

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการให้บริการนันทนาการของหน่วยบัญชาการสงครามพิเศษ
ค่ายสมเด็จพระนารายณ์มหาราช จังหวัดลพบุรี

ปริญญาานิพนธ์
ของ
สิริพงศ์ สิริกุลสิงห์

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการนันทนาการ
ธันวาคม 2546
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สิริพงศ์ สิริกุลสิงห์. (2546) ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวดต่อการให้บริการนันทนาการของ
หน่วยบัญชาการสงครามพิเศษ ค่ายสมเด็จพระนารายณ์มหาราช จังหวัดลพบุรี.
ปริญญาโท. วท.ม. (การจัดการนันทนาการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. คณะกรรมการควบคุม : รองศาสตราจารย์ ดร.กำโชค
เผือกสุวรรณ, ผู้ช่วยศาสตราจารย์ พนมศักดิ์ สวัสดิ์พงษ์.

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมาย เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวดต่อการให้
บริการนันทนาการของหน่วยบัญชาการสงครามพิเศษ ค่ายสมเด็จพระนารายณ์มหาราช จังหวัด
ลพบุรี จำแนกตามตัวแปร เพศ อายุ ระดับการศึกษา และความมุ่งหมายของการท่องเที่ยว
โดยใช้กลุ่มตัวอย่างเป็นนักท่องเที่ยวดที่มาเที่ยวและร่วมกิจกรรมนันทนาการ จำนวน 330
คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวดต่อการให้บริการ
นันทนาการ เป็นมาตราส่วนประเมินค่า 5 ระดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ความถี่
ค่าร้อยละ ค่าคะแนนเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบดังนี้

1. นักท่องเที่ยวดส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 25-34 ปี มีการศึกษาอยู่ใน
ระดับ ปวส./อนุปริญญา
2. เมื่อพิจารณาเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวดต่อการให้บริการ
นันทนาการ พบว่า มีระดับความพึงพอใจโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก ทั้งตัวแปร เพศ
อายุ และระดับการศึกษา มีความถี่ของความพึงพอใจสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ 5,191 คิดเป็น
ร้อยละ 70.99

SATISFACTION OF TOURISTS WITH THE RECREATIONAL
SERVICES OF SPECIAL WARFARE COMMAND AT
NARAIMAHARAJ CAMP LOPBURI PROVINCE

AN ABSTRACT
BY
SIRIPHONG SIRIKULSINGS

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

December 2003

Siriphong Sirikulsings. (2003). *Satisfaction of Tourists with the Recreational Services of Special Warfare Command at Naraimaharaj Camp Lopburi Province*. Master thesis, M.Sc. (Recreation Management). Bangkok : Graduate School, Srinakharinwirot University. Advisor Committees : Assoc. Prof. Dr. Kamchoke Phueksuwan, Asst. Prof. Panomsak Sawatpong.

The purpose of this research was to study the satisfaction of tourists with the recreational services of special warfare command at the Naraimaharaj Camp Lopburi Province among three variables : sex, age, education level and aim of travel. The samples of the study were 330 persons. The instrument used a questionnaires about of satisfaction of tourist with the recreational services, five points type rating scales. Frequency, percentage, arithmetic mean and standard deviation were used for data analysis.

The results were as follow: -

1. Most tourists were male, age level 25-34 years, education level at higher national certificate diploma and there is the aim of travel for fun and rest.
2. Satisfaction level of tourist with the recreational services were high level in overall and each area, and all of available : sex, age and education level. The highest frequency of satisfaction at 5,191 items, percentage 70.99.

ปริญญานิพนธ์

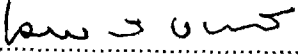
เรื่อง

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการให้บริการนันทนาการของหน่วยบัญชาการสงครามพิเศษ
ค่ายสมเด็จพระนารายณ์มหาราช จังหวัดลพบุรี

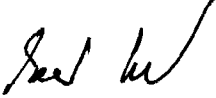
ของ

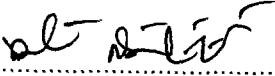
สิริพงศ์ สิริกุลสิงห์

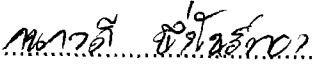
ได้รับอนุมัติจากบัณฑิตวิทยาลัยให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการนันทนาการ
ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

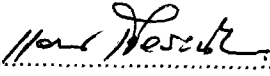

.....คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
(รองศาสตราจารย์ ดร. นภาพรณ์ หะวานนท์)
วันที่ 3๑ เดือน ธันวาคม พ.ศ. 2546

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์


.....ประธาน
(รองศาสตราจารย์ ดร.กำโชค เฟือกสุวรรณ)


.....กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์พนมศักดิ์ สวัสดิ์พงษ์)


.....กรรมการที่แต่งตั้งเพิ่มเติม
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์กนกาวดี พึ่งโพธิ์ทอง)


.....กรรมการที่แต่งตั้งเพิ่มเติม
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์แพน เจียระนัย)

ประกาศคุณูปการ

ปริญญาโทฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาอย่างยิ่งจาก รองศาสตราจารย์ ดร.กำโชค เผือกสุวรรณ ประธานควบคุมปริญญาโท ผู้ช่วยศาสตราจารย์พนมศักดิ์ สวัสดิ์พงษ์ กรรมการ ผู้ช่วยศาสตราจารย์กนกวดี พึ่งโพธิ์ทอง และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ แผน เจียรนัย กรรมการสอบปากเปล่า ที่กรุณาดูแลให้คำแนะนำช่วยเหลือ แก้ไขข้อบกพร่อง ต่างๆ ในการดำเนินการศึกษาวิจัย ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง มา ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณผู้เชี่ยวชาญทุกท่าน ที่กรุณาตรวจสอบเครื่องมือและให้ข้อคิดในการ วิจัย ขอขอบพระคุณ พันเอก ศุภวุฒิ อุดมะ ผู้อำนวยการกองกิจการพลเรือน หน่วยบัญชาการ สงครามพิเศษ ที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์สถานที่หน่วยบัญชาการสงครามพิเศษ ค่ายสมเด็จพระ พระนารายณ์มหาราชเป็นพื้นที่ในการเก็บข้อมูล

คุณค่าและประโยชน์ของปริญญาโทฉบับนี้ หากพึงมี ผู้วิจัยขอน้อมบูชาในพระคุณ ของคุณพ่อ คุณแม่ และคณาจารย์ทุกท่านที่กรุณาให้การสนับสนุน ประสิทธิ์ ประสาทวิชาความรู้ แก่ผู้วิจัย

สิริพงศ์ สิทธิกุลสิงห์

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง.....	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	3
ความสำคัญของการวิจัย.....	4
ขอบเขตของการวิจัย.....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	7
แนวคิดเกี่ยวกับนันทนาการกลางแจ้ง.....	7
การบริหารจัดการนันทนาการกลางแจ้ง.....	13
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	18
ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับหน่วยบัญชาการสงครามพิเศษ ค่ายสมเด็จพระ พระนารายณ์มหาราช จังหวัดลพบุรี.....	27
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	29
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	33
การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง.....	33
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	33
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	34
การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	35
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	37
การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	37

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
5	
สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	52
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	52
วิธีดำเนินการวิจัย.....	52
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	52
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	53
สรุปผลการวิจัย.....	53
อภิปรายผล.....	54
ข้อเสนอแนะ.....	57
บรรณานุกรม.....	58
ภาคผนวก.....	63
ประวัติย่อของผู้วิจัย.....	70

บัญชีตาราง

ตาราง		หน้า
1	จำนวนและค่าธรรมเนียมของนักท่องเที่ยว จำแนกตามตัวแปรเพศ อายุ ระดับการศึกษา และจุดมุ่งหมายการมาใช้บริการนันทนาการ.....	37
2	ค่าความถี่ ร้อยละ ของความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการให้บริการนันทนาการของหน่วยบัญชาการสงครามพิเศษ ค่ายสมเด็จพระนารายณ์มหาราช จำแนกตามตัวแปรด้านสถานที่ อุปกรณ์ และเครื่องอำนวยความสะดวก.....	39
3	ค่าความถี่ ร้อยละ ของความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการให้บริการนันทนาการของหน่วยบัญชาการสงครามพิเศษ ค่ายสมเด็จพระนารายณ์มหาราช จำแนกตามตัวแปรด้านบริหารจัดการโดยทั่วไป.....	41
4	ค่าความถี่ ร้อยละ ของความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการให้บริการนันทนาการของหน่วยบัญชาการสงครามพิเศษ ค่ายสมเด็จพระนารายณ์มหาราช จำแนกตามตัวแปรด้านบุคลากร.....	42
5	ค่าความถี่ ร้อยละ ของคะแนนความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการให้บริการนันทนาการของหน่วยบัญชาการสงครามพิเศษ ค่ายสมเด็จพระนารายณ์มหาราช โดยรวมในด้านสถานที่ อุปกรณ์ เครื่องอำนวยความสะดวก ด้านบริหารจัดการโดยทั่วไป และด้านบุคลากร.....	44
6	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการให้บริการนันทนาการของหน่วยบัญชาการสงครามพิเศษ ค่ายสมเด็จพระนารายณ์มหาราช ในด้านสถานที่ อุปกรณ์ เครื่องอำนวยความสะดวก.....	45
7	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการให้บริการนันทนาการของหน่วยบัญชาการสงครามพิเศษ ค่ายสมเด็จพระนารายณ์มหาราช ในด้านบริหารจัดการโดยทั่วไป.....	46
8	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการให้บริการนันทนาการของหน่วยบัญชาการสงครามพิเศษ ค่ายสมเด็จพระนารายณ์มหาราช ในด้านบุคลากร.....	47

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
9	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ต่อการให้บริการนันทนาการของหน่วยบัญชาการสงครามพิเศษ ค่ายสมเด็จพระนารายณ์มหาราช โดยรวมในด้าน สถานที่ อุปกรณ์ เครื่องอำนวยความสะดวก ด้านบริหารจัดการทั่วไปและด้านบุคลากร.....	48
10	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ต่อการให้บริการนันทนาการของหน่วยบัญชาการสงครามพิเศษ ค่ายสมเด็จพระนารายณ์มหาราช จำแนกตามเพศ.....	49
11	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ต่อการให้บริการนันทนาการของหน่วยบัญชาการสงครามพิเศษ ค่ายสมเด็จพระนารายณ์มหาราช จำแนกตามอายุ.....	50
12	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ต่อการให้บริการนันทนาการของหน่วยบัญชาการสงครามพิเศษ ค่ายสมเด็จพระนารายณ์มหาราช จำแนกตามระดับการศึกษา.....	51

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ		หน้า
1	การเกิดความพึงพอใจของบุคคล.....	20
2	ความพึงพอใจและความไม่พอใจของผู้รับบริการ.....	22
3	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ.....	24
4	องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ.....	27

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

กิจกรรมนันทนาการ เป็นกิจกรรมการบริการที่มุ่งประสงค์ให้เกิดการพัฒนาคุณภาพชีวิตของบุคคลและสังคมได้ เป็นการตอบสนองความต้องการของมนุษย์ทุกคนทั่วโลก โดยธรรมชาติในอันที่จะนำมาเป็นสื่อหรือเครื่องมือสำหรับจัดความเครียดทั้งจิตใจและร่างกาย เพื่อจักได้ดำรงชีวิตต่อไปอย่างมีความสุขตามอัตภาพ ดังที่ สมบัติ กาญจนกิจ (2544 : 31) กล่าวว่า นันทนาการไม่ว่าจะเป็นชนิดและประเภทใด ล้วนแล้วแต่มีเป้าหมายเพื่อคุณภาพชีวิตและสังคมทั้งสิ้น กล่าวคือ สามารถพัฒนาอารมณ์สุข เสริมสร้างและเพิ่มพูนประสบการณ์ส่งเสริมการมีส่วนร่วม และการแสดงออกแห่งตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพ และ กำโชค เผือกสุวรรณ (2538 : 8-9) กล่าวว่า กิจกรรมนันทนาการเป็นเครื่องมือของศาสตร์แห่งวิชาการนันทนาการที่ทำให้ผู้ใช้ได้พัฒนาคุณภาพชีวิตทั้งส่วนตนและสังคมมุ่งเน้นพัฒนาอารมณ์สุขเป็นพิเศษอันเป็นความต้องการของมนุษย์ขั้นพื้นฐานที่ขาดไม่ได้และเป็นกิจกรรมการบริการ ที่ผู้รับบริการพร้อมจะรับอยู่ตลอดเวลา และสอดคล้องกับ อวย เกตุสิงห์ (2520 : 44) กล่าวว่า ธรรมชาติของมนุษย์นั้นต้องการออกกำลังกาย ด้วยใช้กิจกรรมต่างๆ เป็นสื่อเปรียบเสมือนหนึ่งการรับประทานอาหาร เพื่อเสริมสร้างและพัฒนาสุขภาพให้สมบูรณ์อยู่เสมอ เพื่อจักได้ปราศจากโรคภัยไข้เจ็บ

กิจกรรมนันทนาการส่วนใหญ่เป็นกิจกรรมที่ต้องเคลื่อนไหว มีทั้งได้ออกกำลังกายอย่างหนัก และออกกำลังกายเบาๆ แต่จะไม่หนักเหมือนการออกกำลังกายเพื่อการเล่นกีฬาสำหรับเป้าหมายแห่งการแข่งขันอย่างจริงจัง แต่จะเป็นกิจกรรมออกกำลังกายเพื่อพัฒนาอารมณ์สุขเป็นสำคัญ จึงเน้นกิจกรรมกีฬาเพื่อนันทนาการ เล่นกีฬาเพื่อพบปะสังสรรค์ออกกำลังกายเบาๆ ด้วยการวิ่ง การเล่นเกมต่างๆ เป็นต้น จึงเน้นสื่อและเครื่องมือที่เหมาะสมและสามารถใช้ร่วมกิจกรรมได้ทุกคน ทุกเพศ ทุกวัย (จรรยาพร ธรณินทร์. 2525 : 41)

รัฐบาลได้มองเห็นถึงความสำคัญในการพัฒนาประเทศจึงเร่งรัดพัฒนาประชากรให้มีคุณภาพทั้งด้านร่างกาย อารมณ์ สติปัญญา และสังคม จึงกำหนดให้มีแผนการพัฒนาและส่งเสริมกีฬาและนันทนาการขึ้น ในแผนพัฒนาสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 9 (พ.ศ.2545-2549) และกำหนดให้สำนักงานพัฒนาการกีฬาและนันทนาการ กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาเป็นผู้รับผิดชอบจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนในชาติ โดยใช้กิจกรรมนันทนาการและการกีฬาเป็นเครื่องมือ

การพัฒนากิจกรรมนันทนาการเพื่อส่งเสริมสุขภาพนั้น มีประโยชน์อย่างยิ่งต่อการเสริมสร้างคุณภาพชีวิตของเยาวชน โดยช่วยให้ได้รับความรู้ด้านเทคนิค วิธีการต่างๆ ของการออกกำลังกาย และประกอบกิจกรรมที่ถูกต้องอันจะนำมาใช้ในการพัฒนาสุขภาพของตนเองได้ และทำให้เกิดความสนใจ ตื่นตัวที่จะร่วมกิจกรรมนันทนาการประเภทต่างๆ อันทำให้ใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์

ปัจจุบันประชาชนมีความเครียดมากขึ้น โดยเฉพาะในเมืองใหญ่ เพราะการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างทางสังคมอย่างรวดเร็วตามยุคสมัยของข้อมูลข่าวสาร ทุกคนต้องขวนขวายดิ้นรนมุ่งเน้นหารายได้ เพื่อสร้างฐานะจุนเจือความสุขภาพของตนเองและปัญหาเศรษฐกิจที่มีภาวะวิกฤต ตั้งแต่ พ.ศ.2540 จนปัจจุบันยังไม่ดีขึ้น ค่าของเงินบาทตกต่ำลงทุกวัน ส่งผลกระทบทำให้สังคม ปั่นป่วน สร้างปัญหาด้านจิตใจและสุขภาพจิตพร้อมกับความเครียด ต้องแสวงหาปัจจัยต่างๆ มาจัดความเครียด ซึ่งไม่มีสิ่งใดสามารถดำเนินการได้ดีเท่ากับกิจกรรมนันทนาการ จึงทำให้บุคคลทั้งหลายแสวงหานันทนาการกันอย่างกว้างขวาง และเพิ่มพูนปริมาณความต้องการมากขึ้น จึงเป็นสิ่งจำเป็นและโดยธรรมชาติของสังคมที่มีองค์การต่างๆ ทั้งภาครัฐและเอกชนหันมาจัดบริการนันทนาการให้กับประชาชนในรูปแบบต่างๆ มากมาย เพื่อสนองความต้องการ จึงก่อให้เกิดมีธุรกิจนันทนาการมากขึ้น (สมบัติ กาญจนกิจ. 2544 : 2) เมื่อธุรกิจนันทนาการมีมากขึ้น ทำให้เกิดการแข่งขันในการจัดบริการเพื่อแย่งลูกค้า องค์การที่ประกอบธุรกิจนันทนาการใดมีความพร้อมสมบูรณ์ในการจัดการย่อมได้เปรียบ ผู้รับบริการจะพึงพอใจ และสนใจเข้าร่วมกิจกรรมมากขึ้น จึงมีเทคนิค กลยุทธ์ต่างๆ ในการจัดการเพื่อแสวงหาลูกค้า โดยเน้นการบริการในทุกด้านเป็นสำคัญ ตามความประสงค์ของผู้บริโภค

ธุรกิจการท่องเที่ยวภายในประเทศไทย โดยเฉพาะทัศนศึกษาท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์หรือท่องเที่ยวเชิงนันทนาการ มีผู้สนใจมากขึ้น จากการสำรวจความสนใจประเภทการท่องเที่ยวของ พนมศักดิ์ สวัสดิ์พงษ์ (2543 : 12) โดยทำการสำรวจนิสิต นักศึกษาจากสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษา 3 สถาบัน คือ สถาบันราชภัฏธนบุรี สถาบันราชภัฏเทพสตรี และนิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำนวน 150 คน โดยศึกษาเกี่ยวกับความสนใจการท่องเที่ยวเชิงนันทนาการ พบว่า มีผู้สนใจอยู่ในระดับสูงมาก ถึงร้อยละ 40 และระดับมาก ร้อยละ 50 จากข้อมูลดังกล่าวจึงเป็นเครื่องบ่งชี้ถึงความต้องการนันทนาการมากและจากการวิเคราะห์ข้อมูลข้อเสนอแนะ ความคิดเห็นอิสระ พบว่า สนใจและอยากให้มีกิจกรรมนันทนาการเสริมในการท่องเที่ยวทุกหนทุกแห่ง และสถานที่ท่องเที่ยวที่มีจัดกิจกรรมนันทนาการผสมผสานอยู่ด้วยเป็นจำนวนมากที่เห็นตรงกัน คือ การจัดบริการควรอยู่ในระดับดีให้พอเพียงกับธุรกิจสวนสนุกและสอดคล้องกับ สมพงษ์ ไพบูลย์ (2541) ได้ทำการสำรวจความต้องการกิจกรรมนันทนาการของประชาชน จังหวัดลพบุรี พบว่า ต้องการให้มีสวนสนุก สวนสาธารณะ ที่เป็นมาตรฐานที่เพียงพอสมบูรณ์พร้อมในด้านบริการด้านต่างๆ และปริมาณพอเพียง

หน่วยบัญชาการสงครามพิเศษ ค่ายสมเด็จพระนารายณ์มหาราช จังหวัดลพบุรี เป็นหน่วยงานราชการกองทัพบก เห็นความสำคัญของกิจกรรมนันทนาการที่มีผลต่อการพัฒนาประเทศชาติ และเป็นนโยบายของกองทัพไทย ให้หน่วยงานทหารทุกเหล่าทัพจัดพัฒนาพื้นที่ในกองทัพที่ตั้งแบ่งมาเป็นส่วนในการจัดกิจกรรมการออกกำลังกาย การกีฬาและนันทนาการ เพื่อบริการบุคคลทั่วไป และจัดเน้นเชิงธุรกิจได้ด้วย ดังนั้น หน่วยบัญชาการสงครามพิเศษ จังหวัดลพบุรี จึงจัดกิจกรรมนันทนาการกลางแจ้งขึ้นบริการให้บุคคลทั่วไปเข้ามาใช้บริการโดยเสียค่าบริการใช้กิจกรรมต่างๆ ที่กำหนดไว้ เช่น การยิงปืน การเดินป่า การกระโดดหอค การอยู่ค่าย กลุ่มสัมพันธ์ ชมสัตว์ พายเรือ จากการดำเนินการมาเป็นเวลา 5 ปีแล้ว มีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงไปตามสมควร เช่น พัฒนาเทคนิคกลยุทธ์ในการให้บริการกิจกรรมนันทนาการปรับปรุงสถานที่ พัฒนาผู้นำเกม จนปรากฏให้เห็นว่ามีประชาชนมาเข้าชม และรับบริการนันทนาการมากขึ้นทุกๆ ปี กล่าวคือ มีผู้ใช้บริการ ปี พ.ศ.2542 จำนวน 8,109 คน ปี พ.ศ.2543 จำนวน 11,134 คน ปี พ.ศ.2544 มีจำนวน 11,798 คน ปี พ.ศ.2545 มีจำนวน 20,160 คน ส่วนงานประชาสัมพันธ์เพื่อการท่องเที่ยว (หน่วยบัญชาการสงครามพิเศษ ค่ายสมเด็จพระนารายณ์มหาราช. 2545 : 2-3) จะเห็นว่ามีจำนวนเพิ่มขึ้นทุกปี แสดงถึงความนิยมเพิ่มขึ้นเป็นลำดับ แต่เมื่อเทียบกับหน่วยงานอื่นๆ เช่น ศูนย์ท่องเที่ยว โรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้าฯ อำเภอพรหมบุรี จังหวัดนครนายก พบว่า มีผู้ใช้บริการในปริมาณที่แตกต่างกันมาก ซึ่งมีผู้ใช้บริการจากข้อมูลสถิติ ปี 2545 มีจำนวน 80,396 คน (ฝ่ายประชาสัมพันธ์ศูนย์ท่องเที่ยว โรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้าฯ. 2545 : 12) จะเห็นว่า มีค่าตัวเลขผู้ใช้บริการต่างกันมาก ทั้งๆ ที่มีนโยบายและกิจกรรมคล้ายคลึงกัน

ผู้วิจัยจึงเห็นว่า น่าจะมีปัจจัยองค์ประกอบอื่นๆ ที่มาเกี่ยวข้องที่ส่งผลให้เกิดความแตกต่างกันได้ เช่น กลยุทธ์การบริการของพนักงาน บริเวณสภาพแวดล้อม อาคารสถานที่ พักผ่อน อาหารเครื่องดื่ม เป็นต้น อาจเป็นผลโดยตรงต่อความรู้สึกต่อผู้ใช้บริการอันเป็นปัญหาที่จะต้องพิจารณาปรับปรุงแก้ไข ดำเนินงานให้ดีขึ้นต่อไป

