

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการ
ที่มัคคุเทศก์จัดให้ในจังหวัดกาญจนบุรี

ปริญญานิพนธ์
ของ
ไพบุลย์ คุ่มคำ

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการนันทนาการ
พฤษภาคม 2548
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการ
ที่มัคคุเทศก์จัดให้ในจังหวัดกาญจนบุรี

บทคัดย่อ
ของ
ไพบุลย์ คุ่มคำ

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการนันทนาการ
พฤษภาคม 2548

ไพบูลย์ คุ่มคำ. (2548). ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการ
ที่มัคคุเทศก์จัดให้ในจังหวัดกาญจนบุรี. ปรินญาณิพนธ์ วท.ม. (การจัดการ
นันทนาการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
คณะกรรมการควบคุม : ผู้ช่วยศาสตราจารย์กนกวดี พิงโพธิ์ทอง,
ผู้ช่วยศาสตราจารย์พนมศักดิ์ สวัสดิ์พงษ์.

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจของ
นักท่องเที่ยวต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการที่มัคคุเทศก์จัดให้ในจังหวัดกาญจนบุรี กลุ่มตัวอย่าง
ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นนักท่องเที่ยวที่ไปท่องเที่ยวจังหวัดกาญจนบุรี จำนวน 400 คน
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม มี 2 ตอน คือ 1. เป็นแบบสอบถาม
เกี่ยวกับสถานภาพโดยทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง 2. เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของ
นักท่องเที่ยวต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการที่มัคคุเทศก์จัดให้ในจังหวัดกาญจนบุรีมีลักษณะเป็น
มาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ ค่าร้อยละ คะแนนเฉลี่ย ค่าความ
เบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าที (t-test) และค่าเอฟ (F-test)

ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. นักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยวจังหวัดกาญจนบุรี ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุต่ำกว่า
30 ปี มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี รายได้ต่ำกว่า 20,000 บาท และประกอบอาชีพเป็น
พนักงานบริษัท/เอกชน
2. ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการที่มัคคุเทศก์จัดให้
ในจังหวัดกาญจนบุรีอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ามีความพึงพอใจ
อยู่ในระดับน้อย คือ ด้านวัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก ส่วนด้านอื่น ๆ ทุกด้านอยู่ใน
ระดับปานกลาง
3. นักท่องเที่ยวที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการของ
มัคคุเทศก์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 ส่วนตัวแปรอายุ ระดับการศึกษา
รายได้ และอาชีพ มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

TOURISTS' SATISFACTION OF RECREATION ACTIVITY ORGANIZED
BY GUIDES IN KANCHANABURI PROVINCE

AN ABSTRACT
BY
PAIBOON KUMKAM

Presented in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Master of Science Degree in Recreation Management
at Srinakharinwirot University
May 2005

Paiboon Kumkam. (2005). *Tourists' Satisfaction of Recreation Activity Organized by Guides in Kanchanaburi Province*. Master thesis, M.Sc. (Recreation Management). Bangkok : Graduate School, Srinakharinwirot University.
Advisor Committees : Asst. Prof. Kanokwadee Pungpotong,
Asst. Prof. Panomsak Sawatpong.

The purpose of this research was to study and compare Tourist's satisfaction of recreation activities organized by guides in Kanchanaburi Province among five variables: sex, age, education level, income per month and occupation. The samples for the study consist of 400 tourists at Kanchanaburi Province. The instrument used for collecting data had two parts. 1. To investigate about general status of the samples. 2. To investigate about Tourist's satisfaction of recreation activity organized by guides in Kanchanaburi Province for collecting data was five rating scale questionnaires. The data analysis was approached by percentage, arithmetic mean, standard deviation, t-test and F - test.

The results of the research were as follow:-

1. The most tourists at Kanchanaburi province were male, aged level under 30 years, education bachelor degree, income level under 20,000 per month and occupation as employee
2. Tourist's satisfaction of recreation activity organized by guides in Kanchanaburi province was in medium level for all aspects. When considered each aspects, It was found that of satisfaction on accommodations and service was at least. But satisfaction on place, recreation activities, and personal was at medium level
3. There were no significant difference in aged, education level, income and occupation concerning tourist's satisfaction of recreation activity organized by guides in Kanchanaburi Province, but was significant difference in sex at 0.05 level.

ปริญญานิพนธ์
เรื่อง

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวยต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการ
ที่มัคคุเทศก์จัดให้ในจังหวัดกาญจนบุรี

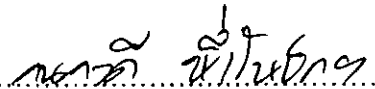
ของ
นายไพบุลย์ คุ่มคำ

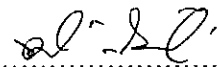
ได้รับอนุมัติจากบัณฑิตวิทยาลัยให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตร
ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการนันทนาการ
ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

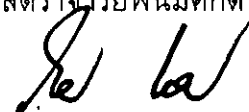
/๗๓/๓๗

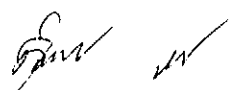
..... คณะบดีบัณฑิตวิทยาลัย
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เพ็ญสิริ จีระเดชากุล)
วันที่ ๑๕ เดือน พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๔๘

คณะกรรมการสอบปริญญานิพนธ์

.....  ประธาน
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์กนกทวี พิงโพธิ์ทอง)

.....  กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์พนมศักดิ์ สวัสดิ์พงษ์)

.....  กรรมการที่แต่งตั้งเพิ่มเติม
(รองศาสตราจารย์ ดร.กำโชค เมือกสุวรรณ)

.....  กรรมการที่แต่งตั้งเพิ่มเติม
(รองศาสตราจารย์สุภารัตน์ วรทอง)

ประกาศคุณูปการ

ปริญญานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี เพราะได้รับความอนุเคราะห์จากบุคคลหลาย ๆ ฝ่าย โดยเริ่มแรกต้องขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์กนกวุฒิ พึ่งโพธิ์ทอง ผู้ช่วยศาสตราจารย์พนมศักดิ์ สวัสดิ์พงษ์ รองศาสตราจารย์ ดร.กำโชค เผือกสุวรรณ ที่ดูแลให้คำปรึกษา ช่วยเหลือ และช่วยแนะนำตลอดจนแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ จนสำเร็จสมบูรณ์เป็นรูปเล่ม

ขอขอบพระคุณรองศาสตราจารย์สุภารัตน์ วรทอง ที่กรุณามาเป็นกรรมการอ่านและสอบปากเปล่า พร้อมทั้งให้ข้อคิด แก้ไขข้อบกพร่องครั้งนี้ และขอขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่านที่ช่วยตรวจสอบเครื่องมือ รวมทั้งขอขอบพระคุณคณาจารย์ในภาควิชาสันตนาการทุกท่านที่ให้ความรู้แก่ผู้วิจัยตลอดการศึกษา

สุดท้ายนี้ผู้วิจัยขอกล่าวถึงกำลังสำคัญในการทำงาน คือ ครอบครัวของผู้วิจัยที่คอยช่วยเหลือและเป็นกำลังใจให้ผู้วิจัย รวมทั้งขอขอบคุณนักท่องเที่ยวกุณคนที่ให้ความอนุเคราะห์ช่วยตอบแบบสอบถามจนงานวิจัยสำเร็จสมบูรณ์

ไพบุลย์ คุ่มคำ

สารบัญ

บทที่		หน้า
1	บทนำ.....	1
	ภูมิหลัง.....	1
	ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	3
	ความสำคัญของการวิจัย.....	3
	ขอบเขตของการวิจัย.....	4
	ตัวแปรที่จะศึกษา.....	4
	นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
	กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	6
	สมมติฐานในการวิจัย.....	6
2	เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	7
	เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการค้นคว้า.....	7
	งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	33
3	วิธีดำเนินการวิจัย.....	38
	การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง.....	38
	การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	39
	ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ.....	40
	การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	41
	การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	41
4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	45
	สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	45
	การวิเคราะห์ข้อมูล.....	45
5	สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	57
	ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	57
	ความสำคัญของการวิจัย.....	57
	วิธีดำเนินการวิจัย.....	57

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
ผลการศึกษาค้นคว้า.....	59
อภิปรายผล.....	60
ข้อเสนอแนะ.....	63
บรรณานุกรม.....	65
ภาคผนวก.....	71
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม.....	72
ภาคผนวก ข รายนามผู้เชี่ยวชาญ.....	78
ประวัติย่อผู้วิจัย.....	80

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 กิจกรรมที่มัคคุเทศก์จัดให้ จำแนกตามวัตถุประสงค์ สถานที่.....	27
2 จำนวนและร้อยละของนักท่องเที่ยวที่เดินทางไปท่องเที่ยวในจังหวัด กาญจนบุรี จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ อาชีพ.....	46
3 ค่าคะแนนเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของ นักท่องเที่ยวต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการที่มัคคุเทศก์จัดให้ในจังหวัด กาญจนบุรี ด้านสถานที่.....	48
4 ค่าคะแนนเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของ นักท่องเที่ยวต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการที่มัคคุเทศก์จัดให้ในจังหวัด กาญจนบุรี ด้านวัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก.....	49
5 ค่าคะแนนเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของ นักท่องเที่ยวต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการที่มัคคุเทศก์จัดให้ในจังหวัด กาญจนบุรี ด้านกิจกรรม.....	50
6 ค่าคะแนนเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของ นักท่องเที่ยวต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการที่มัคคุเทศก์จัดให้ในจังหวัด กาญจนบุรี ด้านบุคลากร.....	51
7 ค่าคะแนนเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของ นักท่องเที่ยวต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการที่มัคคุเทศก์จัดให้ในจังหวัด กาญจนบุรี โดยรวมทุกด้าน.....	52
8 ผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของ นักท่องเที่ยวต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการที่มัคคุเทศก์จัดให้ในจังหวัด กาญจนบุรี จำแนกตามตัวแปรเพศ.....	53
9 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ ของนักท่องเที่ยวต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการที่มัคคุเทศก์จัดให้ใน จังหวัดกาญจนบุรี จำแนกตามตัวแปรอายุ.....	54
10 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ ของนักท่องเที่ยวต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการที่มัคคุเทศก์จัดให้ใน จังหวัดกาญจนบุรี จำแนกตามตัวแปรระดับการศึกษา.....	54

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
11 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ ของนักท่องเที่ยวต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการที่มัคคุเทศก์จัดให้ใน จังหวัดกาญจนบุรี จำแนกตามตัวแปรรายได้.....	55
12 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ ของนักท่องเที่ยวต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการที่มัคคุเทศก์จัดให้ใน จังหวัดกาญจนบุรี จำแนกตามตัวแปรอาชีพ.....	56

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	6
2 การเกิดความพอใจของบุคคล.....	19
3 องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ.....	23

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

การท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมที่มีขนาดใหญ่และมีอัตราการขยายตัวสูงและต่อเนื่อง ดังจะเห็นได้จากผลการดำเนินงานในช่วงปี Amazing Thailand 1988-1999 หรือปีท่องเที่ยวไทย พ.ศ.2541-2542 สถิตินักท่องเที่ยวระหว่างประเทศเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทย จำนวน 7.76 ล้านคนในปี พ.ศ. 2541 เพิ่มขึ้นจากปี พ.ศ. 2540 ร้อยละ 7.53 รายได้จากการท่องเที่ยว 242,177 ล้านบาทเพิ่มขึ้นจากปี พ.ศ. 2540 ร้อยละ 9.70 ส่วนนักท่องเที่ยวชาวไทยมีสถิติการเดินทางท่องเที่ยวในประเทศ 51.68 ล้านคน เพิ่มขึ้นจากปี พ.ศ. 2541 ร้อยละ 3.08 มีรายได้หมุนเวียนภายในประเทศ 203,858 ล้านบาท เพิ่มขึ้นร้อยละ 7.78 ทั้งนี้ ในปี พ.ศ. 2543 มีนักท่องเที่ยวระหว่างประเทศเดินทางเข้ามายังประเทศไทยอย่างน้อย 9.12 ล้านคน เพิ่มขึ้นจากปี พ.ศ. 2542 ร้อยละ 6.29 มีรายได้จากการท่องเที่ยวประมาณ 55.05 ล้านคน เพิ่มขึ้นจากปี พ.ศ. 2542 ร้อยละ 2.61 มีรายได้หมุนเวียนภายในประเทศประมาณ 233,329 ล้านบาท เพิ่มขึ้นร้อยละ 14.46 คาดว่าอัตราการขยายตัวจะต่อเนื่องโดยจะมีนักท่องเที่ยว 937 ล้านคนในปี พ.ศ.2546 (สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย. 2546 : 3-4)

ประเทศไทยเป็นประเทศหนึ่งที่เป็นความนิยมของนักท่องเที่ยว เนื่องจากมีความหลากหลายของสินค้า ความพร้อมของสิ่งอำนวยความสะดวก ความสวยงามตามธรรมชาติ และวัฒนธรรมประเพณีอันดีงาม จากข้อมูลขององค์การท่องเที่ยวโลกในปี พ.ศ. 2538 ประเทศไทยเป็นแหล่งท่องเที่ยวยอดเยี่ยมอันดับ 19 ของโลก และมีรายได้จากอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเป็นอันดับที่ 10 ส่งผลให้อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวทำรายได้เข้าประเทศถึง 190,765 ล้านบาท ในปี พ.ศ. 2538 คิดเป็นร้อยละ 14 ของมูลค่าส่งออก ซึ่งเป็นรายได้ที่สูงกว่าสินค้าส่งออกหลักที่สำคัญ ขณะเดียวกันอัตราการขยายตัวของนักท่องเที่ยวในประเทศก็เพิ่มขึ้นเช่นเดียวกันซึ่งมีการท่องเที่ยวในประเทศเพิ่มขึ้นเป็น 97 ล้านครั้งและก่อให้เกิดรายได้ 567,000 ล้านบาทในปี พ.ศ. 2546 (สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย. 2546 : 4-7)

การขยายตัวของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวไม่ได้ส่งผลดีต่อเศรษฐกิจเพียงด้านเดียว แต่การพัฒนาการท่องเที่ยวที่เน้นแต่ปริมาณโดยมุ่งหวังเพียงการตอบสนองความพอใจของนักท่องเที่ยวอย่างไม่มีขอบเขตและเน้นการทำกำไรเป็นหลัก ขาดการจัดการที่ดีและความตระหนักในความสำคัญของสิ่งแวดล้อมทั้งที่เป็นสภาพธรรมชาติและทางวัฒนธรรมของผู้ประกอบการนักท่องเที่ยว เช่น บริษัทนำเที่ยว มัคคุเทศก์ หน่วยงานของรัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้องส่งผลให้ทรัพยากรการท่องเที่ยว โดยเฉพาะทรัพยากรธรรมชาติเสื่อมโทรมลงอย่างรวดเร็ว จนกระทั่งในบางพื้นที่ถูกทำลายจนไม่สามารถฟื้นฟูได้อีก ปัญหาสำคัญที่เกิดจาก

ความนิยมการท่องเที่ยวตามธรรมชาติที่เพิ่มขึ้น คือ การบุกรุกพื้นที่อนุรักษ์และที่สาธารณะเพื่อสร้างที่พักและร้านอาหาร การลดลงของความหลากหลายทางชีวภาพสาเหตุจากกิจกรรมของนักท่องเที่ยวและการก่อสร้างที่รบกวนระบบนิเวศการเดินป่า ส่งผลต่อความสมบูรณ์และการพังทลายของดินแนวปะการังเสื่อมโทรมจากปริมาณการท่องเที่ยวที่เพิ่มขึ้นจนระบบนิเวศไม่สามารถรองรับได้ปัญหาเรื่องขยะและน้ำเสียที่เกิดจากนักท่องเที่ยวก็เป็นปัญหาสำคัญ ส่งผลเสียต่อสภาพแวดล้อมในแหล่งท่องเที่ยวเช่นกัน (สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย. 2546 : 7-8) นอกจากนี้ยังเกิดผลกระทบด้านลบต่อสังคมและวัฒนธรรม อาทิ ค่าครองชีพที่สูงขึ้น ปัญหาอาชญากรรม การค้าบริการทางเพศ ค่านิยมการบริโภค การเปลี่ยนแปลงของประเพณีและวัฒนธรรมอันดีงาม(การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยและสถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย. 2540: 10-14) และที่สำคัญยังไม่สามารถหาข้อสรุปได้ว่าการพัฒนาการท่องเที่ยวในประเทศไทยเป็นอุตสาหกรรมที่สร้างงานสร้างรายได้และเป็นผลดีต่อเศรษฐกิจของประเทศอย่างแท้จริง จากการศึกษาวิจัยของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ เรื่อง การกระจายและการไหลออกของรายได้จากการท่องเที่ยวในธุรกิจโรงแรมและธุรกิจนำเที่ยว โดยวุฒิเทพ อินทปัญญา และคณะ ในปีพ.ศ.2532 พบว่าขณะที่อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวทำรายได้เข้าประเทศอย่างมหาศาล แต่เงินรายได้จำนวนหนึ่งกลับไหลออกนอกประเทศผ่านธุรกิจโรงแรมและธุรกิจนำเที่ยวทั้งในระบบและนอกระบบ การไหลออกในระบบเกิดจากการใช้สินค้า บริการ ตลอดจนการใช้ทุนและบุคลากรจากต่างประเทศในการดำเนินกิจการ ทำให้ต้องส่งคืนผลตอบแทนออกไปนอกประเทศ ในส่วนธุรกิจโรงแรมโดยเฉพาะโรงแรมชั้นหนึ่งเกิดจากการใช้บริการด้านการบริหารโรงแรมของบริษัทต่างชาติ ในส่วนการไหลออกนอกระบบเกิดจากการประกอบที่หลีกเลี่ยงกฎหมายทั้งในรูปแบบที่พักและบริการนำเที่ยว โดยเฉพาะในธุรกิจนำเที่ยวของบริษัทต่างชาติในกลุ่มเอเชีย พบการไหลออกในรูปแบบการส่งคืนรายได้ค่าส่งเสริมการขาย ค่าจ้างพนักงานบริษัท และมัคคุเทศก์ต่างชาติ นอกจากทำให้มัคคุเทศก์ชาวไทยต้องสูญเสียรายได้แล้ว รัฐยังเสียรายได้ส่วนที่เป็นภาษีรายได้ และภาษีการค้าด้วย

ธุรกิจนำเที่ยวจะมีการพัฒนาได้นั้นจะต้องมีการจัดการอย่างเหมาะสมและที่สำคัญอย่างยิ่งบริษัทนำเที่ยวหรือ “มัคคุเทศก์” ซึ่งเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยว เพราะถือว่าเป็นผู้ที่ใกล้ชิดนักท่องเที่ยวมากที่สุด จึงเปรียบเสมือนเป็นตัวแทนของประเทศหรืออีกนัยหนึ่งอาจเทียบได้กับทูตทางวัฒนธรรม คำว่า “มัคคุเทศก์” ตรงกับคำว่า “guide” ในภาษาอังกฤษ ซึ่งนิยมเรียกทับศัพท์ภาษาอังกฤษว่า “ไกด์” (guide) กล่าวโดยทั่วไปแล้ว มัคคุเทศก์ คือผู้ที่เป็นคนแรกของนักท่องเที่ยวในขณะพำนักอยู่ต่างถิ่น มัคคุเทศก์จะเป็นผู้ที่คอยช่วยเหลือดูแลอำนวยความสะดวกให้แก่นักท่องเที่ยว ตลอดจนคอยชี้แนะอธิบายสิ่งต่าง ๆ ให้นักท่องเที่ยวทราบ ตามธรรมดา นักท่องเที่ยวย่อมเป็นคนแปลกหน้าในท้องถิ่นไม่คุ้นเคยกับสถานที่และผู้คน ตลอดจนขนบธรรมเนียมประเพณีต่าง ๆ ถ้าหากนักท่องเที่ยวไปชมสถานที่ตามลำพังโดยไม่มีมัคคุเทศก์ คอยช่วยเหลือย่อมเกิดความ

ยากลำบากหรือได้รับประโยชน์จากการท่องเที่ยวไม่คุ้มกับเวลาและเงินทองที่เสียไป ฉะนั้น นักท่องเที่ยวจึงต้องการมัคคุเทศก์เป็นผู้นำทางให้ ยังเป็นการเดินทางต่างถิ่นมากเท่าไร ความจำเป็นในการต้องการมัคคุเทศก์จะยิ่งมีมากขึ้น

นอกจากมัคคุเทศก์จะเป็นผู้นำทางให้แก่นักท่องเที่ยวแล้วมัคคุเทศก์ยังต้องมีการสร้างความพึงพอใจให้เกิดแก่นักท่องเที่ยวด้วย โดย ต้องมีการจัดกิจกรรมนันทนาการในด้านต่าง ๆ เพื่อเป็นการสร้างความสนุกสนานหรือเป็นการผ่อนคลายความตึงเครียดให้แก่นักท่องเที่ยว ปัจจุบัน การดำเนินชีวิตของผู้คนมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วตามยุคสมัยของข้อมูลข่าวสารและโลกาภิวัตน์ทุกคนต้องขวนขวายริบเร่งและเป็นสังคมผู้บริโภค มุ่งเน้นการหารายได้หรือเพื่อสร้างความเป็นอยู่ที่ดีกว่า โดยเฉพาะตั้งแต่กลางปี พ.ศ. 2540 หลังจากที่ประเทศไทยเกิดภาวะวิกฤตเศรษฐกิจส่งผลทำให้สังคมปั่นป่วน สร้างปัญหาด้านจิตใจและสุขภาพจิต ผู้คนในสังคมมีความเครียดกันทุกเพศ ทุกวัย ดังนั้นวิธี แก้ไขปัญหา คือ การใช้กิจกรรมนันทนาการ โดยเฉพาะกิจกรรมนันทนาการด้านการท่องเที่ยวเป็น กิจกรรมที่ผู้เข้าร่วมจะได้รับการผ่อนคลายความเหนื่อยเมื่อยล้าทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจทำให้สดชื่นเสริมสร้างพลังขึ้นมาใหม่ ดังนั้น เมื่อ นักท่องเที่ยวไปเที่ยวตามแหล่งสถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ จึงมีความจำเป็นที่มัคคุเทศก์จะต้องมีการจัดกิจกรรมนันทนาการ เพื่อสร้างความเพลิดเพลินหรือจัด กิจกรรมที่เป็นลักษณะการคลายเครียดให้แก่นักท่องเที่ยว ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาว่านักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการที่มัคคุเทศก์จัดให้หรือไม่ มากน้อยเพียงใด ทั้งนี้ เพื่อจะได้เป็นประโยชน์สำหรับมัคคุเทศก์และการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยจะได้นำไปปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานต่อไป

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายไว้ดังนี้

เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการที่มัคคุเทศก์จัดให้ ในจังหวัดกาญจนบุรี ตามตัวแปร เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ และอาชีพ

ความสำคัญของการวิจัย

ทำให้ทราบระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการที่มัคคุเทศก์จัดให้ และนำข้อมูลที่ได้เสนอให้ผู้ที่เกี่ยวข้องใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานของมัคคุเทศก์และหน่วยงานอื่น ๆ เพื่อเป็นการส่งเสริมและพัฒนาความสามารถของมัคคุเทศก์ต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการให้กับนักท่องเที่ยวได้อย่างเหมาะสมต่อไป

ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการของมัคคุเทศก์ในด้านต่าง ๆ คือ ด้านสถานที่ ด้านวัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านกิจกรรม และด้านบุคลากร โดยสอบถามจากนักท่องเที่ยวที่เดินทางไปเที่ยว ณ สถานที่ท่องเที่ยวในจังหวัดกาญจนบุรี

ประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ นักท่องเที่ยวที่ไปท่องเที่ยว ณ สถานที่ท่องเที่ยวในจังหวัดกาญจนบุรีที่มีอายุ 15 ปีขึ้นไป ในปี พ.ศ. 2546 มีจำนวน 1,425,352 คน (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2546 : 10)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นนักท่องเที่ยวที่เดินทางไปท่องเที่ยวจังหวัดกาญจนบุรี กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้ตารางเทียบขนาดของเครจซี่ และ มอร์แกน (Krejcie and Morgan, 1970 : 608) ได้จำนวน 385 คน จากประชากร จำนวน 1,425,352 คน (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2546 : 10) และทำการสุ่มแบบหลายขั้นตอน (Multistage Random Sampling)

ตัวแปรที่จะศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ และอาชีพ
2. ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการที่มัคคุเทศก์จัดให้ในด้านต่าง ๆ คือ
 - 2.1 ด้านสถานที่
 - 2.2 ด้านวัสดุอุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก
 - 2.3 ด้านกิจกรรม
 - 2.4 ด้านบุคลากร

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว หมายถึง สภาพความรู้สึก ความคิดเห็น หรือทัศนคติส่วนบุคคลของบุคคลที่เดินทางมาท่องเที่ยวเกี่ยวกับบริษัทนำเที่ยวในจังหวัดกาญจนบุรี
2. การจัดกิจกรรมนันทนาการที่มัคคุเทศก์จัดให้ หมายถึง การจัดบริการกิจกรรมนันทนาการต่าง ๆ อันประกอบด้วย เกมในรถบัส เกมสับริเวณสถานที่ท่องเที่ยว กิจกรรม

บุคลากรผู้ให้บริการต่าง ๆ ตั้งแต่รับนักท่องเที่ยวไปท่องเที่ยวและส่งกลับ โดยมีมัคคุเทศก์เป็นผู้ดูแล รับผิดชอบจัดบริการให้นักท่องเที่ยวเหมือน ๆ กันทุกกลุ่ม ทุกสถานที่ ทั้งนี้มัคคุเทศก์ต้องได้รับการฝึกอบรมผู้ทำนันทนาการจากผู้วิจัยก่อนทุกคน

3. มัคคุเทศก์ หมายถึง บุคคลที่ทำงานสังกัดบริษัทนำเที่ยว ซึ่งทำหน้าที่เป็นผู้บริหารจัดการและผู้นำกิจกรรมนันทนาการให้กับนักท่องเที่ยวในจังหวัดกาญจนบุรี

