

บทที่ 5

สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เป็นการศึกษาแนวทางการจัดการพื้นที่ลานทางเดินเท้า และการให้บริการนักท่องเที่ยวอุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ โดยใช้ประชากรและการสุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวที่มาใช้ประโยชน์ในพื้นที่ลานทางเดินเท้าตะคอง อายุตั้งแต่ 20 ปีขึ้นไป เนื่องจากเป็นผู้บรรลุนิติภาวะแล้วสามารถตัดสินใจได้ด้วยตัวเอง ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (accident sampling) โดยใช้แบบศึกษากลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน แบ่งเป็นวันหยุดจำนวน 200 คน และวันธรรมดาจำนวน 200 คน

1. สรุปการวิจัย

1.1 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.1.1 เพื่อศึกษาข้อมูลพื้นฐานของนักท่องเที่ยวบริเวณลานทางเดินเท้า อุทยานแห่งชาติเขาใหญ่

1.1.2 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการจัดการพื้นที่ลานทางเดินเท้า อุทยานแห่งชาติเขาใหญ่

1.1.3 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการให้บริการนักท่องเที่ยวอุทยานแห่งชาติเขาใหญ่

1.1.4 เพื่อศึกษาเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ ด้านการจัดการพื้นที่ลานทางเดินเท้า และการให้บริการนักท่องเที่ยวอุทยานแห่งชาติเขาใหญ่

1.1.5 เพื่อศึกษาแนวทางการจัดการพื้นที่ลานทางเดินเท้า และการให้บริการนักท่องเที่ยว อุทยานแห่งชาติเขาใหญ่

1.2 วิธีดำเนินการวิจัย

รูปแบบการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยมีประชากรในการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 113,942 คน เป็นนักท่องเที่ยวที่มาใช้ประโยชน์ในพื้นที่ลานทางเดินเท้าตะคอง อายุตั้งแต่ 20 ปีขึ้นไป เนื่องจากเป็นผู้บรรลุนิติภาวะแล้ว สามารถตัดสินใจได้ด้วยตัวเอง กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน (โดยใช้สูตร Yamane) และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ

(accident sampling) ในช่วงวันหยุดจำนวน 200 ตัวอย่าง และวันธรรมดาจำนวน 200 ตัวอย่าง โดยใช้แบบสอบถามแบบปลายปิดและปลายเปิดเป็นเครื่องมือในการวิจัย และวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้สถิติเชิงพรรณนาในการหาค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ ค่าต่ำสุด ค่าสูงสุด และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์หาค่าความแตกต่างด้วย Independent-Samples t-test แล้วนำมาวิเคราะห์และกำหนดประเด็นเบื้องต้น แล้วทำการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่อุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการอุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ จำนวน 15 คน เพื่อให้ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม และนำข้อมูลที่ได้มากำหนดแนวทางการจัดการพื้นที่ลานกางเต็นท์ และการให้บริการนักท่องเที่ยวของอุทยานแห่งชาติเขาใหญ่

1.3 ผลการวิจัย

1.3.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของนักท่องเที่ยว

1) นักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวในวันธรรมดา พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุเฉลี่ย 38.62 ปี มีสถานภาพสมรส จบการศึกษาระดับการศึกษาปริญญาตรี ประกอบอาชีพพนักงานบริษัท มีรายได้เฉลี่ย 28,453.87 บาทต่อเดือน จุดประสงค์หลักในการเดินทางมาเพื่อมาท่องเที่ยวและมาพักผ่อน ส่วนใหญ่เดินทางมาเที่ยวประมาณ 2 – 5 ครั้ง ได้รับข้อมูลส่วนใหญ่จากญาติหรือเพื่อนที่เคยมาท่องเที่ยวพักผ่อน ระยะเวลาในการเข้ามาท่องเที่ยวจะมีการพักแรม 1 - 2 คืน กิจกรรมในการเข้ามาท่องเที่ยวส่วนใหญ่เพื่อกางเต็นท์พักแรมหรือมาปิกนิก และเดินทางมาด้วยรถยนต์ส่วนตัว

2) นักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวในวันหยุด พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุเฉลี่ย 32.38 ปี มีสถานภาพโสด จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพพนักงานบริษัท มีรายได้เฉลี่ย 25,807.95 บาทต่อเดือน จุดประสงค์หลักในการเดินทางมาเพื่อมาท่องเที่ยวและมาพักผ่อน ส่วนใหญ่เดินทางมาเที่ยวเป็นครั้งแรก ได้รับข้อมูลส่วนใหญ่จากญาติหรือเพื่อนที่เคยมาท่องเที่ยวพักผ่อน ระยะเวลาในการเข้ามาท่องเที่ยวจะมีการพักแรม 1 - 2 คืน กิจกรรมในการเข้ามาท่องเที่ยวส่วนใหญ่เพื่อกางเต็นท์พักแรมหรือมาปิกนิก และเดินทางมาด้วยรถยนต์ส่วนตัว