จากข้อมูลดังกล่าวทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการให้บริการนันทนาการของหน่วยบัญชาการสงครามพิเศษ ค่ายสมเด็จพระนารายณ์มหาราช จังหวัดลพบุรี

ความมุ่งหมายของการวิจัย

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการให้บริการนันทนาการของหน่วยบัญชาการสงครามพิเศษ ค่ายสมเด็จพระนารายณ์มหาราช จังหวัดลพบุรี

ความสำคัญของการวิจัย

ทำให้ทราบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการว่าอยู่ในระดับใด จะได้นำข้อมูลไปพิจารณาปรับปรุงการบริหารจัดการของหน่วยบัญชาการสงครามพิเศษ ค่ายสมเด็จพระนารายณ์มหาราช จังหวัดลพบุรี และหน่วยงานอื่นๆ ที่สนใจต่อไป

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นนักท่องเที่ยวชาวไทย ที่มาใช้บริการกิจกรรมนันทนาการของหน่วยบัญชาการสงครามพิเศษ ค่ายสมเด็จพระนารายณ์มหาราช จังหวัดลพบุรี จำนวน 20,160 คน จากสถิติตลอดปี พ.ศ.2545

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาใช้บริการกิจกรรมนันทนาการของหน่วยบัญชาการสงครามพิเศษ ค่ายสมเด็จพระนารายณ์มหาราช จังหวัดลพบุรี ได้มาโดยการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) และใช้ตารางเทียบขนาดของเครจซี่ และมอร์แกน (Krejcie and Morgan, 1970 : 608) เพื่อกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างได้จำนวน 327 คน

ตัวแปรที่จะศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่

- 1.1 เพศ
- 1.2 อายุ
- 1.3 ระดับการศึกษา

2. ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการให้บริการนันทนาการในด้านต่างๆ ดังนี้

- 2.1 ด้านสถานที่ อุปกรณ์ เครื่องอำนวยความสะดวก
- 2.2 ด้านบุคลากร
- 2.3 ด้านบริหารจัดการโดยทั่วไป

นัยามศัพท์เฉพาะ

1. เพศ

หมายถึง ลักษณะทางกายที่แสดงเพศของนักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการนันทนาการ ณ หน่วยบัญชาการสงครามพิเศษ ค่ายสมเด็จพระนารายณ์มหาราช จังหวัดลพบุรี แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ

- 1.1 ชาย
- 1.2 หญิง

2. อายุ

หมายถึง อายุเต็มของนักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการนันทนาการของหน่วยบัญชาการสงครามพิเศษ ค่ายสมเด็จพระนารายณ์มหาราช จังหวัดลพบุรี แบ่งออกเป็น 4 กลุ่ม คือ

- 2.1 อายุ 15-24 ปี
- 2.2 อายุ 25-34 ปี
- 2.3 อายุ 35-44 ปี
- 2.4 อายุ 45 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

หมายถึง การศึกษาในชั้นสุดท้ายของนักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการนันทนาการ ณ หน่วยบัญชาการสงครามพิเศษ ค่ายสมเด็จพระนารายณ์มหาราช จังหวัดลพบุรี แบ่งออกเป็น 4 ระดับ คือ

- 3.1 ประถมศึกษา
- 3.2 มัธยมศึกษา / ปวช.
- 3.3 ปวส. / อนุปริญญา
- 3.4 ปริญญาตรีขึ้นไป

4. นักท่องเที่ยว

หมายถึง บุคคลที่เดินทางจากที่อยู่อาศัยของตนเองไปยังที่อื่นเป็นการชั่วคราว โดยใช้เวลาว่างเพื่อความเพลิดเพลิน พักผ่อนหย่อนใจ โดยในงานวิจัยนี้หมายถึงนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวและใช้บริการกิจกรรมนันทนาการของหน่วยบัญชาการสงครามพิเศษ ค่ายสมเด็จพระนารายณ์มหาราช จังหวัดลพบุรี

5. หน่วยบัญชาการสงครามพิเศษ ค่ายสมเด็จพระนารายณ์มหาราช จังหวัดลพบุรี

หมายถึง สถานที่ราชการทหารบกที่แยกส่งพื้นที่ในค่ายฝึกทหาร จำนวน 12 ไร่ มาจัดเป็นศูนย์ท่องเที่ยว จัดบริการกิจกรรมนันทนาการกลางแจ้ง และสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ ด้วยสวนไม้ดอก ไม้ประดับ ชุมนั่งเล่นและฐานกิจกรรมนันทนาการ 8 ประเภท คือ

- 5.1 กิจกรรมค่ายพักแรม
- 5.2 กิจกรรมไต่หน้าผาจำลอง

- 5.3 กิจกรรมฝึกยิงปืน
- 5.4 กิจกรรมเดินข้ามสระน้ำบนสะพานเชือก
- 5.5 กิจกรรมพายเรือยาง
- 5.6 กิจกรรมฝึกดำรงชีพในป่าแบบจำลอง
- 5.7 กิจกรรมกระโดดหอ
- 5.8 พิพิธภัณฑ์ทหารบกพิเศษ

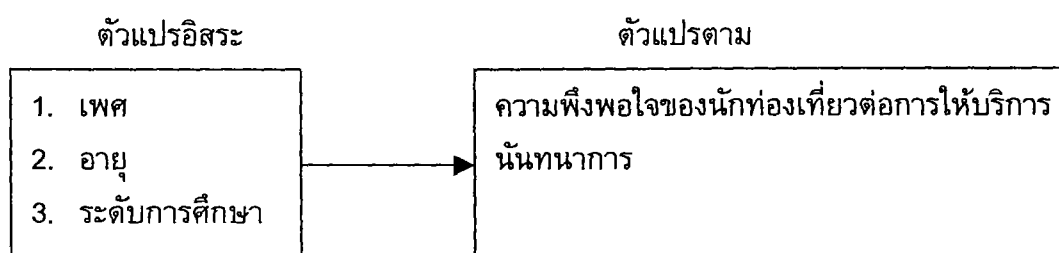
6. การจัดบริการนันทนาการ

หมายถึง การบริการกิจกรรมนันทนาการประเภทต่างๆ และรวมถึงปัจจัยองค์ประกอบร่วมเกื้อหนุนอื่นๆ เช่น อาคาร สถานที่ บริเวณ อาหาร เครื่องดื่ม ห้องสุขา เป็นต้น ให้กับนักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการ ณ หน่วยบัญชาการสงครามพิเศษ ค่ายสมเด็จพระนารายณ์มหาราช จังหวัดลพบุรี

7. ความพึงพอใจ

หมายถึง สภาพความรู้สึก ความคิดเห็น หรือทัศนคติส่วนบุคคลที่มีต่อสถานการณ์ที่ตนเองประสบ ในวิจัยนี้ คือ สถานที่และกิจกรรมการบริการทั่วไปและบริการนันทนาการ ของหน่วยบัญชาการสงครามพิเศษ ค่ายสมเด็จพระนารายณ์มหาราช จังหวัดลพบุรี กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษาค้นคว้า ข้อมูลต่างๆ ในเอกสารที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจที่ได้รับต่อการให้บริการกิจกรรมนันทนาการ และขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า ผู้วิจัยจึงสรุปเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาค้นคว้า (Conceptual Frame Work) ดังนี้



บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และนำเสนอตามหัวข้อต่อไปนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับนันทนาการกลางแจ้ง
2. การบริหารจัดการนันทนาการกลางแจ้ง
3. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
4. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับหน่วยบัญชาการสงครามพิเศษ ค่ายสมเด็จพระนารายณ์มหาราช จังหวัดลพบุรี
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดเกี่ยวกับนันทนาการกลางแจ้ง

นันทนาการกลางแจ้ง เป็นกิจกรรมนันทนาการ (Recreation Activities) ชนิดหนึ่งที่มีหลายกิจกรรม หลายรูปแบบ โดยพิจารณาจากพฤติกรรมการดำเนินกิจกรรมบริเวณกลางแจ้ง และจะเป็นกิจกรรมส่งเสริมความแข็งแรง สมบูรณ์ของร่างกาย เป็นส่วนใหญ่ และนอกจากนั้นให้คุณค่าทางอารมณ์ สุข สนุกสนานไปด้วยตลอดเวลาที่ได้เข้าร่วมกิจกรรมมีหลายชนิด เช่น การเดินป่า การเข้าค่ายพักแรม การปีนป่ายหน้าผา การเล่นกีฬาและเกมกลางแจ้ง ตกปลา เป็นต้น กิจกรรมนันทนาการกลางแจ้งนี้จะให้คุณค่าแก่ผู้เข้าร่วมกิจกรรม ดังที่ สุธะเชษฐ์ เชษฐมาลี และศิริลักษณ์ ปิ่นเกษร (2535 : 638-640) กล่าวไว้ดังนี้ กิจกรรมนันทนาการกลางแจ้งให้คุณค่าประมวลได้ 6 ด้าน คือ

1. ด้านสุขภาพร่างกาย สุขภาพที่ดีและความแข็งแรงของประชาชนจัดว่าเป็นสิ่งสำคัญอย่างหนึ่งของความแข็งแรงของประเทศเช่นเดียวกับการศึกษาของคนในชาติ ดังนั้นการพัฒนาทรัพยากรด้านนันทนาการเพื่อส่งเสริมให้ประชาชนใช้เวลาว่างไปปฏิบัติ กิจกรรมนันทนาการ จึงเป็นเรื่องสำคัญและจำเป็น กิจกรรมนันทนาการที่มีประโยชน์และมีคุณค่าต่อสุขภาพร่างกาย ได้แก่ การวิ่ง การขี่จักรยาน กิจกรรมเหล่านี้ไปกระตุ้นระบบอวัยวะต่าง ๆ ของร่างกายและกล้ามเนื้อให้สภาพดีขึ้น ช่วยเพิ่มความแข็งแรงของร่างกาย ผ่อนคลายความตึงเครียด ทำให้ร่างกายสดชื่นจนสามารถประกอบภารกิจงานได้อย่างต่อเนื่องไม่หยุดชะงัก

2. ด้านจิตใจ ทุกวันนี้คนเราอยู่ในสภาวะเร่งรีบ ความแออัด และสภาพแวดล้อมที่เป็นพิษอันเนื่องมาจากการขยายตัวของเมือง ทำให้เกิดความเครียด และเหนื่อยหน่ายต่อภารกิจ การงานและชีวิตความเป็นอยู่ ด้วยเหตุนี้การได้สัมผัสธรรมชาติและได้ใกล้ชิดธรรมชาติ ช่วยทำให้คนเราเกิดความรู้สึกปลอดภัย ผ่อนคลายและมีความสุข ประสบการณ์ด้านนันทนาการใน

แหล่งธรรมชาติ ช่วยทำให้คนเราเกิดความรู้สึกปลอดภัย ผ่อนคลายและมีความสุข ประสบการณ์ด้านนันทนาการในแหล่งธรรมชาติช่วยส่งเสริมให้มนุษย์รู้จักตนเองและสิ่งแวดล้อมรอบๆ ตลอดจนจนความสมดุลของสิ่งต่างๆ ที่เป็นปัจจัยสำคัญในการดำรงชีวิตอย่างมีความสุข นอกจากนี้ยังช่วยยกระดับจิตใจของคน ส่งเสริมความเข้าใจอันดีของสมาชิกในครอบครัวและสังคมด้วย

3. ด้านเศรษฐกิจ นันทนาการเป็นองค์ประกอบสำคัญของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและเป็นธุรกิจขนาดใหญ่ ช่วยทำให้เกิดการจ้างงาน และกระจายรายได้ไปสู่กลุ่มคนต่างๆ ในสังคมที่สำคัญ คือ ช่วยพัฒนาเศรษฐกิจของสังคมชนบทที่ยากจนและอยู่ห่างไกลความเจริญนอกจากนี้ นันทนาการยังเกี่ยวข้องกับการผลิตและการตลาดด้านอุปกรณ์ หรือเครื่องมือที่จำเป็นต้องใช้ในการประกอบกิจกรรมนันทนาการ เช่น อุปกรณ์พักผ่อน อุปกรณ์ตกปลา เรือ รถ รองเท้า และนันทนาการยังเกี่ยวกับธุรกิจด้านต่างๆ อีกมากมาย เช่น โรงแรม บังกะโล การขนส่ง การสื่อสาร อาหารเครื่องดื่ม ของที่ระลึก เป็นต้น ที่กล่าวมาทั้งหมดนี้ส่งผลกระทบต่อระบบเศรษฐกิจในทุกระดับอย่างมากมายทั้งทางตรงและทางอ้อม

4. ด้านสังคม หากรัฐสามารถจัดหาและพัฒนาพื้นที่และสิ่งอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนได้เพียงพอกับความต้องการ ก็จะส่งผลดีต่อประชาชนและสังคมโดยรวมโดยเฉพาะกลุ่มเยาวชน และวัยรุ่น ถ้าได้ใช้เวลาว่างที่มีอยู่ในการประกอบกิจกรรมนันทนาการอย่างเต็มที่ก็จะทำให้ไม่มีเวลาไปประพฤติ ปฏิบัติในทางที่ผิดหรือเป็นภัยแก่สังคม เช่น การพนัน มั่วสุมติดยาเสพติด เป็นต้น รู้จักเสียสละ และมีระเบียบวินัยกระทำตนในสิ่งที่ถูกต้องเหมาะสม ตลอดจนเคารพในสิทธิของผู้อื่น สิ่งเหล่านี้จัดว่าเป็นองค์ประกอบที่ดีของสังคมทุกชั้น

5. ด้านวัฒนธรรม นันทนาการเป็นกิจกรรมที่ทำให้ผู้เข้าร่วมได้มีโอกาสเรียนรู้และมีประสบการณ์เกี่ยวกับธรรมชาติ ประวัติศาสตร์ วัฒนธรรม ตลอดจนสิ่งที่เป็นมรดกของชาติ นอกจากนี้ยังทำให้คนในสังคมนั้นมีการปรับทัศนคติ ความเชื่อ และแนวทางในการดำรงชีวิตบนพื้นฐานทางสังคม วัฒนธรรมที่เป็นเอกลักษณ์เฉพาะตัว โดยเฉพาะอย่างยิ่งตลอดอดีตที่ผ่านมา มนุษย์มีการใช้ประโยชน์ทรัพยากรต่างๆ เพื่อความอยู่รอด และพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมมาตลอด แต่เมื่อไม่นานมานี้ คนเราเริ่มมองเห็นคุณค่าของธรรมชาติแวดล้อมว่าเป็นสิ่งที่สวยงามที่จะต้องสงวนไว้เพื่อความรื่นรมย์และเพิ่มพูนคุณภาพชีวิต ดังนั้นนันทนาการจึงเป็นสิ่งที่ช่วยให้คนเกิดความภาคภูมิใจในสมบัติของชาติที่มีอยู่

6. ด้านการศึกษา พื้นที่นันทนาการทุกแห่ง เปรียบได้กับห้องปฏิบัติการธรรมชาติ เปิดโอกาสให้คนทุกระดับเข้าไปศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับสิ่งต่างๆ ที่เป็นธรรมชาติได้ด้วยตนเอง นอกจากนี้พื้นที่นันทนาการยังเป็นสถานที่ที่ใช้ในการศึกษาวิจัยที่สำคัญ คือ พื้นที่นันทนาการเป็นแหล่งที่ช่วยสนับสนุนให้คนในสังคมมีจิตสำนึกต่อการอนุรักษ์ และสงวนรักษาธรรมชาติและทรัพยากรธรรมชาติอย่างมีเหตุผลอีกด้วย

สมบัติ กาญจนกิจ (2544 : 58-60) กล่าวถึง กิจกรรมกลางแจ้งว่าเป็น กิจกรรมหลากหลายที่ส่งเสริมให้บุคคลได้มีโอกาสใกล้ชิดธรรมชาติ สภาพแวดล้อม มลภาวะเป็นพิษ ส่งเสริม

ให้เกิดการพัฒนาเจริญเติบโตทางด้านร่างกาย อารมณ์ สังคม และสติปัญญาของบุคคล และสังคม แหล่งนันทนาการประเภทนี้ ได้แก่ สวนสาธารณะ สนามเด็กเล่น ฟาร์ม ค่ายพักแรม สวนหย่อม สวนผักผลไม้ พิพิธภัณฑ์ สวนสัตว์ หรือศูนย์ชุมชนที่นอกเหนือจากสภาพแวดล้อมในบ้าน หรือในห้องเรียน

ประโยชน์และคุณค่าของนันทนาการกลางแจ้ง

ประโยชน์และคุณค่าของนันทนาการกลางแจ้งมีผลโดยตรงต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิต ทั้งส่วนบุคคลและส่วนรวม แจกแจงได้ดังนี้

1. การพัฒนาคุณค่าทางร่างกาย (Physical Values)

ได้ออกกำลังกาย, เกิดการพัฒนาระบบแอโรบิก กล้ามเนื้อหัวใจ ปอด ทางเดินหายใจ และระบบอื่นๆ ของร่างกาย

2. พัฒนาคุณค่าทางจิตใจ (Mental Values)

ทำให้มีความมั่นใจในตนเอง เข้าใจผู้อื่น เข้าใจธรรมชาติ

3. พัฒนาคุณค่าทางอารมณ์ (Emotional Values) หรือทัศนคติเกี่ยวกับตน ผู้อื่นและสังคม ก่อให้เกิดผลดังนี้

3.1 ตระหนักในหน้าที่และมีความรับผิดชอบ การสงวนรักษา และใช้ทรัพยากรอย่างฉลาด

3.2 พัฒนาจิตสำนึกและความเข้าใจสัมพันธ์ภาพระหว่างมนุษย์ และธรรมชาติ

3.3 พัฒนาความเข้าใจและความซาบซึ้งในบรรพบุรุษ ที่เกี่ยวกับการใช้ชีวิตนอกเมืองและทักษะเพื่อความอยู่รอด

3.4 ส่งเสริมสุขภาพกายและสุขภาพจิต

3.5 พัฒนาความเป็นพลเมืองดีเกี่ยวกับจิตสำนึกที่ดีในด้านการรักษาสิ่งแวดล้อม

3.6 พัฒนาแหล่งทรัพยากร และการปรับตัวของบุคคล

นอกจากเห็นคุณค่าอย่างแท้จริงแล้ว ยังเป็นการตอบสนองความต้องการตามธรรมชาติของมนุษย์ พอจะประมวลได้ดังนี้ (กำโชค เผือกสุวรรณ. 2538 : 120)

1. เพลิดเพลินกับธรรมชาติ หนีความเจริญ
2. หนีจากการทำงานหรือกิจวัตรประจำวันหรือหน้าที่ความรับผิดชอบ
3. ต้องการออกกำลังกาย
4. ต้องการความคิดสร้างสรรค์
5. ต้องการพักผ่อนหย่อนใจและพัฒนาตนเอง
6. ต้องการเป็นส่วนหนึ่งของสังคม
7. ต้องการพบเพื่อนใหม่
8. ต้องการรู้จักเพื่อนที่ดีในอนาคต

9. ต้องการสร้างมนุษยสัมพันธ์ในครอบครัว
10. ต้องการเป็นที่ยอมรับในสังคม
11. ต้องการมีพลังของสังคม
12. ต้องการช่วยเหลือผู้อื่น
13. ต้องการหาสิ่งที่เป็นตัวกระตุ้นเร้าใจ
14. ต้องการพัฒนาตนเองในความสามารถที่พึงพอทำได้
15. ทำทหายความสำเร็จในการแข่งขัน
16. ต้องการฆ่าเวลาหนีความเบื่อ
17. ต้องการความสุนทรีย์ภาพและสติปัญญา

สมบัติ กาญจนกิจ (2544 : 65-67) ได้กล่าวถึงประโยชน์จากการเข้าร่วมนันทนาการ
กลางแจ้ง ไว้ดังนี้

ทางด้านสังคม

1. ครอบครัว มีความพึงพอใจทำงานร่วมกับบุคคลอื่น สนับสนุนทางด้านเศรษฐกิจ
2. ศาสนา พิธีการ จิตใจ ก่อให้เกิดพฤติกรรมของมนุษย์
3. สถาบันทางการเมืองสร้างสันติภาพในบ้านเมือง เป็นการขยายอาณาเขตการ
ปกครอง มีเป้าหมายร่วมกันในสังคม เป็นการรวมกลุ่มทางสังคม
4. ระบบทางเศรษฐกิจ อุตสาหกรรม เกษตรกรรม

ทางด้านจิตใจ

1. ได้ความรู้และความเข้าใจ และสัมพันธ์ภาพของธรรมชาติได้ดีขึ้น
2. หนีความกดดันจากสิ่งกายภาพต่างๆ
3. หนีปัญหาจากสังคม
4. สร้างความสำเร็จ ทำทหาย ทำให้เกิดความสำเร็จ
5. มีอิสระภาพ ความเอกภาพ ความเป็นเจ้าของ
6. ได้รับคุณค่าจิตใจของตนเอง ทำให้ตนเองมีค่า
7. เป็นการสังสมประสบการณ์
8. ได้รับความตื่นเต้น เสี่ยงอันตราย
9. ได้รู้จักคนอื่นๆ เพิ่มมากขึ้น
10. รู้จักดูแลรักษาอุปกรณ์
11. ได้รับสมรรถภาพทางกาย ออกกำลังกาย
12. ได้อยู่กับกลุ่มนันทนาการกลางแจ้ง และร่วมนันทนาการด้วย
13. ได้เรียนรู้ บุคคลเพิ่มมากขึ้น
14. ได้สร้างสัมพันธ์ภาพ ครอบครัวเพิ่มขึ้น

15. มีความเป็นส่วนตัวมากขึ้น
16. สร้างความปลอดภัย
17. พักผ่อนร่างกาย

เคลลี (Kelly. 1996 : 117-122) ได้กล่าวถึงชนิดของกิจกรรมนันทนาการกลางแจ้ง ไว้ว่าสหรัฐอเมริกา มีระบบการพัฒนาและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติที่ดีที่สุดของโลกแห่งหนึ่ง ทั้งรัฐบาลกลางและรัฐบาลท้องถิ่นของแต่ละรัฐก็เน้นการจัดกิจกรรมกลางแจ้งของตนเอง รัฐมิชิแกนเป็นตัวอย่างอันดีในด้านนันทนาการกลางแจ้ง ซึ่งได้แบ่งกิจกรรมออกเป็น 5 กิจกรรม และมีรายละเอียดแต่ละกิจกรรม ดังนี้

