

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการให้บริการของอุทยานแห่งชาติ
แม่ฟ้าหลวง ดอยผ้าห่มปก ตำบลโป่งน้ำร้อน อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่



ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพัฒนา

มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง

พ.ศ. 2550

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการให้บริการของอุทยานแห่งชาติ
แม่แฝง ดอยผ้าห่มปก ตำบลโป่งน้ำร้อน อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่

สถิตินา สัตถกรรม

ปัญหาพิเศษนี้เป็นส่วนหนึ่งของความสมบูรณ์ของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารการพัฒนา
โครงการบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยแม่โจ้

พ.ศ. 2550

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยแม่โจ้



ใบรับรองปัญหาพิเศษ

โครงการบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยแม่โจ้
ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพัฒนา

ชื่อเรื่อง

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการให้บริการของอุทยานแห่งชาติ
แม่แฝง ดอยผ้าห่มปก ตำบลโป่งน้ำร้อน อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่

โดย

ลัฎฐิกา ลัทธธรรม

พิจารณาเห็นชอบโดย

ประธานกรรมการที่ปรึกษา

(รองศาสตราจารย์ ดร.วิระพล ทองมา)

วันที่ 5 เดือน ก.พ. พ.ศ. 2550

กรรมการที่ปรึกษา

(ศาสตราจารย์ ดร.นำชัย ทนุผล)

วันที่ 5 เดือน ก.พ. พ.ศ. 2550

กรรมการที่ปรึกษา

(อาจารย์ทรงศักดิ์ ภู่น้อย)

วันที่ 5 เดือน ก.พ. พ.ศ. 2550

ประธานกรรมการประจำหลักสูตร

(รองศาสตราจารย์ ดร.สุนิลา ทนุผล)

วันที่ 5 เดือน ก.พ. พ.ศ. 2550

โครงการบัณฑิตวิทยาลัยรับรองแล้ว

(รองศาสตราจารย์ ดร.เทพ พงษ์พานิช)

ประธานคณะกรรมการ โครงการบัณฑิตวิทยาลัย

วันที่ 5 เดือน ก.พ. 2550

ชื่อเรื่อง	ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการให้บริการของ อุทยานแห่งชาติแม่แฝง คอยผ้าห่มปก ตำบลโป่งน้ำร้อน อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่
ชื่อผู้เขียน	นางสาวลัทธิกา สัทธรรม
ชื่อปริญญา	ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารการพัฒนา
ประธานกรรมการที่ปรึกษา	รองศาสตราจารย์ ดร.วิระพล ทองมา

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อพรรณนาลักษณะส่วนบุคคล สังคม และข้อมูลการท่องเที่ยว 2) ศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการให้บริการของอุทยานแห่งชาติแม่แฝง คอยผ้าห่มปก ตำบลโป่งน้ำร้อน อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่ 3) ทราบถึงปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการให้บริการของอุทยานแห่งชาติแม่แฝง คอยผ้าห่มปก ตำบลโป่งน้ำร้อน อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่ ผู้ให้ข้อมูลคือ นักท่องเที่ยวที่มาพักค้างแรมที่เขตอุทยานแห่งชาติแม่แฝง คอยผ้าห่มปก ตำบลโป่งน้ำร้อน อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่ เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 297 คน โดยใช้แบบสอบถามที่ผ่านการทดสอบความตรงในเนื้อหา ความเป็นปรนัย และความเชื่อมั่นร้อยละ 95 เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ทำการเก็บข้อมูลระหว่างเดือนพฤศจิกายน 2547 – เดือนมกราคม 2548 และนำข้อมูลมาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

ลักษณะส่วนบุคคล เศรษฐกิจ สังคม และข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูล ผลการวิจัยพบว่า ผู้ให้ข้อมูลมากกว่าครึ่ง (ร้อยละ 62.60) เป็นเพศหญิง และร้อยละ 37.40 เป็นเพศชาย มีอายุมากที่สุด 50 ปี และน้อยที่สุด 18 ปี โดยมีอายุเฉลี่ย 26 ปี ส่วนใหญ่มีภูมิลำเนาอยู่ในภาคกลาง ส่วนมากจบการศึกษาในระดับปริญญาตรี ส่วนใหญ่มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัท โดยมาเที่ยวที่ คอยผ้าห่มปกเป็นครั้งแรก ทราบข้อมูลแหล่งท่องเที่ยวจากเพื่อนและเดินทางมาเที่ยวกับเพื่อน สำหรับกิจกรรมที่ต้องการเที่ยวในครั้งนี้ส่วนใหญ่ต้องการมากางเต็นท์พักค้างแรมมากที่สุด รองลงมาต้องการมาพิชิตคอยผ้าห่มปก ซึ่งสูงเป็นอันดับ 2 ของประเทศ ดูพระอาทิตย์ขึ้นและตก ดูทะเลหมอก เดินป่าดูธรรมชาติ ดูดาว ดูพันธุ์พืช พันธุ์สัตว์ที่หายาก ช้างกระยาน และดูนกตามลำดัด ซึ่งส่วนมากมีเจ้าหน้าที่ของอุทยานเป็นมัคคุเทศก์นำเที่ยว ส่วนเหตุผลที่เลือกมาเที่ยว คอยผ้าห่มปกมากที่สุดคือ ต้องการมาชมธรรมชาติที่งดงาม พืชพรรณ และสัตว์ป่า รองลงมาคือ อากาศหนาวเย็น เป็นสถานที่ที่ลำบากและท้าทาย ตามลำดับ

ความพึงพอใจของผู้ให้ข้อมูลที่มีต่อการให้บริการของอุทยานแห่งชาติแม่แฝง ดอยผ้าห่มปก พบว่า ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการของอุทยานในทุก ๆ ด้าน ได้แก่ ด้านความปลอดภัย เจ้าหน้าที่ให้บริการ ด้านที่พักหรือบริเวณที่พัก และด้านข้อมูลข่าวสาร ตามลำดับ โดยประเด็นที่ผู้ให้ข้อมูลพึงพอใจมากที่สุด คือ ความรู้สึกปลอดภัยต่อพฤติกรรม กิริยาท่าทาง วาจา การแสดงออกของเจ้าหน้าที่บนดอยผ้าห่มปกและชาวบ้านที่เป็นกันเอง ยิ้มแย้มแจ่มใส แต่งกายเหมาะสม สำหรับผู้ให้ข้อมูลที่ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของอุทยานมากที่สุด คือ ด้านข้อมูลข่าวสารของอุทยานแห่งชาติแม่แฝง ดอยผ้าห่มปก โดยเฉพาะประเด็น ความถูกต้อง ชัดเจนของป้ายชี้ทางไปบนดอยผ้าห่มปก สถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ ข้อมูลเอกสารต่าง ๆ ข้อมูลแสดงแผนที่ตั้งแหล่งท่องเที่ยว สภาพภูมิอากาศ บนดอยผ้าห่มปก ตามลำดับ

ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของอุทยานแห่งชาติแม่แฝง ดอยผ้าห่มปกของผู้ให้ข้อมูลส่วนมากเห็นว่า ด้านข้อมูลข่าวสารของอุทยาน ด้านที่พักหรือบริเวณที่พัก มีปัญหาและอุปสรรคมากที่สุด และผู้ให้ข้อมูลได้เสนอแนะให้จัดทำป้ายบอกทาง แหล่งท่องเที่ยว สภาพภูมิอากาศ ส่งเจ้าหน้าที่ไปอบรมให้มีความรู้เกี่ยวกับพันธุ์พืช พันธุ์สัตว์เพิ่มขึ้น เพิ่มการประชาสัมพันธ์ และเพิ่มแสงสว่างในห้องน้ำในช่วงกลางคืน

Title	Satisfaction of Tourist Towards Services of Mae Fang National Park, Doi Phahompok, Pong Nam Ron, Fang, Chiang Mai
Author	Miss Rattika Satjatham
Degree of	Master of Arts in Development Administration
Advisory Committee Chairperson	Associate Professor Dr. Weerapon Thongma

ABSTRACT

The purposes of this research were: 1) to describe personal and social characteristics as well as tourism information; 2) to study the satisfaction of tourists towards the services of Mae Fang National Park located in Doi Phahompok, Pong Nam Ron Sub-district, Fang District, Chiang Mai Province; and 3) to know about the problems, obstacles and suggestions of the tourists towards the services. The data were collected by means of questionnaires from 297 tourists who stayed overnight in this national park and then analyzed by using the SPSS/PC⁺ program.

The findings revealed that more than half (62.60%) were females while 37.40% were males; the eldest one was 50 years old whereas the younger was 15 years old. Furthermore, their average age was 26 years old and most of them lived in the Central part of Thailand. They got bachelor degree and were employers. They got the information of the national park from their friends and then came with them. The preferred activities tourists did were as follows: overnight stay camping, mountain climbing on the 2nd highest mountain in Thailand, watching sunrise and sunset, trekking, star-watching, cycling and bird-watching, respectively. Most respondents had the national park's officers or staff as their guides. The reasons why they selected Doi Phahompok for the vacation were ranked in ascending as follows: the beautiful scenic, plant and wildlife and then the climate and challenging.

On the satisfaction of the respondents towards the national park's services, it was found that most respondents had high satisfaction in all aspects: safety, service staff, housing and information. The issues that the respondent felt most satisfied with were as follows: feelings of safety caused by staff's manner and villagers' friendly appearance and appropriate clothing. However, others were not most satisfied with the following issues: the national park's

information especially the inaccurate and clear signposts indicating tourist attractions; information; map of tourist attractions and weather charts for broadcast, respectively.

On the problems, obstacles and suggestion, most respondents indicated that information concerning housing was the most problem they faced. Based on the respondent's suggestion, the signposts concerning the tourist attractions and weather charts for broadcast should be made. Furthermore, the staff should be trained to have knowledge about flora and fauna. Finally, the national park should increase its public relation and more bright light in the bathroom at night.



กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยครั้งนี้ได้รับความสำเร็จลุล่วงด้วยดีโดยได้รับความกรุณาจากประธานกรรมการที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ ดร. วีระพล ทองมา ประธานกรรมการที่ปรึกษา ศาสตราจารย์ ดร. นำชัย หนูผล กรรมการที่ปรึกษา ที่ให้คำแนะนำและทุ่มเทในการถ่ายทอดความรู้แก่ผู้วิจัยโดยตลอดจนสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

ข้าพเจ้าขอขอบพระคุณ อาจารย์โชค จรุงคนธ์ ซึ่งเคยรับเป็นกรรมการที่ปรึกษา ได้ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการจัดเก็บข้อมูล แต่เนื่องจาก อาจารย์โชค จรุงคนธ์ ติดภารกิจบางประการ ทำให้ไม่สามารถทำหน้าที่กรรมการที่ปรึกษาได้ จึงมีการเปลี่ยนแปลง โดย อาจารย์ทรงศักดิ์ ภู่น้อย รับหน้าที่กรรมการที่ปรึกษาแทน และได้กรุณาให้คำแนะนำ ตรวจสอบแก้ไข จนสำเร็จ

ท้ายสุดนี้ ผู้วิจัยขอโน้มราลึถึงพระคุณบิดา มารดา ผู้เป็นที่สุดแห่งความรัก ความห่วงใย และเพื่อน ๆ ที่กรุณาตรวจสอบคำและคอยให้กำลังใจสนับสนุน นอกจากนี้ยังมีอีกหลายท่านที่ไม่ได้กล่าวนามตลอดจนผู้ที่เกี่ยวข้องทุกท่าน ณ โอกาสนี้เป็นอย่างสูง

ลัฎฐิกา ศัทธรรม

กุมภาพันธ์ 2550

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	(3)
ABSTRACT	(5)
กิตติกรรมประกาศ	(7)
สารบัญ	(8)
สารบัญตาราง	(10)
สารบัญภาพ	(11)
บทที่ 1 บทนำ	1
ปัญหาการวิจัย	2
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
ขอบเขตและข้อจำกัดของการวิจัย	4
นิยามศัพท์	4
บทที่ 2 การตรวจเอกสารที่เกี่ยวข้อง	6
อุทยานแห่งชาติของประเทศไทย	6
อุทยานแห่งชาติแม่แฝง	14
คอยผ้าห่มปก	21
ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	33
ภาคสรุป	40
บทที่ 3 วิธีการวิจัย	41
สถานที่ดำเนินการวิจัย	41
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	41
ตัวแปรและการวัดตัวแปร	42
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	43
การทดสอบเครื่องมือ	43
วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	44
การวิเคราะห์ข้อมูล	44
ระยะเวลาในการวิจัย	44

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิจัยและวิจารณ์	45
ตอนที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคล สังคม และข้อมูลการท่องเที่ยวของ ผู้ให้ข้อมูล	45
ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ให้ข้อมูลต่อการให้บริการของอุทยาน แห่งชาติแม่ฝาง คอยผ้าห่มปก	54
ตอนที่ 3 ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะของผู้ให้ข้อมูล	62
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ	68
สรุปผลการวิจัย	68
ข้อเสนอแนะ	70
บรรณานุกรม	74
ภาคผนวก	77
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	78
ภาคผนวก ข ผลการทดสอบความเชื่อมั่นของเครื่องมือ	86
ภาคผนวก ค ประวัติผู้วิจัย	89

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
1	จำนวนและร้อยละของผู้ให้ข้อมูลจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล และ สังคม	47
2	จำนวนและร้อยละของผู้ให้ข้อมูลจำแนกตามข้อมูลการท่องเที่ยว	52
3	จำนวนและร้อยละของผู้ให้ข้อมูลตามความพึงพอใจที่มีต่อ เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	56
4	จำนวนและร้อยละของผู้ให้ข้อมูลตามความพึงพอใจที่มีต่อ ด้านข้อมูลข่าวสาร	57
5	จำนวนและร้อยละของผู้ให้ข้อมูลตามความพึงพอใจที่มีต่อ ด้านที่พักหรือบริเวณที่พัก	59
6	จำนวนและร้อยละของผู้ให้ข้อมูลตามความพึงพอใจที่มีต่อ ด้านความปลอดภัย	61
7	จำนวนของผู้ให้ข้อมูลที่มีปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการ	64
8	จำนวนของผู้ให้ข้อมูลที่ให้ข้อเสนอแนะ	67

สารบัญภาพ

ภาพ		หน้า
1	สถานที่ท่องเที่ยวของอุทยานแห่งชาติแม่แฝง	19
2	แผนที่แสดงที่ตั้งอุทยานแห่งชาติแม่แฝง คอยผ้าห่มปก	21
3	สำนักงานบนคอยผ้าห่มปก และบริเวณทางเดินเท้า	23
4	บริเวณทางเดินเท้าของนักท่องเที่ยวและพระอาทิตย์ตกขอบฟ้า บนคอยผ้าห่มปก	24
5	กิจกรรมการท่องเที่ยวและพืชพรรณบนคอยผ้าห่มปก	25
6	พืชพรรณและสัตว์ป่าตามธรรมชาติบนคอยผ้าห่มปก	28
7	พระอาทิตย์ขึ้นและลับขอบฟ้า บนยอดคอยผ้าห่มปก	29
8	ทิวทัศน์ พืชพรรณ และทางเดินป่า บนยอดคอยผ้าห่มปก	30

บทที่ 1

บทนำ

ตามที่รัฐบาลมีนโยบายในการที่จะแก้ปัญหาหนี้สินของประเทศ รัฐบาลจะต้องแก้ด้วยการสร้างรายได้ โดยการจะสนับสนุนและผลักดันให้มีกระบวนการสร้างรายได้ให้กับประชาชนทุกระดับ โดยจะส่งเสริมแนวทางเศรษฐกิจพอเพียงตามศักยภาพของชุมชนในระดับฐานรากของประเทศ ตั้งแต่การผลิตเพื่อการบริโภค นำผลผลิตที่เหลือออกจำหน่าย เพื่อสร้างรายได้ในระดับครอบครัว ส่งเสริมการรวมตัวเพื่อดำเนินเศรษฐกิจระดับชุมชนเร่งพัฒนาผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดเล็ก รวมทั้งส่งเสริมการเชื่อมโยงอย่างเกื้อกูล และสนับสนุนซึ่งกันและกันกับธุรกิจขนาดใหญ่ สู่ตลาดทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ เพื่อสร้างเสริมกระบวนการสร้างรายได้ให้กับประชาชนอย่างเป็นระบบ ทั้งนี้รัฐบาลจะสนับสนุนให้เกิดการปรับเปลี่ยนโครงสร้างการผลิตทั้งภาคเกษตรอุตสาหกรรม อุตสาหกรรม และการบริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของตลาดยุคใหม่ โดยคำนึงถึงทรัพยากรธรรมชาติที่มีอยู่ และศักยภาพของทักษะที่ประเทศมีความโดดเด่นเชี่ยวชาญ ทั้งนี้ เพื่อสร้างฐานการจ้างงาน กระจ่ายโอกาสและกระจายความเสี่ยง สร้างฐานการผลิตของผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดเล็ก โดยมีแนวนโยบายครอบคลุม 3 ด้าน คือ ด้านการเกษตร ด้านอุตสาหกรรม และการบริการ โดยเฉพาะทางด้านการบริการและการท่องเที่ยว ซึ่งการท่องเที่ยว คือ หนทางสำคัญของการนำรายได้กระแสนเงินสดเข้าสู่ประเทศ รัฐบาลจึงมีนโยบายในการส่งเสริมคุณภาพและมาตรฐานของการบริการ เพิ่มความหลากหลายของรูปแบบการให้บริการและการท่องเที่ยว และการยกระดับความสามารถในการแข่งขันของภาคบริการและการท่องเที่ยว โดยการพัฒนาภาคบริการและส่งเสริมการท่องเที่ยว (ทำเนียบรัฐบาล, ม.ป.ป.)

ดังนั้น หน่วยงานและองค์กรที่เกี่ยวข้องจึงต้องพัฒนาศักยภาพภาคบริการอย่างเต็มที่เร่งพัฒนา บุคลากร ฟื้นฟูมรดกและสินทรัพย์ทางวัฒนธรรมให้เกิดการท่องเที่ยวใหม่ การรักษาแหล่งท่องเที่ยวและวิถีชีวิตให้อยู่ในสภาพเดิมอย่างต่อเนื่อง เพิ่มความหลากหลายของการท่องเที่ยวรูปแบบต่าง ๆ ทั้งการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ การท่องเที่ยวเพื่อสุขภาพ รวมทั้งการท่องเที่ยวเชิงเกษตรกรรมและการพัฒนาพื้นที่ชุมชนเป็นแหล่งท่องเที่ยว อีกทั้งอำนวยความสะดวกสร้างความปลอดภัย และป้องกันการเอาเปรียบนักท่องเที่ยว การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของนักท่องเที่ยวอย่างจริงจัง เพื่อให้เป็นแหล่งสร้างรายได้เงินตราต่างประเทศและรายได้ท้องถิ่น

ปัญหาการวิจัย

คอยผ้าห่มปก ซึ่งเป็นพื้นที่ทางธรรมชาติในอุทยานแห่งชาติแม่แฝง ตั้งอยู่ในเขตท้องที่ ตำบลโป่งน้ำร้อน อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่ อยู่ในความรับผิดชอบของสำนักบริหารจัดการในพื้นที่ป่านุรักษ์ 16 (เชียงใหม่) กรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มีจุดเด่นทางธรรมชาติที่น่าสนใจคือ เป็นยอดคอยที่มีความสูงเป็นอันดับสองของประเทศไทย ด้วยความสูง 2,285 เมตร จากระดับน้ำทะเล ปานกลาง มีเส้นทางเดินเท้าศึกษาธรรมชาติ การกางเต็นท์พักแรม ชมทิวทัศน์ ดูดาว เดินป่าระยะไกล การศึกษาพันธุ์พืช พันธุ์สัตว์ป่าที่หายาก จึงเป็นสถานที่ท่องเที่ยวที่มีนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศได้ให้ความสนใจเป็นอย่างมาก โดยเฉพาะการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ที่ธรรมชาติได้สร้างสรรค์ให้มาโดยที่ใดในโลกไม่มีเหมือน จึงเป็นแหล่งดึงดูดให้ผู้คนเข้ามาชมธรรมชาตินำรายได้เข้าสู่ประเทศและท้องถิ่นนั้น

ดังนั้น เพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามนโยบายของรัฐบาลที่จะสร้างรายได้ของประเทศ โดยการพัฒนาภาคบริการ และส่งเสริมการท่องเที่ยว ปัจจัยสำคัญที่จะบรรลุตามนโยบายได้คือ แหล่งท่องเที่ยว การบริการ และนักท่องเที่ยว สำหรับแหล่งท่องเที่ยวนับได้ว่า คอยผ้าห่มปก มีจุดเด่นที่เป็นธรรมชาติมีลักษณะยอดคอยสูงสุดเป็นทุ่งโล่งทำให้สามารถมองเห็นทัศนียภาพที่สวยงาม มองเห็นทะเลหมอก การกางเต็นท์พักแรม ดูดาว ดูพันธุ์พืช พันธุ์สัตว์ที่หายาก รวมทั้งมีกิจกรรมการพิชิตยอดคอย ซึ่งในแต่ละปีนักท่องเที่ยวที่ขึ้นยอดคอยผ้าห่มปกจะได้รับการลงทะเบียนว่าเป็นผู้พิชิตยอดคอย จึงทำให้มีนักท่องเที่ยวต่าง ๆ ให้ความสนใจที่จะมาสัมผัสกับธรรมชาติและค่าบริการในรูปแบบต่าง ๆ เมื่อมาเยือนกับความสวยงามแล้วยังมีความปรารถนาที่จะกลับมาสัมผัสกับธรรมชาติที่คอยผ้าห่มปกอีกครั้ง ดังนั้น ถ้ามองในแง่ของการท่องเที่ยวแล้ว นักท่องเที่ยวจึงถือได้ว่าเป็นลูกค้าผู้ที่จะมาใช้บริการ นั้นหมายถึง การดึงดูดหรือเป็นแหล่งสร้างรายได้ของประเทศอีกด้านหนึ่งที่รัฐบาลให้ความสำคัญในการสนับสนุนด้านการบริการและการท่องเที่ยว โดยเฉพาะจังหวัดเชียงใหม่ซึ่งเป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวส่วนภูมิภาค

อุทยานแห่งชาติแม่แฝง คอยผ้าห่มปก ซึ่งเป็นหน่วยงานหนึ่งของรัฐบาลจึงมีความจำเป็นที่จะต้องมีการเตรียมความพร้อมในเชิงรับและเชิงรุก เพื่อให้ทันกับความเปลี่ยนแปลง และสอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาลที่จะสนับสนุนด้านการบริการและการท่องเที่ยวเพื่อเป็นแหล่งสร้างรายได้ของประเทศ จึงจำเป็นที่จะต้องพัฒนาศักยภาพของอุทยานแห่งชาติแม่แฝงให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติที่ยั่งยืน และเป็นเอกลักษณ์ของชาวจังหวัดเชียงใหม่ตลอดไป จึงต้องศึกษาถึงความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มาพักค้างแรมในด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านข้อมูลข่าวสาร ด้านที่พักหรือบริเวณที่พัก และด้านการรักษาความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว ซึ่งข้อมูลที่ได้

จากผลการวิจัยจะสามารถไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงแหล่งท่องเที่ยว การให้บริการต่าง ๆ แก่ นักท่องเที่ยว สร้างความประทับใจ และกลับมาเยี่ยมชมอุทยานแห่งชาติแม่แฝง ตลอดจนเป็นการ ประชาสัมพันธ์ให้บุคคลอื่น ๆ เกิดความสนใจ และมาเยี่ยมชมอุทยานแห่งชาตินี้มากขึ้นในอนาคตต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการให้บริการของอุทยานแห่งชาติแม่แฝง ดอยผ้าห่มปก ตำบลโป่งน้ำร้อน อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์ดังนี้

1. เพื่อพรรณาลักษณะส่วนบุคคล สังคม และข้อมูลการท่องเที่ยว
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการให้บริการของอุทยานแห่งชาติแม่แฝง ดอยผ้าห่มปก ตำบลโป่งน้ำร้อน อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่
3. เพื่อทราบถึงปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการให้บริการของอุทยานแห่งชาติแม่แฝง ดอยผ้าห่มปก ตำบลโป่งน้ำร้อน อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. หัวหน้าอุทยานแห่งชาติแม่แฝง จังหวัดเชียงใหม่ สามารถนำผลการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการบริหาร การวางแผน การปรับปรุง และพัฒนาการให้บริการแก่นักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยวดอยผ้าห่มปก ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
2. เจ้าหน้าที่อุทยานแห่งชาติแม่แฝง ได้ทราบถึงความพึงพอใจ ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะของนักท่องเที่ยว เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการต่าง ๆ แก่ นักท่องเที่ยวต่อไป

ขอบเขตและข้อจำกัดของการวิจัย

ขอบเขต

1. การศึกษาครั้งนี้ มุ่งศึกษาถึงความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการให้บริการ จำนวน 4 ด้าน คือ 1) ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ 2) ด้านข้อมูลข่าวสาร 3) ด้านที่พักหรือบริเวณที่พัก และ 4) ด้านความปลอดภัย ของอุทยานแห่งชาติแม่แฝง คอยผ้าห่มปก ตำบลโป่งน้ำร้อน อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่

2. ผู้ให้ข้อมูลคือนักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการของอุทยานแห่งชาติแม่แฝง คอยผ้าห่มปก ตำบลโป่งน้ำร้อน อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 297 คน โดยเก็บข้อมูลจากนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวคอยผ้าห่มปกในช่วงเดือนพฤศจิกายน 2547 – มกราคม 2548

ข้อจำกัด

1. ข้อมูลในการวิจัยในครั้งนี้ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งผู้ให้ข้อมูลแต่ละคนมีความสามารถในการอ่านและเข้าใจที่แตกต่างกัน อาจมีผลต่อความเที่ยงตรงในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

2. การดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้เก็บในช่วงเดือนพฤศจิกายน 2547 - มกราคม 2548 ซึ่งข้อมูลที่ได้เป็นข้อมูลการตอบแบบสอบถามของผู้ให้ข้อมูลตามการรับรู้ของแต่ละคนของช่วงระยะเวลาดังกล่าวเท่านั้น ซึ่งไม่อาจนำไปเปรียบเทียบกับช่วงเวลาอื่น ๆ ได้เนื่องจากการรับรู้ของแต่ละคนอาจมีการเปลี่ยนแปลงเมื่อเวลาเปลี่ยนไป

3. การสุ่มตัวอย่างใช้สุ่มแบบบังเอิญ (accidental random sampling) เนื่องจากผู้ศึกษาเป็นคนนอกพื้นที่ และเป็นผู้หญิง จึงทำให้ไม่สามารถกระจายการสุ่มเป็นช่วงเวลาในแต่ละวันได้

นิยามศัพท์

การท่องเที่ยว (tourism) หมายถึง การเดินทางใด ๆ ก็ตามที่เป็นการเดินทางตามเงื่อนไขสากล 3 ประการ คือ 1) การเดินทางจากสถานที่อยู่อาศัยเป็นประจำไปยังสถานที่อื่น ๆ เป็นการชั่วคราว 2) การเดินทางนั้นผู้เดินทางเดินทางด้วยความสมัครใจ ไม่ใช่เป็นการถูกบังคับ 3) การเดินทางเพื่อวัตถุประสงค์ใด ๆ ก็ตามที่ไม่ใช่เดินทางเพื่อประกอบอาชีพหรือหารายได้ (สร้อยวารกุลวิทย์, 2546: 2)

นักท่องเที่ยว (tourist) หมายถึง บุคคลที่เดินทางจากท้องที่อันเป็นถิ่นที่อยู่โดยปกติของตนไปยังท้องที่อื่นเป็นการชั่วคราว ด้วยความสมัครใจ และด้วยวัตถุประสงค์อันมิใช่เพื่อไปประกอบอาชีพหรือหารายได้ (ราชบัณฑิตยสถาน, 2542)

อุทยานแห่งชาติ (national park) หมายถึง พื้นที่บริเวณใดบริเวณหนึ่งที่ได้สงวนรักษาไว้ให้คงอยู่ในสภาพธรรมชาติเดิม เพื่อให้เป็นประโยชน์แก่การศึกษาและความรื่นรมย์ของประชาชน โดยมีพระราชกฤษฎีกาประกาศกำหนดให้เป็นอุทยานแห่งชาติตามกฎหมายว่าด้วยอุทยานแห่งชาติ (ราชบัณฑิตยสถาน, 2542)

ความพึงพอใจ (satisfaction) หมายถึง ท่าทีความรู้สึกหรือความคิดเห็นที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ภายหลังจากได้รับประสบการณ์ในสิ่งนั้นมาแล้วในลักษณะบวก คือ พอใจ นิยมชมชอบ สนับสนุน หรือเจตคติที่ดีของบุคคลเมื่อเขาได้รับการตอบสนองความต้องการ ในทางตรงกันข้าม ถ้าไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการแล้ว ความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น (นภาพรส์ อำมาตย์โยธิน, 2535: 5)

บทที่ 2

การตรวจเอกสารที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อความกระจ่างชัดเจนในประเด็นต่าง ๆ โดยครอบคลุมเนื้อหา ดังนี้

อุทยานแห่งชาติของประเทศไทย

อุทยานแห่งชาติแม่ฮ่องสอน

- ลักษณะทั่วไป

- การบริหารงานภายในของอุทยานแห่งชาติแม่ฮ่องสอน

- นโยบายและกิจกรรมการท่องเที่ยว

คอกฟ้าห่มปก

ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

อุทยานแห่งชาติของประเทศไทย

การประชุม The World Congress on National Parks and Protected Areas ครั้งที่ 4 เมื่อปี ค.ศ. 1992 ณ ประเทศเวเนซุเอลา ซึ่งได้จัดขึ้นโดยสหภาพสากลว่าด้วยการอนุรักษ์ธรรมชาติและทรัพยากรธรรมชาติ (International Union for Conservation of Nature and Natural Resources) หรือที่รู้จักกันในนามของ INCN ซึ่งที่ประชุมได้ร่วมกันพิจารณากำหนดนิยามและจัดแบ่งประเภทของพื้นที่อนุรักษ์เป็น Categories I-IV โดยให้อุทยานแห่งชาติจัดอยู่ใน Categories II โดยนิยามให้อุทยานแห่งชาติ หมายถึง พื้นที่ธรรมชาติทางบกและ/หรือทางทะเลที่จัดตั้งขึ้นเพื่อคุ้มครองรักษาระบบนิเวศที่ปรากฏในพื้นที่เพื่อประชาชนรุ่นปัจจุบันและอนาคต ไม่ให้มีการใช้ประโยชน์หรือให้ครอบครองที่เป็นอันตรายต่อระบบนิเวศ และเปิดโอกาสให้มีการใช้ประโยชน์ด้านวิจัย ศึกษาหาความรู้ และนันทนาการที่สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมและวัฒนธรรมของท้องถิ่น และกำหนดให้การคุ้มครองความหลากหลายของชนิดพันธุ์และสายพันธุ์ การรักษาสภาพธรรมชาติเพื่อให้บริการด้านสิ่งแวดล้อมและการอำนวยความสะดวกในการท่องเที่ยวและนันทนาการ เป็นวัตถุประสงค์หลักในการจัดการอุทยานแห่งชาติ (กรมอุทยานแห่งชาติ, 2545ก)

อุทยานแห่งชาติ หมายถึง ที่ดินซึ่งรวมทั้งพื้นที่ดินทั่วไป ภูเขา ห้วย หนอง คลอง บึง บาง ลำน้ำ ทะเลสาบ เกาะ และชายฝั่งที่ได้รับการกำหนดให้เป็น อุทยานแห่งชาติ ลักษณะที่ดินดังกล่าวเป็นที่ที่มีสภาพธรรมชาติที่น่าสนใจ และมีได้อยู่ในกรรมสิทธิ์หรือครอบครองโดยชอบด้วยกฎหมาย ของบุคคลใดซึ่งมิใช่ทบวงการเมือง ทั้งนี้การกำหนดดังกล่าวก็เพื่อให้คงอยู่ใน

สภาพเดิม เพื่อสงวนไว้ให้เป็นประโยชน์แก่การศึกษาและ ความรื่นรมย์ของประชาชนสืบไป ซึ่งมี วัตถุประสงค์การจัดตั้งและคุณค่าของอุทยานแห่งชาติ (กรมอุทยานแห่งชาติ, 2545ค) ดังนี้

วัตถุประสงค์ในการจัดตั้งการอุทยานแห่งชาติในประเทศไทย

กรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช ในฐานะหน่วยงานรับผิดชอบหลักในการ บริหารและจัดการอุทยานแห่งชาติ ได้กำหนดวัตถุประสงค์ในการจัดการอุทยานแห่งชาติไว้ดังนี้

1. เพื่อการอนุรักษ์ธรรมชาติ คือต้องการอนุรักษ์สภาพธรรมชาติของพื้นที่ให้คงอยู่ ตามธรรมชาติ ป้องกันการรบกวนโดยมนุษย์ โดยเฉพาะทรัพยากรที่สำคัญ เช่น สัตว์ป่า พืชพรรณ และลักษณะธรรมชาติที่สวยงามเป็นพิเศษ รวมทั้งแหล่งอนุรักษ์พันธุกรรมที่สำคัญเพื่ออนุรักษ์
2. เพื่อการท่องเที่ยวพักผ่อนหย่อนใจ เนื่องจากในเขตอุทยานแห่งชาติมีทิวทัศน์ทาง ธรรมชาติที่สวยงามเหมาะกับการใช้ประโยชน์ทางการท่องเที่ยว เพื่อให้เกิดความสุขกายสุขใจ และช่วยผ่อนคลายความเครียดจากการปฏิบัติงานประจำ
3. เพื่อการศึกษาค้นคว้าวิจัย พื้นที่อุทยานแห่งชาติสามารถจัดเป็นห้องทดลองทาง ธรรมชาติกลางแจ้ง ที่สามารถค้นคว้าวิจัยไม่มีที่สิ้นสุด ของนักศึกษา นักวิทยาศาสตร์และ ประชาชน

