

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยงที่มีต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการ
ของรีสอร์ทในจังหวัดกาญจนบุรี

ปริญญาโท

ของ

ว่าที่ร้อยตรีจักรพงษ์ ธรรมพงษ์บวร

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการนันทนาการ

พฤษภาคม 2547

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

๗๑๐.๐๖๑

๑๒๒๓๓

ร. ๒

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการ
ของรีสอร์ทในจังหวัดกาญจนบุรี

บทคัดย่อ

ของ

ว่าที่ร้อยตรีจักรพงษ์ ธรรมพงษ์บวร

๖ ก.ย. ๒๕๔๗

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการนันทนาการ
พฤษภาคม ๒๕๔๗

จักรพงษ์ ชรรณพงษ์บวร. (2547). ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการของรีสอร์ทในจังหวัดกาญจนบุรี. ปรินญาณิพนธ์ วท.ม.(การจัดการนันทนาการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. คณะกรรมการควบคุม : ผู้ช่วยศาสตราจารย์ชัยโรจน์ สายพันธ์ุ , อาจารย์จุมพล ลัมพาทิวัฒน์

ในการวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการของรีสอร์ทในจังหวัดกาญจนบุรี โดยรวม 3 ด้านคือ ด้านการจัดกิจกรรมนันทนาการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสถานที่ อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้เป็นนักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการรีสอร์ทจำนวน 400 คน ได้มาโดยการสุ่มแบบหลายขั้นตอน (Multistage Random Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลเป็นแบบสอบถามสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่และร้อยละ

ผลการวิจัยพบว่า

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการของรีสอร์ทในจังหวัดกาญจนบุรี โดยรวมอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 60.00 รองลงมาเป็นระดับปานกลางและมากที่สุด คือร้อยละ 29.33 และ 10.42 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สรุปได้ดังนี้

1. ด้านการจัดกิจกรรมนันทนาการ พบว่า นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 67.50 รองลงมาเป็นระดับปานกลางและมากที่สุด คือร้อยละ 21.75 และ 10.75 ตามลำดับ

2. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในระดับมากคิดเป็นร้อยละ 57.75 รองลงมาเป็นระดับปานกลางและมากที่สุด คือร้อยละ 25.50 และ 16.75 ตามลำดับ

3. ด้านสถานที่ อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 54.75 รองลงมาเป็นระดับปานกลาง มากที่สุดและน้อย คือร้อยละ 40.75 , 3.75 และ 0.75 ตามลำดับ

**SATISFATION OF VISITORS TOWARD RECREATION ACTIVITY MANAGEMENT
OF RESORT IN KANCHANABURI PROVINCE**

**AN ABSTRACT
BY
CHAKRAPONG THAMPONGBOWORN**

**Presented in partial fulfillment of the requirements
for the Master of Science degree in Recreation Management
at Srinakharinwirot University
May 2004**

Chakrapong Thampongboworn. (2004). *Satisfaction of Visitors toward Recreation Activity Management of Resort in Kanchanaburi Province*. Master thesis, M.Sc. (Recreation Management). Bangkok : Graduate School, Srinakharinwirot University. Advisor Committee : Asst.Prof.Chairoje Saiphant, Mr.Jumpol Lumpapiwat

The purposes of the research were to study the satisfaction of visitors toward recreation activity management of resort in Kanchanaburi province. Recreation activity management, Staff and Place & Facilities were analyzed. The subjects of the study were 400 consumers using resort by multistage random sampling. Percentage and frequency employed the questionnaires.

The results of this research were as follows:

The satisfaction of visitors toward recreation activity management of resort in Kanchanaburi province was at the completely level (60.00%). Recreation activity management, Staff and Place & Facilities were analyzed and the results were as follow.

1. The visitors had satisfaction for recreation activity management of resort (Rafting, Music, Campfire and Group relationship) at the completely level (67.50%).
2. The visitors had satisfaction for staff of resort at the completely level (57.75%).
3. The visitors had satisfaction for place & facilities of resort at the completely level (54.75%).

ปริญญานิพนธ์

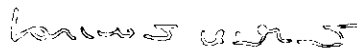
เรื่อง

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการของรีสอร์ทท
ในจังหวัดกาญจนบุรี

ของ

ว่าที่ร้อยตรีจักรพงษ์ ธรรมพงษ์บวร

ได้รับอนุมัติจากบัณฑิตวิทยาลัยให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการนันทนาการ
ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

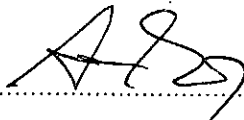


คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

(รองศาสตราจารย์ ดร.นภาพร ณะพานนท์)

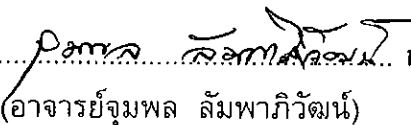
วันที่ 18 เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2547

คณะกรรมการสอบปริญญานิพนธ์



ประธาน

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ชัยโรจน์ สายพันธ์)



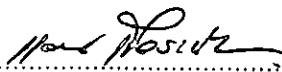
กรรมการ

(อาจารย์จุมพล ลัมพาทิวัฒน์)



กรรมการที่แต่งตั้งเพิ่มเติม

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อารมณี นาวากาญจน์)



กรรมการที่แต่งตั้งเพิ่มเติม

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์แผน เจริญระนัย)

ประกาศคุณูปการ

ปริญญานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความกรุณา ช่วยเหลือและเอาใจใส่เป็นอย่างดีจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ชัยโรจน์ สายพันธ์ุ ประธานควบคุมปริญญานิพนธ์ อาจารย์จุมพล ลัมพากวิวัฒน์ กรรมการควบคุมปริญญานิพนธ์ ตั้งแต่เริ่มต้นดำเนินการจนเสร็จสิ้นสมบูรณ์ รวมถึงผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อารมณ นาวากาญจน์และผู้ช่วยศาสตราจารย์แผน เจียรนะย ที่ให้คำแนะนำพร้อมชี้แนะข้อบกพร่องต่างๆ ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้ปริญญานิพนธ์ฉบับนี้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณา และขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณรองศาสตราจารย์เทเวศร์ พิริยะพฤษ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ เรือโท ดร.ไพบูลย์ อ่อนมั่ง ผู้ช่วยศาสตราจารย์กนกวัต พึ่งโพธิ์ทอง อาจารย์สมควร โพธิ์ทองและนาย เกื้อ แก้วเกตุ ที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือและให้คำแนะนำในการวิจัยครั้งนี้

ขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ เจ้าหน้าที่ทุกท่านในภาควิชาสันตนาการ คณะพลศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ รวมถึงผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการอบรมสั่งสอน ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ ตลอดจนประสบการณ์ที่ดีและมีประโยชน์อย่างยิ่งในการวิจัย

ขอกราบขอบพระคุณคุณพ่อวิจิตร คุณแม่สังเวียน ชรรมพงษ์บวรและน้องๆทั้ง 3 คนที่คอยให้กำลังใจ โดยเฉพาะอย่างยิ่งขอขอบคุณสัมพันธ์ภาพที่ดีของคุณสุทิดาและด.ช.จอม ชรรมพงษ์บวร ในฐานะภรรยาและลูกชายที่เคียงบ่าเคียงไหล่เป็นกำลังใจที่ดีตลอดมา

ผู้วิจัยขอขอบคุณ เพื่อนมองน้องพี่ร่วมรุ่นทุกๆ คน ที่เป็นกำลังใจและฝ่าฟันอุปสรรคต่างๆ มาด้วยกัน ขอขอบคุณสำหรับความรู้สึกดีๆที่ผ่านมา และขอให้มิตรภาพคงอยู่ตลอดไป

ปริญญานิพนธ์ฉบับนี้จะไม่สำเร็จลุล่วงลงไปได้ หากปราศจากข้อมูลต่างๆที่ได้รับจากนักท่องเที่ยวกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญของงานวิจัย ในครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงใคร่ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความกรุณาตอบแบบสอบถามไว้ในโอกาสนี้ด้วย

ท้ายที่สุดนี้ คุณค่า คุณประโยชน์ใดๆ อันเกิดจากปริญญานิพนธ์ฉบับนี้ ขอมอบให้กับคุณงามความดีของคุณพ่อและคุณแม่ที่ให้การอบรม สั่งสอน ด้วยความรัก ความอบอุ่นที่สุดจะพรรณนา เป็นถ้อยคำได้ ตลอดจนครูบาอาจารย์ทุกท่านที่ถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์ที่ดีตั้งแต่วัยเด็กจนปัจจุบัน และหากมีส่วนหนึ่งส่วนใดขาดตกบกพร่องไปในปริญญานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขออ้อมรับไว้ แต่เพียงผู้เดียว

ว่าที่ร้อยตรีจักรพงษ์ ชรรมพงษ์บวร

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง.....	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	3
ความสำคัญของการวิจัย.....	3
ขอบเขตของการวิจัย.....	3
ประชากร.....	3
กลุ่มตัวอย่าง.....	3
ตัวแปรที่ศึกษา.....	3
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	4
2 เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	5
แนวความคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	5
ความหมายและความสำคัญของความพึงพอใจ.....	6
แนวความคิดเกี่ยวกับนันทนาการ.....	12
ความหมายและความสำคัญของนันทนาการ.....	13
คุณค่าและประโยชน์ของนันทนาการ.....	17
หลักการจัดกิจกรรมนันทนาการ.....	18
ข้อมูลโดยย่อของจังหวัดกาญจนบุรี.....	23
ประวัติโดยย่อของธุรกิจโรงแรม.....	27
ลักษณะการจัดกิจกรรมนันทนาการของรีสอร์ทในจังหวัดกาญจนบุรี.....	27
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	28
งานวิจัยในต่างประเทศ.....	28
งานวิจัยในประเทศ.....	29

สารบัญ(ต่อ)

บทที่	หน้า
3	วิธีดำเนินการวิจัย..... 33
	การกำหนดกลุ่มประชากรและการสุ่มตัวอย่าง..... 33
	การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย..... 34
	การเก็บรวบรวมข้อมูล..... 35
	การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล..... 36
4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล..... 37
	การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล..... 37
	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล..... 38
5	สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ..... 61
	สังเขปความมุ่งหมาย และวิธีการดำเนินการวิจัย..... 61
	สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล..... 63
	อภิปรายผล..... 67
	ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป..... 69
	บรรณานุกรม..... 70
	ภาคผนวก..... 73
	ภาคผนวก ก แบบสอบถาม..... 74
	ภาคผนวก ข รายนามผู้เชี่ยวชาญ..... 80
	ประวัติย่อผู้วิจัย..... 82

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 จำนวนและค่าร้อยละของนักท่องเที่ยวตามตัวแปรอิสระ.....	38
2 ค่าความถี่ ค่าร้อยละและระดับความพึงพอใจ จำแนกเป็นรายด้าน.....	39
3 ค่าความถี่ ค่าร้อยละและระดับความพึงพอใจด้านการจัดกิจกรรม.....	40
4 ค่าความถี่ ค่าร้อยละและระดับความพึงพอใจด้านบุคลากรผู้ให้บริการ.....	42
5 ค่าความถี่ ค่าร้อยละและระดับความพึงพอใจด้านสถานที่ อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก.....	43
6 ค่าความถี่ ค่าร้อยละและระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวเพศชายด้านการจัดกิจกรรมนันทนาการ.....	44
7 ค่าความถี่ ค่าร้อยละและระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวเพศชายด้านบุคลากรผู้ให้บริการ.....	46
8 ค่าความถี่ ค่าร้อยละและระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวเพศชายด้านสถานที่ อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก.....	47
9 ค่าความถี่ ค่าร้อยละและระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวหญิงด้านการจัดกิจกรรมนันทนาการ.....	48
10 ค่าความถี่ ค่าร้อยละและระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวหญิงด้านบุคลากรผู้ให้บริการ.....	50
11 ค่าความถี่ ค่าร้อยละและระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวหญิงด้านสถานที่ อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก.....	51
12 ค่าความถี่ ค่าร้อยละและระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวอายุ 20-40 ปี ด้านการจัดกิจกรรมนันทนาการ.....	52
13 ค่าความถี่ ค่าร้อยละและระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวอายุ 20-40 ปี ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ.....	54
14 ค่าความถี่ ค่าร้อยละและระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวอายุ 20-40 ปี ด้านสถานที่ อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก.....	55
15 ค่าความถี่ ค่าร้อยละและระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวอายุ 41 ปีขึ้นไป ด้านการจัดกิจกรรมนันทนาการ.....	56
16 ค่าความถี่ ค่าร้อยละและระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวอายุ 41 ปีขึ้นไป ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ.....	58
17 ค่าความถี่ ค่าร้อยละและระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวอายุ 41 ปีขึ้นไป ด้านสถานที่ อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก.....	59

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	4
2 การเกิดความพอใจของบุคคล.....	7
3 ความพึงพอใจและความไม่พอใจของผู้รับบริการ.....	9
4 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ.....	10

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ในโลกธุรกิจ การตลาด นับได้ว่าเป็นปัจจัยสำคัญที่สุดประการหนึ่งของการดำเนินธุรกิจ ไม่ว่าจะธุรกิจนั้น ๆ จะมีขนาดเล็กหรือใหญ่ การศึกษาด้านการตลาดเป็นสิ่งจำเป็นอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ต้องมีการศึกษาและวิเคราะห์อย่างต่อเนื่องตลอดเวลาเพราะวิธีการดำเนินงานด้านการตลาดนั้นไม่มีกฎเกณฑ์ที่แน่นอนตายตัว ในปัจจุบัน การตลาดมีความซับซ้อนมากขึ้นและเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วตามโครงสร้างทางสังคมที่เปลี่ยนแปลงไป การดำเนินธุรกิจหากปรับตัวหรือปรับกลยุทธ์และยุทธวิธีด้านการตลาดไม่ทันกับยุคสมัย นั้นอาจหมายถึงความล้มเหลวของธุรกิจก็เป็นได้ การสร้างความพึงพอใจให้กับผู้บริโภคเป็นกลยุทธ์ที่สำคัญทางการตลาดที่สามารถใช้ได้ผลในทุกยุคทุกสมัย การสร้างความพึงพอใจนั้นมียุทธวิธีที่หลากหลายแตกต่างกันไป การจัดกิจกรรมนันทนาการเป็นอีกวิธีหนึ่งทางการตลาดที่สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับผู้บริโภคทุกคนได้เป็นอย่างดี

