# ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการให้บริการการท่องเที่ยว ของสำนักงานการท่องเที่ยวโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า

พันตรีวรชาติ มีกระจ่าง

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชานโยบายสาธารณะ
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต
พ.ศ. 2554

# ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการให้บริการการท่องเที่ยว ของสำนักงานการท่องเที่ยวโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า

พันตรีวรชาติ มีกระจ่าง

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชานโยบายสาธารณะ
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต
พ.ศ. 2550
ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

# Tourist's Satisfaction of Services of Chulachomklao Royal Military Academy Tourist Office

Major Worachart Me-Krachang

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
For the Master Degree in Public Administration ; Public Policy
Graduate School, Suan Dusit Rajabhat University
2007

| | |
|---|---|
| หัวข้อวิทยานิพนธ์ | ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการให้บริการการท่องเที่ยวของสำนักงานการท่องเที่ยวโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า |
| ชื่อนักศึกษา | พันตรีวรชาติ มีกระจ่าง |
| สาขาวิชา | นโยบายสาธารณะ |
| สถาบัน | บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต |
| อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ | ดร. จันทร์แรม เรือนแป้น |
| ปีการศึกษา | 2550 |


**บทคัดย่อ**

การวิจัยเรื่องนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการให้บริการการท่องเที่ยวของสำนักงานการท่องเที่ยวโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า จำแนกตามข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยว ใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักท่องเที่ยว จำนวน 380 คน เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น มีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ .94 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และใช้การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธีการหาเชฟเฟ

ผลการวิจัย พบว่า

1. นักท่องเที่ยวที่เป็นกลุ่มตัวอย่างเป็นเพศชาย ร้อยละ 58.16 อายุ 31 ถึง 40 ปี ร้อยละ 28.95 การศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 50.79 อาชีพพนักงาน/ลูกจ้างเอกชน ร้อยละ 51.32 และรายได้ต่อเดือน 10,000 ถึง 20,000 บาท ร้อยละ 41.05

2. ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการให้บริการการท่องเที่ยวของสำนักงานการท่องเที่ยวโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า ในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดด้านลักษณะการจัดกิจกรรม เป็นอันดับ 1 รองลงมามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากด้านบุคลากรด้านการบริการ และด้านสถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ

3. ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า นักท่องเที่ยวที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการการท่องเที่ยวของสำนักงานการท่องเที่ยวโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 และนักท่องเที่ยวที่มีระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการการท่องเที่ยวของสำนักงานการท่องเที่ยวโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนนักท่องเที่ยวที่มีเพศและอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการการท่องเที่ยวของสำนักงานการท่องเที่ยวโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้าไม่แตกต่างกัน

| | |
|---|---|
| Thesis Title | Tourist's Satisfaction of Services of Chulachomklao Royal Military Academy Tourist Office |
| Student's Name | Major Worachart Me-Krachang |
| Major | Public Policy |
| Institute | Graduate School, Suan Dusit Rajabhat University |
| Thesis Advisor | Dr. Chanram Ruanpan |
| Academic Year | 2007 |


## Abstract

The main purpose of this research study was to study the tourist's satisfaction of services of Chulachomklao Royal Military Academy Tourist Office. The data was surveyed from 380 tourists. The questionnaires were used as a tool for data collection process with the reliability of .94. The data were analyzed based on frequency, percentage, arithmetic mean and standard deviation, t-test statistic and One-way ANOVA at 0.05 level of significance. Scheffe's test was applied to analyze pairwise dataset.

The results revealed that

1. The proportion of male is greater than those of female. 58.16% are male and 41.84% are female. While the proportion of age of respondents can be illustrated, which are, 28.95% of 31-40 years old. 50.79% have studied in Bachelor degree. 51.32% are private company employee, while 41.05% earned 10,000-20,000 baht per month.

2. Tourist's satisfaction of services of Chulachomklao Royal Military Academy Tourist office was at high level as a whole, when considered each aspect, it was found that the satisfaction on recreation activities aspect was the best followed by personnel aspect, service aspect, place instruments and facilities aspect respectively.

3. There were statistical significant different for satisfaction from tourists with different occupation, education and monthly income at 0.001, 0.05, and 0.05 level of significance respectively. While there were no statistical significant different for satisfaction from tourist with gender and age.

# กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ได้จัดทำขึ้นจากแรงบันดาลใจในการหาแนวทางพัฒนาการท่องเที่ยวในหน่วยทหาร และสำเร็จลงได้ด้วยดีจากความกรุณาของ รองศาสตราจารย์ ดร. พยอม วงศ์สารศรี ประธานกรรมการควบคุมการทำวิทยานิพนธ์ และ ดร. จันทร์แรม เรือนแป้น อาจารย์ที่ปรึกษา ที่ได้ทุ่มเทแรงกาย แรงใจ การช่วยเหลือให้ข้อแนะนำ คำปรึกษา แนวทางการค้นคว้าหาข้อมูลแก่ผู้วิจัย ซึ่งผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความอนุเคราะห์ของท่าน และขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณ พันเอกวัชรพงศ์ สายทิพย์วดี ผู้อำนวยการสำนักงานการท่องเที่ยวโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า และเจ้าหน้าที่ทุกคน ที่ให้ความช่วยเหลือ และอำนวยความสะดวกในการศึกษาข้อมูลของผู้วิจัย เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วนสมบูรณ์ และขอขอบพระคุณอาจารย์ผู้เชี่ยวชาญทุกท่าน ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำในการปรับปรุงวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ให้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น และขอขอบคุณนักท่องเที่ยวทุกคนที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามในการวิจัยในครั้งนี้เป็นอย่างดี

ประโยชน์และคุณค่าของวิทยานิพนธ์เล่มนี้ ขอมอบแด่บิดามารดา ครูอาจารย์ และผู้มีพระคุณที่ให้ความรู้สั่งสอนอบรมผู้วิจัยและเป็นกำลังใจแก่ผู้วิจัยจนประสบความสำเร็จ

พันตรีวรชาติ มีกระจ่าง
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต
ปี พ.ศ. 2550

# สารบัญ


หน้า

**บทคัดย่อภาษาไทย** (1)
**บทคัดย่อภาษาอังกฤษ** (3)
**กิตติกรรมประกาศ** (5)
**สารบัญตาราง** (8)
**สารบัญแผนภาพ** (11)

**บทที่ 1 บทนำ** 1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญ 1
1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย 3
1.3 ขอบเขตของการวิจัย 4
1.4 ประโยชน์ที่ได้รับ 5

**บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง** 6
2.1 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 6
2.1.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ 6
2.1.2 แนวคิดและหลักการเกี่ยวกับการบริการ 9
2.1.3 แนวคิดเกี่ยวกับการท่องเที่ยว ผลิตภัณฑ์และอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว 16
2.1.4 การดำเนินการของกองทัพบกด้านการพัฒนาการท่องเที่ยวในเขตทหาร 37
2.1.5 กิจกรรมการท่องเที่ยวทางทหาร 42
2.1.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 51
2.2 กรอบแนวคิดในการวิจัย 55
2.3 สมมติฐานการวิจัย 55
2.4 นิยามปฏิบัติการ 56

**สารบัญ (ต่อ)**

หน้า


**บทที่ 3 วิธีการวิจัย** 58

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง 58

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย 58

3.3 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล 60

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ 60

**บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล** 61

4.1 ข้อมูลส่วนตัวทั่วไป 61

4.2 ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการให้บริการการท่องเที่ยวของ
สำนักงานการท่องเที่ยวโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า 63

4.3 การทดสอบสมมติฐาน 70

**บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ** 85

5.1 สรุปผลการวิจัย 85

5.2 อภิปรายผล 88

5.3 ข้อเสนอแนะ 94

**เอกสารอ้างอิง** 97

**ภาคผนวก** 101

ผนวก ก แบบสอบถาม 102

ผนวก ข รายชื่อผู้เชี่ยวชาญ 108

ผนวก ค ค่าความเชื่อมั่น 110

**ประวัติผู้วิจัย** 117

# สารบัญตาราง


| ตารางที่ | | หน้า |
|---|---|---|
| 1 | ข้อมูลส่วนตัวทั่วไป | 61 |
| 2 | ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการให้บริการการท่องเที่ยว ของสำนักงานการท่องเที่ยวโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า | 64 |
| 3 | ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการให้บริการการท่องเที่ยว ของสำนักงานการท่องเที่ยวโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า ด้านการบริการ | 65 |
| 4 | ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการให้บริการการท่องเที่ยว ของสำนักงานการท่องเที่ยวโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า ด้านบุคลากร | 66 |
| 5 | ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการให้บริการการท่องเที่ยว ของสำนักงานการท่องเที่ยวโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า ด้านสถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก | 68 |
| 6 | ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการให้บริการการท่องเที่ยว ของสำนักงานการท่องเที่ยวโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า ด้านลักษณะการจัดกิจกรรม | 69 |
| 7 | เปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการให้บริการการท่องเที่ยว ของสำนักงานการท่องเที่ยวโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า จำแนกตามเพศ | 71 |
| 8 | ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการให้บริการการท่องเที่ยว ของสำนักงานการท่องเที่ยวโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า จำแนกตามอายุ | 72 |

## สารบัญตาราง (ต่อ)


| ตารางที่ | | หน้า |
|---|---|---|
| 9 | การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการให้บริการการท่องเที่ยว ของสำนักงานการท่องเที่ยวโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า จำแนกตามอายุ | 72 |
| 10 | ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการให้บริการการท่องเที่ยว ของสำนักงานการท่องเที่ยวโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า จำแนกตามระดับการศึกษา | 74 |
| 11 | การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการให้บริการการท่องเที่ยว ของสำนักงานการท่องเที่ยวโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า จำแนกตามระดับการศึกษา | 74 |
| 12 | เปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการให้บริการการท่องเที่ย ของสำนักงานการท่องเที่ยวโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า จำแนกตามระดับการศึกษา เป็นรายคู่โดยวิธีเชฟเฟ | 76 |
| 13 | ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการให้บริการการท่องเที่ยว ของสำนักงานการท่องเที่ยวโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า จำแนกตามอาชีพ | 77 |
| 14 | การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการให้บริการการท่องเที่ยว ของสำนักงานการท่องเที่ยวโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า จำแนกตามอาชีพ | 78 |
| 15 | เปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการให้บริการการท่องเที่ย ของสำนักงานการท่องเที่ยวโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า จำแนกตามอาชีพ เป็นรายคู่โดยวิธีเชฟเฟ | 80 |

## สารบัญตาราง (ต่อ)

**ตารางที่** หน้า


16 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการให้บริการการท่องเที่ยว ของสำนักงานการท่องเที่ยวโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า จำแนกตามรายได้ต่อเดือน 81

17 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการให้บริการการท่องเที่ยว ของสำนักงานการท่องเที่ยวโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า จำแนกตามรายได้ต่อเดือน 82

18 เปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการให้บริการการท่องเที่ยว ของสำนักงานการท่องเที่ยวโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า จำแนกตามรายได้ต่อเดือน เป็นรายคู่โดยวิธีเชฟเฟ 83

# สารบัญแผนภาพ

**แผนภาพที่** หน้า

1 กรอบแนวคิดในการวิจัย 55

# บทที่ 1
# บทนำ

## 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญ

กองทัพบกมีภารกิจหลักในการป้องกันประเทศ รักษาความมั่นคงภายในและพัฒนาประเทศ โดยมีหน่วยทหารในสังกัดกระจายอยู่ทั่วพื้นที่ตามจุดยุทธศาสตร์ของประเทศ นอกเหนือจากภารกิจดังกล่าวแล้ว กองทัพบกในฐานะหน่วยงานหนึ่งของรัฐบาลที่มีความสมบูรณ์ในเรื่องทรัพยากร ทั้งสถานที่ บุคลากร สิ่งอุปกรณ์เครื่องมือต่างๆ ยังมีบทบาทหน้าที่ในการช่วยเหลือประชาชนและให้บริการสาธารณะ เพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีกับหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน และประชาชนในพื้นที่ โดยใช้ทรัพยากรดังกล่าวให้เกิดประโยชน์สูงสุด กองทัพบกจึงได้ริเริ่มจัดทำโครงการส่งเสริมการท่องเที่ยวในหน่วยทหารของกองทัพบก เพื่อให้บริการการท่องเที่ยวแก่หน่วยงานและประชาชนโดยทั่วไป ซึ่งโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้าก็เป็นหน่วยงานหนึ่งของกองทัพบกที่ได้จัดทำโครงการส่งเสริมการท่องเที่ยวในหน่วยทหาร โดยมีสำนักงานการท่องเที่ยวโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้าเป็นผู้รับผิดชอบหลักในการดำเนินงาน

ภายในหน่วยทหารต่างๆ ของกองทัพบก จะมีสิ่งที่น่าสนใจทั้งสถานที่หรือสิ่งของที่เป็นที่ภาคภูมิใจ เป็นเครื่องแสดงถึงเกียรติยศ ศักดิ์ศรีของหน่วย ด้วยบรรยากาศที่ร่มรื่น ดูเป็นระเบียบเรียบร้อย เป็นสัดเป็นส่วน มีพื้นที่ในการประกอบกิจกรรมได้หลายส่วน มีความหลากหลายน่าสนใจ (กองทัพบก, 2544, หน้า 2) กองทัพบกจึงได้ริเริ่มโครงการปรับปรุงพื้นที่ในหน่วยทหารให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวและให้บริการที่หลากหลายแก่ประชาชนโดยทั่วไป ให้เป็นแหล่งสาธารณะประโยชน์อย่างหนึ่งของรัฐ โดยจัดตั้งคณะทำงานขึ้น มาโดยเฉพาะของกองทัพบก ขึ้นเมื่อวันที่ 10 พฤศจิกายน 2550 สมัยพลเอกเชษฐา ฐานะจาโร เป็นผู้บัญชาการทหารบก โดยใช้ชื่อคณะทำงานว่า “คณะทำงานส่งเสริมการท่องเที่ยวกองทัพบก” โดยแต่งตั้ง พลเอกสุรยุทธ์ จุลานนท์ เป็นหัวหน้าคณะทำงาน มีภารกิจที่สำคัญเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวในหน่วยทหารของกองทัพบก ให้เป็นที่นิยมทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ โดยไม่ขัดต่อระเบียบการรักษาความลับของทางราชการ และประชาสัมพันธ์เกียรติประวัติ สาธิตการฝึก ศึกษาของหน่วยทหารของ

กองทัพบกให้ประชาชนทราบ และมีความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ของทหาร การส่งเสริมการทำกิจกรรมร่วมกัน การให้บริการการท่องเที่ยวในหลายรูปแบบ โดยประกอบด้วยสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ สถานที่ฝึกอบรม ที่พัก ค่ายเยาวชน สถานที่ทำกิจกรรมกีฬา ตามความเหมาะสมของสถานที่และศักยภาพของหน่วยทหารนั้นๆ จะเอื้ออำนวย

ต่อมาปี พ.ศ. 2544 เมื่อ พลเอกสุรยุทธ์ จุลานนท์ ขึ้นดำรงตำแหน่งผู้บัญชาการทหารบก จึงได้ปรับโครงสร้างคณะทำงานใหม่ ยกสถานภาพขึ้นเป็น “สำนักงานการท่องเที่ยวกองทัพบก” จัดการบริหารดำเนินงานในรูปคณะกรรมการฯ โดยมีผู้บัญชาการทหารบกเป็นประธานโดยตำแหน่ง และสำนักงานนี้ได้ถูกกำหนดเป็นหน่วยงานกลางในการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวโดยเฉพาะ เพื่อเป็นตัวกลางในการประสานงาน และประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวในหน่วยทหารของกองทัพบก เพื่อให้การดำเนินการส่งเสริมการท่องเที่ยวในหน่วยทหารของกองทัพบกทั่วประเทศ มีการดำเนินการอย่างเป็นรูปธรรมและมีประสิทธิภาพ ให้บริการแก่ประชาชนและหน่วยงานต่างๆ ในท้องถิ่นอย่างทั่วถึงและครบวงจร ในลักษณะการท่องเที่ยวเชิงนิเวศน์วิทยา เชิงผจญภัย ท้าทาย เช่น พิพิธภัณฑ์ทางทหาร สนามยิงปืน หอกระโดด 34 ฟุต สถานีทดสอบกำลังใจ ค่ายฝึกลูกเสือเยาวชน สนามกอล์ฟ การทำกิจกรรมผจญภัย เช่น การล่องเรือ การไต่หน้าผา หรือทำกิจกรรมเชิงอนุรักษ์ ได้แก่ การเดินป่า การดำรงชีพในป่า การขี่จักรยานท่องเที่ยว เป็นต้น

ตามที่กองทัพบกได้มอบนโยบาย ให้โรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้าดำเนินการพัฒนากิจกรรมการท่องเที่ยว และเปิดบริการให้กับประชาชนทั่วไป ได้เข้ามาสัมผัสกับหน่วยโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2541 เป็นต้นมา โรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า โดยผู้บัญชาการโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า ซึ่งเป็นประธานคณะกรรมการบริหารการท่องเที่ยวโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า และมีผู้บังคับหน่วยขึ้นตรงของโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้าเป็นคณะทำงานได้วางรูปแบบของการดำเนินการ จัดตั้งเป็นศูนย์บริการท่องเที่ยว เพื่อรับผิดชอบงานการท่องเที่ยวภายในโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้าโดยตรง มีหน้าที่ประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลข่าวสารประสานงานการท่องเที่ยว โดยเป็นศูนย์ติดต่อและให้บริการการท่องเที่ยวของโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า สำหรับสถานที่ที่น่าสนใจเข้าชมและเข้าร่วมกิจกรรมที่มีบริการให้กับนักท่องเที่ยว ได้แก่ ศาลาวงกลม ซึ่งเป็นที่ประดิษฐานพระบรมราชานุสาวรีย์พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 5 เป็นที่สักการะบูชาของนักเรียนนายร้อย ข้าราชการ และประชาชนชาวจังหวัดนครนายก ศาลเจ้าพ่อขุนด่าน

ตามประวัติเป็นนายด่านเมืองนครนายกสมัยกรุงศรีอยุธยา วีรกรรมของท่านคือต่อต้านเขมรที่แปรพักตร์ ในปี พ.ศ. 2130 ในรัชสมัยสมเด็จพระนเรศวรมหาราช ซึ่งตอนนั้นไทยติดพันศึกกับพม่าอยู่ เขมรได้รุกรานและกวาดต้อนผู้คนแถบปราจีนบุรีเพื่อนำกลับไปเขมร โดยได้ยึดเมืองปราจีนบุรีและนครนายก ขุนด่านได้รวบรวมผู้คนชาวเมืองนครนายกถอยไปตั้งหลักที่เขาชะโงก แล้วยกกำลังเข้าขับไล่เขมรออกจากนครนายก จนเขมรแตกพ่ายไป เรือนรับรองโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า ซึ่งให้บริการที่พักที่สวยหรู สะอาดในราคาย่อมเยา สโมสรกอล์ฟเขาชะโงก (ศูนย์พัฒนากีฬาโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า) เป็นสนามมาตรฐาน 18 หลุม บนเนื้อที่ 400 ไร่ ในบรรยากาศที่เป็นธรรมชาติสวยงาม สนามยิงปืนโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้าเป็นสนามยิงปืนมาตรฐาน ตั้งแต่ระยะ 10 เมตร 25 เมตร และ 50 เมตร พร้อมอุปกรณ์ไว้สำหรับบริการทุกวัน โครงการจักรยานท่องเที่ยว/จักรยานเสือภูเขา โครงการกิจกรรม วอล์ค แรลลี และจักรยานแรลลี่ กิจกรรม ไต่หน้าผาจำลองและหน้าผาจริง กิจกรรมเรือแคนู การเข้าค่ายฝึกอบรมเยาวชนและบุคคลทั่วไป เป็นต้น

การดำเนินงานของสำนักงานการท่องเที่ยวโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้าได้ดำเนินงานการให้บริการการท่องเที่ยวอย่างเป็นรูปธรรมตั้งแต่ ปี พ.ศ. 2542 โดยผลการดำเนินงานในห้วงแรกตั้งแต่ปี พ.ศ. 2542-พ.ศ. 2544 มีจำนวนนักท่องเที่ยวมาใช้บริการการท่องเที่ยวเพิ่มขึ้นตามลำดับ โดยในปี พ.ศ. 2542 มีนักท่องเที่ยวมาใช้บริการ 32,423 คน และเพิ่มขึ้นเป็น 60,626 คน ในปี พ.ศ. 2544 แต่ในห้วงหลังจากปี พ.ศ. 2546 เป็นต้นมา มีจำนวนนักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการลดลงตามลำดับจนถึงปี พ.ศ. 2549 มีจำนวน 33,554 คน ซึ่งการลดลงดังกล่าวอาจเกิดจากปัจจัยปัญหาหลายอย่าง ซึ่งผู้วิจัยในฐานะที่เป็นบุคลากรคนหนึ่งของกิจกรรมสถานีทดสอบกำลังใจ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของกิจกรรมที่ให้บริการของสำนักงานการท่องเที่ยวโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า จึงมุ่งศึกษาเพื่อให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการการท่องเที่ยวของสำนักงานการท่องเที่ยวของโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า เพื่อนำผลที่ได้จากการศึกษาวิจัยมาเป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงานให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

## 1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการให้บริการการท่องเที่ยวของสำนักงานการท่องเที่ยวโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า

1.2.2 เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการให้บริการการท่องเที่ยวของสำนักงานการท่องเที่ยวโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า จำแนกตามภูมิหลังของนักท่องเที่ยว

## 1.3 ขอบเขตของการวิจัย

1.3.1 **ขอบเขตเนื้อหา** ผู้วิจัยมุ่งศึกษาตัวแปรดังนี้

1. ตัวแปรอิสระ คือ ภูมิหลังของนักท่องเที่ยว จำแนกตาม
   - เพศ
   - อายุ
   - ระดับการศึกษา
   - อาชีพ
   - รายได้ต่อเดือน
2. ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการให้บริการการท่องเที่ยวของสำนักงานการท่องเที่ยวโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า ใน 4 ด้าน
   - ด้านการให้บริการ
   - ด้านบุคลากร
   - ด้านสถานที่ อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก
   - ด้านลักษณะการจัดกิจกรรม

1.3.2 **ขอบเขตประชากร**

ประชากรเป้าหมายที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ นักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการการท่องเที่ยวในเขตทหารของสำนักงานการท่องเที่ยวโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า

1.3.3 **ขอบเขตระยะเวลา**

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน พ.ศ. 2550 ถึงวันที่ 31 ตุลาคม พ.ศ. 2550

## 1.4 ประโยชน์ที่ได้รับ

1.4.1 ผลที่ได้จะเป็นแนวทางพัฒนาการดำเนินงานการให้บริการการท่องเที่ยวของสำนักงานการท่องเที่ยวโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า ทั้งในด้านการให้บริการ ด้านบุคลากร ด้านสถานที่ อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านลักษณะการจัดกิจกรรมให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

1.4.2 เป็นแนวทางให้แก่หน่วยงานด้านการท่องเที่ยวในเขตทหาร และผู้วิจัยค้นคว้าในอนาคต

# บทที่ 2
# วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการให้บริการการท่องเที่ยวของสำนักงานการท่องเที่ยวโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า ผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง โดยขอเสนอหัวข้อตามลำดับ ดังนี้

## 2.1 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2.1.2 แนวคิดและหลักการเกี่ยวกับการบริการ
2.1.3 แนวคิดเกี่ยวกับการท่องเที่ยว ผลิตภัณฑ์และอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว
2.1.4 การดำเนินการของกองทัพบกด้านการพัฒนาการท่องเที่ยวในเขตทหาร
2.1.5 กิจกรรมการท่องเที่ยวทางทหาร
2.1.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยขอเสนอรายละเอียดแต่ละประเด็น ดังนี้

### 2.1.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

การดำเนินงานการท่องเที่ยวในหน่วยทหารนั้นจะต้องดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพในทุกๆ ด้าน เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของนักท่องเที่ยว สร้างความสนุกสนาน ความรู้สึกผ่อนคลายสบายใจ รู้สึกได้ประโยชน์คุ้มค่าที่มาใช้บริการ เป็นส่วนหนึ่งของการสร้างความพึงพอใจแก่นักท่องเที่ยว ซึ่งแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ มีดังนี้

การศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจตามความหมายของพจนานุกรมทางด้านจิตวิทยา “ความพึงพอใจ” หมายถึง ความรู้สึกของผู้มารับบริการต่อสถานบริการตามประสบการณ์ที่ได้รับจากการเข้าไปติดต่อขอรับบริการในสถานการณ์นั้นๆ

ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกขั้นแรกเมื่อบรรลุวัตถุประสงค์ และความรู้สึกขั้นตอนสุดท้าย เมื่อบรรลุจุดมุ่งหมายโดยมีแรงกระตุ้น

และมีนักวิชาการที่รวบรวมแนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ ซึ่งได้รวบรวมไว้ดังนี้

นันทชัย ปัญญาสุรฤทธิ์ (2541, หน้า 20) กล่าวถึง ความพึงพอใจ ว่ามีความหมายใน 3 ลักษณะ คือ

1. สภาพการณ์ที่ผลการปฏิบัติจริงเป็นไปตามที่บุคคลได้คาดหวังไว้
2. ระดับความสำเร็จที่เป็นไปตามความต้องการ
3. การที่ได้งานเป็นไปตามหรือตอบสนองต่อคุณค่าของบุคคล

เกรียงศักดิ์ เยียวยาสัตว์ (2539, หน้า 30) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความคิดเห็น หรือทัศนคติที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือเป็นความรู้สึกของผู้มารับบริการที่เกิดจากประสบการณ์ที่เข้าไปใช้บริการในสถานที่นั้นๆ และประสบการณ์นั้น เป็นไปตามที่คาดหวังของผู้รับบริการมากน้อย เมื่อเขาได้รับการตอบสนองความต้องการ

ชัยวัฒน์ เทพสาร (2544, หน้า 28) ได้สรุปความหมายของความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้น เมื่อได้รับในสิ่งที่ต้องการหรือบรรลุจุดหมายในระดับใดระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงไม่เกิดขึ้น หากความต้องการหรือจุดหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

เศกสิทธิ์ สุภาอ้วน (2544, หน้า 25) ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกหรือทัศนคติทางด้านบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ แต่ทั้งนี้ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันขึ้นอยู่กับค่านิยมและประสบการณ์ที่ได้รับ

วอลเวสติน่ี (Wallesttein, 1987, p. 160 อ้างถึงใน พิทักษ์ ตรุษทิม, 2538, หน้า 22) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้น เมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย หรือเป็นความรู้สึกขั้นสุดท้ายที่ได้รับผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์

จอห์น ดี มิลเลทท์ (John D. Millett, 1972, p. 121 อ้างถึงใน อนงค์ กระจกรูป, 2539, หน้า 13) ได้กล่าวถึง ความพึงพอใจในการบริการจะต้องมีลักษณะที่สำคัญ 5 ประการ คือ

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable) หมายถึง ผู้รับบริการจะได้รับการดูแลอย่างเท่าเทียมกัน ไม่มีการแบ่งพรรคแบ่งพวก โดยใช้มาตรฐานในการให้บริการอย่างเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง การให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพนั้นจะต้องบริการอย่างตรงเวลา

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการอย่างเพียงพอและเหมาะสม ได้แก่ การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน และการให้บริการที่ตรงเวลา

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการที่ยึดประโยชน์ของส่วนรวมเป็นหลัก และการให้บริการก็ต้องเป็นไปอย่างสม่ำเสมอ

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การปรับปรุงการให้บริการ ในด้านคุณภาพและการปฏิบัติงาน หรือความสามารถที่จะปฏิบัติงานให้ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สำคัญๆ มีดังนี้ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2538, หน้า 38-40)

1. สถานที่บริการ การเข้าถึงการบริการได้สะดวกเมื่อผู้ใช้บริการมีความต้องการ ย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเล ที่ตั้ง มีลักษณะที่โดดเด่นมองเห็นได้ง่าย มีภูมิทัศน์ที่สวยงาม จึงเป็นเรื่องที่สำคัญ

2. การส่งเสริมแนะนำการบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยิน ได้รับข้อมูลข่าวสาร หรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการไปในทางบวก ซึ่งหากตรงกับความเชื่อถือที่มี ก็จะมีความรู้สึกกับการบริการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการการบริการตามมาได้

3. ผู้ให้บริการ ผู้บริหารการบริการและผู้ที่ปฏิบัติในการบริการ ล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่องานการบริการ ให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริการ โดยคำนึงถึงความสำคัญของผู้รับบริการเป็นหลัก ย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย เช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานหรือพนักงานบริการ ที่ตระหนักถึงประชาชนหรือผู้ใช้บริการเป็นสำคัญแสดงพฤติกรรมการบริการ และสนองการบริการที่ลูกค้าต้องการความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

4. สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้ามักชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการเกี่ยวข้องกับการออกแบบอาคารสถานที่ ความสวยงามของการตกแต่ง การจัดสีสัน การจัดสถานที่ให้เป็นสัดส่วน เป็นต้น

5. กระบวนการบริการ มีวิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน ประสิทธิภาพของการจัดระบบการบริการส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการแก่ลูกค้ามีความคล่องตัวและสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างมีคุณภาพ

**2.1.2 แนวคิดและหลักการเกี่ยวกับการบริการ**

การให้บริการประชาชน หมายถึง กิจการทุกประเภทที่รัฐ หน่วยงานหรือองค์การ จัดทำขึ้นเพื่อสนองความต้องการโดยรวม ซึ่งสามารถแบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ

1. กิจการที่ตอบสนองความต้องการได้รับความปลอดภัย
2. กิจการที่ตอบสนองความต้องการได้รับความสะดวก สบาย

การบริการตามรูปศัพท์ หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่างๆ แก่ผู้มารับบริการ

“การให้บริการ” อาจกล่าวได้ว่าเป็นหน้าที่ที่สำคัญในการบริหารงานของภาครัฐ หรือหน่วยงานที่ให้บริการต่างๆ แก่ประชาชนผู้มาใช้บริการ โดยเฉพาะลักษณะงานที่มีการติดต่อสัมพันธ์ทำกิจกรรมร่วมกับประชาชนหรือผู้ใช้บริการโดยตรง โดยหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ที่ให้บริการมีหน้าที่ส่งต่อการบริการ (Delivery Service) ให้แก่ผู้รับบริการ

มีแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการที่จะขอนำมากล่าวที่สำคัญ ได้แก่

คยากี (Kyagi, 1975, p. 5 อ้างถึงใน นันทชัย ปัญญาสุรฤทธิ์, 2541, หน้า 21) ให้ความเห็นว่า การให้บริการที่เป็นที่พึงพอใจแก่สมาชิกสังคมนั้น วัดได้ยาก แต่ก็ควรมีองค์ประกอบที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจ คือ การให้บริการเท่าเทียมกันของสมาชิกสังคม ให้บริการในเวลาที่เหมาะสม ให้บริการโดยคำนึงถึงปริมาณความมากน้อย ให้บริการที่มีความสืบเนื่อง เพื่อที่จะเป็นบริการที่สมาชิกสังคมสามารถรับได้ทุกเมื่อ ที่ต้องการการให้บริการต้องได้รับการปรับปรุงให้ทันกับความเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

ปรัชญา เวสารัชช์ (2540, หน้า 50) กล่าวถึง การให้บริการ โดยสรุปได้ว่า พฤติกรรมและวิธีการบริการของเจ้าหน้าที่บริการ มีความสำคัญมากที่สุดในการสร้างความประทับใจในการบริการของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ ทั้งนี้ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการได้รับ

ประสบการณ์ตรงจากการสัมผัสกับเจ้าหน้าที่บริการ เรื่องที่จะทำให้ประชาชนเกิดการประทับใจที่ดี หรืออาจเกลียดชังถ้าได้รับบริการที่ไม่ดี ขึ้นกับปัจจัย ดังนี้

1. บุคลิกภาพและการปรากฏตัวของเจ้าหน้าที่บริการ โดยแสดงออกในลักษณะต่างๆ คือ

1.1 รูปร่างหน้าตา การแสดงออกนั้นเป็นลักษณะที่เจ้าหน้าที่บริการแสดงให้ปรากฏต่อผู้พบเห็น นอกจากรูปร่างหน้าตา

1.2 เสื้อผ้า และเครื่องแต่งกาย เจ้าหน้าที่ควรแต่งตัวด้วยเสื้อผ้าปกติเรียบร้อย ไม่ดูหรูหราเกินตามแฟชั่น โดยทั่วไปควรแต่งตัวให้ดูเหมาะสมกับการเป็นข้าราชการ คือ ควรมีความเรียบร้อยดูสะอาดตา

1.3 การแต่งเนื้อแต่งตัว การแต่งหน้า ทำผม แต่งเล็บ ผมเผ้าไม่รุงรัง นอกจากนี้ไม่ควรชโลมน้ำหอมเสียจนฟุ้ง

2. การพูดจาตอบคำถาม บริการเป็นเรื่องที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ในการพบปะและการสื่อสาร ผู้รับบริการจะประทับใจในการยิ้มแย้มแจ่มใส และการทักทาย มีการซักถามความต้องการ การอธิบาย วิธีการพูดที่สุภาพ

เวอร์มา (Verma, 1976, p. 25 อ้างถึงใน พิทักษ์ ตรุษทิม, 2538, หน้า 33) กล่าวว่า การให้บริการที่ดีนั้น ส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับการเข้าถึงบริการดังนี้

1. ความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ คือ ความพอเพียงระหว่างบริการที่มีอยู่กับความต้องการขอรับบริการ

2. การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวกตามลักษณะที่ตั้ง การเดินทาง

3. ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ

4. ความสามารถของผู้รับบริการในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับการบริการ

5. การยอมรับคุณภาพของบริการ ในที่นี้รวมถึงการยอมรับ ลักษณะของผู้ให้บริการด้วย

พาราซูมาน (Parasuman อ้างถึงใน นันทชัย ปัญญาสุรฤทธิ์, 2541, หน้า 80) กล่าวไว้ว่า การบริการที่ประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วยคุณสมบัติต่างๆ เหล่านี้ คือ

1. ความเชื่อถือได้ (Reliability) ประกอบด้วย
   1.1 ความสม่ำเสมอ
   1.2 ความพึ่งพาได้
2. การตอบสนอง (Responsive) ประกอบด้วย
   2.1 ความเต็มใจที่จะให้บริการ
   2.2 ความพร้อมที่จะให้บริการและอุทิศเวลา
   2.3 มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง
   2.4 การปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี
3. ความสามารถ (Competence) ประกอบด้วย
   3.1 ความสามารถในการให้บริการ
   3.2 ความสามารถในการสื่อสาร
   3.3 ความสามารถในความรู้วิชาการที่จะให้บริการ
4. การเข้าถึงบริการ (Access) ประกอบด้วย
   4.1 ผู้ใช้บริการเข้าใช้บริการ หรือรับบริการได้อย่างสะดวก
   4.2 ผู้ใช้บริการใช้เวลาคอยน้อย
   4.3 เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่สะดวกสำหรับผู้ใช้บริการ
5. ความสุภาพอ่อนโยน (Courtesy) ประกอบด้วย
   5.1 การแสดงความสุภาพต่อผู้ใช้บริการ
   5.2 การให้บริการต้อนรับที่เหมาะสม
   5.3 การให้บริการที่มีบุคลิกที่ดี
6. การสื่อสาร (Communication) ประกอบด้วย
   6.1 มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตและลักษณะของงานบริการ
   6.2 อธิบายขั้นตอนของการให้บริการอย่างแจ่มแจ้ง
7. ความซื่อสัตย์ (Credibility) คุณภาพของงานบริการมีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ
8. ความมั่นคง (Security) ได้แก่ ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์

