

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวด่อแหล่งท่องเที่ยวประเภทนันทนาการ
ศึกษาเฉพาะกรณีสวนสยาม

ปริญญานิพนธ์
ของ
ปาริฉัตร เวียร์รา

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการนันทนาการ
พฤษภาคม 2547
ลิขสิทธิ์เป็นของ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวด่อแหล่งท่องเที่ยวประเภทนันทนาการ
ศึกษาเฉพาะกรณีสวนสยาม

บทคัดย่อ
ของ
ปาริฉัตร เวียร์รา

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการนันทนาการ
พฤษภาคม 2547

ปาริฉัตร เวียร์รา. (2547). ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อแหล่งท่องเที่ยวประเภทนันทนาการ ศึกษาเฉพาะกรณีสวนสยาม. ปริญญาโท วท.ม. (การจัดการนันทนาการ).

กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. คณะกรรมการควบคุม :
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ชัยโรจน์ สายพันธุ์, ผู้ช่วยศาสตราจารย์กนกทวี พึ่งโพธิ์ทอง

การวิจัยครั้งนี้เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อแหล่งท่องเที่ยวประเภทนันทนาการ ศึกษาเฉพาะกรณีสวนสยาม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นนักท่องเที่ยวที่เข้ามาใช้บริการในสวนสยาม จำนวน 400 คน ได้มาโดยการสุ่มแบบแบ่งชั้น เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติพื้นฐาน ได้แก่ การแจกแจงความถี่และค่าร้อยละ

ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อแหล่งท่องเที่ยวประเภทนันทนาการ ศึกษาเฉพาะกรณีสวนสยาม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 47.4 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านบุคลากร ด้านกิจกรรมนันทนาการ ด้านสถานที่ อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกและความปลอดภัย และด้านการจัดและการดำเนินงาน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 51.9, 46.5, 45.8 และ 45.4 ตามลำดับ

SATISFATION OF TOURISTS WITH THE RECREATION AREA :
A CASE STUDY OF SIAM PARK

AN ABSTRACT
BY
PARICHUT VIERRA

Presented in partial fulfillment of the requirements
for the Master of Science degree in Recreation Management
at Srinakharinwirot University
May 2004

Parichut Viara. (2004). *Satisfaction of Tourists with the Recreational Area : A Case Study of Siam Park*. Master thesis, M.Sc. (Recreation Management). Bangkok : Graduate School, Srinakharinwirot University. Advisor Committee : Asst. Prof. Chairaje Saiphant, Asst. Prof. Kanokvadee Puingphotong.

This study aimed to investigate satisfaction of tourists with recreational area : a case study of Siam Park. The subjects comprised 400 tourists in Siam Park, through stratified random sampling. Then data were analyzed by frequency and percentage.

The results revealed that tourists satisfaction on recreational area was at a moderate level as a whole (47.4%). When considered each aspects, It was found that of satisfaction on personnel, recreational activity, place, accommodations and safety was at a moderate level as well 51.9% 46.5% 45.8% and 45.4% respectively.

ปริญญานิพนธ์
เรื่อง

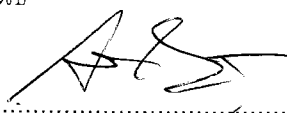
ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวด่อแหล่งท่องเที่ยวประเภทนันทนาการ
ศึกษาเฉพาะกรณีสวนสยาม

ของ
นางสาวปาริฉัตร เวียร์รา

ได้รับอนุมัติจากบัณฑิตวิทยาลัยให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการนันทนาการ
ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

..... คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
(รองศาสตราจารย์ ดร.นภาพร หะวานนท์)
วันที่ ๑๐ เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2547

คณะกรรมการสอบปริญญานิพนธ์

 ประธาน
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ชัยโรจน์ สายพันธุ์)

 กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์กนกทวี พึ่งโพธิ์ทอง)

 กรรมการที่แต่งตั้งเพิ่มเติม
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์แผน เจียรนัย)

 กรรมการที่แต่งตั้งเพิ่มเติม
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อารมณี นาวากาญจน์)

ประกาศคุณูปการ

ปริญญานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยดี เพราะผู้วิจัยได้รับความกรุณาเป็นอย่างยิ่งจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ชัยโรจน์ สายพันธุ์ ประธานควบคุมปริญญานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ กนกวดี พึ่งโพธิ์ทอง กรรมการควบคุมปริญญานิพนธ์ ที่ได้ให้คำปรึกษา แนะนำ ตลอดจนช่วย ตรวจแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ อีกทั้งให้การสนับสนุน และให้กำลังใจตลอดมาจนทำให้ผู้วิจัย สามารถทำปริญญานิพนธ์ได้สำเร็จ จึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

ขอขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.วิรัช วรรณรัตน์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์แผน เจริญชัย อาจารย์สมควร โพธิ์ทอง ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อารมณ นาวากาญจน์ รองศาสตราจารย์สุภารัตน์ วรทอง อาจารย์จุมพล สมพาภิวัฒน์ และอาจารย์เทเวศร์ พิริยะ พงษ์ ที่ได้กรุณาตรวจแก้ไข และให้คำแนะนำเป็นอย่างดีในการสร้างเครื่องมือวิจัยครั้งนี้

ขอขอบพระคุณ รองกรรมการผู้จัดการใหญ่ และคณะผู้บริหาร บริษัท อมรพันธุ์นคร-สวนสยาม จำกัด ที่ให้ความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูล ขอขอบคุณ คุณวิวัฒน์ ชำนาญธรรม สำหรับความช่วยเหลือ และเป็นกำลังใจด้วยดีตลอดมา

คุณค่าและประโยชน์ใดๆ ที่พึงมีจากปริญญานิพนธ์ฉบับนี้ ขอมอบเป็นเครื่องบูชา พระคุณบิดา มารดา ครู-อาจารย์ ตลอดจนผู้มีพระคุณของผู้วิจัยทุกท่าน

ปาริฉัตร เวียร์รา

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง.....	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	3
ความสำคัญของการวิจัย.....	4
ขอบเขตของการวิจัย.....	4
ประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง.....	4
ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง.....	4
ตัวแปรที่ศึกษา.....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	5
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	6
แนวความคิดเกี่ยวกับนันทนาการ.....	6
ความหมายของนันทนาการ.....	6
องค์ประกอบและประเภทของนันทนาการ.....	7
คุณค่าของนันทนาการ.....	9
ความรู้เกี่ยวกับการบริหารจัดการนันทนาการ และการบริการทั่วไป.....	11
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	14
ความหมายของความพึงพอใจ.....	14
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	15
การวัดความพึงพอใจ.....	17
ประวัติสวนสยาม และกิจกรรมที่มีในสวนสยาม.....	18
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	25
งานวิจัยต่างประเทศ.....	25
งานวิจัยในประเทศ.....	26

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	31
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	31
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	31
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	32
การหาคุณภาพเครื่องมือ.....	32
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	32
การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	33
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	34
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	34
การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	34
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	34
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	109
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	109
วิธีดำเนินการวิจัย.....	109
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	109
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	109
การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	110
สรุปผลการวิจัย.....	110
การอภิปรายผล.....	113
ข้อเสนอแนะโดยทั่วไป.....	119
ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป.....	119
บรรณานุกรม.....	120
ภาคผนวก.....	125
ประวัติย่อผู้วิจัย.....	141

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	35
2 จำนวน และค่าร้อยละการใช้บริการของสวนสยามจากสื่อ.....	36
3 จำนวน และค่าร้อยละจำนวนครั้งที่ใช้บริการของสวนสยาม.....	37
4 จำนวน และค่าร้อยละบุคคลที่ทำนมาเที่ยวสวนสยามด้วย/มากที่สุด.....	38
5 จำนวน และค่าร้อยละวิธีการเดินทางมาสวนสยาม.....	39
6 จำนวน และค่าร้อยละวิธีการเข้าใช้บริการสวนสยาม.....	40
7 จำนวน และค่าร้อยละวันที่มาเที่ยวสวนสยาม.....	41
8 จำนวน และค่าร้อยละระยะเวลาในการเข้าใช้บริการสวนสยาม.....	42
9 จำนวน และค่าร้อยละการเข้าใช้บริการอาหารเมื่อเที่ยวสวนสยาม.....	43
10 จำนวน และค่าร้อยละเหตุผลการกลับมาเที่ยวสวนสยาม.....	44
11 จำนวน และค่าร้อยละเหตุผลที่จะไม่กลับมาเที่ยวสวนสยาม.....	45
12 ความถี่และค่าร้อยละความพึงพอใจเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวประเภทนันทนาการ กรณีสวนสยาม ด้านการจัดและการดำเนินงานของนักท่องเที่ยวเพศชาย.....	46
13 จำนวนและค่าร้อยละความพึงพอใจเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวประเภทนันทนาการ กรณีสวนสยาม ด้านบุคลากรของนักท่องเที่ยวเพศชาย	48
14 ความถี่และค่าร้อยละความพึงพอใจเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวประเภทนันทนาการ กรณีสวนสยาม ด้านกิจกรรมนันทนาการของนักท่องเที่ยวเพศชาย	49
15 ความถี่และค่าร้อยละความพึงพอใจเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวประเภทนันทนาการ กรณีสวนสยาม ด้านสถานที่ อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกและ ความปลอดภัยของนักท่องเที่ยวเพศชาย	52
16 ความถี่และค่าร้อยละความพึงพอใจเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวประเภทนันทนาการ กรณีสวนสยาม ด้านการจัดและการดำเนินงานของนักท่องเที่ยวเพศหญิง.....	54
17 ความถี่และค่าร้อยละความพึงพอใจเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวประเภทนันทนาการ กรณีสวนสยาม ด้านบุคลากรของนักท่องเที่ยวเพศหญิง	56
18 ความถี่และค่าร้อยละความพึงพอใจเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวประเภทนันทนาการ กรณีสวนสยาม ด้านกิจกรรมนันทนาการของนักท่องเที่ยวเพศหญิง.....	57
19 ความถี่และค่าร้อยละความพึงพอใจเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวประเภทนันทนาการ กรณีสวนสยาม ด้านสถานที่ อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกและ ความปลอดภัยของนักท่องเที่ยวเพศหญิง	60

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง

หน้า

20	ความถี่และค่าร้อยละความพึงพอใจเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวประเภทนันทนาการ กรณีสวนสยาม ด้านการจัดและการดำเนินงานของนักท่องเที่ยว อายุ 18–25 ปี	62
21	ความถี่และค่าร้อยละความพึงพอใจเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวประเภทนันทนาการ กรณีสวนสยาม ด้านบุคลากรของนักท่องเที่ยวอายุ 18–25 ปี	64
22	ความถี่และค่าร้อยละความพึงพอใจเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวประเภทนันทนาการ กรณีสวนสยาม ด้านกิจกรรมนันทนาการของนักท่องเที่ยวอายุ 18–25 ปี.....	65
23	ความถี่และค่าร้อยละความพึงพอใจเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวประเภทนันทนาการ กรณีสวนสยาม ด้านสถานที่ อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกและ ความปลอดภัยของนักท่องเที่ยวอายุ 18–25 ปี	68
24	ความถี่และค่าร้อยละความพึงพอใจเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวประเภทนันทนาการ กรณีสวนสยาม ด้านการจัดและการดำเนินงานของนักท่องเที่ยว อายุ 26–35 ปี	70
25	ความถี่และค่าร้อยละความพึงพอใจเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวประเภทนันทนาการ กรณีสวนสยาม ด้านบุคลากรของนักท่องเที่ยวอายุ 26–35 ปี.....	72
26	จำนวนและค่าร้อยละความพึงพอใจเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวประเภทนันทนาการ กรณีสวนสยาม ด้านกิจกรรมนันทนาการของนักท่องเที่ยวอายุ 26–35 ปี...	73
27	ความถี่และค่าร้อยละความพึงพอใจเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวประเภทนันทนาการ กรณีสวนสยาม ด้านสถานที่ อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกและ ความปลอดภัยของนักท่องเที่ยวอายุ 26–35 ปี	76
28	ความถี่และค่าร้อยละความพึงพอใจเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวประเภทนันทนาการ กรณีสวนสยาม ด้านการจัดและการดำเนินงานของนักท่องเที่ยว อายุ 36 ปีขึ้นไป	78
29	ความถี่และค่าร้อยละความพึงพอใจเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวประเภทนันทนาการ กรณีสวนสยาม ด้านบุคลากรของนักท่องเที่ยวอายุ 36 ปีขึ้นไป	80
30	ความถี่และค่าร้อยละความพึงพอใจเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวประเภทนันทนาการ กรณีสวนสยาม ด้านกิจกรรมนันทนาการของนักท่องเที่ยวอายุ 36 ปีขึ้นไป...	81

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง

หน้า

31	ความถี่และคำร้อยละความพึงพอใจเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวประเภทนันทนาการ กรณีสวนสยาม ด้านสถานที่ อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกและ ความปลอดภัยของนักท่องเที่ยวอายุ 36 ปีขึ้นไป	84
32	ความถี่และคำร้อยละความพึงพอใจเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวประเภทนันทนาการ กรณีสวนสยาม ด้านการจัดและการดำเนินงานของนักท่องเที่ยว ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี	86
33	ความถี่และคำร้อยละความพึงพอใจเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวประเภทนันทนาการ กรณีสวนสยาม ด้านบุคลากรของนักท่องเที่ยวระดับการศึกษาต่ำกว่า ปริญญาตรี.....	88
34	ความถี่และคำร้อยละความพึงพอใจเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวประเภทนันทนาการ กรณีสวนสยาม ด้านกิจกรรมนันทนาการของนักท่องเที่ยวระดับการศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรี	89
35	ความถี่และคำร้อยละความพึงพอใจเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวประเภทนันทนาการ กรณีสวนสยาม ด้านสถานที่ อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกและ ความปลอดภัยของนักท่องเที่ยวที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี	92
36	ความถี่และคำร้อยละความพึงพอใจเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวประเภทนันทนาการ กรณีสวนสยาม ด้านการจัดและการดำเนินงานของนักท่องเที่ยวที่มีระดับ การศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป.....	94
37	ความถี่และคำร้อยละความพึงพอใจเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวประเภทนันทนาการ กรณีสวนสยาม ด้านบุคลากรของนักท่องเที่ยวที่มีระดับการศึกษา ปริญญาตรีขึ้นไป.....	96
38	ความถี่และคำร้อยละความพึงพอใจเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวประเภทนันทนาการ กรณีสวนสยาม ด้านกิจกรรมนันทนาการของนักท่องเที่ยวที่มีระดับการศึกษา ปริญญาตรีขึ้นไป	97
39	ความถี่และคำร้อยละความพึงพอใจเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวประเภทนันทนาการ กรณีสวนสยาม ด้านสถานที่ อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกและ ความปลอดภัยของนักท่องเที่ยวที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป.....	100

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง

หน้า

40	คำร้อยความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อแหล่งท่องเที่ยวต่อแหล่งท่องเที่ยว	
	ประเภทนั้นหนาการศึกษาเฉพาะกรณีกรณีสวนสยาม ในด้านต่างๆ.....	102
41	ความพึงพอใจด้านต่างๆ ของนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับการใช้บริการสวนสยาม.....	103

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ในปัจจุบัน กรุงเทพฯ กลายเป็นแหล่งรวมกิจกรรมสำคัญทุกประเภท กล่าวคือเป็นเมืองหลวง เมืองท่า เมืองอุตสาหกรรม เป็นศูนย์กลางการคมนาคมขนส่ง ศูนย์การค้าธุรกิจ ศูนย์กลางการท่องเที่ยว เป็นที่ตั้งที่ทำการรัฐบาล มหาวิทยาลัย โรงเรียน กิจกรรมต่างๆ เหล่านี้ทำให้กรุงเทพฯ ต้องขยายตัว ทั้งการเพิ่มประชากรจากการย้ายถิ่นมาจากชนบท ด้านอาคารและด้านการใช้พื้นที่ขยายอย่างรวดเร็ว แต่อยู่ในลักษณะการเติบโตแบบไม่เป็นระเบียบ เพราะขาดการวางแผนการใช้ที่ดินตามหลักวิชาการผังเมือง ไม่มีมาตรการควบคุมการใช้ที่ดิน ดังนั้นการใช้พื้นที่เพื่อการอยู่อาศัยและปลูกสร้างอาคาร จึงดูดกลืนพื้นที่ว่างในเมืองมากขึ้นทุกขณะ และเพิ่มความแออัดให้เกิดขึ้นกับเมือง จากสภาพการณ์ข้างต้นจึงนำไปสู่ปัญหานานัปการ เช่น ปัญหาการจราจร ปัญหาคนว่างงาน ปัญหามลภาวะทางเสียง ปัญหาควันพิษ รวมทั้งปัญหาการขาดแคลนสวนสาธารณะ หรือสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ

จากปัญหาที่เกิดขึ้น ทำให้ประชาชนในเมืองเกิดความตึงเครียดกับการดำเนินชีวิตประจำวัน วิธีการหนึ่งที่จะช่วยลดความตึงเครียดของประชาชนได้ก็คือ การใช้เวลาว่างที่มีอยู่อย่างจำกัดไปทำกิจกรรมต่างๆ ที่เป็นการผ่อนคลาย และการได้มีโอกาสไปพักผ่อนหย่อนใจ หรือนันทนาการตามสถานที่ต่างๆ เช่น ในสวนสาธารณะ แหล่งท่องเที่ยวตามธรรมชาติ การท่องเที่ยวแบบผจญภัย สวนสัตว์ สวนสนุก เป็นต้น จะสามารถบำบัดและเพิ่มพูนสุขภาพจิตของเราให้ดีขึ้นได้ เพราะเป็นสถานที่สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ทุกเพศ ทุกวัย และทุกชนชั้น

องค์การศึกษาและวัฒนธรรมวิทยาศาสตร์และสังคมแห่งประชาชาติ (UNESCO) ได้ออกปฏิญญาสากลว่าด้วยสิทธิมนุษยชนเกี่ยวกับการพักผ่อนไว้ว่า “มนุษย์ทุกคนย่อมมีสิทธิในการพักผ่อนและมีเวลาว่างเป็นของตนเอง” การพักผ่อนหย่อนใจเป็นส่วนหนึ่งของการมีคุณภาพชีวิตที่ดี เพราะว่ามันมนุษย์ทุกคนจะต้องได้รับการพักผ่อนหย่อนใจทั้งร่างกายและจิตใจ เพื่อให้มนุษย์มีสุขภาพที่สมบูรณ์และมีชีวิตยืนยาวยิ่งขึ้น >

ดังนั้น ในสภาวะการณ์ปัจจุบันความต้องการแหล่งท่องเที่ยวประเภทนันทนาการ หรือสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ จึงทวีความสำคัญมากขึ้นเรื่อยๆ เพราะเป็นวิธีหนึ่งที่จะช่วยลดความตึงเครียดและก่อให้เกิดความเพลิดเพลิน เป็นการใช้เวลาว่างในการกระทำกิจกรรมที่ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อตนเองและสังคม (ประพันธ์ โกยสมบูรณ์, 2524 : 20) ให้ข้อคิดถึงคุณประโยชน์ของนันทนาการหรือการพักผ่อนว่าก่อให้เกิดประโยชน์ทั้งทางตรงและทางอ้อม คือ ทางตรงนั้น

ช่วยผ่อนคลายความเครียดทั้งทางสมองและจิตใจ ตลอดจนร่างกายหลังจากการคร่ำเคร่งงาน การพักผ่อนทำให้สร้างพลังงานกลับคืนมา และทำให้เกิดประสิทธิภาพของการทำงานในช่วงต่อไปดีขึ้น ส่วนประโยชน์ทางอ้อมช่วยส่งเสริมธุรกิจการท่องเที่ยวอันนำมาซึ่งรายได้ของประเทศ แหล่งท่องเที่ยวประเภทนันทนาการและสถานที่พักผ่อนหย่อนใจที่สำคัญประเภทหนึ่งคือ สวนสนุก ซึ่งเป็นแหล่งท่องเที่ยวสำหรับนักท่องเที่ยวชาวไทยและต่างประเทศ

การใช้บริการในสวนสนุกเป็นกิจกรรมพักผ่อนหย่อนใจอีกประเภทหนึ่งที่เป็นที่นิยม สวนสนุก หมายถึง แหล่งที่มีการละเล่นนันทนาการ เพื่อการพักผ่อนหย่อนใจ ภายในสวนสนุกจะมีสิ่งต่างๆ ที่เรียกว่า “เครื่องเล่น” เช่น รถไฟเหาะ บ้านผีสิง ล่องแก่งสนามเด็กเล่น รถแข่งจำลอง ชิงช้าสวรรค์ ม้าหมุน ฯลฯ

สวนสนุก ตามความหมายในพจนานุกรมไทยของมานิต มานิตเจริญ (2528 : 941) หมายถึง “แหล่งที่มีการละเล่นนันทนาการเพื่อให้ประชาชนเข้าไปพักผ่อนหย่อนใจ” ส่วนความหมายในพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2542 (2546 : 1141) หมายถึง “สถานที่รวบรวมบรรดาสิ่งๆ ที่ทำให้เกิดความสนุกสนานเพลิดเพลินไว้บริการประชาชน” และตามความหมายในพจนานุกรมอเมริกัน (The American Heritage Dictionary) สวนสนุก (Amusement Park) หมายถึง “บริษัทที่บริหารงานแบบธุรกิจ ให้บริการเกี่ยวกับ เครื่องเล่น เกมส์ และการบันเทิงในรูปแบบอื่นๆ” (De Vinne. 1982 : 105)

ในปัจจุบัน กิจกรรมสวนสนุกเป็นกิจการที่จัดอยู่ในธุรกิจระดับโลก มีการร่วมมือกันระหว่างประเทศ คือ สวนสนุกในประเทศต่างๆ ได้ร่วมกันจัดตั้ง สมาคมสวนสนุกนานาชาติ (International Amusement Park Association) ขึ้น เพื่อร่วมกันพัฒนากิจการนี้ให้ก้าวหน้ายิ่งขึ้นไป ดิสนีย์แลนด์ (Disney's Land) เป็น สวนสนุกระดับโลกที่มีชื่อเสียงที่สุด เป็นอีกตัวอย่างหนึ่งของกิจการสวนสนุกที่มีการร่วมมือกันระหว่างประเทศ เดิมมี 2 แห่ง คือ ดิสนีย์แลนด์ และ ดิสนีย์เวิลด์ ที่สหรัฐอเมริกา แต่ปัจจุบันนี้ได้เปิดกิจการเพิ่มขึ้นที่ประเทศฝรั่งเศส และประเทศญี่ปุ่น คือ สวนสนุกทั้ง 4 แห่ง ได้แสดงถึงนโยบายของตนในการจัดบริการแก่ลูกค้าออกมาโดยใช้คำโฆษณาต่างๆ กัน เช่น วอลตซ์ ดิสนีย์ กล่าวถึง ดิสนีย์แลนด์แห่งแรกว่าเป็น “ดินแดนแห่งตุ๊กตาที่ตัวใหญ่ที่สุดในโลก สำหรับเด็กที่ตัวใหญ่ที่สุดในโลก” (Schickel. 1968 : 256) ซึ่งหมายความว่า เขาต้องการให้บริการนันทนาการนี้สำหรับผู้ใหญ่ด้วย ดิสนีย์เวิลด์ (Disney's World) ที่มลรัฐฟลอริดา มีนโยบายว่า “มนุษย์ทุกคนผ่านถึงโลกอันสวยงามถึงแม้ว่าจะเป็นช่วงเวลาเพียงไม่กี่ชั่วโมงเท่านั้นที่สามารถจะปล่อยกายใจให้ล่องลอยไปกับความสุขรอบด้าน และเมื่อดวงตาของเด็กเล็กๆ เบิกโพลงเป็นประกายด้วยความตื่นเต้น เงินมหาศาลก็จะเป็นของกิจการ” (ดิสนีย์ มิลเลอร์. 2519 : 59)

โตเกียว ดิสนีย์แลนด์ ใช้คำโฆษณาโดยเรียกตัวเองว่า “อาณาจักรแห่งความฝันของครอบครัว” ซึ่งแม้ว่าการจัดสถานที่และนโยบายต่างๆ จะคล้ายคลึงกับดิสนีย์แลนด์ที่สหรัฐอเมริกา แต่ใช้เทคโนโลยีทางอิเล็กทรอนิกส์สูงกว่า และได้เปิดบริการในวันที่ 15 เมษายน 2526

เป็นครั้งแรก (Tokyo Disney's Land. 1983)

ในกรุงเทพมหานครมีกิจการสวนสนุกประเภทธุรกิจเปิดขึ้น 2 แห่ง คือ **แดนเนรมิต** ซึ่งใช้ข้อความในการโฆษณาว่า “สนุกสุดแสน เทียวแดนเนรมิต” แห่งที่ 2 คือ **สวนสยาม** ซึ่งใช้ข้อความในการโฆษณาตนเองว่า “สวนสยาม ดินแดนแห่งความสุข สนุกไม่รู้ลืม” (ในปัจจุบันแดนเนรมิตได้ยุบรวมกิจการกับดิเอ็มวีเวิลด์ เนื่องจากหมดสัญญาเช่าที่ดิน) ในเขตกรุงเทพฯ จึงเหลือเพียงสวนสยาม ที่ดำเนินกิจการสวนสนุกที่เจริญก้าวหน้า และได้รับการพัฒนาขึ้นอย่างรวดเร็ว และเป็นที่รู้จักของคนทั่วประเทศทั้งในกรุงเทพฯ และต่างจังหวัด เป็นสถานที่พักผ่อนหย่อนใจที่นักท่องเที่ยวต้องเดินทางไปใช้บริการด้วยตนเอง ลักษณะที่เด่นชัดที่ทำให้การพักผ่อนหย่อนใจแตกต่างจากกิจกรรมอื่นๆ ได้แก่ ผู้เข้าร่วม กล่าวคือ ถ้าเป็นการเข้าร่วมด้วยความเต็มใจ ฟังพอใจ จะได้ประโยชน์ในการลดความตึงเครียด (Relaxation) จึงจะเรียกได้ว่าการพักผ่อนหย่อนใจ ดังนั้นการที่สวนสนุกจะดำเนินการอยู่ได้ ขึ้นอยู่กับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวและ ผู้เข้าไปใช้บริการซึ่งจะเป็นสิ่งจูงใจให้นักท่องเที่ยวเพิ่มขึ้นหรือลดลง

เครื่องเล่นนอกจากจะช่วยให้ได้รับความสนุกสนานแล้วยังมีประโยชน์ในด้านอื่นๆ อีก คือ เครื่องเล่นช่วยให้เด็กเกิดการเรียนรู้และมีความเชื่อมั่นในตัวเอง ตลอดจนฝึกการแก้ปัญหาของเด็กได้เช่นเดียวกับ “เครื่องมือ” หรือ “อุปกรณ์” ของผู้ใหญ่ (อำไพ สุจริตกุล. อ้างอิงจากคณะทำงานเกี่ยวกับการพัฒนาเครื่องเล่นของเด็ก. 2524 : ก) และ มาฮาน (Mahan. 1979 : 163) มีความเชื่อว่า “เด็กจะเรียนรู้ได้ดีที่สุด เมื่อปล่อยให้เล่นและสำรวจอย่างอิสระในสิ่งแวดล้อมที่สมบูรณ์พอ”

การจัดกิจกรรมและเครื่องเล่นในสวนสนุกนั้นต้องการให้เด็กและผู้ใช้บริการได้รับความสนุกสนานและการพักผ่อนหย่อนใจเป็นเบื้องต้น แต่เมื่อพิจารณาถึงคุณค่าของการเล่นแล้ว คิดว่าผู้ให้บริการควรจะได้รับคุณค่าอื่นๆ ด้วยนอกจากความสนุกสนานดังกล่าว

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงต้องการศึกษาถึงความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อแหล่งท่องเที่ยวประเภทนันทนาการ ศึกษาเฉพาะกรณีสวนสยาม อันเป็นเครื่องชี้หรือสิ่งสะท้อนให้ทราบถึงความรู้สึก และปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว เพื่อนำมาประยุกต์หาแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขปัญหาต่างๆ ของสวนสยาม หรือเพื่อเป็นแนวทางในการส่งเสริมแหล่งท่องเที่ยวประเภทนันทนาการต่อไปในอนาคต

ความมุ่งหมายของการวิจัย

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อแหล่งท่องเที่ยวประเภทนันทนาการ ศึกษาเฉพาะกรณีสวนสยาม

ความสำคัญของการวิจัย

ทำให้ทราบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ในการบริการและการจัดกิจกรรมนันทนาการเพื่อจะได้นำมาปรับปรุง และเป็นแนวทางแก้ไขต่อไป

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้มาจากการประมาณการของนักท่องเที่ยวที่เข้ามาใช้บริการในสวนสยาม ระหว่างเดือนมกราคม-ธันวาคม พ.ศ.2546 จำนวน 3,127,962 คน (ข้อมูลจากสวนสยาม, 2546)

ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยประมาณการจากจำนวนประชากร ที่เข้ามาใช้บริการในสวนสยาม ระหว่างเดือนมกราคม-ธันวาคม พ.ศ.2546 จำนวน 3,127,962 คน โดยใช้สูตรของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane. อ้างอิงจาก บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. 2535 : 25) ได้กลุ่มตัวอย่าง 400 คน โดยการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling)

ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา
2. ตัวแปรตาม (Dependent Variables) คือ ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว

นิยามศัพท์เฉพาะ

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดจากความต้องการของนักท่องเที่ยวในการมาใช้บริการในสวนสยาม หลังจากที่ได้มีการใช้บริการนันทนาการนั้นแล้ว แบ่งเป็น 4 ด้าน คือ ด้านการจัดและการดำเนินงาน ด้านบุคลากร ด้านกิจกรรมนันทนาการ และด้านสถานที่ อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกและความปลอดภัย

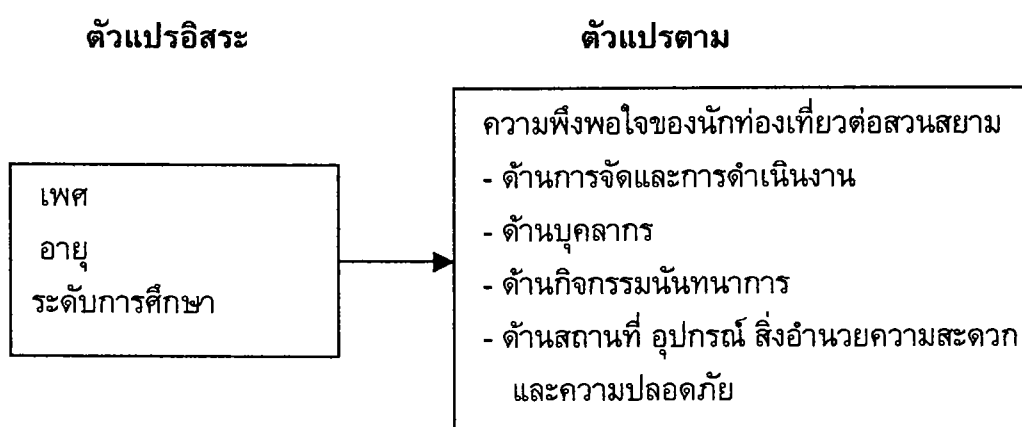
นักท่องเที่ยว หมายถึง ผู้ที่เข้ามาใช้บริการในสวนสยามที่เป็นคนไทย

แหล่งท่องเที่ยวประเภทนันทนาการ หมายถึง สถานที่สวนสนุกที่จัดบริการเกี่ยวกับการจัดสถานที่และเครื่องเล่นต่าง ๆ เพื่อให้ประชาชนเข้าไปพักผ่อนหย่อนใจ

สวนสยาม หมายถึง สถานที่ที่ให้บริการในการจัดกิจกรรมนันทนาการประเภทสวนน้ำ สวนสนุก สวนสาระ และสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ

นันทนาการ หมายถึง กิจกรรมที่แต่ละบุคคลทำในเวลาว่างที่ว่างจากงานประจำด้วยความสมัครใจและพึงพอใจต่างๆ กันไป ตามประสบการณ์ของ ตนเอง โดยทำให้ลดความเครียด แต่ก่อให้เกิดความสนุกสนานร่าเริง ความเจริญงอกงามทั้งทางกาย อารมณ์ สังคม และสติปัญญา อาจเป็นการสร้างงานใหม่ๆ ขึ้นมา และเป็นการเพิ่มทักษะให้มีความชำนาญมากขึ้น และกิจกรรมเหล่านั้น ไม่ขัดต่อวัฒนธรรม

กรอบแนวคิดในการวิจัย



บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อแหล่งท่องเที่ยวประเภทนันทนาการ ศึกษาเฉพาะกรณีสวนสยาม ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัย เป็นแนวทางในการศึกษา แบ่งออกเป็น

1. แนวความคิดเกี่ยวกับนันทนาการ
2. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
3. ประวัติสวนสยาม และกิจกรรมที่มีในสวนสยาม
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวความคิดเกี่ยวกับนันทนาการ

1.1 ความหมายของนันทนาการ

ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2542 (2546 : 571) ให้ความหมายของคำว่า นันทนาการ ไว้ว่าหมายถึง กิจกรรมที่ทำตามสมัครใจในยามว่าง เพื่อให้เกิดความสนุกสนานเพลิดเพลินและผ่อนคลายความตึงเครียด, การสราญใจ

จรินทร์ ชานีรัตน์ (2507 : 21) ได้ศึกษาความคิดเห็นของนักนันทนาการต่างประเทศหลายท่าน แล้วสรุปว่า ความหมายนันทนาการได้กล่าวเน้นในเรื่องกิจกรรมที่กระทำในเวลาว่าง โดยใช้ความสมัครใจเป็นหลัก ไม่มีการบังคับ และได้รับความพึงพอใจจาก กิจกรรมนั้นเป็นหลักสำคัญ

บอนนิเฟซ และคูเปอร์ (Boniface & Cooper. 1994 : 1-2) กล่าวว่า นันทนาการเป็นกิจกรรมที่เกิดขึ้นในช่วงเวลาว่างหลังจากที่ตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานไปแล้ว กิจกรรมนันทนาการมีทั้งที่เกิดขึ้นในบ้าน และนอกบ้านในลักษณะของการเดินทางท่องเที่ยว

สมบัติ กาญจนกิจ และ ดำรัส ดาราศักดิ์ (2520 : 3) ได้ให้ความหมายของคำว่า "นันทนาการ" ไว้ว่า นันทนาการ หมายถึง กิจกรรมต่างๆ ที่สร้างสัมพันธ์กับสภาวะหรือสภาพแวดล้อมนั้นๆ แต่ต้องขึ้นอยู่กับความสนใจและประสบการณ์ของแต่ละคน นันทนาการเปิดโอกาสให้ทุกคนได้แสดงออกซึ่งความพึงพอใจตามความต้องการ จึงควรมีกิจกรรมที่ก่อให้เกิดความเจริญงอกงามทั้งทางกาย อารมณ์ สังคม และสติปัญญา นอกจากนี้นันทนาการควรเป็น กิจกรรมอาสาสมัครที่บุคคลสามารถเข้าร่วมได้โดยไม่มีการบังคับ และก่อให้เกิดความพึงพอใจในเวลาว่าง

วิลลิสท์ หรยางกูร (2526 : 74) ให้ความหมายความพึงพอใจว่าเป็นการให้ค่าความรู้สึกของคนเราที่สัมพันธ์กับระบบโลกทัศน์ที่เกี่ยวกับความหมายของสภาพแวดล้อม ค่าความ

รู้สึกของบุคคลที่มีต่อสภาพแวดล้อมจะแตกต่างกัน เช่น ความรู้สึกดี-เลว ความรู้สึก พอใจ-ไม่พอใจ เป็นต้น

อำนาจ เจริญศิลป์ (2528 : 199) กล่าวว่า นันทนาการ คือ การกระทำใดๆ เพื่อเป็นการพักผ่อนหย่อนใจผ่อนคลายความตึงเครียดทั้งร่างกาย จิตใจ และด้านสมอง การที่มนุษย์กระทำกิจกรรมต่างๆ ทางด้านเศรษฐกิจอยู่ตลอดเวลาจะทำให้ร่างกายเหน็ดเหนื่อยอ่อนล้าสมองตึงเครียดเมื่อเป็นเช่นนั้น ร่างกาย สมอง จิตใจจำเป็นที่จะต้องได้รับการพักผ่อนเพื่อให้จิตใจสมองปลอดโปร่ง กระปรี้กระเปร่าพร้อมที่จะทำงานให้มีประสิทธิภาพยิ่ง ๆ ขึ้นไป

นิวัติ เรืองพานิช (2530 : 224) ให้ความหมายนันทนาการไว้ว่าเป็นกิจกรรมที่เป็นที่ชื่นชอบ มีความสวยงาม สงบ สนุกสนาน ร่าเริงบันเทิงใจ ตื่นเต้น ไม่เคร่งครัด หรือก็คือ การพักผ่อนหย่อนใจ นั่นเอง ปกติธรรมชาติอันประกอบไปด้วย ดิน น้ำ ป่าไม้ สัตว์ป่า และพืชพันธุ์ที่สวยงามตามธรรมชาติจัดเป็นองค์ประกอบที่นำมาใช้เพื่อการพักผ่อนหย่อนใจได้เป็นอย่างดี

หลุยส์ จำปาเทศ (2533 : 8) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความต้องการ (Need) ได้บรรลุเป้าหมาย พฤติกรรมที่แสดงออกมาก็จะมีความสุข สังเกตได้จากสายตา คำพูด และการแสดงออก

สุรเชษฐ์ เชนฐมาส และศิริลักษณ์ ปิ่นเกษร (2535 : 635) ได้สรุปความหมายของนันทนาการตามที่มีผู้ให้คำนิยามไว้จากหลายท่านว่า หมายถึง กิจกรรมที่ก่อให้เกิดผลดีต่อร่างกาย จิตใจ หรืออารมณ์ต่อผู้เข้าร่วมโดยตรง เป็นกิจกรรมที่ทำในเวลาว่างและด้วยความสมัครใจของผู้กระทำเอง และกิจกรรมนั้นจะต้องเป็นที่พึงประสงค์ของสังคม ไม่ใช่อบายมุข

ดังนั้น จึงพอจะสรุปได้ว่า “นันทนาการ” หมายถึง กิจกรรมที่แต่ละบุคคลทำในเวลาว่างที่ว่างจากงานประจำด้วยความสมัครใจและพึงพอใจต่างๆ กันไป ตามประสบการณ์ของตนเอง โดยทำให้ลดความเครียด แต่ก่อให้เกิดความสนุกสนานร่าเริง ความเจริญงอกงามทั้งทางกาย อารมณ์ สังคม และสติปัญญา อาจเป็นการสร้างงานใหม่ๆ ขึ้นมา และเป็นการเพิ่มทักษะให้มีความชำนาญมากขึ้น และกิจกรรมเหล่านั้น ไม่ขัดต่อวัฒนธรรม

1.2 องค์ประกอบและประเภทของนันทนาการ

องค์ประกอบของนันทนาการ

สุรเชษฐ์ เชนฐมาส และศิริลักษณ์ ปิ่นเกษร (2535 : 635) กล่าวถึงองค์ประกอบของนันทนาการไว้ ดังนี้

1) นันทนาการจะต้องเป็นกิจกรรม (Activity) กล่าวคือ จะต้องเป็นการกระทำหรือปฏิบัติโดยที่ร่างกายหรือกล้ามเนื้อ หรืออวัยวะส่วนหนึ่งส่วนใดเคลื่อนไหว หากอยู่เฉย ๆ เช่น การนอนหลับ ไม่จัดว่าเป็นกิจกรรมนันทนาการ