1. กิจกรรมชีวิตชาวค่าย เช่น
 - 1.1 การก่อไฟ เทคนิคและวิธีการ
 - 1.2 การปรุงอาหารกลางแจ้ง
 - 1.3 การพักผ่อนปิกนิก
 - 1.4 การดูแลรักษาเครื่องมือหัตถกรรม
 - 1.5 การเดินป่า
 - 1.6 การจัดที่พักอาศัย
2. กิจกรรมการสงวนรักษาทรัพยากรธรรมชาติ เช่น
 - 2.1 การตกแต่งที่ดิน
 - 2.2 การสงวนทรัพยากรธรรมชาติ
 - 2.3 สร้างแหล่งสงวนพันธุ์สัตว์และพืชป่า
 - 2.4 ปลูกพืชเพื่อชีวิตป่า
 - 2.5 การศึกษาอนุกรมวิธาน
 - 2.6 ศึกษาประชากรนก
3. กิจกรรมเสี่ยงอันตราย เช่น
 - 3.1 พายเรือส่องแก่ง
 - 3.2 โต้เขา
 - 3.3 โต้หน้าผา
 - 3.4 เครื่องร่อน
 - 3.5 เรือเร็วผจญภัย
4. กิจกรรมกลางแจ้ง
 - 4.1 จักรยาน
 - 4.2 ล่าสัตว์
 - 4.3 ตกปลา
 - 4.4 แข่งเรือ

- 4.5 สกีบนหิมะ
- 4.6 สกีน้ำ
- 4.7 แกะรอยหรือโอเรียนต์
- 4.8 ขี่ม้า
- 4.9 ดำน้ำ
- 4.10 ไต่เขา
- 4.11 กระดานโต้คลื่น
- 4.12 รถแข่งบนหิมะ
- 5. กิจกรรมศึกษาธรรมชาติ
 - 5.1 แกะรอยธรรมชาติ
 - 5.2 ศิลปะทัศนกรรมธรรมชาติ
 - 5.3 เกมเกี่ยวกับธรรมชาติ
 - 5.4 ขยายพันธุ์สัตว์
 - 5.5 เดินป่า
 - 5.6 คั้นหารอยทาง
 - 5.7 ถ่ายรูปกลางแจ้ง
 - 5.8 การพยากรณ์อากาศ

นอกจากนี้ยังมีกิจกรรมแบบอื่นๆ ที่เป็นกิจกรรมนันทนาการกลางแจ้ง ดังที่ สมบัติ ภาณุจนกิจ (2544 : 64-66) กล่าวว่า กิจกรรมเกี่ยวกับธรรมชาติ (Nature Activities) เป็นกิจกรรมนันทนาการกลางแจ้งที่ประกอบด้วย

1. การได้รับความพอใจในทัศนียภาพ และชีวิตป่า
2. กิจกรรมเพื่อการสังเกต ค้นพบ และบุกเบิก
3. กิจกรรมประเภทสะสม บันทึกร และวัตถุธรรมชาติ
4. โครงการธรรมชาติ และการทดลอง
5. กิจกรรมดูแลสิ่งมีชีวิต
6. กิจกรรมเดินป่า ศึกษาธรรมชาติ จัดนิทรรศการแสดง
7. การจัดหา และเตรียมอาหารป่า
8. งานแสดง และสาธิตเกี่ยวกับธรรมชาติ
9. การศึกษาธรรมชาติวิทยา เช่น ดาราศาสตร์ ฟันธูนก อุตุนิยม พलय การทำสวน การสงวนรักษา พฤกษศาสตร์
10. วรรณกรรม และศิลปะเกี่ยวกับธรรมชาติ
11. เกมธรรมชาติ

2. การบริหารจัดการนันทนาการกลางแจ้ง

ในการบริหารจัดการนันทนาการกลางแจ้งนั้น เป็นการบริหารจัดการทุกๆ ไป แต่ต้องเน้นในเชิงอุตสาหกรรมบริการเป็นสำคัญ ซึ่งหมายถึงการบริหารองค์รวมคู่กันไปกับการบริหารบุคคล ทั้งบุคคลทุกๆ ไป ในสำนักงานและบุคคลที่มีความรู้พิเศษเฉพาะทางนันทนาการกลางแจ้ง รู้จักวิธีการจัดกิจกรรมนันทนาการกลางแจ้งทุกชนิด สามารถเขียนโปรแกรมนันทนาการได้เป็นผู้นำนันทนาการได้มีคุณลักษณะของผู้นำนันทนาการ ดังที่ ก้าโซคเคือกสุวรรณ (2538 : 18-20) กล่าวว่า ผู้นำนันทนาการจะต้องทำหน้าที่เป็นบริหารกิจกรรมนันทนาการด้วย กล่าวคือ วางแผนงาน วางแผนคน วางแผนการเงิน วางแผนโปรแกรมเพื่อบริการกิจกรรม จึงจำเป็นที่ผู้นำนันทนาการจะต้องทำหน้าที่ทั้งผู้บริหารจัดการและผู้ให้บริการ เพื่อเกิดความบันเทิงใจของผู้ร่วมและประกอบกิจกรรมนันทนาการนั้นๆ

การจัดการนันทนาการ

การจัดการนันทนาการเป็นการจัดการแหล่งนันทนาการให้สามารถบริการหรือเสริมสร้างประสบการณ์นันทนาการ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการจนเกิดความพึงพอใจได้ การจัดการนันทนาการไม่ว่าจะเป็นแหล่งนันทนาการทั้งของภาครัฐหรือเอกชน จะครอบคลุมการดำเนินการด้านต่างๆ ดังนี้ (เอนก หงษ์ทองคำ, 2542 ; 112-114)

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

1. การวางแผนกำหนดวัตถุประสงค์ของการดำเนินงาน (Objective Planning)

แหล่งนันทนาการไม่ว่าจะเป็นสนามกีฬา สวนพักผ่อนหย่อนใจ สวนสาธารณะ จำเป็นต้องมีการกำหนดวัตถุประสงค์ของการดำเนินงานที่ชัดเจน ตัวอย่างวัตถุประสงค์ของแหล่งนันทนาการประเภทต่างๆ เช่น

1.1 อุทยานแห่งชาติ รัฐบาลเป็นผู้ดูแลและกำหนดนโยบายให้เป็นสถานที่พักผ่อนหย่อนใจขนาดใหญ่ ที่เปิดให้ประชาชนได้มีโอกาสใช้เพื่อการศึกษาธรรมชาติ สังเกต

พักผ่อนหย่อนใจ ส่งเสริมสุขภาพกายและจิตใจ ส่งเสริมกิจกรรม สร้างเสริมคุณภาพชีวิตในช่วงเวลาให้เกิดประโยชน์ตามความสนใจของประชาชน

1.2 สวนสาธารณะในเมือง รัฐบาลจัดสร้างขึ้นเพื่อเป็นที่พักผ่อนหย่อนใจในชุมชนเมือง เพื่อตอบสนองความต้องการผ่อนคลายความตึงเครียดของคนในเมืองหลวงและเพื่อเป็นปอดของเมืองหรือบริเวณพื้นที่สีเขียว

1.3 สวนสัตว์ รัฐบาลจัดสร้างสวนสัตว์โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นสถานที่พักผ่อนที่นำสัตว์ป่าและสัตว์ที่หาได้ยากมาให้ชม เพื่อให้ประชาชนได้ศึกษาหาความรู้และพักผ่อนหย่อนใจ

1.4 สวนสนุก เอกชนมักเป็นผู้ลงทุนจัดสร้างสวนสนุกเป็นที่พักผ่อนหย่อนใจที่มุ่งเน้นการเล่นเกมและเครื่องเล่นประเภทต่างๆ เพื่อความสนุกสนาน เพลิดเพลิน ซึ่งอาจจัดขึ้นนอกเหนือ หรือจัดเป็นส่วนหนึ่งของศูนย์การค้าเพื่อให้บริการนันทนาการสำหรับครอบครัว

1.5 สมาคมไวเอมซีเอ (YMCA) มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาบุคลิกภาพ การเจริญเติบโตทางร่างกาย จิตใจ และน้ำใจของสมาชิก โดยเน้นความเป็นผู้นำและการพัฒนาคุณธรรม เป็นสำคัญ

2. การจัดการด้านการเงิน (Financial Management)

การจัดการด้านการเงินเกี่ยวข้องกับ (1) การเตรียมการวางแผนจัดสรรงบประมาณของสถานที่นันทนาการ (2) การจัดหาเงินทุนและการใช้เงินทุนเพื่อการดำเนินงาน (3) การหารายได้ เช่น การจัดเก็บค่าบริการ ค่าบำรุง ค่าเช่าอุปกรณ์ ค่าเข้าชม ค่าใบอนุญาต เช่น ตกปลา ล่าสัตว์ เป็นต้น และ (4) การควบคุมค่าใช้จ่ายต่างๆ ที่เกิดขึ้นอย่างประหยัดหากแหล่งนันทนาการดำเนินการโดยภาครัฐ การจัดหาเงินทุนจะมาจากเงินงบประมาณที่ได้จากการจัดเก็บภาษีเงินทุนสนับสนุนหรือเงินบริจาค ในส่วนของรายได้ อาจมีการจัดเก็บค่าบำรุง หรือค่าบริการ เพื่อนำรายได้ไปใช้ในการบำรุงรักษาแหล่งนันทนาการ ในกรณีที่แหล่งนันทนาการดำเนินการโดยภาคเอกชน อาทิ สวนสนุก การจัดหาเงินทุนอาจมาจากเงินส่วนตัวของเจ้าของกิจการ หรือจากการกู้ยืมเงินจากธนาคารพาณิชย์ ในส่วนของรายได้จะมีการจัดเก็บค่าบริการ ค่าเช่าอุปกรณ์ ค่าบัตรผ่านประตู เพื่อให้หน่วยงานสามารถมีกำไรและคงอยู่ได้

สำหรับการควบคุมการเงิน หน่วยงานภาครัฐจะกำกับดูแลและควบคุมตามงบประมาณที่ได้รับการจัดสรร และหน่วยงานนันทนาการภาคเอกชนจะควบคุมการใช้จ่ายเงินให้สอดคล้องกับรายรับ สินทรัพย์ และส่วนของทุนที่มีอยู่ โดยพยายามปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินงาน ซึ่งในระยะหลังแหล่งนันทนาการภาครัฐก็จำเป็นต้องให้ความสำคัญเช่นกัน

3. การจัดการด้านกายภาพและสิ่งอำนวยความสะดวก (Physical and Facility Management)

การจัดการด้านกายภาพและสิ่งอำนวยความสะดวกเกี่ยวข้องกับการจัดการพื้นที่ว่าง อาคารสถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก และอุปกรณ์นั้นหนนาการ โดยมีขั้นตอนการดำเนินงาน ดังนี้

3.1 การวางแผนการพัฒนาพื้นที่และสิ่งอำนวยความสะดวก โดยจัดเตรียมข้อมูลเรื่องสภาพแวดล้อมทั่วไป การให้บริการ โปรแกรมนั้นหนนาการและบุคลากร ก่อนการออกแบบอาคารสถานที่

3.2 การออกแบบอาคารสถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวกและอุปกรณ์ต่างๆ ไม่ว่าจะ เป็นแหล่งกิจกรรมนั้นหนนาการในร่มหรือกลางแจ้ง โดยเฉพาะอย่างยิ่งแหล่งนั้นหนนาการกลางแจ้ง ที่ต้องคำนึงถึงผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมเป็นสิ่งสำคัญ รวมทั้งการกำหนดงบประมาณเงินทุนในการก่อสร้างทั้งหมด และรายละเอียดเกี่ยวกับการจัดกิจกรรมให้บริการ

3.3 การดำเนินการก่อสร้างอาคารสถานที่ตลอดจนสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ซึ่งควรมีการเตรียมเอกสาร การทำสัญญา และจัดทำโครงการก่อสร้างให้เหมาะสม

3.4 การควบคุมและบำรุงรักษาแหล่งนั้นหนนาการ ภายหลังจากการเปิดให้บริการอาคารสถานที่ และอุปกรณ์ต่างๆ จำเป็นต้องได้รับการบำรุงรักษาและซ่อมแซมเมื่อเสื่อมสภาพตามกาลเวลา

4. การจัดการโปรแกรมนั้นหนนาการ (Program Management)

การจัดการโปรแกรมนั้นหนนาการการเป็นหัวใจสำคัญของการจัดการนั้นหนนาการที่ จะต้องมีการเสนอแนวคิดวางแผนจัดกิจกรรมนั้นหนนาการต่างๆ ให้เหมาะสมกับสถานที่การจัด โปรแกรมกิจกรรม การจัดเวลาและสถานที่สำหรับบริการ การจัดการแข่งขัน และโปรแกรมอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องและควบคุมดูแลให้กิจกรรมนั้นหนนาการต่างๆ เป็นไปด้วยความเรียบร้อยตาม โปรแกรมที่กำหนด

5. การจัดการด้านประชาสัมพันธ์และการตลาด (Public Relations and Marketing Management)

การจัดการด้านประชาสัมพันธ์มีความสำคัญต่อการจัดการแหล่งนั้นหนนาการภาครัฐ เพื่อให้ประชาชนโดยทั่วไปได้เข้าใจถึงความสำคัญและสนับสนุนการดำเนินงานของ แหล่งนั้นหนนาการ และช่วยเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีกับชุมชน รวมทั้งการประสานงานอย่าง ราบรื่นกับหน่วยงานหรือผู้ให้บริการอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

การจัดการด้านการตลาดมีความสำคัญต่อการจัดการแหล่งนันทนาการภาคเอกชนมากกว่าภาครัฐ เพราะมีผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานของแหล่งนันทนาการเป็นอย่างมาก การตลาดเป็นการวิเคราะห์ความต้องการของผู้ใช้บริการ และแนวโน้มของความต้องการของบุคคลทั่วไปในสังคม การตลาดที่ประสบผลสำเร็จจะทำให้ผู้มาใช้บริการในแหล่งนันทนาการเป็นจำนวนมาก ส่งผลให้เกิดรายได้และทำให้อยู่รอดได้

6. การจัดการด้านทรัพยากรมนุษย์ (Human Resources Management)

การจัดการด้านทรัพยากรมนุษย์เป็นการจัดการเกี่ยวกับทรัพยากรมนุษย์ที่ปฏิบัติงานในแหล่งนันทนาการ โดยเกี่ยวข้องกับการวางแผนบุคลากร การสรรหา การคัดเลือก การฝึกอบรม และการกำกับดูแลผลการปฏิบัติงานของบุคลากรให้มีประสิทธิภาพสูงสุด โดยการให้ความสำคัญต่อการมอบหมายงาน การกระจายอำนาจและการเพิ่มคุณค่าของงาน การจัดการทรัพยากรมนุษย์ในแหล่งนันทนาการภาคเอกชนมักเน้นคุณภาพและประสิทธิภาพสูงสุด

7. การจัดการด้านความปลอดภัยและความเสี่ยง (Safety and Risk Management)

การประกอบกิจการนันทนาการที่เกิดขึ้นในแหล่งนันทนาการไม่ว่าจะเป็นในร่มหรือกลางแจ้งมักมีแนวโน้มที่จะเกิดอันตรายและอุบัติเหตุได้ง่าย เช่น การลื่นตกเขา การถูกงูกัด อุบัติเหตุจากการเล่นยิมนาสติก สกี หรือกีฬาอื่นๆ อุบัติเหตุจากเครื่องเล่น เป็นต้น ผู้รับผิดชอบแหล่งนันทนาการจำเป็นต้องมีการเตรียมการด้านความปลอดภัยต่างๆ เตรียมอุปกรณ์ป้องกัน และรักษาความปลอดภัยให้เหมาะสม รวมทั้งการฝึกอบรมบุคลากรให้สามารถป้องกันความปลอดภัย รักษาและปฐมพยาบาลผู้ได้รับอันตรายหรือบาดเจ็บจากการเล่นกีฬา นอกจากนี้ แหล่งนันทนาการควรมีการจัดทำประกันภัยทั้งชีวิตและทรัพย์สินรวมกับการประกันอัคคีภัย

8. การจัดการลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Relationship Management)

การจัดการลูกค้าสัมพันธ์มีความสำคัญต่อการประกอบธุรกิจสถานนันทนาการเป็นอย่างมาก หากสถานนันทนาการภาคเอกชน เช่น ศูนย์กีฬา สนามกอล์ฟ สวนสนุกไม่สามารถสร้างความสัมพันธ์อันดีและตอบสนอง ความต้องการของลูกค้าได้ จะส่งผลโดยตรงต่อรายได้ที่อาจลดลง ภาคเอกชนจึงจำเป็นต้องให้บริการลูกค้าตามที่ต้องการเพื่อให้เกิดความประทับใจ และประสบการณ์ที่สนุกสนาน โดยเน้นการให้ความช่วยเหลือ) ให้คำแนะนำ ให้ข้อมูลข่าวสาร และให้ความสำคัญแก่ลูกค้าหรือผู้ให้บริการ

สำหรับสถานนันทนาการภาครัฐ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมีความสำคัญแต่ไม่ใช่เรื่องที่มีความสำคัญสูงสุดหรือด่วนที่สุด เนื่องจากสถานนันทนาการภาครัฐต้องให้บริการ

แก่บุคคลเป็นจำนวนมาก การให้บริการที่เพียงพอย่อมมีความเร่งด่วนที่ภาครัฐควรดำเนินการ
 อำนวย

กล่าวโดยสรุป การจัดการแหล่งนันทนาการทั้งที่เป็นของรัฐหรือเอกชน หรือองค์การ
 ไม่แสวงหากำไรควรอยู่ในกรอบของการจัดการ 8 ด้านที่กล่าวมาข้างต้น เพื่อให้สามารถจัด
 กิจกรรมนันทนาการได้เกิดผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

จิตวิทยาของการบริการ

ในการบริการกิจกรรมนันทนาการให้กับนักท่องเที่ยวหรือผู้รับบริการโดยทั่วไปเพื่อ
 ความสัมฤทธิ์ผลของการบริหารจัดการนันทนาการกลางแจ้ง หรือกิจกรรมบริการใน
 อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวโดยทั่วไป ต้องมีแนวคิดด้านจิตวิทยาเป็นปัจจัยองค์ประกอบที่สำคัญ
 ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2541 : 462-3) กล่าวถึงแนวคิดเกี่ยวกับจิตวิทยาบริการในอุตสาหกรรมการ
 ท่องเที่ยวเชิงนันทนาการไว้ดังนี้

ปัจจัยด้านจิตวิทยาของผู้รับบริการ

ผู้รับบริการหรือลูกค้าเป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งในกระบวนการบริการเพราะ
 ความพอใจของลูกค้าคือเป้าหมายหลักของการบริการ หากกิจการหรือธุรกิจใดสามารถให้
 บริการที่ทำให้ลูกค้าพอใจ ก็ย่อมสามารถรักษาลูกค้าไว้ให้กลับมาใช้บริการนั้นต่ออีก ซึ่งจะส่งผล
 ให้กิจการประสบความสำเร็จและมีกำไร ดังนั้น การบริการที่จะให้ได้ผลตรงเป้าหมายที่สุดจึง
 จำเป็นต้องสนใจและศึกษาปัจจัยด้านบริการ ได้แก่ ความต้องการของผู้รับบริการ รูปแบบของ
 พฤติกรรมของผู้รับบริการ และพฤติกรรมการตัดสินใจของผู้รับบริการ

1. ความต้องการของนักท่องเที่ยว การท่องเที่ยวจะเกิดขึ้นได้ย่อมต้องอาศัยปัจจัยที่
 ก่อให้เกิดความต้องการ ซึ่งประกอบด้วย ปัจจัยสำคัญ 3 ประการ ดังนี้คือ

1.1 แรงจูงใจในการเดินทางท่องเที่ยว ตามปกตินักท่องเที่ยวจะเดินทางต่อเมื่อมี
 แรงจูงใจมากระตุ้น แรงจูงใจนี้เกิดขึ้นได้หลายประการ เช่น อาจจะต้องการการพักผ่อนเพื่อลด
 ความเครียดจากการทำงาน และสภาวะแวดล้อมที่จำเจ ต้องการรักษาสุขภาพของร่างกายและ
 จิตใจ ต้องการพบเห็นสิ่งแปลกๆ ใหม่ๆ ในท้องถิ่นอื่น ต้องการพบปะผู้คนเพื่อทำความรู้จัก
 ค้นเคยกับผู้ที่อยู่ในวงการอาชีพเดียวกัน หรือมีความสนใจร่วมกัน หรือพบปะเยี่ยมเยียน
 ญาติพี่น้องและผู้ที่ยังรักมักคุ้นกัน ต้องการพัฒนาตนเองด้วยการเข้าร่วมประชุมสัมมนาทาง
 วิชาการหรือวิชาชีพ เป็นต้น

1.2 ความพร้อมและความสามารถในการเดินทางท่องเที่ยว นักท่องเที่ยวจะ
 เดินทางก็ต่อเมื่อมีความพร้อมและความสามารถที่จะเดินทางได้ เช่น มีสุขภาพแข็งแรง มีเวลา
 ว่างเพียงพอ มีฐานะทางการเงิน หรือได้รับการสนับสนุนค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ไม่มีภาระทาง
 ครอบครัวที่ต้องดูแลอย่างใกล้ชิด เช่น บุตรที่ยังเล็กอยู่ หรือญาติที่เจ็บป่วย

1.3 สถานการณ์ที่เอื้ออำนวยต่อการเดินทางท่องเที่ยว สถานการณ์ทางเศรษฐกิจและการเมือง มีความสำคัญต่อการท่องเที่ยวมีใช้น้อย เช่น กรณีที่เกิดภาวะเศรษฐกิจตกต่ำหรือสถานการณ์ที่ยุ่งยากทางการเมือง ไม่ว่าจะเกิดขึ้นภายในประเทศหรือระหว่างต่างประเทศก็ตามย่อมทำให้ปริมาณความต้องการการท่องเที่ยวลดลง ในทางตรงกันข้าม สถานการณ์ทางเศรษฐกิจที่เจริญรุ่งเรืองขึ้น หรือมีความสงบเรียบร้อยทางการเมือง ความต้องการด้านการท่องเที่ยวก็จะเพิ่มปริมาณมากขึ้น

ดังนั้น ความต้องการการท่องเที่ยวของคนในปัจจุบันได้เปลี่ยนแปลงไป ขึ้นอยู่กับความพร้อมและสถานการณ์ดังกล่าวข้างต้น แม้ว่าจะมีความต้องการท่องเที่ยวแต่ก็อาจไม่ได้ไป เนื่องจากสถานการณ์ไม่เอื้ออำนวย โดยเฉพาะภาวะเศรษฐกิจที่ตกต่ำ ภาวะยุ่งยากทางการเมืองและภาวะเจ็บป่วยของร่างกาย เป็นต้น

3. แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นได้กับใครอย่างไรรั้นจะต้องมีสาเหตุที่สำคัญก่อให้เกิดผล สาเหตุนั้นก็คือการจูงใจ เพราะการจูงใจเป็นสิ่งเร้า และความพยายามที่จะตอบสนองความต้องการ ส่วนความพึงพอใจนั้นเป็นความพอใจเมื่อความต้องการได้รับการตอบสนอง ดังนั้น ความพึงพอใจจึงมีความเกี่ยวข้องพันกับการจูงใจ 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

ตามทฤษฎีของมาสโลว์ ได้จัดประเภทความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 5 ระดับ จากต่ำไปสูง ดังนี้

1. ความต้องการของร่างกาย (Physiological needs) เป็นความต้องการพื้นฐานเพื่อความอยู่รอด เช่น อาหาร อากาศ น้ำดื่ม ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ความต้องการการยกย่อง และความต้องการทางเพศ
2. ความต้องการความปลอดภัย (Safety needs) เป็นความต้องการที่เหนือกว่าความต้องการเพื่อความอยู่รอด ซึ่งมนุษย์ต้องการในระดับที่สูงขึ้น ต้องการความมั่นคงในการทำงาน ความต้องการได้รับการปกป้องคุ้มครอง ความต้องการความปลอดภัยจากอันตรายต่างๆ เป็นต้น

3. ความต้องการด้านสังคม (Social needs) หรือความต้องการความรักและการยอมรับ (Love and belongingness needs) เช่น ความต้องการทั้งในแง่ของการให้และการได้รับซึ่งความรัก ความต้องการเป็นส่วนหนึ่งของหมู่คณะ ความต้องการให้ได้รับการยอมรับ เป็นต้น สินค้าที่สามารถสนองความต้องการนี้ได้แก่ ของขวัญ ส.ค.ส. เครื่องแบบ ดอกกุหลาบ ฯลฯ

4. ความต้องการการยกย่อง (Esteem Needs) ซึ่งเป็นความต้องการการยกย่องส่วนตัว (Self Esteem) ความนับถือ (Recognition) และสถานะ (Status) จากสังคมตลอดจนเป็นความพยายามที่จะให้มีความสัมพันธ์ระดับสูงกับบุคคลอื่น เช่น ความต้องการให้ได้รับการเคารพนับถือ ความสำเร็จ ความรู้ ศักดิ์ศรี ความสามารถ สถานที่ดีในสังคมและมีชื่อเสียงในสังคม สินค้าที่สนองความต้องการในด้านนี้ ได้แก่ บ้านหรูหรรษา รถยนต์ราคาแพง แหวนเพชร เพอร์นิเจอร์ราคาแพง ฯลฯ

5. ความต้องการประสบความสำเร็จสูงสุดในชีวิต (Self Actualization Needs) เป็นความต้องการสูงสุดของแต่ละบุคคล ซึ่งถ้าบุคคลใดสามารถบรรลุความต้องการในขั้นนี้ จะได้รับการยกย่องเป็นบุคคลพิเศษ เช่น ความต้องการที่เกิดจากความสามารถ ทำทุกสิ่งทุกอย่างได้สำเร็จ นักร้องหรือนักแสดงที่มีชื่อเสียง เป็นต้น สินค้าที่สามารถตอบสนองความต้องการในขั้นนี้ได้แก่ ลีดเดอร์ คัลเจอร์มดกแต่ง เครื่องสำอาง และปริญาบัตร ฯลฯ

นักการตลาดจะต้องพยายามศึกษาถึงความต้องการในแต่ละขั้นตอนของมนุษย์ บริษัทพิจารณาว่าผลิตภัณฑ์ของบริษัทสามารถสนองความต้องการอะไรบ้าง แล้วใช้เครื่องมือการตลาดต่างๆ เพื่อจูงใจผู้บริโภคให้เกิดความต้องการในผลิตภัณฑ์ของบริษัท

1. ความหมายของความพึงพอใจ

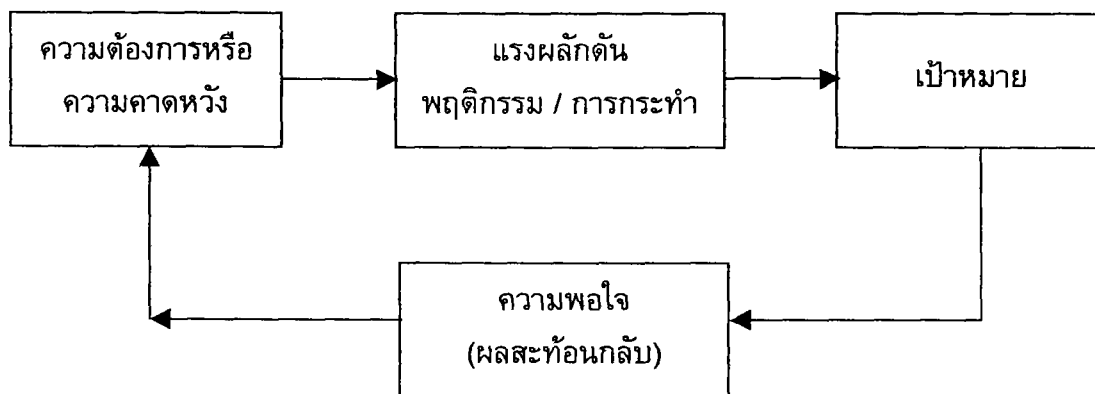
คำว่า “ความพึงพอใจ” ตรงกับภาษาอังกฤษว่า “satisfaction” ซึ่งมีความหมายโดยทั่วๆ ไปว่า “ระดับความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง” (2542 : 19) และมีนักวิชาการและนักจิตวิทยาให้ความหมายไว้ดังนี้

วูม (จันทร์เพ็ญ ตูเทศานันท์. 2542 : 47 : อ้างอิงจาก Vroom. 1964 : 328 Working and Motivation) กล่าวว่า ทักษะคิดและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถ interchangeable เพราะทั้งสองคำนี้ หมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทักษะคิดด้านบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น และทักษะคิดด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจ

โวลส์ แมน (จันทร์เพ็ญ ตูเทศานันท์. 2542 : 47 : อ้างอิงจาก Wolman. 1973 : 304 Dictionary of Behavioral Science) ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า ความพอใจ คือ ความรู้สึก (Feeling) มีความสุขเมื่อประสบผลสำเร็จตามความคาดหวัง ความต้องการจากแรงจูงใจ

แมคคอร์มิก (วัฒนา เพ็ชรวงศ์. 2542 : 17 : อ้างอิงจาก McCommick. 1965 : 299 Industrial Psychology) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นแรงจูงใจของมนุษย์ที่ตั้งอยู่บนความต้องการขั้นพื้นฐาน (Basic needs) มีความเกี่ยวข้องกันอย่างใกล้ชิดกับผลสัมฤทธิ์และสิ่งจูงใจ (Incentive) และพยายามหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่ต้องการ

มิลลินซ์ (วัฒนา เพ็ชรวงศ์. 2542 : 17 : อ้างอิงจาก Millins. 1985 : 280 Management and Organization Behavior) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่างๆ หลากๆ ด้าน เป็นสภาพที่มีความสัมพันธ์กับความรู้สึกของบุคคลที่ประสบความสำเร็จในงานทั้งด้านปริมาณและคุณภาพ เกิดจากมนุษย์จะมีแรงผลักดันบางประการในตัวบุคคล ซึ่งเกิดจากการที่ตนเองพยายามจะบรรลุถึงเป้าหมายบางอย่างนั้นแล้วจะเกิดความพอใจและเป็นผลสะท้อนกลับไปยังจุดเริ่มต้นเป็นกระบวนการหมุนเวียนต่อไปอีก ตามภาพประกอบ 1



ภาพประกอบ 1 การเกิดความพึงพอใจของบุคคล
ที่มา : จิตตินันท์ เดชะคุปต์, 2543 : 16

วัฒนา เพ็ชรวงศ์ (2542 : 18) ได้สรุปว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกหรือทัศนคติทางด้านบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่ง ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ แต่ทั้งนี้ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันขึ้นกับค่านิยมและประสบการณ์ที่ได้รับ

วิมล ทรยางกูร (วัฒนา เพ็ชรวงศ์. 2542 : 18 : อ้างอิงจาก วิมล ทรยางกูร. 2536) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นการให้ค่าความรู้สึกของคนเราที่สัมพันธ์กับโลกที่เกี่ยวกับความหมายของสภาพแวดล้อม ค่าความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสภาพแวดล้อมจะแตกต่างกัน เช่น ความรู้สึก ดี เลว พอใจ ไม่พอใจ สนใจ ไม่สนใจ เป็นต้น

2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

2.1 จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2543 : 19) ได้ให้ความหมาย “ความพึงพอใจของผู้รับบริการ” ตามแนวคิดของนักการตลาดที่พบนิยามแบ่งเป็น 2 นัย คือ

2.1.1 ความหมายที่ยึดสถานการณ์การซื้อเป็นหลัก ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจเป็นผลที่เกิดขึ้นเนื่องจากการประเมินสิ่งที่ได้รับภายหลังสถานการณ์การซื้อสถานการณ์หนึ่ง

2.1.2 ความหมายที่ยึดประสบการณ์เกี่ยวกับเครื่องหมายการค้าเป็นหลัก ให้ความหมายว่า ความพอใจเป็นผลที่เกิดขึ้นเนื่องจากการประเมินภาพรวมทั้งหมดของประสบการณ์หลายๆ อย่างที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์หรือบริการในระยะเวลาหนึ่ง หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งว่า ความพึงพอใจ หมายถึง การประเมินความสามารถของการนำเสนอผลิตภัณฑ์ หรือบริการที่ตรงกับความต้องการของลูกค้าอย่างต่อเนื่อง

โอลิเวอร์ (จิตตินันท์ เดชะคุปต์. 2543 : 19 : อ้างอิงจาก Oliver. 1980 : 460 A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจของผู้บริโภค หมายถึง ภาวะการแสดงออกที่เกิดจากการประเมินประสบการณ์การซื้อและการใช้สินค้าและบริการ ซึ่งอาจขยายความให้ชัดเจนได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ภาวะการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์ การได้รับบริการที่ตรงกับสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังหรือดีเกินกว่าความคาดหวังของลูกค้า ในทางตรงกันข้ามความไม่พึงพอใจ หมายถึง ภาวะการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางลบที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์ได้รับบริการที่ต่ำกว่าความคาดหวังของลูกค้า ดังภาพประกอบ 2

2.2.3 สถานที่บริการ การเข้าถึงบริการได้สะดวกเมื่อลูกค้ามีความต้องการ ย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเลที่ตั้งและการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าจึงเป็นเรื่องสำคัญ

2.2.4 การส่งเสริมแนะนำบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นจากการได้ยินข้อมูล ข่าวสาร หรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการไปในทางบวกซึ่ง หากตรงกับความเชื่อที่มีอยู่ก็จะรู้สึกดีกับบริการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการบริการตามมาได้

2.2.5 ผู้ให้บริการ ผู้ประกอบการ/ผู้บริหารการบริการและปฏิบัติงานบริการล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริหารให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริการโดยคำนึงความสำคัญของลูกค้าเป็นหลัก ย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย

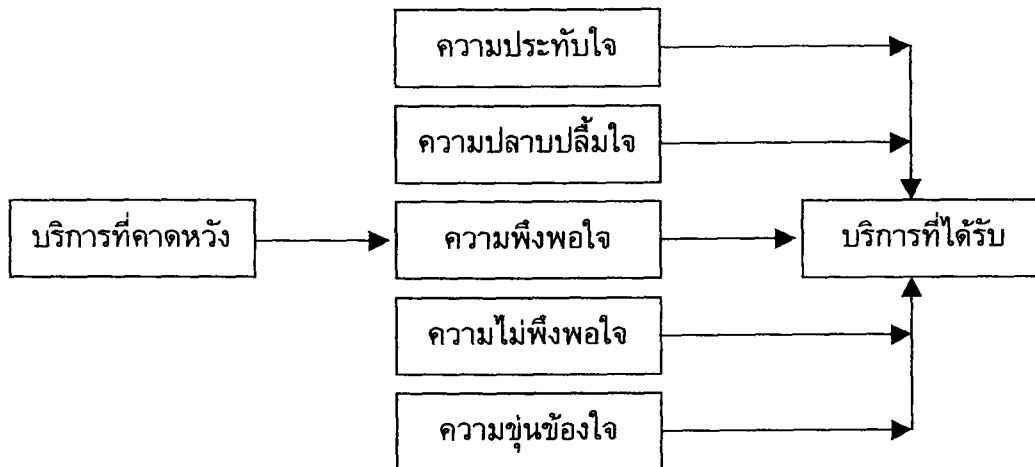
2.2.6 สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้ามักจะชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการที่เกี่ยวข้องกับการออกแบบอาคารสถานที่ ความสวยงามของการตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์และการให้สีสันทัน การจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วน ตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้ งานบริการ

2.2.7 กระบวนการบริการ วิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการ เป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ประสิทธิภาพของการระบบการบริการ ส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการแก่ลูกค้ามีความคล่องตัว และสนองตอบความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง มีคุณภาพ

2.3 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ สามารถแบ่งออกเป็น 2 ระดับ คือ

2.3.1 ความพึงพอใจที่ตรงกับความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกยินดี มีความสุขของผู้รับบริการ เมื่อได้รับการบริการที่ตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่

2.3.2 ความพึงพอใจที่เกินความหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกปลื้มใจ หรือประทับใจของผู้บริการ เมื่อได้รับการบริการที่เกินความคาดหวังที่มีอยู่ เช่น ลูกค้าเติมน้ำมัน รถที่สถานีบริการน้ำมันพร้อมกับได้รับการบริการตรวจเครื่องยนต์และเติมลมฟรี



ภาพประกอบ 3 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ที่มา : จิตตินันท์ เดชะคุปต์. 2543 : 39

3. ความสำคัญของความพึงพอใจในการบริการ

ความพึงพอใจในการบริการถือว่าเป็นเป้าหมายสูงสุดของความสำเร็จในการดำเนินงานบริการที่สร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจในบริการที่ได้รับจนติดใจ และกลับมาใช้บริการเป็นประจำ การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้า ตลอดจนผู้ปฏิบัติงานบริการจึงเป็นเรื่องสำคัญที่จะนำความรู้ความเข้าใจมาปรับปรุงให้ได้เปรียบในเชิงการแข่งขันทางการตลาด เพื่อความก้าวหน้าและการเติบโตของธุรกิจบริการอย่างไม่หยุดยั้ง และส่งผลให้สังคมส่วนรวมมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น ความพึงพอใจจึงมีความสำคัญต่อผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ตามที่ จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2543 : 21) ได้อธิบายความสำคัญ ดังนี้

3.1 ความสำคัญต่อผู้ให้บริการที่องค์กรต้องคำนึงถึงความพึงพอใจต่อการบริการต่อไปนี้

3.1.1 ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของการบริการ ผู้บริหารการบริการและผู้ปฏิบัติงานบริการจำเป็นต้องสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์บริการ และลักษณะของการนำเสนอบริการที่ลูกค้าชื่นชอบ เพราะข้อมูลดังกล่าวจะบ่งบอกถึงการประเมินความรู้สึก และความคิดเห็นของลูกค้าต่อคุณสมบัติของการบริการที่ลูกค้าต้องการ และวิธีการตอบสนองความต้องการแต่ละอย่างในลักษณะที่ลูกค้าปรารถนา ซึ่งเป็นผลดีต่อผู้ให้บริการในอันที่จะตระหนักถึงความคาดหวังของผู้รับบริการ และสามารถสนองตอบบริการที่ตรงกับลักษณะและรูปแบบที่ผู้รับบริการ และสามารถสนองตอบบริการที่ตรงกับลักษณะและรูปแบบที่ผู้รับบริการคาดหวังไว้ได้จริง

3.1.2 ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวแปรสำคัญในการประเมินคุณภาพของการบริการ การนำเสนอบริการที่ดีมีคุณภาพตรงกับความต้องการตามความคาดหวังของ

ลูกค้ามีผลให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจต่อการบริการนั้น และมีแนวโน้มจะใช้บริการซ้ำอีกต่อไป คุณภาพของการบริการที่จะทำให้ลูกค้าพึงพอใจขึ้นอยู่กับลักษณะการบริการที่ปรากฏให้เห็น (ได้แก่ สถานที่ อุปกรณ์เครื่องใช้ และบุคลิกลักษณะของพนักงานบริการ) ความน่าเชื่อถือ ใ้วางใจของการบริการ ความเต็มใจที่จะให้บริการ ตลอดจนความรู้ความสามารถในการให้บริการด้วยความเชื่อมั่นและความเข้าใจต่อผู้อื่น

3.1.3 ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการเป็นตัวชี้คุณภาพและความสำเร็จของงานบริการ การให้ความสำคัญกับความต้องการและความคาดหวังของผู้ปฏิบัติงานบริการเป็นเรื่องจำเป็นไม่ยิ่งหย่อนไปกว่าการให้ความสำคัญกับลูกค้า การสร้างความพึงพอใจในงานให้กับผู้ปฏิบัติงานบริการย่อมทำให้พนักงานมีความรู้สึกที่ดีต่องานที่ได้รับมอบหมาย และตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ อันจะนำมาซึ่งคุณภาพของการบริการที่จะสร้างความพอใจให้กับลูกค้า และส่งผลให้กิจการบริการประสบความสำเร็จ

3.2 ความสำคัญต่อผู้รับบริการ แบ่งออกเป็น 2 ประเด็น ดังนี้

3.2.1 ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวผลักดันคุณภาพชีวิตที่ดีเมื่อองค์กรตระหนักถึงความสำคัญของความพึงพอใจของลูกค้า ก็จะพยายามค้นหาปัจจัยที่กำหนดความพึงพอใจของลูกค้านำเสนอบริการที่เหมาะสม เพื่อการแข่งขันแย่งชิงส่วนแบ่งตลาดของธุรกิจบริการ ผู้รับบริการย่อมได้รับการบริการที่มีคุณภาพและตอบสนองความต้องการที่ตนคาดหวังไว้ได้ การดำเนินชีวิตที่ต้องพึ่งพาการบริการในหลายๆ สถานการณ์ทุกวันนี้ย่อมนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีตามได้ด้วย เพราะการบริการในหลายด้านช่วยอำนวยความสะดวก และแบ่งเบาภาระการตอบสนองความต้องการของบุคคลด้วยตนเอง

3.2.2 ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการ ช่วยพัฒนาคุณภาพของงานบริการและอาชีพบริการ งานเป็นสิ่งสำคัญต่อชีวิตของคนเรา เพื่อให้ได้มาซึ่งรายได้ในการดำรงชีวิตและการแสดงออกถึงความสามารถในการทำงานให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี เป็นที่ยอมรับว่าความพึงพอใจในงานมีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงานในแต่ละองค์กร ในอาชีพบริการก็เช่นเดียวกัน เมื่อองค์กรให้ความสำคัญกับการสร้างความพึงพอใจในงานให้กับผู้ปฏิบัติงานบริการ ทั้งในด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ค่าตอบแทน สวัสดิการ และความก้าวหน้าในชีวิตการทำงาน พนักงานบริการย่อมทุ่มเทความพยายามในการเพิ่มคุณภาพมาตรฐานของงานบริการให้ก้าวหน้ายิ่งขึ้นไป ในการตอบสนองความต้องการของลูกค้า และการสร้างสายสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าให้ใช้บริการต่อไป

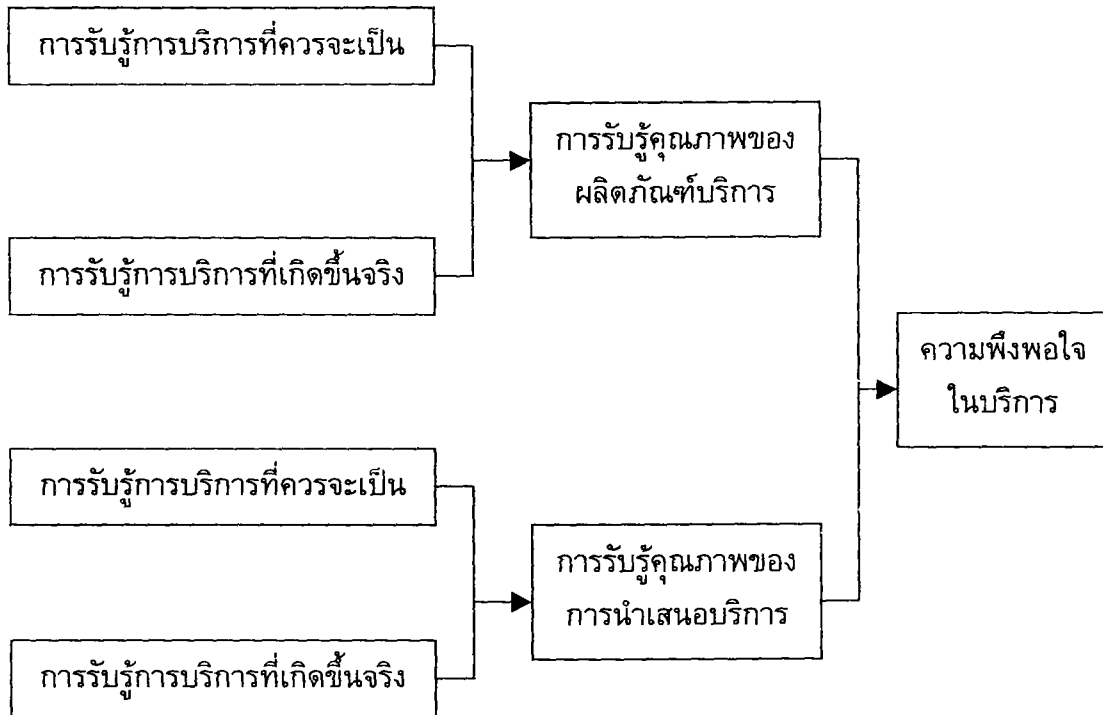
จะเห็นว่า ความพึงพอใจในการบริการให้ความสำคัญทั้งสองลักษณะ คือ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการ และความพึงพอใจในงานของผู้ปฏิบัติงานบริการที่มีส่วนสัมพันธ์กันที่จะทำให้กิจการพัฒนาคุณภาพการบริการและการดำเนินงานบริการให้ประสบความสำเร็จ

4. องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ

ความพึงพอใจในการบริการเกิดขึ้นจากกระบวนการบริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ เป็นผลของการรับรู้และประเมินคุณภาพของการบริการในสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่า ควรจะได้รับและสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริงจากการบริการในแต่ละสถานการณ์บริการหนึ่ง ซึ่งระดับของความพึงพอใจอาจไม่คงที่ ผันแปรไปตามช่วงเวลาที่แตกต่างกันได้ โดย จิตตินันท์ เตชะคุปต์ (2543 : 25-26) แบ่งองค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ ออกเป็น 2 ประการดังนี้

