

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่ออุทยานแห่งชาติน้ำตกเอราวัณ  
จังหวัดกาญจนบุรี

DOMESTIC TOURISTS SATISFACTION TOWARDS THE ERAWAN  
NATIONAL PARK IN KANCHANABURI

วิธาน จีนาภักดิ์\*

Vitan Jeenapak \*

เทเวศร์ พิริยะพูนท์\*\*

Tawate Piriya-poen \*\*

สุภารัตน์ วรทอง\*\*\*

Suparat Vornthong \*\*\*

**Abstract**

The purposes of this research were to study Domestic Tourists Satisfaction Towards the Erawan National Park in Kanchanaburi in overall and the service of four aspects: the natural, the management, the services provider personnel, and the location and facilities; with the following demographic variable: gender, age, education, levels and occupations. The sample group for the study consisted of 400 domestic tourists who visited the Erawan National Park in Kanchanaburi. The instrument used for data gathering was a five-scale rating questionnaire. Arithmetic mean, standard deviation, t-test, one way analysis of variance and scheffe's method were utilized for data analysis.

The results of the research were found that overall of domestic tourists' satisfaction towards Erawan National Park in Kanchanaburi were in middle level. There were no differences among sex, age, education levels and occupation of domestic tourists to satisfaction towards Erawan National Park in Kanchanaburi.

**Keyword:** Satisfaction , Erawan National Park , Domestic Tourist

---

\* บัณฑิตหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการนันทนาการ

\*\* รองศาสตราจารย์ ประจำภาควิชาพลศึกษา คณะพลศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

\*\*\* รองศาสตราจารย์ ผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก

## บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่ออุทยานแห่งชาติน้ำตกเอราวัณ จังหวัดกาญจนบุรี ด้านความเป็นธรรมชาติ ด้านการจัดการ ด้านบุคลากร และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก โดยจำแนกตามตัวแปร เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย เป็นเป็นนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้าไปท่องเที่ยวในอุทยานแห่งชาติน้ำตกเอราวัณ จังหวัดกาญจนบุรี จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยวิธีของเชฟเฟ่

ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่ออุทยานแห่งชาติน้ำตกเอราวัณ จังหวัดกาญจนบุรีโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่ออุทยานแห่งชาติน้ำตกเอราวัณ จังหวัดกาญจนบุรีโดยรวม ไม่แตกต่างกัน นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่ออุทยานแห่งชาติน้ำตกเอราวัณ จังหวัดกาญจนบุรี โดยรวมไม่แตกต่างกัน นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่ออุทยานแห่งชาติน้ำตกเอราวัณ จังหวัดกาญจนบุรีโดยรวมไม่แตกต่างกัน และนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่ออุทยานแห่งชาติน้ำตกเอราวัณ จังหวัดกาญจนบุรีโดยรวมไม่แตกต่างกัน

**คำสำคัญ :** ความพึงพอใจ , อุทยานแห่งชาติน้ำตกเอราวัณ , นักท่องเที่ยวชาวไทย

## บทนำ

การท่องเที่ยวในประเทศไทยเริ่มแพร่หลายเมื่อประมาณ 40 กว่าปีที่ผ่านมามีเริ่มจากเมื่อปี พ.ศ. 2503 ได้มีพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งองค์การส่งเสริมการท่องเที่ยวเพื่อทำหน้าที่พัฒนาและส่งเสริมการท่องเที่ยวของประเทศต่อมาเปลี่ยนเป็นการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยหรือ ททท.การเดินทางท่องเที่ยวได้แพร่หลายไปยังกลุ่มชนทุกระดับชั้นอย่างรวดเร็วเนื่องจากการพัฒนาการคมนาคมยิ่งทำให้มีการขยายตัวของการท่องเที่ยวออกไปอย่างกว้างขวาง