4. จังหวัดกาญจนบุรี หมายถึง พื้นที่ทางการปกครองแบ่งตามเขตภูมิประเทศของรัฐบาลประเทศไทย จัดอยู่ในภาคตะวันตก ประกอบด้วย อำเภอเมือง บ่อพลอย เลาช่วญพนมทวน ท่าม่วง ทองผาภูมิ ไทรโยค สังขละบุรี ศรีธรรม์ ท่ามะกา ซึ่งใช้สำหรับเป็นสถานที่จัดกิจกรรมนันทนาการของมัคคุเทศก์ให้กับนักท่องเที่ยว ณ สถานที่ท่องเที่ยว อันประกอบไปด้วยบริเวณต่างๆ ดังนี้ บริเวณสะพานข้ามแม่น้ำแคว ถ้ำต่างๆ สวนสมเด็จพระศรีนครินทร์ อุทยานประวัติศาสตร์เมืองสิงห์ น้ำตกไทรโยคน้อย เขื่อนเขาแหลม อุทยานแห่งชาติไทรโยค และโรงแรมที่พัก แพกลางน้ำ และรีสอร์ท

5. เพศ หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่แสดงความเป็นเพศของนักท่องเที่ยวที่เดินทางไปท่องเที่ยวในจังหวัดกาญจนบุรี แบ่งเป็นเพศชาย และเพศหญิง

6. อายุ หมายถึง อายุเต็มตามปฏิทินของนักท่องเที่ยวที่เดินทางไปท่องเที่ยวในจังหวัดกาญจนบุรี แบ่งเป็น

6.1 ต่ำกว่า 30 ปี

6.2 31 – 45 ปี

6.3 46 ปีขึ้นไป

7. ระดับการศึกษา หมายถึง วุฒิทางการศึกษาสูงสุดของนักท่องเที่ยวที่เดินทางไปท่องเที่ยวในจังหวัดกาญจนบุรี แบ่งเป็น

7.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี

7.2 ปริญญาตรี

7.3 สูงกว่าปริญญาตรี

8. รายได้ หมายถึง เงินที่ได้รับจากนายจ้าง บริษัท องค์กร ผู้ปกครอง โดยคิดต่อเดือน แบ่งเป็น

8.1 ต่ำกว่า 20,000 บาท

8.2 20,000 – 40,000 บาท

8.3 มากกว่า 40,000 บาท

9. อาชีพ หมายถึง การทำงานที่ได้รับค่าตอบแทนจากนายจ้าง แบ่งเป็น

9.1 รับราชการ

9.2 พนักงานบริษัท/เอกชน

9.3 พนักงานรัฐวิสาหกิจ

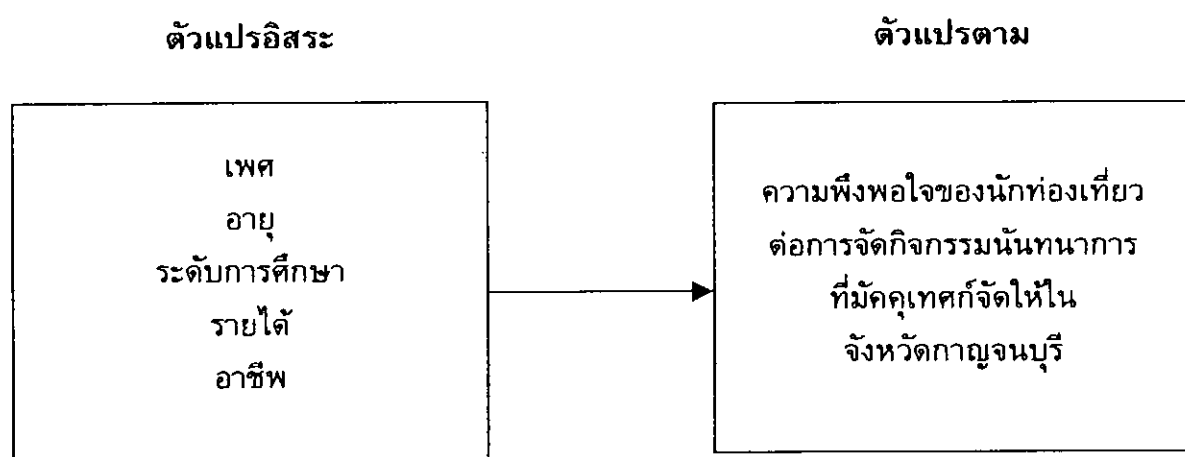
9.2 พนักงานบริษัท/เอกชน

9.3 พนักงานรัฐวิสาหกิจ

9.4 ประกอบธุรกิจส่วนตัว

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษาค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับนันทนาการการท่องเที่ยวและมัคคุเทศก์ ผู้วิจัยจึงกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมติฐานในการวิจัย

1. นักท่องเที่ยวที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการของมัคคุเทศก์แตกต่างกัน
2. นักท่องเที่ยวที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการของมัคคุเทศก์แตกต่างกัน
3. นักท่องเที่ยวที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการของมัคคุเทศก์แตกต่างกัน
4. นักท่องเที่ยวที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการของมัคคุเทศก์แตกต่างกัน
5. นักท่องเที่ยวที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการของมัคคุเทศก์แตกต่างกัน

บทที่ 2

เอกสารและวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และนำเสนอตามหัวข้อที่สำคัญดังต่อไปนี้

1. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการค้นคว้า
 - 1.1 แนวคิดเกี่ยวกับการท่องเที่ยว
 - 1.1.1 ความหมายของการท่องเที่ยว
 - 1.1.2 ความหมายของนักท่องเที่ยว
 - 1.1.3 ประเภทของการท่องเที่ยว
 - 1.1.4 ประเภทของนักท่องเที่ยว
 - 1.2 แนวคิดเกี่ยวกับนันทนาการ
 - 1.2.1 ความหมายของนันทนาการ
 - 1.2.2 ประเภทของกิจกรรมนันทนาการ
 - 1.2.3 ความสำคัญของกิจกรรมนันทนาการ
 - 1.3 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
 - 1.3.1 ความหมายของความพึงพอใจ
 - 1.3.2 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ
 - 1.3.3 ความสำคัญของความพึงพอใจในการบริการ
 - 1.3.4 องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ
 - 1.4 แนวคิดเกี่ยวกับมัคคุเทศก์
 - 1.4.1 ความหมายของมัคคุเทศก์
 - 1.4.2 ความสำคัญของมัคคุเทศก์
 - 1.4.3 ประเภทของมัคคุเทศก์
 - 1.4.4 กิจกรรมนันทนาการที่มัคคุเทศก์จัด
 - 1.5 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับจังหวัดกาญจนบุรี
2. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
 - 2.1 งานวิจัยต่างประเทศ
 - 2.2 งานวิจัยในประเทศ

เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการค้นคว้า

แนวคิดเกี่ยวกับการท่องเที่ยว

1. ความหมายของการท่องเที่ยว

มีนักวิชาการหลายท่านที่ได้ให้คำนิยามของการท่องเที่ยวไว้ ซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้

แมคอินทอช และ โกลเนอร์ (วรรณ วลัยวานิช, 2539 : 7 ; อ้างอิงจาก McIntosh & Goldnor, 1986, Tourism Principles, Practices, Philosophies) ได้ให้คำนิยามของ “การท่องเที่ยว” (Tourism) หมายถึง ผลรวมของปรากฏการณ์และความสัมพันธ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นมาจากปฏิสัมพันธ์ (การกระทำ ซึ่งกันและกัน) ของนักท่องเที่ยวและผู้ประกอบธุรกิจ รัฐบาลผู้เป็นเจ้าของบ้าน และชุมชนผู้เป็นเจ้าของบ้าน เป็นกระบวนการดึงดูดใจและต้อนรับขับสู้นักท่องเที่ยวและผู้มาเยือนอื่น ๆ

เช่นเดียวกับที่ กองวิชาการและฝึกอบรม การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (2540: 3) ได้กล่าวถึง “การท่องเที่ยว” ว่าเป็นลักษณะการเดินทางท่องเที่ยวตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้เป็นสากล 3 ประการ คือ

1. เป็นการเดินทางจากที่อยู่อาศัยปกติไปยังที่อื่นเป็นการชั่วคราว
2. เป็นการเดินทางด้วยความสมัครใจ
3. เป็นการเดินทางด้วยวัตถุประสงค์ใด ๆ ก็ตาม ที่มีค่าใช้จ่ายประกอบอาชีพ

ดังนั้นจากความหมายดังที่กล่าวมาข้างต้นนั้น สามารถสรุปได้ว่า “การท่องเที่ยว” (Tourism) หมายถึง เป็นความสัมพันธ์เบ็ดเสร็จ และปรากฏการณ์ทั้งหลายทั้งส่วนที่เกี่ยวข้องกับการพักอาศัยอยู่อย่างชั่วคราวของคนต่างถิ่นที่พักอยู่ ทั้งนี้เงื่อนไขมีใช้เป็นการตั้งหลักฐานเพื่อประกอบอาชีพเป็นการชั่วคราวหรือการถาวรทำให้เกิดผลกำไร

2. ความหมายของนักท่องเที่ยว

ความหมายเกี่ยวกับคำว่า “นักท่องเที่ยว” ได้มีนักวิชาการให้คำจำกัดความไว้มากมาย ซึ่งผู้วิจัยได้สรุปดังรายละเอียดดังนี้

พระราชบัญญัติการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (2522 : 35) ได้ให้คำจำกัดความของ “นักท่องเที่ยว” หมายความว่า บุคคลที่เดินทางจากท้องถิ่นอื่นเป็นถิ่นที่อยู่ปกติของตนไปยังท้องถิ่นอื่นเป็นการชั่วคราวด้วยความสมัครใจ และด้วยวัตถุประสงค์อันมิใช่เพื่อไปประกอบอาชีพหรือหารายได้

ดุษฎี ชุมสาย (2518 : 48) ได้ให้ความหมายของ “นักท่องเที่ยว” (Tourist) ไว้ว่า นักท่องเที่ยว คือ ผู้เยี่ยมเยือนชั่วคราวที่มาพักอย่างน้อย 24 ชั่วโมง ในประเทศที่เขาเยี่ยมชมเยือน และมีเหตุจูงใจในการเยี่ยมชมเยือน คือ

1. การใช้เวลาว่างเพื่อความเพลิดเพลิน การพักผ่อน สุขภาพ การศึกษา การศาสนาและการกีฬา

2. การจัดดำเนินธุรกิจ การปฏิบัติเกี่ยวกับครอบครัว การปฏิบัติภารกิจที่ได้รับมอบหมาย และการกีฬา

ส่วน เสรี วังสไพจิตร (2534 : 17-22) ได้แบ่งนักท่องเที่ยวเป็น 2 ประเภทใหญ่ ๆ ดังนี้

1. นักท่องเที่ยวต่างชาติ (Foreign tourist หรือ International Tourist) คือ นักท่องเที่ยวที่เดินทางจากประเทศหนึ่งไปยังอีกประเทศหนึ่ง ซึ่งนิยามที่คณะกรรมการผู้เชี่ยวชาญทางสถิติของสันนิบาตชาติได้ประชุมกันในปี พ.ศ. 2480 ว่า นักท่องเที่ยวต่างชาติ คือ ผู้เดินทางไปเยือนประเทศหนึ่งอันมิใช่ประเทศที่พำนักอาศัยอยู่ตามปกติของตนและต้องพำนักในประเทศที่มาเยือนไม่น้อยกว่า 24 ชั่วโมงขึ้นไป

2. นักท่องเที่ยวในประเทศ (Domestic Tourist) เป็นนักท่องเที่ยวที่เดินทางในประเทศของตนเอง ซึ่งคณะกรรมการทบทวนทรัพยากรการท่องเที่ยวแห่งชาติของสหรัฐอเมริกาได้พิมพ์นิยามของคำว่านักท่องเที่ยวในประเทศออกเผยแพร่ ในปี พ.ศ. 2516 คือ นักท่องเที่ยวผู้ที่เดินทางออกไปจากบ้านอย่างน้อย 50 ไมล์ วัตถุประสงค์เพื่อติดต่อธุรกิจ และแสวงหาความเพลิดเพลิน กิจกรรมส่วนตัวหรือวัตถุประสงค์อื่นใดก็ตาม ยกเว้นการเดินทางไปทำงานไม่ว่าเขาจะพักค้างคืน หรือเดินทางกลับในวันเดียวกันนั้นหรือไม่ก็ตาม

และการที่นักท่องเที่ยวจะเดินทางมาเที่ยวในสถานที่ท่องเที่ยวใดนั้น ขึ้นอยู่กับสิ่งต่างๆ ที่มีอยู่ในสถานที่ท่องเที่ยวนั้น ๆ ที่จะสามารถจูงใจให้นักท่องเที่ยวเดินทางมาเที่ยว ซึ่งแมคอินทอช และ โกลเนอร์ (วรรณ วทวณิช. 2539 : 124-125 ; อ้างอิงจาก McIntosh & Goldnor. 1986. Tourism Principles, Practices, Philosophies. p.23) ได้กล่าวไว้ว่า แรงจูงใจของการท่องเที่ยว (Tourism Motivation) หมายถึง สิ่ง que กระตุ้นให้นักท่องเที่ยวออกเดินทางท่องเที่ยวเพื่อสนองความต้องการของตนเอง ตามปกตินักท่องเที่ยวจะเดินทางหรือไม่ ย่อมขึ้นอยู่กับแรงจูงใจ (Motivation) ที่สำคัญ 4 ประการ

1. สิ่งจูงใจทางกายภาพ (Physical Motivation) ได้แก่ สิ่งจูงใจที่เกี่ยวกับการพักผ่อนร่างกาย การเล่นกีฬา การสันทนาการตามชายหาด การหย่อนใจด้วยการบันเทิงและสิ่งจูงใจอื่น ๆ ที่เกี่ยวเนื่องกับการรักษาสุขภาพ
2. สิ่งจูงใจทางวัฒนธรรม (Cultural Motivation) ได้แก่ ความปรารถนาที่อยากรู้จักกับผู้อื่น เช่น เรื่องราวเกี่ยวกับดนตรี ศิลปะ นาฏศิลป์ และศาสนา เป็นต้น
3. สิ่งจูงใจระหว่างบุคคล (Interpersonal Motivation) ได้แก่ ความปรารถนาที่จะได้พบคนใหม่ ๆ
4. สิ่งจูงใจทางด้านสถานภาพและชื่อเสียง (Status and Prestige Motivation) ได้แก่ ความต้องการพัฒนาตนเองและแสดงความสำคัญของตนเอง เช่น การเดินทางทำธุรกิจ

การประชุมการศึกษา

ดังนั้นจากความหมายของนักท่องเที่ยวที่กล่าวมาข้างต้นนั้น สามารถสรุปได้ว่า “นักท่องเที่ยว” (Tourist) หมายถึง บุคคลที่เดินทางออกจากท้องถิ่นที่ตนพำนักอยู่ไปอีกสถานที่หนึ่ง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อใช้เวลาว่างในการพักผ่อน การบันเทิง การศึกษา หรือเพื่อวัตถุประสงค์อะไรก็ตามที่ไม่ใช่มาทำงานทำหรือหารายได้ในสถานที่ที่ตนไป และสามารถสรุปประเภทของนักท่องเที่ยวได้ 2 ประเภท คือ

1. นักท่องเที่ยวที่ค้างคืน ได้แก่ผู้มาเยือนชั่วคราว โดยพำนักอยู่ในสถานที่ที่มาเยือนเป็นเวลาอย่างน้อย 24 ชั่วโมง

2. นักท่องเที่ยวที่ไม่ค้างคืน หรือโดยทั่วไปใช้คำว่า “นักท่องเที่ยว” ได้แก่ ผู้มาเยือนเป็นการชั่วคราว โดยใช้เวลาอยู่ในสถานที่ที่มาเยือนน้อยกว่า 24 ชั่วโมง

3. ประเภทของการท่องเที่ยว

วรรณา วงษ์วานิช (2539 : 74) ได้แบ่งการท่องเที่ยวออกเป็น 4 ประเภท ดังนี้

1. การท่องเที่ยวธรรมชาติ (Natural Tourism) เป็นการท่องเที่ยวเพื่อการพักผ่อน หย่อนใจ ความสนุกสนาน ความชื่นชมในแหล่งธรรมชาติเป็นหลัก

2. การท่องเที่ยววัฒนธรรม (Cultural Tourism) เป็นการท่องเที่ยวที่มุ่งเน้นเสนอ ลักษณะ วัฒนธรรม ประวัติศาสตร์ โบราณคดี และสถานที่ต่าง ๆ ที่มนุษย์สร้างขึ้นและเกี่ยวเนื่อง กับการเป็นอยู่ของสังคม เพื่อให้ความรู้และความภาคภูมิใจ

3. การท่องเที่ยวแบบบันเทิงและกีฬา (Sport and Entertainment Tourism) เป็นการท่องเที่ยวที่สนองความต้องการของนักท่องเที่ยวและความพึงพอใจในการพักผ่อน สุกสนาน รื่นเริง บันเทิงใจ ที่มุ่งเน้นการได้รับบริการที่เหมาะสม

4. การท่องเที่ยวเพื่อการประชุมและสัมมนา (Business and Convention Tourism) เป็นการเดินทางที่มีวัตถุประสงค์ เพื่อการประชุมสัมมนา การติดต่อทางธุรกิจ ซึ่งอาจ มีหรือไม่มีการศึกษาคูณและการทัศนศึกษารวมอยู่ด้วยก็ได้

ซึ่งการท่องเที่ยวทั้ง 4 ประเภท ที่ได้กล่าวมาข้างต้นนั้น อาจแบ่งระดับตาม ความต้องการการจัดหาได้ดังนี้

1. การท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ (Conservation Tourism) เป็นการท่องเที่ยวที่มุ่งเน้น การอนุรักษ์รักษาทรัพยากรให้คงไว้นานที่สุด ครอบคลุมทรัพยากรทุกประเภท เช่น ธรรมชาติ ประวัติศาสตร์ โบราณคดี วัฒนธรรม รวมทั้งวิถีชีวิตของมนุษย์

2. การท่องเที่ยวเชิงนิเวศ (Ecotourism) เป็นการท่องเที่ยวที่มุ่งเน้นการศึกษาใน แหล่ง ธรรมชาติ เพื่อการรักษาระบบนิเวศโดยคำนึงถึงการมีส่วนร่วมของท้องถิ่นมากเป็นพิเศษ ทั้งนี้ เป็นส่วนหนึ่งหรือบางส่วนของ การท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติ และแหล่ง วัฒนธรรมและประวัติศาสตร์ที่ให้ความสำคัญต่อระบบนิเวศของพื้นที่นั้น ๆ

3. การท่องเที่ยวแบบประเพณีนิยม (Conventional Tourism) เป็นการท่องเที่ยวที่มุ่งเน้นการันทนาการ การพักผ่อนหย่อนใจ การทัศนศึกษา การประชุม สัมมนา การติดต่อธุรกิจที่ให้ความสำคัญในการตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวเป็นหลัก

4. การท่องเที่ยวที่ขัดต่อศีลธรรม (Immorality Tourism) เป็นการท่องเที่ยวที่ขัดต่อศีลธรรม จริยธรรม และขนบธรรมเนียมประเพณี ซึ่งยังคงมีแอบแฝงอยู่ในทุกส่วน หรือมีการพัฒนาอย่างถูกกฎหมายในบางพื้นที่ เช่น การค้าบริการทางเพศ บ่อนการพนัน

สำหรับผู้วิจัยได้สรุปประเภทของการท่องเที่ยวโดยแบ่งตามสถานที่ท่องเที่ยวได้ 2 ประเภท คือ

1. การท่องเที่ยวภายในประเทศ เป็นการท่องเที่ยวไปตามสถานที่ต่าง ๆ ภายในประเทศ การท่องเที่ยวในลักษณะนี้จะต้องมีสิ่งจูงใจหลายอย่าง เช่น ความสวยงามของภูมิประเทศ ความสะดวกสบายในการเดินทาง ความปลอดภัย เป็นต้น

2. การท่องเที่ยวต่างประเทศ เป็นการท่องเที่ยวไปยังสถานที่ที่ต่างไปจากประเทศของตน และต้องผ่านขบวนการระหว่างประเทศหลายอย่าง เช่น ศุลกากร ด้านตรวจคนเข้าเมือง เป็นต้น และอาจจะต้องใช้มัคคุเทศก์เป็นผู้นำการท่องเที่ยวต่างประเทศนี้สิ่งที่สามารถจะจูงใจนักท่องเที่ยวได้ คือ ขนาด ประวัติศาสตร์และสภาพแวดล้อมของประเทศนั้น ๆ

4. ประเภทของนักท่องเที่ยว

ประเภทของนักท่องเที่ยว หมายถึง กลุ่มนักท่องเที่ยวที่มีรสนิยมและแบบแผนการท่องเที่ยวที่แตกต่างกัน (เสรี วังสืไพจิตร. 2534 : 32) จากความหมายดังกล่าวสามารถอธิบายได้ว่า เนื่องจากสินค้าท่องเที่ยวเป็นสินค้าที่จับต้องไม่ได้ (Intangible - Product) เป็นธุรกิจที่ขายฝัน กล่าวคือ นอกจากค่าใช้จ่ายเล็ก ๆ น้อย ๆ เป็นค่าสินค้าของที่ระลึกแล้ว นอกนั้นจะเป็นการซื้อประสบการณ์

ดังนั้น จึงต้องพิจารณาประเภทนักท่องเที่ยวทั้งจากแง่มุมของประชากรศาสตร์ (Demographics) อันได้แก่ รายได้ อาชีพ เพศ ถิ่นที่อยู่ และแง่มุมทางจิตวิทยา (Psychographics) เป็นต้น

อย่างไรก็ตาม ตามแนวคิดของสแตนลีย์ ซี.พล็อก (สมบัติ กาญจนกิจ. 2544 : 62 ; อ้างอิงจาก Stanley C. Plog. 1974 : 55-58) ได้จำแนกประเภทของนักท่องเที่ยวโดยอาศัยจิตวิทยา ดังนี้

1. นักท่องเที่ยวประเภทเน้นตัวเองเป็นศูนย์กลาง (Psychocentrics) คือ นักท่องเที่ยวที่คิดหรือสนใจแต่ปัญหาเล็ก ๆ ในชีวิตของตนเอง ชอบสถานที่ท่องเที่ยวอันเป็นที่รู้จักกันเป็นอย่างดี ไม่ต้องการทดลองสิ่งแปลกใหม่ ทั้งที่พัก อาหาร และสิ่งบันเทิง และบุคคลใหม่ ๆ ไม่ต้องการพบสิ่งยุ่งยากและเหตุการณ์ที่ผิดปกติ

2. นักท่องเที่ยวประเภทเน้นตัวเองปานกลาง (Near Psychocentrics) คือ นักท่องเที่ยวประเภทที่อยู่กึ่งกลางระหว่างการเน้นตัวเองและการเดินทางสายกลาง

3. นักท่องเที่ยวประเภทเดินทางสายกลาง (Mid-Centric) คือ นักท่องเที่ยวประเภทที่ไม่สุดโต่งไปข้างใดข้างหนึ่ง ไม่ชอบผจญภัยแต่ก็ไม่รังเกียจการทดลองสิ่งใหม่ ๆ トラバเท่าที่ไม่เสี่ยงอันตรายจนเกินไปหรือไม่ผิดปกติเกินไป นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่จะอยู่ในกลุ่มนี้

4. นักท่องเที่ยวประเภทชอบความหลากหลายพอสมควร (Near Allocentrics) คือ นักท่องเที่ยวประเภทที่เป็นกลุ่มอยู่ระหว่างกลุ่มเดินทางสายกลางและกลุ่มที่มีความสนใจหลากหลาย

5. นักท่องเที่ยวประเภทมีความสนใจหลากหลาย (Allocentrics) คือ นักท่องเที่ยวประเภทที่สนใจกิจกรรมหลากหลาย เป็นพวกที่เปิดเผยและมีความมั่นใจในตนเอง ชอบผจญภัยอย่างมากและเต็มใจออกไปเผชิญโลก เผชิญชีวิต การเดินทางกลายเป็นช่องทางที่พวกเขาได้แสดงออกมาซึ่งความอยากรู้อยากเห็น และได้สนองความอยากรู้อยากเห็นของพวกเขาด้วย เป็นกลุ่มที่ชอบทดลองของใหม่ ๆ ทั้งที่พัก อาหาร การบันเทิง และผู้คนที่แตกต่างกันไปจากตนเอง ซึ่งนักท่องเที่ยวประเภทเน้นตนเองเป็นศูนย์กลางไม้อาจจะยอมรับได้

แนวคิดเกี่ยวกับนันทนาการ

1. ความหมายของนันทนาการ

มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของนันทนาการ ซึ่งพอสรุปสาระสังเขปได้ดังนี้

สมบัติ กาญจนกิจ (2535 : 14) ให้ความหมายของ “นันทนาการ” หมายถึง กิจกรรมหรือประสบการณ์ในช่วงเวลาว่าง โดยที่ผู้เข้าร่วมด้วยความสมัครใจ เพื่อก่อให้เกิดความพึงพอใจ ความสุขใจ และมีความคิดสร้างสรรค์ รวมทั้งเพื่อให้บุคคลได้คุณค่าทางสังคม พัฒนาทางอารมณ์

จิรินทร์ ธานีรัตน์ (2519 : 21) กล่าวว่า นันทนาการ หมายถึง เรื่องของกิจกรรมที่กระทำในเวลาว่าง โดยใช้ความสมัครใจเป็นหลัก ไม่มีการบังคับ และได้รับความพึงพอใจและเพลิดเพลินจากกิจกรรมนั้นเป็นหลักสำคัญ

ทวีศักดิ์ ญาณประทีป (2534 : 277) กล่าวว่า นันทนาการ หมายถึง กิจกรรมที่ร่วมกันเพื่อให้เกิดความสนุกสนานและผ่อนคลายความตึงเครียด

ดังนั้นผู้วิจัยจึงสรุปความหมายของนันทนาการไว้ว่า “นันทนาการ” หมายถึง กิจกรรมหรือประสบการณ์ในช่วงเวลาว่างโดยที่ผู้เข้าร่วมกิจกรรมมีความสมัครใจ และกิจกรรมดังกล่าวมีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างความพึงพอใจ ความสุขใจและทำให้คนในสังคมมีความสุข