4.1 องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าคุณภาพบริการที่ได้รับมีลักษณะตามพันธะสัญญาของกิจการบริการแต่ละประเภทตามที่ควรจะเป็นมากน้อยเพียงใด เช่น แยกที่เข้าพักในโรงแรมจะได้พักมณห้องที่จองไว้ ลูกค้ำที่เข้าไปในภัตตาคารจะได้รับอาหารตามที่สั่ง ผู้โดยสารจะสามารถเดินทางจากที่หนึ่งไปสู่จุดหมายปลายทางหนึ่ง หรือลูกค้าธนาคารจะได้รับการช่วยเหลือสินเชื่อ เป็นต้น สิ่งเหล่านี้เก็บผลิตภัณฑ์บริการที่ผู้รับบริการควรจะได้รับตามลักษณะของการบริการแต่ละประเภท ซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าในสิ่งที่ลูกค้าต้องการ

4.2 องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพการนำเสนอบริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการของผู้ให้บริการมีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ไม่ว่าจะเป็นความสะดวกในการเข้าถึงบริการของผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการ ในด้านความรับผิดชอบต่องาน การใช้ภาษาสื่อความหมายและการปฏิบัติตนในการให้บริการ เช่น พนักงานโรงแรมต้อนรับแขกด้วยอัธยาศัยไมตรีจิตอันดีและช่วยเหลือแขกเรื่องสัมภาระ พนักงานเสิร์ฟอาหารรับคำสั่งอาหารด้วยความสุภาพเป็นกันเอง พนักงานธนาคารช่วยชี้แจงระเบียบข้อบังคับการยื่นขอสินเชื่อด้วยความเอาใจใส่ เป็นต้น สิ่งเหล่านี้เกี่ยวกับการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าด้วยไมตรีจิตของการบริการที่แท้จริง



ภาพประกอบ 4 องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ
ที่มา : จิตตินันท์ เดชะคุปต์. 2543 : 26

จะเห็นได้ว่า ความพึงพอใจในการบริการเกิดจากการประเมินคุณค่ารับรู้คุณภาพของการบริการเกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์บริการตามลักษณะของการบริการและกระบวนการนำเสนอบริการในวงจรของการบริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ซึ่งถ้าตรงกับสิ่งที่ผู้รับบริการมีความต้องการหรือตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่หรือประสบการณ์ที่เคยได้รับบริการตามองค์ประกอบดังกล่าว ย่อมนำมาซึ่งความพึงพอใจในการบริการนั้น เป็นการตอบสนองความต้องการของบุคคลได้อย่างสมความตั้งใจ

4. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับหน่วยบัญชาการสงครามพิเศษ ค่ายสมเด็จพระนารายณ์มหาราช จังหวัดลพบุรี

หน่วยบัญชาการสงครามพิเศษ ค่ายสมเด็จพระนารายณ์มหาราช เป็นหน่วยราชการทหารของกองทัพบกที่มีความเปลี่ยนแปลงมาจากหน่วยรบพิเศษที่จัดตั้งขึ้นครั้งแรก เมื่อวันที่ 4 มิถุนายน 2497 บ้านป่าหวาย ตำบลป่าตาล อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ในครั้งแรกได้ตั้งชื่อเป็นทางการว่า "กองพันทหารพลร่ม" เมื่อวันที่ 24 กุมภาพันธ์ 2509 โดยจัดดำเนินการเป็นหน่วยราชการทหารบก ตามรูปแบบและโครงสร้างการบริหารจัดการของกองทัพบกกระทรวง

กลาโหมและจัดตั้งแผนงานในกองพันทหารพลร่มนี้ขึ้นมา เรียกว่า “ศูนย์สงครามพิเศษ” มีหน้าที่หลัก 3 ประการ คือ (หน่วยบัญชาการสงครามพิเศษ. 2545 : 4-5)

1. วางแผน ดำเนินการ กำกับการ และดำเนินการฝึกศึกษาเกี่ยวกับการสงครามพิเศษ การยุทธส่งทางอากาศ และการส่งบำรุงกำลังทางอากาศ
2. ดำเนินการวิจัย พัฒนา กำหนดหลักนิยม และทำตำราในทางวิทยาการที่เกี่ยวข้อง
3. ปกครองบังคับบัญชาหน่วยทหารที่กระทรวงกลาโหมกำหนด โดยมีผู้บัญชาการศูนย์สงครามพิเศษ เป็นผู้รับผิดชอบ

ตั้งแต่ปี พ.ศ.2525 สถานการณ์การต่อสู้ด้วยอาวุธภายในประเทศได้เบาบางลง ขณะเดียวกันประเทศไทยต้องเผชิญกับภัยคุกคามจากภายนอกประเทศ กองทัพบกจึงได้จัดตั้งหน่วยรบพิเศษเข้าปฏิบัติการ และได้จัดตั้งกองพลรบพิเศษที่ 1, กองพลรบพิเศษที่ 2 เพื่อรองรับภารกิจที่เพิ่มขึ้น เมื่อ 25 มีนาคม พ.ศ.2525 จึงเปลี่ยนแปลงมาเป็นหน่วยบัญชาการ ซึ่งเป็นหน่วยใหญ่ระดับกรม โดยตั้งชื่อว่าหน่วยบัญชาการสงครามพิเศษ เพื่อทำหน้าที่บัญชาการรบพิเศษทั้งปวงแทนศูนย์สงครามพิเศษ และให้ศูนย์สงครามพิเศษทำหน้าที่เป็นหน่วยสายวิทยาการเพื่อดำเนินงานด้านการฝึกและศึกษาเพียงอย่างเดียว

ดังนั้น หน่วยบัญชาการสงครามพิเศษจึงทำหน้าที่รวมทั้งหมดของการทหารบก ซึ่งเทียบเท่ากองทัพภาค มีภารกิจเกี่ยวกับสงครามพิเศษทั้งปวง ตั้งแต่การวางแผนอำนวยการ กำกับการทั้งด้านกานฝึก ศึกษาวิจัย และการปฏิบัติงานเป็นหน่วยหวังผลทางยุทธศาสตร์ มีบทบาทในการอ้อมกำลัง และชดเชยอำนาจกำลังรบที่เสียเปรียบ การปฏิบัติงานของหน่วยจะต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง ตั้งแต่ยามปกติในพื้นที่รับผิดชอบ

เมื่อ พ.ศ.2531 กระทรวงกลาโหมมีนโยบายให้กองทัพบก กองทัพเรือ กองทัพอากาศ จัดปฏิบัติการจิตวิทยามวลชนให้เป็นรูปธรรม โดยมุ่งเน้นให้ทหารร่วมมือกับพลเรือนจัดพัฒนาสังคม ช่วยเหลือประชาชนในทุกๆ ด้านที่กระทำได้ เพื่อให้สังคมมีสภาพการเป็นอยู่ที่ดีกินดีตามนโยบายของรัฐบาล และเปิดหน่วยงานให้บุคคลได้เข้าชมพื้นที่และรับทราบเรียนรู้ เข้าใจในกิจการทหารตามสมควร เหมาะสม

ด้วยนโยบายดังกล่าวทำให้ทหารทุกเหล่าทัพต่างก็ช่วยกันพัฒนาสังคม โดยตั้งทรัพยากรของทหารมาใช้ประโยชน์ ร่วมมือกับส่วนราชการอื่นๆ และภาคเอกชนจัดกิจกรรมร่วมกัน ทั้งโครงการระยะสั้นและระยะยาว เพื่อผลลัพธ์คุณภาพชีวิตของประชาชนทั้งสิ้น

ดังนั้น หน่วยบัญชาการสงครามพิเศษ ค่ายสมเด็จพระนารายณ์มหาราช จึงจัดพื้นที่บางส่วนของค่ายเป็นที่ฝึกทหาร รวมทั้งอาคารสถานที่ มาดัดแปลงเป็นศูนย์การท่องเที่ยวและจัดนิทรรศการกลางแจ้งขึ้น ใช้เนื้อที่โดยรวมตกแต่งเป็นบริเวณเฉพาะการท่องเที่ยวสถานประมาณ 10 ไร่ และได้จัดเปิดประชาสัมพันธ์เป็นทางการ เมื่อ 26 มกราคม 2530 ให้ประชาชนคนภายนอกและรวมทั้งชาวต่างประเทศเข้ามาเยี่ยมชมสถานที่ กิจกรรมทหาร กิจกรรมนิทรรศการ โดยจัดเจ้าหน้าที่ทหารมาเป็นผู้ทำหน้าที่ผู้นำกิจกรรม ให้ความรู้ ดูแลอำนวยความสะดวก

ความสะอาด ในรูปเชิงธุรกิจนั้นธนาคารกลางแจ้งมาจนถึงปัจจุบัน โดยจัดบริการนั้นธนาคาร ดังนี้

1. ผู้เข้าไปท่องเที่ยวต้องซื้อบัตรเพื่อรับบริการตามความสนใจ โดยทางหน่วยบัญชาการ จะจัดบริการกิจกรรมนั้นธนาคารให้เล่น ในโปรแกรมต่างๆ ที่เป็นหลัก และต้องชำระเงินค่าเข้าร่วมในราคาที่กำหนดแต่ละหน่วยไม่เท่ากัน

2. กิจกรรมที่จัดบริการเป็นหลัก มี 8 กิจกรรม คือ

- 2.1 กิจกรรมค่ายพักแรม
- 2.2 กิจกรรมไต่หน้าผา
- 2.3 กิจกรรมฝึกยิงปืน
- 2.4 กิจกรรมเดินข้ามสระน้ำบนสะพานเชือก
- 2.5 กิจกรรมพายเรือยาว
- 2.6 กิจกรรมฝึกดำรงค์ชีพ
- 2.7 กิจกรรมกระโดดหอ
- 2.8 พิพิธภัณฑสถานหทารพิเศษ

3. ทุกกิจกรรมจะมีเจ้าหน้าที่ดูแลให้ความรู้ ช่วยเหลือในขณะเข้าร่วมกิจกรรม

4. ก่อนเข้าร่วมกิจกรรมหรือเดินท่องเที่ยว จะมีเจ้าหน้าที่ปฐมนิเทศ แนะนำทุกอย่างเกี่ยวกับอาคาร สถานที่บริการ เช่น ที่นั่งพัก การจอดรถ การเข้าร่วมกิจกรรม

5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยต่างประเทศ

ทุงและฟลาวเวอร์ (ซูลีพร ไกรเวียง. 2531 : 81-83 ; อ้างอิงจาก Toung and Flowers. 1978) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อสถานที่ท่องเที่ยวเมื่อคูด (Cook Country) มลรัฐฟลอริดา สหรัฐอเมริกา (Florida State U.S.A) โดยสอบถามนักท่องเที่ยว จำนวน 630 คน ใช้แบบสอบถามความคิดเห็นชนิดมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับของความพึงพอใจ เพื่อใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการพัฒนาและป้องกันผลกระทบอันเกิดจากการท่องเที่ยว ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าร้อยละ พบว่า นักท่องเที่ยวพึงพอใจต่อพื้นที่และลักษณะของป่าไม้ตามธรรมชาติเป็นอันดับหนึ่ง ร้อยละ 80 สถานภาพโดยธรรมชาติ เป็นอันดับสอง คิดเป็นร้อยละ 65 สำหรับด้านอุปกรณ์เครื่องอำนวยความสะดวก สถานที่พัก และการบริการอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 50, 55 และ 53 ตามลำดับ

แฮคแมนและโอล์ดแฮม (สมหวัง พิริยานุวัฒน์ และคนอื่นๆ 2540 : 4-47 ; อ้างอิงจาก Hackman and Oldham. 1980) ได้ทำการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม โดยทำการศึกษาตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อความเกี่ยวข้องผูกพันกับงาน (Job Involvement) พบว่า ลักษณะงาน (Job Characteristics) ได้แก่ ความมีอิสระในการทำงาน

(Autonomy) ความหลากหลายของงาน (Skill Variety) ความมีเอกลักษณ์ของงาน (Task Identity) และความสำคัญของงาน (Task Significant) มีอิทธิพลต่อความเกี่ยวข้องกับงาน นอกจากนี้พฤติกรรมการตรวจตราดูแล (Supervisory Behaviors) มีอิทธิพลต่อความเกี่ยวข้องกับผูกพันกับงาน การมีส่วนร่วม (Participation) และความแตกต่างระหว่างบุคคล เช่น แรงจูงใจภายในก็มีผลต่อความเกี่ยวข้องกับผูกพันกับงาน การจริยธรรมแบบโปรเตสแตนต์ (Protestant Ethic) ยังมีผลต่อความเกี่ยวข้องกับผูกพัน

อีไล (Ealine. 1984 : 30-40) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักทอ่งเทียวที่มีต่อนันทนาการและสวณสาธาณะของเอกชนในนิวยอร์ก ประเทศสหรัฐอเมริกา โดยการสำรวจประชาชนที่มาทอ่งเทียว จำนวน 9,800 โดยใช้แบบสอบถาม เพื่อทราบระดับความพึงพอใจในการบริการนันทนาการและสภาพสวณสาธาณะ พบว่าประชาชนเป็นผู้หญิงมีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 68.82 ความพึงพอใจในด้านการจัดโปรแกรมกิจกรรมนันทนาการอยู่ในระดับมากทั้งชายและหญิง ใกล้เคียงกันคิดเป็นร้อยละ 50 สำหรับอาชีพส่วนใหญ่เป็นนักธุรกิจมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ทั้งด้านสภาพพื้นที่และนันทนาการ รองลงมา คือ ข้าราชการ นักเรียน และนักศึกษา

งานวิจัยในประเทศ

สิทธิรัตน์ ปาจีนบุรวรรณ์ (2531 : ก) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ชีตความสามารถทางสังคมสำหรับการทอ่งเทียวชายหาดชะอำ พบว่า ความพึงพอใจของนักทอ่งเทียวที่มีต่อสภาพแวดล้อม ทั้งสภาพแวดล้อมธรรมชาติ และสภาพแวดล้อมด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีบริการอยู่บนชายหาด โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางจนถึงค่อนข้างดี และพบว่าระดับความหนาแน่นที่นักทอ่งเทียวพึงพอใจที่สุดคือ 15,023 ตารางเมตรต่อคน โดยมีปัจจัยที่สัมพันธ์กับระดับความหนาแน่นที่นักทอ่งเทียวพึงพอใจ ก็คือ ตัวแปรทางการศึกษาภูมิลาเนาปัจจุบัน รายได้ ซึ่งเป็นตัวแปรด้านลักษณะบุคคลของนักทอ่งเทียว ส่วนรูปแบบการทอ่งเทียวที่มีความสัมพันธ์กับระดับความหนาแน่นที่พึงพอใจ ได้แก่ จำนวนวันพัก เวลาพักผ่อน ระยะห่างที่ต้องการ และความพึงพอใจในสภาพแวดล้อม

นวล สารสอน (2533 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องผลกระทบของอุตสาหกรรมทอ่งเทียวที่มีต่อสภาพสังคม เศรษฐกิจที่ตลาดน้ำดำเนินสะดวก จังหวัดราชบุรี ในฐานะที่เป็นแหล่งทอ่งเทียวที่สำคัญแห่งหนึ่งของประเทศ สำหรับวิธีการศึกษานั้น ได้ใช้วิธีการของวิชามนุษยวิทยา คือ วิจัยเชิงคุณภาพที่พยายามเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับชุมชนที่ศึกษาให้ครบทุกด้าน จากการศึกษาลักษณะต่างๆ ไปของชุมชนดำเนินสะดวก พบว่า เป็นชุมชนที่มีพัฒนาการมาตั้งแต่มีการขุดคลองดำเนินสะดวก และสามารถแบ่งเขตชุมชนออกเป็น ส่วน คือ ย่านตลาด ซึ่งเรียกว่าเป็นชุมชนเมืองและย่านเป็นเขตทำการเกษตรที่อยู่รอบๆ เขตชุมชน โดยที่สภาพแวดล้อมทางธรรมชาติที่เป็นที่ราบลุ่มมีคลองต่างๆ หลายครอง จึงทำให้วิถีชีวิตในชุมชน

ผูกพันอยู่กับน้ำ ทั้งด้านการค้าและการเกษตร ตลาดน้ำก็ถือว่าเป็นส่วนหนึ่งของชีวิตชุมชนแห่งนี้ เนื่องจากเป็นที่ชาวสวนและชาวตลาดทำการค้าขายและแลกเปลี่ยนสินค้า ประมาณปี พ.ศ.2514 เริ่มมีนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศเดินทางไปชมภาพวิถีชีวิตของชุมชนแห่งนี้ ระหว่างเวลา 08.00 – 12.00 น. และเพิ่มจำนวนมากขึ้นตามลำดับมากถึงปัจจุบัน จากการศึกษาผลกระทบจากกิจกรรมท่องเที่ยวในที่นี้มีข้อจำกัดอยู่อย่างมาก เช่น ระยะเวลาท่องเที่ยวมีเฉพาะที่มีตลาดน้ำในตอนเช้าของวันเท่านั้น และนอกจากนี้นักท่องเที่ยวยังถูกจำกัดพื้นที่ชมตลาดน้ำให้อยู่ในเขตพื้นที่ของร้านค้าขายของที่ระลึกเท่านั้น จึงทำให้ระดับความสัมพันธ์ระหว่างคนในชุมชนกับนักท่องเที่ยวมีน้อย ซึ่งการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ คือ การพัฒนาถนนเข้ามามีบทบาทแทนที่เส้นทางคมนาคมทางน้ำ ดังจะเห็นการเปลี่ยนแปลงศูนย์กลางตลาดชุมชนจากบริเวณริมคลองไปสู่ฟากถนน เช่น ตลาดเสรีที่นั่นวันจะขยายมากขึ้นในอนาคต

สลักฤทัย เตียวตระกูล (2539 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว : ศึกษากรณีนักท่องเที่ยวเมืองพัทยา พบว่านักท่องเที่ยวที่มาหาดเมืองพัทยาทั้งเพศหญิงและเพศชายมีจำนวนใกล้เคียงกัน โดยมีอายุเฉลี่ย 28.5 ปี มีสถานภาพเป็นโสด มีการศึกษต่ำกว่าระดับปริญญาตรี มีอาชีพประกอบธุรกิจการค้า มีรายได้สูงกว่า 8,500 บาทขึ้นไป ส่วนมากมาจากจังหวัดอื่นๆ นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่พึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมทางกายภาพบริเวณหาดเมืองพัทยา ส่วนสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่นักท่องเที่ยวไม่พึงพอใจ ได้แก่ ความสะอาดของหาดทราย ความสะอาดของห้องน้ำและอาบน้ำจืด ปริมาณถึงขยะ จำนวนแผ่นป้ายสื่อความหมาย และการปลูกสร้างอาคารเพิ่มขึ้น นอกจากนี้ผลการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวที่มีอายุมากมีความพึงพอใจในเรื่องความกว้างของชายหาดและความเหมาะสมของแสงแดด สิ่งที่ไม่พึงพอใจในเรื่องความขาละเอียดของทราย ความสะอาดของชายหาด ความสะอาดของน้ำทะเลและความตื่น-ลึกของทะเล ส่วนนักท่องเที่ยวที่มีอายุน้อยมีความพึงพอใจในเรื่องดังกล่าวมาก ซึ่งตรงกันข้ามกับผู้ที่อายุมาก ดังนั้น นักท่องเที่ยวที่มีอายุ การศึกษา สถานภาพสมรส อาชีพ ที่อยู่อาศัย และประสบการณ์เที่ยวชายทะเลต่างกัน มีความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมบริเวณหาดเมืองพัทยาแตกต่างกัน

ทองหยด สวนทอง (2540 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องระดับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อตลาดน้ำตลิ่งชัน ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อตลาดน้ำตลิ่งชัน และศึกษาปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะของนักท่องเที่ยวที่มีต่อตลาดน้ำตลิ่งชัน วิธีดำเนินการวิจัย ใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูล โดยการสุ่มตัวอย่างจากนักท่องเที่ยว จำนวน 220 ราย นำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์การผันแปรทางเดียวการวิเคราะห์การผันแปรและการวิเคราะห์การจำแนกหมู่ พบว่า 1. กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา นักท่องเที่ยวที่มีต่อตลาดน้ำตลิ่งชัน ได้แก่ รายได้ต่อเดือน การรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับตลาดน้ำตลิ่งชัน รูปแบบการมาท่องเที่ยว ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นที่ดีต่อตลาดน้ำตลิ่งชันในระดับปานกลาง 2. ปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นของนักท่องเที่ยว มีผลต่อความคิดเห็น

ของนักท่องเที่ยวที่มีต่อตลาดน้ำตลิ่งชันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และอาชีพ การศึกษา ระยะทางจากบ้านถึงตลาดน้ำตลิ่งชัน ค่าใช้จ่ายด้านการเดินทางจำนวนครั้งที่เคยมาเที่ยวตลาดน้ำ มีผลต่อความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวตลาดน้ำตลิ่งชัน ได้แก่ สถานที่จอดรถไม่เพียงพอ ไม่มีเจ้าหน้าที่ของสำนักงานเขตตลิ่งชันมาคอยให้คำแนะนำอำนวยความสะดวก เพื่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน โดยเฉพาะเด็กและคนชรา ห้องสุขาไม่เพียงพอ แพรมน้ำคับแควบ ไม่สะดวกต่อการเดินดูและซื้อสินค้า ถึงทั้งขยะไม่เพียงพอ ชุมและศาลาที่นั่งพักผ่อนไม่เพียงพอ ป้ายบอกทางเข้าตลาดน้ำไม่ชัดเจน และขาดความต่อเนื่อง ราคาสินค้าบางชนิดแพงกว่าที่อื่น สินค้าประเภทอาหาร เครื่องดื่ม บางชนิดไม่มีคุณภาพไม่ได้มาตรฐาน

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำและวิเคราะห์ข้อมูล

การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นนักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการนันทนาการของหน่วยบัญชาการสงครามพิเศษ ค่ายสมเด็จพระนารายณ์มหาราช จังหวัดลพบุรี จำนวนทั้งสิ้น 20,160 คน

การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นนักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการนันทนาการของหน่วยบัญชาการสงครามพิเศษ ค่ายสมเด็จพระนารายณ์มหาราช จังหวัดลพบุรี โดยดำเนินการตามขั้นตอนต่อไปนี้