คุณค่าของอุทยานแห่งชาติ

1. ด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ ปัจจุบันสถานการณ์ป่าไม้ โดยเฉพาะใน ประเทศกำลังพัฒนาถูกทำลายอย่างมาก เนื่องจากความต้องการที่ดินเพื่อการเกษตรการประกาศ จัดตั้งพื้นที่ เป็นอุทยานแห่งชาติก็เพื่อช่วยคุ้มครองทรัพยากรธรรมชาติที่สำคัญไว้ เป็นมาตรการ หนึ่งที่มีประสิทธิภาพ เนื่องจากมีกฎหมายที่เข้มงวด มีบทลงโทษที่รุนแรงมีการบริหาร มี อัตราค่าลง และงบประมาณที่จะดูแลได้อย่างใกล้ชิด
2. ด้านเศรษฐกิจ อุทยานแห่งชาติมีวัตถุประสงค์หลักอย่างหนึ่งคือ เพื่อการท่องเที่ยว และพักผ่อนหย่อนใจ ทำให้เกิดธุรกิจท่องเที่ยวและบริการ ซึ่งเป็นที่มาของรายได้ ของราษฎรใน ท้องถิ่น และเกิดอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวที่มีการใช้แรงงานในท้องถิ่นเป็นหลัก ทำให้มีการ กระจายรายได้ นอกจากนี้พื้นที่อุทยานแห่งชาติ ยังเป็นแหล่งอนุรักษ์พันธุกรรมดั้งเดิม ที่สามารถ นำไปใช้ในการผสมพันธุ์พืชและสัตว์ เพื่อให้ได้พันธุ์แท้ที่ทนทานต่อโรคและแมลง และให้ผลผลิต สูง ทั้งช่วยรักษาสภาพแวดล้อมให้เหมาะสมต่อการเกษตร บางแห่งเป็นต้นน้ำที่สำคัญที่ระบายน้ำ ลงสู่ธารตอนล่าง

3. ด้านการศึกษา ค้นคว้า วิจัย อุทยานแห่งชาติเป็นพื้นที่ที่ไม่ถูกรบกวนจึงเป็นที่นักวิทยาศาสตร์สิ่งแวดล้อมทางด้านนิเวศวิทยาต้องการเพื่อการศึกษาวิจัย ทางธรรมชาติ และเลือกพื้นที่อุทยานแห่งชาติเป็นสถานีวิจัยในโครงการวิจัยที่สำคัญๆ ระดับชาติ และระดับโลก

4. ด้านสังคมและวัฒนธรรม อุทยานแห่งชาติเป็นแหล่งที่มีคุณค่าทางด้านนันทนาการที่ประชาชนสามารถใช้เวลาว่างเที่ยวพักผ่อน ทำให้ร่างกายและจิตใจดีขึ้น เป็นที่มาของสติปัญญา ทำให้มีประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งเป็นแนวทางในการพัฒนาสังคมไปในทางที่ดี ดังจะพบว่านักประพันธ์ นักกวี นักแต่งเพลง หรือแม้แต่พระพุทธเจ้าได้ใช้ป่าเป็นแหล่งผลิตผลงานอันอมตะ อุทยานแห่งชาติได้นำความเจริญสู่พื้นที่ใกล้เคียงมี ถนน ไฟฟ้า ประปา อุทยานแห่งชาติเป็นแหล่งอนุรักษ์โบราณวัตถุและ โบราณสถานให้คงอยู่เพื่อเตือนใจประชาชนให้เห็นความสำคัญและบทเรียนต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในอดีต นอกจากนี้กิจกรรมการท่องเที่ยวยังช่วยเผยแพร่วัฒนธรรมขนบธรรมเนียมประเพณีของท้องถิ่นให้แพร่หลาย ทำให้ประชาชนสำนึกถึงความสำคัญของขนบธรรมเนียมประเพณีดั้งเดิม บางครั้งการท่องเที่ยวมีส่วนช่วย เปลี่ยนวิถีชีวิตของประชาชนในพื้นที่จากการเกษตรมาเป็นการค้าขาย และนำเที่ยวมากขึ้น

5. ด้านสิ่งแวดล้อม อุทยานแห่งชาติถูกจัดขึ้นเพื่อรักษาสภาพแวดล้อมให้อยู่ในสภาพธรรมชาติเดิมมากที่สุดอุทยานแห่งชาติจึงเป็นพื้นที่ที่ช่วยรักษาสมดุลของสิ่งแวดล้อม จึงเกิดความมั่นคงแก่กระบวนการทางอุทกวิทยา ช่วยป้องกันการพังทลายของดิน ช่วยควบคุมสภาพภูมิอากาศ ช่วยรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมให้เหมาะสม ต่อสิ่งมีชีวิต ช่วยคุ้มครองรักษาประสิทธิภาพของระบบนิเวศให้ได้ผลผลิตยั่งยืนตลอดไป และเป็นแหล่งช่วยพัฒนาจิตของมนุษย์ส่งผลให้ลดปัญหาสิ่งแวดล้อมทางด้านสังคมตามมา

6. ด้านความมั่นคงของประเทศ พื้นที่อุทยานแห่งชาติเหมือนคลังมหาสมบัติของประเทศ บางแห่งประกอบด้วยป่าไม้และแร่ธาตุอย่างสมบูรณ์ ในยามวิกฤติเมื่อชาติต้องการใช้ทรัพยากรดังกล่าวเพื่อความอยู่รอดของประเทศ ก็สามารถนำมาใช้ได้

อุทยานแห่งชาติของประเทศไทย ได้แบ่งออกเป็น อุทยานแห่งชาติทางบก และอุทยานแห่งชาติทางทะเล ซึ่งมีอุทยานกระจายอยู่ในภาคต่าง ๆ ของประเทศไทย ดังนี้ (กรมอุทยานแห่งชาติ, 2545ข)

อุทยานแห่งชาติทางบก

ภาคเหนือ ได้แก่

1. อุทยานแห่งชาติคลองลาน จังหวัดกำแพงเพชร
2. อุทยานแห่งชาติคลองวังเจ้า จังหวัดกำแพงเพชร
3. อุทยานแห่งชาติแม่วงก์ จังหวัดกำแพงเพชร
4. อุทยานแห่งชาติขุนแจ จังหวัดเชียงราย
5. อุทยานแห่งชาติดอยหลวง จังหวัดเชียงราย
6. อุทยานแห่งชาติลี้มน้ำกก จังหวัดเชียงราย
7. อุทยานแห่งชาติขุนขาน จังหวัดเชียงใหม่
8. อุทยานแห่งชาติเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่
9. อุทยานแห่งชาติดอยเวียงผา จังหวัดเชียงใหม่
10. อุทยานแห่งชาติดอยสุเทพ-ปุย จังหวัดเชียงใหม่
11. อุทยานแห่งชาติดอยอินทนนท์ จังหวัดเชียงใหม่
12. อุทยานแห่งชาติแม่ตะไคร้ จังหวัดเชียงใหม่
13. อุทยานแห่งชาติแม่โถ จังหวัดเชียงใหม่
14. อุทยานแห่งชาติแม่ฝาง จังหวัดเชียงใหม่
15. อุทยานแห่งชาติแม่วาง จังหวัดเชียงใหม่
16. อุทยานแห่งชาติศรีลานนา จังหวัดเชียงใหม่
17. อุทยานแห่งชาติห้วยน้ำดัง จังหวัดเชียงใหม่
18. อุทยานแห่งชาติออบขาน จังหวัดเชียงใหม่
19. อุทยานแห่งชาติออบหลวง จังหวัดเชียงใหม่
20. อุทยานแห่งชาติขุนพะวอ จังหวัดตาก
21. อุทยานแห่งชาติตากสินมหาราช จังหวัดตาก
22. อุทยานชาติน้ำตกพาเจริญ จังหวัดตาก
23. อุทยานแห่งชาติแม่เมย จังหวัดตาก
24. อุทยานแห่งชาติลานสาง จังหวัดตาก
25. อุทยานแห่งชาติขุนน่าน จังหวัดน่าน
26. อุทยานแห่งชาติขุนสถาน จังหวัดน่าน
27. อุทยานแห่งชาติดอยภูคา จังหวัดน่าน
28. อุทยานแห่งชาติถ้ำสะเกิน จังหวัดน่าน

29. อุทยานแห่งชาตินันทบุรี จังหวัดน่าน
30. อุทยานแห่งชาติแม่จริม จังหวัดน่าน
31. อุทยานแห่งชาติศรีน่าน จังหวัดน่าน
32. อุทยานแห่งชาติดอยภูนาง จังหวัดพะเยา
33. อุทยานแห่งชาติภูซาง จังหวัดพะเยา
34. อุทยานแห่งชาติแม่ปืม จังหวัดพะเยา
35. อุทยานแห่งชาติแก่งเจ็ดแคว จังหวัดพิษณุโลก
36. อุทยานแห่งชาติทุ่งแสลงหลวง จังหวัดพิษณุโลก
37. อุทยานแห่งชาติน้ำตกชาติตระการ จังหวัดพิษณุโลก
38. อุทยานแห่งชาติภูหินร่องกล้า จังหวัดพิษณุโลก
39. อุทยานแห่งชาติเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์
40. อุทยานแห่งชาติตาหมอก จังหวัดเพชรบูรณ์
41. อุทยานเขื่อนลำนาน จังหวัดเพชรบูรณ์
42. อุทยานแห่งชาติดอยผาหลวง จังหวัดแพร่
43. อุทยานแห่งชาติแม่ยม จังหวัดแพร่
44. อุทยานแห่งชาติเวียงโกศัย จังหวัดแพร่
45. อุทยานแห่งชาติถ้ำปลา-น้ำตกผาเสื่อ จังหวัดแม่ฮ่องสอน
46. อุทยานเขื่อนลำนาน จังหวัดแม่ฮ่องสอน
47. อุทยานแห่งชาติแม่เงา จังหวัดแม่ฮ่องสอน
48. อุทยานแห่งชาติสาละวิน จังหวัดแม่ฮ่องสอน
49. อุทยานแห่งชาติเข็ซ้อน จังหวัดลำปาง
50. อุทยานแห่งชาติดอยงา จังหวัดลำปาง
51. อุทยานแห่งชาติถ้ำผาไท จังหวัดลำปาง
52. อุทยานแห่งชาติแม่ระ จังหวัดลำปาง
53. อุทยานแห่งชาติดอยขุนตาล จังหวัดลำพูน
54. อุทยานแห่งชาติแม่ปิง จังหวัดลำพูน
55. อุทยานเขื่อนลำนาน จังหวัดสุโขทัย
56. อุทยานแห่งชาติศรีสัชนาลัย จังหวัดสุโขทัย
57. อุทยานแห่งชาติคลองตรอน จังหวัดอุดรธานี
58. อุทยานแห่งชาติภูสอยดาว จังหวัดอุดรธานี
59. อุทยานเขื่อนลำนาน จังหวัดอุดรธานี

ภาคกลาง/ตะวันออก/ตะวันตก ได้แก่

1. อุทยานแห่งชาติเขาแหลม จังหวัดกาญจนบุรี
2. อุทยานแห่งชาติเขื่อนศรีนครินทร์ จังหวัดกาญจนบุรี
3. อุทยานแห่งชาติเฉลิมรัตนโกสินทร์ จังหวัดกาญจนบุรี
4. อุทยานแห่งชาติทองผาภูมิ จังหวัดกาญจนบุรี
5. อุทยานแห่งชาติไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี
6. อุทยานแห่งชาติลำคลองงู จังหวัดกาญจนบุรี
7. อุทยานแห่งชาติเอราวัณ จังหวัดกาญจนบุรี
8. อุทยานแห่งชาติเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรี
9. อุทยานแห่งชาติเขาสีห้าน้ำ จังหวัดจันทบุรี
10. อุทยานแห่งชาติน้ำตกพลิ้ว จังหวัดจันทบุรี
11. อุทยานแห่งชาติน้ำตกคลองแก้ว จังหวัดตราด
12. อุทยานแห่งชาติกุยบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์
13. อุทยานแห่งชาติน้ำตกห้วยยาง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์
14. อุทยานแห่งชาติทับลาน จังหวัดปราจีนบุรี
15. อุทยานแห่งชาติแก่งกระจาน จังหวัดเพชรบุรี
16. อุทยานแห่งชาติเขาชะเมา-เขาวง จังหวัดระยอง
17. อุทยานแห่งชาติเฉลิมพระเกียรติไทยประจัน จังหวัดราชบุรี
18. อุทยานแห่งชาติตาพระยา จังหวัดสระแก้ว
19. อุทยานแห่งชาติปางสีดา จังหวัดสระแก้ว
20. อุทยานแห่งชาติน้ำตกเจ็ดสาวน้อย จังหวัดสระบุรี
21. อุทยานแห่งชาติพระพุทธฉาย จังหวัดสระบุรี
22. อุทยานแห่งชาติพุเตย จังหวัดสุพรรณบุรี

ภาคตะวันออก/เฉียงเหนือ ได้แก่

1. อุทยานแห่งชาติน้ำพอง จังหวัดขอนแก่น
2. อุทยานแห่งชาติภูเก้า-ภูพานคำ จังหวัดขอนแก่น
3. อุทยานแห่งชาติภูผาม่าน จังหวัดขอนแก่น
4. อุทยานแห่งชาติภูเวียง จังหวัดขอนแก่น
5. อุทยานแห่งชาติดาดโตน จังหวัดชัยภูมิ
6. อุทยานแห่งชาติไทรทอง จังหวัดชัยภูมิ

7. อุทยานแห่งชาติป่าหินงาม จังหวัดชัยภูมิ
8. อุทยานแห่งชาติภูแล่นคา จังหวัดชัยภูมิ
9. อุทยานแห่งชาติภูแล่นคา จังหวัดนครพนม
10. อุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา
11. อุทยานแห่งชาติภูสระดอกบัว จังหวัดมุกดาหาร
12. อุทยานแห่งชาติมุกดาหาร จังหวัดมุกดาหาร
13. อุทยานแห่งชาตินาแก จังหวัดเลย
14. อุทยานแห่งชาติภูกระดึง จังหวัดเลย
15. อุทยานแห่งชาติภูเรือ จังหวัดเลย
16. อุทยานแห่งชาติเขาพระวิหาร จังหวัดศรีสะเกษ
17. อุทยานแห่งชาติภูผายล จังหวัดสกลนคร
18. อุทยานแห่งชาติภูผาเหล็ก จังหวัดสกลนคร
19. อุทยานแห่งชาติภูพาน จังหวัดสกลนคร
20. อุทยานแห่งชาตินาขึง-น้ำโสม จังหวัดอุดรธานี
21. อุทยานแห่งชาติแก่งตะนะ จังหวัดอุบลราชธานี
22. อุทยานแห่งชาติผาแต้ม จังหวัดอุบลราชธานี
23. อุทยานแห่งชาติภูจอง-นายอย จังหวัดอุบลราชธานี

ภาคใต้ ได้แก่

1. อุทยานแห่งชาติเขานมเบญจา จังหวัดกระบี่
2. อุทยานแห่งชาติเขานัน จังหวัดนครศรีธรรมราช
3. อุทยานแห่งชาติเขาหลวง จังหวัดนครศรีธรรมราช
4. อุทยานเขาน้ำตกโยง จังหวัดนครศรีธรรมราช
5. อุทยานเขาน้ำตกสี่ขีด จังหวัดนครศรีธรรมราช
6. อุทยานเขาน้ำตกซีโป จังหวัดนราธิวาส
7. อุทยานเขาน้ำตกโศก-สุโขทัย จังหวัดนราธิวาส
8. อุทยานเขาน้ำตกทรายขาว จังหวัดปัตตานี
9. อุทยานเขาน้ำตกศรีพังงา จังหวัดพังงา
10. อุทยานเขาน้ำตกเขาน้ำ - เขาน้ำ จังหวัดพัทลุง
11. อุทยานเขาน้ำตกบางกลาง จังหวัดยะลา
12. อุทยานเขาน้ำตกหงาว จังหวัดระนอง

13. อุทยานแห่งชาติเขาน้ำค้าง จังหวัดสงขลา
14. อุทยานแห่งชาติสันกาลาคีรี จังหวัด สงขลา
15. อุทยานแห่งชาติแก่งกรุง จังหวัดสุราษฎร์ธานี
16. อุทยานแห่งชาติเขาสก จังหวัดสุราษฎร์ธานี
17. อุทยานแห่งชาติคลองพนม จังหวัดสุราษฎร์ธานี
18. อุทยานแห่งชาติไทร้มเย็น จังหวัดสุราษฎร์ธานี

อุทยานแห่งชาติทางทะเล

ภาคเหนือ/ภาคกลาง/ตะวันออก/ตะวันตก ได้แก่

1. อุทยานแห่งชาติหมู่เกาะช้าง จังหวัดตราด
2. อุทยานแห่งชาติเขาสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์
3. อุทยานแห่งชาติหาดวนกร จังหวัดประจวบคีรีขันธ์
4. อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า-หมู่เกาะเสม็ด จังหวัดระยอง

ภาคใต้ ได้แก่

1. อุทยานแห่งชาติธารโบกขรณี จังหวัดกระบี่
2. อุทยานแห่งชาติหมู่เกาะลันตา จังหวัดกระบี่
3. อุทยานแห่งชาติหาดนพรัตน์ธารา-หมู่เกาะพีพี จังหวัดกระบี่
4. อุทยานแห่งชาติหมู่เกาะชุมพร จังหวัดชุมพร
5. อุทยานแห่งชาติเจ้าไหม จังหวัดตรัง
6. อุทยานแห่งชาติหาดขนอม-หมู่เกาะทะเลใต้ จังหวัดนครศรีธรรมราช
7. อุทยานแห่งชาติอ่าวมะนาว-เขาดันหยง จังหวัดนราธิวาส
8. อุทยานแห่งชาติเขาลำปี-หาดท้ายเหมือง จังหวัดพังงา
9. อุทยานแห่งชาติเขาลัก-ถ้ำรู จังหวัดพังงา
10. อุทยานแห่งชาติหมู่เกาะระ-เกาะพระทอง จังหวัดพังงา
11. อุทยานแห่งชาติหมู่เกาะลันตาน จังหวัดพังงา
12. อุทยานแห่งชาติหมู่เกาะสุรินทร์ จังหวัดพังงา
13. อุทยานแห่งชาติอ่าวพังงา จังหวัดพังงา
14. อุทยานแห่งชาติสิรินาถ จังหวัดภูเก็ต
15. อุทยานแห่งชาติลำน้ำกระบุรี จังหวัดระนอง

16. อุทยานแห่งชาติหมู่เกาะพยาม จังหวัดระนอง
17. อุทยานแห่งชาติแหลมสน จังหวัดระนอง
18. อุทยานแห่งชาติตะรุเตา จังหวัดสตูล
19. อุทยานแห่งชาติทะเลบัน จังหวัดสตูล
20. อุทยานแห่งชาติหมู่เกาะเกดรา จังหวัดสตูล
21. อุทยานแห่งชาติธารเสด็จ-เกาะพะงัน จังหวัดสุราษฎร์ธานี
22. อุทยานแห่งชาติหมู่เกาะอ่างทอง จังหวัดสุราษฎร์ธานี

อุทยานแห่งชาติแม่แฝง

ลักษณะทั่วไป

อุทยานแห่งชาติแม่แฝง ตั้งอยู่ในเขตท้องที่ ตำบลโป่งน้ำร้อน อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่ สำหรับพื้นที่แห่งนี้ประวัติความเป็นมาเริ่มแรกนั้น สำนักงานป่าไม้เขตเชียงใหม่ ได้จัดส่งเจ้าหน้าที่ดำเนินการสำรวจและตกแต่งให้เป็นสถานที่พักผ่อนเมื่อปี พ.ศ. 2511 ต่อมาปี พ.ศ. 2524 กรมป่าไม้ได้อนุมัติจัดตั้งให้เป็นวนอุทยาน โดยใช้ชื่อว่าวนอุทยานบ่อน้ำร้อนฝาง มีพื้นที่ครอบคลุมป่าสงวนแห่งชาติป่าลุ่มน้ำแม่แฝง 31 ตารางกิโลเมตร หรือ 19,375 ไร่ จนกระทั่งในปี พ.ศ. 2531 กองอุทยานแห่งชาติในขณะนั้นได้จัดส่งเจ้าหน้าที่ของกองอุทยานแห่งชาติมารับงานวนอุทยาน บ่อน้ำร้อนฝาง เพื่อดำเนินการสำรวจและจัดตั้งให้เป็นอุทยานแห่งชาติต่อไป

ปัจจุบันอุทยานแห่งชาติแห่งนี้ได้รับการประกาศจัดตั้งให้เป็นอุทยานแห่งชาติลำดับที่ 97 ของประเทศไทยในปี พ.ศ. 2543 ในราชกิจจานุเบกษา ฉบับกฤษฎีกา เล่ม 117 ตอนที่ 81 ลงวันที่ 4 กันยายน 2543 โดยมีอาณาเขตครอบคลุมพื้นที่ป่าสงวนแห่งชาติลุ่มน้ำฝาง 3 อำเภอ ได้แก่ อำเภอแม่ฮาด อำเภอฝาง และ อำเภอไชยปราการของจังหวัดเชียงใหม่ และมีอาณาเขตติดต่อกับประเทศสหภาพเมียนมาร์ทางด้านทิศตะวันตกยาวประมาณ 70 กิโลเมตร มีเนื้อที่ทั้งหมดประมาณ 524 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 327,500 ไร่ เป็นที่รู้จักกันทั่วไปในนามอุทยานแห่งชาติแม่แฝง มีจุดเด่นทางธรรมชาติที่น่าสนใจในพื้นที่ คือ บ่อน้ำร้อนฝาง และดอยผ้าห่มปก ซึ่งเป็นยอดดอยที่มีความสูงเป็นอันดับสองของประเทศไทยด้วยความสูง 2,285 เมตรจากระดับน้ำทะเลปานกลาง (สำนักงานอุทยานแห่งชาติแม่แฝง, 2547ก: 1)

การบริหารงานภายในของอุทยานแห่งชาติแม่ฮ่องสอน

อุทยานแห่งชาติแม่ฮ่องสอน เป็นหน่วยงานหนึ่งที่สังกัด กรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่าและพันธุ์พืช กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม โดยมีหัวหน้าอุทยานแห่งชาติแม่ฮ่องสอน และผู้ช่วยหัวหน้าอุทยานแห่งชาติ เป็นผู้ดูแลและควบคุม ซึ่งการบริหารงานภายในอุทยานแห่งชาติแม่ฮ่องสอนได้แบ่งการบริหารงานและแผนงานในอนาคตเป็น ดังนี้ (สำนักงานอุทยานแห่งชาติแม่ฮ่องสอน, 2547: 21-40)

1. ฝ่ายบริหาร มีหน้าที่รับผิดชอบงานสารบรรณ งานวิทยุสื่อสาร งานบัญชีและการเงิน และงานรับจ่ายพัสดุ
2. ฝ่ายอนุรักษ์ มีหน้าที่รับผิดชอบงานปราบปรามผู้กระทำความผิด และงานส่งเสริมประชาสัมพันธ์ด้านการอนุรักษ์
3. ฝ่ายวิชาการ มีหน้าที่รับผิดชอบออกแบบและจัดทำสื่อ จัดเก็บและรวบรวมข้อมูลงานเส้นทางศึกษาธรรมชาติ ศึกษาชนิดพันธุ์สัตว์ ศึกษาชนิดพืชพรรณ และศึกษาความหลากหลายชนิดและความสัมพันธ์ของนกกับปัจจัยแวดล้อม
4. ฝ่ายพัฒนาและปรับปรุงพื้นที่ มีหน้าที่รับผิดชอบงานซ่อมบำรุง งานโยธาทั่วไป งานเพาะชำกล้าไม้ และงานดูแลอาคารสถานที่
5. ฝ่ายนันทนาการและสื่อความหมาย มีหน้าที่รับผิดชอบงานเผยแพร่ประชาสัมพันธ์งานจัดกิจกรรมและฝึกอบรม และงานบริการบ้านพัก

แผนงานในอนาคตของอุทยานแห่งชาติแม่ฮ่องสอน

ด้านการอนุรักษ์

1. จัดทำรั้วแนวเขตรอบอุทยานแห่งชาติแม่ฮ่องสอน
2. เร่งพิสูจน์สิทธิ์
3. เพิ่มการอบรมเยาวชน
4. เพิ่มการออกตรวจลาดตระเวน
5. เพิ่มการประชาสัมพันธ์

ด้านการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวก

1. ก่อสร้างห้องอาบ VIP
2. ย้ายร้านอาหาร
3. ซ่อมถนน

4. สร้างลานจอดรถ
5. แก้ไขระบบประปา
6. ต่อท่อน้ำแร่เข้าบ้านพัก
7. ปรับถนนขึ้นคอยผ้าห่มปก
8. สร้างศูนย์บริการบริเวณถ้ำห้วยบอน (ทางขึ้นคอยผ้าห่มปก)
9. ทำ Home stay บริเวณโครงการบ้านเล็ก
10. พัฒนาน้ำตกนามะฮัน
11. ทำป้ายสื่อความหมายบริเวณน้ำตกตาดหมอก-ตาดเหมย

ด้านวิชาการ

1. ศึกษาชีววิทยาของผีเสื้อไคเซอร์อิมพีเรียล
2. ศึกษาชนิดพันธุ์แมลงที่พบบริเวณคอยผ้าห่มปก
3. วิเคราะห์น้ำแร่และประโยชน์ที่ได้จากการอาบ-อบไอน้ำ

นโยบายและกิจกรรมการท่องเที่ยว

ยุทธศาสตร์การพัฒนาการท่องเที่ยวไทย พ.ศ. 2547 - 2549 ยุทธศาสตร์การพัฒนาการท่องเที่ยวไทยมีแนวทางหลักในการตอบสนองนโยบายของรัฐบาลที่มุ่งเน้นผลสำเร็จของงานตามเป้าหมายที่กำหนด ทั้งนี้คำนึงถึงเป้าหมายยุทธศาสตร์ระดับชาติในการเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันของประเทศในการส่งเสริมการท่องเที่ยวให้มีรายได้จากการท่องเที่ยวของคนไทยภายในประเทศ และจากนักท่องเที่ยวต่างชาติเพิ่มขึ้นไม่น้อยกว่าร้อยละ 3 และร้อยละ 8 ตามลำดับ ทั้งยังให้ความสำคัญกับการเสริมสร้างการพัฒนาที่ยั่งยืนของประเทศ ให้เศรษฐกิจระดับฐานรากมีความเข้มแข็ง เพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการการท่องเที่ยวในทุกระดับ บูรณาการความร่วมมือเพื่อยกระดับให้ประเทศไทยเป็นแหล่งท่องเที่ยวคุณภาพ (quality destination) มุ่งเน้นการพัฒนาการท่องเที่ยวโดยการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อม วางมาตรการในการสร้างความสมดุลระหว่างการใช้ประโยชน์เพื่อการท่องเที่ยวกับการอนุรักษ์และฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติเพื่อเป็นรากฐานของการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน (sustainable tourism development) (สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว, ม.ป.ป.)

นโยบายการท่องเที่ยวของประเทศไทยได้แบ่งออกเป็น 3 นโยบายใหญ่ ๆ คือ

1. สร้างรายได้สู่ประเทศ
2. เป็นศูนย์กลางท่องเที่ยวในระดับภูมิภาคเอเชีย
3. เป็นศูนย์กลางพัฒนาอุตสาหกรรมรองรับการถ่ายทำภาพยนตร์ให้มีมาตรฐาน

ทัดเทียมนานาชาติรายประเทศ

กิจกรรมการท่องเที่ยว

กิจกรรมการท่องเที่ยวในอุทยานแห่งชาติ มีหลายกิจกรรมมีให้บริการแก่ผู้ที่ต้องการจะเที่ยวหรือนักท่องเที่ยว ซึ่งกิจกรรมแต่ละแห่งจะแตกต่างกันออกไปตามพื้นที่ โดยแบ่งกิจกรรมการท่องเที่ยว (กรมอุทยานแห่งชาติ, 2545ง) ดังนี้

1. กิจกรรมดูนก
2. กิจกรรมดูผีเสื้อ
3. กิจกรรมชมดอกไม้
4. กิจกรรมดูดาว
5. กิจกรรมเดินป่า
6. กิจกรรมดำน้ำ
7. กิจกรรมเที่ยวถ้ำ
8. กิจกรรมล่องแก่ง
9. กิจกรรมล่องแพ-แคนู-คายัค
10. กิจกรรมถ่ายภาพ

นอกจากนี้ทางการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยยังได้ระบุกิจกรรมการท่องเที่ยวที่หลากหลายให้บริการแก่นักท่องเที่ยวที่สนใจเลือกใช้บริการ โดยได้แบ่งกิจกรรมการท่องเที่ยว (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2547ก) ดังนี้

1. กิจกรรมในค่ายทหาร
2. กิจกรรมขี่จักรยาน
3. กิจกรรมท่องเที่ยวเชิงเกษตร
4. กิจกรรมเดินป่า
5. กิจกรรมดูนก
6. กิจกรรมดูดาว
7. กิจกรรมดำน้ำ
8. กิจกรรมคลอง ล่องแม่น้ำ
9. กิจกรรมล่องแพ-แคนู-คายัค
10. กิจกรรมปั่นน้ำพา
11. กิจกรรมโฮมสเตย์

สำหรับแหล่งท่องเที่ยวในเขตอุทยานแห่งชาติแม่แฝง มีแหล่งธรรมชาติและกิจกรรมการท่องเที่ยวที่น่าสนใจ ดังภาพ 1 โดยมีรายละเอียดดังนี้ (กรมอุทยานแห่งชาติ, 2545จ)

1. โป่งน้ำร้อนฝาง เป็นบ่อน้ำร้อนธรรมชาติเกิดจากความร้อนใต้ดิน มีไอร้อนคุกรุ่นอยู่ตลอดเวลา อุณหภูมิของน้ำประมาณ 40-88 องศาเซลเซียส มีจำนวนมากหลายบ่อในพื้นที่ประมาณ 10 ไร่ (บ่อใหญ่มีไอน้ำร้อนพุ่งขึ้นสูงถึง 40-50 เมตร) อุทยานแห่งชาติได้จัดบริการห้องอาบน้ำแร่และ อบไอน้ำ บ่อน้ำร้อนจะอยู่ก่อนถึงที่ทำการอุทยานแห่งชาติเล็กน้อย และทางอุทยานแห่งชาติได้จัดให้มีเส้นทางศึกษาธรรมชาติขึ้นเขาผ่าป่าเบญจพรรณมาถึงบ่อน้ำร้อน ระยะทางประมาณ 1.2 กิโลเมตร กิจกรรมการท่องเที่ยว คือ อาบน้ำแร่ ชมทิวทัศน์ และกางเต็นท์

2. ห้วยแม่ใจ เป็นลำห้วยที่มีน้ำไหลมากตลอดปี น้ำใสสะอาด เหมาะสำหรับเป็นที่พักผ่อนหย่อนใจอยู่ห่างจากบ่อน้ำร้อนประมาณ 300 เมตร กิจกรรมการท่องเที่ยว คือ แคมป์ปิ้ง และชมทิวทัศน์

3. ถ้ำห้วยบอน เป็นถ้ำขนาดใหญ่ มีหินงอกหินย้อยที่สวยงามมาก มีความลึกจากปากถ้ำหนึ่งถึงอีกปากถ้ำหนึ่งประมาณ 324 เมตร กว้างประมาณ 20-30 เมตร ภายในถ้ำไม่มีจุดอันตรายต่อผู้เข้าชม ประมาณกลางถ้ำจะพบโถงถ้ำใหญ่ซึ่งจุคนได้ประมาณ 40-50 คน สภาพถ้ำเต็มไปด้วยเสาหินและ หินงอกหินย้อยขนาดต่างๆ และบริเวณใกล้เคียงมีถ้ำเล็กถ้ำน้อยประมาณ 10 ถ้ำ อยู่ห่างจากอำเภอฝางประมาณ 12 กิโลเมตร สามารถเดินทางโดยทางเท้าจากบ่อน้ำร้อนระยะทางประมาณ 4 กิโลเมตร กิจกรรมการท่องเที่ยว คือ การเที่ยวถ้ำ/ธรณีวิทยา

4. น้ำตกโป่งน้ำดัง เป็นน้ำตกหินปูนขนาดเล็กที่สวยงามมีการไหลของน้ำที่สม่ำเสมอ ชั้นบนสุดมีความสูงกว่า 10 เมตร บริเวณน้ำตกมีถ้ำขนาดเล็กๆ พอให้คนเข้าไปนั่งเล่นได้ 3-4 คน เพดานถ้ำมี น้ำหยดตลอดเวลาและเกิดเป็นหินงอกเล็กๆ ไปทั่ว ตั้งอยู่บริเวณเดียวกับหน่วยพิทักษ์อุทยานแห่งชาติที่ มฝ.3 (น้ำตกโป่งน้ำดัง) บ้านแม่สุนน้อย ตำบลแม่สุน อำเภอฝาง ต้องเดินทางตามเส้นทางเดินป่าไปสู่ น้ำตก ระยะทางไป-กลับ ประมาณ 1.5 กิโลเมตร ระหว่างทางผ่านป่าดิบแล้งที่ร่มครึ้มด้วยไม้ใหญ่ บางช่วงต้องเดินข้ามลำธารที่มีน้ำใสไหลเย็น กิจกรรมการท่องเที่ยว คือ การชมพรรณไม้ คุ้ผีเสื้อ การเดินป่าศึกษาธรรมชาติ และเที่ยวน้ำตก



ภาพ 1 สถานที่ท่องเที่ยวของอุทยานแห่งชาติแม่ฟ้าหลวง
ที่มา: สำนักงานอุทยานแห่งชาติแม่ฟ้าหลวง (2547ค: 1)

5. น้ำตกห้วยเหี้ยน อยู่ทางตอนเหนือของลำห้วยเหี้ยน ห่างจากลำห้วยบอน ประมาณ 3 กิโลเมตร เป็นน้ำตกใหญ่มีประมาณ 3 ชั้น ชั้นที่สวยงามที่สุดมีความสูงกว่า 15 เมตร มีน้ำไหลตลอดปี กิจกรรมการท่องเที่ยว คือ การเที่ยวน้ำตก

6. น้ำตกนามะอื่น อยู่บริเวณกลางป่าดิบในตำบลแม่สาว อำเภอแม่เมาะ เป็นน้ำตกขนาดใหญ่มีทั้งหมด 3 ชั้นใหญ่ๆ มีน้ำไหลตลอด กิจกรรมการท่องเที่ยว คือ การเที่ยวน้ำตก