1.3.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการจัดการพื้นที่ลานกางเต็นท์ อุทยานแห่งชาติเขาใหญ่

พบว่า ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการจัดการพื้นที่ลานกางเต็นท์ อุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ ในภาพรวมนักท่องเที่ยวที่เที่ยวในวันธรรมดาและในวันหยุดมีความพึงพอใจมาก เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ มีดังนี้

1) บริเวณพื้นที่สำหรับกางเต็นท์และประกอบกิจกรรมนันทนาการ พบว่า นักท่องเที่ยวที่เที่ยวในวันธรรมดาและในวันหยุดมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก

2) บริเวณศูนย์บริการนักท่องเที่ยว พบว่า นักท่องเที่ยวที่เที่ยวในวันธรรมดาและในวันหยุดมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก

3) บริเวณร้านอาหาร พบว่า นักท่องเที่ยวที่เที่ยวในวันธรรมดามีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนนักท่องเที่ยวที่เที่ยวในวันหยุดมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง

4) บริเวณพื้นที่ลานจอดรถ พบว่า นักท่องเที่ยวที่เที่ยวในวันธรรมดาและในวันหยุดมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก

5) บริเวณห้องอาบน้ำและห้องสุขา พบว่า นักท่องเที่ยวที่เที่ยวในวันธรรมดาและในวันหยุดมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก

6) เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการพื้นที่ลานกางเต็นท์ อุทยานแห่งชาติเขาใหญ่

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ Independent Sample t-test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 พบว่า ระหว่างนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวในวันธรรมดาและที่มาเที่ยวในวันหยุดมีความพึงพอใจต่อการจัดการพื้นที่ลานกางเต็นท์ อุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ มีการจัดการไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 มี 3 ด้านได้แก่ ในบริเวณพื้นที่สำหรับกางเต็นท์และประกอบกิจกรรมนันทนาการ ในบริเวณศูนย์บริการนักท่องเที่ยว และในบริเวณร้านอาหาร ส่วนระหว่างนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวในวันธรรมดาและที่มาเที่ยวในวันหยุดมีความพึงพอใจต่อการจัดการพื้นที่ลานกางเต็นท์ อุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ มีการจัดการที่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 มี 2 ด้านได้แก่ ในบริเวณพื้นที่ลานจอดรถ ในบริเวณห้องอาบน้ำและห้องสุขา และในภาพรวม พบว่า ระหว่างนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวในวันธรรมดาและที่มาเที่ยวในวันหยุดมีความพึงพอใจต่อการจัดการพื้นที่ลานกางเต็นท์ อุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ มีการจัดการที่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

1.3.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการให้บริการนักท่องเที่ยว อุทยานแห่งชาติเขาใหญ่

พบว่า ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการให้บริการนักท่องเที่ยว อุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ ในภาพรวมนักท่องเที่ยวที่เที่ยวในวันธรรมดาและในวันหยุดมีระดับความพึงพอใจมาก เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ มีดังนี้

1) บริเวณด่านเก็บเงินค่าผ่านทาง พบว่า นักท่องเที่ยวที่เที่ยวในวันธรรมดาและในวันหยุดมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก

2) **บริเวณศูนย์บริการนักท่องเที่ยว** พบว่า นักท่องเที่ยวที่เที่ยวในวันธรรมดามีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนนักท่องเที่ยวที่เที่ยวในวันหยุดมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง

3) **บริเวณศูนย์อาหาร** พบว่า นักท่องเที่ยวที่เที่ยวในวันธรรมดาและที่เที่ยวในวันหยุดมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง

4) **บริเวณด้านที่พัก** พบว่า นักท่องเที่ยวที่เที่ยวในวันธรรมดาและในวันหยุดมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก

5) **งานบริการด้านการท่องเที่ยว** พบว่า นักท่องเที่ยวที่เที่ยวในวันธรรมดาและในวันหยุดมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก

6) **สิ่งอำนวยความสะดวก** พบว่า นักท่องเที่ยวที่เที่ยวในวันธรรมดาและในวันหยุดมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก

7) **เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการให้บริการนักท่องเที่ยว อุทยานแห่งชาติเขาใหญ่**

