนการให้บริการ ในภาพรวมแล้วถือว่าอยู่ในเกณฑ์ที่ดี” ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 11

“ในส่วนของการกระบวนการ การจองที่พักผ่านช่องทางออนไลน์ ถือว่าสะดวกเลยนะคะ เพราะว่าเราสามารถจองลานกลางเต็นท์ได้ด้วยว่าเราจะนอนตรงจุดไหนแล้วจะมีเจ้าหน้าที่มากลางเต็นท์ไว้ให้ค่ะ” ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 14

4.2 ความพึงพอใจโดยรวมของนักท่องเที่ยวที่มีต่อเที่ยวอุทยานแห่งชาติแก่งกระจาน

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ส่วนใหญ่ให้ความเห็นว่ามีความพึงพอใจต่อการมาเที่ยวในครั้งนี้เนื่องจากอุทยานแห่งชาติแก่งกระจานเป็นอุทยานฯ ที่มีพื้นที่กว้างและขนาดใหญ่ของประเทศและมีพื้นที่ ที่อุดมสมบูรณ์ รวมไปถึงมีแหล่งท่องเที่ยวที่หลากหลายจึงทำให้เกิดความประทับใจทั้งนักท่องเที่ยวที่มีมาท่องเที่ยวครั้งแรกและนักท่องเที่ยวที่มาซ้ำๆ ที่เกิดจากความประทับใจ ทั้งสถานที่ บรรยากาศ การได้รับการดูแลและการเอาใจใส่จากเจ้าหน้าที่ รวมไปถึงความชื่นชอบส่วนตัวในการท่องเที่ยวในแหล่งธรรมชาติ

“ประทับใจบรรยากาศ อากาศ แล้วก็การเดินทางที่ค่อนข้างจะสะดวกค่ะ มีห้องน้ำบริการเกือบทุกจุด” ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 1

“ในส่วนของความประทับใจก็เป็นสถานที่เลยคะบ้างกร่างที่ไปดูผีเสื้อ มีผีเสื้อเยอะคะ บรรยากาศก็ดินะคะพื้นที่โดยรอบถือว่ามีความสะอาดมากคะ รวมไปถึงสิ่งอำนวยความสะดวกทั้งห้องน้ำลานจอดรถ แล้วในส่วนของการเข้าสถานที่ก็ไม่แพงจนเกินไปคะ” ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 2

“สำหรับผมความพึงพอใจในที่นี่ผมให้ 10/10 เลยครับมีความประทับใจในทุกครั้งที่มาครับ ทั้งเจ้าหน้าที่ ที่เป็นกันเอง สภาพแวดล้อมที่สะอาดและสวยครับ แล้วก็เป็นคนชอบท่องเที่ยวตามแหล่งธรรมชาติส่วนเรื่องของการกลับมาผมมาเกือบทุกปีอยู่แล้วครับ” ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 3

“สำหรับผมมาบ่อยครั้งประทับใจในส่วนของผู้เจ้าหน้าที่หลายๆท่าน ที่บริการดูแลนักท่องเที่ยวครับ” ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 11

“ประทับใจมากนะ ทั้งในเรื่องของสถานที่ บรรยากาศ แล้วก็เจ้าหน้าที่ค่ะ” ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 14

4.3 การกลับมาเที่ยวซ้ำในอุทยานแห่งชาติแก่งกระจาน

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ส่วนใหญ่ให้ความเห็นว่ากลับมาเที่ยวอีกครั้งแน่นอนเนื่องจากอุทยานมีทิวทัศน์ที่สวยงามและความอุดมสมบูรณ์ของธรรมชาติ ทำให้นักท่องเที่ยวรู้สึกมีความสุขและผ่อนคลายเมื่อมาเยี่ยมชมสถานที่ท่องเที่ยว อีกทั้งยังได้รับการบริการที่ดีของเจ้าหน้าที่อุทยานในการให้ข้อมูลที่ชัดเจนและการบริการต่างๆของเจ้าหน้าที่ ทั้งนี้การกลับมาเที่ยวซ้ำของนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ให้ความเห็นว่าอาจจะเป็นการเปลี่ยนสถานที่ ที่เที่ยวหรือกิจกรรมที่ทำแล้วแต่หรือตามโอกาสที่ได้มา จากการได้รับประสบการณ์ที่น่าพอใจในการมาท่องเที่ยวในครั้งนี้ เช่น การได้เห็นธรรมชาติที่สวยงาม การได้ทำกิจกรรมที่สนใจ ทั้งการดูผีเสื้อ ปลูก เดินป่า รวมทั้งการได้รับการบริการจากเจ้าหน้าที่

“ส่วนตัวแล้วถ้ามีโอกาสกลับมาอีกแน่นอนค่ะ แต่อาจจะเปลี่ยนเป็นสถานที่อื่นๆ ของอุทยานฯ บ้างค่ะ” ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 2

“ถ้ามีโอกาสก็จะมาเที่ยวอีกค่ะ” ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 7

“กลับมาค่ะ แต่อาจจะเข้าไปเที่ยวในบริเวณอื่น ๆ เพราะเจ้าหน้าที่แจ้งว่ามีสถานที่อื่น ๆ ที่น่าสนใจค่ะ เดี่ยวต้องกลับไปดูก่อนว่าจะกลับมาเที่ยวตรงบริเวณไหน” ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 9

“แน่นอนครับ กลับแน่นอนเพราะว่าเป็นอุทยานที่สวยงามแล้วก็มีวิวชมขึ้นนะครับ มาเที่ยวแล้วก็สบายตาครับ” ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 11

“กลับมาอีกแน่นอนค่ะอาจจะไปพักค้างแรมที่อื่น หรือจุดบริการอื่นๆ บ้างอะไรแบบนี้ค่ะ” ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 16

สรุปผลการวิจัย ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่ออุทยานแห่งชาติแก่งกระจาน จังหวัดเพชรบุรี พบว่า นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในการมาเที่ยวอุทยานแห่งชาติแก่งกระจาน จังหวัดเพชรบุรี ในด้านผลิตภัณฑ์ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านราคา ด้านสถานที่ ด้านการส่งเสริมการตลาดและด้านบุคลากร ในเรื่องของการดูแล การอำนวยความสะดวกนักท่องเที่ยว รวมไปถึงด้านกระบวนการ ตามลำดับ

บทที่ 5

สรุปและอภิปรายผล

5.1 อภิปรายผล

จากการศึกษา ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวอุทยานแห่งชาติแก่งกระจาน จังหวัดเพชรบุรี สามารถอภิปรายผลการวิจัยได้ ดังนี้

1. ด้านผลิตภัณฑ์/บริการ (Product) ผลการวิจัยพบว่า ด้านร้านค้าจำหน่ายอาหารและเครื่องดื่ม ห้องน้ำ ที่จอดรถที่มีรองรับนักท่องเที่ยวและเพียงพอต่อความต้องการและการใช้งาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ อัจฉราวรรณ เพ็ญวันศุกร์ (2565) ศึกษาเรื่อง การพัฒนารูปแบบการจัดกิจกรรมและเส้นทางท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ชุมชนบางตะบูนและชุมชนบ้านแหลม อำเภอบ้านแหลม จังหวัดเพชรบุรี ผลการวิจัยพบว่า นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจสิ่งอำนวยความสะดวกในแหล่งท่องเที่ยว ได้แก่ ภายในสถานที่ท่องเที่ยวมีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอ มีที่จอดรถเพียงพอ สถานที่ท่องเที่ยวมีทัศนียภาพที่สวยงาม ความเพียงพอของถังขยะตามจุดต่าง ๆ อีกทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ นงลักษณ์ บุญรัตน์ และคณะ (2566) ศึกษาเรื่อง ประเพณีสงกรานต์คู่กองข้าวน้อยตำบลลาดทอง อำเภอเมืองยโสธร จังหวัดยโสธร ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจ คือ มีสถานที่จอดรถ ห้องน้ำมีความสะอาดและเพียงพอต่อจำนวนของนักท่องเที่ยว ซึ่งเป็นสิ่งอำนวยความสะดวกสบายแก่นักท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวนั้น และสอดคล้องกับงานวิจัยของ วาธิยา จูเนียง และสุมาลี สว่าง (2564) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการและกลุ่มอ้างอิงที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานที่พักตากอากาศจังหวัดกาญจนบุรี ในช่วงโควิด 19 ผลการวิจัยพบว่า สถานที่ที่มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ทั้งในบริเวณห้องพักและบริเวณโดยรอบ มีสัญญาณอินเทอร์เน็ตเข้าถึงอย่างรวดเร็ว