7. คอยผ้าห่มปก เป็นคอยที่สูงอันดับ 2 ของประเทศไทย ด้วยความสูงประมาณ 2,285 เมตรจากระดับน้ำทะเลปานกลาง บนยอดคอยสูงสุดเป็นทุ่งโล่งอันเกิดจากสภาพธรณีวิทยาที่มีชั้นดินตื้น ชั้นหินเป็นหินแกรนิต ประกอบกับอากาศมีลมกรรโชกแรงตลอดทั้งปี จากยอดคอยจะเห็นทิวทัศน์ที่สวยงาม เช่น ทะเลหมอก และถนนบนสันเขา ขนานกับชายแดนไทย-พม่า ซึ่งถือเป็นถนนที่สร้างขึ้นเพื่อความมั่นคงระหว่างประเทศ ส่วนสภาพป่าเป็นป่าดงน้ำ ป่าดิบเขา ซึ่งมีสภาพแวดล้อมทางธรรมชาติที่สมดุลและหลากหลายทางชีวภาพ ดังเช่นจะพบพันธุ์พืช สัตว์ป่าหายากและที่น่าสนใจนานาชนิด อาทิ เทียนหาง บัวทอง ผีเสื้อไกเซอร์อิมพิเรียล ผีเสื้อมรกตผ้าห่มปก ผีเสื้อหางติ่ง แว่นเลื่อน ผีเสื้อหางดาบตาลไหม้ นกปรอดหัวโขนก้นเหลือง และนกปีกแพรสีม่วง เป็นต้น ใน ถูหนาวมีนกอพยพมาอาศัย เช่น นกเดินดงคอแดง นกเดินดงดำปีกเทา นกเดินดงสีน้ำตาลแดง ฯลฯ เส้นทางขึ้นคอยผ้าห่มปกมี 3 เส้นทาง ได้แก่ ทางกิ่วลม ทางปางมงคล และทางหน่วยจัดการต้นน้ำแม่สาว ผู้สนใจต้องติดต่อเจ้าหน้าที่นำทางที่ทำการอุทยานแห่งชาติ กิจกรรมการท่องเที่ยว คือ การชมทิวทัศน์ ชมพรรณไม้ ดอกดาว ดอกกุญแจ กางเต็นท์ ดูผีเสื้อ และการเดินป่าระยะไกล

8. น้ำตกตาดหมอก ตั้งอยู่ห่างจาก อำเภอแม่เมาะประมาณ 4 กิโลเมตร อยู่ติดกับถนนลาดยาง ลักษณะที่น้ำตกลงมาเหมือนไขแกว ละอองน้ำกระจายอยู่ทั่วแผ่นผาคล้ายหมอก มีน้ำไหลตลอดทั้งปี กิจกรรมการท่องเที่ยว คือ การเที่ยวน้ำตก

คอยผ้าห่มปก

คอยผ้าห่มปก เป็นยอดคอยที่มีความสูงเป็นอันดับ 2 ของประเทศไทยด้วยความสูง 2,285 เมตร จากระดับน้ำทะเลปานกลาง ลักษณะภูมิประเทศโดยทั่วไปเป็นเทือกเขาสูงสลับซับซ้อน ส่วนใหญ่เป็นภูเขาหินแกรนิต มีลักษณะของยอดคอยที่เปิดโล่งทอดตัวเป็นเทือกยาวในแนวเหนือ-ใต้ สามารถที่จะมองเห็นทัศนียภาพที่สวยงามได้รอบทิศทาง มุมมองด้านทิศตะวันตกสามารถมองเห็นทัศนียภาพของเทือกเขารอยต่อระหว่างประเทศไทยกับประเทศเมียนมาร์ ส่วนมุมมองด้านทิศตะวันออก สามารถมองเห็นพื้นที่ อำเภอแม่อาว รวมถึงแม่น้ำกกที่ไหลทอดยาวจาก ตำบลท่าตอนสู่จังหวัดเชียงราย บนยอดคอยสูงสุดเป็นทุ่งโล่ง จากยอดคอยจะเห็นทิวทัศน์ที่สวยงาม เช่น ทะเลหมอก และถนนบนสันเขา ขนานกับชายแดนไทย-พม่า ดังภาพ 2 ซึ่งถือเป็นถนนที่สร้างขึ้นเพื่อความมั่นคงระหว่างประเทศ ส่วนสภาพป่าเป็นป่าต้นน้ำ ป่าดิบเขา ซึ่งมีสภาพแวดล้อมทางธรรมชาติที่สมดุลและหลากหลายทางชีวภาพ ดังเช่นจะพบพันธุ์พืช สัตว์ป่าหายากและที่น่าสนใจนานาชนิด อาทิ เทียนหาง บัวทอง ผีเสื้อไกเซอร์อิมพิเรียล ผีเสื้อมรกตผ้าห่มปก ผีเสื้อหางติ่งแววเลือน ผีเสื้อหางดาบตาลไหม้ นกปรอดหัวโขนก้นเหลือง และนกปีกแพรสีม่วง เป็นต้น ในฤดูหนาวมีนกอพยพมาอาศัย เช่น นกเดินดงคอแดง นกเดินดงดำปีกเทา นกเดินดงสีน้ำตาลแดง ฯลฯ เส้นทางขึ้นคอยผ้าห่มปกมี 3 เส้นทาง ได้แก่ ทางกิ่วลม ทางปางมงคล และทางหน่วยจัดการต้นน้ำแม่สาว ผู้สนใจต้องติดต่อเจ้าหน้าที่นำทางที่ทำการอุทยานแห่งชาติแม่แฝง (สำนักงานอุทยานแห่งชาติแม่แฝง, 2547ก: 7)



ภาพ 2 แผนที่แสดงที่ตั้งอุทยานแห่งชาติแม่แฝง คอยผ้าห่มปก

ที่มา: บริษัท ทัวร์คอย จำกัด (ม.ป.ป.ช: 2)

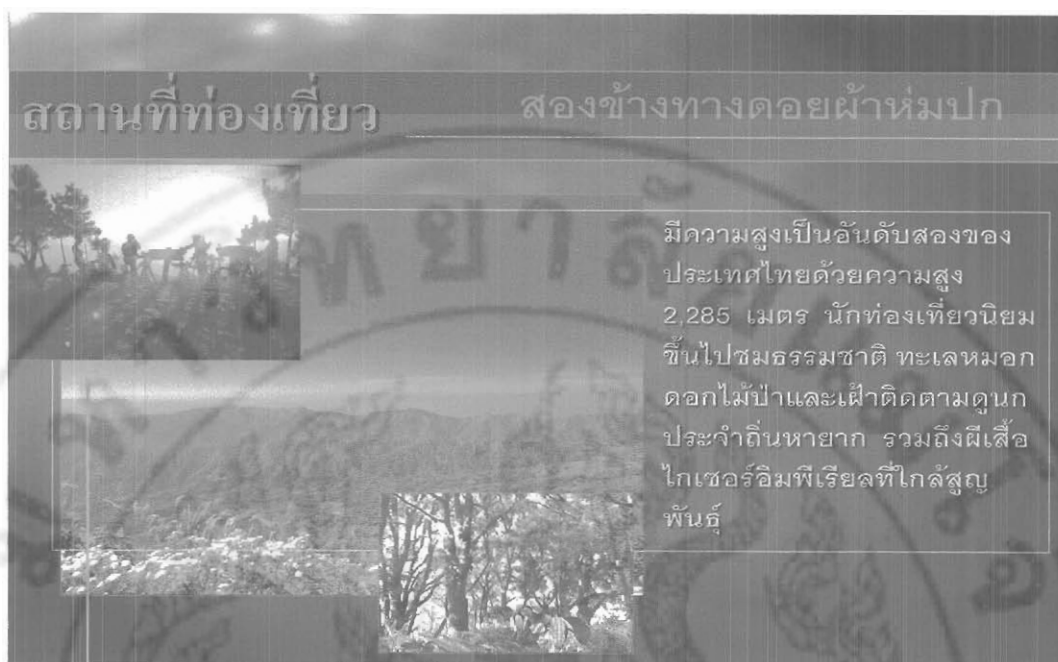
ด้วยระดับความสูง 2,285 เมตร ประกอบกับลักษณะภูมิประเทศที่เป็นเทือกเขาสูง สลับซับซ้อน จึงทำให้ดอยผ้าห่มปกเป็นพื้นที่ที่มีความหลากหลายที่น่าสนใจในด้านต่างๆ หลาย ด้าน จะเห็นได้จากสภาพโดยทั่วไปของพืชพรรณและสัตว์ป่า เช่น สังคมพืชป่าดิบเขา ชนิดพันธุ์ นกที่หายากทั้งนกประจำถิ่นและนกอพยพย้ายถิ่น รวมถึงผีเสื้อและแมลงที่หายาก เป็นต้น สำหรับการท่องเที่ยว ดอยผ้าห่มปกเป็นยอดดอยที่เป็นที่รู้จักของนักท่องเที่ยวที่นิยมธรรมชาติ ที่เข้ามาท่องเที่ยวในพื้นที่ในรูปแบบต่าง ๆ เช่น การเดินป่า การศึกษาพันธุ์พืช พันธุ์สัตว์ป่า การกาง เต็นท์พักแรม การชมทิวทัศน์บนยอดดอยรวมถึงกิจกรรมการพิชิตยอดดอย และดูผีเสื้อ กล้วยไม้ ดันไม้ใหญ่ในป่าดิบ ชมดวงอาทิตย์ขึ้นและตกที่สวยงาม ดังภาพ 3-8 ซึ่งในแต่ละปีนักท่องเที่ยวที่ ขึ้นยอดดอยผ้าห่มปกจะได้รับการลงทะเบียนว่าเป็นผู้พิชิตยอดดอยผ้าห่มปก ดังนั้น ดอยผ้าห่มปก จึงนับได้ว่าเป็นพื้นที่ที่มีความสำคัญในด้านต่าง ๆ ทั้งด้านการศึกษาด้านวิชาการ การท่องเที่ยว พักผ่อนหย่อนใจ รวมถึงยังเป็นพื้นที่อนุรักษ์ที่สำคัญ ควรค่าแก่การดูแลปกป้องเพื่อเป็นประโยชน์ ในด้านต่าง ๆ ต่อไป (สำนักงานอุทยานแห่งชาติแม่ฮ่องสอน, 2547ก: 19)

สภาพป่า

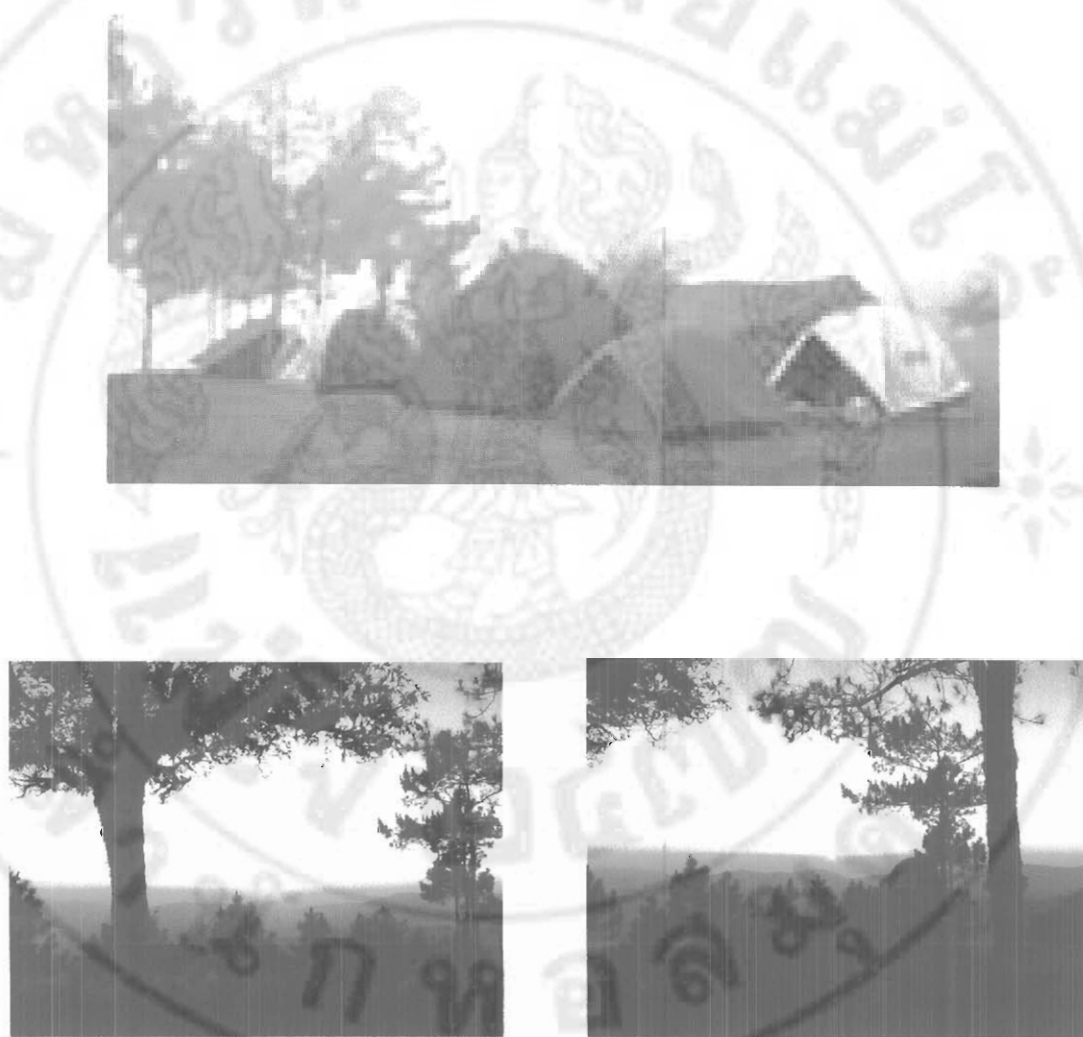
เนื่องมาจากดอยผ้าห่มปกเป็นพื้นที่ที่มีระดับความสูงตั้งแต่ 1,000 เมตร ไล่ระดับ จนถึงจุดสูงสุดที่ 2,285 เมตร จากระดับน้ำทะเล สภาพป่าโดยทั่วไปจึงสามารถจัดจำแนกตาม ระดับความสูงและชนิดของพืชพรรณได้ 2 ประเภทป่า (สำนักงานอุทยานแห่งชาติแม่ฮ่องสอน, 2547ก: 19-20) คือ

1. ป่าดิบเขา (hill evergreen forest) ป่าดิบเขาเป็นพื้นที่ป่าที่สามารถพบเห็นได้มากที่สุดในพื้นที่ดอยผ้าห่มปก สภาพป่าดิบเขาโดยทั่วไปประกอบด้วยไม้ยืนต้นเป็นส่วนใหญ่ เรือนยอดของไม้ยืนต้นปกคลุมหนาแน่น แสงแดดส่องถึงพื้นล่างได้น้อย ความสูงเฉลี่ยของ พืชพรรณไม้ประมาณ 20 – 25 เมตร พืชพรรณไม้ที่สามารถพบเห็นได้บ่อย ในป่าดิบเขานบนพื้นที่ดอยผ้า ห่มปก เช่น ก่อ (Fagaceae) ค่าหัด (Juglandaceae) อบเชยและตะไคร้ดิน (Lauraceae) ทะโล้ หรือมังคุด (Theaceae) กำลังเสือโคร่ง (Batulaceae) เป็นต้น

ป่าดิบเขาเป็นป่าที่มีชื่อเรียกได้หลายชื่อตามลักษณะที่พบเห็น เช่น ป่าห่มผ้า ป่านางฟ้า ป่าหมอก อันเนื่องมาจากป่าประเภทนี้มักจะพบในพื้นที่ระดับสูง อุณหภูมิต่ำ อากาศเย็นและชื้นเกือบตลอดทั้งปี จึงทำให้พืชพรรณพวกอิงอาศัย (epiphytes) มักเจริญเติบโตตาม ลำต้นและกิ่งก้านของไม้ยืนต้น เช่น วานไก่อแดง (Gesneriaceae) กล้วยไม้ชนิดต่าง ๆ (orchidaceae) เฟิร์น (Polypodiophytes) มอส (Bryopsida) และไลเคน (Lichens) เป็นต้น



ภาพ 3 สำนักงานบนดอยผ้าห่มปก และบริเวณกางเต็นท์
ที่มา: สำนักงานอุทยานแห่งชาติแม่ฟ้าหลวง (2547ค: 8)



ภาพ 4 บริเวณทางเดินที่ของนักท่องเที่ยวและพระอาทิตย์ตกขอบฟ้า บนคอยผ้าห่มปก
ที่มา: สำนักงานอุทยานแห่งชาติแม่ฟ้าหลวง (2547ค: 41)



ภาพ 5 กิจกรรมการท่องเที่ยวและพืชพรรณบนดอยผ้าห่มปก

ที่มา: สำนักงานอุทยานแห่งชาติแม่ฮ่องสอน (2547: 17)

2. ป่าสนเขา (pine forest) ป่าสนเขาในพื้นที่ดอยผ้าห่มปกจะพบแพร่กระจายอยู่เป็นหย่อมในป่าดิบเขา แต่มีพื้นที่น้อยมาก พบไม้เด่นน้อยกว่า 10 ชนิด เรือนยอดที่ปกคลุมแทบทั้งหมดค่อนข้างโปร่งและเปิดโล่ง ปกคลุมน้อยกว่าร้อยละ 50 ไม้พุ่มมีอยู่กระจัดกระจายและส่วนหนึ่งเป็นไม้ยืนต้นที่แคระแกรน แทบจะไม่พบพวกไม้ไผ่และปาล์ม ป่าสนเขามักจะพบพืชพรรณที่มีเรือนยอด 2 ชั้นชัดเจน เรือนยอดชั้นบนแทบจะเป็นไม้สนทั้งหมด ในพื้นที่ดอยผ้าห่มปกพบทั้งสนสามใบ (*Pinus kesiya*) และสนสองใบ (*Pinus merkusii*) ซึ่งสนทั้งสองชนิดจัดอยู่ในวงศ์ PINACEAE ส่วนชั้นล่างที่อยู่ต่ำลงมาประกอบด้วยพืชพวกเหมือดคน (*Protaceae*) ส้าน (*Dilleniaceae*) หนาด (*Asteraceae/Compositae*) เป็นต้น ป่าสนเขาส่วนใหญ่มักพบในพื้นที่ที่มีความลาดชันตามไหล่เขาซึ่งมีลมแรงและอากาศค่อนข้างแห้ง

พืชพรรณ

พืชพรรณในพื้นที่ดอยผ้าห่มปก เป็นพืชพรรณที่สามารถพบเห็นได้ในป่าดิบเขาทั่วไป ทั้งไม้ยืนต้น ไม้พุ่ม ไม้อิงแอบ กล้วยไม้ รวมถึงพืชโบราณ พวกเฟินและมอส ซึ่งสามารถแบ่งตามลักษณะประเภทได้ ดังนี้ (สำนักงานอุทยานแห่งชาติแม่ฮ่องสอน, 2547ก: 20-22)

1. ไม้ยืนต้น (tree) ไม้ยืนต้นที่พบเห็นส่วนใหญ่เป็นพวกไม้ก่อ (*Fagaceae*) เช่น ก่อเดือย (*Castanopsis acuminatissima*) ก่อแป้น (*Castanopsis diversifolia*) ก่อใบเลื่อม (*Castanopsis tribuloides*) เป็นต้น นอกจากนี้ยังพบพืชพวกอบเชย (*Lauraceae*) ซึ่งเป็นพืชที่มีประโยชน์ในด้านสมุนไพร ใช้เปลือกแต่งกลิ่นในการปรุงอาหาร ทะโล้หรือมังคุด (*Schima wallichii*) ที่มีดอกขนาดใหญ่สีขาวตัดกับเกสรสีเหลือง ใช้รักษาโรคเกี่ยวกับมดลูก กำหาด (*Engelhardtia spicata*) เป็นไม้ยืนต้นที่เปลือกมีสารแทนนินมาก ใช้สำหรับเลี้ยงครั่ง

2. ไม้พุ่ม (shrub) ไม้พุ่มที่พบมักจะเป็นไม้พุ่มที่มีดอกสวยงามเด่นสะดุดตา มักออกดอกในช่วงปลายฤดูฝนจนถึงตลอดช่วงฤดูหนาว เช่น บัวทอง (*Hypericum garrettii*) พิมพ์ใจ (*Luculia gratissima*) ต่างไก่ป่า (*Polygala arillata*) ตาเป็ดตาไก่ (*Ardisiaceae*) บาทยา (*Asystasia gangetica*) เป็นต้น

3. ไม้อิงอาศัย (epiphytes) ไม้อิงอาศัย เป็นพืชที่เจริญเติบโตโดยเกาะอาศัยตามส่วนต่าง ๆ ของพืชอื่น โดยเฉพาะไม้ยืนต้น แต่ไม่เบียดเบียนหรือทำความเสียหายให้แก่ต้นไม้ที่มันเกาะ (host) ไม้อิงอาศัยที่สามารถพบเห็นได้ในพื้นที่ดอยผ้าห่มปก เช่น ว่านไก่แดง (*Aeschynanthes hildebrandii*) สะเทาลม (*Agapetes hosseana*) เป็นต้น

4. กล้วยไม้ (orchids) ในพื้นที่ดอยผ้าห่มปกสามารถพบกล้วยไม้ได้ถึง 30 กว่าชนิด แต่ละชนิดจะหมุนเวียนสลับกันออกดอกเกือบตลอดทั้งปี เช่น

เอื้องดาเหิน (*Dendrobium infundibulum* Lindl.) ออกดอกช่วงเดือนกุมภาพันธ์ถึงเดือนมีนาคม

เอื้องหมากเลื่อม (*Coelogene nitida* Lindl.) ออกดอกช่วงเดือนเมษายน

เอื้องเจ็ดปอยหรือช้างสารก็ (*Acampe rigida*) ออกดอกช่วงเดือนตุลาคมถึงเดือนมกราคม

เอื้องกุหลาบกระเปาะเปิด (*Aerides falcata* Lindl.) ออกดอกช่วงเดือนเมษายนถึงเดือนพฤษภาคม

กะระกะร้อน (*Cymbidium lowianum*) ออกดอกช่วงเดือนพฤศจิกายนถึงเดือนมกราคม

นอกจากนี้ยังพบกล้วยไม้ในสกุลอื่นๆอีกหลายสกุล เช่น สกุลสิงโตกลอกตา (*Bulbophyllum*) สกุลช้าง (*Rhyncostylis*) สกุลพัดนางชี (*Oberonia*) เป็นต้น

5. พืชโบราณ (ancient plants) พืชโบราณ คือ กลุ่มของพืชกลุ่มแรกๆที่เกิดและวิวัฒนาการปรับตัวจนสามารถอยู่รอดมาจนถึงปัจจุบัน ในพื้นที่ดอยผ้าห่มปกสามารถพบพืชโบราณได้หลายชนิด เช่น

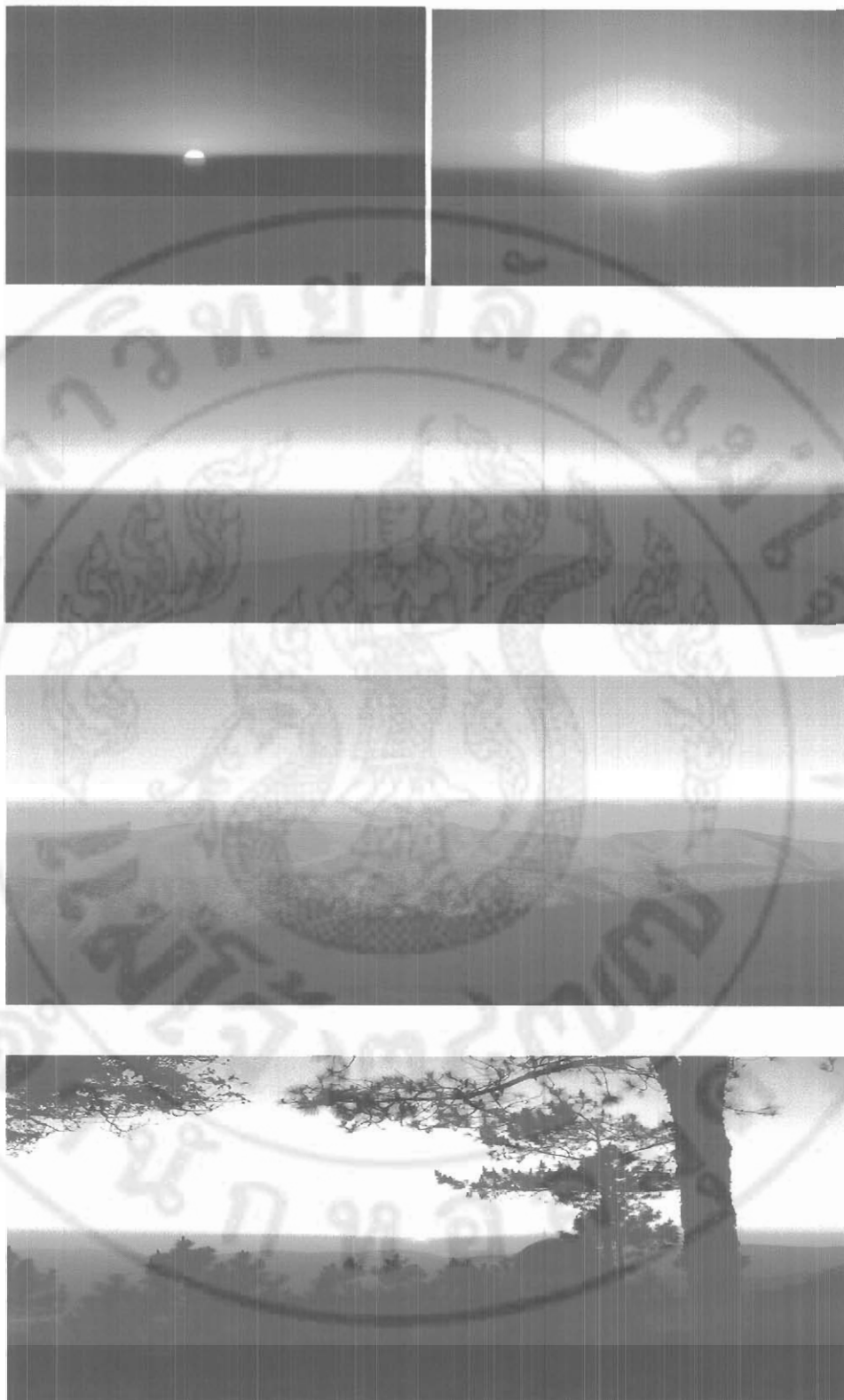
มอส (Moss) มอสเป็นพืชกลุ่มแรกๆที่พัฒนามาจากสาหร่ายสีเขียว จัดเป็นพวกที่ไม่มีท่อลำเลียง (Bryophytes) ซึ่งมีการสืบพันธุ์โดยการว่ายของ sperm เข้าไปผสมกับ eggs แตกต่างกับพืชชั้นสูงที่อาศัยการถ่ายละอองเรณู (pollination) จากเกสรตัวผู้ไปผสมกับไข่ในเกสรตัวเมีย มอสมักจะพบเห็นโดยทั่วไปในพื้นที่ดอยผ้าห่มปก โดยอาศัยเกาะตามลำต้นกิ่งก้านของต้นไม้อื่นตามผิวของก้อนหินหรือกิ่งไม้ที่ตายแล้ว

ดินตุ๊กแก (Selaginella) ดินตุ๊กแกเป็นพืชที่มีวิวัฒนาการสูงกว่าพวกมอส พืชที่อยู่ในกลุ่มเดียวกันกับพวกดินตุ๊กแก เช่น สามร้อยยอดหรือหญ้ารังไก่ (*Lycopodium*) ซึ่งจัดเป็นพวกพืชที่มีท่อลำเลียง (trachyophytes) มักพบขึ้นเป็นกลุ่มตามทางเดินหรือพื้นที่เปิดโล่งตามป่าสน

เฟิน (Ferns) พบทั่วไปตามลำต้น กิ่งก้านของไม้ใหญ่ เช่น กูดแดง (*Polypodium amoenum*) กูดฉาก (*Acrophorus stipellatus*) กูดห้วย (*Diplazium esculentum*) เป็นต้น นอกจากนี้เรายังสามารถพบเฟินใบบางที่สุดในโลก คือ ฟิลมมีเฟิน (*Hymenophyllum exsertum*) ซึ่งความหนาของใบจะมีความหนาเพียง 1 เซลล์ของใบเท่านั้น ฟิลมมีเฟินเป็นเฟินที่เป็นตัวบ่งชี้สภาพอากาศและความชื้น มักจะพบเห็นฟิลมมีเฟินได้บ่อยในช่วงฤดูฝนและต้นฤดูหนาว



ภาพ 6 พืชพรรณและสัตว์ป่าตามธรรมชาติบนดอยผ้าห่มปก
ที่มา: สำนักงานอุทยานแห่งชาติแม่ฮ่องสอน (2547ค: 15)



ภาพ 7 พระอาทิตย์ขึ้นและลับขอบฟ้า บนยอดดอยผ้าห่มปก
ที่มา: สำนักงานอุทยานแห่งชาติแม่ฟ้าหลวง (2547ค: 43)



ภาพ 8 ทิวทัศน์ พืชพรรณ และทางเดินป่า บนยอดดอยผ้าห่มปก
ที่มา: บริษัท ทัวร์คอย จำกัด (ม.ป.ป.ช: 4)

สัตว์ป่า

ดอยผ้าห่มปกมีสภาพโดยทั่วไปเป็นเทือกเขาสูงสลับซับซ้อน ติดต่อกับพื้นที่ป่าของประเทศไทย (ด้านทิศตะวันตก) จึงมักพบเห็นสัตว์ป่าที่ย้ายถิ่นไปมาระหว่างสองพื้นที่ ซึ่งสามารถจำแนกเป็นประเภทต่าง ๆ ดังนี้ (สำนักงานอุทยานแห่งชาติแม่ฮ่องสอน, 2547ก: 22)

1. สัตว์เลี้ยงลูกด้วยนม (mammal) พบเห็นได้ไม่บ่อยนักส่วนมากเป็นพวกสัตว์กีบ (hoofed animals) เช่น กวางป่า (Sambar deer) เก้ง (Common muntjac) เลียงผา (Serow) หมูป่า (Common wild pig) เป็นต้น นอกจากนี้ยังพบ นางอาย (Common slow loris) หมาใน (Asian wild dog) หมีควาย (Asiatic black bear) หมาไม้ (Yellow - throated marten) เสือไฟ (Asian golden cat) กระต่ายป่า (Siamese hare) เป็นต้น

2. สัตว์เลื้อยคลาน (reptile) พบเห็นได้ทั่วไป เช่น พวกกิ้งก่าชนิดต่างๆ เต่าปูลู งูชนิดต่าง ๆ เป็นต้น

3. สัตว์ครึ่งบกครึ่งน้ำ (amphibians) เช่น กบ (Frogs) เขียดป่า (Tree frogs) และ กระต่าย (Salamander) เป็นต้น

4. ผีเสื้อและแมลง (butterflies /insects) ผีเสื้อหายากที่พบเห็นได้ยากในพื้นที่ดอยผ้าห่มปก คือ ผีเสื้อไกเซอร์ (Teinopalpus imperialis) ซึ่งเป็นแมลงอนุรักษ์ที่กำหนดไว้ในบัญชีหมายเลข 2 ของอนุสัญญา CITES (Convention on International Trade in Endangered Species of Wild Fauna and Flora - อนุสัญญาระหว่างประเทศว่าด้วยการค้าซึ่งพืชป่าและสัตว์ป่าที่กำลังจะสูญพันธุ์) และยังจัดเป็น "สัตว์ป่าคุ้มครอง" ตามพระราชบัญญัติสงวนและคุ้มครองสัตว์ป่า พ.ศ. 2535 อีกด้วย นอกจากนี้ในพื้นที่ดอยผ้าห่มปกยังสามารถพบผีเสื้อทองธรรมดา (Troides aeacus) ผีเสื้อทองป่าสูง (Troides helena) ค้างคาวมียาว (Chadagnathus giraffa) และแมลงต่างๆ ที่น่าสนใจควรค่าแก่การอนุรักษ์อีกหลายชนิด

5. นก (birds) ในพื้นที่ดอยผ้าห่มปกสามารถพบได้ถึง 204 ชนิด ทั้งนกประจำถิ่นและนกอพยพย้ายถิ่น ในกลุ่มของนกประจำถิ่นสามารถพบนกประจำถิ่นที่หายากได้หลายชนิด เช่น นกคิ้วหัวแดง (Black-throated Tit) นกขมิ้น (Cutia) นกไต่ไม้สีสวย (Beautiful Nuthatch) นกจาบปีกอ่อนสีแดง (Scarlet Finch) นกกินปลีแดงหัวไฟ (Fire-tailed Sunbird) เป็นต้น ส่วนนกอพยพมักพบในช่วงฤดูหนาว เช่น นกเดี๋ยวดำปีกเทา (Grey-winged Blackbird) นกเดี๋ยวดำคอกแดง (Chestnut Thrush) นกเดี๋ยวดอกเทา (Grey-side Thrush) นกเดี๋ยวดำคอก (Eyebrowed Thrush) นกเดี๋ยวดำลายเสือ (Scaly Thrush) เป็นต้น นอกจากนี้ยังสามารถพบเห็นนกกลุ่มอื่นๆ ได้อีกหลายกลุ่ม เช่น นกปรอด (Bulbul) นกขมิ้น (Oriole) นกพญาไฟ (Minivet) นกเค้าลม (Wagtail) นกจับแมลง (Flycatcher) นกกระราง (Laughingthrush) นกมู่นรก (Fuvetta) นกภูหงอน (Yuina) นกหางร่ำ (Sebia) นกคิ้ว (Minia) เป็นต้น

การเดินทางไปอุทยานแห่งชาติแม่แฝง

เมื่อเดินทางไปจาก กรุงเทพฯ มุ่งสู่จังหวัดเชียงใหม่ เมื่อถึงเชียงใหม่ให้แยกขวาไปตามทางหลวงหมายเลข 107 เส้นทางไป อำเภอแมริม ขับตรงสู่ อำเภอฝาง ระยะทางประมาณ 160 กิโลเมตร ผ่าน อำเภอเชียงดาว ที่มีดอยหลวงเชียงดาว เมื่อจะเข้าเมืองฝางให้ใช้เส้นทางเลี้ยวเมืองวงแหวนฝั่งตะวันตก เลี้ยวซ้ายไปตามถนนสายเลียงเมือง จะผ่านสี่แยกถนนเล็ก ๆ แล้วก็ผ่านสะพานข้ามลำห้วยเล็ก ๆ จากนั้นจะเจอทางสี่แยกให้เลี้ยวซ้ายไปตามทางลาดยางสู่ทำการอุทยานแม่แฝง ขับตรงไปจนเจอทางสามแยกให้แยกไปทางขวา ขับไปจนสุดถนนนั่นคือที่ทำการอุทยานแม่แฝง จอดรถไว้ที่ทำการอุทยาน หลังจากนั้นเจ้าหน้าที่จะนำขึ้นรถขับเคลื่อนสี่ล้อ เพื่อไปส่งยังจุดเริ่มต้นเท้า หากต้องการไปโดยรถโดยสารก็ต้องไปลงที่ฝาง จากฝางเช่ารถเข้าไปยังอุทยาน หลังจากนั้นก็ติดต่อเจ้าหน้าที่ เอรารถขับเคลื่อนสี่ล้อขับขึ้นดอย ซึ่งการขึ้นดอยแต่ละครั้งจะต้องขออนุญาตและมีเจ้าหน้าที่นำทาง ถ้านารถโฟร์วีลไปเองก็ต้องติดต่อเจ้าหน้าที่เพราะว่าเส้นทางขึ้นยอดดอยมีคานเหล็กขวางกัน เจ้าหน้าที่ที่นำขึ้นดอยจะเป็นผู้ไขกุญแจจึงผ่านไปได้ เวลาลงก็ใส่อีก แต่ถ้าหากว่าไปในช่วงหยุดยาวเช่นปีใหม่ ก็อาจจะขับผ่านขึ้นไปได้ ที่มีกฎระเบียบนี้ขึ้นมาเพื่อควบคุมปริมาณนักท่องเที่ยวที่จะขึ้นไปพักข้างบนลานกางเต็นท์ ส่วนการเดินทางสู่ยอดดอย จากจุดพักแรมสามารถเดินขึ้นไปยังจุดสูงสุดของดอยผ้าห่มปกเพียง 2 ชั่วโมง และควรมีเจ้าหน้าที่นำทางไปด้วยจะดีที่สุด (บริษัท ทัวร์คอย จำกัด, ม.ป.ป.ก)

ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ (satisfaction) ได้มีผู้ให้ความหมายและแนวคิดไว้ต่างกันหลายความหมายดังนี้

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกมีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย ความต้องการ หรือ แรงจูงใจ ซึ่ง Wolman (1973: 10 อ้างใน นภาจรัส อำนวยโยธิน, 2535: 17) และความพึงพอใจ หมายถึง แนวความคิดหรือทัศนคติอย่างหนึ่ง เป็นสภาวะรับรู้ภายในซึ่งเกิดจากความคาดหวังไว้ ถ้าได้รับความคาดหวังความพึงพอใจก็จะเกิดขึ้น ถ้าได้น้อยกว่าที่คาดหวังก็ทำให้เกิดความไม่พอใจ ในขณะที่ มนตรี เญ็บแหลม (2536: 9) ระบุว่า ความพึงพอใจคือ ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่ง ความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อบุคคลได้รับในสิ่งที่ตนเองต้องการหรือเป็นไปตามที่ตนเองต้องการ และความรู้สึกดังกล่าวนี้จะลดลงหรือไม่เกิดขึ้นถ้าหากความต้องการหรือเป้าหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง ซึ่งระดับความพึงพอใจจะแตกต่างกันขึ้นอยู่กับปัจจัยองค์ประกอบของการบริหาร นอกจากนี้ สุริยะ วิริยะสวัสดิ์ (2540: 42) กล่าวว่า ให้ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกพอใจในการรับบริการหรือการตอบสนองที่ตรงกับความต้องการของประชาชน ประชาชนจะมีความพึงพอใจอย่างมากเมื่อสิ่งที่ตนคาดหวังได้รับการตอบสนองในระยะเวลาที่เหมาะสม แต่ถ้าหากการตอบสนองนั้นไม่เป็นไปตามที่คาดหวังหรือตามจุดมุ่งหมายและในระยะเวลาที่ไม่เหมาะสมก็จะทำให้ความพึงพอใจน้อยตามลำดับ และระดับความพึงพอใจยังสามารถที่จะวัดประสิทธิภาพของการบริการได้

ความพึงพอใจ หมายถึง พอใจ ชอบใจ เป็นลักษณะนามธรรมอันเป็นเรื่องของจิตใจ ความรู้สึกที่มีความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจแล้วแต่ทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งกระทบว่าเป็นแง่ลบหรือแง่บวกเกิดขึ้นเมื่อบุคคลประสบกับบุคคล สิ่งของ สิ่งแวดล้อมและวัฒนธรรม หรือมรรยาทในสังคม อาจเปลี่ยนแปลงได้ตามกาลเวลา ความพึงพอใจเป็นเรื่องของบุคคลที่มีทัศนคติกับพฤติกรรมที่สอดคล้องและมีความสัมพันธ์กันอย่างมีเหตุผล เป็นเรื่องของความรู้สึก ความนึกคิด ความเชื่อ ความรู้ ความเข้าใจกันระหว่างบุคคลหนึ่งกับบุคคลอื่น ๆ ก็ดี หรือสิ่งของต่าง ๆ ก็ดีให้มีความสอดคล้องกันหรือมีลักษณะให้อยู่กับร้องกับรอยพอสมควร (ราชบัณฑิตยสถาน, 2538: 600)

ยงยุทธ เกษสาคร (2541: 81-82) ได้กล่าวถึง ความพึงพอใจในงานจะมีความสัมพันธ์โดยตรงกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กร และสามารถทำนายผลการปฏิบัติงานของตนเองได้ ดังนั้น ความพึงพอใจในงาน (satisfaction of work) หมายถึง ความรู้สึกยินดี มีความสุข และเต็มใจที่จะทำงาน หรือมีทัศนคติทางบวกต่องานที่กำลังปฏิบัติอยู่ในหลาย ๆ ด้าน โดยมี

องค์ประกอบดังนี้ 1) นโยบายและการบริหารงาน 2) การติดต่อสื่อสารภายในองค์กร 3) ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงาน 4) สภาพการปฏิบัติงาน สภาพแวดล้อม 5) โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2535: 157) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงานมีส่วนสัมพันธ์กับปัจจัยต่าง ๆ ได้แก่ ปัจจัยด้านบุคคล เช่น อายุ เพศ การศึกษา ประสบการณ์ ปัจจัยด้านงาน ได้แก่ สถานที่ทำงาน ลักษณะงาน ลักษณะของหน่วยงาน โครงสร้างของงาน ทำเลที่ตั้ง และขนาดของหน่วยงาน สิ่งสำคัญอีกปัจจัยหนึ่งก็คือ ด้านการจัดการ มีส่วนสัมพันธ์กับความพึงพอใจ เช่นกัน ได้แก่ ความมั่นคง ความก้าวหน้า สถานที่ทำงาน ความศรัทธาที่มีต่อผู้บังคับบัญชา รวมทั้งความเข้าใจที่ดีต่อกันระหว่างพนักงานกับพนักงาน พนักงานกับหน่วยงาน เป็นต้น และการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานมีหลายแนวคิด ได้แก่ ความพึงพอใจทำให้เกิดการทำงาน การทำงานทำให้เกิดความพึงพอใจ รางวัลเป็นปัจจัยของการทำงาน เสนาะติเขาว์ (2543: 228) มีแนวความคิดว่า ความพอใจในการทำงาน (job satisfaction) หมายถึง ระดับความรู้สึกที่เกิดขึ้นของ ผู้ปฏิบัติงานในทางบวกหรือในทางลบต่องาน ปัจจัยที่ทำให้คนเกิดความสุขใจในงานก็คือ 1) ลักษณะงานที่ทำ 2) ค่าจ้างหรือระบบค่าตอบแทน 3) สภาพการทำงาน 4) นโยบายและฝ่ายบริหารขององค์กร 5) ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้ใต้บังคับบัญชา 6) ความก้าวหน้าในงานทั้งในตำแหน่งงาน และการพัฒนาทางด้านความรู้ ความชำนาญในการทำงาน

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541: 73) กล่าวว่า การรับรู้เป็นสิ่งสำคัญในการศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมในองค์กร เพราะว่าพฤติกรรมเกิดจากการรับรู้ของบุคคลมีความสำคัญมากกว่าข้อเท็จจริง ถึงแม้ว่าการรับรู้จะได้รับอิทธิพลจากการรับรู้ข้อเท็จจริง แต่บุคคลอาจมองสิ่งเดียวกันแต่มีการรับรู้ที่แตกต่างกันได้ ซึ่งการรับรู้ (perception) เป็นกระบวนการซึ่งบุคคลจัดระเบียบและตีความ รู้สึกประทับใจของตนเอง เพื่อให้ความหมายเกี่ยวกับสภาพแวดล้อม

จากแนวความคิดเบื้องต้นของความพึงพอใจในการทำงาน จะเห็นว่า ความพึงพอใจเกิดจากการได้รับการตอบสนองความต้องการของบุคคล มีนักวิชาการหลายท่านได้กล่าวถึงความต้องการอันเป็นปัจจัยที่มีผลให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานนั้นมากมาย แต่ในที่นี้จะนำเสนอแนวความคิดของนักวิชาการบางท่านที่เกี่ยวข้องกับสิ่งซึ่งก่อให้เกิดความลิดของนักวิชาการบางท่านที่เกี่ยวข้องกับสิ่งซึ่งก่อให้เกิดความพึงพอใจมาดังนี้ (ประสาน หอมพลู และทิพวรรณ หอมพลู, 2537: 56-60) คือ แนวความคิดของมาสโลว์ (Maslow, 1970) ตามทฤษฎีของมาสโลว์ เป็นแนวคิดพื้นฐานเกี่ยวกับความต้องการของมนุษย์ ซึ่งความต้องการเหล่านี้หากได้รับการตอบสนองก็จะช่วยให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานได้ ความต้องการพื้นฐานของมาสโลว์แบ่งเป็น 5 ขั้นตอน คือ

1. ความต้องการทางกาย (physiological needs) เป็นความต้องการแห่งชีวิตทั่วไป เช่น อาหาร น้ำ อากาศ ฯลฯ ความต้องการเหล่านี้เป็นความต้องการทำให้มนุษย์ดำรงชีวิตอยู่ได้ทางพุทธศาสนาได้ยอมรับหลักการของความต้อการเช่นนี้ เช่น ปังจย 4 ในการดำรงชีวิตอันได้แก่ อาหาร เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย และยารักษาโรค แต่อย่างไรก็ตามในทางชีววิทยายังมีความต้อการอื่น ๆ อีกที่มีความจำเป็นแก่ชีวิตมนุษย์ เช่น การสืบพันธุ์ การกระหายน้ำ การพักผ่อน การนอน เป็นต้น อาจแบ่งออกดังนี้

1.1 ความต้อการทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยสี่ในการดำรงชีวิตทำงาน เช่น ความต้อการอาหาร น้ำ อากาศ ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค การพักผ่อน การออกกำลังกาย ความต้อการทางเพศ

1.2 ความต้อการทั่วไปเกี่ยวกับบรรยากาศในการทำงาน เช่น ต้อการแสงสว่างที่เพียงพอในการทำงาน การถ่ายเทอากาศ ความสะอาดที่จำเป็น ความปลอดภัยระหว่างที่ปฏิบัติงาน ถ้าความต้อการขั้นแรกนี้ไม่ได้รับการบำบัด ความต้อการขั้นต่อไปก็จะไม่เกิดขึ้น ดังนั้น องค์การธุรกิจทุกแห่งจะตอบสนองความต้อการของพนักงานโดยการจ่ายค่าแรง เงินเดือน และโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

2. ความต้อการความมั่นคงหรือความปลอดภัย (safety needs or need for security) มนุษย์ทุกคนต้องเผชิญกับความไม่แน่นอนในการดำรงชีวิต ความล้มเหลวในชีวิตมนุษย์อาจเกิดขึ้นได้ทุกขณะ เช่น การสูญเสียตำแหน่งงาน ขาดทรัพย์สินเงินทอง มนุษย์จึงเกิดความต้อการความมั่นคงปลอดภัย และหลักการประกันในชีวิตที่แตกต่างกันออกไป เช่น การมีอาชีพที่มั่นคงและแน่นอนมีการออมทรัพย์หรือสะสมทรัพย์ ตลอดจนมีการกระทำต่าง ๆ เพื่อให้ห่างจากภัยอันตราย ความเจ็บปวด โรคภัยไข้เจ็บ เป็นต้น อาจแบ่งเป็น 2 ด้าน คือ ด้านเศรษฐกิจ และด้านอารมณ์

2.1 ความต้อการความปลอดภัยในด้านเศรษฐกิจ จะเห็นได้ชัดจากการที่คนเรามีการออมทรัพย์ มีการประกันชีวิต หรือประกันสุขภาพ ตลอดจนพยายามหางานที่มีความมั่นคงในการว่าจ้าง หรือมีความมั่นคงในสวัสดิการของลูกจ้าง ฝ่ายบริหารขององค์การธุรกิจอาจจะช่วยบำบัดความต้อการในขั้นนี้ โดยจัดวางวิธีการให้เงินเดือนอย่างมีประสิทธิภาพ และมีมาตรฐานที่แน่นอน จัดสวัสดิการนอกเหนือจากค่าจ้าง เช่น มีการรักษาพยาบาลคนงาน มีแผนการจ่ายบำนาญเหล่านี้ เป็นต้น

2.2 ความต้อการความปลอดภัยทางด้านอารมณ์นั้น ได้แก่ ความต้อการความเชื่อมั่นในการรักษาความสัมพันธ์ที่นอกเหนือไปจากการทำงาน เช่น สัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และการรักษาความสัมพันธ์กับองค์การ ฝ่ายการจัดการของบริษัทอาจจะช่วยให้ความต้อการขั้นนี้ได้รับการบำบัด โดยการออกกฎหรือนโยบายของบริษัทที่เข้าใจได้ง่าย มีโปรแกรมการติดต่อสื่อสารในบริษัทที่ได้ผล มีผู้บังคับบัญชาที่ได้รับการฝึกฝนอบรมมาเป็นอย่างดี

3. ความต้องการความรักและการมีส่วนร่วม (belonging and love needs) มนุษย์เป็นสัตว์สังคม ในวันหนึ่ง ๆ เราต้องมีสัมพันธภาพกับบุคคลอื่น น้อยคนนักที่จะมีชีวิตหรือทำงานอย่างโดดเดี่ยว เราจะต้องเป็นสมาชิกของกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง เช่น กลุ่มครอบครัว กลุ่มสังคม กลุ่มในการทำงาน การผูกพันสมาคมกับบุคคลอื่นจึงเป็นลักษณะและความต้องการอย่างหนึ่งของมนุษย์ มนุษย์ปรารถนาที่จะได้รับความรักและความเอาใจใส่จากบุคคลผู้ใกล้ชิดหรือผู้ที่รู้จักมักคุ้น มนุษย์มักไม่ประพฤติปฏิบัติตนนอกกลุ่มนอกทางที่สังคมหนึ่งของกลุ่มสังคมที่ตนเป็นสมาชิกอยู่และจะต้องละเว้น การกระทำอันขัดกับระเบียบปฏิบัติของกลุ่ม

4. ความต้องการความยกย่องนับถือ (esteem needs) มนุษย์ทุกคนต้องการให้ผู้อื่นเอาใจใส่ เห็นความสำคัญของตน ยกย่อง และให้เกียรติ เรามักจะคิดถึงตัวเองในด้านดีไว้ก่อนและปรารถนาให้ผู้อื่นคิดถึงตัวเราในแง่ดีด้วย จะเห็นได้ง่าย ๆ เช่น เด็กซึ่งเคยเป็นลูกคนเดียวของบิดามารดา เมื่อมีพี่น้องเพิ่มขึ้นมาอีกคนหนึ่ง ในครอบครัว บิดามารดาหันไปให้ความสำคัญแก่น้องคนใหม่ เด็ก ผู้นั้นจะหาทางทำให้ตนมีความสำคัญขึ้นมาในสายตาของพ่อแม่ เช่น ร้องไห้กวนหรือคอยรังแกน้องผู้ที่บรรลุความต้องการในขั้นนี้จะมีความรู้สึกเชื่อมั่นในตัวเอง มีกำลังใจ ตลอดจนรู้สึกที่ตัวเองเป็นผู้มีประโยชน์ต่อสังคม ความต้องการยกย่องนับถือ บางครั้งทำให้บุคคลมีพฤติกรรมแปลก ๆ เพื่อเรียกร้องความสนใจของบุคคลอื่น เช่น บุคคลบางคนอาจจะใช้จ่ายเกินฐานะของตนเองเพราะปรารถนาการยกย่องจากเพื่อนฝูง บุคคลในองค์กรธุรกิจเป็นจำนวนมากพยายามที่จะบำบัดความต้องการชนิดนี้ โดยการพยายามปรับปรุงตำแหน่งงาน การได้รับอำนาจเพิ่มขึ้น และการที่จะมีสถานภาพเด่นขึ้น

5. ความต้องการความสมหวังในตัวเอง (needs for self actualization) เป็นความต้องการที่เกี่ยวกับการทำงานที่ตนชอบ หรือต้องการจะเป็นมากกว่าที่เขาเป็นอยู่ขณะนั้นเป็นความต้องการขั้นสูงสุด ซึ่งความต้องการขั้นสูงสุดจะต้องมีความต้องการขั้นต้นที่ได้รับการบำบัดเสียก่อนจึงจะเกิดความต้องการขั้นนี้ขึ้น

การวัดความพึงพอใจ

จากความหมายของความพึงพอใจ หมายถึง แนวความคิดหรือทัศนคติอย่างหนึ่ง เป็นสภาวะรับรู้ภายในซึ่งเกิดจากความคาดหวังดังกล่าวข้างต้นนั้น สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์ (2534: 96-120) ได้กล่าวไว้ว่าวิธีการวัดทัศนคติที่สำคัญ ๆ และนำมาพิจารณาคือ

1. วิธีการวัดแบบ ลิเคิทสเกล (Likert Scale) การวัดทัศนคติที่รู้จักกันแพร่หลายมากที่สุดวิธีหนึ่งคือ การวัดแบบลิเคิทสเกล เพราะความง่ายแก่การวัด ไม่มีกระบวนการอะไรมากมาย เริ่มด้วยการรวบรวมหรือการเรียบเรียงข้อความที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติที่ต้องการจะศึกษา ข้อความ

แต่ละข้อความจะมีทางเลือกตอบได้ 5 ทาง ตั้งแต่เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ถ้าตอบว่า เห็นด้วยอย่างยิ่ง จะได้ 5 คะแนน เห็นด้วยได้ 4 คะแนน ไม่แน่ใจได้ 3 คะแนน ไม่เห็นด้วยได้ 2 คะแนน และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่งได้ 1 คะแนน หรืออาจให้คะแนนในทางกลับกันได้ และการให้คะแนนอย่างใดอย่างหนึ่งขึ้นอยู่กับองค์ประกอบของข้อความว่าเป็นไปในทางเดียวกันในเรื่องที่ต้องการวัดหรือไม่ และเมื่อคะแนนรวมที่ได้จากการวัดแบบลิเกทสเกลจึงยากแก่การตีความ เมื่อเปรียบเทียบกับคะแนนที่ได้จากวิธีการวัดอื่น ๆ เช่น เทอสโตนหรือกัทแมน อย่างไรก็ตามลิเกทสเกลก็เป็นวิธีการวัดทัศนคติอย่างหนึ่งที่เป็นรู้จักกันอย่างแพร่หลายง่าย และรวดเร็วต่อการวัด

2. วิธีการวัดแบบเทอสโตนสเกล (Thurstone Scale) เป็นวิธีที่เน้นปัญหาด้านการมีช่วงเท่ากัน (หรือดูเหมือนว่าจะเท่ากัน) มากกว่าการวัดแบบอื่น ๆ ซึ่งในทางปฏิบัติหมายถึงวิธีการให้น้ำหนักหรือคะแนนแต่ละข้อความที่ประกอบขึ้นมาเป็นสเกล ข้อความแต่ละข้อความจะมีน้ำหนักในแต่ละช่วงเท่ากัน ซึ่งวิธีแรกที่เทอสโตนเริ่มใช้คือ ให้คนเปรียบเทียบข้อความแต่ละคู่ว่าข้อความใดเป็นไปในทางบวก (ทางลบ) มากกว่ากัน วิธีการดังกล่าวเรียกว่า วิธีการเปรียบเทียบคู่ (the paired comparisons technique) จะซับซ้อนมากขึ้นเมื่อต้องการมีการเปรียบเทียบ 15 ถึง 20 รายการ จึงได้คิดค้นหาวิธีที่ย่งยากน้อยกว่าซึ่งเรียกว่า วิธีการกำหนดช่วงให้ดูเท่ากัน (the method of equal appearing intervals)

3. วิธีการวัดแบบกัทแมนสเกล (Guttman Scale) วิธีการของกัทแมน ทำให้ผู้ศึกษาสามารถทราบถึงแบบแผนหรือรายการคำถามคำตอบว่า ผู้ตอบเห็นด้วยในข้อใดบ้างได้อย่างถูกต้อง ข้อผิดพลาดในการคาดคะเนจะมีบ้าง แต่ไม่เกินร้อยละ 10 หรือร้อยละ 15 ของผู้ตอบทั้งหมด วิธีการของกัทแมนยังใช้วัดสิ่งอื่น ๆ ได้นอกเหนือไปจากทัศนคติ โดยเป้าหมายที่สำคัญของกัทแมนสเกลคือ พยายามกำหนดแบบแผนของคำตอบของคะแนนรวมของแต่ละบุคคล โดยพิจารณาว่าบุคคลที่ได้คะแนนรวมเท่ากันจะมีแบบแผนอย่างไรในการตอบ ตั้งแต่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่ได้คะแนนรวมมากที่สุดไปจนถึงต่ำที่สุด

มนูญ ตนะวัฒนา (2539: 144-159) ได้กล่าวไว้ว่า ผู้ที่สามารถใช้การวัดทัศนคติได้มีอยู่ในทุกวงการ เช่น นายจ้าง สมาคมการค้า สหภาพแรงงาน หรือกลุ่มลูกจ้างที่ไม่เป็นทางการ ฯลฯ เพื่อให้ได้มาซึ่งความจริงที่ยังไม่สมบูรณ์ เช่น การทำงานที่ได้รับความพึงพอใจ การประท้วง การริเริ่มสร้างสรรค์หรือการเปลี่ยนแปลงด้านต่าง ๆ ของโรงงาน เป็นต้น ซึ่ง Milton L. Blum และ James C. Naylor (Blum and Naylor, 1989) ได้แบ่งวิธีการวัดทัศนคติไว้ดังต่อไปนี้

1. วิธีดูความประทับใจ (impressionistic method) หรือการใช้การสังเกต (observation) วิธีดูความประทับใจไม่ใช่การใช้วิธีการทางสถิติ ซึ่งเป็นการใช้ความรู้ทางด้านปริมาณ แต่เป็นการสังเกตพฤติกรรมและทัศนคติ วิธีนี้ใช้กันอย่างกว้างขวางมากที่สุด วิธีการดูความประทับใจ

ขึ้นอยู่กับกรอบของผู้สังเกตที่มีขอบข่ายกว้างขวาง นั่นคือ ผู้สังเกตมีความสามารถในการวางตัวเป็นกลางต่อสถานการณ์ที่เขาสังเกต

2. การสัมภาษณ์แบบชี้นำ (guided interview) คือการสนทนาที่มีจุดหมายเพื่อให้ผู้สัมภาษณ์ได้ใช้ความพยายามหาคำตอบจากคำถามที่สร้างขึ้นจำนวนหนึ่งโดยเฉพาะให้ได้อย่างชัดเจนและสมบูรณ์ คล้ายกับการสัมภาษณ์ทั่วไป แต่จะมีประโยชน์เมื่อใช้การพิจารณาแบบเผชิญหน้า การสัมภาษณ์แบบนี้ใช้กันมากที่สุดทางธุรกิจ-อุตสาหกรรม ในด้านการพิจารณาผู้สมัครเข้าทำงาน นอกจากนี้นายจ้างหรือผู้แทนของนายจ้างอาจจะใช้การสัมภาษณ์แบบนี้เพื่อจัดการกับการร้องทุกข์ของพนักงานต่าง ๆ ด้วย

3. การสัมภาษณ์ที่ไม่มีการแนะนำ (unguided interview) หรือ การสัมภาษณ์ที่ไม่มีการชี้นำ (nondirective interview) การสัมภาษณ์แบบนี้มีลักษณะที่ให้อภิปรายได้อย่างเสรี และอาศัยความจริงที่ว่า เป็นการสัมภาษณ์บุคคลเพื่อให้เขาได้ใช้ความพยายามในการอธิบายถึงจิตจำกัของคน โดยไม่ต้องใช้คำถามพิเศษ แต่มีหลักการอยู่ที่การพิสูจน์หรือสร้างเนื้อหาการสัมภาษณ์ไปทางด้านอารมณ์

4. แบบสอบถาม (questionnaire) เป็นเทคนิคที่ถือเป็นผลิตภัณฑ์มวลชน ในการใช้พิจารณาทัศนคติของคนทั่วไปและถูกจ้างมากที่สุด มีลักษณะคล้ายกับการสัมภาษณ์แบบชี้นำ (guided interview) มากกว่าจะแตกต่างกัน ดังที่ Stagner และคณะ ได้ศึกษาเรื่องแบบสอบถามสรุปได้ว่า เราอาจใช้แบบสอบถามเพื่อให้ได้มาซึ่งทัศนคติของคนได้อย่างดี ทั้งนี้เนื่องมาจากความจริงที่ว่า การสัมภาษณ์ที่ใช้เวลา 8 นาทีนั้น ผู้สัมภาษณ์จะต้องดำเนินไปอย่างรวดเร็ว แต่ถ้าใช้แบบสอบถามให้คนงานตอบขณะอยู่ที่บ้าน ก็อาจได้รับคำตอบที่ชัดเจนมากขึ้น เพราะคนงานได้ไปอยู่ห่างจากโรงงานหรืออาจจะเป็นเพราะผู้สัมภาษณ์ไม่ได้รับอนุญาตให้ทำการสำรวจภายในโรงงาน นอกจากนี้ก็อาจเป็นความสะดวกที่ได้แจกจ่ายแบบสอบถามให้คนงานที่รวมกันได้ในครั้งเดียว ทั้งยังสนับสนุนให้ผู้สัมภาษณ์มีโอกาสสังเกตความรู้สึกของผู้ตอบและลักษณะอาการของการตอบคำถามอีกด้วย

5. มาตรฐานประมาณค่าทัศนคติ (attitude scales) วิธีวัดทัศนคติอย่างมีแบบแผนที่ดีที่สุดอีกแบบหนึ่งคือ การใช้มาตรฐานประมาณค่าทัศนคติซึ่งเป็นวิธีการอย่างหนึ่งของ "วิธีวัดทางจิตวิทยา" เป็นการวัดทัศนคติในเชิงปริมาณ

5.1 เครื่องมือตารางจัดอันดับ (rating-scale instruments) เป็นตารางง่าย ๆ ที่ทำให้คนได้จัดอันดับมิติของทัศนคติที่ให้ได้ด้วยตัวเอง ซึ่งผลของการรู้ทัศนคติของคนด้วยวิธีนี้อยู่ที่ความเรียบง่ายไม่ซับซ้อนและใช้ได้ง่าย แต่ก็มีผลเสียอย่างมากในด้านที่คนสามารถทำให้ทัศนคติของตนผิดไปได้ง่ายถ้าเขาปรารถนาเช่นนั้น นอกจากนี้ยังขาดรายละเอียดที่พิเศษอีก หมายความว่า เป็นการประเมินทัศนคติที่มีแต่ความคลุมเครือโดยปราศจากข้อเท็จจริงที่ให้รายละเอียดมากกว่า

5.2 มาตรฐานประมาณค่าสำหรับวัดทัศนคติที่สำคัญมี 2 แบบ คือ The Likert Scale และ The Error – Choice Scale สำหรับของ Likert มีลักษณะคล้ายคำถามให้ผู้ตอบอ่านคำถามแล้วเลือกตอบเพียงข้อเดียว ทุก ๆ ทางเลือกจะมีคะแนนหรือน้ำหนักไม่เท่ากัน คะแนนที่ได้จากตารางประมาณค่าทัศนคติทั้งหมด จะเป็นผลรวมของน้ำหนักของทางเลือกต่าง ๆ น้ำหนักที่ได้คะแนนสูงจะชี้ให้เห็นถึงทัศนคติไปในด้านความชอบ

6. วิธีวัดทัศนคติทางอ้อม (indirect method) โดย Weschler และ Bernberg ได้ใช้การให้แสดงออกได้อย่างเสรี เพื่อสำรวจ “ระดับทัศนคติของคนที่ลึกซึ้งยิ่งกว่าการใช้แต่เพียงคำพูด” ผู้สำรวจจะสังเกตและวัดทัศนคติ โดยไม่ทำให้ไปกระทบต่อทัศนคติโดยตรง เทคนิคต่าง ๆ ประกอบด้วย การใช้ถ้อยคำให้เชื่อมโยง การเติมคำตอบหรือรูปภาพให้สมบูรณ์ และการเล่าประวัติให้สมบูรณ์

การวัดความพึงพอใจนั้น ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2535: 157) ได้กล่าวว่า การวัดความพึงพอใจของการทำงานมีทั้งแบบสำรวจปรนัย และแบบสำรวจเชิงพรรณนา ลักษณะของแบบวัดมี 2 แบบ คือ แบบวัดความพึงพอใจงานโดยทั่วไป และแบบวัดความพึงพอใจงานโดยเฉพาะ ผลที่ได้จากความพึงพอใจงานก็คือ แรงจูงใจภายในในการปฏิบัติงาน ความอิสระของงาน รูปแบบของการบังคับบัญชา บรรยากาศของหน่วยงานล้วนมีส่วนสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน

โยธิน ศันสนบุท (2530: 60-70) ได้เสนอมาตรการวัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งสามารถกระทำดังต่อไปนี้

1. วัดโดยใช้แบบสอบถาม วิธีนี้เป็นวิธีที่นิยมกันอย่างแพร่หลายโดยขอความร่วมมือบุคคลให้ตอบแบบสอบถาม อาจจะให้เลือกตอบหรือตอบแบบอิสระ คำถามอาจจะถามเกี่ยวกับเรื่องการบริหาร ความสัมพันธ์ สวัสดิการขององค์กรที่ผู้ตอบแบบสอบถามอยู่หรืออื่น ๆ แล้วนำข้อมูลที่ได้อามาวิเคราะห์หาข้อสรุปที่แน่นอนต่อไป

2. วัดโดยการสัมภาษณ์ ซึ่งวิธีนี้จะต้องใช้เทคนิคและการวางอุบายอย่างมากมิฉะนั้นจะได้คำตอบซึ่งไม่เที่ยงตรงหรือไม่มีผล

3. การสังเกต วิธีนี้ไม่ค่อยแพร่หลายและไม่สามารถทำได้ในองค์กรที่มีผู้ปฏิบัติงานมาก ๆ คงทำได้ในองค์กรที่มีผู้ปฏิบัติงานไม่มากนัก ซึ่งวิธีนี้ผู้สังเกตต้องใช้ความพยายามอย่างสูงและจะต้องใช้เวลาและความถี่ในการสังเกตอย่างทั่วถึง

ซึ่งสอดคล้องกับ บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์ (2531: 185) ที่ได้กล่าวเพิ่มเติมว่า เทคนิคนี้สามารถนำไปวัดทัศนคติอื่น ๆ ได้ และให้ความเที่ยงตรงสูง

ภาคสรุป

ตามที่รัฐบาลมีนโยบายสนับสนุนด้านการบริการและการท่องเที่ยว เพื่อเป็นแหล่งการสร้างรายได้ของประเทศ จึงต้องมีการส่งเสริมคุณภาพและมาตรฐานของการบริการ เพิ่มความหลากหลายของรูปแบบการให้บริการและการท่องเที่ยว และการยกระดับความสามารถในการแข่งขันของภาคบริการและการท่องเที่ยว โดยการพัฒนาภาคบริการ และส่งเสริมการท่องเที่ยว

ดอยผ้าห่มปก เป็นพื้นที่ในเขตอุทยานแห่งชาติแม่ฟ้าหลวง ตำบลโป่งน้ำร้อน อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งเป็นสถานที่ท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวนิยมชมชอบไปเที่ยวกัน เป็นยอดดอยที่มีความสูงเป็นอันดับ 2 ของประเทศไทย ส่วนใหญ่เป็นภูเขาหินแกรนิต มีลักษณะของยอดดอยที่เปิดโล่งทอดตัวเป็นเทือกยาวในแนวเหนือ-ใต้ สามารถที่จะมองเห็นทัศนียภาพที่สวยงามได้บนยอดดอยสูงสุดเป็นทุ่งโล่ง จากยอดดอยจะเห็นทิวทัศน์ที่สวยงาม เช่น ทะเลหมอก พันธุ์พืช สัตว์ป่าหายากและที่น่าสนใจนานาชนิด อาทิ เทียนหาง บัวทอง ผีเสื้อโกเชอร์อิมพิเรียล ผีเสื้อมรกตผ้าห่มปก ผีเสื้อหางคั้งแวเลือน ผีเสื้อหางดาบตาลไหม้ ซึ่งในด้านการท่องเที่ยว ดอยผ้าห่มปกเป็นยอดดอยที่เป็นที่รู้จักของ นักท่องเที่ยวที่นิยมธรรมชาติที่เข้ามาท่องเที่ยวในพื้นที่ในรูปแบบต่าง ๆ เช่น การเดินป่า การศึกษาพันธุ์พืช พันธุ์สัตว์ป่า การกางเต็นท์พักแรม ดูดาว ดูพันธุ์พืช ดูสัตว์ การชมทิวทัศน์บนยอดดอยรวมถึงกิจกรรมการพิชิตยอดดอย ซึ่งในแต่ละปี นักท่องเที่ยวที่ขึ้นยอดดอยผ้าห่มปกจะได้รับการลงทะเบียนว่าเป็นผู้พิชิตยอดดอยผ้าห่มปก

จากความเหมาะสมทั้งทางด้านภูมิอากาศ และภูมิประเทศ จึงทำให้อุทยานแห่งชาติแม่ฟ้าหลวง ซึ่งตั้งอยู่ในพื้นที่ดอยผ้าห่มปก เป็นจุดดึงดูดใจของนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศเป็นจำนวนมาก และเพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาลในชุดปัจจุบันที่ต้องการให้จังหวัดเชียงใหม่เป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวส่วนภูมิภาค จึงจำเป็นที่ทางอุทยานแห่งชาติซึ่งเป็นหน่วยงานหนึ่งของรัฐบาลจะต้องเตรียมพร้อมรับกับจำนวนนักท่องเที่ยวที่จะมากขึ้นตามลำดับ และที่สำคัญที่สุดกิจกรรมและการบริการท่องเที่ยวนั้นจะต้องสอดคล้องกับความพึงพอใจของผู้มาเที่ยวชม แต่ทั้งนี้จะต้องไม่เกินขีดความสามารถในการรองรับหรือการบริการของสถานที่ท่องเที่ยว นั้น ๆ ดังนั้น การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มาพักแรมในบริเวณอุทยานแห่งชาติแม่ฟ้าหลวง ดอยผ้าห่มปก ตามศักยภาพที่อุทยานแห่งชาติแม่ฟ้าหลวงจะสามารถบริการได้ในด้าน 1) เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ 2) ด้านข้อมูลข่าวสาร 3) ด้านที่พักหรือบริเวณที่พัก และ 4) ด้านการรักษาความปลอดภัย ซึ่งคาดว่าผลการวิจัยในครั้งนี้จะก่อให้เกิดการพัฒนาศักยภาพของอุทยานแห่งชาติแม่ฟ้าหลวง ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ตลอดจนการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืนต่อไป