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ Independent Sample t-test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 พบว่า ระหว่างนักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยวในวันธรรมดาและที่มาท่องเที่ยวในวันหยุด มีความพึงพอใจต่อการให้บริการนักท่องเที่ยว อุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ มีการให้บริการไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 มี 6 ด้าน ได้แก่ ในบริเวณด่านเก็บเงินค่าผ่านทาง ในบริเวณศูนย์บริการนักท่องเที่ยว ในบริเวณศูนย์อาหาร ในบริเวณด้านที่พัก ในด้านงานบริการด้านการท่องเที่ยว และในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และในภาพรวม พบว่า ระหว่างนักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยวในวันธรรมดาและที่มาท่องเที่ยวในวันหยุด มีความพึงพอใจต่อการให้บริการนักท่องเที่ยว อุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ มีการให้บริการไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

1.3.4 ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการจัดการพื้นที่ลานกางเต็นท์ และการให้บริการนักท่องเที่ยว อุทยานแห่งชาติเขาใหญ่

1) **ปัญหา และอุปสรรคของนักท่องเที่ยวในการจัดการพื้นที่ลานกางเต็นท์ และการให้บริการนักท่องเที่ยว อุทยานแห่งชาติเขาใหญ่** ส่วนใหญ่จะเป็นบริเวณพื้นที่สำหรับกางเต็นท์และประกอบกิจกรรมนันทนาการ บริเวณศูนย์อาหาร บริเวณห้องอาบน้ำและห้องสุขา บริเวณพื้นที่ลานจอดรถ บริเวณด่านเก็บเงินค่าผ่านทาง งานบริการด้านการท่องเที่ยว และสิ่งอำนวยความสะดวก

2) **ข้อเสนอแนะของนักท่องเที่ยวในการจัดการพื้นที่ลานกางเต็นท์ และการให้บริการนักท่องเที่ยว อุทยานแห่งชาติเขาใหญ่** ส่วนใหญ่จะเป็นบริเวณด่านเก็บเงินค่าผ่านทาง

บริเวณร้านอาหาร บริเวณห้องอาบน้ำและห้องสุขา บริเวณด้านที่พัก งานบริการด้านการท่องเที่ยว และสิ่งอำนวยความสะดวก

1.3.5 แนวทางการจัดการพื้นที่ลานกางเต็นท์ และการให้บริการนักท่องเที่ยว อุทยานแห่งชาติเขาใหญ่

1) แนวทางการจัดการพื้นที่ลานกางเต็นท์

(1) บริเวณพื้นที่สำหรับกางเต็นท์และประกอบกิจกรรม มีแนวทางการจัดการ ดังนี้ ควรมีการปรับปรุงพื้นที่อยู่เสมอ และในช่วงฤดูกาลท่องเที่ยว ควรเพิ่มพื้นที่ลานกางเต็นท์เพื่อรองรับนักท่องเที่ยว แต่เปิดเฉพาะบางช่วงเวลา ควรมีเจ้าหน้าที่เข้ามาดูแลความปลอดภัย ตรวจสอบความเรียบร้อยด้านต่าง ๆ ให้กับนักท่องเที่ยว และควรเพิ่มป้ายเตือนหรือสัญลักษณ์

(2) บริเวณศูนย์บริการนักท่องเที่ยว มีแนวทางการจัดการ ดังนี้ เจ้าหน้าที่ควรบริการด้วยความสุภาพ อธิบายชี้แจง ทำงานด้วยความเต็มใจ คอยให้คำแนะนำความรู้แก่นักท่องเที่ยว อาจมีการจัดนิทรรศการให้ความรู้ภายในศูนย์บริการ และดูแลความเรียบร้อยในพื้นที่อยู่เสมอ

(3) บริเวณร้านอาหาร มีแนวทางการจัดการ ดังนี้ ควรให้บริการด้วยความเต็มใจ มีอริยาบถดี บริการด้วยความสุภาพ มีเวลาปิด-เปิดที่ชัดเจน และตั้งราคาอาหารให้เหมาะสม รักษาความสะอาดอย่างสม่ำเสมอ

(4) บริเวณพื้นที่ลานจอดรถ มีแนวทางการจัดการ ดังนี้ สำหรับพื้นที่ลานจอดรถ อาจจะไม่เพียงพอในช่วงฤดูกาลท่องเที่ยวที่มีนักท่องเที่ยวเข้ามาจำนวนมาก ทางอุทยานจึงจัดพื้นที่ลานจอดรถเพิ่มขึ้น เพื่อรองรับนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยว และอำนวยความสะดวกในเรื่องของการจราจรให้เกิดความสะดวกมากที่สุด และควรเพิ่มพื้นที่จุดบริการรถสำหรับรถบ้าน (Home car)