2. ด้านราคา (Price) ผลการวิจัยพบว่า นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในเรื่องของราคา เนื่องจาก ราคาในการเข้าสถานที่ ราคาในการจำหน่ายอาหารและเครื่องดื่ม เป็นราคาที่นักท่องเที่ยวเห็นว่ามีความเหมาะสมและสามารถยอมรับได้และรวมไปถึงในเรื่องของความคุ้มค่าจากการมาท่องเที่ยวในอุทยานแห่งชาติแก่งกระจาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ จริยา ดันติวรราชย์ และพันธ์นันท์ มั่งมี (2564) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจที่มีผลต่อการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาเที่ยวตลาดคลองสวน 100 ปี ตำบลคลองสวน อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ ผลการวิจัยพบว่า ราคาของสินค้าและบริการมีความเหมาะสม ยุติธรรม ทำให้เกิดความพึงพอใจ และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ พชรภรณ์ จันทระมาต (2566) ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยวในตำบลบ้านजू อำเภอสามโคก จังหวัดปทุมธานี หลังสถานการณ์

โควิด-19 ผลการวิจัยพบว่า นักท่องเที่ยวได้สัมผัสและมีความสุขในขณะที่ได้ท่องเที่ยว อีกทั้งการกำหนดราคาที่มีความยุติธรรม และตรงต่อความคาดหวังว่าการท่องเที่ยวจะต้องค่าใช้จ่ายไม่สูงเกินไป ทำให้เกิดความพึงพอใจในราคา ในขณะที่เดียวกันกลับไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ วิไลพรรณ ใจวิไล และเกสร่า สุกเพชร (2566) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่สัมพันธ์กับพฤติกรรมการเลือกใช้บริการในธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุไทย ในสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยดังกล่าวไม่มีความสัมพันธ์กับการเลือกใช้บริการ เนื่องจากนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุได้ให้ความสำคัญกับสิ่งที่ได้รับจากการบริการมากกว่าราคา และจะเปรียบเทียบราคากับความคุ้มค่าของเงินที่จ่ายไปก่อนการตัดสินใจ

3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย/ทำเลที่ตั้ง (Place) ผลการวิจัยพบว่า นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในเรื่องของตำแหน่งที่ตั้งของสถานที่ท่องเที่ยว เนื่องจากสถานที่ท่องเที่ยวมีความสะดวกต่อการเดินทางมาท่องเที่ยว มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ณัฐอร มหาทำนุโชค (2565) ศึกษาเรื่อง แนวทางการพัฒนารูปแบบกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมตามวิถีชนบทของบ้านถ้ำรงค์ อำเภอบ้านลาดจังหวัดเพชรบุรี ผลการวิจัยพบว่า นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการท่องเที่ยว สะดวกในการเข้าถึงสถานที่ที่มีความปลอดภัยและมีกิจกรรมน่าสนใจ อีกทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ อำนวยพร ใหญ่ยิ่ง และคณะ (2567) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางเยี่ยมชมสะพานแม่น้ำข้ามแคว อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี ผลการวิจัยพบว่า การเข้าถึงสะพานข้ามแม่น้ำแควทั้งการมีถนนทางเข้า มีความสะดวกสบายสามารถเข้าถึงได้ง่าย การสื่อสารความหมายต่าง ๆ ป้ายแสดงสัญลักษณ์บอกทาง เอกสารแผ่นพับแนะนำเส้นทางและวิธีการเดินทาง และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ กาญจนา มั่นแนบ (2565) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและความตั้งใจกลับมาเยือนของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาเยือนอุทยานแห่งชาติกุยบุรี ผลการวิจัยพบว่า การแสดงถึงความคิดเห็นในการให้บริการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว คือ การมีป้ายบอกทิศทาง ปรากฏอยู่ในจุดแต่ละระยะ และชัดเจน สามารถเดินทางได้อย่างสะดวก

4. ด้านส่งเสริมการตลาด (Promotion) ผลการวิจัยพบว่า นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในเรื่องของการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารการท่องเที่ยวผ่านช่องทางออนไลน์ ไม่ว่าจะเป็นในรูปแบบของสื่อต่างๆ ทั้งเว็บไซต์ของอุทยานฯ เนื่องจากมีการให้ข้อมูลข่าวสารการท่องเที่ยวอยู่ตลอดเวลา ทำให้นักท่องเที่ยวสามารถเข้าถึงข้อมูลได้ง่ายและสะดวกต่อการค้นหาข้อมูลการท่องเที่ยว สอดคล้องกับงานวิจัยของ พรเทพ ถกพัฒน์กุล (2567) ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมนักท่องเที่ยวชาวไทยและส่วนประสมทางการตลาดของการให้บริการโรงแรมในจังหวัดระยอง ผลการวิจัยพบว่า สาเหตุที่เลือกโรงแรมนี้ คือ บรรยากาศที่น่าพัก นักท่องเที่ยวได้รับข่าวสารเกี่ยวกับโรงแรมในช่องทาง

Facebook และเว็บไซต์ของโรงแรมในขณะเดียวกันยังมีการสอดคล้องกับงานวิจัยของ จารุมาศ เสน่หา (2563) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีความสำคัญต่อพฤติกรรมการท่องเที่ยว ผลการวิจัยพบว่า การเดินทางมาท่องเที่ยวเกี่ยวกับกลุ่มเพื่อนหรือเพื่อนร่วมงาน โดยทราบข้อมูลจากเว็บไซต์ สื่อออนไลน์เป็นส่วนใหญ่และปัจจัยด้านราคาและด้านส่งเสริมการตลาดมีความสำคัญต่อพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวไทย และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ รัมภาภัก ฤกษ์วิระวัฒนา และคณะ (2567) ศึกษาเรื่อง การเปรียบเทียบปัจจัยประชากรศาสตร์ต่อโอกาสที่จะมาเที่ยวซ้ำ ชุมชนบ้านเชียง จังหวัดอุดรธานี ผลการวิจัยพบว่า ศักยภาพทรัพยากรการท่องเที่ยวทางด้านวัฒนธรรมไทยพวนของชุมชนบ้านเชียง จังหวัดอุดรธานี มีการโฆษณาสื่ออย่างเพียงพอและมีวิธีการขายตรงแฟ้มเกจทัวร์แหล่งมรดกโลกอย่างเพียงพอ เช่น การตลาดทางไกล อินเทอร์เน็ต มีสื่อประชาสัมพันธ์ความรู้เกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวมรดกโลก จังหวัดอุดรธานี