1. กำหนดกลุ่มตัวอย่าง โดยวิธีการใช้ตารางเทียบขนาดตัวอย่างของเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie and Morgan. 1970 : 608) ได้จำนวน 327 คน จากประชากร 20,160 คน
2. การเลือกตัวอย่างจัดกระทำแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) โดยเลือกมาให้มากกว่าจำนวนที่กำหนดไว้ 23 คน รวมเป็นกลุ่มตัวอย่างที่เลือกมา 350 คน

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การสร้างเครื่องมือเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยดำเนินการ ดังนี้

1. ศึกษาค้นคว้าเทคนิคและวิธีการสร้างแบบสอบถาม จากเอกสารตำรา เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และแบบสอบถามงานวิจัย
2. ทำการสร้างแบบสอบถาม โดยสร้างแบบสอบถามเป็น 2 ตอน คือ
ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลส่วนตัวโดยทั่วไป มีลักษณะเป็นแบบสำรวจรายการ (Check List) โดยถามเกี่ยวกับ เพศ อายุ และระดับการศึกษา และจุดมุ่งหมายที่มาใช้บริการ
ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการกิจกรรมนันทนาการของหน่วยบัญชาการสงครามพิเศษ ค่ายสมเด็จพระนารายณ์มหาราช

จังหวัดลพบุรี มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scales) 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด โดยครอบคลุมเนื้อหา 3 ด้าน ได้แก่ด้านสถานที่ อุปกรณ์ เครื่องอำนวยความสะดวก จำนวน 13 ข้อ ด้านการบริหารจัดการโดยทั่วไป 12 ข้อ และด้านบุคลากรจำนวน 8 ข้อ รวมทั้งสิ้น 33 ข้อ

3. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้คณะกรรมการควบคุมปริญญาโทแก้ไขแล้วนำไปปรับปรุงให้ถูกต้องสมบูรณ์

4. นำแบบสอบถามที่ปรุงแล้วไปให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 ท่าน ตรวจสอบความถูกต้องและความชัดเจนในเนื้อหา และด้านภาษาไทย เพื่อให้ได้แบบสอบถามที่มีความเที่ยงตรงโดยมีเกณฑ์กำหนดเพื่อพิจารณา ดังนี้

ถ้าแน่ใจว่าข้อคำถามนั้นมีความสอดคล้องตามวัตถุประสงค์ให้ +1 คะแนน

ถ้าไม่แน่ใจว่าข้อคำถามนั้นมีความสอดคล้องตามวัตถุประสงค์ให้ 0 คะแนน

ถ้าแน่ใจว่าข้อคำถามนั้นไม่มีความสอดคล้องตามวัตถุประสงค์ให้ -1 คะแนน

นำผลการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญในแต่ละข้อ ไปหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) แล้วเลือกเฉพาะข้อคำถามที่มีตรรกะความสอดคล้องเท่ากับ 0.5 หรือมากกว่าเป็นแบบสอบถามต่อไปนี้

5. จากผลการตรวจสอบของผู้เชี่ยวชาญ มีการแก้ไขและตัดคำถามที่ไม่เป็นไปตามเกณฑ์ออก ดังนี้

5.1 คำถามด้านสถานที่ อุปกรณ์ เครื่องอำนวยความสะดวกจากจำนวน 13 ข้อ เหลือ 9 ข้อ

5.2 คำถามด้านการบริการจัดการโดยทั่วไป จากจำนวน 12 ข้อ เหลือ 7 ข้อ

5.3 คำถามด้านบุคลากรจากจำนวน 8 ข้อ เหลือ 6 ข้อ รวมเป็นข้อคำถามเกี่ยวกับการวัดความพึงพอใจฉบับนี้มีจำนวน 22 ข้อ

6. นำแบบสอบถามไปทำการทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยนี้ จำนวน 50 คน เพื่อนำผลไปวิเคราะห์หาคุณภาพเครื่องมือ

7. นำผลจากข้อ 6 ไปวิเคราะห์ หาคุณภาพเครื่องมือ โดยหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (α - Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.7184

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ทำหนังสือจากมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ถึงผู้บริหารหน่วยบัญชาการสงครามพิเศษ ค่ายสมเด็จพระนารายณ์มหาราช จังหวัดลพบุรี เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูล

2. ผูกอบรมผู้ช่วยการเก็บข้อมูล เพื่อให้เข้าใจขั้นตอนและวิธีการเก็บข้อมูล และให้ความรู้เพื่อตอบข้อสงสัยของผู้ตอบแบบสอบถามในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับแบบสอบถาม
3. ดำเนินการเก็บข้อมูล โดยแจกให้นักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยวในศูนย์ท่องเที่ยวค่ายสมเด็จพระนารายณ์มหาราช จนครบจำนวนที่ต้องการ
4. ระยะเวลาการเก็บข้อมูล 10 กันยายน – 30 ตุลาคม 2546 โดยแจกแบบสอบถามไป 350 ฉบับ ได้รับคืนกลับมาครบทุกฉบับ

การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปเพื่อวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. ตรวจสอบความเรียบร้อยของแบบสอบถามและคัดเลือกฉบับที่สมบูรณ์ได้ 330 ฉบับ จาก 350 ฉบับ
2. ตรวจสอบให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้
3. วิเคราะห์ข้อมูลลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับ เพศ อายุ ระดับการศึกษาและจุดมุ่งหมายของการมาใช้บริการกิจกรรมนันทนาการ โดยการแจกแจงความถี่และคิดเป็นร้อยละ
4. วิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจนักท่องเที่ยวต่อการให้บริการนันทนาการโดยการแจกแจงความถี่และคิดเป็นร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและหาระดับของความพึงพอใจ จากแบบสอบถามตอนที่ 2 เป็นรายด้านและรายข้อโดยกำหนดเกณฑ์ในการแปลความหมายค่าเฉลี่ยดังนี้ (วิเชียร เกตุสิงห์. 2538 : 10)

เกณฑ์การให้คะแนน

แบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ มีเกณฑ์การให้คะแนนเป็นดังนี้

มากที่สุด	เท่ากับ 5	คะแนน
มาก	เท่ากับ 4	คะแนน
ปานกลาง	เท่ากับ 3	คะแนน
น้อย	เท่ากับ 2	คะแนน
น้อยที่สุด	เท่ากับ 1	คะแนน

การแปลความหมายของค่าคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว แบ่งเป็น 5 ระดับดังนี้ (วิเชียร เกตุสิงห์. 2538 : 10)

4.50 – 5.00	หมายถึง	ความพึงพอใจอยู่ในระดับสูงมาก
3.50 – 4.49	หมายถึง	ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก
2.50 – 3.49	หมายถึง	ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
1.50 – 2.49	หมายถึง	ความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย
1.00 – 1.49	หมายถึง	ความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

บทที่ 4
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล เสนอในรูปตารางประกอบความเรียงโดยแบ่งเป็น 2 ตอนดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์สถานภาพของนักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการนันทนาการของหน่วยบัญชาการสงครามพิเศษ ค่ายสมเด็จพระนารายณ์มหาราช จังหวัดลพบุรี

ตาราง 1 จำนวนและค่าร้อยละของนักท่องเที่ยว จำแนกตามตัวแปร เพศ อายุ ระดับการศึกษา และจุดมุ่งหมายการมาใช้บริการนันทนาการ

	ตัวแปร	จำนวน	ร้อยละ
เพศ	ชาย	204	61.81
	หญิง	126	38.19
	รวม	330	100.00
อายุ	15 – 24 ปี	119	35.70
	25 – 34 ปี	132	39.99
	35 – 44 ปี	46	13.93
	45 ปีขึ้นไป	33	10.38
	รวม	330	100.00
ระดับการศึกษา	ประถมศึกษา	30	9.09
	มัธยมศึกษา/ปวช.	105	31.81
	ปวส./อนุปริญญา	126	38.17
	ปริญญาตรีขึ้นไป	69	20.93
	รวม	330	100.00

ตาราง 1 (ต่อ)

ตัวแปร	จำนวน	ร้อยละ
จุดมุ่งหมายการมาใช้บริการนันทนาการ		
เพื่อสุขภาพดี	23	6.96
เพื่อความสนุกและคลายเครียด	194	58.78
เพื่อให้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์	107	32.42
เพื่อการติดต่อธุรกิจ	6	1.84
รวม	330	100.00

จากตาราง 1 แสดงว่านักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการนันทนาการของหน่วยบัญชาการสงครามพิเศษ ค่ายสมเด็จพระนารายณ์มหาราช จังหวัดลพบุรี มีสถานภาพโดยทั่วไปจำแนกเป็นดังนี้ ได้ดังต่อไปนี้

เพศ ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 61.81

อายุ ส่วนใหญ่มีอายุ 25-34 ปี ร้อยละ 39.99 รองลงมา คือ อายุ 15-24 ปี ร้อยละ 35.70 และส่วนน้อยที่สุด คือ อายุ 45 ปี ขึ้นไป ร้อยละ 10.38

ระดับการศึกษา ส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับ ปวส./อนุปริญญา ร้อยละ 38.17 รองลงมา ระดับมัธยมศึกษา/ปวช. ร้อยละ 31.81 และระดับการศึกษาน้อยที่สุด คือ ประถมศึกษา ร้อยละ 9.09

จุดมุ่งหมายการมาใช้บริการนันทนาการส่วนใหญ่มีจุดมุ่งหมายเพื่อความสนุกสนานและคลายเครียด ร้อยละ 58.78 รองลงมาเพื่อการใช้เวลาว่างเป็นประโยชน์ ร้อยละ 32.44 และส่วนน้อยที่สุด คือ เพื่อการติดต่อธุรกิจ ร้อยละ 1.84

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการให้บริการนันทนาการของหน่วยบัญชาการสงครามพิเศษ ค่ายสมเด็จพระนารายณ์มหาราช จังหวัดลพบุรี ในต้นสถานที่อุปกรณ์ เครื่องอำนวยความสะดวก ด้านบริหารจัดการโดยทั่วไปและด้านบุคลากร ปรากฏดังตาราง 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9 10, 11 และ 12 ตามลำดับ

ตาราง 2 ค่าความถี่ ร้อยละ ของความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการให้บริการนันทนาการ
ของหน่วยบัญชาการสงครามพิเศษ ค่ายสมเด็จพระนารายณ์มหาราช จำแนกตามตัวแปร
ด้านสถานที่ อุปกรณ์ และเครื่องอำนวยความสะดวก

องค์ประกอบปัจจัย	ความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ไม่แน่ใจ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก
	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ
ด้านสถานที่อุปกรณ์ เครื่องอำนวยความสะดวก					
1. สถานที่ท่องเที่ยวภายในค่ายมีความร่มรื่น สวยงามมีเอกลักษณ์	105 31.50	213 63.90	12 4.60	-	-
2. สถานที่ท่องเที่ยวภายในค่าย มีความสะอาด เรียบร้อย	47 14.10	269 80.70	14 5.20	-	-
3. สถานที่ท่องเที่ยวภายในค่าย มีความปลอดภัย	73 21.90	241 72.30	16 5.80	-	-
4. สถานที่ท่องเที่ยวมีบริเวณจอดรถ สะดวก ปลอดภัย	71 21.51	236 71.50	23 6.99	-	-
5. อุปกรณ์และเครื่องอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ในการประกอบกิจกรรมนันทนาการมีสภาพ สมบูรณ์	76 22.80	216 64.80	38 12.40	-	-
6. อุปกรณ์และเครื่องอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ในการประกอบกิจกรรมนันทนาการมี จำนวนเพียงพอและเหมาะสม	80 24.00	226 67.80	24 8.20	-	-
7. อาคารที่พักผ่อนมีมากพอเพียงและ เหมาะสม	54 16.20	208 62.40	68 21.40	-	-
8. ร้านค้า อาหาร เครื่องดื่ม สะอาด สวยงาม ปริมาณเพียงพอถูกหลักอนามัย	60 18.00	252 75.60	18 6.4	-	-

ตาราง 2 (ต่อ)

องค์ประกอบปัจจัย	ความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ไม่แน่ใจ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก
	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ
9. อาคาร ห้องน้ำ ห้องสุขา มีความสะอาด เพียงพอ เหมาะสมและปลอดภัย	36 11.80	234 70.20	60 18.00	-	-
รวมความถี่ ร้อยละ	599 20.10	2095 69.91	276 9.99	-	-

จากตาราง 2 แสดงว่านักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยบัญชาการสงครามพิเศษ ค่ายสมเด็จพระนารายณ์มหาราช ด้านสถานที่ อุปกรณ์และเครื่องอำนวยความสะดวกกิจกรรมมีความถี่สูงสุดอยู่ในระดับมากคือ 2,095 คิดเป็นร้อยละ 69.91 ความถี่รองลงมาอยู่ในระดับมากที่สุด คือ 599 คิดเป็นร้อยละ 20.10

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบมีความถี่สูงสุด คือ 269 คิดเป็นร้อยละ 80.70 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเรื่องสถานที่ภายในค่ายมีความสะอาดเรียบร้อย และที่มีความถี่น้อยที่สุดคือ 12 คิดเป็นร้อยละ 4.60 ในเรื่องสถานที่ท่องเที่ยวภายในค่ายมีความร่มรื่นสวยงามมีเอกลักษณ์

ตาราง 3 ค่าความถี่ร้อยละของความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการให้บริการนันทนาการของ
หน่วยบัญชาการสงครามพิเศษ ค่ายสมเด็จพระนารายณ์มหาราช จำแนกตามตัวแปรด้าน
บริหารจัดการโดยทั่วไป

ด้าน	ความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ไม่แน่ใจ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก
	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ
ด้านบริหารจัดการโดยทั่วไป					
1. ความสะดวก เรียบร้อย ง่ายในการแนะนำ ช่วยเหลือผู้รับบริการ	82 17.40	236 70.80	12 11.80	-	-
2. การประชาสัมพันธ์ทั้งภายใน และภายนอก ค่ายชัดเจน ถูกต้องรวดเร็ว	44 13.20	235 70.78	36 11.80	-	-
3. ราคาค่าบริการกิจกรรมนันทนาการและ บริการอื่นๆ ยุติธรรม	58 17.40	236 70.80	36 11.80	-	-
4. ราคาอาหาร เครื่องดื่ม มีความยุติธรรม	43 12.60	182 54.90	105 32.50	-	-
5. ระยะเวลาในการให้บริการกิจกรรม นันทนาการต่างๆ เหมาะสม	62 18.60	244 73.20	24 8.20	-	-
6. ระบบเสียงตามสาย และการติดต่อสื่อสาร สะดวก รวดเร็ว	40 13.00	260 78.00	30 9.00	-	-
7. กิจกรรมนันทนาการที่จัดให้มีความเหมาะสม เพลิดเพลิน ตื่นเต้นสพอารมณ์	54 17.19	246 73.81	30 9.00	-	-
รวมความถี่	383	1639	288	-	-
ร้อยละ	15.62	70.32	14.06	-	-

จากตาราง 3 แสดงว่านักท่องเที่ยวมีความพอใจต่อการให้บริการของหน่วยบัญชาการ
สงครามพิเศษ ค่ายสมเด็จพระนารายณ์มหาราช ในด้านบริหารจัดการโดยทั่วไป โดยรวม
มีความถี่สูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด คือ 1,639 คิดเป็นร้อยละ 70.32 ความถี่รองลงมาอยู่ในระดับ
มากที่สุด คือ 383 คิดเป็นร้อยละ 15.62

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบมีความถี่สูงสุดคือ 260 คิดเป็นร้อยละ 78.00 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เรื่องระบบเสียงตามสายและการติดต่อสื่อสารสะดวก รวดเร็ว และที่มีความถี่น้อยที่สุด คือ 12 คิดเป็นร้อยละ 11.80 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับไม่แน่ใจเรื่องความสะดวก เรียบร้อย ง่ายในการแนะนำช่วยเหลือผู้ใช้บริการ

ตาราง 4 ค่าความถี่ ร้อยละของความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการให้บริการนันทนาการของหน่วยบัญชาการสงครามพิเศษ ค่ายสมเด็จพระนารายณ์มหาราช จำแนกตามตัวแปรด้านบุคลากร

ด้าน	ความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ไม่แน่ใจ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก
	จำนวนร้อยละ	จำนวนร้อยละ	จำนวนร้อยละ	จำนวนร้อยละ	จำนวนร้อยละ
ด้านบุคลากร					
1. พนักงานผู้ให้บริการและต้อนรับทุกส่วนภายในค่าย สภาพเรียบร้อยมีอัธยาศัยไมตรี	102 30.60	203 60.90	25 8.50	-	-
2. เจ้าหน้าที่ พนักงาน ผู้นำกิจกรรม นันทนาการมีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติกิจกรรมได้อย่างมีประสิทธิภาพประทับใจ	64 19.20	236 70.20	30 10.60	-	-
3. ผู้นำกิจกรรมนันทนาการ มีบุคลิกภาพเหมาะสม กระตือรือร้น มีมนุษยสัมพันธ์อันดีงาม	50 15.00	259 77.70	21 7.30	-	-
4. เจ้าหน้าที่ดูแลความปลอดภัย มีปริมาณเพียงพอและดูแลเอาใจใส่ในหน้าที่เป็นอย่างดี	34 10.20	244 73.20	52 16.60	-	-
5. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการกิจกรรมนันทนาการ ดูแลผู้เข้าร่วมกิจกรรมให้ความปลอดภัยได้อย่างมีประสิทธิภาพ	36 10.80	272 81.60	22 7.60	-	-

ตาราง 4 (ต่อ)

ด้าน	ความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ไม่แน่ใจ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก
	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ
6. เจ้าหน้าที่ในการช่วยเหลือปฐมพยาบาล มีความรู้เหมาะสมเพียงพอ	29 8.70	243 72.90	58 18.40	-	-
รวมความถี่ ร้อยละ	315 15.75	1457 72.75	208 11.50	-	-

จากตาราง 4 แสดงว่านักท่องเที่ยวยังมีความพอใจต่อการให้บริการของหน่วยบัญชาการสงครามพิเศษ ค่ายสมเด็จพระนารายณ์มหาราชในด้านบุคลากรโดยรวม มีรวมมีความถี่สูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ 1,457 คิดเป็นร้อยละ 72.75 ความถี่รองลงมาอยู่ในระดับมากที่สุดคือ 315 คิดเป็นร้อยละ 15.75

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบมีความถี่สูงสุดคือ 272 คิดเป็นร้อยละ 81.60 มีความพอใจอยู่ในระดับมาก เรื่องเจ้าหน้าที่ให้บริการกิจกรรมนันทนาการดูแลผู้เข้าร่วมกิจกรรมให้ความปลอดภัยได้อย่างมีประสิทธิภาพ และที่มีความถี่น้อยที่สุดคือ 21 คิดเป็นร้อยละ 7.30 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับไม่แน่ใจ เรื่องผู้นำกิจกรรมนันทนาการมีบุคลิกภาพเหมาะสม กระตือรือร้น มีมนุษยสัมพันธ์อันดีงาม

ตาราง 5 ค่าความถี่ ร้อยละ ของคะแนนความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการให้บริการ
 นันทนาการของหน่วยบัญชาการสงครามพิเศษ ค่ายสมเด็จพระนารายณ์มหาราช โดยรวม
 ในด้านสถานที่ อุปกรณ์ เครื่องอำนวยความสะดวก ด้านบริการจัดการโดยทั่วไป และ
 ด้านบุคลากร

ด้านโดยรวม	ความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ไม่แน่ใจ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก
	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ
1. ด้านสถานที่ อุปกรณ์และเครื่องอำนวยความสะดวก	599	2095	276	-	-
	20.10	69.91	9.99	-	-
2. ด้านบริการจัดการโดยทั่วไป	383	1639	288	-	-
	15.62	70.32	14.06	-	-
3. ด้านบุคลากร	315	1457	208	-	-
	15.75	72.75	11.50	-	-
รวมความถี่	1297	5191	772	-	-
ร้อยละ	17.16	70.99	11.85	-	-

จากตาราง 5 แสดงว่านักท่องเที่ยวมีความพอใจต่อการให้บริการของหน่วยบัญชาการสงครามพิเศษ ค่ายสมเด็จพระนารายณ์มหาราช โดยรวมทุกด้านมีความถี่สูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ 5,191 คิดเป็นร้อยละ 70.99 ความถี่รองลงมาอยู่ในระดับมากที่สุดคือ 1,297 คิดเป็นร้อยละ 17.16

ตาราง 6 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการให้บริการนันทนาการของหน่วยบัญชาการสงครามพิเศษ ค่ายสมเด็จพระนารายณ์มหาราช ในด้านสถานที่ อุปกรณ์ เครื่องอำนวยความสะดวก

องค์ประกอบปัจจัย	ระดับความพึงพอใจ		
	\bar{X}	S.D.	ระดับ
ด้านสถานที่ อุปกรณ์ เครื่องอำนวยความสะดวก			
1. สถานที่ท่องเที่ยวภายในค่ายมีความร่มรื่น สวยงามมีเอกลักษณ์	4.263	.65	มาก
2. สถานที่ท่องเที่ยวภายในค่ายมีความสะอาด เรียบร้อย	4.400	.78	มาก
3. สถานที่ท่องเที่ยวภายในค่ายมีความปลอดภัย	4.172	.68	มาก
4. สถานที่ท่องเที่ยวมีบริเวณ จอดรถ สะดวก ปลอดภัย	4.145	.86	มาก
5. อุปกรณ์และเครื่องอำนวยความสะดวกต่างๆ ในการประกอบกิจกรรมนันทนาการมีสภาพ สมบูรณ์	4.115	.77	มาก
6. อุปกรณ์และเครื่องอำนวยความสะดวกต่างๆ ในการประกอบกิจกรรมนันทนาการมีจำนวน เพียงพอและเหมาะสม	4.169	.69	มาก
7. อาคารที่พักผ่อนมีมากเพียงพอ และเหมาะสม	3.957	.78	มาก
8. ร้านค้าอาหาร เครื่องดื่ม สะอาด สวยงาม ปริมาณเพียงพอถูกหลักอนามัย	4.127	.83	มาก
9. อาคารห้องน้ำ ห้องสุขา มีความสะอาด เพียงพอ เหมาะสมและปลอดภัย	3.927	.82	มาก
รวม	4.180	.70	มาก

จากตาราง 6 แสดงว่านักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยบัญชาการสงครามพิเศษ ค่ายสมเด็จพระนารายณ์มหาราช ในด้านสถานที่ อุปกรณ์ เครื่องอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก ทั้งโดยรวมและรายข้อ

ตาราง 7 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการให้บริการนันทนาการของหน่วยบัญชาการสงครามพิเศษ ค่ายสมเด็จพระนารายณ์มหาราช ในด้านบริหารจัดการโดยทั่วไป