2) การเข้าร่วมกิจกรรมต้องเข้าร่วมด้วยความสมัครใจ (Voluntary) โดยเกิดจากแรงกระตุ้นภายในของตนเอง ไม่ได้เกิดจากการบังคับแต่อย่างใด

3) กิจกรรมนันทนาการทุกรูปแบบจะต้องเกิดขึ้นในเวลาว่าง หรือช่วงเวลาที่อิสระจากภารกิจงานและการปฏิบัติส่วนอื่น ๆ

4) กิจกรรมนั้นมีผลทำให้ผู้เข้าร่วมเกิดความพึงพอใจหรือความรื่นรมย์โดยตรง

5) ต้องเป็นกิจกรรมที่เป็นที่ยอมรับของสังคม ไม่ใช่อบายมุขหรือผิดศีลธรรม

6) กิจกรรมที่กระทำนั้นต้องไม่ยึดถือเป็นอาชีพ เช่น นักกีฬาอาชีพประเภทต่าง ๆ

จากองค์ประกอบของนันทนาการจึงสรุปความหมายของคำว่านันทนาการในแง่มุมที่กว้างขึ้นได้ว่า นันทนาการ หมายถึง การพักผ่อนหย่อนใจด้วยกิจกรรมอันพึงประสงค์ของสังคมที่กระทำในเวลาว่าง (Leisure Time) ด้วยความสมัครใจ นำมาซึ่งการผ่อนคลายความตึงเครียดจากภาวะการทำงานลงได้ในที่สุด

ประเภทของนันทนาการ

นันทนาการมีหลายรูปแบบขึ้นอยู่กับอายุ ความสนใจ และความต้องการในการพักผ่อนหย่อนใจของแต่ละบุคคลหรือกลุ่ม สถานที่ ซึ่งแบ่งเป็นการพักผ่อนหย่อนใจในบ้าน (Indoor Recreation) และการพักผ่อนหย่อนใจนอกบ้าน (Outdoor Recreation) (เอื้อมพร วิสมหมาย. 2527 : 18-19) นอกจากนี้นันทนาการยังแบ่งตามลักษณะกิจกรรมดังต่อไปนี้

1) กิจกรรมประเภทที่ใช้กำลังกายเบาๆ หรือการพักผ่อนในลักษณะที่สงบ (Passive Activity) เป็นการพักผ่อนหย่อนใจที่ไม่ต้องใช้การออกแรง แต่เป็นไปในลักษณะความสงบ ได้แก่ กิจกรรมประเภททำการฝีมือ วาดเขียน งานปั้น รดน้ำต้นไม้ ทำสวนครัว อ่านหนังสือพิมพ์ ดูโทรทัศน์ เล่นหมากรุก หมากรอส ดูกีฬา รวมถึงกิจกรรมนอกอาคารสถานที่ ในลักษณะการชื่นชมธรรมชาติ ภูมิทัศน์เมือง การได้ใกล้ชิดกับธรรมชาติ ได้ยินเสียงธรรมชาติ เช่น เสียงน้ำตก นกร้อง ใบไม้ไหว การฟังดนตรีในที่สาธารณะ การนั่งเล่นในสวนสาธารณะ การชมสัตว์ในสวนสัตว์ เป็นต้น

2) กิจกรรมประเภทที่ใช้กำลังกายมาก ๆ หรือการพักผ่อนในลักษณะการกำลังกาย (Active Activity) เป็นการพักผ่อนหย่อนใจที่ต้องออกแรง ออกกำลังกาย ได้แก่ เดินทางไกล ปีนเขา การขี่จักรยาน การเล่นเรือ กีฬาประเภทหนักๆ เช่น วายน้ำ เล่นฟุตบอล วิ่งออกกำลังกาย เป็นต้น

จรินทร์ ธานีรัตน์ (2507 : 23) แนะนำว่า การสร้างพลังงานทางกายหรือพลังทางสมองให้คืนสู่สภาพปกติหรือดีขึ้นมาใหม่ ควรเป็นในลักษณะทดแทนส่วนที่เสียไป กล่าวคือ บุคคลที่เกิดความเมื่อยล้าทางสมองควรเลือกเข้าไปร่วมกิจกรรมประเภทที่ร่างกายต้องกระทำ

หรือเคลื่อนไหวมาก ๆ ตรงกันข้ามบุคคลที่เมื่อยล้าอ่อนเพลียทางกล้ามเนื้อหรือร่างกายมากต้อง
ใช้กิจกรรมประเภทเบา ๆ มาชดเชย

ดังนั้น การเลือกประเภทนันทนาการต้องพิจารณาให้เหมาะสมจึงจะส่งผลให้ร่างกาย
ได้พักผ่อนและสมองพักผ่อนเต็มที่ อาจสังเกตได้ภายหลังที่ประกอบกิจกรรมนันทนาการแล้ว
เราจะนอนหลับได้อย่างสนิท ตื่นขึ้นมาสดชื่น พลังงานที่หายไปกลับคืนมาพร้อมที่จะประกอบ
ภารกิจได้ต่อไป

สมบัติ กาญจนกิจ (2544 : 37-55) แบ่งกิจกรรมนันทนาการเป็น 15 ประเภท ดังนี้

1. กิจกรรมนันทนาการศิลปหัตถกรรม
2. กิจกรรมนันทนาการเกมกีฬา
3. กิจกรรมนันทนาการการเดินรำ
4. กิจกรรมนันทนาการการท่องเที่ยวทัศนศึกษา
5. กิจกรรมนันทนาการพัฒนาจิตใจ และความสุขสงบ
6. กิจกรรมนันทนาการการละคร
7. กิจกรรมนันทนาการงานอดิเรก
8. กิจกรรมนันทนาการการดนตรีและร้องเพลง
9. กิจกรรมนันทนาการกลางแจ้ง/นอกเมือง
10. กิจกรรมนันทนาการทางสังคม
11. กิจกรรมนันทนาการพิเศษ
12. กิจกรรมนันทนาการวรรณกรรม
13. กิจกรรมนันทนาการการบริการอาสาสมัคร
14. กิจกรรมนันทนาการพัฒนาสุขภาพและสมรรถภาพ
15. กิจกรรมนันทนาการกลุ่มสัมพันธ์และมนุษยสัมพันธ์

1.3 คุณค่านันทนาการ

สุรเชษฐ์ เชษฐมาส และศิริลักษณ์ ปิ่นเกษร (2535 : 638-640) ได้รวบรวม
คุณค่าของนันทนาการไว้ทั้งหมด 6 ด้าน ดังนี้ คือ

1) ด้านสุขภาพร่างกาย สุขภาพที่ดีและความแข็งแรงของประชาชนจัดว่าเป็น
สิ่งสำคัญอย่างหนึ่งของความแข็งแรงของประเทศเช่นเดียวกับการศึกษาของคนในชาติ ดังนั้น
การพัฒนาทรัพยากรด้านนันทนาการเพื่อส่งเสริมให้ประชาชนใช้เวลาว่างไปปฏิบัติกิจกรรม
นันทนาการ จึงเป็นเรื่องสำคัญและจำเป็น กิจกรรมนันทนาการที่มีประโยชน์และมีคุณค่าต่อ
สุขภาพร่างกาย ได้แก่ การวิ่ง การขี่จักรยาน กิจกรรมเหล่านี้ไปกระตุ้นระบบอวัยวะต่าง ๆ ของ

ร่างกายและกล้ามเนื้อให้สภาพดีขึ้น ช่วยเพิ่มความแข็งแรงของร่างกาย ผ่อนคลายความตึงเครียด ทำให้ร่างกายสดชื่นจนสามารถประกอบภารกิจการทำงานได้อย่างต่อเนื่องไม่หยุดชะงัก

2) ด้านจิตใจ ทุกวันนี้คนเราอยู่ในสภาวะเร่งรีบ ความแออัด และสภาพแวดล้อมที่เป็นพิษอันเนื่องมาจากการขยายตัวของเมือง ทำให้เกิดความเครียด และเหนื่อยหน่ายต่อภารกิจการทำงานและชีวิตความเป็นอยู่ ด้วยเหตุนี้การได้สัมผัสธรรมชาติและได้ใกล้ชิดธรรมชาติ ช่วยทำให้คนเราเกิดความรู้สึกปลอดภัย ผ่อนคลายและมีความสุข ประสบการณ์ด้านนันทนาการในแหล่งธรรมชาติ ช่วยทำให้คนเราเกิดความรู้สึกปลอดภัย ผ่อนคลายและมีความสุข ประสบการณ์ด้านนันทนาการในแหล่งธรรมชาติช่วยส่งเสริมให้มนุษย์รู้จักตนเอง และสิ่งแวดล้อมรอบๆ ตลอดจนความสมดุลของสิ่งต่าง ๆ ที่เป็นปัจจัยสำคัญในการดำรงชีวิตอย่างมีความสุข นอกจากนั้นยังช่วยกระตุ้นจิตใจของคน ส่งเสริมความเข้าใจอันดีของสมาชิกในครอบครัวและสังคมด้วย

3) ด้านเศรษฐกิจ นันทนาการเป็นองค์ประกอบสำคัญของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว และเป็นธุรกิจขนาดใหญ่ ช่วยทำให้เกิดการจ้างงาน และกระจายรายได้ไปสู่กลุ่มคนต่างๆ ในสังคมที่สำคัญคือ ช่วยพัฒนาเศรษฐกิจของสังคมชนบทที่ยากจนและอยู่ห่างไกลความเจริญ นอกจากนี้ นันทนาการยังเกี่ยวข้องกับการผลิตและการตลาดด้านอุปกรณ์ หรือเครื่องมือที่จำเป็นต้องใช้ในการประกอบกิจกรรมนันทนาการ เช่น อุปกรณ์พักผ่อน อุปกรณ์ ตกปลา เรือ รถ ร่องเท้า และนันทนาการยังเกี่ยวกับธุรกิจด้านต่างๆ อีกมากมาย เช่น โรงแรม บังกะโล การขนส่ง การสื่อสาร อาหารเครื่องดื่ม ของที่ระลึก เป็นต้น ที่กล่าวมาทั้งหมดนี้ส่งผลกระทบต่อระบบเศรษฐกิจในทุกระดับอย่างมากมายทั้งทางตรงและทางอ้อม

4) ด้านสังคม หากรัฐสามารถจัดหาและพัฒนาพื้นที่และสิ่งอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนได้เพียงพอกับความต้องการ ก็จะส่งผลดีต่อประชาชนและสังคมโดยรวม โดยเฉพาะกลุ่มเยาวชน และวัยรุ่น ถ้าได้ใช้เวลาว่างที่มีอยู่ในการประกอบกิจกรรมนันทนาการอย่างเต็มที่ก็จะทำให้ไม่มีเวลาไปประพฤติ ปฏิบัติในทางที่ผิดหรือเป็นภัยแก่สังคม เช่น การพนัน มั่วสุมติดยาเสพติด เป็นต้น นันทนาการยังมีส่วนผลักดันให้คนเรามีความใกล้ชิด สร้างความสัมพันธ์และมีมิตรภาพที่ดีต่อกัน รู้จักเสียสละ และมีระเบียบวินัย กระทำตนในสิ่งที่ถูกต้องเหมาะสม ตลอดจนเคารพในสิทธิของผู้อื่น สิ่งเหล่านี้จัดว่าเป็นองค์ประกอบที่ดีของสังคมทุกชั้น

5) ด้านวัฒนธรรม นันทนาการเป็นกิจกรรมที่ทำให้ผู้เข้าร่วมได้มีโอกาสเรียนรู้ และมีประสบการณ์เกี่ยวกับธรรมชาติ ประวัติศาสตร์ วัฒนธรรม ตลอดจนสิ่งที่เป็นมรดกของชาติ นอกจากนี้ยังทำให้คนในสังคมนั้นมีการปรับทัศนคติ ความเชื่อ และแนวทางในการดำรงชีวิตบนพื้นฐานทางสังคม วัฒนธรรมที่เป็นเอกลักษณ์เฉพาะตัว โดยเฉพาะอย่างยิ่งตลอดอดีตที่ผ่านมา มนุษย์มีการใช้ประโยชน์ทรัพยากรต่าง ๆ เพื่อความอยู่รอด และพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมมาตลอด แต่เมื่อไม่นานมานี้ คนเราเริ่มมองเห็นคุณค่าของธรรมชาติแวดล้อมว่าเป็นสิ่งที่

สวยงามที่จะต้องสงวนไว้เพื่อความรื่นรมย์และเพิ่มพูนคุณภาพชีวิต ดังนั้นนันทนาการจึงเป็นสิ่งที่ช่วยให้คนเกิดความรู้สึกภาคภูมิใจในสมบัติของชาติที่มีอยู่

6) ด้านการศึกษา พื้นที่นันทนาการทุกแห่งเปรียบได้กับห้องเรียนทางธรรมชาติ เปิดโอกาสให้คนทุกระดับเข้าไปศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับสิ่งต่างๆ ที่เป็นธรรมชาติได้ด้วยตนเอง นอกจากนี้พื้นที่นันทนาการยังเป็นสถานที่ที่ใช้ในการศึกษาวิจัยที่สำคัญ คือ พื้นที่นันทนาการเป็นแหล่งที่ช่วยสนับสนุนให้คนในสังคมมีจิตสำนึกต่อการอนุรักษ์ และสงวนรักษาธรรมชาติและทรัพยากรธรรมชาติอย่างมีเหตุผลอีกด้วย

1.4 ความรู้เกี่ยวกับการบริหารจัดการนันทนาการ และการบริการทั่วไป

การจัดการนันทนาการ

การจัดการนันทนาการเป็นการจัดการแหล่งนันทนาการให้สามารถบริการหรือเสริมสร้างประสบการณ์นันทนาการ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการจนเกิดความพึงพอใจได้ การจัดการนันทนาการไม่ว่าจะเป็นแหล่งนันทนาการทั้งของภาครัฐหรือเอกชน จะครอบคลุมการดำเนินการด้านต่างๆ ดังนี้

1. การวางแผนกำหนดวัตถุประสงค์ของการดำเนินงาน
2. การจัดการด้านการเงิน
3. การจัดการด้านกายภาพและสิ่งอำนวยความสะดวก
4. การจัดการโปรแกรมนันทนาการ
5. การจัดการด้านประชาสัมพันธ์และการตลาด
6. การจัดการด้านทรัพยากรมนุษย์
7. การจัดการด้านความปลอดภัยและความเสี่ยง
8. การจัดการลูกค้าสัมพันธ์

1. การวางแผนกำหนดวัตถุประสงค์ของการดำเนินงาน (Objective Planning)

แหล่งนันทนาการไม่ว่าจะเป็นสนามกีฬา สวนพักผ่อนหย่อนใจ สวนสาธารณะ จำเป็นต้องมีการกำหนดวัตถุประสงค์ของการดำเนินงานที่ชัดเจน เช่น

1) อุทยานแห่งชาติ รัฐบาลเป็นผู้ดูแลและกำหนดนโยบายให้เป็นสถานที่พักผ่อนหย่อนใจขนาดใหญ่ ที่เปิดให้ประชาชนได้มีโอกาสใช้เพื่อการศึกษาธรรมชาติ สังเกต พักผ่อนหย่อนใจ ส่งเสริมสุขภาพกายและจิตใจ ส่งเสริมกิจกรรม สร้างเสริมคุณภาพชีวิตในช่วงเวลาให้เกิดประโยชน์ตามความสนใจของประชาชน

2) สวนสาธารณะในเมือง รัฐบาลจัดสร้างขึ้นเพื่อเป็นที่พักผ่อนหย่อนใจในชุมชนเมือง เพื่อตอบสนองความต้องการผ่อนคลายความตึงเครียดของคนในเมืองหลวงและเพื่อเป็นปอดของเมืองหรือบริเวณพื้นที่ที่เขียว

3) สวนสัตว์ รัฐบาลจัดสร้างสวนสัตว์โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นสถานที่พักผ่อนที่นำสัตว์ป่าและสัตว์ที่หาได้ยากมาให้ชม เพื่อให้ประชาชนศึกษาหาความรู้และพักผ่อนหย่อนใจ

4) สวนสนุก เอกชนมักเป็นผู้ลงทุนจัดสร้างสวนสนุกเป็นที่พักผ่อนหย่อนใจที่มุ่งเน้นการเล่นเกมส์และเครื่องเล่นประเภทต่างๆ เพื่อความสนุกสนาน เฟลิดเฟลิน ซึ่งอาจจัดขึ้นนอกเมือง หรือจัดเป็นส่วนหนึ่งของศูนย์การค้าเพื่อการบริการนักท่องเที่ยวสำหรับ ครอบครัว

5) สมาคมวายเอ็มซีเอ (YMCA) มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาบุคลิกภาพ การเจริญเติบโตทางร่างกาย จิตใจ และน้ำใจของสมาชิก โดยเน้นความเป็นผู้นำและการพัฒนาคุณธรรมเป็นสำคัญ

2. การจัดการด้านการเงิน (Financial Management)

การจัดการด้านการเงินเกี่ยวข้องกับ (1) การเตรียมการวางแผนจัดสรรงบประมาณของสถานที่นั้นๆ (2) การจัดหาเงินทุนและการใช้เงินทุนเพื่อการดำเนินงาน (3) การหารายได้ เช่น การจัดเก็บค่าบริการ ค่าบำรุง ค่าเช่าอุปกรณ์ ค่าเข้าชม ค่าใบอนุญาต เช่น ตกปลา ล่าสัตว์ เป็นต้น และ (4) การควบคุมค่าใช้จ่ายต่างๆ ที่เกิดขึ้นอย่างประหยัด หากแหล่งนั้นๆ ดำเนินการโดยภาครัฐ การจัดหาเงินทุนจะมาจากเงินงบประมาณที่ได้จากการจัดเก็บภาษีเงิน ทุนสนับสนุนหรือเงินบริจาค ในส่วนของรายได้ อาจมีการจัดเก็บค่าบำรุง หรือค่าบริการ เพื่อนำรายได้ไปใช้ในการบำรุงรักษาแหล่งนั้นๆ ในกรณีที่แหล่งนั้นๆ ดำเนินการโดยภาคเอกชน อาทิ สวนสนุก การจัดหาเงินทุนอาจมาจากเงินส่วนตัวของเจ้าของกิจการหรือจากการกู้ยืมเงินจากธนาคารพาณิชย์ ในส่วนของรายได้ จะมีการจัดเก็บค่าบริการ ค่าเช่าอุปกรณ์ ค่าบัตรผ่านประตู เพื่อให้หน่วยงานสามารถมีกำไรและคงอยู่ได้

สำหรับการควบคุมการเงิน หน่วยงานภาครัฐจะกำกับดูแลและควบคุมตามงบประมาณที่ได้รับการจัดสรร และหน่วยงานนั้นๆ ภาคเอกชนจะควบคุมการใช้จ่ายเงินให้สอดคล้องกับรายรับ สินทรัพย์ และส่วนของทุนที่มีอยู่ โดยพยายามปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินงาน ซึ่งในระยะหลังแหล่งนั้นๆ ภาครัฐก็จำเป็นต้องให้ความสำคัญเช่นกัน

3. การจัดการด้านกายภาพและสิ่งอำนวยความสะดวก (Physical and Facility Management)

การจัดการด้านนี้เกี่ยวข้องกับการจัดการพื้นที่ว่าง อาคารสถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก และอุปกรณ์นั้นๆ โดยมีการดำเนินการดำเนินงาน ดังนี้

1) การวางแผนการพัฒนาพื้นที่และสิ่งอำนวยความสะดวก โดยจัดเตรียมข้อมูลเรื่องสภาพแวดล้อมทั่วไป การให้บริการ โปรแกรมนั้นๆ และบุคลากร ก่อนการออกแบบอาคารสถานที่

2) การออกแบบอาคารสถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวกและอุปกรณ์ต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นแหล่งกิจกรรมนันทนาการในร่มหรือกลางแจ้ง โดยเฉพาะอย่างยิ่งแหล่งนันทนาการกลางแจ้ง ที่ต้องคำนึงถึงผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมเป็นสำคัญ รวมทั้งการกำหนดงบประมาณเงินทุนในการก่อสร้างทั้งหมด และรายละเอียดเกี่ยวกับการจัดกิจกรรมให้บริการ

3) การดำเนินการก่อสร้างอาคารสถานที่ตลอดจนสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ซึ่งควรมีการเตรียมเอกสาร การทำสัญญา และจัดทำโครงการก่อสร้างให้เหมาะสม

4) การควบคุมและบำรุงรักษาแหล่งนันทนาการ ภายหลังจากการเปิดให้บริการ อาคารสถานที่ และอุปกรณ์ต่าง ๆ จำเป็นต้องได้รับการบำรุงรักษาและซ่อมแซมเมื่อเสื่อมสภาพตามกาลเวลา

4. การจัดการโปรแกรมนันทนาการ (Program Management)

การจัดการโปรแกรมนันทนาการเป็นหัวใจสำคัญของการจัดการนันทนาการ ที่จะต้องมีการเสนอแนวคิดวางแผนจัดกิจกรรมนันทนาการต่าง ๆ ให้เหมาะสมกับสถานที่ การจัดโปรแกรมกิจกรรม การจัดเวลาและสถานที่สำหรับบริการ การจัดการแข่งขัน และโปรแกรมอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องและควบคุมดูแลให้กิจกรรมนันทนาการต่าง ๆ เป็นไปด้วยความเรียบร้อยตามโปรแกรมที่กำหนด

5. การจัดการด้านประชาสัมพันธ์และการตลาด (Public Relations and Marketing Management)

การจัดการด้านประชาสัมพันธ์มีความสำคัญต่อการจัดการแหล่งนันทนาการภาครัฐ เพื่อให้ประชาชนโดยทั่วไปได้เข้าใจถึงความสำคัญและสนับสนุนการดำเนินงานของแหล่งนันทนาการ และช่วยเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีกับชุมชน รวมทั้งการประสานงานอย่างราบรื่นกับหน่วยงานหรือผู้ให้บริการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

การจัดการด้านการตลาดมีความสำคัญต่อการจัดการแหล่งนันทนาการภาคเอกชนมากกว่าภาครัฐ เพราะมีผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานของแหล่งนันทนาการเป็นอย่างมาก การตลาดเป็นการวิเคราะห์ความต้องการของผู้ใช้บริการ และแนวโน้มของความต้องการของบุคคลทั่วไปในสังคม การตลาดที่ประสบผลสำเร็จจะทำให้ผู้มาใช้บริการในแหล่งนันทนาการเป็นจำนวนมาก ส่งผลให้เกิดรายได้และทำให้อยู่รอดได้

6. การจัดการด้านทรัพยากรมนุษย์ (Human Resources Management)

การจัดการด้านทรัพยากรมนุษย์เป็นการจัดการเกี่ยวกับทรัพยากรมนุษย์ที่ปฏิบัติงานในแหล่งนันทนาการ โดยเกี่ยวข้องกับการวางแผนบุคลากร การสรรหา การคัดเลือก การฝึกอบรม และการกำกับดูแลผลการปฏิบัติงานของบุคลากรให้มีประสิทธิภาพสูงสุด โดยการให้

ความสำคัญต่อการมอบหมายงาน การกระจายอำนาจและการเพิ่มคุณค่าของงาน การจัดการทรัพยากรมนุษย์ในแหล่งนั้นหนทางการภาคเอกชนมักเน้นคุณภาพและประสิทธิภาพสูงสุด

7. การจัดการด้านความปลอดภัยและความเสี่ยง (Safety and Risk Management)

การประกอบกิจกรรมนั้นหนทางการไม่ว่าจะเป็นในร่มหรือกลางแจ้งมักมีแนวโน้มที่จะเกิดอันตรายและอุบัติเหตุได้ง่าย เช่น อุบัติเหตุจากการเล่นยิมนาสติก หรือกีฬาอื่นๆ อุบัติเหตุจากเครื่องเล่น เป็นต้น ผู้รับผิดชอบแหล่งนั้นหนทางการจำเป็นต้องมีการเตรียมการด้านความปลอดภัยต่างๆ เตรียมอุปกรณ์ป้องกันให้เหมาะสม รวมทั้งการฝึกอบรมบุคลากรให้สามารถป้องกันความปลอดภัย รักษา และปฐมพยาบาลผู้ได้รับอันตรายหรือบาดเจ็บจากการเล่นกีฬา ทั้งนี้แหล่งนั้นหนทางการควรมีการจัดทำประกันภัยทั้งชีวิตและทรัพย์สินรวมกับการประกันอัคคีภัย

8. การจัดการลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Relationship Management)

การจัดการลูกค้าสัมพันธ์มีความสำคัญต่อการประกอบธุรกิจสถานนั้นหนทางการเป็นอย่างมาก หากสถานนั้นหนทางการภาคเอกชน เช่น ศูนย์กีฬา สนามกอล์ฟ สวนสนุก ไม่สามารถสร้างความสัมพันธ์อันดีและตอบสนอง ความต้องการของลูกค้าได้ จะส่งผลโดยตรงต่อรายได้ที่อาจลดลง ภาคเอกชนจึงจำเป็นต้องให้บริการลูกค้าตามที่ต้องการเพื่อให้เกิดความประทับใจ และประสบการณ์ที่สนุกสนาน โดยเน้นการให้ความช่วยเหลือ (Help) ให้คำแนะนำ (Advice) ให้ข้อมูลข่าวสาร (Information) และให้ความปลอดภัย (Security and Safety) แก่ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ

สำหรับสถานนั้นหนทางการภาครัฐ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการก็มีความสำคัญแต่ไม่ใช่เรื่องที่มีความสำคัญสูงสุดหรือส่วนที่ สุด เนื่องจากสถานนั้นหนทางการภาครัฐต้องให้บริการแก่บุคคลเป็นจำนวนมาก การให้บริการที่เพียงพอย่อมมีความเร่งด่วนที่ภาครัฐควรดำเนินการอ่าน

กล่าวโดยสรุป การจัดการแหล่งนั้นหนทางการทั้งที่เป็นของรัฐหรือเอกชน หรือองค์การไม่แสวงหากำไรควรอยู่ในกรอบของการจัดการ 8 ด้านที่กล่าวมาข้างต้น เพื่อให้สามารถจัดกิจกรรมนั้นหนทางการได้เกิดผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

2. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

2.1 ความหมายของความพึงพอใจ

เทพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ (2529 : 6) กล่าวถึงองค์ประกอบภายในตัวบุคคล ได้แก่ กระบวนการทางจิตวิทยา ประกอบด้วย การรับรู้ ทักษะคติ ค่านิยม และภาวะรับการสนใจ รวมกับองค์ประกอบภายนอกตัวบุคคล ได้แก่ สิ่งแวดล้อม ซึ่งอาจเป็นบุคคล สิ่งของ และเหตุการณ์ต่างๆ มีผลต่อพฤติกรรมของบุคคลในด้านความคิด การตัดสินใจ การประเมินค่า

การติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่น ฯลฯ พฤติกรรมนี้เมื่อปฏิบัติไปแล้วย่อมมีผลสืบเนื่อง อาจเป็นได้ทั้งในลักษณะที่เป็นความพอใจและความไม่พอใจแก่บุคคล

ดิเรก ฤกษ์ห่วย (2515 : 35) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ทัศนคติในทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งจะเปลี่ยนแปลงไปเป็นความพอใจในการปฏิบัติต่อสิ่งนั้น

หลุยส์ จาปาเทศ (2533 : 8) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความต้องการ (Need) ได้บรรลุเป้าหมาย พฤติกรรมที่แสดงออกมากก็มีความสุข สังเกตได้จากสายตา คำพูด และการแสดงออก

จากความหมายของความพึงพอใจข้างต้น จะเห็นได้ว่าส่วนใหญ่จะมีความคิดเห็นคล้ายคลึงกัน ซึ่งพอสรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลได้รับในสิ่งที่ต้องการ หรือบรรลุเป้าหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้น หากความต้องการหรือจุดหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจที่กล่าวไว้ในการศึกษาในอดีต รวบรวมได้ดังนี้

ทฤษฎีแสวงหาความพึงพอใจ (ศิริโสภาคย์ บุรพาเดช. 2528 : 156-157) ทฤษฎีนี้กล่าวว่า บุคคลพอใจจะกระทำการสิ่งใด ๆ ที่ให้ความสุข และจะหลีกเลี่ยงไม่กระทำการที่เขาจะได้รับความทุกข์หรือความลำบาก อาจแบ่งประเภทความพอใจ กรณีนี้ได้ 3 ประเภท คือ

1. ความพอใจด้านจิตวิทยา (Psychological hedonism) เป็นทฤษฎีของความพอใจว่า มนุษย์โดยธรรมชาติแล้วต้องแสวงหาความสุขส่วนตัวหรือหลีกเลี่ยงจากความทุกข์ใดๆ

2. ความพอใจเกี่ยวกับตนเอง (Egoistical hedonism) เป็นทฤษฎีของความพอใจว่า มนุษย์จะพยายามแสวงหาความสุขส่วนตัว แต่ไม่จำเป็นว่าการแสวงหาความสุขจะต้องเป็นธรรมชาติของมนุษย์เสมอไป

3. ความพอใจเกี่ยวกับจริยธรรม (Ethical hedonism) ทฤษฎีนี้ถือว่า มนุษย์แสวงหาความสุขเพื่อผลประโยชน์ของมวลมนุษย์หรือสังคมที่ตนเป็นสมาชิกอยู่ และจะเป็น ผู้ได้รับผลประโยชน์นี้ผู้หนึ่งด้วย

นักจิตวิทยาที่สนับสนุนทฤษฎีนี้ กล่าวว่า คนถูกจูงใจให้กระทำการเนื่องมาจากการกระทำนั้น ๆ จะทำให้คนได้รับความพอใจ อารมณ์จึงกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรม

สิ่งที่ทำให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจของมนุษย์ ได้แก่ ทรัพยากร (Resources) หรือสิ่งเร้า (Stimulus) การวิเคราะห์ระบบความพึงพอใจคือ การศึกษาว่าทรัพยากรหรือสิ่งเร้าแบบใดเป็นสิ่งที่ต้องการที่จะให้เกิดความพอใจและความสุขแก่มนุษย์ ความพอใจจะเกิดได้มากที่สุดเมื่อมีทรัพยากรทุกอย่างที่เป็นที่ต้องการครบถ้วน แต่เนื่องจากทรัพยากรในโลกนี้มีอยู่อย่างถูกต้องเหมาะสม สภาพแวดล้อมทางกายภาพก็เป็นทรัพยากรของระบบความพึงพอใจอันหนึ่ง

ดังนั้น การออกแบบสภาพแวดล้อม คือ การตัดสินใจว่าควรจัดทรัพยากรที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่มีอยู่อย่างไรให้เกิดความพึงพอใจ

เทพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ (2529 : 6) กล่าวถึงองค์ประกอบภายในตัวบุคคล ได้แก่ กระบวนการทางจิตวิทยา ประกอบด้วย การรับรู้ ทักษะคิด ค่านิยม และภาวะรับ การจูงใจ รวมกับองค์ประกอบภายนอกตัวบุคคล ได้แก่ สิ่งแวดล้อม ซึ่งอาจเป็นบุคคล สิ่งของ และเหตุการณ์ต่างๆ จะมีผลต่อพฤติกรรมของบุคคลด้านความคิด การตัดสินใจ การประเมินค่า การติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่น ฯลฯ พฤติกรรมนี้เมื่อปฏิบัติไปแล้วย่อมมีผลสืบเนื่อง อาจเป็นได้ ทั้งในลักษณะที่เป็นความพอใจและความไม่พอใจแก่บุคคล

เชลลีย์ (Shelly. 1975 : 252-268) สรุปทฤษฎีความพึงพอใจไว้ว่าเป็นทฤษฎีที่ว่าด้วยความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกในทางบวก และความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทุกชนิดของมนุษย์จะต้องอยู่ในกลุ่มความรู้สึกทั้งสองแบบนี้ ความรู้สึกทางบวก คือ ความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความรู้สึกนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่นๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับ ความสุขสามารถทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก จะเห็นได้ว่า ความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อน และความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวกอื่นๆ ความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวก และความสุข มีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อน และระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้ง 3 นี้ เรียกว่า ระบบความพอใจ โดยความพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าความรู้สึกทางลบ ความพอใจสามารถแสดงออกมาในรูปของความรู้สึกทางบวกแบบต่างๆ ได้ และความรู้สึกทางบวกนี้ยังเป็นตัวช่วยให้เกิดความพึงพอใจเพิ่มขึ้นได้อีก

สิ่งที่ทำให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจของมนุษย์ได้แก่ ทรัพยากร (Resources) หรือ สิ่งเร้า (Stimuli) การวิเคราะห์ระบบความพึงพอใจคือ การศึกษาว่าทรัพยากรหรือสิ่งเร้าแบบใด เป็นสิ่งที่ต้องการที่จะให้เกิดความพอใจและความสุขแก่มนุษย์ ความพอใจจะเกิดได้มากที่สุดเมื่อมีทรัพยากรทุกอย่างที่เป็นที่ต้องการครบถ้วน แต่เนื่องจากทรัพยากรในโลกนี้มีอยู่อย่างถูกต้องเหมาะสม สภาพแวดล้อมทางกายภาพก็เป็นทรัพยากรของระบบความพึงพอใจอันหนึ่ง ดังนั้น การออกแบบสภาพแวดล้อม คือ การตัดสินใจว่าควรจัดทรัพยากรที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่มีอยู่อย่างไรให้เกิดความพึงพอใจ

จากแนวความคิดของนิวแมน (Newman. 1977 : 182-188) ความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์กับสภาพแวดล้อมทางกายภาพสามารถศึกษาได้ชัดเจน เมื่อแยกออกเป็น การตอบรับ (response) และปฏิกิริยา (reaction) ของมนุษย์ต่อสภาพแวดล้อมทาง กายภาพ ปฏิกิริยาต่อสภาพแวดล้อม หมายถึง การเปลี่ยนแปลงทางชีวภาพหรือสรีระ ซึ่งสามารถวัดได้ง่าย เช่น การเปลี่ยนแปลงทางอัตราการเต้นของหัวใจ อุณหภูมิร่างกาย ฯลฯ ในขณะที่การตอบรับ หมายถึง การรับรู้ ทักษะคิดและพฤติกรรมที่แสดงออก ซึ่งรวมเรียกว่าการตอบรับทางสังคม-จิตวิทยา และ

พฤติกรรม (Social-Psychological and Behavioral Response) ปัจจัยต่าง ๆ ที่ได้ให้เกิดการตอบรับในสภาพแวดล้อมทางกายภาพมีดังนี้ คือ

1. ลักษณะของบุคคลผู้ตอบรับสภาพแวดล้อม
2. ลักษณะทางสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่ทำให้เกิดการตอบรับ
3. การรับรู้ของบุคคล
4. การประเมินสภาพแวดล้อมของบุคคลนั้น

ปัจจัย 2 ปัจจัยแรก เป็นสิ่งที่ป้อนเข้าระบบ โดยลักษณะของบุคคลรวมถึงปัจจัยต่าง ๆ ด้านประชากรศาสตร์ พื้นฐานทางสังคม เศรษฐกิจ ส่วนปัจจัย 2 กลุ่มหลังเป็นผลที่ส่งออกมาจากระบบนี้ การที่บุคคลจะรับรู้สภาพแวดล้อมใดๆ ขึ้นอยู่กับลักษณะทางกายภาพและมาตรฐานของบุคคลนั้น การประเมินและความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมทางกายภาพของบุคคลก็เกิดตามมาจากการรับรู้ พฤติกรรมแสดงออกของบุคคลก็เกิดตามมาจากการรับรู้ การประเมินผล การแสดงออกนี้จะสะท้อนว่า บุคคลนั้นมีความพึงพอใจสภาพแวดล้อมทางกายภาพนั้นหรือไม่

ในปัจจุบัน ความสำคัญของการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่มนุษย์สร้างขึ้นกับผู้ใช้สภาพแวดล้อมนั้นเป็นที่ยอมรับ โดยทั่วไปไม่ว่าจะเป็นนักออกแบบ นักสังคมวิทยา หรือผู้ใช้สภาพแวดล้อมนั้น ต่างหวังว่าความเข้าใจในความสัมพันธ์ดังกล่าวจะสามารถนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพของสภาพแวดล้อมให้ตรงต่อความพอใจมากขึ้นเรื่อยๆ การวัดทัศนคติเกี่ยวกับความพอใจนี้มีแนวโน้มว่า จะสามารถใช้เป็นข้อมูลที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อผู้ตัดสินใจทั้งของเอกชนและของรัฐ

จากแนวความคิดที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ ดังได้กล่าวมานี้อาจกล่าวได้ว่า ความพึงพอใจของบุคคลจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการได้รับการตอบสนองในระดับหนึ่ง เมื่อเกิดความต้องการบุคคลจะตั้งเป้าหมายเพื่อให้บรรลุความต้องการ ความพึงพอใจของบุคคลจะแตกต่างกันตามสภาพแวดล้อมทางกายภาพและลักษณะส่วนบุคคล

2.3 การวัดความพึงพอใจ

จากความหมายของความพึงพอใจที่ได้กล่าวมาทำให้ทราบว่าทัศนคติและความพึงพอใจในสามารถใช้แทนกันได้ (Vroom, 1964 : 99) หลักของการวัดความพึงพอใจต้องคำนึงถึงเนื้อหา (Content) ทิศทาง (Direction) เช่นเดียวกับการวัดทัศนคติโดยทั่วไป กำหนดให้ความพึงพอใจมีทิศทางเป็นเส้นตรงและต่อเนื่องในลักษณะเป็นซ้าย-ขวา หรือบวกกับลบ กล่าวคือ เริ่มจากเห็นด้วยอย่างยิ่งและลดความเห็นด้วยลงเรื่อย ๆ จนถึงมีความรู้สึกเฉยๆ และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่งในที่สุด และยังต้องคำนึงถึงความเข้ม (intensity) กิริยาท่าทีหรือความรู้สึกที่แสดงออกต่อสิ่งเรานั้นมีปริมาณมากน้อยแตกต่างกัน เช่น มาก ปานกลาง น้อย เกือบเฉยๆ รัก

(เชดคักดี โฆวาสินธุ์. 2522 : 94-95) มาตรฐานที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลาย ได้แก่ มาตรฐานของเทอร์สโตน (Thurstone Scale) มาตรฐานของลิเคอร์ท (Likert Scale) มาตรฐานของกัตต์แมน (Guttman Scale) และมาตรฐานของออสกู๊ด (Osgood Scale)

จากที่ได้กล่าวมาสามารถสรุปได้ว่า การวัดความพึงพอใจสามารถวัดแนวโน้มการแสดงผลออกไม่ใช่เป็นการกระทำแต่เป็นความรู้สึก ดังนั้น ในการวิจัยครั้งนี้จึงทำการสอบถามนักท่องเที่ยวได้ทุกประเภทกิจกรรมนันทนาการ โดยไม่คำนึงถึงว่าต้องมีการทำกิจกรรมนั้นๆ เสียก่อน ในการสร้างแบบวัดจึงกระทำการวัดในภาพรวมของกิจกรรมนันทนาการทุกประเภทของสวนสยาม

ผลจากการวัดในงานวิจัยนี้แบ่งออกเป็น 3 ระดับ ได้แก่ ระดับที่มีความพึงพอใจสูง ปานกลาง และต่ำ