5. ด้านบุคคล (People) เจ้าหน้าที่ ผลการวิจัยพบว่า นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในเรื่องของการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ทั้งในเรื่องของการอำนวยความสะดวกให้กับนักท่องเที่ยว ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องของการแนะนำสถานที่ท่องเที่ยว การให้คำปรึกษากับนักท่องเที่ยว รวมไปถึงการเอาใจใส่มีความเต็มใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่และรวมไปถึงในเรื่องของการดูแลความปลอดภัยให้กับนักท่องเที่ยว สอดคล้องกับงานวิจัยของ สำราญ ทองเกิด และคณะ (2565) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการให้บริการด้านการท่องเที่ยวอุทยานแห่งชาติรามคำแหง จังหวัดสุโขทัย ผลการวิจัยพบว่า นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจด้านบุคลากรและการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปุณยวีร์ เคียววานิช (2563) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มาเยือนบนเกาะพะงัน ผลการวิจัยพบว่า การให้บริการต้องใช้มนุษยสัมพันธ์และความสุภาพของผู้ให้บริการ ความตั้งใจและความกระตือรือร้นในการช่วยเหลือปัญหาของนักท่องเที่ยว การให้คำแนะนำและตอบคำถามได้อย่างดี อีกทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ทนาวุธ พุ่มพรวญ และ ธนกร สิริสุคันธา (2566) ศึกษาเรื่อง ส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในแหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม จังหวัดลำปาง ผลการวิจัยพบว่า ได้รับบริการที่ดีจากบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ของแหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมที่ท่านได้ไปท่องเที่ยว

6. ด้านลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence) ผลการวิจัยพบว่า นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในเรื่องของสภาพแวดล้อมของสถานที่ท่องเที่ยว เนื่องจาก มีทัศนียภาพโดยรวมสวยงาม มีบรรยากาศที่ดีเหมาะสำหรับการมาพักผ่อน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กนกวรรณ แสนเมือง และคณะ (2563) ศึกษาเรื่อง ส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจท่องเที่ยว อำเภอสวนผึ้ง จังหวัดราชบุรี ผลการวิจัยพบว่า นักท่องเที่ยวให้ความสำคัญกับบรรยากาศและสิ่งแวดลอม ร่มรื่นสวยงาม

เหมาะสมกับการพักผ่อน และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศุภฤกษ์ อ้นประเสริฐ (2565) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและความตั้งใจเชิงพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวที่มาเยือนอุทยานแห่งชาติแก่งกระจาน ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับการมาเยือนอุทยานแห่งชาติแก่งกระจานเพราะมีบรรยากาศที่ดี มีทิวทัศน์ที่สวยงามและเป็นแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติที่หลากหลาย อีกทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิจิต กองคำ และวนิดา แผลงปัญญา (2567) ศึกษาเรื่อง การวิเคราะห์พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวต่อส่วนแสดงในสวนสัตว์นครราชสีมา ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว เช่น จุดดึงดูดหรือความสวยงามของส่วนแสดง ความสะอาดของสถานที่ การตกแต่งภูมิทัศน์ สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ซึ่งได้รับคะแนนความพึงพอใจรวมมากที่สุด

7. ด้านกระบวนการ (Process) ผลการวิจัยพบว่า นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในเรื่องของกระบวนการและขั้นตอนการเข้าใช้บริการในอุทยานแห่งชาติแก่งกระจาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ นัทธพงศ์ ถัทธิพันธ์ และคณะ (2566) ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวสยามอะเมซิ่งพาร์ค ผลการวิจัยพบว่า กระบวนการให้บริการของสยามอะเมซิ่งพาร์คที่ทำให้นักท่องเที่ยวรู้สึกถึงความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้องและมีการจัดการที่เป็นระบบในการให้บริการออกตั๋วผ่านประตู/บัตรเครื่องเล่น รวมถึงกระบวนการรักษาความปลอดภัยอีกด้วย และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ นฤดี โพธิ์พยัคฆ์ และผกามาศ ชัยรัตน์ (2564) ศึกษาเรื่อง ส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อนักท่องเที่ยวชาวไทยในการเดินทางท่องเที่ยวพระธาตุนาดูน อำเภอนาดูน จังหวัดมหาสารคาม ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการเดินทางท่องเที่ยวพระธาตุนาดูน ในด้านกระบวนการให้บริการบุคลากรให้ข้อมูลถูกต้อง รวดเร็ว ขณะเดียวกันกลับไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชญาณิสรา วงษ์พันธุ์ และ อัสวิน แสงพิบูล (2564) ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจผลักดันและดึงดูดของนักท่องเที่ยวต่างชาติในการท่องเที่ยวเรือสำราญ ในเขตประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่า ในส่วนของพนักงานก็จะมีการสื่อสารที่ไม่เข้าใจหรือล่าช้าในกระบวนการตรวจเช็คเอกสารเข้าเมือง

8. ด้านความพึงพอใจโดยรวมของนักท่องเที่ยวที่มีต่อเที่ยวอุทยานแห่งชาติแก่งกระจาน ผลการวิจัยพบว่า นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจและประทับใจต่อการมาเที่ยว ในด้านของสภาพแวดล้อม ความสะอาด ความสวยงามของสถานที่ การบริการของเจ้าหน้าที่ การบริหารจัดการต่าง ๆ ซึ่งมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชัยภัทรสุรวงศ์ วงศ์หล้า (2566) ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวจีนต่อการท่องเที่ยว ณ วัดเจดีย์หลวงวรวิหาร จังหวัดเชียงใหม่ ผลการวิจัยพบว่า ภาพรวมในส่วนของสถานที่ มีความสะดวกสบาย มีศิลปะและความสวยงามของสถานที่ มีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย มีความปลอดภัย มีห้องสุขาที่เพียงพอต่อ

การรองรับนักท่องเที่ยว ซึ่งเป็นที่น่าประทับใจ และมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ Wang et al. (2022) ศึกษาเรื่อง Does value lead to loyalty? Exploring the important role of the tourist–destination relationship ผลการวิจัยพบว่า นักท่องเที่ยวที่เข้ามาท่องเที่ยวชุมชนและได้รับอรรถประโยชน์จากการท่องเที่ยวเป็นอย่างมากและรู้สึกว่าการท่องเที่ยวนี้คุ้มค่ากับเงิน คุ้มค่ากับเวลา และคุ้มค่ากับความพยายามในการเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวขอมทำให้เกิดความพึงพอใจ ในขณะที่มีความไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปิยภาศ ภูมิภมร และคณะ (2563) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการจัดการท่องเที่ยวตลาดท่าเสา อำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม ผลการวิจัยพบว่า สถานที่ท่องเที่ยวไม่ค่อยเป็นที่น่าดึงดูดใจสำหรับนักท่องเที่ยวมากเท่าที่ควร เนื่องจากปัจจัยหลาย ๆ อย่าง ไม่ว่าจะเป็นสภาพแวดล้อม เศรษฐกิจ และอื่น ๆ จึงทำให้เกิดความไม่พึงพอใจและไม่เกิดความประทับใจ

