



ใบรับรองวิทยานิพนธ์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

เรื่อง การศึกษาทัศนคติและความต้องการของนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับการให้บริการ ที่พัก
และอาหารของอุทยานแห่งชาติ

โดย นางสาวกนกวลี ชำนาญเป็น

ได้รับอนุมัติให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ครุศาสตร์อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต สาขาวิชาธุรกิจอุตสาหกรรม

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

(อาจารย์ ดร.มงคล หวังสถิตย์วงศ์)

2 เมษายน 2555

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

ประธานกรรมการ

(ดร.รุ่งโรจน์ สีเหลืองสวัสดิ์)

กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร.วรพงษ์ ศรีวงษ์กุล)

กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุราษฎร์ พรหมจันทร์)

กรรมการ

(เรือโท ดร.ทวีศักดิ์ รูปสิงห์)

การศึกษาทัศนคติและความต้องการของนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับการให้บริการที่พักและอาหาร
ของอุทยานแห่งชาติ

นางสาวกนกวลี ชำนาญเป็น

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ครุศาสตร์อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต

สาขาวิชาธุรกิจอุตสาหกรรม ภาควิชาบริหารธุรกิจอุตสาหกรรม

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

ปีการศึกษา 2554

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

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

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดีขอขอบพระคุณอาจารย์ รองศาสตราจารย์ ดร.วรพจน์ ศรีวงษ์กุล อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุราษฎร์ พรหมจันทร์ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม ที่ได้ให้ความช่วยเหลือในการให้คำปรึกษาแนะนำ แก้ไข และข้อคิดเห็นต่าง ๆ ของการวิจัยมาโดยตลอด

ขอขอบพระคุณผู้เชี่ยวชาญทุกท่านที่ได้ทำการประเมินแบบสอบถามที่ใช้สำหรับการวิจัย ตลอดจนให้คำแนะนำ และข้อเสนอแนะต่าง ๆ ดังรายนามต่อไปนี้ คุณปกรณ์ ชนกิจไพบูลย์ คุณณัฐวุฒิ เงินดี คุณพิชญา ยั่งยืน ดร.รุ่งโรจน์ สีเหลืองสวัสดิ์ และคุณศศิธร พูลสุข

ขอขอบพระคุณ ดร.รุ่งโรจน์ สีเหลืองสวัสดิ์ ประธานกรรมการ และเรือโท ดร.ทวีศักดิ์ รูปสิงห์ กรรมการ ที่ให้ความอนุเคราะห์เป็นกรรมการในการสอบ

ขอขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านที่ได้ให้ความรู้กับศิษย์ด้วยดีตลอดระยะเวลาที่ได้ศึกษา ณ สถาบันแห่งนี้ และเจ้าหน้าที่บัณฑิตวิทยาลัยทุกท่าน ที่ให้คำปรึกษาเรื่องระเบียบการต่าง ๆ

ขอขอบพระคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์สุณีย์ วรรณ โกมล หัวหน้าภาควิชาบริหารธุรกิจอุตสาหกรรม และคุณพรเพ็ญ คงขำ เจ้าหน้าที่ประจำภาควิชาบริหารธุรกิจอุตสาหกรรม ที่ให้ความอนุเคราะห์ ดูแลประสานงานและอำนวยความสะดวกในเรื่องต่าง ๆ ด้วยดีตลอดมา

ขอขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ และครอบครัวของข้าพเจ้าทุกท่าน ที่มอบความรัก ความห่วงใย และให้กำลังใจด้วยดีเสมอมา

และขอขอบคุณเพื่อน ๆ พี่ ๆ ทีมมหาวิทยาลัยทุกคนที่ให้ความช่วยเหลือในเรื่องข้อมูล รวมถึงคำแนะนำต่าง ๆ แก่ผู้ศึกษามาโดยตลอด

กนกวลี ชำนาญแป้น

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ข
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ง
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 ประเด็นปัญหาของงานวิจัย	3
1.3 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
1.4 ขอบเขตของการวิจัย	4
1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ	4
1.6 ประโยชน์ของผลการวิจัย	5
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
2.1 อุทยานแห่งชาติ	7
2.2 นักท่องเที่ยว	12
2.3 การให้บริการท่องเที่ยว	13
2.4 ทักษะคติ	18
2.5 ความต้องการ	23
2.6 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	34
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย	39
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	39
3.2 เครื่องมือในการวิจัย	40
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล	41
3.4 สถิติที่ใช้การวิเคราะห์ข้อมูล	42
บทที่ 4 ผลของการวิจัย	45
4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยว	45
4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการอุทยานแห่งชาติ (บ้านพัก)	47
4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติของนักท่องเที่ยวที่มีต่อที่พักและ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ (บ้านพัก)	51

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
4.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติของนักท่องเที่ยวที่มีต่ออาหารและ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ (บ้านพัก)	53
4.5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการอุทยานแห่งชาติ (ค่ายพักแรม)	55
4.6 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติของนักท่องเที่ยวที่มีต่อที่พักและ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ (ค่ายพักแรม)	59
4.7 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติของนักท่องเที่ยวที่มีต่ออาหารและ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ (ค่ายพักแรม)	61
4.8 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการอุทยานแห่งชาติ (เต็นท์)	63
4.9 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติของนักท่องเที่ยวที่มีต่อที่พักและ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ (เต็นท์)	67
4.10 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติของนักท่องเที่ยวที่มีการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่ (เต็นท์)	69
4.11 ผลการวิเคราะห์เนื้อหาจากแบบสอบถามปลายเปิดเป็นความต้องการ และข้อเสนอแนะอื่น ๆ ของนักท่องเที่ยวที่มีต่อที่พักและอาหารของ อุทยานแห่งชาติ	71
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	73
5.1 สรุปผลการวิจัย	74
5.2 อภิปรายผลการวิจัย	76
5.3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ	78
บรรณานุกรม	81
ภาคผนวก ก	85
รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม	86
หนังสือขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม	87
ภาคผนวก ข	93
หนังสือขออนุญาตแจกแบบสอบถาม	94
หนังสือขอความอนุเคราะห์แจกแบบสอบถาม	95
หนังสือขอความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถาม	96

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
แบบสอบถามบ้านพัก	97
แบบสอบถามค่ายพักแรม	105
แบบสอบถามเดินท์	113
ประวัติผู้วิจัย	121

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า	
1-1	จำนวนที่พักและราคาที่พักของอุทยานแห่งชาติ	2
1-2	จำนวนสถิตินักท่องเที่ยวที่เข้าไปในเขตอุทยานแห่งชาติต่าง ๆ ปี พ.ศ. 2548-2552	3
3-1	รายละเอียดการส่งแบบสอบถามเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล	41
4-1	จำนวนและค่าร้อยละของนักท่องเที่ยวในด้านเพศ	46
4-2	จำนวนและค่าร้อยละของนักท่องเที่ยวในด้านอายุ	46
4-3	จำนวนและค่าร้อยละของนักท่องเที่ยวในด้านวุฒิการศึกษา	46
4-4	จำนวนและค่าร้อยละของนักท่องเที่ยวในด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	47
4-5	จำนวนและค่าร้อยละของนักท่องเที่ยวจำแนกตามประเภทที่พัก	47
4-6	จำนวนและค่าร้อยละของพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการบ้านพักของอุทยานแห่งชาติ จำแนกตามประเภทอุทยานแห่งชาติ	48
4-7	จำนวนและค่าร้อยละของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการบ้านพักจำแนกตามจำนวนสมาชิกในการเดินทางครั้งนี้	48
4-8	จำนวนและค่าร้อยละของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการบ้านพักจำแนกตามลักษณะการเดินทางมาท่องเที่ยวครั้งนี้	48
4-9	จำนวนและค่าร้อยละของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการบ้านพักจำแนกตามจำนวนคืนที่พัก	49
4-10	จำนวนและค่าร้อยละของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการบ้านพักจำแนกตามประเภทที่พักของอุทยานแห่งชาติ	49
4-11	จำนวนและค่าร้อยละของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการบ้านพักจำแนกตามร้านอาหารที่ใช้บริการ	50
4-12	จำนวนและค่าร้อยละของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการบ้านพักจำแนกตามการใช้บริการกิจกรรมต่าง ๆ	50
4-13	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการที่พักจำแนกตามการให้บริการของเจ้าหน้าที่	51
4-14	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวจำแนกตามการให้บริการที่พัก	52

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4-15	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการบ้านพักจำแนกตามการให้บริการของเจ้าหน้าที่ด้านอาหาร	53
4-16	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการบ้านพักจำแนกตามการให้บริการของร้านอาหารสวัสดิการอุทยานแห่งชาติ	54
4-17	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการบ้านพักจำแนกตามการให้บริการของร้านอาหารเอกชน	54
4-18	จำนวนและค่าร้อยละของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการค่ายพักแรมจำแนกตามประเภทของอุทยานแห่งชาติ	55
4-19	จำนวนและค่าร้อยละของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการค่ายพักแรมจำแนกตามจำนวนสมาชิกในการเดินทาง	56
4-20	จำนวนและค่าร้อยละของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการค่ายพักแรมจำแนกตามลักษณะการเดินทางมาท่องเที่ยว	56
4-21	จำนวนและค่าร้อยละของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการค่ายพักแรมจำแนกตามจำนวนคืนที่พัก	57
4-22	จำนวนและค่าร้อยละของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการค่ายพักแรมจำแนกตามประเภทที่พักของอุทยานแห่งชาติ	57
4-23	จำนวนและค่าร้อยละของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการค่ายพักแรมจำแนกตามร้านอาหารที่ใช้บริการ	58
4-24	จำนวนและค่าร้อยละของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการค่ายพักแรมจำแนกตามการใช้บริการกิจกรรมต่าง ๆ ในการเดินทาง	58
4-25	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อที่ค่ายพักแรมจำแนกตามการให้บริการของเจ้าหน้าที่	58
4-26	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวจำแนกตามการให้บริการที่ค่ายพักแรม	60
4-27	ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการค่ายพักแรมจำแนกตามการให้บริการของเจ้าหน้าที่ด้านอาหาร	61

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4-28	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการค่ายพักแรมจำแนกตามการให้บริการของร้านอาหารสวัสดิการอุทยานแห่งชาติ	62
4-29	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการค่ายพักแรมจำแนกตามการให้บริการของร้านอาหารเอกชน	62
4-30	จำนวนและค่าร้อยละของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการเดินเท้าจำแนกตามประเภทอุทยานแห่งชาติที่ใช้บริการ	63
4-31	จำนวนและค่าร้อยละของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการเดินเท้าจำแนกตามจำนวนสมาชิกในการเดินทาง	64
4-32	จำนวนและค่าร้อยละของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการเดินเท้าจำแนกตามลักษณะการเดินทางมาท่องเที่ยว	64
4-33	จำนวนและค่าร้อยละของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการเดินเท้าจำแนกตามจำนวนคืนที่พัก	65
4-34	จำนวนและค่าร้อยละของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการเดินเท้าจำแนกตามประเภทที่พักของอุทยานแห่งชาติที่ใช้บริการ	65
4-35	จำนวนและค่าร้อยละของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการเดินเท้าจำแนกตามร้านอาหารที่ใช้บริการ	65
4-36	จำนวนและค่าร้อยละของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการเดินเท้าจำแนกตามการให้บริการกิจกรรมต่าง ๆ ในการเดินทาง	66
4-37	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อที่เดินเท้าจำแนกตามการให้บริการของเจ้าหน้าที่	67
4-38	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการให้บริการเดินเท้าจำแนกตามการให้บริการที่พัก	68
4-39	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการเดินเท้าจำแนกตามการให้บริการของเจ้าหน้าที่ด้านอาหาร	69
4-40	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการเดินเท้าจำแนกตามการให้บริการของร้านอาหารสวัสดิการอุทยานแห่งชาติ	70

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4-41	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ที่ใช้บริการเดินเท้าจําแนกตามการให้บริการของร้านอาหารเอกชน	71

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

เมืองใหญ่ ๆ ของไทยในปัจจุบันมีประชากรอาศัยอยู่กันอย่างหนาแน่น มีวิถีชีวิตความเป็นอยู่แบบสังคมเมืองคือ ครอบครัวเดี่ยว ต่างคนต่างอยู่ ไม่มีการพึ่งพาอาศัยกันเหมือนกับเมืองเล็ก ๆ ที่มีประชากรอาศัยอยู่น้อยมีวิถีชีวิตแบบชนบท ชีวิตประจำวันของคนเมืองต้องรีบเร่งแข่งขันกันอยู่ตลอดเวลา เริ่มตั้งแต่ตื่นเช้าต้องรีบออกเดินทางไปทำงาน เพื่อหลีกเลี่ยงการจราจรที่หนาแน่น คับคั่ง ตกเย็นการเดินทางกลับบ้าน ต้องใช้เวลาในการเดินทางนานเนื่องจากการจราจรที่ติดขัด ต้องเผชิญกับมลพิษทางเสียงและทางอากาศ ซึ่งส่งผลต่อสุขภาพ ในวันหยุดสุดสัปดาห์คนเมืองส่วนใหญ่มักใช้เวลาว่างในห้างสรรพสินค้า หรือพักผ่อนในสวนสาธารณะ เมื่อมีโอกาสนในวันหยุดยาว ๆ ช่วงเทศกาลต่าง ๆ คนเมืองนิยมที่จะเดินทางออกต่างจังหวัด เพื่อพักผ่อนกับธรรมชาติที่เป็นธรรมชาติอย่างแท้จริง และอุทยานแห่งชาตินี้เองที่เป็นทางเลือกให้กับสังคมเมือง ที่จะออกไปพักผ่อน เพราะอุทยานแห่งชาติเต็มไปด้วยบรรยากาศ และสิ่งแวดล้อมที่บริสุทธิ์ เหมาะอย่างยิ่งสำหรับเป็นสถานที่พักผ่อน ก่อนที่จะต้องกลับไปเผชิญกับชีวิตที่วุ่นวายและความแออัดในตัวเมืองอีกครั้ง

อุทยานแห่งชาติเป็นพื้นที่คุ้มครองประเภทหนึ่งของแนวทางการคุ้มครองรักษาทรัพยากรธรรมชาติของประเทศไทย โดยมีเป้าหมายหลักในการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ ความหลากหลายทางชีวภาพ เป้าหมายในลำดับถัดไปเป็นการศึกษาวิจัย และการพักผ่อนหย่อนใจของประชาชน จากเป้าหมายดังกล่าวทำให้เห็นว่า การบริหารจัดการอุทยานแห่งชาติจะต้องก่อให้เกิดความสมดุลในการอนุรักษ์และการใช้ประโยชน์ที่ควบคู่กันไป เมื่อพิจารณาแล้วจะเห็นว่าทั้งสองเรื่องเป็นสิ่งที่อยู่ตรงข้ามกัน จึงทำให้การจัดการพื้นที่อุทยานแห่งชาติจะต้องมีความระมัดระวังอย่างมาก เพื่อให้สามารถบรรลุเป้าหมายทั้งสองดังกล่าว ประกอบกับการบริหารจัดการอุทยานแห่งชาติจะต้องใช้ความรู้ที่หลากหลายสาขา อาทิเช่น การจัดการทรัพยากรป่าไม้ สัตว์ป่า พืช และสัตว์ชั้นต่ำ การวางผัง การปรับสภาพภูมิทัศน์ การตลาด สังคม เศรษฐกิจ การวางแผน การจัดการการท่องเที่ยว และนันทนาการ เป็นต้น ปัจจุบันการบริหารจัดการอุทยานแห่งชาติมีความผันแปรไปตามสภาวะทางสังคม เศรษฐกิจ และการเมืองทำให้เกิดรูปแบบการบริหารจัดการที่แตกต่างกันในแต่ละยุคสมัย

อีกทั้งการขยายตัวทางด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศส่งผลให้มีการกระจายรายได้เข้าสู่ท้องถิ่น ประเทศไทยมีอุทยานแห่งชาติทั้งหมด 148 แห่ง มีพระราชกฤษฎีกากำหนดเป็นอุทยานแห่งชาติแล้วจำนวน 123 แห่ง และอยู่ระหว่างเตรียมการประกาศจัดตั้งเป็นอุทยานแห่งชาติอีก 25 แห่ง แบ่งเป็นทางบก 122 แห่ง และทางทะเล 26 แห่ง โดยอุทยานแห่งชาติมีการจัดให้บริการในด้านที่พักและอาหารให้กับนักท่องเที่ยว ไว้ 2 ลักษณะ คือ 1. จัดให้บริการทั้งที่พักและอาหารซึ่งดำเนินการโดยบุคลากรของอุทยานแห่งชาติเอง 2. อุทยานแห่งชาติให้บริการเฉพาะที่พักแต่อาหารให้เอกชนมาดำเนินการซึ่งอยู่ภายใต้การควบคุมดูแลของอุทยานแห่งชาติ โดยอุทยานแห่งชาติเตรียมที่พักไว้บริการหลากหลายรูปแบบ ได้แก่ บ้านพัก ค่ายพัก และเต็นท์ ดังตารางที่ 1-1

ตารางที่ 1-1 จำนวนที่พักและราคาที่พักของอุทยานแห่งชาติ

ประเภทอุทยาน	ประเภทที่พัก					ราคา (บาท/คืน)	
	บ้านพักของเจ้าหน้าที่	บ้านพักที่สร้างใหม่เพื่อให้นักท่องเที่ยว	รวมบ้านพัก	ค่ายพัก	รวมที่พักทั้งหมด	ต่ำสุด	สูงสุด
ทางบก	673	122	795	84	879	300	9,000
ทางทะเล	239	118	357	4	361	400	4,000
รวม	912	240	1,152	88	1,240	-	-

ที่มา : ปกรณ์, (2553)

จากตารางที่ 1-1 พบว่าอุทยานแห่งชาติจัดบริการบ้านพักซึ่งแต่ก่อนเคยเป็นบ้านพักของเจ้าหน้าที่อุทยานแห่งชาติ แต่ปัจจุบันได้ให้นักท่องเที่ยวเข้าพักรวมจำนวน 912 หลัง ต่อมาอุทยานแห่งชาติได้จัดสร้างบ้านพักสำหรับนักท่องเที่ยวโดยตรงเพิ่มอีก 240 หลัง รวมจำนวนบ้านพักเป็น 1,152 หลัง และมีค่ายพักแรมมีอีกจำนวน 88 หลัง รวมจำนวนที่พักในอุทยานแห่งชาติทั้งสิ้นจำนวน 1,240 หลัง จากการส่งเสริมของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศไทยส่งผลให้มีนักท่องเที่ยวไปเที่ยวในอุทยานแห่งชาติเพิ่มมากขึ้น ดังตารางที่ 1-2

ตารางที่ 1-2 จำนวนสถิตินักท่องเที่ยวที่เข้าไปในเขตอุทยานแห่งชาติต่าง ๆ ปีพ.ศ. 2548-2552

ปีพ.ศ.	2548	2549	2550	2551	2552
จำนวนนักท่องเที่ยว	13,400,821	14,586,941	11,053,155	10,338,829	11,291,370
ข้อมูลการใช้บริการจริง	14,663	18,048	19,955	21,972	24,345

ที่มา : ปกรณ์, (2553)

จากตารางที่ 1-2 พบว่า นักท่องเที่ยวที่เข้ามาเที่ยวในอุทยานแห่งชาติมีจำนวนมากกว่า 10 ล้านคนต่อปี ซึ่งในแต่ละปีมียอดการใช้บริการจริงเพิ่มสูงขึ้นทุกปี จากปี พ.ศ. 2548 มีจำนวนนักท่องเที่ยวเข้ามาใช้บริการจำนวน 14,663 รายการจอง จนถึงในปี พ.ศ. 2552 มีจำนวนนักท่องเที่ยวเดินทางเข้ามาใช้บริการจำนวน 24,345 รายการจอง ถึงแม้ว่าการใช้บริการที่พักรจะเพิ่มขึ้น แต่ก็เป็นการจัดให้บริการโดยหน่วยงานของรัฐฝ่ายเดียวโดยไม่มีคู่แข่งชั้น ประกอบกับยังไม่เคยมีการศึกษาเกี่ยวกับทัศนคติและความต้องการของนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับการให้บริการด้านที่พักและอาหาร จึงทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาทัศนคติและความต้องการของนักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการที่พักรและอาหารของอุทยานแห่งชาติ เพื่อเป็นข้อมูลในการพัฒนาและปรับปรุงด้านการบริการ ให้สอดคล้องกับความต้องการของนักท่องเที่ยวต่อไป

1.2 ประเด็นปัญหาของงานวิจัย

จากความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาที่ได้กล่าวข้างต้น ผู้วิจัยได้กำหนดประเด็นปัญหาของการวิจัยครั้งนี้เป็น 3 ข้อ ดังนี้

1.2.1 พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวในการใช้บริการที่พักรและอาหารของอุทยานแห่งชาติเป็นอย่างไร

1.2.2 ทัศนคติของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการให้บริการที่พักรและอาหารของอุทยานแห่งชาติเป็นอย่างไร

1.2.3 ความต้องการของนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับการให้บริการที่พักรและอาหารของอุทยานแห่งชาติเป็นอย่างไร

1.3 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

จากประเด็นปัญหาของงานวิจัยทั้ง 3 ข้อ ผู้วิจัยจึงนำไปกำหนดเป็นวัตถุประสงค์ของการวิจัยเป็น 3 ข้อ ดังนี้

1.3.1 เพื่อศึกษาพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับการใช้บริการที่พักรและอาหารของอุทยานแห่งชาติ

1.3.2 เพื่อศึกษาทัศนคติของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการให้บริการที่พักรและอาหารของอุทยานแห่งชาติ

1.3.3 เพื่อศึกษาความต้องการของนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับการให้บริการที่พักรและอาหารของอุทยานแห่งชาติ

1.4 ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาศักยภาพและความต้องการของนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับการให้บริการที่พักและอาหารของอุทยานแห่งชาติ

1.4.1 การวิจัยครั้งนี้ศึกษาศักยภาพและความต้องการของนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับการให้บริการที่พักและอาหารของอุทยานแห่งชาติในด้านต่าง ๆ ทั้งหมด 2 ส่วน คือ ส่วนที่เป็นที่พัก ได้แก่ บ้านพัก ค่ายพักแรม และเต็นท์ ส่วนที่เป็นอาหาร ได้แก่ ส่วนที่ทางอุทยานเป็นผู้ดำเนินการเอง และส่วนที่ทางด้านอุทยานแห่งชาติจัดให้กับทางเอกชนเข้ามาดำเนินการ

1.4.2 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้เคยใช้บริการที่พักและอาหารของอุทยานแห่งชาติ ในปี พ.ศ. 2548-2552

1.4.3 ดำเนินการเก็บข้อมูลระหว่าง เดือนมกราคม ถึง เดือนพฤษภาคม 2554

1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ

การศึกษาศักยภาพและความต้องการของนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับการให้บริการที่พักและอาหารของอุทยานแห่งชาติ มีคำศัพท์ที่สำคัญเพื่อให้เข้าใจตรงกัน 5 ข้อ ดังนี้

1.5.1 ศักยภาพ หมายถึง ความคิดเห็น และความรู้สึก ที่ทำให้ผู้บริโภคประเมินต่อการเลือกใช้บริการที่พักและอาหารของอุทยานแห่งชาติ

1.5.2 ความต้องการ หมายถึง สิ่งที่สามารถตอบสนองในความต้องการที่จะได้รับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวได้

1.5.3 ที่พัก หมายถึง สถานที่รับรองให้กับผู้ที่ต้องการเข้ามาท่องเที่ยวพักผ่อนหรือการจัดค่ายพักแรมเพื่อศึกษาธรรมชาติจะมีในรูปแบบบ้านพัก ค่ายเยาวชน และเต็นท์

1.5.4 อุทยานแห่งชาติ หมายถึง พื้นที่ประกอบด้วยทรัพยากรธรรมชาติที่มีความสำคัญทางระบบนิเวศวิทยา ซึ่งมีความสวยงามที่เป็นเอกลักษณ์เฉพาะตัว ไม่ว่าจะเป็นทัศนียภาพอันงดงาม

1.5.5 การบริการ หมายถึง การอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ในบริเวณอุทยานแห่งชาติเพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจมากที่สุด

1.6 ประโยชน์ของผลการวิจัย

1.6.1 เป็นข้อมูลให้ฝ่ายที่พักและบริการส่วนจัดการ สำนักอุทยานแห่งชาติ กรมอุทยานแห่งชาติสัตว์ป่าและพันธุ์พืช จะได้นำไปพัฒนาและปรับปรุงที่พักและอาหารในอนาคตให้ตรงกับความต้องการของนักท่องเที่ยว

1.6.2 เป็นข้อมูลให้กับฝ่ายบริการด้านอาหารสวัสดิการของอุทยานแห่งชาติและร้านอาหารของเอกชน จะได้นำไปพัฒนาและปรับปรุงในอนาคตให้ตรงกับความต้องการของนักท่องเที่ยว

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาทัศนคติและความต้องการของนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับการให้บริการที่พักและอาหารของอุทยานแห่งชาติ ผู้วิจัยได้ศึกษา ข้อมูลและทฤษฎีจากเอกสารต่าง ๆ และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการทำวิจัย ดังนี้

- 2.1 อุทยานแห่งชาติ
- 2.2 นักท่องเที่ยว
- 2.3 การให้บริการ
- 2.4 ทัศนคติ
- 2.5 ความต้องการ
- 2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 อุทยานแห่งชาติ

2.1.1 ประวัติอุทยานแห่งชาติ

สำหรับวิวัฒนาการของการจัดตั้งอุทยานแห่งชาติในประเทศไทย อุทยานแห่งชาติ Yellowstone ได้เข้ามามีบทบาทในการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติตั้งแต่ปี พ.ศ. 2485 โดยกรมป่าไม้ได้พยายามสงวนและรักษาพื้นที่ป่าที่มีทิวทัศน์งดงาม น้ำตก ลำธาร ถ้ำ และบริเวณที่มีป่าอุดมสมบูรณ์ให้เป็นแหล่งที่อยู่อาศัยของสัตว์ป่าและเป็นแหล่งพักผ่อนหย่อนใจสำหรับประชาชนทั่วไป หลังสงครามโลกครั้งที่ 2 ได้ยุติ อัตราการเพิ่มขึ้นของประชากรในประเทศไทยมีมากขึ้นอย่างรวดเร็ว ทำให้เกิดความต้องการในการดำรงชีวิตเพื่อความอยู่รอดเพิ่มมากขึ้นตามลำดับ เป็นเหตุให้มีการบุกรุกทำลายพื้นที่ป่าเพื่อเปลี่ยนสภาพเป็นไร่นาและเพื่อการเพาะปลูก ประกอบกับความเจริญเติบโตทางด้านวัตถุและเทคโนโลยีก็ขยายตัวมากขึ้น เป็นผลให้มีการทำลายธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมเพิ่มมากขึ้นเช่น การตัดไม้ทำลายป่า และการล่าสัตว์อย่างไม่มีขอบเขตจำกัด ในที่สุดรัฐบาล จึงตระหนักเห็นถึงความสำคัญของการสงวนและคุ้มครองรักษาทรัพยากรธรรมชาติ โดยเฉพาะป่าไม้และสัตว์ป่า จึงมีการดำเนินการจัดตั้งสวนรุกขชาติ วนอุทยานและอุทยานแห่งชาติ ขึ้น โดยเมื่อปี พ.ศ. 2468 ได้มีการจัดตั้งป่าภูกระดึงเป็นวนอุทยานแห่งแรกจนกระทั่ง ปี พ.ศ. 2502 ฯพณฯ จอมพลสฤษดิ์ ธนะรัชต์ นายกรัฐมนตรี สมัยนั้นได้เดินทางไปตรวจราชการภาคเหนือ และให้ความสนใจในเรื่องการคุ้มครองรักษาทรัพยากรธรรมชาติโดยเฉพาะป่าไม้จึงได้เสนอ

คณะรัฐมนตรีให้กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ได้พิจารณากำหนดโครงการที่จะจัดพื้นที่ป่าไม้ให้เป็นอุทยานแห่งชาติจำนวน 14 แห่ง เสนอเรื่องไปยังคณะรัฐมนตรีให้มีการดำเนินการเกี่ยวกับการจัดตั้งอุทยานแห่งชาติไว้ดังนี้

2.1.1.1 ขอจัดสรรที่ดินในบริเวณป่า รวม 14 แห่ง เพื่อจัดตั้งเป็นอุทยานแห่งชาติ

ก) ป่าทุ่งแสงหลวง ในท้องที่อำเภอวังทอง จังหวัดพิษณุโลก อำเภอหล่มสัก และอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบูรณ์

ข) ป่าภูกระดึง ในท้องที่อำเภอวังสะพุง จังหวัดเลย

ค) ป่าเขาใหญ่ ในท้องที่อำเภอเมือง จังหวัดนครนายก อำเภอปากช่อง อำเภอปักธงชัย จังหวัดนครราชสีมา อำเภอแก่งคอย จังหวัดสระบุรี และอำเภอประจันตคาม อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี

ง) ป่าเทือกเขาสลอบ (เอราวัณ) ในท้องที่อำเภอเมือง อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี

จ) ป่าดอยสุเทพ ในท้องที่อำเภอแม่ริม อำเภอเมือง และอำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่

ฉ) ป่าดอยอินทนนท์ ในท้องที่อำเภอจอมทอง อำเภอแม่แจ่ม จังหวัดเชียงใหม่

ช) ป่าดอยขุนตาล ในท้องที่อำเภอแม่ทา จังหวัดลำพูน อำเภอห้างฉัตร และอำเภอเมืองจังหวัดลำปาง

ซ) ป่าน้ำหนาว ในท้องที่อำเภอหล่มเก่า จังหวัดเพชรบูรณ์

ฌ) ป่าลานสาง ในท้องที่อำเภอเมือง จังหวัดตาก

ญ) ป่าเขาสระบาป ในท้องที่อำเภอแหลมสิงห์ และอำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี

ฎ) ป่าเขาคิชฌกูฏ หรือเขาพระบาท ในท้องที่อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี

ฏ) ป่าภูพาน ในท้องที่อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร

ฐ) ป่าเขาสามร้อยยอด ในท้องที่อำเภอปราณบุรี และอำเภอกุยบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ฑ) ป่าเขาหลวง ในท้องที่อำเภอฉวาง อำเภอสิชล อำเภอท่าศาลา อำเภอลานสกา อำเภออ่อนพิบูลย์ อำเภอทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช และอำเภอกาญจนดิษฐ์ อำเภอนาสาร จังหวัดสุราษฎร์ธานี

2.1.1.2 ให้กระทรวงมหาดไทยดำเนินการประกาศเขตหวงห้ามในบริเวณป่ารวม 4 แห่ง เพื่อจัดตั้งเป็นอุทยานแห่งชาติ คือ ป่าเทือกเขาสลอบ ป่าเขาใหญ่ ป่าทุ่งแสลงหลวง ป่าดอยอินทนนท์

2.1.1.3 ขอกำหนดป่าที่จัดตั้งเป็นอุทยานแห่งชาติตามข้อ 1. ให้เป็นป่าสงวนตามพระราชบัญญัติคุ้มครองและสงวนสัตว์ป่า เว้นแต่ป่าภูกระดึง จังหวัดเลย ซึ่งได้กำหนดให้เป็นป่าสงวนไว้แล้วต่อมาเมื่อวันที่ 2 ตุลาคม พ.ศ. 2502 คณะรัฐมนตรีเห็นชอบให้มีประกาศพระราชบัญญัติ อุทยานแห่งชาติขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อคุ้มครองรักษาทรัพยากรธรรมชาติที่มีอยู่ และในพระราชบัญญัตินี้ยังได้กำหนดให้มีการแต่งตั้งคณะกรรมการอุทยานแห่งชาติ และเมื่อวันที่ 14 มกราคม พ.ศ. 2532 พระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช มี พระบรมราชโองการโปรดเกล้าโปรดกระหม่อม ให้แก้ไขเพิ่มเติมพระราชบัญญัติอุทยานแห่งชาติ พ.ศ. 2504 เพื่อระวังไม่ให้มีการทำไม้ออกจากป่าและเร่งรัดฟื้นฟูสภาพป่าไม้ พร้อมทั้งให้อำนาจแก่เจ้าหน้าที่ของรัฐในอันที่จะยับยั้งในการที่จะทำไม้ออกจากป่า รวมทั้งการสั่งแก้ไขเปลี่ยนแปลงสัมปทานและการสิ้นสุดสัมปทานในพื้นที่อุทยานแห่งชาติ เป็นเหตุให้มีการดำเนินการจัดตั้งอุทยานแห่งชาติจากป่าสงวนแห่งชาตินั้น ๆ เพื่อคุณค่าทางด้านวิทยาศาสตร์ การศึกษาวิจัย และการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนตลอดไป (กรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช, 2552)

2.1.2 ความหมายของอุทยานแห่งชาติ

อุทยานแห่งชาติ ตรงกับภาษาอังกฤษคำว่า "National Park" ซึ่งหมายถึง เขตบริเวณพื้นที่ซึ่งสงวนไว้เพื่อที่จะรักษาและทำการคุ้มครองทรัพยากรทางธรรมชาตินั้น ๆ ให้คงอยู่ในสภาพธรรมชาติเดิมมิให้ถูกทำลาย หรือเปลี่ยนแปลงไป ตามหลักสากลแล้ว อุทยานแห่งชาตินั้นจะต้องมีพื้นที่ทั่วทั้งบริเวณไม่น้อยกว่า 6,250 ไร่ หรือประมาณ 10 ตารางกิโลเมตร ที่สำคัญในพื้นที่ของอุทยานแห่งชาตินั้นจะต้องมีธรรมชาติของวิวทิวทัศน์ที่สวยงาม

พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2525) ได้ให้นิยามของคำว่า อุทยานแห่งชาติ คือ พื้นที่บริเวณใดบริเวณหนึ่งที่ได้สงวนรักษาไว้ให้คงอยู่ในสภาพธรรมชาติเดิม เพื่อให้เป็นประโยชน์แก่การศึกษาและความรื่นรมย์ของประชาชน โดยมีพระราชกฤษฎีกาประกาศ กำหนดให้เป็นอุทยานแห่งชาติตามกฎหมายว่าด้วยอุทยานแห่งชาติ

2.1.3 ประเภทของอุทยานแห่งชาติ

ในปี พ.ศ. 2536 กรมป่าไม้ได้เล็งเห็นว่า กระแสการอนุรักษ์ขยายตัวมากขึ้นและมีการประกาศพื้นที่ให้เป็นอุทยานแห่งชาติเพิ่มขึ้น ทั้งอุทยานแห่งชาติทางบก และทางทะเล มีนักท่องเที่ยวเข้าไปจำนวนมากขึ้น ทำให้การดูแลรักษาและการจัดการทรัพยากรยุ่งยากซับซ้อน จำเป็นต้องขยายงานด้านอุทยานแห่งชาติ จึงได้จัดตั้งส่วนอุทยานแห่งชาติทางทะเลออกจากกองอุทยานแห่งชาติ ซึ่งเป็นส่วนอุทยานแห่งชาติทางบก (ปกรณ, 2553) ในปี พ.ศ. 2544 กรมป่าไม้

ได้มีอุทยานแห่งชาติในความรับผิดชอบ ซึ่งได้มี พระราชกฤษฎีกาประกาศจัดตั้งแล้วทั้งหมด จำนวน 102 แห่ง เป็นอุทยานแห่งชาติทางบก 81 แห่ง อุทยานแห่งชาติทางทะเล จำนวน 21 แห่ง รวมเนื้อที่ 32,593,199.56 ไร่ หรือร้อยละ 9.82 ของเนื้อที่ประเทศ และอยู่ในระหว่างเตรียมการประกาศจัดตั้งเป็นอุทยานแห่งชาติ จำนวน 36 แห่ง เนื้อที่ประมาณ 11,344,089.38 ไร่ (ปกรณ, 2553)

ในปัจจุบันประเทศไทยมีอุทยานแห่งชาติทั้งหมด จำนวน 148 แห่ง แบ่งออกเป็นอุทยานแห่งชาติทางบก จำนวน 122 แห่ง อุทยานแห่งชาติทางทะเล จำนวน 26 แห่ง และอยู่ในระหว่างเตรียมการประกาศจัดตั้งเป็นอุทยานแห่งชาติ จำนวน 25 แห่ง