9. ความเข้าใจ (Understanding) ประกอบด้วย

9.1 การเรียนรู้ผู้ใช้บริการ

9.2 การให้คำแนะนำและเอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการ

10. การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibility) ประกอบด้วย

10.1 การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ ให้พร้อมสำหรับการให้บริการ

10.2 การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ

10.3 การจัดสถานที่ให้บริการสวยงาม สะอาด

สมิต สัชฌุกร (2543, หน้า 15) เห็นว่าการบริการเป็นสิ่งที่สำคัญในงานด้านต่างๆ เพราะการบริการ คือ การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการ ที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น ไม่มีการดำเนินการงานใดๆ ที่ปราศจากการบริการ ไม่ว่าจะเป็นงานภาครัฐหรือเอกชน การให้บริการที่มีคุณภาพ จะทำให้องค์กรได้รับการยอมรับจากผู้ใช้บริการในประเด็นต่างๆ ดังต่อไปนี้

1. มีความชื่นชมต่อผู้ให้บริการ
2. มีความนิยมต่อหน่วยงานที่ให้บริการ
3. มีความระลึกถึง และมีความยินดีมาขอรับบริการอีก
4. มีความประทับใจที่ดีไปอีกนานแสนนาน
5. มีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่น แนะนำให้มาใช้บริการเพิ่มขึ้น
6. มีความภักดีต่อหน่วยงานที่ให้บริการ
7. มีการพูดถึงผู้ให้บริการ และหน่วยงานในทางที่ดี

ตรงกันข้ามหากบริการที่ไม่ดี ส่งผลทำให้เกิดสภาวะความไม่พึงพอใจ ดังนี้

1. มีความรังเกียจตัวผู้ให้บริการ
2. มีความเสื่อมศรัทธาในหน่วยงานที่ให้บริการ
3. มีความผิดหวัง และไม่อยากมาใช้บริการอีก
4. มีความไม่ประทับใจ หรือรู้สึกไม่ดีไปอีกนานแสนนาน
5. มีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่น ไม่แนะนำให้มาใช้บริการอีก
6. มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ไม่ดี

สมชาติ กิจยรรยง (2536, หน้า42-43) ได้ให้ความเห็นที่สอดคล้องกันว่า บุคลิกภาพและพฤติกรรมเป็นสิ่งที่สำคัญในการให้บริการซึ่งผู้ให้บริการควรจะมีบุคลิกภาพที่ดี ที่เหมาะสมกับเพศ วัย ตำแหน่ง กาลเทศะ คือ มีความมั่นใจในตัวเอง มีความคล่องตัว มีลักษณะเรียบร้อย เป็นธรรมชาติ แต่งตัวสะอาดสวยงาม สร้างบรรยากาศที่แจ่มใสชวนมอง และควรมีคุณสมบัติของผู้ให้บริการที่ดี คือ รักงานบริการ รู้งานในหน้าที่ มีความกระตือรือร้น อดทน สนใจ มีอัธยาศัยไมตรี มีความยิ้มแย้ม มีไหวพริบ ประสานงานได้ดี สามารถบันทึกข้อมูลด้วยเครื่องมือช่วยจำ และมีน้ำใจงาม ขณะเดียวกันก็ต้องมีพฤติกรรมที่เหมาะสม คือ

- เป็นผู้พัฒนางานได้ ไม่ใช่แค่เป็นนักปฏิบัติการ
- มีระเบียบวินัยในการทำงาน
- มีบุคลิกภาพท่าทางที่มั่นคง
- รู้จักเปิดสมอง เปิดใจรับสิ่งใหม่ๆ
- เป็นตัวของตัวเอง
- กล้าเผชิญปัญหา
- ทำงานอย่างมีแผน
- ทำงานบริการอย่างมีประสิทธิภาพ
- มีลักษณะของผู้ให้
- สร้างจุดแข็งของตนเอง
- ทำงานเป็นระบบ
- มีความศรัทธาต่อตนเอง

แนวทางในการสร้างสัมพันธภาพอันดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

1. ผู้ให้บริการจะต้องมีทัศนคติที่ดีต่อผู้รับบริการ ในขณะเดียวกันจะต้องกระทำตนให้ผู้รับบริการมีทัศนคติที่ดีต่อผู้ให้บริการเช่นเดียวกัน การกระทำสิ่งใดก็ตาม ต้องกระทำด้วยความมั่นใจว่า จะไม่ก่อให้เกิดทัศนคติในทางลบเกิดขึ้นกับฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง ที่สำคัญที่สุดคือ ผู้ให้บริการจะต้องสร้างทัศนคติที่ดีขึ้นในตัวผู้มาใช้บริการ ว่าหน่วยงานหรือองค์กรที่ผู้มาใช้บริการ เป็นสถานที่ที่ดีที่สุด ให้บริการดีที่สุด และน่าเชื่อถือมากที่สุด

2. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องเป็นผู้ที่มีความภูมิฐาน มีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายสะอาด เรียบร้อยมีสง่า ราศี

3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรจะแจ้งผู้ใช้บริการว่าตนต้องทำอะไรบ้าง ต้องใช้เวลาเท่าใด และแสดงให้เห็นว่าผู้ให้บริการยินดี มีความพร้อมและตั้งใจที่จะช่วยเหลือหรือให้บริการแก่ผู้รับบริการอย่างเต็มที่

4. เจ้าหน้าที่บริการต้องให้ความสำคัญต่อผู้เข้ามาใช้บริการ แม้ว่าขณะนั้นกำลังทำงานอื่นอยู่ ต้องมาดูแลผู้ใช้บริการในทันที

5. อย่าพยายามพูด หรือเน้นในสิ่งที่เป็นจุดเด่นของการให้บริการ แต่จะต้องพูดหรือกล่าวถึงความสำคัญของผู้รับบริการมากกว่า

6. พยายามให้ความช่วยเหลือ หรือบริการบางอย่างที่สามารถแก้ไขปัญหา หรือความต้องการของผู้ใช้บริการได้ตลอดเวลา

7. ถ้าเกิดความผิดพลาด อันเนื่องมาจากเหตุขัดข้องในบางประการที่คาดไม่ถึง หนทางที่จะป้องกันความรู้สึกที่ไม่ดี ก็คือ การขออภัย และยอมรับผิดต่อผู้รับบริการ และอธิบายให้ทราบถึงสาเหตุเหล่านั้น และต้องไม่ลืมว่าหน่วยงานหรือองค์การต้องถือภารกิจเป็นสิ่งที่สำคัญยิ่ง ต้องป้องกันไม่ให้เกิดปัญหา หรือเหตุการณ์เช่นนั้นเกิดอีก

8. หากผู้ใช้บริการมีข้อสงสัยในเรื่องใด ผู้ให้บริการจะต้องมีความสนใจ และตอบคำถามโดยไม่รีรอ หรือชักช้า

9. ตอบหรืออธิบาย หรือแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้รับบริการอย่างทันทีทันใด เช่นเดียวกับการไม่รีรอในการตอบข้อซักถาม หรือข้อข้องใจของผู้รับบริการ

10. ในเมื่อไม่สามารถให้บริการผู้มารับบริการอันเนื่องจากเหตุผลต่างๆ ผู้ให้บริการจะต้องแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นให้ได้อย่างรวดเร็ว เพื่อให้สามารถให้บริการได้ตามปกติ

แนวคิดวิธีการบริการประทับใจ

มยุรีย์ ดำเนินผล (2544, หน้า 87) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจหลังการบริการว่าเป็นระดับความพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการในด้านต่างๆ ดังนี้

- ด้านความสะดวกที่ได้รับ
- ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ
- ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ

- ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ

เพนเซปสกี และโธมัส (Pencgapsky and Thomas อ้างถึงใน มยุรีย์ ดำเนินผล, 2544, หน้า 89) ได้จำแนกความพึงพอใจระหว่างบริการออกเป็น 5 ประเด็น

1. ความพึงพอใจของบริการที่มีอยู่ คือ ความพึงพอใจระหว่างบริการที่มีอยู่กับความต้องการของผู้รับบริการ

2. การเข้าถึงแหล่งบริการ คือ ความสามารถที่จะไปใช้แหล่งบริการได้อย่างสะดวกรวดเร็ว โดยตามลักษณะของที่ตั้งเดินทาง

3. ความสะดวก และสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ

4. ความสามารถของผู้รับบริการ

5. การยอมรับคุณภาพของการบริการ ซึ่งในที่นี้รวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ใช้บริการ

ปรัชญา เวสารัชช์ (2540, หน้า 87) กล่าวว่า ผู้รับบริการจากหน่วยงานของรัฐประทับใจจากสิ่งต่างๆ ต่อไปนี้

1) สภาพแวดล้อม ซึ่งได้แก่

- การเดินทางของผู้รับบริการมายังหน่วยงานต้องสะดวก
- สถานที่ของหน่วยงานบริการ เช่น ตัวอาคารเหมาะสม สถานที่บริการสะอาด
- สภาพห้องน้ำสะอาดไม่มีกลิ่นเหม็น
- สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรศัพท์สาธารณะ เครื่องปรับอากาศ

2) การประชาสัมพันธ์ ระบบประชาสัมพันธ์ที่ดี ช่วยให้ผู้รับบริการเกิดความมั่นใจในการติดต่อ ลดความสับสน การประชาสัมพันธ์ที่ดี ต้องมีข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่ การเตรียมตัวรับบริการ ขั้นตอนการบริหาร กระบวนการบริการ ต้องรวดเร็ว ชัดเจนมีระเบียบ มีประสิทธิภาพ ถูกต้อง โปร่งใส และสะดวก เจ้าหน้าที่บริการ พฤติกรรมและวิธีการบริการของเจ้าหน้าที่บริการ มีความสำคัญที่สุดในการสร้างความประทับใจในการบริการสาธารณะ บุคลิกภาพและการปรากฏตัวของเจ้าหน้าที่บริการ ตัวเจ้าหน้าที่ให้บริการเป็นเป้าสายตาของประชาชนที่มาใช้บริการ เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการต้องแสดงออก โดยลักษณะรูปร่าง

หน้าตาแจ่มใส ไม่บูดบึ้ง เสื้อผ้าและเครื่องใช้ของเจ้าหน้าที่ต้องเหมาะสม แต่งเนื้อแต่งตัวสะอาดเรียบร้อย การพูดจา และการตอบคำถามของเจ้าหน้าที่ต้องยิ้มแย้มแจ่มใส

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งในเชิงการประมาณค่า โดยเห็นว่าแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับทัศนคติเกี่ยวข้องกับอารมณ์ความรู้สึก ที่มีมูลเหตุจากภาวะที่เป็นอัตวิสัย และวัตถุวิสัย ความพึงพอใจจึงมีความสัมพันธ์กับภูมิหลังหรือคุณสมบัติของแต่ละบุคคลกับภาวะภายนอกที่ส่งผลกระทบความรู้สึกนึกคิด อันจะนำไปสู่การประเมินค่า ด้วยเหตุนี้ทัศนคติของปัจเจกชนและผลกระทบภายนอก ย่อมส่งผลต่อความพึงพอใจของบุคคล ความพึงพอใจจึงเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับทัศนคติภายนอกที่เกี่ยวข้องกับบุคคลนั้นๆ

**2.1.3 แนวคิดเกี่ยวกับการท่องเที่ยว ผลิตภัณฑ์และอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว**

ความหมายของการท่องเที่ยว ในพจนานุกรม Webster's Third New International Dictionary ได้ให้ความหมายของคำว่า Tourism และ Tourist ไว้ดังนี้

Tourism หมายถึง

1. การท่องเที่ยว
2. การเดินทางเพื่อความสราญใจ
3. การบริหารธุรกิจเกี่ยวกับการท่องเที่ยว

Tourist หมายถึง

1. นักท่องเที่ยว
2. ผู้เดินทางจากจุดหนึ่งไปยังอีกจุดหนึ่ง เพื่อใฝ่หาสุขารมย์ หรือเพื่อความรู้เกี่ยวกับวัฒนธรรม แล้วกลับมา ณ จุดหนึ่ง
3. เกี่ยวกับนักท่องเที่ยว ให้บริการแก่นักท่องเที่ยวเหมาะสำหรับนักท่องเที่ยว
4. ท่องเที่ยว (เป็นกริยา)

วรรณา วงษ์วานิช (2539, หน้า 17) การท่องเที่ยว หมายถึง การเดินทางไปยังสถานที่ต่างๆ และตลอดระยะเวลาเหล่านั้นได้มีกิจกรรมต่างๆ เกิดขึ้น การไปเที่ยวชมสถานที่ที่สวยงามหรือทัศนียภาพแปลกๆ หรือเดินซื้อสิ่งของต่างๆ เป็นต้น

สมบัติ กาญจนกิจ (2544, หน้า 17) การท่องเที่ยวเป็นกระบวนการนันทนาการรูปแบบหนึ่งที่เกิดขึ้นระหว่างเวลาว่าง ที่มีการเดินทางเข้ามาเกี่ยวข้อง โดยเป็น

การเดินทางจากที่หนึ่งมักหมายถึงที่อยู่อาศัยไปยังอีกที่หนึ่งที่มักถือเป็นแหล่งท่องเที่ยวเพื่อเปลี่ยนบรรยากาศและสิ่งแวดล้อม โดยมีแรงกระตุ้นจากความต้องการในด้านกายภาพ ด้านวัฒนธรรม วิถีประเพณี และด้านสถานะเพื่อการยอมรับนับถือ

ตู้ ชุมสาย, มล. (2547, หน้า 4) ได้กล่าวถึง ความหมายของคำว่าการท่องเที่ยวและการเดินทางไว้ว่า การท่องเที่ยวเป็นเรื่องของการเดินทาง ถ้าไม่มีการเดินทางก็ไม่มีการท่องเที่ยว ผู้ดำเนินงานการท่องเที่ยวมักใช้คำว่า การท่องเที่ยวและการเดินทางปนกัน บางทีใช้คำว่า การท่องเที่ยว ให้มีความหมายถึงทั้งการท่องเที่ยวและการเดินทาง เช่น การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ใช้ชื่อภาษาอังกฤษว่า Tourism Authority of Thailand

วิชัย เทียนน้อย (2528, หน้า 1) ได้กล่าวถึง ความหมายของคำว่าท่องเที่ยว หมายถึง เที่ยวไปในสถานที่ต่างๆ

แนวคิดเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยว

เสรี วงษ์มณฑา (2542, หน้า 35) ได้กล่าวไว้ว่า ผลิตภัณฑ์ (Product) หมายถึง สิ่งที่เสนอขายโดยธุรกิจเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้ากลุ่มเป้าหมายได้

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2541, หน้า 35) ได้กล่าวไว้ว่า ผลิตภัณฑ์ (Product) หมายถึง สิ่งที่เสนอขายโดยธุรกิจเพื่อสนองความต้องการของลูกค้าให้พึงพอใจ ผลิตภัณฑ์ที่เสนอขายอาจมีตัวตน หรือไม่มีตัวตนก็ได้ ผลิตภัณฑ์จึงประกอบด้วย สินค้า บริการ ความคิด สถานที่ องค์กร หรือบุคคล ผลิตภัณฑ์ต้องมีอรรถประโยชน์ มีคุณค่าในสายตาของลูกค้า จึงจะทำให้ผลิตภัณฑ์สามารถขายได้

ฉลองศรี พิมลสมพงศ์ (2542, หน้า 59) ได้กล่าวไว้ว่า ผลิตภัณฑ์ (Product) หมายถึง สินค้าและบริการทุกอย่างที่ผู้ประกอบธุรกิจเสนอขาย เช่น รายการทัวร์เหมา (Package Tour) เรือสำราญ (Cruise) เป็นต้น

ฉลองศรี พิมลสมพงศ์ (2542, หน้า 60-61) ได้กล่าวไว้ว่า ผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยว (Tourism Product) ประกอบด้วยสินค้าที่เป็นรูปธรรม นามธรรม และการบริการที่คาดว่าตอบสนองความต้องการ และสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้ามากที่สุด มีลักษณะเด่นดังนี้

1. มีลักษณะเป็นผลิตภัณฑ์ผสม ประกอบด้วย ผลิตภัณฑ์ของธุรกิจย่อยในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวผสมกัน ได้แก่ ธุรกิจโรงแรม ธุรกิจร้านอาหาร ธุรกิจขายของที่ระลึก ธุรกิจนำเที่ยว ธุรกิจขนส่ง ธุรกิจบันเทิง เป็นต้น ธุรกิจให้บริการเหล่านี้ ต่างก็มีนโยบายการวางแผนการตลาด รูปแบบการบริการและการดำเนินงานอื่นๆ ในลักษณะที่แตกต่างกัน ทำให้

ยากต่อการระบุมาตรฐาน และการควบคุม นักท่องเที่ยวสามารถเลือกใช้บริการได้ตามความพอใจ ความร่วมมือทางธุรกิจจึงมีความสำคัญมากในการสร้างความพึงพอใจให้แก่นักท่องเที่ยว และทำให้ตลาดการท่องเที่ยวเจริญเติบโต การประสานของทุกหน่วยงาน หมายถึง การประสานงานทั้งระหว่างหน่วยงานภาครัฐและเอกชน

2. ส่วนผสมบางอย่างของผลิตภัณฑ์เป็นนามธรรม ไม่สามารถจับต้องหรือทดลองใช้ก่อนได้ เช่น การบริการ ความปลอดภัย ความสะดวกสบาย ลูกค้าจึงจำเป็นต้องใช้ความรู้สึกส่วนตัว อารมณ์และจินตนาการในการตัดสินใจซื้อ ผู้ประกอบธุรกิจก็ต้องนำเสนอขายโดยการสร้างสถานการณ์สมมติให้ลูกค้าเกิดจินตนาการ และเห็นภาพชัดว่าผลิตภัณฑ์เป็นอย่างไร เช่น ภาพโฆษณาของบริษัทการบินไทย จำกัด ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความอ่อนโยน และความนุ่มนวลในการให้บริการ โรงแรมจัดทำโบร์ชัวร์ (Brochure) ที่มีภาพห้องพักและการอำนวยความสะดวกต่างๆ โดยถ่ายทำจากสถานที่จริง ทั้งนี้ผู้ประกอบการจำเป็นต้องสร้างภาพ หรือจินตนาการให้ใกล้เคียง หรือเหมือนกับความเป็นจริงให้มากที่สุด เพื่อแสดงว่าไม่หลอกลวงลูกค้า หรือสร้างความคาดหวังให้แก่ลูกค้าในลักษณะที่เกินความจริง

3. อายุของผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยวขึ้นอยู่กับฤดูกาล เนื่องจากผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยวไม่ใช่สินค้าจำเป็นต่อการบริโภคประจำวัน ลูกค้าต้องการบริโภคเมื่อต้องการเดินทางหรือหยุดพักผ่อนในช่วงสุดสัปดาห์ หรือฤดูกาลท่องเที่ยวอื่นๆ รายการการท่องเที่ยวบางอย่างเป็นที่นิยมตามฤดูกาล เช่น รายการนำเที่ยวทางทะเลในฤดูร้อน รายการนำเที่ยวภูเขาในฤดูหนาว แต่ในฤดูฝนไม่นิยมเดินทางกัน ดังนั้น อายุของผลิตภัณฑ์นั้นๆ จึงสั้น ผู้ประกอบธุรกิจจำเป็นต้องเปลี่ยนรูปแบบของผลิตภัณฑ์ เพื่อให้เหมาะสมกับฤดูกาล และต้องมีการส่งเสริมการขายนอกฤดูกาล เพื่อกระตุ้นให้เกิดอุปสงค์ในการท่องเที่ยวในช่วงเวลาที่คนไม่นิยมในการเดินทาง

4. ผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยวมีช่องทางการจำหน่ายมาก การจำหน่ายผ่านตัวแทน (Travel Agent) ทำให้ขายได้ในปริมาณมากกว่าการขายตรง ผู้ผลิตในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว เช่น บริษัทการบิน สวนสนุก โรงแรม จะต้องลงทุนสูง จึงต้องการกระจายการจำหน่ายผลิตภัณฑ์อย่างรวดเร็ว เพื่อให้เงินทุนกลับคืน หรืออยู่ในจุดคุ้มทุนให้รวดเร็วที่สุด ลูกค้าจะซื้อสินค้าได้ในราคาถูกกว่าซื้อจากผู้ผลิตโดยตรง เพราะผู้ผลิตได้ให้สิทธิพิเศษ หรือราคาพิเศษแก่ตัวแทนจำหน่าย ผิดกับการซื้อผลิตภัณฑ์อื่นๆ ซึ่งมักมีราคาสูงขึ้นเมื่อผ่านตัวกลาง

แต่ผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยวกลับมีราคาถูกลง ช่องทางการจำหน่ายในตลาดท่องเที่ยวจึงมีหลากหลาย

5. ผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยวถูกลอกเลียนแบบได้ง่าย ทั้งในส่วนของทรัพยากรการท่องเที่ยวและการบริการ ทรัพยากรการท่องเที่ยวที่เป็นธรรมชาติ เป็นสินมรดกของประเทศไม่มีผู้เป็นเจ้าของ แต่ทรัพยากรการท่องเที่ยวที่มนุษย์สร้างขึ้น และรูปแบบ การบริการที่ผู้ประกอบธุรกิจคิดขึ้น อาจถูกลอกเลียนแบบได้ง่าย เมื่อเห็นว่าสร้างความพอใจให้แก่ลูกค้ามาแล้ว เช่น สวนสนุก โลกใต้ทะเล แต่การประกอบธุรกิจด้วยความซื่อสัตย์และตอบสนองความต้องการของลูกค้า จะทำให้ธุรกิจเจริญก้าวหน้าต่อไปเรื่อยๆ นอกจากนี้ความเอาใจใส่สิ่งที่ลูกค้าต้องการและตอบสนองในทันที จะสร้างความประทับใจให้แก่ลูกค้ามาก การซื้อขายบริการครั้งต่อไป จึงซื้อด้วยความพึงพอใจมากกว่าเหตุผลใดๆ

ประเภทต่างๆ ของการท่องเที่ยว

ประเภทต่างๆ ของการท่องเที่ยว หมายถึง ประสบการณ์ในการท่องเที่ยว ที่จำแนกที่หมายปลายทางของการท่องเที่ยว หรือแหล่งท่องเที่ยว (ศิริ ฮามสุโพธิ์, 2543, หน้า 65)

การท่องเที่ยวแบ่งตามลักษณะต่างๆ ได้หลายประเภท กรณีการแบ่งประเภทการท่องเที่ยวตามวัตถุประสงค์การท่องเที่ยวออกเป็น 6 ลักษณะ ดังนี้

1. การท่องเที่ยวเพื่อความสนุกสนานและความบันเทิง

เป็นการท่องเที่ยวเพื่อเปลี่ยนบรรยากาศ ประกอบด้วยความอยากรู้อยากเห็น เพื่อชมทิวทัศน์ วัฒนธรรม ประเพณี ชีวิตความเป็นอยู่ของท้องถิ่น หรือการท่องเที่ยวไปตามสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ เพื่อความสนุกสนานเพลิดเพลิน บางครั้งเป็นการไปเพื่อเปลี่ยนบรรยากาศ และสถานที่พักอาศัย การท่องเที่ยวแบบนี้ขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายอย่าง เช่น รสนิยม ฐานะทางเศรษฐกิจของนักท่องเที่ยว และสิ่งดึงดูดความสนใจสถานที่แต่ละแห่ง

2. การท่องเที่ยวเพื่อพักผ่อน

เป็นการใช้เวลาว่างเพื่อพักผ่อนร่างกายและสมอง อาจรวมถึงการพักฟื้นหลังการเจ็บป่วย โดยจะใช้เวลาพักผ่อนให้นานที่สุดเท่าที่จะทำได้ สถานที่พักอาจจะเลือกที่สงบ สะดวกสบาย อากาศบริสุทธิ์ เช่น ชายทะเล หรือบนภูเขาที่ห่างไกลความอึกทึกครึกโครม

3. การท่องเที่ยวเพื่อการศึกษาวัฒนธรรม

เป็นการท่องเที่ยวที่มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาหาความรู้เกี่ยวกับวัฒนธรรมของท้องถิ่นต่างๆ ควบคู่ไปกับการท่องเที่ยวด้วย เป็นการศึกษาชีวิตความเป็นอยู่ทั้งในแง่มนุษยวิทยา และสังคมวิทยา เช่น ชมศิลปะ การแสดง หรือโบราณสถานต่างๆ

4. การท่องเที่ยวเพื่อการกีฬา

การท่องเที่ยวแบบนี้มีจุดประสงค์อยู่ 2 อย่าง ประการแรกเป็นการไปชมการแข่งขันกีฬาที่ตนสนใจ ประการที่สองเป็นการท่องเที่ยวเพื่อไปเล่นกีฬา หรือออกกำลังกาย ซึ่งการท่องเที่ยวประเภทนี้ สถานที่ไปดึงดูดให้เกิดการท่องเที่ยว เช่น ชายทะเล ภูเขา หรือการเดินป่าเพื่อยิงนกตกปลา เป็นต้น

5. การท่องเที่ยวเพื่อการธุรกิจ การประชุม และการสัมมนา

การท่องเที่ยวแบบนี้ ผู้ที่ไปเพื่อธุรกิจหรือการสัมมนา มักจะแบ่งเวลาส่วนหนึ่งไว้สำหรับการท่องเที่ยว สิ่งที่จะเป็นปัจจัยดึงดูดการท่องเที่ยวแบบนี้ คือ การมีสถานที่ท่องเที่ยวที่น่าสนใจ มีสถานที่พักผ่อน หรือโรงแรม และระบบการคมนาคมที่ดี สะดวก รวดเร็ว ปัจจุบันการท่องเที่ยวลักษณะนี้มีแนวโน้มที่จะสูงขึ้นไปเรื่อยๆ

6. การท่องเที่ยวเพื่อการศึกษา

คือ การที่บุคคลไปต่างประเทศ ศึกษาดูงาน หรือการวิจัย หรือการแลกเปลี่ยนอาจารย์ นักศึกษาระหว่างมหาวิทยาลัย และจะอยู่ในประเทศนั้นเป็นเวลานับเดือน การท่องเที่ยวประเภทนี้ รวมถึงการท่องเที่ยวเพื่อการศึกษาภายในประเทศด้วย จัดว่าเป็นการท่องเที่ยวที่ทำรายได้ให้แก่ประเทศอย่างหนึ่ง

วาลีน สมิธ (Valene Smith, อ้างถึงใน ศิริ ฮามสุโพธิ์, 2543, หน้า 65) ได้จำแนกประเภทของการท่องเที่ยวออกเป็น 7 ประเภท ดังนี้

1. การท่องเที่ยวเพื่อชาติพันธุ์ (Ethnic Tourism) การท่องเที่ยวประเภทนี้ ประสงค์ที่จะสังเกตการแสดงออกทางวัฒนธรรม และแบบแผนการใช้ชีวิตของประชากรต่างเผ่าพันธุ์ ซึ่งรวมไปถึงการไปเยือนบ้านเกิดเมืองนอน การเข้าร่วมพิธีการทางศาสนาต่างๆ เป็นต้น

2. การท่องเที่ยวเพื่อสิ่งแวดล้อม (Environment Tourism) การท่องเที่ยวประเภทนี้คล้ายคลึงกับการท่องเที่ยวเพื่อชาติพันธ์ กล่าวคือ เป็นการดึงดูดใจที่เป็นธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมมากกว่าที่จะเน้นชาติพันธุ์มนุษย์ การกลับคืนสู่ธรรมชาติและการชื่นชม

ต่อความสัมพันธ์ของผู้คนกับพื้นพิภพก็อยู่ในกลุ่มนี้ ซึ่งจะรวมการถ่ายภาพ การเดินทางไกล การปีนเขา การล่องเรือเล็ก การตั้งแคมป์ เป็นต้น

3. การท่องเที่ยวเพื่อวัฒนธรรม (Culture Tourism) เป็นการเดินทางเพื่อสัมผัส และการร่วมเข้าใช้วิถีเก่าๆ ที่กำลังจะสูญหายไปในท้องถิ่น เพื่อให้เข้าใจอย่างลึกซึ้งถึงประวัติความเป็นมา การดำเนินชีวิตที่แตกต่างไปจากวัฒนธรรมของตน เช่น การแสดงศิลปวัฒนธรรม ประเพณี และงานเทศกาล เป็นต้น

4. การท่องเที่ยวเพื่อประวัติศาสตร์ (Historical Tourism) เป็นการท่องเที่ยวชมพิพิธภัณฑ์ และโบราณสถาน โบราณวัตถุเก่าๆ ที่เน้นความรุ่งเรืองในอดีต อาจเป็นการไปชมอนุสาวรีย์ โบสถ์ วิหาร วังต่างๆ และการแสดงแสงเสียงในอดีตกาล เป็นต้น

5. การท่องเที่ยวเพื่อธุรกิจ (Business Tourism) มีลักษณะเด่น คือ การประชุม หรือพบปะกัน หรือการสัมมนา ซึ่งมักรวมเอาการท่องเที่ยวประเภทอื่นเข้ามาไว้ด้วย เมื่อมีการท่องเที่ยวเพื่อธุรกิจเกิดขึ้น แหล่งท่องเที่ยวแต่ละแห่งจะมีการท่องเที่ยวได้หลายประเภท บางแห่งเป็นทั้งแหล่งท่องเที่ยวเพื่อนันทนาการ สิ่งแวดล้อม และวัฒนธรรมแล้ว แต่นักท่องเที่ยวจะต้องการอะไร

6. การท่องเที่ยวเพื่อนันทนาการ (Recreation Tourism) เป็นการเข้าร่วมในการแข่งขันกีฬา น้ำพุแร่รักษาโรค การอาบแดด และการสมาคมกันในสิ่งแวดล้อมที่ผ่อนคลายจิตใจ สถานที่ดังกล่าว ได้แก่ หาดทราย ชายทะเล การแข่งขันกอล์ฟ ในสนามกอล์ฟชั้นเยี่ยม หรือการแข่งขันเทนนิส เป็นต้น การส่งเสริมแหล่งท่องเที่ยวในกลุ่มนี้จะดึงดูดนักท่องเที่ยวที่ต้องการพักผ่อนหย่อนใจโดยเฉพาะ

7. การท่องเที่ยวเพื่อเป็นรางวัล (Incentive Tourism) เป็นการท่องเที่ยวที่จัดขึ้นเพื่อเป็นรางวัลแก่พนักงาน เพื่อเป็นสวัสดิการของหน่วยงาน และบริษัทห้างร้านต่างๆ เพื่อการดูงาน ประชุม ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม และเพื่อการนันทนาการ โดยหน่วยงานและบริษัทห้างร้านจะเป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายต่างๆ ให้ทั้งหมด

ประเภทของนักท่องเที่ยว

ประเภทของนักท่องเที่ยว หมายถึง กลุ่มนักท่องเที่ยวที่มีค่านิยมและแบบแผนการท่องเที่ยวแตกต่างกัน (เสรี วังส์ไพจิตร, 2534, หน้า 32) จากความหมายดังกล่าวสามารถอธิบายได้ว่า เนื่องจากสินค้าทางการท่องเที่ยวเป็นสินค้าที่จับต้องไม่ได้ (Intangible-Product) เป็นธุรกิจที่ขายฝัน กล่าวคือ นอกจากค่าใช้จ่ายเล็กๆ น้อยๆ เป็นค่าสินค้าของที่ระลึก

แล้ว นอกจากนั้นเป็นการซื้อประสบการณ์ ดังนั้น จึงต้องพิจารณาประเภทนักท่องเที่ยวทั้งจากแง่มุมของประชากรศาสตร์ อันได้แก่ รายได้ อาชีพ เพศ ถิ่นที่อยู่ และแง่มุมด้านจิตวิทยา เป็นต้น (ศิริ ฮามสุโพธิ์, 2543, หน้า 61)

ตามแนวความคิดของ แสตนลีย์ ซี. พล็อก (Stanley C. Plog อ้างถึงใน ศิริ ฮามสุโพธิ์, 2543, หน้า 62) ได้จำแนกประเภทของนักท่องเที่ยว โดยอาศัยหลักจิตวิทยา ดังนี้

1. นักท่องเที่ยวประเภทเน้นตัวเองเป็นศูนย์กลาง หมายถึง นักท่องเที่ยวที่คิดหรือสนใจแต่ปัญหาเล็กๆ ในชีวิตของตนเอง ชอบสถานที่ท่องเที่ยวอันเป็นที่รู้จักกันดี ไม่ต้องการทดลองสิ่งแปลกใหม่ ทั้งที่พัก อาหาร และสิ่งบันเทิง และบุคคลใหม่ๆ ไม่ต้องการพบสิ่งที่ยุ่งยากและเหตุการณ์ที่ผิดปกติ

2. นักท่องเที่ยวประเภทเน้นตัวเองปานกลาง หมายถึง นักท่องเที่ยวที่อยู่กึ่งกลางระหว่างเน้นตัวเองและการเดินทางสายกลาง

3. นักท่องเที่ยวประเภทเดินทางสายกลาง หมายถึง นักท่องเที่ยวประเภทที่ไม่สุดโต่งไปข้างใดข้างหนึ่ง ไม่ชอบการผจญภัย แต่ก็ไม่รังเกียจการทดลองสิ่งใหม่ๆ ตราบเท่าที่ไม่ได้เสี่ยงอันตรายเกินไป หรือไม่ผิดปกติเกินไป นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่จะอยู่ในกลุ่มนี้

4. นักท่องเที่ยวประเภทชอบความหลากหลายพอสมควร หมายถึง นักท่องเที่ยวที่เป็นกลุ่มอยู่ระหว่างกลุ่มเดินทางสายกลาง และนักท่องเที่ยวกลุ่มความสนใจหลากหลาย

5. นักท่องเที่ยวประเภทชอบความหลากหลาย หมายถึง นักท่องเที่ยวประเภทที่สนใจในกิจกรรมหลากหลาย เป็นพวกที่เปิดเผย และมีความมั่นใจในตัวเอง ชอบผจญภัยอย่างมาก และเต็มอกเต็มใจไปเผชิญโลก เผชิญชีวิต การเดินทางกลายเป็นช่องทางในการแสดงออกของพวกเขา ซึ่งความอยากรู้อยากเห็น และได้สนองความอยากรู้อยากเห็นของพวกเขาด้วย เป็นกลุ่มที่ชอบทดลองของใหม่ๆ ทั้งที่พัก อาหาร การบันเทิง และผู้คนที่แตกต่างไปจากตนของตนเอง ซึ่งนักท่องเที่ยวประเภทเน้นตัวเองเป็นศูนย์กลางไม่อาจจะยอมรับได้

ตลาดการท่องเที่ยว

ตลาดการท่องเที่ยว (Tourism Market) หมายถึง ความต้องการ (Demand) ของนักท่องเที่ยวที่มีต่อทรัพยากรการท่องเที่ยวและบริการการท่องเที่ยวต่างๆ ซึ่งความต้องการดังกล่าวสะท้อนออกจากลักษณะรูปแบบ กิจกรรม และพฤติกรรมของนักท่องเที่ยว