9. ด้านการกลับมาเที่ยวซ้ำในอุทยานแห่งชาติแก่งกระจาน ผลการวิจัยพบว่า นักท่องเที่ยวกลับมาเที่ยวอีกครั้งแน่นอน เนื่องจากเป็นสถานที่สวยงาม บรรยากาศดี สบายตา พักผ่อนได้อย่างสบายใจ และกลับมาเพื่อใช้บริการในจุดอื่น ๆ กับทางอุทยาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชิดชม กันจุพา (2563) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการมาท่องเที่ยวซ้ำของนักท่องเที่ยว กรณีศึกษาเกาะเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ผลการวิจัยพบว่า นักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวเกาะเกร็ดส่วนใหญ่เคยมาเที่ยวก่อนหน้านี้ 2 ครั้ง เนื่องจากเกาะเกร็ดเป็นสถานที่ท่องเที่ยวที่เหมาะสมกับการเดินทางมาพักผ่อน ผ่อนคลาย สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชัยรัช ศิริบรรพิตักษ์ (2564) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการกลับมาเที่ยวซ้ำของนักท่องเที่ยวเชิงสุขภาพจังหวัดมหาสารคาม ผลการวิจัยพบว่า นักท่องเที่ยวมีความภูมิใจในการบอกเล่าประสบการณ์ที่ดีในการเดินทางท่องเที่ยว และเกิดความประทับใจในธรรมชาติสิ่งแวดล้อมภูมิทัศน์ของนักท่องเที่ยว แต่ในขณะเดียวกันไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชยาพร เดชสโร และคณะ (2564) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจกลับมาท่องเที่ยวซ้ำจังหวัดภูเก็ตของนักท่องเที่ยวชาวไทย ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยทัศนียภาพของสถานที่ท่องเที่ยว ไม่ส่งผลต่อความตั้งใจกลับมาท่องเที่ยวซ้ำจังหวัดภูเก็ตของนักท่องเที่ยวชาวไทย เนื่องจากทัศนียภาพของเมืองที่นักท่องเที่ยวมองเห็น อาจจะไม่ทำให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจหรือประทับใจจากการรับรู้ผ่านการมองเห็นสิ่งนั้น โดยเกิดจากสถานที่นั้นไม่โดดเด่นหรือไม่สวยงามตามที่คาดหวังไว้ ดังนั้น ปัจจัยทัศนียภาพของสถานที่ท่องเที่ยวจึงไม่ส่งผลต่อความตั้งใจกลับมาท่องเที่ยวซ้ำจังหวัดภูเก็ตของนักท่องเที่ยวชาวไทย

5.2 ข้อเสนอแนะ

5.2.1 ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

จากผลการวิจัยครั้งนี้ มีข้อเสนอแนะในการวิจัย ดังนี้

1. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) ช่องทางการค้นหาข้อมูล ควรเน้นช่องทางการค้นหาข้อมูลด้านการท่องเที่ยวผ่านสื่อต่างๆ ให้มากขึ้น เช่น Twitter Instagram TikTok เพื่อเพิ่มช่องทางการค้นหาข้อมูลและเข้าถึงข้อมูลการท่องเที่ยวได้มากขึ้นเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ ในอุทยานแห่งชาติแก่งกระจาน จังหวัดเพชรบุรี

2. ด้านส่งเสริมการตลาด (Promotion) ควรสร้างเนื้อหาเพิ่มเติมที่น่าสนใจสำหรับกลุ่มนักท่องเที่ยวหรือกลุ่มเป้าหมายในรูปแบบของ บทความ ภาพถ่าย วิดีโอ ที่เกี่ยวข้องกับสถานที่ท่องเที่ยวบนโซเชียลมีเดีย และมีการประชาสัมพันธ์ให้กับสถานที่ท่องเที่ยว อาทิเช่น การสร้างสื่อและหนังสือสำหรับโฆษณาท่องเที่ยวที่เน้นการโฆษณาสถานที่ท่องเที่ยว รวมไปถึงการนำกลยุทธ์การตลาดปรับใช้ เพื่อเป็นแนวทางให้อุทยานแห่งชาติแก่งกระจาน จังหวัดเพชรบุรี ในการส่งเสริมการตลาด

3. ด้านกระบวนการ (Process) การให้บริการ การท่องเที่ยวของเจ้าหน้าที่ อุทยานแห่งชาติแก่งกระจาน จังหวัดเพชรบุรี อยู่ในเกณฑ์ดี เป็นที่พอใจของนักท่องเที่ยว ดังนั้นเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องควรรักษามาตรฐานการให้บริการในด้านต่างๆ ที่ดำเนินการอยู่ในปัจจุบัน และควรมุ่งพัฒนา ปรับปรุงการให้บริการในด้านต่างๆ ให้เป็นที่พึงพอใจของนักท่องเที่ยวในระดับที่สูงยิ่งขึ้นต่อไป

5.2.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยวสามารถนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้ไปเป็นแนวทางในการพัฒนาแผนทางการตลาดด้านการท่องเที่ยว

2. ควรทำการศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ที่เดินทางมาเที่ยวอุทยานแห่งชาติแก่งกระจาน จังหวัดเพชรบุรี เพื่อให้ทราบถึงความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติและชาวไทย เพื่อนำมาพัฒนาศักยภาพการท่องเที่ยวให้สอดคล้องกับความต้องการและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในด้านการให้บริการ การอำนวยความสะดวก การส่งเสริมทางการตลาด ฯลฯ ของสถานที่ท่องเที่ยวอุทยานแห่งชาติแก่งกระจาน จังหวัดเพชรบุรี ในอนาคต

บรรณานุกรม

- กนกวรรณ แสนเมือง, กาญจนา พันธุ์เอี่ยม และเขมกร จินตานนท์. (2563). ส่วนประสมทาง
การตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจท่องเที่ยว อำเภอสวนผึ้ง จังหวัดราชบุรี. *วารสารเครือข่าย
ส่งเสริมการวิจัยทางมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*, 3(1), 1-14.
- กรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช ระบบฐานข้อมูลเพื่อการบริหารจัดการพื้นที่อนุรักษ์ 21
สำนัก. (2565). สถิติจำนวนนักท่องเที่ยว ปีงบประมาณ 2565.
<http://webreg.dnp.go.th/park/index3.php?task=Report19v2&YYYY=2565&type=all>
- กรมอุทยานแห่งชาติ. (2566). *ปัญหาขยะในอุทยานแห่งชาติแก่กระงานและแนวทางการจัดการ*.
<https://www.onep.go.th>
- กรณีการ์ รุจิรว ไซติ. (2563). การศึกษาความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ ณ ศูนย์บริการ
แบบเบ็ดเสร็จ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ. สำนักสถานพยาบาลและการประกอบโรคศิลปะ
กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข.
- กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2564). สถิตินักท่องเที่ยว. <https://www.mots.go.th/news/category/741>
- กฤตชน วงศ์รัตน์. (2563). อิทธิพลของส่วนประสมทางการตลาดบริการและการรับรู้ภาพลักษณ์
องค์กรที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของลูกค้าที่มาใช้บริการรีสอร์ทและโฮมสเตย์ จังหวัด
เพชรบุรี. *วารสารวิจัยราชภัฏเชียงใหม่*, 21(3), 209-227.
- กาญจนา มั่นแนบ. (2565). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและความตั้งใจกลับมาเยือนของนักท่องเที่ยว
ชาวไทยที่มาเยือนอุทยานแห่งชาติกุยบุรี [วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัย
ศิลปากร.
- จริยา ดันติวรราชัย และพันธนันท์ มั่งมี (2564) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจที่มีผลต่อการตัดสินใจของ
นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาเที่ยวตลาดคลองสวน 100 ปี ตำบลคลองสวน อำเภอบาง
ปะ จัหวัดสมุทรปราการ. *วารสารวิจัยราชภัฏธนบุรีรับใช้สังคม*, 7(2), 1-13.
- จารุมาศ เสน่หา. (2563). ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริหารที่มีความสำคัญต่อพฤติกรรม
การท่องเที่ยว. ใน *การประชุมวิชาการและนำเสนอผลงานวิจัยระดับนานาชาติ ครั้งที่ 11*.
มหาวิทยาลัยสวนสุนันทา.
- ชญานิศา วงษ์พันธุ์ และ อัสวิน แสงพิกุล. (2564). แรงจูงใจผลักดันและดึงดูดของนักท่องเที่ยว
ต่างชาติในการท่องเที่ยวเรือสำราญ ในเขตประเทศไทย. *วารสารร่วมพฤษ*, 39(3), 152-171.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- ชยาพร เดชสโร เหมกาญจน์ ชัยง และวิลาวัลย์ จันทร์ศรี. (2564). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจกลับมาท่องเที่ยวซ้ำจังหวัดภูเก็ตของนักท่องเที่ยวชาวไทย. *วารสารเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยทักษิณ*, 14(1), 121-140.
- ชัยรัช ศิริบรรพพิทักษ์. (2564). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการกลับมาเที่ยวซ้ำของนักท่องเที่ยวเชิงสุขภาพจังหวัดมหาสารคาม. *วารสารมหาวิทยาลัยศิลปากร*, 41(2), 37-50.
- ชายภัทรสุรวงศ์ วงศ์หล้า. (2566). พฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวจีนต่อการท่องเที่ยว ณ วัดเจดีย์หลวงวรวิหาร จังหวัดเชียงใหม่. *วารสารวิชาการการบริการและการเดินทางและการบริการ*, 1(2), 81-100.
- ชิดชม กันจุฬา. (2563). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการมาท่องเที่ยวซ้ำของนักท่องเที่ยวกรณีศึกษาเกาะเกร็ด จังหวัดนนทบุรี. *วารสารเพื่อการพัฒนาการท่องเที่ยวสู่ความยั่งยืน*, 2(1), 13-33.
- ญานิกา ชื่นตะโก และ รจนารถ วรรณศรี. (2563). ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการเยือนธารน้ำร้อนบ่อคลึง จังหวัดราชบุรี ประเทศไทย. *วารสารวิชาการศรีปทุม*, 17(1), 43-49.
- ณัฐอร มหาทำนุโชค. (2565). แนวทางการพัฒนารูปแบบกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมตามวิถีชนบทของบ้านถ้ำรงค์ อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี. *วารสารวิชาการสังคมศาสตร์เครือข่ายวิจัยประชาชน*, 4(3), 50-62.
- ทนาวุธ พุ่มพรวง และ ชนกร สิริสุคันธา. (2566). ส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในแหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม จังหวัดลำปาง. *วารสารมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัยอุบลปริทรศน์*, 8(1), 615-626.
- นงลักษณ์ บุญรัตน์, ณัฐวุฒิ พิลาจันทร์, วสันต์ งามเลิศ, อภิษฎา พรรณศรี และทองหมื่น น้อยนนท์. (2566). ประเพณีสงกรานต์คู่กองข้าวน้อยตำบลลาดทอง อำเภอเมืองยโสธร จังหวัดยโสธร. *วารสารวิชาการรัตนบุศย์*, 5(1), 438-450.
- นฤดี โพธิ์พยัคฆ์ และผกามาศ ชัยรัตน์. (2564). ส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อนักท่องเที่ยวชาวไทยในการเดินทางท่องเที่ยวพระธาตุนาดูน อำเภอนาดูน จังหวัดมหาสารคาม. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยการกีฬาแห่งชาติ*, 13(2), 115-124.