3. ประวัติสวนสยาม และกิจกรรมที่มีในสวนสยาม

ผู้ก่อตั้ง	นายไชยวัฒน์ เหลืองอมรเลิศ
ตำแหน่งที่ตั้ง	บริษัท อมรพันธุ์นคร-สวนสยาม จำกัด 99 ถนนเสรีไทย แขวงคันนายาว เขตคันนายาว กรุงเทพมหานคร 10230
โทรศัพท์	0-2919-7200 – 19
โทรสาร	0-2919-7016 – 8

ประวัติความเป็นมา

บริษัท อมรพันธุ์นคร จำกัด ได้เริ่มก่อตั้งเมื่อปี 2521 โดยเริ่มโครงการด้วยการปรับปรุงพื้นที่แปลงใหญ่จำนวนหลายแปลง และเคยเป็นนาข้าว และบางแห่งก็เป็นที่ดิน ซึ่งไม่ได้ทำการเพาะปลูก ให้กลายมาเป็นหมู่บ้านจัดสรร ขนาดใหญ่ ในเนื้อที่ 500 ไร่ และสวนสยามในเนื้อที่ 300 ไร่ พื้นที่ดังกล่าวเป็นส่วนหนึ่งของตำบลในกรุงเทพฯ ที่เจริญเร็วที่สุด การพัฒนาถนนหนทาง และการขยายชุมชนส่วนใหญ่กำลังมุ่งตรงมาที่นี่ ส่วนใหญ่บริเวณใจกลางเมือง เป็นสิ่งที่ไม่ทำกัน เนื่องจากที่ดินมีราคาสูง นักลงทุนมีความมั่นใจว่าสวนอเนกประสงค์จะสนองความต้องการของประชาชนชาวกรุงเทพฯ ในการที่จะแวะพักผ่อนหย่อนใจสักครั้งในบรรยากาศของธรรมชาติ

ภายใต้โครงสร้างของบริษัทฯ ได้แบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนบ้านจัดสรร และสวนสยาม ต่อมาในเดือนพฤศจิกายน 2523 สวนสยามได้รับการจัดตั้งใหม่ ภายใต้ชื่อบริษัท อมรพันธุ์นคร-สวนสยาม จำกัด เพื่อให้การดำเนินงานของสวนน้ำ-สวนสนุก แห่งแรกที่ใหญ่ที่สุดในประเทศไทยแห่งนี้สามารถขยายตัวต่อไปอย่างไม่หยุดยั้ง ด้วยชื่อที่ติดปากชาวประชาทั่วไปว่า “สวนสยาม ทะเลกรุงเทพฯ” และคำขวัญสั้นๆ ว่า “สวนสยาม....โลกแห่งความ

สุขสนุกไม่รู้ลืม” ด้วยเนื้อที่กว่า 300 ไร่ ที่สามารถแสวงหาสรรสร้างความสุข สำหรับครอบครัว เพื่อนฝูงและตัวเอง ได้พักผ่อนอย่างสนุกสนาน ตื่นเต้นกับเครื่องเล่นนานาชนิด หรือความสงบ รมรื่น อบอวนกลิ่นอายธรรมชาติ อันเขียวชอุ่ม ท่ามกลางแมกไม้ เกลิยวคลื่น สายลม และ แสงแดด

1. ที่ตั้งของโครงการ ตั้งอยู่ตำบลคันนายาว เขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร เป็นที่ ดินกว้างใหญ่ติดกับถนนสองสาย คือ ถนนรามอินทราและถนนสุขาภิบาล 2 ทางเข้าถนนใหญ่ ด้านถนนสุขาภิบาล 2 ห่างจากสนามกอล์ฟพวนธานี 1.5 กิโลเมตร และห่างจากที่ทำการเขตบาง กะปิเพียง 5.5 กิโลเมตร ส่วนทางด้านถนนรามอินทรานั้นตั้งอยู่ตรงกิโลเมตรที่ 12 มีถนนภายในเชื่อมต่อกับถนนใหญ่สองสายกว้าง 30 เมตร นับเป็นถนนที่มีความกว้างมาตรฐานสายหนึ่ง

2. เนื้อที่ โครงการสวนสยามมีเนื้อที่ประมาณ 500 ไร่

3. โครงสร้างของสวนสยามในปัจจุบัน มีดังนี้

3.1 สวนน้ำ ประกอบด้วย

ก. อุทยานสวนน้ำ หรือทะเลน้ำจืด (Wave Pool) แห่งแรกในเมืองไทย ที่ ใหญ่ที่สุดในเอเชีย บนเนื้อที่ 72 ไร่ แวดล้อมด้วยความงามธรรมชาติ ได้รับเงาเมะพร้าวที่ทอด ยาวตลอดริมหาดท่ามกลางแสงแดดอันอบอุ่นฟังเกลิยวคลื่นกระซิบแผ่วตามสายลม สนุกสนาน กับการว่ายน้ำ หรือเพิ่มความตื่นเต้น ประกอบด้วยทะเลน้ำจืดที่มีคลื่นขนาดใหญ่และขนาด กลาง โดยมีเครื่องจักรและอุปกรณ์ทำคลื่น (Wave Generator) ที่ออกแบบในประเทศไทย สามารถปรับระดับคลื่นได้ตั้งแต่ 30 ซม. ถึง 80 ซม. ตามความเหมาะสม เป็นทะเลน้ำจืดที่ คล้ายคลื่นธรรมชาติมากที่สุด สามารถเล่นกระดานโต้คลื่น มีหาดขาวสะอาดและถูกสุขลักษณะ สำหรับการพักผ่อนรอบๆ บริเวณเรียงรายด้วยต้นไม้หนาชนิด สามารถเล่นน้ำชายหาดได้ อย่างปลอดภัย เนื่องจากทะเลน้ำจืดของโครงการมีขนาดเล็กที่สุดเพียง 2 เมตร และตื้นที่สุด เพียง 50 ซม. นอกจากนี้แล้ว สวนสยามยังได้จัดเตรียมเครื่องกรองน้ำ (Filter) จำนวน 8 ตัว เพื่อรักษาควบคุมการกำจัดน้ำเสียอยู่เสมอ

ข. ธารน้ำวน (Flowing Pool) มีเนื้อที่ประมาณ 6 ไร่ ความกว้างของบ่อน้ำ วนมีหลายขนาดกว้างแคบสลับกันไป ตั้งแต่ 5-10 เมตร วนเป็นระยะทางยาว 380 เมตร บ่อลึก เพียง 1.10 เมตร มีเครื่องจักรทำน้ำวนสามารถปรับความเร็วของการไหลของน้ำได้ เพื่อให้ผู้หัด ว่ายน้ำได้ เพราะไม่ต้องออกกำลังส่งตัวไปข้างหน้าเลย แต่หัดลอยตัวไปตามธารน้ำได้อย่าง สบายใจ

ค. ซูเปอร์สไปรล กระดานลื่นแบบเกลิยว ที่สามารถเหวี่ยงความสนุกกับ การลื่นไกลไปกับกระดานลื่นที่ลดเลี้ยว คดเคี้ยวไปมา การแช่ตัวเพื่อสุขภาพในบ่อนวดตัวขนาด ใหญ่ถึง 3 บ่อ ในอาคารสไตร์โรมัน ทำให้คลายความเครียด และทำให้ร่างกายรู้สึกสดชื่น

ง. น้ำตกและน้ำพุ ได้มีการจำลองรูปแบบของน้ำตกและน้ำพุตามธรรมชาติ มาไว้อย่างงดงาม เป็นน้ำตกกว้างใหญ่ตกจากหน้าผาสูง ชัดสะอาดผ่านโขหินลงสู่วังน้ำเบื้องล่าง ผู้เล่นสามารถเล่นน้ำในวังน้ำหรือจะไต่โขหินสัมผัสกับน้ำตกใสสะอาดที่ไหลลงมาก็ได้ ในบริเวณ ใกล้กันมีสไลเดอร์สำหรับเด็กเป็นรูปทรงกลมที่มีน้ำพุสูงอยู่ตรงกลาง โดยรอบมีน้ำพุที่พุ่งออกมาเป็นรูปร่มอีก 9 แห่ง กระจายอยู่ทั่วไป เพื่อให้ผู้มาเที่ยวโดยเฉพาะเด็กเล็ก ๆ ได้รับความ สนุกสนานเพลิดเพลินโดยไม่ต้องกลัวว่าจะเกิดอันตราย

จ. ธารน้ำไหล น้ำผุด ในบริเวณใกล้กับน้ำตกได้จำลองธรรมชาติ เป็นธารน้ำ ไหลมาตามลำธารตื้นๆ ที่มีพื้นเป็นกรวดทราย โขดหิน และมีน้ำข้างที่ผุดขึ้นมาจากพื้นลำธาร อยู่ประปราย สำหรับให้เด็ก ๆ ได้มีโอกาสนั่งเล่นในลำธารและเล่นน้ำผุด

ฉ. กระดานลื่น (Slider) เป็นกระดานลื่นขนาดยักษ์ที่สูงที่สุดในโลก มีความ สูงให้เล่นได้สองระดับ คือ ระดับสูงกว่าตึก 7 ชั้น กับระดับสูงกว่าตึก 4 ชั้น ทำด้วย อลูมิเนียมทาสีสวยงามและมีน้ำหล่อลื่นอยู่ตลอดเวลา ตัวรางมีทั้งหมด 6 เลน โครงสร้างของ กระดานลื่นมีรากฐานมั่นคง โดยใช้เสาคอนกรีตยึดต่อเป็นโครงแน่นติดกับโครงเหล็ก มีทางขึ้น สำหรับเด็กและผู้ใหญ่ จาก Slider จะลื่นลงบ่อขนาดกว้าง 6 เมตร ยาว 8 เมตร และลึก 80 ซม.

ช. แฟนตาซีแลนด์ ดินแดนที่พร้อมด้วยเครื่องเล่นนานาชนิด สนุกเร้าใจไป กับรถไฟเหาะตีลังกา อินเดียนาล็อค ทำท่ายกกับเรือมังกร 2 หัว และปลาหมึกยักษ์ ล่องลอยบน ม้าหมุน 2 ชั้น บริเวณเมืองเด็ก พร้อมสรรพด้วยเครื่องเล่นอื่นๆ อีกนานาชนิด ที่สรรหาไว้เพื่อ คุณหนูๆ ได้สนุกเพลิดเพลิน มีทั้งเพลย์ฟอร์ด ให้น้องๆ ได้ออกกำลังปีนป่ายอย่างมีอิสระ ท้องแดนซาฟารีกับรถไฟด่วนจิ๋ว ชมบรรดาสัตว์ต่าง ๆ ที่น่ารักที่อยู่รอบบริเวณสวนสัตว์

ซ. อาคารไดโนโซเปีย ซึ่งประกอบด้วยโครงกระดูกไดโนเสาร์ ตระกูลต่างๆ จำลองไดโนเสาร์ที่สามารถเคลื่อนไหว ส่งเสียงคำรามเหมือนมีชีวิต

ฌ. อาคารจีน 3,000 ปี เป็นสถานที่อีกแห่งหนึ่งที่มีหุ่นขี้ผึ้งและเรื่องราวที่ เกี่ยวกับบุคคลต่าง ๆ ที่น่าสนใจ ทั้งในประวัติศาสตร์ ตำนาน นิทานของประเทศจีน

3.2 สวนพฤกษชาติ เป็นสวนไม้ดอก ไม้ประดับ และต้นไม้ขนาดใหญ่กว่า 30,000 ต้น ซึ่งได้จัดขึ้นในลักษณะคล้ายกับธรรมชาติมากที่สุด บรรยากาศร่มเย็น สงบชุ่มฉ่ำ ซึ่งนอกจากจะให้ประโยชน์ในการพักผ่อนแล้ว ยังให้ประโยชน์ด้านทัศนศึกษา ปลูกฝังนิสัยรัก การปลูกต้นไม้และการรักษาพันธุ์ไม้ เพื่อให้เห็นคุณค่าและคุณประโยชน์ของต้นไม้ ที่ประกอบ ด้วยพรรณไม้นานาชนิด เช่น สวนสมุนไพร พรรณไม้ในวรรณคดี ที่เป็นแหล่งความรู้เกี่ยวกับ คุณค่าของพืชสมุนไพรของไทย พันธุ์ไม้ดอกหลากสี ที่บรรจงตกแต่งอย่างสวยงาม

3.3 ทะเลสาบ เป็นสถานที่พักผ่อนหย่อนใจอีกแบบหนึ่งในเนื้อที่กว่า 70 ไร่ บรรยากาศสงบร่มรื่น เหมาะสำหรับผู้ที่รักความสงบ เหมาะสำหรับการฝึกหัดดำน้ำ การเล่น เรือใบ หรือแข่งเรือเร็วบังคับวิทยุได้ดีเยี่ยม

3.4 สวนสัตว์ เป็นสวนสัตว์เปิดแห่งแรกในกรุงเทพฯ ชมชีวิตสัตว์ที่อยู่อย่างธรรมชาติ สามารถเดินชมได้เปิดเผย

3.5 สวนสนุก เป็นสถานที่ให้ความบันเทิงแก่เด็กและผู้ใหญ่ ประกอบด้วยเกมส การละเล่นต่าง ๆ มีให้ทั้งความสนุกสนานประกอบกับสาระต่าง ๆ ที่จะได้รับจากการละเล่นอีกด้วย มีทั้งเครื่องเล่นในร่มและเครื่องเล่นกลางแจ้ง ประเภทโลดโผนตื่นเต้น สำหรับผู้ใหญ่ เครื่องเล่นประเภทต่าง ๆ นี้เป็นเครื่องเล่นที่ทันสมัยและมีประสิทธิภาพ ประเภทเครื่องเล่นที่มีอยู่มีประมาณมากกว่า 30 ชนิด

3.6 สถานบริการและสิ่งอำนวยความสะดวก ประกอบด้วยสิ่งต่าง ๆ ต่อไปนี้

ก. หน่วยต้อนรับและประชาสัมพันธ์ จะให้บริการทางด้านข่าวสาร การอธิบาย ข้อมูลต่าง ๆ เพื่อเผยแพร่ให้ประชาชนได้ทราบ

ข. สถานที่จอดรถ โครงการสวนสยามได้จัดเตรียมสถานที่จอดรถและการจัดระบบการจราจรไว้อย่างเป็นสัดส่วน เพื่อความเป็นระเบียบเรียบร้อยและความปลอดภัยที่จอดรถสามารถจอดรถได้มากกว่า 3,000 คัน นับเป็นการลดปัญหาการจราจรภายในได้เป็นอย่างดี

ค. บริการที่เปลี่ยนเครื่องแต่งตัว มีห้องน้ำ ห้องสุขาสำหรับสุภาพสตรีและสุภาพบุรุษ พร้อมบริเวณที่เปลี่ยนเครื่องแต่งตัวสำหรับการลงเล่นน้ำ นอกจากนี้มีบริการตู้เก็บของ (Locker) ให้เช่าในราคาถูกอีกด้วย

ง. บริการด้านอาหารเครื่องดื่มนานาชนิด เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่มาเที่ยวในราคาถูกและถูกสุขลักษณะ

จ. บริการด้านการรักษาความปลอดภัย ประกอบด้วยยามรักษาการณ์ตามจุดต่าง ๆ เช่น บริเวณสระน้ำ บริเวณลานจอดรถ และมีหน่วยปฐมพยาบาล มีรถพยาบาลนำส่งโรงพยาบาลในกรณีฉุกเฉิน สิ่งเหล่านี้จัดเพื่อดูแลความปลอดภัยของผู้มาใช้บริการโดยเฉพาะ

4. โครงการในอนาคตของสวนสยาม

สวนสยามมีโครงการขยายกิจการในอนาคต โดยจะทำการเพิ่มทุนจดทะเบียนจาก 40 ล้านบาทเป็น 260 ล้านบาท และจะนำเงินทุนนี้ไปขยายด้านบริการที่สำคัญคือ จะทำโครงการก่อสร้างจำลองแบบของกรุงเทพฯ ในอดีต (Old Time Bangkok) ซึ่งโครงการนี้ใช้เงินทุนประมาณ 100 ล้านบาท ในเนื้อที่ 7 ไร่ โดยจะทำการสร้างจำลองแบบกรุงเทพฯ ในอดีตช่วง 70-80 ปีที่ผ่านมา ซึ่งจะจำลองสถานที่สำคัญ ๆ เช่น ที่ทำการไปรษณีย์สมัยรัชกาลที่ 5 และภายในจัดเป็นพิพิธภัณฑ์หุ่นขี้ผึ้ง จำลองย่านบำรุงเมือง มีเสาชิงช้าเป็นหลัก จำลองตึกแถวย่านเจริญกรุง เฟื่องนคร เป็นต้น นอกจากนี้ในการปรับปรุงกิจการทางสวนสยามได้สั่งสไลเดอร์เดอะ ค็อกสกูร จากประเทศแคนาดา ซึ่งเป็นเครื่องเล่นที่มีความสูงเท่าดีกระฟามาติดตั้งใหม่ มูลค่าก่อสร้างประมาณ 30 ล้านบาท

ข้อมูลเฉพาะของ “สวนสยาม” ในปี พ.ศ.2546

ที่ตั้ง	: 101 ถนนสุขุมวิท 2 บางกะปิ กรุงเทพฯ 10240
เจ้าของ	: บริษัทอมรพันธุ์นคร – สวนสยาม จำกัด
เวลาเปิดบริการ :	วันธรรมดา (จันทร์ – ศุกร์) เวลา 10.00 – 18.00 น. วันเสาร์ – อาทิตย์ เวลา 9.00 – 19.00 น. วันหยุดราชการ / นักชัตฤกษ์ เวลา 9.00 – 19.00 น.
อัตราค่าบริการ :	ค่าผ่านประตู ผู้ใหญ่ 200 บาท เด็ก (ความสูงไม่เกิน 1.35 เมตร) 100 บาท เด็กเล็ก (ความสูงไม่เกิน 1 เมตร) ฟรี
หมายเหตุ	: เสียค่าผ่านประตูแล้วใช้บริการเครื่องเล่นได้ทุกชนิด

ลักษณะการดำเนินงานด้านการตลาดของ “สวนสยาม” มีดังนี้

1. กลุ่มลูกค้าของสวนสนุก ในการพิจารณากลุ่มลูกค้าของสวนสนุกนั้น ทางสวนสนุกได้ทำการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับกลุ่มลูกค้าต่าง ๆ ที่จะมาเที่ยวสวนสนุกว่าจะมีกลุ่มใดบ้าง แต่ละกลุ่มจะมีพฤติกรรมความต้องการในลักษณะใด คือ ชอบอะไรบ้าง ไม่ชอบอะไรบ้าง และนำข้อมูลเหล่านี้เข้ามาเพื่อพิจารณาวางแผนทางการเสนอบริการให้ตอบสนองความต้องการของลูกค้ากลุ่มต่าง ๆ ให้มากที่สุด ในการศึกษากลุ่มลูกค้าที่จะมาเที่ยวสวนสนุกนั้นสามารถแบ่งกลุ่มลูกค้าได้เป็นกลุ่มต่างๆ 3 กลุ่มใหญ่ ๆ ดังนี้

- 1.1 กลุ่มลูกค้าที่จะมาเที่ยวในวันธรรมดา (จันทร์ – ศุกร์)
- 1.2 กลุ่มลูกค้าที่จะมาเที่ยวในวันหยุด (เสาร์ – อาทิตย์)
- 1.3 กลุ่มลูกค้าที่จะมาเที่ยวในวันหยุดพิเศษ / วันนักชัตฤกษ์

จากกลุ่มลูกค้าที่คาดว่าจะมาเที่ยวในวันต่างๆ ดังกล่าวนี้นี้ จะมาศึกษาว่าในแต่ละกลุ่มควรจะเป็นลูกค้าประเภทไหน คือเป็นลูกค้าอาชีพอะไร ควรจะมีพฤติกรรมในลักษณะใด ตัวอย่าง เช่น กลุ่มลูกค้าที่จะมาเที่ยวในวันธรรมดามักจะได้แก่ ลูกค้าที่มีอาชีพทำงานในโรงงาน ซึ่งทำงานเป็นช่วงเวลาและมีเวลาว่างตอนกลางวัน กลุ่มแม่บ้าน กลุ่มนักเรียน หรือกลุ่มลูกค้านักท่องเที่ยว เป็นต้น ส่วนกลุ่มลูกค้าในวันหยุดนั้นสามารถเป็นลูกค้าที่มาจากทุกประเภททุกอาชีพ ข้อมูลเหล่านี้จะเป็นแนวทางในการวางแผนงานเพื่อสนองตอบความต้องการของผู้บริโภคให้ได้มากที่สุด นอกจากนี้ทางสวนสนุกได้ตั้งเป้าหมายไว้เกี่ยวกับลูกค้า คือ ต้องการลูกค้าให้มาเที่ยวปีละประมาณสามล้านคน โดยคาดหวังจะได้จากลูกค้ากลุ่มต่าง ๆ ดังนี้

- ลูกค้าในเขตกรุงเทพมหานคร 50%
- ลูกค้าในเขตต่างจังหวัด 20%
- ลูกค้าที่เป็นนักท่องเที่ยวต่างชาติ 30%

เป้าหมายการหาลูกค้าคือในวันธรรมดาจะมุ่งหากลุ่มลูกค้าที่เป็นนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ ส่วนในวันหยุดมุ่งหาลูกค้าคนไทยในประเทศ

2. ผลิตภัณฑ์ (Product) ในด้านผลิตภัณฑ์ของสวนสนุก “สวนสยาม” ทางสวนสนุกมีโครงการที่จะเสนอการให้บริการแก่ผู้บริโภคให้สมบูรณ์แบบ กล่าวคือ มีประเภทบริการในรูปการพักผ่อนหย่อนใจและความสนุกสนานบันเทิงใจรวมอยู่ทั้งหมด จะเห็นได้ว่า เมื่อแรกเริ่มก่อตั้งทางสวนสนุกมีบริการประเภท “สวนน้ำ” ที่เป็นจุดเด่นเพียงอย่างเดียวเท่านั้น ซึ่งก็ไม่สามารถดึงดูดผู้บริโภคได้มากเท่าที่ควรเนื่องจากประเภทบริการมีน้อยเกินไป ต่อมาทางสวนสนุกได้เริ่มทำโครงการเพิ่มประเภทต่าง ๆ ขึ้นใหม่อีกมากมายที่มีอยู่ในปัจจุบัน ได้แก่ สวนสนุกซึ่งประกอบด้วยเครื่องเล่นมากกว่า 30 ชนิด สวนพฤกษชาติ สวนดอกไม้ ซึ่งเป็นสถานที่พักผ่อนและอื่น ๆ อีกหลายอย่าง รวมทั้งโครงการในอนาคตที่จะจัดประเภทบริการเพิ่มขึ้นอีก (รายละเอียดดังกล่าวในประวัติสวนสยาม) จนกล่าวได้ว่าเป็น “อุทยานอเนกประสงค์” แห่งแรกของเมืองไทย ในขณะนี้ทางสวนสยามกำลังอยู่ในระหว่างการเร่งดำเนินการตามโครงการต่าง ๆ ให้เสร็จสมบูรณ์โดยเร็ว เพื่อที่จะสามารถสนองตอบลูกค้าผู้มาใช้บริการได้อย่างเต็มที่

3. ราคา (Price) ได้นำวิธีการตั้งราคาค่าบริการในลักษณะที่ทำให้ผู้บริโภคเกิดความรู้สึกว่าไม่แพง กล่าวคือ กำหนดอัตราค่าบริการเฉพาะค่าผ่านประตูเข้าไปเท่านั้น ในอัตราผู้ใหญ่ 200 บาท และเด็ก 100 บาท และสามารถไปใช้บริการต่าง ๆ ของสวนสนุกได้ทุกประเภทโดยไม่ต้องเสียค่าบริการใด ๆ อีก เช่น สามารถเล่นเครื่องเล่นได้ทุกชนิด ก็ครั้งก็รอบก็ได้

4. การส่งเสริมการขาย (Promotion) กลยุทธ์การตลาดด้านการส่งเสริมการขายของ “สวนสยาม” มีดังนี้

4.1 การโฆษณา ทางสวนสยามจะใช้วิธีการแจกข่าวสารบริการต่าง ๆ ผ่านทางสื่อมวลชน ได้แก่ หนังสือพิมพ์ นิตยสาร วารสารต่าง ๆ การโฆษณาตามป้ายโฆษณา และการจัดทำเอกสารเผยแพร่แนะนำบริการของสวนสนุกแก่ประชาชน นอกจากนี้ทางสวนสนุกได้มุ่งทางด้านการโฆษณา เพื่อชักชวนนักท่องเที่ยวต่างชาติให้สนใจมาเที่ยว โดยการร่วมมือกับตัวแทนบริษัทท่องเที่ยวต่าง ๆ โฆษณาข่าวสารเพื่อดึงดูดนักท่องเที่ยว มีการส่งเจ้าหน้าที่ออกไปหาลูกค้ายังต่างประเทศด้วย

4.2 การจัดบริการภายใน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น มีบริการห้องน้ำ ห้องเปลี่ยนเครื่องแต่งตัว บริการเช่าชุดอาบน้ำ บริการอาหารเครื่องดื่ม ที่จอดรถ ยามรักษาความปลอดภัย บริการรถรับส่งผู้มาเที่ยวภายในสวนสยาม เป็นต้น

4.3 การส่งเสริมการขายอื่น ๆ

4.3.1 การแจกบัตรลดราคา ให้ผู้บริโภคโดยมีวันหมดอายุของบัตรไว้ เพื่อให้ผู้บริโภคสนใจมาเที่ยว

4.3.2 การจัดงานมหกรรม จัดกิจกรรม การแสดงต่างๆ ซึ่งเป็นสิ่งที่จะดึงดูดความสนใจของผู้บริโภค เท่าที่ได้ดำเนินการมาแล้ว ได้แก่ การจัดงานมหกรรม “สยามเอ็กซ์โป 83” การจัดแฟชั่นโชว์ชุดอาบน้ำ การจัดระบำชาวยุคในวันหยุด เป็นต้น

4.3.3 การจัดการแสดงจากต่างประเทศในช่วงปิดภาคฤดูร้อน เพื่อสมนาคุณกับประชาชนที่มาเที่ยวสวนสยาม ณ ศูนย์วัฒนธรรมนานาชาติ แอมฟิเธียเตอร์ เวทีการแสดงที่สามารถจุผู้ชมได้ถึง 3,000 คน เคยจัดการแสดงต่างๆ ระดับโลก เช่น สเก็ตน้ำแข็ง ฮอทไอซ์ จากประเทศอังกฤษ ไซเบอร์เมจิก มายากลจากสหรัฐอเมริกา ละครัสต์จากกรีซเซีย เป็นต้น

อีกบทบาทหนึ่งที่สวนสยามได้สร้างเสริมกิจกรรมพิเศษในด้านสังคม และการศึกษา โดยเปิดโอกาสให้โรงเรียนต่างๆ เดินทางมาทัศนศึกษาเป็นหมู่คณะ พร้อมจัดสร้างบริเวณให้เป็นสัดส่วนสำหรับการเข้าค่ายกิจกรรมลูกเสือ ประกอบด้วย ฐานผจญภัยที่พักร่ม โดยสถาบันการศึกษาต่างๆ สามารถมาใช้บริการได้ในราคาประหยัด และสามารถจัดงานเลี้ยงสังสรรค์ สำหรับงานครอบครัว และการจัดสัมมนา ฝึกอบรมให้กับบริษัท และหน่วยงานต่างๆ อีกด้วย

สิ่งต่างๆ ที่สวนสยามได้ดำเนินงานมาตลอด ตั้งแต่ปี 2523 จนถึงปัจจุบัน นำมาซึ่งความภาคภูมิใจที่มีส่วนช่วยเหลือประเทศชาติทั้งในด้านการท่องเที่ยว เศรษฐกิจ สังคม และการศึกษา เพื่อให้เกิดความสุขแก่ทุกคนที่มาสวนสยาม ให้สมกับคำขวัญใหม่ที่ว่า “สวนสยาม ปอดแห่งใหม่ของทุกคนครอบครัว”

สถานที่ที่น่าสนใจ

- สไลเดอร์ที่สูงที่สุดในประเทศไทย
- สไปรล สไลเดอร์เกลียว
- ทะเลน้ำจืดที่ใหญ่ที่สุดในเอเชีย พร้อมเกลียวคลื่นที่เลียนแบบธรรมชาติเหมือนจริง
- สปากลับ ประกอบด้วย บ่อนวดตัว ขนาดใหญ่ 3 บ่อ
- บ่อน้ำวน
- อุทยานไม้ดอกไม้ประดับ, สวนสมุนไพร
- อาคารไดโนโซเปีย ประกอบด้วยโครงกระดูกไดโนเสาร์ และหุ่นจำลองไดโนเสาร์ที่เคลื่อนไหวได้
- สวนนก

รางวัลที่สวนสยามเคยได้รับ และการเข้าร่วมเป็นสมาชิกองค์กรต่าง ๆ ทั้งในประเทศและต่างประเทศ

1. รางวัลผู้ส่งออกยอดเยี่ยม ประเภทสถานที่ท่องเที่ยวที่น่ารายได้เข้าประเทศ
2. บริษัทดีเด่นแห่งปี ประเภทธุรกิจบริการ สถานที่ก่อให้เกิดการท่องเที่ยว

3. เป็นสมาชิกสมาคมสวนสนุกและสวนพักผ่อนหย่อนใจ
4. เป็นสมาชิกสถาบันอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทย
5. เป็นสมาชิกสมาคมสวนสนุกโลก
6. เป็นสมาชิกสมาคมสวนน้ำโลก

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยต่างประเทศ

ฟิตซ์เซอรัลด์ และดูแรนท์ (Fitzgerald and Durant. 1980 :585-594) ได้ทำการสำรวจความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนในมลรัฐเทนเนสซี ประเทศสหรัฐอเมริกา ที่มีต่อบริการสาธารณะ 5 ประเภท คือ บริการของตำรวจ การระงับอัคคีภัย การสาธารณสุข การศึกษา และการคมนาคม ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยทางด้านภูมิหลัง และปัจจัยทางด้านทัศนคติของประชาชน มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ และส่งผลต่อเนื่องถึงความรู้สึกที่อยากจะเข้ามามีส่วนร่วมในการให้บริการสาธารณะดังกล่าว โดยปัจจัยที่มีน้ำหนักมากที่สุดต่อความพึงพอใจของประชาชน คือ ปัจจัยทางด้านเชื้อชาติ รายได้ และทัศนคติที่เกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างค่าใช้จ่ายที่ตนเสียกับประโยชน์ที่ได้รับการบริการ

ยัง และฟลาวเวอร์ (Young and Flowers. 1982 : A) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวใน Cook Country Forest Preserve District (CCFPD) ซึ่งเป็นเขตป่าสงวนแห่งชาติของสหรัฐอเมริกา พบว่า นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อพื้นที่และลักษณะของป่าไม้ตามธรรมชาติ ซึ่งมีความสงบและไม่ต้องการให้มีการเปลี่ยนแปลงสภาพธรรมชาติใดๆ ในแหล่งท่องเที่ยว เช่น การสร้างสิ่งอำนวยความสะดวกในการนันทนาการ นักท่องเที่ยวมีความต้องการที่จะพักผ่อนในสถานที่ที่เป็นธรรมชาติมากกว่า

เดลีโอ (Deleo. 1983 : 3638A) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในหน้าที่การงานและความพึงพอใจในเวลารว่างของผู้บริหารนันทนาการของเทศบาลในรัฐนิวอิงแลนด์ สหรัฐอเมริกา โดยสำรวจผู้บริหารระดับผู้อำนวยการของหน่วยงานนันทนาการของเทศบาลในรัฐนั้น จำนวน 285 คน แล้วนำข้อมูลมาวิเคราะห์ พบว่า มีความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจในหน้าที่การงาน กับความพึงพอใจในเวลารว่าง อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ.05 ในด้านการบริการสังคม สมรรถนะผล ความคิดสร้างสรรค์ กิจกรรม และความรับผิดชอบ คือแหล่งสำคัญสูงสุด 5 ประการของความพึงพอใจในหน้าที่การงานและเวลารว่าง และมีความพึงพอใจในเวลารว่างมากกว่าความพึงพอใจในหน้าที่การงาน

อิน จุง วัง (In-Joung Wang. 1986 : 104-110) ได้ศึกษาระบบการให้บริการสาธารณะด้านสุขภาพอนามัยในการพัฒนาชนบทของประเทศเกาหลี โดยพิจารณาว่า การให้บริการสาธารณะดังกล่าวสามารถเข้าถึงประชาชนได้มากน้อยเพียงใด ผลการศึกษาพบว่า

ความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการที่ได้รับ ภาพรวมส่วนใหญ่ยังไม่ค่อยพอใจต่อการได้รับบริการจากโรงพยาบาลหรือศูนย์บริการ เนื่องจากเดินทางไม่สะดวก มีความล่าช้าในการให้บริการ และเจ้าหน้าที่ยังวางอำนาจไม่ค่อยเอาใจใส่ โดยเฉพาะเมื่อเทียบกับการได้รับบริการจากร้านขายยา และยังพบความสัมพันธ์ระหว่างระดับรูปแบบการให้บริการกับความพึงพอใจของประชาชนอีกด้วย

งานวิจัยในประเทศ

ชาญเชวง เนตรสุวรรณ (2527 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับคุณค่าทางนันทนาการของสวนสนุกประเภทธุรกิจในเขตกรุงเทพมหานคร โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง 320 คน ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการเห็นว่ามีคุณค่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน คือ อนุรักษ์ส่งเสริมวัฒนธรรม ส่งเสริมความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในครอบครัว ส่งเสริมอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ส่งเสริมความคิดสร้างสรรค์ ส่งเสริมสติปัญญาหรือความรู้

ด้านความคิดเห็นของผู้ใช้บริการชายและหญิง เกี่ยวกับคุณค่าทางนันทนาการของแดนเนรมิต แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณารวมคุณค่าทางนันทนาการทุกด้าน ผู้ใช้บริการชายและหญิงมีความคิดเห็นที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ส่วนความคิดเห็นของผู้ใช้บริการชายและหญิง เกี่ยวกับคุณค่าทางนันทนาการของสวนสยาม ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

และความคิดเห็นของผู้ใช้บริการกลุ่มอายุต่างๆ 4 กลุ่ม เกี่ยวกับคุณค่าทางนันทนาการของทั้งแดนเนรมิตและสวนสยาม ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

บุญธรรม สิริกุดตา (2527 : ง) ได้ทำการศึกษาปัญหาและแนวโน้มทางด้านการตลาดของสวนสนุกในเขตกรุงเทพมหานคร โดยทำการศึกษาเฉพาะ “แดนเนรมิต” และ “สวนสยาม” พบว่า ตลาดสวนสนุกเป็นตลาดสำหรับลูกค้าทุกกลุ่มทุกระดับ ผู้บริโภคใช้เวลาในการเที่ยวสวนสนุกนานกว่าสองชั่วโมง และจำนวนเงินที่ใช้จ่ายสำหรับการเที่ยวต่อครั้งส่วนมากอยู่ระหว่าง 100-500 บาท ในด้านทัศนคติผู้บริโภคที่มีต่อสวนสนุกในด้านต่างๆ พบว่า ผู้บริโภคส่วนมากมีความเห็นว่าอัตราค่าบริการของสวนสนุกยังมีราคาแพง เครื่องเล่นที่มีอยู่ยังมีน้อยเกินไปควรจัดหาเพิ่มอีก แต่ความพอใจในประเภทเครื่องเล่นที่มีอยู่ส่วนมากชอบมากกว่าครึ่งหนึ่งของจำนวนทั้งหมด และรูปแบบของสวนสนุกควรจะมีประเภทบริการด้านการพักผ่อนหย่อนใจต่างๆ เพิ่มมากขึ้น เช่น มีสวนพักผ่อน มีสนามกีฬาต่างๆ รวมอยู่ด้วย และผู้บริโภคส่วนมากต้องการให้มีสวนสนุกเพิ่มมากขึ้นอีก

สิทธิรัตน์ ปาจิณบุรวรรณ์ (2531 : ก) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ชีดความสามารถทางสังคมสำหรับการท่องเที่ยวชายหาดชะอำ ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อ

สภาพแวดล้อม ทั้งสภาพแวดล้อมธรรมชาติ และสภาพแวดล้อมด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีบริการอยู่บนชายหาด โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางจนถึงค่อนข้างดี และพบว่าระดับความหนาแน่นที่นักท่องเที่ยวพึงพอใจสูงสุดคือ 15.023 ตารางเมตรต่อคน โดยมีปัจจัยที่สัมพันธ์กับระดับความหนาแน่นที่นักท่องเที่ยวพึงพอใจคือ ตัวแปรทางการศึกษา ภูมิสำเนาปัจจุบัน รายได้ ซึ่งเป็นตัวแปรด้านลักษณะบุคคลของนักท่องเที่ยว ส่วนรูปแบบการท่องเที่ยวที่มีความสัมพันธ์กับระดับความหนาแน่นที่พึงพอใจ ได้แก่ จำนวนวันพัก เวลาพักผ่อน ระยะห่างที่ต้องการ และความพึงพอใจในสภาพแวดล้อม

เมตตา เสวตเลข (2539 : ก) ได้ศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อแหล่งท่องเที่ยวประเภทนันทนาการ ศึกษากรณีสวนสัตว์ดุสิต พบว่า นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อสวนสัตว์ดุสิตในภาพรวมระดับปานกลาง เมื่อจำแนกความพึงพอใจออกเป็นแต่ละด้าน พบว่า นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อระยะห่างจากกลุ่มข้างเคียงสภาพแวดล้อมทางกายภาพ และสิ่งอำนวยความสะดวก ในระดับปานกลาง ทั้งยังพบว่านักท่องเที่ยวที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อสวนสัตว์ดุสิตแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 และอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อสวนสัตว์ดุสิตแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ประกาศิต สุวรรณขง และคณะ (2541 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อผลิตภัณฑ์และบริการของแหล่งท่องเที่ยวในภาคตะวันออก โครงการ Amazing Thailand 1998-1999 พบว่า นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศมีความพึงพอใจต่อคุณลักษณะทั้ง 8 ด้าน คือ ลักษณะทางกายภาพของแหล่งท่องเที่ยว การคมนาคม สาธารณูปโภค สินค้าและบริการ สถานที่พัก ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ลักษณะของประชากรในท้องถิ่น สิ่งอำนวยความสะดวก สูงกว่าค่าเฉลี่ย โดยนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศมีความพึงพอใจต่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินต่ำที่สุด นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความพึงพอใจต่อลักษณะของประชากรในท้องถิ่นต่ำที่สุด

เยาวรี เจริญสวัสดิ์ (2543 : ง) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการใช้ประโยชน์อุทยานแห่งชาติเขาใหญ่เพื่อนันทนาการ พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อทรัพยากรธรรมชาติในระดับปานกลาง ร้อยละ 61.3 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติคือ อายุ และความคาดหวังต่อการพักผ่อนหย่อนใจโดยกลุ่มที่มีอายุน้อยมีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มที่มีอายุมาก กลุ่มที่มีความคาดหวังต่อการพักผ่อนหย่อนใจในระดับสูงมีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มที่มีความคาดหวังปานกลางและต่ำ ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติคือ ความคาดหวังต่อการพักผ่อนหย่อนใจ โดยกลุ่มที่มีความคาดหวังต่อการพักผ่อนหย่อนใจในระดับสูง มีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มที่มีความคาดหวังปานกลางและต่ำ