แต่ปัจจัยที่ชี้ว่าเป็นนักท่องเที่ยวแบบ Ecotourism หรือเป็นนักท่องเที่ยวเชิงนิเวศ วัตถุประสงค์และวิธีปฏิบัติตัวของนักท่องเที่ยวเป็นสำคัญ

ลักษณะของนักท่องเที่ยว

นักท่องเที่ยว คือ บุคคลที่เดินทางจากถิ่นพำนักของตนเองไปยังสถานที่แห่งอื่น โดยมีวัตถุประสงค์ที่ไม่ใช่การไปทำงาน หรือการศึกษา ซึ่งคำนิยามที่ใช้อยู่ในประเทศไทยให้เรียกทั้งหมดนี้ว่า ผู้มาเยือน แต่เรียกเฉพาะผู้ที่มีการพักค้างแรมอย่างน้อยหนึ่งคืนว่านักท่องเที่ยว ส่วนผู้ไม่พักค้างแรมเรียกว่า นักทัศนาจร อย่างไรก็ตามการกล่าวถึงนักท่องเที่ยวโดยทั่วไปยังคงหมายรวมถึงทั้งสองกลุ่ม หรือผู้มาเยือนอยู่เสมอ

ผู้มาเยือนแต่ละคนมีลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน มีความมุ่งหมายในการท่องเที่ยวหลายแบบ กลุ่มนักท่องเที่ยวพิจารณาได้จากส่วนประกอบด้านต่างๆ ดังนี้

| | |
|---|---|
| ที่มา | - ท้องถิ่น |
| | - ชาวไทย |
| | - ชาวต่างประเทศ |
| ขนาด | - เอกเทศ |
| | - กลุ่มเอกเทศขนาดเล็ก |
| | - กลุ่มทัวร์เล็ก |
| | - กลุ่มทัวร์ใหญ่ |
| รูปแบบ | - มา-กลับ (นักทัศนาจร) |
| | - พักค้างแรม (นักท่องเที่ยว) |
| อาชีพ | - นักเรียน/นักศึกษา |
| | - ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ |
| | - นักธุรกิจ/ประกอบกิจการส่วนตัว |
| | - รับจ้างทั่วไป/ลูกจ้าง/เกษตรกร |
| | - ว่างงาน/แม่บ้านทั่วไป |
| กลุ่มตลาด | - จำแนกตามระดับรายได้ |
| | - จำแนกตามระดับการใช้บริการ (ค่าใช้จ่าย) |
| กลุ่มเฉพาะตามความสนใจ | - กลุ่มดูนก |
| | - กลุ่มนิยมไพร |

| | |
|---|---|
| กลุ่มพฤติกรรมและกิจกรรม | - กลุ่มดำน้ำ<br>- กลุ่มตกปลา<br>- กลุ่มกีฬา<br>- ทัศนศึกษา<br>- กีฬา<br>- ซื้อสินค้า<br>- ประกอบธุรกิจ/ประชุมสัมมนา<br>- พักผ่อนแบบสงบ<br>- เดินป่า ปีนเขา เที่ยวน้ำ<br>- ดำน้ำ แล่นเรือ |
| วัตถุประสงค์ | - ท่องเที่ยว<br>- พักผ่อน พักฟื้น<br>- ผจญภัย<br>- ศึกษาหาความรู้<br>- เล่นกีฬา<br>- บันเทิง<br>- เพื่อกิจกรรมเฉพาะอย่าง |

ในการท่องเที่ยว นักท่องเที่ยวมีรูปแบบการท่องเที่ยวที่แตกต่างกัน อาทิ การท่องเที่ยวทัศนศึกษา การท่องเที่ยวเชิงการประชุมสัมมนาและฝึกอบรม การท่องเที่ยวเพื่อการพักผ่อนหย่อนใจ การท่องเที่ยวป่าเขา และถ้ำ การท่องเที่ยวโบราณสถานและโบราณคดี การท่องเที่ยววัฒนธรรมและชุมชน เป็นต้น

การตลาดเป็นส่วนสำคัญในการชักจูงนักท่องเที่ยวให้ไปเที่ยว ดังนั้น ในเชิงการตลาดจะต้องทำความเข้าใจให้ชัดเจนว่า สินค้าการท่องเที่ยวมีลักษณะอย่างไร กลุ่มผู้ซื้อ (นักท่องเที่ยว) กลุ่มเป้าหมายควรเป็นกลุ่มใด เป็นต้น

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว (Tourism Industry)

การท่องเที่ยวมีการขยายตัวจนเป็นการให้บริการในระดับอุตสาหกรรม ซึ่งต้องอาศัยธุรกิจอื่นมารองรับตามไปด้วย ตามพระราชบัญญัติการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2522 ได้ระบุว่า อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว หมายความว่า อุตสาหกรรมที่จัดให้มีหรือ

ให้บริการเกี่ยวกับการท่องเที่ยวทั้งภายในและภายนอกราชอาณาจักร โดยมีค่าตอบแทนและหมายความรวมถึงธุรกิจการนำเที่ยว ธุรกิจโรงแรม ธุรกิจภัตตาคาร สถานบริการและสถานที่ตากอากาศ ธุรกิจการขายของที่ระลึกและสินค้า ธุรกิจการกีฬา การดำเนินงานนิทรรศการ งานแสดง งานออกร้าน การโฆษณาเผยแพร่หรือการดำเนินงานอื่นใด เพื่อชักนำหรือส่งเสริมให้มีการเดินทางท่องเที่ยว (สมบัติ กาญจนกิจ, 2544, หน้า 19)

การท่องเที่ยวมีลักษณะโครงสร้างและองค์ประกอบดังนี้ (ประสิทธิ์ คุณุรัตน์, 2543, หน้า 20)

1. มีแหล่งผลิตที่เปรียบเทียบได้กับโรงงานอุตสาหกรรม ได้แก่ อาณาบริเวณแหล่งทรัพยากรท่องเที่ยว

2. วัตถุดิบ มีทรัพยากรการท่องเที่ยว ทั้งทรัพยากรแหล่งท่องเที่ยว และทรัพยากรการท่องเที่ยวเป็นวัตถุดิบ

3. ทุน มีการลงทุนในแหล่งผลิต และวัตถุดิบที่จะเป็นทรัพยากรการท่องเที่ยว

4. ที่ตั้ง มีทำเลที่ตั้งเช่นเดียวกับอุตสาหกรรม และเป็นทำเลที่เหมาะสมยิ่งเพราะเป็นจุดขายที่ผู้ซื้อต้องเดินทางมาซื้อสินค้าด้วยตนเอง

5. การใช้แรงงานและเครื่องจักรกล มีการใช้แรงงานหลากหลายตั้งแต่แรงงานพัฒนาการท่องเที่ยว แรงงานสร้างปัจจัยพื้นฐาน แรงงานผลิตสินค้าที่ระลึก และแรงงานบริการการท่องเที่ยว ตลอดจนเครื่องจักรกลต่างๆ

6. การใช้เทคโนโลยี การใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีตามความซับซ้อนของระดับการบริการทางการท่องเที่ยว

7. กระบวนการเชิงระบบ การบริหารจัดการเพื่อสร้างสินค้าบริการด้านการท่องเที่ยว มีการจัดการอย่างเป็นระบบเช่นเดียวกับกระบวนการผลิตสินค้าอุตสาหกรรม

8. ผลผลิต มีการผลิตและมีผลผลิตเช่นเดียวกับอุตสาหกรรมอื่นๆ แต่มิใช่การผลิตสินค้าโภคภัณฑ์ที่เป็นวัตถุสำเร็จรูป เป็นเพียงการผลิตเศรษฐทรัพย์ที่ไร้ตัวตนแต่บริโภคได้ คือ “การบริการ” ที่ให้ความรู้สึก

นอกจากนั้น ยังมีลักษณะเอกลักษณ์ที่แตกต่างจากอุตสาหกรรมอื่นๆ หรือเป็นลักษณะที่เป็นธรรมชาติของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ดังนี้

1. ไม่ได้ผลิตสินค้าที่เป็นวัตถุดิบ แต่ผลผลิตหลักที่สำคัญ คือ "การบริการ"

2. ผลผลิตสุดท้าย "การบริการ" ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวที่ถือว่าเป็นผลผลิตสูงสุด คือ "ความรู้สึกทางใจ" เช่น ความพึงพอใจ ความประทับใจ ความไม่พอใจ ความตื่นเต้นแปลกใหม่ ความสุขสำราญใจ ความเคียดแค้น ความกลัว ความขยาด เป็นต้น

3. คุณภาพและมาตรฐานของสินค้าที่ผลิต คือ "การบริการ" ควบคุมยากและตรวจสอบล่วงหน้าไม่ได้อย่างสินค้าอื่นๆ มีอัตราการเสี่ยงสูง ผลผลิต คือ การบริการไม่เหมือนเดิมได้ตลอดไป

4. การขายสินค้าอุตสาหกรรมท่องเที่ยว เป็นการเสนอซื้อขาย ความต้องการ ความอยาก ความใฝ่ฝัน ด้วยความเชื่อมั่นและความหวังในบริการที่จะได้รับความรู้สึกทางใจที่ตนเสนอความอยาก ความต้องการ ผู้ซื้อต้องเดินทางมายังแหล่งผลิตสินค้าโดยไม่ต้องขนส่งสินค้าไปขายยังตลาดต่างๆ

5. ความยั่งยืนสูง ไม่ใช้วัตถุดิบสำเร็จ จึงไม่สิ้นเปลืองวัตถุดิบและแหล่งโรงงาน ผู้บริโภคหรือนักท่องเที่ยว ไม่สามารถบริโภคผลผลิตทั้งปริมาณและคุณภาพให้หมดสิ้นไป แต่ต้องมีการจัดการเชิงนิเวศหรือเชิงอนุรักษ์ จึงจะคงปริมาณและคุณภาพผลผลิตให้ยั่งยืนได้

6. องค์รวมของกิจกรรมการผลิตของมนุษย์ มีลักษณะเป็นสหกิจของการสงเคราะห์ทั้งกิจกรรมการผลิตของมนุษย์ มีลักษณะเป็นสหกิจของการสังเคราะห์ทั้งกิจกรรมเกษตรกรรม อุตสาหกรรม และการบริการต่างๆ มาประมวลเป็นกิจกรรมที่จำเป็นทั้งต่อส่วนบุคคลและต่อธุรกิจบริการทุกๆ ด้าน จึงเป็นอุตสาหกรรมสูงสุดของอุตสาหกรรมบริการต่างๆ

การท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมบริการ (Hospitality Industry) เพราะเกี่ยวข้องกับการผลิต การบริโภค การกระจายผลผลิตด้วยการใช้ระบบการตลาด และการส่งเสริมการจำหน่ายหลากหลายรูปแบบการผลิตสินค้าในระบบอุตสาหกรรมโรงงาน ผลผลิตหรือสินค้ามีตัวตน (Tangible Product) สามารถสัมผัสได้ แต่สินค้าที่เกิดจากอุตสาหกรรมบริการ ผลผลิตไม่มีตัวตน (Intangible Product) ไม่สามารถสัมผัสได้ คือ การบริการ (Service) ซึ่งต้องสนองความต้องการของผู้บริโภคให้เกิดความพึงพอใจให้มากที่สุด ส่วนความหมายที่การท่องเที่ยว

แห่งประเทศไทย สรุปไว้สั้นๆ ว่า การท่องเที่ยวหรืออุตสาหกรรมการท่องเที่ยว (Thourism or Thourism Industry) หมายถึง กิจกรรมทุกประเภทที่เกี่ยวข้องกับนักท่องเที่ยว

บทบาทและความสำคัญของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

ปัจจุบันอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว เป็นกิจกรรมทางเศรษฐกิจที่สำคัญที่สุดที่นำรายได้มาสู่ประเทศและมีแนวโน้มว่าจะมีความสำคัญขึ้นเรื่อยๆ ประโยชน์ของการท่องเที่ยวนอกจากทางด้านเศรษฐกิจแล้ว ยังก่อให้เกิดการปรับปรุงทางด้านโครงสร้างพื้นฐานต่างๆ ตลอดจนการบริการด้านการโรงแรม ศูนย์การค้า และภัตตาคารต่างๆ เป็นต้น นอกจากนี้ยังก่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจในเรื่องศิลปวัฒนธรรม ขนบธรรมเนียมประเพณี สังคม และปัญหาเศรษฐกิจ ตลอดจนการดำรงชีวิตของประเทศอื่นๆ ได้ดียิ่งขึ้น ได้เข้ามามีส่วนช่วยในการพัฒนาประเทศอย่างกว้างขวาง บทบาทที่สำคัญอีกอย่างหนึ่งของการท่องเที่ยว ที่เป็นประโยชน์ให้แก่ประเทศชาติมาก คือ ยิ่งการท่องเที่ยวทวีความสำคัญมากขึ้นเพียงใด ก็ยิ่งจะเป็นการเผยแพร่ศิลปวัฒนธรรมและเกียรติภูมิของประเทศ ให้เป็นที่รู้จักแก่ชาวโลกมากยิ่งขึ้น แสดงให้เห็นถึงความมีชาติ ศาสนา และวัฒนธรรม ประวัติศาสตร์และโบราณคดี รวมทั้งเป็นชาติที่เก่าแก่มีศิลปะและสถาปัตยกรรมที่มีความเจริญรุ่งเรืองมาก่อน การท่องเที่ยวก่อให้เกิดความเข้าใจและความสัมพันธ์อันดีต่อกันในหมู่เพื่อนมนุษย์ด้วยกัน อาจกล่าวได้ว่าการท่องเที่ยวเป็นสื่อกลางที่ก่อให้เกิดความสัมพันธ์อันดีของมนุษยชาติในโลก จะเห็นได้ว่าความสำคัญของการท่องเที่ยวส่งผลกระทบต่อประเทศชาติโดยรวมทั้งทางด้านเศรษฐกิจ การเมือง และสังคม (วรรณา วงษ์วานิช, 2539, หน้า 19)

ผลกระทบของการท่องเที่ยว

ความเจริญก้าวหน้าทางด้านระบบสารสนเทศ การพัฒนาด้านการคมนาคม ทำให้มีเครือข่ายครอบคลุมทั่วโลก การเพิ่มขึ้นของปริมาณงานนักท่องเที่ยวก่อให้เกิดความหมุนเวียนทางเศรษฐกิจอย่างมากมาย จึงมีส่วนสัมพันธ์เกี่ยวข้องและส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคมวัฒนธรรมและสิ่งแวดล้อม ทั้งทางบวกและลบของประเทศ ตลอดจนระบบนิเวศของโลกโดยส่วนรวม จึงเป็นเรื่องจำเป็นต้องศึกษาทบทวน และทำความเข้าใจในเรื่องของผลกระทบอย่างชัดเจน เพื่อเป็นแนวทางในการบริหารจัดการการท่องเที่ยวให้เหมาะสม และเกิดประโยชน์สูงสุดต่อชุมชน สังคม และประเทศชาติในการจัดการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน

การศึกษาถึงผลกระทบการท่องเที่ยว ควรพิจารณาถึงองค์ประกอบ และผู้มีส่วนได้เสียในระบบของการท่องเที่ยว ซึ่งได้แก่ นักท่องเที่ยว ผู้ประกอบการ ทรัพยากรการท่องเที่ยว ประชาชนและองค์กรท้องถิ่นรวมทั้งภาครัฐบาล

การมองผลกระทบในภาพรวมของการท่องเที่ยว โดยทั่วไปมักมองที่รายได้จากการท่องเที่ยวเป็นหลัก และชื่นชมกันมากว่าเป็นรายได้เข้าประเทศสูงสุดมาโดยตลอด มองเห็นการสร้างงานและสร้างอาชีพ และการกระจายรายได้ ไปสู่ชุมชนท้องถิ่นต่างๆ อย่างกว้างขวาง เนื่องจากสินค้าทางการท่องเที่ยวเป็นสินค้าที่ไม่สิ้นเปลือง ด้วยลักษณะพิเศษเฉพาะ ดังนี้

1. ผู้ซื้อ (นักท่องเที่ยว) ต้องเดินทางไปหาสินค้า (แหล่งท่องเที่ยว) ด้วยตนเอง
2. ผู้ขาย (ผู้ประกอบการท่องเที่ยว) ไม่ต้องลงทุนค่าขนส่งในตัวสินค้าท่องเที่ยว
3. ธุรกิจ (การท่องเที่ยวเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับธุรกิจต่างๆ หลากหลาย) มีเครือข่ายมาก
4. มูลค่าสินค้าและรายได้เปลี่ยนแปลงตามผู้ซื้อและฤดูกาลท่องเที่ยว
5. สินค้าการท่องเที่ยวรับผลกระทบจากผู้ซื้อเป็นหลัก
6. การท่องเที่ยวมีต้นทุนเกี่ยวข้องกับสังคม วัฒนธรรม และสิ่งแวดล้อม

แต่ในความเป็นจริงแล้วการท่องเที่ยวมีส่วนทำให้เกิดผลกระทบต่างๆ ตามมาอย่างมากมายเท่ากับการกระจายตัวของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ออกไปในชุมชนต่างๆ และในทุกแหล่งท่องเที่ยว ซึ่งการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยได้สนับสนุนให้โครงการศึกษาวิจัยการจัดการมนุษย์กับสิ่งแวดล้อม บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และสถาบันดำรงราชานุภาพ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย กระทรวงมหาดไทย จัดทำโครงการศึกษาแนวทางการบริหารและจัดการท่องเที่ยวในพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) และสภาตำบล (สต.) ขึ้นในปี พ.ศ. 2541 ศึกษาผลกระทบของการท่องเที่ยวต่อชุมชนท้องถิ่น ซึ่งได้รับผลกระทบโดยตรงจากการท่องเที่ยว ผลการศึกษาทั้งด้านบวก ด้านลบ ต่อเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม และสิ่งแวดล้อม (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2543 อ้างถึงใน สุนีย์ เลี่ยวเพ็ญวงษ์, 2546) สรุปได้ดังนี้

ผลกระทบของการท่องเที่ยวต่อเศรษฐกิจชุมชน

ผลกระทบด้านบวก ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างทางเศรษฐกิจจากการผลิตด้านการเกษตรเป็นเศรษฐกิจอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว มีการหมุนเวียนของกระแสเศรษฐกิจอยู่ตลอดเวลา เกิดการสร้างอาชีพและการสร้างงาน เกิดการกระจายรายได้สู่ชุมชน เกิดการผลิตมากขึ้น การหมุนเวียนของกระแสเศรษฐกิจทำให้รายได้มีมูลค่าสูงขึ้น ช่วยลดปัญหาดุลการชำระเงินระหว่างประเทศ ทำให้เกิดมั่นคงทางเศรษฐกิจของประเทศ

ผลกระทบด้านลบ ก่อให้เกิดปัญหารายได้เป็นฤดูกาลแก่ชุมชน ในช่วงที่ไม่มีการท่องเที่ยวส่งผลให้เกิดปัญหาการว่างงานขึ้น เกิดการหลั่งไหลของแรงงานเข้ามาซึ่งส่วนหนึ่งจะเป็นแรงงานด้อยคุณภาพ จึงต้องมีค่าใช้จ่ายในการพัฒนาคุณภาพแรงงานขึ้น ปัญหาการแย่งชิงผลประโยชน์ในชุมชน เพื่อจะได้ผลประโยชน์จากการท่องเที่ยวมากที่สุด ก่อให้เกิดการแบ่งผลประโยชน์สู่ชุมชนอย่างไม่เป็นธรรม และปัญหาการจัดระเบียบชุมชนท้องถิ่นอีกหลายประการตามมา

ผลกระทบของการท่องเที่ยวต่อสังคมชุมชน

ผลกระทบด้านบวก เกิดการเปลี่ยนแปลงแบบแผนการประกอบอาชีพจากอาชีพดั้งเดิมในการทำเกษตร เป็นธุรกิจท่องเที่ยวและผู้รับจ้างในธุรกิจการท่องเที่ยว ซึ่งมีรายได้เป็นลักษณะเงินเดือนตลอดปี ป้องกันการอพยพย้ายถิ่นเพื่อไปหางานทำในต่างถิ่น เกิดสิ่งอำนวยความสะดวกทางการท่องเที่ยวต่างๆ ทำให้ชุมชนท้องถิ่นได้รับความสะดวก สบาย จากสาธารณูปโภคเหล่านั้น เป็นการสร้างความเจริญสู่ชุมชน เกิดการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างทางครอบครัวของชุมชน ต้องการสร้างความมั่นคงทางเศรษฐกิจมากขึ้น ทำงานมากขึ้นเพื่อค่าตอบแทนที่มากขึ้นและมีเงินออมมากขึ้น ชะลอการมีบุตรไว้ ทำให้ลักษณะครอบครัวเล็กลง เป็นลักษณะสังคมแบบใหม่ขึ้น เมื่อตระหนักในคุณค่าทรัพยากรการท่องเที่ยวของชุมชน จะเกิดความรักความภูมิใจ และความหวงแหน เกิดความสามัคคีในการร่วมรักษาทรัพยากรการท่องเที่ยวของชุมชนไว้ให้ยั่งยืนตลอดไป เกิดความเข้าใจ และสัมพันธภาพที่ดีต่อกันระหว่างการท่องเที่ยวและชุมชน ช่วยเสริมสร้างการศึกษาแก่ชุมชน เพื่อที่จะสามารถสื่อสารกับนักท่องเที่ยว และการจัดการท่องเที่ยวในชุมชนให้ดีขึ้น

ผลกระทบด้านลบ เกิดการเปลี่ยนแปลงวิถีชีวิต และค่านิยมของชุมชน เกิดการเลียนแบบนักท่องเที่ยว เปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการแต่งกาย การกิน การใช้ อันเป็นการทำลายชุมชน การปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานชุมชนอาจเกิดไม่ทั่วถึง การอพยพย้ายถิ่นฐาน

เพื่อเข้าไปทำงานในแหล่งท่องเที่ยวเกิดความแออัดในลักษณะสังคมสลัม การแก่งแย่งผลประโยชน์จากการท่องเที่ยว ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอุปนิสัยที่เอื้อเฟื้อของคนในชุมชนให้ลดลง เกิดการเอารัดเอาเปรียบ และเกิดปัญหาความขัดแย้งกับนักท่องเที่ยว และปัญหาระหว่างคนในชุมชนด้วยกันเอง ตลอดจนปัญหาเพศพาณิชย์ในชุมชน

ผลการกระทบของการท่องเที่ยวต่อวัฒนธรรมของชุมชน

ผลกระทบทางด้านบวก วัฒนธรรมนับเป็นทรัพยากรการท่องเที่ยวที่มีแรงดึงดูดสูงมาก จะช่วยสร้างความเข้าใจอันดีแก่นักท่องเที่ยวให้ยอมรับคุณค่ามรดกวัฒนธรรมของชุมชนจึงช่วยให้ชุมชนเห็นคุณค่าในวัฒนธรรมของตนเอง สร้างความรัก ความหวงแหน และเกิดความภาคภูมิใจ ส่งผลให้มีการศึกษาเรียนรู้และร่วมกันสืบทอดวัฒนธรรมในชุมชน และจะได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้วัฒนธรรมระหว่างชุมชน และนักท่องเที่ยวได้อย่างเหมาะสม การส่งเสริมการผลิต และจำหน่ายศิลปวัฒนธรรมของชุมชนเป็นสินค้าที่ระลึกสำหรับนักท่องเที่ยว นอกจากสร้างรายได้แล้ว ยังเป็นการสืบทอดศิลปวัฒนธรรมของชุมชนไว้อีกด้วย

ผลกระทบทางด้านลบ ปัญหาความขัดแย้งด้านวัฒนธรรม ส่วนใหญ่เกิดจากการที่นักท่องเที่ยวไม่เข้าใจวัฒนธรรมของชุมชน และอาจแสดงพฤติกรรมที่ขัดต่อจารีตประเพณี การเปลี่ยนแปลงค่านิยม และรูปแบบวัฒนธรรมในชุมชน ความเจริญทางวัตถุที่นักท่องเที่ยวนำเข้ามา ส่งผลให้คนในชุมชนเกิดความนิยมและเลียนแบบค่านิยมของนักท่องเที่ยวและละทิ้งวัฒนธรรมดั้งเดิม หวังผลประโยชน์จากรายได้อย่างเดียว ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ไม่เหมาะสม เป็นการลดคุณค่าของวัฒนธรรม

ผลกระทบของการท่องเที่ยวต่อสิ่งแวดล้อมของชุมชน

ผลกระทบทางด้านบวก เกิดความร่วมใจรักษาสิ่งแวดล้อมพร้อมๆ การพัฒนา และปรับปรุงสิ่งแวดล้อมของชุมชน มีผลให้เกิดความร่วมมือกันในการดูแลรักษาสิ่งแวดล้อมมากขึ้นเพื่อป้องกันความเสื่อมโทรม และอยู่ในสิ่งแวดล้อมที่ดีตลอดไป

ผลกระทบทางด้านลบ ปัญหาการทำลายทรัพยากรป่าไม้ของชุมชน การท่องเที่ยวเดินป่าอย่างไม่มีการจัดการที่ดี เป็นปัญหาสำคัญในการทำลายสิ่งแวดล้อม ทำให้ป่าถูกทำลาย การบุกรุกสถานที่สาธารณะเพื่อสร้างสิ่งอำนวยความสะดวกสบายตอบสนองความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ปัญหาการขาดแคลนทรัพยากรน้ำของชุมชน ซึ่งต้องแบ่งสัดส่วนน้ำไปให้แก่ธุรกิจการท่องเที่ยว ปัญหามลภาวะ ทั้งปัญหาคุณภาพน้ำเสีย ขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลเกิดสิ่งมลภาวะทางเสียงในชุมชน โดยเฉพาะการใช้เสียงดังเป็นเวลานานๆ กระทบต่อ

การพักผ่อนของคนในชุมชน ปัญหาต่อระบบนิเวศ การระบายของเสียสู่ที่สาธารณะ การเดินทางเข้าไปในระบบนิเวศต่างๆ ล้วนส่งผลกระทบในการทำลายระบบนิเวศของพืช สัตว์ และธรรมชาติ รวมทั้งสิ่งปลูกสร้างที่ไม่ได้มีการศึกษาถึงความเหมาะสมเป็นตัวอย่างที่ชัดเจนในการทำลายภูมิทัศน์ของเมือง

กล่าวได้ว่า การท่องเที่ยวก่อให้เกิดผลกระทบทั้งด้านบวกและด้านลบต่อการเปลี่ยนแปลงของชุมชน ทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม และสิ่งแวดล้อม โดยผลกระทบด้านบวกก่อให้เกิดประโยชน์ต่อประชาชนในชุมชนแหล่งท่องเที่ยวและประเทศชาติ ซึ่งเป็นหน้าที่ของประชาชนทุกคนที่ต้องให้ความร่วมมือกันอย่างใกล้ชิดในการวางแผนพัฒนาและจัดการด้านการท่องเที่ยวอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อให้เกิดประโยชน์มากที่สุด หากไม่มีการวางแผนการพัฒนาและจัดการด้านการท่องเที่ยวอย่างมีประสิทธิภาพย่อมก่อให้เกิดผลกระทบด้านลบ อันเป็นปัญหาด้านการท่องเที่ยวที่ประชาชนทุกคนต้องเผชิญและแก้ไขต่อไป

สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ระบุปัญหาที่เกิดขึ้นจากอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวนั้นมาจากหลายฝ่ายร่วมกัน

แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการและการพัฒนาการท่องเที่ยว

ลักษณะเฉพาะของการบริการการท่องเที่ยว

1. เป็นการให้บริการแบบใกล้ชิดหรือตัวต่อตัว จะทำให้ลูกค้าพอใจหรือไม่พอใจทันทีในขณะที่รับการบริการ การบริการที่ดีและถูกใจสร้างได้ยาก เพราะขึ้นอยู่กับสภาพอารมณ์ และทัศนคติของทั้งผู้ให้และผู้รับบริการ ดังนั้นผู้ผลิตในตลาดการท่องเที่ยว จึงไม่สามารถควบคุมคุณภาพของการบริการให้คงที่เสมอไป

2. การบริการท่องเที่ยว จำเป็นต้องเตรียมการไว้ล่วงหน้าเป็นเวลานานๆ และพร้อมเสมอที่จะให้บริการทันทีเมื่อนักท่องเที่ยวมาถึงการเพิ่มการบริการเป็นไปไม่ได้มากนักในกรณีที่เกิดความต้องการอย่างเร่งด่วน

3. การพัฒนาการบริการ จำเป็นต้องกระทำอย่างต่อเนื่องโดยเฉพาะรูปแบบความรวดเร็ว และประสิทธิภาพของการให้บริการ ตลอดจนบุคลากรผู้ให้บริการ

4. ใช้แรงคนในการให้บริการ ไม่สามารถหรือไม่นิยมเอาเครื่องจักรใดๆ มาให้บริการแทน จึงเกิดมีปัญหาแรงงานอยู่เสมอ เช่น คุณวุฒิ คุณสมบัติ ความรู้ความสามารถและค่าจ้าง เครื่องมือเครื่องใช้ในสำนักงาน เป็นเพียงเครื่องมือที่ช่วยให้พนักงานบริการทำงานสะดวกและรวดเร็วขึ้นเท่านั้น (ฉลองศรี พิมลสมพงศ์, 2542)

การบริหารจัดการการท่องเที่ยว

จากแนวความคิดด้านการบริหารจัดการ จึงเป็นแนวทางได้ว่า การบริหารจัดการการท่องเที่ยว มีความหมายถึง การดำเนินการอย่างมีเป้าหมายสอดคล้องกับหลักการและแนวความคิดที่เหมาะสมกับศักยภาพของแหล่งท่องเที่ยวที่แท้จริง มีการกำหนดแนวทาง มาตรการ และแผนปฏิบัติการตามกรอบแนวความคิด ในการจัดการท่องเที่ยวที่กำหนดไว้ร่วมกัน เพื่อให้การดำเนินงาน มีทิศทางชัดเจน บรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ การพิจารณาการจัดการท่องเที่ยวควรต้องพิจารณาองค์ประกอบต่างๆ ในระบบการท่องเที่ยวประกอบด้วยการจัดการที่ครอบคลุมทุกๆ ด้านอย่างเหมาะสม ระบบการท่องเที่ยวที่สำคัญ แบ่งเป็น 3 ระบบ (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2543 อ้างถึงใน สุนีย์ เลี่ยวเพ็ญวงษ์, 2546) คือ

ทรัพยากรการท่องเที่ยว (Tourism Resource) หมายถึง แหล่งท่องเที่ยวทั้งแหล่งธรรมชาติ วัฒนธรรม และกิจกรรมทางการท่องเที่ยวที่มีอยู่ในพื้นที่

การบริการการท่องเที่ยว (Tourism Service) หมายถึง การให้บริการเพื่อการท่องเที่ยวหรือกิจกรรมที่มีผลเกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวที่มีอยู่ในพื้นที่

การตลาดการท่องเที่ยว (Tourism Marketing) หมายถึง ความต้องการในการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยว ผู้ประกอบการ และประชาชนในพื้นที่ ซึ่งรวมถึงกิจกรรม รูปแบบและกระบวนการท่องเที่ยวในพื้นที่

การวางแผนจัดการท่องเที่ยว หลังจากที่มีการสำรวจความพร้อมในแหล่งท่องเที่ยวทั้งทางด้านทรัพยากรการท่องเที่ยว ด้านบุคลากร และด้านงบประมาณแล้ว ในขั้นตอนต่อไป คือ การนำข้อมูลต่างๆ ของทั้ง 3 ด้าน มาดำเนินการวางแผนการจัดการท่องเที่ยว ซึ่งการวางแผนการจัดการท่องเที่ยว หมายถึง การคาดการณ์ความเปลี่ยนแปลงที่อาจเกิดขึ้นอย่างมีข้อมูล ซึ่งเป็นเหตุผลต่อการท่องเที่ยวโดยกระบวนการวางแผนการจัดการทรัพยากรการท่องเที่ยวนั้น นิยมที่จะกำหนดเวลาการดำเนินการประมาณ 1 ปี หรือน้อยกว่านั้น จะกำหนดรายละเอียดของแผนงานไว้ค่อนข้างชัดเจน จะบอกรายละเอียดของกิจกรรมและงบประมาณที่จะดำเนินการ รวมถึงรายละเอียดผู้รับผิดชอบดำเนินงานตามแผน การวางแผนระยะปานกลางเป็นกระบวนการการวางแผนที่ใช้ระยะเวลาในการดำเนินการประมาณ 1-3 ปี และการวางแผนระยะยาวเป็นกระบวนการวางแผนที่ใช้ระยะเวลาในการดำเนินการทั้งสิ้นมากกว่า 3 ปี

การวางแผนการจัดการทรัพยากรการท่องเที่ยวนั้น สามารถวางแผนเป็น 2 ประเภท ดังนี้

1. การวางแผนด้านการพัฒนา จะต้องพิจารณาคาดการณ์ไว้ล่วงหน้าเกี่ยวกับแนวทางพัฒนาสินค้าทางการท่องเที่ยวภายใต้กรอบนโยบายภาพรวม รวมถึงการป้องกันผลกระทบทางด้านสิ่งแวดล้อม

2. การวางแผนด้านการตลาดท่องเที่ยว จะต้องพิจารณาคาดการณ์ล่วงหน้าเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาส่วนผสมทางการตลาดท่องเที่ยวมากำหนดเป็นแผนงานด้านการตลาดท่องเที่ยว ซึ่งการวางแผนนี้จะต้องมีการกำหนดวัตถุประสงค์ เป้าหมาย และแนวทางการตลาดท่องเที่ยวขึ้น โดยต้องคำนึงถึงสภาพแวดล้อมที่อาจเปลี่ยนแปลงในอนาคตอันเป็นปัจจัยที่ไม่สามารถควบคุมได้ 4 ปัจจัย คือ การเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ ทางสังคม ทางการเมือง และการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี

เมื่อต้องการให้เกิดการท่องเที่ยวขึ้นในพื้นที่ ผู้ดูแลพื้นที่ต้องพยายามจัดให้มีสิ่งดึงดูดใจให้นักท่องเที่ยวสนใจอยากเดินทางเข้ามาท่องเที่ยว และด้านการบริการการท่องเที่ยว แต่จะประสบผลสำเร็จได้ จำเป็นต้องอาศัยการตลาดการท่องเที่ยวเข้าช่วย ซึ่งการตลาดการท่องเที่ยว หมายถึง ความพยายามทำให้นักท่องเที่ยวอยากเดินทางไปยังแหล่งท่องเที่ยวที่ต้องการและใช้บริการการท่องเที่ยว โดยแนวคิดทางการตลาดที่มุ่งเน้นถึงความพยายามเสาะหาแหล่งท่องเที่ยว และการบริการการท่องเที่ยวเพื่อสนองต่อนักท่องเที่ยวกลุ่มเป้าหมายนั้นให้ได้รับความพอใจ ทั้งนี้วัตถุประสงค์ของธุรกิจท่องเที่ยวที่สำคัญมีอยู่ 3 ประการ คือ เพื่อสร้างนักท่องเที่ยวให้เกิดขึ้น เพื่อรักษานักท่องเที่ยวให้คงอยู่ และเพื่อสร้างรายได้หรือกำไรจากการท่องเที่ยว ฉะนั้นหน่วยงานจะต้องพยายามทำให้แหล่งท่องเที่ยวและการบริการท่องเที่ยวในพื้นที่เป็นที่รู้จัก และเป็นที่ต้องการทางการตลาดของนักท่องเที่ยวกลุ่มเป้าหมาย รวมทั้งสามารถเข้าถึงนักท่องเที่ยวกลุ่มเป้าหมายเพื่อเสนอขายผลิตภัณฑ์ทางการท่องเที่ยว โดยการสร้างกลยุทธ์การบริหารและการจัดการด้านการตลาดการท่องเที่ยว ก็คือ วิธีการดำเนินการเสาะหาความต้องการผลิตภัณฑ์ทางการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวกลุ่มเป้าหมาย แล้วพัฒนาส่วนผสมทางการท่องเที่ยว เพื่อสนองตอบความต้องการของนักท่องเที่ยวกลุ่มเป้าหมายให้ได้รับความพอใจและเกิดผลกำไรแก่องค์กร และธุรกิจท่องเที่ยวตามสภาวะการแข่งขันทางการตลาดนั่นเอง