องค์ประกอบปัจจัย	ระดับความพึงพอใจ		
	\bar{X}	S.D.	ระดับ
ด้านบริหารจัดการโดยทั่วไป			
1. ความสะดวกเรียบร้อยง่ายในการแนะนำช่วยเหลือต่อผู้รับบริการ	4.212	.84	มาก
2. การประชาสัมพันธ์ทั้งภายในและภายนอก ค่ายชัดเจน ถูกต้อง รวดเร็ว เหมาะสม	3.978	.78	มาก
3. ราคาค่าบริการกิจกรรมนันทนาการและบริการอื่นๆ ยุติธรรม	4.066	.82	มาก
4. ราคาอาหาร เครื่องดื่ม มีความยุติธรรม	3.809	.76	มาก
5. ระยะเวลาในการให้บริการกิจกรรมนันทนาการต่างๆ เหมาะสม	4.115	.82	มาก
6. ระบบเสียงตามสาย และการติดต่อสื่อสาร สะดวกรวดเร็ว	4.030	.69	มาก
7. กิจกรรมนันทนาการที่จัดให้มีความเหมาะสม เพลิดเพลิน ตื่นเต้น สบายอารมณ์	4.072	.74	มาก
รวม	4.040	.58	มาก

จากตาราง 7 แสดงว่านักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อการให้บริการนันทนาการของหน่วยบัญชาการสงครามพิเศษ ค่ายสมเด็จพระนารายณ์มหาราช ด้านบริหารจัดการโดยทั่วไปอยู่ในระดับมากทั้งโดยรวมและรายข้อ

ตาราง 8 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการให้บริการนันทนาการของหน่วยบัญชาการสงครามพิเศษ ค่ายสมเด็จพระนารายณ์มหาราช ในด้านบุคลากร

องค์ประกอบปัจจัย	ระดับความพึงพอใจ		
	\bar{X}	S.D.	ระดับ
ด้านบุคลากร			
1. พนักงานผู้ให้บริการและต้อนรับทุกส่วนภายในค่ายสุตภาพ เรียบร้อย มีอัธยาศัยไมตรี	4.233	.69	มาก
2. เจ้าหน้าที่ พนักงาน ผู้นำกิจกรรมนันทนาการ มีความรู้ ความสามารถ ในการปฏิบัติกิจกรรม ได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.103	.76	มาก
3. ผู้นำกิจกรรมนันทนาการมีบุคลิกภาพเหมาะสมกระตือรือร้น มีมนุษยสัมพันธ์อันดีงาม	4.087	.77	มาก
4. เจ้าหน้าที่ดูแลรักษาความปลอดภัย มีปริมาณเพียงพอ และดูแลเอาใจใส่ในหน้าที่เป็นอย่างดี	3.945	.80	มาก
5. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการกิจกรรมนันทนาการดูแลผู้เข้าร่วมกิจกรรมให้ความปลอดภัยได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.042	.81	มาก
6. เจ้าหน้าที่ให้การช่วยเหลือ ปฐมพยาบาลมีความรู้ เหมาะสม เพียงพอ	3.912	.86	มาก
รวม	4.053	.65	มาก

จากตาราง 8 แสดงว่านักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อการให้บริการนันทนาการของหน่วยบัญชาการสงครามพิเศษ ค่ายสมเด็จพระนารายณ์มหาราช ในด้านบุคลากรอยู่ในระดับมากที่สุดโดยรวมและรายข้อ

ตาราง 9 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการให้บริการนันทนาการของหน่วยบัญชาการสงครามพิเศษ ค่ายสมเด็จพระนารายณ์มหาราช โดยรวมในด้าน สถานที่ อุปกรณ์ เครื่องอำนวยความสะดวก ด้านบริหารจัดการทั่วไปและด้านบุคลากร

องค์ประกอบปัจจัยโดยรวม	ระดับความพึงพอใจ		
	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1. ด้านสถานที่ อุปกรณ์ เครื่องอำนวยความสะดวก	4.108	.79	มาก
2. ด้านบริหารจัดการโดยทั่วไป	4.040	.81	มาก
3. ด้านบุคลากร	4.053	.77	มาก
รวม	4.067	.79	มาก

จากตาราง 9 แสดงว่านักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อการให้บริการนันทนาการของหน่วยบัญชาการสงครามพิเศษ ค่ายสมเด็จพระนารายณ์มหาราช โดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.067$, S.D. = .79)

ตาราง 10 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการให้บริการนันทนาการของหน่วยบัญชาการสงครามพิเศษ ค่ายสมเด็จพระนารายณ์มหาราช จำแนกตามเพศ

องค์ประกอบปัจจัยโดยรวม	ระดับความพึงพอใจ					
	เพศชาย (N = 204)			เพศหญิง (N = 126)		
	\bar{X}	S.D.	ระดับ	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1. ด้านสถานที่ อุปกรณ์ เครื่อง อำนวยความสะดวก	4.120	.64	มาก	4.329	.74	มาก
2. ด้านบริหารจัดการทั่วไป	4.316	.70	มาก	4.042	.82	มาก
3. ด้านบุคลากร	4.204	.68	มาก	4.112	.70	มาก
รวม	4.213	.65	มาก	4.161	.72	มาก

จากตาราง 10 แสดงว่า นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อการให้บริการนันทนาการของหน่วยบัญชาการสงครามพิเศษ ค่ายสมเด็จพระนารายณ์มหาราช ทั้งเพศชายและเพศหญิง มีทัศนะตรงกันว่า การให้บริการนันทนาการโดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก

ตาราง 11 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการให้บริการนันทนาการของหน่วยบัญชาการสงครามพิเศษ ค่ายสมเด็จพระนารายณ์มหาราช จำแนกตามอายุ

องค์ประกอบปัจจัย โดยรวม	ระดับความพึงพอใจ											
	15 – 20 ปี (N = 33)			25 – 34 ปี (N = 33)			35 – 44 ปี (N = 33)			45 ปีขึ้นไป (N = 33)		
	\bar{X}	S.D.	ระดับ	\bar{X}	S.D.	ระดับ	\bar{X}	S.D.	ระดับ	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1. ด้านสถานที่ อุปกรณ์ เครื่องอำนวยความสะดวก	4.264	.72	มาก	4.320	.68	มาก	3.921	.74	มาก	4.324	.81	มาก
2. ด้านบริหารจัดการ ทั่วไป	3.690	.62	มาก	4.182	.77	มาก	4.125	.78	มาก	3.900	.66	มาก
3. ด้านบุคลากร	4.021	.69	มาก	4.201	.49	มาก	3.876	.89	มาก	4.102	.74	มาก
โดยรวม	3.991	.49	มาก	4.234	.66	มาก	3.973	.77	มาก	4.108	.69	มาก

จากตาราง 11 แสดงว่า นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อการให้บริการนันทนาการของหน่วยบัญชาการสงครามพิเศษค่ายสมเด็จพระนารายณ์มหาราช ทุกกลุ่มอายุ มีทัศนะตรงกันว่า การให้บริการนันทนาการโดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก

ตาราง 12 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการให้บริการนันทนาการของหน่วยบัญชาการสงครามพิเศษ ค่ายสมเด็จพระนารายณ์มหาราช จำแนกตามระดับการศึกษา

องค์ประกอบปัจจัย โดยรวม	ระดับความพึงพอใจ											
	ประถมศึกษา (N = 30)			มัธยมศึกษา / ปวช. (N = 105)			อนุปริญญา / ปาส. (N = 126)			ปริญญาตรีขึ้นไป (N = 69)		
	\bar{X}	S.D.	ระดับ	\bar{X}	S.D.	ระดับ	\bar{X}	S.D.	ระดับ	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1. ด้านสถานที่ อุปกรณ์ เครื่องอำนวยความสะดวก	4.485	.88	มาก	4.056	.65	มาก	4.321	.69	มาก	3.395	.65	ปานกลาง
2. ด้านบริหารจัดการทั่วไป	3.743	.69	มาก	4.112	.79	มาก	4.451	.76	มาก	4.155	.74	มาก
3. ด้านบุคลากร	3.564	.73	มาก	3.369	.88	มาก	3.711	.83	มาก	4.323	.77	มาก
โดยรวม	3.932	.56	มาก	3.935	.73	มาก	4.161	.61	มาก	3.957	.63	มาก

จากตาราง 12 แสดงว่า นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อการให้บริการนันทนาการของหน่วยบัญชาการสงครามพิเศษ ค่ายสมเด็จพระนารายณ์มหาราช ทุกกลุ่มระดับการศึกษา มีทัศนคติตรงกันว่าการให้บริการนันทนาการ โดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป มีทัศนคติว่า ด้านสถานที่ อุปกรณ์ เครื่องอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจในการบริการอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.395$, S.D. = .65) ส่วนด้านอื่น อยู่ในระดับมาก

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการให้บริการนันทนาการของหน่วยบัญชาการสงครามพิเศษ ค่ายสมเด็จพระนารายณ์มหาราช จังหวัดลพบุรี โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจโดยสรุปลำดับขั้นของการวิจัยดังนี้

ความมุ่งหมายของการวิจัย

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการให้บริการนันทนาการของหน่วยบัญชาการสงครามพิเศษ ค่ายสมเด็จพระนารายณ์มหาราช จังหวัดลพบุรี

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาใช้บริการกิจกรรมนันทนาการของหน่วยบัญชาการสงครามพิเศษ ค่ายสมเด็จพระนารายณ์มหาราช จังหวัดลพบุรี จำนวน 20,160 คน จากสถิติตลอดปี พ.ศ.2545

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาใช้บริการนันทนาการของหน่วยบัญชาการสงครามพิเศษ ค่ายสมเด็จพระนารายณ์มหาราช จังหวัดลพบุรี ได้มาโดยการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) และใช้ตารางสุ่มประชากรของเครจซี่ และ มอร์แกน (Krejcie and Morgan, 1970 : 608) เพื่อกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างได้จำนวน 327 คน และเก็บข้อมูลเพิ่มเติมได้ครบ 330 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว แบ่งเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา และจุดมุ่งหมายที่มาใช้บริการ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการกิจกรรมนันทนาการ มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประเมินค่า 5 ระดับ ได้แก่ พอใจมากที่สุด พอใจมาก ไม่แน่ใจ ไม่พอใจ ไม่พอใจมาก

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการทำวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. ตรวจสอบความเรียบร้อยของแบบสอบถาม แล้วคัดเลือกฉบับที่สมบูรณ์ได้ 330 ฉบับ จากจำนวน 350 ฉบับ
2. ตรวจสอบให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้
3. กำหนดค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ความถี่ ค่าร้อยละของเพศ อายุ ระดับการศึกษา และจุดมุ่งหมายที่มาใช้บริการและ ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของ ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการให้บริการนันทนาการ

สรุปผลการวิจัย

จากข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของนักท่องเที่ยว ที่มาท่องเที่ยวและใช้บริการกิจกรรมนันทนาการการของหน่วยบัญชาการสงครามพิเศษ พบครั้งนี้

1. เพศ ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 61.81
2. อายุ ส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 25-34 ปี ร้อยละ 39.99 รองลงมา คือ อายุระหว่าง 15-24 ปี ร้อยละ 35.70
3. ระดับการศึกษา ส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับ ปวส./อนุปริญญา ร้อยละ 38.17 รองลงมา ระดับมัธยมศึกษา/ปวช. ร้อยละ 31.81
4. จุดมุ่งหมายการมาใช้บริการนันทนาการ ส่วนใหญ่พบว่าเพื่อความสนุกสนาน คลายเครียดร้อยละ 58.78 รองลงมา เพื่อการใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์ ร้อยละ 32.44

จากการศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการกิจกรรมนันทนาการ ในด้านต่างๆ พบดังนี้

1. บริการด้านสถานที่ อุปกรณ์และเครื่องอำนวยความสะดวก โดยรวมพบมีความถี่สูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ 2,095 คิดเป็นร้อยละ 69.91 และความถี่รองลงมา อยู่ในระดับมากที่สุดคือ 599 คิดเป็นร้อยละ 20.10 และพบประเด็นรายชื่อมีความถี่สูงสุดของความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก จำนวน 269 คิดเป็นร้อยละ 80.70 เกี่ยวกับเรื่องสถานที่ภายในค่ายมีความสะอาดเรียบร้อย
2. ด้านบริหารจัดการทั่วไปโดยรวมพบมีความถี่สูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ 1,639 คิดเป็นร้อยละ 70.32 ความถี่รองลงมาอยู่ในระดับมากที่สุดคือ 383 คิดเป็นร้อยละ 15.62 และพบในประเด็นรายชื่อที่มีความถี่สูงสุดของความพึงพอใจอยู่ในระดับมากจำนวน 260 คิดเป็นร้อยละ 78.00 เกี่ยวกับเรื่องระบบเสียงตามสายและการติดต่อสื่อสาร สะดวกรวดเร็ว
3. ด้านบุคลากรโดยรวมพบมีความถี่สูงสุดของความพึงพอใจอยู่ในระดับมากจำนวน 1,457 คิดเป็นร้อยละ 72.75 ความถี่รองลงมาอยู่ในระดับมากที่สุดคือ 315 คิดเป็นร้อยละ

15.75 ในประเด็นรายชื่อมีความถี่สูงสุดของความพึงพอใจอยู่ในระดับมากจำนวน 272 คิดเป็นร้อยละ 81.60 เกี่ยวข้องเรื่องเจ้าหน้าที่ให้บริการนันทนาการ ดูแลผู้เข้าร่วมกิจกรรมให้ความปลอดภัยได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4. เมื่อพิจารณาความพึงพอใจต่อการให้บริการนันทนาการของหน่วยบัญชาการสงครามพิเศษ โดยรวมพบว่ามีความพึงพอใจมีความถี่สูงสุดในระดับมาก คือ 5,191 คิดเป็นร้อยละ 70.99 รองลงมาอยู่ในระดับมากที่สุด คือ 1,297 คิดเป็นร้อยละ 17.16

5. เมื่อพิจารณาเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการให้บริการนันทนาการของหน่วยบัญชาการสงครามพิเศษ ทั้งโดยรวม รายด้านและรายชื่อ พบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ยดังนี้

5.1 ความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากค่าเฉลี่ย (\bar{X}) = 4.067

5.2 ความพึงพอใจรายด้านอยู่ในระดับมากแต่ละด้านคือด้านสถานที่ อุปกรณ์ เครื่องอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) = 4.108 ด้านบริหารจัดการโดยทั่วไป ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) = 4.040 และด้านบุคลากร ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) = 4.053

6. เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการให้บริการของหน่วยบัญชาการสงครามพิเศษ โดยพิจารณาจากตัวแปรอิสระ ในทัศนะโดยรวมทุกด้านของการบริการ พบว่า ทุกตัวแปร คือ เพศ อายุ และระดับการศึกษา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยตามลำดับดังนี้ เพศชาย \bar{X} = 4.213 หญิง \bar{X} = 4.161 อายุ 15 – 20 ปี \bar{X} = 3.991 อายุ 25 – 34 ปี \bar{X} = 4.234 อายุ 35 – 44 ปี \bar{X} = 3.973 และอายุ 45 ปีขึ้นไป \bar{X} = 4.108 และระดับการศึกษาประถมศึกษา \bar{X} = 3.932 มัธยมศึกษา / ปวช. \bar{X} = 3.935 ปวส \bar{X} = 4.161 ปริญญาตรีขึ้นไป \bar{X} = 3.957 และเมื่อพิจารณาเฉพาะรายด้านพบว่า กลุ่มระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสถานที่ อุปกรณ์ และเครื่องอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับปานกลาง \bar{X} = 3.395

อภิปรายผล

จากการศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการให้บริการนันทนาการของหน่วยบัญชาการสงครามพิเศษ ค่ายสมเด็จพระนารายณ์มหาราช ลพบุรี สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. เพศ นักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวและใช้บริการกิจกรรมนันทนาการ ส่วนใหญ่เป็นเพศชายทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าลักษณะของกิจกรรมนันทนาการที่ทางหน่วยบัญชาการสงครามพิเศษจัดบริการส่วนใหญ่ เป็นกิจกรรมนันทนาการกลางแจ้งและทำหายเสี่ยงภัย เช่น การพายเรือ การไต่เขา การยิงปืน การเดินป่า ปีนหน้าผา เข้าค่ายพักแรม ซึ่งเหมาะสมกับผู้ชายมากกว่าผู้หญิง ทั้งนี้สอดคล้องกับการศึกษาของ บรรจบพร สุนทรรัตนกุล (2544 : 94-95) ที่กล่าวว่า

นักท่องเที่ยวยุคชาย ชอบกิจกรรมนันทนาการกลางแจ้งที่ผจญภัยผาดโผนมากกว่าผู้หญิง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และสอดคล้องกับการศึกษาของ ศศิธร สามารถ (25456 : บทคัดย่อ) ที่พบว่า เพศชายมีพฤติกรรมการท่องเที่ยวต่างกับเพศหญิง เกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ และการเข้าค่ายพักแรมที่มีกิจกรรมโลดโผน

2. อายุ นักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยวและใช้บริการกิจกรรมนันทนาการส่วนใหญ่ อายุระหว่าง 25-34 ปี ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าวัยของบุคคลอยู่ในช่วงอายุนี้จะมีความสมบูรณ์พร้อมทั้งสภาพจิตใจ ร่างกายและสถานภาพทางเศรษฐกิจ มีอารมณ์และพฤติกรรมเสาะแสวงหาประสบการณ์ด้วยตนเอง สามารถตัดสินใจได้อย่างรอบคอบ นับว่ามีความพร้อมสมบูรณ์โดยเฉพาะการท่องเที่ยวที่ต้องการพบกับธรรมชาติ กิจกรรมนันทนาการที่โลดโผน ทำท่ายได้ดีกว่าวัยเด็ก และวัยผู้ใหญ่ที่สุขภาพเริ่มถดถอยลง ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของ สมใจ โตอุดม (2540 : บทคัดย่อ) พบว่าอายุมีความสัมพันธ์กับการประกอบกิจกรรม เกมกีฬากลางแจ้งที่เสี่ยงภัยโลดโผนได้ดีกว่า และชอบมากกว่ากลุ่มอายุอื่นๆ และสอดคล้องกับการวิจัยของ พัฒนพงษ์ พงษ์ทองเจริญ (2541 : 102) ที่พบว่า การท่องเที่ยวเพื่อความสงบสุขทางจิตใจ อารมณ์ เช่น พักผ่อนชายทะเล เยี่ยมชมสถานที่ศักดิ์สิทธิ์ จะมีกลุ่มผู้มีวัยตั้งแต่ 40 ปีขึ้นไปเป็นจำนวนมากกว่ากลุ่มอายุอื่นๆ

3. ระดับการศึกษา นักท่องเที่ยวและใช้บริการกิจกรรมนันทนาการส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับ ปวส./อนุปริญญา ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า บุคคลที่กำลังอยู่ในวัยศึกษามีความรู้เข้าใจในหลักทฤษฎีที่เกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพชีวิต โดยอาศัย กิจกรรมนันทนาการตามความต้องการแต่ละบุคคล จึงสามารถตัดสินใจเลือกบริโภคได้อย่างมาเหตุกับผลได้ และอีกประการหนึ่งการสำเร็จการศึกษาระดับ ปวส. ของประชากรในสภาพปัจจุบันมีจำนวนมากที่ออกมาทำงานประกอบอาชีพ และเลือกทางเลือกศึกษาต่อระดับปริญญาตรีระหว่างทำงานจึงมีช่วงเวลามีสถานะทางเศรษฐกิจพอเพียงต่อการซื้อบริการการท่องเที่ยวได้ด้วยตนเอง ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ พัฒนพงษ์ พงษ์ทองเจริญ (2541 : 104) ที่พบว่าผู้ประกอบอาชีพแล้วมีความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวมากกว่าบุคคลอยู่ในวัยกำลังศึกษาและเป็นไปตามสถิติของบุคคลที่เข้ามาเยี่ยมชมส่วนกิจกรรมของหน่วยบัญชาการพิเศษ พ.ศ.2544-45 พบว่าบุคคลมาใช้บริการส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา ระดับ ปวส. ร้อยละ 70.80 (ประชาสัมพันธ์ หน่วยบัญชาการสงครามพิเศษ. 2545 : 14-15)

4. จุดมุ่งหมายการมาใช้บริการ นักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวและใช้บริการกิจกรรมนันทนาการส่วนใหญ่มีจุดมุ่งหมายเพื่อความสนุกสนานและคลายเครียด ทั้งนี้เป็นไปตามความต้องการ ตามธรรมชาติของมนุษย์ทุกคนที่ต้องการพักผ่อนหย่อนใจภายหลังทำงานหนัก เพราะการท่องเที่ยวและเข้าร่วมกิจกรรมนันทนาการ เป็นความต้องการด้วยความสมัครใจ เพื่อความสดชื่นให้เกิดใหม่เป็นไปตามที่ สมบัติ กาญจนกิจ (2544 : 17) กล่าวว่า การเข้าร่วมกิจกรรมนันทนาการทุกๆ ประเภท เป็นการทำให้สดชื่นหรือสร้างขึ้นใหม่ เป็นการพัฒนาคุณภาพชีวิตของ

บุคคล ตามความต้องการของมนุษย์ที่ขาดไม่ได้ และสอดคล้องกับเคราส์ (Kraus. 1944 : 112) กล่าววว่าวัตถุประสงค์ของบุคคลที่ปรารถนาร่วมกิจกรรมนั้นหนากการนั้น เพื่อความสนุกสนาน เพลิดเพลินและสนองความต้องการตามธรรมชาติของมนุษย์

ดังนั้น เป็นไปตามทฤษฎีแห่งการจูงใจ และความพึงพอใจของมนุษย์ที่ส่วนใหญ่ ต้องการเข้าร่วมกิจกรรมนั้นหนากการในหน่วยบัญชาการสงครามพิเศษนี้ เพื่อความสนุกสนาน และคลายเครียดและสอดคล้องกับงานวิจัยของ ด้อย ชุมสาย (2527 : 60) พบว่ามูลเหตุจูงใจในการท่องเที่ยวได้แก่ เพื่อความพักผ่อนหย่อนใจ คลายเครียดและสนุกสนาน

6. ผลจากการศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการให้บริการโดยรวมและรายด้านดังนี้