(5) บริเวณห้องอาบน้ำและห้องสุขา มีแนวทางการจัดการ ดังนี้ ในช่วงฤดูกาลท่องเที่ยว ควรมีการเพิ่มเจ้าหน้าที่ช่วยทำความสะอาด เพื่อให้การบริการดีที่สุดในช่วงเวลานั้น และควรปรับปรุง ซ่อมแซม บริเวณห้องอาบน้ำและห้องสุขาให้อยู่ในสภาพดีอยู่เสมอ เพื่อรองรับนักท่องเที่ยวในทุกฤดูกาลท่องเที่ยว

2) การให้บริการนักท่องเที่ยว

(1) บริเวณด่านเก็บเงินค่าผ่านทาง มีแนวทางการจัดการ ดังนี้ ในการจัดเก็บค่าบริการของอุทยาน ควรมีการจัดเก็บแยก เพื่อสะดวกต่อการจัดเก็บเงินรายได้ในแต่ละประเภท และสำหรับค่าธรรมเนียมนักท่องเที่ยวที่เป็นผู้สูงอายุ 60 ปี ขึ้นไป ทางอุทยานจะมีการยกเว้นค่าธรรมเนียมทุกจุดที่มีการจัดเก็บค่าธรรมเนียมตามระเบียบของกรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช

(2) *บริเวณศูนย์บริการนักท่องเที่ยว* มีแนวทางการจัดการ ดังนี้ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร เอาใจใส่ในการให้บริการ ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามเป็นอย่างดี ดูแลความสะอาดในบริเวณรอบศูนย์บริการอยู่เสมอ และมีการจัดนิทรรศการเกี่ยวกับการท่องเที่ยวในอุทยาน นำมาเป็นข้อมูลให้นักท่องเที่ยวได้เรียนรู้ และเป็นจุดสนใจ เพื่อให้นักท่องเที่ยวประทับใจในการมาท่องเที่ยวภายในอุทยานแห่งชาติเขาใหญ่

(3) *บริเวณศูนย์อาหาร* มีแนวทางการจัดการ ดังนี้ ทางอุทยานควรปรับปรุงงานบริการด้านร้านอาหาร เรื่องการให้บริการของพนักงานขาย ควรมีความสุภาพ ให้บริการด้วยความเต็มใจ สะดวกและรวดเร็ว บริเวณพื้นที่โดยรอบศูนย์อาหารต้องมีความสะอาดอย่างสม่ำเสมอและอาหารควรมีคุณภาพ สะอาด ถูกหลักอนามัย ราคาต้องมีความเหมาะสม ต้องเป็นราคากลางที่กำหนด ราคาอาหารควรสม่ำเสมอทั้งทุกช่วงฤดูกาลท่องเที่ยว

(4) *บริเวณด้านที่พัก* มีแนวทางการจัดการ ดังนี้ ควรมีการให้คำแนะนำข้อมูลด้านสถานที่พัก จำนวนรองรับ และราคาของอัตราที่พัก ให้นักท่องเที่ยวอย่างครบถ้วน และเจ้าหน้าที่ที่ดูแลในส่วนของบริษัทควรให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ และบริการด้วยความสะอาดรวดเร็ว

(5) *งานบริการด้านการท่องเที่ยว* มีแนวทางการจัดการ ดังนี้ เจ้าหน้าที่ควรให้บริการด้านข้อมูลด้วยความสุภาพเอาใจใส่และเต็มใจให้บริการอย่างเต็มที่ และสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการท่องเที่ยวควรมีอย่างเพียงพอเหมาะสมกับความต้องการของนักท่องเที่ยว

(6) *สิ่งอำนวยความสะดวก* มีแนวทางการจัดการ ดังนี้ สิ่งอำนวยความสะดวก ในบางจุดที่ชำรุดควรปรับปรุง ซ่อมแซม ให้มีสภาพดีอยู่เสมอ เพื่อให้นักท่องเที่ยวได้รับความสะดวก ปลอดภัย และในช่วงที่นักท่องเที่ยวมีจำนวนมาก อาจมีปัญหาความไม่เพียงพอบ้าง แต่ก็เป็นบางช่วงเวลาเท่านั้น

2. อภิปรายผล

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการพื้นที่ลานกางเต็นท์ และการให้บริการนักท่องเที่ยว จากการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยวในช่วงวันธรรมดาและช่วงวันหยุด ส่วนใหญ่มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัท ระดับการศึกษาจบปริญญาตรี และมีรายได้ต่อเดือนอยู่ในช่วง 10,000 - 19,999 บาท จึงทำให้ในช่วงที่มีเวลาว่างจากการทำงานหนักจึงออกมาพักผ่อนท่องเที่ยว ซึ่งจุดประสงค์หลักในการเดินทางมาเพื่อท่องเที่ยวพักผ่อน เนื่องจากอุทยานแห่งชาติเขาใหญ่มีสถานที่ท่องเที่ยวที่สวยงาม นิยมเข้ามาท่องเที่ยวกางเต็นท์พักแรม จำนวน 1 - 2 คืน เนื่องจากบ้านพักบนอุทยาน