คำว่า “นันทนาการ” เป็นคำสนธิระหว่าง “นันทน” กับ “อาการ” หมายถึงความสนุกสนาน รื่นเริง แทนคำ “สันทนาการ” ซึ่งมีมานานแล้ว (สมบัติ กาญจนกิจ.2533 : 10) กิจกรรมนันทนาการจึงมีความหมายที่ครอบคลุมกว้างไกลถึงกิจกรรมอะไรก็ตามที่ทำให้เกิดความสุข สนุกสนาน ความพึงพอใจ เป็นกิจกรรมที่สามารถยืดหยุ่นปรับเปลี่ยนให้ตรงกับความต้องการ และความสนใจของผู้เข้าร่วมกิจกรรมได้ แต่ก็มิชอบเขตจำกัดอยู่บ้างตรงที่ต้องเป็นกิจกรรมที่ไม่ก่อให้เกิดความเสียหายต่อตนเองและส่วนรวมหรือทำให้ตนเองและผู้อื่นได้รับความเดือดร้อนทางร่างกายและจิตใจ ปัจจุบันโปรแกรมกิจกรรมนันทนาการได้รับความสนใจจากบุคคลและสังคมทั่วไป เนื่องจากความต้องการในการเข้าร่วมกิจกรรมนันทนาการของประชาชนมีมากขึ้นและถือว่าเป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนาคุณภาพชีวิต โดยปกติองค์กรภาครัฐมีหน้าที่ที่จะต้องจัดแหล่งกิจกรรมนันทนาการต่าง ๆ เพื่อเป็นสวัสดิการทางสังคมให้แก่ประชาชน แต่หน่วยงานของภาครัฐก็มีขีดจำกัดด้านงบประมาณและบุคลากรที่จะดำเนินงาน จึงเป็นการเปิดโอกาสให้ภาคเอกชนในรูปแบบบริษัทธุรกิจได้จัดโปรแกรมกิจกรรมนันทนาการในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อสนองตอบความต้องการของประชาชนและยังเป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนได้มีสิทธิในการเลือกกิจกรรมตามความพึงพอใจหรือตามความสนใจของชุมชนนั้น ๆ เมื่อกิจกรรมนันทนาการเป็นสิ่งที่ดีมีคุณค่าจึงทำให้เกิดธุรกิจนันทนาการขึ้นอย่างมากมายโดยเฉพาะธุรกิจที่เกี่ยวกับการท่องเที่ยว เช่น บริษัทรับจัดนำเที่ยว โรงแรม รีสอร์ท ฯลฯ ได้นำกิจกรรมนันทนาการไปใช้ เพื่อสร้างความพึงพอใจ ความสนุกสนาน ความรู้สึกประทับใจให้กับนักท่องเที่ยวหรือผู้ใช้บริการ

ในแวดวงอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวนั้น กาญจนบุรี เป็นอีกจังหวัดหนึ่งที่ขึ้นชื่อว่าเป็นเมืองท่องเที่ยวที่น่าสนใจและมีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักมากที่สุดแห่งหนึ่งของประเทศไทย ด้วยเหตุที่กาญจนบุรีมีทรัพยากรทางธรรมชาติที่ยังคงคุณค่าแห่งการท่องเที่ยวอย่างมากมาย ไม่เพียงแต่การท่องเที่ยวเชิงธรรมชาติเท่านั้น ในเชิงประวัติศาสตร์กาญจนบุรีเป็นจังหวัดที่มีประวัติความเป็นมาที่ยาวนานย้อนกลับไปยังสมัยสงครามโลกครั้งที่ 2 ซึ่งทิ้งร่องรอยแห่งความเจ็บปวดของมวลมนุษย์เอาไว้ให้คนรุ่นหลังได้รำลึกถึง นอกจากนี้โบราณสถานและโบราณวัตถุต่าง ๆ มากมายที่ถูกค้นพบนั้น ได้เชื่อมโยงไปยังประวัติศาสตร์สมัยกรุงศรีอยุธยาจนถึงยุคสมัยก่อนประวัติศาสตร์ชวนให้ทุก ๆ คนได้สัมผัสและทัศนศึกษาเป็นอย่างยิ่ง ด้วยเหตุนี้จึงมีนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศเดินทางมาท่องเที่ยวที่จังหวัดกาญจนบุรีเป็นจำนวนนับล้านคนในแต่ละปี ทำให้มีเงินหมุนเวียนในธุรกิจท่องเที่ยวจำนวนมาก ส่งผลให้ธุรกิจรีสอร์ทที่พิกัดขึ้นอย่างมากมาย

การดำเนินธุรกิจรีสอร์ทให้ประสบผลสำเร็จ มีประสิทธิภาพและคุณภาพนั้น จำเป็นต้องอาศัยปัจจัยแวดล้อมต่าง ๆ มากมายประกอบกัน ไม่ว่าจะเป็นปัจจัยภายนอกอันได้แก่ สภาพทางเศรษฐกิจ คู่แข่งทางการตลาดที่นับวันจะเพิ่มขึ้น หรือปัจจัยภายในเช่น การบริหาร การเงิน การตลาด การประชาสัมพันธ์ การบริการและบุคลากร ในยุคปัจจุบันการแข่งขันกลายเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ รีสอร์ทต่าง ๆ จำเป็นต้องสรรหากลยุทธ์ทางการตลาดใหม่ในการดึงดูดความสนใจและให้ลูกค้าเข้ามาใช้บริการเพื่อให้การดำเนินงานบรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้ ซึ่งนั่นหมายถึงความอยู่รอดของธุรกิจและผลกำไรที่จะตามมา กลยุทธ์ที่สำคัญประการหนึ่งคือ การสร้างความพึงพอใจและความประทับใจให้กับผู้ใช้บริการ เพื่อให้เกิดการบอกต่อและกลับมาใช้บริการอีกในโอกาสต่อไป

การจัดกิจกรรมนันทนาการนับได้ว่าเป็นการให้บริการอีกรูปแบบหนึ่งของการประกอบธุรกิจรีสอร์ทที่สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับนักท่องเที่ยวหรือผู้ใช้บริการ รีสอร์ทแต่ละที่แต่ละแห่งก็มีรูปแบบในการจัดกิจกรรมนันทนาการที่แตกต่างกันไปทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความเหมาะสมของสถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวกและกลุ่มนักท่องเที่ยวหรือผู้ใช้บริการ แต่ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวหรือผู้ใช้บริการนั้นย่อมมีระดับของความพึงพอใจที่ต่างกัน

ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาหาข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการของรีสอร์ท ซึ่งข้อมูลที่ได้จะสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการวางแผนงานและเป็นแนวทางในการดำเนินงานด้านการจัดกิจกรรมนันทนาการเพื่อพัฒนาปรับปรุงการจัดกิจกรรมนันทนาการของรีสอร์ทให้สามารถสร้างความพึงพอใจ ความสนุกสนานและสอดคล้องกับความต้องการของนักท่องเที่ยวหรือผู้ใช้บริการอย่างแท้จริง

ความมุ่งหมายของการวิจัย

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการของรีสอร์ทในจังหวัดกาญจนบุรี

ความสำคัญของการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการของรีสอร์ทในจังหวัดกาญจนบุรี ซึ่งผลที่ได้นั้นสามารถนำมาใช้เป็นข้อมูลในการวางแผนงานและเป็นแนวทางในการดำเนินงานเพื่อพัฒนาปรับปรุงการให้บริการด้านการจัดกิจกรรมนันทนาการของรีสอร์ทเพื่อให้สอดคล้องและตรงกับความต้องการของนักท่องเที่ยวให้มากที่สุด และนอกจากนี้ยังเป็นแนวทางในการศึกษาค้นคว้าสำหรับผู้สนใจและผู้ที่จะทำการวิจัยเกี่ยวกับการจัดกิจกรรมนันทนาการต่อไป

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาใช้บริการของรีสอร์ทในจังหวัดกาญจนบุรี จำนวนทั้งสิ้น 41,285 คน (สถิตินักท่องเที่ยวที่ใช้บริการของรีสอร์ท ปี 2546)

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาใช้บริการของรีสอร์ทในจังหวัดกาญจนบุรี โดยการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากตาราง เครจซี่และมอร์แกน (พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2538 : 303 ; อ้างอิงจาก Krejcie and Morgan, 1970) ที่ขนาดประชากร 41,285 คน ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 380 คน ซึ่งผู้วิจัยจะดำเนินการเก็บข้อมูลจำนวน 400 คน โดยวิธีการสุ่มแบบหลายขั้นตอน (Multistage Random Sampling)

ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย

1.1 เพศ

1.2 อายุ

2. ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจในการจัดกิจกรรมนันทนาการ

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และได้นำเสนอตามหัวข้อต่อไปนี้

1. แนวความคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. ความหมายและความสำคัญของความพึงพอใจ
3. แนวความคิดเกี่ยวกับนันทนาการ
4. ความหมายและความสำคัญของนันทนาการ
5. คุณค่าและประโยชน์ของนันทนาการ
6. หลักการจัดกิจกรรมนันทนาการ
7. ข้อมูลโดยย่อของจังหวัดกาญจนบุรี
8. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
 - 8.1 งานวิจัยในต่างประเทศ
 - 8.2 งานวิจัยในประเทศ

แนวความคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ทฤษฎีที่อธิบายเกี่ยวกับความพึงพอใจนั้นมีหลายวิธีที่ถูกนำมาใช้ แต่ก็ไม่อาจสรุปได้ว่าทฤษฎีใดถูกต้องที่สุดหรือดีที่สุด ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับเหตุการณ์หรือสถานการณ์ในขณะนั้น เนื่องจากความพึงพอใจเป็นภาวะที่เกิดขึ้นภายในจิตใจซึ่งเป็นผลมาจากสาเหตุที่ซับซ้อนและมีองค์ประกอบหลายอย่าง แล้วจึงแสดงออกทางพฤติกรรม ในที่นี้ขอเสนอทฤษฎีที่เป็นองค์ประกอบพื้นฐานของความพึงพอใจไว้ดังนี้

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2541 : 138-139) กล่าวว่าไว้ว่า ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นได้กับใครนั้นจะต้องมีสาเหตุที่สำคัญก่อให้เกิดผล สาเหตุนั้นก็คือ การจูงใจ เพราะการจูงใจเป็นสิ่งเร้าและความพยายามที่จะตอบสนองความต้องการ ส่วนความพึงพอใจนั้นเป็นความพอใจเมื่อความต้องการได้รับการตอบสนอง ดังนั้นความพึงพอใจจึงมีความเกี่ยวข้องพันกับการจูงใจ ดังที่ทฤษฎีการจูงใจของมาสโลว์ (Maslow's Theory of Motivation) ได้มีข้อสมมติฐานดังนี้

1. มนุษย์มีความต้องการหลายประการและเป็นความต้องการที่ไม่มีที่สิ้นสุด
2. ความต้องการจะมีความสำคัญแตกต่างกัน มนุษย์จึงสามารถจะลำดับความสำคัญของความต้องการได้ (Hierarchy of needs)
3. บุคคลจะแสวงหาความต้องการที่สำคัญที่สุดหรือสำคัญมากกว่าก่อน
4. เมื่อบุคคลได้สิ่งที่ต้องการบำบัดความต้องการของตนแล้ว ความจำเป็นในสิ่งนั้นจะหมดไป

ตามทฤษฎีของมาสโลว์ ได้จัดประเภทความต้องการตามความสำคัญออกเป็น 5 ระดับ จากต่ำไปสูง ดังนี้

1. ความต้องการทางร่างกาย (Physiological needs) เป็นความต้องการพื้นฐานเพื่อความอยู่รอด เช่น อาหาร อากาศ น้ำดื่ม ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ความต้องการการยกย่องและความต้องการทางเพศ

2. ความต้องการความปลอดภัย (Safety needs) เป็นความต้องการที่เหนือกว่าความต้องการเพื่อความอยู่รอด ซึ่งมนุษย์ต้องการในระดับที่สูงขึ้น เช่น ต้องการความมั่นคงในการทำงาน ความต้องการได้รับการปกป้องคุ้มครอง ความต้องการความปลอดภัยจากอันตรายต่างๆ เป็นต้น

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

4. ความต้องการการยกย่อง (Esteem needs) ซึ่งเป็นความต้องการการยกย่องส่วนตัว (Self – esteem) ความนับถือ (Recognition) และสถานะ (Status) จากสังคมตลอดจนเป็นความพยายามที่จะให้มีความสัมพันธ์ระดับสูงกับบุคคลอื่นเช่น ความต้องการให้ได้รับการเคารพนับถือ ความสำเร็จ ความรู้ ศักดิ์ศรี ความสามารถ สถานะที่ดีในสังคมและมีชื่อเสียงในสังคม สินค้าที่สนองความต้องการในด้านนี้ได้แก่ บ้านหรูหรรษา รถยนต์ราคาแพง แหวนเพชร เพอร์นิเจอร์ ราคาแพง ฯลฯ

5. ความต้องการประสบความสำเร็จสูงสุดในชีวิต (Self – actualization needs) เป็นความต้องการสูงสุดของแต่ละบุคคล ซึ่งถ้าบุคคลใดสามารถบรรลุความต้องการในขั้นนี้ จะได้รับการยกย่องเป็นบุคคลพิเศษ เช่น ความต้องการที่เกิดจากความสามารถทำทุกสิ่งทุกอย่างได้สำเร็จ นักร้องหรือนักแสดงที่มีชื่อเสียง เป็นต้น สินค้าที่สามารถตอบสนองความต้องการในขั้นนี้ได้แก่ ลีดเดอร์ คัลยกรรมาตแต่ง เครื่องสำอาง และปริญญาบัตร ฯลฯ

อาจพอสรุปได้ว่า ความพึงพอใจและความต้องการนั้น มีความสัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิด กล่าวคือ เมื่อใดก็ตามที่บุคคลเกิดความต้องการอย่างหนึ่งอย่างใดและความต้องการนั้นๆได้รับการตอบสนอง บุคคลนั้นย่อมเกิดความพึงพอใจ

ความหมายและความสำคัญของความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ

คำว่า “ความพึงพอใจ” มีความหมายตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” หมายถึง ความรู้สึกดีในระดับที่ต้องการ และมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้คำจำกัดความ ความหมายของ “ความพึงพอใจ” ไว้พอสรุปได้ดังนี้

มอร์ส (Morse.1958) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า หมายถึง สิ่งใดก็ตามที่สามารถลดความตึงเครียดของมนุษย์ให้น้อยลง และความตึงเครียดเหล่านั้นเป็นผลมาจากความต้องการของมนุษย์ เมื่อมนุษย์ต้องการมากก็จะเกิดปฏิกิริยาเรียกร้อง เมื่อใดความต้องการได้รับการตอบสนอง ความตึงเครียดก็จะน้อยลงหรือหมดไปทำให้เกิดความพึงพอใจ

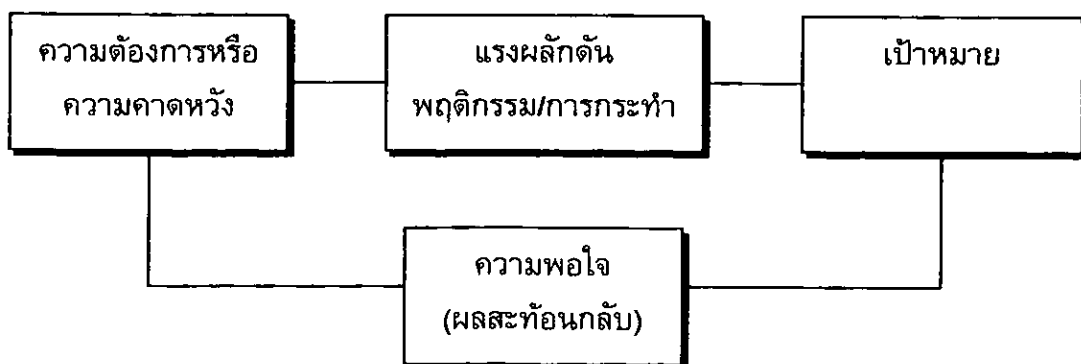
เดวิส (Davis.1962) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจว่าเป็นสิ่งเกิดขึ้นกับบุคคลเมื่อความต้องการพื้นฐานทั้งร่างกายและจิตใจได้รับการตอบสนอง พฤติกรรมเกี่ยวกับความพึงพอใจของมนุษย์เป็นความพยายามที่จะขจัดความเครียด ความกระวนกระวาย หรือภาวะไม่สมดุลย์ในร่างกายเพื่อให้สามารถจัดสิ่งต่างๆดังกล่าวออกไป