สุชิน หมอนทอง (2543 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อสถานที่ท่องเที่ยวของจังหวัดชลบุรี กรณีศึกษาอ่าวดวงตาล อำเภอสัตหีบ พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่พึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมทั้งที่เกิดขึ้นตามธรรมชาติและที่มนุษย์สร้างขึ้น ส่วนสภาพแวดล้อมที่นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ในส่วนที่มนุษย์สร้างขึ้นและควรได้รับการปรับปรุง ได้แก่ กิจกรรมหาเบร่ การรักษาความปลอดภัย สถานที่อาบน้ำจืด ความสะดวกในการทำกิจกรรม ราคาอาหาร/เครื่องดื่ม การให้เช่า เรือใบ/วินเซิร์ฟ การคมนาคม สภาพห้องน้ำ/ห้องส้วม ไฟฟ้าและแสงสว่าง โทรศัพท์สาธารณะและความเพียงพอของถังขยะ รวมทั้งข้อเสนอแนะอื่น ๆ ของผู้วิจัย เพื่อการจัดการและพัฒนาต่อไป

บรรจบพร สุนทรรัตนกุล (2544 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ก่อให้เกิดการเดินทางท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทย ในจังหวัดกาญจนบุรี พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เป็นเพศชายอายุระหว่าง 20-35 ปี และมีการศึกษาระดับปริญญาตรี โดยส่วนใหญ่มีอาชีพพนักงาน/ลูกจ้าง และมีรายได้น้อยกว่า 10,000 บาท/เดือน ส่วนผลการศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ก่อให้เกิดการเดินทางท่องเที่ยว 4 ด้าน คือ ด้านบรรยากาศด้านกายภาพ ด้านบรรยากาศด้านจิตใจ ด้านบรรยากาศประกอบอื่นๆ พบว่า ด้านบรรยากาศด้านกายภาพ ประเภทที่พักแรมที่นักท่องเที่ยวเลือกใช้บริการมากที่สุด คือ แพนท์ งานประเพณีและวัฒนธรรมของจังหวัดกาญจนบุรี ที่นักท่องเที่ยวสนใจ คือ งานสัปดาห์สะพานข้ามแม่น้ำแคว พาหนะที่นักท่องเที่ยวใช้ในการเดินทางท่องเที่ยวในจังหวัดกาญจนบุรี คือ รถยนต์ส่วนตัว แหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติที่นักท่องเที่ยวสนใจมากที่สุด คือ น้ำตกเอราวัณ และแหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ โบราณสถาน โบราณวัตถุ ที่นักท่องเที่ยวสนใจมากที่สุด คือ สะพานข้ามแม่น้ำแคว ส่วนบรรยากาศด้านจิตใจ พบว่ามูลเหตุที่ทำให้นักท่องเที่ยวเดินทางมาท่องเที่ยวจังหวัดกาญจนบุรีมากที่สุด คือ ความตั้งใจเดินทางมาท่องเที่ยว ส่วนในด้านปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวมีความคิดเห็นในระดับมาก คือ ความสะดวกสบายในการเดินทาง ด้านบรรยากาศประกอบอื่นๆ พบว่า แหล่งข้อมูลของจังหวัดกาญจนบุรีที่นักท่องเที่ยวได้รับ คือ ประสบการณ์จากที่เคยเดินทางมาท่องเที่ยว สินค้าที่ระลึก/ของฝาก ที่นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ เลือกซื้อ คือ ประเภทอาหาร และนักท่องเที่ยวคิดว่า ราคาสินค้าของที่ระลึก/ของฝากมีความเหมาะสม ส่วนในด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับกิจกรรมทางการท่องเที่ยว มีนักท่องเที่ยวให้ความสนใจในระดับมาก คือ เล่นน้ำตก และผลการศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ก่อให้เกิดการเดินทางท่องเที่ยว จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ ไม่มีความสอดคล้องกัน

อุษณีย์ ศรีภูมิ (2544 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวต่อการท่องเที่ยวทัศนศึกษาในเขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าห้วยขาแข้ง พบว่า นักท่องเที่ยวมีความคิดเห็นต่อการท่องเที่ยวในเขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าห้วยขาแข้งในระดับดีมาก ในเรื่องของความสะดวกในการเดินทาง ความ

สะดวกในการผ่านเข้าออก ความสวยงามของสภาพแวดล้อม การรักษาความสะอาด และการรักษาความปลอดภัย ในระดับค่อนข้างดีในเรื่องการจัดสิ่งอำนวยความสะดวก การประชาสัมพันธ์ และการจัดจำหน่ายของที่ระลึก ความคิดเห็นต่อกิจกรรมทัศนศึกษาที่ได้ไปเยี่ยมชมโดยรวมอยู่ในระดับดีมาก เรียงลำดับตามความคิดเห็นในเชิงบวก ดังนี้ การเยี่ยมชมศูนย์อนุรักษ์พันธุ์เต่าทะเล กิจกรรมค่ายพักแรม อาคารพิพิธภัณฑ์ทหารนาวิกโยธิน การเยี่ยมชมเรือรบหลวง ศูนย์อนุรักษ์และฟื้นฟูสภาพแวดล้อมทางทะเล การทัศนศึกษาบริเวณอ่าวสัตหีบและกิจการสโมสรเรือใบ สำหรับผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าปัจจัยด้านอายุ และระดับการศึกษาของนักท่องเที่ยวที่แตกต่างกัน ส่งผลให้มีความเห็นต่อการท่องเที่ยวแตกต่างกัน ส่วนปัจจัยด้านอื่นๆ ได้แก่ เพศ สถานภาพ อาชีพ รายได้ที่แตกต่างกัน ไม่ส่งผลให้มีความคิดเห็นเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ศศิธร สามารถ (2545 : บทคัดย่อ) ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจและพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวไทยในจังหวัดกระบี่ พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 25-34 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี เป็นพนักงานเอกชน มีรายได้ต่อเดือน 10,000- 20,000 บาท เดินทางโดยรถยนต์ส่วนตัว พักค้างแรมในโรงแรม ใช้เวลาว่างวันหยุดตามเทศกาลในการเดินทาง ชอบกิจกรรมดำน้ำ/ชมปะการัง

จำนวนเงินที่ใช้ในระหว่างท่องเที่ยว 4,001-5,000 บาท สิ่งที่นักท่องเที่ยวต้องการให้ปรับปรุงมากที่สุด คือ ความสะอาดของสถานที่ท่องเที่ยว พักอยู่ในกระบี่ประมาณ 3-5 วัน มีความตั้งใจว่าในอนาคตจะเดินทางมาท่องเที่ยวจังหวัดกระบี่อีกอย่างแน่นอน นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่พึงพอใจกับความสวยงามของสถานที่ท่องเที่ยว นักท่องเที่ยวที่มีอายุ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อสถานที่ท่องเที่ยวแตกต่างกัน และพฤติกรรมที่ต่างกันจะมีความพึงพอใจแตกต่างกัน

ณรงฤทธิ์ หวังพัฒน์พาณิชย์ (2546 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจการท่องเที่ยวแบบผจญภัยของนักท่องเที่ยวไทย : กรณีศึกษาโรงเรียนนายร้อย-พระจุลจอมเกล้า จังหวัดนครนายก กลุ่มตัวอย่างที่ใช้วิจัย คือ นักท่องเที่ยวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยวในโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า จังหวัดนครนายก จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผลการวิจัยพบว่า นักท่องเที่ยวไทยเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย โดยส่วนใหญ่จะมีอายุ 25-29 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี เป็นพนักงานบริษัทเอกชน มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท การรับรู้ข้อมูลข่าวสารด้านประชาสัมพันธ์จากการบอกปากต่อปาก มาเข้าร่วมกิจกรรมได้หน้าผาจำลอง มากับกลุ่มเพื่อน โดยมีสาเหตุของการเดินทางมาท่องเที่ยวเพื่อสัมผัสธรรมชาติ และมาโดยรถยนต์ส่วนตัว กิจกรรมท่องเที่ยวที่ชอบมากที่สุด คือ ปีนเขา/ไต่เขา มีความถี่ในกิจกรรมท่องเที่ยวแบบผจญภัยโดยเฉลี่ย 1-2 ครั้ง/ปี มีเหตุผลในการท่องเที่ยวแบบผจญภัยในระดับความสำคัญมาก คือ ต้องการทดสอบสมรรถภาพของตนเอง มีความ

พึงพอใจในกิจกรรมท่องเที่ยวทางทหารอยู่ในระดับพอใจอย่างมาก คือ ได้ผจญภัยกับสิ่งแปลกใหม่ในชีวิต พฤติกรรมการท่องเที่ยวแบบผจญภัยของนักท่องเที่ยวไทย มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในกิจกรรมท่องเที่ยวทางทหารของนักท่องเที่ยวไทยในระดับสูง และในทิศทางเดียวกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

รจยา คำพรรณ (2546 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยพฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการท่องเที่ยวในจังหวัดนครศรีธรรมราช การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษามูลเหตุจูงใจในการท่องเที่ยว พฤติกรรม และความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในจังหวัดนครศรีธรรมราช กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในจังหวัดนครศรีธรรมราช และต้องพักค้างแรมในจังหวัดนครศรีธรรมราชอย่างน้อย 1 คืน จำนวน 420 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย

ผลการวิจัยพบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในจังหวัดนครศรีธรรมราช ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 21 – 30 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี ประกอบอาชีพลูกจ้างหรือพนักงานบริษัทเอกชน มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 5,001–10,000 บาท สถานภาพโสด ซึ่งนักท่องเที่ยวชาวไทยส่วนใหญ่เคยเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในจังหวัดนครศรีธรรมราช และมีความถี่ในการเดินทางโดยเฉลี่ย 3 ครั้ง ภายในระยะเวลา 2 ปีที่ผ่านมา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อพักผ่อน ส่วนใหญ่เดินทางร่วมกับครอบครัว หรือเพื่อนสนิท โดยใช้รถยนต์ส่วนตัวเป็นพาหนะในการเดินทาง มักจะเดินทางท่องเที่ยวในช่วงวันหยุดสุดสัปดาห์ และนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีความตั้งใจอย่างแน่นอนที่จะเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในจังหวัดนครศรีธรรมราชในอนาคต และต้องการกระทำกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงนันทนาการมากที่สุด

จากบทสรุปของงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ทำให้ผู้วิจัยได้ทราบถึงความความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อพฤติกรรมการท่องเที่ยว มูลเหตุจูงใจในการท่องเที่ยว ซึ่งผู้วิจัยได้นำมาประยุกต์ใช้กับการศึกษาค้นคว้าเรื่อง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อแหล่งท่องเที่ยวประเภทนันทนาการ ศึกษาเฉพาะกรณีสวนสยาม โดยใช้เป็นแนวคิดในการกำหนดตัวแปรที่ต้องการศึกษา กรอบแนวความคิดในการวิจัย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เพื่อให้ได้ผลการวิจัยที่ละเอียด ชัดเจน และสอดคล้องกับแนวความคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้มาจากการประมาณการของนักท่องเที่ยวที่เข้ามาใช้บริการในสวนสยาม ระหว่างเดือนมกราคม-ธันวาคม พ.ศ.2546 จำนวน 3,127,962 คน

ตัวอย่างและขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยประมาณการจากจำนวนประชากร ที่เข้ามาใช้บริการในสวนสยาม ระหว่างเดือนมกราคม-ธันวาคม พ.ศ.2546 จำนวน 3,127,962 คน ใช้สูตรของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane. อ้างอิงจาก บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. 2535 : 25) ได้กลุ่มตัวอย่าง 400 คน โดยการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม (Questionnaires) ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อสวนสยาม โดยผู้วิจัยดำเนินการสร้างขึ้น 1 ชุด แบ่งออกเป็น 4 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา เป็นแบบตรวจรายการ (Check list)

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับลักษณะการให้บริการกิจกรรมนันทนาการในสวนสยามของนักท่องเที่ยว เป็นแบบตรวจรายการ (Check list) และเติมข้อความ

ตอนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อแหล่งนันทนาการ แบบสอบถามมีข้อความให้นักท่องเที่ยวแสดงความรู้สึกของความพึงพอใจ โดยจำแนกออกเป็น 4 ด้านคือ 1) ด้านการจัดและดำเนินงาน 2) ด้านบุคลากร 3) ด้านกิจกรรมนันทนาการ และ 4) ด้านสถานที่ อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกและความปลอดภัย เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

ตอนที่ 4 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ เป็นแบบปลายเปิด (Open Ended)

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถาม โดยมีขั้นตอนการสร้างแบบสอบถาม ดังนี้

1. ศึกษาค้นคว้าตำรา เอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ และการจัดการแหล่งนันทนาการประเภทสวนสนุก
2. รวบรวมความรู้ และข้อมูลที่ได้ศึกษาค้นคว้ามา กำหนดขอบเขตการศึกษา แล้วให้กรรมการที่ปรึกษาตรวจพิจารณาปรับปรุงแก้ไข
3. นำขอบเขตที่ได้จากข้อ 2 มาสร้างแบบสอบถามแล้วนำไปศึกษาประสบการณ์การ และกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ตรวจแก้ไข

การหาคุณภาพเครื่องมือ

1. นำแบบสอบถามที่แก้ไขแล้วไปให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 ท่าน (รายละเอียดในภาคผนวก) ตรวจสอบหาความเที่ยงตรงประจักษ์ (Face Validity) ของแบบสอบถาม
2. นำแบบสอบถามที่ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเสนอแนะให้แก้ไขมาปรับปรุงข้อคำถาม แล้วให้ประธาน และกรรมการที่ปรึกษาพิจารณาอีกครั้งหนึ่ง
3. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (Try Out) กับนักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการสวนสยาม (ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง) จำนวน 30 คน เพื่อหาความเชื่อมั่น (Reliability) ในส่วนของแบบสอบถามส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อแหล่งนันทนาการ โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha Coefficient) ของ ครอนบาค (Cronbach) (บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. 2535 : 206) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.97
4. นำแบบสอบถามที่หาความเชื่อมั่นแล้วไปใช้กับกลุ่มตัวอย่าง เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล

วิธีดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการ ดังนี้ คือ

1. ขอหนังสือขอความร่วมมือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ถึงผู้จัดการสวนสยาม เพื่อขออนุญาตและขอความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูล
2. ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองพร้อมกับผู้ช่วย จำนวน 5 คน
3. ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลทั้งสิ้น 400 ตัวอย่าง จากนั้นจึงนำแบบสอบถามมาตรวจสอบความสมบูรณ์ก่อนนำไปวิเคราะห์ต่อไป

กรรมวิธีทางข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล ข้อมูลที่ได้มาจำนวน 400 ชุดนั้น ถูกนำมาจัดระเบียบและลงรหัส เพื่อใช้ในการประมวลผลโปรแกรมสำเร็จรูป Statistical Package for Social Science (SPSS)

การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

1. นำข้อมูลในตอนที 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถามได้แก่ เพศ อายุ และระดับการศึกษา มาวิเคราะห์ด้วยการแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ นำเสนอในรูปตารางประกอบความเรียง
2. นำข้อมูลในตอนที 2 ข้อมูลการใช้บริการสวนสยামของนักท่องเที่ยว เป็นแบบตรวจรายการ (Check List) มาหาค่าร้อยละ นำเสนอในรูปตารางประกอบความเรียง
3. นำข้อมูลในตอนที 3 ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อแหล่งท่องเที่ยวประเภทนันทนาการ ศึกษาเฉพาะกรณีสวนสยาม มาหาค่าร้อยละ นำเสนอในรูปตารางประกอบความเรียง
4. นำข้อมูลในตอนที 4 แบบสอบถามความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเป็นแบบปลายเปิด (Open Ended) มาสรุปในรูปแบบความเรียง

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์และอักษรย่อที่ใช้ในการแปลความหมายและการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อนำเสนอผลการวิจัย ดังนี้

N	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
f	แทน	ความถี่
%	แทน	ร้อยละ

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ดังนี้

ตอนที่ 1 วิเคราะห์สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม จากแบบสอบถามตอนที่ 1 โดยการแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ ดังปรากฏในตาราง 1

ตอนที่ 2 แบบสอบถามข้อมูลการใช้บริการสวนสยามของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบตรวจรายการ (Check List) และเติมคำหรือข้อความลงในช่องว่าง การนำเสนอข้อมูลกระทำโดยการแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ สำหรับคำตอบที่เป็นการเติมคำหรือข้อความนำเสนอโดยแสดงด้วยความเรียง ดังปรากฏในตาราง 2-11

ตอนที่ 3 แบบสอบถามความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่ตอบแบบสอบถามต่อการใช้บริการของสวนสยาม เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ด้านการจัดและดำเนินงาน ด้านบุคลากร ด้านกิจกรรมนันทนาการและด้านสถานที่ อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกและความปลอดภัยจำแนกตามตัวแปรเพศ อายุ และระดับการศึกษา โดยแสดงด้วยค่าร้อยละ ดังปรากฏในตาราง 12-41

ตอนที่ 4 คำถามปลายเปิด (Open Ended) เกี่ยวกับข้อเสนอแนะด้านต่างๆ คือ 1) ด้านการจัดและดำเนินงาน 2) ด้านบุคลากร 3) ด้านกิจกรรมนันทนาการ และ 4) ด้านสถานที่ อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกและความปลอดภัย และข้อเสนอแนะอื่นๆ โดยแสดงด้วยความเรียง

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 สถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม

วิเคราะห์สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม จากแบบสอบถามตอนที่ 1 โดยการแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ ดังปรากฏในตาราง 1

ตาราง 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายการ	รวม	
	จำนวน (N)	ร้อยละ (%)
เพศ		
ชาย	179	44.8
หญิง	221	55.2
รวม	400	100.0
อายุ		
18 – 25 ปี	205	51.2
26 – 35 ปี	120	30.0
36 ปีขึ้นไป	75	18.8
รวม	400	100.0
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี	265	66.2
ปริญญาตรีขึ้นไป	135	33.8
รวม	400	100.0

จากตาราง 1 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างมีทั้งหมด 400 คน จำแนกเป็นเพศชายจำนวน 179 คน คิดเป็นร้อยละ 44.8 เพศหญิง จำนวน 221 คน คิดเป็นร้อยละ 55.2 กลุ่มอายุ 18–25 ปี จำนวน 205 คน คิดเป็นร้อยละ 51.2 กลุ่มอายุ 26 – 35 ปี จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 30.0 กลุ่มอายุ 36 ปีขึ้นไป จำนวน 75 คนคิดเป็นร้อยละ 18.8 และระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 265 คน คิดเป็นร้อยละ 66.2 และระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป จำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 33.8

ตอนที่ 2 การใช้บริการสวนสยามของผู้ตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามข้อมูลการใช้บริการสวนสยามของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบตรวจรายการ (Check List) และเติมคำหรือข้อความลงในช่องว่าง การนำเสนอข้อมูลกระทำโดยการแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ สำหรับคำตอบที่เป็นการเติมคำหรือข้อความนำเสนอโดยแสดงค่าความถี่ ดังปรากฏในตาราง 2 - 11

ตาราง 2 จำนวน และค่าร้อยละ การใช้บริการของสวนสยามจากสื่อ (N = 400)

รายการ	รวม	
	จำนวน (N)	ร้อยละ (%)
ทำรู้จักสวนสยามจากสื่อใด (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)		
วิทยุ	28	7.0
โทรทัศน์	271	67.8
หนังสือพิมพ์	40	10.0
เพื่อน	124	31.0
บุคคลในครอบครัว	124	31.0
ญาติ	71	17.8
อินเทอร์เน็ต	7	1.8
อื่นๆ	10	2.5

จากตาราง 2 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างรู้จักสวนสยามจาก สื่อ 3 อันดับแรกคือ สื่อโทรทัศน์ จำนวน 271 คน คิดเป็นร้อยละ 67.8 รองลงมารู้จักสวนสยามจากเพื่อนและบุคคลในครอบครัว จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 31.0 เท่ากัน และรู้จักจากญาติ จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 17.8

ตาราง 3 จำนวน และค่าร้อยละ จำนวนครั้งที่ใช้บริการของสวนสยาม

รายการ	รวม	
	จำนวน (N)	ร้อยละ (%)
หากรวมครั้งนี้ด้วย ท่านมาเที่ยวสวนสยามแล้วกี่ครั้ง		
ครั้งแรก	49	12.3
ครั้งที่ 2	53	13.3
ครั้งที่ 3	56	14.0
ครั้งที่ 4	11	2.8
ครั้งที่ 5	7	1.8
มากกว่า 5 ครั้ง	224	56.0
รวม	400	100.0

จากตาราง 3 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างมาเที่ยวสวนสยามมากกว่า 5 ครั้ง มีจำนวน 224 คน คิดเป็นร้อยละ 56.0 รองลงมาคือ มาเที่ยวสวนสยาม ครั้งที่ 3 จำนวน 56 ท่าน คิดเป็นร้อยละ 14.0 และครั้งที่ 2 จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 13.3

ตาราง 4 จำนวน และค่าร้อยละ บุคคลที่ท่านมาเที่ยวสวนสยามด้วย/มากที่สุด

รายการ	รวม	
	จำนวน (N)	ร้อยละ (%)
ท่านมาเที่ยวสวนสยามกับใครมากที่สุด		
มาคนเดียว	-	-
ครอบครัว	214	53.5
เพื่อน	183	45.7
อื่นๆ	3	0.8
รวม	400	100.0

จากตาราง 4 แสดงว่า บุคคลที่กลุ่มตัวอย่างมาเที่ยวสวนสยามด้วยมากที่สุด คือ ครอบครัว มีจำนวน 214 คน คิดเป็นร้อยละ 53.5 รองลงมาคือ เพื่อน จำนวน 183 คน คิดเป็นร้อยละ 45.7 กลุ่มตัวอย่างที่มาเที่ยวกับบุคคลอื่น ๆ จำนวน 3 คนคิดเป็นร้อยละ 0.8

ตาราง 5 จำนวน และค่าร้อยละ วิธีการเดินทางมาสวนสยาม

รายการ	รวม	
	จำนวน (N)	ร้อยละ (%)
ส่วนใหญ่ท่านเดินทางมาสวนสยามโดยวิธีใด		
รถยนต์ส่วนตัว	261	65.3
รถโดยสารประจำทาง	88	22.0
รถแท็กซี่	35	8.8
รถจักรยานยนต์	3	0.8
รถที่หน่วยงานของท่านจัดมา	7	1.8
อื่นๆ	6	1.5
รวม	400	100.0

จากตาราง 5 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างจำนวนมากที่สุดมาเที่ยวสวนสยามโดยรถยนต์ส่วนตัว มีจำนวน 261 คน คิดเป็นร้อยละ 65.3 จำนวนน้อยที่สุดมาเที่ยวสวนสยามโดยรถจักรยานยนต์ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.8

ตาราง 6 จำนวน และค่าร้อยละ วิธีการเข้าใช้บริการสวนสยาม

รายการ	รวม	
	จำนวน (N)	ร้อยละ (%)
ท่านเข้ามาใช้บริการสวนสยามโดยวิธีใด		
ซื้อบัตรผ่านประตูในราคาปกติ	123	30.8
ซื้อบัตรผ่านประตูในช่วงเวลาลดราคา	68	17.0
มาเที่ยวเป็นกลุ่มได้ลดพิเศษ	48	12.0
ได้รับบัตรลดราคาจากรายการ/แหล่ง	56	14.0
ได้รับบัตรใช้บริการโดยไม่คิดมูลค่าจากรายการ/แหล่ง	105	26.2
รวม	400	100.0

จากตาราง 6 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างเข้าใช้บริการสวนสยามโดยการซื้อบัตรผ่านประตูในราคาปกติ มีจำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 30.8 รองลงมา โดยได้รับบัตรใช้บริการโดยไม่คิดมูลค่าจากใบเสร็จค่าไฟฟ้า ใบเสร็จค่าน้ำประปาและใบเสร็จค่าโทรศัพท์ จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 26.3 และซื้อบัตรผ่านประตูในช่วงเวลาลดราคา จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 17.0

ตาราง 7 จำนวน และค่าร้อยละ วันที่มาเที่ยวสวนสยาม

รายการ	รวม	
	จำนวน (N)	ร้อยละ (%)
ท่านมักจะมาเที่ยวสวนสยามเมื่อไร		
วันเสาร์หรือวันอาทิตย์	143	35.7
วันหยุดงานหรือวันหยุดราชการ	154	38.5
เฉพาะงานพิเศษที่จัดขึ้นที่สวนสยาม	3	0.8
อื่นๆ ได้แก่ เมื่อมีเวลาว่าง	100	25.0
รวม	400	100.0

จากตาราง 7 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างเข้าใช้บริการสวนสยามในวันหยุดงานหรือวันหยุดราชการจำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 38.5 รองลงมา ใช้บริการในวันเสาร์หรือวันอาทิตย์จำนวน 143 คน คิดเป็นร้อยละ 35.7 และเมื่อมีเวลาว่าง จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 25.0

ตาราง 8 จำนวน และค่าร้อยละ ระยะเวลาในการเข้าใช้บริการสวนสยาม

รายการ	รวม	
	จำนวน (N)	ร้อยละ (%)
ท่านมักใช้เวลาในสวนสยามนานเท่าใด		
ประมาณ 1 – 2 ชั่วโมง	11	2.8
ประมาณ 3 – 5 ชั่วโมง	218	54.5
ประมาณ 6 – 8 ชั่วโมง	81	20.2
ทั้งวัน	90	22.5
รวม	400	100.0

จากตาราง 8 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างเข้าใช้บริการสวนสยามแต่ละครั้ง ประมาณ 3-5 ชั่วโมง จำนวน 218 คน คิดเป็นร้อยละ 54.5 รองลงมาใช้เวลาที่สวนสยามทั้งวัน จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 22.5 และใช้เวลาประมาณ 6-8 ชั่วโมง จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 20.3

ตาราง 9 จำนวน และค่าร้อยละ การเข้าใช้บริการอาหารเมื่อเที่ยวสวนสยาม

รายการ	รวม	
	จำนวน (N)	ร้อยละ (%)
ในการรับประทานอาหารเฉพาะมือหลัก ท่านจะ		
นำมาเอง โดยทำมาจากบ้าน	130	32.5
นำมาเองโดยซื้ออาหารภายนอกสวนสยาม	98	24.5
ซื้ออาหารที่จำหน่ายในสวนสยาม	172	43.0
รวม	400	100.0

จากตาราง 9 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างซื้ออาหารที่จำหน่ายในสวนสยาม จำนวน 172 คน คิดเป็นร้อยละ 43.0 รองลงมานำมาเอง โดยทำมาจากบ้าน จำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 32.5 และซื้ออาหารภายนอกสวนสยาม จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 24.5

ตาราง 10 จำนวน และค่าร้อยละ เหตุผลการกลับมาเที่ยวสวนสยาม

รายการ	รวม	
	จำนวน (N)	ร้อยละ (%)
ถ้าท่านจะกลับมาเที่ยวสวนสยามอีก		
ข้อใดคือสาเหตุที่สำคัญที่สุด		
ยังใช้บริการของสวนสยามไม่ครบ	31	7.8
ชอบสิ่งที่มีในสวนสยามเป็นพิเศษ	82	20.5
ประทับใจในบริการของสวนสยาม	23	5.8
อยู่ใกล้บ้าน หรือที่พัก	95	23.8
มีกิจกรรมหลากหลายเหมาะสำหรับครอบครัว	153	38.2
อื่นๆ	16	4.0
รวม	400	100.0

จากตาราง 10 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างกลับมาเที่ยวสวนสยามเพราะสวนสยามมีกิจกรรมหลากหลายเหมาะสำหรับครอบครัว จำนวน 153 คน คิดเป็นร้อยละ 38.2 รองลงมา เพราะอยู่ใกล้บ้านหรือที่พัก จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 23.8 และชอบสิ่งที่มีในสวนสยามเป็นพิเศษ จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 20.5

ตาราง 11 จำนวน และค่าร้อยละ เหตุผลที่จะไม่กลับมาเที่ยวสวนสยาม

รายการ	รวม	
	จำนวน (N)	ร้อยละ (%)
ถ้าท่านคิดว่าจะไม่กลับมาใช้บริการของสวนสยามอีก		
ข้อใดคือสาเหตุสำคัญ		
ค่าใช้จ่ายแพงมาก ไม่คุ้มค่า	92	22.9
อยู่ไกล	191	47.9
บริการไม่เป็นที่น่าพอใจ	53	13.3
อื่นๆ	64	15.9
รวม	400	100.0

จากตาราง 11 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างคิดว่าถ้าจะไม่กลับมาเที่ยวสวนสยามเป็นเพราะสวนสยามอยู่ไกล จำนวน 191 คน คิดเป็นร้อยละ 47.9 รองลงมาเพราะค่าใช้จ่ายแพงมาก ไม่คุ้มค่า จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 22.9 และอื่นๆ คือ ไม่มีเวลาว่าง จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 15.9

ตอนที่ 3 แบบสอบถามความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว

การวิเคราะห์ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่ตอบแบบสอบถามต่อการใช้บริการของสวนสยาม โดยการแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ ดังปรากฏในตาราง 12-39

ตาราง 12 ความถี่และค่าร้อยละความพึงพอใจเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวประเภทนันทนาการกรณีสวนสยาม ด้านการจัดและการดำเนินงานของนักท่องเที่ยวเพศชาย (N = 179)

รายการ		ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. การให้บริการของเจ้าหน้าที่และพนักงานโดยทั่วไป	f	7	43	98	31	-
	%	3.9	24.0	54.8	17.3	-
2. การให้บริการของเจ้าหน้าที่ประจำเครื่องเล่น	f	6	51	106	16	-
	%	3.4	28.5	59.2	8.9	-
3. การประชาสัมพันธ์สถานที่ต่างๆ มีแสดงไว้ชัดเจน	f	11	69	69	30	-
	%	6.1	38.5	38.5	16.8	-
4. การรักษาความสะอาดบริเวณภายนอกอาคาร	f	18	64	70	15	12
	%	10.1	35.8	39.1	8.4	6.7
5. การรักษาความสะอาดบริเวณภายในอาคาร	f	13	65	74	19	8
	%	7.3	36.3	41.3	10.6	4.5
6. การจัดจุดนั่งพักมีเพียงพอ จุดนัดพบแสดงไว้ชัดเจน	f	39	67	46	23	4
	%	21.8	37.4	25.7	12.8	2.2
7. บริเวณที่จอดรถมีจำนวนเพียงพอ	f	29	87	45	14	4
	%	16.2	48.6	25.1	7.8	2.2
8. การรักษาความปลอดภัยภายในสวนสยาม	f	11	58	76	26	8
	%	6.1	32.4	42.5	14.5	4.5
9. ความปลอดภัยของเครื่องเล่นในสวนสนุก	f	10	56	81	32	-
	%	5.6	31.3	45.3	17.9	-
10. ความปลอดภัยของสไลเดอร์ยักษ์	f	21	52	80	26	-
	%	11.7	29.1	44.7	14.5	-
รวม	f	165	612	745	232	36
	%	9.2	34.2	41.6	13.0	2.0

จากตาราง 12 แสดงว่า ความพึงพอใจด้านการจัดและการดำเนินงานโดยรวมของกลุ่มตัวอย่างเพศชาย อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 41.6

เมื่อพิจารณารายละเอียดความพึงพอใจด้านการจัดและการดำเนินงานระดับมาก 3 ลำดับแรก พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในรายการบริเวณที่จอดรถมีจำนวนเพียงพอ จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 48.6 รองลงมาคือ การประชาสัมพันธ์สถานที่ต่างๆ จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 38.5 และการจัดจุดนั่งพักมีเพียงพอ จุดนัดพบแสดงไวซ์ชัดเจน จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 57.4

ตาราง 13 ความถี่และค่าร้อยละความพึงพอใจเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวประเภทนันทนาการ
กรณีสวนสยาม ด้านบุคลากรของนักท่องเที่ยวเพศชาย (N = 179)

รายการ		ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. จำนวนเจ้าหน้าที่ที่ดูแลเครื่องเล่น	f	7	51	103	18	-
	%	3.9	28.5	57.5	10.1	-
2. จำนวนเจ้าหน้าที่ที่ดูแลสวนน้ำ	f	7	55	80	37	-
	%	3.9	30.7	44.7	20.7	-
3. การอธิบายวิธีเล่นของเจ้าหน้าที่ประจำเครื่องเล่น	f	7	31	89	48	4
	%	3.9	17.3	49.8	26.8	2.2
4. พนักงานผู้ให้บริการและต้อนรับทุกส่วนภายในสวนสยามสุภาพ เรียบร้อยมีอัธยาศัยไมตรี	f	14	35	102	20	8
	%	7.8	19.5	57.0	11.2	4.5
5. เจ้าหน้าที่ดูแลรักษาความปลอดภัยมีปริมาณเพียงพอ และดูแลเอาใจใส่ในหน้าที่เป็นอย่างดี	f	3	55	98	19	4
	%	1.7	30.7	54.8	10.6	2.2
6. เจ้าหน้าที่ให้การช่วยเหลือปฐมพยาบาลมีความรู้ มีความเหมาะสมเพียงพอ	f	38	73	65	-	3
	%	21.2	40.8	36.3	-	1.7
รวม	f	76	300	537	142	19
	%	7.1	27.9	50.0	13.2	1.8

จากตาราง 13 แสดงว่า ความพึงพอใจด้านบุคลากร โดยรวมของกลุ่มตัวอย่างเพศชาย อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 50.5

เมื่อพิจารณารายละเอียดความพึงพอใจด้านบุคลากรระดับมาก 3 ลำดับแรก พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในเจ้าหน้าที่ให้การช่วยเหลือปฐมพยาบาล มีความรู้ มีความเหมาะสมเพียงพอ จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 40.8 รองลงมาคือ จำนวนเจ้าหน้าที่ดูแลสวนน้ำ และเจ้าหน้าที่ดูแลรักษาความปลอดภัยที่มีปริมาณเพียงพอ จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 30.7 เท่ากัน จำนวนเจ้าหน้าที่ดูแลเครื่องเล่น จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 28.5 ตามลำดับ

ตาราง 14 ความถี่และค่าร้อยละความพึงพอใจเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวประเภทนันทนาการ
กรณีสวนสยาม ด้านกิจกรรมนันทนาการของนักท่องเที่ยวเพศชาย (N = 179)

รายการ		ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. การจัดกิจกรรมนันทนาการประเภทสวนน้ำ						
1) ทะเลเทียมขนาดใหญ่	f	38	73	65	-	3
	%	21.2	40.8	36.3	-	1.7
2) ธารน้ำวน	f	32	54	90	3	-
	%	17.9	30.1	50.3	1.7	-
3) สไลเดอร์ยักษ์	f	19	73	80	7	-
	%	10.6	40.8	44.7	3.9	-
4) ชูเปอร์สไปรลรางน้ำคดเคี้ยว	f	19	71	78	8	3
	%	10.6	39.7	43.6	4.4	1.7
5) บ่อสปีดน้ำพุ	f	19	57	84	12	7
	%	10.6	31.9	46.9	6.7	3.9
รวม	f					
	%					
2. การจัดกิจกรรมนันทนาการประเภทสวนสนุก						
1) โรงภาพยนตร์จอ 180	f	18	47	81	25	8
	%	10.1	26.2	45.2	14.0	4.5
2) จรวดอวกาศ	f	4	58	76	33	8
	%	2.2	32.4	42.5	18.4	4.5
3) ร็อคแอนด์โรล	f	12	42	109	12	4
	%	6.7	23.5	60.9	6.7	2.2
4) เรือบินประจัญบาน	f	16	52	88	19	4
	%	8.9	29.1	49.2	10.6	2.2
5) กระเช้าหกเห็นรถท่องเที่ยวซาฟารี	f	19	15	85	15	8
	%	13.4	10.6	59.8	10.6	5.6
6) เรือมังกรสองหัว	f	18	68	89	4	-
	%	10.1	38.0	49.7	2.2	-

ตาราง 14 (ต่อ)

รายการ		ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
7) รถไฟฟ้าเหาะดีลิ่งกา	f	39	64	61	12	-
	%	22.2	36.4	34.6	6.8	-
รวม	f	127	328	397	30	13
	%	14.2	36.6	44.3	3.4	1.5
8) ทราบันท์	f	18	57	88	12	4
	%	10.1	31.8	49.2	6.7	2.2
9) จานหมุน	f	22	44	87	18	8
	%	12.3	24.6	48.6	10.1	4.4
10) รถไฟเล็ก	f	11	49	88	23	8
	%	6.1	27.4	49.2	12.8	4.5
11) น้ำพุต้นระบำ	f	17	59	95	4	4
	%	9.5	33.0	53.1	2.2	2.2
12) ราชรถเนรมิต	f	19	42	92	22	4
	%	10.6	23.5	51.4	12.3	2.2
รวม	f	213	597	1039	199	60
	%	10.1	28.3	49.3	9.4	2.8
3. การจัดกิจกรรมนันทนาการประเภทสวนสาธารณะ						
1) พิพิธภัณฑ์ไดโนโซเปีย	f	21	53	75	30	-
	%	11.7	29.6	41.9	16.8	-
2) พิพิธภัณฑ์หุ่นขี้ผึ้งจีน 3000 ปี	f	22	63	67	23	4
	%	12.3	35.2	37.5	12.8	2.2
3) สวนสัตว์และสวนนก	f	22	50	87	16	4
	%	12.3	28.0	48.6	8.9	2.2
4) อุทยานพฤกษชาติ	f	18	62	75	20	4
	%	10.1	34.6	41.9	11.2	2.2
รวม	f	83	228	304	89	12
	%	11.6	31.9	42.5	12.4	1.6

จากตาราง 14 แสดงว่า ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างเพศชายมีความพึงพอใจด้านกิจกรรมนันทนาการในภาพรวมในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับจากกิจกรรมนันทนาการประเภทสวนสนุก คิดเป็นร้อยละ 49.3 รองลงมา คือ กิจกรรมนันทนาการประเภทสวนน้ำ คิดเป็นร้อยละ 4.3 และประเภทสวนสาธารณะ คิดเป็นร้อยละ 42.5

เมื่อพิจารณาตามประเภทกิจกรรมนันทนาการสวนน้ำ สวนสนุกและสวนสาธารณะแล้วพบว่า ความพึงพอใจในสวนน้ำระดับมาก 3 ลำดับแรก คือ ทะเลเทียม และสไลเดอร์ยักษ์ จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 40.8 เท่ากัน รองลงมาคือ ซูเปอร์สไปรล จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 39.7 และบ่อสปีดสปากาฟ จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 31.9

ความพึงพอใจในกิจกรรมนันทนาการสวนสนุก ระดับมาก 3 ลำดับแรก คือ เรือมังกรสองหัว จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 38.0 รองลงมาคือ รถไฟเหาะตีลังกา จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 36.4 และน้ำพุเต้นระบำ จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 33.0 ตามลำดับ

ความพึงพอใจในกิจกรรมนันทนาการสวนสาธารณะ พบว่าอยู่ในระดับมาก 3 ลำดับแรก คือ พิพิธภัณฑ์หุ่นขี้ผึ้งจีน จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 35.2 รองลงมา คือ อุทยานพฤกษชาติ จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 34.6 และพิพิธภัณฑ์ไดโนโซเปีย จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 29.6