นอกจากนี้ ในการจัดการควรคำนึงถึงขีดความสามารถในการรองรับของพื้นที่ในด้านต่างๆ เพื่อให้สามารถจัดการท่องเที่ยวได้อย่างมีคุณภาพ ให้ประสบการณ์แก่นักท่องเที่ยวได้อย่างสมบูรณ์ ไม่ทำให้เกิดผลกระทบในทางลบแก่พื้นที่และชุมชน (สุนีย์ เลี่ยวเพ็ญวงษ์, 2546)

การพัฒนาการท่องเที่ยว

ปัจจัยเบื้องต้นก่อนการวางแผนการพัฒนาการท่องเที่ยว การวางแผนพัฒนาการท่องเที่ยวจะเกิดขึ้นได้และประสบความสำเร็จ จะต้องมีปัจจัยเบื้องต้น 3 ประการ (ชยาภรณ์ ชื่นรุ่งโรจน์, 2537) ดังนี้

1. แรงกระตุ้นหรือแรงจูงใจ ความปรารถนาที่จะพัฒนาการท่องเที่ยวมักมีสาเหตุจากแรงกระตุ้นหรือแรงจูงใจอย่างใดอย่างหนึ่งหรือหลายอย่าง

2. ความจำเป็นจากปัญหา เช่น แหล่งท่องเที่ยวนั้นอยู่ในสภาพทรุดโทรมจนอาจทำให้เกิดความเสียหายหรือสูญสลายไปหากไม่ได้รับการพัฒนาอนุรักษ์ที่ถูกต้อง หรืออาจเกิดจากความต้องการเงินตราจากต่างประเทศ มาชดเชยภาวะขาดดุลการค้า เพื่อให้ดุลการชำระเงินดีขึ้น เป็นต้น

3. ความสนใจส่วนบุคคลหรือรัฐบาล แหล่งท่องเที่ยวที่ได้รับการพัฒนาแล้วมีจำนวนไม่น้อยที่ได้รับการพัฒนาขึ้นมาโดยไม่มีความจำเป็นหรือปัญหาเกิดขึ้น หากแต่เกิดจากแรงจูงใจส่วนตัวที่แตกต่างกันไป เช่น ผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจ ผลประโยชน์ทางสังคม

ศักยภาพในการพัฒนา

เมื่อมีความต้องการที่จะพัฒนาแล้ว สิ่งที่ต้องพิจารณาก็คือ ศักยภาพหรือความสามารถที่จะพัฒนา ซึ่งมีปัจจัยต่างๆ ประกอบดังนี้

1. ศักยภาพของทรัพยากรการท่องเที่ยว ได้แก่ ความดึงดูดใจของแหล่งท่องเที่ยวนั้นว่ามีมากน้อยเพียงใด เพียงพอที่จะดึงดูดให้มีผู้มาท่องเที่ยวหรือไม่และถ้าดำเนินการพัฒนาในเชิงธุรกิจจะต้องพิจารณาว่าผลตอบแทนคุ้มค่าพอที่จะลงทุนหรือไม่

2. ความต้องการของตลาด จุดประสงค์ประการหนึ่งของการวางแผนพัฒนาการท่องเที่ยวก็คือ การมีผู้มาใช้บริการ สิ่งที่จะช่วยให้ทราบถึงความต้องการของตลาดก็คือการศึกษาวิจัยทางการตลาด ซึ่งจะช่วยให้ทราบถึงลักษณะของการตลาดได้อย่างถูกต้อง สามารถวางแผนได้สอดคล้องกับความต้องการ

3. ทรัพยากร และกลยุทธ์ในการพัฒนา ได้แก่ วิธีการ งบประมาณ กลไกของรัฐ บุคลากร และเทคโนโลยี สิ่งเหล่านี้อาจมีได้หากผู้บริหารระดับชาติเห็นความสำคัญและกำหนดเป็นนโยบาย ทรัพยากรในการพัฒนาการท่องเที่ยวอาจได้มาจากรัฐบาล เอกชน การลงทุนข้ามชาติ องค์กรนานาชาติ ฯลฯ ซึ่งเป็นหน้าที่ของรัฐจะพิจารณาและหามาตรการสนับสนุน เช่น การส่งเสริมการลงทุน เป็นต้น

ปัจจัยแรงจูงใจและศักยภาพ หากมีการผสมผสานเอื้อประโยชน์ต่อกันแล้ว การวางแผนพัฒนาการท่องเที่ยวก็จะประสบผลสำเร็จด้วยดี

หลักการพัฒนาการท่องเที่ยว

การพัฒนาการท่องเที่ยวมีหลักการในภาพรวมดังนี้ (ประสิทธิ์ คุณุรัตน์, อ้างถึงใน เสกสรรค์ ยงวณิชย์, 2541)

1. ให้การศึกษาและสนับสนุนการอนุรักษ์สถานที่ที่มีความสวยงามตามธรรมชาติที่มีคุณค่าทางประวัติศาสตร์ และวัฒนธรรมให้คงสภาพความสวยงามอยู่ตลอดไป

2. บูรณะและปรับปรุงโบราณสถานและโบราณวัตถุที่ชำรุดทรุดโทรมให้มีสภาพดีขึ้น โดยคงรูปแบบตามลักษณะของเดิม ภายใต้การดำเนินการของกรมศิลปากรและความร่วมมือกับส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง

3. ควรดำเนินการพัฒนา ทำนุบำรุงรักษาสถานที่ท่องเที่ยวอย่างต่อเนื่องเพื่อความสวยงาม ทรงคุณค่า สามารถดึงดูดความสนใจของนักท่องเที่ยว

4. ควรมีการจัดทำแผนพัฒนาสถานที่ท่องเที่ยวแต่ละแห่ง ทั้งระยะสั้นและระยะยาวโดยอาศัยความร่วมมือและการประสานงานกับส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งความร่วมมือของภาคเอกชน

5. การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานต่างๆ

6. ปรับปรุงเส้นทางคมนาคม โดยเฉพาะทางรถยนต์ให้ได้มาตรฐานเพื่ออำนวยความสะดวกในการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยวได้อย่างสะดวกสบาย

7. ปรับปรุงและอำนวยความสะดวกในการบริการเกี่ยวกับการคมนาคมขนส่ง เช่น การจัดระบบการจราจร เครื่องหมายสัญญาณจราจร ตลอดจนมาตรการดำเนินงานเพื่อลดความรุนแรงของอุบัติเหตุ อันจะก่อให้เกิดความเสียหายต่อชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยว

8. ปรับปรุงสนามบิน และสนับสนุนการจัดบริการสายการบินระหว่างจังหวัดใกล้เคียง และกรุงเทพมหานคร

9. ปรับปรุง และสนับสนุนเส้นทางคมนาคมทางทะเลให้มีความสะดวก สบายและปลอดภัย

10. ปรับปรุง และเพิ่มขีดความสามารถในการบริการด้านการสื่อสารโทรคมนาคมรูปแบบต่างๆ เพื่อบริการนักท่องเที่ยวและธุรกิจการท่องเที่ยวให้เพียงพออย่างทั่วถึง เช่น โทรศัพท์ โทรเลข โทรสาร เป็นต้น

11. การพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวก

12. ส่งเสริมการลงทุนด้านกิจกรรมโรงแรม ที่พัก ให้ได้มาตรฐานตลอดจนสถานบริการธุรกิจบันเทิงต่างๆ

13. ยกระดับมาตรฐานร้านค้า ร้านอาหารในชุมชนเมือง และบริการแหล่งท่องเที่ยว ทั้งในด้านคุณภาพและราคาให้ยุติธรรมต่อนักท่องเที่ยว โดยให้มีการส่งเสริมการลงทุนของภาคเอกชน

14. เพิ่มประสิทธิภาพและกำหนดมาตรการป้องกันรักษาความปลอดภัยแก่ชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ

15. การพัฒนากิจกรรมและการประชาสัมพันธ์

16. ส่งเสริมกิจกรรมประกอบการท่องเที่ยว เช่น การจัดกีฬาทางน้ำ กิจกรรมค่ายพักแรมสำหรับนักท่องเที่ยว นักธรรมชาติวิทยา นิสิตนักศึกษา และนักวิชาการ

17. ส่งเสริมอุตสาหกรรม หัตถกรรมในครัวเรือน เพื่อผลิตของที่ระลึกและของพื้นเมืองต่างๆ

18. ฟื้นฟู ปรับปรุง ส่งเสริมการจัดเทศกาลงานประเพณีต่างๆ ของท้องถิ่น เพื่อสะท้อนให้เห็นขนบธรรมเนียมประเพณีดั้งเดิม ความสวยงาม ความเป็นอยู่ ความภาคภูมิใจ และกิจกรรมของคนในท้องถิ่นเพื่อดึงดูดนักท่องเที่ยว

19. จัดตั้งศูนย์กลางการเผยแพร่ข่าวสารการท่องเที่ยวเพื่อเป็นการกระตุ้นนักท่องเที่ยวให้เกิดความสนใจที่จะเดินทางไปยังแหล่งท่องเที่ยวอื่นๆ

การพัฒนาการท่องเที่ยว มีองค์ประกอบหลักที่ต้องคำนึงถึงก่อนส่งเสริมหรือพัฒนา มิฉะนั้นจะเป็นการทำลายมากขึ้น สิ่งที่ต้องควรคำนึงถึง คือ

1. ต้องไม่ส่งผลกระทบในทางที่จะทำให้การอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติต้องเกิดปัญหาต่อเนื่อง
2. ต้องไม่ทำลายประเพณีและวัฒนธรรมท้องถิ่น
3. ควรเหมาะสมกับศักยภาพของแหล่งท่องเที่ยวและรักษาเอกลักษณ์ของแหล่งท่องเที่ยวนั้น
4. ต้องคำนึงถึงศักยภาพด้านการแข่งขันกับประเทศเพื่อนบ้าน
5. ควรคำนึงถึงการสร้างสรรค์ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของประชาชนในเขตนั้น

**2.1.4 การดำเนินการของกองทัพบกด้านการพัฒนาการท่องเที่ยวในเขตทหาร**

กองทัพบกเป็นองค์กรหนึ่งของภาครัฐที่ให้ความสำคัญและพร้อมให้การสนับสนุนในทุกวิถีทาง เพื่อสนองตอบนโยบายของรัฐบาลในด้านการท่องเที่ยวตั้งแต่ปี พ.ศ. 2541 เป็นต้นมา โดยร่วมมือกับการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.) เปิดพื้นที่ในความรับผิดชอบของกองทัพบก ให้นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศเข้าเยี่ยมชมและเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ที่น่าสนใจ โดยคาดหวังว่าพื้นที่ส่วนนี้จะเป็นอีกทางเลือกหนึ่งของนักท่องเที่ยว โดยเฉพาะเยาวชนของชาติจะได้มีโอกาสเข้าไปสัมผัสชีวิตของบุคคลกลุ่มหนึ่งที่เรียกว่า “รั้วของชาติ” กองทัพบก จึงได้จัดทำแผนแม่บทการท่องเที่ยวในหน่วยทหารของกองทัพบก พ.ศ. 2544-2553 ขึ้น (กองทัพบก, 2544, หน้า 1-6) เพื่อให้หน่วยในกองทัพบกมีความเข้าใจ และมองเห็นความสำคัญในนโยบายดังกล่าว โดยเฉพาะผู้บังคับหน่วยทหารทุกระดับที่เป็นปัจจัยสำคัญที่สุด ที่จะทำให้นโยบายด้านการท่องเที่ยวสำเร็จตามวัตถุประสงค์ สามารถกำหนดแนวทางการดำเนินงาน ให้สอดคล้องกับแผนแม่บทการท่องเที่ยวของประเทศ โดยกำหนดห้วงระยะปฏิบัติการไว้ 10 ปี ทั้งนี้เพื่อสร้างพื้นฐานที่มั่นคงและยั่งยืนสำหรับการท่องเที่ยวภายในหน่วยทหารในอนาคตต่อไป กองทัพบกได้มีคำสั่งจัดตั้งคณะทำงานส่งเสริมการท่องเที่ยวของกองทัพบกขึ้น เพื่อดำเนินการเกี่ยวกับการส่งเสริมการท่องเที่ยวภายในกองทัพบก เมื่อวันที่ 10 พฤศจิกายน พ.ศ. 2540 ในสมัยของ พลเอกเชษฐา ฐานะจาโร ดำรงตำแหน่งผู้บัญชาการทหารบก โดยมี พลเอกสุรยุทธ์ จุลานนท์ เป็นหัวหน้าคณะทำงานฯ

ซึ่งการดำเนินการในขั้นต้นนั้นเป็นขั้นตอนการสำรวจ และสร้างความเข้าใจ รวมทั้งให้คำแนะนำแก่หน่วยต่างๆ เกี่ยวกับการดำเนินงาน ซึ่งต่อมาในปี พ.ศ. 2544 เมื่อ พลเอก สุรยุทธ์ จุลานนท์ ขึ้นดำรงตำแหน่งผู้บัญชาการทหารบก จึงได้ปรับโครงสร้างคณะทำงานฯ ใหม่ ยกสภาพขึ้นเป็นสำนักงานการท่องเที่ยวกองทัพบก จัดการบริหารงานในรูปของคณะกรรมการ โดยมีผู้บัญชาการทหารบกเป็นประธานฯ โดยตำแหน่ง และถูกกำหนดให้เป็นหน่วยงานกลางในการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวโดยเฉพาะ และในการพัฒนาการท่องเที่ยวภายในหน่วยทหาร ได้กำหนดนโยบายด้านการท่องเที่ยวของกองทัพบก เพื่อให้การดำเนินการมีความต่อเนื่อง ดังนี้

1. การพัฒนาต้องสนองตอบนโยบายของรัฐบาล และต้องสอดคล้องกับแผนแม่บทอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวแห่งชาติ

2. ต้องสนับสนุนงานด้านกิจการพลเรือนของกองทัพบก

3. เร่งรัดให้เกิดการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวและกิจกรรมทางทหารของหน่วยในกองทัพบก

4. ปรับปรุงคณะทำงานและโครงสร้างสำนักงานการท่องเที่ยวภายในหน่วยทหารของกองทัพบกทุกระดับให้มีประสิทธิภาพ และมีประสิทธิผลในการดำเนินงานเพื่อสนองตอบนโยบาย

5. อนุรักษ์ทรัพยากรการท่องเที่ยวของหน่วยในกองทัพบก ให้คงความเป็นธรรมชาติที่สมบูรณ์

ประเภทการท่องเที่ยวภายในหน่วยทหารและการเตรียมความพร้อม

ประเภทของการท่องเที่ยวภายในหน่วยทหาร การท่องเที่ยวของหน่วยในกองทัพบก สามารถแบ่งเป็นประเภทหรือกลุ่ม เพื่อให้สอดคล้องกับทรัพยากรตลอดจนกิจกรรมการฝึกสาธิตที่หน่วยดำเนินการ ดังนี้

1. ด้านประวัติศาสตร์ ได้แก่ อาคารพิพิธภัณฑ์ และสิ่งปลูกสร้างที่เก็บรวบรวมสิ่งของข้อมูล รวมถึงเกียรติประวัติ ภารกิจที่หน่วยได้ดำเนินกิจกรรมมาตั้งแต่ในอดีต ซึ่งจะมีความสำคัญทางประวัติศาสตร์

2. ด้านธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม พื้นที่ในความรับผิดชอบของหน่วยในปัจจุบัน ส่วนใหญ่หรือเกือบทั้งหมดยังคงความเป็นธรรมชาติที่สมบูรณ์ยังไม่ถูกทำลาย รวมทั้งได้มี

การปรับปรุงและพัฒนาให้มีความสวยงาม สะดวก ปลอดภัย เหมาะแก่การจัดกิจกรรมในการเดินป่า พักแรม การพักผ่อนหย่อนใจ

3. ด้านกิจกรรมทหาร เป็นการดำเนินงานที่นักท่องเที่ยวโดยเฉพาะกลุ่มเยาวชน/นักศึกษา ให้ความสนใจและอยากเข้าร่วมกิจกรรม เนื่องจากมีความสนุกสนานตื่นเต้น เป็นการส่งเสริมความรัก ความสามัคคีในหมู่คณะ โดยเน้นเรื่องความปลอดภัยให้มากที่สุด ได้แก่ กิจกรรมการยิงปืน การกระโดดหอสูง การกระโดดร่ม ค่ายลูกเสือ กิจกรรมเดินป่าและพักแรม ไต่หน้าผา ล่องแก่งและการทดสอบกำลังใจ เป็นต้น

4. ด้านการกีฬา ตามนโยบายของกองทัพบกสนับสนุนให้กำลังพลได้มีการออกกำลังกายและเล่นกีฬา ทำให้หน่วยต่างๆ ในกองทัพบกมีสนามกีฬาประเภทต่างๆ อยู่ภายในหน่วย เช่น สนามยิงปืน สนามฟุตบอล สนามเทนนิส สนามแบดมินตัน สนามขี่ม้า สนามแข่งขันกอล์ฟ สระว่ายน้ำ เป็นต้น ซึ่งหากนำมาเป็นส่วนหนึ่งของการส่งเสริมการท่องเที่ยวจะทำให้เกิดความคุ้นเคยมากยิ่งขึ้น

5. ด้านการนันทนาการอื่นๆ เช่น การดูดาว การส่องนก การศึกษาธรณีวิทยา เป็นต้น

การเตรียมความพร้อมของหน่วย เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับนักท่องเที่ยวและผู้ที่มาเยี่ยมชม ดังนี้

1. ความสะอาด ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของหน่วย และสถานที่ท่องเที่ยว

2. ความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว และผู้ที่เข้ามาเยี่ยมชม และร่วมกิจกรรม

3. เจ้าหน้าที่นำเยี่ยมชม และข้อมูลประกอบการบรรยาย

4. การจัดทำแผนผังเส้นทางแหล่งท่องเที่ยว รวมทั้งการติดป้ายบอกเส้นทางภายในและภายนอกหน่วย เพื่อให้นักท่องเที่ยวและผู้ที่เข้ามาเยี่ยมชมเข้ามายังแหล่งท่องเที่ยวได้ถูกต้อง

5. การประชาสัมพันธ์หน่วย ควรจัดทำแผ่นพับประชาสัมพันธ์แหล่งท่องเที่ยวและกิจกรรมทางทหารที่จัดขึ้นส่งไปยังกลุ่มเป้าหมาย รวมทั้งการลงประชาสัมพันธ์ในสื่อสิ่งพิมพ์ต่างๆ การจัดทำแผ่นป้ายขนาดใหญ่เชิญชวนโดยติดตั้งบริเวณทางเข้าหน่วยที่สังเกตเห็น

ได้ชัดเจนหรือบริเวณพื้นที่ใกล้เคียง นอกจากนี้สถานีวิทยุโทรทัศน์ในเครือข่ายของกองทัพบกก็สามารถใช้เป็นสื่อในการประชาสัมพันธ์ได้

6. การจัดตั้งสำนักงาน/ศูนย์ประสานงาน เพื่อแนะนำและอำนวยความสะดวกให้กับนักท่องเที่ยวและผู้ที่เข้ามาเยี่ยมชมเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยว และกิจกรรมที่หน่วยจัดขึ้น โดยสถานที่ตั้งควรอยู่ในบริเวณทางเข้าด้านหน้าของหน่วย ซึ่งจะต้องจัดให้มีเจ้าหน้าที่อยู่ประจำเพื่อแนะนำทั้งในวันธรรมดาและวันหยุดราชการ รวมทั้งหมายเลขโทรศัพท์ติดต่อสอบถาม

7. การจัดสิ่งอุปกรณ์อุปโภคและบริโภค เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่นักท่องเที่ยว

8. การจัดร้านค้าขายของที่ระลึกให้กับนักท่องเที่ยว และผู้ที่เข้ามาเยี่ยมชม

9. การจัดเตรียมพื้นที่ เพื่อเป็นการรักษามาตรการความปลอดภัย ได้แก่ พื้นที่ที่นักท่องเที่ยวสามารถเข้าเยี่ยมชมได้ และพื้นที่หวงห้ามเกี่ยวกับระบบการรักษาความปลอดภัยทางทหาร

แผนการพัฒนาการส่งเสริมการท่องเที่ยวในกองทัพบก

การท่องเที่ยวภายในหน่วยทหารของกองทัพบก (กองทัพบก, 2544, หน้า 7-8) จะบรรลุวัตถุประสงค์หรือประสบความสำเร็จได้นั้น หน่วยจะต้องเข้าใจ และเล็งเห็นถึงความสำคัญในเรื่องดังกล่าว โดยเฉพาะอย่างยิ่งการปฏิบัติของหน่วยระดับกองทัพภาค ซึ่งมีเอกภาพในการบังคับบัญชาจากเหตุผลข้างต้น แผนแม่บทฉบับนี้ จึงได้กำหนดแผนการพัฒนาในการดำเนินงาน เพื่อให้สอดคล้องกับแผนแม่บทอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวแห่งชาติ ดังนี้

1. กำหนดพื้นที่ในการส่งเสริมขั้นต้น เพื่อเป็นพื้นที่นำร่องโดยพิจารณาจากจำนวนนักท่องเที่ยวในพื้นที่

2. ด้านการบริหารจัดการ จัดตั้งสำนักงานการท่องเที่ยวภายในหน่วยทหารของกองทัพบก และสำนักงานการท่องเที่ยวในหน่วยทหารระดับต่างๆ เพื่อเป็นการแบ่งแยกภารกิจเฉพาะจากงานประจำให้ชัดเจน และเพื่ออำนวยความสะดวกสำหรับการประสานงานของนักท่องเที่ยว โดยมีเจ้าหน้าที่อยู่ประจำทั้งวันหยุดราชการด้วย

3. ด้านระบบสารสนเทศ ให้เผยแพร่ข้อมูลแหล่งท่องเที่ยวภายในหน่วยทหารโดยใช้ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีสารสนเทศของศูนย์เทคโนโลยีทางทหารกองทัพบกในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารทั้งในส่วนของ ททท. และในส่วนของกองทัพบก

4. การกำหนดกลุ่มเป้าหมาย ตามที่ได้มีการแบ่งกลุ่มเป้าหมายเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยว ได้แก่ กลุ่มนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ กลุ่มคนไทยเที่ยวในประเทศ กลุ่มผู้มีรายได้สูง กลุ่มครอบครัว กลุ่มข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจ กลุ่มเยาวชน นิสิตนักศึกษา กลุ่มประชุมสัมมนา และกลุ่มผู้สูงอายุ ในการเน้นให้ความสำคัญกลุ่มเป้าหมายข้างต้นการส่งเสริมการท่องเที่ยวภายในหน่วยควรจัดให้มีความสำคัญในขั้นต้น ได้แก่ กลุ่มครอบครัว กลุ่มเยาวชน และนิสิตนักศึกษา เนื่องจากสามารถดำเนินการได้โดยตรง และนอกจากนี้กลุ่มครอบครัวส่วนใหญ่จะอยู่ในพื้นที่ใกล้เคียง ส่วนกลุ่มเยาวชนและนิสิตนักศึกษาจะมีจำนวนมาก และเหมาะสมกับกิจกรรมทางทหารที่จัดขึ้น

5. ด้านการพัฒนาบุคลากร โดยการจัดส่งบุคคลเข้าร่วมในการฝึกอบรมหรือเชิญวิทยากรจาก ททท. และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมาให้การอบรมเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับการส่งเสริมการท่องเที่ยว ทั้งนี้จะต้องมีการประสานงานกับ ททท. ในรายละเอียด

6. การพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวและกิจกรรมทางทหาร เพื่อสนองตอบความต้องการของนักท่องเที่ยว ทั้งนี้หน่วยจะต้องพิจารณาความเหมาะสม เช่น กิจกรรมการปีนหน้าผาจำลอง กิจกรรมล่องแก่ง เป็นต้น รวมถึงการแก้ปัญหาความเสื่อมโทรมของทรัพยากรท่องเที่ยวและสิ่งแวดล้อม

7. การจัดตั้งกองทุนสวัสดิการเพื่อการส่งเสริมการท่องเที่ยวของกองทัพบก โดยเงินกองทุนจะได้มาจากการบริจาค และการจัดกิจกรรมเพื่อให้ยืมหรือให้เปล่าเพื่อสนับสนุนหน่วยในการพัฒนา และปรับปรุงแหล่งท่องเที่ยวและกิจกรรมต่างๆ โดยจะมีคณะกรรมการพิจารณาความเหมาะสม

8. ประสานงานกับ ททท. เกี่ยวกับแผนงานการท่องเที่ยวในแต่ละพื้นที่ ททท. กำหนดไว้เพื่อที่จะปรับแผนงานให้สอดคล้องกับ ททท. รวมถึงการร่วมประชุมอย่างต่อเนื่องทั้งในระดับผู้บริหารและระดับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติ

9. จัดให้มีการประเมินผลการดำเนินงานของหน่วย ทั้งในเชิงสถิติและการสุ่มตรวจอย่างต่อเนื่องจริงจัง

ตามนโยบายในการส่งเสริมการท่องเที่ยวของกองทัพบกดังกล่าว หน่วยทหารทุกหน่วยจะต้องยึดถือปฏิบัติ และเร่งรัดพัฒนาการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพื่อส่งเสริมศักยภาพในการให้บริการแก่นักท่องเที่ยวอย่างต่อเนื่อง ให้ได้มาตรฐาน อันจะเป็นการสร้างความพึงพอใจแก่นักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการการท่องเที่ยวในเขตทหารของหน่วย และเป็นที่กล่าวขานบอกเล่าต่อๆ กันไป

**2.1.5 กิจกรรมการท่องเที่ยวทางทหาร**

ประวัติความเป็นมาของโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า

โรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า กำเนิดขึ้นพร้อมๆ กับกรมทหารมหาดเล็กราชวัลลภรักษาพระองค์ โดยเมื่อ 1 ตุลาคม 2411 พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวได้เสด็จขึ้นครองราชย์ ขณะที่พระองค์ทรงมีพระชนมายุเพียง 15 พระพรรษา อำนาจการปกครองบ้านเมือง ขึ้นอยู่กับสมเด็จเจ้าพระยาบรมมหาศรีสุริยวงศ์ ซึ่งเป็นผู้สำเร็จราชการแทนพระองค์ จากหลักฐานปรากฏในพระราชหัตถเลขาที่ทรงประทานแก่สมเด็จพระบรมโอรสาธิราชเจ้าฟ้ามหาวชิรุณหิศ แสดงให้เห็นชัดเจนว่าฐานะของพระองค์ในระยะที่เสวยราชย์ใหม่ๆ นั้นล่อแหลมต่ออันตรายอย่างยิ่ง แต่ก็ด้วยพระอัจฉริยะอันสูงส่งของพระองค์ จึงสามารถรอดพ้นจากภยันตรายอันน่าวิตกนั้นได้ พระองค์ทรงจัดให้ราชบุตรในตระกูลและบุตรข้าราชการที่เยาว์วัย ซึ่งขณะนั้นได้เข้าไปอยู่ในพระราชวังชั้นในหลายคนด้วยการรวมกันแล้วฝึกวิชาการทหารตามยุทธวิธีอย่างใหม่ขึ้น และเรียกทหารเด็กเหล่านั้นว่า ทหารมหาดเล็กไล่กา โดยให้มีหน้าที่ไล่กาที่บินมารบกวนข้าวสุกในเวลาทรงบาตรและยืนตั้งแถวรับเสด็จฯ ในที่นั้นทุกเวลาเช้า ทหารมหาดเล็กในตอนแรกมีประมาณ 12 คน ในจำนวนนี้ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้สมเด็จพระเจ้าน้องยาเธอเจ้าฟ้าภาณุรังสีสว่างวงศ์ กับพระเจ้าน้องยาเธอพระองค์เจ้าเทวันอุไทยวงษ์ เป็นทหารมหาดเล็กไล่กาด้วย ทหารมหาดเล็กไล่กาทุกคนมีอายุรุ่นราวคราวเดียวกัน ส่วนใหญ่ไว้ผมจุก

จากการที่พระองค์รู้สึกว่าไม่ปลอดภัยนัก จึงทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้จัดตั้งบอดีการ์ดขึ้น 24 คน โดยทรงเลือกจากมหาดเล็กข้าหลวงเดิมที่เฝ้าพระฉากรักษาการณ์ภายในห้องบรรทมของพระองค์นั่นเอง เมื่อฝึกหัดการทหารจนมีความเชี่ยวชาญขึ้นมากแล้ว จึงโปรดเกล้าฯ ให้เข้าแถวยืนรับเสด็จในเวลาเสด็จฯ ออกพระชาลาพระที่นั่งอัมรินทรวินิจฉัย และต่อมาได้มีหน้าที่ในขบวนแห่ตามเสด็จฯ ไปในที่ต่างๆ ด้วย ทหารมหาดเล็กข้าหลวงเดิมในครั้งนั้นเรียกกันว่า ทหาร 2 โหล ต่อมาได้เพิ่มจำนวนขึ้นเป็น 72 คน แต่งตั้งเป็นกองทหารมหาดเล็กสำหรับรักษาพระองค์อย่างใกล้ชิด เป็นที่ไว้วางพระราชหฤทัย ตั้งโรงเรียนสอนหนังสือควบคู่ไปกับการฝึกด้านการทหารด้วยกองทหารมหาดเล็กในเวลานั้นมีอาวุธที่ทันสมัยและการแต่งกายประณีต

มีการกินอยู่บริบูรณ์ เป็นสุขสบายมาก ด้วยเดชะพระบารมีพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ชุบเลี้ยงและทรงเอาเป็นราชธุระสอดส่องอยู่ทั่วไป ส่งผลให้พระบรมวงศานุวงศ์ เสนาบดี ข้าราชการ ผู้ใหญ่ ผู้น้อย ตลอดจนสามัญชนที่มีสกุลเป็นหลักฐาน ต่างมีความชื่นชมยินดีและพากันส่งบุตรหลานเข้ารับราชการเป็นทหารมหาดเล็กสามารถเข้าเฝ้าทูลละอองธุลีพระบาทได้ในตำแหน่งมหาดเล็กหลวง บรรดาผู้ที่มีอายุเยาว์วัย โปรดเกล้าฯ ให้แยกออกเป็นพวกหนึ่งต่างหาก ไม่ต้องมีหน้าที่ประจำกองทหาร มีแต่การฝึกหัดเช่นนักเรียนทหาร มีพวกทหารมหาดเล็กไล่กาเดิมบางคนซึ่งเมื่อเติบโตขึ้นแล้วมาเข้าสมทบด้วย การที่มีทหารมหาดเล็กรุ่นเยาว์เช่นนี้ได้เป็นธรรมเนียมสืบต่อมา เช่น มีพวกทหารสก๊อต สำหรับแห่โสกันต์เป็นต้น

พ.ศ. 2414 โปรดเกล้าฯ ให้ขยายกองทหารทหารมหาดเล็กออกเป็นกองร้อย เรียกว่า กอมปานี ได้ถึง 6 กอมปานี จัดตั้งเป็นกรมทหารมหาดเล็กราชวัลลภรักษาพระองค์ (ราชวัลลภ แปลว่าที่รักสนิทคุ้นเคยของพระราชา)

พ.ศ. 2415 โปรดเกล้าฯ ให้จัดตั้งสถานที่สอนวิชาการและระเบียบการขึ้นในกรมทหารมหาดเล็ก รวมทั้งให้มีการสอนวิชาภาษาอังกฤษและภาษาไทยด้วย เรียกสถานศึกษาว่า คะเด็ตทหารมหาดเล็ก ส่วนนักเรียนเรียกว่า คะเด็ต

พ.ศ. 2423 โปรดเกล้าฯ ให้จัดตั้งกรมทหารหน้าขึ้น (ซึ่งต่อมาได้วิวัฒนาการเป็นกรมยุทธนาธิการ) จึงกำเนิด คะเด็ตทหารหน้า ขึ้นอีกแห่งหนึ่ง ได้เร่งปรับปรุงกิจการทหารโดยลำดับเมื่อเจริญกว้างขวางและเป็นแบบแผนขึ้นบ้างแล้ว จึงโปรดเกล้าฯ ให้สมเด็จพระเจ้าน้องยาเธอ เจ้าฟ้าภาณุรังษีสว่างวงศ์กรมพระยาภาณุพันธุวงศ์วรเดช จัดตั้งโรงเรียนสอนวิชาทหารสำหรับทหารบกทั่วไปขึ้นโดยให้ใช้พื้นที่บริเวณหลังพระราชวังสราญรมย์เป็นสถานที่ตั้ง (ปัจจุบันเป็นสถานที่ตั้งของกรมแผนที่ทหาร) รวมคะเด็ตทหารมหาดเล็ก คะเด็ตทหารหน้า นักเรียนแผนที่ และส่วนที่เป็นทหารสก๊อตเข้าด้วยกัน ใช้ชื่อรวมว่า คะเด็ตสกูล สำหรับนักเรียนเรียกว่า คะเด็ต มีนายพันเอกนิคาล วอลเกอร์ (NICAL WALGER) เป็นผู้บังคับการคนแรก

5 สิงหาคม 2430 พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวได้เสด็จมาทรงกระทำพิธีเปิดโรงเรียนคะเด็ตสกูล

14 มกราคม 2431 ได้ตราข้อบังคับขนานนามโรงเรียนคะเด็ตสกูลเสียใหม่ว่า โรงเรียนทหารสราญรมย์

6 ตุลาคม 2440 ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้กองโรงเรียนนายสิบมาสมทบด้วย เปลี่ยนชื่อโรงเรียนเป็น โรงเรียนสอนวิชาทหารบก

25 พฤศจิกายน 2441 ได้เปลี่ยนชื่อโรงเรียนเป็น โรงเรียนทหารบก เปิดโอกาสให้รับบุคคลสามัญที่มีคุณสมบัติตามข้อกำหนดเข้าเป็นนักเรียนนายร้อยได้

ต่อมามีผู้สนใจเข้ารับการศึกษาเพิ่มมากขึ้น จึงโปรดเกล้าฯ ให้ย้ายนักเรียนนายสิบไปสังกัดกองพลทหารบกตามเดิมและเมื่อ 26 พฤษภาคม 2446 ได้เปลี่ยนชื่อโรงเรียนเป็น โรงเรียนนายร้อยทหารบก

ต่อมาอีก 5 ปี พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าฯ ทรงเห็นว่าสถานที่ตั้งโรงเรียนนายร้อยทหารบกคับแคบไปแล้ว ไม่เพียงพอแก่การที่จะผลิตนักเรียนเพิ่มขึ้นทันกับความต้องการของสถานการณ์ในเวลานั้นซึ่งขาดแคลนนายทหาร จึงโปรดเกล้าฯ ให้ซื้อที่ดินติดถนนราชดำเนินนอก เป็นเนื้อที่ประมาณ 30 ไร่เศษ ดำเนินการก่อสร้างโรงเรียนนายร้อยชั้นมัธยม (โรงเรียนนายร้อยชั้นปฐมยังคงอยู่ ณ โรงเรียนทหารสราญรมย์เดิม) เสร็จแล้วพระองค์ได้เสด็จพระราชดำเนินมาทรงกระทำพิธีเปิดโรงเรียน เมื่อ 26 ธันวาคม 2452 ดังข้อความในราชกิจจานุเบกษาเล่มที่ 26 ได้บรรยายไว้ว่า

... ครั้นเวลาบ่าย พระบรมวงษานุวงษ์ แลข้าราชการผู้ใหญ่ผู้น้อยทั้งฝ่ายทหาร

พลเรือนผู้ที่ใช้เสื้อยศ สวมกางเกง แต่งเต็มยศขาว ประดับเครื่องราช-อิศริยาภรณ์ ผู้ที่ใช้เสื้อยศนุ่งผ้า แต่งเต็มยศ เสื้อดำหมวกยอด ประดับเครื่องราชอิศริยาภรณ์ มาประชุมพร้อมกันที่โรงเรียน ครั้นเวลาบ่าย 4 โมง พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวทรงเครื่องจอมพลทหารบก ประดับเครื่องราชอิศริยาภรณ์ อันเป็นโบราณมงคลนพรัตนราชวราภรณ์ เสด็จพระราชดำเนินจากพระราชวังสวนดุสิต โดยรถม้าพระที่นั่ง มีทหารม้าแห่นำตามเสด็จ เมื่อเสด็จพระราชดำเนินถึงประตูโรงเรียน ผู้บัญชาการโรงเรียนทหารบกรับเสด็จแลแถว นักเรียนนายร้อยในบังคับบัญชา ผู้บังคับบัญชา ซึ่งจัดอยู่ที่สนามที่ว่าการนั้น กระทำวันทยาวุธถวายคำนับแตรวงบรรเลงเพลงสรรเสริญพระบารมี พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว ทรงตรวจแถวนักเรียนแล้วประทับรถพระที่นั่งที่บรรไดว่าการเสด็จพระราชดำเนินเข้าสู่ห้องประชุม ประทับเหนือพระราชบัลลังก์ พระบรมวงษานุวงษ์ ข้าราชการเฝ้าทูลละอองธุลีพระบาทพร้อมกัน ผู้บัญชาการกรมยุทธนาธิการ กราบบังคมทูลรายงานการสร้างโรงเรียน แล้วขอพระราชทานพระบรม-ราชานุญาต เปิดโรงเรียนมีพระราชดำรัสตอบ แลมีพระบรมราชโองการโปรดเกล้าฯ ให้นับว่า

โรงเรียนนี้ได้เปิดแล้ว ผู้บัญชาการโรงเรียนทหารบกนำสิ่งของรางวัลขึ้นทูลเกล้าฯ ถวายพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ พระราชทานรางวัลแก่นายทหารและนักเรียนที่สอบไล่วิชาได้ดีในโรงเรียนนายร้อยนี้ ตามพระราชประเพณีที่เคยมีมาแต่กาลก่อน ครั้นเสร็จแล้ว เสด็จพระราชดำเนินพร้อมด้วย พระบรมวงษานุวงษ์ และข้าราชการผู้ใหญ่

ประทับโต๊ะเสวยเครื่องว่าง และมีการเลี้ยงของว่างแก่ผู้ที่มาประชุมในการนี้ทั่วไป

เมื่อเสร็จการเลี้ยงแล้ว พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวเสด็จพระราช-ดำเนินโดยรถม้าพระที่นั่ง ทอดพระเนตร์บริเวณโรงเรียนโดยรอบ แล้วเสด็จประทับรถพระที่นั่งที่สนามน่าเรือนผู้บังคับการ มีนักเรียนนายร้อยมาประชุมเฝ้าทูลละอองธุลีพระบาทพร้อมกัน หัวหน้านักเรียน นายเต็น กราบบังคมทูลพระกรุณาแสดงความจงรักภักดีต่อใต้ฝ่าละอองธุลีพระบาท และความระลึกถึงพระมหากรุณาธิคุณในนามของนักเรียนทั้งปวง แล้วนักเรียนพร้อมกันโห่ถวายไชยมงคล 3 ครั้งแล มีพระราชดำรัสตอบ แล้วเสด็จพระราชดำเนินกลับพระราชวังสวนดุสิต เหล่านักเรียนทั้งปวงพากันวิ่งตามรถพระที่นั่งโห่ร้องเซ็งแซ่แสดงความยินดีในการที่ได้มีโอกาสเฝ้าทูลลอองธุลีพระบาทในวันนี้ไปจนตลอดทางเสด็จพระราชดำเนิน...