ปัจจัยที่ทำให้การท่องเที่ยวของประเทศไทยเจริญก้าวหน้าอย่างรวดเร็วนั้นขึ้นอยู่กับองค์ประกอบสำคัญคือ นโยบายและการสนับสนุนจากภาครัฐ ความร่วมมือของผู้ประกอบการภาครัฐกิจเอกชน และภาคประชาชนการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยในการโฆษณาประชาสัมพันธ์แพร่หลายในรูปแบบต่างๆ เช่น โครงการท่องเที่ยวไทยในปี พ.ศ.2530 ปีแห่งการรณรงค์วัฒนธรรมไทยในปี พ.ศ.2537 และปี AMAZING THAILAND ในปี พ.ศ.2541-2542 เป็นต้น การสนับสนุนการเดินทางการท่องเที่ยวในประเทศไทยเพิ่มมากขึ้นซึ่งกิจกรรมเที่ยวทั่วไทยไปได้ทุกเดือนเป็นการกระจายรายได้ออกสู่ภูมิภาค ทำให้เป็นสิ่งที่ทำให้เกิดผลดีต่อการท่องเที่ยวของประเทศเป็นอย่างมากโดยเฉพาะต่างจังหวัด ซึ่งจังหวัดต่างๆ ของแต่ละภูมิภาคต่างก็มีทรัพยากรการท่องเที่ยวที่มีจุดเด่นเป็นที่ดึงดูดใจของนักท่องเที่ยวได้อย่างหลากหลายและแตกต่างกันไป (กวี วรกวิน; พิพัฒน์ นวลอนันต์; และพิเศษ เสนาวงษ์. 2547: 7)

กาญจนบุรีเป็นจังหวัดหนึ่งในภาคตะวันตกของประเทศไทยซึ่งมีเรื่องราวที่สำคัญทางประวัติศาสตร์ โบราณคดี และภูมิศาสตร์ ที่เป็นแหล่งท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียงของประเทศ (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย : 2542) นอกจากนั้นแล้วจังหวัดกาญจนบุรียังมีทรัพยากรที่เรียกว่ามรดกทางธรรมชาติอีกมากมายด้วย พื้นที่ทั้งหมดประกอบด้วยพื้นที่ประมาณร้อยละ 54.78 ซึ่งถือว่าเป็นพื้นที่ป่ามากเป็นอันดับ 5 ของประเทศ และด้วยความอุดมสมบูรณ์ของทรัพยากรป่าไม้ ภูเขา ห้วย หนอง คลอง บึง ทำให้พื้นที่ในจังหวัดกาญจนบุรี ได้รับประกาศให้เป็นอุทยานแห่งชาติจำนวน 6 แห่งซึ่ง 1 ในนั้นคือ อุทยานแห่งชาติน้ำตกเอราวัณ ซึ่งเป็น น้ำตกที่สร้างชื่อเสียงให้กับจังหวัดกาญจนบุรีมากที่สุดนับตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน ลักษณะเป็นน้ำตกหินปูนสีเหลือง สายน้ำใสสะอาด บางช่วงเป็นแอ่งน้ำจนน้ำมีสีเขียวมรกตยามแดดส่องจึงเกิดสีสนิมที่งดงามเป็นอย่างมากภายใต้ป่าใหญ่ที่ไม่รกรกรึ่มมากเกินไปนักสภาพแวดล้อมอยู่อย่างร่มรื่นเย็นสบาย บทความข้างต้นนั้น เป็นคำกล่าวที่เปรียบเทียบความสวยงามของอุทยานแห่งชาติน้ำตกเอราวัณซึ่งอยู่ในพื้นที่อำเภอศรีสวัสดิ์และอำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี ซึ่งประกาศเป็นเขตอุทยานแห่งชาติเมื่อวันที่ 16 มิถุนายน พ.ศ.2518 น้ำตกเอราวัณมีลักษณะเป็นภูเขาสูงชัน ภูเขาส่วนใหญ่เป็นหินปูนมีลำห้วยสำคัญไหลผ่านซึ่งเป็นต้นกำเนิดของแม่น้ำหลายสายน้ำตกเอราวัณเป็นน้ำตกที่ใหญ่และสวยงามระยะทางของสายน้ำตกยาว 1,500 เมตรติดต่อกันแบ่งเป็นชั้นๆได้ 7 ชั้น แต่ละชั้นมีความสวยงามของแมกไม้ตลอดเคล้ากับเสียงนกป่าในชั้น 7 ชั้นบนสุดจะมีรูปร่างคล้ายหัวช้างเอราวัณ (จิตร บุญตา. 2552: สัมภาษณ์)