2.1.4 วัตถุประสงค์ของการจัดตั้งอุทยานแห่งชาติ

โดยหลักการแล้วการจัดตั้งอุทยานแห่งชาติมีวัตถุประสงค์ 3 ประการ คือ

2.1.4.1 เพื่อรักษาทรัพยากรในพื้นที่ให้คงอยู่ในสภาพธรรมชาติเดิมอย่างถาวรตลอดไป หรือเปลี่ยนแปลงไปตามสภาพธรรมชาติ

2.1.4.2 เพื่อรักษาพื้นที่ที่มีความสวยงามเป็นพิเศษเอาไว้สำหรับใช้ประโยชน์ในด้านการพักผ่อนหย่อนใจและพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับนักท่องเที่ยว

2.1.4.3 เพื่อเป็นแหล่งในด้านการศึกษาค้นคว้าวิจัยโดยเฉพาะอย่างยิ่งทางด้านธรรมชาติวิทยา

2.1.5 การจัดการอุทยานแห่งชาติในประเทศไทย

แนวคิดพื้นฐานของการจัดการต้องยึดปรัชญาของการอนุรักษ์ไว้ซึ่งธรรมชาติและทรัพยากรธรรมชาติที่เป็นองค์ประกอบหลักของพื้นที่ให้คงอยู่ตลอดไปและเอื้อประโยชน์แก่สาธารณชนในด้านนันทนาการ การท่องเที่ยว การศึกษาวิจัยและพัฒนาชนบทได้ตลอดไป แนวคิดนี้เปลี่ยนมาใช้กำหนดนโยบายเป้าหมายและการจัดการอุทยานแห่งชาติสำหรับการให้บริการนักท่องเที่ยวนั้นเป็นการใช้ประโยชน์พื้นที่อุทยานแห่งชาติ ด้านการจัดการเกี่ยวกับนันทนาการ การสื่อความหมายธรรมชาติ วิธีการรักษาพื้นที่ไม่ให้เสื่อมโทรม ควบคุมนักท่องเที่ยวไม่ให้ส่งผลกระทบต่อระบบนิเวศ สร้างจิตสำนึกด้านการอนุรักษ์ โดยการวางแผนซึ่งเป็นเครื่องมือสำคัญในการจัดการอุทยานแห่งชาติ คือ การแบ่งพื้นที่ออกเป็นเขตเพื่อสะดวกในการบริหารและจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นการกำหนดรูปแบบการใช้ประโยชน์อุทยานแห่งชาติ สอดคล้องกับสถานการณ์และศักยภาพของทรัพยากรธรรมชาติและสภาพแวดล้อมการใช้ประโยชน์พื้นที่อุทยานแห่งชาติ สำหรับการให้บริการนักท่องเที่ยวนั้นใช้ในเขตดังกล่าวนี้ (จักรกริช, 2551)

2.1.6 การจำแนกเขตการจัดการพื้นที่อุทยานแห่งชาติ

การแบ่งเขตการจัดการพื้นที่เป็นกลยุทธ์ที่สำคัญในการจัดการอุทยานแห่งชาติออกเป็นเขตต่าง ๆ กำหนดขึ้นตามสภาพและคุณค่าความสำคัญของทรัพยากรธรรมชาติ แนวทางใน

การจัดการอุทยานแห่งชาติจึงแตกต่างกันไปตามหลักการพื้นฐานระบบการแบ่งเขตพื้นที่การจัดการที่เป็นที่ยอมรับในประเทศไทยและนำมาใช้ในการจัดการอุทยานแห่งชาติ แบ่งได้ 6 เขต (ปกรณ, 2553)

2.1.6.1 เขตหวงห้าม (Strict Nature Reserve Zone) เป็นเขตพื้นที่ที่มีสภาพธรรมชาติที่เปราะบางหรือมีความสำคัญในทางสิ่งแวดล้อมหากได้รับความกระทบกระเทือนจากกิจกรรมมนุษย์ ระบบนิเวศจะสูญเสียความสมดุลไป ยากที่จะกลับคืนสภาพธรรมชาติ เขตหวงห้ามนี้จะไม่เปิดให้ทำประโยชน์อื่นใด ยกเว้น ได้รับอนุญาตจากอุทยานแห่งชาติเท่านั้น

2.1.6.2 เขตสงวนสภาพธรรมชาติ (Primitive Zone) เป็นเขตพื้นที่ที่สภาพของสังคมพืชและทรัพยากรธรรมชาติอุดมสมบูรณ์ก่อให้เกิดจุดเด่นที่สำคัญของอุทยานแห่งชาติหรือเป็นพื้นที่ที่จำเป็นต้องสงวนไว้เพื่อป้องกันแหล่งน้ำ หรือเพื่อมิให้สภาพธรรมชาติในพื้นที่นั้นเสื่อมโทรมลงกว่าเดิม

2.1.6.3 เขตฟื้นฟูสภาพธรรมชาติ (Recovery Zone) เป็นบริเวณที่สภาพป่าถูกบุกรุกทำลายแต่ยังคงสภาพธรรมชาติไว้สามารถที่จะฟื้นฟูให้กลับคืนสู่สภาพเดิมได้ โดยการปลูกป่าหรือปล่อยให้ฟื้นตัวตามธรรมชาติ

2.1.6.4 เขตเพื่อการพักผ่อนและการศึกษาหาความรู้ (Outdoor Recreation Zone) เป็นเขตที่กำหนดขึ้น เพื่อการพักผ่อนและการศึกษาหาความรู้เกี่ยวกับธรรมชาติ รวมทั้งเป็นกันชนป้องกันการกระทบกระเทือน ที่เกิดขึ้นในเขตบริการที่จะมีมากขึ้น ซึ่งจะเป็นการระบายความแออัดของการใช้พื้นที่ในเขตบริการ ให้กระจายตัวออกไปในช่วงเวลาที่มีนักท่องเที่ยวมาใช้บริการเป็นจำนวนมาก ในเขตนี้จัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกตามสมควร

2.1.6.5 เขตบริการ (Intensive Zone) เขตนี้กำหนดขึ้นเพื่อรองรับการพัฒนาสิ่งก่อสร้างที่จะเกิดในภายหน้า สำหรับสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนและเจ้าหน้าที่อุทยานแห่งชาติและให้สามารถรองรับการขยายตัวมากขึ้น เขตนี้ครอบคลุมพื้นที่อุทยานแห่งชาติไม่กระทบกระเทือนต่อทรัพยากรธรรมชาติและมีสิ่งก่อสร้างอยู่แล้ว เขตนี้มักอยู่ใกล้แหล่งที่จะพัฒนาจุดท่องเที่ยวหรือศึกษาหาความรู้ธรรมชาติ

2.1.6.6 เขตกิจกรรมพิเศษ (Special Use Zone) เป็นเขตที่ครอบคลุมพื้นที่ที่มีกิจกรรมของประชาชน หรือของทางราชการที่เกิดขึ้นก่อนการประกาศจัดตั้งเป็นอุทยานแห่งชาติ โดยกิจกรรมเหล่านั้นอาจขัดต่อการจัดการอุทยานแห่งชาติ โดยกิจกรรมเหล่านี้เกิดขึ้นภายหลังการประกาศจัดตั้งเป็นอุทยานแห่งชาติและอยู่ระหว่างการกันออกจากเขตอุทยานแห่งชาติ การกำหนดเขตนี้ขึ้นเพื่อให้กิจกรรมเหล่านั้นสอดคล้องกับการดำเนินงานของอุทยานแห่งชาติ และป้องกันมิให้ขยายลุกลามเป็นผลเสียแก่อุทยานแห่งชาติ

2.2 นักท่องเที่ยว

2.2.1 ความหมายและความสำคัญของการท่องเที่ยว

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยได้อธิบายศัพท์ “การท่องเที่ยว” (Tourism) ไว้เป็นคำที่มีความหมายค่อนข้างกว้าง เพราะว่าไม่ได้หมายความแต่เฉพาะเพียงการเดินทางเพื่อพักผ่อนหย่อนใจ หรือเพื่อความสนุกสนานบันเทิงเรียงร้อยดังที่คนส่วนมากเข้าใจกัน การเดินทางเพื่อการประชุมสัมมนา เพื่อศึกษาหาความรู้ เพื่อการกีฬา เพื่อการติดต่อธุรกิจตลอดจนการเยี่ยมชมญาติพี่น้องนับว่าเป็นการท่องเที่ยวทั้งสิ้น ฉะนั้น ปรากฏการณ์เกี่ยวกับการท่องเที่ยวในปัจจุบันจึงเป็นกิจกรรมรายใหญ่ที่มีการขยายตัวเพิ่มขึ้นตามลำดับจนกระทั่งมีผู้กล่าวว่าธุรกิจการท่องเที่ยวทุกวันนี้เป็นธุรกิจที่ใหญ่ที่สุดในโลกหากเทียบธุรกิจอื่น ๆ ด้วยกัน ความหมายของคำว่า “การท่องเที่ยว” ในหลักการแล้วอาจกำหนดได้โดย เงื่อนไข 3 ประการ ประการแรก เป็นการเดินทางจากที่อยู่อาศัยปกติไปยังที่อื่นเป็นการชั่วคราว ประการที่สอง เป็นการเดินทางด้วยความสมัครใจ และประการสุดท้าย เป็นการเดินทางด้วยวัตถุประสงค์ใด ๆ ก็ตามที่ไม่ใช่เพื่อการประกอบอาชีพหรือหารายได้ (ศศิธร, 2553)

2.2.2 ความหมายของนักท่องเที่ยว

นักท่องเที่ยว (Tourists) แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

2.2.2.1 นักท่องเที่ยวที่ค้างคืน (Tourists) หมายถึง เดินทางมาเยือนและพักอยู่ในประเทศ ตั้งแต่ 24 ชั่วโมงขึ้นไป โดยใช้บริการสถานที่พักแรม ณ แหล่งท่องเที่ยวนั้น ๆ (Local Accommodation) โดยแยกตามลักษณะของนักท่องเที่ยว ดังนี้

ก) นักท่องเที่ยวระหว่างประเทศที่ค้างคืน (International Tourists) หมายถึง เดินทางเข้ามาในประเทศและพำนักอยู่ครั้งหนึ่ง ๆ ไม่น้อยกว่า 24 ชั่วโมง (หนึ่งคืน)

ข) นักท่องเที่ยวภายในประเทศที่ค้างคืน (Domestic Tourists) หมายถึง อาจเป็นคนไทยหรือคนต่างด้าวที่อยู่ในประเทศไทย เดินทางมาจากจังหวัดที่อยู่อาศัยปกติของตนไปยังจังหวัดอื่น ๆ ระยะเวลาที่พำนักอยู่ไม่เกิน 60 วัน

2.2.2.2 นักทัศนาจร (Excursionists) หมายถึง นักท่องเที่ยวที่ไม่ค้างคืน (Day Visitor) เดินทางมาเยือนชั่วคราว และอยู่ในประเทศน้อยกว่า 24 ชั่วโมงและไม่ได้ใช้บริการสถานที่พักแรม ณ แหล่งท่องเที่ยวนั้น ๆ เช่น ผู้เดินทางมากับเรือสำราญ (Cruise) โดยแยกตามลักษณะของนักท่องเที่ยวในตนเองเดียวกันคือ

ก) นักทัศนาจรระหว่างประเทศ (International Excursionists)

ข) นักทัศนาจรภายในประเทศ (Domestic Excursionists)

นักท่องเที่ยวประเภท Tourists และ Excursionists เป็นกลุ่มนักเดินทาง (Travelers) ที่สามารถติดตามการเดินทางและจัดเก็บเป็นข้อมูลสถิติได้ ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อผู้ประกอบการธุรกิจการท่องเที่ยว

เป็นอย่างมากมาใช้ในการวิเคราะห์เพื่อทราบความต้องการและพฤติกรรมการบริโภคของนักท่องเที่ยวที่เป็นตลาดเป้าหมาย

ดังนั้นพอจะสรุปได้ว่า นักท่องเที่ยวเคยมาเยือนแหล่งท่องเที่ยว สิ่งที่นักท่องเที่ยวต้องการได้รับจากการไปเยือนหรือการประกอบกิจกรรม บริเวณแหล่งนันทนาการ ซึ่งได้แก่ การได้เรียนรู้ ศึกษารวมชาติ การได้สัมผัสธรรมชาติอย่างใกล้ชิด การได้หลีกเลี่ยงจากสภาพแวดล้อมที่อึดอัด การได้ใช้เวลาพักผ่อนร่วมกับเพื่อนและหรือครอบครัวและการได้มีโอกาสพบปะผู้คนใหม่

2.3 การให้บริการท่องเที่ยว

2.3.1 ความหมายของการให้บริการท่องเที่ยว

ธนากร (2545) ได้กล่าว การบริการท่องเที่ยว หมายถึง การให้ความสะดวกสบายในด้านต่าง ๆ แก่นักท่องเที่ยวเพื่อให้นักท่องเที่ยวใช้ทรัพยากรนันทนาการที่มีอยู่ทั้งในธรรมชาติและที่มนุษย์สร้างขึ้นเพื่อประโยชน์ในการท่องเที่ยว

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (2540) ได้ให้นิยามความหมายของการบริการท่องเที่ยว (Tourism Services) หมายถึง สิ่งอำนวยความสะดวกรวมทั้งสิ่งบริการที่รองรับก่อนและหลังการท่องเที่ยว เพื่อให้เกิดความสบายและตอบสนองความจำเป็นพื้นฐาน

2.3.2 หลักการเกี่ยวกับการให้บริการท่องเที่ยว

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (2540) ได้กล่าวถึง การให้บริการท่องเที่ยวเชิงนิเวศที่สำคัญประกอบด้วย

2.3.2.1 สถานที่พัก

2.3.2.2 บริษัทนำเที่ยวและมัคคุเทศก์

2.3.2.3 ร้านค้า ร้านอาหาร และนันทนาการ

2.3.3 การให้บริการของอุทยานแห่งชาติ

สุรเชษฐ์ (2547) ได้แบ่งองค์ประกอบของสิ่งอำนวยความสะดวกและการบริการ ออกเป็น 5 ประเภท คือ

2.3.3.1 ข้อมูลข่าวสาร (Information) เป็นการบริการข้อมูลที่นักท่องเที่ยวได้รับก่อนไปถึงอุทยานแห่งชาติ

2.3.3.2 โปรแกรมการสื่อความหมาย (Interpretative Program) เป็นงานบริการที่สนองความต้องการของนักท่องเที่ยวในด้านการศึกษาเรียนรู้

2.3.3.3 ที่พักซึ่งมีกันหลายรูปแบบจากโรงแรม รีสอร์ท บังกะโล หรือที่กางเต็นท์

2.3.3.4 การบริการอาหาร เครื่องดื่ม

2.3.3.5 ของที่ระลึก และอื่น ๆ

ดรชนิ (2541) ได้แบ่งหน้าที่ในการให้บริการนักท่องเที่ยวออกเป็น 4 ประเภท คือ

ประเภทที่ 1 งานบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น บ้านพัก ร้านค้า ร้านอาหาร ห้องสุขา

ประเภทที่ 2 งานบริการเพื่อรักษาความปลอดภัย เช่น การตรวจตราบริเวณที่พักแรมและแหล่งนันทนาการ เพื่อป้องกันเหตุร้ายต่าง ๆ

ประเภทที่ 3 งานบริการด้านข้อมูลและการสื่อความหมายธรรมชาติ เช่น ในศูนย์บริการนักท่องเที่ยวการนำเดินศึกษาธรรมชาติ

ประเภทที่ 4 งานบริการอื่น ๆ เช่น การเก็บเงินค่าธรรมเนียม การจัดค่ายเยาวชน การรับเรื่องร้องเรียน นอกจากนี้ยังได้ระบุหลักการทั่วไปในการให้บริการในอุทยานแห่งชาติไว้ดังนี้

1. งานบริการข้อมูลข่าวสารต้องมีการบอกกล่าวให้นักท่องเที่ยวเตรียมตัวให้พร้อมและให้ความคาดหวังในมาตรฐาน การบริการของอุทยานแห่งชาติ

2. ผู้ให้บริการต้องมีมนุษยสัมพันธ์ เข้าใจผู้อื่น อุดม มีอัธยาศัยและมีอารมณ์ดี

3. มีความสม่ำเสมอ ในการให้บริการ และการบังคับใช้กฎระเบียบต่าง ๆ

4. ผู้ปฏิบัติงานด้านบริการ ควรมีความยืดหยุ่นและแก้ไขสถานการณ์เฉพาะหน้าได้ดี

5. เจ้าหน้าที่ต้องมีความเข้าใจ ว่างานบริการคือการสร้างภาพลักษณ์ของพื้นที่อุทยานแห่งชาติและประเทศชาติ

6. ผู้ให้บริการต้องเข้าใจและยอมรับว่างานบริการเป็นหน้าที่และมีความพร้อมที่จะปฏิบัติงานในทุกเวลาและสถานการณ์

7. ผู้ปฏิบัติต้องมีความรู้ ความสามารถ และทักษะในงานที่ได้รับมอบหมาย

8. ปฏิบัติงานตามแผนงานที่ได้กำหนดไว้ มีการประเมินและรายงานผลอย่างสม่ำเสมอ

9. มีความเสมอภาคในการให้บริการและตามลำดับก่อนหลัง

10. ต้องคำนึงถึงความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว ทรัพย์สินของส่วนรวม และทรัพย์สินของนักท่องเที่ยว

11. ไม่เอาเปรียบผู้รับบริการ

12. มีความโปร่งใสในการปฏิบัติงานสม่ำเสมอ

2.3.4 สิ่งอำนวยความสะดวก

คำว่า “สิ่งอำนวยความสะดวก” (Facilities) เป็นคำที่สื่อความหมายในตัวเองค่อนข้างชัดเจน โดยรากศัพท์ของคำในภาษาอังกฤษจะหมายถึงสิ่งที่สร้างความสะดวกหรือทำให้การประกอบกิจกรรมต่าง ๆ กระทำได้ง่ายขึ้น ตามหลักการจัดการอุทยานและพื้นที่นันทนาการ สิ่งอำนวยความสะดวกในแหล่งท่องเที่ยวจะหมายถึง บริเวณพื้นที่ และโครงสร้างหรือสิ่งปลูกสร้างต่าง ๆ ที่ถูก

จัดสร้างขึ้นเพื่อรองรับกิจกรรมของผู้มาเยือนและกิจกรรมในการบริหารจัดการพื้นที่ สิ่งอำนวยความสะดวกมีบทบาทสำคัญต่อแหล่งท่องเที่ยว โดยสรุปได้ดังนี้

2.3.4.1 สนองความต้องการของผู้มาเยือนหรือนักท่องเที่ยว ในการประกอบกิจกรรมนันทนาการหรือกิจกรรมการท่องเที่ยว เพื่อประโยชน์ใช้สอยและอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยว ตัวอย่างเช่น พื้นที่ปิกนิกพร้อมอุปกรณ์ อันได้แก่ โต๊ะ ม้านั่ง ถังขยะ เตาทำอาหาร สนองความต้องการในการประกอบกิจกรรมปิกนิก บ้านพัก สนองความต้องการในการพักผ่อนของนักท่องเที่ยว

2.3.4.2 ช่วยป้องกันรักษาทรัพยากรและสภาพแวดล้อมของแหล่งท่องเที่ยว ไม่ให้เสื่อมโทรมลงเนื่องมาจากกิจกรรมการท่องเที่ยว เช่น สะพานเดินเท้าที่ทำด้วยไม้ (Boardwalk) ช่วยป้องกันมิให้นักท่องเที่ยวเหยียบย่ำ พื้นที่ที่มีความเปราะบาง (เช่น พื้นที่ชุ่มน้ำ หรือบริเวณพื้นที่ที่มีไม้พื้นล่างขนาดเล็กขึ้นอยู่หนาแน่น) ระบบกำจัดน้ำเสีย ช่วยป้องกันและกำจัดมลพิษในแหล่งท่องเที่ยว

2.3.4.3 ช่วยป้องกันอันตรายที่อาจเกิดกับนักท่องเที่ยวขณะประกอบกิจกรรม เช่น สะพานเดินข้ามลำน้ำ ราวกันตกริมหน้าผา

2.3.4.4 เป็นเครื่องมือ หรือสื่อในการให้ความรู้ สร้างความเข้าใจ และเพิ่มโอกาสให้นักท่องเที่ยวสัมผัสชื่นชมธรรมชาติมากขึ้น เช่น เส้นทางสื่อความหมายในพื้นที่ธรรมชาติ นิทรรศการกลางแจ้ง

2.3.4.5 อำนวยความสะดวกให้กับการบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยว เช่น อาคารสำนักงานสำหรับเจ้าหน้าที่ บ้านพักเจ้าหน้าที่ ป้อมยาม ด่านตรวจ

2.3.4.6 มีบทบาททางอ้อมในการสร้างภาพลักษณ์ (Image) ของแหล่งท่องเที่ยว เช่น ป้ายชื่อแหล่งท่องเที่ยวที่แสดงเอกลักษณ์เฉพาะของพื้นที่

2.3.5 การพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวก

2.3.5.1 การวางผังบริเวณ

มีการจัดวางผังบริเวณในส่วนของเขตบริการและเขตเพื่อการพักผ่อนและนันทนาการ อย่างเป็นระบบและสอดคล้องกับกิจกรรม ลักษณะภูมิประเทศ และสภาพพื้นที่ และมีการกำหนดปริมาณและการกระจายสิ่งอำนวยความสะดวกประเภทต่าง ๆ ที่เหมาะสม และสอดคล้องกับการจัดการสภาพแวดล้อมในอุทยานแห่งชาติ

2.3.5.2 การปรับสภาพภูมิทัศน์

ให้มีการปรับสภาพภูมิทัศน์ในเขตบริการ คือให้มีการแต่งมุมมองทัศนียภาพและให้แสงส่องผ่านถึงบริเวณทำกิจกรรมบ้าง การกำหนดแนวเส้นทางเดินที่ชัดเจน เพื่อให้พื้นที่นั้นมีสภาพภูมิทัศน์ที่สวยงาม เป็นระเบียบ ไม่รกทึบ ให้ความรู้สึกโปร่งและปลอดภัย

2.3.5.3 การบริการห้องน้ำห้องสุขา

การให้บริการห้องน้ำห้องสุขาจำเป็นต้องเพียงพอแก่นักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการ ควรตั้งในบริเวณที่เหมาะสมในเขตให้บริการ รูปแบบอาคารควรกลมกลืนกับธรรมชาติ ขนาดของห้องสุขาไม่ควรแคบจนเกินไปและแยกเป็นห้องสุขาชายและหญิงโดยชัดเจน แสงส่องสว่างทั่วถึงและระบายอากาศได้ดี นอกจากนี้ยังต้องมีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกครบครัน

2.3.5.4 บ้านพัก

ก) รูปแบบอาคารมีความกลมกลืนกับสภาพธรรมชาติและวัฒนธรรมท้องถิ่น โดยให้ใช้วัสดุธรรมชาติในท้องถิ่นเป็นอันดับแรก

ข) ที่ตั้ง การเลือกที่ตั้งอาคารควรเป็นกลุ่มเดียวกัน ห่างจากสถานที่ทางเดินเท้าหรือค่ายเยาวชนเขตนักท่องเที่ยวไปกลับ สามารถเห็นวิวทิวทัศน์ที่สวยงาม บรรยากาศโปร่ง คำนึงถึงทิศทางของแสง ลมและการถ่ายเทอากาศ

ค) ตำแหน่งที่ตั้งที่พักควรจะมีการเข้า-ออกที่จุดเดียวกัน เพื่อการตรวจสอบและรักษาความปลอดภัย

ง) การถ่ายเทของอากาศ/การระบายอากาศ ก่อนแขกเข้าพักบ้านพัก/ที่พัก ให้เปิดหน้าต่างถ่ายเทห้องพักเพื่อกำจัดกลิ่นหรือระบายอากาศในระยะเวลาหนึ่ง

จ) ควรให้มีการอบรมเจ้าหน้าที่ประจำอาคารที่พักในเรื่องการจัดที่นอนและอุปกรณ์ในบ้าน

ฉ) การจัดชุดเครื่องนอน ควรเป็นเครื่องนอนชุดเดียวกัน และพิจารณาว่าส่วนใดเป็นส่วนหัวและท้ายที่ชัดเจน ผ้าปูที่นอนควรเรียบและดึงตลอดที่นอน

ช) กรณีที่ไม่มีแขกเข้าพัก ไม่ควรปูที่นอนและใส่ปลอกหมอนทิ้งไว้

สำหรับองค์ประกอบภายในห้องพักมีองค์ประกอบโดยรวม คือ มุ้งลวด ผ้า màn โຕ้ะและเก้าอี้ น้ำดื่ม แก้วน้ำตามจำนวนคน ที่วางรองเท้าหน้าบ้าน เก้าอี้สำหรับนั่งใส่รองเท้า ที่เคาะเศษฝุ่นจากรองเท้าก่อนเข้าบ้าน ที่เช็ดเท้า และภาชนะในขยะ องค์ประกอบในห้องนอน คือ เตียง ที่นอน ที่วางของ ที่แขวนผ้า และที่พาดผ้า องค์ประกอบในห้องน้ำ ห้องสุขา คือ สบู่ กระจกชำระ แก้วน้ำ ที่แขวนผ้า กระจก อ่างล้างหน้า ภาชนะใส่ขยะ ผ้าเช็ดเท้าหน้าห้องน้ำห้องสุขา และรองเท้าแตะสำหรับห้องน้ำ-ห้องสุขา

2.3.5.5 สถานที่กางเต็นท์

ก) ที่ตั้งควรเป็นที่โล่ง อากาศปลอดโปร่ง ทิวทัศน์สวยงาม ควรมีร่มเงาและพื้นที่ควรราบหรือมีความลาดชันเพียงเล็กน้อย

ข) จัดให้มีองค์ประกอบครบถ้วน คือ

1. ห้องน้ำ ห้องสุขาในปริมาณที่เพียงพอกับจำนวนคนที่จะมาพักที่อุทยานแห่งชาติกำหนดไว้มีห้องแต่งตัว และตู้รับฝากของแบบหยอดเหรียญ สำหรับองค์ประกอบภายในห้องสุขาให้มีที่แขวนผ้า หวีฉีด กระจายชำระ ในส่วนของห้องน้ำ มีที่แขวนผ้า ที่วางของ บริเวณด้านนอกให้มีอ่างล้างหน้า กระจก ที่ล้างเท้า ที่เคาะรองเท้า และถังขยะ

2. สถานที่ซักล้าง หรือในอนาคตอาจจะมีบริการเครื่องซักผ้า อบผ้าแบบหยอดเหรียญ

3. สถานที่ล้างภาชนะที่ได้มาตรฐาน คือ จัดทำเป็นฐานถาวรและมีอ่างล้างจาน มีระบบบำบัด/ดักไขมัน

4. ที่นั่งและที่ปิ้งย่าง

5. ถังขยะตำแหน่งวางถังขยะ

ค) ให้มีการแบ่งเขตการกางเต็นท์แยกเป็นอย่างน้อย 2 กลุ่มหลัก คือ กลุ่มต้องการความสงบ เช่น กลุ่มครอบครัว เป็นต้น และกลุ่มที่อาจมีเสียงดัง เช่น กลุ่มเพื่อน กลุ่มนักเรียน เป็นต้น

ง) จัดตำแหน่งการวางเต็นท์แต่ละหลังที่ชัดเจน คำนึงถึงความแออัด จำนวนเต็นท์ที่จะกำหนดให้กางและบริเวณที่แต่ละกลุ่มจะใช้ประโยชน์

จ) จัดให้มีระบบส่องสว่างที่เพียงพอโดยเฉพาะทางเดิน และห้องน้ำห้องสุขา

ฉ) จัดให้มียามรักษาการณ์ เพื่อให้ความปลอดภัย ให้เป็นศูนย์กลางการติดต่อ และตรวจตราความเรียบร้อย

ช) กรณีเป็นเต็นท์ของอุทยานแห่งชาติที่ให้นักท่องเที่ยวเช่า ควรจะดำเนินการดังนี้

1. อบรมเจ้าหน้าที่ให้กางให้ถูกวิธี แจกคู่มือการกางเต็นท์แก่เจ้าหน้าที่

2. ให้มีการดูแลรักษาให้ถูกวิธีตามคู่มือข้างต้น

3. ควรจัดเจ้าหน้าที่บริการกางเต็นท์แก่นักท่องเที่ยว ไม่ให้นักท่องเที่ยวกางเต็นท์ด้วยตนเอง

4. หลังการใช้ ควรมีการผึ่งให้แห้ง และหากสกปรกควรทำความสะอาดก่อนการม้วนเก็บใส่ถุง

2.3.5.6 ร้านอาหารและเครื่องดื่ม

ก) มีความสะอาด และมีการตรวจสอบความสะอาดเป็นประจำทุกเดือน โดยอุทยานแห่งชาติขอความร่วมมือจากเจ้าหน้าที่สาธารณสุขมาช่วยตรวจสอบ

ข) ให้มีการจัดวางอุปกรณ์ประกอบอาหารที่เป็นสัดส่วน เป็นระเบียบ มิดชิด เพื่อป้องกันฝุ่น แมลง หนู มาสัมผัส

ค) มีการจัดทำป้ายแสดงราคาติดไว้ และควรจะเป็นราคาที่ยุติธรรมแก่ผู้ใช้บริการ

- ง) มีอาหารที่เป็นทางเลือกแก่ผู้มีข้อจำกัดในเรื่องอาหาร เช่น อาหารมุสลิม และอาหารมังสวิรัต ผัก ผลไม้ และอาหารสุกออกจากกัน
- จ) การชิมอาหาร ให้ใช้ช้อนตักใส่ช้อนอื่นแล้วชิม ไม่ให้นำช้อนที่ชิมลงคนอาหารอีก
- ฉ) มีการอบรมและให้ความรู้ด้านสุขาภิบาลอาหาร การจัดอาหาร และการบริการที่ถูกต้องให้แก่ผู้ประกอบการ
- ช) ให้ทุกร้านติดตั้งระบบดักไขมัน และการดักตะกอนก่อนปล่อยน้ำออกไปในแหล่งธรรมชาติ
- ซ) การขึ้นราคาอาหารแต่ละครั้ง จะต้องมีการประชุมร่วมกันระหว่างอุทยานแห่งชาติและผู้ประกอบการ เพื่อให้ได้ราคาที่ยุติธรรมแก่นักท่องเที่ยว
- ฌ) ภาชนะใส่อาหารและเครื่องคั่ว มีความสะอาดใหม่ และไม่ควรรีใช้ภาชนะที่ทำจากพลาสติกในการใส่อาหารร้อนและอาหารที่เป็นกรดต่าง ๆ

2.4 ทักษคติ

ทัศนคติ เป็นแนวความคิดที่มีความสำคัญมากแนวหนึ่งทางจิตวิทยาสังคมการสื่อสารและมีการใช้คำนี้กันอย่างแพร่หลาย สำหรับการนิยามว่าทัศนคตินั้นได้มีนักวิชาการหลายท่านให้ความหมายไว้ดังนี้

2.4.1 ความหมายของทัศนคติ

สุรเชษฐ์ (2547 : 122) ได้กล่าวถึงทัศนคติว่าเป็นดัชนีชี้ว่าบุคคลนั้นคิดและรู้สึกอย่างไรกับคนรอบข้างวัตถุหรือสิ่งแวดล้อมตลอดจนสถานการณ์ต่าง ๆ โดยทัศนคตินั้นมีรากฐานมาจากความเชื่อที่อาจส่งผลถึงพฤติกรรมในอนาคตได้ทัศนคติจึงเป็นเพียงความพร้อมที่จะตอบสนองต่อสิ่งเร้าเป็นมิตติของการประเมินเพื่อแสดงว่าชอบหรือไม่ชอบต่อประเด็นหนึ่ง ๆ ซึ่งถือเป็นการสื่อสารภายในบุคคลที่เป็นผลกระทบจากการรับสารอันจะมีผลต่อพฤติกรรมต่อไป

Rosenberg and Hovland (1960 : 1) ได้ให้ความหมายของทัศนคติไว้ว่าทัศนคติโดยปกติสามารถนิยามว่าเป็นการจงใจต่อแนวโน้มในการตอบสนองอย่างเฉพาะเจาะจงกับสิ่งที่เกิดขึ้น

Haward (1963 : 572) กล่าวว่าทัศนคติ หมายถึงสภาวะความพร้อมของบุคคลที่จะแสดงพฤติกรรมออกมาในทางสนับสนุนหรือต่อต้านบุคคล สถาบัน สถานการณ์หรือแนวความคิด

Carter (1959 : 48) ให้คำจำกัดไว้ว่าทัศนคติหรือความพร้อมที่จะ แสดงออกในลักษณะใดลักษณะหนึ่งที่เป็นการสนับสนุนหรือต่อต้านสถานการณ์บางอย่างบุคคลหรือสิ่งใด ๆ

Newcomb (1854 : 128) ให้คำจำกัดความไว้ว่าทัศนคติซึ่งมีอยู่ในเฉพาะคนนั้น ขึ้นอยู่กับสิ่งแวดล้อมอาจแสดงออกในพฤติกรรมซึ่งเป็นไปได้ใน 2 ลักษณะคือ ลักษณะชอบหรือพึงพอใจ

ซึ่งทำให้ผู้อื่นเกิดความรักใคร่อยากใกล้ชิดสิ่งนั้น ๆ หรืออีกลักษณะหนึ่งแสดงออกในรูปความไม่พอใจเกลียดชังไม่อยากใกล้ชิดสิ่งนั้น

Norman (1971 : 71) กล่าวว่าทัศนคติคือความรู้สึกและความคิดเห็นที่บุคคลมีต่อสิ่งของ บุคคลสถานการณ์สถาบันและข้อเสนอใด ๆ ในทางที่จะยอมรับหรือปฏิเสธซึ่งมีผลทำให้บุคคลพร้อมที่จะแสดงปฏิกิริยาตอบสนองด้วยพฤติกรรมอย่างเดียวกันตลอด

เดโช (2512 : 28) กล่าวถึงทัศนคติว่าเป็นบุคคลที่สร้างขึ้นได้เปลี่ยนแปลงได้และเป็นแรงจูงใจที่กำหนดพฤติกรรมของบุคคลที่มีต่อสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ

ศักดิ์ (2531 : 2) กล่าวถึงทัศนคติที่เชื่อมโยงไปถึงพฤติกรรมของบุคคลว่าทัศนคติหมายถึงความสลับซับซ้อนของความรู้สึกหรือการมีอคติของบุคคลในการที่จะสร้างความพร้อมที่จะกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งตามประสบการณ์ของบุคคลนั้นที่ได้รับมา

ความโน้มเอียงที่จะมีปฏิกิริยาต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งในทางที่ดีหรือต่อต้านสิ่งแวดล้อมที่จะมาถึงทางหนึ่งทางใด

ในด้านพฤติกรรม หมายถึง การเตรียมตัวหรือความพร้อมที่จะตอบสนองจากคำจำกัดความต่าง ๆ เหล่านี้จะเห็นได้ว่ามีประเด็นร่วมที่สำคัญดังนี้คือ ความรู้สึกภายในและความพร้อมหรือแนวโน้มที่จะมีพฤติกรรมในทางใดทางหนึ่ง

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่าทัศนคติเป็นความสัมพันธ์ที่คาบเกี่ยวกันระหว่างความรู้สึกและความเชื่อหรือความรู้ของบุคคลกับแนวโน้มที่จะมีพฤติกรรมโต้ตอบในทางใดทางหนึ่ง ต่อเป้าหมายของทัศนคตินั้น โดยสรุปทัศนคติเป็นเรื่องของจิตใจความรู้สึกนึกคิด และความโน้มเอียงของบุคคลที่มีต่อข้อมูลข่าวสารและการเปิดรับสถานการณ์ที่ได้รับมาซึ่งเป็นไปได้ทั้งเชิงบวกและเชิงลบทัศนคติมีผลให้มีการแสดงพฤติกรรมออกมาจะเห็นได้ว่าทัศนคติประกอบด้วยความคิดที่มีผลต่ออารมณ์และความรู้สึกนั้นออกมาโดยทางพฤติกรรม