พอตเตอร์และลอว์เลอร์ (Poter and Lawler.1975) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึง แนวคิดหรือทัศนคติอย่างหนึ่ง เป็นภาวะรับรู้ภายในซึ่งเกิดจากความคาดหวัง

กูด (สุวัฒนา ไบเจริญ. 2540 ; อ้างอิงจาก Good. n.d. : 320) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า ความพึงพอใจหมายถึง สภาพ คุณภาพ หรือระดับความพึงพอใจ ซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจต่างๆและทัศนคติที่บุคคลมีต่อสิ่งที่ทำอยู่

แมคคอร์มิก (วัฒนา เพ็ชรวงศ์. 2542 : 17 ; อ้างอิงจาก McCormick. 1965 : 299 Industrial Psychology) กล่าวว่าความพึงพอใจเป็นแรงจูงใจของมนุษย์ที่ตั้งอยู่บนความต้องการขั้นพื้นฐาน(Basic needs)มีความเกี่ยวข้องกันอย่างใกล้ชิดกับผลสัมฤทธิ์และสิ่งจูงใจ(Incentive)และพยายามหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่ต้องการ

มิลลินซ์ (วัฒนา เพ็ชรวงศ์. 2542 : 17 ; อ้างอิงจาก Mullins.1985 : 280 Management and Organization Behavior) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่างๆหลายๆด้านเป็นสภาพที่มีความสัมพันธ์กับความรู้สึกของบุคคลที่ประสบความสำเร็จในงานทั้งด้านปริมาณและคุณภาพ เกิดจากมนุษย์จะมีแรงผลักดันบางประการในตัวบุคคลซึ่งเกิดจากการที่ตนเองพยายามจะบรรลุถึงเป้าหมายบางอย่างนั้นแล้วจะเกิดความพอใจเป็นผลสะท้อนกลับไปยังจุดเริ่มต้นเป็นกระบวนการหมุนเวียนต่อไปอีก ตามภาพประกอบ



ภาพประกอบ 2 การเกิดความพอใจของบุคคล

ซูซีฟ อ่อนโคกสูง (2522 : 108-109) กล่าวว่าความพึงพอใจเป็นส่วนหนึ่งของเจตคติซึ่งหมายถึงความรู้สึกซึ่งใจ ความรู้สึกที่ดี ความรู้สึกในทางบวกที่คนเรามีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อาจเป็นเหตุการณ์ บุคคล วัสดุ สิ่งของหรือสถานที่ โดยตอบสนองในรูปที่พึงพอใจหรือไม่พึงพอใจก็ได้ การที่บุคคลจะมีความพึงพอใจต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งต้องมีประสบการณ์ทางตรงหรือทางอ้อมต่อสิ่งนั้นมาก่อน

จากความหมายของความพึงพอใจที่ได้กล่าวมาแล้วนั้นพอสรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นทัศนคติหรือความรู้สึกส่วนตัวของบุคคลที่มีต่อปัจจัยแวดล้อมต่างๆ ที่บุคคลนั้นๆ ได้รับประสบหรืออยู่ในเหตุการณ์ เช่น สิ่งของ บุคคล สถานที่หรือกิจกรรมต่างๆ ซึ่งเป็นได้ทั้งทางบวกและทางลบ ความพึงพอใจในทางบวกจะทำให้บุคคลนั้นมีความรู้สึกดี มีความประทับใจและรู้สึกผ่อนคลายจากความตึงเครียด นอกจากนี้ยังส่งผลให้มีสุขภาพดีทั้งด้านร่างกาย จิตใจและสติปัญญาอีกด้วย ส่วนความพึงพอใจในทางลบซึ่งหมายถึงความไม่พึงพอใจก็จะมีผลในทางตรงกันข้าม

ความพึงพอใจของผู้บริโภค

ความพึงพอใจของผู้บริโภค ตามแนวคิดของนักการตลาดที่ได้พบนิยาม แบ่งเป็น 2 นัย (จิตตินันท์ เดชะคุปต์. 2543 : 19) คือ

1. ความหมายที่ยึดสถานการณ์การซื้อเป็นหลัก ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจเป็นผลที่เกิดขึ้นเนื่องจากการประเมินสิ่งที่ได้รับภายหลังการซื้อสถานการณ์หนึ่ง

2. ความหมายที่ยึดประสบการณ์เกี่ยวกับเครื่องหมายการค้าเป็นหลัก ให้ความหมายว่า ความพอใจเป็นผลที่เกิดขึ้นเนื่องจากการประเมินภาพรวมทั้งหมดของประสบการณ์หลายๆ อย่างที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์หรือบริการในระยะเวลาหนึ่ง หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งว่า ความพึงพอใจ หมายถึง การประเมินความสามารถของการนำเสนอผลิตภัณฑ์หรือบริการที่ตรงกับความต้องการของลูกค้าอย่างต่อเนื่อง

โอลิเวอร์ (จิตตินันท์ เดชะคุปต์. 2543 : 19 ; อ้างอิงจาก Oliver. 1980 : 460 A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions) ได้ให้ความหมายว่าความพึงพอใจของผู้บริโภค หมายถึงภาวะการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์การได้รับบริการที่ตรงกับสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังหรือดีกว่าความคาดหวังของลูกค้า ในทางตรงกันข้ามความไม่พึงพอใจ หมายถึงภาวะการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางลบที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์การได้รับบริการที่ต่ำกว่าความคาดหวังของลูกค้า ดังภาพประกอบ 3

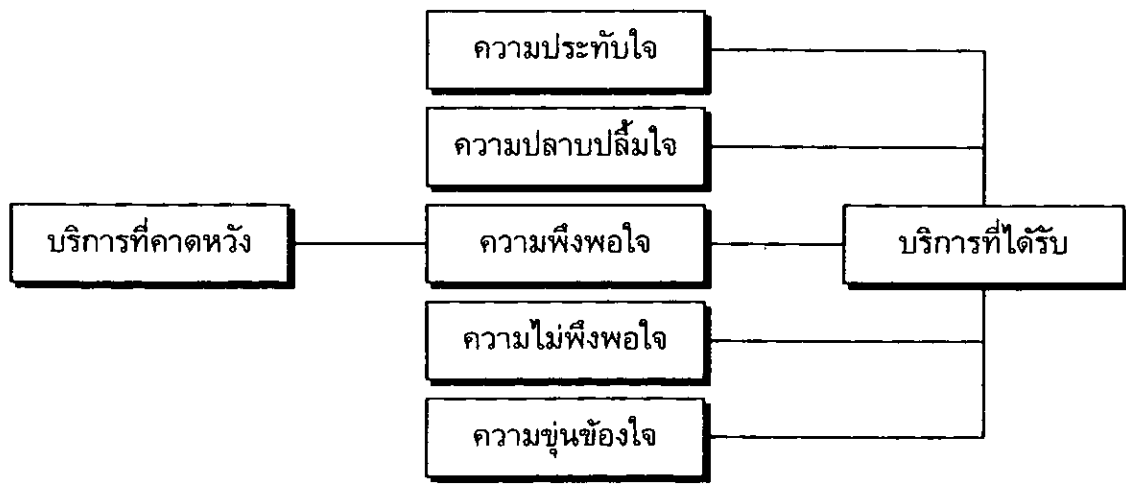
5. ผู้ให้บริการ ผู้ประกอบการ/ผู้บริหารการบริการและผู้ปฏิบัติงานบริการล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริการโดยคำนึงถึงความสำคัญของลูกค้าเป็นหลัก ย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย

6. สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้ามักจะชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการที่เกี่ยวข้องกับการออกแบบอาคาร สถานที่ ความสวยงามของการตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์และสีสันทัน การจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วน ตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้ในงานบริการ

7. กระบวนการบริการ วิธีนำเสนอบริการในกระบวนการบริการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ประสิทธิภาพของการจัดการกระบวนการบริการส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการแก่ลูกค้ามีความคล่องตัวและสนองตอบความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง มีคุณภาพ

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ สามารถแบ่งออกเป็น 2 ระดับคือ

1. ความพึงพอใจที่ตรงกับความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกยินดี มีความสุขของผู้รับบริการ เมื่อได้รับการบริการที่ตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่
2. ความพึงพอใจที่เกินความคาดหวังเป็นการแสดงความรู้สึกปลาบปลื้มใจหรือประทับใจของผู้รับบริการ เมื่อได้รับบริการที่เกินความคาดหวังที่มีอยู่ เช่น ลูกค้าเติมน้ำมันรถที่สถานีบริการน้ำมันพร้อมกับได้รับการตรวจเครื่องยนต์และเติมลมฟรี



ภาพประกอบ 4 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ที่มา : จิตตินันท์ เดชะคุปต์. 2543 ; อ้างอิงจาก พิภพ อุดม. 2537 ความพึงพอใจของลูกค้า : ทำไมและอย่างไร

ความสำคัญของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจในการบริการนับว่าเป็นเป้าหมายสูงสุดและสำคัญที่สุดของงานด้านบริการ การสร้างความพึงพอใจให้ผู้บริโภคจนเกิดความรู้สึกดี มีความประทับใจและกลับมาใช้บริการอีกถือว่าเป็นความสำเร็จของงานบริการอย่างแท้จริง ดังนั้นการศึกษาความพึงพอใจของผู้บริโภคจึงเป็นเรื่องสำคัญที่ผู้มีหน้าที่เกี่ยวข้องไม่ว่าจะเป็นผู้บริหารหรือผู้ปฏิบัติงานจะต้องตระหนักถึงอยู่เสมอ เพราะนั่นหมายถึงความก้าวหน้าและการเติบโตของธุรกิจ

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2543 : 21) ได้กล่าวถึงความสำคัญของความพึงพอใจที่มีต่อผู้ให้บริการและผู้รับบริการไว้ดังนี้

1. ความสำคัญต่อผู้ให้บริการที่องค์กรต้องคำนึงถึงความพึงพอใจต่อการบริการต่อไปนี้

1.1 ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของการบริการ ผู้บริหาร การบริการและผู้ปฏิบัติงานบริการจำเป็นต้องสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ บริการ และลักษณะของการนำเสนอบริการที่ลูกค้าชื่นชอบ เพราะข้อมูลดังกล่าวจะบ่งบอกถึงการประเมินความรู้สึกและความคิดเห็นของลูกค้าต่อคุณสมบัติของการบริการที่ลูกค้าต้องการ และวิธีการตอบสนองความต้องการแต่ละอย่างในลักษณะที่ลูกค้าปรารถนา ซึ่งเป็นผลดีต่อผู้ให้บริการในอันที่จะตระหนักถึงความคาดหวังของผู้รับบริการ และสามารถสนองตอบบริการที่ตรงกับลักษณะและรูปแบบที่ผู้รับบริการคาดหวังไว้ได้จริง

1.2 ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวแปรสำคัญในการประเมินคุณภาพของการบริการ การนำเสนอบริการที่ดีมีคุณภาพ ตรงกับความต้องการตามความคาดหวังของลูกค้ามีผลให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจต่อการบริการนั้น และมีแนวโน้มจะใช้บริการซ้ำอีกต่อไป คุณภาพของการบริการที่จะทำให้ลูกค้าพึงพอใจ ขึ้นอยู่กับลักษณะการบริการที่ปรากฏให้เห็น (ได้แก่ สถานที่ อุปกรณ์เครื่องใช้ และบุคลิกลักษณะของพนักงานบริการ) ความน่าเชื่อถือไว้วางใจของการบริการ ความเต็มใจที่จะให้บริการ ตลอดจนความรู้ความสามารถในการให้บริการด้วยความเชื่อมั่นและความเข้าใจต่อผู้อื่น

1.3 ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการเป็นตัวชี้คุณภาพและความสำเร็จของงานบริการ การให้ความสำคัญกับความต้องการและความคาดหวังของผู้ปฏิบัติงานบริการเป็นเรื่องจำเป็นไม่ยิ่งหย่อนไปกว่าการให้ความสำคัญกับลูกค้า การสร้างความพึงพอใจในงานให้กับผู้ปฏิบัติงานบริการย่อมทำให้พนักงานมีความรู้สึกที่ดีต่องานที่ได้รับมอบหมาย และตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ อันจะนำมาซึ่งคุณภาพของการบริการที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า และส่งผลให้กิจการบริการประสบความสำเร็จ

2. ความสำคัญต่อผู้รับบริการ แบ่งออกเป็น 2 ประเด็น ดังนี้

2.1 ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวผลักดันคุณภาพชีวิตที่ดี เมื่อองค์กรตระหนักถึงความสำคัญของความพึงพอใจของลูกค้า ก็จะพยายามค้นหาปัจจัยที่กำหนดความพึงพอใจของลูกค้าสำหรับนำเสนอบริการที่เหมาะสม เพื่อการแข่งขันแย่งชิงส่วนแบ่งตลาดของธุรกิจบริการ ผู้รับบริการย่อมได้รับการบริการที่มีคุณภาพและตอบสนองความต้องการที่ตนคาดหวังไว้

ได้ การดำเนินชีวิตที่ต้องพึ่งพาการบริการในหลายๆ สถานการณ์ทุกวันนี้ย่อมนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีตามไปด้วย เพราะการบริการในหลายด้านช่วยอำนวยความสะดวก และแบ่งเบาภาระการตอบสนองความต้องการของบุคคลด้วยตนเอง

2.2 ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการ ช่วยพัฒนาคุณภาพของงานบริการและอาชีพบริการ งานเป็นสิ่งสำคัญต่อชีวิตของคนเราเพื่อให้ได้มาซึ่งรายได้ในการดำรงชีวิตและการแสดงออกถึงความสามารถในการทำงานให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี เป็นที่ยอมรับว่าความพึงพอใจในงาน มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงานในแต่ละองค์กร ในอาชีพบริการก็เช่นเดียวกัน เมื่อองค์กรให้ความสำคัญกับการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ปฏิบัติงานบริการทั้งในด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ค่าตอบแทน สวัสดิการ และความก้าวหน้าในชีวิตการทำงาน พนักงานบริการย่อมทุ่มเทความพยายามในการเพิ่มคุณภาพมาตรฐานของงานบริการให้ก้าวหน้ายิ่งขึ้นไปในการตอบสนองความต้องการของลูกค้าและการสร้างสายสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าให้ใช้บริการต่อไป

แนวความคิดเกี่ยวกับนันทนาการ

แนช (สมบัติ กาญจนกิจ. 2544 : 26 ; อ้างอิงจาก Nash.1960) กล่าวว่า นันทนาการ เป็นสื่อสำหรับการสนองความพึงพอใจ ความต้องการของมนุษย์ ซึ่งอยู่ภายใต้แรงขับและความกดดันภายในตัวกระตุ้น นันทนาการเป็นการแสดงออกในทางที่ดีต่อความต้องการในช่วงเวลาว่าง ดังนั้น นันทนาการจึงตอบสนองทั้งบุคคลและสังคม

จันทร์ ผ่องศรี (เอนก หงษ์ทองคำ. 2542 : 16 ; อ้างอิงจาก จันทร์ ผ่องศรี. 2525 :1-10) กล่าวไว้ว่า คนไทยรู้จักใช้กิจกรรมนันทนาการมาแต่โบราณ ในระหว่างว่างเว้นศึกสงครามก็ได้ฝึกฝนการต่อสู้หลังจากนั้นก็จะมีการเล่นละคร มีการรำไทย มีการแต่งโคลงกลอน ฉะนั้นการนันทนาการได้แฝงอยู่ในลักษณะดังกล่าวมาแล้ว ในงานเทศกาลต่างๆของไทยในทุกยุคทุกสมัยนิยมให้มีการเทศน์มหาชาติก ในงานสงกรานต์ชาวไร่ชาวนาจะหยุดการทำงาน ไปทำบุญตักบาตร ไปเล่นเกมกีฬาพื้นเมือง ร้องเพลง เดินไปตามถนนสวนกุหลาบ ซึ่งลักษณะเช่นนี้ก็นับว่าเป็นนันทนาการแบบหนึ่ง