ด้วยความอุดมสมบูรณ์ด้านทรัพยากรรวมถึงความงดงามของน้ำตกเอราวัณที่กล่าวมาข้างต้น ทำให้อุทยานแห่งชาติน้ำตกเอราวัณเป็นสถานที่ท่องเที่ยวที่มีนักท่องเที่ยวให้ความสนใจเดินทางไปท่องเที่ยวติดอันดับของจังหวัดกาญจนบุรี ผู้วิจัยจึงอยากศึกษาถึงความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่ออุทยานแห่งชาติน้ำตกเอราวัณ จังหวัดกาญจนบุรี ว่ามีความพึงพอใจในด้านใดรวมถึงแนวคิดและข้อเสนอแนะโดยนำผลวิจัยไปเป็นแนวทางพัฒนาให้เป็นสถานที่ท่องเที่ยวที่เปี่ยมด้วยความอุดมสมบูรณ์สืบไป

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายเพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่ออุทยานแห่งชาติน้ำตกเอราวัณ จังหวัดกาญจนบุรี

### ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้าไปท่องเที่ยวในอุทยานแห่งชาติน้ำตกเอราวัณ จังหวัดกาญจนบุรี จำนวน 900 คนต่อวัน ในปี พ.ศ.2551 คิดเป็นจำนวนประชากรที่ 81,000 คน (จิตร บุญตา. 2552: สัมภาษณ์)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ เป็นนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้าไปท่องเที่ยวในอุทยานแห่งชาติน้ำตกเอราวัณ จังหวัดกาญจนบุรี โดยการเปรียบเทียบตารางประมาณการกลุ่มตัวอย่าง เคอร์ซีและมอร์แกน (Krejcie and Morgan. 1970: 610) ได้จำนวน 398 คน โดยการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)

## วิธีดำเนินการวิจัย

### การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลของการวิจัยเป็นแบบสอบถามซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้น แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามโดยมีลักษณะเป็นแบบตรวจคำตอบ (Check list) จากนั้นใช้วิธีการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่ไปเที่ยวอุทยานแห่งชาติแห่งชาติน้ำตกเอราวัณ จังหวัดกาญจนบุรี มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับคือมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามแบบปลายเปิด (Open-ended) เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามเสนอแนะเพิ่มเติมความคิดเห็นที่ต้องการให้ทางเจ้าหน้าที่ของอุทยานแห่งชาติน้ำตกเอราวัณ

### ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือตามขั้นตอน ดังนี้

1. ศึกษาข้อมูลจากเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. สร้างแบบสอบถาม ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้าไปเที่ยวในอุทยานแห่งชาติน้ำตกเอราวัณ จ.กาญจนบุรี

3. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้คณะกรรมการควบคุมปริญญาโท

4. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแก้ไขปรับปรุง

5. ทำแบบสอบถามไปหาคคุณภาพของเครื่องมือ

5.1 หาคความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) โดยทำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 ท่านพิจารณาตรวจสอบ เพื่อหาดัชนีตามค่าความสอดคล้อง (IOC) เลือกข้อที่มีคะแนนตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป เพื่อนำไปใช้เป็นแบบสอบถาม

5.2 นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบแล้วไปหาคความเชื่อมั่นโดยนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try out) กับนักท่องเที่ยวชาวไทยที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน และวิเคราะห์หาค่า สัมประสิทธิ์แอลของครอนบาค (Cronbach, 1970:16) ได้ค่าความเชื่อมั่นที่ระดับ 0.88