2.4.2 องค์ประกอบของทัศนคติ

จากความหมายของ ทัศนคติ ดังกล่าว (Zimbardo, 1970) สามารถแยกองค์ประกอบของทัศนคติได้ 3 ประการ คือ

2.4.2.1 องค์ประกอบด้านความรู้ คือส่วนที่เป็นความเชื่อของบุคคลที่เกี่ยวกับสิ่งต่าง ๆ ทั่วไปทั้งที่ชอบและไม่ชอบหากบุคคลมีความรู้ หรือคิดว่าสิ่งใดดีมักจะมีทัศนคติที่ดีต่อสิ่งนั้นแต่หากมีความรู้มาก่อนว่าสิ่งใดไม่ดีหรือจะมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อสิ่งนั้น

2.4.2.2 องค์ประกอบด้านความรู้สึกคือส่วนที่เกี่ยวข้องกับอารมณ์ที่เกี่ยวข้องกับสิ่งต่าง ๆ ซึ่งมีผลแตกต่างกันไปตามบุคลิกภาพของคนนั้น เป็นลักษณะที่เป็นค่านิยมของแต่ละบุคคล

2.4.2.3 องค์ประกอบด้านพฤติกรรม คือ การแสดงออกของบุคคลสิ่งหนึ่งหรือบุคคลหนึ่งซึ่งเป็นผลมาจากองค์ประกอบด้านความรู้ ความคิดและความรู้สึก

จะเห็นได้ว่าการที่บุคคลมีทัศนคติต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดต่างก็เนื่องมาจากบุคคลมีความเข้าใจมีความรู้สึกหรือมีแนวความคิดแตกต่างกันนั่นเอง ดังนั้นส่วนประกอบทางด้านความคิด หรือความรู้ความเข้าใจจึงนับได้ว่าเป็นส่วนประกอบขั้นพื้นฐานของทัศนคติและส่วนประกอบนี้จะเกี่ยวข้องกับสัมพันธกับความรู้สึกของบุคคลอาจออกมาในรูปแบบแตกต่างกัน ทั้งในทางบวกและทางลบ ซึ่งขึ้นอยู่กับประสบการณ์และการเรียนรู้

2.4.3 การก่อตัวของทัศนคติ

ธงชัย (2537) กล่าวว่าทัศนคติก่อเกิดขึ้นมาและเปลี่ยนแปลงไปเนื่องจากปัจจัยหลายประการด้วยกันคือ

2.4.3.1 การจูงใจทางร่างกายทัศนคติ จะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลใดบุคคลหนึ่งกำลังดำเนินการตอบสนองตามความต้องการหรือแรงผลักดันทางร่างกายตัวบุคคลจะสร้างทัศนคติที่ดีต่อบุคคลหรือสิ่งของที่สามารถช่วยให้เขามีโอกาสตอบสนองความต้องการของตนได้

2.4.3.2 ข่าวสารข้อมูลทัศนคติจะมีพื้นฐานจากชนิดและขนาดของข่าวสารที่ได้รับรวมทั้งลักษณะของแหล่งที่มาของข่าวสารด้วยกลไกของการเลือกเฟ้นในการมองเห็นและเข้าใจปัญหาต่าง ๆ ข่าวสารข้อมูลบางส่วนที่เข้ามาสู่บุคคลนั้นจะทำให้บุคคลนั้นเก็บไปคิดและสร้างเป็นทัศนคติ ขึ้นมาได้

2.4.3.3 การเข้าเกี่ยวข้องกับกลุ่มทัศนคติบางอย่างอาจมาจากกลุ่ม ต่าง ๆ ที่บุคคลเกี่ยวข้องกับทั้งโดยตรงและทางอ้อมเช่นครอบครัววัด กลุ่มเพื่อนร่วมงาน กลุ่มกีฬา กลุ่มสังคมต่าง ๆ โดยกลุ่มเหล่านี้ไม่เพียงแต่เป็นแหล่งรวมของค่านิยมต่าง ๆ แต่ยังมีถ่ายทอดข้อมูลให้แก่บุคคลในกลุ่มซึ่งทำให้สามารถสร้างทัศนคติขึ้นได้ โดยเฉพาะครอบครัวและกลุ่มเพื่อนร่วมงานเป็นกลุ่มที่สำคัญที่สุดที่จะเป็นแหล่งสร้างทัศนคติให้แก่บุคคลได้

2.4.3.4 ประสบการณ์ของคนที่มีต่อวัตถุสิ่งของย่อมเป็นส่วนสำคัญที่จะทำให้บุคคลต่าง ๆ ตีค่าที่เขาได้มีประสบการณ์จากกลายเป็นทัศนคติได้

2.4.3.5 ลักษณะท่าทางหลายประการต่างก็มีส่วนของทางอ้อมที่สำคัญในการสร้างทัศนคติให้กับบุคคล

จะเห็นได้ว่าปัจจัยต่าง ๆ ของการก่อตัวของทัศนคติเท่าที่กล่าวมาข้างต้นนั้นในความเป็นจริงจะมีได้มีการเรียงลำดับตามความสำคัญแต่อย่างไรก็ดีทั้งนี้เพราะปัจจัยแต่ละทาง เหล่านี้ตัวไหนจะมีความสำคัญต่อการก่อตัวของทัศนคติมากหรือน้อยย่อมสุดแล้วแต่ว่าการพิจารณาสร้างทัศนคติต่อสิ่งดังกล่าวจะเกี่ยวข้องกับปัจจัยใดมากที่สุด

2.4.4 ประเภทของทัศนคติ

บุคคลสามารถแสดงทัศนคติออกได้ 3 ประเภทด้วยกันคือ

2.4.4.1 ทัศนคติทางเชิงบวกเป็นทัศนคติที่ชักนำให้บุคคลแสดงออกมีความรู้หรืออารมณ์จากสภาพจิตใจได้ตอบในด้านดีต่อบุคคลอื่น หรือเรื่องราวใดเรื่องราวหนึ่งรวมทั้งหน่วยงาน องค์กร สถาบันและการดำเนินกิจการขององค์กรอื่น เช่น กลุ่มชาวเกษตรกรย่อมมีทัศนคติ ทางบวก หรือความรู้สึกที่ดีต่อสถานการณ์และให้ความสนับสนุนร่วมมือด้วยการเข้าเป็นสมาชิกและร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ อยู่เสมอ เป็นต้น

2.4.4.2 ทัศนคติทางลบหรือไม่ดี คือ ทัศนคติที่สร้างความรู้เป็นไปในทางเสื่อมเสีย ไม่ได้ได้รับความเชื่อถือหรือไว้วางใจอาจมีความเคลือบแคลงระแวงสงสัยรวมทั้งเกลียดชังต่อบุคคลใดบุคคลหนึ่ง เรื่องราวหรือปัญหาใดปัญหาหนึ่งหรือหน่วยงาน องค์กร สถาบันและการดำเนินกิจกรรมขององค์กรและอื่น ๆ เช่น พนักงานเจ้าหน้าที่บางคนอาจมีทัศนคติเชิงลบต่อบริษัทก่อให้เกิดอคติขึ้นในจิตใจของเขาจนพยายามประพฤติปฏิบัติต่อต้านกฎระเบียบของบริษัท อยู่เสมอ

2.4.4.3 ทัศนคติที่บุคคลไม่แสดงความคิดเห็นในเรื่องราวหรือปัญหาใดปัญหาหนึ่งหรือต่อบุคคลหน่วยงานสถาบันองค์กรและอื่น ๆ โดยสิ้นเชิง เช่น นักศึกษาบางคนอาจมีทัศนคติหนึ่งเฉยอย่างไม่มีความคิดเห็นต่อปัญหาใดถึงเรื่องกฎระเบียบว่าด้วยระเบียบของนักศึกษา

กล่าวโดยสรุปว่าทัศนคติทั้ง 3 ประเภทนี้บุคคลจะมีเพียงประการเดียวหรือหลายประการก็ได้ขึ้นอยู่กับความมั่นคงในความรู้ นึกคิดความเชื่อหรือค่านิยมอื่น ๆ ที่มีต่อบุคคล สิ่งของการกระทำหรือสถานการณ์

2.4.5 หน้าที่หรือกลไกของทัศนคติ

Daniel (1960) ได้อธิบายถึงหน้าที่หรือกลไกของทัศนคติที่สำคัญ 4 ประการ ดังนี้คือ

2.4.5.1 เพื่อใช้สำหรับการปรับตัว บุคคลทุกคนจะอาศัยทัศนคติเป็นเครื่องยึดถือ สำหรับการปรับพฤติกรรมของตนให้เป็นไปในทางที่จะก่อให้เกิดประโยชน์แก่ตนสูงที่สุดให้มีผลเสียน้อยที่สุดดังนั้นทัศนคติจึงสามารถเป็นกลไกที่จะสะท้อนให้เห็นถึงเป้าหมายที่พึงประสงค์ และที่ไม่พึงประสงค์ของเขา ด้วยสิ่งเหล่านี้เองที่จะทำให้แนวโน้มของพฤติกรรมเป็นไปในทางที่ถูกต้องมากที่สุด

2.4.5.2 เพื่อป้องกันตัว โดยปกติในทุกขณะคนทั่วไปมักจะมีแนวโน้มที่จะไม่ยอมรับความจริงในสิ่งซึ่งเป็นที่ขัดแย้งกับความนึกคิดของตน ดังนั้นทัศนคติจึงสามารถสะท้อนออกมาเป็นกลไกที่ป้องกันตัวโดยการแสดงออกเป็นความรู้สึก ดูถูกเหยียดหยามหรือดิฉินนินทาคนอื่น และขณะเดียวกันก็จะยกตนเองให้สูงกว่า ด้วยการมีทัศนคติที่ถือว่าตนนั้นเหนือกว่าผู้อื่น การก่อตัวที่เกิดขึ้นมาของทัศนคติในลักษณะนี้จะมีลักษณะแตกต่างจากทัศนคติเป็นเครื่องมือในการปรับตัว

ดังที่กล่าวมาแล้วข้างต้น กล่าวคือทัศนคติจะมีใช้พัฒนาขึ้นมาจากการมีประสบการณ์กับสิ่งนั้น ๆ โดยตรง หากแต่เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นจากภายในตัวผู้หนึ่งเอง และสิ่งที่เป็เป้าหมายของการแสดงออกมา ซึ่งทัศนคตินั้นก็เป็นเพียงสิ่งที่เขาผู้หนึ่งหวังใช้เพียงเพื่อการ ระบายความรู้สึกเท่านั้น

2.4.5.3 เพื่อเป็นตัวจัดระเบียบทัศนคติจะเป็นมาตรฐานที่ตัวบุคคลจะสามารถใช้ ประเมินและทำความเข้าใจกับสภาพแวดล้อมที่มีอยู่รอบตัวเขาได้ด้วยสิ่งเหล่านี้เองที่ทำให้บุคคล สามารถรู้และเข้าถึงระบบและระเบียบของสิ่งต่าง ๆ ที่อยู่ในรอบตัวเขาได้

2.4.6 การเปลี่ยนแปลงทัศนคติ

Herbert (1967) ได้อธิบายถึงการเปลี่ยนแปลงทัศนคติโดยมีความเชื่อว่าทัศนคติอย่างเดียวกัน อาจเกิดในตัวบุคคลด้วยวิธีที่ต่างกันจากความคิดนี้ ได้แบ่งกระบวนการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ ออกเป็น 3 ประการ คือ

2.4.6.1 การยินยอมจะเกิดได้เมื่อบุคคลยอมรับสิ่งที่มีอิทธิพลต่อตัวเขาและมุ่งหวัง จะได้รับความพอใจจากบุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่มีบุคคลนั้นการที่บุคคลยอมรับทำตามสิ่งที่อยาก ให้เขากระทำนั้นไม่ใช่เพราะบุคคลเห็นด้วยกับสิ่งนั้นแต่เป็นเพราะเขาคาดหวังจะได้รับรางวัล หรือ การยอมรับจากผู้อื่นในการเห็นด้วยและกระทำตาม ดังนั้นความพอใจที่ได้รับจากการยอมรับกระทำ ตามนั้นเป็นผลมาจากอิทธิพลจากสังคมหรืออิทธิพลของสิ่งที่ก่อให้เกิดการยอมรับนั้น กล่าวได้ว่าการยอมรับทำตามนี้เป็นกระบวนการเปลี่ยนแปลงทัศนคติซึ่งจะมีพลังผลักดันให้บุคคล ยอมรับทำตามมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับจำนวนหรือความรุนแรงของรางวัล การลงโทษ

2.4.6.2 การเลียนแบบเกิดขึ้นเมื่อบุคคลยอมรับสิ่งเร้า หรือสิ่งกระตุ้นซึ่งการยอมรับนี้ เป็นผลมาจากการที่บุคคลต้องการจะสร้างความสัมพันธ์ที่ดี หรือที่พอใจระหว่างตนเองกับผู้อื่นหรือ กลุ่มบุคคลอื่นจากการเลียนแบบนี้ ทัศนคติของบุคคลจะเปลี่ยนไปมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับสิ่งเร้าให้ เกิดการเลียนแบบกล่าวได้ว่าการเลียนแบบเป็นกระบวนการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ ซึ่งพลังผลักดันให้ เกิดการเปลี่ยนแปลงนี้จะมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับ การโน้มน้าวใจของสิ่งเร้าที่มีต่อบุคคลนั้น การเลียนแบบจึงขึ้นอยู่กับพลังของผู้ส่งสารบุคคลจะรับเอาบทบาททั้งหมดของคนอื่นมาเป็นของ ตนเองหรือแลกเปลี่ยนบทบาทซึ่งกันและกัน บุคคลจะเชื่อในสิ่งที่ตัวเองเลียนแบบแต่ไม่รวมถึง เนื้อหาและรายละเอียดในการเลียนแบบ ทัศนคติของบุคคลจะเปลี่ยนไปมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับ สิ่งเร้าที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลง

2.4.6.3 ความต้องการที่อยากจะทำเปลี่ยนเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นเมื่อบุคคลยอมรับ สิ่งที่มีอิทธิพลเหนือกว่า ซึ่งตรงกับความต้องการภายในค่านิยมของเขาพฤติกรรมที่เปลี่ยน ไปใน ลักษณะนี้จะสอดคล้องกับค่านิยมที่บุคคลมีอยู่เดิม ความพึงพอใจที่ได้จะขึ้นอยู่กับเนื้อหา รายละเอียดของพฤติกรรมนั้น ๆ การเปลี่ยนดังกล่าวถ้าความคิดความรู้สึกพฤติกรรมถูกกระทบ ไม่ว่าจะในระดับใดก็ตามจะมีผลต่อการเปลี่ยนทัศนคติทั้งสิ้น

2.4.6.4 นอกจากนี้องค์ประกอบต่าง ๆ ในกระบวนการสื่อสาร เช่น คุณสมบัติของผู้ส่งสารและผู้รับสารลักษณะของข่าวสารตลอดจนช่องทางในการสื่อสารล้วนมีผลกระทบต่อ การเปลี่ยนแปลงทัศนคติได้ทั้งสิ้นนอกจากนี้ทัศนคติของบุคคลเมื่อเกิดขึ้นแล้วแม้จะคงทนแต่ก็จะ สามารถเปลี่ยนได้โดยตัวบุคคล สถานการณ์การข่าวสารการชวนเชื่อและสิ่งต่าง ๆ ที่ทำให้เกิด การยอมรับในสิ่งใหม่แต่จะต้องมีความสัมพันธ์กับค่านิยมของบุคคลนั้น นอกจากนี้อาจเกิดจาก การยอมรับ โดยการบังคับเช่นกฎหมายข้อบังคับ

2.5 ความต้องการ

โดยธรรมชาติแล้วมนุษย์ย่อมมีความต้องการมากมายหลายอย่างจนไม่มีขอบจำกัด ซึ่งความ ต้องการที่เกิดขึ้นจากความคิดหรือความต้องการด้านจิตใจ หรือความต้องการด้านร่างกายเป็น ความต้องการที่ขาดไม่ได้ และในบรรดาความต้องการต่าง ๆ ของมนุษย์นั้นยากที่จะได้รับ การตอบสนองจนเป็นที่พอใจ เพราะเป็นความแตกต่างระหว่างบุคคล มีผู้ให้ความหมายเกี่ยวกับ “ความต้องการ” แตกต่างกันไปดังนี้

2.5.1 พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2526 : 323) กล่าวถึง "ความต้องการ" ว่าหมายถึง ความอยากได้ ใคร่ได้หรือประสงค์จะได้ และเมื่อเกิดความรู้สึกดังกล่าวจะทำให้ร่างกายเกิด การความขาดสมดุลเนื่องมา จากมีสิ่งรบกวนกระตุ้น มีแรงขับภายในเกิดขึ้น ทำให้ร่างกายไม่อาจ อยู่นิ่งต้องพยายามดิ้นรน และแสวงหาเพื่อตอบสนองความต้องการนั้น ๆ เมื่อร่างกายได้รับ การตอบสนองแล้ว ร่างกายมนุษย์ก็กลับสู่ภาวะสมดุลอีกครั้งหนึ่ง และก็จะเกิดความต้องการใหม่ ๆ เกิดขึ้นมาทดแทนวนเวียนอยู่ไม่มีที่สิ้นสุด (กฤษณา, 2534 : 159) กล่าวว่า มนุษย์นั้นเพียรพยายาม ทุกวิถีทางในอันที่จะทำให้บรรลุความต้องการทีละขั้น เมื่อความต้องการขั้นแรกได้รับการตอบสนอง แล้ว ความต้องการขั้นนั้นก็จะลดความสำคัญลงจนหมดความสำคัญไป ไม่เป็นแรงกระตุ้นอีกต่อไป แต่จะเกิดความสนใจและความต้องการสิ่งใหม่อีกต่อไป แต่ความต้องการขั้นต้น ๆ ที่ได้รับการ ตอบสนองไปเรียบร้อยแล้วนั้น อาจกลับมาเป็นความจำเป็นหรือความต้องการครั้งใหม่อีกได้ เมื่อการตอบสนองความต้องการครั้งแรกได้สูญเสียหรือขาดหายไป และความต้องการที่เคยมี ความสำคัญจะลดความสำคัญลง เมื่อมีความต้องการใหม่ ๆ เข้ามาแทนที่ นอกจากนั้นแล้ว Gilmer กล่าวว่า "มนุษย์มีความต้องการหลายสิ่งหลายอย่าง เช่น อาหาร อากาศ น้ำ ที่อยู่อาศัยรวมทั้ง สิ่งอื่น ๆ ด้วย เช่น การยอมรับนับถือ สถานภาพ การเป็นเจ้าของ ฯลฯ แต่อย่างไรก็ตาม โดยทั่วไป ความต้องการเหล่านี้ยากที่จะได้รับการตอบสนองจนอิ่มและพอใจทั้ง ๆ ที่ก็ได้รับอยู่แล้ว "ทุกวันนี้ คนเราพยายามทำงานก็เพื่อจะสนองความต้องการของตน ทำงานเพื่อเงินเพราะเงินเป็นสื่อกลางของ การแลกเปลี่ยนสิ่งต่าง ๆ ตามต้องการ แต่ถ้ามองให้ลึกลงไปแล้วการทำงานไม่ใช่เพื่อเงินแต่อย่าง เดียวเสมอไป เศรษฐีมีเงินมหาศาลก็ยังทำงานทั้ง ๆ ที่ทำงานแล้วได้เงินเป็น ค่าตอบแทนเพียงเล็ก ๆ

น้อย ๆ การทำงานเพื่อเงิน เป็นเพียงเหตุผลประการหนึ่งเท่านั้น ยังมีปัจจัยอื่น ๆ อีกมากที่คนต้องการ ได้รับจากการทำงาน ซึ่งบางครั้งเงินไม่สามารถซื้อความต้องการบางอย่างได้ เพราะความต้องการของมนุษย์ มีอยู่ 3 ประการ (สเติร์, 2525 : 10-18; นิพนธ์, 2528 : 71)

2.5.1.1 ความต้องการทางด้านร่างกาย หรือความต้องการทางสรีระ (Physical or Physiological Needs) หรือ ความต้องการปฐมภูมิ (Primary Needs) หรือ ความต้องการทางชีววิทยา (Biological Needs) หรือความต้องการปฐมภูมิ (Primary) เป็นความต้องการทางชีววิทยา หรือ ความต้องการทางกายภาพ เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานอันดับแรกหรือขั้นต่ำสุดของมนุษย์ ซึ่งจำเป็นในการดำรงชีวิต เป็นความต้องการที่จำเป็นสำหรับชีวิต เป็นความต้องการเพื่อการดำรงชีวิตอยู่ของมนุษย์ เพื่อการมีชีวิตอยู่ เป็นความต้องการที่มีมาตั้งแต่กำเนิด ในฐานะที่เป็น อินทรีย์ทางกายภาพเป็นแรงขับ (Drive) ที่เกิดขึ้นตามธรรมชาติ เป็นแรงขับเคลื่อนทางกายภาพ เป็นความต้องการที่เกิดขึ้นตามธรรมชาติ เป็นปรากฏการณ์ทางธรรมชาติของสิ่งมีชีวิตเพื่อความอยู่รอด จึงเป็นความต้องการพื้นฐานที่จะขาดเสียมิได้ ความต้องการชนิดนี้หากไม่ได้รับการตอบสนอง จะมีความรู้สึกตึงเครียดอยู่ตลอดเวลา และมีความกระวนกระวาย เช่น ความต้องการอากาศหายใจ อาหาร ความอบอุ่น น้ำ ยารักษาโรค อุณหภูมิที่เหมาะสม เครื่องนุ่งห่ม การเคลื่อนไหวทางร่างกาย การขับถ่าย ความต้องการเรื่องเพศ การพักผ่อนนอนหลับ ที่อยู่อาศัย ถ้าขาดความต้องการประเภทนี้เพียงประการใดประการหนึ่งชีวิตจะต้องมีอันเป็นไป เพราะความต้องการนี้เป็นสิ่งจำเป็นมาก สำหรับมนุษย์ทุกคนจะขาดเสียมิได้ การแสวงหาสิ่งต่าง ๆ มาเพื่อตอบสนองความต้องการในทางกายของมนุษย์นี้ขึ้นอยู่กับเงื่อนไขของสังคม วัฒนธรรม การฝึกอบรม สิ่งแวดล้อม ศาสนา เศรษฐกิจ ฯลฯ

2.5.1.2 ความต้องการทางด้านจิตใจ หรือ ความต้องการในระดับสูง หรือความต้องการทางด้านจิตวิทยา หรือความต้องการทุติยภูมิ หรือความต้องการที่เกิดใหม่ (Psychological Needs or Secondary Needs or Acquired Needs) เป็นความต้องการที่ส่วนใหญ่เกิดขึ้นภายหลัง หลังจากความต้องการทางร่างกายได้รับการตอบสนองแล้ว บางครั้งจึงเรียกความต้องการทางจิตใจว่า "ความต้องการที่เกิดขึ้นใหม่" (Acquired Needs) เพราะเป็นความต้องการที่เกิดจากความรู้ และการเรียนรู้ ประสบการณ์ การสนองตอบต่าง ๆ ก็เพื่อให้เกิดความพึงพอใจเป็นแรงขับ (Drive) ชนิดหนึ่งที่ไม่หยุดอยู่กับที่ (Dynamic) ไม่มีรากฐานจากความต้องการทางร่างกาย แต่อาศัยกลไกทางสมอง ที่สังมจากประสบการณ์ สภาพแวดล้อม วัฒนธรรม เป็นส่วนใหญ่ ซึ่งแต่ละบุคคลอาจเหมือนกัน หรือต่างกันก็ได้ เนื่องจากแต่ละคนมีระดับความต้องการแตกต่างกัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับการเรียนรู้ และ ประสบการณ์ ความต้องการทางจิตใจเป็นความต้องการที่สลับซับซ้อน และมีความแตกต่างกันมาก ระหว่างบุคคล

2.5.1.3 ความต้องการทางสังคม เป็นความต้องการทางจิตใจนั่นเอง แต่เน้นหนักในด้านความต้องการที่จะดำรงชีวิตให้เป็นที่ยอมรับนับถือของคนอื่น หรือมีความเป็นอยู่ดีกว่าบุคคลอื่น เช่น ต้องการความปลอดภัย ต้องการได้รับการยกย่องนับถือ ต้องการความยอมรับในสังคม ต้องการความก้าวหน้า เป็นต้น ตามธรรมชาติแล้วมนุษย์มีความต้องการมากมายหลายอย่างจนไม่มีขอบเขตจำกัด ซึ่งทั้งความต้องการที่เกิดจากความคิดคำนึง หรือความต้องการด้านจิตใจ หรือความต้องการทางกาย ซึ่งเป็นความต้องการที่ขาดมิได้ และในบรรดาความต้องการต่าง ๆ ของมนุษย์นั้นยากที่จะได้รับการสนองตอบจนเป็นที่พอใจ เพราะเป็นเรื่องของความแตกต่างระหว่างบุคคล

2.5.2 ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการ (Maslow's Hierarchical Theory of Motivation) Maslow เชื่อว่าพฤติกรรมของมนุษย์เป็นจำนวนมากสามารถอธิบายโดยใช้แนวโน้มของบุคคลในการค้นหาเป้าหมายที่จะทำให้ชีวิตของเขาได้รับความต้องการ ความปรารถนา และได้รับสิ่งที่มีความหมายต่อตนเอง เป็นความจริงที่จะกล่าวว่ากระบวนการของแรงจูงใจเป็นหัวใจของทฤษฎีบุคลิกภาพของ Maslow โดยเขาเชื่อว่ามนุษย์เป็น “สัตว์ที่มีความต้องการ” (Wanting Animal) และเป็นการยากที่มนุษย์จะไปถึงขั้นของความพึงพอใจอย่างสมบูรณ์ ในทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow เมื่อบุคคลปรารถนาที่จะได้รับความพึงพอใจและเมื่อบุคคลได้รับความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งแล้วก็จะยังคงเรียกร้องความพึงพอใจสิ่งอื่น ๆ ต่อไป ซึ่งถือเป็นคุณลักษณะของมนุษย์ ซึ่งเป็นผู้ที่มีความต้องการจะได้รับสิ่งต่าง ๆ อยู่เสมอ Maslow กล่าวว่าความปรารถนาของมนุษย์นั้นติดตัวมาแต่กำเนิดและความปรารถนาเหล่านี้ จะเรียงลำดับขั้นของความปรารถนา ตั้งแต่ขั้นแรกไปสู่ความปรารถนาขั้นสูงขึ้นไปเป็นลำดับ ลำดับขั้น ความต้องการของมนุษย์ (The Need-hierarchy Conception of Human Motivation) Maslow เรียงลำดับความต้องการของมนุษย์จากขั้นต้น ไปสู่ความต้องการขั้นต่อไปไว้เป็น ลำดับดังนี้

2.5.2.1 ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Need)

2.5.2.2 ความต้องการความปลอดภัย (Safety Needs)

2.5.2.3 ความต้องการความรักและความเป็นเจ้าของ (Belongingness and Love Needs)

2.5.2.4 ความต้องการได้รับความนับถือยกย่อง (Esteem Needs)

2.5.2.5 ความต้องการที่จะเข้าใจตนเองอย่างแท้จริง (Self-actualization needs) ลำดับขั้นความต้องการของ Maslow มีการเรียงลำดับขั้นความต้องการที่อยู่ในขั้นต่ำสุด จะต้องได้รับความพึงพอใจเสียก่อนบุคคลจึงจะสามารถผ่านพ้นไปสู่ความต้องการที่อยู่ในขั้นสูงขึ้นไปตามลำดับดังจะอธิบายโดยละเอียดดังนี้

2.5.2.1 ความต้องการทางร่างกาย (Physiological Needs)

เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานที่มีอำนาจมากที่สุดและสังเกตเห็นได้ชัดที่สุด จากความต้องการทั้งหมดเป็นความต้องการที่ช่วยการดำรงชีวิต ได้แก่ ความต้องการอาหาร น้ำดื่ม ออกซิเจน การพักผ่อนนอนหลับ ความต้องการทางเพศ ความต้องการความอบอุ่น ตลอดจนความต้องการที่จะถูกกระตุ้นอวัยวะรับสัมผัส แรงขับของร่างกายเหล่านี้จะเกี่ยวข้องโดยตรงกับความอยู่รอดของร่างกายและของ อินทรีย์ ความพึงพอใจที่ได้รับ ในขั้นนี้จะกระตุ้นให้เกิดความต้องการในขั้นที่สูงกว่าและถ้าบุคคลใดประสบความล้มเหลวที่จะสนองความต้องการพื้นฐานนี้ก็จะไม่ได้รับการกระตุ้น ให้เกิดความต้องการในระดับที่สูงขึ้นอย่างไรก็ตาม ถ้าความต้องการอย่างหนึ่งยังไม่ได้รับความพึงพอใจ บุคคลก็จะอยู่ภายใต้ความต้องการนั้นตลอดไป ซึ่งทำให้ความต้องการอื่น ๆ ไม่ปรากฏหรือกลายเป็นความต้องการระดับรองลงไป เช่น คนที่อดอยากหิวโหยเป็นเวลานานจะไม่สามารถสร้างสรรค์สิ่งที่มีประโยชน์ต่อโลกได้ บุคคลเช่นนี้จะหมกมุ่นอยู่กับการจัดหาบางสิ่งบางอย่างเพื่อให้มีอาหารไว้รับประทาน Maslow อธิบายต่อไปว่าบุคคลเหล่านี้จะมีความรู้สึกเป็นสุขอย่างเต็มที่เมื่อ มีอาหารเพียงพอสำหรับเขาและจะไม่ต้องการสิ่งอื่นใดอีก ชีวิตของเขากล่าวได้ว่าเป็นเรื่องของ การรับประทาน สิ่งอื่น ๆ นอกจากนี้จะไม่มีความสำคัญไม่ว่าจะเป็นเสรีภาพ ความรัก ความรู้สึกต่อชุมชน การได้รับการยอมรับ และปรัชญาชีวิต บุคคลเช่นนี้มีชีวิตอยู่เพื่อที่จะรับประทานเพียงอย่างเดียวเท่านั้น ตัวอย่าง การขาดแคลนอาหารมีผลต่อพฤติกรรม ได้มีการทดลองและการศึกษาชีวประวัติเพื่อแสดงว่า ความต้องการทางด้านร่างกายเป็นเรื่องสำคัญที่จะเข้าใจพฤติกรรมมนุษย์ และได้พบผลว่าเกิดความเสียหายอย่างรุนแรงของพฤติกรรมซึ่งมีสาเหตุจากการขาดอาหารหรือน้ำติดต่อกันเป็นเวลานาน ตัวอย่างคือ เมื่อสงครามโลกครั้งที่ 2 ในค่าย Nazi ซึ่งเป็นที่กักขังเชลย เชลยเหล่านั้นจะละทิ้งมาตรฐานทางศีลธรรมและค่านิยมต่าง ๆ ที่เขาเคยยึดถือภายใต้สภาพการณ์ปกติ เช่น ขโมยอาหารของคนอื่น หรือใช้วิธีการต่าง ๆ ที่จะได้รับอาหารเพิ่มขึ้น อีกตัวอย่างหนึ่งในปี ค.ศ. 1970 เครื่องบินของสายการบิน Peruvian ตกลงที่ฝั่งอ่าวอเมริกาใต้ผู้ที่รอดตายรวมทั้งพระนิกาย Catholic อาศัยการมีชีวิตอยู่รอดโดยการกินซากศพของผู้ที่ตายจากเครื่องบินตก จากปรากฏการณ์นี้ชี้ให้เห็นว่าเมื่อมนุษย์เกิดความหิวขึ้น จะมีอิทธิพลเหนือระดับศีลธรรมจรรยา จึงไม่ต้องสงสัยเลยว่ามนุษย์มีความต้องการทางด้านร่างกายเหนือความต้องการอื่น ๆ และแรงผลักดันของความต้อการนี้ได้เกิดขึ้นกับบุคคลก่อนความต้องการอื่น ๆ

2.5.2.2 ความต้องการความปลอดภัย (Safety Needs)

เมื่อความต้องการทาง ด้านร่างกายได้รับความพึงพอใจแล้วบุคคลก็จะพัฒนาการไปสู่ขั้นใหม่ต่อไป ซึ่งขั้นนี้เรียกว่าความต้องการความปลอดภัยหรือความรู้สึกมั่นคง (Safety or Security) Maslow กล่าวว่าความต้องการความปลอดภัยนี้จะสังเกตได้ง่ายในทารกและในเด็กเล็ก ๆ เนื่องจากทารกและเด็กเล็ก ๆ ต้องการความช่วยเหลือและต้องพึ่งพาอาศัยผู้อื่น ตัวอย่าง ทารกจะรู้สึกกลัว

เมื่อถูกทิ้งให้อยู่ตามลำพังหรือเมื่อเขาได้ยินเสียงดัง ๆ หรือเห็นแสงสว่างมาก ๆ แต่ประสบการณ์และการเรียนรู้จะทำให้ความรู้สึกกลัวหมดไป ดังคำพูดที่ว่า “ฉันไม่กลัวเสียงฟ้าร้องและฟ้าแลบอีกต่อไปแล้ว เพราะฉันรู้ธรรมชาติในการเกิดของมัน” พลังความต้องการความปลอดภัยจะเห็นได้ชัดเจนเช่นกันเมื่อเด็กเกิดความเจ็บป่วย ตัวอย่างเด็กที่ประสบอุบัติเหตุขาหักก็จะรู้สึกกลัวและอาจแสดงออกด้วยอาการฝันร้ายและความต้องการที่จะได้รับความปกป้องคุ้มครองและการให้กำลังใจ Maslow กล่าวเพิ่มเติมว่าพ่อแม่ที่เลี้ยงดูลูกอย่างไม่กดดันและตามใจมากเกินไปจะไม่ทำให้เด็กเกิดความรู้สึกว่าได้รับความพึงพอใจจากความต้องการความปลอดภัย การให้อนอนหรือให้กินไม่เป็นเวลาไม่เพียงแต่ทำให้เด็กสับสนเท่านั้นแต่ยังทำให้เด็กรู้สึกไม่มั่นคงในสิ่งแวดล้อมรอบ ๆ ตัวเขา สัมพันธภาพของพ่อแม่ที่ไม่ดีต่อกัน เช่น ทะเลาะกันทำร้ายร่างกายซึ่งกันและกัน พ่อแม่แยกกันอยู่ หย่า ตายจากไป สภาพการณ์เหล่านี้จะมีอิทธิพลต่อความรู้สึกที่ดีของเด็ก ทำให้เด็กรู้ว่าสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ ไม่มั่นคง ไม่สามารถคาดการณ์ได้และนำไปสู่ความรู้สึกไม่ปลอดภัย ความต้องการความปลอดภัยจะมีอิทธิพลต่อบุคคลแม้ว่าจะผ่านพ้นวัยเด็กไปแล้ว แม้ในบุคคลที่ทำงานในฐานะเป็นผู้คุ้มครอง เช่น ผู้รักษาเงิน นักบัญชี หรือทำงานเกี่ยวกับการประกันต่าง ๆ และผู้ที่ทำหน้าที่ให้การรักษาพยาบาลเพื่อความปลอดภัยของผู้อื่น เช่น แพทย์ พยาบาล แม้กระทั่งคนชรา บุคคลทั้งหมดที่กล่าวมานี้จะเฝ้าหาความปลอดภัยด้วยกันทั้งสิ้น ศาสนาและปรัชญาที่มนุษย์ยึดถือทำให้เกิดความรู้สึกมั่นคง เพราะทำให้บุคคลได้จัดระบบของตัวเองให้มีเหตุผลและวิถีทางที่ทำให้บุคคลรู้สึก “ปลอดภัย” ความต้องการความปลอดภัยในเรื่องอื่น ๆ จะเกี่ยวข้องกับการเผชิญกับสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ สงคราม อาชญากรรม น้ำท่วม แผ่นดินไหว การจลาจล ความสับสนไม่เป็นระเบียบของสังคม และเหตุการณ์อื่น ๆ ที่คล้ายคลึงกับสภาพเหล่านี้ Maslow ได้ให้ความคิดต่อไปว่าอาการโรคประสาทในผู้ใหญ่ โดยเฉพาะโรคประสาทชนิดย้ำคิด-ย้ำทำ (Obsessive-compulsive Neurotic) เป็นลักษณะเด่นชัดของการค้นหาความรู้สึกปลอดภัย ผู้ป่วยโรคประสาทจะแสดงพฤติกรรมว่าเขากำลังประสบเหตุการณ์ที่ร้ายกาจและ กำลังมีอันตรายต่าง ๆ เขาจึงต้องการมีใครสักคนที่ปกป้องคุ้มครองเขาและเป็นบุคคลที่มีความเข้มแข็ง ซึ่งเขาสามารถจะพึ่งพาอาศัยได้