บทที่ 3

วิธีการวิจัย

การวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการให้บริการของอุทยานแห่งชาติแม่แฝง คอยผ้าห่มปก ตำบลโป่งน้ำร้อน อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่ ได้กำหนดวิธีการวิจัยดังนี้

สถานที่ดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ดำเนินการในเขตอุทยานแห่งชาติแม่แฝง ณ จุดท่องเที่ยวคอยผ้าห่มปก ตำบลโป่งน้ำร้อน อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่ เป็นหน่วยงานของทางราชการ สังกัดกรมอุทยานแห่งชาติสัตว์ป่า และพันธุ์พืช กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ด้วยเหตุผลดังนี้

1. อุทยานแห่งชาติแม่แฝง คอยผ้าห่มปก เป็นแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติที่มีความงดงาม มีทรัพยากรที่สมบูรณ์ นักท่องเที่ยวนิยมขึ้นไปกางเต็นท์ค้างแรมเพื่อชมทิวทัศน์ธรรมชาติ ดูควา ดูนก ดูผีเสื้อที่หาดูได้ยาก ศึกษาพันธุ์พืช พันธุ์สัตว์ และการเดินป่าระยะไกล
2. อุทยานแห่งชาติแม่แฝง คอยผ้าห่มปก เป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ ซึ่งสามารถนำผลการวิจัยไปเป็นข้อมูลในการปรับปรุง พัฒนา การให้บริการแก่นักท่องเที่ยวในเขตอุทยานแห่งชาติอื่นได้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ผู้ให้ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยเก็บข้อมูลจากนักท่องเที่ยวที่มาพักค้างแรมที่เขตอุทยานแห่งชาติแม่แฝง คอยผ้าห่มปก ตำบลโป่งน้ำร้อน อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่ ในระหว่างเดือนพฤศจิกายน 2547 ถึงเดือนมกราคม 2548 โดยมีขั้นตอน ดังนี้

1. จากข้อมูลปีที่แล้วมีผู้มาพักค้างแรมที่อุทยานแห่งชาติแม่แฝง คอยผ้าห่มปก ตั้งแต่เดือนพฤศจิกายน 2546 ถึง เดือนมกราคม 2547 จำนวน 1,150 คน ดังนั้น ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง (sample size) โดยคำนวณจากข้อมูลนักท่องเที่ยวปีที่ผ่านมาเป็นฐานในการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่จะสุ่ม ใช้สูตรของ Taro Yamane (Yamane, 1973: 125) โดยกำหนดความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้ที่ระดับ 0.05 หรือ ร้อยละ 5 หมายความว่า ประชากร 100 คน จะเกิดความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง 5 คน

2. ผลการคำนวณขนาดตัวอย่างได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 297 คน จากนั้นดำเนินการสุ่ม โดยอาศัยการกระจายตัวของผู้ให้ข้อมูล ดังนี้

2.1 ดำเนินการสุ่มตัวอย่างในเดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2547 จำนวน 4 สัปดาห์ ๆ ละ 24 คน รวมทั้งสิ้น 96 คน

2.2 ดำเนินการสุ่มตัวอย่างในเดือนธันวาคม พ.ศ. 2547 จำนวน 105 คน เนื่องจากในช่วงเดือนนี้เป็นช่วงฤดูกาลท่องเที่ยว มีวันหยุดนักขัตฤกษ์เป็นจำนวนมาก จึงทำการสุ่มตัวอย่างดังนี้

- จำนวน 3 สัปดาห์ ๆ ละ 24 คน รวม 75 คน
- จำนวน 1 สัปดาห์ ๆ ละ 30 คน รวม 30 คน

2.3 ดำเนินการสุ่มตัวอย่างในเดือนมกราคม พ.ศ. 2548 จำนวน 4 สัปดาห์ ๆ ละ 24 คน รวมทั้งสิ้น 96 คน

3. หลังจากที่ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างในแต่ละเดือนแล้ว ผู้วิจัยได้สุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (accidental random sampling) กับนักท่องเที่ยวที่มาพักค้างแรมที่อุทยานแห่งชาติแม่แฝง ดอยผ้าห่มปก ตำบลโป่งน้ำร้อน อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่ ในช่วงเดือนพฤศจิกายน 2547 - เดือนมกราคม 2548

ตัวแปรและการวัดตัวแปร

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยกำหนดตัวแปรและวิธีการวัดตัวแปร ดังนี้

เพศ หมายถึง เพศชายหรือเพศหญิงซึ่งเป็นลักษณะที่แสดงความแตกต่างกันของผู้ให้ข้อมูล

อายุ หมายถึง จำนวนปีที่เกิดมาของผู้ให้ข้อมูลนับตั้งแต่เกิดจนถึงเวลาบันทึกข้อมูล

ระดับการศึกษา หมายถึง คุณวุฒิทางการศึกษาขั้นสูงสุดของผู้ให้ข้อมูลที่ได้รับการศึกษาในระบบ จากสถาบันการศึกษาของรัฐและเอกชน

อาชีพ หมายถึง ลักษณะการทำงานของผู้ให้ข้อมูล ซึ่งทำให้มีรายได้ตอบแทนเป็นเงินสด หรือได้รับผลตอบแทนเป็นสิ่งของหรืออื่น ๆ

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการให้บริการของ อุทยานแห่งชาติแม่แฝง ดอยผ้าห่มปก หมายถึง ความรู้สึกและความพึงพอใจหรือความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการให้บริการของอุทยานแห่งชาติแม่แฝง ดอยผ้าห่มปก โดยผู้วิจัยจะสร้างข้อความเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการของอุทยานแห่งชาติแม่แฝง ดอยผ้าห่มปก 4 ด้าน คือ 1) ด้านเจ้าหน้าที่ที่

ให้บริการ 2) ด้านข้อมูลข่าวสาร 3) ด้านที่พักหรือบริเวณที่พัก และ 4) ด้านความปลอดภัย และผู้วิจัยจะมีคำตอบให้ผู้ให้ข้อมูลพิจารณาและเลือกตอบ ไม่พึงพอใจ หรือ พึงพอใจ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถามผู้วิจัยได้สร้างขึ้นตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ซึ่งประกอบด้วย คำถามแบบปลายปิด (close ended question) และคำถามแบบปลายเปิด (open ended question) โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคล สังคม และข้อมูลการท่องเที่ยวของผู้ให้ข้อมูล

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ให้ข้อมูลที่มีต่อการให้บริการของอุทยานแห่งชาติแม่แฝง คอยผ้าห่มปก

ตอนที่ 3 ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะของผู้ให้ข้อมูล

การทดสอบเครื่องมือ

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลและมีการทดสอบเครื่องมือก่อนนำเครื่องมือไปเก็บข้อมูลจริง และได้้นำเครื่องมือไปทดสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหาและความเชื่อมั่น โดยผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามจากแนวทางตามวัตถุประสงค์และการตรวจเอกสาร จากนั้นนำเสนอคณะกรรมการที่ปรึกษาพิจารณาตรวจสอบและแก้ไขปรับปรุงแบบสอบถามตามที่คณะกรรมการที่ปรึกษาเสนอแนะให้ถูกต้องเกี่ยวกับความแจ่มชัดของภาษาที่ใช้ในการถาม รวมทั้งการใช้ภาษาที่เหมาะสมกับวัยและระดับความรู้ของผู้ตอบ (พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2540: 128) โดยการนำแบบสอบถามไปทดสอบกับนักท่องเที่ยวที่ไปเที่ยวที่เขตอุทยานแห่งชาติ คอยผ้าห่มปก ตำบลแม่งอน อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 30 คน และข้อมูลที่ไปทดสอบนำมาโดยวิเคราะห์ความเชื่อมั่นตามแบบของคูเดอร์-ริชาร์ดสัน (Kuder-Richardson) (พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2540: 123-124) โดยใช้สูตร K.R.21 ดังนี้

$$r_{tt} = \left\{ \frac{n}{n-1} \right\} \left(1 - \frac{\bar{X}^2 (n - \bar{X})}{nS_1^2} \right)$$

r_u	หมายถึง ค่าความเชื่อมั่น
n	หมายถึง จำนวนข้อ
$\bar{X}$	หมายถึง คะแนนเฉลี่ย
S_u^2	หมายถึง ความแปรปรวนของคะแนนทั้งหมด

ผลการทดสอบเครื่องมือปรากฏว่าค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.76 (รายละเอียดแสดงไว้ในภาคผนวก ข) จึงถือได้ว่าแบบสอบถามนี้มีความน่าเชื่อถือ จากนั้นผู้วิจัยจึงนำแบบสอบถามไปเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มเป้าหมายต่อไป

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยประสานงานโดยตรงกับหัวหน้าอุทยานแห่งชาติแม่แฝง ดอยผ้าห่มปก ตำบลโป่งน้ำร้อน อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่ เพื่อแจ้งความประสงค์และกำหนดการเก็บรวบรวมข้อมูล
2. ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ตามวัน เวลา และสถานที่ที่กำหนด
3. นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ แปลความ สรุปผล และเขียนรายงานผลการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่เก็บรวบรวมมาได้นำมาตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูล จากนั้นผู้วิจัยนำข้อมูลมาถอดรหัส จัดหมวดหมู่ และวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (Statistic Package for the Social Science: SPSS/PC) สำหรับสถิติที่ใช้คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน มาใช้ในการพรรณนาลักษณะส่วนบุคคล เศรษฐกิจ สังคม และใช้ในการพรรณนาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการให้บริการของอุทยานแห่งชาติแม่แฝง ดอยผ้าห่มปก ตำบลโป่งน้ำร้อน อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่

ระยะเวลาในการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ ใช้ระยะเวลาดังแต่เดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2547 ถึง เดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2549 รวมเป็นระยะเวลาทั้งสิ้น 1 ปี 2 เดือน

บทที่ 4

ผลการวิจัยและวิจารณ์

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจ และปัญหาอุปสรรค ข้อเสนอแนะ ของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการให้บริการของอุทยานแห่งชาติแม่แฝง คอยผ้าห่มปก ตำบลโป่งน้ำร้อน อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 297 คน การนำเสนอผลการวิจัยครั้งนี้ได้รวบรวมผลการวิจัยและวิจารณ์เป็นส่วนเดียวกัน โดยนำเสนอผลการวิเคราะห์ ในรูปตารางข้อมูลประกอบคำบรรยายและความเรียงเป็นตอน ๆ ดังนี้

ตอนที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคล สังคม และข้อมูลการท่องเที่ยวของผู้ให้ข้อมูล

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ให้ข้อมูลต่อการให้บริการของอุทยานแห่งชาติแม่แฝง คอยผ้าห่มปก

ตอนที่ 3 ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะของผู้ให้ข้อมูล

ตอนที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคล สังคม และข้อมูลการท่องเที่ยวของผู้ให้ข้อมูล

ลักษณะส่วนบุคคล และสังคมของผู้ให้ข้อมูล

เพศ

ผลการวิจัยในตาราง 1 พบว่าผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ (ร้อยละ 62.60) เป็นเพศหญิง และ ร้อยละ 37.40 เป็นเพศชาย

จากผลการวิจัยดังกล่าว สรุปได้ว่าผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ซึ่งสอดคล้องกับ ประชากรของประเทศไทยปัจจุบันที่มีประชากรเป็นเพศหญิง จำนวน 31,526,178 คน เพศชาย จำนวน 30,753,425 คน ซึ่งเพศหญิงมากกว่าเป็นเพศชายถึง จำนวน 772,753 คน (กรมการปกครอง, 2540) ประกอบกับผู้หญิงในยุคปัจจุบันมีความสามารถ มีการศึกษาสูง และมีความกล้าแสดงออกมากขึ้น ชอบสิ่งที่ท้าทายหรือผจญภัย มีความสามารถในการทำงานเท่ากับผู้ชาย ซึ่ง สอดคล้องกับผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ที่มีอายุช่วง 21-30 ปี ซึ่งเป็นวัยที่ชอบค้นหา ท้าทาย และสนใจ ในสิ่งต่าง ๆ รอบตัว

อายุ

ผลการวิจัยในตาราง 1 พบว่าผู้ให้ข้อมูลมีอายุมากที่สุด 50 ปี และน้อยที่สุด 18 ปี สำหรับอายุเฉลี่ยของผู้ให้ข้อมูลคือ 26 ปี โดยมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 8.15 ซึ่งกล่าวได้ว่าผู้ให้ข้อมูลมีอายุที่แตกต่างกันไม่มากนัก สำหรับผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ (ร้อยละ 70.00) มีอายุในช่วง 21-30 ปี รองลงมาร้อยละ 12.80 มีอายุในช่วง 31-40 ปี ผู้ให้ข้อมูลร้อยละ 10.80 มีอายุในช่วง 10-20 ปี และร้อยละ 6.40 มีอายุในช่วง 41-50 ปี

จากผลการวิจัยดังกล่าว สามารถสรุปได้ว่า ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ มีอายุในช่วง 21-30 ปี ซึ่งสอดคล้องกับระดับการศึกษาของผู้ให้ข้อมูลที่ส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี ซึ่งเป็นช่วงอายุตั้งแต่ 21 ปีขึ้นไป นอกจากนี้ เดิมศักดิ์ คทวณิช (2546: 85-86) ได้กล่าวว่า วัยผู้ใหญ่เป็นวัยที่เริ่มต้นตั้งแต่อายุ 21 ปี เป็นช่วงวัยผู้ใหญ่ตอนต้น เป็นวัยที่มีความสำคัญต่อชีวิตมนุษย์ เป็นวัยแห่งความสมบูรณ์สูงสุดของการพัฒนาการในด้านต่าง ๆ ทั้งร่างกาย อารมณ์ สังคม และสติปัญญา เป็นวัยที่มีความอดทน กระตือรือร้น มุ่งมั่น ดังนั้น ช่วงอายุดังกล่าวจึงเป็นวัยที่มีความต้องการค้นหาอะไรใหม่ๆ ความท้าทาย การผจญภัย เรื่องสิ่งแวดล้อมมากขึ้น

ระดับการศึกษา

ผลการวิจัยในตาราง 1 พบว่าผู้ให้ข้อมูลส่วนมาก (ร้อยละ 86.90) มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี รองลงมาร้อยละ 6.70 มีการศึกษาในระดับปริญญาโทหรือสูงกว่า ร้อยละ 3.30 มีการศึกษาในระดับมัธยมปลายหรือประกาศนียบัตรวิชาชีพ และร้อยละ 3.00 มีการศึกษาในระดับอนุปริญญาหรือ ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง

จากผลการวิจัย สามารถสรุปได้ว่า ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ที่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี ได้สอดคล้องกับช่วงอายุของผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ในช่วงอายุ 21-30 ปี ซึ่งเป็นช่วงที่อยู่ในระหว่างการเรียนในระดับปริญญาตรีในชั้นปีสุดท้ายและเรียนจบในระดับปริญญาตรีเป็นส่วนใหญ่ จึงมีความต้องการค้นหาสิ่งใหม่ๆ นอกเหนือจากที่เรียนมา ต้องการมีเวลาพักผ่อน มีการสังสรรค์กับเพื่อน หลังจากที่ได้ตรากตรำเรียนมาจนจบในระดับปริญญาตรีแล้ว ซึ่งสอดคล้องสถิติกับจำนวนนิสิต/นักศึกษาทั้งหมดของประเทศไทย ของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา ในปีการศึกษา 2546 ที่ระบุว่า มีจำนวนนักศึกษาเรียนในระดับปริญญาตรีมากที่สุด จำนวน 1,532,993 คน รองลงมาในระดับปริญญาโท จำนวน 111,767 คน (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, ม.ป.ป.)

ภูมิลำเนา

ผลการวิจัยในตาราง 1 พบว่าผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ (ร้อยละ 66.70) มีภูมิลำเนาอยู่ในภาคกลาง รองลงมาร้อยละ 13.80 มีภูมิลำเนาอยู่ในภาคเหนือ ร้อยละ 9.40 มีภูมิลำเนาอยู่ใน

ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ผู้ให้ข้อมูลร้อยละ 5.70 มีภูมิลำเนาอยู่ในภาคตะวันออก และร้อยละ 4.40 มีภูมิลำเนาอยู่ในภาคใต้

จากผลการวิจัยดังกล่าว สรุปได้ว่า ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่มีภูมิลำเนาในภาคกลาง สาเหตุอาจเนื่องมาจากผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่เป็นนักศึกษา และเรียนจบในระดับปริญญาตรี ซึ่งนักศึกษาส่วนใหญ่มาจากหลายจังหวัดในภาคต่าง ๆ ของประเทศไทย โดยเฉพาะภาคกลางเป็นภาคที่ไม่ค่อยจะมีแหล่งท่องเที่ยวที่เป็นภูเขาที่มียอดดอยที่สูง อากาศหนาวเย็น จึงเป็นสาเหตุที่ทำให้คนในภาคกลางเดินทางมาท่องเที่ยวในภาคเหนือในแหล่งที่มีสภาพแวดล้อมที่เป็นธรรมชาติ อากาศหนาวเย็น ทิวทัศน์ที่สวยงาม

อาชีพ

ผลการวิจัยในตาราง 1 พบว่าผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ไม่มีอาชีพหรือไม่มีงานทำ (ร้อยละ 65.30) เนื่องจากอยู่ในระหว่างการศึกษารองลงมาผู้ให้ข้อมูลที่มีอาชีพหรือมีงานทำ (ร้อยละ 34.70) โดยมีอาชีพเป็นพนักงานบริษัท ร้อยละ 63.00 รองลงมาร้อยละ 22.30 มีอาชีพเป็นข้าราชการ และร้อยละ 4.90 มีอาชีพเป็นเจ้าของกิจการ มัคคุเทศก์ และนักแปลหนังสือ

จากผลการวิจัยดังกล่าว สามารถสรุปได้ว่า ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ที่เดินทางมาเที่ยวบนดอยฟ้าห่มปก ส่วนใหญ่เป็นผู้ที่อยู่ในระหว่างการศึกษาระดับปริญญาตรี และอยู่ในวัยทำงาน ส่วนใหญ่มีอายุในช่วง 21-30 ปี ซึ่งเป็นวัยที่มีความต้องการค้นหาสิ่งแปลก ๆ ใหม่ ๆ นอกจากห้องเรียน ชอบค้นคว้า ชอบความท้าทาย ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยในตาราง 2 ที่ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่เดินทางมาเที่ยวที่ดอยฟ้าห่มปกในครั้งนี้ ส่วนใหญ่รับทราบข้อมูลแหล่งท่องเที่ยวและมาเที่ยวกับเพื่อน

ตาราง 1 จำนวนและร้อยละของผู้ให้ข้อมูลจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลและสังคม

ลักษณะส่วนบุคคลและสังคม		ผู้ให้ข้อมูล (n = 297)	
		จำนวน	ร้อยละ
เพศ	หญิง	186	62.60
	ชาย	111	37.40
อายุ	20 ปี และต่ำกว่า	32	10.80
	21 – 30 ปี	208	70.00
	31 – 40 ปี	38	12.80
	41 – 50 ปี	19	6.40
$\bar{X}$ = 26.06 S.D. = 8.15 R = 18 - 50			

ตาราง 1 (ต่อ)

ลักษณะส่วนบุคคลและสังคม	ผู้ให้ข้อมูล (n = 297)	
	จำนวน	ร้อยละ
ภูมิลำเนา		
ภาคกลาง	198	66.70
ภาคเหนือ	41	13.80
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	28	9.40
ภาคตะวันออก	17	5.70
ภาคใต้	13	4.40
ระดับการศึกษา		
มัธยมตอนปลาย/ปวช.	10	3.30
อนุปริญญา/ปวส.	9	3.00
ระดับปริญญาตรี	258	86.90
ระดับปริญญาโทหรือสูงกว่า	20	6.70
อาชีพ		
ไม่มีอาชีพ	194	65.30
มีอาชีพ	103	34.70
พนักงานบริษัท	65	63.00
ข้าราชการ	23	22.30
เจ้าของกิจการ	5	4.90
มัลคูเทศก์	5	4.90
นักแปลหนังสือ	5	4.90

ข้อมูลการท่องเที่ยวของผู้ให้ข้อมูล

จำนวนครั้งในการมาเที่ยวที่ดอยผ้าห่มปก

ผลการวิจัยในตาราง 2 พบว่าผู้ให้ข้อมูลส่วนมาก (ร้อยละ 93.90) ไม่เคยมาเที่ยวที่ดอยผ้าห่มปกมาก่อน ครั้งนี้เป็นครั้งแรก และร้อยละ 6.10 เคยมาเที่ยวที่ดอยผ้าห่มปกแล้ว โดยมาเที่ยวที่ดอยผ้าห่มปกเป็นครั้งที่ 2 จำนวน 4 คน มาเป็นครั้งที่ 3 จำนวน 12 คน มาเป็นครั้งที่ 5 จำนวน 1 คน และมาเป็นครั้งที่ 6 จำนวน 1 คน

จากผลการวิจัยดังกล่าว สามารถสรุปได้ว่า ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่เดินทางมาเที่ยวที่คอยผ้าห่มปกเป็นครั้งแรก สาเหตุอาจเนื่องมาจาก คอยผ้าห่มปกเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่เปิดได้ไม่นาน ชื่อเสียงยังไม่เป็นที่รู้จักเท่าที่ควร โดยดูจากสภาพป่าที่เป็นธรรมชาติมาก แบบดั้งเดิม และถนนที่ขึ้นสู่คอยผ้าห่มปกยังไม่ค่อยมีการพัฒนาเท่าที่ควร ประกอบกับการเดินทางมาเที่ยวที่คอยผ้าห่มปก จะมีความยากลำบากมาก โดยเฉพาะฤดูฝน ซึ่งนักท่องเที่ยวไม่สามารถเดินทางขึ้นไปเที่ยวบนยอดคอยผ้าห่มปกได้ เนื่องจากสภาพถนนไม่ดี ลื่น อันตราย

สำหรับผู้ให้ข้อมูลที่เคยมาเที่ยวที่คอยผ้าห่มปกแล้ว และได้กลับมาเที่ยวซ้ำอีกหลายครั้ง ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากว่า คอยผ้าห่มปกเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่สวยงาม มีบรรยากาศที่เป็นธรรมชาติเป็นอย่างมาก พืชพรรณ สัตว์ สวยงามหายาก รวมทั้งทิวทัศน์ที่งดงาม ประกอบกับยอดเขาที่สูงเป็นอันดับ 2 ของประเทศไทย นอกจากนี้ผู้ให้ข้อมูลบางท่านได้ชักชวนเพื่อน ๆ มาเที่ยวที่คอยผ้าห่มปกและเป็นผู้พาในการท่องเที่ยวในครั้งนี้ จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้นจึงเป็นแรงจูงใจให้ผู้ให้ข้อมูลเดินทางมาท่องเที่ยวที่คอยผ้าห่มปกอีกครั้งหนึ่ง

แหล่งรับทราบข้อมูลท่องเที่ยวของคอยผ้าห่มปก

ผลการวิจัยในตาราง 2 พบว่าผู้ให้ข้อมูลได้รับทราบข้อมูลการท่องเที่ยวของคอยผ้าห่มปกจากเพื่อนมากที่สุด จำนวน 238 คน รองลงมา จำนวน 78 คน ได้ข้อมูลจากเว็บไซต์ทางอินเทอร์เน็ต จำนวน 55 คน ได้รับทราบข้อมูลจากการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย จำนวน 19 คน ได้รับทราบข้อมูลการท่องเที่ยวจากคู่มือท่องเที่ยวหรือหนังสือท่องเที่ยว

จากผลการวิจัยสามารถสรุปได้ว่า ผู้ให้ข้อมูลที่เดินทางมาเที่ยวที่คอยผ้าห่มปกส่วนใหญ่จะรับทราบแหล่งข้อมูลการท่องเที่ยวต่าง ๆ จากเพื่อน ๆ ทั้งนี้เนื่องมาจากผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 21-30 ปี และส่วนใหญ่เป็นนักศึกษา ซึ่งเป็นวัยที่มีเพื่อนกว้างขวาง และให้ความสำคัญกับเพื่อนมากที่สุด ดังนั้น ข้อมูลข่าวสารหรือความต้องการแหล่งท่องเที่ยวจะเป็นการสื่อสารระหว่างเพื่อนด้วยกัน

ประเภทของผู้ร่วมเดินทางมาเที่ยวด้วยที่คอยผ้าห่มปกในครั้งนี้

ผลการวิจัยในตาราง 2 พบว่าผู้ให้ข้อมูลส่วนมาก (ร้อยละ 87.20) ได้มาเที่ยวกับเพื่อน รองลงมา ร้อยละ 8.10 มาเที่ยวกับครอบครัว ร้อยละ 3.00 เดินทางมาเที่ยวกับบริษัททัวร์ และร้อยละ 1.70 มาคนเดียว

จากผลการวิจัยดังกล่าว สามารถสรุปได้ว่าผู้ให้ข้อมูลที่เดินทางมาเที่ยวคอยผ้าห่มปกในครั้งนี้ส่วนใหญ่เดินทางมากับเพื่อน เนื่องจากผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่อยู่ในวัยผู้ใหญ่ตอนต้น อยู่ระหว่างการศึกษาระดับปริญญา เป็นวัยที่อยู่ในช่วงของความสนุกสนาน มีความสุข สนุกกับชีวิต ชอบความท้าทาย และเป็นวัยที่ให้ความสำคัญกับเพื่อน ๆ เป็นอย่างมาก ซึ่งตรงกับ

แนวความคิดของ เดิมศักดิ์ คทวนิช (2546: 87) ได้กล่าวไว้ว่า เป็นวัยที่มีสัมพันธ์ภาพระหว่างเพื่อนที่ดี เป็นสังคมของเพื่อนที่กว้างขวาง และให้ความสำคัญต่อกลุ่มเพื่อน

ลักษณะของกิจกรรมที่ต้องการมาเที่ยวที่คอยผ้าห่มปก

ผลการวิจัยในตาราง 2 พบว่าผู้ให้ข้อมูลต้องการมาเที่ยวที่คอยผ้าห่มปกเพื่อกางเต็นท์พักค้างแรมมากที่สุด จำนวน 234 คน รองลงมา จำนวน 211 คน ต้องการมาพิชิตคอยผ้าห่มปก ซึ่งสูงเป็นอันดับ 2 ของประเทศ และดูพระอาทิตย์ขึ้นและตก จำนวน 179 คน ต้องการมาดูทะเลหมอก จำนวน 140 คน ต้องการมาเดินป่าดูธรรมชาติ จำนวน 136 คน ต้องการมาดูควา จำนวน 78 คน ต้องการมาดูพันธุ์พืช พันธุ์สัตว์ที่หายาก จำนวน 49 คน ต้องการมาขี่จักรยาน จำนวน 19 คน ต้องการมาดูนก จำนวน 5 คน ต้องการมาดูการลากซุง และ จำนวน 4 คน ต้องการมาพักผ่อน

จากผลการวิจัยสามารถกล่าวได้ว่า ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ที่เดินทางมาเที่ยวคอยผ้าห่มปกในครั้งนี้ มีกิจกรรมที่ต้องการมาเที่ยวมากที่สุดคือ การมากางเต็นท์พักค้างแรม รองลงมาเพื่อมาพิชิตคอยผ้าห่มปก ซึ่งสูงเป็นอันดับ 2 ของประเทศไทย ทั้งนี้เนื่องมาจากผลการวิจัยในตาราง 2 ส่วนใหญ่ผู้ให้ข้อมูลเป็นนักศึกษา มีอายุในช่วง 21-30 ปี เป็นช่วงที่ต้องการค้นหา ชอบความท้าทาย ชอบสนุกสนาน และอยู่ในช่วงที่ให้ความสำคัญกับเพื่อน ๆ ดังนั้น กิจกรรมที่ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ต้องการมาเที่ยวในครั้งนี้จึงเป็นกิจกรรมที่ตอบรับกับวัยของผู้ให้ข้อมูล และนอกจากนี้อากาศที่หนาวเย็นเนื่องจากเป็นยอดคอยที่สูงเป็นอันดับ 2 ของประเทศไทย จึงทำให้นักท่องเที่ยวนิยมไปเที่ยวพักค้างแรมในครั้งนี้ เพื่อสัมผัสบรรยากาศที่หนาวเย็น ดูทะเลหมอก และทิวทัศน์ที่สวยงาม

ลักษณะของกิจกรรมที่เลือกมาเที่ยวที่คอยผ้าห่มปก

ผลการวิจัยในตาราง 2 พบว่าผู้ให้ข้อมูลมีเหตุผลที่เลือกมาเที่ยวที่คอยผ้าห่มปกคือ ต้องการมาชมธรรมชาติทั้งดง เช่น ดูทะเลหมอก ดูควา มากที่สุด จำนวน 185 คน รองลงมา จำนวน 164 คน ที่คอยผ้าห่มปกมีอากาศหนาวเย็นเนื่องจากคอยผ้าห่มปก สูงเป็นอันดับ 2 ของประเทศ จำนวน 131 คน การคงสภาพป่าที่เป็นธรรมชาติอยู่ จำนวน 94 คน เป็นสถานที่ที่ลำบากและท้าทาย จำนวน 39 คน เพื่อนเป็นผู้แนะนำและตามเพื่อนมาเที่ยว จำนวน 38 คน ต้องการมาดูพันธุ์พืช พันธุ์สัตว์ที่หายาก จำนวน 15 คน มีระยะทางที่ใกล้จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 10 คน ต้องการมาดูนก จำนวน 5 คน ไม่เคยมาที่คอยผ้าห่มปกมาก่อนจึงอยากมาเที่ยว และต้องการได้รู้ใจแฟน และ จำนวน 4 คน ต้องการเปลี่ยนที่เที่ยว

จากผลการวิจัยดังกล่าว สรุปได้ว่าผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่มีเหตุผลที่เลือกมาเที่ยวที่คอยผ้าห่มปกคือ การมาชมธรรมชาติทั้งดง ดูทะเลหมอก ดูควา เป็นการมากางเต็นท์นอนพักค้างแรมบนคอยผ้าห่มปก และมาสัมผัสอากาศที่หนาวเย็นเนื่องจากสถานที่เที่ยวเป็นป่า มีความลำบากและท้าทาย ซึ่งสอดคล้องกับ สมบัติ กาญจนกิจ (2544: 45) ได้กล่าวว่า ธรรมชาติทางกายภาพ

ทัศนียภาพที่งดงามตามธรรมชาติ พันธุ์พืช พันธุ์สัตว์มีส่วนช่วยตัดสั่นใจของนักท่องเที่ยวให้มาเที่ยวได้ นอกจากนี้ทางการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ได้ระบุถึงกิจกรรมที่นักท่องเที่ยวควรท่องเที่ยว ได้แก่ การเดินป่า ชมทัศนียภาพ การดูนก การดูดาว ช้างกระยาน ฯลฯ (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2547ข) และอีกประการหนึ่งคอยผ้าห่มปก เป็นคอยที่เปิดตัวใหม่ คนโดยทั่วไปยังไม่รู้จักมากนัก สภาพป่ายังอุดมสมบูรณ์ และยังคงสภาพเก่าธรรมชาติอยู่เป็นอย่างมาก แม้แต่กระทั่งถนนขึ้นคอยผ้าห่มปกจะสามารถขึ้นได้เพียงฤดูร้อนและฤดูหนาวเท่านั้น ส่วนฤดูฝนไม่สามารถจะนำรถขึ้นไปได้ จะลำบากและอันตราย

การใช้บริการมัคคุเทศก์นำเที่ยวบนคอยผ้าห่มปก

ผลการวิจัยในตาราง 2 พบว่าผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ (ร้อยละ 93.90) ได้ใช้บริการมัคคุเทศก์นำเที่ยว และร้อยละ 6.10 ไม่ใช้บริการมัคคุเทศก์นำเที่ยว โดยมีมัคคุเทศก์นำเที่ยวในครั้งนี้นั้นส่วนใหญ่ ร้อยละ 68.80 เป็นเจ้าหน้าที่ของอุทยาน รองลงมาร้อยละ 29.80 เป็นมัคคุเทศก์ท้องถิ่น และร้อยละ 1.40 เป็นมัคคุเทศก์ของบริษัททัวร์

จากผลการวิจัยดังกล่าว สามารถสรุปได้ว่าผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ที่เดินทางมาเที่ยวคอยผ้าห่มปกจะมีผู้นำทางในการท่องเที่ยวในครั้งนี้ และส่วนใหญ่จะเป็นเจ้าหน้าที่ของอุทยาน ทั้งนี้เนื่องจากสภาพป่าที่สมบูรณ์ของคอยผ้าห่มปก สภาพป่าเป็นป่าดิบเขา และป่าสนเขา มีต้นไม้ขนาดใหญ่ที่เก่าแก่ และพืชโบราณ และมีสัตว์ป่าเป็นจำนวนมาก สภาพทางเดินป่าค่อนข้างเป็นแบบดั้งเดิม ไม่โล่งเตียน เป็นทางเดินแคบ ๆ หากนักท่องเที่ยวเดินทางไปกันเองโดยที่ไม่ชำนาญทางอาจจะทำให้นักท่องเที่ยวหลงทางหรือหลงป่าได้ นอกจากนี้คอยผ้าห่มปกมีพื้นที่ป่าติดกับประเทศพม่า ประกอบสภาพทางขึ้นคอยผ้าห่มปกอันตราย สามารถขึ้นบนคอยผ้าห่มปกได้เฉพาะฤดูร้อนและฤดูหนาวเท่านั้น ส่วนฤดูฝนไม่สามารถขึ้นบนคอยได้เนื่องจากถนนลื่น ลำบากอันตราย ซึ่งสอดคล้องกับ บริษัท ทัวร์คอย ซึ่งเป็นบริษัทจัดทำเที่ยวคอยผ้าห่มปก มีประสบการณ์ในการนำนักท่องเที่ยวขึ้นบนคอยผ้าห่มปกทุกปี ได้กล่าวไว้ว่า การขึ้นคอยแต่ละครั้งจะต้องขออนุญาตและมีเจ้าหน้าที่นำทาง ถ้านำรถโฟร์วีลไปเองก็ต้องติดต่อเจ้าหน้าที่เพราะว่าเส้นทางขึ้นคอยค้อมีลานเหลียวขวางกัน เจ้าหน้าที่ ๆ นำขึ้นคอยจะเป็นผู้ไขกุญแจจึงผ่านไปได้ เวลาลงก็ใส่อีก แต่ถ้าหากว่าไปในช่วงหยุดยาวเช่นปีใหม่ ก็อาจจะขับผ่านขึ้นไปได้ ที่นี้มีกฎระเบียบขึ้นมาก็เพื่อควบคุมปริมาณนักท่องเที่ยวที่จะขึ้นไปพักข้างบนลานกางเต็นท์ นอกจากนี้เจ้าหน้าที่จะนำขึ้นคอยแล้ว เจ้าหน้าที่ยังรับภาระนำทางขึ้นคอยคอยสูงสุดด้วย แต่ว่าบางคณะที่ตามคณะอื่นขึ้นไปขณะที่เหลียวกันเส้นทางเปิดไม่มีเจ้าหน้าที่นำทาง ไม่ติดต่อเจ้าหน้าที่เพราะต้องการประหยัด แล้วปัญหามันก็เกิด ก็คือว่าพากันขึ้นคอยไปชมพระอาทิตย์ตกดินกันเองเพราะคิดว่าเส้นทางเด่นชัด แต่ปรากฏว่าหลงป่า 2 ทุ่มแล้วยังไม่ลงมา จึงลำบากเจ้าหน้าที่พากันออกไปตาม ก่อนออกไปก็ได้ยินเสียงปืนดังสามนัดเขาบอกว่ายิงเพื่อให้หมีมันหลบๆ ไป ที่นี้ถึงเป็นแหล่งท่องเที่ยวก็จริงแต่ว่าในแต่ละปีจะปิด