เอนก หงษ์ทองคำ (2542 : 57) กล่าวไว้ว่า ผู้นำนันทนาการนั้นเปรียบเสมือนกับช่างไม้จะต้องมีความเข้าใจงานของตน รู้ว่ากำลังจะทำอะไร อย่างไร ด้วยเครื่องมือชนิดไหน การทำงานจำเป็นต้องใช้ความเข้าใจ ใช้ทักษะ ใช้ความสามารถอย่างมีประสิทธิภาพ

สมบัติ กาญจนกิจ (2544 : 21-22) กล่าวว่า การศึกษาเรื่องของนันทนาการเป็นกระบวนการการจัดบริการ เพื่อตอบสนองความต้องการ ความสนใจ หรือสร้างแรงจูงใจให้แก่บุคคลและสังคม ซึ่งถือเป็นความรับผิดชอบของรัฐบาลของทุกประเทศที่จะต้องจัดบริการเพื่อสังคมให้มีความอบอุ่น เป็นระเบียบเรียบร้อย และบทบาทของภาคเอกชน ธุรกิจบริการต้องพัฒนาเพื่อตอบสนองความต้องการของสังคม

ความหมายและความสำคัญของนันทนาการ

ความหมายของนันทนาการ

พระยาอนุমানราชชน หรือนามปากกา "เสฐียรโกเศศ" ได้บัญญัติศัพท์ "นันทนาการ" ในปี พ.ศ. 2507 ซึ่งเป็นคำสนธิระหว่าง "นันทน" กับ "อาการ" หมายถึงความสนุกสนาน รื่นเริง แทนคำ "สันทนาการ" ซึ่งมีมานานแล้ว(สมบัติ กาญจนกิจ.2533 : 10)

"นันทนาการ" ซึ่งเป็นคำที่ได้รับการยอมรับจากผู้ทรงคุณวุฒิทางภาษาศาสตร์ว่ามีความหมายตรงตามลักษณะวิชา ลักษณะกิจกรรมมากกว่าคำว่า "สันทนาการ" ซึ่งเป็นคำเดิม แต่ในปัจจุบันคำทั้งสองยังคงใช้ทั้งในทางวิชาการ ทางราชการและทางสังคมทั่วไป (เอนก หงษ์ทองคำ 2542 : 1)

นันทนาการตรงกับคำภาษาอังกฤษว่า Recreation ซึ่งมาจากศัพท์คือ Re และ Create แปลว่า สร้างขึ้นใหม่ หมายถึง การทำให้สดชื่น เสริมสร้างพลังงานขึ้นมาใหม่

อีกนัยหนึ่ง นันทนาการ ซึ่งในภาษาอังกฤษคือ Recreation มีรากศัพท์จากภาษากรีกคือ Re-Cre-Are ซึ่งหมายถึงกิจกรรมของเยาวชนและผู้ใหญ่ (สมบัติ กาญจนกิจ. 2533 : 10-12)

จันทร์ ผ่องศรี (2525 : 14-15) ได้กล่าวถึงความหมายของนันทนาการจากผู้ทรงคุณวุฒิทางวิชาการหลายท่านไว้ดังนี้

ดร.จอห์น ฟินเลย์ (Dr. John Finley) กล่าวว่า นันทนาการมีความหมายรวมถึงการเล่น การแสดงออกในกิจกรรม การเล่นกีฬา การฟังและเล่นดนตรี การเล่นเกม รวมไปถึง กิจกรรมต่างๆซึ่งก่อให้เกิดความพอใจ สร้างสรรค์ให้เกิดความสุขและความยินดีของชีวิต

ดร.ชาลส์ เค ไบรท์บิล (Dr. Charles K. Brightbill) กล่าวว่า นันทนาการคือกิจกรรมที่บุคคลเข้าร่วมด้วยความสมัครใจในเวลาว่าง ด้วยความพอใจ ด้วยความยินดีโดยมีแรงจูงใจเป็นพื้นฐาน

นูเมเยอร์ (Neumeyer) กล่าวว่า นันทนาการคือกิจกรรมที่บุคคลหรือกลุ่มคนแสวงหาความสนุกสนานเพลิดเพลินในเวลาว่าง การกระทำนั้นเป็นอิสระและได้รับความสุขจากการกระทำ

บัทเลอร์ (Butler) ให้ความหมายว่า เป็นกิจกรรมโดยไม่ได้มุ่งหวังผลตอบแทนที่เป็นรางวัล ทำให้มีพลังกาย พลังสมอง และความคิดสร้างสรรค์ เข้าร่วมด้วยความสนใจ เป็นการหาประสบการณ์ในเวลาว่าง เพื่อความสนุกสนานและพึงพอใจ

เคราส์และเบทส์ (Kroaus and Bates) ให้ความหมายว่า เป็นกิจกรรมหรือประสบการณ์ที่บุคคลเข้าร่วมในเวลาว่าง โดยเป็นผลจากความต้องการและแรงจูงใจส่วนตัว

เจ บี แนช (Jay B. Nash) นันทนาการ หมายถึง การใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์มีคุณภาพ สำหรับเด็กกิจกรรมเหล่านี้สำหรับเด็กเรียกว่า การเล่น สำหรับผู้ใหญ่เรียกว่า นันทนาการ

ฟอง เกิดแก้ว (2532 : 14) กล่าวว่า นันทนาการเป็นกิจกรรมที่มีความใกล้ชิดกับพลศึกษามาก สามารถพัฒนาบุคคลที่เล่นนันทนาการให้เป็นบุคคลที่มีสุขภาพกายและจิตใจดีมีประสิทธิภาพในการทำงานร่วมกับผู้อื่นอย่างมีความสุขเพราะเป็นกิจกรรมที่สนุกสนานผ่อนคลายความตึงเครียดทั้งกับตนเองและผู้อื่น

จรินทร์ ธานีรัตน์ (2532 : 18) กล่าวว่านันทนาการนั้นเน้นในเรื่องกิจกรรม การกระทำ ในยามว่าง โดยใช้ความสมัครใจเป็นหลัก ไม่มีการบังคับ และได้รับความพึงพอใจ เพลิดเพลินใจ จากกิจกรรมเป็นหลักสำคัญ

บรรจง คณะวรรณ (2532 : 31) กล่าวว่า นันทนาการหมายถึง การเข้าร่วมทำกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่งในช่วงที่มีเวลาว่างจากงานประจำ หรือการทำกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่งที่ตนเองมีความสนใจขณะมีเวลาว่าง เพื่อเพิ่มทักษะประสบการณ์ และการเข้าทำกิจกรรมนั้นก็จะเป็นไปด้วยความสมัครใจ เป็นการทำงานที่มีอยู่แล้วให้ดีขึ้น หรือสร้างสรรค์งานขึ้นมาใหม่หรือเป็นการเข้าร่วมทำกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่ง เพื่อลดเวลาว่างที่ตัวเองมีอยู่ให้น้อยลง เป็นการลดความเครียด ทั้งทางร่างกายและทางอารมณ์ให้หมดหรือลดลงไป กลับเป็นคนใหม่ที่มีพลัง มีความสดชื่นที่เต็มไปด้วยพลังพร้อมจะทำงานหรือเผชิญโชคต่อไป

เอนก หงษ์ทองคำ (2542 : 2) กล่าวว่า นันทนาการ คือ กิจกรรมต่างๆที่สร้างความสัมพันธ์กับสภาวะหรือสิ่งแวดล้อมนั้นๆ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความสนใจและประสบการณ์ของแต่ละบุคคล นันทนาการเปิดโอกาสให้ทุกคนได้แสดงออกซึ่งความพอใจตามความต้องการ จึงควรมีกิจกรรมที่ก่อให้เกิดความเจริญงอกงาม ทั้งทางกาย อารมณ์ สังคม และสติปัญญา นันทนาการควรเป็นกิจกรรมที่ทำด้วยความสมัครใจ ทำในเวลาว่าง และได้รับความพึงพอใจ

สมบัติ กาญจนกิจ (2544 : 17) กล่าวว่า นันทนาการเป็นศาสตร์ที่ว่าด้วยการพัฒนาคุณภาพชีวิตของบุคคลและสังคม โดยใช้เวลาว่างหรือเวลาอิสระเข้าร่วมกิจกรรม ในรูปแบบที่หลากหลายตามความสมัครใจและสนใจ

จากความหมายของนันทนาการที่กล่าวมานั้นพอสรุปได้ว่า นันทนาการมีความหมายที่ครอบคลุมกว้างไกล เป็นกิจกรรมที่รวมศาสตร์และศิลป์ไว้ด้วยกัน เป็นกิจกรรมที่ทำให้เกิดการพัฒนาทั้งทางด้านร่างกาย จิตใจ สติปัญญา อารมณ์และสังคม และเป็นกิจกรรมที่เหมาะสมกับทุกเพศทุกวัย

ความสำคัญของนันทนาการ

นันทนาการ นับว่าเป็นปัจจัยความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ ทั้งนี้เนื่องจากกิจกรรมนันทนาการนั้นก่อให้เกิดการเรียนรู้ พัฒนาทักษะและเสริมประสบการณ์ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญในการดำรงชีวิต ดังนั้นจึงมีผู้เห็นถึงความสำคัญและได้ให้ความสำคัญของนันทนาการไว้พอสรุปได้ดังนี้

จรินทร์ ธานีรัตน์ (เอนก หงษ์ทองคำ. 2542 : 3 ; อ้างอิงจาก จรินทร์ ธานีรัตน์. 2532 : 59) กล่าวว่า นันทนาการเป็นปัจจัยที่สำคัญของทุกชีวิต อันจะนำมาซึ่งความสุข ความพอใจ ความบรรเทา ร่าเริงและก่อให้เกิดความมานะพยายามที่จะแสวงหาสรรพสิ่งมาหลายแก่ชีวิต

ข้อความดังกล่าวเป็นข้อยุติร่วมกันในการประชุมสมานันทนาการแห่งเอเชีย ที่กรุงโตเกียว ประเทศญี่ปุ่น ในปี พ.ศ. 2512 ซึ่งเป็นความเห็นร่วมกันของสมาชิก ได้เล็งเห็นความสำคัญของนันทนาการต่อมนุษย์ นอกจากนั้นยังให้ความสำคัญเพิ่มเติมดังต่อไปนี้

1. โครงการเกี่ยวกับนันทนาการที่ก่อประโยชน์แก่ร่างกายและจิตใจ
2. การศึกษาของประชาชนในทางนันทนาการให้รู้จักใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์
3. ประเทศต่างๆควรฝึกอบรมผู้นำทางนันทนาการไว้เพื่อที่จะได้บรรลุผลสำเร็จถึงหลักการดังกล่าว ทุกคนควรตระหนักและให้ความร่วมมือต่อความสำคัญและคุณค่าของนันทนาการที่มีต่อบุคคล ครอบครัว ชุมชน และประเทศชาติ

สมบัติ กาญจนกิจ (2542 : 52-53) กล่าวว่าไว้ว่า นันทนาการเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับมนุษย์ในยุคปัจจุบันเป็นอย่างมาก ทั้งนี้เพราะว่าวิถีการดำเนินชีวิตของคนเรานั้นได้เปลี่ยนแปลงไปจนเป็นผลให้ต้องมีปัจจัยที่ห้าเพิ่มเติมจากปัจจัยสี่ประการ ได้แก่ เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรคและอาหาร ปัจจัยที่ห้านี้ก็คือการพักผ่อนหรือกิจกรรมนันทนาการ จากการเปลี่ยนแปลงนี้เองทำให้นันทนาการมีบทบาทและมีความสำคัญต่อมนุษย์เป็นอย่างมาก ซึ่งในส่วนต่อไปนี้จะได้กล่าวถึงความสำคัญของนันทนาการว่ามีความสำคัญต่อส่วนใดบ้างดังต่อไปนี้

1. ประชากรในสังคม นันทนาการเป็นสิ่งสำคัญในการที่จะพัฒนามนุษย์ให้มีความสมบูรณ์ทั้งทางร่างกาย จิตใจ อารมณ์ และสังคม ดังนั้นนันทนาการจึงมีความสำคัญต่อประชากรในสังคมเป็นอย่างยิ่ง

2. ครอบครัวจัดได้ว่าเป็นสังคมหน่วยย่อยที่เล็กที่สุดซึ่งในปัจจุบันนี้สัมพันธภาพในครอบครัวไม่ค่อยแน่นแฟ้นเหมือนสมัยก่อนๆ เพราะทุกคนต่างมีความจำเป็นในการทำมาหากิน สภาพแวดล้อมที่จะต้องแข่งขันกับเวลาและการแข่งขันกับคนอื่นทำให้สมาชิกในครอบครัวไม่ค่อยมีโอกาสที่จะได้พบกันมากนัก ดังนั้นนันทนาการยังช่วยลดปัญหาการใช้เวลาว่างให้กับสมาชิกในครอบครัวอีกด้วย เป็นผลทำให้ผู้นำครอบครัวได้ทำบทบาทของตนเองได้ดีขึ้น

3. ชุมชน นันทนาการช่วยพัฒนาชุมชนให้มีความสมบูรณ์หลาย ๆ ด้านด้วยกันคือ

- 3.1 ช่วยสร้างคนให้เป็นสมาชิกที่ดีมีเหตุผลเห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตัว มีความขยันขันแข็งทั้งนี้เพราะกิจกรรมนันทนาการช่วยเสริมสร้างสมาชิกภาพที่ดีให้กับชุมชนเพราะว่าพวกเขาเหล่านั้นได้ใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์ในการร่วมกิจกรรมนันทนาการ และในกิจกรรมนันทนาการบางประเภท เช่น กิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์จะช่วยให้สมาชิกในสังคมรู้จักเสียสละและช่วยผู้อื่น

- 3.2 ลดปัญหาอาชญากรรม ในชุมชนที่สงบย่อมไม่มีปัญหาอาชญากรรม ถ้าหากเราพิจารณาถึงปัญหาอาชญากรรมจะพบว่าสาเหตุที่สำคัญอันหนึ่งก็คือการปล่อยให้คนบางประเภทโดยเฉพาะวัยรุ่นอยู่ว่างมากเกินไปจนทำให้หมกมุ่นกับอบายมุขและประพฤติตนก่ออาชญากรรมดังกล่าว ดังนั้นถ้าหากในชุมชนมีโปรแกรมนันทนาการให้กับบุคคลเหล่านี้ก็จะช่วยลดปัญหาอาชญากรรมได้

- 3.3 ช่วยให้เกิดสภาพแวดล้อมที่ดี ทั้งนี้เพราะว่านันทนาการนั้นจะครอบคลุมไปถึงเรื่องการจัดสภาพแวดล้อมให้สวยงามเป็นการป้องกันมลภาวะได้อีกทางหนึ่งด้วยการจัดสวนหย่อมก็ดีหรือการจัดสวนไม้ดอกไม้ประดับก็จะช่วยรักษาสมดุลทางธรรมชาติได้เป็นอย่างดี ดัง

นั่นถ้าหากในชุมชนใดก็ตามขาดกิจกรรมนันทนาการหรือไม่มีการวางแผนนันทนาการไว้ก็อาจมีปัญหาทางด้านมลภาวะได้