2.5.2.3 ความต้องการความรักและความเป็นเจ้าของ (Belongingness and Love Needs)

เป็นความต้องการขั้นที่ 3 ความต้องการนี้จะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการทางด้านร่างกาย และความต้องการความปลอดภัยได้รับการตอบสนองแล้ว บุคคลต้องการได้รับความรักและความเป็นเจ้าของโดยการสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่น เช่น ความสัมพันธ์ภายในครอบครัวหรือกับผู้อื่น สมาชิกภายในกลุ่มจะเป็นเป้าหมายสำคัญสำหรับบุคคล กล่าวคือ บุคคลจะรู้สึกเจ็บปวดมากเมื่อถูกทอดทิ้งไม่มีใครยอมรับ หรือถูกตัดออกจากสังคม ไม่มีเพื่อน โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อจำนวนเพื่อน ๆ ญาติพี่น้อง สามีหรือภรรยาหรือลูก ๆ ได้ลดน้อยลงไป นักเรียนที่เข้าโรงเรียนที่ห่างไกลบ้านจะเกิดความต้องการเป็นเจ้าของอย่างยิ่ง และจะแสวงหาอย่างมากที่จะได้รับการยอมรับจากกลุ่มเพื่อน

Maslow คัดค้านกลุ่ม Freud ที่ว่าความรักเป็นผลมาจากการทดเทิดสัญชาตญาณทางเพศ (Sublimation) สำหรับ Maslow ความรักไม่ใช่สัญลักษณ์ของเรื่องเพศ (Sex) เขาอธิบายว่า ความรักที่แท้จริงจะเกี่ยวข้องกับความรู้สึกที่ดี ความสัมพันธ์ของความรักระหว่างคน 2 คน จะรวมถึงความรู้สึกนับถือซึ่งกันและกัน การยกย่องและความไว้วางใจแก่กัน นอกจากนี้ Maslow ยังย้ำว่า ความต้องการความรักของคนจะเป็นความรักที่เป็นไปในลักษณะทั้งการรู้จักให้ความรักต่อผู้อื่น และรู้จักที่จะรับความรักจากผู้อื่น การได้รับความรักและได้รับการยอมรับจากผู้อื่นเป็นสิ่งที่ทำให้บุคคลเกิด ความรู้สึกว่าตนเองมีคุณค่า บุคคลที่ขาดความรักก็จะรู้สึกว่าชีวิตไร้ค่ามีความรู้สึกอ้างว้างและเดียวดาย แค้น กล่าวโดยสรุป Maslow มีความเห็นว่าบุคคลต้องการความรักและความรู้สึกเป็นเจ้าของ และการขาดสิ่งนี้มักจะเกิดสาเหตุให้เกิดความคับข้องใจและทำให้เกิดปัญหาการปรับตัวไม่ได้ และความยินดีในพฤติกรรมหรือความเจ็บป่วยทางด้านจิตใจในลักษณะต่าง ๆ สิ่ง ที่ควรสังเกตประการหนึ่ง ก็คือมีบุคคลจำนวนมากที่มีความลำบากใจที่จะเปิดเผยตัวเองเมื่อมีความสัมพันธ์ใกล้ชิดสนิทสนมกับเพศตรงข้ามเนื่องจากกลัวว่าจะถูกปฏิเสธความรู้สึก เช่นนี้ Maslow กล่าวว่าสืบเนื่องมาจากประสบการณ์ในวัยเด็ก การได้รับความรักหรือการขาดความรักในวัยเด็ก ย่อมมีผลกับการเติบโตเป็นผู้ใหญ่ที่มีวุฒิภาวะและการมีทัศนคติในเรื่องของความรัก Maslow เปรียบเทียบว่าความต้องการความรักก็เป็นเช่นเดียวกับรถยนต์ที่สร้างขึ้นมา โดยต้องการก๊าซหรือน้ำมันนั่นเอง (Maslow, 1970 : 170)

2.5.2.4 ความต้องการได้รับความนับถือยกย่อง (Self-esteem Needs)

เมื่อความต้องการได้รับความรักและการให้ความรักแก่ผู้อื่นเป็นไปอย่างมีเหตุผลและทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจแล้ว พลังผลักดันในขั้นที่ 3 ก็จะลดลงและมีความต้องการในขั้นต่อไปมาแทนที่ กล่าวคือมนุษย์ต้องการที่จะได้รับความนับถือยกย่องออกเป็น 2 ลักษณะ คือ ลักษณะแรกเป็นความต้องการนับถือตนเอง (Self-respect) ส่วนลักษณะที่ 2 เป็นความต้องการได้รับการยกย่องนับถือจากผู้อื่น (Esteem from Others)

ก) ความต้องการนับถือตนเอง (Self-respect) คือ ความต้องการมีอำนาจ มีความเชื่อมั่นในตนเอง มีความแข็งแรง มีความสามารถในตนเอง มีผลสัมฤทธิ์ไม่ต้องพึ่งพาอาศัยผู้อื่น และมีความเป็นอิสระ ทุกคนต้องการที่จะรู้สึกว่าเขามีคุณค่าและมีความสามารถที่จะประสบความสำเร็จในงานภารกิจต่าง ๆ และมีชีวิตที่เด่นดัง

ข) ความต้องการได้รับการยกย่องนับถือจากผู้อื่น (Esteem from Others) คือ ความต้องการมีเกียรติยศ การได้รับยกย่อง ได้รับการยอมรับ ได้รับความสนใจ มีสถานภาพ มีชื่อเสียงเป็นที่กล่าวขาน และเป็นที่ชื่นชมยินดี มีความต้องการที่จะได้รับความยกย่องชมเชยในสิ่งที่เขากระทำซึ่งทำให้รู้สึกว่าเขาเองมีคุณค่าว่าความสามารถของเขาได้รับการยอมรับจากผู้อื่น ความต้องการได้รับความนับถือยกย่อง ก็เป็นเช่นเดียวกับธรรมชาติของลำดับขั้นในเรื่อง

ความต้องการด้านแรงจูงใจตาม ทศนะของ Maslow ในเรื่องอื่น ๆ ที่เกิดขึ้นภายในจิตนั้นคือ บุคคล จะแสวงหาความต้องการได้รับการยกย่องก็เมื่อภายหลังจาก ความต้องการความรักและความเป็น เจ้าของได้รับการตอบสนองความพึงพอใจของเขา แล้ว และ Maslow กล่าวว่ามันเป็นสิ่งที่เป็นไปได้ที่บุคคลจะย้อนกลับจากระดับชั้นความต้องการ ในขั้นที่ 4 กลับไปสู่ระดับขั้นที่ 3 อีกถ้า ความต้องการระดับขั้นที่ 3 ซึ่งบุคคลได้รับไว้แล้วนั้นถูกระงับหรือสูญสลายไป ทันทีทันใด ดังตัวอย่างที่ Maslow นำมาอ้างคือหญิงสาวคนหนึ่งซึ่งเธอคิดว่า การตอบสนอง ความต้องการความรักของเธอ ได้ดำเนินไปด้วยดี แล้วเธอจึงทุ่มเทและเอาใจใส่ในธุรกิจของเธอ และได้ประสบความสำเร็จเป็นนักธุรกิจที่มีชื่อเสียงและอย่างไม่คาดฝันสามปีได้ ผลจากเธอไป ในเหตุการณ์เช่นนี้ปรากฏว่าเธอวางมือจากธุรกิจต่าง ๆ ในการที่จะส่งเสริมให้เธอได้รับความยกย่อง นับถือ และหันมาใช้ความพยายามที่จะเรียกร่องสามปีให้กลับคืนมา ซึ่งการกระทำเช่นนี้ของเธอเป็น ตัวอย่างของความ ต้องการความรักซึ่งครั้งหนึ่งเธอได้รับแล้ว และถ้าเธอได้รับความพึงพอใจ ในความรักโดยสามปีหวนกลับคืนมาเธอก็จะกลับไปเกี่ยวข้องกับโลกธุรกิจอีกครั้งหนึ่งความพึงพอใจ ของความต้องการได้รับการยกย่องโดยทั่ว ๆ ไปเป็นความรู้สึกและทัศนคติของความเชื่อมั่นใน ตนเอง ความรู้สึกว่าคุณค่า การมีพลังกำลัง การมีความสามารถ และความรู้สึกว่ามีชีวิตอยู่ อย่างมีประโยชน์และเป็นบุคคลที่มีความจำเป็นต่อโลก ในทางตรงกันข้ามการขาดความรู้สึกต่าง ๆ ดังกล่าวนี้ย่อมนำไปสู่ความรู้สึกและทัศนคติของปมด้อยและความรู้สึกไม่พอเพียง เกิดความรู้สึก อ่อนแอและช่วยเหลือตนเองไม่ได้ สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้เป็น การรับรู้ตนเองในทางนิเสธ (Negative) ซึ่งอาจก่อให้เกิดความรู้สึกกลาดกลั้วและรู้สึกว่าตนเองไม่มีประโยชน์และสิ้นหวังในสิ่งต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับความต้องการของชีวิต และประเมินตนเองต่ำกว่าชีวิตความเป็นอยู่กับการได้รับการ ยกย่อง และยอมรับจากผู้อื่นอย่างจริงใจมากกว่าการมีชื่อเสียงจากสถานภาพหรือการได้รับการ ประจบประแจง การได้รับความนับถือยกย่องเป็นผลมาจากความเพียรพยายามของบุคคล และ ความต้องการนี้อาจเกิดอันตรายขึ้นได้ถ้าบุคคลนั้นต้องการคำชมเชยจากผู้อื่นมากกว่าการยอมรับ ความจริงและเป็นที่ยอมรับกันว่าการได้รับความนับถือยกย่องมีพื้นฐานจากการกระทำของบุคคล มากกว่าการควบคุมจากภายนอก

2.5.2.5 ความต้องการที่จะเข้าใจตนเองอย่างแท้จริง (Self-actualization Needs)

ถึงลำดับขั้นสุดท้าย ถ้าความต้องการลำดับขั้นก่อน ๆ ได้ทำให้เกิดความพึงพอใจอย่างมี ประสิทธิภาพ ความต้องการเข้าใจตนเองอย่างแท้จริงก็จะเกิดขึ้น Maslow อธิบายความต้องการ เข้าใจตนเองอย่างแท้จริง ว่าเป็นความปรารถนาในทุกสิ่งทุกอย่างซึ่งบุคคลสามารถจะได้รับอย่าง เหมาะสม บุคคลที่ประสบผลสำเร็จในขั้นสูงสุดนี้จะใช้พลังอย่างเต็มที่ในสิ่งที่ทำตาย ความสามารถ และศักยภาพของเขาและมีความปรารถนาที่จะปรับปรุงตนเอง พลังแรงขับของเขาจะกระทำ พฤติกรรมตรงกับความสามารถของตน กล่าวโดยสรุปการเข้าใจตนเองอย่างแท้จริงเป็น

ความต้องการอย่างหนึ่งของบุคคล ที่จะบรรลุถึงจุดสูงสุดของศักยภาพ เช่น “นักดนตรีก็ต้องใช้ความสามารถทางด้านดนตรี ศิลปินก็ต้องวาดรูป กวีก็ต้องเขียนโคลงกลอน ถ้าบุคคลเหล่านี้ได้บรรลุถึงเป้าหมายที่ตนตั้งไว้ก็เชื่อได้ว่าเขาเหล่านั้น เป็นคนที่รู้จักตนเองอย่างแท้จริง” (Maslow, 1970 : 46) ความต้องการที่จะเข้าใจตนเองอย่างแท้จริงจะดำเนินไปอย่างง่ายหรือเป็นไปโดยอัตโนมัติ โดยความเป็นจริงแล้ว Maslow เชื่อว่าคนเรามักจะกลัวตัวเองในสิ่งเหล่านี้ “ด้านที่ดีที่สุดของเรา ความสามารถพิเศษของเรา สิ่งที่ดีงามที่สุดของเรา พลังความสามารถ ความคิดสร้างสรรค์” (Maslow, 1970 : 58) ความต้องการ เข้าใจตนเองอย่างแท้จริงมิได้มีแต่เฉพาะในศิลปินเท่านั้น คนทั่ว ๆ ไป เช่น นักกีฬา นักเรียน หรือแม้แต่กรรมกรก็สามารถจะมีความเข้าใจตนเองอย่างแท้จริงได้ถ้าทุกคนสามารถ ทำในสิ่งที่ตนต้องการให้ดีที่สุด รูปแบบเฉพาะของการเข้าใจตนเองอย่างแท้จริงจะมีความแตกต่างอย่างกว้างขวางจาก คนหนึ่งไปสู่อีกคนหนึ่ง กล่าวได้ว่ามันคือระดับความต้องการที่แสดงความแตกต่างระหว่างบุคคลอย่างยิ่งใหญ่ที่สุด Maslow ได้ยกตัวอย่างของความต้องการเข้าใจตนเองอย่างแท้จริง ในกรณีของนักศึกษาชื่อ Mark ซึ่งเขาได้ศึกษาวิชาบุคลิกภาพเป็นระยะเวลายาวนานเพื่อเตรียมตัวเป็นนัก จิตวิทยาคลินิก นักทฤษฎีคนอื่น ๆ อาจจะอธิบายว่าทำไมเขาจึงเลือกอาชีพนี้ ตัวอย่าง เช่น Freud อาจกล่าวว่ามันสัมพันธ์อย่างลึกซึ้งกับสิ่งที่เขาเก็บกดความอยากรู้อยากเห็นในเรื่องเพศไว้ตั้งแต่วัยเด็ก ขณะที่ Adler อาจมองว่ามันเป็นความพยายามเพื่อชดเชยความรู้สึกด้อยบางอย่างในวัยเด็ก Skinner อาจมองว่าเป็นผลจากการถูกวางเงื่อนไขของชีวิตในอดีต ขณะที่ Bandura สัมพันธ์เรื่องนี้กับตัวแปรต่าง ๆ ทางการเรียนรู้ทางสังคม และ Kelly อาจพิจารณาว่า Mark กำลังจะพุ่งตรงไปเพื่อที่จะเป็นบุคคลที่เขาต้องการจะเป็นตัวอย่างที่แสดงถึง การมุ่งตรงไปสู่เป้าประสงค์ในอาชีพโดยความต้องการที่จะเข้าใจตนเองอย่างแท้จริง และถ้าจะพิจารณากรณีของ Mark ให้ลึกซึ้งยิ่งขึ้น ถ้า Mark ได้ผ่านการเรียนวิชาจิตวิทยาจนครบหลักสูตรและได้เขียนวิทยานิพนธ์ระดับปริญญาเอกและในที่สุดก็ได้รับปริญญาเอกทางจิตวิทยาคลินิก สิ่งที่จะต้องวิเคราะห์ Mark ต่อไปก็คือ เมื่อเขาสำเร็จการศึกษาดังกล่าวแล้วถ้ามีบุคคลหนึ่งได้เสนองานให้เขาใน ตำแหน่งตำรวจสืบสวน ซึ่งงานในหน้าที่นี้จะได้รับค่าตอบแทนอย่างสูงและได้รับผลประโยชน์พิเศษหลาย ๆ อย่างตลอดจนรับประกันการว่างและความมั่นคงสำหรับชีวิต เมื่อประสบเหตุการณ์เช่นนี้ Mark จะทำอย่างไร ถ้าคำตอบของเขาคือ “ตกลง” เขาก็จะย้อนกลับมาสู่ความต้องการระดับที่ 2 คือความต้องการความปลอดภัย สำหรับการวิเคราะห์ความเข้าใจตนเองอย่างแท้จริง Maslow กล่าวว่า “อะไรที่มนุษย์สามารถจะเป็นได้เขาจะต้องเป็นในสิ่งนั้น” เรื่องของ Mark เป็นตัวอย่างง่าย ๆ ว่า ถ้าเขาตกลงเป็นตำรวจสืบสวน เขาก็จะไม่มีโอกาสที่จะเข้าใจตนเองอย่างแท้จริง

ทำไมทุก ๆ คนจึงไม่สัมฤทธิ์ผลในการเข้าใจตนเองอย่างแท้จริง (Why Can't All People Achieve Self-actualization) ตามความคิดของ Maslow ส่วนมากมนุษย์แม้จะไม่ใช้ทั้งหมดที่

ต้องการแสวงหาเพื่อให้เกิดความสมบูรณ์ภายในตน จากงานวิจัยของเขาทำให้ Maslow สรุปว่า การรู้ถึงศักยภาพของตนนั้นมาจากพลังตามธรรมชาติและจากความจำเป็น บังคับ ส่วนบุคคลที่มีพรสวรรค์มีจำนวนน้อยมากเพียงประมาณร้อยละ 1 ของประชากรที่ Maslow เชื่อว่าการนำศักยภาพของตนออกมาใช้เป็นสิ่งที่ยากมาก บุคคลมักไม่รู้ว่าตนเองมีความสามารถและไม่ทราบว่าศักยภาพนั้นจะได้รับการส่งเสริมได้อย่างไร มนุษย์ส่วนใหญ่ยังคงไม่มั่นใจในตัวเองหรือไม่มั่นใจในความสามารถของตนจึงทำให้หมดโอกาสเข้าใจตนเองอย่างแท้จริง และยังมีสิ่งแวดล้อมทางสังคมที่มาบดบังพัฒนาการทางด้านความต้องการของบุคคล ดังนี้

อิทธิพลของวัฒนธรรม ตัวอย่างหนึ่ง ที่แสดงให้เห็นว่าอิทธิพลของสังคมมีต่อการเข้าใจตนเอง คือแบบพิมพ์ของวัฒนธรรม (Cultural Stereotype) ซึ่งกำหนดว่าลักษณะเช่นไรที่แสดงความเป็นชาย (Masculine) และลักษณะใดที่ไม่ใช่ความเป็นชาย เช่น จิตพฤติกรรมต่าง ๆ เหล่านี้ ความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น ความเมตตา กรุณา ความสุภาพและความอ่อนโยน สิ่งเหล่านี้วัฒนธรรมมีแนวโน้มที่จะพิจารณาว่า “ไม่ใช่ลักษณะของความเป็นชาย” (Unmasculine) หรือความเชื่อถือของวัฒนธรรมด้านอื่น ๆ ซึ่งเป็นความเชื่อที่ไม่มีคุณค่า เช่น ยึดถือว่าบทบาทของผู้หญิงขึ้นอยู่กับจิตวิทยาพัฒนาการของผู้หญิง เป็นต้น การพิจารณาจากเกณฑ์ต่าง ๆ ดังกล่าวนี้เป็นเพียงการเข้าใจ “สภาพการณ์ที่ดี” มากกว่าเป็นเกณฑ์ของการเข้าใจตนเองอย่างแท้จริง

ประการสุดท้าย Maslow ได้สรุปว่าการไม่เข้าใจตนเองอย่างแท้จริงเกิดจากความพยายามที่ไม่ถูกต้องของ การแสวงหาความมั่นคงปลอดภัย เช่น การที่บุคคลสร้างความรู้สึกรู้สึกให้ผู้อื่นเกิดความพึงพอใจตนโดยพยายามหลีกเลี่ยง หรือจัดข้อผิดพลาดต่าง ๆ ของตน บุคคลเช่นนี้จึงมีแนวโน้มที่จะพิทักษ์ความมั่นคงปลอดภัยของตน โดยแสดงพฤติกรรมในอึดใจที่เคยประสบผลสำเร็จ แสวงหาความอบอุ่น และสร้างมนุษยสัมพันธ์กับผู้อื่น ซึ่งลักษณะเช่นนี้ย่อมขัดขวางวิถีทางที่จะเข้าใจตนเองอย่างแท้จริง

2.5.3 ทฤษฎีความต้องการตามแนวความคิดของ Murray

Murray มีความคิดเห็นว่า ความต้องการเป็นสิ่งที่บุคคลได้สร้างขึ้นก่อให้เกิดความรู้สึกซาบซึ้ง ความต้องการนี้บางครั้งเกิดขึ้นเนื่องจากแรงกระตุ้นภายในของบุคคล และบางครั้งอาจเกิดความต้องการเนื่องจากสภาพสังคมก็ได้ หรืออาจกล่าวได้ว่า ความต้องการเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นเนื่องมาจากสภาพทางร่างกายและสภาพทางจิตใจ นั่นเอง ทฤษฎีความต้องการตามหลักการของ Murray สามารถสรุปได้ดังนี้ (โยธิน, 2530 : 36)

ความต้องการที่จะเอาชนะด้วยการแสดงออกความก้าวร้าว (Need for Aggression) ความต้องการที่จะเอาชนะผู้อื่น เอาชนะต่อสิ่งขัดขวางทั้งปวงด้วยความรุนแรง มีการต่อสู้ การแก้แค้น การทำร้ายร่างกาย หรือฆ่าฟันกัน เช่น การพุดจากระทบกระแทกกับบุคคลที่ไม่ชอบกัน หรือมีปัญหากัน เป็นต้น

ความต้องการที่จะเอกชนะฟันฝ่าอุปสรรคต่าง ๆ (Need for Counteraction) ความต้องการที่จะเอาชนะนี้เป็นความต้องการที่จะฟันฝ่าอุปสรรค ความล้มเหลวต่าง ๆ ด้วยการสร้างความพยายามขึ้นมา เช่น เมื่อได้รับคำดูถูกดูหมิ่น ผู้ได้รับจะเกิดความพากเพียรพยายามเพื่อเอาชนะคำ สบประมาท จนประสบความสำเร็จเป็นต้น

ความต้องการที่จะยอมแพ้ (Need for Abasement) ความต้องการชนิดนี้เป็นความต้องการที่จะยอมแพ้ ยอมรับผิด ยอมรับคำวิจารณ์ หรือยอมรับการถูกลงโทษ เช่น การเผาตัวตายเพื่อประท้วงระบบการปกครอง พันท้ายนรสิงห์ไม่ยอมรับอภัยโทษ ต้องการจะรับโทษตามกฎหมาย เป็นต้น

ความต้องการที่จะป้องกันตนเอง (Need for Defendant) เป็นความต้องการที่จะป้องกันตนเอง จากคำวิพากษ์วิจารณ์ การตำหนิติเตียน ซึ่งเป็นการป้องกันทางด้านจิตใจ พยายามหาเหตุผลมาอธิบายการกระทำของตน มีการป้องกันตนเองเพื่อให้พ้นผิดจากการกระทำต่าง ๆ เช่น ให้เหตุผลว่าสอบตกเพราะครูสอนไม่ดี ครู อาจารย์ที่ไม่มีวิญญูณครู ก็เกี่ยวข้องบรมลั้งสอนศิษย์ หรือประเภท "รำไม่ดีโทษปี่โทษกลอง"

ความต้องการเป็นอิสระ (Need for Autonomy) ความต้องการชนิดนี้เป็นความต้องการที่ปรารถนาจะเป็นอิสระจากสิ่งกีดขวางทั้ง ปวง ต้องการที่จะต่อสู้ดิ้นรนเพื่อเป็นตัวของตัวเอง

ความต้องการความสำเร็จ (Need For Achievement) คือ ความต้องการที่จะกระทำสิ่งต่าง ๆ ที่ยากลำบากให้ประสบความสำเร็จจากการศึกษาพบว่า เพศชายจะมีระดับความต้องการความสำเร็จมากกว่าเพศหญิง

ความต้องการสร้างมิตรภาพกับบุคคลอื่น (Need for Affiliation) เป็นความต้องการที่จะทำให้อื่นรักใคร่ ต้องการรู้จักหรือมีความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ต้องการเอาอกเอาใจ มีความซื่อสัตย์ต่อเพื่อนฝูง พยายามสร้างความสัมพันธ์ใกล้ชิดกับบุคคลอื่น

ความต้องการความสนุกสนาน (Need for Play) เป็นความต้องการที่จะแสดงความสนุกสนาน ต้องการหัวเราะเพื่อการผ่อนคลายความตึงเครียดมีการสร้างหรือเล่าเรื่องตลกขบขัน เช่น มีการพักผ่อนหย่อนใจมีส่วนร่วมในเกมกีฬา เป็นต้น

ความต้องการแยกตนเองออกจากผู้อื่น (Need for Rejection) บุคคลมักจะมี ความปรารถนาในการที่จะแยกตนเองออกจากผู้อื่น ไม่มีความรู้สึกยินดียินดีกับบุคคลอื่น ต้องการเมินเฉยจากผู้อื่น ไม่สนใจผู้อื่น

ความต้องการความช่วยเหลือจากบุคคลอื่น (Need for Succorance) ความต้องการประเภทนี้จะเป็นความต้องการให้บุคคลอื่นมีความสนใจ เห็นอกเห็นใจ มีความสงสารในตนเอง ต้องการได้รับความช่วยเหลือ การดูแล ให้คำแนะนำดูแลจากบุคคลอื่นนั่นเอง

ความต้องการที่จะให้ความช่วยเหลือต่อบุคคลอื่น (Need for Nurture) เป็นความต้องการที่จะเข้าร่วมในการทำกิจกรรมในการทำกิจกรรมกับบุคคลอื่น โดยการให้ความช่วยเหลือให้บุคคลอื่นพ้นจากภัยอันตรายต่าง ๆ

ความต้องการที่จะสร้างความประทับใจให้กับผู้อื่น (Need for Exhibition) เป็นความต้องการที่จะให้บุคคลอื่นได้เห็น ได้ยินเกี่ยวกับเรื่องราวของตนเอง ต้องการให้ผู้อื่นมีความสนใจ สนุกสนาน แปลกใจ หรือตกใจในเรื่องราวของตนเอง เช่น เล่าเรื่องตลกขบขัน ให้บุคคลอื่นฟัง เพื่อบุคคลอื่นจะเกิดความประทับใจในตนเอง เป็นต้น

ความต้องการมีอิทธิพลเหนือบุคคลอื่น (Need for Dominance) เป็นความต้องการที่จะให้บุคคลอื่นมีการกระทำตามคำสั่งหรือความคิด ความต้องการของตน ทำให้เกิดความรู้สึกว่าตนมีอิทธิพลเหนือกว่าบุคคลอื่น

ความต้องการที่จะยอมรับนับถือผู้อาวุโสกว่า (Need for Deference) เป็นความต้องการที่จะยอมรับนับถือผู้ที่อาวุโสกว่าด้วยความยินดี รวมทั้งนิยมชมชื่นในบุคคลที่มีอำนาจเหนือกว่า พร้อมทั้งจะให้ความร่วมมือกับบุคคลดังกล่าวด้วยความยินดี

ความต้องการหลีกเลี่ยงความรู้สึกด้อยกว่า (Need for Avoidance of Inferiority) ความต้องการจะหลีกเลี่ยงให้พ้นจากความอับอายทั้งหลาย ต้องการหลีกเลี่ยงการดูถูก หรือการกระทำต่าง ๆ ที่ก่อให้เกิดความละอายใจ รู้สึกอับอายล้มเหลว พ่ายแพ้

ความต้องการที่จะหลีกเลี่ยงจากอันตราย (Need for Avoidance Arm) ความต้องการนี้เป็นความต้องการที่จะหลีกเลี่ยงความเจ็บปวดทางด้านร่างกาย ต้องการได้รับความปลอดภัยจากอันตรายทั้งปวง

ความต้องการที่จะหลีกเลี่ยงจากการถูกตำหนิหรือถูกลงโทษ (Need for Avoidance of Blame) เป็นความต้องการที่จะหลีกเลี่ยงการลงโทษด้วยการคล้อยตามกลุ่ม หรือยอมรับคำสั่งหรือปฏิบัติตามกฎข้อบังคับของกลุ่มกฎเกณฑ์เพราะกลัวถูกลงโทษ

ความต้องการความเป็นระเบียบเรียบร้อย (Need for Orderliness) เป็นความต้องการที่จะจัดสิ่งของต่าง ๆ ให้อยู่ในสภาพที่เป็นระเบียบเรียบร้อย มีความประณีต งดงาม

ความต้องการที่จะรักษาชื่อเสียง เป็นความต้องการที่จะรักษาชื่อเสียงของตนที่มีอยู่ไว้จนสุดความสามารถ เช่น การไม่ยอมขโมย แม้ว่าตนเองจะหิว หรือไม่ยอมทำความผิด ไม่คดโกงผู้ใด เพื่อชื่อเสียงวงศ์ตระกูล เป็นต้น

ความต้องการให้ตนเองมีความแตกต่างจากบุคคลอื่น (Need for Contrariness) เป็นความต้องการที่อยากจะเด่น น่าสม্মย ไม่เหมือนใคร

ดังนั้นจะเห็นได้ว่า ความต้องการของ Murray มีจุดมุ่งหมายที่จะให้เราตอบสนองความต้องการของมนุษย์โดยยึดหลักที่ว่า “มนุษย์แตกต่างกัน” ซึ่งอยู่บนรากฐานของความถูกต้องและเหมาะสม ดังนั้นมนุษย์แต่ละคนจึงมีความสามารถในการรับรู้ ดีความ และตอบสนองแตกต่างกัน

2.6 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.6.1 นิกร (2544) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการพัฒนาสวนพฤกษศาสตร์พุแค จังหวัดสระบุรี พบว่า การพัฒนาด้านต่าง ๆ ของสวนพฤกษศาสตร์พุแค เป็นไปอย่างล่าช้า เนื่องจากมีข้อจำกัดทางด้านงบประมาณและบุคลากร นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการพัฒนาด้านต่าง ๆ ของสวนพฤกษศาสตร์พุแค อาทิ พึงพอใจต่อการแบ่งเขตพื้นที่เพื่อใช้ประโยชน์ในกิจกรรมต่าง ๆ พึงพอใจต่ออาคารสำนักงาน และพึงพอใจต่อความสะอาดของห้องน้ำ ห้องสุขา ป้ายชี้หรือตัวแปรเกี่ยวกับเพศ ระดับการศึกษา ภูมิฐานะ สถานภาพสมรส อาชีพ รอยรายได้ จำนวนครั้งที่มาเที่ยว แหล่งที่ได้รับความรู้ข้อมูลข่าวสาร วัตถุประสงค์ของการมาเที่ยวและระยะเวลาที่ใช้ในการเดินทางท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยว ไม่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ส่วนปัจจัยเกี่ยวกับ อายุ อาชีพหลัก และประสบการณ์ของนักท่องเที่ยวมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว อย่างมีนัยสำคัญ

2.6.2 ธนากร (2545) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อสภาพแวดล้อมทางชีวกายภาพและการบริการ บริเวณศูนย์ศึกษาธรรมชาติ สวนป่าทองผาภูมิ จังหวัดกาญจนบุรี พบว่านักท่องเที่ยวมีความแตกต่างกัน ของ เพศ อายุ สถานภาพทางการศึกษา อาชีพ รอยได้ ประเภทของกลุ่มนักท่องเที่ยว จำนวนวันที่พักและจำนวนครั้งที่มาศูนย์ศึกษาธรรมชาติสวนป่าทองผาภูมิ จังหวัดกาญจนบุรี มีความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมทางชีวกายภาพ และการบริการ บริเวณศูนย์ศึกษาธรรมชาติ จังหวัดกาญจนบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนความแตกต่างกันของสถานภาพสมรส ประสบการณ์การท่องเที่ยวศูนย์ศึกษาธรรมชาติต่าง ๆ และประเภทกิจกรรมนันทนาการ มีความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมทางชีวกายภาพ และการบริการ บริเวณศูนย์ศึกษาธรรมชาติ สวนป่าทองผาภูมิ จังหวัดกาญจนบุรี ไม่แตกต่างกัน

2.6.3 วิจิต (2545) ได้ทำการศึกษาวิจัย เรื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการเข้าร่วมกิจกรรมล่องแก่งน้ำว่า อำเภอมะจิม จังหวัดน่าน พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ที่เข้าร่วมกิจกรรมจำนวนร้อยละ 54.5 มีความรู้ความเข้าใจด้านการท่องเที่ยวเชิงนิเวศอยู่ในระดับดี การศึกษาระดับปริญญาตรี มีจำนวนมากที่สุดร้อยละ 44.5 อายุระหว่าง 26-30 ปี จำนวนร้อยละ 34.5 นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีอาชีพเป็นข้าราชการและรัฐวิสาหกิจ จำนวนร้อยละ 35.5 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 2,501-7,500 บาท จำนวนร้อยละ 41.5 การวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ด้านความรู้ความเข้าใจในการท่องเที่ยวเชิงนิเวศของนักท่องเที่ยว กับความคาดหวังที่มีต่อการเข้าร่วมกิจกรรมในด้านต่าง ๆ

พบว่า ความรู้ความเข้าใจด้านการท่องเที่ยวเชิงนิเวศของนักท่องเที่ยวที่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังในการจัดการท่องเที่ยวเพื่อรักษาธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และในด้านอรรถาธิบายของคนในท้องถิ่น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ นักท่องเที่ยวที่มีความรู้ความเข้าใจดีจะมีความคาดหวังมากในประเด็นดังกล่าว ส่วนนักท่องเที่ยวที่มีความรู้ที่น้อย จะไม่มีความคาดหวังหรือมีความคาดหวังน้อยตามไปด้วย ดังนั้น ควรเน้นให้มีการจัดการการท่องเที่ยวให้สอดคล้องกับความรู้ความเข้าใจของนักท่องเที่ยวสำหรับผลการศึกษารื่อง ความแตกต่างระหว่างความคาดหวังกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อกิจกรรมท่องเที่ยว พบว่า นักท่องเที่ยวมีความคาดหวังในการจัดการสื่อความหมายธรรมชาติ ด้านความประทับใจธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมของลำน้ำว่า ด้านการรักษาความปลอดภัย ด้านการบริการอาหารเครื่องดื่ม และในด้านค่าใช้จ่ายในการเข้าร่วมกิจกรรม แตกต่างกับความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงให้เห็นว่านักท่องเที่ยวมีความคาดหวังมากเกี่ยวกับประเด็นดังกล่าว ในขณะที่ความพึงพอใจที่ได้รับจริงเมื่อได้เข้าร่วมกิจกรรมท่องเที่ยว มีน้อยกว่าอย่างมีนัยสำคัญในระดับ .05 ดังนั้นจึงควรจะมีจัดการด้านความคาดหวังของนักท่องเที่ยวให้มีความสอดคล้องกับความพึงพอใจ

2.6.6 Young and Flower (1982) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับนักท่องเที่ยวใน Cook Country Forest Preserve District (CCFPD) สหรัฐอเมริกา เพื่อใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการป้องกัน ผลกระทบอันอาจเกิดจากการท่องเที่ยว เกี่ยวกับสิ่งดึงดูดใจให้มาใช้พื้นที่ พบว่า ส่วนใหญ่ พึงพอใจต่อพื้นที่และลักษณะธรรมชาติของป่าเปิด อันได้แก่ “อิสรภาพและความเงียบ” นอกจากนี้ผู้ใช้พื้นที่ไม่ต้องการเปลี่ยนแปลงสภาพธรรมชาติในพื้นที่และสิ่งที่ต้องการมาก ได้แก่ บริการด้านความปลอดภัยและบริการด้านความสะดวกพื้นฐาน

2.6.7 Israngkura (1998) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การประเมินมูลค่าสิ่งแวดล้อม : ระบบการเก็บค่าเข้าชมสำหรับอุทยานแห่งชาติในประเทศไทย งานนี้ใช้วิธีการ Contingent Ranking Method ในการวัดมูลค่าของผลประโยชน์ที่ได้จากสิ่งแวดล้อมของพื้นที่นันทนาการ 3 แห่งในภาคเหนือ คือ อุทยานแห่งชาติดอยอินทนนท์ ดอยสุเทพ และน้ำตกแม่สา ผลการศึกษาพบว่า การเก็บค่าเข้าชมสำหรับดอยอินทนนท์ สามารถเพิ่มขึ้นจาก 5 บาท ถึง 40 บาท ต่อคน ซึ่งทำให้รายได้จากการเก็บค่าเข้าชมเพิ่มขึ้นจาก 5 ล้านบาทต่อปี ถึง 40 ล้านบาทต่อปี เงื่อนไขสำหรับการเก็บค่าธรรมเนียมที่เพิ่มขึ้นโดยการประยุกต์สภาพแวดล้อมรอบ ๆ ดอยอินทนนท์ที่ดีขึ้น สำหรับการเก็บค่าเข้าชมของน้ำตกแม่สา สามารถเพิ่มขึ้นจาก 5 บาท เป็น 20 บาทต่อคน ทำให้รายได้เพิ่มขึ้นจาก 2 ล้านบาทต่อปี เป็น 8 ล้านบาทต่อปี แต่สำหรับการเก็บค่าเข้าชมดอยสุเทพของนักท่องเที่ยวยังคงอยู่เหมือนเดิม (ไม่มีความยินดีที่จะจ่าย)