เป็นส่วนใหญ่ จะเปิดในช่วงต้นหนาวทำให้สัตว์ป่ายังออกมาหากินกันตามปกติ หมีตัวใหญ่ๆ มีมากหมาในฝูงละเป็นร้อยตัว เรื่องความปลอดภัยไม่ควรประหยัด บริษัททัวร์ก็ไม่ควรประหยัดค่าเจ้าหน้าที่นำทาง พาเดิน โดยที่ตนเองยังไม่รู้เส้นทาง ถ้าหลงต้องนอนในป่าต้องลำบากแน่ สำหรับป่านี้ถึงแม้ออกมาได้ก็ต้องผ่านคั่นข้างร่องซึ่งที่นี่มีเป็นคด ๆ ทั่วไปหมด ไม่คุ้มเลย ใช้เจ้าหน้าที่นำทางดีกว่า หลงก็ไม่หลง ถามข้อมูลก็ได้เพราะเจ้าของพื้นที่ย่อมมีความรู้ความชำนาญพื้นที่ดีกว่า อย่างน้อยก็ทำให้นักท่องเที่ยวสบายใจ (บริษัท ทัวร์ค้อย จำกัด, ม.ป.ป.ข) ดังนั้น นักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวบนคอยผ้าห่มปกจึงต้องอยู่ในความดูแลของเจ้าหน้าที่อุทยาน หรือต้องมีผู้นำทางในการเดินป่าในครั้งนี้ด้วยจะปลอดภัยที่สุด

ตาราง 2 จำนวนและร้อยละของผู้ให้ข้อมูลจำแนกตามข้อมูลการท่องเที่ยว

ข้อมูลการท่องเที่ยว	ผู้ให้ข้อมูล (n = 297)	
	จำนวน	ร้อยละ
การเดินทางมาเที่ยวชาที่คอยผ้าห่มปก		
ไม่เคยมาเที่ยว	279	93.90
เคยมาเที่ยว	18	6.10
จำนวนครั้งที่เคยมาเที่ยว (n = 18)		
1 - 2 ครั้ง	16	88.80
3 - 4 ครั้ง	1	5.60
มากกว่า 4 ครั้ง	1	5.60
$\bar{X} = 2.06$ S.D. = 1.00 R = 1 - 5		
แหล่งรับทราบข้อมูลท่องเที่ยวของคอยผ้าห่มปก (ตอบได้มากกว่า 1 แหล่ง)		
เพื่อน	238	
เว็บไซต์	78	
การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย	55	
คู่มือท่องเที่ยว/หนังสือ	19	
ประเภทของผู้ร่วมเดินทางมาเที่ยวด้วยที่คอยผ้าห่มปกในครั้งนี้		
เพื่อน	259	87.20
ครอบครัว	24	8.10
บริษัททัวร์	9	3.00
คนเดียว	5	1.70

ตาราง 2 (ต่อ)

ข้อมูลการท่องเที่ยว	ผู้ให้ข้อมูล (n = 297)	
	จำนวน	ร้อยละ
ลักษณะของกิจกรรมที่ต้องการมาเที่ยวที่ดอยผ้าห่มปก (เลือกได้มากกว่า 1 กิจกรรม)		
กางเต็นท์พักค้างแรม	234	
พิชิตดอยผ้าห่มปก ซึ่งสูงเป็นอันดับ 2 ของประเทศ	211	
ดูพระอาทิตย์ขึ้น-ตก	211	
ดูทะเลหมอก	179	
เดินป่า	140	
ดูดาว	136	
ดูพันธุ์พืช พันธุ์สัตว์ที่หายาก	78	
ขี่จักรยาน	49	
ดูนก	19	
การลากซุง	5	
พักผ่อน	4	
ลักษณะของกิจกรรมที่เลือกมาเที่ยวที่ดอยผ้าห่มปก (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)		
ธรรมชาติที่งดงาม เช่น ทะเลหมอก ดูดาว	185	
อากาศที่หนาวเย็น	164	
ยังคงสภาพป่าที่เป็นธรรมชาติ	131	
ลำบากและท้าทาย	94	
ใกล้แหล่งที่ท่องเที่ยวอื่น	39	
เพื่อนแนะนำ/ตามเพื่อนมา	39	
พันธุ์พืช-สัตว์ที่หายาก	38	
ขี่จักรยาน	18	
ระยะทางใกล้	15	
ดูนก	10	
ไม่เคยมา จึงอยากมาเที่ยว	5	
อยากเปลี่ยนที่เที่ยว	4	

ตาราง 2 (ต่อ)

ข้อมูลการท่องเที่ยว	ผู้ให้ข้อมูล (n = 297)	
	จำนวน	ร้อยละ
การใช้บริการมัคคุเทศก์นำเที่ยวบนดอยผ้าห่มปก		
ไม่ใช้บริการมัคคุเทศก์นำเที่ยว	18	6.10
ใช้บริการมัคคุเทศก์นำเที่ยว	279	93.90
ประเภทของมัคคุเทศก์นำเที่ยว (n = 279)		
เจ้าหน้าที่อุทยาน	192	68.80
มัคคุเทศก์ท้องถิ่น	83	29.80
มัคคุเทศก์ของบริษัททัวร์	4	1.40

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ให้ข้อมูล ที่มีต่อการให้บริการของอุทยานแห่งชาติแม่แฝง ดอยผ้าห่มปก

ผู้วิจัยได้ศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้ให้ข้อมูลที่มีต่อการให้บริการของอุทยานแห่งชาติแม่แฝง ดอยผ้าห่มปก จำนวน 4 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ 2) ด้านข้อมูลข่าวสาร 3) ด้านที่พักหรือบริเวณที่พัก 4) ด้านความปลอดภัย

ผลการวิจัยในภาพรวมพบว่าผู้ให้ข้อมูลมีความพึงพอใจในการให้บริการของอุทยานแห่งชาติแม่แฝง ดอยผ้าห่มปกในทุกด้าน สำหรับการให้บริการที่ผู้ให้ข้อมูลเกือบครึ่งหนึ่งไม่พึงพอใจมากที่สุดคือด้านข้อมูลข่าวสาร รองลงมาเป็นด้านที่พักหรือบริเวณที่พัก ซึ่งในแต่ละด้านมีรายละเอียดดังนี้

ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ

ผลการวิจัยในตาราง 3 พบว่าผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ (มากกว่าร้อยละ 79.00) ระบุว่ามีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ โดยผู้ให้ข้อมูลรายงานว่า เจ้าหน้าที่บนดอยผ้าห่มปกมีการพูดจาเป็นกันเอง ยิ้มแย้มแจ่มใส แต่งกายเหมาะสมกับกาลเทศะ นอกจากนี้ยังได้ให้คำอธิบายหรือแนะนำข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยวได้อย่างชัดเจน มีการเอาใจใส่ และดูแลนักท่องเที่ยวในฐานะผู้นำทางหรือมัคคุเทศก์ได้เป็นอย่างดีจนทำให้ผู้ให้ข้อมูลมีความรู้สึกปลอดภัยและไว้วางใจเจ้าหน้าที่เหล่านั้น ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่บนดอยผ้าห่มปก เป็นเจ้าหน้าที่ของทางราชการ ที่ได้รับการอบรมในการให้บริการแก่นักท่องเที่ยว รวมทั้งทางอุทยานแห่งชาติแม่แฝง

ได้มีกฎระเบียบ ข้อบังคับ และแนวปฏิบัติที่ชัดเจนแก่เจ้าหน้าที่ เพื่อดูแลเอาใจใส่ ทั้งการให้บริการ และความปลอดภัยสำหรับนักท่องเที่ยวนั่นเอง

แต่อย่างไรก็ตามยังมีผู้ให้ข้อมูลบางส่วน (ร้อยละ 20.10) ที่ระบุว่า ไม่พึงพอใจในการบรรยายข้อมูลต่าง ๆ ของผู้นำทางหรือมัคคุเทศก์ในระหว่างการนำเที่ยว ซึ่งอาจเนื่องมาจากจำนวนเจ้าหน้าที่ภายในอุทยานแห่งชาติแม่ฮ่องสอนมีจำนวนน้อย จึงต้องใช้มัคคุเทศก์ท้องถิ่นเข้ามาช่วยในการให้บริการ ซึ่งยังอาจไม่มีความรู้มากพอเกี่ยวกับพันธุ์พืช พันธุ์ไม้ที่ดีพอ ซึ่งนักท่องเที่ยวส่วนมากที่มาเที่ยวที่คอยผ้าห่มปกมีความต้องการมาเดินชื่นชมธรรมชาติทั้งดงาม ศึกษาพันธุ์พืช พันธุ์ไม้ ที่หายาก ฯลฯ ระหว่างทางเดินมีความอยากรู้ อยากเห็นสิ่งต่าง ๆ ที่เดินผ่านตามเส้นทางเดินป่า รวมทั้งต้องการจะเห็นพันธุ์พืช พันธุ์สัตว์ ของจริง หลังจากที่ได้เห็นจากรูปภาพแล้ว ดังนั้น มัคคุเทศก์จะต้องมีความสามารถอธิบายข้อมูลต่าง ๆ เสนอแนะ ชี้ชวน สิ่งที่เป็นจุดขาย หรือสิ่งที่น่าสนใจระหว่างทางให้กับนักท่องเที่ยวได้รับทราบถึงความเป็นมา และประโยชน์ต่าง ๆ รวมทั้งปลูกจิตสำนึกการรักป่าให้แก่นักท่องเที่ยวได้อีกด้วย ซึ่งสอดคล้องกับ ฉันทข วรรณธอม (2546: 26) ได้กล่าวถึงคุณสมบัติของมัคคุเทศก์ว่า ควรเป็นผู้มีความรอบรู้ รู้กว้างและรู้ลึกได้ยิ่งดี เพราะจะช่วยให้นักท่องเที่ยวได้ความรู้จากการท่องเที่ยว ทำให้เขาเกิดความรู้สึกว่าการท่องเที่ยวในครั้งนั้น ๆ ได้รับประโยชน์ เกิดความรู้เพิ่มเติมนอกเหนือจากความเพลิดเพลินความสวยงามจากสถานที่ท่องเที่ยวและอย่าลืมว่าในบางจุดของแหล่งท่องเที่ยวถ้าคุณเดิน ๆ ผ่านตาเหมือนจะเป็นแหล่งท่องเที่ยวธรรมดา ที่ไม่มีอะไรน่าสนใจ แต่คนที่จะทำให้แหล่งท่องเที่ยวธรรมดา ๆ นั้นเป็นที่น่าสนใจได้ก็คือ มัคคุเทศก์นั่นเอง มัคคุเทศก์จึงต้องมีความรู้ มีทักษะในการถ่ายทอด สามารถสร้างความสนใจจากนักท่องเที่ยวได้เป็นอย่างดี ซึ่งมัคคุเทศก์ที่จะมีความรู้ดีนั้น ต้องสนใจใฝ่รู้ในสิ่งรอบตัว ต้องเป็นนักอ่านที่รักการค้นคว้าหาความรู้เพิ่มเติมอยู่เสมอ

ตาราง 3 จำนวนและร้อยละของผู้ให้ข้อมูลตามความพึงพอใจที่มีต่อเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ

ข้อความ	ความพึงพอใจ (n = 297)			
	พึงพอใจ		ไม่พึงพอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. การแสดงออกของเจ้าหน้าที่บนคอยผ้าห่มปกที่ท่านได้พบปะพูดคุย เช่น ความเป็นกันเอง ยิ้มแย้มแจ่มใส แต่งกายเหมาะสม	297	100	-	-
2. การอธิบายหรือแนะนำข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยวของเจ้าหน้าที่บนคอยผ้าห่มปก	285	98.60	4	1.40
ข้อ 3-5 เฉพาะผู้ให้ข้อมูลที่มีผู้นำทาง/มัคคุเทศก์ในการท่องเที่ยว (n = 279)				
3. ความรู้ลึกซึ้งตลอดภัยต่อผู้นำทาง/มัคคุเทศก์ เมื่อเดินทางไปด้วยแล้วมีความปลอดภัย สามารถไว้วางใจได้	268	96.10	11	3.90
4. การดูแลเอาใจใส่นักท่องเที่ยวของผู้นำทางหรือมัคคุเทศก์ในระหว่างการเดินทาง	259	92.80	20	7.20
5. การบรรยายข้อมูลต่าง ๆ ของผู้นำทาง/มัคคุเทศก์ในระหว่างการเดินทาง	223	79.90	56	20.10

ด้านข้อมูลข่าวสาร

ผลการวิจัยในตาราง 4 พบว่าผู้ให้ข้อมูล มากกว่าร้อยละ 57.00 ระบุว่ามีความพึงพอใจในด้านข้อมูลข่าวสาร โดยผู้ให้ข้อมูลรายงานว่า การค้นหาหรือการเข้าถึงข้อมูลในสื่อสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ รวมถึงเว็บไซต์ ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพภูมิอากาศ ข้อมูลจัดแสดงแผนที่ตั้งและแหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ บนคอยผ้าห่มปก รวมทั้งการข้อมูลการท่องเที่ยวในรูปแบบของแผ่นพับรูปภาพ โปสเตอร์ของคอยผ้าห่มปก ทั้งนี้เนื่องจากทางการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย และทางอุทยานแห่งชาติ มีเว็บไซต์ ในการให้บริการข่าวสารข้อมูลแหล่งของการท่องเที่ยว และนอกจากนี้ยังมีเว็บไซต์ต่าง ๆ ของบริษัทนำเที่ยว ที่มีข้อมูลแหล่งท่องเที่ยวที่น่าสนใจไว้บริการแก่ผู้ที่สนใจ จึงทำให้การค้นหาหรือการเข้าถึงข้อมูลในการนำเสนอข้อมูลการท่องเที่ยวของคอยผ้าห่มปกแก่ผู้ที่สนใจที่ต้องการท่องเที่ยวคอยผ้าห่มปกในครั้งนี้

แต่อย่างไรก็ตามยังมีผู้ให้ข้อมูลเกือบครึ่ง (ร้อยละ 42.10) ที่ระบุว่าไม่พึงพอใจในข้อมูลข่าวสารในเรื่องป้ายชี้ทางไปสถานที่ท่องเที่ยว เอกสารแนะนำ สภาพภูมิอากาศ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากทางอุทยานแห่งชาติแม่แฝง คอยห้ามปก อาจมีงบประมาณที่ไม่เพียงพอต่อการจัดทำป้ายชี้ทาง หรือแหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ และจำนวนเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบบนคอยห้ามปกมีไม่เพียงพอต่อการจัดทำป้ายและข้อมูลต่าง ๆ นอกจากนี้ อาจมาจากการบริหารจัดการที่ดี ซึ่งเมื่อเปรียบเทียบกับแหล่งท่องเที่ยวอื่นจะมีข้อมูลที่เด่นชัด สามารถทราบถึงจุดเด่นของสถานที่ท่องเที่ยวได้ และการขาดการประชาสัมพันธ์ การนำเสนอข้อมูลที่ดีแก่นักท่องเที่ยวก่อนท่องเที่ยว ซึ่งตรงกับแนวความคิดของ เสรี วงษ์มณฑา (2538: 17 อ้างใน ฉันทิช วรรณถนอม, 2547: 190-191) ได้กล่าวไว้ว่า ความคิดด้านการตลาดจะต้องเปลี่ยนจาก 4 Ps อันได้แก่ 1) ราคา (price) 2) สถานที่ (place) 3) ตัวสินค้า (product) 4) การส่งเสริมการขายหรือการโฆษณาประชาสัมพันธ์ (promotion) มาเป็น 7 Block โดยใช้ฐานเดิมจาก 4 Ps เสริมด้วย 3 ส่วนใหม่ คือ 2 ส่วนแรก จะเป็น Corporate Image หรือภาพพจน์ในการบริหารจัดการขององค์กร และ Good Brand Image หรือ ชื่อเสียงภาพลักษณ์ของบริษัท ซึ่งทั้งสองเป็นเรื่องของภาพพจน์ทั้งสิ้น เนื่องจากในปัจจุบัน การตลาดสินค้าชนิดใดชนิดหนึ่ง 4 Ps จะเป็นเรื่องที่ผู้ประกอบการสามารถทำได้โดยเท่าเทียมกัน และเมื่อสินค้ามีความเท่าเทียมกัน สิ่งที่จะทำให้ผู้บริโภคตัดสินใจซื้อได้ก็คือ เขาจะดูจากภาพลักษณ์ที่ผ่านมา ส่วน Block สุดท้ายที่จะเป็นตัวแทนควบคุมทุกอย่าง ก็คือระบบการจัดการข้อมูล หรือ Management Information System ซึ่งระบบดังกล่าวจะมีส่วนช่วยให้การทำงานเป็นไปสะดวกยิ่งขึ้น ไม่เกิดความเหลื่อมล้ำซ้ำซ้อนของงาน ทำให้งานไหลลื่นอย่างรวดเร็วเป็นที่ประทับใจของนักท่องเที่ยว

ตาราง 4 จำนวนและร้อยละของผู้ให้ข้อมูลตามความพึงพอใจที่มีต่อด้านข้อมูลข่าวสาร

ข้อความ	ความพึงพอใจ (n = 297)			
	พึงพอใจ		ไม่พึงพอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. การค้นหาข้อมูลหรือการเข้าถึงข้อมูลในช่องทางการนำเสนอข้อมูลการท่องเที่ยวคอยห้ามปกในสื่อสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ รวมถึงเว็บไซต์	235	79.10	62	20.90
2. การแสดงข้อมูลเกี่ยวกับสภาพภูมิอากาศบนคอยห้ามปกเช่นอุณหภูมิปัจจุบัน สถิติ และการพยากรณ์ของอุทยานฯ	200	67.30	97	32.70

ตาราง 4 (ต่อ)

ข้อความ	ความพึงพอใจ (n = 297)			
	พึงพอใจ		ไม่พึงพอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
3. การบริการข้อมูลเกี่ยวกับการจัดแสดงแผนที่แสดงที่ตั้งและแหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ ของคอยผ้าห่มปก	198	66.70	99	33.30
4. การให้บริการข้อมูลการท่องเที่ยวในรูปแบบแผ่นพับ วิดีโอ วีซีดี รูปภาพ โปสเตอร์ของสำนักงานคอยผ้าห่มปก	176	59.30	121	40.70
5. ความถูกต้อง ชัดเจนของป้ายชี้ทางไปบนคอยผ้าห่มปก และสถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ บนคอยผ้าห่มปก	172	57.90	125	42.10

ด้านที่พักหรือบริเวณที่พัก

ผลการวิจัยในตาราง 5 พบว่าผู้ให้ข้อมูลส่วนมาก (มากกว่าร้อยละ 73.00) ระบุว่ามีความพึงพอใจในด้านการพักหรือบริเวณที่พัก โดยผู้ให้ข้อมูลรายงานว่า สภาพที่พักหรือบริเวณที่พัก โดยเฉพาะสถานที่จอดรถของนักท่องเที่ยวที่เป็นสัดส่วน บริเวณที่กางเต็นท์ ห้องน้ำมีความสะอาด กว้างขวางเหมาะสม ระบบน้ำและไฟฟ้าดีและเพียงพอ การให้บริการเช่าเต็นท์และอุปกรณ์ต่าง ๆ รวมถึงสภาพของถนนจากข้างล่างไปจนถึงบริเวณที่พักบนคอยผ้าห่มปก ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากบนยอดคอยผ้าห่มปกมีสภาพพื้นที่ที่เหมาะสมตามธรรมชาติ กล่าวคือ มีบริเวณลานกว้าง โล่ง เหมาะกับการกางเต็นท์ และการชมทิวทัศน์บนคอยผ้าห่มปก รวมทั้งสถานที่จอดรถอยู่ไม่ไกลจากสถานที่กางเต็นท์ ทำให้นักท่องเที่ยวไม่ต้องกังวลในเรื่องความปลอดภัย อีกทั้งความสะดวกในการขนย้ายอุปกรณ์ เต็นท์ หรือของใช้ต่าง ๆ มายังลานที่พัก

แต่อย่างไรก็ตามยังมีผู้ให้ข้อมูลบางส่วน (ร้อยละ 26.30) ที่ระบุว่าไม่พึงพอใจในสภาพของถนนจากข้างล่างไปจนถึงบนยอดคอยผ้าห่มปก ความไม่พร้อมใช้ของห้องน้ำ ซึ่งอาจเนื่องจากทางอุทยานแห่งชาติแม่แฝง คอยผ้าห่มปก มีความต้องการที่จะคงสภาพป่าที่เป็นธรรมชาติอยู่ ซึ่งเป็นจุดเด่นของคอยผ้าห่มปกไว้ โดยเฉพาะทางขึ้นที่ลำบากเป็นธรรมชาติเป็นสิ่งที่หายากและท้าทายที่ต้องการมาชมแหล่งธรรมชาติที่ดั้งเดิม นอกจากนี้ในส่วนของห้องน้ำอาจไม่เพียงพอต่อนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวพร้อม ๆ กัน เป็นจำนวนมาก ทำให้ห้องน้ำไม่พอและไม่ค่อยสะอาดเนื่องจากเจ้าหน้าที่ดูแลห้องน้ำไม่เพียงพอ รวมทั้งระบบน้ำ ระบบไฟฟ้า อาจไม่เพียงพอในการรองรับนักท่องเที่ยว เพราะต้องผลิตน้ำเอง ไฟฟ้าต้องใช้เครื่องปั่นไฟฟ้า จึงทำให้นักท่องเที่ยวไม่สะดวกสบายเท่าที่ควรเพราะอยู่ในป่าบนยอด จึงไม่สะดวกเหมือนอยู่ที่บ้าน

ตาราง 5 จำนวนและร้อยละของผู้ให้ข้อมูลตามความพึงพอใจที่มีต่อด้านที่พักหรือบริเวณที่พัก

ข้อความ	ความพึงพอใจ (n = 297)			
	พึงพอใจ		ไม่พึงพอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. การให้บริการของที่จอดรถบนดอยผ้าห่มปกที่ทางอุทยานได้จัดไว้ให้แก่นักท่องเที่ยว มีความเพียงพอ และเหมาะสม	297	100.00	-	-
2. ความสะอาด กว้างขวางเหมาะสม ของบริเวณที่พักหรือบริเวณทางเดินที่บนดอยผ้าห่มปก	287	96.60	10	3.40
3. การให้บริการของระบบน้ำบนดอยผ้าห่มปก เช่น น้ำแรง สะอาด เพียงพอกับการใช้ ฯลฯ	287	96.60	10	3.40
4. รูปแบบ ความเหมาะสม และจำนวนของห้องน้ำ ที่ให้บริการแก่นักท่องเที่ยวบนดอยผ้าห่มปก	283	95.30	14	4.70
5. การให้บริการของระบบไฟฟ้าบนดอยผ้าห่มปก เช่น จำนวนของหลอดไฟส่องสว่าง และ เวลาเปิดปิดที่เหมาะสม	282	94.90	15	5.10
6. สภาพทางเดินระหว่างแหล่งท่องเที่ยวจุดต่าง ๆ บนดอยผ้าห่มปก	281	94.60	16	5.40
7. ความสะอาดของห้องน้ำบนดอยผ้าห่มปก	273	91.90	24	8.10
8. การบริการและราคา การให้เช่าเต็นท์ ถุงนอน ผ้าห่ม เตาถ่าน ถ่าน ที่ให้บริการบนดอยผ้าห่มปก	268	90.20	29	9.80
9. ความพร้อมใช้ของอุปกรณ์ห้องน้ำเช่น ฝักบัว ก๊อกน้ำ ระบบระบายน้ำ ของห้องน้ำที่ให้บริการแก่นักท่องเที่ยวบนดอยผ้าห่มปก	252	84.80	45	15.20
10. สภาพของถนนจากข้างล่าง ไปจนถึงบริเวณที่พักบนดอยผ้าห่มปก	219	73.70	78	26.30

ด้านความปลอดภัย

ผลการวิจัยในตาราง 6 พบว่าผู้ให้ข้อมูลส่วนมาก (มากกว่าร้อยละ 80.00) ระบุว่ามีความพึงพอใจในด้านความปลอดภัย โดยผู้ให้ข้อมูลรายงานว่า การแสดงออกของเจ้าหน้าที่อุทยาน และจากชาวบ้านที่พักอาศัยบนดอยผ้าห่มปก ที่ให้ความเป็นกันเอง และสร้างภาพลักษณ์ให้ผู้มาเยือนได้มีความรู้สึกไว้ใจ ปลอดภัย และประทับใจในการมาเที่ยวในครั้งนี้ รวมทั้งบริเวณที่พัก และเส้นทางระหว่างแหล่งท่องเที่ยวด้วย ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากทางอุทยานแห่งชาติแม่แฝง เป็นหน่วยงานของรัฐ ในปัจจุบันรัฐบาลมีนโยบายส่งเสริมการท่องเที่ยวเพื่อเป็นแหล่งรายได้ของประเทศ ดังนั้น การให้บริการแก่นักท่องเที่ยวมีความพอใจ ประทับใจ จึงถือเป็นหน้าที่โดยตรงของบุคลากรภาครัฐ โดยเฉพาะเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ปฏิบัติงานในการให้บริการด้านการท่องเที่ยว สำหรับในส่วนของชาวบ้านบนดอยผ้าห่มปกเช่นเดียวกันคือ ชาวบ้านมีแหล่งรายได้เพิ่มขึ้น จากนักท่องเที่ยว เช่น เป็นมัคคุเทศก์ท้องถิ่นนำเที่ยว ได้ขายสินค้าพื้นเมือง เป็นต้น หากนักท่องเที่ยวมากขึ้น ชาวบ้านจะมีรายได้เพิ่มมากขึ้นเช่นกัน จึงทำให้ทุกส่วนต้องอาศัยพึ่งพากันและกัน

แต่อย่างไรก็ตามยังมีผู้ให้ข้อมูลบางส่วน (ร้อยละ 19.90) ที่ระบุว่าไม่พึงพอใจในด้านความปลอดภัยในการใช้ห้องน้ำบนดอยผ้าห่มปกเฉพาะช่วงกลางคืน ซึ่งอาจเนื่องมาจากในช่วงกลางคืนทางอุทยานมีมาตรการประหยัดไฟฟ้าบนดอยผ้าห่มปกทางการไฟฟ้ายังไม่สามารถนำระบบไฟฟ้าเข้าถึงได้ ทางอุทยานจึงใช้เครื่องปั่นไฟฟ้าแทน จึงเป็นเหตุให้มีการจำกัดการใช้ไฟฟ้าต้องใช้ไฟฟ้าเท่าที่จำเป็น นอกจากนี้การเปิดไฟฟ้าตอนกลางคืนสว่างเกินไปจะทำให้นักท่องเที่ยวไม่สามารถดูดาวได้อย่างสวยงามได้

ตาราง 6 จำนวนและร้อยละของผู้ให้ข้อมูลตามความพึงพอใจที่มีต่อด้านความปลอดภัย

ข้อความ	ความพึงพอใจ (n = 297)			
	พึงพอใจ		ไม่พึงพอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ความรู้สึกปลอดภัย ต่อพฤติกรรม กิริยาท่าทาง วาจา การแสดงออกของเจ้าหน้าที่บนดอยผ้าห่มปกและชาวบ้าน (เช่น ไม่แสดงกิริยาที่เป็นนักเลง ไม่แสดงการกลั่นแกล้งนักท่องเที่ยวผู้หญิง ไม่ว่าทางกิริยาและวาจา สามารถเป็นที่ไว้วางใจ มีความปลอดภัยต่อนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวได้)	297	100.00	-	-
2. ความรู้สึกปลอดภัย ต่อระบบการรักษาความปลอดภัยในบริเวณที่พักและ/หรือบริเวณลานกางเต็นท์ บนดอยผ้าห่มปก	292	98.30	5	1.70
3. ความรู้สึกปลอดภัย สำหรับการเดินทางระหว่างแหล่งท่องเที่ยวจุดต่างๆบนดอยผ้าห่มปก ทั้งจากสภาพเส้นทางและจากสัตว์ร้าย	288	97.00	9	3.00
4. ความรู้สึกปลอดภัยต่อระบบการรักษาความปลอดภัยเกี่ยวกับให้บริการห้องน้ำ โดยเฉพาะในช่วงเวลากลางคืนบนดอยผ้าห่มปก	238	80.10	59	19.90

ตอนที่ 3 ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะของผู้ให้ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ศึกษาถึงปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะของผู้ให้ข้อมูลในการให้บริการของอุทยานแห่งชาติแม่แฝง คอยผ้าห่มปก จำนวน 4 ด้าน คือ 1) ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ 2) ด้านข้อมูลข่าวสาร 3) ด้านที่พักหรือบริเวณที่พัก และ 4) ด้านความปลอดภัย โดยมีรายละเอียดดังนี้

ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการของผู้ให้ข้อมูล

จากผลการวิจัยในตาราง 7 พบว่าผู้ให้ข้อมูลมีปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการในด้านต่าง ๆ ของอุทยานแห่งชาติแม่แฝง คอยผ้าห่มปก ดังนี้

ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ

ผู้ให้ข้อมูล จำนวน 4 ราย ระบุว่า การให้บริการของเจ้าหน้าที่ยังไม่ทั่วถึง ทั้งนี้อาจเนื่องจากปัจจุบันจำนวนเจ้าหน้าที่ของอุทยานมีน้อย ทำให้การบริการไม่ทั่วถึงประกอบกับบางช่วงที่เป็นหน้าเทศกาลทำให้มีนักท่องเที่ยวเดินทางมาเที่ยวเป็นจำนวนมาก จึงเป็นสาเหตุที่ทำให้การบริการต่าง ๆ เป็นไปอย่างไม่ทั่วถึง

นอกจากนี้ผู้ให้ข้อมูล จำนวน 2 ราย กล่าวว่า เจ้าหน้าที่/มัคคุเทศก์นำทางไม่มีความรู้ทางด้านพืช และสัตว์ อย่างถ่องแท้ ทั้งนี้อาจเนื่องจากเจ้าหน้าที่อุทยานมีจำนวนน้อย เวลาส่วนมากจะประจำอยู่บนคอยผ้าห่มปก จึงอาจทำให้เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการไม่มีโอกาสที่จะไปประชุม อบรม สัมมนา หาความรู้ทางด้านพืชและสัตว์เพิ่มขึ้น และทางอุทยานอาจจะไม่มีโครงการฝึกอบรมให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่ของอุทยานและมัคคุเทศก์ท้องถิ่น

ด้านข้อมูลข่าวสาร

ผู้ให้ข้อมูล จำนวน 10 ราย ระบุว่า เส้นทางแต่ละเส้นทางไม่มีป้ายบอก หรือป้ายบอกชนิดพันธุ์พืช หรือสถานที่ที่เป็นจุดเที่ยวได้อย่างชัดเจน บางครั้งทำให้การเดินทางไปยังจุดต่าง ๆ ไม่ได้ และไม่ทราบว่าถึงจุดที่ต้องการจะไปถูกต้องหรือไม่ และระหว่างเส้นทางไปยอดคอยผ้าห่มปกฝุ่นเยอะมากตามทางเดินและพอไปถึงบนยอดคอยคนเยอะมาก แทะไม่ค่อยมีที่นั่ง เพราะยอดคอยที่ขึ้นไปพิชิตคอยคับแคบ ทั้งนี้อาจเนื่องจากจำนวนเจ้าหน้าที่ งบประมาณ และการบริหารจัดการที่ยังไม่เพียงพอและทั่วถึงของอุทยานแห่งชาติแม่แฝงได้ ประกอบกับทางอุทยานมีแหล่งท่องเที่ยวหลายแหล่งจึงทำให้การบริหารไม่ทั่วถึง

ส่วนผู้ให้ข้อมูลอีก 1 ราย กล่าวว่า แผ่นพับหรือเอกสารแนะนำแหล่งท่องเที่ยวมีน้อย ไม่เพียงพอต่อนักท่องเที่ยว ทั้งนี้อาจเนื่องจากงบประมาณทางด้านประชาสัมพันธ์ หรือทางด้านให้บริการข้อมูลข่าวสารของอุทยานแห่งชาติแม่แฝง คอยผ้าห่มปก มีจำนวนน้อย จึงทำให้ไม่สามารถจัดทำแผ่นพับหรือเอกสารข้อมูลต่าง ๆ ไว้บริการแก่นักท่องเที่ยวเพียงพอได้

ด้านที่หักหรือบริเวณที่หัก

ผู้ให้ข้อมูล จำนวน 8 ราย ระบุว่า ห้องน้ำสกรปรก ไม่ค่อยสะอาด น้ำเย็นมาก ระบบระบายน้ำไม่ดี น้ำเอ่อล้น วัสดุอุปกรณ์เสีย ใช้งานไม่ได้บางห้อง เช่น ฝักบัว ก๊อกน้ำ การออกแบบการใช้สอยพื้นที่ในห้องน้ำไม่ค่อยดี ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากจำนวนเจ้าหน้าที่ งบประมาณ การบริหารจัดการ การออกแบบพื้นที่ในห้องน้ำไม่ดีพอ ขาดการควบคุมดูแล โดยเฉพาะเมื่อนักท่องเที่ยวมาใช้บริการเป็นจำนวนมากในเวลาเดียวกัน