4. ประเทศชาติ นันทนาการมีความสำคัญต่อประเทศชาติเป็นอย่างมากทั้งนี้เพราะว่ากิจกรรมนันทนาการจะช่วยลดปัญหาความประพฤติของประชากรลงได้อย่างมากจนอาจกล่าวได้ว่ากิจกรรมนันทนาการจะช่วยสร้างความสงบสุขภายในได้เป็นอย่างดีเพราะเมื่อคนภายในชาติได้เล่นได้ออกกำลังกายก็ทำให้มีสุขภาพดีทำให้รัฐบาลไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลและเมื่อคนมีสุขภาพดี มีโอกาสได้ผ่อนคลายความตึงเครียดจะส่งผลให้มีสุขภาพจิตดีไม่โกรธหรืออาฆาตแค้นยอมให้การทะเลาะวิวาทไม่เกิดขึ้นในสังคม

เอนก หงษ์ทองคำ (2542 : 4) ได้กล่าวถึงความสำคัญของนันทนาการโดยแยกประเภทความสำคัญไว้ดังนี้

1. ความสำคัญต่อบุคคล นันทนาการมีความสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับชีวิตคนเรา นันทนาการเป็นส่วนหนึ่งของชีวิตประจำวันนอกเหนือจากการทำงานและกิจวัตรประจำวันแล้ว คนเราต้องการใช้เวลาว่างเพื่อการพักผ่อน เพื่อคลายความเครียดทางกาย ทางอารมณ์ เพื่อความพึงพอใจ และเสริมสร้างสมรรถนะสำหรับชีวิตในโอกาสต่อไป

2. ความสำคัญต่อครอบครัว ครอบครัวเป็นสังคมหน่วยย่อยที่สุดและเป็นองค์ประกอบสำคัญของสังคมอื่นๆ เช่น ชุมชน ประเทศชาติ และนานาชาติ กิจกรรมนันทนาการเป็นขบวนการหนึ่งทางสังคมที่เสริมสร้างให้คนรู้หน้าที่ รับผิดชอบ และรู้จักหลักการจัดการให้เหมาะสมกับโอกาสและสถานที่ การได้ใช้กิจกรรมนันทนาการในครอบครัวในโอกาสต่างๆ ช่วยเสริมสร้างความสัมพันธ์ของสมาชิกในครอบครัวให้มีความใกล้ชิด เข้าใจ รักและผูกพันกันมากยิ่งขึ้น

3. ความสำคัญต่อชุมชน ในประเด็นนี้มีนัยสำคัญสองประการคือ นันทนาการสร้างชุมชนให้มีประโยชน์ประการหนึ่ง และองค์กรชุมชนควรจัดสร้างกิจกรรมนันทนาการเพื่อคุณภาพของชุมชนเองอีกประการหนึ่ง

ประการแรก นันทนาการช่วยสร้างสมาชิกของชุมชนให้มีเหตุผล มีคุณภาพดี มีประสิทธิภาพและกำลังงานที่ดีของชุมชน ทั้งนี้เพราะนันทนาการจะเป็นกิจกรรมส่งเสริมให้สมาชิกชุมชนรู้หน้าที่ รู้จักใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์แก่ตนและแก่กลุ่ม รู้จักเสียสละประโยชน์ส่วนตัว ดำรงตนเป็นพลเมืองดี ซึ่งเป็นการสร้างสมาชิกที่ดี ลดละปัญหาสังคม ลดปัญหาอาชญากรรม รวมไปถึงปัญหาของประเทศชาติอีกประการหนึ่งสมาชิกที่ดีของชุมชนย่อมเสริมสร้างสังคมและสิ่งแวดล้อมที่ดีด้วย

ประการที่สอง องค์กรในชุมชนควรรับบทบาท หน้าที่ จัดบริการกิจกรรมนันทนาการแก่สมาชิกให้หลากหลายและทั่วถึง เพื่อบริการแก่สมาชิกตามความถนัด ความสนใจในโอกาสต่างๆ ทั้งในรูปแบบให้เปล่าและรูปแบบอื่น ตามสภาพความพร้อมของชุมชน

4. ความสำคัญต่อประเทศชาติ ความมั่นคงของประเทศชาติมีองค์ประกอบด้านเศรษฐกิจ การเมือง สังคม และการทหาร องค์ประกอบทุกด้านดังกล่าวมีพื้นฐานจากประชาชน ถ้าประชาชนมีสุขภาพดี มีจิตใจดี รู้จักใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์ ปราศจากโรค มีการศึกษาดี

รู้จักหน้าที่ บทบาทของตัวเอง ครอบครัว ชุมชน และประเทศชาติ ย่อมเป็นกำลังหลักและสร้างความมั่นคงให้ประเทศชาติ

5. ความสำคัญต่อนานาชาติ ชุมชนนานาชาติที่พัฒนาแล้วจากขบวนการพัฒนาบุคคล ครอบครัว ชุมชน และประเทศชาติ ย่อมรู้หน้าที่ บทบาท และมีความเข้าใจในสัมพันธภาพของมนุษยชาติ หลีกเลียงข้อขัดแย้ง การปะทะอย่างรุนแรง ใช้การเจรจาประนีประนอมด้วยเหตุผล ไม่ดูถูก กดขี่ ข่มเหงกันในเรื่องเชื้อชาติ สีผิว วัฒนธรรม ประเพณี ระบบการปกครอง และการที่ประชาชาติได้มีกิจกรรมร่วมกัน เช่น กีฬาโอลิมปิก กีฬาภาคพื้นทวีป กีฬานานาชาติ กีฬาสโมสร รวมไปถึงการแลกเปลี่ยนกิจกรรมศิลปวัฒนธรรมต่างๆสร้างความเข้าใจความรักสมานฉันท์ให้ดียิ่งขึ้น

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า นันทนาการ เป็นปัจจัยสำคัญและเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับชีวิตมนุษย์ ซึ่งนอกจากช่วยพัฒนาการในด้านคุณภาพชีวิตส่วนบุคคลแล้วยังช่วยให้มีการพัฒนาต่อเนื่องไปยังคุณภาพของครอบครัว ชุมชน สังคมและประเทศชาติอีกด้วย

คุณค่าและประโยชน์ของนันทนาการ

บัทเลอร์ (เอนก หงษ์ทองคำ. 2542 ; อ้างอิงจาก Butler. 1959 : 14-15) ได้กล่าวถึงคุณค่าทางนันทนาการที่มีต่อมนุษย์ไว้พอสรุปได้ดังนี้คือ

1. นันทนาการเป็นความต้องการพื้นฐานของมนุษย์
2. นันทนาการ คือ ทางออกที่ดีของการแสดงออกและการพัฒนาตนเอง
3. การเล่น หรือนันทนาการ ช่วยให้เด็กมีความเจริญเติบโต และมีประสบการณ์ที่จะนำไปใช้ประโยชน์ได้ในชีวิตเมื่อเจริญวัยขึ้น

4. ช่วยให้เด็กมีความกระตือรือร้นในชีวิต และกิจกรรมต่างๆ ช่วยให้ได้มาซึ่งทักษะที่จำเป็นสำหรับชีวิตในภายหลัง

5. สำหรับผู้ใหญ่ นันทนาการเป็นการแสดงออกในกิจกรรมต่างๆ และเป็นการคบหาสมาคมซึ่งกันและกัน

6. นันทนาการ เป็นวิธีหาความสุข ซึ่งจะช่วยให้เกิดความสมดุลในชีวิตกับการทำงาน ไวส์คอปฟ์ (สมบัติ กาญจนกิจ. 2544 : 33 ; อ้างอิงจาก Weiskopf.1975) ได้กล่าวถึงคุณค่าของนันทนาการที่ให้ผลต่อการเจริญเติบโตและพัฒนาการในด้านต่างๆต่อผู้เข้าร่วมดังนี้

1. นันทนาการกับผลทางด้านจิตวิทยา เป็นที่ยอมรับกันว่า กิจกรรมนันทนาการเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการที่จะป้องกันบุคคลที่ป่วยทางด้านจิตใจและยังใช้ในการฟื้นฟูจิตใจให้กลับคืนสภาพเดิมได้เร็ว นอกจากนี้นันทนาการยังช่วยลดความตึงเครียดหรือความวิตกกังวล

2. นันทนาการกับผลทางร่างกาย กิจกรรมนันทนาการประเภทเกมและกีฬา จะช่วยส่งเสริมสมรรถภาพทางกายให้แก่ผู้เข้าร่วมได้เป็นอย่างดี ทำให้ร่างกายได้รับการพัฒนาทุกส่วน ส่งเสริมการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของระบบในร่างกาย โดยเฉพาะระบบไหลเวียนโลหิต ระบบ

หายใจ ระบบกล้ามเนื้อ และระบบขับถ่ายของเสีย เมื่อร่างกายแข็งแรงก็จะมีผลให้สามารถประกอบภารกิจประจำวันได้ดียิ่งขึ้น

3. นันทนาการกับผลทางสังคม กิจกรรมนันทนาการเปิดโอกาสให้บุคคลที่เข้าร่วมมีการทำงาน และรับผิดชอบร่วมกัน มีการติดต่อประสานงาน เสริมสร้างความสัมพันธ์กันดีต่อกัน จึงเป็นการส่งเสริมให้การอยู่ร่วมกันในสังคมเป็นไปด้วยความราบรื่น

จากที่กล่าวมาพอสรุปได้ว่า นันทนาการเป็นสิ่งดีมีคุณค่า มีประโยชน์ทั้งส่วนบุคคลและส่วนรวม เพราะว่านันทนาการเป็นกิจกรรมที่นอกจากจะช่วยพัฒนาทั้งด้านร่างกาย จิตใจ อารมณ์และสติปัญญาส่วนบุคคลแล้วยังช่วยในการเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีของสังคมให้อยู่ร่วมกันอย่างมีความสุข ส่งผลต่อเนื่องในการพัฒนาชุมชน สังคมและประเทศชาติต่อไป

หลักการจัดกิจกรรมนันทนาการ

การจัดกิจกรรมนันทนาการเพื่อให้บุคคลเข้าร่วมในกิจกรรมนั้นต้องคำนึงความต้องการ ความสนใจ และบริการแก่บุคคลที่เข้าร่วม 5 ประเภทดังนี้ (เอนก หงษ์ทองคำ. 2542 : 82 ; อ่างอิงจาก จรินทร์ ธานีรัตน์. 2525 : 174)

1. เด็กเล็ก (Children) กิจกรรมนันทนาการที่จัดขึ้นสำหรับเด็กนั้น “การเล่น” เป็นสิ่งสำคัญ เริ่มตั้งแต่กิจกรรมไร้ความหมายจนกระทั่งมีความหมาย กิจกรรมที่ควรจัด เช่น เกมที่ใช้ลูกบอล รูปภาพ รถสามล้อเล็ก ตุ๊กตา หีบทราย เครื่องเล่นต่างๆ แล้วค่อยๆเพิ่มเกมเบ็ดเตล็ดจนถึงเกมใหญ่ได้บ้าง การเล่านิทานประกอบการเล่น (Story Play) บ้าง ฉะนั้นเราจะต้องยอมรับความจริงเกี่ยวกับเด็กว่า

- 1.1 เด็กต้องการการแสดงออก โดยการใช้กล้ามเนื้อใหญ่ประกอบกิจกรรม
- 1.2 เรียนทักษะทางร่างกายก่อนที่จะเรียนเกม และกิจกรรมการศึกษาอื่นๆ
- 1.3 เด็กสามารถเปลี่ยนพฤติกรรมได้เรื่องการเล่น
- 1.4 ต้องเปิดโอกาสให้เด็กได้เข้าร่วมในกิจกรรมของชุมชนอย่างเต็มที่ตาม

ความต้องการของเขา

2. เยาวชน (Youth) ร่างกาย อารมณ์ และทักษะในทางกีฬาดีขึ้น คล่องแคล่ว กิจกรรมประณีตรักความสวยงามและศิลปะ มีความรับผิดชอบ กิจกรรมที่สนุกสนานใช้กำลังมาก โลดโผน มีพลังเหลือ อยากทำงานเป็นของตัวเอง กิจกรรมนันทนาการการกีฬา เช่นฟุตบอล บาสเกตบอล กรีฑา ฯลฯ รวมถึงการเย็บปักถักร้อย วาด ปั้น เป็นต้น

3. ผู้ใหญ่ (Adult) จากหนุ่มสาวที่เข้ามาสู่ความเป็นผู้ใหญ่เต็มตัว รู้จักรับผิดชอบ และเป็นความต้องการประการหนึ่งในด้านนันทนาการ วัยนี้สามารถเป็นผู้นำนันทนาการในศูนย์เยาวชน สมาคม องค์กรต่างๆ ได้ดี กิจกรรมที่จัดเป็นกิจกรรมที่ได้แสดงความสามารถในทางต่างๆ คนพวกนี้สามารถรับผิดชอบนันทนาการของเด็ก คนหนุ่มสาวและของตนเองตามความสนใจของเขาอีกด้วย

4. ผู้สูงอายุและคนชรา (Senior People) กิจกรรมนันทนาการต้องบริการแก่ทุกคน ทุกเพศวัย ฉะนั้นคนชราต้องมีโอกาสเข้าร่วมด้วย เพื่อให้ร่างกายคงทน รักษาสุขภาพได้ดีอยู่เสมอ กิจกรรมนันทนาการที่เหมาะสมได้แก่ พวกการฝีมือ หมากรุก หมากรอส์ กอล์ฟ กีฬาเบาๆ โยนห่วง ทอยเกือกม้า อ่านหนังสือ ฟังเพลงวิทยุ ทัศนاجر เป็นต้น

5. บุคคลที่มีข้อบกพร่องทางร่างกาย (Physical Defect) บุคคลที่มีร่างกายไม่สมบูรณ์เหมือนคนธรรมดา แขนลีบ ขาลีบ แขนขาเดียว ตาบอด หูหนวก กิจกรรมที่จัดขึ้นเป็นกิจกรรมที่เขาสามารถใช้ส่วนที่ปกติหรือใช้อุปกรณ์อื่นๆช่วย ทั้งนี้เพื่อให้ชีวิตมีคุณค่าแก่ตนเอง และสังคมต่อไป

องค์ประกอบของการจัดกิจกรรมนันทนาการ

การจัดกิจกรรมนันทนาการเพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ั้น จะต้องมียองค์ประกอบที่สำคัญด้วยกัน 4 ประการคือ

1. ผู้นำนันทนาการ บุคคลที่จะเป็นผู้นำนันทนาการได้ดีนั้นต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ ความสามารถ มีประสบการณ์และความชำนาญในการจัดหรือการนำกิจกรรมเป็นพิเศษ สามารถสร้างบรรยากาศในการดำเนินกิจกรรมให้มีความสนุกสนาน ระวังและนำติดตามแก่ผู้เข้าร่วมกิจกรรม และที่สำคัญสามารถสร้างแรงจูงใจให้ผู้ร่วมกิจกรรมได้ลงมือปฏิบัติในกิจกรรมนั้นๆด้วยความสมัครใจ เต็มใจมิใช่การบังคับ

2. ผู้ร่วมกิจกรรมนันทนาการ หมายถึงกลุ่มคนทุกเพศทุกวัยที่เข้าร่วมในกิจกรรม ทั้งในลักษณะส่วนตัว ครอบครั้ว หรือหมู่คณะ