ซึ่งการจัดกิจกรรมนันทนาการในการท่องเที่ยว นั้น มัคคุเทศก์ถือได้ว่ามีส่วนสำคัญอย่างมาก ดังนั้นผู้วิจัยจึงจะขอกล่าวถึงมัคคุเทศก์ในเชิงนันทนาการพอสังเขป ซึ่ง “มัคคุเทศก์เชิงนันทนาการ” หมายถึง ผู้ทำหน้าที่เป็นมัคคุเทศก์และมีคุณลักษณะผู้นำนันทนาการ ดังนี้

คำโชค ผีอกสุวรรณ (2538 : 26-27) กล่าวไว้ว่า ผู้นำนันทนาการมีบทบาทในการนำสมาชิกให้ปฏิบัติกิจกรรมไปสู่เป้าหมายที่ตั้งไว้ ซึ่งเหมือนกับมัคคุเทศก์ คือ นอกจากให้ความรู้จากการเป็นมัคคุเทศก์แล้วยังต้องทำหน้าที่ในการบริหารจัดการกิจกรรมนันทนาการต่าง ๆ เช่น นำเกมระหว่างการปฏิบัติหน้าที่มัคคุเทศก์ เพื่อเป็นการสร้างสรรค์กลุ่มผู้มาท่องเที่ยวให้มีความสนุกสนาน เพลิดเพลิน อารมณ์แจ่มใส พร้อมทั้งจะรับรู้ในความรู้ต่าง ๆ ที่มัคคุเทศก์จัดให้ เช่น ความรู้เกี่ยวกับวัฒนธรรม ประเพณีท้องถิ่นหรือโบราณวัตถุ นอกจากนั้นยังทำหน้าที่ในการบริหารโครงการกิจกรรมนันทนาการตั้งแต่เริ่มต้นนำพาสมาชิกร่วมเดินทางจนกระทั่งกลับ

โดยผู้นำกิจกรรมนันทนาการที่ดีควรมีลักษณะต่าง ดังนี้

ด้านบุคลิกลักษณะ

1. มีปฏิภาณไหวพริบในการปฏิบัติงาน
2. มีระเบียบวินัยในการทำงาน
3. มีความรับผิดชอบในการทำงาน
4. มีความขยันและตื่นตัวอยู่เสมอ
5. มีความตั้งใจและมุ่งมั่นในการทำงาน
6. มีความรอบคอบละเอียดถี่ถ้วน
7. มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์
8. มีความซื่อสัตย์สุจริต
9. มีสุขภาพสมบูรณ์ แข็งแรง
10. มีคุณธรรมและจริยธรรม

ด้านความรู้พื้นฐาน

1. มีความรู้พื้นฐานการพูด อ่าน เขียนภาษาไทยและภาษาอังกฤษได้ดี
2. มีความรู้-เข้าใจในการเขียนรายงาน
3. มีความรู้-เข้าใจเกี่ยวกับวิธีการจัดเก็บข้อมูล
4. มีความสามารถปฏิบัติงานได้หลายหน้าที่
5. เป็นวิทยากรในการถ่ายทอดวิธีการทำกิจกรรมนันทนาการให้ผู้อื่นได้
6. มีความรู้ความสามารถในการประเมินโครงการ

ด้านวิชาการ

1. แสวงหาความรู้ด้านวิชาการทั่วไป
2. แสวงหาความรู้ทางด้านนันทนาการและกิจกรรมนันทนาการอยู่เสมอ
3. ใฝ่หาเทคนิควิธีการใหม่ ๆ มาใช้ในการนำกิจกรรมนันทนาการอยู่เสมอ
4. สะสมตำรา เอกสารเกี่ยวกับวิชาการนันทนาการ
5. รู้แหล่ง ตำรา เครื่องมือ อุปกรณ์เพื่อการจัดกิจกรรมนันทนาการเป็นอย่างดี

6. มีความพร้อมจะรับคำแนะนำด้านวิชาการนั้นนทาการจากผู้อื่นตลอดเวลา
7. มีความพยายามเพิ่มวิทยะฐานะทางนั้นนทาการ
8. นำแนวคิดใหม่ ๆ มาช่วยปรับปรุงงานด้านนั้นนทาการให้ดีขึ้น
9. มีความสนใจในการค้นคว้าวิจัยทางด้านนั้นนทาการ

ด้านทักษะปฏิบัติกิจกรรมนั้นนทาการ

1. มีความรู้-เข้าใจในการจัดวางแผนโครงการกิจกรรมนั้นนทาการต่าง ๆ ได้
2. รู้และเข้าใจนโยบายของรัฐเกี่ยวกับการจัดกิจกรรมนั้นนทาการได้
3. มีความรู้-เข้าใจ-สามารถในการบริหารงานบุคคลทางนั้นนทาการได้
4. มีความสามารถในการสาธิต แสดงแนะนำกิจกรรมต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสม
5. มีความสามารถในการเลือกเทคนิควิธีการในการทำกิจกรรมได้อย่างเหมาะสม
6. สามารถสร้างบรรยากาศในการบริหารกิจกรรมนั้นนทาการ
7. สามารถควบคุมการจัดกิจกรรมนั้นนทาการได้อย่างราบรื่นตลอดเวลาที่

ประกอบกิจกรรม

8. มีภาวะของผู้นำทางด้านการจัดกิจกรรมนั้นนทาการแต่ละประเภท
9. มีความรู้-เข้าใจในวัตถุประสงค์ของการจัดกิจกรรมนั้นนทาการอย่างแท้จริง
10. มีความสามารถในการแนะนำผู้เข้าร่วมกิจกรรมนั้นนทาการนั้น ๆ ได้อย่าง

ถูกต้อง

11. มีความสามารถในการใช้งบประมาณในการจัดกิจกรรมนั้นนทาการได้อย่าง

เหมาะสม

12. มีความสามารถในการประเมินผลการจัดกิจกรรมนั้นนทาการ
13. มีทักษะกิจกรรมนั้นนทาการหลากหลายประเภท
14. สามารถเป็นกรรมการผู้ตัดสินการแข่งขันกิจกรรมนั้นนทาการประเภทนั้น ๆ

ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

15. รู้-เข้าใจ-อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องอำนวยความสะดวกในการจัดกิจกรรม

นั้นนทาการเป็นอย่างดี

2. ประเภทของกิจกรรมนั้นนทาการ

ประเภทของกิจกรรมนั้นนทาการสามารถที่จะแบ่งได้หลายประเภทขึ้นอยู่กับ

ลักษณะของการแบ่ง ดังเช่น

สมบัติ กาญจนกิจ (2533: 80-95) ได้จัดประเภทของกิจกรรมนั้นนทาการออกเป็น

15 ประเภท โดยยึดตามรูปแบบของกิจกรรม คือ

1. กิจกรรมนั้นนทาการประเภทการกีฬาและกีฬาเพื่อการแข่งขัน
2. กิจกรรมนั้นนทาการประเภทศิลปหัตถกรรม

3. นันทนาการเดินร่ำและกิจกรรมเข้าจังหวะ
 4. นันทนาการการละคร
 5. นันทนาการงานอดิเรก
 6. นันทนาการงานดนตรีและร้องเพลง
 7. นันทนาการกลางแจ้งนอกเมือง
 8. นันทนาการทางสังคม
 9. นันทนาการพิเศษ
 10. นันทนาการวรรณกรรม (อ่าน พูด เขียน)
 11. นันทนาการบริการอาสาสมัคร
 12. นันทนาการท่องเที่ยวทัศนศึกษา
 13. นันทนาการประเภทกลุ่มสัมพันธ์ มนุษย์สัมพันธ์
 14. นันทนาการประเภทจิตใจ และความสุขสงบ
 15. นันทนาการประเภทพัฒนาสุขภาพและสมรรถภาพ
- ในขณะที่บัลเลอร์ (Butler. 1959 : 237-241) ได้แบ่งกิจกรรมนันทนาการออกเป็น

10 ประเภท คือ

1. เกมและกีฬา
2. ดนตรี
3. กิจกรรมทางสังคม
4. ศิลปหัตถกรรม
5. ละคร
6. เดินร่ำ
7. กิจกรรมทางธรรมชาติและกิจกรรมกลางแจ้ง
8. กิจกรรมทางภาษา วรรณกรรม และที่เกี่ยวข้อง
9. สะสม (ของเก่า)
10. กิจกรรมบริการ

3. ความสำคัญของกิจกรรมนันทนาการ

นันทนาการเป็นปัจจัยที่สำคัญและจำเป็นอย่างหนึ่งของชีวิตโดยเฉพาะในสภาพสังคมปัจจุบันที่กำลังอยู่ในยุคโลกาภิวัตน์ซึ่งตามปกติบุคคลจะใช้เวลาทำงานหรือศึกษาเล่าเรียนวันละประมาณ 8-10 ชั่วโมง ใช้เวลาในการปฏิบัติหน้าที่ภารกิจประจำวัน เวลารับประทานอาหาร พักผ่อนนอนหลับ และช่วงเวลาว่างอีกประมาณ 8 - 10 ชั่วโมง ดังนั้น คนเราจึงมีเวลาว่างประมาณ 2-4 ชั่วโมง กิจกรรมนันทนาการจึงมีบทบาทสำคัญที่จะช่วยพัฒนาทางด้านอารมณ์ จิตใจ และสังคม การที่บุคคลได้เข้าร่วมกิจกรรมนันทนาการเนื่องมาจากแรงจูงใจหรือพฤติกรรมของคน ซึ่งสมบัติ กาญจนกิจ (2535 : 15-17) ได้สรุปไว้ว่า พฤติกรรมของคนที่ เข้าร่วม

กิจกรรมนันทนาการ ได้แก่

1. พฤติกรรมพื้นฐานทางสังคม (Social Behaviors)

กิจกรรมนันทนาการที่ส่งเสริมกิจกรรมกลุ่มการสร้างมนุษยสัมพันธ์ของบุคคล เช่น กิจกรรมการเดินร่ำ งานปาร์ตี้ การเยี่ยมญาติ และเพื่อนฝูง ฯลฯ

2. พฤติกรรมเกี่ยวข้องกับผูกพัน (Associative Behaviors)

กิจกรรมนันทนาการที่ส่งเสริมผู้ที่มีส่วนร่วม หรือสมาชิกให้มีความผูกพัน เช่น กลุ่มผู้สะสมแสตมป์ กลุ่มสะสมอัญมณี กลุ่มอนุรักษ์สัตว์ธรรมชาติ

3. พฤติกรรมแข่งขัน (Competitive Behaviors)

กิจกรรมนันทนาการที่ช่วยเสริมสภาพการณ์แข่งขันการประกวดหรือทดสอบความสามารถ กิจกรรมท้าทายใฝ่สัมฤทธิ์ของมนุษย์ เช่น เกมกีฬา การประกวดความสามารถ ศิลปหัตถกรรม

4. พฤติกรรมเสี่ยงอันตรายทำลายความสามารถ (Risk – Taking Behaviors)

กิจกรรมนันทนาการที่ส่งเสริมความสามารถหรือพิสูจน์ความสามารถเพื่อความบันเทิง เช่น การแข่งขันรถ แข่งเรือ กระโดดร่ม กีฬาไต่เขา ผจญภัยกับธรรมชาติที่ไม่ได้พัฒนา

5. พฤติกรรมบุกเบิกค้นหา (Exploratory Behaviors)

กิจกรรมนันทนาการที่ส่งเสริมการบุกเบิก ค้นคว้า ได้แก่ การท่องเที่ยวพักแรม การสำรวจรักษาทรัพยากรธรรมชาติ การเดินป่า การไต่เขา การผจญภัยใต้น้ำ การผจญภัยในวัฒนธรรมใหม่ เป็นต้น

6. พฤติกรรมทดแทนหรือสร้างเสริม (Vicarious Behaviors)

กิจกรรมนันทนาการที่ส่งเสริมการอ่าน พุด เขียนในวรรณกรรม ช่วยเสริมสร้างความรู้สึก และประสบการณ์ที่ทดแทน รวมทั้งรายการโทรทัศน์ การแสดงละคร นาฏศิลป์ และศิลปกรรม เป็นต้น

7. สิ่งกระตุ้นทางประสาทสัมผัส (Sensory Stimulation)

กิจกรรมนันทนาการทางสังคม และนันทนาการพิเศษต่าง ๆ ส่วนใหญ่จะส่งเสริมกิจกรรมสังสรรค์ สนุกสนาน การแสดงคอนเสิร์ตช่วยกระตุ้นประสาทสัมผัสอารมณ์ และรวมทั้ง แสง เสียง

8. การแสดงออกทางร่างกาย (Physical Expression)

กิจกรรมประเภทเกมกีฬา การเดินร่ำ กิจกรรมเข้าจังหวะ ถือว่าเป็นกิจกรรมแสดงออกทางกาย

ดังนั้นผู้วิจัยจึงสรุปความสำคัญของกิจกรรมนันทนาการได้ว่า มีบทบาทสำคัญในการช่วยเสริมสร้างและพัฒนาสภาวะต่าง ๆ ของคนในสังคมให้มีความสุข ทั้งทางร่างกาย จิตใจ และอารมณ์

แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นได้กับใครอย่างไรมันจะต้องมีสาเหตุที่สำคัญ คือการจูงใจ เพราะการจูงใจเป็นสิ่งเร้า และความพยายามที่จะตอบสนองความต้องการ ส่วนความพึงพอใจนั้น เป็นความพอใจเมื่อความต้องการได้รับการตอบสนอง ดังนั้น ความพึงพอใจจึงมีความเกี่ยวพันกับการจูงใจ ดังที่ทฤษฎีการจูงใจของ มาสโลว์ (Maslow's Theory of Motivation) ได้มีข้อสมมุติฐานดังนี้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์. 2541 : 138-139)

1. มนุษย์มีความต้องการหลายประการและเป็นความต้องการที่ไม่มีที่สิ้นสุด
2. ความต้องการจะมีความสำคัญแตกต่างกัน มนุษย์จึงสามารถจะลำดับความสำคัญของความต้องการได้
3. บุคคลจะแสวงหาความต้องการที่สำคัญที่สุดหรือสำคัญมากกว่าก่อน
4. เมื่อบุคคลได้สิ่งที่ต้องการบำบัดความต้องการของตนแล้ว ความจำเป็นในสิ่งนั้นจะหมดไป

5. บุคคลจะเริ่มสนใจในความต้องการสำคัญกว่าอย่างอื่นต่อไป

และในขณะเดียวกันตามทฤษฎีของมาสโลว์ ได้จัดประเภทความต้องการตามความสำคัญออกเป็น 5 ระดับจากต่ำไปสูง ดังนี้

1. ความต้องการของร่างกาย (Physiological needs) เป็นความต้องการพื้นฐานเพื่อความอยู่รอด เช่น อาหาร อากาศ น้ำดื่ม ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ความต้องการการยกย่อง และความต้องการทางเพศ
2. ความต้องการด้านสังคม (Safety needs) เป็นความต้องการที่เหนือกว่าความต้องการเพื่อความอยู่รอด ซึ่งมนุษย์ต้องการในระดับที่สูงขึ้น เช่น ต้องการความมั่นคงในการทำงาน ความต้องการได้รับการปกป้องคุ้มครอง ความต้องการความปลอดภัยจากอันตรายต่าง ๆ เป็นต้น
3. ความต้องการด้านสังคม (Social needs) หรือความต้องการความรักและการยอมรับ (Love and belongingness needs) เช่น ความต้องการทั้งในแง่ของการให้และการได้รับซึ่งความรัก ความต้องการเป็นส่วนหนึ่งของหมู่คณะ ความต้องการให้ได้รับการยอมรับ เป็นต้น สินค้าที่สามารถสนองความต้องการนี้ ได้แก่ ของขวัญ ส.ค.ส. เครื่องแบบ ดอกกุหลาบ ฯลฯ
4. ความต้องการการยกย่อง (Esteem needs) ซึ่งเป็นความต้องการการยกย่องส่วนตัว (Self-esteem) ความนับถือ (Recognition) และสถานะ (Status) จากสังคมตลอดจนเป็นความพยายามที่จะให้มีความสัมพันธ์ระดับสูงกับบุคคลอื่น เช่น ความต้องการให้ได้รับการเคารพนับถือ ความสำเร็จ ความรู้ ตักศิรี ความสามารถ สถานะที่ดีในสังคมและมีชื่อเสียงในสังคม สินค้าที่สนองความต้องการในด้านนี้ได้แก่ บ้านหรูหรารถยนต์ราคาแพง แหวนเพชร เพอร์นิเจอร์ราคาแพง ฯลฯ

5. ความต้องการประสบความสำเร็จสูงสุดในชีวิต (Self – actualization needs) เป็นความต้องการสูงสุดของแต่ละบุคคล ซึ่งถ้าบุคคลใดสามารถบรรลุความต้องการในขั้นนี้จะได้รับ การยกย่องเป็นบุคคลพิเศษ เช่น ความต้องการที่เกิดจากความสามารถ ทำทุกสิ่งทุกอย่างได้ สำเร็จ นักร้องหรือนักแสดงที่มีชื่อเสียง เป็นต้น สินค้าที่สามารถตอบสนองความต้องการใน ขั้นนี้ได้แก่ ลีोटเตอร์ คัลยกรรมตกแต่ง เครื่องสำอาง และปริญญาบัตร ฯลฯ

ดังนั้นนักคุุเทศก์จะต้องทำความเข้าใจถึงความต้องการของนักท่องเที่ยวแต่ละบุคคล ว่า กิจกรรมนั้นหนทางการใดสามารถตอบสนองความต้องการในด้านใดได้บ้าง และกิจกรรม นั้นหนทางการใดสามารถจะจูงใจให้นักท่องเที่ยวเข้ามามีส่วนร่วมได้ทุกคน

1. ความหมายของความพึงพอใจ

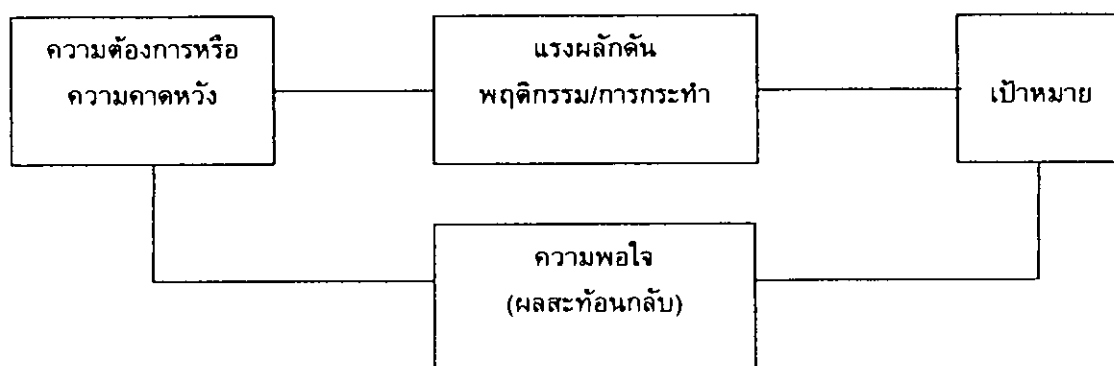
คำว่า “ความพึงพอใจ” ตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” ซึ่งมีความหมายโดย ทั่วๆ ไปว่า “ระดับความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง” และมีนักวิชาการและ นักจิตวิทยาให้ความหมายไว้ดังนี้

วูม (จันทรเพ็ญ ดูเทศานันท์. 2542 : 47 ; อ้างอิงจาก Vroom. 1964. Walking and Motivation.) กล่าวว่า ทศนคติและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทนกันได้ เพราะ ทั้งสองคำนี้หมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทศนคติด้านบวกจะ แสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น และทศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความ ไม่พึงพอใจ

ในขณะที่โวลส์ แมน (จันทรเพ็ญ ดูเทศานันท์. 2542 : 47 ; อ้างอิงจาก Wolman. 1973. Dictionary of Behavioral Science.) ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า ความพอใจคือ ความรู้สึก (Feeling) มีความสุขเมื่อประสบผลสำเร็จตามความคาดหวัง ความต้องการจาก แรงจูงใจ

ขณะเดียวกัน แมคคอร์มิก (วัฒนา เพ็ชรวงศ์. 2542 : 17 ; อ้างอิงจาก McConnick. 1965. Industrial Psychology.) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นแรงจูงใจของมนุษย์ที่ ตั้งอยู่บนความต้องการขั้นพื้นฐาน (Basic needs) มีความเกี่ยวข้องกันอย่างใกล้ชิดกับ ผลสัมฤทธิ์และสิ่งจูงใจ (Incentive) และพยายามหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่ต้องการ

สอตคล่องกับมิลลินส์ (วัฒนา เพ็ชรวงศ์. 2542 : 17 ; อ้างอิงจาก Mullins. 1985. Mangement and Organization Behavior.) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นทศนคติของบุคคลที่มี ต่อสิ่งต่าง ๆ หลาย ๆ ด้าน เป็นสภาพที่มีความสัมพันธ์กับความรู้สึกของบุคคลที่ประสบ ความสำเร็จในงานทั้งด้านปริมาณและคุณภาพ เกิดจากมนุษย์จะมีแรงผลักดันบางประการใน ตัวบุคคล ซึ่งเกิดจากการที่ตนเองพยายามจะบรรลุถึงเป้าหมายบางอย่างนั้นแล้วจะเกิดความ พอใจเป็นผลสะท้อนกลับไปยังจุดเริ่มต้นเป็นกระบวนการหมุนเวียนต่อไปอีก ตามภาพประกอบ



ภาพประกอบ 2 การเกิดความพอใจของบุคคล

ที่มา : จิตตินันท์ เดชะคุปต์. (2543). จิตวิทยาการบริการอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว.

หน้า 21.

ส่วนวัฒนา เพชรวงศ์ (2542 : 18) ได้สรุปว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกหรือทัศนคติทางด้านบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่ง ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ แต่ทั้งนี้ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกัน ขึ้นกับค่านิยมและประสบการณ์ที่ได้รับ

จากความหมายดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของคนที่สัมพันธ์กับโลกที่เกี่ยวกับความหมายของสภาพแวดล้อม ซึ่งค่าความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสภาพแวดล้อมจะแตกต่างกันเช่น ความรู้สึก ดี เลว พอใจ ไม่พอใจ สนใจ ไม่สนใจ เป็นต้น โดยความพึงพอใจของแต่ละบุคคลจะแตกต่างกันไปตามประสบการณ์ที่ได้รับ

2. ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

มีปัจจัยสำคัญ ๆ ที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. ผลลัพธ์บริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการจะเกิดขึ้น เมื่อได้รับบริการที่มีลักษณะคุณภาพ และระดับการให้บริการตรงกับความต้องการ ความเอาใจใส่ขององค์กรในการออกแบบผลลัพธ์ด้วย ความสนใจในรายละเอียดของสิ่งที่ลูกค้าต้องการใช้ในชีวิตประจำวัน วิธีการใช้หรือสถานการณ์ที่ลูกค้าใช้สินค้าหรือบริการแต่ละอย่าง และคำนึงถึงคุณภาพของการนำเสนอบริการเป็นส่วนสำคัญในการที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า

2. ราคาค่าบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการขึ้นอยู่กับราคาค่าบริการที่ผู้รับบริการยอมรับหรือพิจารณาว่าเหมาะสมกับคุณภาพของการบริการตามความเต็มใจที่จะจ่าย (Willingness to pay) ของผู้รับบริการ ทั้งนี้เจตคติของผู้รับบริการที่มีต่อราคาค่าบริการกับคุณภาพของการบริการแต่ละบุคคลอาจแตกต่างกันออกไป

3. สถานที่บริการ การเข้าถึงบริการได้สะดวกเมื่อลูกค้ามีความต้องการย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเลที่ตั้ง การกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึงเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าจึงเป็นเรื่องสำคัญ

4. การส่งเสริมแนะนำบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นจากการได้ยินข้อมูล ข่าวสาร หรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการไปในทางบวกซึ่งหากตรงกับ ความเชื่อที่มีอยู่ก็จะรู้สึกดีกับบริการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจหลักดันให้มีความต้องการบริการ ตามมาได้

5. ผู้ให้บริการ ผู้ประกอบการ/ผู้บริหารการบริการและผู้ปฏิบัติงานบริการล้วนเป็น บุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริหารให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริการโดยคำนึงถึงความสำคัญของลูกค้าเป็นหลัก ย่อม สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย

6. สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการมี อิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้ามักจะชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการที่เกี่ยวข้อง กับการออกแบบอาคารสถานที่ ความสวยงามของการตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์และการ ให้สีสัน การจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วน ตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้ในงานบริการ

7. กระบวนการบริการ วิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการเป็นส่วนสำคัญ ในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ประสิทธิภาพของการจัดการระบบการบริการส่งผลให้ การปฏิบัติงานบริการแก่ลูกค้ามีความคล่องตัว และสนองตอบความต้องการของลูกค้าได้อย่าง ถูกต้อง มีคุณภาพ

ดังนั้นจากลักษณะดังกล่าวข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า ปัจจัยที่สำคัญที่มีผลต่อ ความพึงพอใจต่อผู้รับบริการโดยเฉพาะนักท่องเที่ยว คือ รูปแบบกิจกรรมที่จัดให้ สถานที่ใน การจัดกิจกรรม ประสิทธิภาพของบุคลากรที่จัดกิจกรรม วิธีการนำเสนอกิจกรรม และ สภาพแวดล้อมหรือบรรยากาศในการจัดกิจกรรม เป็นต้น

3. ความสำคัญของความพึงพอใจในการบริการ

ความพึงพอใจในการบริการถือว่าเป็นเป้าหมายสูงสุดของความสำเร็จในการ ดำเนินงานบริการที่สร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจ ในบริการที่ได้รับจนติดใจ และกลับมาใช้บริการเป็นประจำ การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้า ตลอดจนผู้ปฏิบัติงานบริการจึงเป็นเรื่องสำคัญที่จะนำความรู้ความเข้าใจมาปรับปรุงให้ได้เปรียบ ในเชิงการแข่งขัน ทางการตลาด เพื่อความก้าวหน้าและการเติบโตของธุรกิจบริการอย่างไม่ หยุดยั้ง และส่งผลให้สังคมส่วนรวมมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น ความพึงพอใจจึงมีความสำคัญต่อให้ บริการและผู้รับบริการ ตามที่ จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2543 : 21) ได้อธิบายความสำคัญ ดังนี้