แห่งชาติเขาใหญ่มีน้อย โดยได้รับข้อมูลส่วนใหญ่จากญาติหรือเพื่อนที่เคยมาท่องเที่ยวพักผ่อนและทางอินเทอร์เน็ตได้จากนักท่องเที่ยวที่เคยมาท่องเที่ยวเกิดความประทับใจจึงนำไปเผยแพร่ผ่านอินเทอร์เน็ต และเดินทางมาด้วยรถยนต์ส่วนตัว เนื่องจากการคมนาคมสะดวก และสถานที่ท่องเที่ยวภายในอุทยานอยู่ห่างกันจึงใช้รถยนต์ส่วนตัวจะสามารถเดินทางท่องเที่ยวได้สะดวกกว่า ปริญ ลักมิตานนท์ (2544) ได้กล่าวว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งอิทธิพลต่อกระบวนการตัดสินใจของผู้บริโภคที่สำคัญ ๆ ได้แก่ เพศ อายุ รายได้ ระดับการศึกษา อาชีพ อาจกล่าวได้ว่าความพึงพอใจในการให้บริการมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมที่แตกต่างกันไปตามเพศ อายุ รายได้ ระดับการศึกษา อาชีพ อย่างแยกกันไม่ออก นอกจากจุดขายที่สำคัญเกี่ยวกับความสวยงามตามธรรมชาติยังมีความจำเป็นที่จะต้องให้บริการทั้งในเรื่องสิ่งอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยว การให้ข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นต่อการท่องเที่ยวรวมถึงการบริการเกี่ยวกับการเดินทางและที่พักตลอดจนการจัดกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อเป็นการเสริมสร้างการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ และรองรับความต้องการของนักท่องเที่ยวที่มีความหลากหลาย

การจัดการพื้นที่ลานกางเต็นท์ ซึ่งประกอบด้วย บริเวณพื้นที่สำหรับกางเต็นท์และประกอบกิจกรรมนันทนาการ บริเวณศูนย์บริการนักท่องเที่ยว บริเวณร้านอาหาร บริเวณพื้นที่ลานจอดรถ และบริเวณห้องอาบน้ำและห้องสุขา จากผลการศึกษาระดับความพึงพอใจพบว่า นักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยวในช่วงวันธรรมดาและช่วงวันหยุดมีระดับความพึงพอใจในบริเวณพื้นที่สำหรับกางเต็นท์และประกอบกิจกรรมนันทนาการ บริเวณศูนย์บริการนักท่องเที่ยว บริเวณพื้นที่ลานจอดรถ และบริเวณห้องอาบน้ำและห้องสุขาอยู่ในระดับที่มาก ส่วนในบริเวณร้านอาหาร พบว่าในช่วงวันธรรมดามีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับที่มากกว่าในช่วงวันหยุด เนื่องจากในช่วงวันหยุดมีนักท่องเที่ยวจำนวนมาก เกิดความแออัด การให้บริการในร้านอาหารไม่ทั่วถึง รวมถึงสิ่งอำนวยความสะดวกในบริเวณร้านอาหารอาจจะไม่เพียงพอต่อความสะดวกเหมือนกับในช่วงวันธรรมดาที่มีจำนวนนักท่องเที่ยวน้อย จากผลการวิเคราะห์ทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 พบว่า ระหว่างนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวในวันธรรมดาและที่มาเที่ยวในวันหยุดมีความพึงพอใจต่อการจัดการพื้นที่ลานกางเต็นท์ อุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ มีการจัดการไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 มี 3 ด้าน ได้แก่ ในบริเวณพื้นที่สำหรับกางเต็นท์และประกอบกิจกรรมนันทนาการ ในบริเวณศูนย์บริการนักท่องเที่ยว และในบริเวณร้านอาหาร ส่วนระหว่างนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวในวันธรรมดาและที่มาเที่ยวในวันหยุดมีความพึงพอใจต่อการจัดการพื้นที่ลานกางเต็นท์ อุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ มีการจัดการที่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 มี 2 ด้าน ได้แก่ ในบริเวณพื้นที่ลานจอดรถ ในบริเวณห้องอาบน้ำและห้องสุขา และในภาพรวม พบว่า ระหว่างนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวในวันธรรมดาและที่มาเที่ยวในวันหยุดมีความพึงพอใจต่อการจัดการพื้นที่ลานกางเต็นท์

อุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ มีการจัดการที่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งจากการศึกษาระดับความพึงพอใจต่อการจัดการพื้นที่ลานกางเต็นท์อยู่ในเกณฑ์ดี แต่ต้องมีการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการบ้างเล็กน้อย สอดคล้องกับงานวิจัยของ เขาวรี เจริญสวัสดิ์ (2543) ศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการใช้ประโยชน์อุทยานแห่งชาติเขาใหญ่เพื่อนันทนาการ พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อทรัพยากรธรรมชาติในระดับปานกลาง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ คือ อายุ และความคาดหวังต่อการพักผ่อนหย่อนใจ โดยกลุ่มที่มีอายุน้อยมีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มที่มีอายุมาก กลุ่มที่มีความคาดหวังต่อการพักผ่อนหย่อนใจในระดับสูงมีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มที่มีความคาดหวังปานกลาง และต่ำ นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการในระดับปานกลาง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ คือ ความคาดหวังต่อการพักผ่อนหย่อนใจ โดยกลุ่มที่มีความคาดหวังต่อการพักผ่อนหย่อนใจในระดับสูงมีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มที่มีความคาดหวังปานกลางและต่ำ ดังนั้นเพื่อเป็นการส่งเสริมให้นักท่องเที่ยวกางเต็นท์พักแรมในอุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ มีความพึงพอใจในการใช้ประโยชน์อุทยานแห่งชาติเขาใหญ่เพื่อนันทนาการจำเป็นต้องส่งเสริมปรับปรุงบริการนันทนาการ จัดรูปแบบนันทนาการกิจกรรมนันทนาการให้เหมาะสมกับวัย โดยมุ่งเน้นการให้การศึกษาแก่ประชาชนในด้านระบบนิเวศ ทรัพยากรและการใช้ประโยชน์ และประชาสัมพันธ์ให้นักท่องเที่ยวมีความตระหนักต่อกิจกรรมการพักแรมด้วยเต็นท์ในการอยู่ใกล้ชิดธรรมชาติมากกว่าความสนุกสนานจนเกิดการรบกวนความสงบของพื้นที่ รวมทั้งการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการเพื่อรองรับกิจกรรมนันทนาการ

ส่วนการให้บริการนักท่องเที่ยวของอุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ ซึ่งประกอบด้วย บริเวณด่านเก็บเงินค่าผ่านทาง บริเวณศูนย์บริการนักท่องเที่ยว บริเวณศูนย์อาหาร บริเวณด้านที่พัก งานบริการด้านการท่องเที่ยว และสิ่งอำนวยความสะดวก จากผลการศึกษาในระดับความพึงพอใจ พบว่า นักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยวในช่วงวันธรรมดาและช่วงวันหยุดมีระดับความพึงพอใจในบริเวณด่านเก็บเงินค่าผ่านทาง บริเวณด้านที่พัก งานบริการด้านการท่องเที่ยว และสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับที่มาก ส่วนในบริเวณศูนย์บริการนักท่องเที่ยว พบว่าในช่วงวันธรรมดามีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับที่มากกว่าในช่วงวันหยุด เนื่องจากในช่วงวันหยุดมีนักท่องเที่ยวจำนวนมาก เข้ามาในพื้นที่ของศูนย์บริการนักท่องเที่ยวทำให้เกิดความแออัด ไม่สะดวกสบาย เจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลได้ไม่ทั่วถึง ทำให้ไม่ได้รับความสะดวกเท่ากับช่วงวันธรรมดานักท่องเที่ยวมีจำนวนน้อย และในบริเวณศูนย์อาหาร พบว่าทั้งช่วงวันหยุดและวันธรรมดานักท่องเที่ยวมีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง เนื่องจากบริเวณศูนย์อาหารเป็นจุดศูนย์กลางที่นักท่องเที่ยวเข้ามาตลอดเวลา ทำให้การดูแลของอุทยานได้ไม่ดีเท่าที่ควร สิ่งอำนวยความสะดวกบริเวณร้านอาหารอาจจะไม่เพียงพอ เกิด