2.6.8 โกศล (2542 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศในการเลือกใช้บริการประเภทเกสต์เฮาส์อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัย

ส่วนประสมทางการตลาดของธุรกิจบริการที่มีอิทธิพลต่อผู้บริโภคส่วนใหญ่ในการเลือกใช้บริการ ประเภทเกสต์เฮาส์มากเป็นอันดับหนึ่ง คือ ปัจจัยด้านสถานที่ รองลงมาเป็นปัจจัยด้านราคา การบริการ สิ่งอำนวยความสะดวก สัญลักษณ์ และวัสดุสื่อสาร ตามลำดับ

2.6.8.1 ปัจจัยด้านสถานที่ที่มีอิทธิพลต่อผู้บริโภคส่วนใหญ่ที่มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญเป็น อันดับหนึ่ง คือ ด้านความสะดวกของเกสต์เฮาส์

2.6.8.2 ปัจจัยด้านราคาที่มีอิทธิพลต่อผู้บริโภคส่วนใหญ่ที่มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญเป็น อันดับหนึ่ง คือ การแสดงราคาห้องไว้ชัดเจน

2.6.8.3 ปัจจัยด้านการบริการที่มีอิทธิพลต่อผู้บริโภคส่วนใหญ่ที่มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญ เป็นอันดับหนึ่ง คือ ด้านความสุภาพและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีของพนักงานเกสต์เฮาส์

2.6.8.4 ปัจจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีอิทธิพลต่อผู้บริโภคส่วนใหญ่ที่มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญเป็นอันดับหนึ่ง คือ การให้บริการตู้നിറภัย

2.6.8.5 ปัจจัยด้านสัญลักษณ์ที่มีอิทธิพลต่อผู้บริโภคส่วนใหญ่ที่มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญ เป็นอันดับหนึ่ง คือ ด้านชื่อเสียงของเกสต์เฮาส์

2.6.8.6 ปัจจัยด้านวัสดุสื่อสารที่มีอิทธิพลต่อผู้บริโภคส่วนใหญ่ที่มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญ เป็นอันดับหนึ่ง คือ ด้านการแนะนำโดยหนังสือแนะนำเที่ยว

ปัญหาที่นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่พบในระหว่างพักผ่อนในเกสต์เฮาส์ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมที่พบมากเป็นอันดับหนึ่งคือ ปัญหาด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เมื่อจำแนกตามปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการพบว่า ปัญหาด้านสถานที่ที่พบมากที่สุด คือ การไม่มีกระดาษชำระไว้บริการในห้องน้ำ ปัญหาด้านราคา คือ การโกงค่าบริการต่าง ๆ ปัญหาด้านบริการ คือ ห้องอาหารบริการไม่ดี ปัญหาด้านวัสดุสื่อสาร คือ คนขับรถแท็กซี่หรือตุ๊ก ๆ สร้างความรำคาญเมื่อมาถึงสนามบิน สถานีรถไฟหรือสถานีขนส่ง ปัญหาด้านสัญลักษณ์ คือ คนขับรถแท็กซี่หรือตุ๊ก ๆ พยายามชักชวนให้ไปพักเกสต์เฮาส์หรือโรงแรมอื่น โดยพูดถึงเกสต์เฮาส์ในทางที่เสียหายมากกว่าปัญหาด้านอื่น ๆ

2.6.9 นุสรธา (2545 : 18) ได้ศึกษาเรื่อง “Why Service Still Stinks” พบว่า งานบริการของโรงแรมจำนวนไม่น้อย ที่ทำให้ลูกค้าไม่พึงพอใจต่อบริการที่ได้รับ ปัจจัยที่มีส่วนทำให้การบริการไม่มีคุณภาพเป็นผล มาจากการสรรหาพนักงาน ทักษะไม่ดี การเตรียมความพร้อม การให้อำนาจและความผูกพันของ พนักงาน ความล้มเหลวของการบรรจุพนักงานเกิดจากผู้จัดการจำนวนมากไม่ได้จ้างบุคคล ที่เหมาะสมต่องานนั้น ๆ หากพิจารณาจากจุดนี้แล้ว ก็มีความเป็นไปได้ว่าปัญหาใหญ่ที่โรงแรม กำลังเผชิญหน้าทำทนายอยู่ก็คือ การที่ลูกค้ามีโอกาสพบปะ มีปฏิสัมพันธ์กับพนักงานหลายคนหลาย ครั้งในแต่ละวัน และเมื่อพบกับบริการที่ไม่เหมาะสมแม้เพียงครั้งเดียว ก็จะฝังใจจนทำให้เกิดความรู้สึกในทางลบได้ การจะให้บริการที่ดีแก่ลูกค้าได้นั้นต้องเตรียมตัวและ

ให้ความสำคัญต่อการ เตรียมความพร้อมให้กับพนักงานเพื่อให้เกิดการทำงานที่ดี นั้นหมายความว่า รวมถึงการให้พนักงาน ได้รับความรู้และมีความเข้าใจถึงกิจกรรมหรือการบริการด้านต่าง ๆ ของโรงแรม การให้โอกาสพนักงาน ที่จะสามารถแสดงความคิดเห็นเชิงลบต่อการบริหารจัดการของโรงแรม หรือเสนอความเห็นต่อวิธีการ ชำระสะสางปัญหาต่าง ๆ ในที่สุดแล้ว ปัญหาบางอย่างสามารถหลีกเลี่ยงได้ด้วยการจัดประชุม สรุปผลการปฏิบัติงาน

2.6.10 นุสรธา (2545 : 18) ได้ศึกษาเรื่อง “What Guests Really Want” พบว่าแขกหรือลูกค้าจะพอใจการบริการของโรงแรมได้เกิดจากข้อพิจารณา 10 ประการ คือ เจ้าของโรงแรมควรจะเตรียมพร้อมเรื่อง ความปลอดภัยในด้านต่าง ๆ ในบริเวณโรงแรม โรงแรมจะต้องสะอาด คุ่มค่าเงิน มีบรรยากาศดี เจ้าของควรใส่ใจดูแลโรงแรมให้ดูดีเสมอ พนักงานควรตอบสนองความต้องการและแก้ปัญหา ให้ลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว อาหารและเครื่องดื่มต้องมีคุณภาพ ที่นอน หมอน ควรจะมีรูปแบบที่ทันสมัย รูปร่างเหมาะสม ความแรงของน้ำ ควรมีมากพอ ไม่อ่อน ไม่แรงจนเกินไป มีที่ตั้งที่เหมาะสม หาง่าย การบริหารงานจะต้องคล่องตัว ตัดสินใจได้อย่างรวดเร็ว

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่องทัศนคติและความต้องการของนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับการให้บริการที่พักและอาหารอุทยานแห่งชาติ ในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถามกลุ่มผู้ที่เคยใช้บริการที่พักและอาหารของอุทยานแห่งชาติ ในปี พ.ศ. 2548-2552

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ได้แก่ ผู้เคยใช้บริการที่พักและอาหารของอุทยานแห่งชาติ ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2548-2552 จำนวน 98,983 รายการที่ใช้งานได้จริง (ปรกรณ์, 2553)

โดยการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง ดังกล่าวมาจากการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสม ตามหลักการคำนวณของ Yamane (1973 : 583) โดยกำหนดให้มีค่า ความคลาดเคลื่อนได้ 0.05 ดังสูตรต่อไปนี้

$$\text{สูตร} \quad \text{แทนค่า } n = \frac{N}{1+N(e)^2} \quad (3-1)$$

เมื่อ n คือ จำนวนกลุ่มตัวอย่าง หรือขนาดกลุ่มตัวอย่าง
 N คือ จำนวนหน่วยทั้งหมด หรือ ขนาดของกลุ่มประชากรทั้งหมด
 e คือ ความคลาดเคลื่อนในการสุ่มตัวอย่าง (Sampling Error)

ในที่นี้จะกำหนดเท่ากับ 0.05 หรือภายใต้ความเชื่อมั่น 95%

$$\begin{aligned} \text{แทนค่า } n &= \frac{98,983}{1 + (98,983 \times 0.05^2)} \\ &= 398.40 \end{aligned}$$

เพื่อความเหมาะสมในการเก็บข้อมูล จึงได้กลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 400 ตัวอย่าง

3.2 เครื่องมือในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้เก็บข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น แบ่งเป็น 5 ตอน ดังนี้

3.2.1 ลักษณะของเครื่องมือในการวิจัย

ตอนที่ 1 สถานภาพทั่วไปของนักท่องเที่ยว ได้แก่ เพศ อายุ วุฒิกการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List)

ตอนที่ 2 พฤติกรรมเกี่ยวกับการใช้บริการที่พักและอาหารของอุทยานแห่งชาติ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List)

ตอนที่ 3 ทศนคติของนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่และที่พักของอุทยานแห่งชาติ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วน (Rating Scale)

ตอนที่ 4 ทศนคติของนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่และอาหารของอุทยานแห่งชาติ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วน (Rating Scale)

ตอนที่ 5 ความต้องการและข้อเสนอแนะอื่น ๆ เกี่ยวกับการใช้บริการที่พักของอุทยานแห่งชาติ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบปลายเปิด (Open-ended Questionnaire)

3.2.2 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการสร้างแบบสอบถาม (Questionnaire) แบ่งเป็นขั้นตอนตามลำดับ ดังนี้

3.2.2.1 ศึกษาหลักการสร้างแบบสอบถามเพื่อการวิจัย และกำหนดกรอบแนวความคิดในการวิจัยโดยได้รับคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

3.2.2.2 ศึกษาข้อมูลจากหนังสือ เอกสาร บทความ และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งสัมภาษณ์ผู้มีประสบการณ์ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว เพื่อเป็นแนวทางนำมาสร้างข้อคำถาม (Item) ของแบบสอบถาม

3.2.2.3 กำหนดประเด็นและขอบเขตของคำถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ และประโยชน์ของการวิจัย

3.2.2.4 ดำเนินการสร้างแบบสอบถามฉบับร่าง

3.2.2.5 ผู้วิจัยนำแบบสอบถามฉบับร่างที่สร้างขึ้นเสนออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ เพื่อพิจารณาตรวจสอบรายละเอียดความถูกต้องสมบูรณ์และครอบคลุมเนื้อหาข้อคำถามทุกข้อ หลังจากอาจารย์ที่ปรึกษาได้พิจารณาและตรวจสอบพร้อมทั้งให้ข้อเสนอแนะแล้ว ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามฉบับร่างกลับมาปรับปรุงแก้ไข

3.2.2.6 ผู้วิจัยนำแบบสอบถามฉบับร่างที่สร้างขึ้นพร้อมแบบประเมินไปให้ผู้เชี่ยวชาญ ซึ่งมีความรู้และประสบการณ์ทางด้านที่จะทำการศึกษาพิจารณาแบบสอบถาม จำนวน

5 ท่าน เพื่อเป็นการทดสอบความเที่ยงตรง ความครอบคลุมเนื้อหา และความถูกต้องในสำนวนภาษา เมื่อผู้เชี่ยวชาญพิจารณาตรวจสอบตามแบบประเมินแล้ว ผู้วิจัยจึงได้นำแบบประเมินไปทำการคำนวณหาค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถามทั้งทางด้านความเหมาะสมของเนื้อหา และความถูกต้องในสำนวนภาษา หลังจากได้คำนวณค่าความเหมาะสมของเนื้อหาและค่าความถูกต้องของสำนวนภาษา ผู้วิจัยจึงได้นำค่าดังกล่าวพร้อมแบบประเมินของผู้เชี่ยวชาญมาเสนออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์เพื่อปรับปรุงแก้ไข

3.2.2.7 ผู้วิจัยนำแบบสอบถามฉบับร่างที่ได้ผ่านการแก้ไขจากผู้เชี่ยวชาญแล้วไปทดลองใช้ (Try-out) กับกลุ่มประชากรที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับประชากรที่ต้องการศึกษา ได้แก่ นักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการในอุทยานแห่งชาติ ซึ่งผู้วิจัยไม่ได้นำมาเป็นกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้จำนวน 30 ชุด

3.2.2.8 นำแบบสอบถามฉบับร่างภายหลังจากการนำไปทดลองใช้ (Try-out) มาวิเคราะห์โดยนำคะแนนที่ได้จากการสอบถามความคิดเห็น มาหาค่าอำนาจจำแนก (Discrimination) ในส่วนของข้อคำถามที่มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) และหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) ในส่วนของข้อคำถามที่มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ด้วยการใช้คอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package of The Social Science for Windows)

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยได้ดำเนินการเป็น 4 ขั้นตอนดังนี้

3.3.1 ผู้วิจัยได้ขอหนังสือขอความอนุเคราะห์จากภาควิชาบริหารธุรกิจอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ เพื่อขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการอุทยานแห่งชาติ

3.3.2 ผู้วิจัยจัดส่งแบบสอบถามทั้งหมดทางไปรษณีย์ โดยขอความอนุเคราะห์จากเจ้าหน้าที่ฝ่ายที่พักของอุทยานแห่งชาติ ดำเนินการเก็บรวบรวมพร้อมส่งกลับมาตามที่อยู่เจ้าหน้าที่ตามรายละเอียดดังตารางที่ 3-1 ดังนี้

ตารางที่ 3-1 รายละเอียดการส่งแบบสอบถามเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล

วันเดือนปี ส่ง-รับ	ประเภทแบบสอบถามที่ส่ง	ส่ง(ชุด)	ประเภทแบบสอบถามที่รับ	รับ (ชุด)
14 ม.ค. 54	บ้านพัก	250		
14 ม.ค. 54	เต็นท์	110		
14 ม.ค. 54	ค่ายพักแรม	110		

ตารางที่ 3-1 (ต่อ)

วันเดือนปี ส่ง-รับ	ประเภทแบบสอบถามที่ส่ง	ส่ง(ชุด)	ประเภทแบบสอบถามที่รับ	รับ (ชุด)
17 ก.พ. 54			บ้านพัก	145
17 ก.พ. 54			เต็นท์	50
17 ก.พ. 54			ค่ายพักแรม	60
20 ก.พ.54	บ้านพัก	200		
20 ก.พ.54	เต็นท์	100		
20 ก.พ. 54	ค่ายพักแรม	100		
30 มี.ค. 54			บ้านพัก	50
5 เม.ย. 54			เต็นท์	40
7 เม.ย. 54			ค่ายพักแรม	20
5 พ.ค. 54			บ้านพัก	25
15 พ.ค. 54			ค่ายพักแรม	10
	รวม	870	รวม	400

3.4 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยในครั้งนี้วิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ ซึ่งใช้สถิติในการวิเคราะห์ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 สถานภาพทั่วไปของนักท่องเที่ยวลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) ใช้การหาค่าความถี่ (Frequency) แล้วสรุปออกมาเป็นค่าร้อยละ (Percentage)

ตอนที่ 2 พฤติกรรมการใช้บริการที่พักและอาหารของอุทยานแห่งชาติลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) ใช้การหาค่าความถี่ (Frequency) แล้วสรุปออกมาเป็นค่าร้อยละ (Percentage)

ตอนที่ 3 ทศนคติของนักท่องเที่ยวที่มีต่อที่พักและการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ของอุทยานแห่งชาติ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วน (Rating Scale) ใช้วิธีหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D.)

ตอนที่ 4 ทศนคติของนักท่องเที่ยวที่มีต่ออาหารและการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ของอุทยานแห่งชาติ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วน (Rating Scale) ใช้วิธีหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D.)

ซึ่งมีเกณฑ์ในการกำหนดค่าน้ำหนักของการประเมินเป็น 5 ระดับตามแนวของลิเกิร์ต (Likert) ได้ดังนี้ (ชานินทร์, 2551 : 79)

ระดับความพึงพอใจ	ค่าน้ำหนักคะแนนของตัวเลือกตอบ
มากที่สุด	กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 5
มาก	กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 4
ปานกลาง	กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 3
น้อย	กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 2
น้อยที่สุด	กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 1

เกณฑ์การแปลความหมาย เพื่อจัดระดับคะแนนเฉลี่ยทัศนคติของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการบริการที่พักและอาหารของอุทยานแห่งชาติ ในช่วงคะแนนดังต่อไปนี้

คะแนนเฉลี่ย	4.50-5.00	แปลความว่า	ความพึงพอใจมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย	3.50-4.49	แปลความว่า	ความพึงพอใจมาก
คะแนนเฉลี่ย	2.50-3.49	แปลความว่า	ความพึงพอใจปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	1.50-2.49	แปลความว่า	ความพึงพอใจน้อย
คะแนนเฉลี่ย	1.00-1.49	แปลความว่า	ความพึงพอใจน้อยที่สุด

ตอนที่ 5 ความต้องการและข้อเสนอแนะอื่นๆ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบปลายเปิด (Open-ended Questionnaire) ใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) แล้วสรุปออกมาเป็นค่าความถี่ (Frequency) โดยเรียงตามลำดับจากมากไปน้อย

บทที่ 4

ผลของการวิจัย

การนำเสนอผลของการวิจัยเรื่อง “การศึกษาทัศนคติและความต้องการของนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับการให้บริการที่พักและอาหารของอุทยานแห่งชาติ” นี้ นำเสนอในรูปแบบของตารางประกอบการบรรยาย โดยมีรายละเอียดผลการวิเคราะห์ดังนี้

- 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยว
- 4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการอุทยานแห่งชาติ (บ้านพัก)
- 4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติของนักท่องเที่ยวที่มีต่อที่พักและการให้บริการของเจ้าหน้าที่ (บ้านพัก)
- 4.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติของนักท่องเที่ยวที่มีต่ออาหารและการให้บริการของเจ้าหน้าที่ (บ้านพัก)
- 4.5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการอุทยานแห่งชาติ (ค่ายพักแรม)
- 4.6 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติของนักท่องเที่ยวที่มีต่อที่พักและการให้บริการของเจ้าหน้าที่ (ค่ายพักแรม)
- 4.7 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติของนักท่องเที่ยวที่มีต่ออาหารและการให้บริการของเจ้าหน้าที่ (ค่ายพักแรม)
- 4.8 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการอุทยานแห่งชาติ (เต็นท์)
- 4.9 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติของนักท่องเที่ยวที่มีต่อที่พักและการให้บริการของเจ้าหน้าที่ (เต็นท์)
- 4.10 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติของนักท่องเที่ยวที่มีการให้บริการของเจ้าหน้าที่ (เต็นท์)
- 4.11 ผลการวิเคราะห์เนื้อหาจากแบบสอบถามปลายเปิดเป็นความต้องการและข้อเสนอแนะอื่น ๆ ของนักท่องเที่ยวที่มีต่อที่พักและอาหารของอุทยานแห่งชาติ

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยว

ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) มีจำนวน 4 ข้อดังนี้

- 4.1.1 สถานภาพของนักท่องเที่ยวจำแนกตามเพศ ปรากฏผลดังตารางที่ 4-1

ตารางที่ 4-1 จำนวนและค่าร้อยละของนักท่องเที่ยวจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศชาย	183	45.75
เพศหญิง	217	54.25
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4-1 พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 54.25 ที่เหลือเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 45.75

4.1.2 สถานภาพของนักท่องเที่ยวจำแนกตามอายุปรากฏผลดังตารางที่ 4-2

ตารางที่ 4-2 จำนวนและค่าร้อยละของนักท่องเที่ยวจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
20-30 ปี	168	42.00
มากกว่า 30-40 ปี	182	45.50
มากกว่า 40-50 ปี	41	10.25
50 ปีขึ้นไป	9	2.25
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4-2 พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 30-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 45.50 รองลงมาได้แก่ อายุ 20-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 42 มากกว่า 40-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 10.25 และน้อยที่สุดมีอายุ 50 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 2.25

4.1.3 สถานภาพของนักท่องเที่ยวจำแนกตามวุฒิการศึกษา ปรากฏผลดังตารางที่ 4-3

ตารางที่ 4-3 จำนวนและค่าร้อยละของนักท่องเที่ยวจำแนกตามวุฒิการศึกษา

วุฒิการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	138	34.50
ปริญญาตรี	217	54.25
สูงกว่าปริญญาตรี	45	11.25
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4-3 พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ วุฒิการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 54.25 รองลงมา วุฒิการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 34.50 และวุฒิการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 11.25 ตามลำดับ

4.1.4 สถานภาพของนักท่องเที่ยวจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ปรากฏผลดังตารางที่ 4-4

ตารางที่ 4-4 จำนวนและค่าร้อยละของนักท่องเที่ยวจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่เกิน 10,000 บาท	266	66.50
10,001-20,000 บาท	90	22.50
20,001-30,000 บาท	31	7.75
30,000 บาท ขึ้นไป	13	3.25
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4-4 พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่เกิน 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 66.50 รองลงมา มีรายได้ระหว่าง 10,001-20,000 บาท มีรายได้ระหว่าง 20,001-30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 7.75 คน และ มีรายได้ระหว่าง 30,000 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 3.25 ตามลำดับ

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการอุทยานแห่งชาติ (บ้านพัก)

ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) จำแนกเป็น 3 ประเภท

4.2.1 พฤติกรรมการใช้บริการอุทยานแห่งชาติ ปรากฏผลดังตารางที่ 4-5

ตารางที่ 4-5 จำนวนและค่าร้อยละของนักท่องเที่ยวจำแนกตามประเภทที่พัก

ประเภทที่พัก	จำนวน (คน)	ร้อยละ
บ้านพัก	220	55.00
ค่ายพักแรม	90	22.50
เต็นท์	90	22.50
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4-5 พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เลือกใช้บริการที่พักประเภทบ้านพัก คิดเป็นร้อยละ 55.00 รองลงมาเป็นค่ายพักแรมและเต็นท์ คิดเป็นร้อยละ 22.50 อย่างละเท่า ๆ กัน

4.2.2 พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการบ้านพักของอุทยานแห่งชาติจำแนกตามประเภทอุทยานแห่งชาติ มีจำนวน 8 ข้อ

4.2.2.1 ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการบ้านพักของอุทยานแห่งชาติ จำแนกตามประเภทอุทยานแห่งชาติ ปรากฏผลดังตารางที่ 4-6

ตารางที่ 4-6 จำนวนและค่าร้อยละของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการบ้านพักจำแนกตามประเภทของอุทยานแห่งชาติ

ประเภทอุทยานแห่งชาติ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อุทยานแห่งชาติทางบก	158	71.82
อุทยานแห่งชาติทางทะเล	62	28.18
รวม	220	100.00

จากตารางที่ 4-6 พบว่า นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการบ้านพักส่วนใหญ่เลือกใช้บริการอุทยานแห่งชาติทางบก คิดเป็นร้อยละ 71.82 ที่เหลือใช้บริการอุทยานแห่งชาติทางทะเล คิดเป็นร้อยละ 28.18

4.2.2.2 ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการบ้านพักของอุทยานแห่งชาติ จำแนกตามจำนวนสมาชิกในการเดินทาง ปรากฏผลดังตารางที่ 4-7

ตารางที่ 4-7 จำนวนและค่าร้อยละของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการบ้านพักจำแนกตามจำนวนสมาชิกในการเดินทางครั้งนี้

จำนวนสมาชิกในการเดินทาง	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1 – 5 คน	101	45.91
6 – 10 คน	37	16.82
11 – 20 คน	82	37.27
รวม	220	100.00

จากตารางที่ 4-7 พบว่า นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการบ้านพักส่วนใหญ่ มีจำนวนสมาชิกในการเดินทาง จำนวน 1-5 คน คิดเป็นร้อยละ 45.91 รองลงมามีสมาชิกจำนวน 11-20 คน คิดเป็นร้อยละ 37.27 และมีสมาชิกจำนวน 6-10 คน คิดเป็นร้อยละ 16.82 ตามลำดับ

4.2.2.3 ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการบ้านพักของอุทยานแห่งชาติ จำแนกตามลักษณะการเดินทางมาท่องเที่ยวครั้งนี้ ปรากฏผลดังตารางที่ 4-8

ตารางที่ 4-8 จำนวนและค่าร้อยละของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการบ้านพักจำแนกตามลักษณะการเดินทางมาท่องเที่ยวครั้งนี้

ลักษณะการเดินทางมาท่องเที่ยวครั้งนี้	จำนวน (คน)	ร้อยละ
กลุ่มครอบครัว/ญาติ	71	32.27
กลุ่มเพื่อน	107	48.64
กลุ่มที่ทำงาน	42	19.09
รวม	220	100.00

จากตารางที่ 4-8 พบว่า นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการบ้านพักส่วนใหญ่ เดินทางมากับกลุ่มเพื่อน คิดเป็นร้อยละ 48.64 รองลงมาเดินทางเป็น กลุ่มครอบครัว/ญาติ คิดเป็นร้อยละ 32.27 และ น้อยที่สุดเดินทางเป็นกลุ่มที่ทำงาน คิดเป็นร้อยละ 19.09 ตามลำดับ

4.2.2.4 ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการบ้านพักของอุทยานแห่งชาติ จำแนกตามจำนวนคืนที่พัก ปรากฏผลดังตารางที่ 4-9

ตารางที่ 4-9 จำนวนและค่าร้อยละของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการบ้านพักจำแนกตามจำนวนคืนที่พัก

จำนวนคืนที่พัก	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1 คืน	131	59.50
2 คืน	46	21.00
มากกว่า 2 คืน	43	19.50
รวม	220	100.00

จากตารางที่ 4-9 พบว่า นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการบ้านพักส่วนใหญ่พักที่อุทยานแห่งชาติ 1 คืน คิดเป็นร้อยละ 59.50 รองลงมาพัก 2 คืน คิดเป็นร้อยละ 21 และพักมากกว่า 2 คืน คิดเป็นร้อยละ 19.50 ตามลำดับ

4.2.2.5 ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการบ้านพักของอุทยานแห่งชาติ จำแนกตามประเภทที่พักของอุทยานแห่งชาติ ปรากฏผลดังตารางที่ 4-10

ตารางที่ 4-10 จำนวนและค่าร้อยละของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการบ้านพักจำแนกตามประเภทที่พักของอุทยานแห่งชาติ

ประเภทที่พักของอุทยานแห่งชาติ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
บ้านพักเดี่ยว	120	54.55
บ้านพักแฝด	86	39.09
บ้านพักเรือนแถว	14	6.36
รวม	220	100.00

จากตารางที่ 4-10 พบว่า นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการบ้านพักส่วนใหญ่เลือกใช้ประเภทที่พัก บ้านพักเดี่ยว คิดเป็นร้อยละ 54.55 รองลงมา บ้านพักแฝด คิดเป็นร้อยละ 39.09 และบ้านพักเรือนแถว คิดเป็นร้อยละ 6.36 ตามลำดับ

4.2.2.6 ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการบ้านพักของอุทยานแห่งชาติ จำแนกตามร้านอาหารที่ใช้บริการ ปรากฏผลดังตารางที่ 4-11

ตารางที่ 4-11 จำนวนและค่าร้อยละของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการบ้านพักจำแนกตามประเภท
ร้านอาหารที่ใช้บริการ

ร้านอาหารที่ใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ร้านอาหารสวัสดิการของอุทยานแห่งชาติ	14	6.36
ร้านอาหารของเอกชน	50	22.73
ร้านอาหารสวัสดิการของอุทยานแห่งชาติ และร้านอาหารของเอกชน	156	70.91
รวม	220	100.00

จากตารางที่ 4-11 พบว่า นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการบ้านพักส่วนใหญ่เลือกใช้บริการทั้งร้านอาหารสวัสดิการของอุทยานแห่งชาติและร้านอาหารของเอกชน คิดเป็นร้อยละ 70.91 รองลงมาเป็นร้านอาหารเอกชน คิดเป็นร้อยละ 22.73 และ ร้านอาหารสวัสดิการของอุทยานแห่งชาติ คิดเป็นร้อยละ 6.36 ตามลำดับ

4.2.2.7 ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการบ้านพักของอุทยานแห่งชาติ จำแนกตามการใช้บริการกิจกรรมต่าง ๆ ในการเดินทางครั้งนี้ ปรากฏผลดังตารางที่ 4-12

ตารางที่ 4-12 จำนวนและค่าร้อยละของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการบ้านพักจำแนกตามการใช้บริการ
กิจกรรมต่าง ๆ

การใช้บริการกิจกรรมต่าง ๆ ในการเดินทาง	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ใช้	191	86.80
ไม่ใช้	29	13.20
รวม	220	100.00

จากตารางที่ 4-12 พบว่า นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการบ้านพักส่วนใหญ่เลือกใช้บริการกิจกรรมต่าง ๆ ที่อุทยานแห่งชาติจัดไว้ คิดเป็นร้อยละ 86.80 และที่เหลือไม่ใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 13.20

4.2.1.8 ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการบ้านพักของอุทยานแห่งชาติ จำแนกตามกิจกรรมที่เลือกใช้บริการของอุทยานแห่งชาติ ปรากฏผลดังนี้

แสดงความถี่ของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการบ้านพักจำแนกตามกิจกรรมที่เลือกใช้บริการของอุทยานแห่งชาติ

ลำดับที่	กิจกรรมที่เลือกใช้บริการของอุทยานแห่งชาติ	ความถี่
1	เดินป่า	210
2	เล่นน้ำ	73
3	ล่องเรือชมทิวทัศน์	51
4	ล่องแพ	28

4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติของนักท่องเที่ยวที่มีต่อที่พักและการให้บริการของเจ้าหน้าที่ (บ้านพัก)

4.3.1 ทัศนคติของนักท่องเที่ยวที่มีต่อที่พักและการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วน (Rating Scale) มีจำนวน 9 ข้อ

4.3.1.1 ผลการวิเคราะห์ทัศนคติของนักท่องเที่ยวที่มีต่อที่พักและการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ปรากฏผลดังตารางที่ 4-13

ตารางที่ 4-13 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่

การให้บริการของเจ้าหน้าที่บ้านพัก	\bar{X}	S.D.	ความพึงพอใจ
ช่องทางการสื่อสารในด้านข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับที่พัก	3.57	0.76	มาก
ช่องทางการเข้าถึงการจองที่พัก	3.47	0.68	ปานกลาง
ช่องทางการชำระค่าที่พัก	3.78	0.64	มาก
การแนะนำเกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับที่พัก	3.77	0.67	มาก
การรับจองที่พัก	3.62	0.63	มาก
การตรวจสอบข้อมูลการจองที่พัก	3.16	0.86	ปานกลาง
การให้กุญแจ	3.50	0.69	มาก
การรับคืนกุญแจ	3.58	0.64	มาก
การรับชำระเงิน	3.52	0.58	มาก
เฉลี่ยรวม	3.55	0.46	มาก

จากตารางที่ 4-13 พบว่า นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการที่พักรและการให้บริการของเจ้าหน้าที่โดยมีความพึงพอใจเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีเพียง 2 ข้อ ที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลางได้แก่ ช่องทางการเข้าถึงการจองที่พัก การตรวจสอบข้อมูลการจองที่พัก

4.3.2 ทักษะคตินักท่องเที่ยวที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ จำแนกตามบ้านพักของอุทยานแห่งชาติ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วน (Rating Scale) มีจำนวน 12 ข้อ

4.3.2.1 ผลการวิเคราะห์ทัศนคติของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ จำแนกตามการให้บริการที่พัก ปรากฏผลดังตารางที่ 4-14

ตารางที่ 4-14 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว จำแนกตามการให้บริการที่พัก

บ้านพัก	\bar{X}	S.D.	ความพึงพอใจ
การจัดแผนผังการใช้พื้นที่ของบ้านพัก	3.64	0.75	มาก
การถ่ายเทอากาศของบ้านพัก	3.54	0.76	มาก
ระบบแสงสว่าง	3.42	0.76	ปานกลาง
ความสะอาดของห้องพักและสิ่งอำนวยความสะดวก	3.61	0.59	มาก
อุปกรณ์ไฟฟ้าในห้องพัก เช่น ตู้เย็น กระจกน้ำร้อน เครื่องทำน้ำอุ่น	3.41	0.72	ปานกลาง
ความพร้อมใช้งานของสิ่งอำนวยความสะดวกในบ้านพัก	3.40	0.54	ปานกลาง
ความสะอาดห้องน้ำ-สุขาในบ้านพัก	3.53	0.54	มาก
เครื่องสุขภัณฑ์ในห้องน้ำ	3.40	0.54	ปานกลาง
ระบบน้ำใช้	3.45	0.68	ปานกลาง
การป้องกันแมลงภายในบ้านพัก	3.31	0.66	ปานกลาง
ระบบลือคประตุน้ำต่าง	3.21	0.64	ปานกลาง
ความเหมาะสมของราคาบ้านพัก	3.31	0.66	ปานกลาง
เฉลี่ยรวม	3.21	0.64	ปานกลาง

จากตารางที่ 4-14 พบว่า นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อการให้บริการที่พักเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางและมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ได้แก่ การจัดแผนผังการใช้พื้นที่ของบ้านพัก การถ่ายเทอากาศของบ้านพัก ความสะอาดของห้องพักและสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาดห้องน้ำ-สุขาในบ้านพัก

4.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติของนักท่องเที่ยวที่มีต่ออาหารและการให้บริการของเจ้าหน้าที่ (บ้านพัก)

4.4.1 ทัศนคติของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่และอาหาร ในด้านบ้านพักของอุทยานแห่งชาติ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วน (Rating Scale) มีจำนวน 6 ข้อ

4.4.1.1 ผลการวิเคราะห์ทัศนคติของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่จำแนกตามการให้บริการของเจ้าหน้าที่ด้านอาหาร ปรากฏผลดังตารางที่ 4-15

ตารางที่ 4-15 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการให้บริการจำแนกตามการให้บริการของเจ้าหน้าที่ด้านอาหาร

การให้บริการของเจ้าหน้าที่ด้านอาหาร	\bar{X}	S.D.	ความพึงพอใจ
การให้คำแนะนำเกี่ยวกับเมนูอาหาร	3.38	0.59	ปานกลาง
การรับออเดอร์	3.25	0.66	ปานกลาง
พนักงานมีมารยาทและพนักงานพูดจาสุภาพ	3.66	0.65	มาก
พนักงานมีเทคนิคในการบริการ	3.11	0.66	ปานกลาง
ความรวดเร็วในการให้บริการ	3.44	0.66	ปานกลาง
การชำระเงิน	3.26	0.58	ปานกลาง
เฉลี่ยรวม	3.35	0.48	ปานกลาง

จากตารางที่ 4-15 พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ด้านอาหารเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเพียงข้อเดียว ได้แก่ พนักงานมีมารยาทและพนักงานพูดจาสุภาพ

4.4.2 ทัศนคติของนักท่องเที่ยวที่มีบริการของร้านอาหารสวัสดิการอุทยานแห่งชาติ ในด้านบ้านพักของอุทยานแห่งชาติ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วน (Rating Scale) มีจำนวน 10 ข้อ ปรากฏผลดังตารางที่ 4-16

4.4.2.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการให้บริการของร้านอาหารสวัสดิการอุทยานแห่งชาติ ในด้านบ้านพักของอุทยานแห่งชาติ

ตารางที่ 4-16 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่ใช้
บริการบ้านพักจำแนกตามการให้บริการของร้านอาหารสวัสดิการอุทยานแห่งชาติ

การให้บริการของร้านอาหารสวัสดิการ อุทยานแห่งชาติ	\bar{X}	S.D.	ความพึงพอใจ
รสชาติของอาหาร	3.85	0.63	มาก
ความเหมาะสมของราคา	3.57	0.68	มาก
ความสดใหม่ของอาหาร	3.75	0.56	มาก
ความเหมาะสมและความชัดเจนของป้ายราคา	3.53	0.68	มาก
ความหลากหลายของอาหาร	3.62	0.55	มาก
การบริการของพนักงาน	3.44	0.63	ปานกลาง
ความสะอาดของสถานที่	3.65	0.61	มาก
การแต่งกายของพนักงาน	3.34	0.61	ปานกลาง
ความสะอาดของภาชนะใส่อาหาร	3.61	0.62	มาก
ความสะอาดของภาชนะใส่เครื่องดื่ม	3.51	0.56	มาก
เฉลี่ยรวม	3.59	0.48	มาก