1. ความสำคัญต่อผู้ให้บริการที่องค์กรต้องคำนึงถึงความพึงพอใจต่อการบริการ ต่อไปนี้

1.1 ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของการบริการ ผู้บริหารการและผู้ปฏิบัติงานบริการที่ลูกค้าชื่นชอบ เพราะข้อมูลดังกล่าวจะบ่งบอกถึงการ ประเมินความรู้สึกและความคิดเห็นของลูกค้าต่อคุณสมบัติของการบริการที่ลูกค้าต้องการ และ

วิธีการตอบสนองความต้องการแต่ละอย่างในลักษณะที่ลูกค้าปรารถนา ซึ่งเป็นผลดีต่อผู้ให้บริการในอันที่จะตระหนักถึงความคาดหวังของผู้รับบริการ และสามารถสนองตอบบริการที่ตรงกับลักษณะและรูปแบบที่ผู้รับบริการคาดหวังไว้ได้จริง

1.2 ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวแปรสำคัญในการประเมินคุณภาพของการบริการ การนำเสนอบริการที่ดีมีคุณภาพตรงกับความต้องการตามความคาดหวังของลูกค้ามีผลให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจต่อการบริการนั้น และมีแนวโน้มจะใช้บริการซ้ำอีกต่อไป คุณภาพของการบริการที่จะทำให้ลูกค้าพึงพอใจขึ้นอยู่กับลักษณะการบริการที่ปรากฏให้เห็น ได้แก่ สถานที่ อุปกรณ์เครื่องใช้ และบุคลิกลักษณะของพนักงานบริการ ความน่าเชื่อถือไว้วางใจของการบริการ ความเต็มใจที่จะให้บริการ ตลอดจนความรู้ความสามารถในการให้บริการด้วยความเชื่อมั่นและความเข้าใจต่อผู้อื่น

1.3 ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการเป็นตัวชี้คุณภาพและความสำเร็จของงานบริการ การให้ความสำคัญกับความต้องการและความคาดหวังของผู้ปฏิบัติงานบริการเป็นเรื่องจำเป็นไม่ยิ่งหย่อนไปกว่าการให้ความสำคัญกับลูกค้า การสร้างความพึงพอใจในงานให้กับผู้ปฏิบัติงานบริการย่อมทำให้พนักงานมีความรู้สึกที่ดีต่องานที่ได้รับมอบหมาย และตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ อันจะนำมาซึ่งคุณภาพของการบริการที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า และส่งผลให้กิจการบริการประสบความสำเร็จ

2. ความสำคัญต่อผู้รับบริการ แบ่งออกเป็น 2 ประเด็น ดังนี้

2.1 ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวผลักดันคุณภาพชีวิตที่ดี เมื่อองค์กรตระหนักถึงความสำคัญของคุณภาพชีวิตที่ดี ก็จะพยายามค้นหาปัจจัยที่กำหนดความพึงพอใจของลูกค้าสำหรับนำเสนอบริการที่เหมาะสม เพื่อการแข่งขันแย่งชิงส่วนแบ่งตลาดของธุรกิจบริการ ผู้รับบริการย่อมได้รับการบริการที่มีคุณภาพและตอบสนองความต้องการที่ตนคาดหวังไว้ได้ การดำเนินชีวิตที่ต้องพึ่งพาการบริการในหลาย ๆ สถานการณ์ทุกวันนี้ย่อมนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีตามไปด้วย เพราะการบริการในหลายด้านช่วยอำนวยความสะดวก และแบ่งเบาภาระการตอบสนองความต้องการของบุคคลด้วยตนเอง

2.2 ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการ ช่วยพัฒนาคุณภาพของงานบริการและอาชีพบริการ งานเป็นสิ่งสำคัญต่อชีวิตของคนเรา เพื่อให้ได้มาซึ่งรายได้ในการดำรงชีวิต และการแสดงออกถึงความสามารถในการทำงานให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี เป็นที่ยอมรับว่าความพึงพอใจในงานมีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงานในแต่ละองค์การ ในอาชีพบริการก็เช่นเดียวกัน เมื่อองค์กรให้ความสำคัญกับการสร้างความพึงพอใจในงานให้กับผู้ปฏิบัติงานบริการทั้งในด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ค่าตอบแทน สวัสดิการ และความก้าวหน้าในชีวิตการงาน พนักงานบริการย่อมทุ่มเทความพยายามในการเพิ่มคุณภาพมาตรฐานของงานบริการให้ก้าวหน้า ยิ่ง ๆ ขึ้นไป ในการตอบสนองความต้องการของลูกค้า และการสร้างสายสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าให้ใช้บริการต่อ ๆ ไป

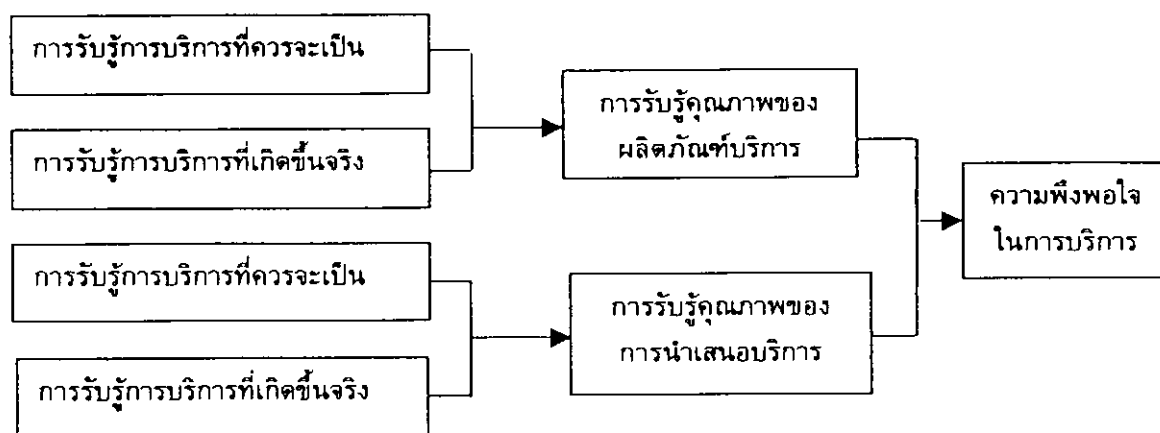
จะเห็นว่าความพึงพอใจในบริการให้ความสำคัญทั้งสองลักษณะ คือความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการ และความพึงพอใจในงานของผู้ปฏิบัติงานบริการที่มีส่วนสัมพันธ์กันที่จะทำให้เกิดการพัฒนาคุณภาพการบริการและการดำเนินงานบริการให้ประสบความสำเร็จ

4. องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ

ความพึงพอใจในการบริการเกิดขึ้นจากกระบวนการบริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ เป็นผลของการรับรู้และประเมินคุณภาพของการบริการในสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่า ควรจะได้รับบริการและผู้รับบริการคาดหวังว่า ควรจะได้รับและสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริงจากการบริการในแต่ละสถานการณ์บริการหนึ่ง ซึ่งระดับของความพึงพอใจอาจไม่คงที่ ผันแปรไปตามช่วงเวลาที่แตกต่างกันได้โดย จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2543 : 25-26) แบ่งองค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการออกเป็น 2 ประการดังนี้

1. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าคุณภาพผลิตภัณฑ์ที่ได้รับมีลักษณะตามพันธะสัญญาของกิจการบริการแต่ละประเภทตามที่ควรจะเป็นมากนักน้อยเพียงใด เช่น แยกที่เข้าพักในโรงแรมจะได้พักในห้องที่จองไว้ ลูกค้ายที่เข้าไปในภัตตาคารจะได้รับอาหารตามที่สั่ง ผู้โดยสารจะสามารถเดินทางจากที่หนึ่งไปสู่จุดหมายปลายทางหนึ่ง หรือลูกค้าธนาคารจะได้รับการช่วยเหลือด้านสินเชื่อ เป็นต้น สิ่งเหล่านี้เป็นผลิตภัณฑ์บริการที่ผู้รับบริการควรจะได้รับตามลักษณะของการบริการแต่ละประเภท ซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าในสิ่งที่ลูกค้าต้องการ

2. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการของผู้ให้บริการมีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ไม่ว่าจะเป็นความสะดวกในการเข้าถึงบริการ พฤติกรรมการแสดงออกของผู้ให้บริการตามบทบาทหน้าที่และปฏิริยาการตอบสนองการบริการของผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการ ในด้านความรับผิดชอบต่องาน การใช้ภาษาสื่อความหมายและการปฏิบัติตนในการให้บริการ เช่น พนักงานโรงแรมต้อนรับแขกด้วยอัธยาศัยไมตรีจิตอันดีและช่วยเหลือแขกเรื่องสัมภาระ พนักงานเสิร์ฟอาหารรับคำสั่งอาหารด้วยความสุภาพเป็นกันเอง พนักงานธนาคารช่วยชี้แจงระเบียบข้อบังคับการยื่นขอสินเชื่อด้วยความเอาใจใส่ เป็นต้น สิ่งเหล่านี้เกี่ยวกับการสร้างความพึงพอใจกับลูกค้าด้วยไมตรีจิตของการบริการที่แท้จริง



ภาพประกอบ 3 องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ

ที่มา : จิตตินันท์ เดชะคุปต์. (2543). จิตวิทยาการบริการอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว.

หน้า 24.

จากภาพประกอบ 3 จะเห็นว่า ความพึงพอใจในการบริการเกิดจากการประเมินคุณค่าการรับรู้คุณภาพของการบริการเกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์บริการตามลักษณะของการบริการ และกระบวนการนำเสนอบริการในวงจรของการบริการระหว่างผู้ให้บริการและกระบวนการนำเสนอบริการในวงจรของการบริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ซึ่งถ้าตรงกับสิ่งที่ผู้รับบริการมีความต้องการหรือตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่หรือประสบการณ์ที่เคยได้รับบริการตามองค์ประกอบดังกล่าว ย่อมนำมาซึ่งความพึงพอใจในการบริการนั้น

แนวคิดเกี่ยวกับมัคคุเทศก์

1. ความหมายของมัคคุเทศก์

งานที่สำคัญในธุรกิจนำเที่ยวงานหนึ่ง คือ งานมัคคุเทศก์ มัคคุเทศก์เป็นส่วนประกอบอันสำคัญยิ่งกลุ่มหนึ่งในบรรดาผู้ที่ทำงานอยู่ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว มัคคุเทศก์ยังเป็นบุคคลที่สามารถทำให้นักท่องเที่ยวเกิดความประทับใจในด้านที่ดีหรือด้านร้ายต่อสิ่งที่ได้รับจากการเสนอของมัคคุเทศก์

คำว่า มัคคุเทศก์ เป็นคำสนธิระหว่างคำว่า “มัคคุ” กับคำว่า “อุเทศก์” ซึ่งตรงกับภาษาอังกฤษว่า Guide อันหมายถึงผู้นำทาง ผู้ชี้ทาง หรือ ผู้นำเที่ยว มัคคุเทศก์เป็นผู้ทำหน้าที่พาเที่ยวต่างถิ่นไปท่องเที่ยวตามสถานที่ที่นักท่องเที่ยวต้องการ และทำหน้าที่ชี้แจงอธิบายและตอบคำถาม ที่นักท่องเที่ยวถาม

คำจำกัดความของมัคคุเทศก์ ตามมาตรา 3 แห่งพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2535 มีองค์ประกอบรวม 3 ประการ คือ

- 1) นำนักท่องเที่ยวไปยังสถานที่ต่าง ๆ

2) ให้ความรู้เกี่ยวกับสถานที่และบุคคล

3) ได้รับคำตอบแทน

การนำนักท่องเที่ยวไปยังที่ต่าง ๆ ที่ไม่เกี่ยวกับการให้ความรู้เรื่องสถานที่ และบุคคลเช่น ผู้จัดหาและรับส่ง (Transfer Personnel) หัวหน้านักท่องเที่ยว (Tour Leader) ผู้ติดตามให้ความสะดวกแก่การเดินทาง (Tour Escort) หรือล่าม (Interpreter) ยังไม่ถือว่าเป็นมัคคุเทศก์ตามพระราชบัญญัติฉบับนี้

2. ความสำคัญของมัคคุเทศก์

มัคคุเทศก์เป็นผู้ซึ่งมีความสำคัญยิ่งต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ทำให้นักท่องเที่ยวได้รับความรู้ และได้เห็นความสวยงามของบ้านเมืองความปราณีของศิลปะ ความสูงส่งของวัฒนธรรม ความดีงามของชนบทรรมนิยมประเพณีและความงดงามของทิวทัศน์ (เถลิง สวาสดิพันธ์. 2525 : 258) และเนื่องจากนักท่องเที่ยวเป็นคนแปลกหน้าในท้องถิ่น ไม่คุ้นเคยกับสถานที่และผู้คน หากนักท่องเที่ยวไปชมสถานที่ตามลำพังโดยไม่มีมัคคุเทศก์คอยช่วยเหลืออำนวยความสะดวกให้ย่อมเกิดความยากลำบากหรือได้รับประโยชน์จากการท่องเที่ยวไม่คุ้มกับเวลาและเงินทองที่เสียไป ไพฑูรย์ พงศบุตร และคณะ (2540 : 1)

มัคคุเทศก์มีความสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับนักท่องเที่ยวและต่อการท่องเที่ยว ด้วยเหตุผลซึ่งสรุปได้ดังนี้ ทินวัฒน์ มฤคพิทักษ์ (2525 : 282)

1) ทำให้การท่องเที่ยวทั่วถึงมากกว่า และไม่ละเลยสิ่งสำคัญ

2) ทำให้เข้าใจเรื่องราวความเป็นมา ประวัติศาสตร์ และเกร็ดพงศาวดาร ได้

ถูกต้องมากกว่า

3) ทำให้สามารถคำนวณระยะเวลาที่ใช้ในการเดินทางได้แน่นอนกว่า

4) นักท่องเที่ยวเกิดความปลอดภัยมากกว่า ทั้งด้านสวัสดิภาพและทรัพย์สิน

5) เมื่อคิดอย่างรอบคอบแล้ว การท่องเที่ยวโดยมีมัคคุเทศก์นำทางจะประหยัดกว่า

6) ช่วยให้นักท่องเที่ยวได้รับความสะดวกและสบายใจ ซึ่งเป็นสิ่งที่นักท่องเที่ยว

ปรารถนา เมื่อตัดสินใจเดินทางมาท่องเที่ยว

7) ทำให้นักท่องเที่ยวประทับใจและมีคุณค่าแก่การจดจำ

สำหรับประเทศไทยมัคคุเทศก์ก็มีความสำคัญอย่างยิ่ง โดยเฉพาะในแง่ของการนำนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศเข้ามาท่องเที่ยว ดังต่อไปนี้ ม.ล. ดุ้ย ชุมสาย (2518 : 23)

1) มัคคุเทศก์จำเป็นมากในเรื่องทำหน้าที่ล่ามให้แก่นักท่องเที่ยว เพราะคนไทยตามสถานที่ท่องเที่ยวพูดภาษาไทยกันเป็นพื้น เมื่อนักท่องเที่ยวต่างประเทศประสงค์จะได้ถามพูดจากับคนไทยก็ต้องพูดผ่านล่าม

2) หนังสือแนะนำเที่ยวที่มีรายละเอียดเกี่ยวกับสถานที่ทางประวัติศาสตร์ โบราณคดี ศิลปะและวัฒนธรรมที่ถูกต้องสมบูรณ์จริง ๆ โดยเฉพาะที่เป็นภาษาต่างประเทศ ยังมีไม่พอนักท่องเที่ยวจึงต้องอาศัยมัคคุเทศก์เป็นผู้ศึกษาข้อมูลเหล่านี้ แล้วถ่ายทอดให้แก่นักท่องเที่ยว

3) โดยทั่วไปนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่เข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทย มักนิยมที่จะชมศิลปะนันทนาประเพณีของไทย และศึกษาวัฒนธรรมประเพณีทั้งที่เป็นอยู่แต่โบราณและปัจจุบัน แต่สิ่งต่าง ๆ ดังกล่าวเป็นเรื่องละเอียดอ่อนลึกซึ้ง ผู้ที่มาชมอย่างผิวเผินย่อมไม่สามารถเข้าใจได้ง่าย ๆ และอาจไม่นิยม ดังนั้นมัคคุเทศก์ที่มีความรู้ความชัดเจนในเรื่องเหล่านี้ จึงจำเป็นสำหรับนักท่องเที่ยว

ด้วยเหตุนี้ มัคคุเทศก์จึงเป็นปัจจัยสนับสนุนอย่างหนึ่งของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวที่ได้รับการยอมรับว่ามีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการขยายตัวของการท่องเที่ยว เพราะเป็นผู้ที่มีโอกาสใกล้ชิด ติดต่อกับ และให้บริการแก่นักท่องเที่ยว ด้วยมัคคุเทศก์เป็นบุคคลแรกที่จะได้พบปะกับนักท่องเที่ยว และเป็นคนสุดท้ายที่จะกล่าวคำอำลาในวันที่นักท่องเที่ยวเดินทางกลับ การสร้างความพอใจหรือไม่พอใจแก่นักท่องเที่ยวจึงเกิดขึ้นได้ง่ายกว่าบุคคลอื่น ๆ ที่ทำหน้าที่ในวงการธุรกิจท่องเที่ยว ประเทศต่าง ๆ จึงถือว่าอาชีพมัคคุเทศก์เป็นอาชีพที่มีความสำคัญ จนถึงกับมีการกล่าวว่า แม้แต่การท่องเที่ยวที่จัดขึ้นอย่างไม่ดีนั้น ก็สามารถทำให้สนุกสนานและมีชีวิตชีวาขึ้นมาได้ถ้ามีมัคคุเทศก์ที่ดีในการนำเที่ยว

3. ประเภทของมัคคุเทศก์

เนื่องจากการเป็นมัคคุเทศก์มีความหลากหลายแตกต่างกันทั้งในพื้นความรู้ และภาษาที่ใช้ตลอดจนความชำนาญพิเศษเฉพาะด้านเฉพาะพื้นที่ตามที่ได้รับการฝึกฝนอบรมและผ่านประสบการณ์มา ดังนั้น เพื่อความชัดเจนในการพิจารณาออกใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์ให้เหมาะสมและง่ายในการควบคุมให้เป็นไปตามกฎหมาย จึงได้มีการแบ่งประเภทของมัคคุเทศก์ตามลักษณะ ต่างๆ มากมาย ดังที่สุภาพร มากแจ้ง (2534 : 12) ได้อธิบายดังนี้

1. มัคคุเทศก์แบ่งประเภทตามลักษณะการกำหนดภารกิจและพื้นที่การปฏิบัติงาน มัคคุเทศก์ ซึ่งสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภท ดังนี้

1.1 มัคคุเทศก์ทั่วไป เป็นมัคคุเทศก์ซึ่งมีความรู้เกี่ยวกับงานทั่ว ๆ ไปในการนำเที่ยวนักท่องเที่ยวไปยังที่ต่าง ๆ ได้ทั่วราชอาณาจักร โดยใช้ภาษาไทยหรือภาษาต่างประเทศ แต่ไม่ใช่งานของมัคคุเทศก์พิเศษ

1.2 มัคคุเทศก์พิเศษ เป็นมัคคุเทศก์ซึ่งมีความรู้เฉพาะทางเป็นพิเศษ เช่น การให้ความรู้พิเศษในด้านประวัติศาสตร์ โบราณคดี การนำเที่ยวป่า ฯลฯ อันเป็นการให้ความรู้พิเศษ อย่างอื่นที่นักท่องเที่ยวโดยทั่ว ๆ ไปที่มีความสนใจในด้านนั้นต้องการจะทราบ ปฏิบัติงานได้ตามประเภทและเงื่อนไขที่กำหนดไว้

2. มัคคุเทศก์แบ่งประเภทตามลักษณะของธุรกิจนำเที่ยว ซึ่งสามารถแบ่งออกได้เป็น 3 ประเภท ดังนี้

2.1 มัคคุเทศก์นำนักท่องเที่ยวต่างชาติในประเทศไทย เป็นมัคคุเทศก์ที่

เกี่ยวข้องกับธุรกิจนำเที่ยวประเภทที่เรียกว่า Inbound Tour ซึ่งรับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติเข้ามาในประเทศไทย มัคคุเทศก์ประเภทนี้ต้องมีความรู้ภาษาต่างประเทศในขั้นใช้งานได้ และสามารถปฏิบัติงาน นำเที่ยวให้แก่นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศได้เป็นอย่างดี

2.2 มัคคุเทศก์นำคนไทยไปท่องเที่ยวต่างประเทศ เป็นมัคคุเทศก์ที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจนำเที่ยวประเภทที่เรียกว่า Outbound Tour ซึ่งนำคนไทยไปท่องเที่ยวต่างประเทศ มัคคุเทศก์จะทำหน้าที่เป็นผู้ดูแลอำนวยความสะดวกทุกอย่างในระหว่างการเดินทาง และทำหน้าที่ประสานงานกับบริษัทนำเที่ยว และมัคคุเทศก์ของท้องถิ่นในประเทศที่ไปเยือน ในด้านการเดินทาง ที่พัก อาหาร และการนำชมสถานที่ต่าง ๆ บทบาทของมัคคุเทศก์ประเภทนี้จึงมีลักษณะเป็นผู้นำการเดินทาง (Tour leader) หรือล่าม (Interpreter) มากกว่าการเป็นผู้อธิบายนำชมสถานที่เสียเอง เนื่องจากกฎหมายของประเทศต่าง ๆ ไม่อนุญาตให้ชาวต่างชาติทำหน้าที่เป็นมัคคุเทศก์ เมื่ออยู่ในประเทศของเขา.

2.3 ท่องเที่ยวประเภทที่เรียกว่า Domestic Tour ซึ่งนำนักท่องเที่ยวคนไทยไปยังสถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ ภายในประเทศ มัคคุเทศก์ประเภทนี้ไม่จำเป็นต้องมีความรู้ภาษาต่างประเทศดี เหมือนอย่าง 2 ประเภทแรก

3. มัคคุเทศก์แบ่งประเภทตามขอบเขตของเขตพื้นที่และลักษณะของการปฏิบัติงาน แบ่งได้เป็น 3 ประเภทใหญ่ ๆ เช่นกันคือ

3.1 มัคคุเทศก์ทั่วราชอาณาจักร เป็นมัคคุเทศก์ที่มีขอบเขตการปฏิบัติงานได้ทั่วทุกจังหวัดภายในประเทศ

3.2 มัคคุเทศก์เฉพาะพื้นที่ เป็นมัคคุเทศก์ที่มีขอบเขตการปฏิบัติงานได้เฉพาะในบางพื้นที่ที่ระบุไว้ในใบอนุญาต เช่น มัคคุเทศก์ภาคเหนือ มัคคุเทศก์ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มัคคุเทศก์จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มัคคุเทศก์จังหวัดบุรีรัมย์ เป็นต้น

3.3 มัคคุเทศก์เฉพาะทาง เป็นมัคคุเทศก์ที่มีลักษณะการทำงานมุ่งไปเฉพาะการนำเที่ยวบางอย่างที่ต้องการมัคคุเทศก์ซึ่งมีความรู้ความชำนาญเป็นพิเศษ เช่น มัคคุเทศก์นำทัวร์ป่า มัคคุเทศก์นำการท่องเที่ยวทางเรือ เป็นต้น

4. กิจกรรมนันทนาการที่มัคคุเทศก์จัด

กิจกรรมนันทนาการที่มัคคุเทศก์จัด เป็นกิจกรรมนันทนาการที่มัคคุเทศก์บริหารจัดการเพื่อให้บริการในระหว่างที่มีการท่องเที่ยวตั้งแต่เริ่มต้นรับนักท่องเที่ยวขึ้นรถเดินทางพาไปพักผ่อน ชมสถานที่ ตลอดระยะเวลาที่กำหนด โดยเน้นกิจกรรมนันทนาการเป็นสื่อ ทั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อต้องการสร้างความสนุกสนานเพลิดเพลินในระหว่างการท่องเที่ยว นอกจากนี้แล้วกิจกรรมที่จัดจะเน้นให้มีความเหมาะสมกับนักท่องเที่ยวหรือผู้เข้าร่วมกิจกรรมทุกเพศทุกวัย ดังนั้นกิจกรรมนันทนาการที่มัคคุเทศก์จัดให้ ส่วนใหญ่จะมี 2 รูปแบบ คือ กิจกรรมในร่ม (Indoor) และกิจกรรมกลางแจ้ง (Out door) เนื่องจากนักท่องเที่ยวจะมีหลายกลุ่มหลายอาชีพ และรูปแบบในการท่องเที่ยวก็มีความแตกต่างกัน อาทิ การท่องเที่ยวทัศนศึกษา

การท่องเที่ยวเชิงประชุมสัมมนาและฝึกอบรม การท่องเที่ยวเพื่อการพักผ่อนหย่อนใจ การท่องเที่ยวป่าเขาและถ้ำ การท่องเที่ยวแม่น้ำลำคลอง การท่องเที่ยววัฒนธรรมและชุมชน การท่องเที่ยวเพื่อการแสวงบุญ เป็นต้น และในการจัดกิจกรรมนันทนาการแต่ละครั้งต้องรวมถึง การบริการที่เป็นปัจจัยเกื้อหนุนเกี่ยวข้องด้วย เช่น ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ สถานที่จัดกิจกรรม อุปกรณ์เครื่องอำนวยความสะดวก และอื่นๆ ที่เน้นการบริการและรูปแบบการจัดกิจกรรมที่ มัคคุเทศก์จัดจึงมักกำหนดขึ้นตามกิจกรรมและสถานที่ไปเยือน ซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้

ตาราง 1 กิจกรรมที่มัคคุเทศก์จัดให้ จำแนกตามวัตถุประสงค์ สถานที่

กิจกรรม	วัตถุประสงค์	สถานที่
1. เดินป่า	- สนุกสนาน - สัมผัสธรรมชาติ - ออกกำลังกาย - พักผ่อนหย่อนใจ	- น้ำตก - ถ้ำ - ป่า/เขา
2. ส่องสัตว์ ดูนก	- ศึกษาหาความรู้ - สัมผัสธรรมชาติ - พักผ่อนหย่อนใจ	- ป่า/เขา
3. พายเรือ	- พักผ่อน - ออกกำลังกาย - ผจญภัย - สนุกสนาน - ศึกษาธรรมชาติ	- ลำน้ำ/เกาะแก่ง - เขื่อน/อ่างเก็บน้ำ
4. กิจกรรม บันทึง	- สร้างความสัมพันธ์ - สนุกสนาน	- ป่า/เขา - แม่น้ำ - อาคารห้องประชุม
5. วอล์คแรลลี่	- ระดมความคิดในการแก้ปัญหา - หาเพื่อนใหม่ - สร้างความสามัคคี - สร้างสรรค์ทีมงาน	- น้ำตก - ถ้ำ - พื้นสนาม