บรรณานุกรม (ต่อ)

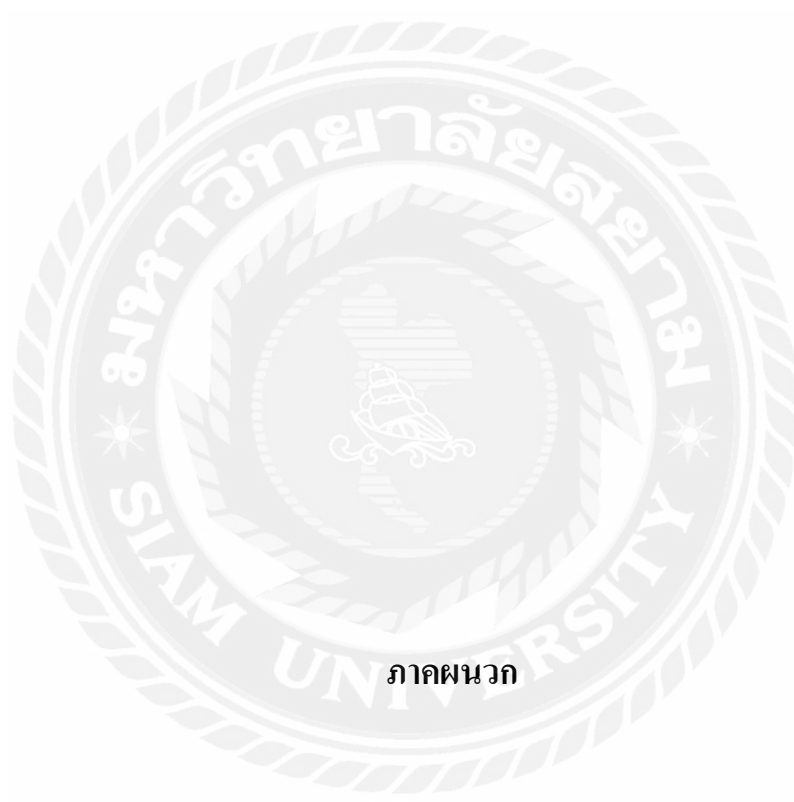
- นันทพงศ์ ลัทธพิพัฒน์, ไพจิตร ศรีวิเศษ, พรชัย ลีน้อย, และภัทรารุณ ขาวสนิท. (2566). ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวสยามอะเมซิงพาร์ค. *วารสารวิทยาศาสตร์การกีฬาและสุขภาพ*, 24(1), 145-156.
- นิมิต ชื่นสั้น และ อุมารณ์ สมกาย. (2563). การตรวจสอบปัจจัยที่ส่งผลความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เดินทางท่องเที่ยวชายหาดในจังหวัดภูเก็ต. *วารสารบริหารธุรกิจและการบัญชี*, 4(3), 1-209.
- ปรีชา แหวนจัน และ สุทธิภัทร อัสววิชัยโรจน์. (2567). ความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต. *วารสารเกษมบัณฑิต*, 25(1), 1-14.
- ปิยภาศ ภูมิภมร, ธิชาทร ต้นวัฒนเสรีปรางฉาย ปรีดกจิรยา, และ อภิรักษ์ รัชตะประกร. (2563). ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการจัดการท่องเที่ยวตลาดท่านา อำเภอ นครชัยศรี จังหวัดนครปฐม. *วารสารวิชาการวิทยาลัยบริหารศาสตร์*, 3(4), 126-137.
- บุญยวีร์ เดี่ยววานิช. (2563). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มาเยือนบนเกาะพะงัน [วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ไปด้วยกัน. (2564). 30 ที่เที่ยวเพชรบุรี เค็ดจริง ต้องมาโดน. <https://shorturl.asia/uNSYw>
- ผู้จัดการออนไลน์. (2565). อุทยานแห่งชาติเปิดให้เข้าฟรี 31 ธ.ค. 65 – 1 ม.ค. 66 พบนักท่องเที่ยว คึกคักรับลมหนาวชมทะเลหมอก. https://kukrdb.lib.ku.ac.th/journal/JFOR/search_detail/download_digital_file/396882/136022
- พรเทพ ถกลพัฒนกุล. (2567). พฤติกรรมนักท่องเที่ยวชาวไทย และส่วนประสมทางการตลาดของการใช้บริการโรงแรมในจังหวัดระยอง. *Journal of Spatial Development and Policy*, 2(6), 1–14.
- พัชราภรณ์ จันทรมาภู. (2566). พฤติกรรมนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยวในตำบลบ้านจั่ว อำเภอสามโลก จังหวัดปทุมธานี หลังสถานการณ์โควิด-19. *วารสารวิชาการสังคมศาสตร์เครือข่ายวิจัยประชาชน*, 5(1), 17-30.
- มูลนิธิสืบนาคะเสถียร. (2564). ยูเนสโก ลงมติขึ้นทะเบียน “แก่งกระจาน” เป็นมรดกโลกทางธรรมชาติ. <https://www.seub.or.th/blogging/news/kaeng-krachan-world-heritage-site/>
- รัมภาภัก ฤกษ์วีระวัฒนา บุญเลิศ โสภารัตน์ และสุรพล บุญลือ. (2567). การเปรียบเทียบปัจจัยประชากรศาสตร์ต่อโอกาสที่จะมาเที่ยวชมชุมชนบ้านเชียง จังหวัดอุดรธานี. *วารสารวิชาการศรีปทุม ชลบุรี*, 20(4), 80-89.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- รินระดา นิโรจน์ และ สุพิชชา บุรณะวิทยาภรณ์. (2565). ปัจจัยด้านภาพลักษณ์แหล่งท่องเที่ยว และคุณภาพการบริการ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวสูงวัยชาวไทยในการท่องเที่ยวในประเทศ. *วารสารสหวิทยาการสังคมศาสตร์และการสื่อสาร*, 5(4), 81-92.
- วาธิยา จุนเียง และสุมาลี สว่าง. (2564). ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการและกลุ่มอ้างอิง ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานที่พักตากอากาศจังหวัดกาญจนบุรี ในช่วงโควิด 19. ใน *การประชุมนำเสนอผลงานวิจัยบัณฑิตศึกษาระดับชาติ ครั้งที่ 16 ปีการศึกษา 2564*. มหาวิทยาลัยรังสิต.
- วิจิต กองคำ และวนิดา แผลงปัญญา. (2567). การวิเคราะห์พฤติกรรมของท่องเที่ยวต่อส่วนแสดงในสวนสัตว์นครราชสีมา. *วารสารสิ่งแวดล้อมศึกษาการแพทย์และสุขภาพ*, 9(3), 64-69.
- วิไลพรรณ ใจวิไล และเกศรา สุกเพชร. (2566). ปัจจัยที่สัมพันธ์กับพฤติกรรมการเลือกใช้บริการในธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุไทย ในสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคโควิด-19. *วารสารปัญญาภิวัฒน์*, 15(1), 158-176.
- ศุภฤกษ์ อ้นประเสริฐ และธนกฤต สังข์เฉย. (2566). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและความตั้งใจเชิงพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวที่มาเยือนอุทยานแห่งชาติแก่งกระจาน. *มนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ และศิลปะ*, 3(5), 50-67.
- ลำราญ ทองเกิด, กิตติชัย รัตนะ และ อภิชาติ ภัทรธรรม. (2565). ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการให้บริการด้านการท่องเที่ยวอุทยานแห่งชาติรามคำแหง จังหวัดสุโขทัย. *วารสารวนศาสตร์ไทย*, 41(1), 22-34.