จากตารางที่ 4-16 พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของร้านอาหารสวัสดิการอุทยานแห่งชาติเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าส่วนใหญ่นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีเพียง 2 ข้อ ที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ การบริการของพนักงาน การแต่งกายของพนักงาน

4.4.3 ทักษะคตินักท่องเที่ยวที่มีการให้บริการของร้านอาหารเอกชนในด้านบ้านพักของอุทยานแห่งชาติ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วน (Rating Scale) มีจำนวน 10 ข้อ ปรากฏผลดังตารางที่ 4-17

4.4.3.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการให้บริการของร้านอาหารเอกชนในด้านบ้านพักของอุทยานแห่งชาติ

ตารางที่ 4-17 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่ใช้
บริการบ้านพักจำแนกตามการให้บริการของร้านอาหารเอกชน

การให้บริการของร้านอาหารเอกชน	\bar{X}	S.D.	ความพึงพอใจ
รสชาติของอาหาร	3.87	0.73	มาก
ความเหมาะสมของราคา	3.40	0.61	ปานกลาง

ตารางที่ 4-17 (ต่อ)

การให้บริการของร้านอาหารเอกชน	\bar{X}	S.D.	ความพึงพอใจ
ความสดใหม่ของอาหาร	3.66	0.60	มาก
ความเหมาะสมและความชัดเจนของป้ายราคา	3.32	0.47	ปานกลาง
ความหลากหลายของอาหาร	3.62	0.55	มาก
การบริการของพนักงาน	3.50	0.65	มาก
ความสะอาดของสถานที่	3.78	0.49	มาก
การแต่งกายของพนักงาน	3.44	0.56	ปานกลาง
ความสะอาดของภาชนะใส่อาหาร	3.79	0.56	มาก
ความสะอาดของภาชนะใส่เครื่องดื่ม	3.59	0.57	มาก
เฉลี่ยรวม	3.60	0.38	มาก

จากตารางที่ 4-17 พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของร้านอาหารเอกชนเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีเพียง 3 ข้อ ที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ความเหมาะสมของราคา ความเหมาะสมและความชัดเจนของป้ายราคา การแต่งกายของพนักงาน

4.5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการอุทยานแห่งชาติ (ค่ายพักแรม)

4.5.1 พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการค่ายพักแรมของอุทยานแห่งชาติจำแนกตามประเภทอุทยานแห่งชาติ มีจำนวน 8 ข้อ

4.5.1.1 ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการค่ายพักแรมของอุทยานแห่งชาติ จำแนกตามประเภทอุทยานแห่งชาติ ปรากฏผลดังตารางที่ 4-18

ตารางที่ 4-18 จำนวนและค่าร้อยละของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการค่ายพักแรมจำแนกตามประเภทของอุทยานแห่งชาติ

ประเภทอุทยานแห่งชาติ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อุทยานแห่งชาติทางบก	72	80.00
อุทยานแห่งชาติทางทะเล	18	20.00
รวม	90	100.00

จากตารางที่ 4-18 พบว่า นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการค่ายพักแรมส่วนใหญ่เลือกใช้บริการอุทยานแห่งชาติทางบก จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 80 ที่เหลือใช้บริการอุทยานแห่งชาติทางทะเล จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 20

4.5.1.2 ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการค่ายพักแรมของอุทยานแห่งชาติ จำแนกตามจำนวนสมาชิกในการเดินทางครั้งนี้ ปรากฏผลดังตารางที่ 4-19

ตารางที่ 4-19 จำนวนและค่าร้อยละของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการค่ายพักแรมจำแนกตามจำนวนสมาชิกในการเดินทาง

จำนวนสมาชิกในการเดินทาง	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1-5 คน	18	20.00
6-10 คน	27	30.00
11-20 คน	9	10.00
20 คนขึ้นไป	36	40.00
รวม	90	100.00

จากตารางที่ 4-19 พบว่า นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการค่ายพักแรมส่วนใหญ่มีจำนวนสมาชิกในการเดินทางส่วนใหญ่ 20 คนขึ้นไป จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 40 รองลงมา 6-10 คน จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 30 คน 1-5 คน จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 20 และน้อยที่สุด 11-20 คน จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 10

4.5.1.3 ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการค่ายพักแรมของอุทยานแห่งชาติ จำแนกตามลักษณะการเดินทางมาท่องเที่ยว ปรากฏผลดังตารางที่ 4-20

ตารางที่ 4-20 จำนวนและค่าร้อยละของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการค่ายพักแรมจำแนกตามลักษณะการเดินทางมาท่องเที่ยว

ลักษณะการเดินทางมาท่องเที่ยว	จำนวน (คน)	ร้อยละ
กลุ่มครอบครัว/ญาติ	45	50.00
กลุ่มเพื่อน	9	10.00
กลุ่มที่ทำงาน	36	40.00
รวม	90	100.00

จากตารางที่ 4-20 พบว่า นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการค่ายพักแรมส่วนใหญ่ เดินทางมากับกลุ่มครอบครัว/ญาติ จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 50 รองลงมาเดินทางมากับกลุ่มที่ทำงาน จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 40 และน้อยที่สุดเดินทางมากับกลุ่มเพื่อน จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 10

4.5.1.4 ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการค่ายพักแรมของอุทยานแห่งชาติ จำแนกตามจำนวนคืนที่พัก ปรากฏผลดังตารางที่ 4-21

ตารางที่ 4-21 จำนวนและค่าร้อยละของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการค่ายพักแรมจำแนกตามจำนวนคืนที่พัก

จำนวนคืนที่พัก	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1 คืน	66	73.33
2 คืน	17	18.89
มากกว่า 2 คืน	7	7.78
รวม	90	100.00

จากตารางที่ 4-21 พบว่า นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการค่ายพักแรมส่วนใหญ่พักที่อุทยานแห่งชาติ 1 คืน จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 73.33 รองลงมาพัก 2 คืน จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 18.89 และน้อยที่สุดพัก มากกว่า 2 คืน จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 7.78

4.5.1.5 ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการค่ายพักแรมของอุทยานแห่งชาติ จำแนกตามประเภทที่พักของอุทยานแห่งชาติ ปรากฏผลดังตารางที่ 4-22

ตารางที่ 4-22 จำนวนและค่าร้อยละของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการค่ายพักแรมจำแนกตามประเภทที่พักของอุทยานแห่งชาติ

ประเภทที่พักของอุทยานแห่งชาติ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ค่ายพักแรมเดี่ยว	45	50.00
ค่ายพักแรมแฝด	45	50.00
รวม	90	100.00

จากตารางที่ 4-22 พบว่า นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการค่ายพักแรมเลือกใช้ส่วนใหญ่ใช้บริการที่พักประเภทที่พักค่ายพักแรมเดี่ยว จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 50 และที่เหลือใช้บริการที่พักประเภทค่ายพักแรมแฝด จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 50

4.5.1.6 ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการค่ายพักแรมของอุทยานแห่งชาติ จำแนกตามร้านอาหารที่ใช้บริการ ปรากฏผลดังตารางที่ 4-23

ตารางที่ 4-23 จำนวนและค่าร้อยละของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการค่ายพักแรมจำแนกตามร้านอาหารที่ใช้บริการ

ร้านอาหารที่ใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ร้านอาหารสวัสดิการของอุทยานแห่งชาติ	45	50.00
ร้านอาหารของเอกชน	9	10.00
ร้านอาหารสวัสดิการของอุทยานแห่งชาติ และร้านอาหารของเอกชน	36	40.00
รวม	90	100.00

จากตารางที่ 4-23 พบว่า นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการค่ายพักแรมเลือกใช้ส่วนใหญ่ใช้บริการบริการร้านอาหารสวัสดิการของอุทยานแห่งชาติ จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 50 รองลงมาได้แก่ร้านอาหารสวัสดิการของอุทยานแห่งชาติและร้านอาหารเอกชน จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 40 และน้อยที่สุดใช้ร้านอาหารเอกชน จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 10

4.5.1.7 ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการค่ายพักแรมของอุทยานแห่งชาติ จำแนกตามการใช้บริการกิจกรรมต่าง ๆ ในการเดินทาง ปรากฏผลดังตารางที่ 4-24

ตารางที่ 4-24 จำนวนและค่าร้อยละของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการค่ายพักแรมจำแนกตามการใช้บริการกิจกรรมต่าง ๆ ในการเดินทาง

การใช้บริการกิจกรรมต่าง ๆ ในการเดินทาง	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ใช้	81	90.00
ไม่ใช้	9	10.00
รวม	90	100.00

จากตารางที่ 4-24 พบว่า นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการค่ายพักแรมเลือกใช้ส่วนใหญ่ใช้บริการจำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 90 และไม่ใช้บริการ จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 10

4.5.1.8 ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการค่ายพักแรมของอุทยานแห่งชาติ จำแนกตามกิจกรรมที่เลือกใช้บริการของอุทยานแห่งชาติ ปรากฏผลดังนี้

แสดงจำนวนและค่าร้อยละของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการค่ายพักแรมจำแนกตามกิจกรรมที่เลือกใช้บริการของอุทยานแห่งชาติ

ลำดับที่	กิจกรรมที่เลือกใช้บริการของอุทยานแห่งชาติ	ความถี่
1	เดินป่า	89
2	เล่นน้ำ	30
3	ล่องเรือชมทิวทัศน์	5
4	ดำน้ำลึกและน้ำตื้น	3

4.6 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติของนักท่องเที่ยวที่มีต่อที่พักและการให้บริการของเจ้าหน้าที่ (ค่ายพักแรม)

4.6.1 ทัศนคติของนักท่องเที่ยวที่มีต่อที่พักและการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วน (Rating Scale) มีจำนวน 9 ข้อ

4.6.1.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติของนักท่องเที่ยวที่มีต่อค่ายพักแรมและการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ปรากฏผลดังตารางที่ 4-25

ตารางที่ 4-25 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อค่ายพักแรมจำแนกตามการให้บริการของเจ้าหน้าที่

การให้บริการของเจ้าหน้าที่ค่ายพักแรม	\bar{X}	S.D.	ความพึงพอใจ
ช่องทางการสื่อสารในด้านข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับที่พัก	3.90	0.95	มาก
ช่องทางการเข้าถึงการจองที่พัก	3.90	0.70	มาก
ช่องทางการชำระค่าที่พัก	3.80	0.60	มาก
การแนะนำเกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับที่พัก	3.90	0.70	มาก
การรับจองที่พัก	4.00	0.65	มาก
การตรวจสอบข้อมูลการจองที่พัก	3.90	0.54	มาก
การให้กุญแจ	4.00	0.65	มาก
การรับคืนกุญแจ	4.00	0.65	มาก
การรับชำระเงิน	4.10	0.54	มาก
เฉลี่ยรวม	3.94	0.45	มาก

จากตารางที่ 4-25 พบว่า นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่เฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ค่ายพักแรมที่อยู่ในระดับมากทุกข้อ

4.6.2 ทักษะคตินักท่องเที่ยวที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ จำแนกตามค่ายพักแรมของอุทยานแห่งชาติ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วน (Rating Scale) มีจำนวน 14 ข้อ

4.6.2.1 ผลการวิเคราะห์ทัศนคติของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ จำแนกตามการให้บริการที่พัก ปรากฏผลดังตารางที่ 4-26

ตารางที่ 4-26 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวจำแนกตามการให้บริการที่ค่ายพักแรม

ค่ายพักแรม	\bar{X}	S.D.	ความพึงพอใจ
ความเหมาะสมของที่ตั้งค่ายพักแรม	4.40	0.80	มาก
การจัดแผนผังการใช้พื้นที่ของค่ายพักแรม	4.00	1.01	มาก
การถ่ายเทอากาศของค่ายพักแรม	4.10	1.05	มาก
ระบบแสงสว่าง	4.20	0.75	มาก
ความสะอาดของห้อง	4.20	0.75	มาก
อุปกรณ์ไฟฟ้าในค่ายพักแรม เช่น ตู้เย็น กระจกน้ำร้อนเครื่องทำน้ำอุ่น	4.00	0.78	มาก
ความสะอาดของสิ่งอำนวยความสะดวกในค่ายพักแรม	4.20	0.75	มาก
ความสะอาดของห้องน้ำ-สุขาในค่ายพักแรม	4.20	0.75	มาก
เครื่องสุขภัณฑ์ในห้องน้ำ	4.30	0.79	มาก
ระบบน้ำใช้	3.80	0.99	มาก
การป้องกันแมลงภายในค่ายพักแรม	3.70	0.91	มาก
ความปลอดภัยของระบบกุญแจ	4.20	0.75	มาก
ระบบสื่อประตุน้ำต่าง	4.20	0.60	มาก
ความเหมาะสมของราคาค่ายพักแรม	4.20	0.75	มาก
เฉลี่ยรวม	4.12	0.59	มาก

จากตารางที่ 4-26 พบว่า ส่วนใหญ่นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อการให้บริการถ่ายแพคเกจทัวร์รวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อการให้บริการถ่ายแพคเกจทัวร์ทุกข้อ

4.7 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติของนักท่องเที่ยวที่มีต่ออาหารและการให้บริการของเจ้าหน้าที่ (ถ่ายแพคเกจทัวร์)

4.7.1 ทัศนคติของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่และอาหาร ในด้านถ่ายแพคเกจทัวร์ของอุทยานแห่งชาติ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วน (Rating Scale) มีจำนวน 6 ข้อ

4.7.1.1 ผลการวิเคราะห์ทัศนคติของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่จำแนกตามการให้บริการของเจ้าหน้าที่ด้านอาหาร ปรากฏผลดังตารางที่ 4-27

ตารางที่ 4-27 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการถ่ายแพคเกจทัวร์ จำแนกตามการให้บริการของเจ้าหน้าที่ด้านอาหาร

การให้บริการของเจ้าหน้าที่ด้านอาหาร	\bar{X}	S.D.	ความพึงพอใจ
การให้คำแนะนำเกี่ยวกับเมนูอาหาร	3.80	0.75	มาก
การรับออเดอร์	3.50	0.81	มาก
พนักงานมีมารยาทและพนักงานพูดจาสุภาพ	4.00	0.89	มาก
พนักงานมีเทคนิคในการบริการ	3.80	1.08	มาก
ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.00	0.89	มาก
การชำระเงิน	3.70	0.91	มาก
เฉลี่ยรวม	3.80	0.69	มาก

จากตารางที่ 4-27 พบว่า นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ด้านอาหารเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ด้านอาหารอยู่ในระดับมากทุกข้อ

4.7.2 ทัศนคติของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการให้บริการของร้านอาหารสวัสดิการอุทยานแห่งชาติในด้านถ่ายแพคเกจทัวร์ของอุทยานแห่งชาติ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วน (Rating Scale) มีจำนวน 10 ข้อ

4.7.2.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการให้บริการของร้านอาหารสวัสดิการอุทยานแห่งชาติ ในด้านถ่ายแพคเกจทัวร์ของอุทยานแห่งชาติ ปรากฏผลดังตารางที่ 4-28

ตารางที่ 4-28 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่ใช้
บริการค่ายพักแรมจำแนกตามการให้บริการของร้านอาหารสวัสดิการอุทยานแห่งชาติ

การให้บริการของร้านอาหารสวัสดิการ ของอุทยานแห่งชาติ	\bar{X}	S.D.	ความพึงพอใจ
รสชาติของอาหาร	3.90	0.70	มาก
ความเหมาะสมของราคา	4.00	0.64	มาก
ความสดใหม่ของอาหาร	4.00	0.78	มาก
ความเหมาะสมและความชัดเจนของป้ายราคา	3.90	0.54	มาก
ความหลากหลายของอาหาร	4.10	0.54	มาก
การบริการของพนักงาน	3.90	0.70	มาก
ความสะอาดของสถานที่	4.10	0.70	มาก
การแต่งกายของพนักงาน	3.70	0.79	มาก
ความสะอาดของภาชนะใส่อาหาร	4.00	0.64	มาก
ความสะอาดของภาชนะใส่เครื่องดื่ม	3.90	0.70	มาก
เฉลี่ยรวม	3.95	0.53	มาก

จากตารางที่ 4-28 พบว่า นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของร้านอาหารสวัสดิการของอุทยานแห่งชาติเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของร้านอาหารสวัสดิการของอุทยานแห่งชาติอยู่ในระดับมากทุกข้อ

4.7.3 ทักษะคตินักท่องเที่ยวที่มีการให้บริการของร้านอาหารเอกชน ในด้านค่ายพักแรมของอุทยานแห่งชาติ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วน (Rating Scale) มีจำนวน 10 ข้อ

4.7.3.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติของนักท่องเที่ยวที่มีการให้บริการของร้านอาหารเอกชน ในด้านค่ายพักแรมของอุทยานแห่งชาติ ปรากฏผลดังตารางที่ 4-29

ตารางที่ 4-29 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่
ใช้บริการค่ายพักแรมจำแนกตามการให้บริการของร้านอาหารเอกชน

การให้บริการของร้านอาหารเอกชน	\bar{X}	S.D.	ความพึงพอใจ
รสชาติของอาหาร	3.80	0.60	มาก
ความเหมาะสมของราคา	3.60	0.49	มาก
ความสดใหม่ของอาหาร	3.70	0.79	มาก

ตารางที่ 4-29 (ต่อ)

การให้บริการของร้านอาหารเอกชน	\bar{X}	S.D.	ความพึงพอใจ
ความเหมาะสมและความชัดเจนของป้ายราคา	3.90	0.70	มาก
ความหลากหลายของอาหาร	3.70	0.79	มาก
การบริการของพนักงาน	3.80	0.40	มาก
ความสะอาดของสถานที่	3.80	0.60	มาก
การแต่งกายของพนักงาน	3.60	0.67	มาก
ความสะอาดของภาชนะใส่อาหาร	3.70	0.64	มาก
ความสะอาดของภาชนะใส่เครื่องดื่ม	3.70	0.46	มาก
เฉลี่ยรวม	3.73	0.43	มาก

จากตารางที่ 4-29 พบว่า นักท่องเที่ยวที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของร้านอาหารเอกชน เฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า นักท่องเที่ยวที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของร้านอาหารเอกชนอยู่ในระดับมากทุกข้อ

4.8 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการอุทยานแห่งชาติ (เด่นที่)

4.8.1 พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการเด่นที่ของอุทยานแห่งชาติจำแนกตามประเภทอุทยานแห่งชาติ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) มีจำนวน 8 ข้อ

4.8.1.1 ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการเด่นที่ของอุทยานแห่งชาติ จำแนกตามประเภทอุทยานแห่งชาติที่ใช้บริการ ปรากฏผลดังตารางที่ 4-30

ตารางที่ 4-30 จำนวนและค่าร้อยละของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการเด่นที่จำแนกตามประเภทอุทยานแห่งชาติที่ใช้บริการ

ประเภทอุทยานแห่งชาติที่ใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อุทยานแห่งชาติทางบก	86	95.60
อุทยานแห่งชาติทางทะเล	4	4.40
รวม	90	100.00

จากตารางที่ 4-30 พบว่า นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการเด่นที่ ส่วนใหญ่เลือกใช้บริการอุทยานแห่งชาติทางบก จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 95.60 ที่เหลือเลือกใช้อุทยานแห่งชาติทางทะเล จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 4.40

4.8.1.2 ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการเดินเท้าของอุทยานแห่งชาติ จำแนกตามจำนวนสมาชิกในการเดินทาง ปรากฏผลดังตารางที่ 4-31

ตารางที่ 4-31 จำนวนและค่าร้อยละของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการเดินเท้าจำแนกตามจำนวนสมาชิกในการเดินทาง

จำนวนสมาชิกในการเดินทาง	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1-5 คน	29	32.22
6-10 คน	27	30.00
11-20 คน	4	4.45
20 คนขึ้นไป	30	33.33
รวม	90	100.00

จากตารางที่ 4-31 พบว่า นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการเดินเท้าส่วนใหญ่มีจำนวนสมาชิกในการเดินทางครั้งนี้ 20 คนขึ้นไป จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33 รองลงมา ได้แก่ 1-5 คน จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 32.22 6-10 คน จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 30 และน้อยที่สุด 11-20 คน จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 4.45

4.8.1.3 ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการเดินเท้าของอุทยานแห่งชาติ จำแนกตามลักษณะการเดินทางมาท่องเที่ยว ปรากฏผลดังตารางที่ 4-32

ตารางที่ 4-32 จำนวนและค่าร้อยละของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการเดินเท้าจำแนกตามลักษณะการเดินทางมาท่องเที่ยว

ลักษณะการเดินทางมาท่องเที่ยว	จำนวน (คน)	ร้อยละ
กลุ่มครอบครัว/ญาติ	32	35.56
กลุ่มเพื่อน	36	40.00
กลุ่มที่ทำงาน	22	24.44
รวม	90	100.00

จากตารางที่ 4-32 พบว่า นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการเดินเท้าส่วนใหญ่เดินทางมากับกลุ่มที่เพื่อน จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 40 รองลงมา กลุ่มครอบครัว/ญาติ จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 35.56 และน้อยที่สุดกลุ่มที่ทำงาน จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 24.44

4.8.1.4 ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการเดินเท้าของอุทยานแห่งชาติ จำแนกตามจำนวนคืนที่พัก ปรากฏผลดังตารางที่ 4-33

ตารางที่ 4-33 จำนวนและค่าร้อยละของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการเดินเท้าจำแนกตามจำนวนคืนที่พัก

จำนวนคืนที่พัก	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1 คืน	54	60.00
2 คืน	12	13.33
มากกว่า 2 คืน	24	26.67
รวม	90	100.00

จากตารางที่ 4-33 พบว่า นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการเดินเท้าส่วนใหญ่ได้พักที่อุทยานแห่งชาติ 1 คืน จำนวน 54 คนคิดร้อยละ 60 รองลงมา มากกว่า 2 คืน จำนวน 24 คน คิดร้อยละ 26.67 และ น้อยที่สุด 2 คืน จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 13.33

4.8.1.5 ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการเดินเท้าของอุทยานแห่งชาติ จำแนกตามประเภทที่พักของอุทยานแห่งชาติที่ใช้บริการ ปรากฏผลดังตารางที่ 4-34

ตารางที่ 4-34 จำนวนและค่าร้อยละของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการเดินเท้าจำแนกตามประเภทที่พักของอุทยานแห่งชาติที่ใช้บริการ

ประเภทที่พักของอุทยานแห่งชาติที่ใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เดินเท้า 1-2 คน	14	15.56
เดินเท้า 3-5 คน	45	50.00
เดินเท้า 6-10 คน	31	34.44
รวม	90	100.00

จากตารางที่ 4-34 พบว่า นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการเดินเท้าส่วนใหญ่เลือกใช้ประเภทที่พักเดินเท้า 3-5 คน จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 50 รองลงมา ใช้เดินเท้า 6-10 คนจำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 34.44 และ น้อยที่สุดใช้เดินเท้า 1-2 คน จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 15.56

4.8.1.6 ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการเดินเท้าของอุทยานแห่งชาติ จำแนกตามร้านอาหารที่ใช้บริการ ปรากฏผลดังตารางที่ 4-35

ตารางที่ 4-35 จำนวนและค่าร้อยละของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการเดินเท้าจำแนกตามร้านอาหารที่ใช้บริการ

ร้านอาหารที่ใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ร้านอาหารสวัสดิการของอุทยานแห่งชาติ	52	57.78
ร้านอาหารของเอกชน	16	17.78

ตารางที่ 4-35 (ต่อ)

ร้านอาหารที่ใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ร้านอาหารสวัสดิการของอุทยานแห่งชาติ และ ร้านอาหารของเอกชน	5	5.55
อื่น ๆ (ประกอบอาหารเอง)	17	18.89
รวม	90	100.00

จากตารางที่ 4-35 พบว่า นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการเดินทางส่วนใหญ่เลือกใช้บริการร้านอาหารสวัสดิการของอุทยานแห่งชาติ จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 57.78 รองลงมาอื่น ๆ (ประกอบอาหารเอง) จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 18.89 ร้านอาหารเอกชน จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 17.78 และร้านอาหารสวัสดิการอุทยานแห่งชาติและร้านอาหารเอกชน จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 5.55

4.8.1.7 ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการเดินทางของอุทยานแห่งชาติ จำแนกตามการใช้บริการกิจกรรมต่าง ๆ ในการเดินทาง ปรากฏผลดังตารางที่ 4-36

ตารางที่ 4-36 จำนวนและค่าร้อยละของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการเดินทางจำแนกตามการใช้บริการกิจกรรมต่าง ๆ ในการเดินทาง

การใช้บริการกิจกรรมต่าง ๆ ในการเดินทาง	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ใช้	81	90.00
ไม่ใช้	9	10.00
รวม	90	100.00

จากตารางที่ 4-36 พบว่า นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการเดินทางส่วนใหญ่เลือกใช้บริการจำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 90 ที่เหลือไม่ใช้บริการ จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 10

4.8.1.8 ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการเดินทางของอุทยานแห่งชาติ จำแนกตามกิจกรรมที่เลือกใช้บริการของอุทยานแห่งชาติ ปรากฏผลดังนี้

แสดงความถี่ของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการเดินทางจำแนกตามกิจกรรมที่เลือกใช้บริการของอุทยานแห่งชาติ

ลำดับที่	กิจกรรมที่เลือกใช้บริการของอุทยานแห่งชาติ	ความถี่
1	เดินป่า	99
2	อื่น ๆ (สปป)	26
3	เล่นน้ำ	13

3	ส่องสัตว์	13
4	ค่าน้ำลิกและน้ำคั้น	8
5	ส่องเรือชมทิวทัศน์	5
5	ส่องแพ	5

4.9 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติของนักท่องเที่ยวที่มีต่อที่พักและการให้บริการของเจ้าหน้าที่ (เด็นท์)

4.9.1 ทัศนคติของนักท่องเที่ยวที่มีต่อที่พักและการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วน (Rating Scale) มีจำนวน 9 ข้อ

4.9.1.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติของนักท่องเที่ยวที่มีต่อที่เด็นท์และการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ปรากฏผลดังตารางที่ 4-37

ตารางที่ 4-37 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อที่เด็นท์จำแนกตามการให้บริการของเจ้าหน้าที่

การให้บริการของเจ้าหน้าที่เด็นท์	\bar{X}	S.D.	ความพึงพอใจ
ช่องทางการสื่อสารในด้านข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับที่พัก	3.60	1.04	มาก
ช่องทางการเข้าถึงการจองที่พัก	3.77	0.88	มาก
ช่องทางการชำระค่าที่พัก	3.88	0.78	มาก
การแนะนำเกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับที่พัก	3.93	0.68	มาก
การรับจองที่พัก	3.72	0.84	มาก
การตรวจสอบข้อมูลการจองที่พัก	3.72	0.64	มาก
การให้กุญแจ	3.69	0.65	มาก
การรับคืนกุญแจ	3.64	0.72	มาก
การรับชำระเงิน	3.61	0.86	มาก
เฉลี่ยรวม	3.73	0.61	มาก

จากตารางที่ 4-37 พบว่า นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่เฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่เด็นท์อยู่ในระดับมากทุกข้อ

4.9.2 ทักษะคตินักท่องเที่ยวที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ จำแนกตามเดือนของอุทยานแห่งชาติ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วน (Rating Scale) มีจำนวน 16 ข้อ

4.9.2.1 ผลการวิเคราะห์ทัศนคติของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ จำแนกตามการให้บริการที่พัก ปรากฏผลดังตารางที่ 4-38

ตารางที่ 4-38 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการให้บริการที่พักจำแนกตามการให้บริการที่พัก

เดือนที่	\bar{X}	S.D.	ความพึงพอใจ
ความสมบูรณ์ของเดือนที่	3.90	0.43	มาก
ความสะอาดของเดือนที่	3.59	0.78	มาก
ความสมบูรณ์ของอุปกรณ์ใช้ในการพักผ่อน	3.72	0.62	มาก
ความสว่างของลานกางเต็นท์	3.58	0.67	มาก
ความสว่างของไฟทาง	3.43	0.95	ปานกลาง
ระยะทางไปห้องน้ำ-สุขา	3.62	1.00	มาก
ระบบน้ำสะอาดและเพียงพอ	3.60	0.89	มาก
ระบบระบายน้ำในห้องน้ำ	3.63	0.77	มาก
ความเหมาะสมของสถานที่กางเต็นท์และสถานที่ซักล้าง	3.52	0.89	มาก
ความเหมาะสมของจุดบริการน้ำดื่ม-น้ำใช้	3.54	0.85	มาก
ความเหมาะสมของสถานที่กลางเต็นท์	4.01	0.55	มาก
ความเหมาะสมของจุดทิ้งขยะ	3.61	0.67	มาก
ความเหมาะสมของที่เตรียมอาหาร	3.39	0.69	ปานกลาง
ความเพียงพอของที่รับประทานอาหาร	3.39	0.92	ปานกลาง
ความสมบูรณ์ของป้ายและสัญญาณเตือนภัย	3.33	1.04	ปานกลาง
การรักษาความปลอดภัย	4.07	0.79	มาก
เฉลี่ยรวม	3.62	0.50	มาก

จากตารางที่ 4-38 พบว่า นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อการให้บริการที่พักเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีเพียง 4 ข้อ ที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ความสว่างของไฟทาง ความเหมาะสมของที่เตรียมอาหาร ความเพียงพอของที่รับประทานอาหาร ความสมบูรณ์ของป้ายและสัญญาณเตือนภัย

4.10 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ (เด่นท์)

4.10.1 ทัศนคติของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่และอาหาร ในด้านเด่นท์ของอุทยานแห่งชาติ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วน (Rating Scale) มีจำนวน 6 ข้อ

4.10.1.1 ผลการวิเคราะห์ทัศนคติของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ จำแนกตามการให้บริการของเจ้าหน้าที่ด้านอาหาร ปรากฏผลดังตารางที่ 4-39

ตารางที่ 4-39 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการเด่นท์จำแนกตามการให้บริการของเจ้าหน้าที่ด้านอาหาร

การให้บริการของเจ้าหน้าที่ด้านอาหาร	\bar{X}	S.D.	ความพึงพอใจ
การให้คำแนะนำเกี่ยวกับเมนูอาหาร	3.79	0.79	มาก
การรับออเดอร์	3.77	0.84	มาก
พนักงานมีมารยาทและพนักงานพูดจาสุภาพ	3.92	0.77	มาก
พนักงานมีเทคนิคในการบริการ	3.87	0.84	มาก
ความรวดเร็วในการให้บริการ	3.84	0.73	มาก
การชำระเงิน	3.78	0.87	มาก
เฉลี่ยรวม	3.83	0.65	มาก

จากตารางที่ 4-39 พบว่า นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ด้านอาหารเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ด้านอาหารอยู่ในระดับมากทุกข้อ

4.10.2 ทัศนคติของนักท่องเที่ยวที่มีการให้บริการของร้านอาหารสวัสดิการอุทยานแห่งชาติ ในด้านเด่นท์ของอุทยานแห่งชาติ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วน (Rating Scale) มีจำนวน 10 ข้อ

4.10.2.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติของนักท่องเที่ยวที่มีการให้บริการของร้านอาหารสวัสดิการอุทยานแห่งชาติ จำแนกตามการให้บริการของร้านอาหารสวัสดิการอุทยานแห่งชาติ ปรากฏผลดังตารางที่ 4-40

ตารางที่ 4-43 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่ใช้
บริการเดินเท้าจําแนกตามการให้บริการของร้านอาหารสวัสดิการอุทยานแห่งชาติ

การให้บริการของร้านอาหารสวัสดิการ อุทยานแห่งชาติ	— X	S.D.	ความพึงพอใจ
รสชาติของอาหาร	3.61	0.49	มาก
ความเหมาะสมของราคา	3.59	0.65	มาก
ความสดใหม่ของอาหาร	3.97	0.59	มาก
ความเหมาะสมและความชัดเจนของป้ายราคา	3.48	0.82	ปานกลาง
ความหลากหลายของอาหาร	3.50	0.82	มาก
การบริการของพนักงาน	3.44	0.74	ปานกลาง
ความสะอาดของสถานที่	3.48	0.88	ปานกลาง
การแต่งกายของพนักงาน	3.66	0.91	มาก
ความสะอาดของภาชนะใส่อาหาร	3.74	0.83	มาก
ความสะอาดของภาชนะใส่เครื่องดื่ม	4.01	0.55	มาก
เฉลี่ยรวม	3.65	0.52	มาก

จากตารางที่ 4-40 พบว่า นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของร้านอาหารสวัสดิการอุทยานแห่งชาติเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีเพียง 3 ข้อ ที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ความเหมาะสมและความชัดเจนของป้ายราคา การบริการของพนักงาน ความสะอาดของสถานที่

4.10.3 ทศนคติของนักท่องเที่ยวที่มีการให้บริการของร้านอาหารสวัสดิการอุทยานแห่งชาติในด้านเดินเท้าของอุทยานแห่งชาติ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วน (Rating Scale) มีจำนวน 10 ข้อ

4.10.3.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติของนักท่องเที่ยวที่มีการให้บริการของร้านอาหารสวัสดิการอุทยานแห่งชาติ จําแนกตามการให้บริการของร้านอาหารเอกชน ปรากฏผลดังตารางที่ 4-41

ตารางที่ 4-41 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ ของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการเดินที่จำแนกตามการให้บริการของร้านอาหารเอกชน

การให้บริการของร้านอาหารเอกชน	\bar{X}	S.D.	ความพึงพอใจ
รสชาติของอาหาร	3.71	0.89	มาก
ความเหมาะสมของราคา	3.21	0.83	ปานกลาง
ความสดใหม่ของอาหาร	3.44	0.84	ปานกลาง
ความเหมาะสมและความชัดเจนของป้ายราคา	3.51	0.59	มาก
ความหลากหลายของอาหาร	3.43	0.67	ปานกลาง
การบริการของพนักงาน	3.58	0.75	มาก
ความสะอาดของสถานที่	3.37	0.80	ปานกลาง
การแต่งกายของพนักงาน	3.60	0.65	มาก
ความสะอาดของภาชนะใส่อาหาร	3.50	0.77	มาก
ความสะอาดของภาชนะใส่เครื่องดื่ม	3.33	0.82	ปานกลาง
เฉลี่ยรวม	3.47	0.52	ปานกลาง

จากตารางที่ 4-41 พบว่า นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของร้านอาหารเอกชนเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มี 5 ข้อ ที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ได้แก่ รสชาติของอาหาร ความเหมาะสมและความชัดเจนของป้ายราคา การบริการของพนักงาน การแต่งกายของพนักงาน ความสะอาดของภาชนะใส่อาหาร

4.11 ผลการวิเคราะห์เนื้อหาจากแบบสอบถามปลายเปิดเป็นความต้องการและข้อเสนอแนะอื่น ๆ ของนักท่องเที่ยวที่มีต่อที่พักและอาหารของอุทยานแห่งชาติ

สรุปผลการวิเคราะห์ได้ดังนี้

ลำดับที่	ความต้องการของนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับการให้บริการที่พักและอาหารอุทยานแห่งชาติ	ความถี่
1	ต้องการให้อุทยานแห่งชาติปรับปรุงในเรื่องของห้องพักรับรองให้มีมาตรฐานมากขึ้นในเรื่องของความแข็งแรงของประตูทางเข้าและประตูหน้าต่าง เพื่อความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว	20
2	ต้องการให้อุทยานแห่งชาติตัดหญ้าและปรับพื้นที่บริเวณทางเดินที่ไม่ให้รถวิ่ง เพื่อความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว	15