อนึ่งในการจัดกิจกรรมนันทนาการเพื่อการวิจัยครั้งนี้ ได้ดัดแปลงกิจกรรมต่าง ๆ จากตารางเพื่อความเหมาะสมมาบริการแก่นักท่องเที่ยว โดยจัดให้ดังนี้

กิจกรรมการเล่นเกมส์ระหว่างเดินทางในรถบัสเพื่อสร้างมนุษยสัมพันธ์ เกมส์ระหว่างพักผ่อนหย่อนใจบริเวณสถานที่ประกอบกิจกรรม กิจกรรมการแสดงเพื่อการบันเทิงก่อนรับประทานอาหารเย็น หลังอาหารเย็น กิจกรรมพอส่องดูนก ศึกษาธรรมชาติ สักรวจเส้นทางดูพันธุ์ไม้ กิจกรรมวอล์คแรลลี่ (Walk Rally)

ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับจังหวัดกาญจนบุรี

1. สภาพทั่วไป

จังหวัดกาญจนบุรี อยู่ห่างจากกรุงเทพฯ ๑๒๘ กิโลเมตร มีเนื้อที่ประมาณ ๑๙,๔๘๓ ตารางกิโลเมตร ภูมิประเทศส่วนใหญ่ เป็นป่า โดยเฉพาะชายแดน ที่ติดกับพม่า ยังมีสภาพเป็นป่าดงดิบ ซึ่งมีสัตว์ป่านานาชนิดอาศัยอยู่เป็นจำนวนมาก มีอาณาเขตติดต่อ ดังนี้

ทิศเหนือ จรด จังหวัดตากและจังหวัดอุทัยธานี

ทิศใต้ จรด จังหวัดราชบุรี

ทิศตะวันออก จรด จังหวัดสุพรรณบุรีและนครปฐม

ทิศตะวันตก จรด ประเทศสหภาพพม่า

2. ที่ตั้งและอาณาเขต

จังหวัดกาญจนบุรี แบ่งเขตการปกครองออกเป็น ๑๐ อำเภอ และ ๓ กิ่งอำเภอ คือ อำเภอเมือง อำเภอบ่อพลอย อำเภอเลาขวัญ อำเภอพนมทวน อำเภอไทยโยค อำเภอสังขละบุรี อำเภอศรีสวัสดิ์ อำเภอท่ามะกา อำเภอท่าม่วง อำเภอทองผาภูมิ กิ่งอำเภอด่านมะขามเตี้ย กิ่งอำเภอหนองปรือ และกิ่งอำเภอห้วยกระเจา

3. สถานที่ท่องเที่ยวที่น่าสนใจ

อำเภอเมือง อยู่ห่างจากกรุงเทพฯ 129 กิโลเมตร เป็นศูนย์กลางของจังหวัดและเป็นที่ตั้งของหน่วยงานราชการต่าง ๆ มีแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญหลายแห่งเช่น สะพานข้ามแม่น้ำแคว สุสานทหารสัมพันธมิตร พิพิธภัณฑ์สงคราม เป็นต้น มีสถานที่พักหลายระดับ ทั้งโรงแรมระดับ 5 ดาว รีสอร์ทบังกะโล และ เกสต์เฮ้าส์ราคาถูก นอกจากนี้ยังเป็นศูนย์รวมธุรกิจหลายประเภท เช่น สนาม กอล์ฟ ห้างสรรพสินค้า และศูนย์การประชุมสัมมนา

การเดินทางภายในจังหวัดนักท่องเที่ยวสามารถใช้บริการรถโดยสารประจำทาง สีส้มหรือสามารถเช่ารถจักรยานยนต์จาก เกสต์เฮาส์ ที่ไม่ไกลนัก หรือ บริษัทนำเที่ยวต่างๆ ในจังหวัดเดินทางไปยังแหล่งท่องเที่ยวต่างๆ ภายในตัวจังหวัดจากท่าเรือบริเวณ สะพานข้ามแม่น้ำแคว และท่าเรือวัดไชยชุมพล (พิพิธภัณฑ์สงคราม) ใช้เวลาประมาณ 3 ชั่วโมง นอกจากนี้ยังมีบริการแพท่องเที่ยวตามแม่น้ำแควน้อย ซึ่งสถานที่ท่องเที่ยวที่อยู่ในเขตอำเภอเมือง มีดังนี้

1. สะพานข้ามแม่น้ำแคว

2. สุสานทหารสัมพันธมิตร
3. สุสานกาญจนบุรี
4. พิพิธภัณฑ์อักษรเจริญ
5. สุสานเขาปูน
6. วัดถ้ำมังกรทอง
7. วัดถ้ำพุน้ำ
8. สวนสมเด็จพระศรีนครินทร์
9. หอศิลป์และพิพิธภัณฑ์สงครามโลกครั้งที่ 2
10. วัดป่าเลไลย์
11. ถ้ำพุพระหรือวัดถ้ำขุนแผน
12. ศูนย์วัฒนธรรมกาญจนบุรี
13. ถ้ำมะเดื่อ
14. พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติบ้านเก่า
15. สวนสัตว์เลียงกานจนบุรี
16. ดันจามจุรียักษ์
17. ทางรถไฟสายมรณะ
18. ถ้ำสัตว์ประหลาด

อำเภอไทรโยคอยู่ห่างจากศูนย์กลางจังหวัดประมาณ 50 กิโลเมตร ลักษณะทั่วไปเป็นพื้นที่ป่าไม้และภูเขา มีแหล่งท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียงคือ น้ำตกไทรโยค ถ้ำละว้า ถ้ำดาวดึงส์ และ อุทยานประวัติศาสตร์ เมืองสิงห์ เป็นต้น มีสถานที่ประเภท รีสอร์ท และแพพักอยู่เป็นจำนวนมาก เหมาะสำหรับผู้ที่ต้องการพักผ่อน ท่ามกลางธรรมชาติและ สวมกอล์ฟอยู่หลายสนาม

การเดินทาง สู่แหล่งท่องเที่ยวต่างๆในอำเภอไทรโยค นักท่องเที่ยวสามารถใช้บริการรถโดยสารประจำทางจากสถานีขนส่ง จังหวัดกาญจนบุรีหมายเลข 8203 ถึงบริเวณ น้ำตกไทรโยคน้อย และ น้ำตกไทรโยคใหญ่ มีรถออกทุกๆ 30 นาที ตั้งแต่ 06.45-18.30 น. ทุกวัน หรือ ใช้บริการรถไฟ ตามเส้นทาง รถไฟสายมรณะถึงสถานีน้ำตก มีรถออกวันละ 3 เที่ยว เวลา 06.10, 10.55, 16.35 ใช้เวลาเดินทาง ประมาณ 2 ชั่วโมง ซึ่งมีสถานที่ท่องเที่ยว ดังนี้

1. อุทยานประวัติศาสตร์เมืองสิงห์
2. น้ำตกไทรโยคน้อย
3. ถ้ำสวรรค์วังบาดาล
4. อุทยานแห่งชาติไทรโยค
5. ถ้ำละว้า
6. ช่องเขาขาด

7. ช่องเขาขาดพิพิธภัณฑสถาน
8. ถ้ำดาวดิงส์
9. ถ้ำกระแซะ
10. ถ้ำไกรทอง

อำเภอทองผาภูมิอยู่ห่างจากศูนย์กลางจังหวัดไปทางทิศเหนือ 145 กิโลเมตร ตามทางหลวงหมายเลข 323 สภาพทั่วไปเป็นภูเขาสูงและป่าไม้ มีแหล่งท่องเที่ยวประเภทธรรมชาติเป็นจำนวนมาก เช่น น้ำตกผาดาด น้ำพุร้อนหินดาด เป็นต้น เป็นที่ตั้งของอุทยานแห่งชาติหลายแห่ง และ เขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าทุ่งใหญ่นเรศวร ซึ่งเป็นมรดกโลก นอกจากนี้ยังมีทะเลสาบเขื่อนเขาแหลม เหมาะสำหรับการตกปลาเป็นอย่างยิ่งสนามกอล์ฟ และสถานที่พักผ่อนหลาย ทั้งโรงแรมระดับ 5 ดาว รีสอร์ท และแพพัก ต่างๆ

การเดินทาง นักท่องเที่ยวสามารถใช้บริการรถโดยสารประจำทางจากสถานีขนส่ง จังหวัดกาญจนบุรีหมายเลข 8203 ถึงบริเวณน้ำตกไทรโยคน้อย และ น้ำตกไทรโยคใหญ่ มีรถออกทุกวัน ตั้งแต่เวลา 06.00-16.30 น. ทุก 30 นาที ใช้เวลาเดินทาง 3 ชม. หรือใช้บริการรถยนต์ปรับอากาศจากบริเวณสถานีขนส่งจังหวัด มีรถออกทุกวันตั้งแต่เวลา 07.30-17.30 น. ออกทุก 1 ชั่วโมง ใช้เวลาเดินทาง 2 ชั่วโมงการเดินทางไปยังแหล่งท่องเที่ยวต่างๆ ในอำเภอทองผาภูมิ จากบริเวณตลาดอำเภอทองผาภูมิจะมีบริการรถโดยสารไป ปิ่ลือกและมีบริการเช่าเหมาไปยัง แหล่งท่องเที่ยวต่างๆ ด้วย ซึ่งมีสถานที่ท่องเที่ยว ดังนี้

1. เขื่อนเขาแหลม
2. อุทยานแห่งชาติเขาแหลม
3. น้ำพุร้อนหินดาด
4. น้ำตกผาดาด
5. น้ำตกทุ่งนางครวญ
6. เขื่อนปิ่ลือก

อำเภอสังขละบุรี เมืองสามหมอก ดินแดนสามวัฒนธรรมเมืองแห่งสายน้ำ ชุนเขา และผืนป่าอันอุดม.. เมืองที่มีความงามหลากหลายทาง เชื้อชาติและวัฒนธรรม ของพี่น้องต่างเผ่าพันธุ์ ทั้งมอญ กระเหรี่ยง ไทย ลาว พม่า ฯลฯ สังขละบุรี เป็นเมืองสำคัญหนึ่งในหน้าประวัติศาสตร์...สงคราม...ด้านเจดีย์ ทางรถไฟสายมรณะเป็นอำเภอที่ติดต่อกับชายแดนพม่า ห่างจากตัวเมืองประมาณ 215 กิโลเมตร และอยู่ห่างจากอำเภอทองผาภูมิ 74 กิโลเมตร เส้นทางนี้จะตัดผ่านภูเขาเสียบทะเลสาบเขื่อนเขาแหลม มองเห็นทัศนียภาพที่งดงาม อำเภอสังขละบุรีมีชาวมอญอาศัยตั้งบ้านเรือนอยู่เป็นจำนวนมาก ตัวอำเภอตั้งอยู่บริเวณที่เรียกว่า "สามประสบ" คือบริเวณที่ลำน้ำสามสาย อันได้แก่ ห้วยซองกะเลีย ห้วยบิล्ली และห้วยรันตี ไหลมาบรรจบกันเป็นแม่น้ำแควน้อย ซึ่งสถานที่ท่องเที่ยวมีรายละเอียดดังนี้

1. ด้านเจดีย์สามองค์

2. วัดวังวิเวการาม
3. น้ำตกเกริงกระเวีย
4. น้ำตกไคช่องต่อง
5. ถ้ำแก้วสวรรค์บันดาล
6. น้ำตกตะเคียนทอง
7. สะพานมอญ
8. เทียวป่าสังขละบุรี
9. หุ่นใหญ่นครสวรรค์
10. น้ำตกกระดังงา

อำเภอบ่อพลอย อยู่ห่างจากตัวเมืองกาญจนบุรีประมาณ 48 กิโลเมตร โดยสามารถเดินทางไปได้ 2 เส้นทาง คือ ไปตามเส้นทางกาญจนบุรี-ลาดหญ้า ถึงกิโลเมตรที่ 17 มีทางแยกไปบ่อพลอยอีก 31 กิโลเมตร หรือเมื่อผ่านตัวจังหวัดกาญจนบุรีไปประมาณ 7 กิโลเมตร จะมีทางแยกเลี้ยวซ้ายไปตามเส้นทางกาญจนบุรี-ทุ่งมะสังข์ จนถึงเส้นทาง แล้วจึงเลี้ยวขวาเข้าอำเภอบ่อพลอย ระหว่างทางที่ผ่านเขตอำเภอบ่อพลอยจะเห็นเหมืองพลอยอยู่ทั่วไป ในตัวอำเภอบ่อพลอยมีร้านขายพลอยอยู่หลายร้าน พลอยที่ได้จากการทำเหมืองอุตสาหกรรมได้แก่ พลอยไพฑูริย์ นิล และบุษราคัม มีสถานที่ท่องเที่ยวดังนี้

1. โครงการพระราชดำริห้วยองคต ตั้งอยู่ที่ตำบลสมเด็จเจริญ เส้นทางหนองปรือ-ด่านช้าง มีพื้นที่กว่าสองหมื่นไร่ ตั้งขึ้นเพื่อการอนุรักษ์และพัฒนาลุ่มน้ำองคต สิ่งที่น่าสนใจในบริเวณนี้ได้แก่ สวนป่า และพลับพลาที่ประทับ นอกจากนี้มีการขุดพบซากโบราณสถาน เครื่องมือเครื่องใช้ของมนุษย์ยุคก่อนประวัติศาสตร์ในบริเวณนี้ด้วย

2. สวนสัตว์เปิดซาฟารีปาร์ค เป็นสวนสัตว์เปิดแห่งแรกของกาญจนบุรี ซึ่งนักท่องเที่ยวจะได้สัมผัสกับสัตว์นานาชนิดที่หาดูได้ยากอย่างใกล้ชิด ห่างจากตัวเมืองกาญจนบุรี 40 กิโลเมตร การเดินทางใช้เส้นทางกาญจนบุรี-บ่อพลอย นักท่องเที่ยวสามารถขับรถเข้าไปเที่ยวชมด้วยตัวเอง หรือใช้บริการรถโดยสารประจำทางจากสถานีขนส่งกาญจนบุรี หมายเลข 325 แล้วแยกซ้ายเข้าไปอีก 200 เมตร สำหรับผู้ที่ไม่นำรถส่วนตัวมา ทางสวนสัตว์ได้จัดรถไว้คอยบริการนักท่องเที่ยว

อำเภอศรีสวัสดิ์ อยู่ห่างจากศูนย์กลางจังหวัดประมาณ 130 กิโลเมตร เป็นที่ตั้งของสนามกอล์ฟ มีแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติที่มีชื่อเสียงหลายแห่งเช่น น้ำตกเอราวัณ น้ำตกห้วยแม่ขมิ้น ถ้ำพระธาตุและถ้ำธารลอด นอกจากนี้ยังมีทะเลสาบเขื่อนศรีนครินทร์ ซึ่งเหมาะสำหรับการเล่น กีฬาทางน้ำ และการตกปลาเป็นอย่างยิ่ง ทั้งยังเป็นแหล่งที่มีแพพัก และแพท่องเที่ยวเป็นจำนวนมาก

การเดินทาง นักท่องเที่ยวสามารถใช้บริการรถโดยสารประจำทางจากสถานีขนส่ง จังหวัดกาญจนบุรีหมายเลข 8170 กาญจนบุรี-เอราวัณ มีรถออกทุกวันตั้งแต่เวลา

08.00-17.00 น. ออกทุก 50 นาที ใช้เวลาเดินทางประมาณ 2 ชั่วโมง จากเอราวัณไปยังแหล่งท่องเที่ยวอื่นๆ ต้องใช้บริการ รถเช่าเหมา จากตลาดเอราวัณ หรือ ถ้าต้องการท่องเที่ยวทางเรือ นักท่องเที่ยวสามารถใช้บริการเรือโดยสาร จากบ้านท่ากระดานไปยังห้วยน้ำตกแม่ขมิ้น วันเสาร์-วันอาทิตย์ มีเรือออกเวลา 08.00 น. ส่วนวันธรรมดาต้องเช่าเหมาสำหรับการเดินทางไป ถ้าธารรอด สามารถใช้บริการรถโดยสารประจำทางจากสถานีขนส่ง จังหวัดกาญจนบุรีหมายเลข 325 กาญจนบุรี-หนองปรือ มีรถออกทุกวันตั้งแต่เวลา 06.11-18.00 น. โดยลงรถที่บ้านหนองปรือแล้วเช่าเหมารถต่อไปยังถ้าธารรอดซึ่งมีสถานที่ท่องเที่ยวดังนี้

1. ห้วยน้ำตกแม่ขมิ้น
2. อุทยานแห่งชาติเอราวัณ
3. เขื่อนศรีนครินทร์
4. ถ้ำพระธาตุ
5. สวนเวลารำลึก
6. อุทยานแห่งชาติเฉลิมรัตนโกสินทร์
7. น้ำตกไตรตรึงษ์
8. อุทยานแห่งชาติเขื่อนศรีนครินทร์

เขตอำเภอท่าม่วงมีสถานที่ท่องเที่ยวที่น่าสนใจ ดังนี้

1. เขื่อนวชิราลงกรณ์ เป็นเขื่อนทดน้ำขนาดใหญ่ อยู่ห่างจากตัวเมืองลงไปทางใต้ประมาณ 14 กิโลเมตร เป็นเขื่อนที่มีความสำคัญที่สุดในโครงการพัฒนาลุ่มน้ำแม่กลองครอบคลุมพื้นที่ 3 ล้านไร่ ในจังหวัดสุพรรณบุรี กาญจนบุรี ราชบุรี นครปฐม สมุทรสงคราม และสมุทรสาคร ตัวเขื่อนกว้าง 117.50 เมตร ยาว 1,650 เมตร บริเวณเหนือเขื่อนมีทิวทัศน์สวยงาม

2. วัดถ้ำเสือ ตั้งอยู่ที่ตำบลม่วงชุม อยู่ห่างจากเขื่อนวชิราลงกรณ์ ประมาณ 4 กิโลเมตร ทางเข้าวัดต้องผ่านตัวเขื่อนวชิราลงกรณ์แล้วเลี้ยวขวา ในวัดมีพระพุทธรูปปางประทานพรขนาดใหญ่อยู่บนยอดเขา มีพุทธลักษณะงดงามและอุโบสถอัญมณีเป็นลักษณะทรงไทยมีลวดลายสวย

3. วัดถ้ำเขาน้อย อยู่ติดกับวัดถ้ำเสือ วัดนี้ประดับประดาไปด้วยสิ่งก่อสร้างต่างๆ ซึ่งมีศิลปะแบบจีน และมีความสวยสะอาดตา โดยเฉพาะอย่างยิ่งเก๋งจีนบนยอดเขา

สถานที่ที่น่าสนใจ ในเขตอำเภอกำมะกามีดังนี้

1. โบราณสถานพงตึก มีหลักฐานที่เชื่อได้ว่ากาญจนบุรีเคยเป็นที่ตั้งของเมืองโบราณสมัยทวารวดี (ประมาณพุทธศตวรรษที่ 6-7) ทั้งนี้เนื่องจากกรมศิลปากรได้ขุดพบโบราณวัตถุสมัยอมราวดี และทวารวดีเป็นจำนวนมากที่พงตึก เมื่อปี พ.ศ. 2478 เช่น ตะเกียงทองสัมฤทธิ์โรมัน พระพุทธรูป ฯลฯ และต่อมาในปี พ.ศ. 2478 ดร. เวลส์ ผู้แทนสมาคมคันคัว วัตถุโบราณจากประเทศอินเดียได้เดินทางมาสืบหาและขุดค้นโบราณวัตถุที่พงตึกเพิ่มเติมและ

ยืนยันว่าสถานที่ แห่งนี้เคยเป็นเมืองโบราณที่เจริญรุ่งเรืองมากเมื่อสมัยพันปีมาแล้ว พงศิกอยู่ ในเขตอำเภอท่ามะกาห่างจากตัวเมืองกาญจนบุรีไปทางใต้ประมาณ 38 กิโลเมตร ถนน เข้าพงศิกจะแยกจากถนนแสงชูโต ข้ามสะพานจันทร์เบกษาแล้วเลี้ยวขวาไปวัดดงสัก ซึ่งอยู่ใน บริเวณใกล้เคียงโบราณสถานพงศิกนี้

2. พระแท่นดงรัง เดินทางโดยแยกเข้าไปจากตลาดท่าเรือประมาณ 10 กิโลเมตร สถานที่แห่งนี้เป็นวัดโบราณซึ่งมีแท่นหินขนาดใหญ่ที่ชาวบ้านเชื่อกันว่า เป็นพระแท่นศักดิ์สิทธิ์ ที่พระพุทธเจ้าประจวบและเสด็จดับขันธปรินิพพานที่นี่ ทุกๆ ปี จะมีงานนมัสการอย่างมโหฬาร ประมาณกลางเดือน 4 ของไทย

สถานที่ที่น่าสนใจ ในเขตอำเภอพนมทวนมีดังนี้

1. โบราณสถานบ้านดอนเจดีย์ ตั้งอยู่ที่บ้านดอนเจดีย์ ห่างจากตัวเมืองกาญจนบุรี ไปตามเส้นทางสายกาญจนบุรี-อุททอง ประมาณ 15 กิโลเมตร โดยผู้ที่จะไปชมจะต้องขับรถเลี้ยว เข้าไปยังบริเวณหลังโรงเรียนวัดทุ่งสมอ กรมศิลปากรได้ทำการสำรวจเมื่อปี พ.ศ. 2525 ได้พบ โครงกระดูกในบริเวณนี้หลายร้อยโครง ตลอดจนดาบโบราณ กรามช้าง และเครื่องมือ ฯลฯ เป็น จำนวนมาก และซากเจดีย์สมัยกรุงศรีอยุธยาอยู่ด้วย

2. พระโพธิ์สัตว์กวนอิม (วัดทุ่งสมอ) ประดิษฐานอยู่ในวัดทุ่งสมอ ตำบลทุ่งสมอ อำเภอ พนมทวน ห่างจากตัวเมืองกาญจนบุรีไปทางทิศตะวันออกตามเส้นทางหลวงหมายเลข 324 ประมาณ 15 กิโลเมตรในแต่ละวันจะมีนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติมานมัสการ พระโพธิ์สัตว์กวนอิมองค์ใหญ่องค์นี้ซึ่งมีพุทธลักษณะที่งดงาม นอกจากนี้ยังมีนมัสการพระ สังข์จายน์ และ พระประธานในอุโบสถวัดทุ่งสมออีกด้วย

3. อุทยานมัจฉาวังสักระวาส อยู่ในบริเวณวัดห้วยเหินยว ตำบลห้วยเหินยว อุทยานแห่งนี้มีปลาสังกะวาส เลี้ยงไว้เป็นจำนวนมาก ซึ่งนับวันจะหาดูได้ยากทั้งยังเป็นสถานที่ พักผ่อนหย่อนใจของประชาชนทั่วไป

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยต่างประเทศ

มีนักวิชาการหลายท่านได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ และ ความต้องการในกิจกรรมนันทนาการของนักท่องเที่ยว ซึ่งผู้วิจัยได้สรุปผลงานการวิจัย ดัง รายละเอียดต่อไปนี้

อเดย์ และ แอนเดอร์เซน (สมจิตร์ กาหวงศ์. 2541 : 48-49 ; อ้างอิงจาก Aday and Arderson. 1958) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มาเข้ารับรักษาในโรงพยาบาลใน

มลรัฐแคลิฟอร์เนีย ประเทศสหรัฐอเมริกา จำนวน 524 คน ที่เกี่ยวกับการให้บริการทางการแพทย์และการบริการบำบัด พบว่า การให้บริการด้วยบุคลากรแพทย์พยาบาล เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่ร้อยละ 75 อยู่ในระดับดี แต่การบริการด้านบำบัดอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 50 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเฉพาะการให้บริการสวนสาธารณะและกิจกรรมนันทนาการบำบัดในสวนสาธารณะมีความพึงพอใจอยู่ในระดับสูง

ยุง และ ฟลาวเวอร์ (ซูลิพร ไกรเวียง. 2531 : 81-83 ; อ้างอิงจาก Young and Flowers. 1978) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวใน Cook Country Forest Preserve Distric (CC FPD) สหรัฐอเมริกา โดยสอบถามจากนักท่องเที่ยวจำนวน 630 คน ใช้แบบสอบถามความคิดเห็นชนิดมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับของความพึงพอใจ เพื่อใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการพัฒนาและป้องกันผลกระทบอันเกิดจากการท่องเที่ยว ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าร้อยละ พบว่า นักท่องเที่ยวพึงพอใจต่อพื้นที่และลักษณะของป่าไม้ตามธรรมชาติ เป็นอันดับหนึ่ง ร้อยละ 80 สถานภาพโดยธรรมชาติ เป็นอันดับสอง คิดเป็นร้อยละ 65 สำหรับด้านอุปกรณ์เครื่องอำนวยความสะดวกสถานที่พัก และการบริการอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 50 55 และ 53 ตามลำดับ

แฮคแมน และ โอลด์แฮม (สมหวัง พิริยานูวัฒน์ และคนอื่นๆ. 2540 : 4-47 ; อ้างอิงจาก Hackman and Oldham. 1980) ได้ทำการศึกษาตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อความเกี่ยวข้องกับงาน (Job involvement) กับพนักงาน จำนวน 300 คน พบว่า ลักษณะงาน (Job Characteristics) ได้แก่ ความมีอิสระในการงาน (Autonomy) ความหลากหลายของงาน (Skill Variety) ความมีเอกลักษณ์ของงาน (Task identity) และความสำคัญของงาน (Task Significant) มีอิทธิพลต่อความเกี่ยวข้องกับงาน นอกจากนี้พฤติกรรมการตรวจตราดูแล (Supervisory Behaviors) มีอิทธิพลต่อความเกี่ยวข้องกับงาน (Lance. 1991) การมีส่วนร่วม (Participation) และความแตกต่างระหว่างบุคคล เช่น แรงจูงใจภายในก็มีผลต่อความเกี่ยวข้องกับงาน รวมทั้งการมีจริยธรรมแบบโปรเตสแตนต์ (Protestant Ethic) ยังมีผลต่อความเกี่ยวข้องกับงาน