ตาราง 15 ความถี่และร้อยละความพึงพอใจเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวประเภทนันทนาการ
กรณีสวนสยาม ด้านสถานที่ อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกและความปลอดภัย
ของนักท่องเที่ยวเพศชาย (N = 179)

รายการ		ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. การจัดแบ่งพื้นที่ในแต่ละส่วน	f	18	64	85	4	8
มีความเหมาะสม	%	10.1	35.8	47.5	2.2	4.4
2. จัดแสดงป้ายบอกเส้นทางการเดินทาง	f	18	88	58	11	4
ไปแต่ละส่วน	%	10.1	49.2	32.4	6.1	2.2
3. ความสะอาดของสถานที่	f	22	60	61	28	8
	%	12.3	33.5	34.1	15.6	4.5
4. ความร่มรื่นของสถานที่	f	26	51	79	15	8
	%	14.5	28.5	44.1	8.4	4.5
5. ความสวยงามของการจัดภูมิทัศน์หรือบริเวณโดยรอบ	f	24	84	60	11	-
	%	13.4	47.0	33.5	6.1	-
6. ร้านค้า อาหาร เครื่องดื่ม สะอาด สวยงาม	f	14	71	75	8	11
ปริมาณเพียงพอ ถูกหลักอนามัย	%	7.8	39.7	41.9	4.5	6.1
7. ห้องน้ำ สุขา ห้องเปลี่ยนเสื้อผ้ามีความ	f	17	48	84	11	19
สะอาด เพียงพอ เหมาะสมและปลอดภัย	%	9.5	26.8	47.0	6.1	10.6
8. ป้ายบอกเตือนความปลอดภัย	f	17	48	83	27	4
	%	9.5	26.8	46.4	15.1	2.2
9. อุปกรณ์ป้องกันอุบัติเหตุในแต่ละเครื่องเล่น	f	17	56	71	31	4
ให้ความปลอดภัย	%	9.5	31.3	39.7	17.3	2.2
10. อุปกรณ์อยู่ในสภาพสมบูรณ์ พร้อมใช้งาน	f	13	41	84	30	11
มีมาตรฐาน และปลอดภัย	%	7.3	22.9	46.9	16.8	6.1
รวม	f	186	611	740	176	77
	%	10.4	34.1	41.4	9.8	4.3

จากตาราง 15 แสดงว่า ความพึงพอใจด้านสถานที่ อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก และความปลอดภัยโดยรวมของกลุ่มตัวอย่างเพศชาย อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 41.4

เมื่อพิจารณารายละเอียดความพึงพอใจด้านสถานที่ อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก และความปลอดภัยระดับมาก 3 ลำดับแรก พบว่า การจัดป้ายบอกเส้นทาง จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 49.2 รองลงมา คือ ความสวยงามของการจัดภูมิทัศน์ จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 47.0 และร้านค้า อาหาร เครื่องดื่ม สะอาด สวยงาม ปริมาณเพียงพอ จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 39.7 ตามลำดับ

ตาราง 16 ความถี่และค่าร้อยละความพึงพอใจเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวประเภทนันทนาการ
กรณีสวนสยาม ด้านการจัดและการดำเนินงานของนักท่องเที่ยวเพศหญิง (N = 221)

รายการ		ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. การให้บริการของเจ้าหน้าที่และพนักงานโดยทั่วไป	f	7	45	145	18	6
	%	3.2	20.4	65.6	8.1	2.7
2. การให้บริการของเจ้าหน้าที่ประจำเครื่องเล่น	f	18	64	125	11	3
	%	8.1	29.0	56.6	5.0	1.4
3. การประชาสัมพันธ์สถานที่ต่างๆ มีแสดงไวชัดเจน	f	22	56	119	21	3
	%	10.0	25.3	53.8	9.5	1.4
4. การรักษาความสะอาดบริเวณภายนอกอาคาร	f	22	71	103	14	11
	%	10.0	32.1	46.6	6.3	5.0
5. การรักษาความสะอาดบริเวณภายในอาคาร	f	22	77	96	15	11
	%	10.0	34.8	43.4	6.8	5.0
6. การจัดจุดนั่งพักมีเพียงพอ จุดนัดพบแสดงไวชัดเจน	f	30	99	67	18	7
	%	13.6	44.8	30.3	8.1	3.2
7. บริเวณที่จอดรถมีจำนวนเพียงพอ	f	25	81	99	9	7
	%	11.3	36.7	44.8	4.1	3.2
8. การรักษาความปลอดภัยภายในสวนสยาม	f	22	71	94	31	3
	%	10.0	32.1	42.5	14.0	1.4
9. ความปลอดภัยของเครื่องเล่นในสวนสนุก	f	7	84	114	13	3
	%	3.2	38.0	51.6	5.9	1.4
10. ความปลอดภัยของสไลเดอร์ยักษ์	f	11	75	113	19	3
	%	5.0	33.9	51.1	8.6	1.4
รวม	f	186	723	1075	169	57
	%	8.4	32.8	48.6	7.6	2.6

จากตาราง 16 แสดงว่า ความพึงพอใจด้านการจัดและการดำเนินงาน โดยรวมของกลุ่มตัวอย่างเพศหญิง อยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณารายละเอียดความพึงพอใจ ด้านการจัดและการดำเนินงานระดับมาก 3 ลำดับแรก พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในรายการ การจัดจุดนั่งพักมีเพียงพอ จุดนัดพบ แสดงไว้ชัดเจน จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 44.8 รองลงมา คือ ความปลอดภัยของเครื่องเล่น ในสวนสนุก จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 38.0 และบริเวณที่จอดรถ มีจำนวนเพียงพอ จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 36.7 ตามลำดับ

ตาราง 17 ความถี่และค่าร้อยละความพึงพอใจเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวประเภทนันทนาการ
กรณีสวนสยาม ด้านบุคลากรของนักท่องเที่ยวเพศหญิง (N = 221)

รายการ		ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. จำนวนเจ้าหน้าที่ที่ดูแลเครื่องเล่น	f	1	71	112	34	3
	%	0.4	32.1	50.7	15.4	1.4
2. จำนวนเจ้าหน้าที่ที่ดูแลสวนน้ำ	f	18	57	114	32	-
	%	8.1	25.8	51.6	14.5	-
3. การอธิบายวิธีเล่นของเจ้าหน้าที่ประจำเครื่องเล่น	f	1	76	97	27	20
	%	0.5	34.4	43.9	12.2	9.0
4. พนักงานผู้ให้บริการและต้อนรับทุกส่วนภายในสวนสยามสุภาพ เรียบร้อยมีอัธยาศัยไมตรี	f	4	71	124	19	3
	%	1.8	32.1	56.1	8.6	1.4
5. เจ้าหน้าที่ดูแลรักษาความปลอดภัยมีปริมาณเพียงพอ และดูแลเอาใจใส่ในหน้าที่เป็นอย่างดี	f	10	62	112	29	8
	%	4.5	28.1	50.7	13.1	3.6
6. เจ้าหน้าที่ให้การช่วยเหลือปฐมพยาบาลมีความรู้ มีความเหมาะสมเพียงพอ	f	10	40	129	26	16
	%	4.5	18.1	58.4	11.8	7.2
รวม	f	44	377	688	167	50
	%	3.3	28.4	51.6	12.6	3.8

จากตาราง 17 แสดงว่า ความพึงพอใจด้านบุคลากรโดยรวมของกลุ่มตัวอย่างเพศหญิง อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 51.9

เมื่อพิจารณารายละเอียด ความพึงพอใจด้านบุคลากร ระดับมาก 3 ลำดับแรก พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการอธิบายวิธีเล่นของเจ้าหน้าที่ประจำเครื่องเล่น จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 34.4 รองลงมาคือ จำนวนเจ้าหน้าที่ที่ดูแลเครื่องเล่น และพนักงานผู้ให้บริการและต้อนรับทุกส่วนภายในสวนสยาม จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 32.1 เท่ากัน และจำนวนเจ้าหน้าที่ที่ดูแลสวนน้ำ จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 25.8

ตาราง 18 ความถี่และค่าร้อยละความพึงพอใจเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวประเภทนันทนาการ
กรณีสวนสยาม ด้านกิจกรรมนันทนาการของนักท่องเที่ยวเพศหญิง (N = 221)

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. การจัดกิจกรรมนันทนาการประเภทสวนน้ำ					
1) ทะเลเทียมขนาดใหญ่	f 41	93	84	-	3
	% 18.6	42.1	38.0	-	1.4
2) ธารน้ำวน	f 32	104	75	4	3
	% 14.5	47.1	33.9	1.8	1.4
3) สไลเดอร์ยักษ์	f 49	84	78	4	3
	% 22.2	38.0	35.3	1.8	1.4
4) ชูเปอร์สไปรลรางน้ำคดเคี้ยว	f 44	82	79	10	3
	% 19.9	37.1	35.7	4.5	1.4
5) บ่อสปีดน้ำพุ	f 30	84	93	8	3
	% 13.6	38.0	42.1	3.6	1.4
2. การจัดกิจกรรมนันทนาการประเภทสวนสนุก					
1) โรงภาพยนตร์จอ 180	f 11	50	136	12	8
	% 5.0	22.6	61.5	5.4	3.6
2) จรวดอวกาศ	f 4	71	114	13	12
	% 1.8	32.3	51.8	5.9	5.5
3) ร็อกแอนด์โรล	f 28	57	110	16	6
	% 12.7	25.9	50.0	7.3	2.7
4) เรือบินประจัญบาน	f 14	67	120	12	1
	% 6.4	30.5	54.5	5.5	0.5
5) กระเช้าหกเห็นรถท่องเที่ยวฟารี	f 22	67	105	19	1
	% 10.0	30.5	47.7	8.6	0.5
6) เรือมังกรสองหัว	f 37	73	99	7	1
	% 16.8	33.2	45.0	3.2	0.5
รวม	f 196	447	409	26	15
	% 17.9	40.9	37.4	2.4	1.4

ตาราง 18 (ต่อ)

รายการ		ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
7) รถไฟฟ้าเหาะดีลังกา	f	53	61	87	9	5
	%	24.4	28.1	40.1	4.1	2.3
8) ทราบันท์	f	23	66	119	3	4
	%	10.5	30.0	54.1	1.4	1.8
9) จานหมูน	f	22	65	109	15	4
	%	10.0	29.5	49.5	6.8	1.8
10) รถไฟเล็ก	f	20	64	109	18	4
	%	9.1	29.1	49.5	8.2	1.8
11) น้ำพุเต้นระบำ	f	22	71	107	11	4
	%	10.0	32.3	48.6	5.0	1.8
12) ราชรถเนรมิต	f	29	75	94	16	1
	%	13.2	34.1	42.7	7.3	0.5
รวม	f	285	787	1309	151	51
	%	11.0	30.5	50.7	5.8	2.0
3. การจัดกิจกรรมนันทนาการประเภทสวนสาธารณะ						
1) พิพิธภัณฑ์ไดโนโซเปีย	f	37	78	99	4	3
	%	16.7	35.3	44.8	1.8	1.4
2) พิพิธภัณฑ์หุ่นขี้ผึ้งจีน 3000 ปี	f	42	55	113	11	-
	%	19.0	24.9	51.1	5.0	-
3) สวนสัตว์และสวนนก	f	43	58	103	12	5
	%	19.5	26.2	46.6	5.4	2.3
4) อุทยานพฤกษชาติ	f	54	61	94	4	8
	%	24.4	27.6	42.5	1.8	3.6
รวม	f	176	252	409	31	16
	%	19.9	28.5	46.3	3.5	1.8

จากตาราง 18 แสดงว่า ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างเพศหญิงมีความพึงพอใจ ด้านกิจกรรมนันทนาการในภาพรวมในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับจากกิจกรรมนันทนาการ ประเภทสวนน้ำ คิดเป็นร้อยละ 50.7 และประเภทสวนสาธารณะ คิดเป็นร้อยละ 46.3 และประเภท สวนน้ำในระดับมา คิดเป็นร้อยละ 46.9

เมื่อพิจารณาตามประเภทกิจกรรมนันทนาการสวนน้ำ สวนสนุกและสวนสาธารณะแล้ว พบว่า ความพึงพอใจในสวนน้ำระดับมาก 3 ลำดับแรก คือ ชาร์โนวัน จำนวน 104 คน คิดเป็น ร้อยละ 47.1 รองลงมา คือ ทะเลเทียม จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 42.1 และสไลเดอร์ ยักษ์และบ่อสปาสุขภาพ จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 38.0

ความพึงพอใจในกิจกรรมนันทนาการสวนสนุก ระดับมาก 3 ลำดับแรก คือ ราชรถ- เนรมิต มีจำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 34.1 รองลงมา คือ เรือมังกรสองหัว จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 33.2 และจรวดอวกาศ จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 32.3 ตามลำดับ

ความพึงพอใจในกิจกรรมนันทนาการสวนสาธารณะ ระดับมาก 3 ลำดับแรก คือ พิพิธภัณฑ์ไดโนโซเปีย มีจำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 35.3 รองลงมาคือ อุทยานพฤกษชาติ จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 27.6 สวนสัตว์และสวนนก มีจำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 26.2 ตามลำดับ

ตาราง 19 ความถี่และค่าร้อยละความพึงพอใจเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวประเภทนันทนาการ
กรณีสวนสยาม ด้านสถานที่ อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกและความปลอดภัย
ของนักท่องเที่ยวเพศหญิง (N = 221)

รายการ		ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. การจัดแบ่งพื้นที่ในแต่ละส่วนมีความเหมาะสม	f	29	75	113	-	4
	%	13.1	33.9	51.1	-	1.8
2. จัดแสดงป้ายบอกเส้นทางการเดินทางในแต่ละส่วน	f	36	89	88	8	-
	%	16.3	40.3	39.8	3.6	-
3. ความสะอาดของสถานที่	f	25	70	103	23	-
	%	11.3	31.7	46.6	10.4	-
4. ความร่มรื่นของสถานที่	f	38	75	92	16	-
	%	17.2	33.9	41.6	7.2	-
5. ความสวยงามของการจัดภูมิทัศน์หรือบริเวณโดยรอบ	f	43	73	94	8	3
	%	19.5	33.0	42.5	3.6	1.4
6. ร้านค้า อาหาร เครื่องดื่ม สะอาด สวยงาม ปริมาณเพียงพอ ถูกหลักอนามัย	f	21	43	127	15	15
	%	9.5	19.5	57.5	6.8	6.8
7. ห้องน้ำ สุขา ห้องเปลี่ยนเสื้อผ้ามีความสะอาด เพียงพอ เหมาะสมและปลอดภัย	f	19	35	105	39	23
	%	8.6	15.8	47.5	17.6	10.4
8. ป้ายบอกเตือนความปลอดภัย	f	14	45	133	25	4
	%	6.3	20.4	60.2	11.3	1.8
9. อุปกรณ์ป้องกันอุบัติเหตุในแต่ละเครื่องเล่นให้ความปลอดภัย	f	14	48	127	26	6
	%	6.3	21.7	57.5	11.8	2.7
10. อุปกรณ์อยู่ในสภาพสมบูรณ์ พร้อมใช้งาน มีมาตรฐาน และปลอดภัย	f	10	62	111	28	10
	%	4.5	28.1	50.2	12.7	4.5
รวม	f	249	615	1093	188	65
	%	11.3	27.8	49.5	8.5	2.9

จากตาราง 19 แสดงว่า ความพึงพอใจด้านสถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก และความปลอดภัย โดยรวมของกลุ่มตัวอย่างเพศหญิง อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 49.5

เมื่อพิจารณารายละเอียดความพึงพอใจด้านสถานที่ อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก และความปลอดภัย ระดับมาก 3 ลำดับแรก พบว่า จัดแสดงป้ายบอกเส้นทาง การเดินทาง จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 40.3 รองลงมา คือ การจัดแบ่งพื้นที่ในแต่ละส่วนมีความเหมาะสม และความร่มรื่นของสถานที่ จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 33.9 เท่ากัน และความสวยงามของการจัดภูมิทัศน์ จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 33.0 ตามลำดับ

ตาราง 20 ความถี่และค่าร้อยละความพึงพอใจเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวประเภทนันทนาการ
กรณีสวนสยาม ด้านการจัดและการดำเนินงานของนักท่องเที่ยวอายุ 18-25 ปี
(N = 205)

รายการ		ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. การให้บริการของเจ้าหน้าที่และพนักงาน โดยทั่วไป	f	5	48	117	29	6
	%	2.4	23.4	57.1	14.1	2.9
2. การให้บริการของเจ้าหน้าที่ประจำ เครื่องเล่น	f	10	60	117	15	3
	%	4.9	29.3	57.1	7.3	1.5
3. การประชาสัมพันธ์สถานที่ต่าง ๆ มีแสดง ไว้ชัดเจน	f	17	59	92	34	3
	%	8.3	28.8	44.9	16.6	1.5
4. การรักษาความสะอาดบริเวณภายนอก อาคาร	f	17	63	86	20	19
	%	8.3	30.7	42.0	9.8	9.3
5. การรักษาความสะอาดบริเวณภายใน อาคาร	f	20	56	93	21	15
	%	9.8	27.3	45.4	10.2	7.3
6. การจัดจุดนั่งพักมีเพียงพอ จุดนัดพบ แสดงไว้ชัดเจน	f	40	67	74	17	7
	%	19.5	32.7	36.1	8.3	3.4
7. บริเวณที่จอดรถมีจำนวนเพียงพอ	f	20	85	75	14	11
	%	9.8	41.5	36.6	6.8	5.4
8. การรักษาความปลอดภัยภายในสวนสยาม	f	20	59	81	38	7
	%	9.8	28.8	39.5	18.5	3.4
9. ความปลอดภัยของเครื่องเล่นในสวนสนุก	f	13	65	94	30	3
	%	6.3	31.7	45.9	14.6	1.5
10. ความปลอดภัยของสไลเดอร์ยักษ์	f	24	52	96	27	3
	%	11.7	25.4	46.8	13.2	1.5
รวม	f	186	614	925	245	77
	%	9.1	30.0	45.6	12.0	3.8

จากตาราง 20 แสดงว่า ความพึงพอใจด้านการจัดและการดำเนินงานโดยรวมของกลุ่มอายุ 18-25 ปี อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 45.1

เมื่อพิจารณารายละเอียดความพึงพอใจด้านการจัดและการดำเนินงาน ระดับมาก 3 ลำดับแรก พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในรายการบริเวณที่จอดรถมีเพียงพอ จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 41.5 รองลงมาคือ การจัดจุดนั่งพักมีเพียงพอ จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 32.7 และ ความปลอดภัยของเครื่องเล่นในสวนสนุก จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 31.7 ตามลำดับ

ตาราง 21 ความถี่และค่าร้อยละความพึงพอใจเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวประเภทนันทนาการ
กรณีสวนสยาม ด้านบุคลากรของนักท่องเที่ยวอายุ 18 – 25 ปี (N = 205)

รายการ		ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. จำนวนเจ้าหน้าที่ที่ดูแลเครื่องเล่น	f	7	72	90	32	3
	%	3.4	35.6	43.9	15.6	1.5
2. จำนวนเจ้าหน้าที่ที่ดูแลสวนน้ำ	f	9	62	96	38	-
	%	4.4	30.2	46.8	18.5	-
3. การอธิบายวิธีเล่นของเจ้าหน้าที่ประจำเครื่องเล่น	f	7	52	92	39	15
	%	3.4	25.4	44.9	19.0	7.3
4. พนักงานผู้ให้บริการและต้อนรับทุกส่วนภายในสวนสยามสุภาพ เรียบร้อยมีอัธยาศัยไมตรี	f	14	42	108	34	7
	%	6.8	20.5	52.7	16.6	3.4
5. เจ้าหน้าที่ดูแลรักษาความปลอดภัยมีปริมาณเพียงพอ และดูแลเอาใจใส่ในหน้าที่เป็นอย่างดี	f	9	64	102	22	8
	%	4.4	31.2	49.8	10.7	3.9
6. เจ้าหน้าที่ให้การช่วยเหลือปฐมพยาบาลมีความรู้ มีความเหมาะสมเพียงพอ	f	10	55	109	19	12
	%	4.9	26.8	53.2	9.3	5.9
รวม	f	56	347	597	184	45
	%	4.6	28.2	48.6	15.0	3.6

จากตาราง 21 แสดงว่า ความพึงพอใจด้านบุคลากรโดยรวมของกลุ่มตัวอย่าง อายุ 18-25 ปี อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 48.6

เมื่อพิจารณารายละเอียดความพึงพอใจด้านบุคลากร ระดับมาก 3 ลำดับแรก พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในจำนวนเจ้าหน้าที่ที่ดูแลเครื่องเล่น จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 35.6 รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ดูแลรักษาความปลอดภัย จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 31.2 และจำนวนเจ้าหน้าที่ที่ดูแลสวนน้ำ จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 30.2

ตาราง 22 ความถี่และค่าร้อยละความพึงพอใจเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวประเภทนันทนาการ
กรณีสวนสยาม ด้านกิจกรรมนันทนาการของนักท่องเที่ยวอายุ 18 – 25 ปี (N = 205)

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. การจัดกิจกรรมนันทนาการประเภทสวนน้ำ					
1) ทะเลเทียมขนาดใหญ่	f 35	92	72	-	6
	% 17.1	44.9	35.1	-	2.9
2) ชารน้ำวน	f 26	95	75	3	3
	% 12.9	47.0	37.1	1.5	1.5
3) สไลเดอร์ยักษ์	f 41	87	64	7	3
	% 20.3	43.1	31.6	3.5	1.5
4) ชูเปอร์สไปรลรางน้ำคดเคี้ยว	f 37	80	71	8	6
	% 18.3	39.6	35.1	4.0	3.0
5) บ่อสปีดสกาย	f 26	78	76	16	6
	% 12.9	38.6	37.6	7.9	3.0
รวม	f 165	432	358	34	24
	% 16.3	42.6	35.3	3.4	2.4
2. การจัดกิจกรรมนันทนาการประเภทสวนสนุก					
1) โรงภาพยนตร์จอ 180	f 13	63	97	18	11
	% 6.3	30.7	47.3	8.8	5.4
2) จรวดอวกาศ	f -	87	83	29	3
	% -	42.4	40.5	14.1	1.5
3) ร็อคแอนด์โรล	f 29	68	104	4	-
	% 14.1	33.2	50.7	2.0	-
4) เรือบินประจัญบาน	f 23	82	82	15	-
	% 11.2	40.0	40.0	7.3	-
5) กระเช้าหกเหินรถท่องเที่ยวซาฟารี	f 29	69	78	22	4
	% 14.1	33.7	38.0	10.7	2.0
6) เรือมังกรสองหัว	f 44	79	79	3	-
	% 21.5	38.5	38.5	1.5	-

ตาราง 22 (ต่อ)

รายการ		ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
7) รถไฟฟ้าหะดีดัลก	f	66	74	53	6	-
	%	33.2	37.2	26.6	3.0	-
8) ทราบันท์	f	33	78	81	7	3
	%	16.1	38.0	39.5	3.4	1.5
9) จานหมุน	f	37	66	75	17	7
	%	18.0	32.2	36.6	8.3	3.4
10) รถไฟเล็ก	f	20	55	99	25	3
	%	9.8	26.8	48.3	12.2	1.5
11) น้ำพุเต้นระบ่า	f	20	74	90	15	3
	%	9.8	36.1	43.9	7.3	1.5
12) ราชรถเนรมิต	f	33	58	85	26	-
	%	16.1	28.3	41.5	12.7	-
รวม	f	347	853	1006	187	34
	%	14.3	35.2	41.4	7.7	1.4
3. การจัดกิจกรรมนันทนาการประเภทสวนสาธารณะ						
1) พิพิธภัณฑ์ไดโนโรเปีย	f	41	65	78	18	3
	%	20.0	31.7	38.0	8.8	1.5
2) พิพิธภัณฑ์หุ่นขี้ผึ้งจีน 3000 ปี	f	43	56	88	18	-
	%	21.0	27.3	42.9	8.8	-
3) สวนสัตว์และสวนนก	f	43	58	87	12	5
	%	21.0	28.3	42.4	5.9	2.4
4) อุทยานพฤกษชาติ	f	45	71	68	16	5
	%	22.0	34.6	33.2	7.8	2.4
รวม	f	172	250	321	64	13
	%	21.0	30.5	39.1	7.8	1.6

จากตาราง 22 แสดงว่า ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจด้านกิจกรรม นันทนาการในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับจากกิจกรรมนันทนาการประเภทสวนสนุกและ สวนสาธารณะ คิดเป็นร้อยละ 41.4 และ 39.1 ตามลำดับ สำหรับกิจกรรมนันทนาการประเภท สวนน้ำ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 42.6

เมื่อพิจารณาประเภทกิจกรรมนันทนาการสวนน้ำ สวนสนุกและสวนสาธารณะแล้ว พบว่า ความพึงพอใจในสวนน้ำระดับมาก 3 ลำดับแรก คือ ชาร์น้าวน จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 47.0 รองลงมา คือ ทะเลเทียม จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 44.9 และสไลเดอร์ยักษ์ จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 43.1 ตามลำดับ

ความพึงพอใจในกิจกรรมนันทนาการประเภทสวนสาธารณะ พบว่า อยู่ในระดับมาก 3 ลำดับแรก คือ อุทยานพฤกษชาติ จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 34.6 รองลงมา คือ พิพิธภัณฑ์ ไดโนโซเปีย จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 31.7 และสวนสัตว์และสวนนก จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 28.3 ตามลำดับ

ตาราง 23 ความถี่และร้อยละความพึงพอใจเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวประเภทนันทนาการ
กรณีสวนสยาม ด้านสถานที่ อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกและความปลอดภัย
ของนักท่องเที่ยวอายุ 18–25 ปี (N = 205)

รายการ		ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. การจัดแบ่งพื้นที่ในแต่ละส่วนมีความเหมาะสม	f	31	51	115	4	4
	%	15.1	24.9	56.1	2.0	2.0
2. จัดแสดงป้ายบอกเส้นทางการเดินทางในแต่ละส่วน	f	27	89	77	12	-
	%	13.2	43.4	37.6	5.9	-
3. ความสะอาดของสถานที่	f	25	58	86	32	4
	%	12.2	28.3	42.0	15.6	2.0
4. ความร่มรื่นของสถานที่	f	38	60	78	25	4
	%	18.5	29.3	38.0	12.2	2.0
5. ความสวยงามของการจัดภูมิทัศน์หรือบริเวณโดยรอบ	f	41	70	83	11	-
	%	20.0	34.1	40.5	5.4	-
6. ร้านค้า อาหาร เครื่องดื่ม สะอาด สวยงาม ปริมาณเพียงพอ ถูกหลักอนามัย	f	24	57	106	7	11
	%	11.7	27.8	51.7	3.4	5.4
7. ห้องน้ำ สุขา ห้องเปลี่ยนเสื้อผ้ามีความสะอาด เพียงพอ เหมาะสมและปลอดภัย	f	21	38	95	20	31
	%	10.2	18.5	46.3	9.8	15.1
8. ป้ายบอกเตือนความปลอดภัย	f	27	36	112	30	-
	%	13.2	17.6	54.6	14.6	-
9. อุปกรณ์ป้องกันอุบัติเหตุในแต่ละเครื่องเล่นให้ความปลอดภัย	f	27	49	104	22	3
	%	13.2	23.9	50.7	10.7	1.5
10. อุปกรณ์อยู่ในสภาพสมบูรณ์ พร้อมใช้งาน มีมาตรฐาน และปลอดภัย	f	19	51	103	19	13
	%	9.3	24.9	50.2	9.3	6.3
รวม	f	280	559	959	182	70
	%	13.7	27.2	46.8	8.9	3.4

จากตาราง 23 แสดงว่า ความพึงพอใจด้านสถานที่ อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก และความปลอดภัยโดยรวมของกลุ่มตัวอย่าง อายุ 18-25 ปี อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 46.8

เมื่อพิจารณารายละเอียดความพึงพอใจด้านสถานที่ อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก และความปลอดภัย ระดับมาก 3 ลำดับแรก พบว่า จัดป้ายบอกเส้นทางการเดินทางไปแต่ละสวน จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 43.4 รองลงมาคือ ความสวยงามของการจัดภูมิทัศน์ จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 34.1 และความร่มรื่นของสถานที่ จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 29.3 ตามลำดับ

ตาราง 24 ความถี่และค่าร้อยละความพึงพอใจเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวประเภทนันทนาการ
กรณีสวนสยาม ด้านการจัดและการดำเนินงานของนักท่องเที่ยวอายุ 26-35 ปี
(N = 120)

รายการ		ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. การให้บริการของเจ้าหน้าที่และพนักงาน โดยทั่วไป	f	9	19	75	17	-
	%	7.5	15.8	62.5	14.2	-
2. การให้บริการของเจ้าหน้าที่ประจำ เครื่องเล่น	f	14	22	72	12	-
	%	11.7	18.3	60.0	10.0	-
3. การประชาสัมพันธ์สถานที่ต่างๆ มีแสดง ไว้อย่างชัดเจน	f	8	36	66	10	-
	%	6.7	30.0	55.0	8.3	-
4. การรักษาความสะอาดบริเวณภายนอก อาคาร	f	13	40	58	5	4
	%	10.8	33.3	48.3	4.2	3.3
5. การรักษาความสะอาดบริเวณภายใน อาคาร	f	12	47	48	9	4
	%	10.0	39.2	40.0	7.5	3.3
6. การจัดจุดนั่งพักมีเพียงพอ จุดนัดพบ แสดงไว้อย่างชัดเจน	f	6	72	26	12	4
	%	5.0	60.0	21.7	10.0	3.3
7. บริเวณที่จอดรถมีจำนวนเพียงพอ	f	19	57	37	7	-
	%	15.8	47.5	30.8	5.8	-
8. การรักษาความปลอดภัยภายในสวนสยาม	f	12	42	46	16	4
	%	10.0	35.0	38.3	13.3	3.3
9. ความปลอดภัยของเครื่องเล่นในสวนสนุก	f	1	50	57	12	-
	%	0.8	41.7	47.5	10.0	-
10. ความปลอดภัยของสไลเดอร์ยักษ์	f	1	46	58	15	-
	%	0.8	38.3	48.3	12.5	-
รวม	f	95	431	543	115	16
	%	7.9	35.9	45.2	9.6	1.3

จากตาราง 24 แสดงว่า ความพึงพอใจด้านการจัดและการดำเนินงานโดยรวมของกลุ่มอายุ 26.35 ปี อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 45.2

เมื่อพิจารณารายละเอียดความพึงพอใจด้านการจัดและการดำเนินงาน ระดับมาก 3 ลำดับแรก พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในรายการ การจัดจุดนั่งพักที่เพียงพอ จุดนัดพบ แสดงไว้ชัดเจน จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 60.0 รองลงมา คือ บริเวณที่จอดรถมีจำนวนเพียงพอ จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 47.5 และความปลอดภัยของเครื่องเล่นในสวนสนุก จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 41.7

ตาราง 25 ความถี่และค่าร้อยละความพึงพอใจเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวประเภทนันทนาการ
กรณีสวนสยาม ด้านบุคลากรของนักท่องเที่ยวอายุ 26 – 35 ปี (N = 120)

รายการ		ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. จำนวนเจ้าหน้าที่ที่ดูแลเครื่องเล่น	f	1	31	75	13	-
	%	0.8	25.8	62.5	10.8	-
2. จำนวนเจ้าหน้าที่ที่ดูแลสวนน้ำ	f	10	31	58	21	-
	%	8.3	25.8	48.3	17.5	-
3. การอธิบายวิธีเล่นของเจ้าหน้าที่ประจำเครื่องเล่น	f	1	31	58	25	5
	%	0.8	25.8	48.3	20.8	4.2
4. พนักงานผู้ให้บริการและต้อนรับทุกส่วนภายในสวนสยาม สุภาพเรียบร้อยมีอัธยาศัยไมตรี	f	4	32	76	4	4
	%	3.3	26.7	63.3	3.3	3.3
5. เจ้าหน้าที่ดูแลรักษาความปลอดภัยมีปริมาณเพียงพอ และดูแลเอาใจใส่ในหน้าที่เป็นอย่างดี	f	4	28	68	16	4
	%	3.3	23.3	56.7	13.3	3.3
6. เจ้าหน้าที่ให้การช่วยเหลือปฐมพยาบาลมีความรู้ มีความเหมาะสมเพียงพอ	f	7	20	72	12	5
	%	6.0	17.2	62.1	10.3	4.3
รวม	f	27	173	407	91	18
	%	3.8	24.2	56.8	12.7	2.5

จากตาราง 25 แสดงว่า ความพึงพอใจด้านบุคลากรโดยรวมของกลุ่มตัวอย่างอายุ 26-35 ปี อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 56.8

เมื่อพิจารณารายละเอียดความพึงพอใจด้านบุคลากรระดับมาก 3 ลำดับแรก พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในพนักงานผู้ให้บริการและต้อนรับทุกส่วนภายในสวนสยาม จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 26.7 รองลงมา คือ จำนวนเจ้าหน้าที่ที่ดูแลเครื่องเล่น จำนวนเจ้าหน้าที่ที่ดูแลสวนน้ำ และการอธิบายวิธีเล่นของเจ้าหน้าที่ประจำเครื่องเล่น จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 25.8 เท่ากัน และเจ้าหน้าที่ดูแลรักษาความปลอดภัย จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 23.3 ตามลำดับ

ตาราง 26 ความถี่และค่าร้อยละความพึงพอใจเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวประเภทนันทนาการ
กรณีสวนสยาม ด้านกิจกรรมนันทนาการของนักท่องเที่ยวอายุ 26-35 ปี (N = 120)

รายการ		ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. การจัดกิจกรรมนันทนาการประเภทสวนน้ำ						
1) ทะเลเทียมขนาดใหญ่	f	22	50	48	-	-
	%	18.3	41.7	40.0	-	-
2) ชารน้ำวน	f	23	34	59	4	-
	%	19.2	28.3	49.2	3.3	-
3) สไลเดอร์ยักษ์	f	23	34	59	4	-
	%	19.2	28.3	49.2	3.3	-
4) ชูเปอร์สไปรลรางน้ำคดเคี้ยว	f	19	47	44	10	-
	%	15.8	39.2	36.7	8.3	-
5) บ่อสปาสุขภาพ	f	16	34	62	4	4
	%	13.3	28.3	51.7	3.3	3.3
รวม	f	103	199	272	22	4
	%	17.2	33.2	45.3	3.7	0.6
2. การจัดกิจกรรมนันทนาการประเภทสวนสนุก						
1) โรงภาพยนตร์จอ 180	f	13	9	77	15	5
	%	10.8	7.5	64.2	12.5	4.2
2) จรวดอวกาศ	f	2	20	72	13	12
	%	1.7	16.7	60.0	10.8	10.0
3) ร็อคแอนด์โรล	f	11	8	67	24	9
	%	9.2	6.7	55.8	20.0	7.5
4) เรือบินประจัญบาน	f	1	19	83	12	4
	%	0.8	15.8	69.2	10.0	3.3
5) กระเช้าหกเหินรถท่องเที่ยวซาฟารี	f	5	27	75	8	4
	%	4.2	22.5	62.5	6.7	3.3
6) เรือมังกรสองหัว	f	11	30	70	8	-
	%	9.2	25.0	58.3	6.7	-

ตาราง 26 (ต่อ)

รายการ		ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
7) รถไฟฟ้าหะดีดัลลังกา	f	16	26	60	14	4
	%	13.3	21.7	50.0	11.7	3.3
8) ทราบันท์	f	5	28	75	8	4
	%	4.2	23.3	62.5	6.7	3.3
9) จานหมุน	f	3	26	75	12	4
	%	2.5	21.7	62.5	10.0	3.3
10) รถไฟเล็ก	f	5	31	64	12	8
	%	4.2	25.8	53.3	10.0	6.7
11) น้ำพุเต็นระบำ	f	16	31	69	4	-
	%	13.3	25.8	57.5	3.3	-
12) ราชรถเนรมิต	f	7	30	67	12	4
	%	5.8	25.0	55.8	10.0	3.3
รวม	f	95	285	854	142	58
	%	6.6	19.9	59.5	9.9	4.0
3. การจัดกิจกรรมนันทนาการประเภทสวนสาธารณะ						
1) พิพิธภัณฑ์ไดโนโรเปีย	f	11	30	63	16	-
	%	9.2	25.0	52.5	13.3	-
2) พิพิธภัณฑ์หุ่นขี้ผึ้งจีน 3000 ปี	f	11	36	57	12	4
	%	9.2	30.0	47.5	10.0	3.3
3) สวนสัตว์และสวนนก	f	12	30	62	12	4
	%	10.0	25.0	51.7	10.0	3.3
4) อุทยานพฤกษชาติ	f	17	29	59	8	7
	%	14.2	24.2	49.2	6.7	5.8
รวม	f	51	125	241	48	15
	%	10.6	26.0	50.2	10.0	3.1

จากตาราง 26 แสดงว่า ในภาพรวมกลุ่มอายุ 26-35 ปี มีความพึงพอใจด้านกิจกรรมนันทนาการในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับจากกิจกรรมนันทนาการประเภทสวนสนุก คิดเป็นร้อยละ 59.5 รองลงมา คือ กิจกรรมนันทนาการประเภทสวนสาธารณะ คิดเป็นร้อยละ 50.2 และประเภทสวนน้ำ คิดเป็นร้อยละ 45.3

เมื่อพิจารณาตามประเภทกิจกรรมนันทนาการสวนน้ำ สวนสนุกและสวนสาธารณะแล้ว พบว่า ความพึงพอใจในสวนน้ำระดับมาก 3 ลำดับแรก คือ ทะเลเทียม จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 41.7 รองลงมาคือ ชูเปอร์สไปรล จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 39.2 และธารน้ำวน สไลเดอร์และบ่อสปาสุขภาพ จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 28.3 เท่ากัน ตามลำดับ

ความพึงพอใจในกิจกรรมนันทนาการประเภทสวนสนุกระดับมาก 3 ลำดับแรก คือ รถไฟเล็ก และน้ำพุเต้นระบำ จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 25.8 เท่ากัน รองลงมาคือ เรือมังกรสองหัว จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 23.3 ตามลำดับ

ความพึงพอใจในกิจกรรมนันทนาการประเภทสวนสาธารณะ พบว่า อยู่ในระดับมาก 3 ลำดับแรก คือ พืชพันธุ์พันธุ์พืช จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 30.0 รองลงมา คือ พืชพันธุ์ไดโนโซเปียและสวนสัตว์และสวนนก จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 25.0 เท่ากัน และอุทยานพฤกษชาติ จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 24.2 ตามลำดับ

ตาราง 27 ความถี่และค่าร้อยละความพึงพอใจเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวประเภทนันทนาการ
กรณีสวนสยาม ด้านสถานที่ อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกและความปลอดภัย
ของนักท่องเที่ยวอายุ 26–35 ปี (N = 120)

รายการ		ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. การจัดแบ่งพื้นที่ในแต่ละส่วนมีความเหมาะสม	f	12	39	61	-	8
	%	10.0	32.5	50.8	-	6.7
2. จัดแสดงป้ายบอกเส้นทางการเดินทางไปแต่ละส่วน	f	12	50	50	4	4
	%	10.0	41.7	41.7	3.3	3.3
3. ความสะอาดของสถานที่	f	12	32	57	15	4
	%	10.0	26.7	47.5	12.5	3.3
4. ความร่มรื่นของสถานที่	f	9	37	64	6	4
	%	7.5	30.8	53.3	5.0	3.3
5. ความสวยงามของการจัดภูมิทัศน์หรือบริเวณโดยรอบ	f	10	52	50	5	3
	%	8.3	43.3	41.7	4.2	2.5
6. ร้านค้า อาหาร เครื่องดื่ม สะอาด สวยงาม ปริมาณเพียงพอ ถูกหลักอนามัย	f	1	43	53	12	11
	%	0.8	35.8	44.2	10.0	9.2
7. ห้องน้ำ สุขา ห้องเปลี่ยนเสื้อผ้ามีความสะอาด เพียงพอ เหมาะสมและปลอดภัย	f	1	26	55	27	11
	%	0.8	21.7	45.8	22.5	9.2
8. ป้ายบอกเตือนความปลอดภัย	f	1	28	68	15	8
	%	0.8	23.3	56.7	12.5	6.7
9. อุปกรณ์ป้องกันอุบัติเหตุในแต่ละเครื่องเล่นให้ความปลอดภัย	f	1	29	59	24	7
	%	0.8	24.2	49.2	20.0	5.8
10. อุปกรณ์อยู่ในสภาพสมบูรณ์ พร้อมใช้งาน มีมาตรฐาน และปลอดภัย	f	1	38	42	32	7
	%	0.8	31.7	35.0	26.7	5.8
รวม	f	60	374	559	140	67
	%	5.0	31.1	46.6	11.7	5.6

จากตาราง 27 แสดงว่า ความพึงพอใจด้านสถานที่ อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก และความปลอดภัยโดยรวมของกลุ่มตัวอย่าง อายุ 26-35 ปี อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 46.6

เมื่อพิจารณารายละเอียดความพึงพอใจด้านสถานที่ อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก และความปลอดภัย ระดับมาก 3 ลำดับแรก พบว่า ความสวยงามของการจัดภูมิทัศน์ จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 43.3 รองลงมาคือ จัดแสดงป้ายบอกเส้นทาง จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 41.7 และร้านค้า อาหาร เครื่องดื่ม สะอาดสวยงาม จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 35.8 ตามลำดับ

ตาราง 28 ความถี่และร้อยละความพึงพอใจเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวประเภทนันทนาการ
กรณีสวนสยาม ด้านการจัดและการดำเนินงานของนักท่องเที่ยวอายุ 36 ปีขึ้นไป (N = 75)

รายการ		ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. การให้บริการของเจ้าหน้าที่และพนักงานโดยทั่วไป	f	-	21	51	3	-
	%	-	28.0	68.0	4.0	-
2. การให้บริการของเจ้าหน้าที่ประจำเครื่องเล่น	f	-	33	42	-	-
	%	-	44.0	56.0	-	-
3. การประชาสัมพันธ์สถานที่ต่างๆ มีแสดงไว้ชัดเจน	f	8	30	30	7	-
	%	10.7	40.0	40.0	9.3	-
4. การรักษาความสะอาดบริเวณภายนอกอาคาร	f	10	32	29	4	-
	%	13.3	42.7	38.7	5.3	-
5. การรักษาความสะอาดบริเวณภายในอาคาร	f	3	39	29	4	-
	%	4.0	52.0	38.7	5.3	-
6. การจัดจุดนั่งพักมีเพียงพอ จุดนัดพบแสดงไว้ชัดเจน	f	23	27	13	12	-
	%	30.7	36.0	17.3	16.0	-
7. บริเวณที่จอดรถมีจำนวนเพียงพอ	f	15	26	32	2	-
	%	20.0	34.7	42.7	2.7	-
8. การรักษาความปลอดภัยภายในสวนสยาม	f	1	28	43	3	-
	%	1.3	37.3	57.3	4.0	-
9. ความปลอดภัยของเครื่องเล่นในสวนสนุก	f	3	25	44	3	-
	%	4.0	33.3	58.7	4.0	-
10. ความปลอดภัยของสไลเดอร์ยักษ์	f	7	29	36	3	-
	%	9.3	38.7	48.0	4.0	-
รวม	f	70	290	349	41	-
	%	9.3	38.7	46.5	5.5	-

จากตาราง 28 แสดงว่า ความพึงพอใจด้านการจัดและการดำเนินงานโดยรวมของกลุ่มอายุ 36 ปีขึ้นไป อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 46.5

เมื่อพิจารณารายละเอียดความพึงพอใจด้านการจัดและการดำเนินงาน ระดับมาก 3 ลำดับแรก พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในรายการการรักษาความสะอาดบริเวณภายในอาคาร จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 52.0 รองลงมา คือ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ประจำเครื่องเล่น จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 44.0 และการรักษาความสะอาดบริเวณภายนอกอาคาร จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 42.7 ตามลำดับ

ตาราง 29 ความถี่และค่าร้อยละความพึงพอใจเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวประเภทนันทนาการ
กรณีสวนสยาม ด้านบุคลากรของนักท่องเที่ยวอายุ 36 ปีขึ้นไป (N = 75)

รายการ		ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. จำนวนเจ้าหน้าที่ที่ดูแลเครื่องเล่น	f	-	18	50	7	-
	%	-	24.0	66.7	9.3	-
2. จำนวนเจ้าหน้าที่ที่ดูแลสวนน้ำ	f	6	19	40	10	-
	%	8.0	25.3	53.3	13.3	-
3. การอธิบายวิธีเล่นของเจ้าหน้าที่ประจำเครื่องเล่น	f	-	24	36	11	4
	%	-	32.0	48.0	14.7	5.3
4. พนักงานผู้ให้บริการและต้อนรับทุกส่วนภายในสวนสยามสุภาพ เรียบร้อยมีอัธยาศัยไมตรี	f	-	32	42	1	-
	%	-	42.7	56.0	1.3	-
5. เจ้าหน้าที่ดูแลรักษาความปลอดภัยมีปริมาณเพียงพอ และดูแลเอาใจใส่ในหน้าที่เป็นอย่างดี	f	-	25	40	10	-
	%	-	33.3	53.3	13.3	-
6. เจ้าหน้าที่ให้การช่วยเหลือปฐมพยาบาลมีความรู้ มีความเหมาะสมเพียงพอ	f	-	18	32	22	3
	%	-	24.0	42.7	29.3	4.0
รวม	f	6	136	240	61	7
	%	1.3	30.2	53.3	13.6	1.5

จากตาราง 29 แสดงว่า ความพึงพอใจด้านบุคลากรโดยรวมของกลุ่มตัวอย่างอายุ 36 ปีขึ้นไป อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 53.3

เมื่อพิจารณารายละเอียดความพึงพอใจด้านบุคลากรระดับมาก 3 ลำดับแรก พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในพนักงานผู้ให้บริการและต้อนรับทุกส่วนภายในสวนสยามจำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 42.7 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ดูแลรักษาความปลอดภัยจำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 33.3 และการอธิบายวิธีเล่นของเจ้าหน้าที่ประจำเครื่องเล่นจำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 32.0 ตามลำดับ

ตาราง 30 ความถี่และค่าร้อยละความพึงพอใจเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวประเภทนันทนาการ
กรณีสวนสยาม ด้านกิจกรรมนันทนาการของนักท่องเที่ยวอายุ 36 ปีขึ้นไป (N = 75)

รายการ		ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. การจัดกิจกรรมนันทนาการประเภทสวนน้ำ						
1) ทะเลเทียมขนาดใหญ่	f	22	24	29	-	-
	%	29.3	32.0	38.7	-	-
2) ธารน้ำวน	f	15	29	31	-	-
	%	20.0	38.7	41.3	-	-
3) สไลเดอร์ยักษ์	f	4	36	35	-	-
	%	5.3	48.0	46.7	-	-
4) ชูเปอร์สไปรลรางน้ำคดเคี้ยว	f	7	26	42	-	-
	%	9.3	34.7	56.0	-	-
5) บ่อสปีดน้ำพุ	f	7	29	39	-	-
	%	9.3	38.7	52.0	-	-
รวม	f	55	144	176	-	-
	%	14.7	38.4	46.9	-	-
2. การจัดกิจกรรมนันทนาการประเภทสวนสนุก						
1) โรงภาพยนตร์จอ 180	f	3	25	43	4	-
	%	4.0	33.3	57.3	5.3	-
2) จรวดอวกาศ	f	6	22	35	4	5
	%	8.3	30.6	48.6	5.6	6.9
3) ร็อคแอนด์โรล	f	-	23	48	-	1
	%	-	31.9	66.7	-	1.4
4) เรือบินประจัญบาน	f	6	18	43	4	1
	%	8.1	24.3	58.1	5.6	1.4
5) กระเช้าหกเห็นรถท่องเที่ยวซาฟารี	f	7	23	37	4	1
	%	9.7	31.9	51.4	5.6	1.4
6) เรือมังกรสองหัว	f	-	32	39	-	1
	%	-	44.4	54.2	-	1.4

ตาราง 30 (ต่อ)

รายการ		ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
7) รถไฟฟ้าเหาะดีลิ่งกา	f	10	25	35	1	1
	%	13.5	33.8	47.5	1.4	1.4
8) ทราบันท์	f	3	17	51	-	1
	%	4.1	23.0	68.9	-	1.4
9) จานหมุน	f	4	17	46	4	1
	%	5.4	23.0	62.2	5.4	1.4
10) รถไฟเล็ก	f	6	27	34	4	1
	%	8.1	36.5	45.9	5.4	1.4
11) น้ำพุเต้นระบำ	f	3	25	43	-	1
	%	4.1	33.8	58.1	-	1.4
12) ราชรถเนรมิต	f	8	29	34	-	1
	%	10.8	39.2	45.9	-	1.4
รวม	f	56	283	488	25	15
	%	6.5	32.6	56.3	2.9	1.7
3. การจัดกิจกรรมนันทนาการประเภทสวนสาธารณะ						
1) พิพิธภัณฑ์ไดโนโซเปีย	f	6	36	33	-	-
	%	8.0	48.0	44.0	-	-
2) พิพิธภัณฑ์หุ่นขี้ผึ้งจีน 3000 ปี	f	10	26	35	4	-
	%	13.3	34.7	46.7	5.3	-
3) สวนสัตว์และสวนนก	f	10	20	41	4	-
	%	13.3	26.7	54.7	5.3	-
4) อุทยานพฤกษชาติ	f	10	23	42	-	-
	%	13.3	30.7	56.0	-	-
รวม	f	36	105	151	8-	-
	%	12.0	35.0	50.3	2.7	-

จากตาราง 30 แสดงว่า ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างอายุ 36 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจ ด้านกิจกรรมนันทนาการในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับจากกิจกรรมนันทนาการประเภท สวนสนุก คิดเป็นร้อยละ 56.3 รองลงมา คือ กิจกรรมนันทนาการประเภทสวนสาธารณะ คิดเป็น ร้อยละ 50.3 และประเภทสวนน้ำ คิดเป็นร้อยละ 46.9

เมื่อพิจารณาตามประเภทกิจกรรมนันทนาการสวนน้ำ สวนสนุกและสวนสาธารณะแล้ว พบว่า ความพึงพอใจในสวนน้ำระดับมาก 3 ลำดับแรก คือ สไลเดอร์ยักษ์ จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 48.0 รองลงมาคือธารน้ำวน และบ่อสปีดจำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 38.7 เท่ากัน และ ซูเปอร์สไปรล จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 34.7 ตามลำดับ

ความพึงพอใจในกิจกรรมนันทนาการประเภทสวนสนุกระดับมาก 3 ลำดับแรก คือ เรือมังกรสองหัว จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 44.4 รองลงมาคือ ราชรถเนรมิต จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 39.2 และรถไฟเล็ก จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 36.5 ตามลำดับ

ความพึงพอใจในกิจกรรมนันทนาการประเภทสวนสาธารณะ พบว่า อยู่ในระดับมาก 3 ลำดับแรก คือ พิพิธภัณฑ์ไดโนโซเปีย จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 48.0 รองลงมา คือ พิพิธภัณฑ์หุ่นขี้ผึ้ง จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 34.7 และอุทยานพฤกษชาติ จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 30.7 ตามลำดับ

ตาราง 31 ความถี่และค่าร้อยละความพึงพอใจเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวประเภทนันทนาการ
กรณีสวนสยาม ด้านสถานที่ อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกและความปลอดภัย
ของนักท่องเที่ยวอายุ 36 ปีขึ้นไป (N = 75)

รายการ		ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. การจัดแบ่งพื้นที่ในแต่ละส่วนมีความเหมาะสม	f	4	49	22	-	-
	%	5.3	65.3	29.3	-	-
2. จัดแสดงป้ายบอกเส้นทางการเดินทางไปแต่ละส่วน	f	15	38	19	3	-
	%	20.0	50.7	25.3	4.0	-
3. ความสะอาดของสถานที่	f	10	40	21	4	-
	%	13.3	53.3	28.0	5.3	-
4. ความร่มรื่นของสถานที่	f	17	29	29	-	-
	%	22.7	38.7	38.7	-	-
5. ความสวยงามของการจัดภูมิทัศน์หรือบริเวณโดยรอบ	f	16	35	21	3	-
	%	21.3	46.7	28.0	4.0	-
6. ร้านค้า อาหาร เครื่องดื่ม สะอาด สวยงาม ปริมาณเพียงพอ ถูกหลักอนามัย	f	10	14	43	4	4
	%	13.3	18.7	57.3	5.3	5.3
7. ห้องน้ำ สุขา ห้องเปลี่ยนเสื้อผ้ามีความสะอาด เพียงพอ เหมาะสมและปลอดภัย	f	14	19	39	3	-
	%	18.7	25.3	52.0	4.0	-
8. ป้ายบอกเตือนความปลอดภัย	f	3	29	36	7	-
	%	4.0	38.7	48.0	9.3	-
9. อุปกรณ์ป้องกันอุบัติเหตุในแต่ละเครื่องเล่นให้ความปลอดภัย	f	3	26	35	11	-
	%	4.0	34.7	46.7	14.7	-
10. อุปกรณ์อยู่ในสภาพสมบูรณ์ พร้อมใช้งาน มีมาตรฐาน และปลอดภัย	f	3	14	50	7	1
	%	4.0	18.7	66.7	9.3	1.3
รวม	f	95	293	315	42	5
	%	12.6	39.1	42.0	5.6	0.7

จากตาราง 31 แสดงว่า ความพึงพอใจด้านสถานที่ อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก และความปลอดภัยโดยรวมของกลุ่มตัวอย่างอายุ 36 ปีขึ้นไป อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 42.0

เมื่อพิจารณารายละเอียดความพึงพอใจด้านสถานที่ อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก และความปลอดภัย ระดับมาก 3 ลำดับแรก พบว่า การจัดแบ่งพื้นที่ในแต่ละส่วนมีความเหมาะสม จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 65.3 รองลงมาคือ ความสะอาดของสถานที่ จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 53.3 และจัดแสดงป้ายบอกเส้นทาง จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 50.7 ตามลำดับ

ตาราง 32 ความถี่และร้อยละความพึงพอใจเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวประเภทนันทนาการ
กรณีสวนสยาม ด้านการจัดและการดำเนินงานของนักท่องเที่ยวระดับการศึกษา
ต่ำกว่าปริญญาตรี (N = 265)

รายการ		ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. การให้บริการของเจ้าหน้าที่และพนักงาน โดยทั่วไป	f	10	60	154	35	6
	%	3.8	22.8	58.1	13.2	2.3
2. การให้บริการของเจ้าหน้าที่ประจำ เครื่องเล่น	f	18	87	136	21	3
	%	6.8	32.8	51.3	7.9	1.1
3. การประชาสัมพันธ์สถานที่ต่างๆ มีแสดง ไวชัดเจน	f	21	87	125	29	3
	%	7.9	32.8	47.2	10.9	1.1
4. การรักษาความสะอาดบริเวณภายนอก อาคาร	f	30	72	116	24	23
	%	11.3	27.2	43.8	9.1	8.7
5. การรักษาความสะอาดบริเวณภายใน อาคาร	f	28	94	101	23	19
	%	10.6	35.5	38.1	8.7	7.2
6. การจัดจุดนั่งพักมีเพียงพอ จุดนัดพบ แสดงไวชัดเจน	f	48	103	76	27	11
	%	18.1	38.9	28.7	10.2	4.2
7. บริเวณที่จอดรถมีจำนวนเพียงพอ	f	39	111	104	-	11
	%	14.7	41.9	39.2	-	4.2
8. การรักษาความปลอดภัยภายในสวนสยาม	f	25	94	108	31	7
	%	9.4	35.5	40.8	11.7	2.6
9. ความปลอดภัยของเครื่องเล่นในสวนสนุก	f	16	99	119	28	3
	%	6.0	37.4	44.9	10.6	1.1
10. ความปลอดภัยของสไลเดอร์ยักษ์	f	27	94	105	33	3
	%	10.3	35.9	40.1	12.6	1.1
รวม	f	262	901	1144	251	89
	%	9.9	34.1	43.2	9.5	3.4

จากตาราง 32 แสดงว่า ความพึงพอใจด้านการจัดและการดำเนินงานโดยรวมของกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 43.2

เมื่อพิจารณารายละเอียดความพึงพอใจด้านการจัดและการดำเนินงาน ระดับมาก 3 ลำดับแรก พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในรายการบริเวณที่จอดรถมีจำนวนเพียงพอ จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 41.9 รองลงมา คือ การจัดจุดนั่งพักมีเพียงพอ จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 38.9 และความปลอดภัยของเครื่องเล่นในสวนสนุก จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 37.4

ตาราง 33 ความถี่และค่าร้อยละความพึงพอใจเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวประเภทนันทนาการ
กรณีสวนสยาม ด้านบุคลากรของนักท่องเที่ยวระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี
(N = 265)

รายการ		ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. จำนวนเจ้าหน้าที่ที่ดูแลเครื่องเล่น	f	6	99	124	33	3
	%	2.3	37.4	46.8	12.5	1.1
2. จำนวนเจ้าหน้าที่ที่ดูแลสวนน้ำ	f	20	76	121	48	-
	%	7.5	28.7	45.7	18.1	-
3. การอธิบายวิธีเล่นของเจ้าหน้าที่ประจำเครื่องเล่น	f	6	83	111	45	20
	%	2.3	31.3	41.9	17.0	7.5
4. พนักงานผู้ให้บริการและต้อนรับทุกส่วนภายในสวนสยามสุภาพ เรียบร้อยมีอัธยาศัยไมตรี	f	16	74	146	18	11
	%	6.0	27.9	55.1	6.8	4.2
5. เจ้าหน้าที่ดูแลรักษาความปลอดภัยมีปริมาณเพียงพอ และดูแลเอาใจใส่ในหน้าที่เป็นอย่างดี	f	9	100	120	24	12
	%	3.4	37.7	45.3	9.1	4.5
6. เจ้าหน้าที่ให้การช่วยเหลือปฐมพยาบาลมีความรู้ มีความเหมาะสมเพียงพอ	f	11	79	129	26	20
	%	4.2	29.8	48.7	9.8	7.5
รวม	f	68	511	751	194	66
	%	4.3	32.1	47.2	12.2	4.2

จากตาราง 33 แสดงว่า ความพึงพอใจด้านบุคลากรโดยรวมของกลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 47.2

เมื่อพิจารณารายละเอียดความพึงพอใจด้านบุคลากรระดับมาก 3 ลำดับแรก พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในเจ้าหน้าที่ดูแลรักษาความปลอดภัย จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 37.7 รองลงมา คือ จำนวนเจ้าหน้าที่ที่ดูแลเครื่องเล่น จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 37.4 และการอธิบายวิธีเล่นของเจ้าหน้าที่ประจำเครื่องเล่น จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 31.3 ตามลำดับ

ตาราง 34 ความถี่และค่าร้อยละความพึงพอใจเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวประเภทนันทนาการ
กรณีสวนสยาม ด้านกิจกรรมนันทนาการของนักท่องเที่ยวระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี
(N = 265)

รายการ		ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. การจัดกิจกรรมนันทนาการประเภทสวนน้ำ						
1) ทะเลเทียมขนาดใหญ่	f	50	117	95	-	3
	%	18.9	44.2	35.8	-	1.1
2) ธารน้ำวน	f	35	107	116	1	3
	%	13.2	40.4	43.8	0.4	1.1
3) สไลเดอร์ยักษ์	f	48	106	97	8	3
	%	18.1	40.0	36.6	3.0	1.1
4) ชูเปอร์สไปรลรางน้ำคดเคี้ยว	f	41	95	112	11	3
	%	15.5	35.8	42.3	4.2	1.1
5) บ่อสปาสุขภาพ	f	33	92	115	15	7
	%	12.5	34.7	43.4	5.7	2.6
รวม	f	207	517	535	35	19
	%	15.8	39.4	40.8	2.6	1.4
2. การจัดกิจกรรมนันทนาการประเภทสวนสนุก						
1) โรงภาพยนตร์จอ 180	f	17	76	146	15	10
	%	6.4	28.7	55.1	4.9	3.8
2) จรวดอวกาศ	f	7	106	112	22	15
	%	2.6	40.0	42.3	8.3	5.7
3) ร็อคแอนด์โรล	f	32	82	133	14	4
	%	12.1	30.9	50.2	5.3	1.5
4) เรือบินประจัญบาน	f	27	92	130	9	4
	%	10.2	34.7	49.1	3.4	1.5
5) กระเช้าหกเห็นรถท่องเที่ยวฟารี	f	38	87	114	19	4
	%	14.3	32.8	43.0	7.2	1.5

ตาราง 34 (ต่อ)

รายการ		ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
6) เรือมังกรสองหัว	f	42	115	97	11	-
	%	15.8	43.4	36.6	4.2	-
7) รถไฟเหาะตีลังกา	f	71	92	78	18	-
	%	27.4	35.5	30.1	6.9	-
8) ทราบันท์	f	33	86	125	11	7
	%	12.5	32.5	47.2	4.2	2.6
9) จานหมุน	f	41	80	116	17	8
	%	15.5	30.2	43.8	6.4	3.0
10) รถไฟเล็ก	f	25	81	122	23	11
	%	9.4	30.6	46.0	8.7	4.2
11) น้ำพุเต้นระบำ	f	25	100	120	10	7
	%	9.4	37.7	45.3	3.8	2.6
12) ราชรถเนรมิต	f	38	91	108	21	4
	%	14.3	34.3	40.8	7.9	1.5
รวม	f	396	1088	1401	190	74
	%	12.6	34.6	44.5	6.0	2.3
3. การจัดกิจกรรมนันทนาการประเภทสวนสาธารณะ						
1) พิพิธภัณฑ์ไดโนโซเปีย	f	44	80	127	11	3
	%	16.6	30.2	47.9	4.2	1.1
2) พิพิธภัณฑ์หุ่นขี้ผึ้งจีน 3000 ปี	f	53	72	125	11	4
	%	20.0	24.2	47.2	4.2	1.5
3) สวนสัตว์และสวนนก	f	50	69	114	23	9
	%	18.9	26.0	43.0	8.7	3.4
4) อุทยานพฤกษชาติ	f	50	77	103	23	12
	%	18.9	29.1	38.9	8.7	4.5
รวม	f	197	298	469	68	28
	%	18.6	28.1	44.2	6.4	2.6

จากตาราง 34 แสดงว่า ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจด้านกิจกรรมนันทนาการในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับจากกิจกรรมนันทนาการประเภทสวนสนุก คิดเป็นร้อยละ 44.5 รองลงมา คือกิจกรรมนันทนาการประเภทสวนสาธารณะ คิดเป็นร้อยละ 44.2 และประเภทสวนน้ำ คิดเป็นร้อยละ 40.8

เมื่อพิจารณาตามประเภทกิจกรรมนันทนาการสวนน้ำ สวนสนุกและสวนสาธารณะแล้วพบว่า ความพึงพอใจในสวนน้ำระดับมาก 3 ลำดับแรก คือ ทะเลเทียม จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 44.2 รองลงมาคือ ธารน้ำวน จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 40.4 และสไลเดอร์ยักษ์ จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 40.0 ตามลำดับ

ความพึงพอใจในกิจกรรมนันทนาการสวนสนุกในระดับมาก 3 ลำดับแรก คือ เรือมังกรสองหัว จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 43.4 รองลงมา คือ จรวดอวกาศ จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 40.0 และน้ำพุเต้นระบำ จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 37.7 ตามลำดับ

ความพึงพอใจในกิจกรรมนันทนาการสวนสาธารณะ พบว่า อยู่ในระดับมาก 3 ลำดับแรก คือ พิพิธภัณฑ์ไดโนโซเปีย จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 30.2 รองลงมาคือ อุทยานพฤกษชาติ จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 29.1 และสวนสัตว์และสวนนก จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 26.0 ตามลำดับ

ตาราง 35 ความถี่และร้อยละความพึงพอใจเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวประเภทนันทนาการ
กรณีสวนสยาม ด้านสถานที่ อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกและความปลอดภัย
ของนักท่องเที่ยวที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี (N = 265)

รายการ		ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. การจัดแบ่งพื้นที่ในแต่ละส่วนมีความเหมาะสม	f	30	104	119	-	12
	%	11.3	39.2	44.9	-	4.5
2. จัดแสดงป้ายบอกเส้นทางการเดินทางไปแต่ละส่วน	f	40	114	96	11	4
	%	15.1	43.0	36.2	4.2	1.5
3. ความสะอาดของสถานที่	f	37	80	108	32	8
	%	14.0	30.2	40.8	12.1	3.0
4. ความร่มรื่นของสถานที่	f	50	80	107	20	8
	%	18.9	30.2	40.4	7.5	3.0
5. ความสวยงามของการจัดภูมิทัศน์หรือบริเวณโดยรอบ	f	51	92	107	12	3
	%	19.2	34.7	40.4	4.5	1.1
6. ร้านค้า อาหาร เครื่องดื่ม สะอาด สวยงาม ปริมาณเพียงพอ ถูกหลักอนามัย	f	32	73	121	20	19
	%	12.1	27.5	45.7	7.5	7.2
7. ห้องน้ำ สุขา ห้องเปลี่ยนเสื้อผ้ามีความสะอาด เพียงพอ เหมาะสมและปลอดภัย	f	29	57	119	33	27
	%	10.9	21.5	44.9	12.5	10.2
8. ป้ายบอกเตือนความปลอดภัย	f	25	65	129	42	4
	%	9.4	24.5	48.7	15.2	1.5
9. อุปกรณ์ป้องกันอุบัติเหตุในแต่ละเครื่อง เครื่องเล่นให้ความปลอดภัย	f	25	77	114	39	10
	%	9.4	29.1	43.0	14.7	3.8
10. อุปกรณ์อยู่ในสภาพสมบูรณ์ พร้อมใช้งาน มีมาตรฐาน และปลอดภัย	f	18	83	109	35	20
	%	6.8	31.3	41.1	13.2	7.5
รวม	f	337	825	1129	244	115
	%	12.7	31.1	42.6	9.2	4.3

จากตาราง 35 แสดงว่า ความพึงพอใจด้านสถานที่ อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก และความปลอดภัยโดยรวมของกลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาดำกว่าปริญญาตรี อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 42.6

เมื่อพิจารณารายละเอียดความพึงพอใจด้านสถานที่ อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก และความปลอดภัย ระดับมาก 3 ลำดับแรก พบว่า จัดแสดงป้ายบอกเส้นทางการเดินทาง จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 43.0 รองลงมาคือ การจัดแบ่งพื้นที่ในแต่ละส่วน จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 39.2 และความสวยงามของการจัดภูมิทัศน์ จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 34.7 ตามลำดับ

ตาราง 36 ความถี่และร้อยละความพึงพอใจเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวประเภทนันทนาการ
กรณีสวนสยาม ด้านการจัดและการดำเนินงานของนักท่องเที่ยวที่มีระดับการศึกษา
ปริญญาตรีขึ้นไป (N = 135)

รายการ		ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. การให้บริการของเจ้าหน้าที่และพนักงาน โดยทั่วไป	f	4	28	89	14	-
	%	3.0	20.7	65.9	10.4	-
2. การให้บริการของเจ้าหน้าที่ประจำ เครื่องเล่น	f	6	28	95	6	-
	%	4.4	20.7	70.4	4.4	-
3. การประชาสัมพันธ์สถานที่ต่างๆ มีแสดง ไวชัดเจน	f	12	38	63	22	-
	%	8.9	28.1	46.7	16.3	-
4. การรักษาความสะอาดบริเวณภายนอก อาคาร	f	10	63	57	5	-
	%	7.4	46.7	42.2	3.7	-
5. การรักษาความสะอาดบริเวณภายใน อาคาร	f	7	48	69	11	-
	%	5.2	35.6	51.1	8.1	-
6. การจัดจุดนั่งพักมีเพียงพอ จุดนัดพบ แสดงไวชัดเจน	f	21	63	37	14	-
	%	15.6	46.7	27.4	10.4	-
7. บริเวณที่จอดรถมีจำนวนเพียงพอ	f	15	57	40	23	-
	%	11.1	42.2	29.6	17.0	-
8. การรักษาความปลอดภัยภายในสวนสยาม	f	8	35	62	26	4
	%	5.9	25.9	45.9	19.3	3.0
9. ความปลอดภัยของเครื่องเล่นในสวนสนุก	f	1	41	76	17	-
	%	0.7	30.4	56.3	12.6	-
10. ความปลอดภัยของสไลเดอร์ยักษ์	f	5	33	85	12	-
	%	3.7	24.4	63.0	8.9	-
รวม	f	89	434	673	150	4
	%	6.6	32.2	49.9	11.1	0.3

จากตาราง 36 แสดงว่า ความพึงพอใจด้านการจัดและการดำเนินงานโดยรวมของกลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 49.9

เมื่อพิจารณารายละเอียดความพึงพอใจด้านการจัดและการดำเนินงานระดับมาก 3 ลำดับแรก พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในรายการการรักษาความสะอาดบริเวณภายนอกอาคาร และการจัดจุดนั่งพักมีเพียงพอ จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 46.7 เท่ากัน รองลงมาคือ บริเวณที่จอดรถมีจำนวนเพียงพอ จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 42.2 และการรักษาความสะอาด จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 35.6 ตามลำดับ

ตาราง 37 ความถี่และค่าร้อยละความพึงพอใจเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวประเภทนันทนาการ
กรณีสวนสยาม ด้านบุคลากรของนักท่องเที่ยวที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป
(N = 135)

รายการ		ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. จำนวนเจ้าหน้าที่ที่ดูแลเครื่องเล่น	f	2	23	91	19	-
	%	1.5	17.0	67.4	14.1	-
2. จำนวนเจ้าหน้าที่ที่ดูแลสวนน้ำ	f	5	36	73	21	-
	%	3.7	26.7	54.1	15.6	-
3. การอธิบายวิธีเล่นของเจ้าหน้าที่ประจำเครื่องเล่น	f	2	24	75	30	4
	%	1.5	17.8	55.6	22.2	3.0
4. พนักงานผู้ให้บริการและต้อนรับทุกส่วนภายในสวนสยามสุภาพ เรียบร้อยมีอัธยาศัยไมตรี	f	2	32	80	21	-
	%	1.5	23.7	59.3	15.6	-
5. เจ้าหน้าที่ดูแลรักษาความปลอดภัยมีปริมาณเพียงพอ และดูแลเอาใจใส่ในหน้าที่เป็นอย่างดี	f	4	17	90	24	-
	%	3.0	12.6	66.7	17.8	-
6. เจ้าหน้าที่ให้การช่วยเหลือปฐมพยาบาลมีความรู้ มีความเหมาะสมเพียงพอ	f	6	14	84	27	-
	%	4.6	10.7	64.1	20.6	-
รวม	f	21	146	496	143	4
	%	2.6	18.0	61.2	17.7	0.5

จากตาราง 37 แสดงว่า ความพึงพอใจด้านบุคลากรโดยรวมของกลุ่มตัวอย่างที่มี
การศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 61.2

เมื่อพิจารณารายละเอียดความพึงพอใจด้านบุคลากรระดับมาก 3 ลำดับแรก พบว่า
กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในจำนวนเจ้าหน้าที่ที่ดูแลสวนน้ำ จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ
26.7 รองลงมา คือ พนักงานผู้ให้บริการและต้อนรับทุกส่วนภายในสวนสยาม จำนวน 32 คน
คิดเป็นร้อยละ 23.7 และการอธิบายวิธีเล่นของเจ้าหน้าที่ประจำเครื่องเล่น จำนวน 24 คน
คิดเป็นร้อยละ 17.8 ตามลำดับ

ตาราง 38 ความถี่และค่าร้อยละความพึงพอใจเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวประเภทนันทนาการ
กรณีสวนสยาม ด้านกิจกรรมนันทนาการของนักท่องเที่ยวที่มีระดับการศึกษา
ปริญญาตรีขึ้นไป (N = 135)

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. การจัดกิจกรรมนันทนาการประเภทสวนน้ำ					
1) ทะเลเทียมขนาดใหญ่	f 29	49	54	-	3
	% 21.5	36.5	40.0	-	2.2
2) ชารน้ำวน	f 29	51	49	6	-
	% 21.5	37.8	36.3	4.4	-
3) สไลเดอร์ยักษ์	f 20	51	61	3	-
	% 14.8	37.8	45.2	2.2	-
4) ชูเปอร์สไปรลรางน้ำคดเคี้ยว	f 22	58	45	7	3
	% 16.3	43.0	33.3	5.2	2.2
5) บ่อสปีดสกาย	f 16	49	62	5	3
	% 11.9	36.3	45.9	3.7	2.2
รวม	f 116	258	271	21	9
	% 17.2	38.2	40.1	3.1	1.3
2. การจัดกิจกรรมนันทนาการประเภทสวนสนุก					
1) โรงภาพยนตร์จอ 180	f 12	21	71	24	6
	% 8.9	15.6	52.6	17.8	4.4
2) จรวดอวกาศ	f 1	23	78	24	5
	% 0.7	17.2	58.2	17.9	3.7
3) ร็อคแอนด์โรล	f 8	17	86	14	6
	% 6.0	12.7	64.2	10.4	4.5
4) เรือบินประจัญบาน	f 3	27	78	22	1
	% 2.2	20.1	58.2	16.4	0.7
5) กระเช้าหกเห็นรถท่องเที่ยวฟารี	f 3	32	76	15	5
	% 2.2	23.9	56.7	11.2	3.7

ตาราง 38 (ต่อ)

รายการ		ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
6) เรือมังกรสองหัว	f	13	26	91	-	1
	%	9.7	19.4	67.9	-	0.7
7) รถไฟเหาะตีลังกา	f	21	33	70	3	5
	%	15.7	24.6	52.2	2.2	3.7
8) ทราบันท์	f	8	37	82	4	1
	%	6.0	27.6	61.2	3.0	0.7
9) จานหมุน	f	3	29	80	16	4
	%	2.2	21.6	59.7	11.9	3.0
10) รถไฟเล็ก	f	6	32	75	18	1
	%	4.5	23.9	56.0	13.4	0.7
11) น้ำพุเต้นระบำ	f	14	30	82	5	1
	%	10.4	22.4	61.2	3.7	0.7
12) ราชรถเนรมิต	f	10	26	78	17	1
	%	7.5	19.4	58.2	12.7	0.7
รวม	f	102	333	947	162	37
	%	6.5	21.1	59.9	10.2	2.3
3. การจัดกิจกรรมนันทนาการประเภทสวนสาธารณะ						
1) พิพิธภัณฑ์ไดโนโรเปีย	f	14	51	47	23	-
	%	10.4	37.8	34.8	17.0	-
2) พิพิธภัณฑ์หุ่นขี้ผึ้งจีน 3000 ปี	f	11	46	55	23	-
	%	8.1	34.1	40.7	17.0	-
3) สวนสัตว์และสวนนก	f	15	39	76	5	-
	%	11.1	28.9	56.3	3.7	-
4) อุทยานพฤกษชาติ	f	22	46	66	1	-
	%	16.3	34.1	48.9	0.7	-
	f	62	182	244	52	-
	%	11.4	33.7	45.2	9.6	-

จากตาราง 38 แสดงว่า ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป มีความพึงพอใจด้านกิจกรรมนันทนาการในระดับปานกลางทุกรายการ โดยเรียงลำดับจาก กิจกรรมนันทนาการประเภทสวนสนุก คิดเป็นร้อยละ 59.9 รองลงมาคือ กิจกรรมนันทนาการประเภทสวนสาธารณะ คิดเป็นร้อยละ 45.2 และประเภทสวนน้ำ คิดเป็นร้อยละ 40.1

เมื่อพิจารณาตามประเภทกิจกรรมนันทนาการสวนน้ำ สวนสนุกและสวนสาธารณะแล้ว พบว่า ความพึงพอใจในสวนน้ำระดับมาก 3 ลำดับแรก คือ ซูเปอร์สไปรล จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 43.0 รองลงมาคือ ชาร์นัวนและสไลเดอร์ยักษ์ จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 37.8 เท่ากัน และทะเลเทียม จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 36.5 ตามลำดับ

ความพึงพอใจในกิจกรรมนันทนาการประเภทสวนสนุกระดับมาก 3 ลำดับแรก คือ ทราบันท์ จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 27.6 รองลงมาคือรถไฟเหาะตีลังกา จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 24.6 และกระเช้าหกเห็นรถไฟห้องซาฟารีและรถไฟเล็ก จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 23.9 เท่ากัน ตามลำดับ

ความพึงพอใจในกิจกรรมนันทนาการสวนสาธารณะ พบว่าอยู่ในระดับมาก 3 ลำดับแรก คือ ฟิฟิธันท์ไดโนโซเปีย จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 37.8 รองลงมา คือ ฟิฟิธันท์-หุ่นขี้ผึ้งและอุทยานพฤกษชาติ จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 34.1 เท่ากัน และสวนสัตว์และสวนนก จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 28.9 ตามลำดับ

ตาราง 39 ความถี่และค่าร้อยละความพึงพอใจเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวประเภทนันทนาการ
กรณีสวนสยาม ด้านสถานที่ อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกและความปลอดภัย
ของนักท่องเที่ยวที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป (N = 135)

รายการ		ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. การจัดแบ่งพื้นที่ในแต่ละส่วนมีความเหมาะสม	f	17	35	79	4	-
	%	12.6	25.9	58.5	3.0	-
2. จัดแสดงป้ายบอกเส้นทางการเดินทางไปแต่ละส่วน	f	14	63	50	8	-
	%	10.4	46.7	37.0	5.9	-
3. ความสะอาดของสถานที่	f	10	50	56	19	-
	%	7.4	37.0	41.5	14.1	-
4. ความร่มรื่นของสถานที่	f	14	46	64	11	-
	%	10.4	34.1	47.4	8.1	-
5. ความสวยงามของการจัดภูมิทัศน์หรือบริเวณโดยรอบ	f	16	65	47	7	-
	%	11.9	48.1	34.8	5.2	-
6. ร้านค้า อาหาร เครื่องดื่ม สะอาด สวยงาม ปริมาณเพียงพอ ถูกหลักอนามัย	f	3	41	81	3	7
	%	2.2	30.4	60.0	2.2	5.2
7. ห้องน้ำ สุขา ห้องเปลี่ยนเสื้อผ้ามีความสะอาด เพียงพอ เหมาะสมและปลอดภัย	f	7	26	70	17	15
	%	5.2	19.3	51.9	12.6	11.1
8. ป้ายบอกเตือนความปลอดภัย	f	6	28	87	10	4
	%	4.4	20.7	64.4	7.4	3.0
9. อุปกรณ์ป้องกันอุบัติเหตุในแต่ละเครื่อง เครื่องเล่นให้ความปลอดภัย	f	6	27	84	18	-
	%	4.4	20.0	62.2	13.3	-
10. อุปกรณ์อยู่ในสภาพสมบูรณ์ พร้อมใช้งาน มีมาตรฐาน และปลอดภัย	f	5	20	86	23	1
	%	3.7	14.8	63.7	17.0	0.7
รวม	f	98	401	704	120	27
	%	7.2	29.7	52.2	8.9	2.0

จากตาราง 39 แสดงว่า ความพึงพอใจด้านสถานที่ อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก และความปลอดภัยโดยรวมของกลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 52.2

เมื่อพิจารณารายละเอียดความพึงพอใจด้านสถานที่ อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก และความปลอดภัย ระดับมาก 3 ลำดับแรก พบว่า ความสวยงามของการจัดภูมิทัศน์ มีจำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 48.1 รองลงมาคือ จัดแสดงป้ายบอกเส้นทางการเดินทาง จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 46.7 และความสะอาดของสถานที่ จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 34.1 ตามลำดับ

เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อสวนสยามรายด้าน
สรุปได้ดังนี้

ตาราง 40 ค่าร้อยละความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อแหล่งท่องเที่ยวต่อแหล่งท่องเที่ยว
ประเภทนันทนาการ ศึกษาเฉพาะกรณีสวนสยาม ในด้านต่าง ๆ (N = 400)

รายการ	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ด้านการจัดและการดำเนินงาน	8.8	33.4	45.4	10.0	2.3
2. ด้านบุคลากร	3.7	27.4	51.9	14.0	2.9
3. ด้านกิจกรรมนันทนาการ	13.0	32.2	46.5	6.3	2.0
4. ด้านสถานที่ อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกและความปลอดภัย	10.9	30.7	45.8	9.1	3.5
รวม	9.1	30.9	47.4	9.9	2.7

จากตาราง 40 แสดงว่า ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างโดยรวมอยู่ในระดับ
ปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 47.4 โดยเรียงลำดับความพึงพอใจด้านบุคลากร ร้อยละ 51.9
รองลงมาคือ ความพึงพอใจด้านกิจกรรมนันทนาการ ร้อยละ 46.5 ความพึงพอใจด้านสถานที่
อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกและความปลอดภัย ร้อยละ 45.8 และ ความพึงพอใจด้านการจัด
และการดำเนินการ ร้อยละ 45.4 ตามลำดับ

ตาราง 41 ความพึงพอใจด้านต่างๆ ของนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับการใช้บริการสวนสยาม
(N=400)

ด้าน/ตัวแปร	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
เพศชาย					
ด้านการจัดและการดำเนินงาน	9.2	34.2	41.6	13.0	2.0
ด้านบุคลากร	7.1	27.9	50.0	13.2	1.8
ด้านกิจกรรมนันทนาการ	11.4	31.0	46.8	8.5	2.3
ด้านสถานที่ อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกและความสะอาดและความปลอดภัย	10.4	34.1	41.3	9.8	4.3
เพศหญิง					
ด้านการจัดและการดำเนินงาน	8.4	32.8	48.6	7.6	2.6
ด้านบุคลากร	3.3	28.4	51.9	12.6	3.8
ด้านกิจกรรมนันทนาการ	14.7	33.3	45.5	4.7	1.8
ด้านสถานที่ อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกและความสะอาดและความปลอดภัย	11.3	27.8	49.5	8.5	2.9
กลุ่มอายุ 18 – 25 ปี					
ด้านการจัดและการดำเนินงาน	9.1	30.0	45.2	12.0	3.7
ด้านบุคลากร	4.6	28.2	48.6	15.0	3.6
ด้านกิจกรรมนันทนาการ	16.1	36.0	39.5	6.7	1.7
ด้านสถานที่ อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกและความสะอาดและความปลอดภัย	13.6	27.3	46.8	8.9	3.4
กลุ่มอายุ 26 - 35 ปี					
ด้านการจัดและการดำเนินงาน	7.9	36.0	45.4	9.4	1.3
ด้านบุคลากร	3.8	24.2	56.8	12.7	2.5
ด้านกิจกรรมนันทนาการ	9.5	24.3	54.6	8.5	3.1
ด้านสถานที่ อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกและความสะอาดและความปลอดภัย	5.0	31.2	45.6	11.7	5.6

ตาราง 41 (ต่อ)

ด้าน/ตัวแปร	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
กลุ่มอายุ 36 ปีขึ้นไป					
ด้านการจัดและการดำเนินงาน	9.3	38.6	46.6	5.5	-
ด้านบุคลากร	1.3	30.2	53.3	13.6	1.6
ด้านกิจกรรมนันทนาการ	9.3	34.6	53.0	2.1	1.0
ด้านสถานที่ อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกและความปลอดภัย	12.8	39.4	42.4	4.7	0.7
การศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี					
ด้านการจัดและการดำเนินงาน	9.9	34.0	43.2	9.5	3.4
ด้านบุคลากร	4.3	32.5	47.8	12.3	3.1
ด้านกิจกรรมนันทนาการ	14.5	34.4	43.5	5.3	2.2
ด้านสถานที่ อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกและความปลอดภัย	12.7	31.1	42.6	9.2	4.3
การศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป					
ด้านการจัดและการดำเนินงาน	6.6	32.2	49.8	11.1	0.3
ด้านบุคลากร	2.6	18.1	61.2	17.6	0.5
ด้านกิจกรรมนันทนาการ	10.0	27.6	52.3	8.4	1.7
ด้านสถานที่ อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกและความปลอดภัย	7.3	29.7	52.1	8.9	2.0

จากตาราง 41 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการใช้บริการสวนสยามในระดับปานกลางทุกด้าน เมื่อพิจารณาตามเพศ อายุและระดับการศึกษา และความพึงพอใจในการใช้บริการสวนสยามระดับมาก พบว่า

เพศชายมีความพึงพอใจในการใช้บริการสวนสยามเรียงลำดับ ดังนี้ ด้านการจัดและการดำเนินงาน และด้านสถานที่ อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกและความปลอดภัย ใกล้เคียงกัน คือ ร้อยละ 34.2 และร้อยละ 34.1 รองลงมาคือ ด้านกิจกรรมนันทนาการ ร้อยละ 31.0 ตามลำดับ

เพศหญิงมีความพึงพอใจในการใช้บริการสวนสยามเรียงลำดับ ดังนี้ ด้านกิจกรรมนันทนาการ คิดเป็นร้อยละ 33.3 รองลงมาคือ ด้านการจัดและการดำเนินงาน คิดเป็นร้อยละ 32.8 และด้านบุคลากร คิดเป็นร้อยละ 28.4 ตามลำดับ

กลุ่มอายุ 18–25 ปี มีความพึงพอใจในการใช้บริการสวนสยามเรียงลำดับ ดังนี้ ด้านกิจกรรมนันทนาการ คิดเป็นร้อยละ 36.0 รองลงมาคือ ด้านการจัดและการดำเนินงาน คิดเป็นร้อยละ 30.0 และ ด้านบุคลากร คิดเป็นร้อยละ 28.2 ตามลำดับ

กลุ่มอายุ 26–35 ปี มีความพึงพอใจในการใช้บริการสวนสยามเรียงลำดับ ดังนี้ ด้านการจัดและการดำเนินงาน คิดเป็นร้อยละ 36.0 รองลงมาคือ ด้านสถานที่ อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกและความปลอดภัย คิดเป็นร้อยละ 31.2 และด้านกิจกรรมนันทนาการ คิดเป็นร้อยละ 24.3 ตามลำดับ

กลุ่มอายุ 36 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในการใช้บริการสวนสยามเรียงลำดับ ดังนี้ ด้านสถานที่ อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกและความปลอดภัย คิดเป็นร้อยละ 39.4 รองลงมาคือ ด้านการจัดและการดำเนินงาน คิดเป็นร้อยละ 38.6 และด้านบุคลากร คิดเป็นร้อยละ 34.6 ตามลำดับ

กลุ่มที่การศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจในการใช้บริการสวนสยามเรียงลำดับ ดังนี้ ด้านกิจกรรมนันทนาการ คิดเป็นร้อยละ 34.4 รองลงมาคือ ด้านการจัดและการดำเนินงาน คิดเป็นร้อยละ 34.0 และ ด้านบุคลากร คิดเป็นร้อยละ 32.5 ตามลำดับ

กลุ่มที่การศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป มีความพึงพอใจในการใช้บริการสวนสยามเรียงลำดับ ดังนี้ ด้านการจัดและการดำเนินงาน คิดเป็นร้อยละ 32.2 รองลงมาคือ ด้านสถานที่ อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกและความปลอดภัย คิดเป็นร้อยละ 29.7 และด้านกิจกรรมนันทนาการ คิดเป็นร้อยละ 27.6 ตามลำดับ

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะด้านการจัดและดำเนินงาน ด้านบุคลากร ด้านกิจกรรม นันทนาการ ด้านสถานที่ อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกและความปลอดภัยและอื่น ๆ สรุปได้ดังนี้

1. ด้านการจัดและดำเนินงาน นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการสวนสยาม ส่วนใหญ่ระบุว่าการจัดและดำเนินงานของสวนสยามอยู่ในเกณฑ์ดีอยู่แล้ว แต่เนื่องจากสวนสยามเปิดให้บริการมานานแล้ว ในสายตาและความรู้สึกของผู้ใช้บริการจึงเห็นว่าสวนสยามควรปรับปรุงและพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น เพื่อให้เป็นแหล่งนันทนาการที่ดี น่าเที่ยว และอาจเทียบเคียงกับแหล่งนันทนาการของต่างประเทศได้ นอกจากนั้น การรู้จักและใช้บริการของนักท่องเที่ยวมักเกิดจากการบอกต่อๆ กันมา ข้อเสนอแนะของนักท่องเที่ยวในการวิจัยนี้ สามารถจำแนกได้เป็น 1) ข้อเสนอแนะให้เพิ่ม และ 2) ข้อเสนอแนะให้ปรับปรุง

1) ข้อเสนอแนะให้เพิ่ม หมายถึง ข้อเสนอแนะให้สวนสยามเพิ่มเติม และควรจัดให้มีจำนวนประเภทบริการ หรือจุดบริการ ดังนี้

1.1) ห้องน้ำและห้องสุขาตามจุดต่างๆ (จำนวน 4 ราย)

1.2) พนักงานที่จะช่วยเหลือ ให้คำอธิบายเกี่ยวกับสถานที่และบริการต่างๆ รวมทั้งนำชมสถานที่ พนักงานที่ดูแลผู้ใช้บริการเครื่องเล่นแต่ละประเภท (จำนวน 5 ราย)

1.3) ควรจัดที่จอดรถในร่ม (จำนวน 2 ราย)

1.4) ควรเพิ่มบริการเครื่องเล่นสำหรับเด็กเล็ก เช่น วัย 3-5 ปี และเครื่องเล่นเกี่ยวกับน้ำ (จำนวน 8 ราย)

2) ข้อเสนอแนะให้ปรับปรุง หมายถึง สวนสยามควรดูแลให้สิ่งที่มีอยู่แล้วดีขึ้น ให้บริการได้มากขึ้นและดีขึ้น ดังนี้

1) ควรดูแล บำรุงรักษาเครื่องเล่นต่างๆ ให้สามารถใช้บริการได้ เพราะบางครั้งเครื่องเล่นชำรุด ปิดให้บริการ เครื่องเล่นที่เปิดให้บริการอยู่ไม่เพียงพอ ต้องรอคิว หรือนักท่องเที่ยวบางคนผิดหวังเพราะไม่ได้ใช้บริการเครื่องเล่นที่ตนพอใจ (จำนวน 9 ราย)

2) บริการอาหารไม่เพียงพอ จำนวนจุดจำหน่ายน้อยไป และค่าอาหารแพงมาก สวนสยามน่าจะพิจารณาลดราคาลงอีก นักท่องเที่ยวแก้ปัญหาโดยนำอาหารมาเองบ้าง ซึ่งไม่สะดวกนัก (จำนวน 9 ราย)

3) ควรจัดแบ่งพื้นที่หรือโซนต่างๆ ให้เป็นระเบียบมากกว่านี้ (จำนวน 2 ราย)

นอกจากนั้น นักท่องเที่ยวเห็นว่าการจัดและดำเนินงานด้านอื่นๆ ของสวนสยาม เช่น การกำหนดราคาค่าบัตรผ่านประตูมีความเหมาะสมและเป็นราคาที่ยุติธรรม โดยเฉพาะเมื่อเสียค่าบัตรผ่านประตูแล้วสามารถเล่นเครื่องเล่นต่างๆ ได้โดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายอีก และสามารถเล่นได้หลายรอบนั้นเป็นจุดเด่นของบริการของสวนสยาม การจัดกิจกรรมและเครื่องเล่นสวนสนุกต่างๆ ก็เป็นจุดขายของสวนสยามด้วย การโฆษณาประชาสัมพันธ์สวนสยามผ่านสื่อต่างๆ

ทั้งสื่อโทรทัศน์ วิทยุ ทำให้นักท่องเที่ยวรู้จักสวนสยาม แต่สื่อที่สำคัญที่สุดคือ สื่อบุคคล โดยการบอกเล่า ชักชวนของเพื่อนและคนในครอบครัว นอกจากนั้นบัตรลดราคาที่เหมาะสมกับใบเสร็จ คำน้ำประปา ค่าไฟฟ้าและค่าโทรศัพท์ที่ดี ทำให้นักท่องเที่ยวตัดสินใจมาใช้บริการสวนสยามมากขึ้น เป็นรายการส่งเสริมการขายที่น่าจะดำเนินการต่อไป

2. ด้านบุคลากร นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการสวนสยามส่วนใหญ่ระบุว่าผู้บริหารสวนสยามควรจัดพนักงานเพิ่ม และควรปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของพนักงานให้ดีขึ้น และประทับใจผู้ใช้บริการสวนสยาม ข้อเสนอแนะด้านบุคลากร สามารถจำแนกได้เป็น 1) ข้อเสนอแนะให้เพิ่ม และ 2) ข้อเสนอแนะให้ปรับปรุง

1) ข้อเสนอแนะให้สวนสยามเพิ่มเติม ดังนี้

1.1) พนักงานดูแลความปลอดภัยในสวนน้ำ (จำนวน 25 ราย)

1.2) พนักงานหรือเจ้าหน้าที่ดูแลเครื่องเล่นมากกว่า 1 คนต่อเครื่องเล่น

แต่ละประเภท (จำนวน 24 ราย)

1.3) พนักงานให้บริการต้อนรับ (จำนวน 22 ราย)

1.4) เจ้าหน้าที่ทำความสะอาด โดยเฉพาะห้องน้ำ (จำนวน 22 ราย)

1.5) เจ้าหน้าที่แนะนำสำหรับนักท่องเที่ยวที่เป็นกลุ่มทัวร์ (จำนวน 18 ราย)

2) ข้อเสนอแนะให้ปรับปรุง ทางสวนสยามควรดูแลให้การอบรม ให้ความรู้และปลูกฝังจิตใจใฝ่บริการของพนักงานและเจ้าหน้าที่ เพราะนักท่องเที่ยวได้พบกับ

2.1) พนักงาน เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการบางคนพูดจาไม่ดี มีกิริยามารยาทไม่เหมาะสม ควรสุภาพมากกว่านี้ รวมทั้งการแสดงสีหน้าและน้ำเสียง (จำนวน 6 ราย)

2.2) พนักงานและเจ้าหน้าที่บางคนไม่มีความตั้งใจในการทำงานด้านการให้บริการ ซึ่งหากเจ้าหน้าที่ พนักงานให้บริการด้วยความตั้งใจและเต็มใจ ผู้รับบริการย่อมรู้สึกดีต่อบริการที่ได้รับมากขึ้น (จำนวน 2 ราย)

3. ด้านการจัดกิจกรรมนันทนาการ นักท่องเที่ยวให้ข้อเสนอแนะด้านกิจกรรมนันทนาการ ส่วนใหญ่เสนอให้จัดหาเครื่องเล่นประเภทอื่นๆ เพิ่มเติมเพื่อให้เกิดความหลากหลายมากกว่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน รวมทั้งกิจกรรมนันทนาการอื่นๆ เพิ่มเติม ดังนี้

3.1 ข้อเสนอแนะให้สวนสยามเพิ่มเติม ดังนี้

1) ควรจัดให้เครื่องเล่นประเภทใหม่ๆ โดยเฉพาะเครื่องเล่นสำหรับเด็กเล็กวัย 3-5 ปี (จำนวน 12 ราย)

2) ควรจัดกิจกรรมนันทนาการพิเศษสำหรับเด็กในช่วงปิดภาคเรียน เพราะผู้ปกครองจะได้พาลูกหลานมาพักผ่อนหย่อนใจได้ (จำนวน 10 ราย)

3) สวนสยามน่าจะจัดกิจกรรมนันทนาการสำหรับผู้สูงอายุด้วย โดยเฉพาะกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพ (จำนวน 3 ราย)

4) ควรจัดพนักงานหรือเจ้าหน้าที่ดูแลเครื่องเล่นเพิ่มขึ้นเพื่อรองรับผู้ใช้บริการที่น่าจะมีเพิ่มขึ้นในช่วงปิดภาคเรียน โดยเฉพาะเด็กๆ นั้นต้องให้การระมัดระวังมากยิ่งขึ้น (จำนวน 2 ราย)

3.2 ทางสวนสยามควรจัดกิจกรรมนันทนาการอื่นๆ ได้ เพราะพื้นที่เหมาะสม เช่น การจัดคอนเสิร์ตหรือดนตรีในวันเสาร์หรืออาทิตย์ การจัดกิจกรรมพิเศษเดือนละครั้ง หรือกิจกรรมต่างๆ ตามประเพณี รวมทั้งอาจจัดขบวนพาเหรดตุ๊กตาเช่นเดียวกับสวนสนุกอื่นๆ เช่น ดรีมเวิลด์ เป็นต้น (จำนวน 4 ราย)

4. ด้านสถานที่ อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกและความปลอดภัย

นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับสถานที่ อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกและความปลอดภัย ดังนี้

4.1 สถานที่ คือ ควรเพิ่มห้องน้ำ ห้องสุขา จุดรับประทานอาหาร ชุมชayaอาหารว่างและเครื่องดื่ม หรือร้านค้าย่อยแบบ 7-Eleven ให้มากขึ้น (จำนวน 19 ราย) ควรปรับปรุงห้องเปลี่ยนเสื้อผ้าสำหรับผู้หญิงให้มีความมิดชิดมากกว่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบันนี้ เพราะสามารถมองเห็นได้จากเครื่องเล่นสไลเดอร์ (จำนวน 1 ราย) ควรเพิ่มห้องเปลี่ยนเสื้อผ้าสำหรับผู้ชายบริเวณสวนน้ำ (จำนวน 1 ราย) นอกจากนั้นขอให้ทางสวนสยามดูแลเรื่องความสะดวกของห้องน้ำและห้องสุขา เพราะสกปรกและส่งกลิ่นรบกวน (จำนวน 15 ราย)

4.2 อุปกรณ์ ขอให้เพิ่มประเภทเครื่องเล่นต่างๆ ให้ทันสมัยและหลากหลาย (จำนวน 10 ราย) และควรดูแล ซ่อมบำรุงอุปกรณ์ที่ชำรุดให้พร้อมใช้งานได้ (จำนวน 5 ราย)

4.3 ในด้านความปลอดภัย สวนสยามควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ดูแลรักษาความปลอดภัย (จำนวน 5 ราย) นอกจากนั้นควรจัดทำป้ายเตือนหรือให้ข้อมูลสถานที่รับแจ้งเหตุฉุกเฉิน เพื่อป้องกันและแก้ไขอันตรายได้ทันทั่วทั้ง (จำนวน 2 ราย)

5. ข้อเสนอแนะอื่นๆ ได้แก่ สวนสยามควรปรับปรุงสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกสวนสยามให้ดีขึ้นและควรปรับปรุงเป็นระยะๆ อย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้เป็นสถานที่ที่น่าท่องเที่ยวและใช้บริการพักผ่อนหย่อนใจ และให้สามารถเทียบเคียงกับสถานที่ท่องเที่ยวประเภทสวนสนุกในต่างประเทศได้ ทั้งนี้นักท่องเที่ยวจำนวน 5 รายระบุว่ามาเที่ยวที่สวนสยามตั้งแต่เปิดให้บริการใหม่ รู้สึกประทับใจและมาใช้บริการบ่อยครั้งและเกิดความรู้สึกผูกพัน ต้องการให้สวนสยามปรับปรุงและพัฒนาสม่ำเสมอ เพื่อให้เป็นแหล่งพักผ่อนที่มีทั้งธรรมชาติ สวนสนุก สถานที่ที่ให้ความรู้ไปพร้อมกัน เป็นสถานที่ท่องเที่ยวสำหรับครอบครัว แต่อย่างไรก็ดี การปรับปรุงและซ่อมแซมควรดำเนินการให้เสร็จก่อนที่จะเปิดให้บริการตามเวลาปกติ เพราะบางครั้งมีกลิ่นของสิบบกวน และแสดงให้เห็นถึงความไม่เรียบร้อยในการบริหารจัดการด้วย

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ความมุ่งหมายของการวิจัย

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อแหล่งท่องเที่ยวประเภทนันทนาการ
ศึกษาเฉพาะกรณีสวนสยาม

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้มาจากการประมาณการของนักท่องเที่ยว ที่เข้ามาใช้บริการในสวนสยาม ระหว่างเดือนมกราคม-ธันวาคม พ.ศ.2546 จำนวน 3,127,962 คน
กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างเพื่อประมาณค่าเฉลี่ยของประชากร ที่เข้ามาใช้บริการในสวนสยาม ระหว่างเดือนมกราคม-ธันวาคม พ.ศ.2546 จำนวน 3,127,962 คน โดยใช้สูตรของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane. อ้างอิงจาก บุญธรรม กิจปริดาบริสุทธิ. 2535 : 25) ได้กลุ่มตัวอย่าง 400 คน โดยการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่ผู้วิจัยดำเนินการสร้างขึ้น 1 ชุด แบ่งออกเป็น 4 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบ ได้แก่ เพศ อายุ และระดับการศึกษา

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการใช้บริการสวนสยามของนักท่องเที่ยว

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อแหล่งนันทนาการ โดยจำแนกออกเป็น 4 ด้าน คือ ด้านการจัดและดำเนินงาน ด้านบุคลากร ด้านกิจกรรมนันทนาการ และด้านสถานที่ อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกและความปลอดภัย

ตอนที่ 4 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ เป็นแบบปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้เสนอความคิดเห็นเพิ่มเติม

การเก็บรวบรวมข้อมูล

วิธีดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการดังนี้ คือ

1. ขอหนังสือขอความร่วมมือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ถึงผู้จัดการสวนสยาม เพื่อขออนุญาตและขอความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูล
2. ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองพร้อมกับผู้ช่วยนักวิจัย จำนวน 5 คน ในช่วงเดือนเมษายน พ.ศ.2547
3. ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลทั้งสิ้น 400 ตัวอย่าง จากนั้นจึงนำแบบสอบถามมาตรวจสอบความสมบูรณ์ก่อนนำไปวิเคราะห์ต่อไป

การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปเพื่อวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. ตรวจสอบความเรียบร้อยของแบบสอบถาม แล้วคัดเลือกฉบับที่สมบูรณ์ได้ทั้งหมด 400 ฉบับ
2. ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อแสดงในรูปตารางและค่าสถิติต่าง ๆ โดยโปรแกรมสำเร็จรูป (SPSS) ดังนี้
 - 2.1 นำข้อมูลในตอนต้นที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถามได้แก่ เพศ อายุ และระดับการศึกษา มาวิเคราะห์ด้วยการแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ นำเสนอในรูปตารางประกอบความเรียง
 - 2.2 นำข้อมูลในตอนต้นที่ 2 ข้อมูลการใช้บริการสวนสยามของนักท่องเที่ยว เป็นแบบตรวจรายการ (Check List) มาหาค่าร้อยละ นำเสนอในรูปตารางประกอบความเรียง
 - 2.3 นำข้อมูลในตอนต้นที่ 3 ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อแหล่งท่องเที่ยวประเภทนันทนาการ ศึกษาเฉพาะกรณีสวนสยาม มาหาค่าร้อยละ นำเสนอในรูปตารางประกอบความเรียง
 - 2.4 นำข้อมูลในตอนต้นที่ 4 แบบสอบถามความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเป็นแบบปลายเปิด (Open Ended) มาสรุปในรูปแบบความเรียง

สรุปผลการวิจัย

1. ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่างและข้อมูลการใช้บริการสวนสยาม สรุปได้ว่า นักท่องเที่ยวที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อยู่ในกลุ่มอายุ 18-25 ปี มีการศึกษาดำรงระดับปริญญาตรี รู้จักสวนสยามจากสื่อโทรทัศน์มากที่สุด รองลงมาจากสื่อบุคคลทั้งจากบุคคลในครอบครัวและเพื่อน การใช้บริการสวนสยามส่วนใหญ่มาโดยรถยนต์ส่วนตัวและมากับครอบครัว มาเที่ยวสวนสยามในวันหยุดงานหรือวันหยุดราชการ เที่ยวสวนสยามมากกว่าหนึ่ง

ครั้งโดยจำนวนครั้งที่มาเที่ยวสวนสยาม พบว่า มากกว่า 5 ครั้งมีเป็นจำนวนมากที่สุด มักใช้เวลาในการเที่ยวสวนสยามแต่ละครั้งประมาณ 3-5 ชั่วโมง ในช่วงเวลาที่เที่ยวสวนสยามจะซื้ออาหารที่จำหน่ายในสวนสยามรับประทาน สำหรับเหตุผลที่มาใช้บริการสวนสยามเป็นเพราะสวนสยามมีกิจกรรมหลากหลายเหมาะสำหรับครอบครัว

2. นักท่องเที่ยวที่ตอบแบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการใช้บริการสวนสยามโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 47.4 โดยเรียงลำดับความพึงพอใจด้านบุคลากร ร้อยละ 51.9 รองลงมาคือ ความพึงพอใจด้านกิจกรรมนันทนาการ ร้อยละ 46.5 ความพึงพอใจด้านสถานที่ อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกและความปลอดภัย ร้อยละ 45.8 และ ความพึงพอใจด้านการจัดและการดำเนินการ ร้อยละ 45.4 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาความพึงพอใจรายด้านว่านักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจระดับมากในรายการใด พบว่า

- ความพึงพอใจด้านการจัดและการดำเนินงานระดับมาก 3 ลำดับแรก คือ บริเวณที่จอดรถมีจำนวนเพียงพอ ร้อยละ 42.0 รองลงมา คือ การจัดจุดนั่งพักมีเพียงพอ ร้อยละ 41.5 และ การรักษาความสะอาดบริเวณภายในอาคาร ร้อยละ 35.5 ตามลำดับ

- ความพึงพอใจด้านบุคลากรระดับมาก 3 ลำดับแรก พบว่า จำนวนเจ้าหน้าที่ดูแลเครื่องเล่น ร้อยละ 30.5 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ดูแลรักษาความปลอดภัยมีปริมาณเพียงพอ ร้อยละ 29.3 และจำนวนเจ้าหน้าที่ที่ดูแลสวนน้ำ จำนวน 112 คน ร้อยละ 28.0 ตามลำดับ

- เมื่อพิจารณาตามประเภทกิจกรรมนันทนาการสวนน้ำ สวนสนุกและสวนสาระแล้วพบว่า ความพึงพอใจในสวนน้ำระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ ทะเลเทียม ร้อยละ 41.5 รองลงมาคือ ธารน้ำวน คิดเป็นร้อยละ 39.8 และ สไลเดอร์ยักษ์ ร้อยละ 39.5 ตามลำดับ

ความพึงพอใจในกิจกรรมนันทนาการประเภทสวนสนุกระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ เรือมังกรสองหัว ร้อยละ 35.6 รองลงมาคือ น้ำพุเต็นระเบิด ร้อยละ 33.0 และ จรวดอวกาศ ร้อยละ 32.8 ตามลำดับ

ความพึงพอใจในกิจกรรมนันทนาการประเภทสวนสาระระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ พิพิธภัณฑ์ไดโนโซเปีย ร้อยละ 32.8 รองลงมาคือ อุทยานพฤกษชาติ ร้อยละ 30.8 และ พิพิธภัณฑ์หุ่นขี้ผึ้งจีน 3000 ปี ร้อยละ 29.5 ตามลำดับ

- ความพึงพอใจด้านสถานที่ อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกและความปลอดภัยระดับมาก 3 ลำดับแรก พบว่า จัดแสดงป้ายบอกเส้นทางการเดินทางไปแต่ละส่วน ร้อยละ 44.3 รองลงมาคือ ความสวยงามของการจัดภูมิทัศน์หรือบริเวณโดยรอบ ร้อยละ 39.3 และ การจัดแบ่งพื้นที่ในแต่ละส่วนมีความเหมาะสม ร้อยละ 34.8 ตามลำดับ

3. เมื่อพิจารณาตามตัวแปรที่ศึกษา ได้แก่ เพศ อายุ และระดับการศึกษาของนักท่องเที่ยว พบว่า มีความพึงพอใจด้านกิจกรรมนันทนาการในภาพรวมในระดับปานกลาง โดยมีรายละเอียดความพึงพอใจดังนี้

3.1 เพศชายมีความพึงพอใจในการใช้บริการสวนสยามเรียงลำดับ ดังนี้ ด้านการจัดและการดำเนินงาน และด้านสถานที่ อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกและความปลอดภัย ใกล้เคียงกัน คือ ร้อยละ 34.2 และร้อยละ 34.1 รองลงมาคือ ด้านกิจกรรมนันทนาการ ร้อยละ 31.0 ตามลำดับ

3.2 เพศหญิงมีความพึงพอใจในการใช้บริการสวนสยามเรียงลำดับ ดังนี้ ด้านกิจกรรมนันทนาการ คิดเป็นร้อยละ 33.3 รองลงมาคือ ด้านการจัดและการดำเนินงาน คิดเป็นร้อยละ 32.8 และ ด้านบุคลากร คิดเป็นร้อยละ 28.4 ตามลำดับ

3.3 กลุ่มอายุ 18-25 ปี มีความพึงพอใจในการใช้บริการสวนสยามเรียงลำดับ ดังนี้ ด้านกิจกรรมนันทนาการ คิดเป็นร้อยละ 36.0 รองลงมาคือ ด้านการจัดและการดำเนินงาน คิดเป็นร้อยละ 30.0 และ ด้านบุคลากร คิดเป็นร้อยละ 28.2 ตามลำดับ

3.4 กลุ่มอายุ 26-35 ปี มีความพึงพอใจในการใช้บริการสวนสยามเรียงลำดับ ดังนี้ ด้านการจัดและการดำเนินงาน คิดเป็นร้อยละ 36.0 รองลงมาคือ ด้านสถานที่ อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกและความปลอดภัย คิดเป็นร้อยละ 31.2 และด้านกิจกรรมนันทนาการ คิดเป็นร้อยละ 24.3 ตามลำดับ

3.5 กลุ่มอายุ 36 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในการใช้บริการสวนสยามเรียงลำดับ ดังนี้ ด้านสถานที่ อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกและความปลอดภัย คิดเป็นร้อยละ 39.4 รองลงมา คือ ด้านการจัดและการดำเนินงาน คิดเป็นร้อยละ 38.6 และด้านบุคลากร คิดเป็นร้อยละ 34.6 ตามลำดับ

3.6 กลุ่มที่การศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจในการใช้บริการสวนสยามเรียงลำดับ ดังนี้ ด้านกิจกรรมนันทนาการ คิดเป็นร้อยละ 34.4 รองลงมาคือ ด้านการจัดและการดำเนินงาน คิดเป็นร้อยละ 34.0 และ ด้านบุคลากร คิดเป็นร้อยละ 32.5 ตามลำดับ

3.7 กลุ่มที่การศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป มีความพึงพอใจในการใช้บริการสวนสยามเรียงลำดับ ดังนี้ ด้านการจัดและการดำเนินงาน คิดเป็นร้อยละ 32.2 รองลงมาคือ ด้านสถานที่ อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกและความปลอดภัย คิดเป็นร้อยละ 29.7 และด้านกิจกรรมนันทนาการ คิดเป็นร้อยละ 27.6 ตามลำดับ

4. ข้อเสนอแนะอื่นๆ ที่ได้รับจากการวิจัย คือ การเสนอความคิดเห็นให้สวนสยามเพิ่มเติมและปรับปรุง ได้แก่ การเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการทั้งในส่วนการต้อนรับ และเจ้าหน้าที่ประจำเครื่องเล่นต่างๆ การเพิ่มจำนวนห้องน้ำและห้องสุขารวมทั้งการเพิ่มจุดให้บริการห้องน้ำและห้องสุขา ห้องเปลี่ยนเสื้อผ้าสำหรับเพศหญิงและเพศชาย การเพิ่มเครื่องเล่นใหม่ๆ ให้น่าสนใจขึ้น การจัดที่จอดรถในร่ม สำหรับการปรับปรุงนั้นส่วนใหญ่เป็นการปรับปรุงเครื่องเล่นและอุปกรณ์ที่ชำรุดให้สามารถใช้งานได้ดี การดูแลปรับปรุงเครื่องเล่นและอุปกรณ์ให้มีความปลอดภัย ผู้ใช้บริการเกิดความมั่นใจในการใช้บริการ การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของ

เจ้าหน้าที่ซึ่งรวมถึงมารยาท การใช้คำพูด การแสดงสีหน้า และท่าทางในการให้บริการยังไม่เหมาะสม ปรับปรุงห้องเปลี่ยนเสื้อผ้าของผู้หญิงให้มีความมิดชิดมากกว่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน และสิ่งที่สำคัญที่สุด คือ การปรับปรุงและพัฒนาให้สวนสยามยังคงมีความสวยงาม น่ามาเที่ยวพักผ่อนหย่อนใจ เป็นแหล่งท่องเที่ยวประเภทนันทนาการตลอดไป

การอภิปรายผล

การอภิปรายผลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยแบ่งเนื้อหาสาระในการอภิปรายผลเป็น 2 ส่วนใหญ่ๆ คือ

1. การจัดการนันทนาการประเภทสวนสนุกของสวนสยามตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายในการดำเนินงานและแนวคิดโดยทั่วไปในการจัดการนันทนาการประเภทสวนสนุก ซึ่งครอบคลุมด้านต่างๆ คือ 1) การวางแผนกำหนดวัตถุประสงค์ของการดำเนินงาน 2) การจัดการด้านการเงิน 3) การจัดการด้านกายภาพและสิ่งอำนวยความสะดวก 4) การจัดการโปรแกรม นันทนาการ 5) การจัดการด้านการประชาสัมพันธ์และการตลาด 6) การจัดการด้านทรัพยากร มนุษย์ 7) การจัดการด้านความปลอดภัยและความเสี่ยง และ 8) การจัดการลูกค้าสัมพันธ์ โดยสังเขป ซึ่งผู้วิจัยได้นำแนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการนันทนาการและการบริการทั่วไปของการจัดการนันทนาการมาศึกษาวิจัยแล้วในแบบสอบถามตอนที่ 2

2. การวิจัยในส่วนของนักท่องเที่ยวผู้ใช้บริการสวนสยามว่ามีความพึงพอใจในการใช้บริการสวนสยามในด้านต่างๆ ได้แก่ 1) ด้านการจัดและดำเนินงาน 2) ด้านบุคลากร 3) ด้านกิจกรรมนันทนาการ และ 4) ด้านสถานที่ อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกและความปลอดภัยของสวนสยาม ซึ่งจำแนกตามคุณลักษณะของผู้ใช้บริการ

ผลการอภิปรายเป็นดังนี้

1. นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ที่มาใช้บริการสวนสยามเป็นเพศหญิง อยู่ในกลุ่มอายุ 18–25 ปี และมีระดับการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรี มาเที่ยวกับครอบครัว และเพื่อน โดยรถยนต์ส่วนตัว และมาเที่ยวในช่วงวันหยุดราชการหรือหยุดงาน และวันเสาร์-อาทิตย์ ในการมาเที่ยวแต่ละครั้งจะใช้เวลาในสวนสยามประมาณ 3–5 ชั่วโมง เป็นจำนวนมากที่สุด ผลที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้ พบว่า ประชาชนส่วนหนึ่งมักใช้เวลาว่างในกิจกรรมนันทนาการประเภทสวนสนุก ดังจะเห็นได้จากการเที่ยวสวนสยามในวันหยุดเสาร์ - อาทิตย์ และวันหยุดราชการหรือหยุดงาน รวมทั้งจำนวนการเข้ามาเที่ยวสวนสยามหลายครั้ง และแต่ละครั้งใช้เวลาในการเที่ยวสวนสยามแต่ละครั้งประมาณ 3–5 ชั่วโมง สอดคล้องกับการศึกษาของ ณรงฤทธิ์ หวังพัฒน์พาณิชย์ (2546 : บทคัดย่อ) ซึ่งศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจการท่องเที่ยว

แบบผจญภัย พบว่านักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 25-29 ปี เดินทางมาท่องเที่ยวโดยรถยนต์ส่วนตัว วัตถุประสงค์เพื่อสัมผัสธรรมชาติ สำหรับ รุจยา คำพรรณ (2546 : บทคัดย่อ) พบว่า นักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัดนครศรีธรรมราชส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงเช่นเดียวกัน มีอายุระหว่าง 21-30 ปี ส่วนใหญ่เดินทางมากับครอบครัว วัตถุประสงค์เพื่อพักผ่อน ดังนั้น ผลการศึกษาที่ได้จึงสอดคล้องในตัวแปรเพศ และการท่องเที่ยวหรือการใช้บริการแหล่งนันทนาการที่แสดงให้เห็นว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง และส่วนใหญ่เป็นการใช้บริการแหล่งนันทนาการหรือท่องเที่ยวกับครอบครัว พาหนะที่ใช้ในการเดินทางส่วนใหญ่เป็นรถยนต์ส่วนตัว ซึ่งเป็นที่ยอมรับว่ารถยนต์เป็นปัจจัยหนึ่งที่สำคัญในการดำรงชีวิตสำหรับประชาชนชาวไทยไปแล้ว ดังนั้น การจัดและการดำเนินการสถานที่และกิจกรรมใดๆ ควรพิจารณาในประเด็นการจัดเตรียมที่จอดรถเพื่อรองรับผู้ใช้บริการให้เพียงพอด้วย

2. ความต้องการในการใช้แหล่งนันทนาการประเภทสวนสนุกยังเป็นที่ต้องการของตลาด ดังจะเห็นได้จาก การมาเที่ยวสวนสยามหลายครั้งของกลุ่มตัวอย่าง แสดงให้เห็นว่าการพักผ่อนหย่อนใจประเภทสวนสนุกเป็นการใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์วิธีการหนึ่ง

แสดงให้เห็นความต้องการแหล่งนันทนาการประเภทสวนสนุกและตลาดของสวนสนุกสอดคล้องกับผลการศึกษาของบุญธรรม สิริกุดตา (2527 : ง') ที่ศึกษาปัญหาและแนวโน้มทางด้านการตลาดของสวนสนุกในกรุงเทพมหานคร โดยศึกษาเฉพาะ “แดนเนรมิต” และ “สวนสยาม” และพบว่า ตลาดสวนสนุกเป็นตลาดสำหรับลูกค้าทุกกลุ่มทุกระดับ ผู้บริโภคใช้เวลาในการเที่ยวสวนสนุกนานกว่า 2 ชั่วโมง และการศึกษาของบุญเชวง เนตรสุวรรณ (2528 : 107) ที่พบว่า ผู้ใช้บริการใช้เวลาในสวนสนุกทั้งวัน ผลการวิจัยที่สอดคล้องกันนั้นอาจเป็นเพราะ 1) สวนสนุกมีกิจกรรมนันทนาการที่หลากหลายให้เลือกมากมาย หรือ 2) เป็นเพราะ ค่าบัตรผ่านประตูมีราคาแพง ผู้บริโภคจึงใช้เวลาในสวนสนุกนานเพื่อให้คุ้มค่าคุ้มราคาในการใช้บริการในการเที่ยวแต่ละครั้ง หรือเป็นเพราะ 3) สวนสนุกมักจะอยู่ไกล นักท่องเที่ยวเสียเวลาในการเดินทางมาแล้วจึงอยู่ใช้บริการให้คุ้มค่าก็ได้ จึงเป็นการเปรียบเทียบค่าใช้จ่ายที่ตนเสียไปกับสิ่งที่ตนจะได้รับตามแนวคิดของ ฟิตซ์เซอรัลด์และดูแรนท์ (Fitzerald and Durant. 1980 : 585-594)

3. การรับรู้ข่าวสารข้อมูลการประชาสัมพันธ์แหล่งท่องเที่ยวหรือนันทนาการส่วนใหญ่เป็นการรับรู้ในลักษณะบอกปากต่อปาก ในการวิจัยครั้งนี้ พบว่า นักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการรับรู้เกี่ยวกับการเที่ยวสวนสยามจากคนในครอบครัวและจากเพื่อน ซึ่งเมื่อรวมแหล่งข้อมูลดังกล่าวแล้ว พบว่า เป็นแหล่งข้อมูลประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวสวนสยามที่สำคัญช่องทางหนึ่ง รองลงมาจากสื่อโทรทัศน์ และสอดคล้องกับข้อแนะนำที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้ที่ว่า นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการสวนสยามส่วนใหญ่ระบุว่าการจัดและดำเนินงานของสวนสยามอยู่ในเกณฑ์ดีอยู่แล้ว แต่เนื่องจากสวนสยามเปิดให้บริการมานานแล้ว ในสายตาและความรู้สึกของผู้ใช้บริการจึงเห็นว่าสวนสยามควรปรับปรุงและพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น เพื่อให้เป็นแหล่งนันทนาการที่ดี น่าเที่ยวและอาจ

เทียบเคียงกับแหล่งนันทนาการของต่างประเทศได้ นอกจากนั้น การรู้จักและใช้บริการของนักท่องเที่ยวมักเกิดจากการบอกต่อๆ กันมา

4. จำนวนนักท่องเที่ยวที่จ่ายค่าบริการผ่านประตูในราคาปกติ มีจำนวนใกล้เคียงกับผู้ที่ได้รับบัตรลดราคา หรือบัตรไม่คิดมูลค่าที่แนบมาพร้อมใบเสร็จค่าไฟฟ้า ค่าน้ำประปา ค่าโทรศัพท์ และบัตรเครดิต

ในส่วนของสวนสยามนั้น พบว่า การส่งเสริมการขายในการลดราคาค่าบัตรผ่านประตูผ่านช่องทางต่างๆ เช่น แบนมาพร้อมใบเสร็จของค่าไฟฟ้า ค่าประปา ค่าโทรศัพท์และบัตรเครดิตได้ผลในระดับหนึ่ง ดังจะเห็นได้จากนักท่องเที่ยวในการวิจัยที่มาใช้บริการของสวนสยามโดยใช้บัตรลดราคามีจำนวนมากกว่าหนึ่งในสี่ของผู้ตอบแบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้ ดังนั้น สวนสยามน่าจะดำเนินการส่งเสริมการขายในลักษณะดังกล่าวต่อไปอีกระยะหนึ่ง เพื่อลูกค้าที่เป็นกลุ่มประชาชนโดยทั่วไป นอกเหนือจากลูกค้าประจำ ซึ่งได้แก่ ผู้ที่อยู่ใกล้สวนสยาม และกลุ่มที่ทำงานโรงงานในละแวกนั้น สำหรับบัตรรายปีที่ทางสวนสยามจัดจำหน่ายนั้น พบว่า มีนักท่องเที่ยวจำนวนหนึ่งใช้บัตรดังกล่าวในการเข้าใช้บริการสวนสยาม และท้วงติงว่าไม่มีรายการตัวเลือก (Item) ให้เลือก ผู้ตอบบางรายจึงได้นำระบุเป็นตัวเลือก “บัตรลดราคา” หรือ “ซื้อบัตรผ่านประตู ในช่วงเวลาลดราคา” บ้าง ทำให้คำตอบที่ได้คลาดเคลื่อน เป็นข้อบกพร่องในการวิจัยครั้งนี้

5. ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อแหล่งท่องเที่ยวประเภทนันทนาการในการใช้บริการสวนสยาม พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับกิจกรรมนันทนาการ โดยจำแนกตามเพศในแต่ละด้าน สรุปได้ดังนี้

5.1 ด้านการจัดและการดำเนินการนั้น พบว่า นักท่องเที่ยวให้ความสำคัญต่อการจัดการและดำเนินงานของสวนสยามในด้านการจัดที่จอดรถเพียงพอเช่นเดียวกัน ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะ นักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการของสวนสยามส่วนใหญ่หรือประมาณสองในสามเดินทางมาสวนสยามด้วยรถยนต์ส่วนตัว ดังนั้น สถานที่จอดรถจึงเป็นจุดสำคัญที่ทางสวนสยามต้องพิจารณาจัดให้เพียงพอเพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจ

5.2 ด้านบุคลากร พบว่า นักท่องเที่ยวเพศชายมีความพึงพอใจแตกต่างจากเพศหญิงในด้านระดับความพึงพอใจ ซึ่งนักท่องเที่ยวเพศหญิงเห็นว่าพนักงานและเจ้าหน้าที่ของสวนสยามปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลางและยังมียังที่ต้องปรับปรุงในเรื่องการบริการ การใช้อำนาจ การแสดงสีหน้าและท่าทางในการให้บริการ

5.3 ด้านกิจกรรมนันทนาการ พบว่านักท่องเที่ยวเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจในสวนน้ำและสวนสาระคล้ายคลึงกัน โดยเฉพาะทะเลเทียม สวนสัตว์และสวนนก แต่ระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน โดยเพศหญิงมีระดับความพึงพอใจโดยรวมน้อยกว่าเพศชาย ทั้งนี้ น่าจะเป็นเพราะเพศหญิงมีความกังวลต่อความปลอดภัย และการอำนวยความสะดวกก่อน

ให้ความสำคัญต่อความปลอดภัยมากกว่ากลุ่มอายุอื่นๆ ทั้งนี้เป็นเพราะนักท่องเที่ยวที่เข้ามาใช้บริการในสวนสยามจะมากับครอบครัวเป็นส่วนใหญ่ ซึ่งมีฐานะและมีหน้าที่รับผิดชอบดูแลสมาชิกในครอบครัว จึงมีความห่วงใยในเรื่องความปลอดภัยของสมาชิกในระหว่างเล่นหรือทำกิจกรรมนันทนาการต่างๆ ของสวนสยาม

7. ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการสวนสยามจำแนกตามระดับการศึกษา สรุปได้ว่า นักท่องเที่ยวที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีและตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการสวนสยามในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า

7.1 นักท่องเที่ยวที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจในด้านการจัดและดำเนินงานระดับมากในรายการ บริเวณที่จอดรถมีเพียงพอ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะมาเที่ยวสวนสยามกับครอบครัวโดยรถยนต์ส่วนตัว การที่สวนสยามจัดบริเวณที่จอดรถเพียงพอทำให้ไม่ต้องขับรถวนหาที่จอดรถจึงเป็นการประหยัดน้ำมันและค่าใช้จ่ายทางอ้อมที่จะเพิ่มขึ้น และสำหรับนักท่องเที่ยวที่มีระดับการศึกษาตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป มีความพึงพอใจระดับมากในรายการการรักษาความสะอาดภายนอกบริเวณ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะกลุ่มที่มีการศึกษาสูง จะมีหน้าที่การทำงานที่สูงด้วย อยู่ในสิ่งแวดล้อมของสถานที่ทำงานที่ดี ถูกสุขลักษณะ สวยงามเป็นระเบียบ จึงเกิดความเคยชินและมีรสนิยมในด้านความสวยงาม ความสะอาดของพื้นที่ ดังนั้นนักท่องเที่ยวกลุ่มนี้จึงให้ความสำคัญกับการรักษาความสะอาด ความเป็นระเบียบเรียบร้อยบริเวณภายนอกอาคารเป็นอันดับแรก

7.2 นักท่องเที่ยวที่มีการศึกษาดต่ำกว่าระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจด้านบุคลากรระดับมากในรายการเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะเป็นในกลุ่มดังกล่าว ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง หรือเป็นกลุ่มที่มีอายุ 36 ปีขึ้นไป สำหรับนักท่องเที่ยวที่มีการศึกษาตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป ให้ความสำคัญกับเจ้าหน้าที่ที่ดูแลสวนน้ำ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเป็นกลุ่มที่ชอบกิจกรรมนันทนาการประเภทสวนน้ำ โดยใช้บริการสวนน้ำเองเพราะเป็นกิจกรรมที่ไม่โลดโผน หรือ เป็นเพราะนำลูกหลานมาเล่นสวนน้ำก็ได้เพราะกิจกรรมนันทนาการสวนน้ำดูค่อนข้างปลอดภัยมากกว่ากิจกรรมนันทนาการประเภทสวนสนุก

7.3 นักท่องเที่ยวที่มีการศึกษาดต่ำกว่าปริญญาตรีและปริญญาตรีขึ้นไป มีความพึงพอใจในด้านกิจกรรมนันทนาการระดับมาก ในรายการสวนสนุกได้รับความพึงพอใจในลำดับแรก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะนักท่องเที่ยวต้องการมาเล่นเครื่องเล่นใหม่ ๆ แปลก ๆ และพอใจในเครื่องเล่นนั้น ๆ

7.4 นักท่องเที่ยวที่มีการศึกษาดต่ำกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจในด้านสถานที่อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาดและความปลอดภัย ระดับมากในรายการจัดการแสดงป้ายบอกเส้นทางการเดินทาง ฯ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะทำให้เกิดความสะดวกในการเดินทางไปเที่ยวส่วนต่าง ๆ ภายในสวนสยาม ทำให้เกิดความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ สำหรับนักท่องเที่ยวที่มีการศึกษาตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป มีความพึงพอใจระดับมากในรายการความสวยงามของการจัดภูมิทัศน์ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สลักฤทัย เตียวตระกูล (สลักฤทัย เตียวตระกูล.

2539 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว พบว่า นักท่องเที่ยวที่มีการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อสิ่งแวดล้อมทางกายภาพแตกต่างกัน

จากผลการวิจัยดังกล่าวแสดงให้เห็นว่าแหล่งนันทนาการประเภทสวนสนุกเป็นที่ต้องการของประชาชน ในสภาวะการณ์ปัจจุบันความต้องการแหล่งท่องเที่ยวประเภทนันทนาการหรือสถานที่พักผ่อนหย่อนใจได้ทวีความสำคัญมากขึ้นเรื่อยๆ เพราะเป็นวิธีหนึ่งที่จะช่วยลดความตึงเครียดและก่อให้เกิดความเพลิดเพลิน เป็นการใช้เวลาว่างในการกระทำกิจกรรมที่ก่อให้เกิดประโยชน์ และบุคคลส่วนใหญ่มักจะใช้เวลาว่างในกิจกรรมนันทนาการที่ตนเองสนใจ รวมทั้งการทำกิจกรรมนันทนาการใดๆ มักจะทำเป็นกลุ่ม เช่น ครอบครัว เพื่อน ดังนั้น ตลาดสวนสนุกจึงยังคงเป็นตลาดที่มีขนาดใหญ่ และสวนสยามคงจะต้องรักษาตลาดและลูกค้าของตนไว้ให้ได้

ข้อเสนอแนะโดยทั่วไป

1. ผู้บริหารสวนสยามควรพิจารณาแนวทางในการจัดและดำเนินงานในการสร้างรายได้เพิ่มจากกิจกรรมต่างๆ ทั้งที่สวนสยามจัดอยู่แล้วและกิจกรรมใหม่ๆ เช่น เครื่องเล่นใหม่นันทนาการประเภทให้ความรู้ เพราะนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวที่สวนสยามมักจะมาพร้อมครอบครัวซึ่งมีคนหลายวัยและต้องการกิจกรรมนันทนาการที่แตกต่างกัน
2. ผู้บริหารสวนสยามควรพิจารณาแนวทางในการแสวงหารายได้จากการใช้เวลาในสวนสยาม ซึ่งพบว่า นักท่องเที่ยวใช้เวลาในสวนสยามค่อนข้างนาน เช่น บริการด้านอาหารและเครื่องดื่ม ควรมีราคายุติธรรม หลากหลาย มีรสชาติอร่อย ซึ่งน่าจะเป็นจุดเสริมรายได้ให้ทางสวนสยามด้วยทางหนึ่งและเป็นการสร้างความพึงพอใจให้ผู้ใช้บริการด้วย
3. เนื่องจากการคมนาคมในปัจจุบันมีความสะดวกมากขึ้น มีการทำถนนโดยเฉพาะเส้นทางคมนาคมรอบนอก ทำให้การเดินทางมาสวนสยามจากพื้นที่และจังหวัดใกล้เคียงสะดวกมากขึ้น ดังนั้น สวนสยามน่าจะได้ขยายฐานลูกค้าจากต่างจังหวัดเพิ่มมากขึ้น รวมทั้งนักท่องเที่ยวในกรุงเทพฯ ก็น่าที่จะเพิ่มมากขึ้นด้วย อย่างไรก็ตามสวนสยามควรจะทำให้คำขวัญใหม่ที่ว่า "สวนสยามปอดแห่งใหม่ของทุกครอบครัว" เป็นจริงและยั่งยืนต่อไป

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรทำการศึกษาตัวแปรหรือปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการใช้บริการนันทนาการประเภทสวนสนุก
2. ควรศึกษาวิจัยการใช้บริการสวนสยามและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและต่างประเทศ
3. ควรศึกษาตัวแปรอื่นๆ เช่น สถานภาพสมรส รายได้ ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการสวนสยาม ประโยชน์ที่ได้รับจากแหล่งนันทนาการประเภทสวนสนุก

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- จิรินทร์ ธานีรัตน์. (2507). นันทนาการชุมชน. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- ชาญเชวง เนตรสุวรรณ. (2528). ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับคุณค่าทางนันทนาการของสวนสนุกประเภทธุรกิจในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต (พลศึกษา). กรุงเทพมหานคร: บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- เชิดศักดิ์ โฆวาสินธุ์. (2522). การวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์. กรุงเทพมหานคร : โอเดียนสโตร์.
- ดิสนีย์ มิลเลอร์, ไดอานา. (2519). วอลต์ ดิสนีย์ ผู้ไม่มีวันดับ. แปลโดย ดูกดา (นามแฝง). กรุงเทพมหานคร: อุดมศึกษา.
- ณรงฤทธิ์ หวังพัฒนาพาณิชย์. (2546). พฤติกรรมและความพึงพอใจในการท่องเที่ยวแบบผจญภัยของนักท่องเที่ยว : กรณีศึกษาโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า จังหวัดนครนายก. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การตลาด). กรุงเทพมหานคร: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ตลาดสวนสนุกเมืองไทย. (2526/กุมภาพันธ์). คู่แข่ง. 3(29) : 103-107.
- เทพนม เมืองแมน และสรวง สุวรรณ. (2529). พฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช.
- นิวัติ เรืองพานิช. (2530). การอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ริ้วเขียว.
- บรรจบพร สมนัดทนกุล. (2544). ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ก่อให้เกิดการเดินทางท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทย ในจังหวัดกาญจนบุรี. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต (ธุรกิจศึกษา). กรุงเทพมหานคร: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. (2535). เทคนิคการสร้างเครื่องมือรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัย. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ศรีอนันต์.
- บุญธรรม สิริกุดตา. (2527). การศึกษาปัญหาและแนวโน้มทางด้านการตลาดของสวนสนุกในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์พาณิชยศาสตร์มหาบัณฑิต (การตลาด). กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- ประกาศิต สุวรรณชฎ และคณะ (2541). รายงานทางวิชาการ การสัมมนาเชิงปฏิบัติการ. กรุงเทพมหานคร: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

พวงรัตน์ ทวีรัตน์. (2536). *วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์*.

กรุงเทพมหานคร: สำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.

พันทิพา โฉมประดิษฐ์. (2530). *ความคิดเห็นของนักทอ่งที่เกี่ยวข้องที่มีต่อแผนพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกบริเวณอุทยานแห่งชาติเขาใหญ่*. วิทยานิพนธ์ วท.ม.

ความสะดวกบริเวณอุทยานแห่งชาติเขาใหญ่. วิทยานิพนธ์ วท.ม.

กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.

มานิต มานิตเจริญ. (2528). *พจนานุกรมไทย*. พิมพ์ครั้งที่ 9. กรุงเทพมหานคร: รวมสาส์น.

เมตตา เสวตเลข. (2539). *ความพึงพอใจของนักทอ่งที่เกี่ยวข้องต่อแหล่งทอ่งเที่ยวประเภท*

นันทนาการ ศึกษากรณีสวนสัตว์ดุสิต. วิทยานิพนธ์สังคมศาสตรมหาบัณฑิต

(สิ่งแวดล้อม). กรุงเทพมหานคร: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล. ถ่ายเอกสาร.

เขาวี เจริญสวัสดิ์. (2543). *ความพึงพอใจของนักทอ่งเที่ยวในการใช้ประโยชน์อุทยาน*

แห่งชาติเขาใหญ่ เพื่อนันทนาการ. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต.

กรุงเทพมหานคร: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล. ถ่ายเอกสาร.

ราชบัณฑิตยสถาน. (2546). *พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2542*. กรุงเทพมหานคร:

นานมีบุ๊คส์พับลิเคชั่นส์.

รุจยา คำพรรณ. (2546). *พฤติกรรมและความพึงพอใจของนักทอ่งเที่ยวที่มีต่อการทอ่งเที่ยว*

ในจังหวัดนครศรีธรรมราช. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การตลาด).

กรุงเทพมหานคร: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

วิมลสิทธิ์ หรยางกูร. (2526). *พฤติกรรมมนุษย์กับสิ่งแวดล้อม : มูลฐานทางพฤติกรรมเพื่อการ*

ออกแบบและวางแผน. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ศศิธร สามารถ. (2545). *ความพึงพอใจและพฤติกรรมของนักทอ่งเที่ยวในจังหวัดกระบี่*.

สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. กรุงเทพมหานคร: บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

ศิริโสภาคย์ บุรพาเดช. (2528). *จิตวิทยาทั่วไป*. กรุงเทพมหานคร: คณะพาณิชยศาสตร์

และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สลักฤทัย เตียวตระกูล. (2539). *ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ*

ของนักทอ่งเที่ยว. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (นโยบายและการวางแผนวิทยาศาสตร์).

กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกริก. ถ่ายเอกสาร.

สายลับธุรกิจ. (2527,กรกฎาคม). *มาตุภูมิธุรกิจ*. 8(1652) : 3.

สุโขทัยธรรมมาธิราช, มหาวิทยาลัย. (2545). *เอกสารการสอนชุดวิชาการจัดการนันทนาการ*

และการทอ่งเที่ยวทางธรรมชาติ หน่วยที่ 1-7. นนทบุรี.

----- . (2529). *เอกสารการสอนชุดวิชาพฤติกรรมศาสตร์การสื่อสาร หน่วยที่ 1-8*. นนทบุรี.

- สมบัติ กาญจนกิจ. (2544). *นันทนาการและอุตสาหกรรม*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สมบัติ กาญจนกิจ และดำรง ตาราศักดิ์. (2520). *นันทนาการขั้นนำ*. กรุงเทพมหานคร: คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สิทธิรัตน์ ปาจีนบุรารัตน์. (2531). *ขีดความสามารถทางสังคมสำหรับการท่องเที่ยวชายหาด ชะอำ*. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัย เกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- สุชิน หมอนทอง (2543). *พฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อสถานที่ท่องเที่ยว ของจังหวัดชลบุรี กรณีศึกษาอ่าวตงตาล อ่าวเกตุหาดหีบ*. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร- มหาบัณฑิต. กรุงเทพมหานคร: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ✓ สุรเชษฐ์ เชษฐมาส และศิริลักษณ์ ปิ่นเกษร. (2535). "นันทนาการกับป่าไม้ชุมชน," ใน *แผนการสอนประจำหน่วยชุดวิชาการป่าไม้ชุมชน หน่วยที่ 8-15*. หน้า 628-707. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ✓ หลุย จำปาเทศ. (2533). *จิตวิทยาการจูงใจ*. กรุงเทพมหานคร: คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์- มหาวิทยาลัย.
- ✓ อานาจ เจริญศิลป์. (2528). *โลกและการอนุรักษ์*. กรุงเทพมหานคร: โอเดียนสโตร์.
- อุษณีย์ ศรีภูมิ. (2544). *ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวต่อการท่องเที่ยวทัศนศึกษาในเขต ฐานทัพเรือสัตหีบ*. การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัย- เกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- เอี่ยมพร วิสมหมาย. (2527). *หลักการจัดสวนสาธารณะและสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ*. กรุงเทพมหานคร: อักษรพิทยา.
- Cronbach, L.J. (1990). *Essentials of psychology testing*. 5th ed. New York : Harper Collin.
- Boniface, B.G. and C. Cooper. (1994). *The Geography of Travel & Tourism*. Oxford: Butterworth Heinmann.
- De Vinne, Pamela B. (1982). *The American Heritage Dictionary*. 2nd ed. Boston: Houghton Mifflin.
- ✓ Deleo, Catherine Ann. (May, 1983). "Interrelationships Between Job Satisfaction and Leisure Satisfaction for Municipal Recreation Directors in New England," *Dissertation Abstracts International*. 43 ; 3638A.

- Y Fitzgerald, Michael R. and Robert F. Durant. (1980). "Citizen Evaluation and Urban Management : Service Delivery in an Era of Protest," *Public Administration Review*. 40 ; 585-594.
- In-Joung Wang. (1986). "Delivery System of Public Health Services in Rural Areas : The Korean Case," *Delivery of Public Services in Asian Countries : cases in Development Administration*. Bangkok: Thammasart University Press.
- Newman, Sandra J. (1977) *Human Response to tall building*. Pennsylvania : Dowden Hutchison and Ross.
- Schickel, Richard. (1968). *The Disney Version*. New York: Simon and Schuster.
- Shelly. M.W. (1975). *Responding to social change*. Pennsylvania : Dowden Hutchison and Ross.
- Tokyo Disney's Land. (1983, 1 January). *Yomiuri Shimbun*. Advertising page.
- Wolman, Benjamin B. (1973). *Dictionary of behavioral science*. Van Nostrand : Reinhold.
- Xiong, R. A. and M. L. Flowers. (1982). *Users of Patterns Satisfactions and Recommendations*. Illinois: Univ. of Illinois.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบสอบถาม

แบบสอบถาม
เรื่อง
ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อแหล่งท่องเที่ยวประเภทนันทนาการ :
ศึกษาเฉพาะกรณีสวนสยาม

คำอธิบาย

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อสำรวจความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อแหล่งท่องเที่ยวประเภทนันทนาการ : ศึกษาเฉพาะกรณีสวนสยาม แบบสอบถามมี 4 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบตรวจคำตอบ (Check List) และเติมคำหรือข้อความลงในช่องว่าง

ตอนที่ 2 ข้อมูลการใช้บริการสวนสยามของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบตรวจคำตอบ (Check List) และเติมคำหรือข้อความลงในช่องว่าง

ตอนที่ 3 เกี่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อแหล่งท่องเที่ยวประเภทนันทนาการ เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ในด้านการจัดและดำเนินงาน ด้านบุคลากร ด้านกิจกรรมนันทนาการ และด้านสถานที่ อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกและความปลอดภัยของสวนสยาม

ตอนที่ 4 คำถามปลายเปิด (Open-Ended) เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้เสนอแนะความคิดเห็นที่ต้องการให้ทางสวนสยามจัดบริการ

กรุณาตอบแบบสอบถามตามคำชี้แจงของแต่ละตอนให้ตรงกับสภาพที่เป็นจริงและครบทุกคำถามเพื่อความสมบูรณ์ของข้อมูลในขั้นตอนการวิเคราะห์ทางสถิติ คำตอบของท่านผู้วิจัยจะนำไปวิเคราะห์เป็นส่วนรวมเพื่อเป็นข้อมูลเสนอปรับปรุงการบริการและการจัดกิจกรรมของสวนสยามต่อไป

ตอนที่ 1

สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ หน้าข้อความที่ท่านต้องการ
และ/หรือเติมคำหรือข้อความในช่องว่างที่กำหนด

1. เพศ

☐ ชาย

☐ หญิง

2. อายุ

☐ 18 – 25 ปี

☐ 26 – 35 ปี

☐ 36 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

☐ ต่ำกว่าปริญญาตรี

☐ ปริญญาตรีขึ้นไป

ตอนที่ 2

การใช้บริการของสวนสยาม

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ หน้าข้อความที่ท่านต้องการ
และ/หรือเติมคำหรือข้อความในช่องว่างที่กำหนด

1. ท่านรู้จักสวนสยามจากสื่อใด

- | | |
|--|--|
| ☐ วิทยุ | ☐ โทรทัศน์ |
| ☐ หนังสือพิมพ์ | ☐ เพื่อน |
| ☐ บุคคลในครอบครัว | ☐ ญาติ |
| ☐ อินเทอร์เน็ต | ☐ อื่นๆ โปรดระบุ..... |

2. หากรวมครั้งนี้ด้วย ท่านมาเที่ยวสวนสยามแล้วกี่ครั้ง

- | | |
|-------------------------------------|--|
| ☐ ครั้งแรก | ☐ ครั้งที่ 2 |
| ☐ ครั้งที่ 3 | ☐ ครั้งที่ 4 |
| ☐ ครั้งที่ 5 | ☐ มากกว่า 5 ครั้ง |

3. ท่านมาเที่ยวสวนสยามกับใครมากที่สุด

- | | |
|------------------------------------|--|
| ☐ มาคนเดียว | ☐ ครอบครัว |
| ☐ เพื่อน | ☐ อื่นๆ โปรดระบุ..... |

4. ส่วนใหญ่ท่านเดินทางมาสวนสยามโดยวิธีใด

- | | |
|--|--|
| ☐ รถยนต์ส่วนตัว | ☐ รถโดยสารประจำทาง |
| ☐ รถแท็กซี่ | ☐ รถจักรยานยนต์ |
| ☐ รถที่หน่วยงานของท่านจัดมา | ☐ อื่นๆ โปรดระบุ..... |

5. ท่านเข้ามาใช้บริการในสวนสยามโดยวิธีใด

- ☐ ซื้อบัตรผ่านประตูในราคาปกติ
- ☐ ซื้อบัตรผ่านประตูในช่วงเวลาลดราคา
- ☐ มาเที่ยวเป็นกลุ่มได้ลดพิเศษ
- ☐ ได้รับบัตรลดราคาจากรายการ/แหล่ง (โปรดระบุ)
- ☐ ได้รับบัตรใช้บริการโดยไม่คิดมูลค่าจากรายการ/แหล่ง (โปรดระบุ).....

6. ท่านมักจะมาเที่ยวสวนสยามเมื่อไร

- | | |
|--|--|
| ☐ วันเสาร์หรือวันอาทิตย์ | ☐ วันหยุดงานหรือวันหยุดราชการ |
| ☐ เฉพาะงานพิเศษที่จัดขึ้นที่สวนสยาม | ☐ อื่นๆ โปรดระบุ..... |

7. ท่านมักใช้เวลาในสวนสยามนานเท่าใด

- | | |
|---|---|
| ☐ ประมาณ 1 – 2 ชั่วโมง | ☐ ประมาณ 3 – 5 ชั่วโมง |
| ☐ ประมาณ 6 – 8 ชั่วโมง | ☐ ทั้งหมด |

8. ในการรับประทานอาหารเฉพาะมื้อหลัก (เช่น มื้อกลางวัน) ท่านจะ.....

- ☐ นำมาเอง โดยทำมาจากบ้าน
- ☐ นำมาเอง โดยซื้ออาหารภายนอกสวนสยาม
- ☐ ซื้ออาหารที่จำหน่ายในสวนสยาม

9. ถ้าท่านจะกลับมาเที่ยวสวนสยามอีก ข้อใดคือสาเหตุที่สำคัญที่สุด

- ☐ ยังใช้บริการของสวนสยามไม่ครบ
- ☐ ชอบสิ่งที่มีในสวนสยามเป็นพิเศษ คือ (โปรดระบุ).....
- ☐ ประทับใจในบริการของสวนสยาม คือ (โปรดระบุ).....
- ☐ อยู่ใกล้บ้าน หรือที่พัก
- ☐ มีกิจกรรมหลากหลายเหมาะสำหรับครอบครัว
- ☐ อื่นๆ โปรดระบุ.....

10. ถ้าท่านคิดว่าจะไม่กลับมาใช้บริการของสวนสยามอีก ข้อใดคือสาเหตุสำคัญที่สุด

- | | |
|---|--|
| ☐ ค่าใช้จ่ายแพงมากไม่คุ้มค่า | ☐ อยู่ไกล |
| ☐ บริการไม่เป็นที่น่าสนใจ | ☐ อื่นๆ โปรดระบุ..... |

ตอนที่ 3

ความพึงพอใจเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวประเภทนันทนาการ กรณีสวนสยาม

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อรายการคำถามต่อไปนี้ โดยใช้เกณฑ์พิจารณาเพื่อแสดงระดับของความพึงพอใจเป็น 5 ระดับ คือ

ความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ความพึงพอใจในระดับมาก

ความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ความพึงพอใจในระดับน้อย

ความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

1. ด้านการจัดและดำเนินงาน

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. การให้บริการของเจ้าหน้าที่และพนักงานโดยทั่วไป					
2. การให้บริการของเจ้าหน้าที่ประจำเครื่องเล่นต่างๆ					
3. การประชาสัมพันธ์สถานที่ต่างๆ มีแสดงไว้อัดเจน					
4.การรักษาความสะอาดบริเวณภายนอกอาคารของสวนสยาม					
5.การรักษาความสะอาดบริเวณภายในอาคารหรือสวนสนุก					
6.การจัดจุดนั่งพักมีเพียงพอ จุดนัดพบแสดงไว้อย่างชัดเจน					
7.บริเวณที่จอดรถมีจำนวนเพียงพอหรือไม่เหมาะสมเพียงพอ					
8. การรักษาความปลอดภัยภายในสวนสยาม					
9. ความปลอดภัยของเครื่องเล่นในสวนสนุก					
10. ความปลอดภัยของสไลเดอร์ยักษ์					

2. ด้านบุคลากร

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. จำนวนเจ้าหน้าที่ที่ดูแลเครื่องเล่น					
2. จำนวนเจ้าหน้าที่ที่ดูแลสวนน้ำ					
3. การอธิบายวิธีเล่นของเจ้าหน้าที่ประจำเครื่องเล่น					
4. พนักงานผู้ให้บริการและต้อนรับทุกส่วนภายในสวนสยาม สุภาพ เรียบร้อยมีอัธยาศัยไมตรี					
5. เจ้าหน้าที่ดูแลรักษาความปลอดภัยมีปริมาณเพียงพอ และดูแลเอาใจใส่ในหน้าที่เป็นอย่างดี					
6. เจ้าหน้าที่ให้การช่วยเหลือปฐมพยาบาล มีความรู้ มีความเหมาะสมเพียงพอ					

3. ด้านกิจกรรมนันทนาการ

กิจกรรมนันทนาการในสวนสยาม ได้แก่ สวนน้ำ สวนสนุกและสวนสาระ ในแต่ละพื้นที่มีกิจกรรมนันทนาการย่อยๆ เช่น

ในบริเวณสวนน้ำประกอบด้วย ทะเลเทียม ชารน้ำวน สไลเดอร์ยักษ์ ซูเปอร์สไปรล บ่อสปา

ในบริเวณสวนสนุก มีเครื่องเล่นต่างๆ ในแฟนซีแลนด์และสมอลล์เวิร์ล

ในบริเวณสวนสาระ มีพิพิธภัณฑ์ไดโนโซเปีย พิพิธภัณฑ์หุ่นขี้ผึ้งจีน 3000 ปี สวนสัตว์และสวนนก และอุทยานพฤกษชาติ

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. การจัดกิจกรรมนันทนาการประเภทสวนน้ำ					
- ทะเลเทียมขนาดใหญ่					
- ชารน้ำวน					
- สไลเดอร์ยักษ์					
- ซูเปอร์สไปรลรางน้ำคดเคี้ยว					
- บ่อสปาสุขภาพ					

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
2. การจัดกิจกรรมนันทนาการประเภทสวนสนุก					
- โรงภาพยนตร์จอ 180					
- จรวดอวกาศ					
- รีดแอนดโรล					
- เรือบินประจัญบาน					
- กระเช้าหกเห็นรถท่องเที่ยวฟารี					
- เรือมังกรสองหัว					
- รถไฟเหาะตีลังกา					
- ทราบันท์					
- จานหมุน					
- รถไฟเล็ก					
- น้ำพุเต้นระบำ					
- ราชรถเนรมิต					
3. การจัดกิจกรรมนันทนาการประเภทสวนสาธารณะ					
- พิพิธภัณฑ์ไดโนโซเปีย					
- พิพิธภัณฑ์หุ่นขี้ผึ้งจีน 3000 ปี					
- สวนสัตว์และสวนนก					
- อุทยานพฤกษชาติ					

4. สถานที่ อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกและความปลอดภัย

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. การจัดแบ่งพื้นที่ในแต่ละส่วนมีความเหมาะสม					
2. จัดแสดงป้ายบอกเส้นทางการเดินทางไปแต่ละส่วน					
3. ความสะอาดของสถานที่					
4. ความร่มรื่นของสถานที่					
5. ความสวยงามของการจัดภูมิทัศน์หรือบริเวณโดยรอบ					

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
6. ร้านค้า อาหาร เครื่องดื่ม สะอาด สวยงาม ปริมาณเพียงพอ ถูกหลักอนามัย					
7. ห้องน้ำ สุขา ห้องเปลี่ยนเสื้อผ้า มีความสะอาด เพียงพอเหมาะสม และ ปลอดภัย					
8. ป้ายบอกเตือนความปลอดภัย					
9. อุปกรณ์ป้องกันอุบัติเหตุในแต่ละ เครื่องเล่นให้ความปลอดภัย					
10. อุปกรณ์อยู่ในสภาพ สมบูรณ์พร้อมใช้ งานมีมาตรฐาน และปลอดภัย					

ตอนที่ 4

ข้อเสนอแนะ

1. ด้านการจัดบริการ

ข้อเสนอแนะ.....

.....

.....

.....

.....

2. ด้านบุคลากร

ข้อเสนอแนะ.....

.....

.....

.....

.....

3.. ด้านการจัดกิจกรรมนันทนาการของสวนสยาม

ข้อเสนอแนะ.....

.....

.....

.....

.....

4. ด้านสถานที่ อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกและความปลอดภัยของสวนสยาม

ข้อเสนอแนะ.....

.....

.....

.....

.....

5. ข้อเสนอแนะอื่น ๆ.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณในความร่วมมือนำในการตอบแบบสอบถาม

ภาคผนวก ข
รายนามผู้เชี่ยวชาญ

ภาคผนวก ค

หนังสือราชการจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ



/๑ กุมภาพันธ์ 2547

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เพื่อการวิจัย

เรียน รองกรรมการผู้จัดการใหญ่ บริษัท อมรพันธุ์นคร – สวนสยาม จำกัด

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาวปาริฉัตร เวียร์รา นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการนันทนาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำปริญญานิพนธ์เรื่อง “ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อแหล่งท่องเที่ยวประเภทนันทนาการ ศึกษาเฉพาะกรณีสวนสยาม” โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ชัยโรจน์ สายพันธุ์ และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์กนกวิดิ พึ่งโพธิ์ทอง เป็นคณะกรรมการควบคุมการทำปริญญานิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขอให้นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้ามาใช้บริการในบริเวณสวนสยาม ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อแหล่งท่องเที่ยวประเภทนันทนาการ ศึกษาเฉพาะกรณีสวนสยาม ในระหว่างเดือนกุมภาพันธ์ - มีนาคม 2547

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นางสาวปาริฉัตร เวียร์รา ได้เก็บข้อมูลในการทำปริญญานิพนธ์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์นภกรณ์ หะวานนท์)

รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ

รักษาราชการแทนคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5618, 5731

หมายเหตุ : ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 02-5138225 มือถือ 06-3369116



๑๐ กุมภาพันธ์ 2547

เรื่อง ขออนุญาตเพื่อพัฒนาเครื่องมือการวิจัย

เรียน รองกรรมการผู้จัดการใหญ่ บริษัท อมรพันธุ์นคร – สวนสยาม จำกัด

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาวปาริฉัตร เวียร์รา นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการนันทนาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำปริญญานิพนธ์ เรื่อง “ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อแหล่งท่องเที่ยวประเภทนันทนาการ ศึกษาเฉพาะกรณีสวนสยาม” โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ชัยโรจน์ สายพันธุ์ และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์กนกวิทย์ พิงโพธิ์ทอง เป็นคณะกรรมการควบคุมการทำปริญญานิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อพัฒนาเครื่องมือการวิจัย โดยขอให้นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้ามาใช้บริการในบริเวณสวนสยาม เป็นกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อแหล่งท่องเที่ยวประเภทนันทนาการ ศึกษาเฉพาะกรณีสวนสยาม ในระหว่างเดือนกุมภาพันธ์ 2547

จึงเรียนมาเพื่อขออนุญาต ได้โปรดพิจารณาให้ นางสาวปาริฉัตร เวียร์รา ได้เก็บข้อมูลในการทำปริญญานิพนธ์ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์อภรณ์ หะวานนท์)

รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ

รักษาราชการแทนคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5618, 5731

หมายเหตุ : ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 02-5138225 มือถือ 06-3369116

ประวัติย่อผู้วิจัย

ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อ ชื่อสกุล	นางสาวปาริฉัตร เวียร์รา
วันเดือนปีเกิด	3 กันยายน 2521
สถานที่เกิด	โรงพยาบาลศิริราช กรุงเทพฯ
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	614/120 อาคารพิศวิทย์ ถนนพหลโยธิน 24 แขวงลาดยาว เขตจตุจักร กรุงเทพฯ 10900
ตำแหน่งหน้าที่การงานปัจจุบัน	เลขานุการผู้บริหาร
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	บก. ไทยอินโดไชน่า เทรดิง แอนด์ เซอร์วิส (ประเทศไทย) 77/7 ซอยจอมพล ถนนพหลโยธิน แขวงลาดยาว เขตจตุจักร กรุงเทพฯ 10900
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ.2539	มัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนสตรีศรีอยุธยา
พ.ศ.2543	ศิลปศาสตรบัณฑิต (ศศ.บ.) (นิเทศศาสตร์ ประชาสัมพันธ์) สถาบันราชภัฏจันทรเกษม
พ.ศ.2547	วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (วท.ม.) (การจัดการนันทนาการ) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