3	ต้องการให้เจ้าหน้าที่อุทยานแห่งชาติ ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ที่เป็นเพศหญิง ในการบริการเรื่องห้องพักและอาหารให้มากขึ้น เพื่อความเป็นกันเองและความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว	12
4	ต้องการให้เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการด้านอาหาร ปรับปรุงเรื่องสุขอนามัยและความสะอาดในการประกอบอาหาร	10
5	ต้องการให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรส่งเสริมอุทยานแห่งชาติเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่ยั่งยืนเพื่อให้มีนักท่องเที่ยวจำนวนมากขึ้นและนารายได้สู่ประเทศ	8
5	ต้องการให้อุทยานแห่งชาติควรมีร้านจำหน่ายประเภทของใช้จำเป็น เช่น ฝ้ายอนามัย ยาสามัญประจำบ้าน	8
7	ต้องการให้มีร้านอาหารมังสาวิรัฐและอาหารอิสลามแก่นักท่องเที่ยวแยกต่างหาก	6
7	ต้องการให้ร้านอาหารสวัสดิการของอุทยานแห่งชาติและร้านอาหารเอกชน ปรับราคาให้มีระดับเดียวกัน ราคาไม่ควรแตกต่างกันมากนัก	6
9	ต้องการให้ร้านอาหารสวัสดิการของอุทยานแห่งชาติปรับปรุงในเรื่องความสะอาดของภาชนะในการใส่อาหารให้มากขึ้น	5
9	ต้องการให้อุทยานแห่งชาติจัดให้มีเจ้าหน้าที่ประจำ จุด เวรยามตลอดทั้งกลางวันและกลางคืนให้มากขึ้น เพื่อความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว	5
11	ต้องการให้อุทยานแห่งชาติจัดให้มีชุดเจ้าหน้าที่เพื่อดูแลในเรื่องของกิจกรรมของอุทยานแห่งชาติในแต่ละจุดมากขึ้น	3

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

งานวิจัยเรื่องการศึกษาทัศนคติและความต้องการของนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับการให้บริการที่พักและอาหารของอุทยานแห่งชาติ ซึ่งมีวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังต่อไปนี้

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมเกี่ยวกับการใช้บริการที่พักและอาหารของอุทยานแห่งชาติ
2. เพื่อศึกษาทัศนคติของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการให้บริการที่พักและอาหารของอุทยานแห่งชาติ
3. เพื่อศึกษาความต้องการของนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับการให้บริการที่พักและอาหารของอุทยานแห่งชาติ

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการด้านที่พักและอาหารของอุทยานแห่งชาติสุ่มเป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน โดยแบ่งเป็นนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการบ้านพัก จำนวน 220 คน นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการค่ายพักแรม จำนวน 90 คน และ นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการเต็นท์ จำนวน 90 คน โดยใช้หลักการคำนวณของ ยามาเน่ (Yamane, 1973 : 583) เพื่อให้ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างตามที่กำหนด เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม จำนวน 5 ตอน คือ ตอนที่ 1 สถานภาพทั่วไปของนักท่องเที่ยว จำนวน 4 ข้อ ลักษณะของข้อคำถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) ตอนที่ 2 พฤติกรรมการใช้บริการอุทยานแห่งชาติ จำนวน 8 ข้อ ลักษณะของข้อคำถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) ตอนที่ 3 ทัศนคติของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่และที่พัก จำนวน 21 ข้อ ลักษณะของข้อคำถามเป็นแบบมาตราประเมินค่า (Rating Scale) ตอนที่ 4 ทัศนคติของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่และอาหาร จำนวน 26 ข้อ ลักษณะของข้อคำถามเป็นแบบมาตราประเมินค่า (Rating Scale) และตอนที่ 5 ความต้องการและข้อเสนอแนะอื่น ๆ จำนวน 5 ข้อ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบปลายเปิด (Open-ended Questionnaire)

แบบสอบถามทั้งหมดนี้ได้รับการตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญ แล้วนำไปทดลองใช้เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามตามทฤษฎีของ Cronbach ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.860 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งสามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

จากการวิจัยเรื่องการศึกษาทัศนคติและความต้องการของนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับการให้บริการที่พัก และอาหารของอุทยานแห่งชาติ พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 30-40 ปี วุฒิก่อนปริญญาตรี และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่เกิน 10,000 บาท

5.1.1 พฤติกรรมการใช้บริการอุทยานแห่งชาติ

นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการบ้านพัก ส่วนใหญ่เลือกใช้บริการอุทยานแห่งชาติทางบก มีจำนวนสมาชิกร่วมเดินทาง จำนวน 1-5 คน โดยเดินทางมากับกลุ่มเพื่อน ส่วนใหญ่พักแรม 1 คืน โดยเลือกพักที่บ้านพักเดี่ยว และใช้บริการทั้งร้านอาหารสวัสดิการของอุทยานแห่งชาติและร้านอาหารของเอกชน ส่วนใหญ่ใช้บริการกิจกรรมเดินป่าของอุทยานแห่งชาติ

นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการค่ายพักแรม ส่วนใหญ่เลือกใช้บริการอุทยานแห่งชาติทางบก มีจำนวนสมาชิกร่วมเดินทาง 20 คนขึ้นไป โดยเดินทางมากับครอบครัว/ญาติ ส่วนใหญ่พักแรมที่อุทยานแห่งชาติ 1 คืน โดยเลือกพักที่ค่ายพักแรมเดี่ยว และใช้บริการร้านอาหารสวัสดิการของอุทยานแห่งชาติ ส่วนใหญ่ใช้บริการกิจกรรมเดินป่าของอุทยานแห่งชาติ

นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการเต็นท์ ส่วนใหญ่เลือกใช้บริการอุทยานแห่งชาติทางบก มีจำนวนสมาชิกร่วมเดินทาง 20 คนขึ้นไป โดยเดินทางมากับกลุ่มเพื่อน ส่วนใหญ่พักแรมที่อุทยานแห่งชาติ 1 คืน โดยเลือกพักเต็นท์ขนาด 3-5 คน และใช้บริการร้านอาหารสวัสดิการของอุทยานแห่งชาติ ส่วนใหญ่ใช้บริการกิจกรรมเดินป่าของอุทยานแห่งชาติ

5.1.2 ทัศนคติของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่

นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการที่พักประเภทบ้านพัก ค่ายพักแรม และเต็นท์ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกตามกลุ่ม พบว่า นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการประเภทบ้านพักมีความพึงพอใจเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีเพียง 2 ข้อ ที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ช่องทางการเข้าถึงการจอง การตรวจสอบข้อมูลการจองที่พัก นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการประเภทค่ายพักแรมมีความพึงพอใจเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อมีความพึงพอใจในระดับมาก ด้านนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการประเภทเต็นท์นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อมีความพึงพอใจในระดับมาก

5.1.3 ทัศนคติของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการให้บริการด้านที่พัก

นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการที่พักประเภทบ้านพัก ค่ายพักแรมและเต็นท์ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกตามกลุ่ม พบว่า นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการประเภทบ้านพักมีความพึงพอใจเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง มีเพียง 4 ข้อ ที่มีความพึงพอใจ

ในระดับมาก ได้แก่ การจัดแผนผังการใช้พื้นที่ของบ้านพัก การถ่ายเทอากาศของบ้านพัก ความสะอาดของห้องพักและสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาดของห้องน้ำ-สุขาในบ้านพัก นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการประเภทค่ายพักแรมมีความพึงพอใจเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อมีความพึงพอใจในระดับมาก นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการประเภทเต็นท์มีความพึงพอใจเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในระดับมาก มีเพียง 4 ข้อ ที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ความสว่างของไฟทาง ความเหมาะสมของที่เตรียมอาหาร ความเหมาะสมของที่รับประทานอาหาร ความสมบูรณ์ของป้ายและสัญญาณเตือนภัย

5.1.4 ทักษะคตินักท่องเที่ยวที่มีต่อการให้บริการของเจ้าที่ด้านอาหาร

นักท่องเที่ยงที่ใช้บริการที่พักประเภทบ้านพัก ค่ายพักแรมและเต็นท์ มีทัศนคติต่อการให้บริการของเจ้าที่ด้านอาหาร ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกตามกลุ่ม พบว่า นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการประเภทบ้านพักมีความพึงพอใจเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง มีเพียง 1 ข้อ ที่มีความพึงพอใจในระดับมาก คือ พนักงานมีมารยาทและพนักงานพูดจาสุภาพ นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการประเภทค่ายพักแรมมีความพึงพอใจเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อมีความพึงพอใจในระดับมาก นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการประเภทเต็นท์มีความพึงพอใจเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อมีความพึงพอใจในระดับมาก

5.1.5 ทักษะคตินักท่องเที่ยวที่มีต่อการให้บริการของร้านอาหารสวัสดิการอุทยานแห่งชาติ

นักท่องเที่ยงที่ใช้บริการที่พักประเภทบ้านพัก ค่ายพักแรมและเต็นท์ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของร้านอาหารสวัสดิการอุทยานแห่งชาติ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกตามกลุ่ม พบว่า นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการประเภทบ้านพักมีความพึงพอใจเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในระดับมาก มีเพียง 2 ข้อ ที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ การบริการขอพนักงาน การแต่งกายของพนักงาน นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการประเภทค่ายพักแรมมีความพึงพอใจเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อมีความพึงพอใจในระดับมาก นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการประเภทเต็นท์มีความพึงพอใจเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีเพียง 3 ข้อ ที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ความเหมาะสมและความชัดเจนของป้ายราคา การบริการของพนักงาน ความสะอาดของสถานที่

5.1.6 ทักษะคตินักท่องเที่ยวที่มีต่อการให้บริการของร้านอาหารเอกชน

นักท่องเที่ยงที่ใช้บริการที่พักประเภทบ้านพัก ค่ายพักแรมและเต็นท์ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของร้านอาหารเอกชน ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกตามกลุ่ม พบว่า

นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการประเภทบ้านพักมีความพึงพอใจเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีเพียง 3 ข้อ ที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ความเหมาะสมของราคา ความเหมาะสมและความชัดเจนของป้ายราคา การแต่งกายของพนักงาน นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการประเภทค่ายพักแรมมีความพึงพอใจเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อมีความพึงพอใจในระดับมาก นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการประเภทเต็นท์มีความพึงพอใจเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง มีเพียง 5 ข้อ ที่มีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ รสชาติของอาหาร ความเหมาะสมและความชัดเจนของป้ายราคา การบริการของพนักงาน การแต่งกายของพนักงาน และความสะอาดของภาชนะใส่อาหาร

5.2 การอภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาครั้งนี้ ทำให้ทราบถึงทัศนคติและความต้องการของนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับการให้บริการที่พักและอาหารของอุทยานแห่งชาติ เพื่อเป็นประโยชน์ในการวางแผน พัฒนาอุทยานแห่งชาติ ให้มีความพร้อมทางด้านที่พักและอาหารเพื่อรองรับความต้องการของนักท่องเที่ยวต่อไปในอนาคต โดยผู้วิจัยได้นำเสนอประเด็นสำคัญของการอภิปรายผลการศึกษา ดังต่อไปนี้

5.2.1 จากการศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการบริการด้านที่พักประเภทบ้านพัก พบว่า นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการที่พักระเบียงบ้านพักซึ่งมีรายได้ไม่เกิน 10,000 บาท มีความพึงพอใจเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก แต่มีบางส่วนที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางด้วยเช่นกัน นอกจากนี้ผู้วิจัยได้แยกกลุ่มนักท่องเที่ยวที่มีรายได้ตั้งแต่ 10,000-30,000 บาท จำนวน 43 คน ที่ใช้บริการที่พักของอุทยานแห่งชาติ พบว่า นักท่องเที่ยวในกลุ่มดังกล่าวมีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยถึงน้อยที่สุด เห็นได้ว่าที่พักระเบียงบ้านพักของอุทยานชาตินั้นไม่สามารถตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวในกลุ่มนักท่องเที่ยวระดับนี้ได้ เพราะฉะนั้นทางอุทยานแห่งชาติจึงควรดำเนินการปรับปรุงและพัฒนาที่พักประเภทบ้านพักเพื่อตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวทุกระดับ ด้วยแนวทางต่าง ๆ เช่น ปรับปรุงที่พักเดิมให้ดียิ่งขึ้น หรือสร้างที่พักใหม่เพิ่มขึ้นเพื่อที่จะดึงดูดนักท่องเที่ยวในกลุ่มที่มีรายได้สูง หรือดำเนินแนวทางทั้งสองแนวทางเพื่อที่จะสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวได้ทุกระดับ เพื่อเพิ่มจำนวนนักท่องเที่ยวในการเข้ามาใช้บริการที่พักระเบียงบ้านพักของอุทยานแห่งชาติและส่งผลให้ทางอุทยานแห่งชาติมีรายได้เพิ่มขึ้นด้วยเช่นกัน

5.2.2 จากการศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการบริการด้านที่พักประเภทค่ายพักแรม พบว่า นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการที่พักระเบียงค่ายพักแรม มีความพึงพอใจเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก โดยนักท่องเที่ยวที่เลือกใช้บริการที่พักระเบียงค่ายพักแรมส่วนใหญ่จะเดินทางมา

กับครอบครัวหรือญาติ เป็นกลุ่มใหญ่จำนวน 20 คนขึ้นไป และใช้บริการร้านอาหารสวัสดิการของอุทยานแห่งชาติ ทั้งนี้รูปแบบที่พักดังกล่าวนี้ตอบสนองความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในกลุ่มนี้ได้เป็นอย่างดี แสดงให้เห็นว่าทางอุทยานแห่งชาติมีการดูแลและบริหารจัดการที่พักประเภทค่ายพักแรมได้อย่างเหมาะสม

5.2.3 จากการศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการบริการด้านที่พักประเภทเต็นท์พบว่า นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการที่พักประเภทเต็นท์ มีความพึงพอใจเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก โดยนักท่องเที่ยวในกลุ่มนี้ส่วนใหญ่จะเป็นกลุ่มที่ต้องการพักผ่อนแบบใกล้ชิดธรรมชาติอย่างแท้จริง ไม่ได้คำนึงถึงความสะดวกสบายและสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เป็นสำคัญ แต่ให้ความสำคัญกับการพักผ่อนกับธรรมชาติเป็นหลัก ทั้งนี้นักท่องเที่ยวในกลุ่มนี้ส่วนใหญ่จะนำเต็นท์ส่วนตัวมาด้วยมีเพียงส่วนน้อยเท่านั้นที่จะใช้บริการเต็นท์ของทางอุทยานแห่งชาติ เนื่องจากนักท่องเที่ยวกังวลว่าทางอุทยานแห่งชาติไม่สามารถจัดเต็นท์ให้เพียงพอและเหมาะสมตรงกับความต้องการของตนได้ ดังนั้นทางอุทยานแห่งชาติควรจัดเต็นท์ให้มีขนาดเหมาะสมและเพียงพอับความต้องการของนักท่องเที่ยว อีกทั้งมีมาตรการที่จะสร้างความเชื่อมั่นให้นักท่องเที่ยวไว้วางใจในคุณภาพของเต็นท์ที่ทางอุทยานแห่งชาติได้จัดเตรียมไว้

5.2.4 จากการศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับการให้บริการด้านอาหารพบว่า นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการที่พักประเภทบ้านพัก ค่ายพัก และเต็นท์ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านอาหารเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก โดยส่วนใหญ่จะเป็นนักท่องเที่ยวในกลุ่มที่มีรายได้ไม่เกิน 10,000 บาท ทั้งนี้อาหารถือเป็นปัจจัยสำคัญในการดำรงชีวิต ซึ่งนักท่องเที่ยวต้องบริโภคและให้ความสำคัญในการเลือกบริโภค ทางอุทยานแห่งชาติจึงควรให้ความสำคัญในเรื่องนี้เป็นอย่างมาก ทางอุทยานแห่งชาติควรมีการบริหารจัดการที่คำนึงถึงคุณภาพของอาหาร ความสะอาดรสชาติ และการบริการของพนักงาน รวมไปถึงสถานที่ในการให้บริการอาหาร นอกจากนี้ราคาอาหารยังเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่นักท่องเที่ยวจะเลือกใช้บริการ โดยทางอุทยานแห่งชาติควรจัดราคาอาหารให้เหมาะสมกับนักท่องเที่ยวทุกระดับ ซึ่งจะมีกำลังในการใช้จ่ายสูงต่ำไม่เท่ากัน ดังนั้นทางอุทยานแห่งชาติควรมีทางเลือกที่หลากหลายสำหรับรองรับนักท่องเที่ยวในทุกระดับ

5.2.5 จากการศึกษาข้อมูลนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ พบว่า อุทยานแห่งชาติของไทยควรมีการบริหารจัดการด้านที่พักและอาหารที่มีประสิทธิภาพเทียบเท่าระดับสากล เพื่อรองรับนักท่องเที่ยวต่างประเทศซึ่งมีกำลังในการใช้จ่ายสูง ทั้งนี้หากอุทยานแห่งชาติดำเนินตามแนวทางดังกล่าวได้ก็จะส่งผลต่อรายได้ของอุทยานแห่งชาติ และสามารถนำรายได้ในส่วนดังกล่าวไปต่อยอดในการสร้างสาธารณูปโภคอื่น ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวต่อไป

5.2.6 จากการสอบถามกลุ่มนักท่องเที่ยวที่เคยเดินทางไปเที่ยวอุทยานแห่งชาติในต่างประเทศพบว่า อุทยานแห่งชาติในต่างประเทศได้ให้ความสำคัญกับประวัติหรือที่มาของอุทยานแห่งชาตินั้น ๆ

ด้วยการให้ความรู้แก่นักท่องเที่ยวที่เข้ามาใช้บริการของอุทยานแห่งชาติ ดังนั้นอุทยานแห่งชาติของไทยจึงควรเน้นถึงความสำคัญของประวัติหรือที่มาของอุทยานแห่งชาติ ด้วยการจัดการให้ความรู้ โดยการใช้สื่อที่ทันสมัย เข้าใจง่ายและดึงดูดความสนใจของนักท่องเที่ยวให้เข้ามาศึกษาและตระหนักถึงคุณค่าความสำคัญของอุทยานแห่งชาติ เมื่อนักท่องเที่ยวได้เห็นคุณค่าของอุทยานแห่งชาติก็ย่อมต้องการที่จะรักษาอุทยานแห่งชาตินั้น ๆ ให้คงอยู่สืบต่อไป

5.3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

5.3.1 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ จากการวิจัย

5.3.1.1 ความต้องการของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการให้บริการด้านที่พักประเภทบ้านพักอุทยานแห่งชาติต้องมีการปรับปรุงแก้ไขดังนี้

ก) ควรจัดปรับปรุงบ้านพักให้มีรูปแบบที่ทันสมัยขึ้นหรือยังคงความเป็นธรรมชาติแต่ให้มีความสะดวกสบายมากขึ้น โดยคำนึงถึงความปลอดภัยและตอบสนองกับความต้องการของนักท่องเที่ยวได้อย่างแท้จริง หรือสร้างบ้านพักในรูปแบบใหม่ขึ้นมาให้ตอบสนองนักท่องเที่ยวในกลุ่มที่มีรายได้และกำลังในการจ่ายสูง หรืออีกทางเลือกหนึ่ง คือ ดำเนินการในทั้ง 2 รูปแบบเพื่อรักษานักท่องเที่ยวกลุ่มเดิมเอาไว้และเพื่อดึงดูดนักท่องเที่ยวกลุ่มใหม่เข้ามา

ข) ต้องปรับปรุงการตรวจสอบข้อมูลการจองที่พักต้องปรับข้อมูลให้เป็นปัจจุบันอยู่ตลอดเวลาต้องเขียนโปรแกรมคอมพิวเตอร์ไม่ให้เกิดการจองซ้ำซ้อน

5.3.1.2 ความต้องการของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการให้บริการด้านที่พักประเภทค่ายพักแรม อุทยานแห่งชาติต้องมีการปรับปรุงแก้ไขดังนี้

ก) สำหรับค่ายพักแรมนั้นทางอุทยานแห่งชาติได้มีการบริหารจัดการที่ดี ควรรักษามาตรฐานของคุณภาพให้อยู่ในเกณฑ์ที่ดีต่อไป

5.3.1.3 ความต้องการของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการให้บริการด้านที่พักประเภทเต็นท์ อุทยานแห่งชาติต้องมีการปรับปรุงแก้ไขดังนี้

ก) ทางอุทยานแห่งชาติควรจัดเต็นท์ให้มีขนาดเหมาะสมกับกลุ่มนักท่องเที่ยวที่จะเข้ามาใช้บริการ และเพิ่มจำนวนของเต็นท์ให้เพียงพอต่อความต้องการของนักท่องเที่ยว โดยเฉพาะในช่วงเทศกาลหรือวันหยุดยาว

5.3.1.4 ความต้องการของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการให้บริการด้านอาหาร อุทยานแห่งชาติต้องมีการปรับปรุงแก้ไขดังนี้

ก) อุทยานแห่งชาติควรให้ความสำคัญกับการให้บริการด้านอาหาร โดยคำนึงถึงความสะดวก รสชาติของอาหาร การรับออเดอร์ การบริการของพนักงาน และความ

รวดเร็วในการให้บริการ ควรมีการตรวจวัดคุณภาพของอาหารอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้นักท่องเที่ยวมีความมั่นใจในการเลือกบริโภคอาหารของอุทยานแห่งชาติ

ข) ควรมีการสร้างร้านอาหารที่สามารถตอบสนองกับนักท่องเที่ยวในทุกระดับ

5.3.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

5.3.2.1 ควรศึกษาทัศนคติของนักท่องเที่ยวที่มีต่อที่เจ้าหน้าที่ ที่พัก และอาหารของอุทยานแห่งชาติ โดยศึกษากลุ่มนักท่องเที่ยวที่มีรายได้มากกว่า 10,000 บาทขึ้นไป เพื่อจะได้นำข้อมูลมาปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานของทางอุทยานแห่งชาติให้ตอบสนองกับนักท่องเที่ยวในทุกระดับ

5.3.2.2 ควรมีการวิจัยรูปแบบการดำเนินงานและการบริหารจัดการอุทยานแห่งชาติในต่างประเทศ เพื่อเห็นเห็นถึงจุดเด่น จุดด้อย รวมไปถึงภาพลักษณ์ของอุทยานแห่งชาติในต่างประเทศ เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการปรับใช้และพัฒนาอุทยานแห่งชาติในประเทศไทย

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. การดำเนินการเพื่อกำหนดนโยบายการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ.

กรุงเทพฯ : สถาบันวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย, 2540.

กฤษณา ศักดิ์ศรี. จิตวิทยาการศึกษา. กรุงเทพฯ : บำรุงสาสน์, 2534.

กรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช. อุทยานแห่งชาติ. [ออนไลน์] 2552. [สืบค้นวันที่ 14 ธันวาคม 2552]. จาก www.dnp.go.th

โกศล วัชรโรจน. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศในการเลือกใช้บริการที่พักแรมประเภทเกสต์เฮาส์ ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่. การศึกษาอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2542.

จักรกริช วิศิษฐ์พาณิชย์. คู่มือการจัดการอุทยานแห่งชาติ. สำนักอุทยานแห่งชาติ กรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช. (2551).

ดรรรชนี เอมพันธุ์. การท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์หรือเชิงนิเวศ (Ecotourism). [ออนไลน์] 2541.

[สืบค้นวันที่ 16 มีนาคม 2553]. จาก http://www.dnp.go.th/npo/thml/Tour/Factor_Eoo.html

เดโช สวานานนท์. ความหมายของทัศนคติ. กรุงเทพฯ : [ม.ป.พ], 2512.

ชนากร วิชัยกุล. ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อสภาพแวดล้อมทางชีวกายภาพ บริเวณศูนย์ศึกษาธรรมชาติ สวนป่าทองผาภูมิ จังหวัดกาญจนบุรี. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทรัพยากรป่าไม้ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2545.

ธงชัย สันติวงศ์. พฤติกรรมผู้บริโภคทางการตลาด. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิชย์, 2537.

ชานินทร์ ศิลป์จารุ. การวิจัย และ วิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS. กรุงเทพฯ : บิสซิเนส. อาร์ แอนด์ดี, 2551.

นิกร วิชัยกุล. ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการพัฒนาสวนพฤกษศาสตร์พุ่มแกจังหวัดสระบุรี. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทรัพยากรป่าไม้ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2544.

นิพนธ์ ถันธเสวี. มนุษย์สัมพันธ์เพื่อการพัฒนาสังคม. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์, 2528.

นุสรุา แสงรัตน์. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องพักที่มีต่อการบริการส่วนหน้า : กรณีศึกษาที่พักรวาศาประหัด สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2545.

ปกรณั ธนกิจไพบูลย์. หัวหน้าฝ่ายที่พักและบริการสำนักงานอุทยานแห่งชาติ. สัมภาษณ์, 25 พฤษภาคม 2553.

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตสถาน พ.ศ. 2525. อุทยานแห่งชาติ. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ : อักษรเจริญ, 2525.

_____. ความต้องการ. [ออนไลน์] 2526. [สืบค้นวันที่ 16 มีนาคม 2553]. จาก http://www.novabizz.com/NovaAce/Personelity/Human_Need.htm#ixzz1m9GoSJ6N

โยธิน ศันสนยุทธ. มนุษย์สัมพันธ์ : จิตวิทยาการทำงานในองค์กร. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ศูนย์ส่งเสริมวิชาการ, 2530.

วิจิต อุกะโชค. ความคาดหวังและพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการเข้าร่วมกิจกรรมล่องแก่งน้ำว่า อำเภอมะจิม จังหวัดน่าน. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทรัพยากรป่าไม้ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2545.

ศศิธร พูลสุข. พนักงานส่งเสริมการท่องเที่ยวกองการส่งเสริมการท่องเที่ยว. สัมภาษณ์, 14 มิถุนายน 2553.

ศักดิ์ สุทรเสณี. ความหมายของทัศนคติ. กรุงเทพฯ : [ม.ป.พ.], 2531.

สุรเชษฐ์ เขษฐมาส. หลักการและแนวทางในการบริหารจัดการอุทยานแห่งชาติ. เอกสารประกอบการสัมมนาการบริหารจัดการอุทยานแห่งชาติสำหรับผู้บริหารระดับสูง และการฝึกอบรมหลักสูตรหลักการจัดการอุทยานแห่งชาติ สำหรับหัวหน้าอุทยานแห่งชาติ. กรุงเทพฯ สำนักอุทยานแห่งชาติ, 2547.

เสถียร เหลืองอร่าม. วิทยาการจัดการ. กรุงเทพฯ : แพร่พิทยา, 2525.

ภาษาอังกฤษ

Carter, V.G. The Function of Attitude. [online] 1959. [cited 2010 Oct 13]. Available from : URL : <http://sarawud.wordpress.com/2010/10/13>

Daniel, K. The Function of Attitude. [online] 1960. [cited 2010 Oct 13]. Available from URL : http://www.novabizz.com/NovaAce/Self/spiritual/Attitude_13.php

Haward, H.K. The Function of Attitude. [online] 1963. [cited 2010 Oct 13]. Available from : URL : <http://sarawud.wordpress.com/2010/10/13>

- Herbert, C.K. Attitude Change. [online] 1967. [cited 2010 Oct 13]. Available from : URL : http://www.novabizz.com/NovaAce/Self/spiritual/Attitude_13.php
- Israngkura, A. “Environmental Valuation: An Entrance Fee System for National Park in Thailand, Bangkok.” Thailand Development Research Institute (TDRI). (1998).
- Maslow, A.H. “The scientific study of Inventive Talent.” [n.p. : n.p.], 1970.
- Newcomb. The Function of Attitude. [online] 1854. [cited 2010 Sept 7]. Available from : URL : <http://www.novabizz.com/Novabizz.com/NovaAce/Attitude.htm>
- Norman, L.M. The Function of Attitude. [online] 1971. [cited 2010 Sept 7]. Available from : URL : <http://www.novabizz.com/Novabizz.com/NovaAce/Attitude.htm>
- Rosenberg, R.J. and Hovland, C.I. The Function of Attitude. [online] 1960. [cited 2010 Aug 17]. Available from : URL : www.pantown.com/board.php?id=20738&area=3&name=board3&topic=71&action=view-6k-
- Yamane, T. Statistic:An Introduction Analysis. 3rd ed. New York : Harper and 1088, 1973.
- Young, R.A. and Flowers, M.L. Supers of and Patterns Satisfaction and Recommendations. Department of Geological Sciences, University of Colorado, Boulder, 1982.
- Zimbardo, P.E.B. The Function of attitude. [online] 1970. [cited 2010 Sept 7]. Available from : URL : <http://www.novabizz.com/NovaAce/Attitude.htm>

ภาคผนวก ก

- รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม
- หนังสือขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

รายนาม	ตำแหน่ง / เบอร์โทร
1. คุณปกรณ์ ธนกิจไพบูลย์	หัวหน้าฝ่ายที่พักและบริการ สำนักงานอุทยานแห่งชาติ (086)-1014340
2. คุณฉัฐวุฒิ เงินดี	นักวิชาการป่าไม้ปฏิบัติการฝ่ายที่พักและบริการ สำนักงานอุทยานแห่งชาติ (084)-1616091
3. คุณพิชญะ ยั่งยืน	ผู้อำนวยการสำนักจัดการทรัพยากรที่5 สระบุรี สำนักจัดการทรัพยากรที่5 สระบุรี (084)-751-2812
4. คุณรุ่งโรจน์ สีเหลืองสวัสดิ์	เจ้าของโรงแรมหัวหินแกรนด์ โรงแรมหัวหินแกรนด์ (081)-6259059
5. คุณศศิธร พูลสุข	พนักงานส่งเสริมการท่องเที่ยวกองการส่งเสริม การท่องเที่ยว การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย(สำนักงานใหญ่) (02)-2505500 ต่อ 4487

ที่ ศธ 0525.3(7)/76



ภาควิชาบริหารธุรกิจอุตสาหกรรม
คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
1518 ด.พิบูลสงคราม บางซื่อ กทม. 10800

3 พฤศจิกายน 2553

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถามเพื่อประกอบการทำวิทยานิพนธ์

เรียน คุณปกร ธนกิจไพบูลย์

ด้วย นางสาวกนกวลี ชำนาญเป็น นักศึกษาลัทธิสุตรครุศาสตร์อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต
ภาควิชาบริหารธุรกิจอุตสาหกรรม บัณฑิตวิทยาลัย ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง "การศึกษาทัศนคติ
และความต้องการของนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับการให้บริการที่พักและอาหารของอุทยานแห่งชาติ" โดยมี
คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์คือ รศ.ดร.วราภรณ์ ศรีวงศ์คณ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก
และผศ.ดร.สุราษฎร์ พรหมจันทร์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

ในการนี้ นักศึกษามีความประสงค์ใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านเพื่อโปรดตรวจสอบ
แบบสอบถามเพื่อประกอบการทำวิทยานิพนธ์เรื่องดังกล่าว ทั้งนี้เพื่อประโยชน์สูงสุดทางการศึกษา

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ด้วย จักขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

๑๕๖

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุณีย์ วรรณโกมล)

หัวหน้าภาควิชาบริหารธุรกิจอุตสาหกรรม

ภาควิชาบริหารธุรกิจอุตสาหกรรม

โทร. 0-2 913-2500 - 24 ต่อ 3236

ที่ ศธ 0525.3(7)/77



ภาควิชาบริหารธุรกิจอุตสาหกรรม
คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
1518 ถ.พิบูลสงคราม บางซื่อ กทม. 10800

3 พฤศจิกายน 2553

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถามเพื่อประกอบการทำวิทยานิพนธ์

เรียน คุณณัฐวุฒิ เงินดี

ด้วย นางสาวกนกวลี ชำนาญแป้น นักศึกษาหลักสูตรครุศาสตร์อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต
ภาควิชาบริหารธุรกิจอุตสาหกรรม บัณฑิตวิทยาลัย ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง "การศึกษาทัศนคติ
และความต้องการของนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับการให้บริการที่พักและอาหารของอุทยานแห่งชาติ" โดยมี
คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์คือ รศ.ดร.วราภรณ์ ศรีวงษ์ศิลป์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก
และผศ.ดร.สุราษฎร์ พรหมจันทร์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

ในการนี้ นักศึกษามีความประสงค์ใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านเพื่อโปรดตรวจสอบ
แบบสอบถามเพื่อประกอบการทำวิทยานิพนธ์เรื่องดังกล่าว ทั้งนี้เพื่อประโยชน์สูงสุดทางการศึกษา

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ด้วย จักขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

๑๕๐

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุนีย์ วรรณโถม)

หัวหน้าภาควิชาบริหารธุรกิจอุตสาหกรรม

ภาควิชาบริหารธุรกิจอุตสาหกรรม

โทร. 0-2 913-2500 - 24 ต่อ 3236

ที่ ศธ 0525.3(7)/78



ภาควิชาบริหารธุรกิจอุตสาหกรรม
คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
1518 ถ.พิบูลสงคราม บางซื่อ กทม. 10800

3 พฤศจิกายน 2553

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถามเพื่อประกอบการทำวิทยานิพนธ์

เรียน คุณพิชญะ ยั่งยืน

ด้วย นางสาวกนกวลี ชำนาญแป้น นักศึกษาหลักสูตรครุศาสตร์อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต
ภาควิชาบริหารธุรกิจอุตสาหกรรม บัณฑิตวิทยาลัย ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง "การศึกษาทัศนคติ
และความต้องการของนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับการให้บริการที่พักและอาหารของอุทยานแห่งชาติ" โดยมี
คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์คือ รศ.ดร.วราภรณ์ ศรีวงษ์กุล เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก
และผศ.ดร.สุราษฎร์ พรหมจันทร์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

ในการนี้ นักศึกษามีความประสงค์ใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านเพื่อโปรดตรวจสอบ
แบบสอบถามเพื่อประกอบการทำวิทยานิพนธ์เรื่องดังกล่าว ทั้งนี้เพื่อประโยชน์สูงสุดทางการศึกษา

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ด้วย จักขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

๑๑๖

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุนีย์ วรรณโกมล)
หัวหน้าภาควิชาบริหารธุรกิจอุตสาหกรรม

ภาควิชาบริหารธุรกิจอุตสาหกรรม
โทร. 0-2 913-2500 - 24 ต่อ 3236



ที่ ศธ 0525.3(7)/79

ภาควิชาบริหารธุรกิจอุตสาหกรรม
คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
1518 ถ.พิบูลสงคราม บางซื่อ กทม. 10800

3 พฤศจิกายน 2553

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถามเพื่อประกอบการทำวิทยานิพนธ์

เรียน คุณรุ่งโรจน์ สีเหลืองสวัสดิ์

ด้วย นางสาวกนกวลี ขำกาญจน์ นักศึกษาหลักสูตรครุศาสตร์อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต ภาควิชาบริหารธุรกิจอุตสาหกรรม บัณฑิตวิทยาลัย ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง "การศึกษาศักดิ์ศรี และความต้องการของนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับการให้บริการที่พักและอาหารของอุทยานแห่งชาติ" โดยมี คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์คือ รศ.ดร.วราภรณ์ ศรีวงษ์กุล เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก และ ผศ.ดร.สุราษฎร์ ธรรมจันทร์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

ในการนี้ นักศึกษามีความประสงค์ใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านเพื่อโปรดตรวจสอบแบบสอบถามเพื่อประกอบการทำวิทยานิพนธ์เรื่องดังกล่าว ทั้งนี้เพื่อประโยชน์สูงสุดทางการศึกษา

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ด้วย จักขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

๑๕๖

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุนีย์ วรรณโสม)

หัวหน้าภาควิชาบริหารธุรกิจอุตสาหกรรม

ภาควิชาบริหารธุรกิจอุตสาหกรรม

โทร. 0-2 913-2500 - 24 ต่อ 3236

ที่ ศธ 0525.3(7)/80



ภาควิชาบริหารธุรกิจอุตสาหกรรม
คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
1518 ถ.พิบูลสงคราม บางซื่อ กทม. 10800

3 พฤศจิกายน 2553

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถามเพื่อประกอบการทำวิทยานิพนธ์

เรียน คุณศศิธร พูลสุข

ด้วย นางสาวกนกวลี ชำนาญแป้น นักศึกษาหลักสูตรครุศาสตร์อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต
ภาควิชาบริหารธุรกิจอุตสาหกรรม บัณฑิตวิทยาลัย ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง "การศึกษาทัศนคติ
และความต้องการของนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับการให้บริการที่พักและอาหารของอุทยานแห่งชาติ" โดยมี
คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์คือ รศ.ดร.วรพจน์ ศรีวงษ์กุล เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก
และผ.ศ.ดร.สุราษฎร์ พรหมจันทร์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