ส่วนผู้ให้ข้อมูลอีก 2 ราย กล่าวว่า บริเวณที่หัก หรือที่ทางเดิน มีแมลงเยอะมากและมีแมลงวัน ทั้งนี้เนื่องมาจากการปรุงอาหารในบริเวณที่ทางเดินของนักท่องเที่ยว การกำจัดขยะ หรือที่ทิ้งขยะยังไม่ดีพอ จึงทำให้มีแมลงวัน มด และแมลงอื่น ๆ เป็นจำนวนมาก และอีกประการหนึ่งเป็นลักษณะธรรมชาติของป่าที่สมบูรณ์มีระบบนิเวศที่ดี

นอกจากนี้ ผู้ให้ข้อมูลอีกจำนวน 1 ราย ให้ข้อมูลว่า ร้านอาหารที่ไม่ใช่ของอุทยานกริยามรรยาท ไม่ค่อยดี ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากช่วงเวลาการให้บริการของร้านอาหารอาจจะมีผู้มาใช้บริการเป็นจำนวนมาก จึงทำให้การบริการไม่ทันต่อความต้องการของนักท่องเที่ยว

ด้านความปลอดภัย

ผู้ให้ข้อมูล จำนวน 10 ราย รายงานว่า ช่วงกลางคืนเวลาเข้าห้องน้ำตอนกลางคืนก็มืด ๆ เพราะอากาศหนาว ไฟในห้องน้ำไม่สามารถใช้ได้ หรือไม่สามารถเปิดได้ เพราะอุทยานปิดไฟสำหรับทางเดินไปห้องน้ำไม่มีปัญหา ทั้งนี้สาเหตุอาจมาจากการที่ทางอุทยานแห่งชาติมีความต้องการประหยัดไฟฟ้า เพราะบนคอยใช้เครื่องปั่นไฟฟ้าผลิตไฟฟ้าเอง และอีกประการหนึ่ง การเปิดไฟให้แสงสว่างมาก ๆ อาจทำให้การดูดาวบนคอยผ้าห่มปกหรือบริเวณที่ทางเดินที่ไม่สามารถดูดาวได้อย่างชัดเจนสวยงามได้ อันเนื่องมาจากมีแสงรบกวน

จากผลการวิจัยสามารถสรุปได้ว่า ผู้ให้ข้อมูลมีปัญหาเกี่ยวกับด้านข้อมูลข่าวสารและด้านที่หักหรือบริเวณที่หักของอุทยานแห่งชาติแม่แฝง คอยผ้าห่มปก โดยเฉพาะในเรื่องเกี่ยวกับป้ายบอกเส้นทางแหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ เนื่องจากนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวที่คอยผ้าห่มปกต้องการมาพิชิตคอยผ้าห่มปก ดูธรรมชาติ ดูพันธุ์พืช พันธุ์สัตว์ ดูพระอาทิตย์ขึ้น-ตก (จากตาราง 2) ดังนั้นนักท่องเที่ยวจึงต้องการทราบพันธุ์พืช พันธุ์ไม้ตามเส้นทางที่เดินผ่าน ได้เห็นของจริง ซึ่งหลังจากได้ดูจากรูปภาพมาแล้ว นอกจากนี้ในด้านของห้องน้ำและแสงสว่างยังเป็นปัญหาสำหรับนักท่องเที่ยวเกือบทุกที่ในเรื่องของความสะอาด อุปกรณ์ที่ใช้ในห้องน้ำ การออกแบบพื้นที่ในการใช้สอย และแสงสว่างในช่วงตอนกลางคืน เนื่องจากมีนักท่องเที่ยวมาเที่ยวเป็นจำนวนมากอาจทำให้การทำความสะอาดเป็นไปได้ยาก หรืออาจจะไม่มีผู้รับผิดชอบ นอกจากนี้สถานที่มาท่องเที่ยวอยู่ในป่า ความสะดวกสบายจะไม่เหมือนอยู่ในตัวเมืองอาจจะเป็นไปได้ยาก เช่น ไฟฟ้า ซึ่งบนคอยผ้าห่มปกได้มีการผลิตไฟฟ้าเอง มีเครื่องปั่นไฟ ดังนั้น จึงมีขีดจำกัดในการบริการไฟฟ้าบนคอย

ผ้าห่มปก และอีกประการหนึ่งหากมีแสงสว่างมากเกินไปจะทำให้นักท่องเที่ยวที่ต้องการมาดูดาว อาจจะทำให้ไม่สามารถดูดาวได้อย่างสวยงามและเป็นธรรมชาติได้

ตาราง 7 จำนวนของผู้ให้ข้อมูลที่มีปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการ

ปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการ	จำนวนผู้ให้ข้อมูล * (n = 30)
ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	
- การให้บริการของเจ้าหน้าที่ยังไม่ทั่วถึง	4
- เจ้าหน้าที่/มัคคุเทศก์นำทางไม่มีความรู้ทางด้านพืช และสัตว์ อย่างถ่องแท้	2
ด้านข้อมูลข่าวสาร	
- เส้นทางแต่ละเส้นทางไม่มีป้ายบอก หรือป้ายบอกชนิดพันธุ์พืช หรือ สถานที่ที่เป็นจุดเที่ยวได้อย่างชัดเจน บางครั้งทำให้การเดินทางไปยัง จุดต่าง ๆ ไม่ได้ และไม่ทราบว่าถึงจุดที่ต้องการจะไปถูกต้องหรือไม่ และระหว่างเส้นทางไปขอคดอຍผ้าห่มปกฝุ่นเยอะมากตามทางเดิน และ พอไปถึงบนยอดคดอຍคนเยอะมาก แทะไม่ค่อยมีที่ขึ้น เพราะยอดคดอຍที่ ขึ้นไปพิชิตคดอຍกับแคบ	10
- แผ่นพับ หรือเอกสารแนะนำแหล่งท่องเที่ยวมีน้อย	1
ด้านที่พักหรือบริเวณที่พัก	
- ห้องน้ำสกปรก ไม่ค่อยสะอาด น้ำเย็นมาก ระบบระบายน้ำไม่ดี น้ำเอ่อล้น วัสดุอุปกรณ์เสีย ใช้งานไม่ได้บางห้อง เช่น ฝักบัว ก๊อกน้ำ การออกแบบการใช้ลอยพื้นที่ในห้องน้ำไม่ค่อยดี	8
- บริเวณที่พัก หรือที่กางเต็นท์ มีแมลงเยอะมาก และมีแมลงวันเนื่องจาก การทิ้งขยะ จากเศษอาหาร	2
- ร้านอาหารที่ไม่ใช่ของอุทยานกิริยามรรยาท ไม่ค่อยดี	1
ด้านความปลอดภัย	
- ช่วงกลางคืนเวลาเข้าห้องน้ำตอนกลางคืนคึก ๆ เพราะอากาศหนาว ไฟในห้องน้ำไม่สามารถใช้ได้ หรือไม่สามารถเปิดได้ เพราะอุทยาน ปิดไฟ สำหรับทางเดินไปห้องน้ำไม่มีปัญหา	10

* ผู้ให้ข้อมูลมีปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการด้านต่าง ๆ มากกว่า 1 ข้อ

ข้อเสนอแนะของผู้ให้ข้อมูล

จากผลการวิจัยในตาราง 8 พบว่าผู้ให้ข้อมูลได้ให้ข้อเสนอแนะในการให้บริการของอุทยานแห่งชาติแม่แฝง คอยผ้าห่มปก ดังนี้

ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ

สำหรับข้อเสนอแนะด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการนั้น ผู้ให้ข้อมูล จำนวน 15 ราย ระบุว่าควรส่งเจ้าหน้าที่/มัคคุเทศก์นำทางไปอบรมเพิ่มความรู้เกี่ยวกับพันธุ์พืช พันธุ์สัตว์ ของคอยผ้าห่มปกอย่างเชี่ยวชาญ เพื่อสามารถอธิบาย แนะนำแก่นักท่องเที่ยวได้อย่างมั่นใจ เนื่องจากว่าผู้มาท่องเที่ยวคอยผ้าห่มปกส่วนใหญ่มีความต้องการที่มาชมธรรมชาติทั้งดง ความเป็นป่าธรรมชาติ พร้อมทั้งต้องการความรู้เกี่ยวกับพันธุ์พืช พันธุ์สัตว์ในป่า ดังนั้น นักท่องเที่ยวจึงมีความต้องการให้เจ้าหน้าที่/มัคคุเทศก์สามารถอธิบายสิ่งต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี ซึ่งนอกเหนือจากสิ่งสวยงามที่ได้ชื่นชมแล้ว ยังได้ความรู้พกกกลับบ้านอีกด้วย

นอกจากนี้ ผู้ให้ข้อมูล อีก 5 ราย กล่าวว่าทางอุทยานแห่งชาติแม่แฝง คอยผ้าห่มปก ควรจะเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ประจำ คอยผ้าห่มปกให้มากกว่านี้ เพื่อให้การดูแลและให้ความรู้ข้อมูลต่าง ๆ ได้อย่างทั่วถึง ทั้งนี้เนื่องจากมาจากบางช่วงเวลาที่เป็นฤดูกาลท่องเที่ยว มีนักท่องเที่ยวเดินทางมาเที่ยวเป็นจำนวนมาก ทำให้เจ้าหน้าที่ให้บริการไม่ทั่วถึง นอกจากนี้หากมีจำนวนเจ้าหน้าที่เพิ่มมากขึ้น จะส่งผลดีต่อการให้บริการในด้านต่าง ๆ ได้อย่างทั่วถึง เช่น การตอบข้อซักถามแก่นักท่องเที่ยว ซึ่งบางครั้งมาเที่ยวกันหลายกลุ่ม การอธิบายให้ความรู้ระหว่างเส้นทางเดินธรรมชาติ เจ้าหน้าที่เพียงคนเดียว ไม่สามารถที่จะให้ความรู้ได้อย่างทั่วถึงได้ เป็นต้น

ด้านข้อมูลข่าวสาร

สำหรับข้อเสนอแนะด้านข้อมูลข่าวสาร ผู้ให้ข้อมูล จำนวน 15 ราย ระบุว่าควรจัดทำป้ายบอกเส้นทางเดินป่า และจัดทำแผนที่ตั้งไว้ก่อนเข้าเส้นทาง พืชอะไรที่จุดเดินที่ควรจะได้รู้ และมีประโยชน์อะไรบ้าง ทั้งนี้เนื่องจากว่ามีนักท่องเที่ยวบางรายหรือบางกลุ่ม เดินเที่ยวชมป่าธรรมชาติด้วยตนเอง โดยไม่มีเจ้าหน้าที่/มัคคุเทศก์นำทาง ดังนั้น ป้ายบอกเส้นทางเดินป่า และจุดเด่นของคอยผ้าห่มปก พันธุ์พืชที่สำคัญ จึงเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับนักท่องเที่ยว เพราะหากไม่มีป้ายบอกทาง หรือมีอย่างน้อย หรือเก่าหมดสภาพ อาจทำให้นักท่องเที่ยวหลงป่าได้

ส่วนผู้ให้ข้อมูลอีก 10 ราย ได้เสนอแนะว่า ควรมีการประชาสัมพันธ์หลายช่องทาง และหลากหลายทางให้มากกว่านี้ ทั้งนี้เนื่องจากว่านักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวส่วนใหญ่มาเที่ยวเนื่องจากเพื่อนชวน บางรายมาเนื่องจากมากับครอบครัว ทราบข่าวจากเว็บไซต์ของการท่องเที่ยวจากคู่มือท่องเที่ยวหรือหนังสือ และเมื่อมาถึงคอยผ้าห่มปกข้อมูลข่าวสารที่ให้บริการแก่นักท่องเที่ยวมีน้อยช่องทาง ไม่ว่าจะเป็นแผ่นพับ วิดีโอ ภาพถ่าย นอกจากนี้เว็บไซต์เฉพาะของ

คอยผ้าห่มปกไม่มี จึงทำให้นักท่องเที่ยวที่ต้องการข้อมูลในเชิงลึกเกี่ยวกับคอยผ้าห่มปกไม่สามารถหาข้อมูลได้

นอกจากนี้ผู้ให้ข้อมูลอีก 5 ราย ได้ให้ข้อเสนอแนะว่าควรจะทำสถิติอุณหภูมิแสดงไว้ที่จุดนักท่องเที่ยวเดินผ่าน ทั้งนี้เนื่องจากคอยผ้าห่มปก เป็นยอดคอยที่สูงอันดับสองของประเทศ จึงทำให้มีอากาศหนาวเย็นมากในช่วงฤดูหนาว ซึ่งเป็นจุดสนใจของนักท่องเที่ยวที่ได้มาเที่ยวในครั้งนี้ สิ่งหนึ่งที่ทำให้นักท่องเที่ยวมีความภูมิใจในการพินิจคอยผ้าห่มปกที่มีความสูงแล้ว ยังสามารถพินิจต่อความหนาวเย็น มีน้ำค้างแข็งตัว ดังนั้น จึงเห็นว่าควรจะมีสถิติ หรือเครื่องวัดอุณหภูมิไว้ประจำจุดต่าง ๆ ไว้บริการแก่นักท่องเที่ยว เพื่อจะได้ทราบว่าอุณหภูมิหนาวเย็นอยู่ในระดับใด

สำหรับผู้ให้ข้อมูลอีก 1 ราย ได้ระบุว่า ควรจัดทำแผ่นพับเพิ่มขึ้น ซึ่งถือได้ว่าเป็นข้อมูลทางตรงที่ควรจะมีไว้ให้บริการแก่นักท่องเที่ยวไว้ได้อ่าน ซึ่งอาจจะลดเวลาในการสอบถามข้อมูลต่าง ๆ จากเจ้าหน้าที่เพื่อเจ้าหน้าที่จะได้มีเวลาให้บริการแก่นักท่องเที่ยวในด้านอื่น ๆ

ด้านที่พักหรือบริเวณที่พัก

สำหรับข้อเสนอแนะด้านที่พักหรือบริเวณที่พักนั้น ผู้ให้ข้อมูล จำนวน 2 ราย ระบุว่า ควรจะเพิ่มห้องน้ำให้มีจำนวนหลายห้อง ความสะอาด และอุปกรณ์ภายในห้องน้ำให้สามารถพร้อมใช้มากกว่านี้ เนื่องจากว่าห้องน้ำมีความจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับนักท่องเที่ยว โดยเฉพาะในเวลาที่มียกนักท่องเที่ยวเป็นจำนวนมาก จำนวนห้องน้ำอาจไม่เพียงพอ รวมทั้งความสะอาดของห้องน้ำ และอุปกรณ์ต่าง ๆ เกิดการชำรุดไม่สามารถใช้งานได้ อาจเป็นไปได้ว่าไม่มีเจ้าหน้าที่เพียงพอในการดูแล รวมทั้งการบริหารจัดการในเรื่องห้องน้ำอาจไม่ดีพอ

ส่วนผู้ให้ข้อมูลอีก 2 คนเช่นกัน ได้ให้ข้อเสนอแนะว่าควรจะมีเครื่องทำน้ำอุ่นไว้บริการแก่นักท่องเที่ยว เนื่องจากอากาศหนาวมาก หากอาบน้ำเย็นมากเกินไปเกรงว่าจะไม่สบาย จึงเห็นว่าควรจะมีเครื่องทำน้ำอุ่นแบบใช้แก๊สไว้บริการ อาจจะเป็นการคิดค่าบริการอาบน้ำอุ่น เพื่อที่ทางอุทยานจะได้มีรายได้และสามารถพึ่งตนเองได้

ด้านความปลอดภัย

สำหรับข้อเสนอแนะด้านความปลอดภัย ผู้ให้ข้อมูล จำนวน 8 ราย ระบุว่า เวลาช่วงกลางคืน ห้องน้ำควรมีแสงสว่าง หรือสามารถเปิด-ปิดไฟได้ เพื่อความปลอดภัยจากคน จากสัตว์ร้ายต่าง ๆ ซึ่งไม่สามารถมองเห็นได้ โดยเฉพาะนักท่องเที่ยวที่เป็นผู้หญิงอาจมีความกังวลในความสามารถในการมองเห็นในความมืด เมื่อจะต้องเข้าห้องน้ำในช่วงกลางคืน จึงกลัวว่าจะมีงูหรือสัตว์ร้ายต่าง ๆ อยู่ในห้องน้ำหรือไม่ หรือจะมีคนแอบอยู่ในห้องน้ำหรือไม่ ดังนั้น จึงเห็นว่าควรมีสวิทช์เปิด-ปิดไฟ ประตูเข้า-ออก ห้องน้ำ เมื่อใช้ห้องน้ำเรียบร้อยแล้ว

ตาราง 8 จำนวนของผู้ให้ข้อมูลที่ให้ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของอุทยานแห่งชาติแม่แฝง
ดอยผ้าห่มปก

ข้อเสนอแนะ	จำนวนผู้ให้ข้อมูล * (n = 30)
ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	
- ควรส่งเจ้าหน้าที่/มัคคุเทศก์นำทางไปอบรมเพิ่มความรู้เกี่ยวกับพันธุ์พืชพันธุ์สัตว์ ของดอยผ้าห่มปกอย่างเชี่ยวชาญ เพื่อให้มีความสามารถอธิบาย แนะนำแก่นักท่องเที่ยวได้อย่างมั่นใจ	15
- ทางอุทยานแห่งชาติแม่แฝง ดอยผ้าห่มปก ควรจะเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ประจำ บนดอยผ้าห่มปกให้มากกว่านี้ เพื่อให้การดูแลและให้ความรู้ข้อมูลต่าง ๆ ได้อย่างทั่วถึง	5
ด้านข้อมูลข่าวสาร	
- ควรจัดทำป้ายบอกเส้นทางเดินป่า และจัดทำแผนที่ตั้งไว้ก่อนเข้าเส้นทาง พืชอะไรที่เป็นจุดเด่นที่ควรจะมี และมีประโยชน์อะไรบ้าง	15
- ควรมีการประชาสัมพันธ์หลายช่องทางและหลากหลายทางให้มากกว่านี้	10
- ควรทำสถิติอุณหภูมิแสดงไว้ที่จุดนักท่องเที่ยวเดินผ่าน	5
- ควรจัดทำแผ่นพับเพิ่มขึ้น	1
ด้านที่พักหรือบริเวณที่พัก	
- ควรเพิ่มห้องน้ำให้มีจำนวนห้องมากกว่านี้	2
- ควรมีเครื่องทำน้ำอุ่นไว้บริการแก่นักท่องเที่ยว เนื่องจากมีน้ำเย็นมาก หากอาบน้ำเย็นมากเกินไปเกรงว่าจะไม่สบาย	2
ด้านความปลอดภัย	
- เวลาช่วงกลางคืน ห้องน้ำควรมีแสงสว่าง หรือสามารถเปิด-ปิดไฟได้ เพื่อความปลอดภัยจากคน จากสัตว์ร้ายต่าง ๆ ซึ่งไม่สามารถมองเห็นได้	8

* ผู้ให้ข้อมูลมีข้อเสนอแนะในด้านต่าง ๆ มากกว่า 1 ข้อ

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการให้บริการของอุทยานแห่งชาติแม่ฝาง คอยผ้าห่มปก ตำบลโป่งน้ำร้อน อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่ จะมีวัตถุประสงค์ดังนี้

1. เพื่อพรรณนาลักษณะส่วนบุคคล สังคม และข้อมูลการท่องเที่ยว
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการให้บริการของอุทยานแห่งชาติแม่ฝาง คอยผ้าห่มปก ตำบลโป่งน้ำร้อน อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่
3. เพื่อทราบถึงปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการให้บริการของอุทยานแห่งชาติแม่ฝาง คอยผ้าห่มปก ตำบลโป่งน้ำร้อน อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่

สรุปผลการวิจัย

ผู้ให้ข้อมูลในครั้งนี้คือ นักท่องเที่ยวที่มาพักค้างแรมที่เขตอุทยานแห่งชาติแม่ฝาง คอยผ้าห่มปก ตำบลโป่งน้ำร้อน อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่ เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 297 คน และผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลในระหว่างเดือนพฤศจิกายน 2547 – เดือนมกราคม 2548 สำหรับเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม โดยผู้วิจัยได้สร้างขึ้นตามแนวทางของวัตถุประสงค์และการตรวจสอบ ซึ่งมีทั้งคำถามแบบปลายปิด และคำถามปลายเปิด โดยนำแบบสอบถามไปทดสอบกับกลุ่มเป้าหมายที่มีลักษณะใกล้เคียงกัน ซึ่งได้แก่ เขตอุทยานแห่งชาติ คอยอ่างขาง ตำบลแม่งอน อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 30 คน เพื่อทดสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหาและทดสอบความเชื่อมั่น ผลการทดสอบได้ความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.76 จากนั้นผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มเป้าหมายและนำข้อมูลมาตรวจสอบความสมบูรณ์ ถอดรหัส และวิเคราะห์ ด้วยโปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (Statistical Package for the Social Science, SPSS/PC⁺) ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

ลักษณะส่วนบุคคล สังคม และข้อมูลการท่องเที่ยวของผู้ให้ข้อมูล

ลักษณะส่วนบุคคล และสังคมของผู้ให้ข้อมูล

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ให้ข้อมูลมากกว่าครึ่ง (ร้อยละ 62.60) เป็นเพศหญิง และร้อยละ 37.40 เป็นเพศชาย มีอายุมากที่สุด 50 ปี และน้อยที่สุด 12 ปี โดยมีอายุเฉลี่ย 26 ปี ส่วนใหญ่มีภูมิลำเนาอยู่ในภาคกลาง ส่วนมากจบการศึกษาในระดับปริญญาตรี และส่วนใหญ่มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัท

ข้อมูลการท่องเที่ยวของผู้ให้ข้อมูล

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ (ร้อยละ 93.90) ไม่เคยมาเที่ยวที่คอยผ้าห่มปกมาก่อน ครั้งนี้เป็นครั้งแรก และร้อยละ 6.10 เคยมาเที่ยวที่คอยผ้าห่มปกแล้ว ส่วนใหญ่มาเป็นครั้งที่ 3 โดยรับทราบข้อมูลแหล่งท่องเที่ยวจากเพื่อนมากที่สุด และเดินทางมาเที่ยวกับเพื่อน สำหรับกิจกรรมที่ต้องการเที่ยวในครั้งนี้ส่วนใหญ่ต้องการมาทางเดินที่พริกข้างแรมมากที่สุด รองลงมาต้องการมาพิชิตคอยผ้าห่มปก ซึ่งสูงเป็นอันดับ 2 ของประเทศ ดูพระอาทิตย์ขึ้นและตก ดูทะเลหมอก เดินป่าดูธรรมชาติ ดูดาว ดูพันธุ์พืช พันธุ์สัตว์ที่หายาก ช้างกระยาน และดูนก ตามลำดับ ซึ่งส่วนมากมีเจ้าหน้าที่ของอุทยานเป็นมัคคุเทศก์นำเที่ยว โดยส่วนมากมีเหตุผลที่เลือกมาเที่ยวคอยผ้าห่มปกมากที่สุดคือ ต้องการมาชมธรรมชาติทั้งดงาม ดูทะเลหมอก ดูดาว ดูนก รองลงมาคืออากาศหนาวเย็น การคงสภาพป่าที่เป็นธรรมชาติอยู่ เป็นสถานที่ที่ลำบากและท้าทาย เพื่อนเป็นผู้แนะนำจึงตามเพื่อนมาเที่ยว พันธุ์พืช พันธุ์สัตว์ที่หายาก ระยะเวลาที่ใกล้จังหวัดเชียงใหม่ ตามลำดับ

ความพึงพอใจของผู้ให้ข้อมูลที่มีต่อการให้บริการของอุทยานแห่งชาติแม่ฝาง คอยผ้าห่มปก

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ให้ข้อมูลมีความพึงพอใจในการให้บริการของอุทยานแห่งชาติแม่ฝาง คอยผ้าห่มปกในทุก ๆ ด้าน โดยเฉพาะด้านความปลอดภัย รองลงมาด้าน เจ้าหน้าที่ให้บริการ ด้านที่พักหรือบริเวณที่พัก และด้านข้อมูลข่าวสารของอุทยานแห่งชาติแม่ฝาง คอยผ้าห่มปก ตามลำดับ โดยประเด็นที่ผู้ให้ข้อมูลพึงพอใจมากที่สุด (ร้อยละ 100.00) คือ ความรู้สึกลปลอดภัยต่อพฤติกรรม กิริยาท่าทาง วาจา การแสดงออกของเจ้าหน้าที่บนคอยผ้าห่มปกและชาวบ้าน และการแสดงออกของเจ้าหน้าที่บนคอยผ้าห่มปกที่ทำให้ความเป็นกันเอง ยิ้มแย้มแจ่มใส แต่งกายเหมาะสม สำหรับผู้ให้ข้อมูลที่ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของอุทยานมากที่สุด คือ ด้านข้อมูลข่าวสารของอุทยานแห่งชาติแม่ฝาง คอยผ้าห่มปก โดยเฉพาะประเด็นที่ผู้ให้ข้อมูลไม่พึงพอใจมากที่สุด (ร้อยละ 42.10) คือ ความถูกต้อง ชัดเจนของป้ายชี้ทางไปบนคอยผ้าห่มปก และสถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ บนคอยผ้าห่ม รองลงมา ร้อยละ 40.70 คือ การให้บริการข้อมูลการท่องเที่ยวในรูปแบบ แผ่นพับ วิดีโอ วีซีดี รูปภาพ โปสเตอร์ ของสำนักงานคอยผ้าห่มปก ข้อมูลแสดงแผนที่ตั้งแหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ และข้อมูลแสดงสภาพภูมิอากาศบนคอยผ้าห่มปก

ปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะของผู้ให้ข้อมูล

ผลการวิจัยพบว่าผู้ให้ข้อมูลได้แสดงความคิดเห็นถึงปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะต่าง ๆ เกี่ยวกับการให้บริการของอุทยานแห่งชาติแม่แฝง คอยผ้าห่มปกในทุก ๆ ด้าน จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 10.10 จากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 297 คน ปรากฏว่า ด้านข้อมูลข่าวสารของอุทยานแห่งชาติแม่แฝง คอยผ้าห่มปก และด้านที่พักหรือบริเวณที่พัก มีปัญหาและอุปสรรคมากที่สุด สำหรับข้อเสนอแนะผู้ให้ข้อมูลได้ให้ข้อเสนอแนะทุก ๆ ด้าน โดยเฉพาะได้เสนอให้จัดทำป้ายบอกทาง แหล่งท่องเที่ยว สภาพภูมิอากาศ ส่งเจ้าหน้าที่/มัคคุเทศก์นำทางไปอบรมให้มีความรู้เกี่ยวกับพันธุ์พืช พันธุ์สัตว์เพิ่มขึ้น เพิ่มการประชาสัมพันธ์ และความสะอาด อุปกรณ์พร้อมใช้ เครื่องทำน้ำอุ่น และเพิ่มแสงสว่างในห้องน้ำในช่วงกลางคืน ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะ

ผลการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการให้บริการของอุทยานแห่งชาติแม่แฝง คอยผ้าห่มปก ตำบลโป่งน้ำร้อน อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งสามารถใช้ผลการวิจัยเป็นข้อมูลเสนอแนะหัวหน้าอุทยานและเจ้าหน้าที่ของอุทยานแห่งชาติแม่แฝง คอยผ้าห่มปก ดังต่อไปนี้

ข้อเสนอแนะสำหรับหัวหน้าอุทยานแห่งชาติแม่แฝง คอยผ้าห่มปก

ผลการวิจัยพบว่านักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในทุกด้าน แต่อย่างไรก็ตามนักท่องเที่ยวบางส่วนระบุถึงความไม่พึงพอใจ ปัญหา อุปสรรค และยังให้ข้อเสนอแนะต่าง ๆ ในด้านข้อมูลข่าวสาร ด้านที่พักหรือบริเวณที่พัก ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ และด้านความปลอดภัยตามลำดับ ผู้วิจัยจึงขอเสนอแนะแนวทางในการแก้ไขดังนี้

1. ควรจัดทำหรือปรับปรุงป้ายบอกเส้นทาง แหล่งท่องเที่ยว ป้ายบอกสภาพภูมิอากาศ จุดเด่นของคอยผ้าห่มปก ป้ายบอกพันธุ์พืชที่สำคัญที่โดดเด่น และควรออกแบบให้กลมกลืนกับสภาพธรรมชาติ เพื่อให้นักท่องเที่ยวบางรายที่เดินทางด้วยตนเอง โดยไม่มีมัคคุเทศก์นำทางได้ทราบข้อมูล รวมทั้งเป็นการถ่ายทอดความรู้ต่าง ๆ แก่นักท่องเที่ยวโดยที่ไม่ต้องอาศัยเจ้าหน้าที่มัคคุเทศก์ในการอธิบาย

2. ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้นหลายช่องทาง และนำเสนอข้อมูลของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม เช่น ข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต หนังสือ วิทยุ แผ่นพับ รูปภาพ แผนที่ดึงดูดสิ่งที่น่าสนใจ เป็นต้น นอกจากนี้ควรมีการฉายวิดีทัศน์นำเสนอให้แก่นักท่องเที่ยวที่เดินทางมาเที่ยวคอยผ้าห่มปกได้รับทราบข้อมูล และสิ่งที่น่าสนใจ

3. ควรประสานงานไปยังกรมทางหลวงชนบทปรับปรุงเส้นทางขึ้นดอยผ้าห่มปกให้มีความปลอดภัย หรือทางอุทยานควรบำรุงรักษาสภาพถนนให้ปลอดภัยในเบื้องต้น โดยเฉพาะช่วงโค้งถนน หรือบริเวณที่เสี่ยงต่อการตกเหวข้างทาง ควรนำไม้มาปักเป็นแผงรั้ว หรือป้ายบอกทางที่เป็นอันตราย เพื่อให้ผู้ขับขี่ได้มีความระมัดระวังและลดความเสี่ยงของอุบัติเหตุที่อาจจะเกิดขึ้นได้เสมอ อย่างไรก็ตามควรที่จะคงสภาพป่าเอาไว้ เพราะเสน่ห์ดึงดูดนักท่องเที่ยว คือ ความลำบากและท้าทาย

4. ควรปรับปรุงการบริหารจัดการสิ่งอำนวยความสะดวก โดยเฉพาะห้องน้ำให้มีความพร้อมใช้รูปแบบของห้องน้ำให้เข้ากับบรรยากาศของธรรมชาติ ห้องน้ำควรสามารถเปิด-ปิดไฟได้ในช่วงกลางคืน และหากเป็นไปได้ควรติดตั้งเครื่องทำน้ำอุ่นไว้ให้บริการแก่นักท่องเที่ยวและคิดค่าบริการ เนื่องจากบนดอยผ้าห่มปกมีสภาพภูมิอากาศที่หนาวเย็นมาก การอาบน้ำเย็นอาจจะทำให้นักท่องเที่ยวไม่สบายได้ อีกทั้งทางอุทยานยังมีรายได้เพิ่ม เพื่อนำมาดำเนินการบริหารจัดการห้องน้ำต่อไป นอกจากนี้ควรกำหนดสถานที่ที่กำจัดขยะ ของเสีย ให้สะอาด ไม่ให้มีแมลงวันจากขยะเศษอาหาร

5. ควรส่งเสริมและสนับสนุนให้เจ้าหน้าที่ของอุทยานไปศึกษาดูงาน และอบรมความรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับพันธุ์พืช พันธุ์สัตว์ ทั้งคุณและโทษจากพันธุ์พืชต่าง ๆ สถานที่แหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ ให้มีความรู้อย่างถ่องแท้ หากเป็นไปได้ควรจะรู้ทุกอย่างบนดอยผ้าห่มปกแห่งนี้ เพื่อสร้างความมั่นใจแก่นักท่องเที่ยวว่าข้อมูลที่ได้รับถูกต้อง เพื่อนำมาปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานและให้บริการที่ดีขึ้นแก่นักท่องเที่ยว

6. ควรอบรมมัคคุเทศก์นำทางทั้งบริษัททัวร์ และมัคคุเทศก์ท้องถิ่นที่เป็นชาวบ้านในทุก ๆ ด้าน โดยเฉพาะข้อมูลพันธุ์พืช พันธุ์สัตว์ สถานที่แหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ บนดอยผ้าห่มปก

7. ควรพิจารณาเพิ่มอัตราค่าลงเจ้าหน้าที่ โดยเฉพาะช่วงฤดูหนาวที่เป็นช่วงที่นักท่องเที่ยวนิยมมาเที่ยวดอยผ้าห่มปก ซึ่งอาจจะเป็นการขออัตราค่าลงเพิ่มไปยังกรมอุทยานแห่งชาติ หรือแนวทางบริหารจัดการวิธีอื่นที่ไม่ต้องพึ่งอัตราค่าลงของทางส่วนราชการ เช่น รายได้จากการให้เช่าเต็นท์ อุปกรณ์ต่าง ๆ รวมทั้งค่ากางเต็นท์ของดอยผ้าห่มปก หรือตั้งกล่องรับบริจาคค่าทำความสะอาด ค่าไฟฟ้า บริการอาบน้ำอุ่น จากนักท่องเที่ยวตามศรัทธาแล้วนำเงินที่ได้มาบริหารจัดการเพื่อให้บริการที่ดีขึ้น

8. ควรมีการจำกัดจำนวนนักท่องเที่ยวขึ้นดอยผ้าห่มปก โดยเฉพาะในช่วงที่รีนักท่องเที่ยวนิยมมาเที่ยวเป็นจำนวนมาก เนื่องจากพื้นที่ในการกางเต็นท์มีจำนวนจำกัด และจุดพิชิตดอยผ้าห่มปกมีบริเวณพื้นที่น้อยทำให้นักท่องเที่ยวเบียดแออัดบนยอดดอย ก่อให้เกิดการดูแลลำบาก เกิดมลภาวะ เช่น เสียงดัง น้ำ ไฟ ไม่พอ ผุ่นเยอะ โดยเฉพาะกลุ่มนักท่องเที่ยวที่เดินขึ้น

คอยระหว่างทางบางช่วงจะมีสภาพที่แห้งก้อให้ฝุ่นตลบ ดังนั้น เพื่อเป็นจุดเด่น จุดขาย และคงสภาพป่าธรรมชาติเอาไว้ จึงควรจะมีการกำหนดปริมาณนักท่องเที่ยว