ความไม่สะดวก ดังนั้นทางอุทยานควรมีการปรับปรุงในส่วนนี้เพื่อให้นักท่องเที่ยวได้รับความพึงพอใจมากกว่านี้ จากผลการวิเคราะห์ทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 พบว่า ระหว่างนักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยวในวันธรรมดาและที่มาท่องเที่ยวในวันหยุด มีความพึงพอใจต่อการให้บริการนักท่องเที่ยว อุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ มีการให้บริการไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 มี 6 ด้าน ได้แก่ ในบริเวณด่านเก็บเงินค่าผ่านทาง ในบริเวณศูนย์บริการนักท่องเที่ยว ในบริเวณศูนย์อาหาร ในบริเวณด้านที่พัก ในด้านงานบริการด้านการท่องเที่ยว และสิ่งอำนวยความสะดวก และในภาพรวม พบว่า ระหว่างนักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยวในวันธรรมดาและที่มาท่องเที่ยวในวันหยุด มีความพึงพอใจต่อการให้บริการนักท่องเที่ยว อุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ มีการให้บริการไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งจากการศึกษาระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการนักท่องเที่ยวอยู่ในเกณฑ์ดีทุกด้าน แต่ต้องมีพัฒนาในส่วนที่นักท่องเที่ยวมีระดับความพึงพอใจน้อยอยู่ เพื่อให้นักท่องเที่ยวได้รับความพึงพอใจมากขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชิดชม กันจุพา (2549) ศึกษาแนวทางการพัฒนาการให้บริการในอุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เป็นผู้ชาย นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วงระหว่าง 25 - 34 ปี เป็นโสด มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี เป็นพนักงานบริษัทเอกชน และมีรายได้ระหว่าง 5,001 - 15,000 บาท พบว่า ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการให้บริการในอุทยานแห่งชาติเขาใหญ่โดยรวมพบว่านักท่องเที่ยวส่วนใหญ่พึงพอใจต่อห้องน้ำที่มีจำนวนมากเพียงพออยู่ในพึงพอใจระดับมาก รองลงมาเป็นความพึงพอใจต่อเส้นทางเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยวมีความสะดวกอยู่ในพึงพอใจระดับมากเช่นกัน ส่วนความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการให้บริการของอุทยานแห่งชาติเขาใหญ่โดยภาพรวมที่ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ความเหมาะสมของราคาของที่ระลึก

ส่วนปัญหาและอุปสรรคที่พบส่วนใหญ่จะเป็นบริเวณพื้นที่สำหรับกางเต็นท์และประกอบกิจกรรมนันทนาการ บริเวณศูนย์อาหาร บริเวณห้องอาบน้ำและห้องสุขา บริเวณพื้นที่ลานจอดรถ บริเวณด่านเก็บเงินค่าผ่านทาง งานบริการด้านการท่องเที่ยว และสิ่งอำนวยความสะดวก โดยส่วนใหญ่เกิดจากจำนวนนักท่องเที่ยวที่เข้ามาใช้ประโยชน์ในพื้นที่อุทยานแห่งชาติเขาใหญ่เพิ่มขึ้น ทำให้สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ตลอดจนการจัดการด้านต่าง ๆ อาจจะไม่พร้อมเท่าที่ควร จึงต้องมีการปรับปรุงและพัฒนา เพื่อให้สามารถต้อนรับนักท่องเที่ยวได้อย่างมีประสิทธิภาพและเป็นการส่งเสริมการท่องเที่ยว โดยคำนึงถึงการอนุรักษ์ทรัพยากรควบคู่กันไป เพื่อให้นักท่องเที่ยวได้รับความพึงพอใจสูงสุด โดยต้องใช้แนวทางการจัดการอย่างยั่งยืน เพื่อป้องกันผลกระทบที่จะเกิดขึ้นจากการใช้ประโยชน์

ดังนั้นจึงนำข้อมูลปัญหา อุปสรรค ในการจัดการพื้นที่ลานกางเต็นท์ และการให้บริการนักท่องเที่ยวอุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ และข้อเสนอแนะที่ได้จากนักท่องเที่ยวที่เข้ามาในพื้นที่

รวมถึงให้เจ้าหน้าที่อุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ทำการตรวจสอบและให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม แล้วนำมาจัดทำเป็นแนวทางการจัดการพื้นที่ลานกางเต็นท์ และการให้บริการนักท่องเที่ยว อุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ เพื่อให้นักท่องเที่ยวมีระดับความพึงพอใจสูงสุด แต่เนื่องจากการจัดการอุทยานมีข้อจำกัดในหลายด้านทั้งเรื่องของงบประมาณในการบริหารจัดการ เจ้าหน้าที่ที่อำนวยความสะดวกในพื้นที่ ซึ่งการดำเนินการแต่ละด้านต้องเป็นไปตามกฎระเบียบที่มี ทำให้ไม่สามารถดำเนินการได้ตามศักยภาพการพัฒนาได้ จนถึงขั้นสูงสุดตามมาตรฐานการให้บริการในด้านต่าง ๆ อย่างครบถ้วน