- สุพรรณษา เห็นบริสุทธิ์, กิตติชัย รัตนะ และ อภิชาติ ภัทรธรรม. (2565). ความพึงพอใจผู้มาเยือนที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกของอุทยานแห่งชาติเฉลิมพระเกียรติไทยประจัน จังหวัดราชบุรี. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี*, 13(1), 61-72.
- แสงรวี เกตุสุวรรณ. (2563). องค์ประกอบของแหล่งท่องเที่ยวที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม ในประเทศไทยของนักท่องเที่ยวชาวยุโรป. (สารนิพนธ์มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- อัจฉราวรรณ เพ็ญวันศุกร์. (2565). การพัฒนารูปแบบการจัดกิจกรรมและเส้นทางท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ชุมชนบางตะบูนและชุมชนบ้านแหลม อำเภอบ้านแหลม จังหวัดเพชรบุรี. *วารสารเพื่อการพัฒนาการท่องเที่ยวสู่ความยั่งยืน*, 4(1), 97-114.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- อำนวยพร ไหญ่ยิ่ง, สุภารัตน์ บึงวงศ์, พิรณันท์ จันทาพูน, เกษราพร ทิราวงศ์, วัฒนา วณิชชานนท์, นฤพนธ์ เลิศกาญจนพร และวรรณวีร์ ละลิว. (2567). ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทย ที่เดินทางเยี่ยมชมสะพานแม่น้ำข้ามแคว อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี. *วารสารวิชาการ รัตนบุศย์*, 6(2), 16-29.
- อุทยานแห่งชาติแก่งกระจาน. (2567). *รีวิวพหุอุทยานแห่งชาติแก่งกระจาน* [Facebook page].
Facebook. https://www.facebook.com/Kaengkrachannationalparkofficial/reviews?locale=th_TH
- Bachri, N., Nengsih, S., Edyansyah, T., & Asbar, Y. (2024). Analysis of the influence of the 7p marketing mix on consumer loyalty shipping services company. *Journal Ilmiah Manajemen dan Bisnis*, 10(1), 138-156.
- Wang, H., Yang, Y., & He, W. (2022). Does value lead to loyalty? Exploring the important role of the tourist–destination relationship. *Behavioral Sciences*, 12(5), 136-149.
- Yenwattanakul, Y., & Weerasophon, W. (2024). Satisfaction of Chinese tourists in traveling on Khao San Road Bangkok. *Interdisciplinary Academic and Research Journal*, 4(4), 795–812. <https://doi.org/10.60027/iarj.2024.277035>



ภาคผนวก

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย (IOC)

เรื่อง แบบสอบถามสำหรับผู้เชี่ยวชาญที่เกี่ยวข้องเพื่อศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่ออุทยานแห่งชาติแก่งกระจาน จังหวัดเพชรบุรี”

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามฉบับนี้ อยู่ในขั้นตอนการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่ออุทยานแห่งชาติแก่งกระจาน จังหวัดเพชรบุรี

2. แบบสอบถามฉบับนี้มุ่งตรวจสอบ เพื่อหาความเที่ยงตรง (Validity) โดยการวิเคราะห์ดัชนีความสอดคล้อง (Index of item objective congruence: IOC) ของแบบสอบถามและข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ เพื่อนำไปปรับปรุงแบบสอบถามให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

3. แบบสอบถามฉบับนี้มีทั้งหมด 3 ตอน

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพและข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด (7P's) ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่ออุทยานแห่งชาติแก่งกระจาน จังหวัดเพชรบุรี

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

4. ขอความกรุณาผู้ทรงคุณวุฒิหรือท่านผู้เชี่ยวชาญ ช่วยพิจารณาว่าแบบสอบถามมีความสอดคล้องกับตัวแปรของการวิจัยเรื่องนี้หรือไม่ ด้วยการให้คะแนนในแต่ละข้อคำถามในระบบ IOC โดยการทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่าง

เกณฑ์การให้คะแนนในระบบ IOC

- 1) ให้ 1 คะแนน เมื่อแน่ใจว่าข้อนั้นมีเนื้อหาที่สอดคล้องกับตัวแปรและวัตถุประสงค์ที่ต้องการศึกษา
- 2) ให้ 0 คะแนน เมื่อไม่แน่ใจว่าข้อนั้นมีเนื้อหาที่สอดคล้องกับตัวแปรและวัตถุประสงค์ที่ต้องการศึกษา
- 3) ให้ -1 คะแนน เมื่อแน่ใจว่าข้อนั้นมีเนื้อหาไม่สอดคล้องกับตัวแปรและวัตถุประสงค์ที่ต้องการศึกษา

5. ผู้วิจัยขอความกรุณาท่านผู้ทรงคุณวุฒิและผู้เชี่ยวชาญ ให้ข้อเสนอแนะหรือความคิดเห็นเพิ่มเติมในประเด็นที่ยังไม่สมบูรณ์ โดยการเขียนข้อเสนอแนะไว้ท้ายข้อความนั้น ๆ

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณในความกรุณาของท่านมา ณ โอกาสนี้

นางสาวอรพรรณ พราหมณ์แสนห์

นักศึกษาระดับปริญญาโท บัณฑิตวิทยาลัย สาขาบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยสยาม

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพและข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจงของผู้ตอบแบบสอบถาม : กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน () หรือเติมข้อความที่ตรงกับความเป็นจริง

ส่วนที่ 1 คำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์ลักษณะทางประชากรศาสตร์

ข้อ	ข้อความถาม	ความคิดเห็นผู้เชี่ยวชาญ			ข้อเสนอแนะ
		1	0	-1	
1.	เพศ				
2.	อายุ				
3.	ระดับการศึกษา				
4.	อาชีพ				
5.	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน				

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อนักท่องเที่ยว

แบบสอบถามนี้ มีความต้องการสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ที่มีต่ออุทยานแห่งชาติแก่งกระจาน จังหวัดเพชรบุรี โดยใช้ทฤษฎี ส่วนประสมทางการตลาด (7P's) โปรดอ่านและพิจารณาตอบคำถาม โดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความคิดเห็นที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด เพียง 1 ข้อ

คำชี้แจงสำหรับผู้เชี่ยวชาญ : โปรดพิจารณาว่าข้อความเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อปัจจัยการ ศึกษาสอดคล้องกับตัวแปรและ วัตถุประสงค์ที่จะวัดหรือไม่ โปรดตอบโดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความคิดเห็นและโปรดพิจารณาว่าข้อความ เกี่ยวกับทฤษฎีส่วนประสมทางการตลาด(7P's) เหมาะสมหรือไม่อย่างไร

คำชี้แจง : เขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ข้อ	ข้อความ	ผู้เชี่ยวชาญคนที่			ข้อเสนอแนะ
		1	0	1-	
1.	ด้านผลิตภัณฑ์ (Product/ Service)				
1.1	ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวในอุทยานแห่งชาติแก่งกระจาน				
1.2	ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรในเรื่องของความสะอาดของสถานที่ท่องเที่ยว				
1.3	ท่านคิดว่าสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ท่องเที่ยวเพียงพอต่อความต้องการหรือไม่				
1.4	ท่านคิดว่าสถานที่ท่องเที่ยวมีการแสดงป้ายสัญลักษณ์ในสถานที่ท่องเที่ยวที่ชัดเจนหรือไม่ อย่างไร				
2.	ด้านราคา (Price)				
2.1	ท่านคิดว่าราคาในการเข้าชมสถานที่มีความเหมาะสมหรือไม่				
2.2	ท่านคิดว่าร้านจำหน่ายอาหารและเครื่องดื่มราคาที่เหมาะสมหรือไม่				
2.3	ท่านคิดว่าร้านจำหน่ายของฝาก ของที่ระลึกมีราคาที่เหมาะสมหรือไม่				
2.4	ท่านคิดว่าท่านได้รับความคุ้มค่าจากการมาท่องเที่ยวในครั้งนี้หรือไม่ อย่างไร				
3.	ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายหรือสถานที่ (Place)				
3.1	ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรกับช่องทางการค้นหาข้อมูลในการเดินทางมาท่องเที่ยวในครั้งนี้				
3.2	ท่านคิดว่าสถานที่ท่องเที่ยวมีความสะดวกต่อการเดินทางมาท่องเที่ยวในครั้งนี้หรือไม่				
3.3	ท่านคิดว่าช่วงเวลา เปิด - ปิด ของสถานที่มีความเหมาะสมหรือไม่				
4.	ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)				

ข้อ	ข้อความ	ผู้เชี่ยวชาญคนที่			ข้อเสนอแนะ
		1	0	1-	
4.1	ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรกับการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารการท่องเที่ยวผ่านช่องทางออนไลน์				
4.2	ท่านคิดว่าช่องทางการให้ข้อมูลข่าวสารการท่องเที่ยวมีความสะดวกและเหมาะสมหรือไม่				
4.3	ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรกับการลดอัตราค่าธรรมเนียมในการเข้าชมสถานที่ในช่วงเทศกาลสำคัญ				
5.	ด้านบุคลากร (People)				
5.1	ท่านคิดว่าเจ้าหน้าที่มีการแต่งกายที่เหมาะสมหรือไม่				
5.2	ท่านคิดว่าเจ้าหน้าที่คอยอำนวยความสะดวกในแหล่งท่องเที่ยวที่มีการบริการด้วยใจหรือไม่				
5.3	ท่านคิดว่าเจ้าหน้าที่มีความสนใจและมีความกระตือรือร้นในการให้บริการในครั้งนี้หรือไม่				
5.4	ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรจากการให้บริการของเจ้าหน้าที่				
6.	ด้านลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence)				
6.1	ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรต่อสภาพแวดล้อมของสถานที่ท่องเที่ยว				
6.2	ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรในเรื่องความหลากหลายของแหล่งท่องเที่ยว				
7.	ด้านกระบวนการ (Process)				
7.1	ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรต่อกระบวนการในการสื่อสารและการให้ข้อมูลข่าวสารด้านการท่องเที่ยว				
7.2	ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรกับกระบวนการ การให้บริการของเจ้าหน้าที่				

ข้อ	ข้อความ	ผู้เชี่ยวชาญคนที่			ข้อเสนอแนะ
		1	0	1-	
8.	โดยรวมแล้วท่านมีความพึงพอใจต่อการ มาใช้บริการแหล่งท่องเที่ยวครั้งนี้หรือไม่ อย่างไร				

ข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ

.....

.....

.....

.....

ลงชื่อ.....

(.....)

ผู้เชี่ยวชาญ

วันที่.....

เรียนท่านผู้ตอบแบบสอบถาม

ขอขอบพระคุณท่านที่กรุณาตอบแบบสอบถามการวิจัย โดยหัวข้อการวิจัยเป็นหัวข้อเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่ออุทยานแห่งชาติแก่งกระจาน จังหวัดเพชรบุรี ส่วนแรกของแบบสอบถามเป็นคำถามเกี่ยวกับ สถานภาพและข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม คำถามส่วนที่สองเป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด (7P's)

มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและสำรวจความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่ออุทยานแห่งชาติแก่งกระจาน จังหวัดเพชรบุรี การวิจัยใช้แบบสอบถามที่แนบมาเก็บข้อมูล สำหรับคำตอบของท่านเป็นการสะท้อนความคิดเห็นของท่าน จึงไม่มีถูกและไม่มีผิด ชื่อนามสกุล และข้อมูลจะถูกเก็บเป็นความลับ และการรายงานผลการวิจัยจะรายงานเป็นภาพใหญ่

ก่อนที่ท่านจะทำแบบสอบถามนี้ ขอให้ท่านลงนามในหนังสือแสดงความยินยอมข้างล่างนี้ การลงนามเป็นการแสดงว่า ท่านเข้าใจในลักษณะการวิจัย เข้าใจบทบาทของท่านในการวิจัย และท่านยินยอมเข้าร่วมการวิจัยครั้งนี้ ท่านสามารถติดต่อกับผู้วิจัยได้ที่อีเมล และหมายเลขโทรศัพท์ข้างล่าง

ขอขอบคุณท่านที่ได้ใช้เวลาตอบแบบสอบถาม

นางสาวอรพรรณ พรหมณ์เสนห์

op.orapun@gmail.com

หนังสือแสดงความยินยอม

[] ข้าพเจ้าได้รับการบอกเล่าถึงวัตถุประสงค์และลักษณะของการวิจัยครั้งนี้ ข้าพเจ้ามีโอกาสได้ซักถาม มีเวลาเพียงพอในการอ่าน และทำความเข้าใจกับข้อมูลในเอกสารนี้อย่างถี่ถ้วน และได้รับเวลาเพียงพอในการตัดสินใจว่าจะเข้าร่วมการศึกษาวิจัยนี้หรือไม่