เรย์ (Ray. 1981 : 2561-A) ได้ศึกษาเปรียบเทียบทัศนคติทางพลศึกษาปริญญาตรีทั้งชายหญิง โดยแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มนักศึกษาที่เรียนวิชาพลศึกษาเป็นวิชาเลือก และกลุ่มนักศึกษาที่เรียนวิชาพลศึกษาเป็นวิชาบังคับ ในการศึกษาครั้งนี้ได้ทำการทดสอบ 2 ครั้ง ครั้งแรกใช้นักศึกษาชายและหญิง จำนวน 424 คน ทำการทดสอบในสัปดาห์แรกของภาคเรียนฤดูใบไม้ผลิ ส่วนในการทดสอบครั้งที่สองใช้นักศึกษาทั้งชายและหญิง จำนวน 375 คน ทดสอบในสัปดาห์สุดท้ายของภาคเรียนฤดูใบไม้ผลิ โดยใช้แบบวัดทัศนคติของ คีเนอร์มาทดสอบผลจากการศึกษา พบว่า ทั้ง 2 กลุ่ม มีทัศนคติทางพลศึกษาที่ดี และไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

ทิลแมน (สมบัติ กาญจนกิจ 2535 : 18 ; อ้างอิงจาก Tilman. 1984.) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความต้องการกิจกรรมนันทนาการในช่วงเวลาว่างของคนและชุมชน” สรุปความต้องการได้ 10 ประการ คือ

1. ต้องการสร้างประสบการณ์ใหม่
2. ต้องการเป็นที่ยอมรับหรือยกย่องจากผู้อื่น
3. ต้องการพักผ่อนหย่อนใจเพื่อหนีความเครียด
4. ต้องการความมั่นคงปลอดภัย
5. ต้องการเป็นเจ้าของ เป็นผู้นำกลุ่ม หรือควบคุมสถานการณ์
6. ต้องการตอบสนองและมีปฏิริยาทางสังคม
7. ต้องการกิจกรรมทางจิตใจ เพื่อก่อให้เกิดอารมณ์สุขสงบ
8. ต้องการความคิดสร้างสรรค์ พัฒนาความคิด
9. ต้องการบริการผู้อื่น และอยากจะเป็นที่ต้องการ
10. ต้องการกิจกรรมการเคลื่อนไหว และการทดสอบสมรรถภาพ

งานวิจัยในประเทศ

ได้มีนักวิจัยหลายท่านได้ทำการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและความต้องการในกิจกรรมนันทนาการ ซึ่งสามารถสรุปรายละเอียดได้ดังนี้

นิพนธ์ จิราพงศ์ (2529 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของอาจารย์วิทยาลัยพลศึกษาและเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของอาจารย์วิทยาลัยพลศึกษาประสบการณ์มากและอาจารย์วิทยาลัยพลศึกษาประสบการณ์น้อย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย จำนวน 196 คน ข้อมูลที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่าที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น มีจำนวน 10 ด้าน จากสองปัจจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน คือ ปัจจัยกระตุ้นประกอบด้วยความสำเร็จในการปฏิบัติงาน การยอมรับนับถือ ลักษณะของงาน ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้า และปัจจัยค้ำจุนประกอบด้วยนโยบายและการบริหาร วิถีบังคับบัญชา สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา สัมพันธภาพกับผู้ร่วมงาน สภาพการทำงาน การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติ T-Test

ผลการวิจัย พบว่า ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของอาจารย์วิทยาลัยพลศึกษาทั้ง 10 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของอาจารย์วิทยาลัยพลศึกษาประสบการณ์มากและอาจารย์วิทยาลัยพลศึกษาประสบการณ์น้อยแตกต่างกัน สองด้าน คือ ลักษณะของงาน และความรับผิดชอบ ส่วนด้านอื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน และเมื่อ เปรียบเทียบรวมในลักษณะของปัจจัยกระตุ้นและปัจจัยค้ำจุน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของอาจารย์ประสบการณ์ต่างกันปัจจัยทั้งสองไม่แตกต่างกัน

สิทธิรัตน์ ปาจีนบุรวรรณ์ (2531 : ก) ได้ทำการวิจัย เรื่อง ชีตความสามารถทางสังคม สำหรับการท่องเที่ยวหาดชะอำ พบว่า ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อสภาพแวดล้อม ทั้งสภาพแวดล้อมธรรมชาติ และสภาพแวดล้อมด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีบริการอยู่บนชายหาด โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างดี และพบว่า ระดับความหนาแน่นที่นักท่องเที่ยวพึงพอใจที่สุด 15.023 ตารางเมตรต่อคน โดยมีปัจจัยที่สัมพันธ์กับระดับความหนาแน่นที่นักท่องเที่ยวพึงพอใจ คือ ตัวแปรทางการศึกษา ภูมิสำเนาปัจจุบัน รายได้ ส่วนรูปแบบการท่องเที่ยวที่มีความสัมพันธ์ คือ จำนวนวันพัก เวลาพักผ่อน ระยะห่างที่ต้องการ และความพึงพอใจในสภาพแวดล้อม

สลักฤทัย เตียวตระกูล (2539 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว : ศึกษากรณีนักท่องเที่ยวเมืองพัทยา พบว่า นักท่องเที่ยวที่มาหาดเมืองพัทยาทั้งเพศหญิงและเพศชายมีจำนวนใกล้เคียงกัน โดยมีอายุเฉลี่ย 28.5 ปี มีสถานภาพเป็นโสด มีการศึกษามากกว่าระดับปริญญาตรี มีอาชีพประกอบธุรกิจการค้า มีรายได้สูงกว่า 8,500 บาทขึ้นไป ส่วนมากมาจากจังหวัดอื่น ๆ นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่พึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมทางกายภาพบริเวณหาดเมืองพัทยาสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่นักท่องเที่ยวไม่พึงพอใจ ได้แก่ ความสะอาดของหาดทราย ความสะอาดของห้องน้ำและอาบน้ำจืด ปริมาณถังขยะ จำนวนแผ่นป้ายสื่อความหมาย และการปลูกสร้างอาคารเพิ่มขึ้น นอกจากนี้ผลการศึกษา พบว่า นักท่องเที่ยวที่มีอายุมากมีความพึงพอใจในเรื่องของความกว้างของชายหาดและความเหมาะสมของแสงแดด และไม่พึงพอใจในเรื่องความขาวละเอียดของหาดทราย ความสะอาดของชายหาด ความสะอาดของน้ำทะเล และความตื้นลึกของน้ำทะเล ส่วนนักท่องเที่ยวที่มีอายุน้อย มีความพึงพอใจในเรื่องดังกล่าวมาก ซึ่งตรงกันข้ามกับผู้ที่มีอายุมาก ดังนั้นนักท่องเที่ยวที่มีอายุ การศึกษา สถานภาพบุคคล อาชีพ ที่อยู่อาศัยและประสบการณ์การท่องเที่ยวชายหาดทะเลต่างกัน มีความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมบริเวณหาดทรายเมืองพัทยาแตกต่างกัน

ทองหยด สวนทอง (2540 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องระดับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อตลาดน้ำตลิ่งชัน ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อตลาดน้ำตลิ่งชัน และศึกษาปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะของนักท่องเที่ยวที่มีต่อตลาดน้ำตลิ่งชัน วิธีดำเนินการวิจัย ใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูล โดยการสุ่มตัวอย่างจากนักท่องเที่ยวจำนวน 220 ราย นำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์การผันแปร ทางเดียว การวิเคราะห์การผันแปรและการวิเคราะห์การจำแนกหมู่ พบว่า 1. กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา นักท่องเที่ยวที่มีต่อตลาดน้ำตลิ่งชัน ได้แก่ รายได้ต่อเดือน การรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับตลาดน้ำตลิ่งชัน รูปแบบการมาท่องเที่ยว ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นที่ดีต่อตลาดน้ำตลิ่งชัน ในระดับปานกลาง 2. ปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นของนักท่องเที่ยว มีผลต่อความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อตลาดน้ำตลิ่งชันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และอาชีพ

การศึกษา ระยะทางจากบ้านถึงตลาดน้ำตลิ่งชัน ค่าใช้จ่ายด้านการเดินทางจำนวนครั้งที่เคยมาเที่ยวตลาดน้ำ มีผลต่อความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อตลาดน้ำตลิ่งชันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ปัญหาและอุปสรรคของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวตลาดน้ำตลิ่งชันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ปัญหาและอุปสรรคของนักท่องเที่ยวตลิ่งชัน ได้แก่ สถานที่จอดรถไม่เพียงพอ ไม่มีเจ้าหน้าที่ของสำนักงานเขตตลิ่งชันมาคอยให้คำแนะนำอำนวยความสะดวก เพื่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน โดยเฉพาะเด็กและคนชรา ห้องสุขาไม่เพียงพอ แพร้านอาหารแคบไม่สะดวกต่อการเดินดูและซื้อสินค้า ถึงทั้งขยะไม่เพียงพอ ชุมและศาลาที่นั่งพักผ่อนไม่เพียงพอ ป้ายบอกทางเข้าตลาดน้ำไม่ชัดเจน และขาดความต่อเนื่อง ราคาสินค้าบางชนิดแพงกว่าที่อื่น สินค้าประเภทอาหาร เครื่องดื่ม บางชนิดไม่มีคุณภาพ

จากการที่ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดและทฤษฎีต่างๆเกี่ยวกับความพึงพอใจและกิจกรรมนันทนาการที่มัคคุเทศก์จัดให้นักท่องเที่ยว นั้น สามารถสรุปได้ว่า ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการให้บริการนันทนาการของมัคคุเทศก์นั้น มีปัจจัยที่สำคัญ คือ ตัวแปรทางเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ และอาชีพมีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ทั้งในด้านสถานที่ ด้านวัสดุอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวก ด้านกิจกรรม และด้านบุคลากร ดังนั้นเพื่อให้การทำงานของมัคคุเทศก์ที่ทำหน้าที่เป็นผู้นำกิจกรรมสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีรูปแบบกิจกรรมนันทนาการที่เป็นที่พอใจของนักท่องเที่ยว จึงเป็นที่ยกมาทำให้ผู้วิจัยต้องการที่จะศึกษาค้นคว้าเพื่อดูความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการของมัคคุเทศก์ว่าเป็นอย่างไร เพื่อจะได้เป็นแนวทางการจัดกิจกรรมนันทนาการของมัคคุเทศก์ให้เกิดประโยชน์ต่อนักท่องเที่ยวต่อไป

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยได้นำแนวคิด ทฤษฎี และผลการวิจัยที่เกี่ยวข้องมาเป็นแนวทางในการสำรวจ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการที่มีคฤศเทศก์จัดให้ โดยศึกษาจากนักท่องเที่ยวในสถานที่ท่องเที่ยวจังหวัดกาญจนบุรี โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนต่าง ๆ ดังนี้

1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ นักท่องเที่ยวที่เดินทางไปท่องเที่ยวสถานที่ท่องเที่ยวในจังหวัดกาญจนบุรี ปี พ.ศ. 2546 มีจำนวน 1,425,352 คน (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. 2546 : 10)

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ นักท่องเที่ยวที่เดินทางไปท่องเที่ยวสถานที่ท่องเที่ยวในจังหวัดกาญจนบุรี กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางเทียบขนาดของเครจซี่ และมอร์แกน (Krejcie and Morgan) ที่ประชากร จำนวน 1,425,352 คน ต้องใช้กลุ่มตัวอย่างอย่างน้อย จำนวน 385 คน และทำการสุ่มแบบหลายขั้นตอน (Multistage Random Sampling) ดังนี้

1. สุ่มสถานที่ท่องเที่ยวในจังหวัดกาญจนบุรี โดยวิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling)
2. สุ่มบริษัทจัดท่องเที่ยวโดยวิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) ได้จำนวน 10 บริษัท
3. เลือกสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) บริษัทละ 20 คน ได้จำนวน 400 คน

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามชนิดเลือกตอบ ผู้วิจัยสร้างขึ้นเองจากการรวบรวมข้อมูลที่ได้จากทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องแล้วนำมาประยุกต์เป็นลักษณะข้อคำถาม โดยแบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ และอาชีพ มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List)

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการการวัดระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการที่มัคคุเทศก์จัดให้ เกี่ยวกับด้านสถานที่ ด้านวัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านกิจกรรม และด้านบุคลากร มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนและการแปลความหมายดังนี้

เกณฑ์การให้คะแนนและแปลความหมาย

เกณฑ์การให้คะแนน

สำหรับข้อคำถามที่เป็นมาตราส่วนประมาณค่า เพื่อวัดระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม คิดเป็นคะแนนและกำหนดน้ำหนักเพื่อแปลความหมายดังนี้

ข้อความที่มีความหมายทางบวก

- 5 หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด
- 4 หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก
- 3 หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
- 2 หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย
- 1 หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

เกณฑ์การแปลความหมาย

การแปลความหมายของคะแนน เพื่อวัดระดับความพึงพอใจ โดยพิจารณาจากค่าคะแนนเฉลี่ย โดยใช้เกณฑ์ดังนี้ (วิเชียร เกตุสิงห์. 2538 : 8-11)

ช่วงคะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
3.67 – 5.00	มาก
2.34 – 3.66	ปานกลาง
1.00 – 2.33	น้อย

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ

การสร้างเครื่องมือในการเก็บข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการดังนี้

1. ศึกษาข้อมูลจากเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว กิจกรรม นันทนาการและความพึงพอใจด้านการท่องเที่ยว เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม โดย กำหนดขอบเขตและเนื้อหาให้ครอบคลุมจุดมุ่งหมาย

2. ขอคำปรึกษาจากคณะกรรมการผู้ควบคุมปริญญาโท และผู้ทรงคุณวุฒิเกี่ยวกับการท่องเที่ยว และการนันทนาการ เพื่อนำข้อคิดมาเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

3. นำความรู้ที่ได้จากการศึกษาข้อ 1 และข้อ 2 มาสร้างแบบสอบถามฉบับร่าง โดยให้ครอบคลุมในเรื่องความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดกิจกรรมที่มีคุณค่าจัดให้ในจังหวัด กาญจนบุรี โดยสร้างแบบสอบถามเป็นส่วนๆ

4. หาคความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา โดยดำเนินการดังต่อไปนี้

4.1 นำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเสร็จแล้วไปให้คณะกรรมการควบคุม ปริญญาโท ตรวจสอบ แก้ไข เพื่อปรับปรุงแก้ไขอีกครั้ง

4.2 นำแบบสอบถามที่ได้แก้ไข ปรับปรุงแล้วไปให้ผู้เชี่ยวชาญ 5 ท่าน ตามที่ มหาวิทยาลัยแต่งตั้ง พิจารณาตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา ใช้ดุลยพินิจพิจารณาเป็น รายข้อว่า แต่ละข้อคำถามนั้น มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์หรือไม่ โดยพิจารณาจากเกณฑ์ กำหนดน้ำหนักคะแนนของ พวงรัตน์ ทวีรัตน์ (พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2531 : 14-15)

คะแนน +1 เมื่อแน่ใจว่าแบบสอบถามนั้นมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์

คะแนน 0 เมื่อไม่แน่ใจว่าแบบสอบถามนั้นมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์

คะแนน -1 เมื่อแน่ใจว่าแบบสอบถามนั้นไม่มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์

บันทึกผลคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญแต่ละข้อ แล้วนำไปหาค่าดัชนี ความสอดคล้อง ระหว่างแบบสอบถามกับวัตถุประสงค์ และเลือกข้อคำถามที่มีดัชนีความ สอดคล้องเท่ากับ 0.5 หรือมากกว่า ไปใช้ในการสอบถาม ปรากฏว่า มีจำนวนข้อคำถามที่ใช้ได้ 26 ข้อ จากที่สร้างไว้ 35 ข้อ

4.3 นำแบบสอบถามที่ผ่านขั้นตอนในข้อ 4.2 ไปทดลองใช้ (Try Out) กับ กลุ่มตัวอย่างเป็นนักท่องเที่ยวที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย ที่มาเที่ยวบริเวณสถานที่ท่องเที่ยว อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี จำนวน 50 คน แล้วนำผลข้อมูลไปวิเคราะห์หา ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้สถิติวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α -Coefficient) ของ ครอนบัค (Cronbach) (ล้วน สายยศ และ อังคณา สายยศ. 2536 : 170-171) ได้ค่า ความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.875

การเก็บรวบรวมข้อมูล

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการดังนี้

1. ขออนหนังสือราชการจากมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อนำไปขอความร่วมมือในการแจกและเก็บแบบสอบถามจากนักท่องเที่ยวไทย จากการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคตะวันตก อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี และฝ่ายปกครอง อบต. ที่ดูแลสถานที่บริเวณนั้นๆ

2. ดำเนินแจกแบบสอบถามและเก็บข้อมูลด้วยตนเอง โดยใช้เวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล 42 วัน โดยแจกแบบสอบถามไป 430 ชุด ได้รับคืนทุกชุด คิดเป็นร้อยละ 100

การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการทำวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. ตรวจสอบความเรียบร้อยของแบบสอบถาม แล้วคัดเลือกฉบับสมบูรณ์ไว้ได้จำนวน 400 ฉบับ จาก 430 ฉบับ จึงนำไปใช้ทั้ง 400 ฉบับ

2. ตรวจสอบให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนด

3. คำนวณหาค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าคะแนนเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวไทยที่มาท่องเที่ยวในจังหวัดกาญจนบุรี

4. เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย คะแนนความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการที่มีคุศเทศก์จัดให้ในจังหวัดกาญจนบุรี โดยใช้ทดสอบค่าที (t-test) เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อ 1 เนื่องจากมีกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ได้แก่ เพศ ทดสอบสมมติฐานข้อ 2 , 3 , 4 และ 5 โดยทดสอบค่าเอฟ (F-test) สำหรับกลุ่มตัวอย่างตั้งแต่ 2 กลุ่มขึ้นไป คือ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ และอาชีพ ถ้าพบว่าข้อมูลมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทำการเปรียบเทียบเป็นรายคู่อีกครั้งหนึ่ง โดยใช้วิธีของ นิวแมนคูลส์ (Newman Keuls Method)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่

1.1 ค่าร้อยละ โดยใช้สูตร (ประคอง กรรณสูตร. 2525 : 73)

$$P = \frac{f}{n} \times 100$$

เมื่อ	P	แทน	ค่าร้อยละ
	f	แทน	ความถี่ที่ต้องการแปลงให้เป็นค่าร้อยละ
	n	แทน	จำนวนความถี่ทั้งหมด

1.2 คะแนนเฉลี่ย โดยใช้สูตร (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2537 : 74)

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{n}$$

เมื่อ	$\bar{X}$	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ย
	$\sum X$	แทน	ความถี่ที่ต้องการแปลงให้เป็นค่าร้อยละ
	n	แทน	จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง

1.3 ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยใช้สูตร (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2537 : 74)

$$S = \sqrt{\frac{n\sum X^2 - (\sum X)^2}{n(n-1)}}$$

เมื่อ	S	แทน	ความเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนน
	$\sum X^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง
	$(\sum X)^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง
	n	แทน	จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง

2. สถิติที่ใช้ในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

2.1 หาดัชนีสอดคล้องของผู้เชี่ยวชาญ เพื่อหาความเที่ยงตรงเชิงพินิจ (Face Validity) โดยใช้สูตร (พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2531 : 124)

$$IC = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ	IC	แทน	ดัชนีความสอดคล้องของแบบสอบถาม
	$\sum R$	แทน	ผลรวมคะแนนความคิดของผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด
	N	แทน	จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

2.2 การวิเคราะห์ความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์ แอลฟา (α -Coefficient) ของครอนบัค (Cronbach) (ล้วน สายยศ และ อังคณา สายยศ. 2536 : 170-171)

$$\alpha = \frac{n}{n-1} \left[1 - \frac{\sum S_1^2}{S_1^2} \right]$$

เมื่อ	α	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์ของความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม
	n	แทน	จำนวนข้อของแบบสอบถาม
	$\sum S_1^2$	แทน	ผลรวมของค่าความแปรปรวนของคะแนนของแบบสอบถามแต่ละข้อ
	S_1^2	แทน	ความแปรปรวนของคะแนนรวมของแบบสอบถาม

3. สถิติที่ใช้ทดสอบสมมุติฐาน

3.1 การทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว 2 กลุ่มที่เป็นอิสระจากกัน โดยทดสอบค่า t (t-test) (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2531 : 248)

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}}}$$

เมื่อ	t	แทน	ค่าที่ใช้พิจารณาการแจกแจงความถี่
	$\bar{X}_1$	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 1
	$\bar{X}_2$	แทน	คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2
	S_1^2	แทน	ความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่าง 1
	S_2^2	แทน	ความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่าง 2

n_1 แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 1

n_2 แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 2

3.2 ทดสอบความแตกต่าง ระหว่างคะแนนเฉลี่ยของตัวแปรมากกว่า 2 กลุ่ม โดยทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way Analysis of Variance) หรือทดสอบค่า เอฟ (F-test) เพื่อทดสอบสมมุติฐานตั้งแต่ข้อที่ 1-5 โดยใช้สูตร (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2537 : 249)

$$F = \frac{MS_B}{MS_W}$$

เมื่อ F แทน ค่าที่ใช้พิจารณา F - distribution

MS_B แทน ค่า Mean Square ระหว่างกลุ่ม

MS_W แทน ค่า Mean Square ภายในกลุ่ม

3.3 ถ้าหากพบว่า ผลการทดสอบมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะตรวจสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีนิวแมน-คูลส์ (Newman Keuls Method) โดยใช้สูตร (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2537 : 267-268)

$$q = \sqrt{\frac{MS_W}{k}}$$

เมื่อ q แทน q - statistic ที่ได้จากตาราง

MS_W แทน ค่า Mean Square ภายในกลุ่ม

k แทน จำนวนคะแนนในแต่ละกลุ่มตัวอย่างที่ไม่เท่ากัน

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลของงานวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการที่มีคุเทศก์จัดให้ ในจังหวัดกาญจนบุรี ผู้วิจัยได้แบ่งวิเคราะห์ออกเป็นขั้นตอนต่าง ๆ 4 ขั้นตอน และเพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกัน ผู้วิจัยจึงกำหนดสัญลักษณ์ต่าง ๆ ในการแปลความหมายเพื่อการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

N	แทน	ขนาดกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย
S.D.	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณา t-distribution
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณา F – distribution
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Squares)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยของผลบวกกำลังสองของคะแนน (Mean Squares)
df	แทน	ชั้นแห่งความอิสระ (Degrees of Freedom)
P	แทน	ความน่าจะเป็นสำหรับการบอกนัยสำคัญทางสถิติ
*	แทน	นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูลของการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์และนำเสนอในรูปแบบของตารางประกอบคำอธิบายโดยเรียงลำดับแบ่งเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลด้านสถานภาพส่วนตัวและลักษณะการเดินทางไปท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวในจังหวัดกาญจนบุรี ดังแสดงผลในตาราง 2

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการที่มีคุเทศก์จัดให้ ในจังหวัดกาญจนบุรี จำแนกตาม ด้านสถานที่ ด้านวัสดุอุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการจัดกิจกรรม และด้านบุคลากร ดังแสดงผลในตาราง 3-7

ตอนที่ 3 วิเคราะห์ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการที่มีคุเทศก์จัดให้ ในจังหวัดกาญจนบุรี ตามตัวแปร เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ และอาชีพ ดังแสดงผลในตาราง 8-12

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับสภาพทั่วไปของนักท่องเที่ยวที่เดินทางไปเที่ยวในจังหวัดกาญจนบุรี ดังปรากฏในตาราง 2

ตาราง 2 จำนวนและค่าร้อยละของนักท่องเที่ยวที่เดินทางไปท่องเที่ยวในจังหวัดกาญจนบุรี จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ อาชีพ (N = 400)

สถานภาพทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	252	63.00
หญิง	148	37.00
รวม	400	100.00
2. อายุ		
ต่ำกว่า 30 ปี	256	64.00
31 – 45 ปี	104	26.00
45 ปีขึ้นไป	40	10.00
รวม	400	100.00
3. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	48	12.00
ปริญญาตรี	268	67.00
สูงกว่าปริญญาตรี	84	21.00
รวม	400	100.00
4. รายได้		
ต่ำกว่า 20,000 บาท	260	65.00
20,000 – 40,000 บาท	108	27.00
มากกว่า 40,000 บาท	32	8.00
รวม	400	100.00

ตาราง 2 (ต่อ)

สถานภาพทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
5. อาชีพ		
รับราชการ	60	15.00
พนักงานบริษัท/เอกชน	152	38.00
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	64	16.00
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	124	31.00
รวม	400	100.00

จากตาราง 2 แสดงว่า นักท่องเที่ยวที่เป็นกลุ่มตัวอย่างไปท่องเที่ยวในจังหวัดกาญจนบุรี มีลักษณะทั่วไปดังนี้

1. เพศ นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ซึ่งมีจำนวน 252 คน คิดเป็นร้อยละ 63.00 และเป็นเพศหญิงจำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 37.00

2. อายุ นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี จำนวน 256 คน คิดเป็นร้อยละ 64.00 รองลงมา คือกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 31 - 45 ปี จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 26.00 และที่น้อยที่สุด คือกลุ่มอายุ 45 ปีขึ้นไป ซึ่งมีจำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00

3. ระดับการศึกษา นักท่องเที่ยว ส่วนใหญ่แล้วมีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 268 คน คิดเป็นร้อยละ 67.00 รองลงมาคือกลุ่มที่มีการศึกษาในระดับ สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 21.00 และกลุ่มที่มีการศึกษาในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 12.00

4. รายได้ นักท่องเที่ยว ส่วนใหญ่มีรายได้ต่ำกว่า 20,000 บาท จำนวน 260 คน คิดเป็นร้อยละ 65.00 รองลงมา คือกลุ่มที่มีรายได้ 20,000 – 40,000 บาท จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 27.00 และกลุ่มที่มีรายได้ มากกว่า 40,000 บาท จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 8.00