ในการนี้ นักศึกษามีความประสงค์ใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านเพื่อโปรดตรวจสอบ
แบบสอบถามเพื่อประกอบการทำวิทยานิพนธ์เรื่องดังกล่าว ทั้งนี้เพื่อประโยชน์สูงสุดทางการศึกษา

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ด้วย จักขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

๑๔๖

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุนีย์ วรรณโกมล)
หัวหน้าภาควิชาบริหารธุรกิจอุตสาหกรรม

ภาควิชาบริหารธุรกิจอุตสาหกรรม
โทร. 0-2 913-2500 - 24 ต่อ 3236

ภาคผนวก ข

- หนังสือขอความอนุเคราะห์แจกแบบสอบถาม
- หนังสือขอความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถาม
- แบบสอบถามบ้านพัก
- แบบสอบถามค่ายพักแรม
- แบบสอบถามเต็นท์



ที่ ศธ ๐๕๒๕.๓(๗)/๐๑

ภาควิชาบริหารธุรกิจอุตสาหกรรม
คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
๑๕๑๘ ถ.พิบูลสงคราม บางซื่อ กทม. ๑๐๘๐๐

๑๑ มกราคม ๒๕๕๔

เรื่อง ขออนุญาตแจกแบบสอบถามในพื้นที่เขตอุทยานแห่งชาติ

เรียน หัวหน้าอุทยานแห่งชาติ

ด้วย นางสาวกนกวลี ชำนาญแป้น นักศึกษาหลักสูตรครุศาสตร์อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต สาขาวิชาธุรกิจอุตสาหกรรม ภาควิชาบริหารธุรกิจอุตสาหกรรม คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “การศึกษาทัศนคติและความต้องการของนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับการให้บริการ ที่พักและอาหารของอุทยานแห่งชาติ” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาทัศนคติและความต้องการของนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับการให้บริการ ที่พักและอาหารของอุทยานแห่งชาติ

ในการนี้นักศึกษา จึงใคร่ขออนุญาตแจกแบบสอบถามในพื้นที่เขตอุทยานแห่งชาติกับนักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการในอุทยานของท่าน ข้อมูลที่ได้รับถือว่าเป็นความลับจะนำเสนอในภาพรวมของงานวิจัยเท่านั้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ด้วย จักขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

จรุ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุนีย์ วรรณโสมล)
หัวหน้าภาควิชาบริหารธุรกิจอุตสาหกรรม

ภาควิชาบริหารธุรกิจอุตสาหกรรม

โทร. ๐-๒ ๕๑๒-๒๐๑๘

นางสาวกนกวลี ชำนาญแป้น โทร. ๐๘๖ ๕๙๕-๙๕๖๘



ที่ ศธ ๐๕๒๕.๓(๗)/๐๒

ภาควิชาบริหารธุรกิจอุตสาหกรรม
คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
๑๕๑๘ ถ.พิบูลสงคราม บางซื่อ กทม. ๑๐๘๐๐

๑๑ มกราคม ๒๕๕๔

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์แจกแบบสอบถาม

เรียน เจ้าหน้าที่อุทยานแห่งชาติ

ด้วย นางสาวกนกวลี ชำนาญแป้น หลักสูตรครุศาสตร์อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต ภาควิชาบริหารธุรกิจอุตสาหกรรม คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “การศึกษาทัศนคติและความต้องการของนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับการให้บริการ ที่พักและอาหารของอุทยานแห่งชาติ” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาทัศนคติและความต้องการของนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับการให้บริการ ที่พักและอาหารของอุทยานแห่งชาติ

ในการนี้นักศึกษา จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านในการแจกแบบสอบถาม เพื่อเป็นประโยชน์ในการจัดทำงานวิจัยของนักศึกษา ข้อมูลที่ได้รับถือว่าเป็นความลับจะนำเสนอในภาพรวมของงานวิจัยเท่านั้น ภายหลังจากท่านแจกแบบสอบถามแล้ว กรุณาแจ้งแบบสอบถามกลับตามที่อยู่ที่ได้เจ้าหน้าที่ (โดยไม่ต้องติดแสตมป์เพิ่ม)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ด้วย จักขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

Jrs

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุนีย์ วรธนโกมล)
หัวหน้าภาควิชาบริหารธุรกิจอุตสาหกรรม

ภาควิชาบริหารธุรกิจอุตสาหกรรม

โทร. ๐-๒ ๕๑๒-๒๐๑๘

นางสาวกนกวลี ชำนาญแป้น โทร. ๐๘๖ ๕๕๕-๕๕๖๘



ที่ ศธ ๐๕๒๕.๓(๗)/๑๐๘

ภาควิชาบริหารธุรกิจอุตสาหกรรม
คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
๑๕๑๘ ถ.พิบูลสงคราม บางซื่อ กทม. ๑๐๘๐๐

๑๗ ธันวาคม ๒๕๕๓

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถาม

เรียน นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการของอุทยานแห่งชาติ

ด้วย นางสาวกมลลี ขำกาญจน์ หลักสูตรครุศาสตร์อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต ภาควิชาบริหารธุรกิจอุตสาหกรรม คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “การศึกษาทัศนคติและความต้องการของนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับการให้บริการ ที่พักและอาหารของอุทยานแห่งชาติ” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาทัศนคติและความต้องการของนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับการให้บริการ ที่พักและอาหารของอุทยานแห่งชาติ

ในการนี้ จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านกรุณาตอบแบบสอบถาม เพื่อเป็นประโยชน์ในการจัดทำงานวิจัยของนักศึกษา ข้อมูลที่ได้รับถือว่าเป็นความลับจะนำเสนอในภาพรวมของงานวิจัยเท่านั้น ภายหลังจากที่ท่านตอบแบบสอบถามแล้ว กรุณาแนกแบบสอบถามกลับตามที่อยู่ที่ได้จำหน่าย (โดยไม่ต้องติดแสตมป์เพิ่ม)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ด้วย จักขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุนีย์ วรรณโกมล)

หัวหน้าภาควิชาบริหารธุรกิจอุตสาหกรรม

ภาควิชาบริหารธุรกิจอุตสาหกรรม

โทร. ๐-๒ ๕๑๒-๒๐๑๘

นางสาวกมลลี ขำกาญจน์ โทร. ๐๘๖ ๕๕๕-๕๕๖๘

บ้านพัก.....

แบบสอบถาม

เรื่อง การศึกษาทัศนคติและความต้องการของนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับการให้บริการ ที่พักและอาหารอุทยานแห่งชาติ

ตอนที่ 1 สถานภาพของนักท่องเที่ยว

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย / ลงใน () ช่องว่างหน้าตัวเลือกที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุดเพียง

1. เพศ

() 1. ชาย

() 2. หญิง

2. อายุ

() 1. 20-30 ปี

() 2. มากกว่า 30-40 ปี

() 3. มากกว่า 40-50 ปี

() 4. 50 ปีขึ้นไป

3. วุฒิการศึกษา

() 1. ต่ำกว่าปริญญาตรี

() 2. ปริญญาตรี

() 3. สูงกว่าปริญญาตรี

4. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

() 1. ไม่เกิน 10,000 บาท

() 2. 10,001-20,000 บาท

() 3. 20,001-30,000 บาท

() 4. 30,000 บาท ขึ้นไป

ตอนที่ 2 พฤติกรรมการใช้บริการ

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย / ลงใน () ช่องว่างหน้าตัวเลือกที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุดเพียง

1. ประเภทอุทยานแห่งชาติที่ท่านมาใช้บริการทางบกหรือทางทะเล

<input type="checkbox"/> 1. อุทยานแห่งชาติทางบก	<input type="checkbox"/> 2. อุทยานแห่งชาติทางทะเล
---	---

2. จำนวนสมาชิกในการเดินทางรวมทั้งตัวท่าน จำนวนเท่าใด

<input type="checkbox"/> 1. 1-5 คน	<input type="checkbox"/> 2. 6-10 คน
<input type="checkbox"/> 3. 11- 20 คน	<input type="checkbox"/> 4. 21คนขึ้นไป

3. ลักษณะการเดินทางของท่าน

<input type="checkbox"/> 1. กลุ่มครอบครัว/ญาติ	<input type="checkbox"/> 2. กลุ่มเพื่อน
<input type="checkbox"/> 3. บริษัททัวร์	<input type="checkbox"/> 4. กลุ่มที่ทำงาน

4. ท่านพักกี่คืน

<input type="checkbox"/> 1. ไม่ได้พัก	<input type="checkbox"/> 2. 1 คืน
<input type="checkbox"/> 2 คืน	<input type="checkbox"/> 4. มากกว่า 2 คืน

5. ประเภทที่พักของอุทยานแห่งชาติที่ท่านใช้บริการ

<input type="checkbox"/> 1. บ้านพักเดี่ยว	<input type="checkbox"/> 2. บ้านพักแฝด
<input type="checkbox"/> 2. บ้านพักเรือนแถว	<input type="checkbox"/> 4. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

6. ท่านใช้บริการด้านอาหารของร้านสวัสดิการของอุทยานแห่งชาติ (ร้านอาหาร) หรือร้านอาหารของเอกชน

<input type="checkbox"/> 1. ร้านอาหารสวัสดิการของอุทยานแห่งชาติ (ร้านอาหาร)
<input type="checkbox"/> 2. ร้านอาหารของเอกชน
<input type="checkbox"/> 3. ทั้งร้านสวัสดิการของอุทยานแห่งชาติ (ร้านอาหาร) และร้านอาหารของเอกชน
<input type="checkbox"/> 4. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

7. ท่านได้ใช้บริการกิจกรรมต่าง ๆ ของทางอุทยานแห่งชาติหรือไม่

() 1. ใช่

() 2. ไม่ใช่

8. จากข้อ 11 ถ้าใช่ท่านเลือกใช้บริการกิจกรรมประเภทใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

() 1. ล่องแพ

() 2. ล่องเรือชมทิวทัศน์

() 3. เล่นน้ำ

() 4. ล่องแก่ง

() 5. พายเรือ

() 6. เดินป่า

() 7. พายแคนู/คายัค

() 8. ส่องสัตว์

() 9. ดำน้ำลึกและน้ำตื้น

() 10. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

ตอนที่ 3 ทศนคติของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อที่พักและการให้บริการของเจ้าหน้าที่

คำชี้แจง ขอให้ท่านพิจารณาระดับความพึงพอใจ โดยทำเครื่องหมาย / ทับบทหมายเลขในช่องที่ท่านพึงพอใจ

ข้อ	การให้บริการของเจ้าหน้าที่และที่พัก	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
การให้บริการของเจ้าหน้าที่ด้านที่พัก						
1	ช่องทางการสื่อสารในด้านข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับที่พัก (เฉพาะผู้ที่ใช้บริการผ่าน Internet)	5	4	3	2	1
2	ช่องทางการเข้าถึงการจองที่พัก (เฉพาะผู้ที่ใช้บริการผ่าน Internet)	5	4	3	2	1
3	ช่องทางการชำระเงินค่าที่พัก (เฉพาะผู้ที่ใช้บริการผ่าน Internet)	5	4	3	2	1
4	การแนะนำเกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับที่พัก	5	4	3	2	1
5	การรับจองที่พัก	5	4	3	2	1
6	การตรวจสอบข้อมูลการจองที่พัก	5	4	3	2	1
7	การให้กุญแจ	5	4	3	2	1
8	การรับคืนกุญแจ	5	4	3	2	1
9	การรับชำระเงิน	5	4	3	2	1
บ้านพัก (สภาพบ้านพัก)						
10	การจัดแผนผังการใช้พื้นที่ของบ้านพัก	5	4	3	2	1
11	การถ่ายเทอากาศของบ้านพัก	5	4	3	2	1
12	ระบบแสงสว่าง	5	4	3	2	1
13	ความสะอาดของห้องพักและสิ่งอำนวยความสะดวก	5	4	3	2	1
14	อุปกรณ์ไฟฟ้าในห้องพัก เช่น ตู้เย็น กระจกน้ำร้อน เครื่องทำน้ำอุ่น	5	4	3	2	1

ข้อ	การให้บริการของเจ้าหน้าที่และที่พัก	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
บ้านพัก (สภาพบ้านพัก)						
15	ความพร้อมใช้งานของสิ่งอำนวยความสะดวกในบ้านพัก	5	4	3	2	1
16	ความสะอาดห้องน้ำ-สุขาในบ้านพัก	5	4	3	2	1
17	เครื่องสุขภัณฑ์ในห้องน้ำ	5	4	3	2	1
18	ระบบน้ำใช้	5	4	3	2	1
19	การป้องกันแมลงภายในบ้านพัก	5	4	3	2	1
20	ระบบลิ้อคประตูหน้าต่าง	5	4	3	2	1
21	ความเหมาะสมของราคาบ้านพัก	5	4	3	2	1

ตอนที่ 4 ทักษะของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่ออาหารและการให้บริการของเจ้าหน้าที่

คำชี้แจง ขอให้ท่านพิจารณาระดับความพึงพอใจ โดยทำเครื่องหมาย / ทับบทหมายเลขในช่องที่ท่านพึงพอใจ

ข้อ	การให้บริการของเจ้าหน้าที่และอาหาร	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
การให้บริการของเจ้าหน้าที่ด้านอาหาร						
22	การให้คำแนะนำเกี่ยวกับเมนูอาหาร	5	4	3	2	1
23	การรับออเดอร์	5	4	3	2	1
24	พนักงานมีมารยาทและพนักงานพูดจาสุภาพ	5	4	3	2	1
25	พนักงานมีเทคนิคในการบริการ	5	4	3	2	1
26	ความรวดเร็วในการให้บริการ	5	4	3	2	1
27	การชำระเงิน	5	4	3	2	1
ร้านสวัสดิการของอุทยานแห่งชาติ (ร้านอาหาร)						
28	รสชาติของอาหาร	5	4	3	2	1
29	ความเหมาะสมของราคา	5	4	3	2	1
30	ความสดใหม่ของอาหาร	5	4	3	2	1
31	ความเหมาะสมและความชัดเจนของป้ายราคา	5	4	3	2	1
32	ความหลากหลายของอาหาร	5	4	3	2	1
33	การบริการของพนักงาน	5	4	3	2	1
34	ความสะอาดของสถานที่	5	4	3	2	1
35	การแต่งกายของพนักงาน	5	4	3	2	1
36	ความสะอาดภาชนะใส่อาหาร	5	4	3	2	1
37	ความสะอาดภาชนะใส่เครื่องดื่ม	5	4	3	2	1

ข้อ	การให้บริการของเจ้าหน้าที่และอาหาร	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ร้านของเอกชน (ร้านอาหาร)						
38	รสชาติของอาหาร	5	4	3	2	1
39	ความเหมาะสมของราคา	5	4	3	2	1
40	ความสดใหม่ของอาหาร	5	4	3	2	1
41	ความเหมาะสมและความชัดเจนของป้ายราคา	5	4	3	2	1
42	ความหลากหลายของอาหาร	5	4	3	2	1
43	การบริการของพนักงาน	5	4	3	2	1
44	ความสะอาดของสถานที่	5	4	3	2	1
45	การแต่งกายของพนักงาน	5	4	3	2	1
46	ความสะอาดภาชนะใส่อาหาร	5	4	3	2	1
47	ความสะอาดภาชนะใส่เครื่องดื่ม	5	4	3	2	1

ตอนที่ 5 ความต้องการและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ความต้องการด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

.....

.....

.....

ความต้องการด้านที่พัก

.....

.....

.....

ความต้องการด้านอาหารร้านสวัสดิการของอุทยานแห่งชาติ (ร้านอาหาร)

.....

.....

.....

ความต้องการด้านอาหารร้านของเอกชน (ร้านอาหาร)

.....
.....
.....

ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....
.....
.....

ค่ายพักแรม.....

แบบสอบถาม

เรื่อง การศึกษาทัศนคติและความต้องการของนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับการให้บริการ ที่พักและอาหารอุทยานแห่งชาติ

ตอนที่ 1 สถานภาพของนักท่องเที่ยว

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย / ลงใน () ช่องว่างหน้าตัวเลือกที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุดเพียง

1. เพศ

() 1. ชาย

() 2. หญิง

2. อายุ

() 1. 20-30 ปี

() 2. มากกว่า 30-40 ปี

() 3. มากกว่า 40-50 ปี

() 4. 50 ปีขึ้นไป

3. วุฒิการศึกษา

() 1. ต่ำกว่าปริญญาตรี

() 2. ปริญญาตรี

() 3. สูงกว่าปริญญาตรี

4. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

() 1. ไม่เกิน 10,000 บาท

() 2. 10,001-20,000 บาท

() 3. 20,001-30,000 บาท

() 4. 30,000 บาท ขึ้นไป

ตอนที่ 2 พฤติกรรมการใช้บริการ

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย / ลงใน () ช่องว่างหน้าตัวเลือกที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุดเพียง

1. ประเภทอุทยานแห่งชาติที่ท่านมาใช้บริการทางบกหรือทางทะเล

<input type="checkbox"/> 1. อุทยานแห่งชาติทางบก	<input type="checkbox"/> 2. อุทยานแห่งชาติทางทะเล
---	---

2. จำนวนสมาชิกในการเดินทางรวมทั้งตัวท่าน จำนวนเท่าใด

<input type="checkbox"/> 1. 1-5 คน	<input type="checkbox"/> 2. 6-10 คน
<input type="checkbox"/> 3. 11-20 คน	<input type="checkbox"/> 4. 21คนขึ้นไป

3. ลักษณะการเดินทางของท่าน

<input type="checkbox"/> 1. กลุ่มครอบครัว/ญาติ	<input type="checkbox"/> 2. กลุ่มเพื่อน
<input type="checkbox"/> 3. บริษัททัวร์	<input type="checkbox"/> 4. กลุ่มที่ทำงาน

4. ท่านพักกี่คืน

<input type="checkbox"/> 1. ไม่ได้พัก	<input type="checkbox"/> 2. 1 คืน
<input type="checkbox"/> 2. 2 คืน	<input type="checkbox"/> 4. มากกว่า 2 คืน

5. ประเภทที่พักของอุทยานแห่งชาติที่ท่านใช้บริการ

<input type="checkbox"/> 1. ค่ายพักแรมเตี้ย	<input type="checkbox"/> 2. ค่ายพักแรมแฝด
<input type="checkbox"/> 3. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....	

6. ท่านใช้บริการด้านอาหารของร้านสวัสดิการของอุทยานแห่งชาติ (ร้านอาหาร) หรือร้านอาหารของเอกชน

<input type="checkbox"/> 1. ร้านอาหารสวัสดิการของอุทยานแห่งชาติ (ร้านอาหาร)
<input type="checkbox"/> 2. ร้านอาหารของเอกชน
<input type="checkbox"/> 3. ทั้งร้านสวัสดิการของอุทยานแห่งชาติ (ร้านอาหาร) และร้านอาหารของเอกชน
<input type="checkbox"/> 4. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

7. ท่านได้ใช้บริการกิจกรรมต่าง ๆ ของทางอุทยานแห่งชาติหรือไม่

() 1. ใช่

() 2. ไม่ใช่

8. จากข้อ 11 ถ้าใช่ท่านเลือกใช้บริการกิจกรรมประเภทใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

() 1. ล่องแพ

() 2. ล่องเรือชมทิวทัศน์

() 3. เล่นน้ำ

() 4. ล่องแก่ง

() 5. พายเรือ

() 6. เดินป่า

() 7. พายแคนู/คายัค

() 8. ส่องสัตว์

() 9. ดำน้ำลึกและน้ำตื้น

() 10. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

ตอนที่ 3 ทักษะคตินักท่องเที่ยวที่มีต่อที่พักและการให้บริการของเจ้าหน้าที่

คำชี้แจง ขอให้ท่านพิจารณาระดับความพึงพอใจ โดยทำเครื่องหมาย / ทับบทหมายเลขในช่องที่ท่านพึงพอใจ

ข้อ	การให้บริการของเจ้าหน้าที่และที่พัก	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
การให้บริการของเจ้าหน้าที่ด้านที่พัก						
1	ช่องทางการสื่อสารในด้านข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับที่พัก (เฉพาะผู้ที่ใช้บริการผ่าน Internet)	5	4	3	2	1
2	ช่องทางการเข้าถึงการจองที่พัก (เฉพาะผู้ที่ใช้บริการผ่าน Internet)	5	4	3	2	1
3	ช่องทางการชำระเงินค่าที่พัก (เฉพาะผู้ที่ใช้บริการผ่าน Internet)	5	4	3	2	1
4	การแนะนำเกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับที่พัก	5	4	3	2	1
5	การรับจองที่พัก	5	4	3	2	1
6	การตรวจสอบข้อมูลการจองที่พัก	5	4	3	2	1
7	การให้กุญแจ	5	4	3	2	1
8	การรับคืนกุญแจ	5	4	3	2	1
9	การรับชำระเงิน	5	4	3	2	1
ค่ายพักแรม (สภาพค่ายพักแรม)						
10	ความเหมาะสมของที่ตั้งค่ายพักแรม	5	4	3	2	1
11	การจัดแผนผังการใช้พื้นที่ของค่ายพักแรม	5	4	3	2	1
12	การถ่ายเทอากาศของค่ายพักแรม	5	4	3	2	1
13	ระบบแสงสว่าง	5	4	3	2	1
14	ความสะอาดของห้อง	5	4	3	2	1
15	อุปกรณ์ไฟฟ้าในค่ายพักแรม เช่น ตู้เย็น กระจกน้ำร้อน เครื่องทำน้ำอุ่น	5	4	3	2	1

ข้อ	การให้บริการของเจ้าหน้าที่และที่พัก	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ค่ายพักแรม (ต่อ)						
16	ความสะอาดของสิ่งอำนวยความสะดวกในค่ายพักแรม	5	4	3	2	1
17	ความสะอาดของห้องน้ำ-สุขาในค่ายพักแรม	5	4	3	2	1
18	เครื่องสุขภัณฑ์ในห้องน้ำ	5	4	3	2	1
19	ระบบน้ำใช้	5	4	3	2	1
20	การป้องกันแมลงภายในค่ายพักแรม	5	4	3	2	1
21	ความปลอดภัยของระบบกุญแจ	5	4	3	2	1
22	ระบบสื่อคปรอดูหน้าต่าง	5	4	3	2	1
23	ความเหมาะสมของราคาค่ายพักแรม	5	4	3	2	1

ตอนที่ 4 ทศนคติของนักท่องเที่ยวที่มีต่ออาหารการให้บริการของเจ้าหน้าที่

คำชี้แจง ขอให้ท่านพิจารณาระดับความพึงพอใจ โดยทำเครื่องหมาย / ทับบทหมายเลขในช่องที่ท่านพึงพอใจ

ข้อ	การให้บริการของเจ้าหน้าที่และอาหาร	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
การให้บริการของเจ้าหน้าที่ด้านอาหาร						
1	การให้คำแนะนำเกี่ยวกับเมนูอาหาร	5	4	3	2	1
2	การรับออเดอร์	5	4	3	2	1
3	พนักงานมีมารยาทและพนักงานพูดจาสุภาพ	5	4	3	2	1
4	พนักงานมีเทคนิคในการบริการ	5	4	3	2	1
5	ความรวดเร็วในการให้บริการ	5	4	3	2	1
6	การชำระเงิน	5	4	3	2	1
ร้านสวัสดิการของอุทยานแห่งชาติ (ร้านอาหาร)						
7	รสชาติของอาหาร	5	4	3	2	1
8	ความเหมาะสมของราคา	5	4	3	2	1
9	ความสดใหม่ของอาหาร	5	4	3	2	1
10	ความเหมาะสมและความชัดเจนของป้ายราคา	5	4	3	2	1
11	ความหลากหลายของอาหาร	5	4	3	2	1
12	การบริการของพนักงาน	5	4	3	2	1
13	ความสะอาดของสถานที่	5	4	3	2	1
14	การแต่งกายของพนักงาน	5	4	3	2	1
15	ความสะอาดภาชนะใส่อาหาร	5	4	3	2	1
16	ความสะอาดภาชนะใส่เครื่องดื่ม	5	4	3	2	1

ข้อ	การให้บริการของเจ้าหน้าที่และอาหาร	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ร้านของเอกชน (ร้านอาหาร)						
17	รสชาติของอาหาร	5	4	3	2	1
18	ความเหมาะสมของราคา	5	4	3	2	1
19	ความสดใหม่ของอาหาร	5	4	3	2	1
20	ความเหมาะสมและความชัดเจนของป้ายราคา	5	4	3	2	1
21	ความหลากหลายของอาหาร	5	4	3	2	1
22	การบริการของพนักงาน	5	4	3	2	1
23	ความสะอาดของสถานที่	5	4	3	2	1
24	การแต่งกายของพนักงาน	5	4	3	2	1
25	ความสะอาดภาชนะใส่อาหาร	5	4	3	2	1
26	ความสะอาดภาชนะใส่เครื่องดื่ม	5	4	3	2	1

ตอนที่ 5 ความต้องการและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ความต้องการด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

.....

.....

.....

ความต้องการด้านที่พัก

.....

.....

.....

ความต้องการด้านอาหารร้านสวัสดิการของอุทยานแห่งชาติ (ร้านอาหาร)

.....

.....

.....

ความต้องการด้านอาหารร้านของเอกชน (ร้านอาหาร)

.....

.....

.....

ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

วันที่.....

เรื่อง การศึกษาทัศนคติและความต้องการของนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับการให้บริการ ที่พักและอาหารอุทยาน
แห่งชาติ

ตอนที่ 1 สถานภาพของนักท่องเที่ยว

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย / ลงใน () ช่องว่างหน้าตัวเลือกที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุดเพียง

1. เพศ

() 1. ชาย

() 2. หญิง

2. อายุ

() 1. 20-30 ปี

() 2. มากกว่า 30-40 ปี

() 3. มากกว่า 40-50 ปี

() 4. 50 ปีขึ้นไป

3. วุฒิการศึกษา

() 1. ต่ำกว่าปริญญาตรี

() 2. ปริญญาตรี

() 3. สูงกว่าปริญญาตรี

4. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

() 1. ไม่เกิน 10,000 บาท

() 2. 10,001-20,000 บาท

() 3. 20,001-30,000 บาท

() 4. 30,000 บาท ขึ้นไป

ตอนที่ 2 พฤติกรรมการใช้บริการ

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย / ลงใน () ช่องว่างหน้าตัวเลือกที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุดเพียง

1. ประเภทอุทยานแห่งชาติที่ท่านมาใช้บริการทางบกหรือทางทะเล

<input type="checkbox"/> 1. อุทยานแห่งชาติทางบก	<input type="checkbox"/> 2. อุทยานแห่งชาติทางทะเล
---	---

2. จำนวนสมาชิกในการเดินทางรวมทั้งตัวท่าน จำนวนเท่าใด

<input type="checkbox"/> 1. 1-5 คน	<input type="checkbox"/> 2. 6-10 คน
<input type="checkbox"/> 3. 11-20 คน	<input type="checkbox"/> 4. 21คนขึ้นไป

3. ลักษณะการเดินทางของท่าน

<input type="checkbox"/> 1. กลุ่มครอบครัว/ญาติ	<input type="checkbox"/> 2. กลุ่มเพื่อน
<input type="checkbox"/> 3. บริษัททัวร์	<input type="checkbox"/> 4. กลุ่มที่ทำงาน

4. ท่านพักกี่คืน

<input type="checkbox"/> 1. ไม่ได้พัก	<input type="checkbox"/> 2. 1 คืน
<input type="checkbox"/> 2 คืน	<input type="checkbox"/> 4. มากกว่า 2 คืน

5. ประเภทที่พักของอุทยานแห่งชาติที่ท่านใช้บริการ

<input type="checkbox"/> 1. เต็นท์ 1-2 คน	<input type="checkbox"/> 2. เต็นท์ 3-5 คน
<input type="checkbox"/> 3. เต็นท์ 6-10 คน	<input type="checkbox"/> 4. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

6. ท่านใช้บริการด้านอาหารของร้านสวัสดิการของอุทยานแห่งชาติ (ร้านอาหาร) หรือร้านอาหารของเอกชน

<input type="checkbox"/> 1. ร้านอาหารสวัสดิการของอุทยานแห่งชาติ (ร้านอาหาร)
<input type="checkbox"/> 2. ร้านอาหารของเอกชน
<input type="checkbox"/> 3. ทั้งร้านสวัสดิการของอุทยานแห่งชาติ (ร้านอาหาร) และร้านอาหารของเอกชน
<input type="checkbox"/> 4. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

7. ท่านได้ใช้บริการกิจกรรมต่าง ๆ ของทางอุทยานแห่งชาติหรือไม่

() 1. ใช่

() 2. ไม่ใช่

8. จากข้อ 11 ถ้าใช่ท่านเลือกใช้บริการกิจกรรมประเภทใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

() 1. ล่องแพ

() 2. ล่องเรือชมทิวทัศน์

() 3. เล่นน้ำ

() 4. ล่องแก่ง

() 5. พายเรือ

() 6. เดินป่า

() 7. พายแคนนู/คายัค

() 8. ส่องสัตว์

() 9. ดำน้ำลึกและน้ำตื้น

() 10. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

ตอนที่ 3 ทักษะคตินักท่องเที่ยวที่มีต่อที่พักการให้บริการของเจ้าหน้าที่

คำชี้แจง ขอให้ท่านพิจารณาระดับความพึงพอใจ โดยทำเครื่องหมาย / ทับหมายเลขในช่องที่ท่านพึงพอใจ

ข้อ	การให้บริการของเจ้าหน้าที่และที่พัก	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
การให้บริการของเจ้าหน้าที่ด้านที่พัก (หากไม่ได้ใช้บริการให้ข้ามไปตอบข้อที่ 22 เป็นต้นไป)						
1	ช่องทางการสื่อสารในด้านข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับที่พัก (เฉพาะผู้ที่ใช้บริการผ่าน Internet)	5	4	3	2	1
2	ช่องทางการเข้าถึงการจองที่พัก (เฉพาะผู้ที่ใช้บริการผ่านInternet)	5	4	3	2	1
3	ช่องทางการชำระเงินค่าที่พัก (เฉพาะผู้ที่ใช้บริการผ่านInternet)	5	4	3	2	1
4	การแนะนำเกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับที่พัก	5	4	3	2	1
5	การรับจองที่พัก	5	4	3	2	1
6	การตรวจสอบข้อมูลการจองที่พัก	5	4	3	2	1
7	การให้กุญแจ	5	4	3	2	1
8	การรับคืนกุญแจ	5	4	3	2	1
9	การรับชำระเงิน	5	4	3	2	1
เต็นท์ () เช่าเต็นท์ของอุทยาน () นำเต็นท์มาเอง (ถ้านำเต็นท์มาเอง ตอบแบบสอบถามตั้งแต่ข้อ 25 เป็นต้นไป)						
10	ความสมบูรณ์ของเต็นท์	5	4	3	2	1
11	ความสะอาดของเต็นท์	5	4	3	2	1
12	ความสมบูรณ์ของอุปกรณ์ใช้ในการพักแรม	5	4	3	2	1
13	ความสว่างของลานกางเต็นท์	5	4	3	2	1
14	ความสว่างของไฟทาง	5	4	3	2	1
15	ระยะทางไปห้องน้ำ-สุขา	5	4	3	2	1

ข้อ	การให้บริการของเจ้าหน้าที่และที่พักร	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
เดินที่ (ต่อ)						
16	ระบบน้ำสะอาดและเพียงพอ	5	4	3	2	1
17	ระบบระบายน้ำในห้องน้ำ	5	4	3	2	1
18	ความเหมาะสมของสถานที่ล้างภาชนะและสถานที่ซักล้าง	5	4	3	2	1
19	ความเหมาะสมของจุดบริการน้ำดื่ม-น้ำใช้	5	4	3	2	1
20	ความเหมาะสมของสถานที่กางเต็นท์	5	4	3	2	1
21	ความเหมาะสมของจุดทิ้งขยะ	5	4	3	2	1
22	ความเหมาะสมของที่เตรียมอาหาร	5	4	3	2	1
23	ความเพียงพอของที่รับประทานอาหาร	5	4	3	2	1
24	ความสมบูรณ์ของป้ายและสัญญาณเตือนภัย	5	4	3	2	1
25	การรักษาความปลอดภัย	5	4	3	2	1

ตอนที่ 4 ทศนคติของนักท่องเที่ยวที่มีต่ออาหารและการให้บริการของเจ้าหน้าที่

คำชี้แจง ขอให้ท่านพิจารณาระดับความพึงพอใจ โดยทำเครื่องหมาย / ทับบทหมายเลขในช่องที่ท่านพึงพอใจ

ข้อ	การให้บริการของเจ้าหน้าที่และอาหาร	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
การให้บริการของเจ้าหน้าที่ด้านอาหาร						
1	การให้คำแนะนำเกี่ยวกับเมนูอาหาร	5	4	3	2	1
2	การรับออเดอร์	5	4	3	2	1
3	พนักงานมีมารยาทและพนักงานพูดจาสุภาพ	5	4	3	2	1
4	พนักงานมีเทคนิคในการบริการ	5	4	3	2	1
5	ความรวดเร็วในการให้บริการ	5	4	3	2	1
6	การชำระเงิน	5	4	3	2	1
ร้านสวัสดิการของอุทยานแห่งชาติ (ร้านอาหาร)						
7	รสชาติของอาหาร	5	4	3	2	1
8	ความเหมาะสมของราคา	5	4	3	2	1
9	ความสดใหม่ของอาหาร	5	4	3	2	1
10	ความเหมาะสมและความชัดเจนของป้ายราคา	5	4	3	2	1
11	ความหลากหลายของอาหาร	5	4	3	2	1
12	การบริการของพนักงาน	5	4	3	2	1
13	ความสะอาดของสถานที่	5	4	3	2	1
14	การแต่งกายของพนักงาน	5	4	3	2	1
15	ความสะอาดภาชนะใส่อาหาร	5	4	3	2	1
16	ความสะอาดภาชนะใส่เครื่องดื่ม	5	4	3	2	1

ข้อ	การให้บริการของเจ้าหน้าที่และอาหาร	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ร้านของเอกชน (ร้านอาหาร)						
17	รสชาติของอาหาร	5	4	3	2	1
18	ความเหมาะสมของราคา	5	4	3	2	1
19	ความสดใหม่ของอาหาร	5	4	3	2	1
20	ความเหมาะสมและความชัดเจนของป้ายราคา	5	4	3	2	1
21	ความหลากหลายของอาหาร	5	4	3	2	1
22	การบริการของพนักงาน	5	4	3	2	1
23	ความสะอาดของสถานที่	5	4	3	2	1
24	การแต่งกายของพนักงาน	5	4	3	2	1
25	ความสะอาดภาชนะใส่อาหาร	5	4	3	2	1
26	ความสะอาดภาชนะใส่เครื่องดื่ม	5	4	3	2	1

ตอนที่ 5 ความต้องการและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ความต้องการด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

.....

.....

.....

ความต้องการด้านที่พัก

.....

.....

.....

ความต้องการด้านอาหารร้านสวัสดิการของอุทยานแห่งชาติ (ร้านอาหาร)

.....

.....

.....

ความต้องการด้านอาหารร้านของเอกชน (ร้านอาหาร)

.....

.....

.....

ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ : นางสาวกนกวลี ชำนาญแป้น
 ชื่อวิทยานิพนธ์ : การศึกษาทัศนคติและความต้องการของนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับการให้บริการที่พัก
 และอาหารอุทยานแห่งชาติ
 สาขาวิชา : ธุรกิจอุตสาหกรรม

ประวัติ

ประวัติส่วนตัว

เกิดวันที่ 11 มีนาคม พ.ศ.2528 ที่อยู่ปัจจุบัน ไร่เงินที่โฮม ดีกA บ้านเลขที่ 310/126
 ซอยพหลโยธิน 67 แขวงอนุสาวรีย์ เขตบางเขน รหัสไปรษณีย์ 10220

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2547 สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมปลาย สาขาศิลป์-คำนวณ โรงเรียนสตรีทุ่งสง
 นครศรีธรรมราช

พ.ศ. 2551 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยว (ธุรกิจ
 ท่องเที่ยว) มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต คณะศิลปศาสตรบัณฑิต