พ.ศ. 2461 พระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว ทรงพระราชทานเพลงสยามานุสติ ให้เป็นเพลงประจำโรงเรียนนายร้อยทหารบก โรงเรียนนายร้อยชั้นปฐมและโรงเรียนนายร้อยชั้นมัธยม ได้ดำเนินการมาด้วยดี ต่อมาเศรษฐกิจของชาติตกต่ำ กระทรวงกลาโหมจึงให้รวมโรงเรียนนายร้อยทั้งสองนี้เข้าด้วยกัน เรียกชื่อว่า โรงเรียนนายร้อยทหารบก อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของกรมยุทธศึกษาทหารบก

26 มีนาคม 2471 พระบาทสมเด็จพระปกเกล้าเจ้าอยู่หัว ได้เสด็จมาพระราชทานกระบี่แก่นักเรียนนายร้อยทหารบกที่จบการศึกษาชั้นสูงสุดเป็นครั้งแรก และจากนั้นเป็นต้นมา พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว จะทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ พระราชทานกระบี่แก่นักเรียนนายร้อยที่จบการศึกษาชั้นสูงสุดทุกปี

พ.ศ. 2477 ได้มีการจัดตั้งโรงเรียนเทฆนิคทหารบก ขึ้นในกรมยุทธศึกษาทหารบก เพื่อผลิตนายทหารบางเหล่าที่เป็นเหล่าสายเทคนิค

ในห้วง 2 ธันวาคม 2485 ถึง 14 มกราคม 2487 ได้มีการผลิตนักเรียนนายร้อยหญิงขึ้น 1 รุ่น จำนวน 28 คน และมีรุ่นเดียว

ในห้วง 14 เมษายน 2485 ถึง พ.ศ. 2487 ได้มีการผลิตนักเรียนนายร้อยสำรองทหารบกขึ้น 3 รุ่น และได้เปิดหลักสูตรอีกครั้งตั้งแต่ 30 เมษายน 2493 ถึง 2499 อีก 6 รุ่น รวม 9 รุ่น

ในห้วงสงครามมหาเอเชียบูรพา ประเทศไทยได้ทำสัญญาเป็นพันธไมตรีกับฝ่ายญี่ปุ่น เมื่อ 21 ธันวาคม 2484 ในปี พ.ศ. 2486 ฝ่ายพันธมิตรได้ทำการโจมตีทางอากาศต่อที่หมายในกรุงเทพมหานครอย่างหนัก ทางราชการจึงคิดแผนการย้ายเมืองหลวงไปอยู่ ณ สถานที่แห่งใหม่ในเขต จ. เพชรบูรณ์ จนกระทั่ง 10 มกราคม 2487 นักเรียนนายร้อยทุกหลักสูตรและทุกคน ได้ออกเดินทางจากกรุงเทพมหานครไปขึ้นรถไฟที่สถานีรถไฟสามเสนไปลงที่สถานีรถไฟตะพานหิน จ. พิจิตร จากนั้นเดินเท้าต่อไปอีก 112 ก.ม. เข้าสู่หมู่บ้านป่าแดง อ. เมือง จ. เพชรบูรณ์ เปิดทำการสอนนักเรียนนายร้อยอยู่ไม่นาน พอต้นปี พ.ศ. 2488 ได้เคลื่อนย้ายมาอยู่ใน จ. พระนครศรีอยุธยา จนกระทั่งสงครามสงบในเดือน กันยายน 2488 โรงเรียนนายร้อยจึงได้กลับมาอยู่ ณ สถานที่ตั้งเดิม

พ.ศ. 2489 กระทรวงกลาโหมได้ดำเนินการปรับปรุงหลักสูตรของโรงเรียนนายร้อย เป็นหลักสูตรการศึกษา 5 ปี ตามแบบอย่างโรงเรียนนายร้อยทหารบกของสหรัฐอเมริกา

พ.ศ. 2491 พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวภูมิพลอดุลยเดช ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ พระราชทานนามโรงเรียนนายร้อยแทนชื่อเดิมว่า โรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า

24 กุมภาพันธ์ 2497 มีพระราชบัญญัติกำหนดวิทยฐานะผู้สำเร็จการศึกษาจากโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า ได้วิทยฐานะวิทยาศาสตรบัณฑิต ใช้อักษรย่อว่า วทบ. (ทบ.)

ต่อมาโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า ณ ถนนราชดำเนินนอก อยู่ในสภาพแออัดด้วยมีจำนวนนักเรียนนายร้อยเพิ่มขึ้น สถานที่ฝึกศึกษา เล่นกีฬา และสถานที่พักผ่อนไม่เพียงพอ ขาดสภาพสิ่งแวดล้อมสำหรับการเป็นโรงเรียนนายร้อยหลักของประเทศความทราบถึงพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว จึงทรงมีพระราชดำริให้โรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้ามีสถานที่ตั้งแห่งใหม่ ณ บริเวณเขาชะโงก อำเภอเมือง จังหวัดนครนายก โรงเรียนนายร้อยแห่งนี้ได้กระทำพิธีวางศิลาฤกษ์ เมื่อวันที่ 5 สิงหาคม 2524 โดยพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวและพลตรีหญิงสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี ได้เสด็จฯ มากระทำพิธี และเมื่อ

30 กรกฎาคม 2529 ข้าราชการ ลูกจ้าง นักเรียนนายร้อย พร้อมด้วยศิษย์เก่า ได้พร้อมใจกันเดินเท้าออกจากโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้าสถานที่ตั้งเดิมเข้าสู่สถานที่ตั้งแห่งใหม่ โดยมีพลตรีหญิงสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี ทรงเป็นองค์ประธานในการนำกำลังพลเข้าสู่สถานที่ตั้งแห่งใหม่ด้วย

5 สิงหาคม 2529 พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว และพลตรีหญิงสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี ได้เสด็จฯ มาทรงเปิดโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า

โครงสร้างการจัดหน่วยของโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้าประกอบด้วย

กองบัญชาการ

มีหน้าที่ปกครอง บังคับบัญชา วางแผน อำนวยการ ควบคุม และบริหารกิจการของ โรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า ให้บรรลุภารกิจที่กำหนดไว้

ส่วนการศึกษา

ให้การศึกษาวิทยาการด้านอุดมศึกษา แก่นักเรียนนายร้อย

ส่วนวิชาทหาร

ฝึกสอนวิชาทหารขั้นพื้นฐานทางยุทธวิธี และเทคนิคของเหล่าต่างๆ ตลอดจนการฝึก ผสมเหล่าในหน่วยขนาดกองพันทหารราบ ฝึกการรบสะเทินน้ำสะเทินบก ฝึกและดูงานของต่างเหล่าทัพ

กรมนักเรียนนายร้อยรักษาพระองค์

ปกครองบังคับบัญชานักเรียนนายร้อย ฝึกอบรมนิสัย อุปนิสัย วินัย จิตวิทยาและ การนำทหาร พลศึกษา และวิชาทหารเบื้องต้น

ส่วนบริการ

สนับสนุนหน่วยต่างๆ ในเรื่องที่เกี่ยวกับการพลาธิการ การยุทธโยธา การสรรพาวุธ การขนส่ง การสวัสดิการ การติดต่อสื่อสาร การผลิตและซ่อมสร้างสิ่งอุปกรณ์ประจำหน่วย ตลอดจนบริการแรงงานและบริการอื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

โรงพยาบาล

ดำเนินการเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลแก่นักเรียนนายร้อย ข้าราชการ ลูกจ้าง ตลอดจนครอบครัวและบุคคลพลเรือนทั่วไป รวมถึงงานที่เกี่ยวกับเวชกรรม

ป้องกัน ควบคุมโรคติดต่อ ป้องกันการระบาดของ โรคและการส่งเสริมสุขภาพของนักเรียนนายร้อย ข้าราชการ ลูกจ้าง คนงานและครอบครัว ตลอดจนบุคคลพลเรือนทั่วไปในบริเวณใกล้เคียง

กองพันทหารราบ โรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า

ปกครองบังคับบัญชาและดำเนินงานทางธุรการ การเลี้ยงดู ตลอดจนการฝึกสอนอบรมทหารใหม่ในส่วนที่รับผิดชอบ จัดกำลังพลเข้าเวรรักษาการณ์ รักษาความสงบเรียบร้อย จัดกองเกียรติยศควบคุมการจราจร ตลอดจนรักษาความปลอดภัยบุคคล และสถานที่ จัดลูกมือและแรงงานสนับสนุนหน่วย ให้การช่วยเหลือเมื่อเกิดภัยพิบัติต่างๆ

สำนักงานการท่องเที่ยวโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า

เป็นฝ่ายกิจการพิเศษ รับผิดชอบในเรื่องการดำเนินงานการส่งเสริมการท่องเที่ยวในหน่วยทหารตามนโยบายของกองทัพบก ซึ่งดูแลกิจกรรมการท่องเที่ยวในหน่วยทหารข้างต้น

โรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า ประกอบด้วยกิจกรรมการท่องเที่ยวทางทหาร ซึ่งมีลักษณะเป็นการท่องเที่ยวเชิงผจญภัย และการท่องเที่ยวเชิงนิเวศน์ มีกิจกรรมการท่องเที่ยว ดังนี้

1. กิจกรรมการเดินป่าพิชิตเขาชะโงก

เป็นกิจกรรมที่ฝึกการใช้แผนที่-เข็มทิศ เบื้องต้น การฝึกการไต่หน้าผาจำลอง การเดินป่าเข้าหาที่หมาย (ยอดเขาชะโงก) ปักธงสัญลักษณ์ การฝึกไต่หน้าผาจริง (ภูมิประเทศจริงบริเวณทางลงไปวัดพระฉาย) พักแรม การฝึกการกางเต็นท์ ประกอบอาหารด้วยหม้อข้าวสนาม เดินเข็มทิศค้นหาเสบียง การฝึกการสังเกต ฟังเสียง ดมกลิ่น ชิมรส สัมผัส พิสูจน์ทราบในสถานการณ์ทัศนวิสัยจำกัด ฝึกทดสอบผู้นำ การทำงานเป็นทีม

2. กิจกรรมการไต่หน้าผาจำลอง

เป็นการฝึกไต่หน้าผาจำลองจากหอกระโดด 34 ฟุต โดยมีเจ้าหน้าที่คอยแนะนำขั้นตอนเพื่อความปลอดภัยก่อนปฏิบัติจริงความรู้สึกมั่นใจที่ได้รับ สามารถนำไปใช้กับตนเองและผู้อื่น และส่วนหนึ่งเป็นการฝึกเสริมสร้างลักษณะผู้นำในการกล้าตัดสินใจ

3. กิจกรรมไต่หน้าผาจำลองและหน้าผาจริง

เป็นการฝึกไต่หน้าผาในภูมิประเทศจริง ซึ่งหลังจากที่ได้ฝึกไต่หน้าผาจำลองจากหอกระโดด 34 ฟุต จนมีความชำนาญในระดับหนึ่ง มีความพร้อมก็จะทำการฝึกปฏิบัติในภูมิประเทศจริง

4. กิจกรรมสถานีทดสอบกำลังใจ 11 สถานี

ประกอบด้วยสถานี จำนวน 11 สถานีดังนี้

สถานีที่ 1 กำแพง 6 ฟุตแกว่งตัว โดยกระโดดเชือกแล้วเหวี่ยงตัวขึ้นไปเหนือกำแพง แล้วจึงค่อยวางขาลงทีละข้าง สปริงตัวออกมาลงเท้าคู่ที่กำแพงอีกด้านหนึ่ง

สถานีที่ 2 ไต่เชือก โดยเอามือจับเชือกทั้งสองมือ แล้วดึงตัวขึ้นไป ใช้เท้าเกี่ยวเชือกโก่งเข้าด้านใน ใช้เท้าด้านใดด้านหนึ่งเหยียบเชือกไว้ที่หลังเท้า แล้วดึงตัวขึ้นไป สามารถเหยียบเชือกไว้ได้เมื่อเมื่อยล้า

สถานีที่ 3 สะพานลอย โดยเดินไต่บันไดขึ้นไปจากทางหนึ่งแล้วมาลงอีกทางหนึ่ง

สถานีที่ 4 หลังคาอกไก่ วิ่งมาด้วยความเร็วปานกลางขึ้นไปแล้ววิ่งลงไปอีกด้านหนึ่ง

สถานีที่ 5 กำแพง 6 ฟุต โดยวิ่งมาด้วยความเร็วปกติ กระโดดใช้ท่อนแขนเกาะขอบกำแพง เหวี่ยงตัวข้ามไป แล้วนอนราบ หย่อนขาลงมาทีละข้าง สปริงตัวออกมาเท้าคู่

สถานีที่ 6 แท่นกระโดด 6 ฟุต วิ่งมาถึงขอบปูน แล้วกระโดดลงเบาๆ ลงเท้าคู่สปริงตัวออกไป

สถานีที่ 7 ไต่บันไดสูง ไต่บันไดจากข้างหนึ่งไปลงอีกข้างหนึ่งด้วยความระมัดระวัง

สถานีที่ 8 กำแพง 10 ฟุต จะต้องมีผู้ช่วยในการข้าม โดยช่วยกันส่งเพื่อนให้ขึ้นไปถึงบนกำแพง การลงหย่อนขาลงมาทีละข้าง มือเกาะขอบเหยียดตัวให้แขนตึง แล้วสปริงตัวออกจากกำแพง ลงเท้าคู่

สถานีที่ 9 สะพานต้นซุง ไต่สะพานต้นซุงข้ามไปตามปกติ โดยการรักษาสมดุลของน้ำหนักตัวไว้ให้ดี

สถานีที่ 10 คูกระโดด วิ่งมาด้วยความเร็วปานกลาง แล้วกระโดดทีละคูน้ำ

สถานีที่ 11 ตาข่ายทหารราบ ไต่ขึ้นไปทีละช่องของตาข่ายเมื่อถึงข้างบนแล้วไต่กลับลงมาอีกด้านหนึ่ง

5. กิจกรรมการฝึกผู้นำหน่วย

มีฐานกิจกรรมอยู่ 3 ฐาน ให้สมาชิกในทีมร่วมกันระดมความคิดในการแก้ไขปัญหา แล้วปฏิบัติให้สำเร็จ

6. กิจกรรมเดินป่าเชิงอนุรักษ์

เป็นการท่องเที่ยวสัมผัสป่าธรรมชาติอย่างใกล้ชิด ได้ผจญภัยในป่าภูเขา หน้าผาชัน ลำธาร ภูเขาสูง และสิ่งกีดขวางตามธรรมชาติ สัมผัสน้ำตก ดอกไม้นานาชนิดตลอดเส้นทางเดิน ท่องเที่ยวส่องนก สัตว์ป่า ผีเสื้อ แมลง ปลูกต้นไม้เป็นที่ระลึก สร้างผืนป่าคืนความสมบูรณ์ให้ระบบนิเวศน์ ในกิจกรรมนี้มีสนามทดสอบผู้นำ 1 สถานี คือ ลำเลียงพลข้ามลำน้ำ เหวลึก ให้ระดมความคิด แก้ปัญหา สนามทดสอบกำลังใจ 1 สถานี คือ สะพานท่อนซุง สัมผัสการเรียนรู้ การยังชีพ การดำรงชีพในป่า เรียนรู้การปฐมพยาบาลเบื้องต้น ช่วยเหลือตนเองหรือหมู่คณะ

7. กิจกรรมการเดินป่าผจญภัย

เป็นการฝึกสร้างความสัมพันธ์ เพื่อทำความรู้จักตนเอง พัฒนาทัศนคติ ฝึกการสังเกต ฝึกการทำงานเป็นทีม เสริมสร้างทักษะในการติดต่อประสานงาน สร้างลักษณะผู้นำ และรู้จักการเป็นผู้ตาม ส่งเสริมทักษะ กำลังความสามารถ ความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง การตัดสินใจ เป็นต้น

มีการจัดสถานีเพื่อใช้จัดกิจกรรมดังนี้

1. สถานีปฐมพยาบาลเบื้องต้น
2. สถานีอุโมงค์มรณะ
3. สถานีสะพานเชือกคู่และเดี่ยว
4. สถานีค้นหาเสบียง
5. สถานีสะพานแขวน
6. สถานีเลื่อนช่วยชีวิต
7. สถานีสนามวิบาก
8. สถานีบ่อทรายดูด
9. สถานีหุงหาสามัคคี
10. สถานีหีบสมบัติ (เฉพาะช่วงเวลากลางคืน)

ระยะเวลาในการร่วมกิจกรรม 4-5 ชั่วโมง

8. กิจกรรมกระโดดหอสูง 34 ฟุต

การฝึกทดสอบกำลังใจ โดยการฝึกกระโดดร่มจากหอสูง 34 ฟุต ซึ่งเป็นระดับความสูงที่มีความเสียวสูงสุด เพื่อทดสอบความท้าทาย ความกล้า เพื่อเสริมสร้างประสบการณ์ชีวิต ความตื่นเต้น เร้าใจ

**2.1.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง**

สุพัตรา พรประสิทธิ์ (2541) ได้ศึกษา การรับรู้เกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ของนักท่องเที่ยวชาวไทยในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า นักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาจังหวัดเชียงใหม่ ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 21-30 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี เป็นพนักงานเอกชนรายได้ระหว่าง 5,000-10,000 บาท ส่วนใหญ่มีภูมิลำเนาอยู่ที่ภาคเหนือ รองลงมาคือ กรุงเทพมหานคร นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่รับรู้เกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์จากสื่อโฆษณา ประเภทโทรทัศน์ นิตยสาร/วารสาร และหนังสือพิมพ์ ตามลำดับ สำหรับพฤติกรรมการท่องเที่ยวนั้น นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เคยมาเชียงใหม่มากกว่า 5 ครั้ง โดยการจะเดินทางมาเองหรือมากับรถประจำทาง นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีความประทับใจกับจังหวัดเชียงใหม่ และตั้งใจจะกลับมาอีก รวมทั้งแนะนำให้บุคคลอื่นมาเที่ยวเชียงใหม่ด้วย โดยที่นักเรียน นักศึกษาจะแนะนำบุคคลอื่นมากที่สุด รองลงมาคือ ข้าราชการ และพนักงานบริษัท เอกชน

วิธินี วรรณสกล (2542) ได้ศึกษาการเปิดรับข่าวสารการประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวกับพฤติกรรมการท่องเที่ยว ในสภาวะวิกฤตเศรษฐกิจ พบว่า 1. กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่างกัน มีการเปิดรับข่าวสารการประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวในสภาวะวิกฤตเศรษฐกิจ จากสื่อประเภทต่างๆ ต่างกัน 2. กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่างกัน มีพฤติกรรมการท่องเที่ยวในสภาวะเศรษฐกิจต่างกัน 3. การเปิดรับข่าวสารการประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวจากสื่อมวลชนและสื่อบุคคล มีความสัมพันธ์กับทัศนคติการท่องเที่ยวในสภาวะวิกฤตเศรษฐกิจ 4. การเปิดรับข่าวสารการประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวจากสื่อมวลชน สื่อเฉพาะกิจ และสื่ออินเตอร์เน็ต มีความสัมพันธ์กับสื่อการท่องเที่ยวในสภาวะวิกฤตเศรษฐกิจ 5. ความถี่ในการท่องเที่ยวเป็นตัวแปรที่สามารถอธิบายพฤติกรรมการท่องเที่ยวในสภาวะวิกฤตเศรษฐกิจได้ดีที่สุด ส่วนตัวแปรการเปิดรับข่าวสารการประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยว สามารถอธิบายพฤติกรรมการท่องเที่ยวในสภาวะวิกฤตเศรษฐกิจได้ในอันดับที่ 4 เท่านั้น

จินตนา แสนวงศ์ (2542) ได้ศึกษาการจัดการท่องเที่ยวเชิงนิเวศในเขตทหาร กรณีศึกษากองพลรบพิเศษที่ 2 เพื่อศึกษาสภาพการณ์ การดำเนินงาน และผลการดำเนิน

งาน ตลอดจนปัญหาและอุปสรรคของการจัดการท่องเที่ยวเชิงนิเวศเป็นหลัก มุ่งเป้าหมายในเชิงคุณภาพมากกว่าปริมาณ มีทรัพยากรการท่องเที่ยวประเภทธรรมชาติเป็นสินค้าหลักและมีกิจกรรมเสริมต่างๆ เป็นสินค้ารอง นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจและต้องการกลับมาเที่ยวอีก สภาพปัญหา คือ มีการบุกรุกทำลายพื้นที่ป่าเป็นพื้นที่ท่องเที่ยวเดินป่าเชิงนิเวศ อ่อนด้านประชาสัมพันธ์และการตลาด ขาดป้ายสื่อความหมายธรรมชาติและความปลอดภัยในเส้นทางเดินป่า การดำเนินการจัดการท่องเที่ยวสอดคล้องกับแนวทางการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ที่การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยได้กำหนดไว้ แต่ยังต้องมีการปรับปรุงในบางส่วนที่ยังบกพร่องอยู่

บรรจบพร สุมนรัตนกุล (2544) ได้ศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ก่อให้เกิดการเดินทางท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวในจังหวัดกาญจนบุรี พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 20-35 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี โดยส่วนใหญ่มีอาชีพพนักงาน/ลูกจ้าง และมีรายได้น้อยกว่า 10,000 บาทต่อเดือน ส่วนผลการศึกษาเกี่ยวกับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ก่อให้เกิดการเดินทางท่องเที่ยว 4 ด้าน คือ ด้านบรรยากาศด้านกายภาพ ด้านบรรยากาศด้านจิตใจ ด้านบรรยากาศประกอบอื่นๆ และด้านส่วนผสมทางการตลาด พบว่า ด้านบรรยากาศด้านกายภาพ ประเภทที่พักแรมที่นักท่องเที่ยวเลือก ใช้บริการมากที่สุด คือ แพพัก งานประเพณีและวัฒนธรรมของจังหวัดกาญจนบุรี ที่นักท่อง เที่ยวสนใจ คือ งานสัปดาห์สะพานข้ามแม่น้ำแคว พาหนะที่นักท่องเที่ยวใช้ในการเดินทางท่องเที่ยวในจังหวัดกาญจนบุรี คือรถยนต์ส่วนตัว แหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติที่นักท่องเที่ยวสนใจมากที่สุด คือ น้ำตกเอราวัณ และแหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ โบราณสถาน โบราณวัตถุ ที่นักท่องเที่ยวสนใจมากที่สุด คือ สะพานข้ามแม่น้ำแคว ด้านบรรยากาศ ด้านจิตใจ พบว่า มูลเหตุที่ทำให้นักท่องเที่ยวเดินทางมาท่องเที่ยวจังหวัดกาญจนบุรีมากที่สุด คือ ความตั้งใจเดินทางมาท่องเที่ยว ส่วนในด้านปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวมีความคิดเห็นในระดับมาก คือ ความสะดวกสบายในการเดินทาง ด้านบรรยากาศประกอบอื่นๆ พบว่า แหล่งข้อมูลของจังหวัดกาญจนบุรีที่นักท่องเที่ยวได้รับ คือ ประสบการณ์จากที่เคยเดินทางมาท่องเที่ยว สินค้าที่ระลึก/ของฝากที่นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เลือกซื้อ คือ ประเภทอาหาร และนักท่องเที่ยวคิดว่า ราคาสินค้าที่ระลึก/ของฝาก มีความเหมาะสม ส่วนในด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับกิจกรรมการท่องเที่ยว ที่นักท่องเที่ยวให้ความสนใจในระดับมาก คือ เล่นน้ำตก ด้านส่วนผสมทางการตลาด พบว่า นักท่องเที่ยวมีระดับความคิดเห็นมาก ด้านผลิตภัณฑ์ คือ ชื่อเสียงและความน่าสนใจของแหล่งท่องเที่ยวและ

ผลการศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ก่อให้เกิดการเดินทางท่องเที่ยว จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ ไม่มีความสอดคล้องกัน

ศศิธร สามารถ (2545) ได้ศึกษาความพึงพอใจและพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวในจังหวัดกระบี่ พบว่า นักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 24-35 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีอาชีพพนักงานเอกชน/รับจ้าง มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 10,000-20,000 บาท มากที่สุด นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เดินทางมาโดยรถยนต์ส่วนตัว สถานที่พักแรม คือ โรงแรม ใช้เวลาช่วงวันหยุดราชการตามเทศกาลในการเดินทางมาท่องเที่ยว ประเภทกิจกรรมที่ชอบ คือ การดำน้ำ/ชมปะการัง จำนวนเงิน ที่นักท่องเที่ยวใช้จ่ายมากที่สุด คือ 4,001-5,000 บาท และสิ่งที่นักท่องเที่ยวต้องการให้ปรับปรุงมากที่สุด คือ ความสะอาดของสถานที่ท่องเที่ยว นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เดินทางมาท่องเที่ยวเป็นจำนวน 1 ครั้ง ในระยะเวลา 3 ปี ใช้เวลาอยู่ในจังหวัดกระบี่จำนวน 3-5 วัน และส่วนใหญ่นักท่องเที่ยวมีความตั้งใจว่าในอนาคต จะกลับมาท่องเที่ยวจังหวัดกระบี่อีกแน่นอน นักท่องเที่ยวพึงพอใจอย่างมากในสถานที่ท่องเที่ยวที่มีความสวยงาม มีเอกลักษณ์ และมีความพึงพอใจเป็นอย่างมากต่อหมู่เกาะพีพี ผลการทดสอบความแตกต่าง นักท่องเที่ยวที่มีอายุ อาชีพ แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการท่องเที่ยวจังหวัดกระบี่แตกต่างกัน และนักท่องเที่ยวที่มีอายุ ระดับการศึกษา รายได้แตกต่างกัน มีความพึงพอใจด้านสถานที่ท่องเที่ยวแตกต่างกัน พฤติกรรมที่แตกต่างกัน ได้แก่ กิจกรรมการท่องเที่ยว สิ่งที่นักท่องเที่ยวต้องการให้ปรับปรุงและความตั้งใจในการมาเที่ยวในอนาคตแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการท่องเที่ยวจังหวัดกระบี่แตกต่างกัน พฤติกรรมที่แตกต่างกัน ได้แก่ พาหนะในการเดินทาง และสิ่งที่นักท่องเที่ยวต้องการให้ปรับปรุงแตกต่างกัน มีความพึงพอใจด้านสถานที่ท่องเที่ยวแตกต่างกัน

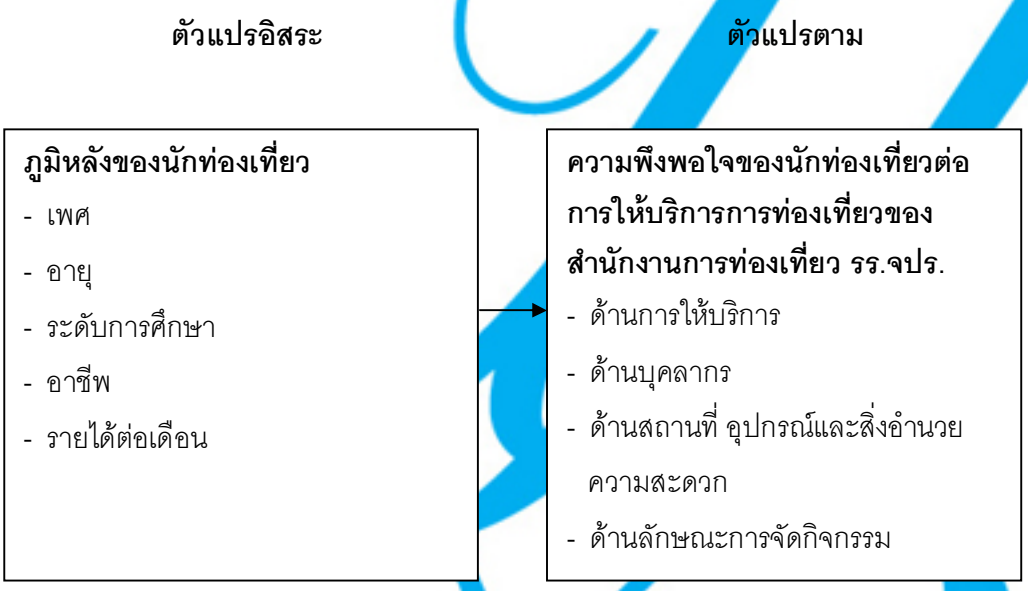
ณรงค์ฤทธิ์ หวังพัฒนพาณิชย์ (2546) ได้ศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจการท่องเที่ยวแบบผจญภัยของนักท่องเที่ยว กรณีศึกษาโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า จังหวัดนครนายก พบว่า นักท่องเที่ยวไทยเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ส่วนใหญ่จะมีอายุ 22-25 ปี จบการศึกษาปริญญาตรี เป็นพนักงานบริษัทเอกชน กิจกรรมการท่องเที่ยวที่ชอบ มากที่สุด คือ ปีนเขา/ไต่เขา มีเหตุผลในการท่องเที่ยวแบบผจญภัยในระดับสำคัญมาก คือ ต้องการทดสอบสมรรถภาพร่างกายของตนเอง มีความพึงพอใจในกิจกรรมท่องเที่ยวทางทหารอยู่ในระดับอย่างมาก คือ ได้ผจญภัยกับสิ่งแปลกใหม่ในชีวิต พฤติกรรม

การท่องเที่ยวแบบผจญภัยของนักท่องเที่ยวมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในกิจกรรมท่องเที่ยวทางทหารของนักท่องเที่ยวในระดับสูง

จากการที่กองทัพบกได้มีนโยบายในการส่งเสริมการท่องเที่ยวในเขตทหารอย่างจริงจัง เพื่อให้หน่วยขึ้นตรงของกองทัพบกดำเนินการการท่องเที่ยวในเขตทหารอย่างเป็นรูปธรรม โดยกำหนดวิสัยทัศน์การท่องเที่ยวของกองทัพบกว่า “การท่องเที่ยวในเขตทหารกองทัพบก เป็นแหล่งท่องเที่ยวที่มิได้แสวงผลกำไรทางธุรกิจ แต่เป็นแหล่งท่องเที่ยวที่ให้ประโยชน์ทางอ้อม และให้คุณค่าแก่สังคมในด้านการพัฒนาความคิด การสร้างจิตสำนึกความมีระเบียบวินัย อันจะนำมาซึ่งความภาคภูมิใจ” การบริหารงานแหล่งท่องเที่ยวในเขตทหาร กองทัพบกดำเนินการโดยคณะกรรมการส่งเสริมการท่องเที่ยวกองทัพบก มีผู้บัญชาการทหารบกเป็นกรรมการ มีผู้อำนวยการสำนักงานส่งเสริมการท่องเที่ยวกองทัพบกเป็นเลขานุการ และมีผู้บังคับหน่วยขึ้นตรงกองทัพบก รวมถึงผู้บัญชาการโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้าเป็นกรรมการ โดยแสวงประโยชน์จากงานการท่องเที่ยวในเขตทหาร นำไปสู่เป้าประสงค์ของกองทัพบก คือ เสริมสร้างความรัก ความศรัทธา และความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อทหาร อันจะนำไปสู่ความร่วมมืออย่างเต็มใจ จึงให้ความสำคัญโดยกำหนดเป็นกิ่งงานหนึ่งของงานด้านกิจการพลเรือน “งานการท่องเที่ยวในเขตทหาร เป็นกิ่งงานหนึ่งของงานกิจการพลเรือนที่มีความสำคัญยิ่ง” จึงให้หน่วยขึ้นตรงกองทัพบก กำหนดกิจการและแหล่งท่องเที่ยวในเขตทหารในความรับผิดชอบของตน โดยจัดตั้งสำนักงานส่งเสริมการท่องเที่ยวของหน่วยนั้น เพื่อบริหารงานการท่องเที่ยวในเขตทหารให้เกิดประโยชน์สูงสุด พร้อมกับรายงานผลการดำเนินงานและการพัฒนาการท่องเที่ยวในเขตทหารให้กองทัพบกทราบโดยต่อเนื่อง ผู้วิจัยในฐานะที่เป็นบุคลากรคนหนึ่งของโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า ที่ควรต้องมีส่วนร่วมในการส่งเสริมการท่องเที่ยวในเขตทหารของโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า ให้มีการพัฒนาการดำเนินงานให้ดียิ่งขึ้นตามนโยบายกองทัพบก จึงได้ศึกษาทฤษฎี แนวความคิดต่างๆ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว หลักการเกี่ยวกับการบริการ ผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยว และอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ทำให้ผู้วิจัยมีข้อมูลพื้นฐาน สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในงานวิจัย เพื่อเป็นแนวทางการสร้างแบบสอบถาม และการใช้เหตุผลสนับสนุนการทดสอบวิจัยในครั้งนี้ เพื่อให้ได้แนวทางในการพัฒนา และส่งเสริมการท่องเที่ยวในเขตทหารให้เข้าใจถึงความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย สามารถรองรับ และให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

## 2.2 กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยจึงกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้




**แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย**

## 2.3 สมมติฐานการวิจัย

2.3.1 นักท่องเที่ยวที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการการท่องเที่ยวของสำนักงานการท่องเที่ยวโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้าแตกต่างกัน

2.3.2 นักท่องเที่ยวที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการการท่องเที่ยวของสำนักงานการท่องเที่ยวโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้าแตกต่างกัน

2.3.3 นักท่องเที่ยวที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการการท่องเที่ยวของสำนักงานการท่องเที่ยวโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้าแตกต่างกัน

2.3.4 นักท่องเที่ยวที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการการท่องเที่ยวของสำนักงานการท่องเที่ยวโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้าแตกต่างกัน

2.3.5 นักท่องเที่ยวที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการการท่องเที่ยวของสำนักงานการท่องเที่ยวโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้าแตกต่างกัน

## 2.4 นิยามปฏิบัติการ

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดศัพท์ที่มีขอบเขต และความหมายโดยเฉพาะไว้ดังนี้

**ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการให้บริการการท่องเที่ยวของสำนักงานการท่องเที่ยวโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า** หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการให้บริการ หรือการทำกิจกรรมการท่องเที่ยวต่างๆ ของสำนักงานการท่องเที่ยวโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า ว่าได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายหรือตามที่ความคาดหวังไว้ก่อนได้เข้าร่วมกิจกรรมการท่องเที่ยวทางทหาร

**ด้านการให้บริการ** หมายถึง การให้บริการทุกอย่างของสำนักงานการท่องเที่ยวโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า สร้างความประทับใจให้กับนักท่องเที่ยวในการให้บริการอย่างเต็มที่ มีการเอาใจใส่ ดูแลช่วยเหลือแนะนำอย่างใกล้ชิด รวมทั้งการให้บริการกิจกรรมที่มีความเหมาะสม และน่าสนใจ มีอัตราค่าบริการที่เหมาะสม ยุติธรรม

**ด้านบุคลากร** หมายถึง ความเพียงพอ คุณภาพ ความสามารถในการให้บริการ ความสามารถในการใช้เครื่องมือหรืออุปกรณ์ในการทำกิจกรรม การปฏิบัติตนที่เหมาะสม การดูแลเอาใจใส่ในการให้บริการของบุคลากร หรือเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการในการทำกิจกรรมต่างๆ ของสำนักงานการท่องเที่ยวโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า

**ด้านสถานที่ อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก** หมายถึง สถานที่ให้บริการมีทำเลที่ดี บริเวณกว้างขวาง สถานที่เหมาะสม สะอาด เรียบร้อย ห้องน้ำสะอาด สภาพภูมิทัศน์มีความสวยงาม ประดับตกแต่งอย่างเหมาะสม มีความร่มรื่น สวยงาม น่าพักผ่อนหย่อนใจ สร้างบรรยากาศที่ดี มีสิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์ประกอบการทำกิจกรรมอย่างเพียงพอเหมาะสม เร้าให้เกิดความสนใจในการทำกิจกรรม หรือพักผ่อนหย่อนใจของนักท่องเที่ยว

**ด้านลักษณะการจัดกิจกรรม** หมายถึง การจัดกิจกรรมต่างๆ ของสำนักงานการท่องเที่ยวโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า ประกอบด้วยกิจกรรม กระบวนการและขั้นตอน ระยะเวลาดำเนินกิจกรรมที่เหมาะสม ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อการทำกิจกรรมนั้นๆ อย่างแท้จริง และเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของนักท่องเที่ยวหรือองค์กรที่มาใช้บริการ

# บทที่ 3
# วิธีการวิจัย

วิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดวิธีดำเนินการวิจัย ซึ่งประกอบด้วย ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การรวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ ดังนี้

## 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

### 3.1.1 ประชากร

ประชากร คือ นักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการการท่องเที่ยวในหน่วยทหารของสำนักงานการท่องเที่ยวโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า ระหว่างวันที่ 1 เมษายน พ.ศ. 2550 ถึงวันที่ 31 ตุลาคม พ.ศ. 2550 จำนวน 7,550 คน

### 3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง

กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามวิธีการของยามาเน ที่ระดับนัยสำคัญ .05 ความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 380 คน และใช้การสุ่มตัวอย่างแบบง่าย

## 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล มีขั้นตอนในการสร้าง ดังนี้

1. ศึกษาทฤษฎี และหลักการที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรในการวิจัย
2. ทบทวนวัตถุประสงค์ กรอบแนวความคิด สมมติฐาน และนิยามปฏิบัติการที่ผู้วิจัยกำหนดไว้
3. ศึกษาเทคนิคการสร้างแบบสอบถามที่ดี

4. สร้างแบบสอบถามฉบับร่างตามตัวแปรที่กำหนด นำปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบครั้งแรก

5. นำแบบสอบถามกลับมาปรับปรุงแก้ไข เพื่อให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบความสมบูรณ์ในครั้งที่ 2

6. นำแบบสอบถามให้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 คน ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา

7. รวบรวมความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ มาทำการปรับปรุงและพัฒนาให้เป็นแบบสอบถามที่สมบูรณ์ แล้วนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาให้ความเห็นชอบ

8. นำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับกลุ่มทดลอง ซึ่งเป็นนักท่องเที่ยวที่เข้ามาใช้บริการ จำนวน 30 คน เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น โดยใช้วิธีการหาสัมประสิทธิ์อัลฟ่าของครอนบาค ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .94

9. พิมพ์แบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ เพื่อนำไปเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วยแบบสอบถามจำนวน 1 ฉบับ โดยแบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับตัวแปรอิสระ ว่าด้วยเรื่องภูมิหลังของนักท่องเที่ยว ด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามที่เกี่ยวกับตัวแปรตาม ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานการท่องเที่ยวโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า ใน 4 ด้าน ได้แก่

- ด้านการให้บริการ
- ด้านบุคลากร
- ด้านสถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก
- ด้านลักษณะการจัดกิจกรรม

ลักษณะของคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ตามแนวคิดของลิเคอร์ท

## 3.3 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยจะดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

โดยนำแบบสอบถามที่สมบูรณ์ไปสอบถามกับนักท่องเที่ยวที่มาติดต่อขอรับบริการของสำนักงานการท่องเที่ยวโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า ในช่วงระหว่างวันที่ 1 เมษายน พ.ศ. 2550 ถึงวันที่ 31 ตุลาคม พ.ศ. 2550

## 3.4 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

3.4.1 ในการวิเคราะห์ข้อมูล เมื่อได้รับแบบสอบถามคืนมาแล้วทำการคัดเลือกแบบสอบถามฉบับที่สมบูรณ์แล้วทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยกำหนดเกณฑ์ในการให้คะแนนดังนี้

5 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

4 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับมาก

3 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

2 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับน้อย

1 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

สำหรับการแปลความหมายของค่าเฉลี่ยผู้วิจัยใช้เกณฑ์การแบ่งช่วงชั้นเท่ากัน ดังนี้

1.00-1.80 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

1.81-2.60 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับน้อย

2.61-3.40 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

3.41-4.20 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับมาก

4.21-5.00 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

3.4.2 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลในครั้งนี้ คือ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และใช้วิธีเปรียบเทียบรายคู่ด้วยเชฟเฟ (Scheffe's)

# บทที่ 4
# ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการให้บริการการท่องเที่ยวของสำนักงานการท่องเที่ยวโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า ผู้วิจัยแจกแบบสอบถาม จำนวน 380 ฉบับ ได้รับกลับคืน 380 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100.00 ขอเสนอผลการวิเคราะห์ดังนี้

4.1 ข้อมูลส่วนตัวทั่วไป

4.2 ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการให้บริการการท่องเที่ยวของสำนักงานการท่องเที่ยวโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า

4.3 การทดสอบสมมติฐาน

## 4.1 ข้อมูลส่วนตัวทั่วไป

นักท่องเที่ยวที่เป็นกลุ่มตัวอย่างเป็นเพศชาย จำนวน 221 คน คิดเป็นร้อยละ 58.16 อายุ 31 ถึง 40 ปี จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 28.95 การศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 193 คน คิดเป็นร้อยละ 50.79 อาชีพพนักงาน/ลูกจ้างเอกชน จำนวน 195 คน คิดเป็นร้อยละ 51.32 รายได้ต่อเดือน 10,000 ถึง 20,000 บาท จำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 41.05 รายละเอียดดังตารางที่ 1

**ตารางที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวทั่วไป**

| ข้อมูลส่วนตัวทั่วไป | จำนวน (n=380) | ร้อยละ |
|---|---|---|
| 1. เพศ | | |
| - ชาย | 221 | 58.16 |
| - หญิง | 159 | 41.84 |

**ตารางที่ 1 (ต่อ)**

| ข้อมูลส่วนตัวทั่วไป | จำนวน (n=380) | ร้อยละ |
|---|---|---|
| 2. อายุ | | |
| - น้อยกว่า 21 ปี | 44 | 11.58 |
| - 21 ถึง 30 ปี | 94 | 24.74 |
| - 31 ถึง 40 ปี | 110 | 28.95 |
| - 41 ถึง 50 ปี | 87 | 22.89 |
| - 51 ถึง 60 ปี | 45 | 11.84 |
| 3. ระดับการศึกษา | | |
| - ประถมศึกษา และต่ำกว่า | 3 | 0.79 |
| - มัธยมศึกษาตอนต้น | 45 | 11.84 |
| - มัธยมศึกษาตอนปลาย | 41 | 10.79 |
| - อนุปริญญา | 73 | 19.21 |
| - ปริญญาตรี | 193 | 50.79 |
| - สูงกว่าปริญญาตรี | 25 | 6.58 |
| 4. อาชีพ | | |
| - ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ | 100 | 26.32 |
| - พนักงาน/ลูกจ้างบริษัทเอกชน | 195 | 51.32 |
| - เกษตรกร | 1 | 0.26 |
| - ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว | 34 | 8.95 |
| - นักเรียน/นักศึกษา | 45 | 11.84 |
| - รับจ้างทั่วไป | 3 | 0.79 |
| - ไม่ได้ประกอบอาชีพ | 2 | 0.52 |

**ตารางที่ 1 (ต่อ)**

| ข้อมูลส่วนตัวทั่วไป | จำนวน (n=380) | ร้อยละ |
|---|---|---|
| 5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน | | |
| - น้อยกว่า 5,001 บาท | 43 | 11.32 |
| - 5,001 ถึง 10,000 บาท | 61 | 16.05 |
| - 10,001 ถึง 20,000 บาท | 156 | 41.05 |
| - 20,001 ถึง 30,000 บาท | 83 | 21.84 |
| - 30,001 ถึง 40,000 บาท | 31 | 8.16 |
| - มากกว่า 40,000 บาท | 6 | 1.58 |

## 4.2 ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการให้บริการการท่องเที่ยวของสำนักงานการท่องเที่ยวโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการให้บริการการท่องเที่ยว ของสำนักงานการท่องเที่ยวโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า ในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.16 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.37 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดด้านลักษณะการจัดกิจกรรม เป็นอันดับ 1 รองลงมามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากด้านบุคลากร ด้านการบริการ และด้านสถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 2

**ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการให้บริการการท่องเที่ยว ของสำนักงานการท่องเที่ยวโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า**

| การให้บริการการท่องเที่ยว ของสำนักงานการท่องเที่ยวโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า | $\overline{X}$ | S.D. | ระดับความพึงพอใจ | อันดับที่ |
|---|---|---|---|---|
| 1. ด้านการบริการ | 4.15 | 0.42 | มาก | 3 |
| 2. ด้านบุคลากร | 4.19 | 0.44 | มาก | 2 |
| 3. ด้านสถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก | 4.11 | 0.39 | มาก | 4 |
| 4. ด้านลักษณะการจัดกิจกรรม | 4.21 | 0.43 | มากที่สุด | 1 |
| รวม | 4.16 | 0.37 | มาก | |

**4.2.1 ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการให้บริการการท่องเที่ยวของสำนักงานการท่องเที่ยวโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า ด้านการบริการ**

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการให้บริการการท่องเที่ยวของสำนักงานการท่องเที่ยวโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า ด้านการบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.15 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.42 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดเกี่ยวกับหน่วยงานมีระบบการรักษาความปลอดภัยเป็นอย่างดี เป็นอันดับ 1 รองลงมามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเกี่ยวกับการให้บริการมีระบบรวดเร็ว ทันเวลา และการให้บริการสอบถามข้อมูล และการแนะนำภายในหน่วยงานมีความรวดเร็วเป็นอันดับ 2 และ 3 ส่วนอัตราค่าบริการ มีความเหมาะสม ยุติธรรม เป็นอันดับสุดท้าย รายละเอียดดังตารางที่ 3

**ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการให้บริการการท่องเที่ยว ของสำนักงานการท่องเที่ยวโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า ด้านการบริการ**

| การให้บริการการท่องเที่ยวของสำนักงานการท่องเที่ยวโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า ด้านการบริการ | $\overline{X}$ | S.D. | ระดับความพึงพอใจ | อันดับที่ |
|---|---|---|---|---|
| 1. การประชาสัมพันธ์ทั้งภายใน และภายนอกหน่วยมีความชัดเจน เพียงพอ และทั่วถึง | 4.13 | 0.65 | มาก | 6 |
| 2. การให้บริการสอบถามข้อมูล และการแนะนำภายในหน่วยงานมีความรวดเร็ว | 4.15 | 0.63 | มาก | 3 |
| 3. การติดต่อประสานงาน และการอำนวยความสะดวกเป็นไปด้วยความเรียบร้อย | 4.14 | 0.67 | มาก | 4 |
| 4. อัตราค่าบริการ มีความเหมาะสม ยุติธรรม | 4.11 | 0.65 | มาก | 8 |
| 5. หน่วยงานมีระบบการรักษาความปลอดภัยเป็นอย่างดี | 4.24 | 0.60 | มากที่สุด | 1 |
| 6. การให้บริการมีระบบรวดเร็ว ทันเวลา | 4.17 | 0.59 | มาก | 2 |
| 7. ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน | 4.13 | 0.63 | มาก | 5 |
| 8. การให้บริการเป็นไปอย่างทั่วถึงทุกคนและมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน | 4.12 | 0.70 | มาก | 7 |
| รวม | 4.15 | 0.42 | มาก | |

4.2.2 **ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการให้บริการการท่องเที่ยวของสำนักงานการท่องเที่ยวโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า ด้านบุคลากร**

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการให้บริการการท่องเที่ยวของสำนักงานการท่องเที่ยวโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า ด้านบุคลากร มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.19 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.44 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่มีความสุภาพเรียบร้อย เป็นกันเอง และอัธยาศัยดี เป็นอันดับ 1 รองลงมาการแต่งกาย บุคลิก และมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ และเจ้าหน้าที่มีความรู้ มีความสามารถในการปฏิบัติกิจกรรม มีคุณธรรมจริยธรรม เป็นอันดับ 2 และ 3 ส่วนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือในการปฐมพยาบาลอย่างเหมาะสม เป็นอันดับสุดท้าย รายละเอียดดังตารางที่ 4

**ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการให้บริการการท่องเที่ยว ของสำนักงานการท่องเที่ยวโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า ด้านบุคลากร**

| การให้บริการการท่องเที่ยวของสำนักงานการท่องเที่ยวโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า ด้านบุคลากร | $\overline{X}$ | S.D. | ระดับความพึงพอใจ | อันดับที่ |
|---|---|---|---|---|
| 1. การต้อนรับ และการเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ | 4.19 | 0.66 | มาก | 5 |
| 2. เจ้าหน้าที่มีความรู้ มีความสามารถในการปฏิบัติกิจกรรม มีคุณธรรมจริยธรรม | 4.22 | 0.65 | มากที่สุด | 3 |
| 3. การแต่งกาย บุคลิกและมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ | 4.24 | 0.60 | มากที่สุด | 2 |
| 4. เจ้าหน้าที่ให้การดูแล และให้ความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวเป็นอย่างดี | 4.19 | 0.59 | มาก | 4 |
| 5. เจ้าหน้าที่มีความสุภาพเรียบร้อย เป็นกันเอง และอัธยาศัยดี | 4.25 | 0.67 | มากที่สุด | 1 |
| 6. เจ้าหน้าที่มีความชำนาญในการใช้เครื่องมืออุปกรณ์ในการทำกิจกรรมต่างๆ เป็นอย่างดี | 4.18 | 0.66 | มาก | 6 |

**ตารางที่ 4 (ต่อ)**

| การให้บริการการท่องเที่ยวของสำนักงานการท่องเที่ยวโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า ด้านบุคลากร | $\overline{X}$ | S.D. | ระดับความพึงพอใจ | อันดับที่ |
|---|---|---|---|---|
| 7. เจ้าหน้าที่สามารถสื่อความหมายในการอธิบายหรือดำเนินกิจกรรม และตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน | 4.14 | 0.63 | มาก | 7 |
| 8. เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือในการปฐมพยาบาลอย่างเหมาะสม | 4.10 | 0.63 | มาก | 8 |
| รวม | 4.19 | 0.44 | มาก | |

**4.2.3 ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการให้บริการการท่องเที่ยวของสำนักงานการท่องเที่ยวโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า ด้านสถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก**

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการให้บริการการท่องเที่ยวของสำนักงานการท่องเที่ยวโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า ด้านสถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.11 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.39 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเกี่ยวกับสถานที่ในหน่วยมีความเป็นระเบียบ สวยงาม และมีเอกลักษณ์ น่าสนใจ เป็นอันดับ 1 รองลงมาเป็นสถานที่ในหน่วยมีความปลอดภัยในการทำกิจกรรม และการเตรียมอุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำกิจกรรรมมีเพียงพอ และมีความปลอดภัย เป็นอันดับ 2 และ 3 ส่วนร้านค้า อาหาร เครื่องดื่ม สะอาด มีปริมาณ เพียงพอ และถูกหลักอนามัย เป็นอันดับสุดท้าย รายละเอียดดังตารางที่ 5

**ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการให้บริการการท่องเที่ยว ของสำนักงานการท่องเที่ยวโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า ด้านสถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก**

| การให้บริการการท่องเที่ยวของสำนักงานการท่องเที่ยวโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า ด้านสถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก | $\overline{X}$ | S.D. | ระดับความพึงพอใจ | อันดับที่ |
|---|---|---|---|---|
| 1. สถานที่ตั้งเข้าถึงได้สะดวก ติดต่อประสานงานได้ง่าย | 4.08 | 0.60 | มาก | 6 |
| 2. สถานที่ในหน่วยมีความเป็นระเบียบ สวยงาม และมีเอกลักษณ์ น่าสนใจ | 4.19 | 0.62 | มาก | 1 |
| 3. อาคารที่พักมีเพียงพอ และมีความเหมาะสม | 4.11 | 0.62 | มาก | 5 |
| 4. อาคาร ห้องน้ำ ห้องสุขา มีความสะอาด เพียงพอเหมาะสม และไม่ส่งกลิ่นเหม็น | 4.07 | 0.67 | มาก | 7 |
| 5. ร้านค้า อาหาร เครื่องดื่ม สะอาด มีปริมาณเพียงพอ และถูกหลักอนามัย | 3.97 | 0.71 | มาก | 8 |
| 6. สถานที่ในหน่วยมีความปลอดภัยในการทำกิจกรรม | 4.16 | 0.62 | มาก | 2 |
| 7. การจัดสถานที่สร้างบรรยากาศที่ดี และเร้าให้เกิดความสนใจในการทำกิจกรรม | 4.16 | 0.66 | มาก | 4 |
| 8. การเตรียมอุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำกิจกรรรมมีเพียงพอ และมีความปลอดภัย | 4.16 | 0.64 | มาก | 3 |
| รวม | 4.11 | 0.39 | มาก | |

4.2.4 **ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการให้บริการการท่องเที่ยวของสำนักงานการท่องเที่ยวโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า ด้านลักษณะการจัดกิจกรรม**

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการให้บริการการท่องเที่ยวของสำนักงานการท่องเที่ยวโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า ด้านลักษณะการจัดกิจกรรม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.21 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.43 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดเกี่ยวกับการทำกิจกรรมสร้างความประทับใจ เป็นอันดับ 1 รองลงมากิจกรรมให้ประโยชน์ ให้แง่คิด และความรู้เพิ่มเติม และการเข้าร่วมกิจกรรมได้สัมผัสธรรมชาติอย่างใกล้ชิด เป็นอันดับ 2 และ 3 ส่วนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเกี่ยวกับหน่วยงานมีจำนวนกิจกรรมเพียงพอต่อความต้องการ เป็นอันดับสุดท้าย รายละเอียดดังตารางที่ 6

**ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการให้บริการการท่องเที่ยว ของสำนักงานการท่องเที่ยวโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า ด้านลักษณะการจัดกิจกรรม**

| การให้บริการการท่องเที่ยว ของสำนักงานการท่องเที่ยวโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า ด้านลักษณะการจัดกิจกรรม | $\overline{X}$ | S.D. | ระดับความพึงพอใจ | อันดับที่ |
|---|---|---|---|---|
| 1. หน่วยงานมีจำนวนกิจกรรมเพียงพอต่อความต้องการ | 4.12 | 0.66 | มาก | 8 |
| 2. กิจกรรมที่ให้บริการมีความเหมาะสม และน่าสนใจ | 4.15 | 0.64 | มาก | 7 |
| 3. ระยะเวลาของการปฏิบัติกิจกรรมมีความเหมาะสม | 4.17 | 0.64 | มาก | 6 |
| 4. กิจกรรมสร้างความสนุกสนาน ตื่นเต้น ท้าทาย | 4.21 | 0.61 | มากที่สุด | 4 |
| 5. กิจกรรมให้ประโยชน์ ให้แง่คิด และความรู้เพิ่มเติม | 4.24 | 0.62 | มากที่สุด | 2 |
| 6. การเข้าร่วมกิจกรรมได้สัมผัสธรรมชาติอย่างใกล้ชิด | 4.23 | 0.64 | มากที่สุด | 3 |

**ตารางที่ 6 (ต่อ)**

| การให้บริการการท่องเที่ยว ของสำนักงานการท่องเที่ยวโรงเรียนนายร้อย พระจุลจอมเกล้า ด้านลักษณะการจัดกิจกรรม | $\overline{X}$ | S.D. | ระดับ ความพึงพอใจ | อันดับ ที่ |
|---|---|---|---|---|
| 7. ลักษณะของกิจกรรมส่งเสริมการมีส่วนร่วม ในการทำกิจกรรม และความรักสามัคคีภายใน หมู่คณะ | 4.21 | 0.61 | มากที่สุด | 4 |
| 8. การทำกิจกรรมสร้างความประทับใจ | 4.32 | 0.63 | มากที่สุด | 1 |
| รวม | 4.21 | 0.43 | มากที่สุด | |

## 4.3 การทดสอบสมมติฐาน

**4.3.1 สมมติฐานที่ 1 นักท่องเที่ยวที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการการท่องเที่ยวของสำนักงานการท่องเที่ยวโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้าแตกต่างกัน**

ผลการทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติ t-test พบว่า นักท่องเที่ยวที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการการท่องเที่ยวของสำนักงานการท่องเที่ยวโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้าในภาพรวมไม่แตกต่างกัน ($t = 0.310$, $p = .757$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า นักท่องเที่ยวที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการการท่องเที่ยวของสำนักงานการท่องเที่ยวโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้าทุกด้านไม่แตกต่างกัน รายละเอียดดังตารางที่ 7

**ตารางที่ 7 เปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการให้บริการการท่องเที่ยว ของสำนักงานการท่องเที่ยวโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า จำแนกตามเพศ**

| การให้บริการการท่องเที่ยวของสำนักงานการท่องเที่ยวโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า | ชาย (n=221) | | หญิง (n=159) | | t-value | p |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | $\overline{X}$ | S.D. | $\overline{X}$ | S.D. | | |
| 1. ด้านการบริการ | 4.16 | 0.44 | 4.13 | 0.40 | 0.589 | .556 |
| 2. ด้านบุคลากร | 4.22 | 0.45 | 4.15 | 0.44 | 1.385 | .167 |
| 3. ด้านสถานที่ อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก | 4.09 | 0.42 | 4.14 | 0.36 | 1.106 | .270 |
| 4. ด้านลักษณะการจัดกิจกรรม | 4.21 | 0.46 | 4.21 | 0.38 | 0.068 | .946 |
| รวม | 4.17 | 0.39 | 4.16 | 0.33 | 0.310 | .757 |

4.3.2 **สมมติฐานที่ 2 นักท่องเที่ยวที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการการท่องเที่ยว ของสำนักงานการท่องเที่ยวโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้าแตกต่างกัน**

จากค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการให้บริการการท่องเที่ยว ของสำนักงานการท่องเที่ยวโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า จำแนกตามอายุ ในตารางที่ 8 ผู้วิจัยทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวน (One-way ANOVA) พบว่า นักท่องเที่ยวที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการการท่องเที่ยว ของสำนักงานการท่องเที่ยวโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้าในภาพรวมไม่แตกต่างกัน ($F = 1.515$, $p = .197$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า นักท่องเที่ยวที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการการท่องเที่ยว ของสำนักงานการท่องเที่ยวโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า ทุกด้านไม่แตกต่างกัน รายละเอียดดังตารางที่ 9

**ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการให้บริการการท่องเที่ยว ของสำนักงานการท่องเที่ยวโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า จำแนกตามอายุ**

| การให้บริการการท่องเที่ยวของสำนักงานการท่องเที่ยวโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า | น้อยกว่า 21 (n=44) | | 21 ถึง 30 ปี (n=94) | | 31 ถึง 40 ปี (n=110) | | 41 ถึง 50 ปี (n=87) | | 51 ถึง 60 ปี (n=45) | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | $\overline{X}$ | S.D. | $\overline{X}$ | S.D. | $\overline{X}$ | S.D. | $\overline{X}$ | S.D. | $\overline{X}$ | S.D. |
| 1. ด้านการบริการ | 4.19 | 0.44 | 4.08 | 0.46 | 4.16 | 0.41 | 4.15 | 0.45 | 4.22 | 0.27 |
| 2. ด้านบุคลากร | 4.25 | 0.48 | 4.16 | 0.52 | 4.21 | 0.43 | 4.13 | 0.42 | 4.27 | 0.28 |
| 3. ด้านสถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก | 4.20 | 0.47 | 4.05 | 0.43 | 4.11 | 0.37 | 4.10 | 0.39 | 4.18 | 0.25 |
| 4. ด้านลักษณะการจัดกิจกรรม | 4.30 | 0.43 | 4.14 | 0.52 | 4.19 | 0.40 | 4.21 | 0.39 | 4.30 | 0.37 |
| รวม | 4.24 | 0.40 | 4.11 | 0.44 | 4.17 | 0.35 | 4.15 | 0.34 | 4.24 | 0.20 |

**ตารางที่ 9 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการให้บริการการท่องเที่ยว ของสำนักงานการท่องเที่ยวโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า จำแนกตามอายุ**

| การให้บริการการท่องเที่ยวของสำนักงานการท่องเที่ยวโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า | แหล่งความแปรปรวน | SS | df | MS | F-Ratio | p |
|---|---|---|---|---|---|---|
| ด้านการบริการ | ระหว่างกลุ่ม | 0.689 | 4 | 0.172 | 0.969 | .425 |
| | ภายในกลุ่ม | 66.661 | 375 | 0.178 | | |
| | รวม | 67.349 | 379 | | | |
| ด้านบุคลากร | ระหว่างกลุ่ม | 0.954 | 4 | 0.239 | 1.211 | .305 |
| | ภายในกลุ่ม | 73.839 | 375 | 0.197 | | |
| | รวม | 74.794 | 379 | | | |

**ตารางที่ 9 (ต่อ)**

| การให้บริการการท่องเที่ยวของสำนักงานการท่องเที่ยวโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า | แหล่งความแปรปรวน | SS | df | MS | F-Ratio | p |
|---|---|---|---|---|---|---|
| ด้านสถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก | ระหว่างกลุ่ม | 0.912 | 4 | 0.228 | 1.469 | .211 |
| | ภายในกลุ่ม | 58.172 | 375 | 0.155 | | |
| | รวม | 59.084 | 379 | | | |
| ด้านลักษณะการจัดกิจกรรม | ระหว่างกลุ่ม | 1.215 | 4 | 0.304 | 1.651 | .161 |
| | ภายในกลุ่ม | 69.032 | 375 | 0.184 | | |
| | รวม | 70.247 | 379 | | | |
| รวม | ระหว่างกลุ่ม | 0.810 | 4 | 0.203 | 1.515 | .197 |
| | ภายในกลุ่ม | 50.130 | 375 | 0.134 | | |
| | รวม | 50.940 | 379 | | | |

**4.3.3 สมมติฐานที่ 3 นักท่องเที่ยวที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการการท่องเที่ยว ของสำนักงานการท่องเที่ยวโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้าแตกต่างกัน**

จากค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการให้บริการการท่องเที่ยว ของสำนักงานการท่องเที่ยวโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า จำแนกตามระดับการศึกษา ในตารางที่ 10 ผู้วิจัยทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวน (One-way ANOVA) พบว่า นักท่องเที่ยวที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการการท่องเที่ยวของสำนักงานการท่องเที่ยวโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้าในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($F = 2.600$, $p = .036$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า นักท่องเที่ยวที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการการท่องเที่ยวของสำนักงานการท่องเที่ยวโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้าด้านสถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่นๆ ไม่แตกต่างกัน รายละเอียดดังตารางที่ 11

**ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการให้บริการการท่องเที่ยว ของสำนักงานการท่องเที่ยวโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า จำแนกตามระดับการศึกษา**

| การให้บริการการท่องเที่ยวของสำนักงานการท่องเที่ยวโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า | มัธยมศึกษาตอนต้นและต่ำกว่า (n=48) | | มัธยมศึกษาตอนปลาย (n=41) | | อนุปริญญา (n=73) | | ปริญญาตรี (n=193) | | สูงกว่าปริญญาตรี (n=25) | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | $\overline{X}$ | S.D. | $\overline{X}$ | S.D. | $\overline{X}$ | S.D. | $\overline{X}$ | S.D. | $\overline{X}$ | S.D. |
| 1. ด้านการบริการ | 4.26 | 0.44 | 4.21 | 0.29 | 4.12 | 0.47 | 4.11 | 0.42 | 4.20 | 0.38 |
| 2. ด้านบุคลากร | 4.29 | 0.42 | 4.28 | 0.34 | 4.17 | 0.53 | 4.14 | 0.44 | 4.28 | 0.36 |
| 3. ด้านสถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก | 4.25 | 0.43 | 4.20 | 0.30 | 4.07 | 0.44 | 4.07 | 0.38 | 4.13 | 0.36 |
| 4. ด้านลักษณะการจัดกิจกรรม | 4.34 | 0.41 | 4.20 | 0.41 | 4.18 | 0.46 | 4.17 | 0.43 | 4.32 | 0.41 |
| รวม | 4.29 | 0.37 | 4.22 | 0.28 | 4.14 | 0.43 | 4.12 | 0.36 | 4.23 | 0.29 |

* มัธยมศึกษาตอนต้น และต่ำกว่า ได้รวมกลุ่ม ประถมศึกษา และต่ำกว่า และมัธยมศึกษาตอนต้น

**ตารางที่ 11 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการให้บริการการท่องเที่ยว ของสำนักงานการท่องเที่ยวโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า จำแนกตามระดับการศึกษา**

| การให้บริการการท่องเที่ยวของสำนักงานการท่องเที่ยวโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า | แหล่งความแปรปรวน | SS | df | MS | F-Ratio | p |
|---|---|---|---|---|---|---|
| ด้านการบริการ | ระหว่างกลุ่ม | 1.152 | 4 | 0.288 | 1.632 | .165 |
| | ภายในกลุ่ม | 66.197 | 375 | 0.177 | | |
| | รวม | 67.349 | 379 | | | |
| ด้านบุคลากร | ระหว่างกลุ่ม | 1.493 | 4 | 0.373 | 1.909 | .108 |
| | ภายในกลุ่ม | 73.301 | 375 | 0.195 | | |
| | รวม | 74.794 | 379 | | | |

**ตารางที่ 11 (ต่อ)**

| การให้บริการการท่องเที่ยวของสำนักงานการท่องเที่ยวโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า | แหล่งความแปรปรวน | SS | df | MS | F-Ratio | p |
|---|---|---|---|---|---|---|
| ด้านสถานที่ อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก | ระหว่างกลุ่ม | 1.787 | 4 | 0.447 | 2.924 | .021 |
| | ภายในกลุ่ม | 57.297 | 375 | 0.153 | | |
| | รวม | 59.084 | 379 | | | |
| ด้านลักษณะการจัดกิจกรรม | ระหว่างกลุ่ม | 1.509 | 4 | 0.377 | 2.058 | .086 |
| | ภายในกลุ่ม | 68.739 | 375 | 0.183 | | |
| | รวม | 70.247 | 379 | | | |
| รวม | ระหว่างกลุ่ม | 1.374 | 4 | 0.344 | 2.600 | .036 |
| | ภายในกลุ่ม | 49.566 | 375 | 0.132 | | |
| | รวม | 50.940 | 379 | | | |

จากการทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) พบว่า นักท่องเที่ยวที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการการท่องเที่ยว ของสำนักงานการท่องเที่ยวโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้าในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า นักท่องเที่ยวที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการการท่องเที่ยว ของสำนักงานการท่องเที่ยวโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้าด้านสถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผู้วิจัยเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่โดยวิธีเชฟเฟ พบว่า

ในภาพรวม และด้านสถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่แล้ว ไม่พบรายคู่ใดแตกต่างกัน รายละเอียดดังตารางที่ 12

**ตารางที่ 12 เปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการให้บริการการท่องเที่ยวของสำนักงานการท่องเที่ยวโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า จำแนกตามระดับการศึกษา เป็นรายคู่โดยวิธีเชฟเฟ**

| การให้บริการการท่องเที่ยวของสำนักงานการท่องเที่ยวโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า | ระดับการศึกษา | มัธยมศึกษาตอนต้นและต่ำกว่า (n=48) | มัธยมศึกษาตอนปลาย (n=41) | อนุปริญญา (n=73) | ปริญญาตรี (n=193) | สูงกว่าปริญญาตรี (n=25) |
|---|---|---|---|---|---|---|
| ด้านสถานที่อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก | มัธยมศึกษาตอนต้น และต่ำกว่า ค่าเฉลี่ย 4.25 | - | 0.05 | 0.18 | 0.18 | 0.12 |
| | มัธยมศึกษาตอนปลาย ค่าเฉลี่ย 4.20 | | - | 0.13 | 0.13 | 0.07 |
| | อนุปริญญา ค่าเฉลี่ย 4.07 | | | - | 0.00 | 0.06 |
| | ปริญญาตรี ค่าเฉลี่ย 4.07 | | | | - | 0.06 |
| | สูงกว่าปริญญาตรี ค่าเฉลี่ย 4.13 | | | | | - |
| รวม | มัธยมศึกษาตอนต้น และต่ำกว่า ค่าเฉลี่ย 4.29 | - | 0.07 | 0.15 | 0.17 | 0.06 |
| | มัธยมศึกษาตอนปลาย ค่าเฉลี่ย 4.22 | | - | 0.08 | 0.10 | 0.01 |
| | อนุปริญญา ค่าเฉลี่ย 4.14 | | | - | 0.02 | 0.09 |
| | ปริญญาตรี ค่าเฉลี่ย 4.12 | | | | - | 0.11 |
| | สูงกว่าปริญญาตรี ค่าเฉลี่ย 4.23 | | | | | - |

4.3.4 **สมมติฐานที่ 4 นักท่องเที่ยวที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการการท่องเที่ยว ของสำนักงานการท่องเที่ยวโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้าแตกต่างกัน**

จากค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการให้บริการการท่องเที่ยว ของสำนักงานการท่องเที่ยวโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า จำแนกตามอาชีพ ในตารางที่ 13 ผู้วิจัยทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวน (One-way ANOVA) พบว่า นักท่องเที่ยวที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการการท่องเที่ยวของสำนักงานการท่องเที่ยวโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้าในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ($F = 8.540$, $p = .000$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า นักท่องเที่ยวที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการการท่องเที่ยว ของสำนักงาน

การท่องเที่ยวโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้าทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 รายละเอียดดังตารางที่ 14

**ตารางที่ 13 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการให้บริการการท่องเที่ยว ของสำนักงานการท่องเที่ยวโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า จำแนกตามอาชีพ**

| การให้บริการการท่องเที่ยวของสำนักงานการท่องเที่ยวโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า | ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ (n=100) | | พนักงาน/ลูกจ้างบริษัทเอกชน (n=195) | | ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เกษตรกร/รับจ้างทั่วไป/ไม่ได้ประกอบอาชีพ (n=40) | | นักเรียน/นักศึกษา (n=45) | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | $\overline{X}$ | S.D. | $\overline{X}$ | S.D. | $\overline{X}$ | S.D. | $\overline{X}$ | S.D. |
| 1. ด้านการบริการ | 4.25 | 0.31 | 4.06 | 0.44 | 4.21 | 0.44 | 4.25 | 0.47 |
| 2. ด้านบุคลากร | 4.28 | 0.26 | 4.10 | 0.49 | 4.29 | 0.42 | 4.29 | 0.49 |
| 3. ด้านสถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก | 4.23 | 0.23 | 4.02 | 0.42 | 4.13 | 0.41 | 4.24 | 0.45 |
| 4. ด้านลักษณะการจัดกิจกรรม | 4.27 | 0.26 | 4.12 | 0.48 | 4.32 | 0.44 | 4.33 | 0.45 |
| รวม | 4.26 | 0.19 | 4.07 | 0.40 | 4.24 | 0.37 | 4.28 | 0.41 |

**ตารางที่ 14 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการให้บริการการท่องเที่ยว ของสำนักงานการท่องเที่ยวโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า จำแนกตามอาชีพ**

| การให้บริการการท่องเที่ยวของสำนักงานการท่องเที่ยวโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า | แหล่งความแปรปรวน | SS | df | MS | F-Ratio | p |
|---|---|---|---|---|---|---|
| ด้านการบริการ | ระหว่างกลุ่ม | 3.139 | 3 | 1.046 | 6.126 | .000 |
| | ภายในกลุ่ม | 64.211 | 376 | 0.171 | | |
| | รวม | 67.349 | 379 | | | |
| ด้านบุคลากร | ระหว่างกลุ่ม | 3.374 | 3 | 1.125 | 5.921 | .000 |
| | ภายในกลุ่ม | 71.419 | 376 | 0.190 | | |
| | รวม | 74.794 | 379 | | | |
| ด้านสถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก | ระหว่างกลุ่ม | 3.775 | 3 | 1.258 | 8.553 | .000 |
| | ภายในกลุ่ม | 55.309 | 376 | 0.147 | | |
| | รวม | 59.084 | 379 | | | |
| ด้านลักษณะการจัดกิจกรรม | ระหว่างกลุ่ม | 3.084 | 3 | 1.028 | 5.755 | .000 |
| | ภายในกลุ่ม | 67.164 | 376 | 0.179 | | |
| | รวม | 70.247 | 379 | | | |
| รวม | ระหว่างกลุ่ม | 3.250 | 3 | 1.083 | 8.540 | .000 |
| | ภายในกลุ่ม | 47.691 | 376 | 0.127 | | |
| | รวม | 50.940 | 379 | | | |

จากการทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) พบว่า นักท่องเที่ยวที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการการท่องเที่ยว ของสำนักงานการท่องเที่ยวโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้าในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า นักท่องเที่ยวที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการการท่องเที่ยว ของสำนักงานการท่องเที่ยวโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้าทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ผู้วิจัยเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่โดยวิธีเชฟเฟ พบว่า

ในภาพรวม นักท่องเที่ยวที่มีอาชีพพนักงาน/ลูกจ้างบริษัทเอกชน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการการท่องเที่ยว ของสำนักงานการท่องเที่ยวโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า แตกต่างจากนักท่องเที่ยวที่มีอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ และนักเรียน/นักศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ด้านการบริการ นักท่องเที่ยวที่มีอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการการท่องเที่ยว ของสำนักงานการท่องเที่ยวโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า แตกต่างจากนักท่องเที่ยวที่มีอาชีพพนักงาน/ลูกจ้างบริษัทเอกชนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ด้านบุคลากร นักท่องเที่ยวที่มีอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการการท่องเที่ยว ของสำนักงานการท่องเที่ยวโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า แตกต่างจากนักท่องเที่ยวที่มีอาชีพพนักงาน/ลูกจ้างบริษัทเอกชนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ด้านสถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก นักท่องเที่ยวที่มีอาชีพพนักงาน/ลูกจ้างบริษัทเอกชน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการการท่องเที่ยว ของสำนักงานการท่องเที่ยวโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า แตกต่างจากนักท่องเที่ยวที่มีอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ และนักเรียน/นักศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ด้านลักษณะการจัดกิจกรรม นักท่องเที่ยวที่มีอาชีพพนักงาน/ลูกจ้างบริษัทเอกชน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการการท่องเที่ยว ของสำนักงานการท่องเที่ยวโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า แตกต่างจากนักท่องเที่ยวที่มีอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ และนักเรียน/นักศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 รายละเอียดดังตารางที่ 15

**ตารางที่ 15 เปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการให้บริการการท่องเที่ยวของสำนักงานการท่องเที่ยวโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า จำแนกตามอาชีพ เป็นรายคู่โดยวิธีเชฟเฟ**

| การให้บริการการท่องเที่ยวของสำนักงานการท่องเที่ยวโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า | อาชีพ | | ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ (n=100) | พนักงาน/ลูกจ้างบริษัทเอกชน (n=195) | ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เกษตรกร/รับจ้างทั่วไป/ไม่ได้ประกอบอาชีพ (n=40) | นักเรียน/นักศึกษา (n=45) |
|---|---|---|---|---|---|---|
| ด้านการบริการ | ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ | ค่าเฉลี่ย 4.25 | - | 0.19** | 0.04 | 0.00 |
| | พนักงาน/ลูกจ้างบริษัทเอกชน | ค่าเฉลี่ย 4.06 | | - | 0.15 | 0.19 |
| | ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เกษตรกร/รับจ้างทั่วไป/ไม่ได้ประกอบอาชีพ | ค่าเฉลี่ย 4.21 | | | - | 0.04 |
| | นักเรียน/นักศึกษา | ค่าเฉลี่ย 4.25 | | | | - |
| ด้านบุคลากร | ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ | ค่าเฉลี่ย 4.28 | - | 0.18** | 0.01 | 0.01 |
| | พนักงาน/ลูกจ้างบริษัทเอกชน | ค่าเฉลี่ย 4.10 | | - | 0.19 | 0.19 |
| | ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เกษตรกร/รับจ้างทั่วไป/ไม่ได้ประกอบอาชีพ | ค่าเฉลี่ย 4.29 | | | - | 0.00 |
| | นักเรียน/นักศึกษา | ค่าเฉลี่ย 4.29 | | | | - |
| ด้านสถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก | ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ | ค่าเฉลี่ย 4.23 | - | 0.21** | 0.10 | 0.01 |
| | พนักงาน/ลูกจ้างบริษัทเอกชน | ค่าเฉลี่ย 4.02 | | - | 0.11 | 0.22** |
| | ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เกษตรกร/รับจ้างทั่วไป/ไม่ได้ประกอบอาชีพ | ค่าเฉลี่ย 4.13 | | | - | 0.11 |
| | นักเรียน/นักศึกษา | ค่าเฉลี่ย 4.24 | | | | - |
| ด้านลักษณะการจัดกิจกรรม | ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ | ค่าเฉลี่ย 4.27 | - | 0.15* | 0.05 | 0.06 |
| | พนักงาน/ลูกจ้างบริษัทเอกชน | ค่าเฉลี่ย 4.12 | | - | 0.20 | 0.21* |
| | ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เกษตรกร/รับจ้างทั่วไป/ไม่ได้ประกอบอาชีพ | ค่าเฉลี่ย 4.32 | | | - | 0.01 |
| | นักเรียน/นักศึกษา | ค่าเฉลี่ย 4.33 | | | | - |
| รวม | ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ | ค่าเฉลี่ย 4.26 | - | 0.19** | 0.02 | 0.02 |
| | พนักงาน/ลูกจ้างบริษัทเอกชน | ค่าเฉลี่ย 4.07 | | - | 0.17 | 0.21** |
| | ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เกษตรกร/รับจ้างทั่วไป/ไม่ได้ประกอบอาชีพ | ค่าเฉลี่ย 4.24 | | | - | 0.04 |
| | นักเรียน/นักศึกษา | ค่าเฉลี่ย 4.28 | | | | - |

*. นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 **. นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

4.3.5 **สมมติฐานที่ 5 นักท่องเที่ยวที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการการท่องเที่ยว ของสำนักงานการท่องเที่ยวโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้าแตกต่างกัน**

จากค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการให้บริการการท่องเที่ยวของสำนักงานการท่องเที่ยวโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า จำแนกตามรายได้ต่อเดือน ในตารางที่ 16 ผู้วิจัยทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวน (One-way ANOVA) พบว่า นักท่องเที่ยวที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการการท่องเที่ยว ของสำนักงานการท่องเที่ยวโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้าในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($F = 3.075$, $p = .016$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า นักท่องเที่ยวที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการการท่องเที่ยวของสำนักงานการท่องเที่ยวโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้าด้านสถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และด้านบุคลากรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่นๆ ไม่แตกต่างกัน รายละเอียดดังตารางที่ 17

**ตารางที่ 16 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการให้บริการการท่องเที่ยว ของสำนักงานการท่องเที่ยวโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า จำแนกตามรายได้ต่อเดือน**

| การให้บริการการท่องเที่ยวของสำนักงานการท่องเที่ยวโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า | น้อยกว่า 5,001 บาท (n=43) | | 5,001 ถึง 10,000 บาท (n=61) | | 10,001 ถึง 20,000 บาท (n=156) | | 20,001 ถึง 30,000 บาท (n=83) | | มากกว่า 30,000 บาท (n=37) | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | $\overline{X}$ | S.D. | $\overline{X}$ | S.D. | $\overline{X}$ | S.D. | $\overline{X}$ | S.D. | $\overline{X}$ | S.D. |
| 1. ด้านการบริการ | 4.25 | 0.44 | 4.17 | 0.40 | 4.09 | 0.44 | 4.20 | 0.33 | 4.14 | 0.49 |
| 2. ด้านบุคลากร | 4.31 | 0.46 | 4.15 | 0.46 | 4.15 | 0.46 | 4.29 | 0.34 | 4.09 | 0.49 |
| 3. ด้านสถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก | 4.24 | 0.46 | 4.11 | 0.39 | 4.08 | 0.37 | 4.18 | 0.37 | 3.94 | 0.43 |
| 4. ด้านลักษณะการจัดกิจกรรม | 4.34 | 0.42 | 4.15 | 0.38 | 4.18 | 0.46 | 4.27 | 0.39 | 4.11 | 0.45 |
| รวม | 4.28 | 0.38 | 4.14 | 0.35 | 4.12 | 0.38 | 4.23 | 0.29 | 4.07 | 0.40 |

* มากกว่า 30,000 บาท ได้รวมกลุ่ม 30,001 ถึง 40,000 บาท และมากกว่า 40,000 บาท

**ตารางที่ 17 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการให้บริการการท่องเที่ยว ของสำนักงานการท่องเที่ยวโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า จำแนกตามรายได้ต่อเดือน**

| การให้บริการการท่องเที่ยวของสำนักงานการท่องเที่ยวโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า | แหล่งความแปรปรวน | SS | df | MS | F-Ratio | p |
|---|---|---|---|---|---|---|
| ด้านการบริการ | ระหว่างกลุ่ม | 1.241 | 4 | 0.310 | 1.760 | .136 |
| | ภายในกลุ่ม | 66.109 | 375 | 0.176 | | |
| | รวม | 67.349 | 379 | | | |
| ด้านบุคลากร | ระหว่างกลุ่ม | 2.183 | 4 | 0.546 | 2.819 | .025 |
| | ภายในกลุ่ม | 72.610 | 375 | 0.194 | | |
| | รวม | 74.794 | 379 | | | |
| ด้านสถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก | ระหว่างกลุ่ม | 2.293 | 4 | 0.573 | 3.785 | .005 |
| | ภายในกลุ่ม | 56.791 | 375 | 0.151 | | |
| | รวม | 59.084 | 379 | | | |
| ด้านลักษณะการจัดกิจกรรม | ระหว่างกลุ่ม | 1.742 | 4 | 0.436 | 2.384 | .051 |
| | ภายในกลุ่ม | 68.505 | 375 | 0.183 | | |
| | รวม | 70.247 | 379 | | | |
| รวม | ระหว่างกลุ่ม | 1.618 | 4 | 0.405 | 3.075 | .016 |
| | ภายในกลุ่ม | 49.322 | 375 | 0.132 | | |
| | รวม | 50.940 | 379 | | | |

จากการทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) พบว่า นักท่องเที่ยวที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการการท่องเที่ยว ของสำนักงานการท่องเที่ยวโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้าในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า นักท่องเที่ยวที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการการท่องเที่ยว ของสำนักงานการท่องเที่ยวโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้าด้านสถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และด้านบุคลากรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผู้วิจัยเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่โดยวิธีเชฟเฟ พบว่า

ด้านสถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก นักท่องเที่ยวที่มีรายได้ต่อเดือน มากกว่า 30,000 บาท มีความพึงพอใจต่อการให้บริการการท่องเที่ยวของสำนักงานการท่องเที่ยวโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า แตกต่างจากนักท่องเที่ยวที่มีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่า 5,001 บาท และ 20,001 ถึง 30,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ในภาพรวม และด้านบุคลากร เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่แล้วไม่พบรายคู่ใดแตกต่างกัน รายละเอียดดังตารางที่ 18

**ตารางที่ 18 เปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการให้บริการการท่องเที่ยวของสำนักงานการท่องเที่ยวโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า จำแนกตามรายได้ต่อเดือน เป็นรายคู่โดยวิธีเชฟเฟ**

| การให้บริการการท่องเที่ยวของสำนักงานการท่องเที่ยวโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า | รายได้ต่อเดือน | | น้อยกว่า 5,001 บาท (n=43) | 5,001 ถึง 10,000 บาท (n=61) | 10,001 ถึง 20,000 บาท (n=156) | 20,001 ถึง 30,000 บาท (n=83) | มากกว่า 30,000 บาท (n=37) |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| ด้านบุคลากร | น้อยกว่า 5,001 บาท | ค่าเฉลี่ย 4.31 | - | 0.16 | 0.16 | 0.02 | 0.22 |
| | 5,001 ถึง 10,000 บาท | ค่าเฉลี่ย 4.15 | | - | 0.00 | 0.14 | 0.06 |
| | 10,001 ถึง 20,000 บาท | ค่าเฉลี่ย 4.15 | | | - | 0.14 | 0.06 |
| | 20,001 ถึง 30,000 บาท | ค่าเฉลี่ย 4.29 | | | | - | 0.20 |
| | มากกว่า 30,000 บาท | ค่าเฉลี่ย 4.09 | | | | | - |
| ด้านสถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก | น้อยกว่า 5,001 บาท | ค่าเฉลี่ย 4.24 | - | 0.13 | 0.16 | 0.06 | 0.30* |
| | 5,001 ถึง 10,000 บาท | ค่าเฉลี่ย 4.11 | | - | 0.03 | 0.07 | 0.17 |
| | 10,001 ถึง 20,000 บาท | ค่าเฉลี่ย 4.08 | | | - | 0.10 | 0.14 |
| | 20,001 ถึง 30,000 บาท | ค่าเฉลี่ย 4.18 | | | | - | 0.24* |
| | มากกว่า 30,000 บาท | ค่าเฉลี่ย 3.94 | | | | | - |

**ตารางที่ 18 (ต่อ)**

| การให้บริการการท่องเที่ยวของสำนักงานการท่องเที่ยวโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า | รายได้ต่อเดือน | | น้อยกว่า 5,001 บาท (n=43) | 5,001 ถึง 10,000 บาท (n=61) | 10,001 ถึง 20,000 บาท (n=156) | 20,001 ถึง 30,000 บาท (n=83) | มากกว่า 30,000 บาท (n=37) |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| รวม | น้อยกว่า 5,001 บาท | ค่าเฉลี่ย 4.28 | - | 0.14 | 0.16 | 0.05 | 0.21 |
| | 5,001 ถึง 10,000 บาท | ค่าเฉลี่ย 4.14 | | - | 0.02 | 0.09 | 0.07 |
| | 10,001 ถึง 20,000 บาท | ค่าเฉลี่ย 4.12 | | | - | 0.11 | 0.05 |
| | 20,001 ถึง 30,000 บาท | ค่าเฉลี่ย 4.23 | | | | - | 0.16 |
| | มากกว่า 30,000 บาท | ค่าเฉลี่ย 4.07 | | | | | - |

*. นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

# บทที่ 5
# สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

## 5.1 สรุปผลการวิจัย

### 5.1.1 ข้อมูลส่วนตัวทั่วไป

นักท่องเที่ยวที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 221 คน คิดเป็นร้อยละ 58.16 อายุ 31 ถึง 40 ปี จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 28.95 การศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 193 คน คิดเป็นร้อยละ 50.79 อาชีพพนักงาน/ลูกจ้างเอกชน จำนวน 195 คน คิดเป็นร้อยละ 51.32 รายได้ต่อเดือน 10,000 ถึง 20,000 บาท จำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 41.05

### 5.1.2 ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการให้บริการการท่องเที่ยวของสำนักงานการท่องเที่ยวโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการให้บริการการท่องเที่ยวของสำนักงานการท่องเที่ยวโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้าในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดด้านลักษณะการจัดกิจกรรม เป็นอันดับที่ 1 รองลงมามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากด้านบุคลากร ด้านการบริการ และด้านสถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการให้บริการการท่องเที่ยวของสำนักงานการท่องเที่ยวโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้าด้านการบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดเกี่ยวกับหน่วยงานมีระบบการรักษาความปลอดภัยเป็นอย่างดี เป็นอันดับที่ 1 รองลงมามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเกี่ยวกับการให้บริการมีระบบรวดเร็ว ทันเวลา และการให้บริการสอบถามข้อมูล และการแนะนำภายในหน่วยงานมีความรวดเร็ว เป็นอันดับที่ 2 และ 3 ส่วนอัตราค่าบริการมีความเหมาะสม ยุติธรรม เป็นอันดับสุดท้าย

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการให้บริการการท่องเที่ยวของสำนักงานการท่องเที่ยวโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้าด้านบุคลากรมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่มีความสุภาพเรียบร้อย เป็นกันเอง และอัธยาศัย เป็นอันดับที่ 1 รองลงมาการแต่งกาย บุคลิก และมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ และเจ้าหน้าที่มีความรู้ มีความสามารถในการปฏิบัติกิจกรรม มีคุณธรรมจริยธรรม เป็นอันดับที่ 2 และ 3 ส่วนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือในการปฐมพยาบาลอย่างเหมาะสม เป็นอันดับสุดท้าย

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการให้บริการการท่องเที่ยวของสำนักงานการท่องเที่ยวโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้าด้านสถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเกี่ยวกับสถานที่ในหน่วยมีความเป็นระเบียบ สวยงาม และมีเอกลักษณ์ น่าสนใจเป็นอันดับที่ 1 รองลงสถานที่ในหน่วยมีความปลอดภัยในการทำกิจกรรม และการเตรียมอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำกิจกรรรมมีเพียงพอ และมีความปลอดภัย เป็นอันดับที่ 2 และ 3 ส่วนร้านค้า อาหาร เครื่องดื่ม สะอาด มีปริมาณ เพียงพอ และถูกหลักอนามัย เป็นอันดับสุดท้าย

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการให้บริการการท่องเที่ยวของสำนักงานการท่องเที่ยวโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้าด้านลักษณะการจัดกิจกรรมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดเกี่ยวกับการทำกิจกรรมสร้างความประทับใจ เป็นอันดับที่ 1 รองลงมากิจกรรมให้ประโยชน์ ให้แง่คิด และความรู้เพิ่มเติม และการเข้าร่วมกิจกรรมได้สัมผัสธรรมชาติอย่างใกล้ชิด เป็นอันดับที่ 2 และ 3 ส่วนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเกี่ยวกับหน่วยงานมีจำนวนกิจกรรมเพียงพอต่อความต้องการ เป็นอันดับสุดท้าย

### 5.1.3 การทดสอบสมมติฐาน

1) สมมติฐานที่ 1 นักท่องเที่ยวที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการการท่องเที่ยวของสำนักงานการท่องเที่ยวโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้าแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า นักท่องเที่ยวที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการการท่องเที่ยวของสำนักงานการท่องเที่ยวโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้าในภาพรวมและรายด้านทุกด้านไม่แตกต่างกัน

2) สมมติฐานที่ 2 นักท่องเที่ยวที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการการท่องเที่ยวของสำนักงานการท่องเที่ยวโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้าแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า นักท่องเที่ยวที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการการท่องเที่ยวของสำนักงานการท่องเที่ยวโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้าในภาพรวมและรายด้านทุกด้านไม่แตกต่างกัน

3) สมมติฐานที่ 3 นักท่องเที่ยวที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการการท่องเที่ยวของสำนักงานการท่องเที่ยวโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้าแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า นักท่องเที่ยวที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการการท่องเที่ยวของสำนักงานการท่องเที่ยวโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้าในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า นักท่องเที่ยวที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการการท่องเที่ยวของสำนักงานการท่องเที่ยวโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้าด้านสถานที่ อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่นๆ ไม่แตกต่างกัน

4) สมมติฐานที่ 4 นักท่องเที่ยวที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการการท่องเที่ยวของสำนักงานการท่องเที่ยวโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้าแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า นักท่องเที่ยวที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการการท่องเที่ยวของสำนักงานการท่องเที่ยวโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้าในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า นักท่องเที่ยวที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการการท่องเที่ยวของสำนักงานการท่องเที่ยวโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้าทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

5) สมมติฐานที่ 5 นักท่องเที่ยวที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการการท่องเที่ยวของสำนักงานการท่องเที่ยวโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้าแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า นักท่องเที่ยวที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการการท่องเที่ยวของสำนักงานการท่องเที่ยวโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้าในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า นักท่องเที่ยวที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการการท่องเที่ยวของสำนักงานการท่องเที่ยวโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้าด้านสถานที่ อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และด้านบุคลากรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่นๆ ไม่แตกต่างกัน

## 5.2 อภิปรายผล

จากผลการศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการให้บริการการท่องเที่ยวของสำนักงานการท่องเที่ยวโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า ผู้วิจัยมีประเด็นในการอภิปรายผลดังนี้

### 5.2.1 ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการให้บริการการท่องเที่ยวของสำนักงานการท่องเที่ยวโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการให้บริการการท่องเที่ยวของสำนักงานการท่องเที่ยวโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้าในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เนื่องจากการที่กองทัพบกได้ตั้ง “สำนักงานการท่องเที่ยวกองทัพบก” โดยมีภารกิจที่สำคัญเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวในหน่วยทหารของกองทัพบกให้เป็นที่นิยมทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ โดยไม่ขัดต่อระเบียบการรักษาความลับของทางราชการ และประชาสัมพันธ์เกียรติประวัติ สาธิตการฝึก ศึกษาของหน่วยทหารของกองทัพบกให้ประชาชนทราบ เพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างทหารกับประชาชน เพื่อร่วมมือกันสร้างประโยชน์ต่อประเทศชาติ ส่งเสริมการฝึกอบรมเยาวชนให้มีความเข้มแข็ง ทั้งนี้ได้มอบนโยบายให้โรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า ดำเนินการพัฒนากิจกรรม การท่องเที่ยว และเปิดบริการให้กับประชาชนทั่วไปได้เข้ามาสัมผัสกับหน่วยโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2541 เป็นต้นมา โดยปัจจุบันได้วางรูปแบบของการดำเนินการจัดตั้งเป็นศูนย์บริการท่องเที่ยวเพื่อรับผิดชอบงานการท่องเที่ยวภายในโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้าโดยตรง มีหน้าที่ประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลข่าวสารประสานงานการท่องเที่ยว โดยเป็นศูนย์ติดต่อและให้บริการการท่องเที่ยวของโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้าอย่างเป็นระบบ ทำให้นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อ

การให้บริการการท่องเที่ยวของสำนักงานการท่องเที่ยวโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า ในภาพรวมในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านลักษณะการจัดกิจกรรมเป็นอันดับที่ 1 รองลงมามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากด้านบุคลากร ด้านการบริการ และด้านสถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ ผู้วิจัยมีประเด็นในการอภิปรายรายละเอียดในแต่ละประเด็นดังนี้

1) ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการให้บริการการท่องเที่ยวของสำนักงานการท่องเที่ยวโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้าด้านการบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับ สมิต สัชฌุกร (2543, หน้า 15) กล่าวว่าการบริการเป็นสิ่งที่สำคัญในงานด้านต่างๆ เพราะการบริการ คือ การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น ไม่มีการดำเนินการงานใดๆ ที่ปราศจากการบริการ ไม่ว่าจะเป็นงานภาครัฐหรือเอกชน การให้บริการที่มีคุณภาพจะทำให้องค์กรได้รับการยอมรับจากผู้ใช้บริการ เนื่องจากการเตรียมความพร้อมของหน่วยงานเพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับนักท่องเที่ยวและผู้ที่มาเยี่ยมชม ให้มีความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว ผู้ที่เข้ามาเยี่ยมชม และผู้เข้าร่วมกิจกรรม รวมไปถึงการจัดทำแผนผังเส้นทางแหล่งท่องเที่ยว รวมทั้งการติดป้ายบอกเส้นทางภายในและภายนอกหน่วย เพื่อให้นักท่องเที่ยวและผู้ที่เข้ามาเยี่ยมชมเข้ามายังแหล่งท่องเที่ยวได้ถูกต้อง การจัดเตรียมพื้นที่เพื่อเป็นการรักษามาตรการความปลอดภัย ได้แก่ พื้นที่ที่นักท่องเที่ยวสามารถเข้าเยี่ยมชมได้ และพื้นที่หวงห้ามเกี่ยวกับระบบการรักษาความปลอดภัยทางทหาร ทำให้นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อการให้บริการการท่องเที่ยวของสำนักงานการท่องเที่ยวโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้าด้านการบริการในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดเกี่ยวกับหน่วยงานมีระบบการรักษาความปลอดภัยเป็นอย่างดีเป็นอันดับที่ 1 ส่วนอัตราค่าบริการมีความเหมาะสม ยุติธรรม เป็นอันดับสุดท้าย

2) ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการให้บริการการท่องเที่ยวของสำนักงานการท่องเที่ยวโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้าด้านบุคลากรมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช (2538, หน้า 38-40) ที่กล่าวว่าผู้บริหารการบริการและผู้ที่ปฏิบัติในการบริการล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่องานการบริการให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริการ โดยคำนึงถึงความสำคัญของผู้รับบริการเป็นหลัก ย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย เช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานหรือพนักงานบริการที่ตระหนักถึงประชาชน หรือ

ผู้ใช้บริการเป็นสำคัญ แสดงพฤติกรรมการบริการ และสนองการบริการที่ลูกค้าต้องการความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ จะช่วยให้เกิดความพึงพอใจของผู้รับบริการผ่านการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของผู้รับบริการต่อการให้บริการ และสอดคล้องกับ ปรัชญา เวสารัชช์ (2540, หน้า 50) กล่าวถึง การให้บริการว่าพฤติกรรม และวิธีการบริการของเจ้าหน้าที่บริการมีความสำคัญมากที่สุดในการสร้างความประทับใจในการบริการของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ เนื่องจากบุคลากรของกองทัพบกโดยเฉพาะผู้บังคับหน่วยทหารทุกระดับเป็นปัจจัยสำคัญที่สุดที่จะทำให้นโยบายด้านการท่องเที่ยวสำเร็จตามวัตถุประสงค์ สามารถกำหนดแนวทางการดำเนินงานให้สอดคล้องกับแผนแม่บทการท่องเที่ยวของประเทศ และแผนแม่บทการท่องเที่ยวในหน่วยทหารของกองทัพบก พ.ศ. 2544-2553 (กองทัพบก, 2544, หน้า 1-6) ทำให้นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อการให้บริการการท่องเที่ยวของสำนักงานการท่องเที่ยวโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้าด้านบุคลากรในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่มีความสุภาพเรียบร้อย เป็นกันเอง และอัธยาศัยดีเป็นอันดับที่ 1 ส่วนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือในการปฐมพยาบาลอย่างเหมาะสม เป็นอันดับสุดท้าย

3) ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการให้บริการการท่องเที่ยวของสำนักงานการท่องเที่ยวโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้าด้านสถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เนื่องจากกองทัพบกจึงได้ริเริ่มโครงการปรับปรุงพื้นที่ในหน่วยทหาร ให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวและให้บริการที่หลากหลายแก่ประชาชนโดยทั่วไป ให้เป็นแหล่งสาธารณะประโยชน์อย่างหนึ่งของรัฐ ภายในหน่วยทหารต่างๆ ของกองทัพบก จะมีสิ่งที่น่าสนใจทั้งสถานที่หรือสิ่งของที่เป็นที่ภาคภูมิใจ เป็นเครื่องแสดงถึงเกียรติยศ ศักดิ์ศรีของหน่วย ด้วยบรรยากาศที่ร่มรื่น ดูเป็นระเบียบเรียบร้อย เป็นสัดเป็นส่วน มีพื้นที่ในการประกอบกิจกรรมได้หลายส่วน มีความหลากหลายน่าสนใจ (กองทัพบก, 2544, หน้า 1-2) รวมไปถึงการกำหนดนโยบายด้านการท่องเที่ยวของกองทัพบกเพื่อให้การดำเนินการมีความต่อเนื่อง สามารถอนุรักษ์ทรัพยากรการท่องเที่ยวของหน่วยในกองทัพบกให้คงความเป็นธรรมชาติที่สมบูรณ์ ทำให้นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อการให้บริการการท่องเที่ยวของสำนักงานการท่องเที่ยวโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้าด้านสถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเกี่ยวกับสถานที่ในหน่วย

มีความเป็นระเบียบ สวยงาม และมีเอกลักษณ์ น่าสนใจเป็นอันดับที่ 1 ส่วนร้านค้า อาหาร เครื่องดื่ม สะอาด มีปริมาณ เพียงพอ และถูกหลักอนามัยเป็นอันดับสุดท้าย

4) ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการให้บริการการท่องเที่ยวของสำนักงานการท่องเที่ยวโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้าด้านลักษณะการจัดกิจกรรม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด สอดคล้องกับ เวอร์มา (Verma, อ้างถึงใน พิทักษ์ ตรุษทิม, 2538, หน้า 33) กล่าวว่า การให้บริการที่ดีนั้น ส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ คือ ความพอเพียงระหว่างบริการที่มีอยู่กับความต้องการของรับบริการ เนื่องจากนโยบายในการกำหนดกลุ่มเป้าหมายตามที่ได้มีการแบ่งกลุ่มเป้าหมาย เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยว ได้แก่ กลุ่มนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ กลุ่มคนไทยเที่ยวในประเทศ กลุ่มผู้มีรายได้สูง กลุ่มครอบครัว กลุ่มข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจ กลุ่มเยาวชน นิสิต นักศึกษา กลุ่มประชุมสัมมนา และกลุ่มผู้สูงอายุในการเน้นให้ความสำคัญกลุ่มเป้าหมายข้างต้น การส่งเสริมการท่องเที่ยวภายในหน่วยควรจัดให้มีความสำคัญในขั้นต้น ได้แก่ กลุ่มครอบครัว กลุ่มเยาวชน และนิสิตนักศึกษา เพื่อให้สามารถดำเนินการได้โดยตรง และนอกจากนี้กลุ่มครอบครัวส่วนใหญ่จะอยู่ในพื้นที่ใกล้เคียง ส่วนกลุ่มเยาวชนและนิสิตนักศึกษาจะมีจำนวนมาก และเหมาะสมกับกิจกรรมทางทหารที่จัดขึ้น ทำให้นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อการให้บริการการท่องเที่ยวของสำนักงานการท่องเที่ยวโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้าด้านลักษณะการจัดกิจกรรมในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดเกี่ยวกับการทำกิจกรรมสร้างความประทับใจเป็นอันดับที่ 1 ส่วนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเกี่ยวกับหน่วยงานมีจำนวนกิจกรรมเพียงพอต่อความต้องการเป็นอันดับสุดท้าย

### 5.2.2 การทดสอบสมมติฐาน

1) สมมติฐานที่ 1 นักท่องเที่ยวที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการการท่องเที่ยวของสำนักงานการท่องเที่ยวโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้าแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า นักท่องเที่ยวที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการการท่องเที่ยวของสำนักงานการท่องเที่ยวโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้าในภาพรวมไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับ มิลเลทท์ (Millett, อ้างถึงใน อนงค์ กระจกรูป, 2539, หน้า 13) กล่าวถึง ความพึงพอใจในการบริการว่าจะต้องมีลักษณะที่สำคัญ คือ การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable) นั่นคือ ผู้รับบริการจะได้รับการดูแล

อย่างเท่าเทียมกันไม่ว่าจะเป็นเพศชายหรือเพศหญิง โดยใช้มาตรฐานในการให้บริการอย่างเดียวกัน ทั้งนี้การจัดกิจกรรมการบริการที่หลากหลายที่จัดไว้รองรับการบริการนักท่องเที่ยวช่วยให้นักท่องเที่ยวเลือกใช้บริการได้ตามความเหมาะสมของตนเอง ทำให้นักท่องเที่ยวที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการการท่องเที่ยวของสำนักงานการท่องเที่ยวโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้าในภาพรวมไม่แตกต่างกัน

2) สมมติฐานที่ 2 นักท่องเที่ยวที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการการท่องเที่ยวของสำนักงานการท่องเที่ยวโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้าแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า นักท่องเที่ยวที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการการท่องเที่ยวของสำนักงานการท่องเที่ยวโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้าในภาพรวมไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับ คยากี (Kyagi, อ้างถึงใน นันทชัย ปัญญาสุรฤทธิ์, 2541, หน้า 21) ให้ความเห็นว่า การให้บริการที่เป็นที่พึงพอใจแก่สมาชิกสังคมนั้นวัดได้ยาก แต่ก็ควรมีองค์ประกอบที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจ คือ การให้บริการเท่าเทียมกันของสมาชิกสังคม ในเวลาที่เหมาะสม โดยคำนึงถึงปริมาณความมากน้อย เพื่อที่จะเป็นบริการที่สมาชิกสังคมสามารถรับได้ทุกเมื่อที่ต้องการการให้บริการต้องได้รับการปรับปรุงให้ทันกับความเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ ทั้งนี้รูปแบบการจัดการที่มีความหลากหลายเหมาะสมกับนักท่องเที่ยวทุกวัย ทำให้นักท่องเที่ยวที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการการท่องเที่ยวของสำนักงานการท่องเที่ยวโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้าในภาพรวมไม่แตกต่างกัน

3) สมมติฐานที่ 3 นักท่องเที่ยวที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการการท่องเที่ยวของสำนักงานการท่องเที่ยวโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้าแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า นักท่องเที่ยวที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการการท่องเที่ยวของสำนักงานการท่องเที่ยวโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้าในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เนื่องจากผู้ที่มีการศึกษาในระดับต่างกันจะมีลักษณะของไลฟ์สไตล์ที่ต่างกัน ทำให้นักท่องเที่ยวที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการการท่องเที่ยวของสำนักงานการท่องเที่ยวโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้าในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศศิธร สามารถ (2545) ได้ศึกษาความพึงพอใจและพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวใน

จังหวัดกระบี่ พบว่า นักท่องเที่ยวที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจด้านสถานที่ท่องเที่ยวแตกต่างกัน

4) สมมติฐานที่ 4 นักท่องเที่ยวที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการการท่องเที่ยวของสำนักงานการท่องเที่ยวโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้าแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า นักท่องเที่ยวที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการการท่องเที่ยวของสำนักงานการท่องเที่ยวโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้าในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 เนื่องจากนักท่องเที่ยวที่มีอาชีพต่างกันต้องการได้รับประสบการณ์จากการท่องเที่ยวที่แตกต่างกัน สอดคล้องกับ เศกสิทธิ์ สุภาอ้วน (2544, หน้า 25) กล่าวถึง ความพึงพอใจว่าเป็นความรู้สึกหรือทัศนคติทางด้านบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ แต่ทั้งนี้ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันขึ้นอยู่กับค่านิยมและประสบการณ์ที่ได้รับ ดังนั้น การที่กองทัพบกสามารถพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวและกิจกรรมทางทหารเพื่อสนองตอบความต้องการของนักท่องเที่ยว โดยพิจารณาความเหมาะสมของผู้เข้าร่วมกิจกรรม และความต้องการของนักท่องเที่ยวในกิจกรรมที่หลากหลาย เช่น กิจกรรมการปีนหน้าผาจำลอง กิจกรรมล่องแก่ง เป็นต้น รวมถึงการแก้ปัญหาความเสื่อมโทรมของทรัพยากรท่องเที่ยวและสิ่งแวดล้อม ทำให้นักท่องเที่ยวที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการการท่องเที่ยวของสำนักงานการท่องเที่ยวโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้าในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศศิธร สามารถ (2545) เรื่องความพึงพอใจและพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวในจังหวัดกระบี่ พบว่า นักท่องเที่ยวที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการท่องเที่ยวจังหวัดกระบี่แตกต่างกัน

5) สมมติฐานที่ 5 นักท่องเที่ยวที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการการท่องเที่ยวของสำนักงานการท่องเที่ยวโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้าแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า นักท่องเที่ยวที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการการท่องเที่ยวของสำนักงานการท่องเที่ยวโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้าในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังที่ เพนเซปสกี และโธมัส (Pencapsky and Thomas, อ้างถึงใน มยุรีย์ ดำเนินผล, 2544, หน้า 89) กล่าวถึง

การเข้าถึงแหล่งบริการว่าเป็นความสามารถที่จะไปใช้แหล่งบริการได้อย่างสะดวกรวดเร็ว โดยตามลักษณะของที่ตั้งเดินทาง ความสะดวก และสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ การยอมรับคุณภาพของการบริการ ซึ่งในที่นี้รวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ใช้บริการ เนื่องจากผู้ที่มีรายได้ต่างกันจะมีความสามารถในการเดินทางเพื่อเข้าถึงแหล่งบริการที่แตกต่างกัน ทำให้นักท่องเที่ยวที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการการท่องเที่ยวของสำนักงานการท่องเที่ยวโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้าในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศศิธร สามารถ (2545) ได้ศึกษาความพึงพอใจและพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวในจังหวัดกระบี่ พบว่า นักท่องเที่ยวที่มีรายได้แตกต่างกันมีความพึงพอใจด้านสถานที่ท่องเที่ยวแตกต่างกัน และสอดคล้องกับที่ วิธินี วรรณสกล (2542) ได้ศึกษาการเปิดรับข่าวสารการประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยว กับพฤติกรรมการท่องเที่ยวในสภาวะวิกฤตเศรษฐกิจ พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่างกันมีพฤติกรรมการท่องเที่ยวในสภาวะเศรษฐกิจต่างกัน

ในฐานะที่โรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้าเป็นหน่วยงานหนึ่งของภาครัฐที่มีหน้าที่ในการให้การบริการสาธารณะแก่ประชาชน และหน่วยงานต่างๆ ทั้งภาครัฐ เอกชน และประชาชนทั่วไป ดังนั้นจะต้องมีการพัฒนาส่งเสริมการให้บริการการท่องเที่ยวให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น เน้นการให้บริการเพื่อเป็นการตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด โดยไม่มุ่งเน้นผลกำไร ซึ่งเป็นสิ่งที่สำคัญยิ่งในการตอบสนองนโยบายของกองทัพบกในการเสริมสร้างความเข้าใจและความสัมพันธ์อันดีกับประชาชนโดยทั่วไป

## 5.3 ข้อเสนอแนะ

### 5.3.1 ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1) ด้านการบริการ ควรมีการกำหนดอัตราค่าบริการให้มีความเหมาะสมยุติธรรม และเปิดโอกาสให้เด็ก เยาวชน คนชรา นายทหารปลดประจำการและครอบครัวมีสิทธิพิเศษในการเข้ามาท่องเที่ยวและใช้บริการมากกว่าบุคลธรรมดาทั่วไป รวมถึงการจัดกำลังและระบบในหน่วยงานให้มีระบบการรักษาความปลอดภัยเป็นอย่างดี เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ที่เดินทางมาท่องเที่ยว

2) ด้านบุคลากร จัดป้ายแสดงจุดปฐมพยาบาลอย่างชัดเจนเพื่อให้นักท่องเที่ยวเกิดความอุ่นใจระหว่างท่องเที่ยว รวมทั้งการอบรมด้านการแพทย์เบื้องต้นเพื่อช่วย

เจ้าหน้าที่ให้สามารถให้ความช่วยเหลือในการปฐมพยาบาลอย่างเหมาะสม อีกทั้งควรจัดการอบรมเพื่อเพิ่มเติมคุณสมบัติของผู้ให้บริการที่ดี คือ รักงานบริการ รู้งานในหน้าที่ มีความกระตือรือร้น อดทน สนใจ มีอัธยาศัยไมตรี มีความยิ้มแย้ม มีไหวพริบ ประสานงานได้ดี สามารถบันทึกข้อมูลด้วยเครื่องมือช่วยจำ และมีน้ำใจงาม อันจะเป็นการส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่มีความสุภาพเรียบร้อยเป็นกันเอง และอัธยาศัยดีอย่างยั่งยืน

3) ด้านสถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก ควรจัดจุดบริการร้านค้า อาหาร เครื่องดื่ม สะอาด มีปริมาณ เพียงพอ และถูกหลักอนามัย โดยกำหนดรายได้ให้เป็นสวัสดิการของหน่วยงาน และจัดหน่วยดูแลสถานที่โดยเฉพาะเพื่อดูแลสถานที่ในหน่วยให้มีความเป็นระเบียบ สวยงาม และมีเอกลักษณ์ น่าสนใจอยู่ตลอดเวลา

4) ด้านลักษณะการจัดกิจกรรม ควรที่จะเพิ่มกิจกรรมและเพิ่มบุคลากรที่จะดูแล สร้างสรรค์กิจกรรมของหน่วยงานให้มีมีจำนวนกิจกรรมเพียงพอต่อความต้องการของนักท่องเที่ยว รวมไปถึงการสร้างจุดแข็งของตนเอง โดยดำเนินการจัดกิจกรรมที่มีรูปแบบเฉพาะตัวเพื่อสร้างความประทับใจให้กับนักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการ

### 5.3.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1) ควรมีการศึกษาวิจัยในเชิงคุณภาพ เกี่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีระดับการศึกษา รายได้ และอาชีพที่ต่างกัน ว่ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานการท่องเที่ยวโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้าในภาพรวม และในด้านต่างๆ แตกต่างกันอย่างไรบ้าง เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงคุณภาพในการปรับปรุงพัฒนาการให้บริการของสำนักงานการท่องเที่ยวโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้าให้ดียิ่งขึ้น

2) ควรมีการศึกษาแนวทางในการเข้ามามีส่วนร่วมของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยในการพัฒนาการท่องเที่ยวในโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้าและหน่วยงานในสังกัดกองทัพบก กองทัพเรือ และกองทัพอากาศอื่นๆ ที่ดำเนินงานการท่องเที่ยวในเขตทหารให้ได้ข้อมูลที่หลากหลาย สามารถแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ด้านการพัฒนาการท่องเที่ยวในเขตทหารต่อไป

3) ควรมีการศึกษาความต้องการของนักท่องเที่ยวต่อกิจกรรมในการท่องเที่ยวของโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า

4) นอกเหนือจากการวิจัยในส่วนของนักท่องเที่ยวแล้ว ควรจะทำการวิจัยเพิ่มเติมในส่วนของบุคลากรที่ให้บริการ เพื่อเป็นข้อมูลในอีกด้านหนึ่งที่จะพัฒนาการให้บริการการท่องเที่ยวให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

5) จากปัจจัยพื้นฐานในด้านต่างๆ ของหน่วยทหารแต่ละแห่งจะมีความแตกต่างกัน จึงควรศึกษาวิจัยในหน่วยงานอื่นๆ เพื่อเปรียบเทียบข้อมูล และควรศึกษาวิจัยในฤดูกาลหรือห้วงเวลาที่แตกต่างกันด้วย

6) ควรศึกษาวิจัยกรณีศึกษาของแหล่งท่องเที่ยวที่มีการประสานความร่วมมือในลักษณะของธุรกิจที่เอื้อประโยชน์ซึ่งกันและกัน แล้วมีการท่องเที่ยวเชิงบูรณาการร่วมกัน เป็นเครือข่ายในด้านการท่องเที่ยวร่วมกัน

# เอกสารอ้างอิง

**หนังสือ และบทความในหนังสือ**


กองทัพบก. (2544). **แผนแม่บทการท่องเที่ยวในหน่วยทหารของกองทัพบก พ.ศ. 2544-2553.** กรุงเทพ : ม.ป.ท.

กิตติกานต์ อิศระ. (2537). **เดินทางอย่างมืออาชีพ**. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดยูเคชั่น.

ฉลองศรี พิมลสมพงศ์. (2542). **การวางแผนและพัฒนาตลาดการท่องเที่ยว**. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ชยาภรณ์ ชื่นรุ่งโรจน์. (2531). **สินค้าที่ระลึก**. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

_____. (2537). **การวางแผนพัฒนาการท่องเที่ยว**. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ชูสิทธิ์ ชูชาติ. (2544). **อุตสาหกรรมท่องเที่ยว**. เชียงใหม่ : ลานนาการพิมพ์.

ตู้ ชุมสาย, มล. (2547). **หลักวิชาการท่องเที่ยว**. กรุงเทพฯ : แพร่พิทยา.

ธวัชชัย วัฒนาธนกิจ. (2543). **ทฤษฎีความพึงพอใจ**. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.

ประสิทธิ์ คุณุรัตน์. (2543). **ภูมิศาสตร์การท่องเที่ยวไทย**. ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

ปรัชญา เวสารัชช์. (2539). **ปฏิรูปราชการเพื่ออนาคต : ยุทธศาสตร์เพื่อการพัฒนา**. กรุงเทพฯ : สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย.

_____. (2540). **บริการประชาชนทำได้ไม่ยาก ถ้าอยากทำ**. กรุงเทพฯ : กราฟฟิคฟอร์แมท ไทยแลนด์.

ปรีชา แดงโรจน์. (2544). **อุตสาหกรรมท่องเที่ยวสู่ศตวรรษที่ 21**. กรุงเทพฯ : ไฟว์แอนด์โฟร์ พริ้นติ้ง.

ภารเดช พยัฆวิเชียร. (2543). **ถามอย่างตอบหลายอย่าง**. กรุงเทพฯ : ร่วมด้วยช่วยกัน.

ยุพดี เสตพรรณ. (2539). **ภูมิศาสตร์การท่องเที่ยวไทย**. กรุงเทพฯ : พิสิษฐ์การพิมพ์.

รวีวรรณ โปรยรุ่งโรจน์. (2550). **มัคคุเทศก์**. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.

วรรณา วงษ์วานิช. (2539) . **ภูมิศาสตร์การท่องเที่ยว**. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.

วิชัย เทียนน้อย. (2528). **ภูมิศาสตร์การท่องเที่ยวไทย**. กรุงเทพฯ : โอ.เอส. พริ้นติ้ง เฮาส์.

วินัย วีระวัฒนานนท์. (2533). **วิกฤตสิ่งแวดล้อมทางตันแห่งการพัฒนา**. กรุงเทพฯ : เรือนแก้ว การพิมพ์.

ศิริ ฮามสุโพธิ์. (2543). **สังคมวิทยาการท่องเที่ยว**. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2541). **การบริการการตลาด**. กรุงเทพฯ : A.N. การพิมพ์.

สมชาติ กิจยรรยง. (2536). **สร้างบริการ สร้างความประทับใจ**. กรุงเทพฯ : เดช-เวน การพิมพ์.

สมบัติ กาญจนกิจ. (2544). **นันทนาการและอุตสาหกรรมท่องเที่ยว**. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สมิต สัชฌุกร. (2543). **การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ** (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ : สาธาร.

สุทธิชัย ปทุมล่องทอง. (2549). **ที่นี่ประเทศไทย ท่องเที่ยวภาคตะวันออก**. กรุงเทพฯ : สถาพรบุ๊ค.

สุนีย์ เลี่ยวเพ็ญวงษ์. (2546). **คติชนวิทยาเพื่อการท่องเที่ยว**. ขอนแก่น : ภาควิชาภาษาไทย คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

เสกสรรค์ ยงวณิชย์. (2541). **ภูมิศาสตร์การท่องเที่ยว**. ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

เสรี วงษ์มณฑา. (2542). **กลยุทธ์การตลาด : การวางแผนการตลาด**. กรุงเทพฯ : ธีระฟิล์ม และไซเท็กซ์.

เสรี วังส์ไพจิตร. (2534). **จุดหักเหของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ชนวนทำให้เกิดขบวนการนิเวศวิทยาทางการเมือง**. กรุงเทพ : วิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร.

อมร รักษาสัตย์. (2545). **ทฤษฎีความพึงพอใจ**. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.

**เอกสารอื่น ๆ**

เกรียงศักดิ์ เยียวยาสัตว์. (2539). **ความพึงพอใจของผู้ประกันตนในการรับบริการทางการแพทย์ในหน่วยผู้ป่วยนอก ศึกษากรณี**. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

จินตนา แสนวงศ์. (2542). **การจัดการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศในเขตทหาร : กรณีศึกษากองพลรบพิเศษที่ 2**. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการมนุษย์กับสิ่งแวดล้อม มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ชัยวัฒน์ เทพสาร. (2544). **ความพึงพอใจของข้าราชการมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ที่มีต่อการเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ**. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ณรงค์ฤทธิ์ หวังพัฒนพาณิชย์. (2546). **พฤติกรรมและความพึงพอใจการท่องเที่ยวแบบผจญภัยของนักท่องเที่ยว กรณีศึกษาโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า**. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

นันทชัย ปัญญาสุรฤทธิ์. (2541). **ความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีต่อบริการทางการแพทย์ในโรงพยาบาลมหาราชนครราชสีมา**. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

บรรจบพร สุมนรัตนกุล. (2544). **ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ก่อให้เกิดการเดินทางท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวในจังหวัดกาญจนบุรี**. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาธุรกิจศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

พิทักษ์ ตรุษทิม. (2538). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการงานทะเบียน ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักทะเบียน**. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขานโยบายสาธารณะ มหาวิทยาลัยเกริก.

มยุรีย์ ดำเนินผล. (2544). **ความพึงพอใจของผู้รับบริการสวัสดิการครอบครัว กรณีศึกษาสำนักประชาสงเคราะห์ เขตพื้นที่ 5 (คลองจั่น) กรมประชาสงเคราะห์**. สารนิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต สาขานโยบายสวัสดิการสังคม มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ.

วิธินี วรรณสกล. (2542). **การเปิดรับข่าวสารการประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวกับพฤติกรรมการท่องเที่ยวในภาวะเศรษฐกิจตกต่ำ**. วิทยานิพนธ์นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต สาขานิเทศศาสตรพัฒนาการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ศศิธร สามารถ. (2545). **ความพึงพอใจและพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวในจังหวัดกระบี่**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาธุรกิจศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

เศกสิทธิ์ สุภาอ้วน. (2544). **ความพึงพอใจของผู้เสียหายคดีข่มขืนกระทำชำเราที่มีต่อการทำงานของพนักงานสอบสวน**. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาธุรกิจศึกษา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

สุพัตรา พรประสิทธิ์. (2541). **การรับรู้เกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ของนักท่องเที่ยวชาวไทยในจังหวัดเชียงใหม่**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยแม่โจ้.

อนงค์ กระจกรูป. (2539). **ความพึงพอใจของผู้ป่วยในต่อกิจกรรมการบริการโรงพยาบาลตำรวจ**. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขานโยบายสาธารณะ มหาวิทยาลัยเกริก.

# ภาคผนวก

**ผนวก ก**

**แบบสอบถาม**

**แบบสอบถาม**
**ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการให้บริการการท่องเที่ยวของสำนักงาน**
**การท่องเที่ยวโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า**

**คำชี้แจง**

แบบสอบถามนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการให้บริการการท่องเที่ยวของสำนักงานการท่องเที่ยวโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า อำเภอเมือง จังหวัดนครนายก เพื่อนำผลที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและส่งเสริมการท่องเที่ยวในเขตทหาร ให้มีประสิทธิภาพ เกิดประโยชน์สูงสุดต่อนักท่องเที่ยวผู้ใช้บริการอย่างแท้จริง ผู้วิจัยจึงขอความร่วมมือจากท่านช่วยกรอกแบบสอบถาม ดังนี้

ตอนที่ 1 สอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวโดยทั่วไป

ตอนที่ 2 สอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในระบบการบริการและกิจกรรม

การตอบแบบสอบถามนี้ใช้เพื่อการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามจะไม่มีผลกระทบจากการตอบแบบสอบถามแต่ประการใด เพราะจะเสนอผลการวิจัยเป็นภาพรวมเท่านั้น

ขอขอบคุณท่านที่กรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

พันตรีวรชาติ มีกระจ่าง
นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

# แบบสอบถาม

## ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการให้บริการการท่องเที่ยวของสำนักงานการท่องเที่ยวโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า

**ตอนที่ 1** ข้อมูลส่วนตัวทั่วไป

**คำชี้แจง** กรุณากาเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่าง ( ) หน้าข้อความที่ตรงกับตัวท่าน

1) เพศ

( ) ชาย ( ) หญิง

2) อายุ

( ) น้อยกว่า 21 ปี ( ) 21-30 ปี

( ) 31-40 ปี ( ) 41-50 ปี

( ) 51-60 ปี ( ) มากกว่า 60 ปี

3) ระดับการศึกษา

( ) ประถมศึกษา และต่ำกว่า ( ) มัธยมศึกษาตอนต้น

( ) มัธยมศึกษาตอนปลาย ( ) อนุปริญญา

( ) ปริญญาตรี ( ) สูงกว่าปริญญาตรี

4) อาชีพ

( ) ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ( ) พนักงาน/ลูกจ้างบริษัทเอกชน

( ) เกษตรกร ( ) ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว

( ) นักเรียน/นักศึกษา ( ) รับจ้างทั่วไป

( ) ไม่ได้ประกอบอาชีพ ( ) อื่นๆ (โปรดระบุ ) .....

5) รายได้ต่อเดือน

( ) น้อยกว่า 5,001 บาท ( ) 5,001-10,000 บาท

( ) 10,001-20,000 บาท ( ) 20,001-30,000 บาท

( ) 30,001-40,000 บาท ( ) มากกว่า 40,000 บาท

**ตอนที่** 2 ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการให้บริการการท่องเที่ยวของสำนักงานการท่องเที่ยวโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า

**คำชี้แจง** กรุณากาเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่าน

| ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการให้บริการการท่องเที่ยวของสำนักงานการท่องเที่ยวโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า | ระดับความพึงพอใจ | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| **ด้านการบริการ** | | | | | |
| 1. การประชาสัมพันธ์ทั้งภายในและภายนอกหน่วยมีความชัดเจน เพียงพอ และทั่วถึง | | | | | |
| 2. การให้บริการสอบถามข้อมูล และการแนะนำภายในหน่วยงานมีความรวดเร็ว | | | | | |
| 3. การติดต่อประสานงาน และการอำนวยความสะดวกเป็นไปด้วยความเรียบร้อย | | | | | |
| 4. อัตราค่าบริการ มีความเหมาะสม ยุติธรรม | | | | | |
| 5. หน่วยงานมีระบบการรักษาความปลอดภัยเป็นอย่างดี | | | | | |
| 6. การให้บริการมีระบบรวดเร็ว ทันเวลา | | | | | |
| 7. ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน | | | | | |
| 8. การให้บริการเป็นไปอย่างทั่วถึงทุกคนและมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน | | | | | |
| **ด้านบุคลากร** | | | | | |
| 1. การต้อนรับ และการเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ | | | | | |
| 2. เจ้าหน้าที่มีความรู้ มีความสามารถในการปฏิบัติกิจกรรม มีคุณธรรมจริยธรรม | | | | | |
| 3. การแต่งกาย บุคลิกและมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ | | | | | |
| 4. เจ้าหน้าที่ให้การดูแล และให้ความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวเป็นอย่างดี | | | | | |

| ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการให้บริการการท่องเที่ยวของสำนักงานการท่องเที่ยวโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า | ระดับความพึงพอใจ | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| 5. เจ้าหน้าที่มีความสุภาพเรียบร้อย เป็นกันเอง และอัธยาศัยดี | | | | | |
| 6. เจ้าหน้าที่มีความชำนาญในการใช้เครื่องมือ อุปกรณ์ในการทำกิจกรรมต่างๆ เป็นอย่างดี | | | | | |
| 7. เจ้าหน้าที่สามารถสื่อความหมายในการอธิบายหรือดำเนินกิจกรรม และตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน | | | | | |
| 8. เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือในการปฐมพยาบาลอย่างเหมาะสม | | | | | |
| **ด้านสถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก** | | | | | |
| 1. สถานที่ตั้งเข้าถึงได้สะดวก ติดต่อประสานงานได้ง่าย | | | | | |
| 2. สถานที่ในหน่วยมีความเป็นระเบียบ สวยงาม และมีเอกลักษณ์ น่าสนใจ | | | | | |
| 3. อาคารที่พักมีเพียงพอ และมีความเหมาะสม | | | | | |
| 4. อาคาร ห้องน้ำ ห้องสุขา มีความสะอาด เพียงพอ เหมาะสม และไม่ส่งกลิ่นเหม็น | | | | | |
| 5. ร้านค้า อาหาร เครื่องดื่ม สะอาด มีปริมาณเพียงพอ และถูกหลักอนามัย | | | | | |
| 6. สถานที่ในหน่วยมีความปลอดภัยในการทำกิจกรรม | | | | | |
| 7. การจัดสถานที่สร้างบรรยากาศที่ดี และเร้าให้เกิดความสนใจในการทำกิจกรรม | | | | | |
| 8. การเตรียมอุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำกิจกรรรมมีเพียงพอ และมีความปลอดภัย | | | | | |
| **ด้านลักษณะการจัดกิจกรรม** | | | | | |
| 1. หน่วยงานมีจำนวนกิจกรรมเพียงพอต่อความต้องการ | | | | | |

| ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการให้บริการการท่องเที่ยวของสำนักงานการท่องเที่ยวโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า | ระดับความพึงพอใจ | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| 2. กิจกรรมที่ให้บริการมีความเหมาะสม และน่าสนใจ | | | | | |
| 3. ระยะเวลาของการปฏิบัติกิจกรรมมีความเหมาะสม | | | | | |
| 4. กิจกรรมสร้างความสนุกสนาน ตื่นเต้น ท้าทาย | | | | | |
| 5. กิจกรรมให้ประโยชน์ ให้แง่คิดและความรู้เพิ่มเติม | | | | | |
| 6. การเข้าร่วมกิจกรรมได้สัมผัสธรรมชาติอย่างใกล้ชิด | | | | | |
| 7. ลักษณะของกิจกรรมส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรม และความรักสามัคคีภายในหมู่คณะ | | | | | |
| 8. การทำกิจกรรมสร้างความประทับใจ | | | | | |

ผนวก ข

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญ

## รายชื่อผู้เชี่ยวชาญ

1. รองศาสตราจารย์ ดร. กานต์ โกวิทย์สมบูรณ์ อาจารย์ประจำบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

2. ดร. จิตประพัฒน์ สายโสภา อาจารย์ประจำบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

3. ดร. อาภาศิริ สุวรรณานนท์ อาจารย์ประจำบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

# ผนวก ค
# ค่าความเชื่อมั่น

****** Method 1 (space saver) will be used for this analysis ******

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Item-total Statistics

| | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Alpha if Item Deleted |
|---|---|---|---|---|
| A1 | 125.8667 | 180.9471 | .6718 | .9394 |
| A2 | 125.8333 | 181.7299 | .6624 | .9395 |
| A3 | 125.9000 | 178.8517 | .7489 | .9385 |
| A4 | 125.9000 | 183.8862 | .4994 | .9411 |
| A5 | 125.9333 | 187.0989 | .4532 | .9414 |
| A6 | 125.8333 | 190.6264 | .2675 | .9428 |
| A7 | 126.0000 | 182.7586 | .5299 | .9409 |
| A8 | 126.0333 | 179.7575 | .6535 | .9395 |
| B1 | 126.0000 | 176.0000 | .8549 | .9373 |
| B2 | 125.8000 | 182.5793 | .6044 | .9401 |
| B3 | 125.8667 | 186.3264 | .4667 | .9413 |
| B4 | 125.9667 | 181.5506 | .6960 | .9392 |
| B5 | 125.9000 | 178.7138 | .7558 | .9385 |
| B6 | 126.0667 | 177.9954 | .7176 | .9388 |
| B7 | 126.0333 | 180.4471 | .7016 | .9391 |
| B8 | 126.2000 | 184.0276 | .6004 | .9402 |
| C1 | 126.1667 | 189.4540 | .3785 | .9420 |
| C2 | 126.1000 | 189.7483 | .2747 | .9429 |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| C3 | 126.0000 | 186.4138 | .3830 | .9423 |
| C4 | 125.9667 | 184.3782 | .4420 | .9418 |
| C5 | 126.1000 | 185.9552 | .4212 | .9418 |
| C6 | 126.1333 | 187.1540 | .4091 | .9418 |
| C7 | 126.1333 | 183.5678 | .5662 | .9404 |
| C8 | 126.1333 | 182.8782 | .5284 | .9409 |
| D1 | 126.1333 | 187.7057 | .3021 | .9432 |
| D2 | 125.9000 | 184.2310 | .4825 | .9413 |
| D3 | 125.8000 | 181.5448 | .6589 | .9395 |
| D4 | 125.8333 | 180.4885 | .6812 | .9393 |
| D5 | 125.9000 | 183.8862 | .6284 | .9400 |
| D6 | 125.9000 | 182.3000 | .6169 | .9399 |
| D7 | 125.9333 | 183.3747 | .5766 | .9403 |
| D8 | 125.7667 | 180.5989 | .7491 | .9387 |

Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0 N of Items = 32

Alpha = .9422

**ด้านการบริการ**

****** Method 1 (space saver) will be used for this analysis ******

R E L I A B I L I T Y  A N A L Y S I S  -  S C A L E  (A L P H A)

Item-total Statistics

| | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Alpha if Item Deleted |
|---|---|---|---|---|
| A1 | 28.8000 | 14.0966 | .7011 | .8579 |
| A2 | 28.7667 | 14.1851 | .7228 | .8559 |
| A3 | 28.8333 | 13.6609 | .7533 | .8519 |
| A4 | 28.8333 | 14.4885 | .5914 | .8698 |
| A5 | 28.8667 | 15.2230 | .6315 | .8663 |
| A6 | 28.7667 | 15.9782 | .5230 | .8757 |
| A7 | 28.9333 | 14.3402 | .5863 | .8710 |
| A8 | 28.9667 | 13.8264 | .6588 | .8630 |

Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0 N of Items = 8

Alpha = .8791

**ด้านบุคลากร**

****** Method 1 (space saver) will be used for this analysis ******

R E L I A B I L I T Y  A N A L Y S I S  -  S C A L E  (A L P H A)

Item-total Statistics

| | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Alpha if Item Deleted |
|---|---|---|---|---|
| B1 | 28.4000 | 15.5586 | .7848 | .8874 |
| B2 | 28.2000 | 16.7172 | .6673 | .8981 |
| B3 | 28.2667 | 17.8575 | .5375 | .9080 |
| B4 | 28.3667 | 16.2402 | .8076 | .8865 |
| B5 | 28.3000 | 15.6655 | .8060 | .8855 |
| B6 | 28.4667 | 15.2920 | .7826 | .8878 |
| B7 | 28.4333 | 16.4609 | .6980 | .8955 |
| B8 | 28.6000 | 17.9034 | .5284 | .9087 |

Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0 N of Items = 8

Alpha = .9071

**ด้านสถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก**

****** Method 1 (space saver) will be used for this analysis ******

R E L I A B I L I T Y  A N A L Y S I S  -  S C A L E  (A L P H A)

Item-total Statistics

| | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Alpha if Item Deleted |
|---|---|---|---|---|
| C1 | 27.6667 | 10.5057 | .2656 | .7429 |
| C2 | 27.6000 | 9.5586 | .4219 | .7194 |
| C3 | 27.5000 | 8.3276 | .6171 | .6779 |
| C4 | 27.4667 | 7.8437 | .6704 | .6627 |
| C5 | 27.6000 | 9.1448 | .4347 | .7168 |
| C6 | 27.6333 | 9.1368 | .5154 | .7024 |
| C7 | 27.6333 | 9.4126 | .3931 | .7246 |
| C8 | 27.6333 | 9.9644 | .2027 | .7652 |

Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0 N of Items = 8

Alpha = .7428

**ด้านลักษณะการจัดกิจกรรม**

****** Method 1 (space saver) will be used for this analysis ******

R E L I A B I L I T Y  A N A L Y S I S  -  S C A L E  (A L P H A)

Item-total Statistics

| | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Alpha if Item Deleted |
|---|---|---|---|---|
| D1 | 29.2000 | 14.6483 | .5228 | .8779 |
| D2 | 28.9667 | 14.1713 | .6389 | .8647 |
| D3 | 28.8667 | 13.8437 | .7631 | .8515 |
| D4 | 28.9000 | 13.4724 | .7974 | .8471 |
| D5 | 28.9667 | 15.0678 | .6235 | .8667 |
| D6 | 28.9667 | 14.9299 | .5393 | .8747 |
| D7 | 29.0000 | 14.8276 | .5786 | .8706 |
| D8 | 28.8333 | 14.3506 | .7021 | .8584 |

Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0 N of Items = 8

Alpha = .8792

# ประวัติผู้วิจัย

**ชื่อ-นามสกุล** พันตรีวรชาติ มีกระจ่าง

**วัน เดือน ปีเกิด** 14 เมษายน 2517

**สถานที่เกิด** จังหวัดสุรินทร์

**สถานที่อยู่ปัจจุบัน** 99 ม. 13 ตำบลพรหมณี อำเภอเมือง จังหวัดนครนายก

**ประวัติการศึกษา** พ.ศ. 2527 ประถมศึกษา โรงเรียนวัดสันตยาราม จังหวัดนครนายก

พ.ศ. 2533 มัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนนวมราชานุสรณ์ จังหวัดนครนายก

พ.ศ. 2540 ปริญญาศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาบริหารรัฐกิจ โรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า จังหวัดนครนายก