3. กิจกรรมนันทนาการ ผู้นำกิจกรรมจะต้องเลือกกิจกรรมที่เหมาะสม มีเป้าหมายและวัตถุประสงค์ในการนำกิจกรรม โดยคำนึงถึง เพศ วัย และลักษณะของกลุ่มผู้ร่วมกิจกรรมเป็นสำคัญ กิจกรรมนันทนาการถือเป็นเครื่องมือในการสร้างสรรค์ความสนุกสนาน เพลิดเพลิน และความพึงพอใจให้แก่ผู้ร่วมกิจกรรมทุก ๆ คน

4. สถานที่และเวลา ผู้นำนันทนาการจะต้องเลือกสถานที่และช่วงเวลาให้เหมาะสมกับกิจกรรมที่จัดขึ้น นอกจากนี้สิ่งสำคัญที่ผู้นำต้องคำนึงถึงความเหมาะสมของสถานที่ได้แก่จำนวนผู้เข้าร่วมกิจกรรม ความสะดวกสบายและความปลอดภัยในการดำเนินกิจกรรมอีกด้วย

เอนก หงษ์ทองคำ (2542 : 53) ได้กล่าวไว้ว่า ความสำเร็จของการบริหารงานด้านนันทนาการ และการสร้างความนิยมชมชอบแก่ผู้ที่เข้าร่วมกิจกรรมนันทนาการนั้น ขึ้นอยู่กับผู้นำเป็นส่วนสำคัญ ดังนั้นผู้นำนันทนาการจึงควรมีคุณสมบัติที่พึงปรารถนาดังนี้

1. ต้องมีความรู้สึกในคุณค่าและเกียรติของมนุษย์ทุกคน และต้องยอมรับว่าคนทุกคนมีเกียรติ มีคุณค่าแห่งตนทั้งสิ้น

2. มีความเข้าใจในความสนใจ และความต้องการของประชาชนที่จะเข้าร่วมในกิจกรรมนันทนาการ

3. ตระหนักและเข้าใจในเรื่องความสนุกสนานร่าเริงของชีวิต (Joy of Life) และศิลปะในการดำเนินชีวิตของแต่ละบุคคล

4. มีความปรารถนาอันแรงกล้าที่จะให้บริการกิจกรรมนันทนาการแก่บุคคลทั่วไปที่เข้ามาร่วมอย่างเต็มความสามารถ

5. ผู้นำต้องเป็นผู้กระตือรือร้น (Enthusiastic) ในหน้าที่การงาน อันจะทำให้ทุกคนกระตือรือร้นอยากเข้าร่วมในกิจกรรมด้วย

6. ต้องมีทักษะในกิจกรรมนันทนาการแขนงนั้นๆ มาแล้วเป็นอย่างดี

7. มีอารมณ์มั่นคง (Emotional Stability) ต้องอดทนต่อการกระทำผิด ๆ ใดๆ ของผู้เข้าร่วมและมีความพยายามช่วยแก้ไขให้เขาทำให้ถูกวิธีและเกิดความสุขสนุกสนานในที่สุด

8. มีอารมณ์ขัน (Sense of Humor) ยิ้มแย้มแจ่มใสเสมอ จะทำให้ผู้เข้าร่วมสนุกสนานเต็มที่ แต่มิได้หมายความว่าขันไปเสียหมดไม่สมเหตุสมผล และไม่แสดงลักษณะแสร้งแสร้งจนเกินไป

9. ต้องเป็นคนที่สุขภาพเรียบร้อย พุดจาไพเราะเสมอ

10. พยายามมองผ่านความผิดพลาดของผู้เข้าร่วมเล็กน้อยไปเสียบ้างคือไม่พยายามจู้จี้ในความผิดเล็กน้อยๆ เพราะจะทำให้ผู้เข้าร่วมเบื่อหน่าย

11. มีพละนามัยดีทั้งทางกายและทางจิต พละนามัยนับว่าสำคัญ เพราะนอกจากเป็นเครื่องแสดงถึงคุณค่าของผู้มาแล้ว ยังทำให้ผู้เข้าร่วมสนุกสนานตลอดไป

12. มีลักษณะนิสัยเป็นมิตรต่อคนทุกคน

13. มีความยุติธรรมไม่ลำเอียง (Bias) ให้ความยุติธรรมแก่ทุกคนไม่ว่า คนจน คนร่ำรวย สวย ไม่สวย หรือทุพพลภาพ

14. ต้องมีความเชื่อมั่นในตนเอง (Self-confidence)

15. ต้องเป็นผู้ที่รักการบริการและอยากเห็นบุคคลอื่นมีความสุขสนุกสนาน

16. ต้องเป็นบุคคลที่รักการสังคม ไม่เก็บตัว

17. เป็นบุคคลที่มีความสามารถปรับตัวเข้ากับสังคมได้ดีทุกสถานการณ์

18. มีความเป็นนักประชาธิปไตย เห็นอกเห็นใจผู้เข้าร่วม ให้เลือกกิจกรรมที่เหมาะสม

ประเภทของกิจกรรมนันทนาการ

กิจกรรมนันทนาการนั้นมิชอบข่ายครอบคลุมอย่างกว้างขวาง ดังนั้นจึงมีนักวิชาการและผู้เชี่ยวชาญด้านนันทนาการหลายท่านได้แบ่งประเภทของกิจกรรมตามแนวคิดที่ต่างกันแต่สอดคล้องกันในเรื่องของเนื้อหาสาระของกิจกรรม ซึ่งในที่นี้ขอเสนอประเภทของกิจกรรมนันทนาการไว้ดังนี้

เอนก หงษ์ทองคำ (2542 : 18) ได้แบ่งประเภทและขอบข่ายของกิจกรรมนันทนาการไว้ 11 ประเภทดังนี้

1. ศิลปหัตถกรรม (Art and Crafts) เป็นงานประเภทสร้างสรรค์ ได้แก่ การปั้น การแกะสลัก การวาดเขียน การจักสาน การเย็บปักถักร้อย การประดิษฐ์ เป็นต้น
2. การเต้นรำ (Dance) เป็นกิจกรรมเพื่อการแสดงออก (Performance) ได้แก่ การเต้นรำพื้นเมือง กิจกรรมเข้าจังหวะ การเต้นรำสร้างสรรค์ การเต้นรำงานสังคม เป็นต้น
3. การละคร (Drama) เป็นกิจกรรมแสดงเป็นเรื่อง มีบท (Script) เป็นองค์ประกอบสำคัญ และอาจมีองค์ประกอบอื่นๆในการละครเพื่อให้เกิดความสมบูรณ์ เช่น การเต้นรำ การดนตรี เป็นต้น
4. เกมและกีฬา (Games and Sports) เป็นกิจกรรมเพื่อการแสดงออก (Performance) อีกชนิดหนึ่งที่มีวิธีการเล่น การแข่งขันที่มีกฎ ระเบียบ และกติกา มีชนิดกีฬาและเกมมากมาย เช่น กีฬากลางแจ้ง กีฬาในร่ม กีฬาทางน้ำ กีฬาสส่วนบุคคล กีฬาเป็นทีม เป็นต้น
5. งานอดิเรก (Hobbies) เป็นกิจกรรมเสริมสร้างความคิดสร้างสรรค์ ให้ความเพลิดเพลิน ประกอบด้วยกิจกรรมประเภทการสะสม การประดิษฐ์สร้างสรรค์ และประเภทการศึกษา
6. การดนตรีและเพลง (Music) เป็นกิจกรรมสร้างสรรค์ความสุข ความสนุกสนาน องค์ประกอบสำคัญของการดนตรีและเพลงคือ การแต่งเพลง การร้องเพลง การเล่นดนตรี การฟังเพลง การเต้นประกอบเพลง เป็นต้น
7. นันทนาการกลางแจ้ง (Outdoor Recreation) เป็นกิจกรรมเพื่อการพักผ่อน เพื่อการศึกษา เพื่อสุขภาพทั้งร่างกาย อารมณ์ และจิตใจ ประกอบกิจกรรมดังนี้ การท่องเที่ยว การอยู่ค่ายพักแรม กีฬากลางแจ้ง การปลูกต้นไม้ และธรรมชาติศึกษา เป็นต้น
8. การอ่าน การเขียนและการพูด (Reading, Writing and Speaking) เป็นกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างความรู้ ความเพลิดเพลิน ความสนุกสนาน และความสัมพันธ์อันดีในสังคม
9. นันทนาการทางสังคม (Social Recreation) เป็นกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีในสังคมของบุคคลและกลุ่มที่ยังไม่รู้จักกันให้รู้จักกัน บุคคลและกลุ่มที่รู้จักกันแล้วให้มีความสัมพันธ์อันดีมากยิ่งขึ้น กิจกรรมที่ส่งเสริมวัตถุประสงค์ดังกล่าวคือ งานฉลองในโอกาสต่างๆ อาทิ วันเกิด งานเลี้ยงสังสรรค์ งานแต่งงาน เป็นต้น
10. กิจกรรมพิเศษ (Special Event) เป็นกิจกรรมที่เกิดขึ้นหรือจัดขึ้นเป็นครั้งคราวในโอกาสพิเศษ เทศกาล เพื่อให้บุคคลและกลุ่มเข้ามาร่วมด้วยความสมัครใจ เพื่อความสนุกสนาน กิจกรรมเหล่านี้ได้แก่ กิจกรรมตามเทศกาลและประเพณี การแสดง การแสดงสินค้า เป็นต้น
11. งานอาสาสมัคร (Voluntary Services) ในสังคมที่มีความสมบูรณ์ จะต้องมีการอาสาสมัครเพื่อตอบสนองความต้องการทางสังคม โดยมีวัตถุประสงค์เพื่ออาสาสมัคร ไม่หวังค่าตอบแทน เจตนาช่วยสังคม กิจกรรมเหล่านี้ได้แก่ กิจกรรมชมรม สมาคมอาสาสมัครต่างๆ ลูกเสือ เนตรนารี ยุวกาชาด เป็นต้น

นอกจากนี้ สมบัติ กาญจนกิจ (2544 : 38-56) ได้แบ่งประเภทของกิจกรรมนันทนาการออกเป็น 15 ประเภท ไว้ด้วยกันดังนี้

1. กิจกรรมนันทนาการประเภทศิลปหัตถกรรม (Art and Craft) หมายถึง งานศิลปะต่างๆที่สร้างขึ้นด้วยมือในเวลาว่าง มิได้ทำเป็นอาชีพหรือหวังผลตอบแทน เป็นกิจกรรมที่ส่งเสริมทักษะความสามารถในการใช้มือสร้างงานฝีมือให้แก่ชุมชน เช่น งานไม้ เย็บปักถักร้อย การวาดภาพ แกะสลัก งานประดิษฐ์อุปกรณ์เครื่องใช้ต่างๆ ฯลฯ
2. กิจกรรมนันทนาการเกมกีฬา (Games and Sports) เป็นกิจกรรมที่ต้องการความสัมพันธ์ระหว่างทักษะการเคลื่อนไหว สถิติปัญญา ความทนทานและพลังกล้ามเนื้อของร่างกาย เป็นกิจกรรมที่สนุกสนาน ตื่นเต้นและท้าทายความสามารถของผู้ร่วมกิจกรรม ดังนั้นกิจกรรมประเภทนี้จึงได้รับความนิยมสูงและมากขึ้นเรื่อยๆ
3. กิจกรรมนันทนาการการเต้นรำ(Dances) เป็นกิจกรรมการแสดงออกผ่านการเคลื่อนไหว และยังเป็นการแสดงออกถึงอารมณ์และเหตุการณ์ต่างๆ เช่น ความสุข เสียใจ ความรัก สงคราม การบูชา ฯลฯ และมีพัฒนาการการเต้นรำเรื่อยมาจนถึงปัจจุบัน
4. กิจกรรมนันทนาการท่องเที่ยวทัศนศึกษา (Tourism and Traveling) เป็นกิจกรรมที่บุคคลและชุมชนให้ความสนใจและนิยมเลือกในช่วงเวลาว่างหรือเวลาอิสระมากที่สุดประการหนึ่ง เพราะเป็นกิจกรรมสร้างเสริมประสบการณ์ชีวิตที่มีรูปแบบที่น่าสนใจและหลากหลาย
5. กิจกรรมนันทนาการพัฒนาจิตใจและความสงบสุข เป็นกิจกรรมที่จัดขึ้นเพื่อพัฒนาอารมณ์สุข ซึ่งอารมณ์สุขนั้นมี 2 ลักษณะด้วยกันคือ อารมณ์สนุกสนาน (Fun) เน้นความตื่นเต้นเร้าใจ หรือตลกขบขัน และอารมณ์สุขสงบ (Peace) เน้นการพัฒนาจิตใจ สมาธิ และสติปัญญา
6. กิจกรรมนันทนาการการละคร (Drama) เป็นกิจกรรมการแสดงออกเป็นการระบายอารมณ์หรือกิจกรรมของชีวิตประจำวัน การสร้างความรู้สึกการแสดงออกแห่งตน เกิดได้หลายวิธี เช่น การแสดงการศาสนา การฝัน หรือจินตนาการ ที่ส่งเสริมพัฒนาการทางด้านอารมณ์สุข สนุกสนาน
7. กิจกรรมนันทนาการงานอดิเรก (Hobby) เป็นกิจกรรมที่ส่งเสริมการพัฒนาคุณค่าชีวิตของมนุษย์ ตั้งแต่วัยเด็ก เยาวชนและผู้สูงอายุ เป็นการส่งเสริมการสร้างประสบการณ์ชีวิตเป็นการบำบัดทางกายและจิตใจ ส่งเสริมโอกาสให้บุคคลเลือกกิจกรรมตามความสนใจ
8. กิจกรรมนันทนาการการดนตรีและร้องเพลง (Music and Singing) เป็นกิจกรรมที่เป็นส่วนหนึ่งของชีวิตประจำวัน ทั้งในด้านการเรียนรู้ การสื่อสาร การแสดงออกแห่งตน การท้าทาย การแสดงความสามารถขั้นสูงที่บุคคลจะพึงกระทำได้ เป็นการระบายอารมณ์ เป็นการผ่อนคลายความตึงเครียด ซึ่งมีบทบาทต่อบุคคล ชุมชน สังคม และประเทศชาติ
9. กิจกรรมนันทนาการกลางแจ้ง/นอกสถานที่ (Outdoor Recreation) เป็นกิจกรรมหลากหลายที่ส่งเสริมให้บุคคลมีโอกาสใกล้ชิดธรรมชาติ ส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาการเจริญเติบโตทางด้านร่างกาย อารมณ์ สังคม และสติปัญญาของบุคคลและสังคม
10. กิจกรรมนันทนาการทางสังคม (Social Recreation) เป็นกิจกรรมที่ช่วยส่งเสริมโอกาส มนุษย์สัมพันธ์ ความเข้าใจ ความสามัคคีอันดีต่อเพื่อนมนุษย์

11. กิจกรรมนันทนาการพิเศษ (Special Events) เป็นกิจกรรมที่จัดขึ้นในโอกาสเทศกาลพิเศษ ต้องมีการจัดเตรียมอาคารสถานที่เพื่อเปิดโอกาสให้ชุมชนได้มาร่วมกัน เช่น เทศกาลสงกรานต์ ลอยกระทง ฯลฯ

12. กิจกรรมนันทนาการวรรณกรรม (อ่าน พูด เขียน) (Reading, Speaking and Writing) เป็นกิจกรรมที่ส่งเสริมให้บุคคลพัฒนาทักษะ ความรู้ ความสามารถ จัดได้ทุกระดับวัย และเพศ เป็นกิจกรรมที่เก่าแก่ของมนุษยชาติ

13. กิจกรรมนันทนาการการบริการอาสาสมัคร (Voluntary Service) เป็นกิจกรรมที่ส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรม การให้และการรับ การร่วมมือของชุมชนอันจะก่อให้เกิดความพึงพอใจและการพัฒนาจิตใจของบุคคลในสังคม