[] ข้าพเจ้ายินดีเข้าร่วมการวิจัยโดยอิสระ และไม่ได้ถูกบังคับหรือข่มขู่แต่อย่างใด

[] ข้าพเจ้าเข้าใจว่าข้าพเจ้าสามารถปฏิเสธการเข้าร่วมการวิจัย หรือถอนตัวออกจากการวิจัยเมื่อใดก็ได้ที่ข้าพเจ้าต้องการ โดยไม่จำเป็นต้องให้เหตุผล และไม่มีผลกระทบแก่ข้าพเจ้า

[] ข้าพเจ้าได้รับการยืนยันจากผู้วิจัยว่า ข้อมูลที่ข้าพเจ้าให้จะถูกเก็บไว้เป็นความลับ และผลการวิจัยจะไม่เปิดเผยข้อมูลส่วนตัว

[] ข้าพเจ้าขอรับรองว่า ข้าพเจ้ามีอายุ 18 ปีขึ้นไป ข้าพเจ้าได้อ่านข้อความข้างต้นแล้วมีความเข้าใจดีทุกประการ และยินยอมเข้าร่วมการวิจัยครั้งนี้ตามเงื่อนไขข้างต้น

..... ผู้ตอบแบบสอบถาม

วันที่.....เดือน.....ปี.....



แบบสัมภาษณ์เพื่อการวิจัย

เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่ออุทยานแห่งชาติแก่งกระจาน
จังหวัดเพชรบุรี

ผู้วิจัย นางสาวอรพรรณ พราหมณ์เสน่ห์

หลักสูตร บัณฑิตวิทยาลัย สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยสยาม

แบบสัมภาษณ์นี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา

1. เพื่อศึกษาและสำรวจความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่ออุทยานแห่งชาติแก่งกระจาน
จังหวัดเพชรบุรี

2. เพื่อเสนอแนวทางพัฒนาการท่องเที่ยวอุทยานแห่งชาติแก่งกระจานเพื่อให้นักท่องเที่ยวมี
ความพึงพอใจเพิ่มมากขึ้น

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ ชื่อ-นามสกุล เบอร์โทรศัพท์

สัมภาษณ์เมื่อวันที่ เดือน พ.ศ. สถานที่สัมภาษณ์

เริ่มสัมภาษณ์เวลา ถึงเวลา

ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ให้สัมภาษณ์

1. เพศ

2. อายุ

3. อาชีพ

4. ระดับการศึกษา

5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

คำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์

1. ด้านผลิตภัณฑ์/บริการ (Product/ Service)

- ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวในอุทยานแห่งชาติแก่งกระจาน
- ท่านคิดว่าสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ท่องเที่ยวมีรองรับนักท่องเที่ยวเพียงพอต่อความต้องการหรือไม่

2. ด้านราคา (Price)

- ท่านคิดว่าราคาในการเข้าชมสถานที่รวมไปถึงร้านค้าสวัสดิการร้านจำหน่ายอาหารและเครื่องดื่มมีราคาที่เหมาะสมหรือไม่ อย่างไร
- ท่านคิดว่าท่านได้รับความคุ้มค่าจากการมาท่องเที่ยวในครั้งนี้หรือไม่

3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย/ทำเลที่ตั้ง (Place)

- ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรกับตำแหน่งที่ตั้งของสถานที่ท่องเที่ยว
- ท่านคิดว่าช่วงเวลา เปิด - ปิด ของสถานที่ท่องเที่ยวมีความเหมาะสมหรือไม่ อย่างไร

4. ด้านส่งเสริมการตลาด (Promotion)

- ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรกับการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารการท่องเที่ยวผ่านช่องทางออนไลน์
- ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรกับการลดอัตราค่าธรรมเนียมในการเข้าชมสถานที่ในช่วงเทศกาลสำคัญ

5. ด้านบุคคล (People)

- เจ้าหน้าที่คอยอำนวยความสะดวกในการมาท่องเที่ยวในครั้งนี้ให้กับท่านในเรื่องใดบ้าง และ อย่างไรบ้าง
- โดยรวมแล้วท่านมีความคิดเห็นอย่างไรกับการแต่งกายของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ

6. ด้านลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence)

- ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรต่อสภาพแวดล้อมของสถานที่ท่องเที่ยวในครั้งนี้
- ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรกับจุดให้บริการห้องน้ำของสถานที่ท่องเที่ยว
- ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรกับที่จอดรถของสถานที่ท่องเที่ยว
- ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรในเรื่องของความสะอาดของสถานที่ท่องเที่ยว

7. ด้านกระบวนการ (Process)

- ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรต่อกระบวนการ หรือขั้นตอนการเข้าใช้บริการของสถานที่ที่ต่อ
- ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรต่อกระบวนการในการสื่อสารและการให้ข้อมูลข่าวสารด้านการท่องเที่ยว

8. โดยรวมแล้วท่านมีความพึงพอใจต่อการมาใช้บริการแหล่งท่องเที่ยวครั้งนี้หรือไม่ อย่างไร

9. ถ้ามีโอกาสท่านจะกลับมาท่องเที่ยวที่อุทยานแห่งชาติแก่งกระจานหรือไม่ อย่างไร

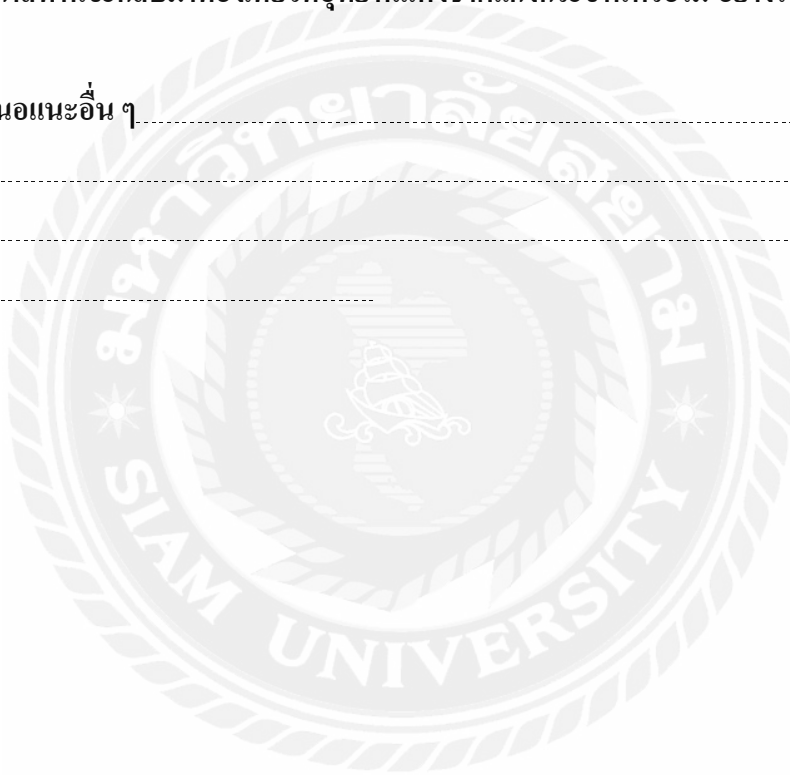
10. ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

.....

.....



ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ – สกุล	นางสาวอรพรรณ พรหมณ์เสน่ห์
ประวัติการศึกษา	สำเร็จการศึกษาปริญญาตรี วุฒิการศึกษา บช.บ สาขาวิชาการบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ปีการศึกษา 2562 และ ได้ศึกษาต่อใน ระดับปริญญาโทบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสยาม ในปีการศึกษา 2564
ประวัติการทำงาน	ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ สังกัด กองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลสองพี่น้อง อำเภอแกลงกระเจา จังหวัดเพชรบุรี ระยะเวลาการทำงาน พ.ศ. 2563 – พ.ศ. 2566