3. ข้อเสนอแนะ

3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

3.1.1 ควรมีการปรับปรุงและพัฒนาในส่วนของบริษัทศูนย์อาหาร และร้านอาหาร ให้บริเวณโดยรอบมีความสะอาดอย่างสม่ำเสมอ อาหารมีคุณภาพ สะอาดถูกหลักอนามัย ราคาต้องมีความเหมาะสม และการให้บริการมีความสุภาพ เต็มใจในการให้บริการ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้นักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยวได้ประทับใจ

3.1.2 ควรมีการปรับปรุงและพัฒนาในส่วนของบริษัทห้องน้ำและห้องสุขา ให้สะอาดอยู่เสมอมืออากาศโดยรอบถ่ายเทสะดวก ไม่เกิดมลภาวะ ทำให้ผู้ที่มาใช้บริการพึงพอใจ

3.1.3 ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้คำแนะนำนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวกที่อุทยานสามารถให้บริการได้ และถ้ามาท่องเที่ยวในช่วงที่จำนวนนักท่องเที่ยวมีมากก็ต้องเตรียมพร้อมว่าสิ่งอำนวยความสะดวกอาจจะไม่เพียงพอ

3.1.4 ควรปรับปรุงและพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกในด้านต่าง ๆ ให้อยู่ในสภาพดี มีความทันสมัย โดยให้กลมกลืนกับธรรมชาติ และเป็นไปตามกฎระเบียบของอุทยานแห่งชาติ

3.1.5 ควรมีการพัฒนาป้ายสื่อความหมายต่างๆ ให้เพียงพอ อยู่ในบริเวณที่เหมาะสม ตลอดจนการปรับปรุงข้อมูลให้ใหม่อยู่เสมอ

3.1.6 ควรมีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับอุทยานแห่งชาติ ในแนวคิดด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติแก่นักท่องเที่ยว เพื่อให้เกิดความรู้สึกรักและหวงแหนในทรัพยากรธรรมชาติ

3.1.7 ควรมีการจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวของอุทยานแห่งชาติ และให้ความรู้ในการเข้ามาท่องเที่ยวผ่านทางอินเทอร์เน็ต

3.1.8 ควรมีการจัดทำโครงการให้นักท่องเที่ยวหน้าเข้กลับออกจากอุทยาน เพื่อลดปริมาณขยะบนพื้นที่อุทยานแห่งชาติ อันเป็นการลดภาระการกำจัดขยะของทางอุทยานแห่งชาติอีกทางหนึ่ง

3.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

3.2.1 ควรศึกษาความพึงพอใจในการจัดการพื้นที่ลานกางเต็นท์ ให้ครอบคลุมพื้นที่ลานกางเต็นท์ทั้ง 2 จุด คือ ลานกางเต็นท์ลำตะคอง และลานกางเต็นท์ผากล้วยไม้ เพื่อข้อมูลที่ได้จะครอบคลุมมากขึ้น แล้วนำข้อมูลที่ได้มาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาเพื่อให้นักท่องเที่ยวมีระดับความพึงพอใจที่เท่ากันทั้ง 2 จุด เกิดการใช้ประโยชน์พื้นที่ที่เท่ากัน

3.2.2 ในการศึกษาการให้บริการนักท่องเที่ยว นอกจากจะสอบถามจากนักท่องเที่ยวที่เข้ามาใช้พื้นที่ลานกางเต็นท์ ควรมีการสอบถามจากพื้นที่อื่นเพิ่มเติม ข้อมูลที่ได้ก็จะครอบคลุมนักท่องเที่ยวในทุกพื้นที่ของอุทยานทำให้ได้ข้อมูลที่ชัดเจนขึ้น

3.2.3 ในส่วนของลานจอดรถที่มีไม่เพียงพอกับจำนวนรถที่เข้ามาในพื้นที่ที่มีมากกว่า ควรมีการศึกษาในเรื่องของการใช้รถสาธารณะเข้ามาเพื่อลดการใช้รถส่วนตัว ทำให้ลานจอดรถเพียงพอ ช่วยลดปัญหาการจราจรติดขัดด้านบนอุทยานแห่งชาติ

3.2.4 ในส่วนของบริเวณศูนย์อาหาร ควรมีการศึกษาระดับความพึงพอใจในการจัดการบริเวณศูนย์อาหาร นำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงและพัฒนาในบริเวณศูนย์อาหารให้นักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยวมีความพึงพอใจสูงสุด แต่ต้องเกิดผลกระทบต่อทรัพยากรธรรมชาติน้อยที่สุด