14. กิจกรรมนันทนาการพัฒนาสุขภาพและสมรรถภาพเป็นกิจกรรมแบบผสมผสานเป็นเรื่องเกี่ยวกับการจัดการลีลาชีวิต (Life Style Management) เพื่อพัฒนาสุขภาพร่างกายและสุขภาพจิตใจของคนให้สมบูรณ์

15. กิจกรรมนันทนาการกลุ่มสัมพันธ์และมนุษย์สัมพันธ์ (Group Process) เป็นกิจกรรมที่จะช่วยส่งเสริมมนุษย์สัมพันธ์การทำงานเป็นทีม การประสานงานร่วมมือของกลุ่มและยังส่งเสริมการบวนการเรียนรู้พฤติกรรมของกลุ่มของสังคมในวิถีประชาธิปไตยอีกด้วย

ข้อมูลโดยย่อของจังหวัดกาญจนบุรี

เมืองกาญจนบุรี เป็นเมืองเก่าแก่มาแต่ก่อนสมัยประวัติศาสตร์ เป็นเมืองชายแดนของไทยที่มีประวัติศาสตร์การสงครามมากครั้งทั้งที่รบกับเพื่อนบ้านและสงครามระดับโลก กาญจนบุรีเป็นดินแดนที่ตั้งอยู่ภาคตะวันตกสุดของประเทศไทยมีประวัติความเป็นมาอันยาวนานทุกยุคทุกสมัยต่อกันโดยไม่ขาดสาย เริ่มตั้งแต่มีการตั้งถิ่นฐานของมนุษย์ในสมัยก่อนประวัติศาสตร์ ในสังคมการล่าสัตว์ มนุษย์ยังเร่ร่อนอยู่ไม่เป็นหลักแหล่ง อาศัยตามถ้ำและเพิงผา พบเครื่องมือหินกะเทาะวัฒนธรรมฟิงนอยเอียนและพบโครงกระดูกมนุษย์ที่ถ้ำพระ อำเภอไทรโยค 1 โครง พบเครื่องมือหินกะเทาะที่มีความประณีตขึ้นเรียกว่า วัฒนธรรมโฮบีนเนียนตามที่ราบแม่น้ำแควน้อยและแควใหญ่

เมื่อเข้าสู่สังคมเกษตรกรรมที่มนุษย์เริ่มรู้จักการเกษตรกรรม การทำภาชนะดินเผา การทำเครื่องประดับด้วยเปลือกหอย กระดุกสัตว์ รู้จักประเพณีการฝังศพ ฯลฯ แหล่งโบราณคดีที่เป็นที่รู้จักกันดีคือที่บ้านเก่า บ้านท่ามะนาว ไร่หาญสงคราม

ต่อมาเมื่อมนุษย์รู้จักการนำโลหะมาใช้คือ สำริดและเหล็ก พบหลักฐานที่ถ้ำองบะ บ้านดอนตาเพชร บ้านหัวหินริมลำน้ำแควน้อย ที่ปราสาทเมืองสิงห์ โดยการนำเอาโลหะมาทำเครื่องมือใช้ในการดำรงชีวิต และพบว่าในยุคสมัยมีประเพณีการฝังศพโดยทำเป็นโลงรูปเรือและยังพบภาพเขียนสีที่ถ้ำรูป อำเภอไทรโยค ถ้ำตาด้วง ไกล่เขื่อนท่าทุ่งนา และที่เขาดง อำเภอศรีสวัสดิ์

เมื่อวัฒนธรรมอินเดียได้แพร่หลายเข้ามาสู่ลุ่มแม่น้ำเจ้าพระยาในสมัยทวารวดีพบโบราณสถานหลายแห่งที่กาญจนบุรี เช่นที่พงตึก อำเภอท่ามะกา บ้านวังปะโท ตำบลปลั่งเผล

อำเภอสังขละบุรีและที่บ้านท่าหวี ตำบลลาดหญ้า อำเภอเมือง เมื่อมีการนับถือศาสนาพุทธ มหายานในดินแดนแถบนี้ก็ปรากฏปราสาทเมืองสิงห์ที่ริมแม่น้ำแควน้อยในเขตอำเภอไทรโยค โดยเชื่อกันว่าได้รับอิทธิพลจากขอมในสมัยพระเจ้าชัยวรมันที่ 7 เป็นศิลปะแบบบายนที่แผ่ขยาย อิทธิพลมาหรืออาจจะเป็นฝีมือของชาวพื้นเมือง

นอกจากนั้นยังพบโบราณวัตถุสมัยเดียวกับแถบบ้านดอนยาว ตำบลหนองโสน อำเภอ เลาชวีญ จนเสื่อมอิทธิพลลงไป ในที่สุดก็ทิ้งร้างไป ในช่วงที่ไทยกำลังเป็นเอกราช พบหลักฐานที่สำคัญในสมัยก่อนกรุงศรีอยุธยาคือ พบพระปรารักษ์วัดนางโน ริมแม่น้ำแม่กลอง ตำบลม่วงชุม อำเภอท่าม่วง และพระปรารักษ์ที่วัดขุนแผนในเมืองกาญจนบุรีเก่า แสดงให้เห็นว่ากาญจนบุรีเป็น ชุมชนที่มีความสำคัญแห่งหนึ่งในยุคสมัยนั้น

เมื่อกรุงศรีอยุธยาเป็นราชธานี กาญจนบุรีจึงต้องกลายเป็นเมืองหน้าด่านที่สำคัญต่อ ความเป็นอยู่รอดของไทยเพราะมีด่านติดต่อกับประเทศคู่สงครามคือพม่าถึง 2 ด่านคือ ด่านพระ เจดีย์สามองค์ อำเภอสังขละบุรี และด่านบ้องตี้ อำเภอไทรโยค

เมืองกาญจนบุรีเดิมตั้งอยู่ที่ตำบลท่าเสา ริมฝั่งแม่น้ำแควใหญ่ใกล้เขาชนไก่ เป็นทำเลที่ ดั้งเหมาะสมเนื่องจากเป็นช่องเขาที่พม่าจะต้องเดินทัพผ่านเพื่อไปตีเมืองสุพรรณบุรีและอยุธยา ต่อไป กล่าวคือเมื่อพม่าเดินทัพเข้ามาทางด้านพระเจดีย์สามองค์ เดินตามลำน้ำแควน้อยจนเข้า ถึงเมืองไทรโยค แล้วเดินตัดเข้าช่องเขาห้วยกระบอกมาลงลำน้ำแควใหญ่เพื่อตีเมืองกาญจนบุรี จากนั้นก็จะเดินทางตามที่ราบริมแม่น้ำผ่านด่านกรามช้าง ช่องสะเดา ตีเมืองกาญจนที่ บ้านท่าเสา ตัดเข้าบ้านหนองขาว พนมทวน มุ่งไปทางทิศเหนือเพื่อตีเมืองสุพรรณบุรีเป็นด่านที่ 2 ต่อไป

กองทัพไทยที่ยกไปตีพม่าครั้งพระเจ้าแผ่นดินสมเด็จพระนเรศวรและสมเด็จพระ นารายณ์ก็ต้องยกทัพผ่านไปทางเมืองกาญจนบุรี แม้ในสมัยกรุงรัตนโกสินทร์ตอนต้น เมื่อสมเด็จพระ พุทธยอดฟ้าจุฬาโลกยกกองทัพไปตีเมืองทวายก็เสด็จทางเรือเข้าแม่น้ำแควน้อยเขตไทรโยค เดินบกไปเมืองท่าตะกั่วออกไปทางบ้องตี้เพราะฉะนั้นกาญจนบุรีจึงเป็นสนามรบทั้งฝ่ายกองทัพ ไทยและฝ่ายกองทัพพม่า

สงครามครั้งสำคัญในสมัยรัตนโกสินทร์ตอนต้นที่มีความสำคัญต่อความอยู่รอดของชาติ ไทยคือ สงครามเก้าทัพ สงครามที่ทำดินแดนและสามสบ ที่มีสมรภูมিরบอย่างดุเดือดในเขตเมือง กาญจนบุรีเมื่อพม่าเปลี่ยนเส้นทางเดินทัพแทนที่จะยกกองทัพบกองอย่างเดียวกลับล่องเรือมาตาม ลำน้ำแควน้อยเข้าสู่แม่น้ำแม่กลองมุ่งเข้าตีกรุงเทพฯ จึงได้เลื่อนฐานทัพมาตั้งรับข้าศึกอยู่ที่ปาก แพรกหรือลิ้นช้าง ที่เป็นที่รวมของแม่น้ำสองสาย คือ แม่น้ำแควน้อยและแควใหญ่เป็นแม่น้ำแม่ กลองไหลสู่เมืองราชบุรี

เมืองกาญจนบุรี ได้ก่อสร้างโดยก่ออิฐถือปูนขึ้นในสมัยของพระบาทสมเด็จพระนั่งเกล้า เจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 3 เพราะสะดวกในการติดต่อค้าขายกับเมืองราชบุรี เมืองกาญจนบุรีที่บ้านท่า เสาจึงถูกปล่อยให้ร้างไปและต่อมาไม่นานพม่าคู่สงครามของไทยก็ตกเป็นเมืองขึ้นของอังกฤษ ในที่สุดกาญจนบุรีจึงสงบเรื่อยมา

จนเมื่อสงครามโลกครั้งที่ 2 เกิดขึ้นในปี พ.ศ. 2484 กองทัพญี่ปุ่นได้ยกกองทัพเข้าสู่ประเทศไทยและเกณฑ์เชลยศึกมุงสู่จังหวัดกาญจนบุรีเพื่อสร้างเส้นทางรถไฟตัดเข้าสู่ประเทศพม่าเพื่อโจมตีกองทัพฝ่ายสัมพันธมิตร กาญจนบุรีก็ต้องเข้ามาเกี่ยวข้องกับฐานะเจ้าของพื้นที่

การสร้างเส้นทางรถไฟจากกาญจนบุรีเต็มไปด้วยความยากลำบากทั้งโรคภัยไข้เจ็บ ความโหดร้ายทารุณจากสภาพภูมิศาสตร์จากความทารุณของสภาพสงคราม เชลยศึกชาวอังกฤษ ฮอลันดา ออสเตรเลีย นิวซีแลนด์ ฯลฯ ต้องล้มตายเป็นจำนวนนับหมื่นคน สิ่งต่างๆที่ยังหลงเหลือเป็นอนุสรณ์ของสงครามคือ สุสานที่บ้านดอนรัก สุสานที่ช่องไก่หรือเขาปูน สะพานข้ามแม่น้ำแคว และทางรถไฟตลอดจนภาพความทรงจำของความโหดร้ายของสงคราม

ลักษณะทั่วไป

จังหวัดกาญจนบุรีอยู่ห่างจากกรุงเทพฯไปทางทิศตะวันตกประมาณ 129 กิโลเมตรตามเส้นทางนครปฐม – บ้านโป่ง – กาญจนบุรี มีพื้นที่ทั้งหมด 19,483,148 ตารางกิโลเมตรหรือ 12,176,967 ไร่ใหญ่เป็นอันดับ 3 ของประเทศรองจากนครราชสีมาและเชียงใหม่ โดยมีอาณาเขตติดต่อกับพื้นที่ใกล้เคียงดังนี้

ทิศเหนือ ติดต่อกับจังหวัดตากและจังหวัดอุทัยธานี
 ทิศตะวันออก ติดต่อกับจังหวัดอุทัยธานี สุพรรณบุรีและนครปฐม
 ทิศตะวันตก ติดต่อกับประเทศเมียนมาร์
 ทิศใต้ ติดต่อกับจังหวัดราชบุรี

การแบ่งเขตการปกครอง

แบ่งออกเป็น 13 อำเภอคือ อำเภอเมืองจังหวัดกาญจนบุรี, อำเภอบ่อพลอย, อำเภอเสาวชัย, อำเภอพนมทวน, อำเภอไทรโยค, อำเภอสังขละบุรี, อำเภอศรีสวัสดิ์, อำเภอท่ามะกา, อำเภอท่าม่วง, อำเภอทองผาภูมิ, อำเภอด่านมะขามเตี้ย, อำเภอหนองปรือและอำเภอห้วยกระเจา

ลักษณะภูมิประเทศ

ลักษณะภูมิประเทศในจังหวัดกาญจนบุรี มีลักษณะประกอบไปด้วยทิวเขา หุบเขา ที่ราบลุ่มแม่น้ำ โดยพื้นที่ทางด้านตะวันตกของจังหวัดเป็นเทือกเขาแล้วค่อยๆลาดลงมาทางตะวันออกและทางใต้ สามารถแบ่งออกเป็น 3 เขตใหญ่ดังนี้

1. เขตภูเขาและที่สูง ได้แก่พื้นที่ทางด้านทิศเหนือของจังหวัดมีลักษณะเป็นเทือกเขาต่อเนื่องมาจากภาคเหนือของประเทศคือเทือกเขาถนนธงชัย ถัดไปทางด้านตะวันตกของจังหวัดเป็นเทือกเขาตะนาวศรีเป็นเทือกเขากั้นพรมแดนระหว่างไทยกับสหภาพพม่าทอดยาวลงไปทางทิศใต้ บริเวณนี้จะเป็นแหล่งกำเนิดต้นน้ำที่สำคัญของจังหวัด

2. เขตที่ราบลูกฟูก ได้แก่พื้นที่ด้านตะวันออกเฉียงเหนือของจังหวัดมีลักษณะเป็นที่ราบเชิงเขาสลับกับเนินเขาเตี้ยๆ อยู่บริเวณ อำเภอบ่อพลอยและบางส่วนของอำเภอพนมทวน

3. เขตที่ราบลุ่มแม่น้ำ ได้แก่พื้นที่ทางด้านใต้ของจังหวัด มีลักษณะเป็นที่ราบดิน มีความอุดมสมบูรณ์ อยู่บริเวณอำเภอท่ามะกา อำเภอท่าม่วง บางส่วนของอำเภอพนมทวนและอำเภอเมือง

ลักษณะภูมิอากาศ

ลักษณะภูมิอากาศของจังหวัดกาญจนบุรีแบ่งออกเป็น 3 ฤดูกาลคือ

ฤดูร้อน ประมาณกลางเดือนกุมภาพันธ์ถึงกลางเดือนพฤษภาคม ในระยะนี้เป็นช่วงของลมฝ่ายใต้พัดมาปกคลุมทำให้มีอากาศร้อนอบอ้าวทั่วไป โดยมีอากาศร้อนจัดอยู่ในเดือนเมษายน

ฤดูฝน เริ่มต้นกลางเดือนพฤษภาคมจนถึงเดือนพฤศจิกายน ในระยะนี้เป็นช่วงที่ลมมรสุมตะวันออกเฉียงใต้ พัดปกคลุมทำให้มีฝนตกชุก โดยมีฝนตกชุกที่สุดในเดือนกันยายน

ฤดูหนาว ประมาณกลางเดือนพฤศจิกายนถึงกลางเดือนกุมภาพันธ์โดยในช่วงนี้ความกดอากาศสูงจากประเทศจีนและลมมรสุมตะวันออกเฉียงเหนือพัดปกคลุม ทำให้อากาศหนาวเย็นและความแห้งแล้งแผ่ปกคลุมจังหวัดกาญจนบุรี ปริมาณน้ำฝนรวมตลอดปีเฉลี่ยประมาณ 1051.8 มิลลิเมตร อุณหภูมิต่ำสุดเฉลี่ย 22.8 องศาเซลเซียส อุณหภูมิสูงสุดเฉลี่ย 33.7 องศาเซลเซียส