ในภาพรวมของนักท่องเที่ยวไม่ว่าจะพิจารณาเฉพาะตัวแปร เพศ อายุ หรือระดับการศึกษาแล้ว พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทั้งโดยรวมและรายด้านต่างๆ คือ ด้านสถานที่ อุปกรณ์และเครื่องอำนวยความสะดวก ด้านบริหารจัดการโดยทั่วไปด้านบุคลากรทั้งนี้ อาจเป็นเพราะว่า ทั้ง 3 ด้านเป็นการจัดระบบของความพร้อมเพียงรูปแบบบังคับบัญชาของทหาร โดยที่บุคคลมาใช้บริการในค่ายทหารจะต้องได้รับการดูแล แนะนำอย่างมีระเบียบ บุคลากรดูแลรักษาความปลอดภัย ให้ความรู้ในกิจกรรมเป็นระบบอย่างมีวินัยแบบทหาร ทำให้เกิดความมั่นใจแก่ผู้เข้าร่วมกิจกรรม สำหรับด้านอาคารสถานที่ อุปกรณ์และเครื่องอำนวยความสะดวกล้วนแล้วแต่จัดทำเพื่อการฝึกภาคสนามของทหารอยู่แล้วย่อมแข็งแรง และมีมากเพียงพอ แต่อาจจะดูเหอะทะไปบ้าง จึงมีผลพอใจอยู่ในระดับมาก ไม่ถึงมากที่สุดที่มีความสูงที่สุด ส่วนด้านการบริหารจัดการโดยทั่วไป ใช้วิธีการตามระบบทหารที่มีระเบียบวินัย ทำให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมพร้อมเพียงมีสมาธิ สนุกสนาน มั่นใจสำหรับด้านบุคลากรมีความพึงพอใจมาก อาจเป็นเพราะว่าเจ้าหน้าที่มีประสบการณ์ มีความรู้ และได้ทำหน้าที่อยู่ตลอดเวลาเพราะมีบุคคลมาใช้บริการอยู่อย่างสม่ำเสมอ ทั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ รัชฎา คชแสงรัตน์ (2534 : 59) ที่ว่า สิ่งที่นักท่องเที่ยวประทับใจ คือ ความมีระเบียบวินัยตรงต่อเวลา และเอาจริงเอาจังของการจัดการ และการดูแลเอาใจใส่ของพนักงานเจ้าหน้าที่ รวมทั้งเป็นสถานที่ที่ต้องปลอดภัยทั้งตนเอง และเพื่อนๆ ร่วมกิจกรรม และเป็นไปตามการวิจัยของ สินีนาถ นุชชัยเหล็ก (2541 : 112) ที่กล่าวว่าปัจจัยดึงดูดในการเข้าร่วมรับบริการกิจกรรมนั้นหนากการของนักท่องเที่ยว คือ ความเป็นธรรมชาติที่มีเอกลักษณ์ และสนองความต้องการตามธรรมชาติของมนุษย์ ซึ่งหน่วยบัญชาการพิเศษ ค่ายสมเด็จพระนารายณ์มหาราช จังหวัดลพบุรี เป็นสถานที่ทางประวัติศาสตร์ ที่มีประวัติอันงดงามของการปกครองบ้านเมือง ประวัติการสงครามที่มีสถานที่ ที่แสดงสถานภาพการป้องกันการรักษาของข้าศึก ในสมัยก่อนซึ่งน่าสนใจ นอกจากนั้น สภาพภูมิประเทศที่สวยงามด้วยธรรมชาติของภูเขา น้ำ และกิจกรรมนั้นหนากการที่ทำหายความต้องการของบุคคล นับเป็นเสน่ห์ที่ดึงดูดใจ คล้ายคลึงกับการจัดบริการของหน่วยราชการค่ายทหารอื่นๆ เช่น โรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้าฯ จังหวัดนครนายก ที่มีบุคคลมาใช้บริการการท่องเที่ยวเชิง

นั้นหนาการเดียวกัน และความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากครั้งนี้ ตรงกับแนวคิดของ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2539 : 236) กล่าวว่า ความพยายามที่จะตอบสนองความต้องการ หมายถึง ความพอใจ เมื่อความต้องการได้รับการตอบสนองผลลัพธ์ คือ ความพึงพอใจ และสอดคล้องกับ งานวิจัยของ ธนาภรณ์ เมทนีสุดดี (2543 : 14) ที่ว่าความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก ความชอบ และความต้องการของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้น เมื่อบุคคล ได้รับในสิ่งที่ต้องการ

ข้อเสนอแนะ

1. จากการวิจัยพบว่านักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อการให้บริการนั้นหนาการของ หน่วยบัญชาการสงครามพิเศษ ค่ายสมเด็จพระนารายณ์มหาราช จังหวัดลพบุรีอยู่ในระดับมาก ทั้งโดยรวมและรายด้าน ในด้านสถานที่ อุปกรณ์ เครื่องอำนวยความสะดวก ด้านบริหารจัดการ โดยทั่วไป และด้านบุคลากร ผู้วิจัยเห็นว่าควรพัฒนาให้เกิดผลของการประเมินอยู่ในระดับมากที่สุดต่อไปโดยมีแนวคิดดังนี้

1.1 ด้านสถานที่ อุปกรณ์ เครื่องอำนวยความสะดวก ส่วนใหญ่อยู่ในสภาพ แข็งแรง ทนทาน แต่ขาดความมีศิลปะสวยงาม เช่น การตกแต่งให้เป็นธรรมชาติ หรือให้มีสีสัน ที่เป็นเสน่ห์ดึงดูดใจต่อผู้ใช้บริการ และเมื่อพิจารณาในรายชื่อเกี่ยวกับอาคาร ห้องน้ำ ห้องสุขา มีความสะอาดไม่พอใจ ใกล้เคียงถึงระดับมาก ควรดูแลปรับปรุงให้มากขึ้น

1.2 ด้านการบริหารจัดการทั่วไป ควรเพิ่มและเปลี่ยนแปลงกิจกรรมนั้นหนาการ ไปเรื่อยๆ จะได้ไม่จำเจ อีกทั้งผู้นำกิจกรรมควรเพิ่มเทคนิควิธีการและมีทักษะให้ทันสมัยอยู่เสมอรวมทั้งจัดประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่างๆ ให้มากกว่าที่เป็นอยู่

1.3 ด้านบุคลากรควรมีบุคลากรที่เป็นพลเรือนทหารที่เป็นเพศหญิง หรือลูกจ้าง มาทำหน้าที่ดูแลให้บริการในกิจกรรมนั้นหนาการต่างๆ ด้วยเพราะนักท่องเที่ยวมีทั้งเพศชาย หญิงและเด็ก ๆ เล็ก ๆ ด้วย จะทำให้การบริการมีสุนทรีย์มากขึ้น

1.4 ควรมีคณะกรรมการประเมินความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการในทุกๆ ส่วน ของการบริการและนำผลมาพิจารณาปรับปรุง แก้ไขตลอดทั้งปี

ข้อเสนอแนะสำหรับวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษากลุ่มตัวแปรให้มากกว่าเดิม
2. ควรศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจสำหรับตัวแปรอื่นๆ
3. ควรศึกษาปัจจัยอิทธิพลที่มีผลต่อการจงใจที่ทำให้เลือกใช้บริการ
4. ควรศึกษาระบบการจัดการ เพื่อบริการนั้นหนาการการท่องเที่ยวภายในค่ายอย่าง เป็นรูปธรรม

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กำโชค เผือกสุวรรณ. (2538). *ผู้นำสันตนาการ*. กรุงเทพมหานคร : เกษมศรีการพิมพ์.
- จันทร์เพ็ญ ตูเทศานันท์. (2542). *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานของสถานธนาบาลในประเทศไทย*. วิทยานิพนธ์ สศ.ม. (การบริหารและนโยบายสวัสดิการสังคม). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- จิตตินันท์ เดชะคุปต์. (2543). *จิตวิทยาการบริการอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว*. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชูลีพร ไกรเวียง. (2531). *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการรับรู้เกี่ยวกับการอนุรักษ์ทรัพยากรป่าไม้ของนักท่องเที่ยวในเขตอุทยานแห่งชาติเขาใหญ่*. วิทยานิพนธ์ วท.ม. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ดุษย์ ชุมสาย, มล. (2527). *ปฐมบทวิชาการท่องเที่ยว*. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.
- ทองหยด สนวนทอง. (2540). *ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อตลาดน้ำดลิ่งชัน*. วิทยานิพนธ์ สศ.ม. (สิ่งแวดล้อม). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล. ถ่ายเอกสาร.
- เทพพนม เมืองแมน และ สวิง สุวรรณ. (2529). *พฤติกรรมองค์กรการ*. กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช.
- ธนาภรณ์ เมทณีสุดดี. (2543). *ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มีต่อการรับบริการ* *สื่อ วัติทัศน์ วัดพระเชตุพนวิมลมังคลารามราชวรมหาวิหาร*. วิทยานิพนธ์ วท.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล. ถ่ายเอกสาร.
- นวล สาร. (2533). *ผลกระทบของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวที่มีต่อสภาพสังคมเศรษฐกิจที่ตลาดน้ำดำเนินสะดวก อำเภอเมืองดำเนินสะดวก จังหวัดราชบุรี*. วิทยานิพนธ์ ศ.ม. (มานุษยวิทยา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- บรรจบพร สมนรัตนกุล. (2544). *ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ก่อให้เกิดการเดินทางท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทยในจังหวัดกาญจนบุรี*. ปริญญาานิพนธ์ สศ.ม. (ธุรกิจศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร. ถ่ายเอกสาร.

- พนมศักดิ์ สวัสดิ์พงษ์. (2543). ความสนใจกิจกรรมนันทนาการของนิสิตนักศึกษา สถาบันอุดมศึกษาของรัฐ. กรุงเทพมหานคร : เอสสารงานวิจัยภาควิชาสันนนาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- พันทิพา โฉมประดิษฐ์. (2533). ความคิดเห็นของนักท่งเที่ยวที่มีต่อแผนพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกบริเวณอุทยานแห่งชาติเขาใหญ่. วิทยานิพนธ์ วท.ม. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- พัฒนพงษ์ พงษ์ทองเจริญ. (2541). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของนักท่งเที่ยวที่เดินทางมานครประวัติศาสตร์ พระนครศรีอยุธยา. วิทยานิพนธ์. บธ.ม.(บริหารธุรกิจ) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- เมตรา เศวตเลข. (2539). ความพึงพอใจของนักท่งเที่ยวต่อแหล่งท่งเที่ยวประเภทนันทนาการ ศึกษากรณีสวนสัตว์ดุสิต. วิทยานิพนธ์ สค.ม. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยมหิดล. ถ่ายเอกสาร.
- เยาวรี เจริญสวัสดิ์. (2543). ความพึงพอใจของนักท่งเที่ยวในการใช้ประโยชน์อุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ เพื่อนันทนาการ. วิทยานิพนธ์ วท.ม. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยมหิดล. ถ่ายเอกสาร
- โรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า. (2545). เอกสารเผยแพร่การประชาสัมพันธ์การท่งเที่ยวนครนายก : ฝ่ายการพิมพ์โรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า.
- วัฒนา เพ็ชรวงศ์. (2542). พฤติกรรมและความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการใช้บริการ. วิทยานิพนธ์ บธ.ม.(การตลาด). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์. ถ่ายเอกสาร
- วิมลสิทธิ์ หรยางกูร. (2526). พฤติกรรมมนุษย์กับสิ่งแวดล้อม : มลฐานทางพฤติกรรมเพื่อการออกแบบและวางแผน. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศศิธร สามารถ. (2545). ความพึงพอใจและพฤติกรรมของนักท่งเที่ยวโดยในจังหวัดกระบี่. สารนิพนธ์ บธ.ม.(การตลาด). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร. ถ่ายเอกสาร.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2538). พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์พัฒนาศึกษา
- ศิริโสภาคย์ บุรพาเดช. (2528). จิตวิทยาทั่วไป. กรุงเทพมหานคร : คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สมจิตร กาหวงศ์. (2541). ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อการให้บริการของโรงพยาบาลมุกดาหาร. วิทยานิพนธ์ กศ.ม.(จิตวิทยาการศึกษา). มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. ถ่ายเอกสาร
- สมบัติ กาญจนกิจ. (2544). นันทนาการและอุตสาหกรรมการท่งเที่ยว. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- สมพงษ์ ไพบูลย์. (2541). *ความต้องการกิจกรรมนันทนาการของประชาชนจังหวัดลพบุรี. ศูนย์ประชาสัมพันธจังหวัดลพบุรี. (เอกสารงานวิจัย).*
- สมหวัง พิธิยานุวัฒน์ และคนอื่นๆ. (2540). *ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว : ศึกษากรณีท่องเที่ยวเมืองพัทยา. ภาคนิพนธ์ ศศ.ม. (นโยบายและการวางแผนวิทยาศาสตร์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกริก. ถ่ายเอกสาร*
- สลักฤทัย เตียวตระกูล. (2539). *ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว : ศึกษากรณีท่องเที่ยวเมืองพัทยา. ภาคนิพนธ์ ศศ.ม. (นโยบายและการวางแผนวิทยาศาสตร์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกริก. ถ่ายเอกสาร*
- สินีนาก นุชัยเหล็ก. (2541). *การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติในจังหวัดเชียงใหม่ และจังหวัดภูเก็ต. วิทยานิพนธ์. บช.ม.(บริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.*
- สิทธิรัตน์ ปาจีนบูรวรรณ์. (2531). *ขีดความสามารถทางสังคมสำหรับการท่องเที่ยวชายหาดชะอำ. วิทยานิพนธ์ วท.ม. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.*
- สุโขทัยธรรมมาธิราช, มหาวิทยาลัย. (2545). *เอกสารการสอนชุดวิชาการจัดการนันทนาการและการท่องเที่ยวทางธรรมชาติ หน่วยที่ 1-7. นนทบุรี.*
- _____. (2529). *เอกสารการสอนชุดวิชาพฤติกรรมศาสตร์การสื่อสาร หน่วยที่ 1-8 นนทบุรี.*
- สุรเชษฐ์ เชนฐูมาส และศิริลักษณ์ ปิ่นเกษร. (2535). "นันทนาการกับป่าไม้ชุมชน." ในแผนการสอนประจำหน่วยชุดวิชาการป่าไม้ชุมชน หน่วยที่ 8-15. หน้า 628-707. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- สุวัฒน์ ไบเจริญ. (2540). *ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารออมสินสาขาขอนแก่น. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (จัดบริหารการศึกษา). มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. ถ่ายเอกสาร.*
- หน่วยบัญชาการสงครามพิเศษ, ส่วนประชาสัมพันธ. (2545). *เอกสารเผยแพร่การประชาสัมพันธการท่องเที่ยว. ลพบุรี : ศูนย์ท่องเที่ยวค่ายสมเด็จพระนารายณ์มหาราช.*
- อวย เกตุสิงห์. (2520). "ร่างกายกับการออกกำลังกาย." *วารสารสุขศึกษา พลศึกษา และสันทนาการ* 2. หน้า 190.
- Cronbach, L.J. (1990). *Essentials of Psychology Testing*. 5th ed. New York : Harper Collin.
- Elian, Ruth. (1984). "Satisfaction of Tourist in Private Park and Recreation in New York". *Dissertation Abstract International*. 44(10) : 30-40. April.

[http : // www. tourthai.com](http://www.tourthai.com)

[http : // www. trfc.co.th](http://www.trfc.co.th)

Hurlock, E.B. (1965). *Developmental Psychology*. 2nd. New York : McGraw-Hill.

Illis, T. and Noton, R.L. (1998). *Commercial Recreation*. St. Louis : Time Mirror / Mosby.

Kraus, R. (1984). *Recreation and Leisure Modern Society*. Englewood Cliffs, NJ : Prentice-Hall, Inc.

Krejcie, Robert V. and Morgan Darly W. (1970). *Determining Sample Size for Research Activities*, "Educational and Psychological Measurement. 30(3) : 607 10 : Autumn.

Newman, Sandra J.(1977). *Human Response to Tall Building*. Pennsylvania : Dowden Hutchison and Ross.

Shelly, M.W. (1975). *Responding to Social Change*. Pennsylvania : Dowden Hutchison and Ross.

Vroom, W.H. (1964). *Work and Motivation*. New York : John Wiley & Sons.

Witt, S.F.; Brooke, M.Z. (1991). *The Management of International Tourism*. London : Unwin Hyman Ltd.

Wolman, Benjamin B. (1973). *Dictionary of Behavioral Science*. Van Norstrand : Reinneheld.

ภาคผนวก

ภาคผนวก

รายนามผู้เชี่ยวชาญ และแบบสอบถาม

รายนามผู้เชี่ยวชาญ

1. ชื่อ นางสุภารัตน์ วรทอง
ตำแหน่ง รองศาสตราจารย์
สถานที่ทำงาน ภาควิชาสันตนาการ คณะพลศึกษา
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร
2. ชื่อ นางวัฒนา สุทธิพันธ์
ตำแหน่ง ผู้ช่วยศาสตราจารย์
สถานที่ทำงาน ภาควิชาพลศึกษา คณะพลศึกษา
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร
3. ชื่อ นางราชัน บุญธิมา
ตำแหน่ง อาจารย์
สถานที่ทำงาน สำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร
4. ชื่อ นางกนกวดี พึ่งโพธิ์ทอง
ตำแหน่ง ผู้ช่วยศาสตราจารย์
สถานที่ทำงาน ภาควิชาสันตนาการ คณะพลศึกษา
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร
5. ชื่อ พล.ท.สนธิ บุญยรัตกลิน
ตำแหน่ง ผู้บัญชาการหน่วยบัญชาการสงครามพิเศษ
สถานที่ทำงาน หน่วยบัญชาการสงครามพิเศษ ค่ายสมเด็จพระนารายณ์
มหาราช อำเภอมือง จังหวัดลพบุรี

แบบสอบถาม

เรื่อง

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการให้บริการนันทนาการของหน่วยบัญชาการ
สงครามพิเศษ ค่ายสมเด็จพระนารายณ์มหาราช จังหวัดลพบุรี

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามประกอบด้วย 2 ตอนดังนี้
ตอนที่ 1 เป็นข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม
ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจที่ได้รับการบริการ
2. กรุณาตอบทุกข้อ เพราะหากท่านตอบไม่ครบ จะมีผลทำให้ขาดความสมบูรณ์ของข้อมูล
3. คำตอบของท่านจะไม่มีผลเสียหายใดๆ ทั้งสิ้น ผู้วิจัยทำไปเพื่อประโยชน์ในการศึกษาชั้นมหาบัณฑิตเท่านั้น

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

ตอนที่ 1

ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ
 ชาย หญิง
2. อายุ
 15-24 ปี 25-34 ปี
 35-44 ปี 45 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษา
 ประถมศึกษา มัธยมศึกษา/ปวช.
 ปวส./อนุปริญญา ปริญญาตรีขึ้นไป
4. จุดมุ่งหมายที่ท่านมาใช้บริการ
 เพื่อให้สุขภาพแข็งแรง
 เพื่อความสนุกสนานและผ่อนคลายความตึงเครียด
 เพื่อให้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์
 เพื่อติดต่อธุรกิจ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการ
คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความรู้สึกของท่าน

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ไม่แน่ใจ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
ด้านสถานที่อุปกรณ์ เครื่องอำนวยความสะดวก					
1. สถานที่ท่องเที่ยวภายในค่ายมีความร่มรื่น สวยงามมีเอกลักษณ์					
2. สถานที่ท่องเที่ยวภายในค่าย มีความสะอาด					
3. สถานที่ท่องเที่ยวภายในค่าย มีความปลอดภัย					
4. สถานที่ท่องเที่ยวมีบริเวณจอดรถ สะดวกปลอดภัย					
5. อุปกรณ์และเครื่องอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ในการประกอบกิจกรรมนันทนาการ แข็งแรง สมบูรณ์ ปลอดภัย					
6. อุปกรณ์และเครื่องอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ในการประกอบกิจกรรมนันทนาการมีจำนวนเพียงพอและเหมาะสม					
7. อาคารที่พักผ่อนมีมากพอเพียงและเหมาะสม					
8. ร้านค้า อาหาร เครื่องดื่ม สะอาด สวยงาม ปริมาณเพียงพอถูกหลักอนามัย					
9. อาคาร ห้องน้ำ ห้องสุขา มีความสะอาดเพียงพอ เหมาะสมและปลอดภัย					
ด้านบริหารจัดการ					
10. ความสะดวก เรียบร้อย ง่ายในการแนะนำช่วยเหลือผู้ให้บริการ เข้าร่วมกิจกรรมนันทนาการ					

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ไม่แน่ใจ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
11. การประชาสัมพันธ์ทั้งภายใน และภายนอก ค่ายชัดเจน ถูกต้อง รวดเร็ว เหมาะสม					
12. ราคาค่าบริการกิจกรรมนันทนาการและ บริการอื่นๆ ยุติธรรม					
13. ราคาอาหาร เครื่องดื่ม มีความยุติธรรม					
14. ระยะเวลาในการให้บริการกิจกรรม นันทนาการต่างๆ เหมาะสม					
15. ระบบเสียงตามสาย และการติดต่อสื่อสาร สะดวก รวดเร็ว					
16. กิจกรรมนันทนาการที่จัดให้มีความเหมาะสม ปลอดภัย ดึงดูด สนองอารมณ์					
ด้านบุคลากร					
17. พนักงานผู้ให้บริการและต้อนรับทุกคน ภายในค่าย สะภาพเรียบร้อยมีอัธยาศัย ไมตรี					
18. เจ้าหน้าที่ พนักงาน ผู้นำกิจกรรม นันทนาการมีความรู้ ความสามารถในการ ปฏิบัติกิจกรรมได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประทับใจ					
19. ผู้นำกิจกรรมนันทนาการ มีบุคลิกภาพ เหมาะสม กระตือรือร้น มีมนุษยสัมพันธ์อัน ดีงาม					
20. เจ้าหน้าที่ดูแลความปลอดภัย มีปริมาณ เพียงพอและดูแลเอาใจใส่ในหน้าที่เป็น อย่างดี					
21. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการกิจกรรมนันทนาการดูแล และผู้เข้าร่วมกิจกรรมให้ความปลอดภัยได้ อย่างมีประสิทธิภาพ					

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ไม่แน่ใจ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
22. เจ้าหน้าที่ให้การช่วยเหลือปฐมพยาบาล มีความเหมาะสมเพียงพอ					

ประวัติย่อผู้วิจัย

ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อ	นายสิริพงศ์ สิริกุลสิงห์
เกิดวันที่	28 กรกฎาคม พุทธศักราช 2520
สถานที่เกิด	ดุสิต กรุงเทพมหานคร
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	บ้านเลขที่ 179/350 ศุภาลัยเพลส สุขุมวิท ซอย 39 แขวงคลองเตยเหนือ เขตวัฒนา กรุงเทพฯ 10110
ตำแหน่งหน้าที่การงานปัจจุบัน	—
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2540	ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียนจิ่วรายบุญมีรังสฤษดิ์
พ.ศ. 2543	วท.บ. (วิทยาศาสตร์การกีฬา) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร
พ.ศ. 2546	วท.ม. (การจัดการนันทนาการ) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร