

ชื่อ : นางสาวกนกวลี ชำนาญแป้น  
ชื่อวิทยานิพนธ์ : การศึกษาทัศนคติและความต้องการของนักท่องเที่ยว  
เกี่ยวกับการให้บริการที่พักและอาหารของอุทยานแห่งชาติ  
สาขาวิชา : ธุรกิจอุตสาหกรรม  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ  
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก : รองศาสตราจารย์ ดร.วรพจน์ ศรีวงษ์กุล  
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม : ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุราษฎร์ พรหมจันทร์  
ปีการศึกษา : 2554

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรม ทัศนคติ และความต้องการของนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับการให้บริการที่พักและอาหารของอุทยานแห่งชาติ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษานี้คือ นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการด้านที่พักและอาหารของอุทยานแห่งชาติ จำนวน 400 คน โดยแบ่งเป็นนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการบ้านพัก จำนวน 220 คน นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการค่ายพักแรม จำนวน 90 คน และนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการเต็นท์ จำนวน 90 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ช่วงอายุ 30-40 ปี วุฒิมัธยมศึกษาปริญญาตรี และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท ในส่วนของข้อมูลพฤติกรรมนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการที่พักประเภทบ้านพัก พบว่าส่วนใหญ่ นักท่องเที่ยวใช้บริการอุทยานแห่งชาติทางบก โดยเดินทางมากับกลุ่มเพื่อนจำนวน 1-5 คน ระยะเวลาเข้าพักจำนวน 1 คืน ใช้บริการที่พักประเภทบ้านพักเดี่ยว ส่วนใหญ่ นักท่องเที่ยวใช้บริการทั้งร้านอาหารสวัสดิการของอุทยานแห่งชาติและร้านอาหารของเอกชน กิจกรรมที่นักท่องเที่ยวกลุ่มนี้ใช้คือ เดินป่า ทัศนคติของนักท่องเที่ยวที่มีต่อบ้านพัก พบว่า โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ด้านการให้บริการบ้านพักนักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ด้านอาหาร พบว่า โดยภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายเรื่อง พบว่า เรื่องการให้บริการของเจ้าหน้าที่ด้านอาหารนักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เรื่องการให้บริการของร้านอาหารสวัสดิการอุทยานแห่งชาตินักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก เรื่องการให้บริการของร้านอาหารเอกชนนักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก

พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการที่พักประเภทค่ายพักแรม พบว่า ส่วนใหญ่ใช้บริการอุทยานแห่งชาติทางบก โดยเดินทางมากับกลุ่มครอบครัว/ญาติ จำนวน 20 คนขึ้นไป ระยะเวลาเข้าพักที่จำนวน 1 คืน โดยใช้บริการที่พักประเภทค่ายพักแรมเดี่ยว ส่วนใหญ่ นักท่องเที่ยวใช้บริการคือ ร้านอาหารสวัสดิการของอุทยานแห่งชาติ กิจกรรมที่นักท่องเที่ยวกลุ่มนี้ใช้คือ การเดินป่า

ทัศนคติของนักท่องเที่ยวที่มีต่อค่ายพักแรม พบว่า โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ด้านการให้บริการค่ายพักแรมนักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ส่วนความพึงพอใจด้านอาหาร พบว่า โดยภาพรวมนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายเรื่อง พบว่า เรื่องการให้บริการของเจ้าหน้าที่ด้านอาหารนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เรื่องการให้บริการของร้านอาหารสวัสดิการอุทยานแห่งชาติ นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เรื่องการให้บริการของร้านอาหารเอกชน นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

พฤติกรรมนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการที่พักประเภทเต็นท์ พบว่า ส่วนใหญ่ใช้บริการอุทยานแห่งชาติทางบก เดินทางมากับกลุ่มเพื่อน จำนวน 20 คนขึ้นไป ระยะเวลาเข้าพักจำนวน 1 คืน โดยใช้บริการเต็นท์ขนาด 3-5 คน ส่วนใหญ่นักท่องเที่ยวใช้บริการร้านอาหารสวัสดิการของอุทยานแห่งชาติ กิจกรรมที่นักท่องเที่ยวกลุ่มนี้ใช้ คือ เดินป่า ทัศนคติของนักท่องเที่ยวที่มีต่อเต็นท์ พบว่า โดยภาพรวมนักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายเรื่อง พบว่า เรื่องการให้บริการของเจ้าหน้าที่นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เรื่องการให้บริการเต็นท์ นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ส่วนความพึงพอใจด้านอาหาร พบว่า โดยภาพรวม นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายเรื่อง พบว่า เรื่อง การให้บริการของเจ้าหน้าที่ด้านอาหารนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เรื่องการให้บริการของร้านอาหารสวัสดิการอุทยานแห่งชาตินักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เรื่องการให้บริการของร้านอาหารเอกชนนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ส่วนเรื่องความต้องการของนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับการให้บริการที่พักและอาหารของอุทยานแห่งชาติ ซึ่งเป็นแบบสอบถามปลายเปิดการวิจัยพบว่า การให้บริการของเจ้าหน้าที่ด้านที่พัก ควรปรับปรุงเรื่องช่องทางในการติดต่อสื่อสารให้ทันสมัยอยู่ตลอดเวลา เพื่ออำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยว ด้านที่พักควรปรับปรุงในเรื่องของระบบลิฟต์ประตูดู การป้องกันแมลง ป้ายและสัญญาณเตือนภัย ด้านอาหารควรปรับปรุงในเรื่อง ป้ายบอกราคา ราคาอาหาร การแต่งกายของพนักงานให้บริการ

(วิทยานิพนธ์มีจำนวนทั้งสิ้น 121 หน้า)

คำสำคัญ : นักท่องเที่ยว บริการที่พัก บริการอาหาร

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

Name : Miss Kanokwalee Chamnanpean  
Thesis Title : A Study of Tourists' Attitudes towards and Needs for Service, Accommodation and Catering Provided by National Parks  
Major Field : Industrial Business  
King Mongkut's University of Technology North Bangkok  
Thesis Advisor : Associate Professor Dr.Worapoj Sriwongkol  
Co-Advisor : Assistant Professor Dr.Surat Promchun  
Academic Year : 2011

### **Abstract**

The purpose of this study was to investigate tourists' behavior in taking, attitudes towards and needs for service, accommodation, and catering provided by national parks. The informants were 220 tourists taking single house accommodation, 90 taking camping service, and another 90 taking tents, making a total of 400. Questionnaires were used for collecting the data. Frequency, percentage, arithmetic mean, and standard deviation were employed to analyze the data.

It was found that most informants were female, with the age range between 30 to 40, Bachelor's Degree background, and monthly income of not exceeding 10,000 baht. With regard to tourists' behavior in taking food and accommodation service provided by national parks, the study revealed that most chose to go to in-land national parks in a group of 1-5 friends. They preferred to stay in a single house for one night per trip. Their favorite accommodation was a single house. Both national parks' and private restaurants were preferable. Their favorite activity was trekking.

As for the tourists taking camping service, the investigation indicated the same findings as the first group except for trip companions; they traveled to national parks with their family or relatives in a group of 20 people upward. Similar results were found among tourists taking tent service. However, a difference occurred in the matter of trip companions and there was an additional finding about tent size, i.e. this group of tourists usually traveled with a group of 20 friends or more, and the tent size they rented was for 3-5 people each.

Besides, the examination showed, as a whole, that every group was highly satisfied with accommodation and officers' service because of good management in safety, lighting and

cleanliness systems. In addition, necessary facilities such as restrooms and water heaters were appropriately provided.

Regarding catering service, it was found, as a whole, that most tourists were highly satisfied with officers' service as they served them well. Their high satisfaction was placed on officers' being polite and rapid service. However, only those taking single house accommodation were satisfied with catering employees at a moderate level.

With respect to needs, it was found that most tourists would like the website provided by the Department of National Parks, Wild Life, and Plant Conservation or by each park to be improved to facilitate tourists. Information should be updated all the time. Locking system of commodation, insect prevention system, signs, alarm, food price, price tags, and waiters' dress should be improved appropriately.

(Total 121 pages)

Keywords : Tourists, Accommodation Service, Catering Service

---

Advisor