9. ทางอุทยานควรมีการประสานงานกับชาวบ้าน หมู่บ้านที่อยู่บริเวณคอย ผ่าห่มปก ดังคำว่า คนอยู่กับป่าได้ โดยส่งเสริมให้ชาวบ้านเป็นมัคคุเทศก์นำเที่ยวได้ หรือหาอาชีพเสริมที่สร้างรายได้ ควรมีการประสานงานให้ผลประโยชน์ร่วมกันระหว่างชาวบ้านและอุทยานให้สามารถอยู่ได้ เช่น อบรบชาวบ้านที่มีอาชีพเป็นมัคคุเทศก์นำเที่ยวให้มีความรู้เรื่องพันธุ์พืช พันธุ์ไม้ เท่า ๆ กับเจ้าหน้าที่อุทยาน เพื่อให้สามารถอธิบายและให้คำตอบที่ถูกต้อง ไม่คาใจแก่นักท่องเที่ยวในเรื่องต่าง ๆ ซึ่งการนำชาวบ้านมาเป็นมัคคุเทศก์เองจะเป็นเสน่ห์ดึงดูดนักท่องเที่ยวมาเที่ยวชมมากยิ่งขึ้น และความรู้บางอย่างชาวบ้านอาจจะมีความรู้ดีกว่าเจ้าหน้าที่อุทยานอาจจะเป็นไปได้เนื่องจากชาวบ้านอาศัยอยู่ที่คอยผ่าห่มปกมาเป็นระยะเวลายาวนาน ซึ่งความรู้ หรือปัญหาอุปสรรคต่าง ๆ อาจจะมาช่วยกันแก้ไขปัญหา หรือเสนอในสิ่งที่ดี ๆ ที่จะทำให้คอยผ่าห่มปกเจริญมีนักท่องเที่ยวมากขึ้น รายได้ที่จะนำมาพัฒนาจะมีมากขึ้น ชาวบ้านเองก็จะมีรายได้เพิ่มมากขึ้นด้วย และสิ่งสำคัญจะเป็นการช่วยให้ทุกคนรักป่าได้มากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะสำหรับเจ้าหน้าที่อุทยานแห่งชาติแม่แฝง คอยผ่าห่มปก

1. ควรหาความรู้เพิ่มเติม โดยการไปอบรม สัมมนา ดูงาน หาหนังสือมาอ่านเพิ่มเติม หรือเข้าศึกษาข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต และออกสำรวจป่าบนคอยผ่าห่มปกให้ลึกซึ้งและถ่องแท้ทุกตารางนิ้วให้เป็นผู้เชี่ยวชาญแห่งคอยผ่าห่มปก เพื่อเป็นความรู้และสามารถตอบคำถามหรือสามารถอธิบายข้อมูลต่าง ๆ ให้ถูกต้อง ชัดเจน แก่นักท่องเที่ยว

2. ควรนำเศษวัสดุอุปกรณ์เหลือใช้ หรือของในป่าที่ไม่ได้ใช้ประโยชน์มาทำให้เกิดประโยชน์ เช่น ออกแบบการทำป้ายบอกทาง หรือบอกข้อเตือนไม้ หรือรั้วกันเส้นทางเดินที่เสี่ยงต่อการตกเหว เวล่านักท่องเที่ยวเดินทางไปเดินป่าเอง อาจเดินหลงป่า เพราะไม่ชำนาญกับเส้นทางเป็นต้น

3. ควรบริหารจัดการกับจำนวนนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวมากเกินไป โดยมีการกำหนดจำนวนคนขึ้นคอยผ่าห่มปก หรือการเดินขึ้นไปพิชิตยอดคอยผ่าห่มปก เนื่องจากบางครั้งมีนักท่องเที่ยวขึ้นไปมาก เดินไปมาก ทำให้มีมลภาวะ เช่น ฝุ่นเยอะ เสียงดัง ไม่เป็นธรรมชาติ ควรที่จะมีการกำหนดปริมาณนักท่องเที่ยว หรือการกำหนดช่วงเวลา เพื่อให้สถานที่ทางเดินที่ได้เพียงพอ ไม่แออัดจนเกินไป เป็นต้น

4. ควรมีการดูแลหรือบริหารจัดการเรื่องการทำความสะดวกของห้องน้ำ กลิ่นเน่าเหม็นของขยะ ระบบระบายน้ำให้เรียบร้อย ร้านอาหารที่สะอาด ปลอดภัย เพื่อมิให้มีแมลงวัน ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญมากสำหรับนักท่องเที่ยวและตัวบ่งชี้ถึงคุณภาพของป่าธรรมชาติอีกด้วย

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษาในครั้งนี้มีขอบเขตการศึกษาเฉพาะความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการให้บริการของอุทยานแม่ฝาง คอยผ้าห่มปก ตำบลโป่งน้ำร้อน อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งเป็นการศึกษาเฉพาะคอยผ้าห่มปกเท่านั้น ซึ่งในส่วนอื่น ๆ ของอุทยานแม่ฝาง ยังมีแหล่งท่องเที่ยวอื่น ๆ อีกหลากหลาย ดังนั้น จึงควรที่จะศึกษาแหล่งท่องเที่ยวอื่น ๆ ของอุทยานแห่งชาติแม่ฝาง เพื่อนำข้อมูลมาปรับปรุงและพัฒนาการบริหารจัดการต่อไป

2. ควรมีการศึกษาถึง การมีส่วนร่วมของประชาชนในพื้นที่ในการให้บริการทางด้านการท่องเที่ยวของอุทยานแห่งชาติแม่ฝาง คอยผ้าห่มปก เพื่อจะได้นำข้อมูลมาปรับปรุงและพัฒนาการเป็นมัลติเทคท์ท้องถิ่น หรือการให้บริการด้านอื่น ๆ แก่นักท่องเที่ยว

3. ควรมีการศึกษาถึง ช่องทางการตลาดของการท่องเที่ยวของอุทยานแห่งชาติแม่ฝาง คอยผ้าห่มปก ที่เหมาะสม เพื่อจะได้นำข้อมูลมาเป็นแนวทางให้นักท่องเที่ยวมาใช้บริการมากขึ้น และเพื่อหาช่องทางในการหารายได้เพิ่มขึ้นในช่องทางอื่น ๆ เพื่อสามารถนำเงินที่ได้มาบริหารจัดการการดำเนินงานของอุทยาน โดยไม่ต้องพึ่งพาเงินงบประมาณจากรัฐบาลอย่างเดียว

บรรณานุกรม

- กรมการปกครอง. 2540. “การบริการ-สถิติประชากร”. [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา <http://www.dopa.go.th> (9 ตุลาคม 2548).
- กรมอุทยานแห่งชาติ. 2545ก. “อุทยานแห่งชาติ”. [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา http://www.dnp.go.th/parkreserve/2m_journal/2004_6_7m_t.pdf (5 กันยายน 2547).
- _____. 2545ข. “อุทยานแห่งชาติในประเทศไทย”. [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา <http://www.dnp.go.th/parkreserve/nationalpark.asp?lg=1> (5 กันยายน 2547).
- _____. 2545ค. “การจัดการอุทยานแห่งชาติ”. [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา http://www.dnp.go.th/npo/Html/management/Management/Manage_Np.html (11 กุมภาพันธ์ 2549).
- _____. 2545ง. “กิจกรรมการท่องเที่ยว”. [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา <http://www.dnp.go.th/parkreserve/howtotravel.asp?lg=1> (11 กุมภาพันธ์ 2549).
- _____. 2545จ. “อุทยานแห่งชาติแม่ฮ่องสอน-แหล่งท่องเที่ยว”. [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา <http://www.dnp.go.th/parkreserve/asp/style2/Attraction.asp> (11 กุมภาพันธ์ 2549).
- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. 2547ก. “กิจกรรมท่องเที่ยว”. [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา www.tat.or.th/thai (5 กันยายน 2547).
- _____. 2547ข. “กิจกรรมท่องเที่ยว”. [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา www.tat.or.th/thai/travel_inner.php?travel_second_id=191&travel_id=3 (9 ตุลาคม 2548).
- ฉันทิช วรรณธอม. 2546. หลักการมัคคุเทศก์. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา.
- _____. 2547. การวางแผนและการจัดรายการนำเที่ยว. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์เฟื่องฟ้าพรินต์.
- เดมศักดิ์ คทวนิช. 2546 จิตวิทยาทั่วไป. กรุงเทพมหานคร: บริษัท ซีเอ็ดดูเคชั่น จำกัด (มหาชน).
- ทำเนียบรัฐบาล. น.ป.ป. “นโยบาย”. [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา <http://www.thaigov.go.th/general/policy/pt-3.htm> (27 มิถุนายน 2547).
- นภาพร อำนวยโชค. 2535. ความพึงพอใจของเกษตรกรที่มีต่อการดำเนินงานโครงการผลิตเมล็ดพันธุ์ธัญพืชในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง. เชียงใหม่: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, สถาบันเทคโนโลยีการเกษตรแม่โจ้.

- บริษัท ทัวร์คอย จำกัด. ม.ป.ป.ก. “คอยผ้าห่มปก”. [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา <http://www.tourdoi.com/doi/doihompok/gen.htm> (5 กันยายน 2547).
- _____. ม.ป.ป.ช. “คอยผ้าห่มปก”. [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา <http://www.tourdoi.com/doi/doihompok/general.htm> (9 ตุลาคม 2548).
- บุญธรรม กิจปริดาภิสุทธ์. 2531. ระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์. กรุงเทพมหานคร: คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ประสาน หอมพลู และ ทิพวรรณ หอมพลู. 2537. จิตวิทยาทั่วไป. กรุงเทพมหานคร: พิเศษการพิมพ์.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. 2535. จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล. กรุงเทพมหานคร: ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ.
- พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2540. วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์. กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- มนตรี เลียบแหลม. 2536. ความพึงพอใจในภาวะหน้าที่และงานของเกษตรกรอำเภอในจังหวัดภาคเหนือ. กรุงเทพมหานคร: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- มนูญ ดนระวัฒนา. 2539. จิตวิทยาอุตสาหกรรม แปลจาก Industrial Psychology. กรุงเทพมหานคร: ชีรพงษ์การพิมพ์.
- ยงยุทธ เกษสาคร. 2541. ภาวะผู้นำและการจูงใจ. กรุงเทพมหานคร: ศูนย์เอกสารและตำราสถาบันราชภัฏสวนดุสิต.
- โยธิน ศันสนยุทธ. 2530. มนุษย์สัมพันธ์จิตวิทยาการทำงานในองค์กร. กรุงเทพมหานคร: ศูนย์ส่งเสริมวิชาการ.
- ราชบัณฑิตยสถาน. 2538. พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2538. กรุงเทพมหานคร: อักษรเจริญทัศน์.
- _____. 2542. “พจนานุกรม”. [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา <http://rirs3.royin.go.th/ridictionary/lookup.html> (27 มิถุนายน 2547).
- ศรัณยา วรากุลวิทย์. 2546. ปฐมนิเทศอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์เฟื่องฟ้าพรินติ้ง.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์, อารี พันธุ์มณี, ลัทธிகาล ศรีวะรมย์, ณกมล จันทร์สม, สุพีร์ ถิมไทย, สมชาย หิรัญกิตติ, ขวลิศ ประภาวนนท์ และ สุดา เทียบจัตุรัส. 2541. พฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพมหานคร: DIAMOND IN BUSINESS WORLD.
- สมบัติ กาญจนกิจ. 2544. นันทนาการและอุตสาหกรรมท่องเที่ยว. กรุงเทพมหานคร: บริษัททำมาดี จำกัด.

สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์. 2534. การสร้างมาตรฐานวัดในการวิจัยทางสังคมศาสตร์. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ภาพพิมพ์.

สุริยะ วิริยะสวัสดิ์. 2540. เกร็ดการบริหารจัดการงาน-จัดการคน. กรุงเทพมหานคร: บุคเบ้งค์.

เสนาะ ดิยาวี. 2543. หลักการบริหาร. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. ม.ป.ป. “สารสนเทศอุดมศึกษา”. [ระบบออนไลน์].

แหล่งที่มา http://www.mua.go.th/infodata/46/tb6_46htm. (9 ตุลาคม 2548).

สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว. ม.ป.ป. “ยุทธศาสตร์การท่องเที่ยว”. [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา

<http://www.tourism.go.th/about us. php#04> (5 กันยายน 2547).

สำนักงานอุทยานแห่งชาติแม่ฮ่องสอน. 2547ก. “อุทยานแห่งชาติแม่ฮ่องสอน”. เชียงใหม่: สำนักงานอุทยานแห่งชาติแม่ฮ่องสอน. (พิมพ์ดีด)

_____. 2547ข. “อุทยานแห่งชาติแม่ฮ่องสอน”. สำนักงานอุทยานแห่งชาติแม่ฮ่องสอน. (พิมพ์ดีด)

_____. 2547ค. “อุทยานแห่งชาติแม่ฮ่องสอน”. สำนักงานอุทยานแห่งชาติแม่ฮ่องสอน. (พิมพ์ดีด)

Yamane, T. 1973. **Statistics: An Introductory Analysis**. 3rd ed. Tokyo: Harper International Edition.



ภาคผนวก



ภาคผนวก ก
แบบสอบถาม

แบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการให้บริการของอุทยานแห่งชาติแม่แฝง
ดอยผ้าห่มปก ตำบลโป่งน้ำร้อน อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่

คำชี้แจง :

แบบสอบถามฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการให้บริการของอุทยานแห่งชาติแม่แฝง ดอยผ้าห่มปก ตำบลโป่งน้ำร้อน อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่ จึงใคร่ขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามชุดนี้ และผลของการสำรวจยังจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาด้านการให้บริการการท่องเที่ยวแก่ผู้มาใช้บริการที่อุทยานแห่งนี้

ขอให้ท่านโปรดตอบตามความเป็นจริง และตอบคำถามทุกขั้นตอน และผู้วิจัยรับรองว่าข้อมูลที่ได้จะไม่ส่งผลเสียหายต่อท่านแต่ประการใด และจะไม่มีผลเสียหรือผูกพันต่อตัวท่านในทางใด ๆ ทั้งสิ้น เพราะผู้วิจัยจะนำเสนอผลของการศึกษาในลักษณะภาพรวม โดยแบบสอบถามชุดนี้ประกอบด้วย 3 ตอน ดังนี้

- ตอนที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคล สังคม และข้อมูลการท่องเที่ยวของผู้ให้ข้อมูล
- ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ให้ข้อมูลต่อการให้บริการของอุทยานแห่งชาติแม่แฝง ดอยผ้าห่มปก
- ตอนที่ 3 ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะของผู้ให้ข้อมูล

ขอขอบคุณทุกท่านที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์ในการให้ข้อมูล

นางสาวลัทธิกา สัทธรรม

ผู้วิจัย

ตอนที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคล สังคม และข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูล

คำแนะนำ โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ใน [] ที่ต้องการและเติมข้อความลงในช่องว่าง

1. เพศ

[] 1.1 ชาย

[] 1.2 หญิง

2. อายุ ปี (เกิน 6 เดือน ให้นับเป็น 1 ปี)

3. ภูมิลำเนา

[] 3.1 ภาคเหนือ

[] 3.2 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

[] 3.3 ภาคกลาง

[] 3.4 ภาคตะวันออก

[] 3.5 ภาคใต้

4. ระดับการศึกษา

[] 4.1 ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. [] 4.2 มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.

[] 4.3 อนุปริญญา/ปวส. [] 4.4 ระดับปริญญาตรี

[] 4.5 ระดับปริญญาโทหรือสูงกว่า

5. อาชีพ

[] 5.1 ไม่มีอาชีพ เนื่องจาก โปรดระบุ.....

5.2 มีอาชีพ โปรดเลือก

[] 5.2.1 เกษตรกรรม [] 5.2.2 เจ้าของกิจการ

[] 5.2.3 ข้าราชการ [] 5.2.4 พนักงานบริษัท

[] 5.2.5 อื่น ๆ โปรดระบุ.....

6. ท่านเคยมาเที่ยวที่คอยผ้าห่มปกก่อนหน้านี้หรือไม่

[] 6.1 ไม่เคย

[] 6.2 เคย ครั้งนี้เป็นครั้งที่.....

7. ท่านทราบแหล่งข้อมูลท่องเที่ยวของคอยผ้าห่มปกจากแหล่งใด (สามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

[] 7.1 เพื่อน

[] 7.2 การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย

[] 7.3 หนังสือพิมพ์

[] 7.4 วิทยุ

[] 7.5 โทรทัศน์

[] 7.6 เว็บไซต์

[] 7.7 อื่น ๆ โปรดระบุ.....

8. การเดินทางมาเที่ยวที่คอยผ้าห่มปกนี้ ท่านเดินทางมากับใคร

- | | |
|---|--|
| ☐ 8.1 คนเดียว | ☐ 8.2 ครอบครัว |
| ☐ 8.3 เพื่อน | ☐ 8.4 บริษัททัวร์ |
| ☐ 8.5 อื่น ๆ โปรดระบุ..... | |

9. กิจกรรมใดที่ท่านต้องการมาเที่ยวที่คอยผ้าห่มปก (สามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | |
|---|--|
| ☐ 9.1 พืชคอยผ้าห่มปก ซึ่งสูงเป็นอันดับ 2 ของประเทศ | |
| ☐ 9.2 เดินป่า | ☐ 9.3 ทางเดินที่พักค้างแรม |
| ☐ 9.4 ดูดาว | ☐ 9.5 ดูพันธุ์พืช พันธุ์สัตว์ที่หายาก |
| ☐ 9.6 ดูทะเลหมอก | ☐ 9.7 ดูพระอาทิตย์ขึ้น-ตก |
| ☐ 9.8 จี๋จักรยาน | ☐ 9.9 อื่น ๆ โปรดระบุ..... |

10. มัคคุเทศก์นำเที่ยวของท่านคือ

- | | |
|--|--|
| ☐ 10.1 ไม่มีมัคคุเทศก์/ไปกันเอง | ☐ 10.2 มัคคุเทศก์ของบริษัททัวร์ |
| ☐ 10.3 เจ้าหน้าที่ของอุทยาน | ☐ 10.4 มัคคุเทศก์ท้องถิ่น |

11. เหตุผลใดที่ท่านเลือกมาเที่ยวที่คอยผ้าห่มปก (สามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | |
|--|--|
| ☐ 11.1 ระยะเวลาใกล้ | ☐ 11.2 ถิ่นป่าและทิวทัศน์ |
| ☐ 11.3 ยังคงสภาพป่าที่เป็นธรรมชาติ | ☐ 11.4 พันธุ์พืช-สัตว์ที่หายาก |
| ☐ 11.5 อากาศที่หนาวเย็น | ☐ 11.6 ใกล้แหล่งที่ท่องเที่ยวอื่น |
| ☐ 11.7 ธรรมชาติที่งดงาม เช่น ทะเลหมอก ดูดาว ดูพระอาทิตย์ขึ้น-ตก | |
| ☐ 11.8 จี๋จักรยาน | ☐ 11.9 อื่น ๆ โปรดระบุ..... |

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ให้ข้อมูลที่มีต่อการให้บริการของอุทยานแห่งชาติแม่ฝาง คอยผ้าห่มปก
คำชี้แจง ขอให้ท่านแสดงความคิดเห็น โดยถือเกณฑ์ความพึงพอใจตามการรับรู้ของท่าน
 โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องว่าง เมื่อท่านได้เที่ยวชมอุทยานแห่งชาติแม่ฝาง คอยผ้าห่มปก

การให้บริการของอุทยานแห่งชาติแม่ฝาง คอยผ้าห่มปก	ระดับความพึงพอใจ	
	พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจ
1. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ		
1.1 ท่านมีความพึงพอใจ ในการแสดงออกของเจ้าหน้าที่บนคอยผ้าห่มปก ที่ท่านได้พบปะพูดคุย เช่น ความเป็นกันเอง ยิ้มแย้มแจ่มใส แต่งกายเหมาะสม หรือไม่		
1.2 ท่านมีความพึงพอใจ ในการอธิบายหรือแนะนำข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยวของ เจ้าหน้าที่บนคอยผ้าห่มปก หรือไม่		
<u>ข้อ 1.3 – 1.5 เฉพาะผู้ให้ข้อมูลที่มีผู้นำทาง/มัคคุเทศก์ในการท่องเที่ยวในครั้งนี้</u>		
1.3 ท่านมีความพึงพอใจ ในการดูแลเอาใจใส่นักท่องเที่ยวของผู้นำทาง/มัคคุเทศก์ในระหว่างการนำเที่ยว หรือไม่		
1.4 ท่านมีความพึงพอใจ ในการบรรยายข้อมูลต่าง ๆ ของผู้นำทาง/มัคคุเทศก์ในระหว่าง การนำเที่ยว หรือไม่		
1.5 ท่านมีความพึงพอใจ หรือรู้สึกปลอดภัย ต่อผู้นำทาง/มัคคุเทศก์ เมื่อเดินทางไปด้วยแล้วมีความปลอดภัย สามารถไว้วางใจได้		
2. ด้านข้อมูลข่าวสารของอุทยานแห่งชาติแม่ฝาง คอยผ้าห่มปก		
2.1 ท่านมีความพึงพอใจ ในการให้บริการข้อมูลการท่องเที่ยวในรูปแบบ แผ่นพับ วิดีโอ วีซีดี รูปภาพ โปสเตอร์ ของสำนักงาน คอยผ้าห่มปก หรือไม่		
2.2 ท่านมีความพึงพอใจ ในการค้นหาข้อมูลหรือการเข้าถึงข้อมูลในช่องทางการนำเสนอข้อมูลการท่องเที่ยวคอยผ้าห่มปกในสื่อสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ รวมถึงเว็บไซต์ หรือไม่		
2.3 ท่านมีความพึงพอใจ ในความถูกต้อง ชัดเจนของป้ายชี้ทางไปบนคอยผ้าห่มปก และสถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ บนคอยผ้าห่มปก หรือไม่		

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ให้ข้อมูลที่มีต่อการให้บริการของอุทยานแห่งชาติแม่แฝง ดอยผ้าห่มปก

การให้บริการของอุทยานแห่งชาติแม่แฝง ดอยผ้าห่มปก	ระดับความพึงพอใจ	
	พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจ
2. ด้านข้อมูลข่าวสาร (ต่อ)		
2.4 ท่านมีความพึงพอใจ ในการบริการข้อมูลเกี่ยวกับการจัดแสดงแผนที่แสดงที่ตั้งและแหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ ของดอยผ้าห่มปก หรือไม่		
2.5 ท่านมีความพึงพอใจ ในการแสดงข้อมูลเกี่ยวกับสภาพภูมิอากาศบนดอยผ้าห่มปก เช่นอุณหภูมิปัจจุบัน สถิติ และการพยากรณ์ ของอุทยานหรือไม่		
3. ด้านที่พักหรือบริเวณที่พัก		
3.1 ท่านมีความพึงพอใจ ในความสะอาด กว้างขวางเหมาะสม ของบริเวณที่พักหรือบริเวณกางเต็นท์บนดอยผ้าห่มปก หรือไม่		
3.2 ท่านมีความพึงพอใจ ในการบริการและราคา การให้เช่าเต็นท์ ถูนอน ผ้าห่ม เตาถ่าน ถ่าน ที่ให้บริการบนดอยผ้าห่มปก หรือไม่		
3.3 ท่านมีความพึงพอใจ ในความสะอาดของห้องน้ำบนดอยผ้าห่มปกหรือไม่		
3.4 ท่านมีความพึงพอใจ ในรูปแบบ ความเหมาะสม และจำนวนของห้องน้ำ ที่ให้บริการแก่นักท่องเที่ยวบนดอยผ้าห่มปก หรือไม่		
3.5 ท่านมีความพึงพอใจ ในความพร้อมใช้ของอุปกรณ์ห้องน้ำ เช่น ผักบัว ก๊อกน้ำ ระบบระบายน้ำ ของห้องน้ำที่ให้บริการแก่นักท่องเที่ยวบนดอยผ้าห่มปก หรือไม่		
3.6 ท่านมีความพึงพอใจ ในการให้บริการของระบบไฟฟ้าบนดอยผ้าห่มปก เช่น จำนวนของหลอดไฟส่องสว่าง และ เวลาเปิดปิด ที่เหมาะสม หรือไม่		
3.7 ท่านมีความพึงพอใจ ในการให้บริการของระบบน้ำบน ดอยผ้าห่มปก เช่น น้ำแรง สะอาด เพียงพอกับการใช้ ฯลฯ หรือไม่		

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ให้ข้อมูลที่มีต่อการให้บริการของอุทยานแห่งชาติแม่แฝง ดอยผ้าห่มปก

การให้บริการของอุทยานแห่งชาติแม่แฝง ดอยผ้าห่มปก	ระดับ ความพึงพอใจ	
	พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจ
3. ด้านที่พักหรือบริเวณที่พัก (ต่อ)		
3.8 ท่านมีความพึงพอใจในการให้บริการของที่จอดรถบนดอยผ้าห่มปก ที่ทางอุทยานได้จัดไว้ให้นักท่องเที่ยว มีความเพียงพอ และเหมาะสม หรือไม่		
3.9 ท่านมีความพึงพอใจ กับสภาพทางเดินระหว่างแหล่งท่องเที่ยวจุด ต่าง ๆ บนดอยผ้าห่มปก หรือไม่		
3.10 ท่านมีความพึงพอใจ ในสภาพของถนนจากข้างล่าง ไปจนถึง บริเวณที่พักบนดอยผ้าห่มปกหรือไม่		
4. ด้านความปลอดภัย		
4.1 ท่านมีความพึงพอใจ หรือรู้สึกปลอดภัย ต่อระบบการรักษาความ ปลอดภัยในบริเวณที่พักและ/หรือบริเวณลานกางเต็นท์ บนดอยผ้าห่มปก หรือไม่		
4.2 ท่านมีความพึงพอใจ หรือรู้สึกปลอดภัยต่อระบบการรักษาความ ปลอดภัยเกี่ยวกับให้บริการห้องน้ำ โดยเฉพาะในช่วงเวลากลางวัน บน ดอยผ้าห่มปก หรือไม่		
4.3 ท่านมีความพึงพอใจ หรือรู้สึกปลอดภัย สำหรับการเดินทางระหว่าง แหล่งท่องเที่ยวจุดต่างๆบนดอยผ้าห่มปก ทั้งจากสภาพเส้นทางและจาก สัตว์ร้าย หรือไม่		
4.4 ท่านมีความพึงพอใจ หรือรู้สึกปลอดภัย ต่อพฤติกรรม กิริยาท่าทาง วจา การแสดงออกของเจ้าหน้าที่บนดอยผ้าห่มปกและชาวบ้าน หรือไม่ (เช่น ไม่แสดงกิริยาที่เป็นนักเลง ไม่แสดงการกลั่นแกล้งนักท่องเที่ยว ผู้หญิง ไม่ว่าทางกิริยาและวจา สามารถเป็นที่ไว้วางใจ มีความปลอดภัย ต่อนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวได้)		



ภาคผนวก ข
ผลการทดสอบความเชื่อมั่นของเครื่องมือ

ผลการทดสอบความเชื่อมั่นของเครื่องมือ

การให้บริการของอุทยานแห่งชาติแม่แฝง ดอยผ้าห่มปก	K.R.21
1. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	
1.1 ท่านมีความพึงพอใจในการแสดงออกของเจ้าหน้าที่บนดอยผ้าห่มปก ที่ท่านได้พบปะพูดคุย เช่น ความเป็นกันเอง ยิ้มแย้มแจ่มใส แต่งกายเหมาะสมหรือไม่	0.74
1.2 ท่านมีความพึงพอใจในการอธิบายหรือแนะนำข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยวของเจ้าหน้าที่บน ดอยผ้าห่มปกหรือไม่	0.74
1.3 ท่านมีความพึงพอใจในการดูแลเอาใจใส่นักท่องเที่ยวของผู้นำทาง/มัคคุเทศก์ในระหว่างการนำเที่ยว หรือไม่	0.75
1.4 ท่านมีความพึงพอใจ ในการบรรยายข้อมูลต่าง ๆ ของผู้นำทาง/มัคคุเทศก์ ในระหว่างการนำเที่ยว หรือไม่	0.75
1.5 ท่านมีความพึงพอใจ หรือรู้สึกปลอดภัย ต่อผู้นำทาง/มัคคุเทศก์ เมื่อเดินทางไปด้วยแล้วมีความปลอดภัย สามารถไว้วางใจได้	0.75
2. ด้านข้อมูลข่าวสาร	
2.1 ท่านมีความพึงพอใจ ในการให้บริการข้อมูลการท่องเที่ยวในรูปแบบ แผ่นพับ วิดีโอ วัสดุ รูปภาพ โปสเตอร์ ของสำนักงาน ดอยผ้าห่มปก หรือไม่	0.74
2.2 ท่านมีความพึงพอใจ ในการค้นหาข้อมูลหรือการเข้าถึงข้อมูลในช่องทางการนำเสนอข้อมูลการท่องเที่ยวดอยผ้าห่มปกในสื่อสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ รวมถึงเว็บไซต์ หรือไม่	0.75
2.3 ท่านมีความพึงพอใจ ในความถูกต้อง ชัดเจนของป้ายชี้ทางไปบนดอยผ้าห่มปก และสถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ บนดอยผ้าห่มปก หรือไม่	0.75
2.4 ท่านมีความพึงพอใจ ในการบริการข้อมูลเกี่ยวกับการจัดแสดงแผนที่แสดงที่ตั้งและแหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ ของดอยผ้าห่มปก หรือไม่	0.74
2.5 ท่านมีความพึงพอใจ ในการแสดงข้อมูลเกี่ยวกับสภาพภูมิอากาศบนดอยผ้าห่มปก เช่น อุณหภูมิปัจจุบัน สถิติ และการพยากรณ์ ของอุทยาน หรือไม่	0.75
3. ด้านที่พักหรือบริเวณที่พัก	
3.1 ท่านมีความพึงพอใจ ในความสะอาด กว้างขวางเหมาะสม ของบริเวณที่พักหรือบริเวณกางเต็นท์บนดอยผ้าห่มปก หรือไม่	0.74
3.2 ท่านมีความพึงพอใจ ในการบริการและราคา การให้เช่าเต็นท์ ถุงนอน ผ้าห่ม เตาถ่าน ถ่าน ที่ให้บริการบนดอยผ้าห่มปก หรือไม่	0.75
3.3 ท่านมีความพึงพอใจ ในความสะอาดของห้องน้ำบนดอยผ้าห่มปก หรือไม่	0.74
3.4 ท่านมีความพึงพอใจ ในรูปแบบ ความเหมาะสม และจำนวนของห้องน้ำ ที่ให้บริการแก่นักท่องเที่ยวบนดอยผ้าห่มปก หรือไม่	0.75

ผลการทดสอบความเชื่อมั่นของเครื่องมือ

การให้บริการของอุทยานแห่งชาติแม่แฝง ดอยผ้าห่มปก	K.R.21
3. ด้านที่พักหรือบริเวณที่พัก (ต่อ)	
3.5 ท่านมีความพึงพอใจ ในความพร้อมใช้ของอุปกรณ์ห้องน้ำ เช่น ฝักบัว ก๊อกน้ำ ระบบระบายน้ำ ของห้องน้ำที่ให้บริการแก่นักท่องเที่ยวบนดอยผ้าห่มปก หรือไม่	0.74
3.6 ท่านมีความพึงพอใจ ในการให้บริการของระบบไฟฟ้าบนดอยผ้าห่มปก เช่น จำนวนของหลอดไฟส่องสว่าง และเวลาเปิดปิด ที่เหมาะสม หรือไม่	0.75
3.7 ท่านมีความพึงพอใจ ในการให้บริการของระบบน้ำบนดอยผ้าห่มปกเช่น น้ำแรง สะอาดเพียงพอกับการใช้ ฯลฯ หรือไม่	0.76
3.8 ท่านมีความพึงพอใจในการให้บริการของที่จอดรถบนดอยผ้าห่มปกที่ทางอุทยานได้จัดไว้ให้นักท่องเที่ยว มีความเพียงพอ และเหมาะสม หรือไม่	0.74
3.9 ท่านมีความพึงพอใจ กับสภาพทางเดินระหว่างแหล่งท่องเที่ยวจุดต่าง ๆ บนดอยผ้าห่มปก หรือไม่	0.75
3.10 ท่านมีความพึงพอใจ ในสภาพของถนนจากข้างล่าง ไปจนถึงบริเวณที่พัก บนดอยผ้าห่มปกหรือไม่	0.77
4. ด้านความปลอดภัย	
4.1 ท่านมีความพึงพอใจ หรือรู้สึกปลอดภัย ต่อระบบการรักษาความปลอดภัยในบริเวณที่พักและ/หรือบริเวณลานกางเต็นท์ บนดอยผ้าห่มปก หรือไม่	0.74
4.2 ท่านมีความพึงพอใจ หรือรู้สึกปลอดภัยต่อระบบการรักษาความปลอดภัยเกี่ยวกับให้บริการห้องน้ำ โดยเฉพาะในช่วงเวลากลางคืน บนดอยผ้าห่มปก หรือไม่	0.76
4.3 ท่านมีความพึงพอใจ หรือรู้สึกปลอดภัย สำหรับการเดินทางระหว่างแหล่งท่องเที่ยวจุดต่าง ๆ บนดอยผ้าห่มปก ทั้งจากสภาพเส้นทางและจากสัตว์ร้าย หรือไม่	0.76
4.4 ท่านมีความพึงพอใจ หรือรู้สึกปลอดภัย ต่อพฤติกรรม กิริยาท่าทาง วาจา การแสดงออกของเจ้าหน้าที่บนดอยผ้าห่มปกและชาวบ้าน หรือไม่ (เช่น ไม่แสดงกิริยาที่เป็นนักเลง ไม่แสดงการกลั่นแกล้งนักท่องเที่ยวผู้หญิง ไม่ว่าทางกิริยาและวาจา สามารถเป็นที่ไว้วางใจ มีความปลอดภัย ค่อนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวได้)	0.75

Reliability Coefficients

N of Cases = 30.00

N of Items = 24

K.R.21 = 0.76



ภาคผนวก ค

ประวัติผู้วิจัย

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ – สกุล

นางสาวลัทธิกา ศัทธรรม

เกิดเมื่อ

9 มิถุนายน 2520

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2540 ประกาศนียบัตรวิชาชีพ สาขาวิชาจิตรศิลป์
โรงเรียนไทยจิตรศิลป์ จังหวัดเชียงใหม่

พ.ศ. 2543 ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง สาขาวิชาอุตสาหกรรม
เซรามิก สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตภาคพายัพ
(เจ็ดยอด) จังหวัดเชียงใหม่

พ.ศ. 2545 ปริญญาตรี วิทยาศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาส่งเสริม
การเกษตร มหาวิทยาลัยแม่โจ้ จังหวัดเชียงใหม่

ประวัติการทำงาน

พ.ศ. 2543 – ปัจจุบัน
เจ้าของกิจการขายต้นไม้ พันธุ์ไม้ ร้าน เอง เอง
จังหวัดเชียงใหม่