5. อาชีพ นักท่องเที่ยว ส่วนใหญ่กลุ่มตัวอย่างประกอบอาชีพเป็นพนักงานบริษัท/เอกชน จำนวน 152 คน คิดเป็นร้อยละ 38.00 รองลงมาคือกลุ่มที่ประกอบอาชีพ เจ้าของธุรกิจส่วนตัว จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 31.00 และกลุ่มที่ประกอบอาชีพรัฐวิสาหกิจ จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 16.00 และที่น้อยที่สุดคือกลุ่มที่ประกอบอาชีพ รับราชการ ซึ่งมีจำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 15.00

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดกิจกรรม
นันทนาการที่มีคฤศก์จัดให้ ในจังหวัดกาญจนบุรี โดยการวิเคราะห์ค่าคะแนนเฉลี่ย ($\bar{X}$) และ
ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ดังปรากฏผลตามตาราง 3-7

ตาราง 3 ค่าคะแนนเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว
ต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการที่มีคฤศก์จัดให้ในจังหวัดกาญจนบุรี ด้านสถานที่
(N = 400)

องค์ประกอบปัจจัย	ความพึงพอใจ		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
ด้านสถานที่			
1. สถานที่ประกอบกิจกรรมมีความร่มรื่นสวยงาม	3.96	0.751	มาก
2. สถานที่ประกอบกิจกรรมมีความสะอาด	3.55	0.821	ปานกลาง
3. สถานที่ ที่จัดกิจกรรมมีความปลอดภัย	3.88	0.879	มาก
4. สถานที่ประกอบกิจกรรมสามารถจัดกรรม นันทนาการได้หลายประเภท	4.01	1.030	มาก
5. สถานที่ประกอบกิจกรรมมีระบบสาธารณูปโภค สมบูรณ์ เพียงพอ	2.66	1.249	ปานกลาง
6. สถานที่จัดกิจกรรมมีความเหมาะสมกับกิจกรรม นันทนาการในแต่ละประเภท	2.93	1.810	ปานกลาง
7. การจัดการด้านสถานที่ที่มีความสมบูรณ์	3.22	1.411	ปานกลาง
รวม	3.46	1.136	ปานกลาง

จากตาราง 3 แสดงว่า นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการ
ที่มีคฤศก์จัดให้ในเขตจังหวัดกาญจนบุรี ในด้านสถานที่ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.46$)
และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ ข้อ 1 สถานที่ประกอบ
กิจกรรมมีความร่มรื่นสวยงาม ($\bar{X} = 3.96$) ข้อ 3 สถานที่ ที่จัดกิจกรรมมีความปลอดภัยและ
เหมาะสม ($\bar{X} = 3.88$) ข้อ 4 สถานที่ประกอบกิจกรรมสามารถจัดกรรมนันทนาการได้หลาย
ประเภท ($\bar{X} = 4.01$) นอกนั้นทุกข้อมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 4 ค่าคะแนนเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว
ต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการที่มัคคุเทศก์จัดให้ในจังหวัดกาญจนบุรี ด้านวัสดุอุปกรณ์
และสิ่งอำนวยความสะดวก (N = 400)

องค์ประกอบปัจจัย	ความพึงพอใจ		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
ด้านวัสดุอุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก			
1. อุปกรณ์ที่นำมาใช้ประกอบกิจกรรมมีความแข็งแรง ปลอดภัย	1.77	1.145	น้อย
2. อุปกรณ์ที่นำมาใช้ประกอบกิจกรรมมีจำนวน เพียงพอ	2.98	1.470	ปานกลาง
3. อุปกรณ์ที่นำมาใช้ประกอบกิจกรรมมีความสอดคล้อง กับกิจกรรมในแต่ละประเภท	2.68	1.728	ปานกลาง
4. อุปกรณ์ที่นำมาใช้ประกอบกิจกรรมมีความสะอาด	1.67	0.753	น้อย
5. อุปกรณ์ที่นำมาใช้ประกอบกิจกรรมเหมาะสมกับ ผู้เข้าร่วมกิจกรรม	1.52	0.559	น้อย
รวม	2.12	1.131	น้อย

จากตาราง 4 แสดงว่า นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการที่มัคคุเทศก์จัดให้ในจังหวัดกาญจนบุรี ในด้านวัสดุอุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.12$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คือ ข้อ 2 อุปกรณ์ที่นำมาใช้ประกอบกิจกรรมมีจำนวนเพียงพอเหมาะสม ($\bar{X} = 2.98$) และข้อ 3 อุปกรณ์ที่นำมาใช้ประกอบกิจกรรมมีความเหมาะสมกับกิจกรรมในแต่ละประเภท ($\bar{X} = 2.68$) นอกนั้นทุกข้อมีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย

ตาราง 5 ค่าคะแนนเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว
ต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการที่มีวัตถุประสงค์จัดให้ในจังหวัดกาญจนบุรี ด้านกิจกรรม
(N = 400)

องค์ประกอบปัจจัย	ความพึงพอใจ		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
ด้านกิจกรรม			
1. กิจกรรมนันทนาการที่จัดให้มีความเหมาะสมกับวัยของผู้เข้าร่วมกิจกรรม	1.32	0.737	น้อย
2. กิจกรรมนันทนาการที่จัดให้มีความเหมาะสมกับอายุของผู้เข้าร่วมกิจกรรม	1.30	0.732	น้อย
3. กิจกรรมนันทนาการที่จัดให้มีความเหมาะสมกับสถานที่	3.83	0.587	มาก
4. กิจกรรมนันทนาการที่จัดให้มีให้เลือกหลายชนิด	3.98	0.738	มาก
5. กิจกรรมนันทนาการทุกประเภทที่จัดให้มีความสนุกสนาน รื่นเริง เพลิดเพลิน	3.40	0.829	ปานกลาง
6. เวลาในการจัดกิจกรรมมีความเหมาะสม	4.06	0.993	มาก
7. กิจกรรมนันทนาการที่จัดให้สามารถทำให้ผ่อนคลายความตึงเครียดได้มากขึ้น	4.00	1.223	มาก
รวม	3.13	0.834	ปานกลาง

จากตาราง 5 แสดงว่า นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการที่มีวัตถุประสงค์จัดให้ในจังหวัดกาญจนบุรี ในด้านกิจกรรม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.13$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย คือ ข้อ 1 กิจกรรมนันทนาการที่จัดให้มีความเหมาะสมกับวัยของผู้เข้าร่วมกิจกรรม ($\bar{X} = 1.32$) และ ข้อ 2 กิจกรรมนันทนาการที่จัดให้มีความเหมาะสมกับอายุของผู้เข้าร่วมกิจกรรม ($\bar{X} = 1.30$) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือข้อ 3 กิจกรรมนันทนาการที่จัดให้มีความเหมาะสมกับสถานที่ ($\bar{X} = 3.83$) ข้อ 4 กิจกรรมนันทนาการที่จัดให้มีให้เลือกหลายชนิด ($\bar{X} = 3.98$) ข้อ 6 เวลาในการจัดกิจกรรมมีความเหมาะสม ($\bar{X} = 4.06$) ข้อ 7 กิจกรรมนันทนาการที่จัดให้สามารถทำให้ผ่อนคลายความตึงเครียดได้มากขึ้น ($\bar{X} = 4.00$) นอกนั้นทุกข้อมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 6 ค่าคะแนนเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวดูการจัดกิจกรรมนันทนาการที่มัคคุเทศก์จัดให้ในจังหวัดกาญจนบุรี ด้านบุคลากร (N = 400)

องค์ประกอบปัจจัย	ความพึงพอใจ		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
ด้านบุคลากร			
1. มัคคุเทศก์ที่เป็นผู้นำกิจกรรมนันทนาการมีความรู้ความสามารถ ในการปฏิบัติกิจกรรมนันทนาการ	2.01	1.124	น้อย
2. มัคคุเทศก์มีคุณลักษณะของผู้นำกิจกรรมนันทนาการ	2.94	1.221	ปานกลาง
3. มัคคุเทศก์มีความกระตือรือร้นในการจัดกิจกรรม และมีมนุษยสัมพันธ์อันดีงาม	2.73	1.286	ปานกลาง
4. มัคคุเทศก์มีคุณลักษณะด้านวิชาการ คือ มีความรู้พื้นฐานและวิชาชีพทาง	4.03	0.594	มาก
5. มัคคุเทศก์มีเทคนิคในการนำกิจกรรมนันทนาการ	3.88	0.671	มาก
6. มัคคุเทศก์เอาใจใส่ดูแลติดตามสมาชิกตลอดเวลาจัดกิจกรรมนันทนาการ	4.45	0.809	มาก
7. มัคคุเทศก์มีการเตรียมตัวก่อนทำหน้าที่นำกิจกรรมนันทนาการทุกครั้ง	4.56	0.770	มาก
รวม	3.51	0.925	ปานกลาง

จากตาราง 6 แสดงว่า นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการที่มัคคุเทศก์จัดให้ในจังหวัดกาญจนบุรี ในด้านบุคลากร อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.51$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย คือ ข้อ 1 มัคคุเทศก์ที่เป็นผู้นำกิจกรรมนันทนาการมีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติกิจกรรมนันทนาการ ($\bar{X} = 2.01$) และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากคือ ข้อ 4 มัคคุเทศก์มีคุณลักษณะด้านวิชาการ คือ มีความรู้พื้นฐานและวิชาชีพทาง ($\bar{X} = 4.03$) ข้อ 5 มัคคุเทศก์มีเทคนิคในการนำกิจกรรมนันทนาการ ($\bar{X} = 3.88$) ข้อ 6 มัคคุเทศก์เอาใจใส่ดูแลติดตามสมาชิกตลอดเวลาจัดกิจกรรมนันทนาการ ($\bar{X} = 4.45$) ข้อ 7 มัคคุเทศก์มีการเตรียมตัวก่อนทำหน้าที่นำกิจกรรมนันทนาการทุกครั้ง ($\bar{X} = 4.56$) นอกนั้นทุกข้อมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 7 ค่าคะแนนเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว
ต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการที่มัคคุเทศก์จัดให้ในจังหวัดกาญจนบุรี โดยรวมทุกด้าน
(N = 400)

ปัจจัยองค์ประกอบด้านต่าง ๆ	ความพึงพอใจ		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. ด้านสถานที่	3.46	1.136	ปานกลาง
2. ด้านวัสดุอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก	2.12	1.131	น้อย
3. ด้านกิจกรรม	3.13	0.834	ปานกลาง
4. ด้านบุคลากร	3.51	0.925	ปานกลาง
รวม	3.06	0.452	ปานกลาง

จากตาราง 7 แสดงว่า นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการที่มัคคุเทศก์จัดให้ในจังหวัดกาญจนบุรี โดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.06$) และเมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย คือ ด้าน ด้านวัสดุอุปกรณ์ และ สิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 2.12$) นอกนั้นทุกด้านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวดต่อการจัดกิจกรรม
นันทนาการที่มัคคุเทศก์จัดให้ในจังหวัดกาญจนบุรี จำแนกตามตัวแปร เพศ อายุ ระดับ
การศึกษา รายได้ และอาชีพ โดยการวิเคราะห์หาค่า t (t-test) และค่าเอฟ (F-test) ดังปรากฏ
ผลตามตาราง 8-12

ตาราง 8 ผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวด
ต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการที่มัคคุเทศก์จัดให้ในจังหวัดกาญจนบุรี จำแนกตามตัวแปร
เพศ (N = 400)

ตัวแปร	n	$\bar{X}$	S.D.	t	p
เพศ					
ชาย	252	3.00	.48	-11.50	.000
หญิง	148	3.15	.38		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 8 แสดงว่า นักท่องเที่ยวที่เป็นเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อ
การจัดกิจกรรมนันทนาการที่มัคคุเทศก์จัดให้ในจังหวัดกาญจนบุรีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ
ทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานข้อที่ 1 ที่ว่า นักท่องเที่ยวที่มีเพศต่างกัน
มีความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการของมัคคุเทศก์แตกต่างกัน

ตาราง 9 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของ
 นักท่องเที่ยวต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการที่มัคคุเทศก์จัดให้ในจังหวัดกาญจนบุรี
 จำแนกตามตัวแปรอายุ (N = 400)

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
อายุ					
ระหว่างกลุ่ม	2	13.732	6.866	.267	.765
ภายในกลุ่ม	397	10191.865	25.672		
รวม	399	10205.597			

จากตาราง 9 แสดงว่า นักท่องเที่ยวที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการที่มัคคุเทศก์จัดให้ในจังหวัดกาญจนบุรี ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานข้อที่ 2 ที่ว่า นักท่องเที่ยวที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการของมัคคุเทศก์แตกต่างกัน

ตาราง 10 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของ
 นักท่องเที่ยวต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการที่มัคคุเทศก์จัดให้ในจังหวัดกาญจนบุรี
 จำแนกตามตัวแปรระดับการศึกษา (N = 400)

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
ระดับการศึกษา					
ระหว่างกลุ่ม	2	19.070	6.330	.524	.126
ภายในกลุ่ม	397	3170.690	12.060		
รวม	399	3189.760			

จากตาราง 10 แสดงว่า นักท่องเที่ยวที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการที่มัคคุเทศก์จัดให้ในจังหวัดกาญจนบุรี ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานข้อที่ 3 ที่ว่า นักท่องเที่ยวที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการของมัคคุเทศก์แตกต่างกัน

ตาราง 11 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการที่มัคคุเทศก์จัดให้ในจังหวัดกาญจนบุรี จำแนกตามตัวแปรรายได้ (N = 400)

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
รายได้					
ระหว่างกลุ่ม	2	102.013	51.007	2.004	.136
ภายในกลุ่ม	397	10103.585	25.450		
รวม	399	10205.598			

จากตาราง 11 แสดงว่า นักท่องเที่ยวที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการที่มัคคุเทศก์จัดให้ในจังหวัดกาญจนบุรี ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานข้อที่ 4 ที่ว่า นักท่องเที่ยวที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการของมัคคุเทศก์แตกต่างกัน

ตาราง 12 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของ
 นักท่องเที่ยวต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการที่มัคคุเทศก์จัดให้ในจังหวัดกาญจนบุรี
 จำแนกตามตัวแปรอาชีพ (N = 400)

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
อาชีพ					
ระหว่างกลุ่ม	2	13.732	.359	1.156	.328
ภายในกลุ่ม	397	60.807	.310		
รวม	399	61.883			

จากตาราง 12 แสดงว่า นักท่องเที่ยวที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการที่มัคคุเทศก์จัดให้ในจังหวัดกาญจนบุรี ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานข้อที่ 5 ที่ว่า นักท่องเที่ยวที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการของมัคคุเทศก์แตกต่างกัน

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยในครั้งนี้มุ่งศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการที่มัคคุเทศก์จัดให้ ในจังหวัดกาญจนบุรี โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจโดยสรุปลำดับขั้นของการวิจัยดังนี้

สรุป

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการที่มัคคุเทศก์จัดให้ ในจังหวัดกาญจนบุรี
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการที่มัคคุเทศก์จัดให้ จำแนกตามตัวแปร เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ และอาชีพ

ความสำคัญของการวิจัย

ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการที่มัคคุเทศก์จัดให้ในจังหวัดกาญจนบุรี โดยนำข้อมูลที่ได้เสนอให้ผู้เกี่ยวข้องใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานของมัคคุเทศก์และหน่วยงานอื่นๆ เพื่อเป็นการส่งเสริมและพัฒนาความสามารถของมัคคุเทศก์ต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการให้กับนักท่องเที่ยวได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพต่อไป

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ กลุ่มนักท่องเที่ยวที่เดินทางไปเที่ยวในสถานที่ท่องเที่ยวในจังหวัดกาญจนบุรี จำนวน 1,425,352 คน (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. 2546 : 10)

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ กลุ่มนักท่องเที่ยวที่เดินทางไปเที่ยวในสถานที่ท่องเที่ยวในจังหวัดกาญจนบุรี กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างได้ใช้วิธีการเปิดตารางของ Krejcie and Morgan ได้จำนวน 400 คน และทำการสุ่มแบบหลายขั้นตอน (Multistage

Random Sampling) คือ สุ่มสถานที่ท่องเที่ยว สุ่มบริษัทผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยว และสุ่มกลุ่มตัวอย่าง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลของการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้น แบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 สอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวทั่วไป มีลักษณะเป็นแบบสำรวจรายการ (Check List) โดยถามเกี่ยวกับ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ อาชีพ ลักษณะการเดินทางไปเที่ยว

ตอนที่ 2 สอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการที่มัคคุเทศก์จัดให้ ในเขตจังหวัดกาญจนบุรี เป็นลักษณะมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scales) กำหนดความรู้สึกความพึงพอใจเป็น 5 ระดับดังนี้ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยประมวลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ SPSS (Statistical Package for the Social Science) โดยดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม
2. นำข้อมูลตอนที่ 1 คือ สภาพข้อมูลส่วนตัว โดยทั่วไปของตัวแปรเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ อาชีพ มาวิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ และหาค่าร้อยละ
3. นำข้อมูลตอนที่ 2 ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการที่มัคคุเทศก์จัดให้ในจังหวัดกาญจนบุรี มาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานเป็นรายด้านและรายข้อ ซึ่งพิจารณาประเมินตามเกณฑ์ ดังนี้

ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	5	คะแนน
ระดับความพึงพอใจมาก	4	คะแนน
ระดับความพึงพอใจปานกลาง	3	คะแนน
ระดับความพึงพอใจน้อย	2	คะแนน
ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด	1	คะแนน

การแปลความหมาย โดยใช้เกณฑ์การประเมิน ดังนี้ (วิเชียร เกตุสิงห์. 2538 : 8-11)

ช่วงคะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
3.67 – 5.00	มาก
2.34 – 3.66	ปานกลาง
1.00 – 2.33	น้อย

4. เปรียบเทียบความแตกต่างของกลุ่มตัวอย่าง โดยการทดสอบค่าที (t-test) เพื่อทดสอบสมมติฐาน สำหรับกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ได้แก่ เพศ และทดสอบค่า เอฟ (F-test) สำหรับกลุ่มตัวอย่างตั้งแต่ 2 กลุ่มขึ้นไป คือ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ และอาชีพ ถ้าพบว่าข้อมูลมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทำการเปรียบเทียบเป็นรายคู่อีกครั้งหนึ่ง โดยใช้วิธีของนิวแมนคูลส์ (Newman Keuls Method)

ผลการศึกษาค้นคว้า

จากการศึกษาค้นคว้าพบดังนี้

1. เพศ ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 252 คน คิดเป็นร้อยละ 63.00
2. อายุ ส่วนใหญ่กลุ่มตัวอย่างมีอายุต่ำกว่า 30 ปี จำนวน 256 คน คิดเป็นร้อยละ 64.00 รองลงมา คือกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 31 - 45 ปี จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 26.00
3. การศึกษา ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 268 คน คิดเป็นร้อยละ 67.00 รองลงมาคือกลุ่มที่มีการศึกษาในระดับ สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 21.00
4. รายได้ ส่วนใหญ่มีรายได้ต่ำกว่า 20,000 บาท จำนวน 260 คน คิดเป็นร้อยละ 65.00 รองลงมา คือกลุ่มที่มีรายได้ 20,000 – 40,000 บาท จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 27.00
5. อาชีพ ส่วนใหญ่เป็นพนักงานบริษัท/เอกชน จำนวน 152 คน คิดเป็นร้อยละ 38.00 รองลงมาคือกลุ่มที่ประกอบอาชีพ เจ้าของธุรกิจส่วนตัว จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 31.00
6. ความพึงพอใจโดยรวมของนักท่องเที่ยวต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการที่มัลคฤเทศก์จัดให้ในจังหวัดกาญจนบุรี พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.06$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบดังนี้
 - 6.1 ด้านสถานที่ นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการที่มัลคฤเทศก์จัดให้ในจังหวัดกาญจนบุรี อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.46$)
 - 6.2 ด้านวัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการที่มัลคฤเทศก์จัดให้ในจังหวัดกาญจนบุรี อยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.12$)

6.3 ด้านกิจกรรม นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการที่มัคคุเทศก์จัดให้ในจังหวัดกาญจนบุรี อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.13$)

6.4 ด้านบุคลากร นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการที่มัคคุเทศก์จัดให้ในจังหวัดกาญจนบุรี อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.51$)

การวิเคราะห์การทดสอบสมมติฐาน

จากการทดสอบสมมติฐานของตัวแปรต่าง ๆ พบได้ดังนี้

1. นักท่องเที่ยวที่มีอายุ ระดับการศึกษา รายได้ และอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมที่มัคคุเทศก์จัดให้ในจังหวัดกาญจนบุรีไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

2. นักท่องเที่ยวที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมที่มัคคุเทศก์จัดให้ในจังหวัดกาญจนบุรีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยที่นักท่องเที่ยวที่เป็นเพศหญิง ($\bar{X} = 3.15$) มีความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมที่มัคคุเทศก์จัดให้มากกว่านักท่องเที่ยวที่เป็นเพศชาย ($\bar{X} = 3.00$)

อภิปรายผล

จากผลการวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการที่มัคคุเทศก์จัดให้ในจังหวัดกาญจนบุรี มีประเด็นที่จะนำมาอภิปรายดังนี้

1. ความพึงพอใจโดยรวมของนักท่องเที่ยวที่พอใจต่อกิจกรรมที่มัคคุเทศก์จัดบริการให้นั้นอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ผู้มาท่องเที่ยวมาท่องเที่ยวหรือตั้งเป้าหมายของการท่องเที่ยวเพื่อพบและรับความรู้สึกจากธรรมชาติเป็นอันดับสำคัญ ปรารถนาอยากพักผ่อนหย่อนใจ ได้ชมทิวทัศน์ของป่า ภูเขา ถ้ำ แม่น้ำ และนก สัตว์ป่า ส่วนองค์ประกอบอื่นๆ เช่น อาคารสถานที่พัก อาหาร การเป็นอยู่ กิจกรรมนันทนาการเพียงเป็นปัจจัยเสริมความสนุกสนานบันเทิงชั่วคราวเท่านั้น และอาจจะเป็นเพราะเหนื่อยอ่อนเพลียต่อการเดินทาง จึงทำให้ไม่สนใจกิจกรรมนันทนาการเท่าที่ควร ซึ่งตรงกับ การวิจัยของ ฉัตรชัย ลิ้มพรจิตรวิไล (2548 : บทคัดย่อ) ที่ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวชายหาดบางแสน จังหวัดชลบุรีของนักท่องเที่ยวไทย พบมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางในด้านการบริการชายหาดทะเล แต่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ ความเป็นธรรมชาติของสิ่งแวดล้อม ชายหาด และน้ำทะเล และสอดคล้องกับความพึงพอใจของ เสริมสกุล เสริมกิจ (2547 : 62) ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต พบมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากโดยรวมทุกด้าน และพบความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านนันทนาการโดยทั่วไป รวมถึงด้านสินค้าของที่ระลึก และสอดคล้องกับการวิจัยของ พัชรา ลาภลือชัย (2546 : บทคัดย่อ) ได้วิจัย

เรื่อง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการจัดการท่องเที่ยวตลาดน้ำดำเนินสะดวก จังหวัดราชบุรี และตลาดน้ำท่าคา จังหวัดสมุทรสงคราม พบมีความพึงพอใจในธรรมชาติ ความเป็นอยู่ของชาวชนบท และธุรกรรมการขายสินค้าทางน้ำอยู่ในระดับมาก ส่วนความพึงพอใจต่อการนำกิจกรรมเกมและบันเทิงประกอบให้ในเวลาว่าง ก่อนอาหาร ก่อนนอน อยู่ในระดับปานกลาง

2. ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางต่อ ด้านสถานที่ ด้านกิจกรรม และด้านบุคลากร อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านวัสดุอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับน้อย ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ปัจจัยองค์ประกอบเพื่อการจัดการของกิจกรรมนั้นหนาแน่นการด้านสถานที่นั้น ก็เป็นสถานที่ตามธรรมชาติ เช่น ป่า เขา พื้นดิน และอาคารที่สร้างขึ้น ส่วนใหญ่สร้างแบบง่ายๆ เป็นที่โล่งๆ มีหลังคา วัสดุไม้จากท้องถิ่นมาเป็นปัจจัยในการก่อสร้าง ไม่มีความสวยงาม ไม่ตกแต่งให้เด่น อาศัยความแข็งแรงมากกว่าความมีสุนทรีย์ ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของ อโนทัย อนันตชัยมนตรี (2547 : 77) ที่ได้วิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวต่อการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ในอุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ พบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลางเกี่ยวกับด้านอาคารสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวกในการพักผ่อน ด้านบุคลากรและกิจกรรมนั้นหนาแน่นบนสถานที่พัก และสอดคล้องกับการวิจัยของ เสาวนิต ตั้งตระกูล (2533 : 101) ที่ได้วิจัยเรื่องความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวไทยต่อสภาพแวดล้อมทางกายภาพบริเวณชายหาดหัวหิน พบว่า มีความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมตามธรรมชาติอยู่ในระดับมาก แต่พึงพอใจต่อด้านบุคลากรผู้ให้บริการ และการจัดการด้านสถานที่อยู่ในระดับปานกลาง

สำหรับประเด็นพบความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย ในด้านวัสดุอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกในการจัดกิจกรรมนั้นหนาแน่นนั้น อาจเป็นเพราะว่า ผู้จัดบริการเตรียมอุปกรณ์ให้นักท่องเที่ยวไม่เพียงพอ ต้องรอคอยผัดเปลี่ยนกันใช้ เช่น แพล่องแก่ง อุปกรณ์การเดินทางในน้ำ อุปกรณ์การเล่นรอบกองไฟ (Camping) ก็เก่าๆ ใช้ซ้ำแล้วซ้ำอีก ไม่แข็งแรง เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภค รัฐและหรือผู้เกี่ยวข้องในการควบคุมไม่ค่อยเอาใจใส่ จึงเป็นเหตุให้ผู้ที่จะร่วมกิจกรรมไม่ได้รับการบริการที่ดี ทำให้มีความรู้สึกพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยได้ ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของ เสริมสกุล เสรีกิจ (2547 : 92) ที่ได้วิจัยเรื่องความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวไทยในจังหวัดภูเก็ต พบว่า มีความพึงพอใจต่อการบริการวัสดุอุปกรณ์ประกอบการเล่นชายหาดอยู่ในระดับน้อย และสอดคล้องกับการวิจัยของ อโนทัย อนันตชัยมนตรี (2547 : 78) ที่ได้วิจัยเรื่องความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ในอุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ ต่อด้านอุปกรณ์เครื่องอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับไม่เห็นด้วย โดยเฉพาะอุปกรณ์ประกอบการเล่นแคมป์ไฟเก่า ไม่สมบูรณ์ อุปกรณ์การเดินทางชมสัตว์ เดินป่าก็อยู่ในสภาพเก่าชำรุดและมีไม่เพียงพอ

3. ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดกิจกรรมนั้นหนาแน่นที่มีคฤศก์จัดให้ในจังหวัดกาญจนบุรี จำแนกตามตัวแปร อายุ ระดับ

การศึกษา รายได้ และอาชีพ ต่างกัน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า คุณสมบัติด้านอายุ ระดับการศึกษา รายได้ และอาชีพ นั้น ไม่มีอิทธิพลต่อความรู้สึกพึงพอใจ ในกิจกรรมนันทนาการนั้นๆ ได้ เพราะทุกๆ คนมิได้มองเห็นความสำคัญของกิจกรรมมากไปกว่าการค้นหาธรรมชาติ และแต่ละองค์ประกอบของตัวแปรที่แตกต่างแต่ละกลุ่ม และระหว่างกลุ่ม ต่างก็มีโอกาสการค้นหา ศึกษา ได้เท่าเทียมกัน ไม่ว่าอายุต่างกัน การศึกษาต่างกัน รายได้ต่างกันก็ตามที่มีสิทธิ และโอกาสการเรียนรู้ ได้รับความสนุกและเพลิดเพลินได้เหมือนๆ กัน ทั้งนี้ เป็นความต้องการตามธรรมชาติของมนุษย์ที่ไม่แตกต่างกันได้ จึงทำให้มองเห็นว่าการได้รับความรื่นเริงบันเทิงใจเท่าๆ กันเป็นส่วนใหญ่ ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของ ไพฑูรย์ ปานทอง (2546 : 96) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อสภาพแวดล้อมทาง กายภาพชายหาดชะอำ จังหวัดเพชรบุรี พบว่า นักท่องเที่ยวที่มีอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมไม่แตกต่างกัน และไม่แตกต่างกันในรายข้อ คือ กิจกรรมจัดบริการของนันทนาการการบันเทิง ของที่ระลึก และการละเล่น และสอดคล้องกับการวิจัยของ ฉัตรชัย ลิ้มพรจิตรวิไล (2548 : 89) ที่ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจที่มีต่อการท่องเที่ยวชายหาดบางแสน จังหวัดชลบุรี พบว่า นักท่องเที่ยวที่มีความพึงพอใจที่มีอายุ ระดับการศึกษา และอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดบริการด้านกิจกรรมการเล่นชายหาด ไม่แตกต่างกัน

สำหรับนักท่องเที่ยวที่มีความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการที่มัตคุเทศก์ จัดให้ในจังหวัดกาญจนบุรีที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า กิจกรรมที่จัดให้ส่วนใหญ่เป็นกิจกรรมรวม ผู้เข้าร่วมกิจกรรม ทั้งหญิงชายเล่นร่วมกัน ทำให้ไม่สะดวกที่จะนำไปสู่เป้าหมายของการจัดกิจกรรมได้ ถ้าผู้เข้าร่วมกิจกรรมไม่คุ้นเคยกัน ไม่สนิทกัน นอกจากนั้นส่วนใหญ่เป็นกิจกรรมที่ต้องใช้ความอดทน ความแข็งแรงของร่างกายเป็นสื่อในการประกอบกิจกรรม เพศหญิงจะไม่ร่วมและไม่ชอบ เช่น เดินทางไกล เดินป่า เข้าถ้ำ แคมป์ไฟ ล่องแก่ง พายเรือ แต่จะมีกิจกรรมที่เพศหญิงร่วม กิจกรรมได้สนุกเพลิดเพลินเท่ากับเพศชายได้ คือ เกมการละเล่น ฉะนั้นจึงเป็นเหตุให้มีความพึงพอใจแตกต่างกันได้ ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของ ฉัตรชัย ลิ้มพรจิตรวิไล (2548 : 86) ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจที่มีต่อการท่องเที่ยวชายหาดบางแสน จังหวัดชลบุรี ของนักท่องเที่ยวชาวไทย พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่างกันในกิจกรรมการเล่นกีฬาชายหาด และกิจกรรมกีฬาทางน้ำ และเป็นไปตามหลักวิชาการทางด้านการเลือกเข้าร่วมกิจกรรมนันทนาการกีฬาของบุคคล ดังที่ กำไรโชค เผือกสุวรรณ (2538 : 19) กล่าวว่า ในการจัดโครงการกิจกรรมนันทนาการที่ใช้ร่างกายเป็นสื่อในการเคลื่อนไหวในการปฏิบัติกิจกรรม ผู้จัดโครงการต้องนึกถึงความหนัก-เบา ของกิจกรรมด้วยเพราะ เพศหญิงมีสมรรถภาพด้านความแข็งแรงของกล้ามเนื้อต่ำกว่าเพศชายในวัยใกล้เคียงกันต่างกันถึง 25%

ฉะนั้น จากเหตุผลทางวิชาการดังกล่าวอาจเป็นผลทำให้ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการที่มีวัตถุประสงค์จัดให้ในจังหวัดกาญจนบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะทั่วไป

จากผลการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

1. การจัดกิจกรรมนันทนาการให้กับนักท่องเที่ยวโดยมีวัตถุประสงค์นั้น โดยทั่วไปพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางโดยรวม และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย คือ ด้านวัตถุประสงค์ และสิ่งอำนวยความสะดวก จึงเห็นควรปรับปรุงโดยเฉพาะวัตถุประสงค์ประกอบกิจกรรมทุกชนิด จัดหาของใหม่ๆ ทันสมัยและแข็งแรง ไม่ควรนำเอาต้นไม้ธรรมชาติมาตัดแปลง ควรสร้างขึ้นใหม่ ไม่ควรทำลายธรรมชาติ จุดชมวิว ส่องสัตว์ และเส้นทางเดิน ควรสำรวจและจัดเตรียมเรื่องความปลอดภัยให้พร้อมเพรียง อุปกรณ์ทุกชนิดต้องจัดหามาให้ครบบุคคล นักท่องเที่ยว

สำหรับบุคลากรผู้ทำหน้าที่เป็นมัคคุเทศก์ และเป็นผู้นำกิจกรรมควรได้รับการฝึกฝน อบรมความรู้เรื่อง วิชาชีพนันทนาการ และผู้หน้านันทนาการจากสถาบันการศึกษาที่มีหลักสูตรการเรียนการสอนวิชานันทนาการ และหรือควรบรรจุหลักสูตรเนื้อหาการจัดโครงการนันทนาการ ผู้หน้านันทนาการ กิจกรรมการเล่น ให้ผู้อบรมมัคคุเทศก์ให้เรียนรู้ด้วย

กรณีพบความพึงพอใจด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดกิจกรรมนันทนาการอยู่ในระดับปานกลาง จะต้องพัฒนา ปรับปรุง เปลี่ยนแปลงให้มีสภาพดีขึ้น อยู่ในระดับมาก ทุกๆ ด้าน ควรโดยนำข้อมูลรายละเอียดในรายข้อคำถาม คำตอบมาพิจารณา

2. การวิเคราะห์ความแตกต่างความพึงพอใจระหว่างเพศหญิงและเพศชาย พบมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้เนื่องจากสภาวะการเข้าร่วมกิจกรรมนั้นมีพื้นฐานต่างกันโดยธรรมชาติของมนุษย์อยู่แล้วที่ต้องแยกกิจกรรมบางประเภท เฉพาะหญิงหรือชาย ดังนั้น ควรปรับปรุงแก้ไขจัดกิจกรรมแยกประเภทหญิงและชาย ออกจากกันในบางประเภท ทั้งนี้ต้องศึกษาวิธีการจัดกิจกรรมนันทนาการเฉพาะทางจึงเห็นควรให้ผู้ประกอบการและมัคคุเทศก์ต้องเรียนรู้เรื่องการจัดกิจกรรมนันทนาการต่างๆ โดยรัฐ ส่วนการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยได้รับรู้ควบคุม แก้ไข ช่วยเหลือ

3. ควรนำข้อมูลทั้งหมดเสนอให้การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยทราบ รวมทั้งสมาคมหน่วยงานต่างๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน ที่จัดการท่องเที่ยวโดยทั่วกัน เพื่อเป็นข้อมูลในการพิจารณาพัฒนาโครงการการจัดการท่องเที่ยว

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาเพิ่มตัวแปรให้มากขึ้น
2. ควรศึกษาปัจจัยอิทธิพลที่มีผลต่อความพึงพอใจในการจัดกิจกรรมนันทนาการเพื่อการท่องเที่ยว
3. ควรศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจการจัดกิจกรรมนันทนาการเพื่อการท่องเที่ยวที่มัลลเทศก์จัดให้ระหว่างสถานที่ต่าง ๆ จังหวัดต่าง ๆ ภาคต่าง ๆ
4. ควรศึกษาความคิดเห็นของผู้ประกอบการท่องเที่ยวทั้งภาครัฐและเอกชนที่มีต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการเพื่อการท่องเที่ยว

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กองวางแผนโครงการ. (2540). ทำเนียบแหล่งท่องเที่ยวของประเทศไทย. กรุงเทพฯ : การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย.
- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2546). รายงานสถิตินักท่องเที่ยวจังหวัดกาญจนบุรี. กาญจนบุรี : ถ่ายเอกสาร .
- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย และสถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย. (2540). เอกสารการประชุมระดมความคิดเห็นครั้งที่ 2 โครงการดำเนินการเพื่อกำหนดนโยบายการท่องเที่ยวเพื่อรักษาระบบนิเวศร่งนโยบายการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ. กรุงเทพฯ : โรงแรมดิเอ็มเมอรัลด์.
- กำโชค เมื่อกสุวรรณ. (2538). ผู้นำนันทนาการ. กรุงเทพฯ : เกษมศรีการพิมพ์.
- _____. (2546). การจัดการธุรกิจนันทนาการ. กรุงเทพฯ : เกษมศรีการพิมพ์.
- กัลยา สมมาตรย์. (2541). ปัจจัยที่มีผลกระทบกับการตัดสินใจเลือกท่องเที่ยวชายทะเลในจังหวัดเพชรบุรี. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- จรินทร์ ธานีรัตน์. (2538). นันทนาการชุมชน. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.
- จันทร์เพ็ญ ตูเทศนันท์. (2542). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานของสถานนันทนาการในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ สสม. (การบริหารและนโยบายสวัสดิการสังคม). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- จิตตินันท์ เดชะคุปต์. (2543). จิตวิทยาการบริการอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เจริญ ศาสตราวหา. (2539). ความพึงพอใจของนักศึกษามัธยมศึกษาตอนต้นที่มีต่อการสอนวิชาพลศึกษา. วิทยานิพนธ์ ค.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- ฉลองศรี พิมลสมพงศ์. (2542). การวางแผนและพัฒนาตลาดการท่องเที่ยว. กรุงเทพฯ : คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ฉัตรชัย ลิ้มพรจิตรวิไล. (2548). ความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวชายหาดบางแสน จังหวัดชลบุรีของนักท่องเที่ยวไทย. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (การจัดการนันทนาการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ชูลีพร ไกรเวียง. (2531). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการรับรู้เกี่ยวกับการอนุรักษ์ทรัพยากรป่าไม้ของนักท่องเที่ยวในเขตอุทยานแห่งชาติเขาใหญ่. วิทยานิพนธ์ วท.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

- ชูศรี วงศ์รัตน์. (2537). เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ดุษฎี ชุมสาย. (2518). หลักวิชาการท่องเที่ยว. กรุงเทพฯ : แพร่พิทยาการพิมพ์.
- ทองหยด สวนทอง. (2540). ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อตลาดน้ำตลิ่งชัน. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (สิ่งแวดล้อม). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล. ถ่ายเอกสาร.
- ทินวัฒน์ มฤคพิทักษ์. (2525). ศิลปการพูดสำหรับมัคคุเทศก์. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- นิพนธ์ จีรวงศ์. (2529). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของอาจารย์วิทยาลัยพลศึกษา. ปรินิพนธ์ กศ.ม. บางแสน : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- _____. (2535). พระราชบัญญัติการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. กรุงเทพฯ.
- พวงรัตน์ ทวีรัตน์. (2531). วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์. กรุงเทพฯ : สำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- พัชรา ลากลิ้อย. (2546). ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการจัดการท่องเที่ยวตลาดน้ำดำเนินสะดวก จังหวัดราชบุรี และตลาดน้ำท่าคา จังหวัดสมุทรสงคราม. ปรินิพนธ์ บท.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- พัฒน์พงษ์ พงษ์ทองเจริญ. (2541). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวที่เดินทางมานครประวัติศาสตร์ พระนครศรีอยุธยา. วิทยานิพนธ์. บธ.ม. (บริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ไพฑูรย์ ปานทอง. (2545). ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อสภาพแวดล้อมทางกายภาพบริเวณชายหาดชะอำ จังหวัดเพชรบุรี. สารนิพนธ์ กศ.ม. (ธุรกิจศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ไพฑูรย์ พงศบุตร และคณะ. (2540). คู่มือการอบรมมัคคุเทศก์. ศูนย์การศึกษาต่อเนื่อง. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ล้วน สายยศ และ อังคณา สายยศ. (2536). เทคนิคการวิจัยทางการศึกษา. กรุงเทพฯ : ศูนย์ส่งเสริมวิชาการ.
- วรรณ วรชวานิช. (2539). ภูมิศาสตร์การท่องเที่ยว. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วัฒนา เพ็ชรวงศ์. (2542). พฤติกรรมและความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการใช้บริการ. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (การตลาด). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต. ถ่ายเอกสาร.

- วิเชียร เกตุสิงห์. (2538). “ค่าเฉลี่ยกับการแปลความหมาย เรื่องง่ายๆ ที่บางครั้งก็พลาดได้”.
ข่าวสารวิจัยการศึกษา. 3 (18) : 8-11.
- _____. (2538). การเลือกกลุ่มตัวอย่าง. กรุงเทพฯ :
- ว่าที่ร้อยตรี จักรพงษ์ ธรรมพงษ์บวร. (2547). ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการจัด
กิจกรรมนันทนาการของรีสอร์ทใน จังหวัดกาญจนบุรี. ปริญญาโท วน.ม.
(การจัดการนันทนาการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ศศิธร สามารถ. (2545). ความพึงพอใจและพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยในจังหวัดกระบี่.
สารนิพนธ์. บธ.ม. (การตลาด) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2541). พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์พัฒนาศึกษา.
สถาบันวิจัยเพื่อพัฒนาประเทศไทย. (2546). การท่องเที่ยวไทยวิสัยทัศน์ 2555. โครงการ
ศึกษาเพื่อจัดทำแผนแม่บทของการพัฒนาการท่องเที่ยวของประเทศ เสนอต่อ
การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. กรุงเทพมหานคร.
- สมจิตร กาหวงศ์. (2541). ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อการให้บริการของโรงพยาบาล
มุกดาหาร. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการศึกษา). มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- สมบัติ กาญจนกิจ. (2533). นันทนาการชุมชนและโรงเรียน. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย. อัดสำเนา.
- _____. (2535). นันทนาการชุมชนและโรงเรียน. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- _____. (2542). นันทนาการชุมชนและโรงเรียน. (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ:
สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- _____. (2544). นันทนาการและอุตสาหกรรมท่องเที่ยว. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย.
- สมหวัง พิริยานูวัฒน์ และคนอื่นๆ. (2540). คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการ
พลเรือน ศูนย์วิจัยปฏิบัติการเพื่อพัฒนาการศึกษาและสังคม. วิทยานิพนธ์ ค.ม.
(บริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
ถ่ายเอกสาร.
- สลักฤทัย เตียวตระกูล. (2539). ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพที่ส่งผลต่อ
ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว : ศึกษากรณีท่องเที่ยวเมืองพัทยา. ภาคนิพนธ์ ศศ.ม.
(นโยบายและการวางแผนวิทยาศาสตร์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกริก.
ถ่ายเอกสาร.

- สำนักงานทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์กรุงเทพมหานคร. (2542). สถิติจำนวน
มัคคุเทศก์ที่ผ่านการอบรมและได้รับใบอนุญาต. กรุงเทพฯ : การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย.
- สันติ สุขเย็น. (2546). ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการให้บริการการท่องเที่ยวเชิง
นิเวศในพื้นที่อุทยานแห่งชาติหาดวนกร อำเภอทับสะแก จังหวัดประจวบคีรีขันธ์.
ปริญญาณิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- สิทธิรัตน์ ปาจิณบุรารัตน์. (2531). ชีตความสามารถทางสังคมสำหรับการท่องเที่ยวชายหาด
ชะอำ. วิทยานิพนธ์ วท.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สิริพงศ์ สิริกุลสิงห์. (2546). ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการให้บริการนันทนาการ
ของหน่วยบัญชาการสงครามพิเศษ ค่ายสมเด็จพระนารายณ์มหาราช จังหวัดลพบุรี.
ปริญญาณิพนธ์ วท.ม. (การจัดการนันทนาการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- สุภาพร มากแจ้ง. (2534). หลักมัคคุเทศก์. กรุงเทพฯ : โอ.เอส.พรินติ้งเฮ้าส์.
- เสริมสกุล เสร็จกิจ. (2547). ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวไทยในจังหวัดภูเก็ต. ปริญญา
ณิพนธ์ วท.ม. (การจัดการนันทนาการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- เสรี วงษ์ไพจิตร. (2534. มกราคม – มีนาคม). "ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการท่องเที่ยวและปี
การท่องเที่ยวไทย 2534". จุลสารการท่องเที่ยว. 6 : 17-22.
- อโนทัย อนันตชัยมนตรี. (2547). ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ในอุทยานแห่ง
ชาติเขาใหญ่. ปริญญาณิพนธ์ วท.ม. (การจัดการนันทนาการ). กรุงเทพฯ :
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- อรุณศรี นาคะวิสุทธิ. (2543). ความคิดเห็นของผู้ประกอบการต่อการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ กรณี
ศึกษาอ่าวพระนาง อำเภอเมือง จังหวัดกระบี่. วิทยานิพนธ์ สศ.ม. (สิ่งแวดล้อม).
กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล. ถ่ายเอกสาร.
- Cronbach, Lee J. (1970). *Essentials of Psychological Testing*. 3rd ed. New York :
Harper & Row.
- Garden, T. and McArthur, S. (1994). *Guided Nature Based Tourism in Tasmania's
Forests ; Trends Constraints and Implication*. Tasmania ; Forests.
- George, D. Butler. (1950). *Recreation activities for adults ; a guide to the planning and
conducting of recreation activities for adult groups*. New York, Association
Press.

- Kelly, (1996). *Leisure*. 3rd ed. Boston : Allyn and Bacon.
- Krejcie, Robert V. Morgan Darty W. (1970). "Determining Sample Size for Research Activities", *Educational and Psychological Measurement*. 30 (3) : 607-610 ; Autum.
- McLniosh, R. W and C. R. Goeidner. (1986). *Tourism Principles, Practices, Philosophies*. 5th New York : John Wiley & Son, Inc.
- Ray, M. C. (1981, Fwbruary). "A Comparison of College Student Attitude Enrolled in Require of Elective Physical Classes," *Dissertation Abstracts*. (41) : 2561A.
- Webster. (1973). *Webster's new twentich contury dictionary*. Cieveland and New York : World Publishing Company.
- Wolman, Lo. (1973). *Motivation Strategies*. New York: McGraw Hill.
- Young, R. A. and M. L. Flowers. (1982). *Users of and Patterns Satisfaction and Recommendations*. Forest research report. University of Illinois.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการ
ที่มัคคุเทศก์จัดให้ในจังหวัดกาญจนบุรี

คำชี้แจง

แบบสอบถามชุดนี้มี 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อกิจกรรม
นันทนาการที่มัคคุเทศก์จัดให้

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

การตอบแบบสอบถามนี้ไม่เป็นผลเสียใด ๆ ต่อท่าน แต่จะมีประโยชน์ต่อการจัด
กิจกรรมนันทนาการที่มัคคุเทศก์จัดให้ให้มีประสิทธิภาพต่อไป

ขอขอบพระคุณทุกท่านเป็นอย่างสูง ที่กรุณาอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

แบบสอบถาม
เรื่อง
ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการ
ที่มัคคุเทศก์จัดให้ในจังหวัดกาญจนบุรี

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

คำชี้แจง โปรดตอบแบบสอบถามต่อไปนี้โดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ ข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

1. เพศ

☐ ชาย

☐ หญิง

2. อายุ

☐ ต่ำกว่า 30 ปี

☐ 31 – 45 ปี

☐ 45 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

☐ ต่ำกว่าปริญญาตรี

☐ ปริญญาตรี

☐ สูงกว่าปริญญาตรี

4. รายได้

☐ ต่ำกว่า 20,000 บาท

☐ 20,000 – 40,000 บาท

☐ มากกว่า 40,000 บาท

5. อาชีพ

☐ รับราชการ

☐ บริษัท / เอกชน

☐ รัฐวิสาหกิจ

☐ เจ้าของธุรกิจส่วนตัว

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการ
ที่มัคคุเทศก์จัดให้
คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านสถานที่					
1. สถานที่ประกอบกิจกรรมมีความร่มรื่น สวยงาม					
2. สถานที่ประกอบกิจกรรมมีความสะอาด					
3. สถานที่ที่จัดกิจกรรมมีความปลอดภัย					
4. สถานที่ประกอบกิจกรรมสามารถจัดกิจกรรมนันทนาการได้หลายประเภท					
5. สถานที่ประกอบกิจกรรมมีระบบสาธารณูปโภคสมบูรณ์ เพียงพอ					
6. สถานที่ที่จัดกิจกรรมมีความเหมาะสมกับกิจกรรมนันทนาการในแต่ละประเภท					
7. การจัดการด้านสถานที่ที่มีความสมบูรณ์					
ด้านวัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. อุปกรณ์ที่นำมาใช้ประกอบกิจกรรมมีความแข็งแรง ปลอดภัย					
2. อุปกรณ์ที่นำมาใช้ประกอบกิจกรรมมีจำนวนเพียงพอเหมาะสม					
3. อุปกรณ์ที่นำมาใช้ประกอบกิจกรรมมีความสอดคล้องกับกิจกรรมในแต่ละประเภท					
4. อุปกรณ์ที่นำมาใช้ประกอบกิจกรรมมีความสะอาด					
5. อุปกรณ์ที่นำมาใช้ประกอบกิจกรรมเหมาะสมกับผู้เข้าร่วมกิจกรรม					

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกิจกรรม					
1. กิจกรรมนันทนาการที่จัดให้มีความเหมาะสมกับวัยของผู้เข้าร่วมกิจกรรม					
2. กิจกรรมนันทนาการที่จัดให้มีความเหมาะสมกับอายุของผู้เข้าร่วมกิจกรรม					
3. กิจกรรมนันทนาการที่จัดให้มีความเหมาะสมกับสถานที่					
4. กิจกรรมนันทนาการที่จัดให้มีให้เลือกหลายชนิด					
5. กิจกรรมนันทนาการทุกประเภทที่จัดให้มีความสนุกสนาน รื่นเริง เพลิดเพลิน					
6. เวลาในการจัดกิจกรรมนันทนาการมีความเหมาะสม					
7. กิจกรรมนันทนาการที่จัดให้สามารถทำให้ผ่อนคลายความตึงเครียดได้มากขึ้น					
ด้านบุคลากร					
1. มัคคุเทศก์ที่เป็นผู้นำกิจกรรมนันทนาการมีความรู้ ความสามารถ ในการปฏิบัติกิจกรรมนันทนาการ					
2. มัคคุเทศก์มีคุณลักษณะของผู้นำกิจกรรมนันทนาการ					
3. มัคคุเทศก์มีความกระตือรือร้นในการจัดกิจกรรม และมีมนุษยสัมพันธ์อันดีงาม					
4. มัคคุเทศก์มีคุณลักษณะด้านวิชาการ คือ มีความรู้พื้นฐานวิชาชีพทางนันทนาการ					
5. มัคคุเทศก์มีเทคนิคในการนำกิจกรรมนันทนาการ					
6. มัคคุเทศก์เอาใจใส่ดูแลติดตามสมาชิกตลอดเวลาจัดกิจกรรมนันทนาการ					

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
7. มัคคุเทศก์มีการเตรียมตัวก่อนทำหน้าที่นำ กิจกรรมนันทนาการทุกครั้ง					

ภาคผนวก ข

รายนามผู้เชี่ยวชาญ

รายนามผู้เชี่ยวชาญ

1. ชื่อ นายสมควร โพธิ์ทอง
ตำแหน่ง ผู้ช่วยศาสตราจารย์
สถานที่ทำงาน ภาควิชาสันตนาการ คณะพลศึกษา
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร
2. ชื่อ ดร.กำโชค เผือกสุวรรณ
ตำแหน่ง รองศาสตราจารย์
สถานที่ทำงาน ภาควิชาสันตนาการ คณะพลศึกษา
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร
3. ชื่อ ดร.วิรัช วรรณรักษ์
ตำแหน่ง รองศาสตราจารย์
สถานที่ทำงาน สำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร
4. ชื่อ นายวุฒิชัย มากวงศ์
ตำแหน่ง ผู้อำนวยการฝ่ายการตลาด
สถานที่ทำงาน บริษัทหนุ่มสาวทัวร์ จำกัด
5. ชื่อ นายยุทธนา ธนาสินทรัพย์
ตำแหน่ง ผู้จัดการ
สถานที่ทำงาน บริษัทสื่อเดินทาง จำกัด

ประวัติย่อผู้วิจัย

ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อ สกุล	นายไพบุลย์ คุ่มคำ
วัน เดือน ปีเกิด	วันพุธ ที่ 15 ตุลาคม พ.ศ. 2513
สถานที่เกิด	1/2 หมู่ 5 ต.นาดี อ.เมือง จังหวัดสมุทรสาคร
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	1/2 หมู่ 5 ต.นาดี อ.เมือง จังหวัดสมุทรสาคร
ประวัติการศึกษา	
2531	มัธยมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียนวัดสิงห์
2535	สาขาสหนันทนาการ คณะพลศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร
2544	ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (การจัดการการพัฒนาสังคม) สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
2548	วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาการจัดการนันทนาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