6. นำแบบสอบถามที่ได้รับการปรับปรุงแก้ไข และตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือแล้วไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

## ผลการวิจัย

จากการศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่ไปเที่ยวอุทยานแห่งชาติแห่งชาติน้ำตกเอราวัณ จังหวัดกาญจนบุรี โดยรวมและเป็นราย ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของกลุ่มตัวอย่าง

1. เพศ มีนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำแนกเป็นเพศชาย จำนวน 168 คน คิดเป็นร้อยละ 42.00 และเพศหญิง จำนวน 232 คน คิดเป็นร้อยละ 58.00

2. อายุ มีนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ น้อยกว่า 25 ปีมีจำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 30.80 อายุ 25 – 34 ปี มีจำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 อายุ 35 – 44 ปี มีจำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 24.30 อายุ 45 - 54 ปี มีจำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 10.80 และอายุ สูงกว่า 54 ปี มีจำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 9.10

3. ระดับการศึกษา มีนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 152 คน คิดเป็นร้อยละ 38.00 ปริญญาตรี 182 คน คิดเป็นร้อยละ 45.50 สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 16.50

4. อาชีพ มีนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอาชีพนักเรียน/นักศึกษาจำนวน 143 คน คิดเป็นร้อยละ 35.75 อาชีพพนักงานบริษัท/รับจ้าง จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 30.75 ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 16.50 และ ประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 17.00 และอื่นๆ จำนวน 41 คน คิดเป็น 10.20

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่ไปเที่ยวอุทยานแห่งชาติแห่งชาติน้ำตกเอราวัณ จังหวัดกาญจนบุรี

1. ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่ออุทยานแห่งชาติน้ำตกเอราวัณ จังหวัดกาญจนบุรีโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.32$ , S.D.= 0.55) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความเป็นธรรมชาติและด้านการจัดการนักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านบริการบุคลากรและด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

2. เปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่ออุทยานแห่งชาติน้ำตกเอราวัณ จังหวัดกาญจนบุรีโดยรวมและเป็นรายด้าน สรุปได้ดังนี้

2.1 นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่ออุทยานแห่งชาติน้ำตกเอราวัณ จังหวัดกาญจนบุรีโดยรวม ไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านความเป็นธรรมชาติ ด้านบุคลากรและด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก เพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านด้านการจัดการ เพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

2.2 นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่ออุทยานแห่งชาติน้ำตกเอราวัณ จังหวัดกาญจนบุรี โดยรวมและเป็นรายด้าน จำแนกตามอายุ ไม่แตกต่างกัน

2.3 นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่ออุทยานแห่งชาติน้ำตกเอราวัณ จังหวัดกาญจนบุรีโดยรวมและเป็นรายด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา โดยรวมและเป็นรายด้านไม่แตกต่างกัน

2.4 นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่ออุทยานแห่งชาติน้ำตกเอราวัณ จังหวัดกาญจนบุรีโดยรวมจำแนกตามอาชีพไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านบุคลากร

นักท่องเที่ยวที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

ด้านความเป็นธรรมชาติ โดยภาพรวมนักท่องเที่ยวตอบว่าควรช่วยกันทำนุบำรุงและรักษาไว้เพื่อคงสภาพความเป็นสถานที่ท่องเที่ยวทางธรรมชาติให้คงไว้ดังเดิม

ด้านการจัดการ โดยภาพรวมนักท่องเที่ยวจะตอบว่าได้รับความสะดวกและได้รับการต้อนรับจากเจ้าหน้าที่เป็นอย่างดี และควรมีการนำเสนอข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยวเพื่อดึงดูดความสนใจของนักท่องเที่ยวให้มากกว่านี้

ด้านบุคลากร โดยภาพรวมนักท่องเที่ยวจะตอบว่าควรจัดให้มีบุคลากรที่มีความรู้ความชำนาญในหลาย ๆ ภาษาเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการแก่นักท่องเที่ยว

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมปัญหาหลักที่พบจากแบบสอบถามจะเป็นเรื่องที่จอดรถ เช่น จอดรถยาก ไม่มีที่จอดรถสำหรับผู้มาติดต่อ ที่จอดรถคับแคบ ควรปรับปรุงซ่อมแซมห้องน้ำทั้งด้านในอุทยานและนอกอุทยานและเพิ่มปริมาณห้องน้ำให้เพียงพอกับความต้องการของนักท่องเที่ยว

## อภิปรายผล

การศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่ออุทยานแห่งชาติน้ำตกเอราวัณ จังหวัดกาญจนบุรี สามารถนำมาอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งต่อไปนี้

1. นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวอุทยานแห่งชาติน้ำตกเอราวัณ จังหวัดกาญจนบุรีโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความเป็นธรรมชาติและด้านการจัดการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านบริการบุคลากรและด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าอุทยานแห่งชาติน้ำตกเอราวัณ จังหวัดกาญจนบุรีเหมาะสมกับกิจกรรมทางน้ำ การพักผ่อนหย่อนใจ ที่นักท่องเที่ยวได้มีโอกาสสัมผัสกับธรรมชาติ ซึ่งจะทำให้รู้สึกที่ผ่อนคลายและได้รับอากาศบริสุทธิ์ อีกทั้งยังเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่คงสภาพเป็นธรรมชาติที่สวยงาม จึงมีผลทำให้นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก สำหรับบริการสาธารณสุขปโภคและสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อบริการนักท่องเที่ยวได้มีสิ่งอำนวยความสะดวกด้านสาธารณสุขปโภคขึ้นเป็นจำนวนมาก เช่น ร้านแผงลอย ร้านอาหาร ร้านขายของที่ระลึก ห้องน้ำ ไม่เป็นระเบียบเรียบร้อยและได้รับบริการที่ไม่ประทับใจ อาจเป็นเหตุทำให้นักท่องเที่ยวเกิดความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง อีกทั้งพัฒนาการความต้องการของนักท่องเที่ยวก็เป็นไปตามทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. 2539: 17) ที่ตั้งสมมติฐานไว้ว่า คนมีความต้องการอยู่เสมอ ไม่มีที่สิ้นสุด เมื่อความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้ว ก็เกิดความต้องการอื่นต่อไปเรื่อย ๆ ไม่จบสิ้น ด้วยเหตุนี้ อาจทำให้นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวอุทยานแห่งชาติน้ำตกเอราวัณ จังหวัดกาญจนบุรี โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับงานวิจัยของไพบุลย์ คุ่มคำ (2548: บทคัดย่อ) ที่ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการที่มีคุณค่าจัดให้ในจังหวัดกาญจนบุรี ผลการวิจัยพบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อ

การจัดกิจกรรมนันทนาการที่มีวัตถุประสงค์จัดให้ในจังหวัดกาญจนบุรี อยู่ในระดับปานกลาง และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สาทิตย์ จีนาภักดิ์ (2550: บทคัดย่อ) ที่ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการล่องแพในเขตอำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี ผลการวิจัยพบว่า นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อการล่องแพในเขตอำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี อยู่ในระดับปานกลาง

2. ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่ออุทยานแห่งชาติน้ำตกเอราวัณ จังหวัดกาญจนบุรี ที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวม ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ กิจกรรมที่ทางอุทยานแห่งชาติน้ำตกเอราวัณเองนั้นเป็นกิจกรรมที่หลากหลาย ส่วนใหญ่นักท่องเที่ยวจะมาใช้บริการเป็นกลุ่ม หรือหมู่คณะที่ประกอบไปด้วยเพศชายและเพศหญิง เข้ามาใช้บริการเพื่อพักผ่อนหย่อนใจในลักษณะที่แตกต่างกันไปตามความเหมาะสมกับตัวเอง สามารถทำกิจกรรมต่าง ๆ ร่วมกันได้ทั้งเพศชายและเพศหญิง เสริมสร้างความสัมพันธ์อันดี จึงส่งผลให้มีความพึงพอใจไม่ต่างกัน และนอกจากนั้น บุคคลทุกเพศมีโอกาสศึกษาหาประสบการณ์ได้อย่างทัดเทียมกันและเป็นอิสระ สามารถเปิดเผยกันได้ ทั้งเพศหญิงและเพศชายในภาวะปัจจุบัน ซึ่งต่างจากสมัยโบราณ เพศหญิงไม่มีโอกาสที่จะศึกษาเล่าเรียน ท่องเที่ยว หาประสบการณ์นอกบ้าน ดังนั้น เมื่อได้รับรู้สภาพแวดล้อมและประสบการณ์ต่าง ๆ เหมือนกัน ก็สามารถรับรู้ได้เท่าเทียมกัน ซึ่งสอดคล้องกับ อุษณีย์ ศรีภูมิ (2544: บทคัดย่อ) ที่ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวต่อการท่องเที่ยวทัศนศึกษาในเขตฐานทัพเรือสัตหีบ พบว่า ปัจจัยด้านเพศ ไม่ส่งผลให้มีความคิดเห็นแตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ นิตรชัย ลิ้มพรจิตวิไล (2548: 54) ได้ศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อการท่องเที่ยวชายหาดบางแสน จังหวัดชลบุรี ของนักท่องเที่ยวชาวไทย พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจที่มีต่อการท่องเที่ยวชายหาดบางแสน จังหวัดชลบุรีไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุธี จัตละ (2549: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการของอุทยานการเรียนรู้ต้นแบบ สังกัดสำนักบริหารและพัฒนาองค์ความรู้ พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการของอุทยานการเรียนรู้ต้นแบบ ไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านความเป็นธรรมชาติ ด้านบุคลากร ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกัน อาจเป็นเพราะว่าเพศชายกับเพศหญิงมีมุมมองด้านความเป็นธรรมชาติและด้านบุคลากรแตกต่างกัน และมีความต้องการด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกแตกต่างกัน

3. ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่ออุทยานแห่งชาติน้ำตกเอราวัณ จังหวัดกาญจนบุรี ที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ นักท่องเที่ยวที่มาเป็นหมู่คณะนั้นมาจากพื้นฐานเดียวกัน เช่น อาจมาจากครอบครัวเดียวกันหรือเครือญาติสนิทกัน หรือเป็นกลุ่มเพื่อนที่มีความสนิทสนมกัน ระดับอายุจึงไม่มีผลต่อความพึงพอใจแต่ประการใด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กัลยาณี ทองงาม (2553: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีต่อการท่องเที่ยวอุทยานประวัติศาสตร์สุโขทัย พบว่า นักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจที่มีต่อการท่องเที่ยวอุทยานประวัติศาสตร์สุโขทัยโดยรวมไม่แตกต่างกัน

4. ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่ออุทยานแห่งชาติน้ำตกเอราวัณ จังหวัดกาญจนบุรี ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะคุณสมบัติและ

คุณลักษณะของระดับการศึกษา ไม่มีอิทธิพลต่อความรู้สึกในเรื่องความพึงพอใจได้ ทั้งนี้เนื่องจากนักท่องเที่ยวทุกคนต่างก็มีวุฒิภาวะ มีโอกาสในการแสวงหาความสุขได้ทัดเทียมกัน ไม่ว่าจะมีการศึกษาหรือไม่มีการศึกษาก็ตาม ทุกคนต่างมุ่งหวังแสวงหาความสุขสุดขีดจากธรรมชาติ เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตของตนเอง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อรุณศรี นาคะวิสุทธิ์ (2543: 84-85) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความคิดเห็นของผู้ประกอบการท่องเที่ยวท่องเที่ยวเชิงนิเวศ กรณีศึกษาอ่าวพระนาง จังหวัดกระบี่ พบว่า นักท่องเที่ยวที่มีระดับการศึกษาต่างก็มีความคิดเห็นต่อการท่องเที่ยวในด้านสภาพแวดล้อมธรรมชาติ ด้านอนุรักษ์ ด้านบริการไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ประสิทธิ์ ่องพิสิฐ (2548: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจที่มีต่อการท่องเที่ยวเกาะสมุยของนักท่องเที่ยวไทย พบว่า นักท่องเที่ยวไทยที่มีระดับการศึกษาต่างก็มีความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวเกาะสมุยไม่แตกต่างกัน

5. ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่ออุทยานแห่งชาติน้ำตกเอราวัณ จังหวัดกาญจนบุรี ที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวม ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ความหลากหลายของอาชีพ รูปแบบการดำเนินชีวิต ไม่ส่งผลต่ออารมณ์ ความรู้สึกเมื่อยามได้ท่องเที่ยวเพื่อพักผ่อนหย่อนใจ ผ่อนคลายความเครียดจากงานที่ปฏิบัติอยู่ในชีวิตประจำวัน ทำให้มีโอกาสได้ใช้เวลาว่างสัมผัสกับธรรมชาติที่ดีกับครอบครัวและหมู่คณะ และทุกคนต่างก็มุ่งหวังแสวงหาความสุขจากการท่องเที่ยวทางธรรมชาติ อันเป็นความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ที่ขาดไม่ได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สันติ สุขเย็น (2546: 80-82) ที่ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการให้บริการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศในพื้นที่อุทยานแห่งชาติหาดวนกร อำเภอทับสะแก จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ พบว่า นักท่องเที่ยวที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ประสิทธิ์ ่องพิสิฐ (2548: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจที่มีต่อการท่องเที่ยวเกาะสมุยของนักท่องเที่ยวไทย พบว่า นักท่องเที่ยวไทยที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวเกาะสมุยไม่แตกต่างกัน

## ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะทั่วไป

จากการศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่ออุทยานแห่งชาติน้ำตกเอราวัณ จังหวัดกาญจนบุรี ด้านความเป็นธรรมชาติ ด้านการจัดการ ด้านบุคลากร ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ด้านความเป็นธรรมชาติ โดยภาพรวม ควรช่วยกันทำนุบำรุงและรักษาไว้เพื่อคงสภาพความเป็นสถานที่ท่องเที่ยวทางธรรมชาติให้ได้ดังเดิมมากที่สุด
2. ด้านการจัดการ โดยภาพรวมนักท่องเที่ยวตอบว่าได้รับความสะดวกและได้รับการต้อนรับจากเจ้าหน้าที่เป็นอย่างดี และควรมีการนำเสนอข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยวเพื่อดึงดูดความสนใจของนักท่องเที่ยวให้มากกว่านี้
3. ด้านบุคลากร โดยภาพรวมควรจัดให้มีบุคลากรที่มีความรู้ความชำนาญในหลาย ๆ ภาษาเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการแก่นักท่องเที่ยว

4. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมปัญหาหลักที่พบจากแบบสอบถามจะเป็นเรื่องที่จอดรถ เช่น หากที่จอดรถยาก ไม่มีที่จอดรถสำหรับผู้ที่มาติดต่อ ที่จอดรถคับแคบ ควรปรับปรุงซ่อมแซมห้องน้ำ ทั้งด้านในอุทยานและนอกอุทยานและเพิ่มปริมาณห้องน้ำให้เพียงพอกับความต้องการของนักท่องเที่ยว และส่วนป้ายบอกเส้นทางควรเพิ่มจำนวนให้เห็นชัดเจนยิ่งขึ้น

#### ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่ออุทยานแห่งชาติน้ำตกเอราวัณ จังหวัดกาญจนบุรี
2. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติที่มีต่อน้ำตกเอราวัณ จังหวัดกาญจนบุรี
3. ควรมีการศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่ออุทยานแห่งชาติอื่น ๆ จังหวัดอื่น ๆ
4. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่ออุทยานแห่งชาติอื่น ๆ จังหวัดอื่น ๆ

#### บรรณานุกรม

- กวี วรกวิน; พิพัฒน์ นวลอนันต์; และพิเศษ เสนาวงษ์.(2547). **ภูมิศาสตร์การท่องเที่ยวประเทศไทย**. กรุงเทพฯ: มปป.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2545). **การวิเคราะห์สถิติ: สถิติสำหรับการบริหารและการวิจัย**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กัลยาณี ทองงาม.(2553).**ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีต่อการท่องเที่ยวอุทยานประวัติศาสตร์สุโขทัย**.ปริญญาานิพนธ์ วท.ม. (การจัดการนันทนาการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2542). **การประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวกาญจนบุรี**. กรุงเทพฯ: อรุณการพิมพ์.
- จิตร บุญตา (2553,12 มีนาคม). สัมภาษณ์โดย วิชาน จินากักดี ที่อุทยานแห่งชาติน้ำตกเอราวัณ.
- ฉัตรชัย ลิ้มพรจิตวิไล. (2548). **ความพึงพอใจที่มีต่อการท่องเที่ยวชายหาดบางแสน จังหวัดชลบุรีของนักท่องเที่ยวไทย**. ปริญญาานิพนธ์ วท.ม. (การจัดการนันทนาการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ประสิทธิ์ องพิสิฐ. (2548). **ความพึงพอใจที่มีต่อการท่องเที่ยวเกาะสมุยของนักท่องเที่ยวไทย**. ปริญญาานิพนธ์ วท.ม. (การจัดการนันทนาการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

- ไพบูลย์ คุ่มคำ. (2548). ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการที่  
มัคคุเทศก์จัดให้ในจังหวัดกาญจนบุรี. ปรินญาณิพนธ์ วท.ม. (การจัดการนันทนาการ).  
กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. (2539). จิตวิทยาบริการ. พิมพ์ครั้งที่ 3. นนทบุรี:  
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- สันติ สุขเย็น. (2546). ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการให้บริการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศใน  
พื้นที่อุทยานแห่งชาติหาดวนกร อำเภอทับสะแก จังหวัดประจวบคีรีขันธ์. วิทยานิพนธ์ สศ.ม.  
(สิ่งแวดล้อม). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล. ถ่ายเอกสาร.
- สาทิตย์ จีนาภักดิ์. (2550). ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการล่องแพในเขตอำเภอเมือง จังหวัด  
กาญจนบุรี. ปรินญาณิพนธ์ วท.ม. (การจัดการนันทนาการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- สุธี จัดละ. (2549). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการของอุทยานการ  
เรียนรู้ต้นแบบ สังกัดสำนักบริหารและพัฒนางานความรู้. ปรินญาณิพนธ์ วท.ม. (การจัดการ  
นันทนาการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- อรุณศรี นาคะวิสุทธิ. (2543). ความคิดเห็นของผู้ประกอบการต่อการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ กรณีศึกษาอำเภอ  
พระนาง อำเภอเมือง จังหวัดกระบี่. วิทยานิพนธ์ สศ.ม. (สิ่งแวดล้อม). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยมหิดล. ถ่ายเอกสาร.
- อุษณีย์ ศรีภูมิ. (2544). ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวต่อการท่องเที่ยวทัศนศึกษาในเขตรักษาพันธุ์สัตว์  
หิบบ. การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- Cronbach, L. J. (1970). **Essentials of Psychology Testing**. 5<sup>th</sup>. New York: Harper Collin.
- Krejcie, R. V. & Morgan M.D. (1970, March). Determining Sample Size for Research  
Activities. **Educational and Psychological Measurement**. 30(3): 608.