การคมนาคม

1. รถยนต์ส่วนตัว ไปตามถนนเพชรเกษมหรือถนนบรมราชินีผ่านนครชัยศรี นครปฐม อำเภอบ้านโป่ง อำเภอท่ามะกา อำเภอท่าม่วง ถึงจังหวัดกาญจนบุรี รวมระยะทางทั้งสิ้น 129 กิโลเมตร ใช้เวลาเดินทางประมาณ 2 ชั่วโมง

2. รถโดยสารประจำทางปรับอากาศ และรถโดยสารประจำทาง บขส. ออกจากสถานีขนส่งสายใต้ทุกๆ 15 นาที ใช้เวลาเดินทางประมาณ 2 ชั่วโมง

3. รถไฟ โดยทางรถไฟสายธนบุรี-น้ำตก ซึ่งแยกจากทางรถไฟสายใต้ที่ชุมทางหนองปลาดุก อำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี ผ่านอำเภอท่ามะกา อำเภอท่าม่วง เมืองกาญจนบุรี อำเภอไทรโยค สูดท้ายที่สถานีน้ำตก ตำบลท่าเสา อำเภอไทรโยค ระยะทางทั้งสิ้น 200 กิโลเมตร เส้นทางนี้เหมาะสำหรับนักท่องเที่ยวที่อยู่กรุงเทพฯและชานเมือง และต้องการชมวิวทิวทัศน์สองฟากทางระหว่างที่รถไฟแล่นผ่านโดยเฉพาะอย่างยิ่งทางรถไฟสายมรณะที่ญี่ปุ่นได้สร้างในสมัยสงครามโลกครั้งที่ 2 ที่ต้องผ่านหุบเขาและช่องเขาช่วงสถานีเมืองกาญจน์-น้ำตก

ประวัติโดยย่อของธุรกิจโรงแรม (A Brief History of Hotel)

ประวัติศาสตร์ธุรกิจโรงแรมโดยย่อนั้นเริ่มต้นจากการดำเนินการจากธุรกิจเล็กๆในระดับครอบครัวเมื่อประมาณ 600 ปีก่อนคริสตกาล ซึ่งดำเนินการควบคู่กับการเดินทางในยุคนั้น ในสมัยแรกของธุรกิจโรงแรมปรากฏว่าที่พักสำหรับคนเดินทางส่วนใหญ่เป็นที่พักเล็กๆเรียกว่า "inn" ส่วนใหญ่จะมีลักษณะเป็นห้องโล่งปล่อยให้ผู้เข้าพักจัดการกับที่นอนของตนเองบนพื้นห้อง มีสถานที่สำหรับบริการอาหาร เครื่องดื่ม บางแห่งก็มีเพียงที่พัก เมื่อมีการพัฒนาการคมนาคมส่งผลให้การเดินทางสะดวก ผู้คนจึงนิยมเดินทางเพื่อการท่องเที่ยวมากขึ้น ธุรกิจโรงแรมจึงได้มีการพัฒนาทั้งการบริการห้องพักและอาหาร มีบริการที่หลากหลายมากขึ้น โดยมีจุดเริ่มต้นในประเทศแถบทวีปยุโรป (สมบัติ กาญจนกิจ. 2544 : 102-103)

ธุรกิจโรงแรมนั้นมักจะมีที่ตั้งอยู่ในเขตเมืองใหญ่และเมืองที่เป็นแหล่งท่องเที่ยว มีการคมนาคมที่สะดวกสบาย ต่อมาเมื่อนักท่องเที่ยวมีจำนวนมากขึ้น ลักษณะการท่องเที่ยวมีรูปแบบที่หลากหลายมาก ส่งผลให้เกิดธุรกิจที่ให้บริการด้านที่พักที่นอกเหนือจากธุรกิจโรงแรมมากขึ้น ตามไปด้วย เช่น บังกะโล เกสต์เฮ้าส์ (Guest House) รีสอร์ท (Resort) เป็นต้น ในที่นี้ผู้วิจัยขอเสนอเฉพาะข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับ รีสอร์ท เนื่องจากเป็นธุรกิจที่พักที่ได้รับความนิยมจากผู้คนทั่วไป

สมบัติ กาญจนกิจ (2544 : 105) ได้ให้ความหมายของรีสอร์ทไว้ว่า เป็นที่พักที่มักสร้างในบริเวณที่เป็นสถานที่ตากอากาศ เช่น ตามเชิงเขา หรือทะเล มีสิ่งอำนวยความสะดวกพร้อม

อาจกล่าวได้ว่า รีสอร์ท เป็นธุรกิจที่พักที่มีพัฒนาการมาจากธุรกิจโรงแรม เพื่อรองรับนักท่องเที่ยวที่ต้องการหนีความแออัดของเมืองและชุมชน ต้องการความสงบ ร่มรื่นและใกล้ชิดธรรมชาติ ซึ่งนักท่องเที่ยวประเภทนี้มีจำนวนมากขึ้นทุกวัน ดังนั้นผู้ประกอบการธุรกิจรีสอร์ทจึงต้องเอาใจใส่ในเรื่องของสถานที่ ที่พัก อาหาร บรรยากาศและทิวทัศน์ในบริเวณรีสอร์ทให้ดูร่มรื่น สวยงามตลอดเวลา และต้องให้ความสำคัญในการให้บริการด้านนันทนาการสำหรับนักท่องเที่ยว เช่น สระว่ายน้ำ สนามเทนนิส ห้องออกกำลังกาย สนามกีฬา เป็นต้น

ปัจจุบันรีสอร์ทหลายแห่งมีการจัดกิจกรรมนันทนาการนอกเหนือจากที่กล่าวมาแล้ว เพื่อสร้างความสนุกสนาน ความพึงพอใจและความรู้สึกประทับใจให้กับนักท่องเที่ยว เช่น กิจกรรมล่องแพ กิจกรรมดนตรีและการแสดง กิจกรรมรอกองไฟ กิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์ ฯ

ลักษณะการจัดกิจกรรมนันทนาการของรีสอร์ทในจังหวัดกาญจนบุรี

การจัดกิจกรรมนันทนาการของรีสอร์ทในจังหวัดกาญจนบุรีนั้นผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูลมาปรากฏว่ามีการจัดกิจกรรมนันทนาการที่มีลักษณะและรูปแบบการจัดที่เป็นที่นิยมคือ

1. กิจกรรมล่องแพ นับว่าเป็นกิจกรรมนันทนาการที่ได้รับความนิยมจากนักท่องเที่ยวทั่วไปและการล่องแพก็ยังมีหลากหลายลักษณะให้นักท่องเที่ยวได้เลือกใช้บริการ ได้แก่

1.1 การล่องแพแบบชมธรรมชาติ เป็นการล่องแพเพื่อชมวิวทิวทัศน์สองฝั่งแม่น้ำและอาจมีกิจกรรมอื่นๆเสริม เช่น มีเจ้าหน้าที่แนะนำหรือบรรยายเรื่องราวของสถานที่ต่างๆที่

สำคัญ มีการรับประทานอาหาร หรือมีดนตรีขับกล่อมในระหว่างการล่องแพ ส่วนใหญ่การล่องแพในลักษณะนี้จะล่องที่แม่น้ำแควใหญ่

1.2 การล่องแพแบบสนุกสนาน เป็นการล่องแพที่มีลักษณะการร้องรำทำเพลงหรือไม่ก็เปิดเพลงดังๆในระหว่างล่องแพเพื่อความสนุกสนานเท่านั้นซึ่งเป็นที่รู้จักหรือเรียกกันจนติดปากว่า แพเซค ส่วนใหญ่จะอยู่บริเวณท่าหน้าหน้าเมืองกาญจนบุรี

1.3 การล่องแพแบบผจญภัย เป็นการล่องแพที่ไม่ต้องการสิ่งอำนวยความสะดวกมากนักนอกจาก แพที่มีลักษณะเป็นแพไม้ไผ่และถ่อไว้สำหรับค้ำยันให้แพลอยไปตามน้ำในทิศทางที่ต้องการ ซึ่งส่วนใหญ่มักจะล่องในแม่น้ำแควน้อยซึ่งมีลักษณะคดเคี้ยวและไหลเชี่ยวเหมาะกับการล่องแพแบบผจญภัย

2. กิจกรรมดนตรีและการแสดง เป็นกิจกรรมที่สร้างความบันเทิง เพลิดเพลินให้แก่นักท่องเที่ยวระหว่างการทำงานอาหาร หรือนั่งพักผ่อน อาจมีการเชิญชวนให้นักท่องเที่ยวได้ร่วมสนุกด้วยการร้องเพลงหรือร่วมในการแสดงตามความเหมาะสม

3. กิจกรรมรอบกองไฟ เป็นกิจกรรมที่เกิดขึ้นพร้อมๆกับที่มนุษย์รู้จักการจุดไฟซึ่งมักจะมีการเต้นรำ โห่ร้องดีใจเมื่อพวกเขาจุดไฟสำเร็จ จวบจนปัจจุบันกิจกรรมรอบกองไฟก็ยังสร้างความตื่นตาตื่นใจและความสนุกสนานให้กับทุก ๆ คนที่เข้าร่วมกิจกรรมได้เป็นอย่างดี

2. กิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์ เป็นกิจกรรมที่นำเอาเกมการละเล่นต่าง ๆ มาผสมผสานตามความเหมาะสมลักษณะและจำนวนสมาชิกของคณะหรือกลุ่มของนักท่องเที่ยวโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างความสามัคคี ความสนุกสนาน ทำให้เกิดความเข้าใจและรู้จักกันมากขึ้นในหมู่คณะ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยในต่างประเทศ

อเดย์ และแอนเดอร์เซน (สมจิต กาหาวงศ์. 2541 : 48-49 ; อ้างอิงจาก Aday and Andersen. 1958) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่เข้ารับการรักษาในโรงพยาบาลในมลรัฐแคลิฟอร์เนีย ประเทศสหรัฐอเมริกา จำนวน 524 คน ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการทางการแพทย์และบริการบำบัด พบว่า การให้บริการด้วยบุคลากรแพทย์ พยาบาล เจ้าหน้าที่ส่วนให้ร้อยละ 75 อยู่ในระดับดี แต่การบริการด้านบำบัดอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 50 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเฉพาะการให้บริการสวนสาธารณะและกิจกรรมนันทนาการบำบัดในสวนสาธารณะมีความพึงพอใจอยู่ในระดับสูง

ทุงและฟลาวเวอร์ (ซูลีพร ไกรเวียง. 2531 : 81-83 ; อ้างอิงจาก Toung and Flowers. 1978) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวใน Cook Country Forest Preserve District (CC FPD) สหรัฐอเมริกา โดยสอบถามนักท่องเที่ยวจำนวน 630 คน ใช้แบบสอบถามความคิดเห็นชนิดมาตราส่วนประเมินค่า 5 ระดับของความพึงพอใจ เพื่อใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการพัฒนาและป้องกันผลกระทบอันเกิดจากการท่องเที่ยว ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าร้อยละ พบว่า นักท่องเที่ยวพึงพอใจต่อพื้นที่และลักษณะของป่าไม้ตามธรรมชาติเป็นอันดับหนึ่ง ร้อยละ 80 สภาพ

โดยธรรมชาติ เป็นอันดับสอง คิดเป็นร้อยละ 65 สำหรับด้านอุปกรณ์เครื่องอำนวยความสะดวก สถานที่พัก และการบริการ อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 50,55 และ 53 ตามลำดับ

แม็คโดเวล (Mcdowell. 1996 : 435) ได้ศึกษาเรื่องความปรารถนาและการเข้าร่วมกิจกรรมนันทนาการในเวลาว่างเปรียบเทียบระหว่างเด็กวัยรุ่นปกติกับเด็กวัยรุ่นที่มีความผิดปกติทางสมองประเภทเรียนช้า ผลวิจัยพบว่า เด็กวัยรุ่นทั้ง 2 กลุ่มมีความปรารถนาสูงที่ใช้เวลาว่างได้แก่ การฟังดนตรี การดูภาพยนตร์ ดูโทรทัศน์ จับกลุ่มสนทนา วាយน้ำ พุดโทรศัพท์ ชมกีฬา ส่วนกิจกรรมที่เด็กทั้ง 2 กลุ่มเข้าร่วมในเกณฑ์ต่ำ ได้แก่ การจับจ่ายสิ่งของ การกินอาหารนอกบ้าน และการอ่านหนังสือ นอกจากนี้ยังพบว่า ปัญหาและอุปสรรคที่ทำให้วัยรุ่นไม่สามารถเข้าร่วมกิจกรรมนันทนาการตามที่ตนปรารถนาได้ก็คือความจำกัดทางด้านเวลาและโอกาส เด็กวัยรุ่นที่มีความผิดปกติทางสมองมีความปรารถนาที่จะเข้าร่วมกิจกรรมนันทนาการอยู่ในเกณฑ์สูงกว่าวัยรุ่นที่ปกติ

งานวิจัยในประเทศ

ชลิตร์ รัตนะ (2538 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่องการศึกษาความต้องการกิจกรรมนันทนาการของบุคลากรในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ เพื่อเปรียบเทียบอันดับความต้องการโดยแยกตามเพศ อายุ สถานภาพบุคคลและรายได้ กลุ่มตัวอย่างได้แก่ข้าราชการในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ จำนวน 350 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามที่ใช้วิธีแบบคิว-ซอร์ท การวิเคราะห์ข้อมูลใช้วิธีการหาค่าเฉลี่ยและทดสอบด้วย F-test ปรากฏผลดังนี้

1. บุคลากรชาย บุคลากรที่มีอายุ 30 ปีลงมา บุคลากรที่มีสถานภาพโสด บุคลากรที่มีรายได้ต่ำกว่า 7,300 และบุคลากรที่มีรายได้ตั้งแต่ 13,680 บาทขึ้นไป มีความต้องการกิจกรรมนันทนาการประเภทเกม กีฬา และกรีฑาสูงสุด กิจกรรมที่ต้องการน้อยที่สุดคือ กิจกรรมประเภทวรรณกรรม (อ่าน พุด เขียน) ส่วนบุคลากรหญิง บุคลากรที่มีอายุตั้งแต่ 31-40 ปี บุคลากรที่มีสถานภาพสมรสและบุคลากรที่มีรายได้ระหว่าง 7,300-13,040 บาท มีความต้องการกิจกรรมนันทนาการประเภทท่องเที่ยวทัศนศึกษาสูงสุด กิจกรรมที่ต้องการน้อยที่สุดคือ ประเภทวรรณกรรม (อ่าน พุด เขียน)

2. บุคลากรที่มีเพศ อายุ สถานภาพบุคคล และรายได้แตกต่างกันมีความต้องการกิจกรรมนันทนาการไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05

3. บุคลากรมีความเห็นว่า การที่สมาชิกไม่ให้ความร่วมมือ ไม่สนใจ ไม่ให้ความสำคัญ การขาดผู้นำนันทนาการ ผู้บริหารไม่สนับสนุนด้านงบประมาณ การขาดการประชาสัมพันธ์ การไม่สำรวจความต้องการนันทนาการของบุคลากร โดยเสนอแนะให้แก้ไขปัญหาเหล่านั้นโดยให้กลุ่มร่วมรับผิดชอบในลักษณะองค์กร ชมรม สมาคม ผู้บริหารควรสนับสนุนและให้ความสำคัญควรมีการสำรวจความต้องการนันทนาการของบุคลากร กิจกรรมควรมีหลายประเภท เพื่อที่จะเลือกได้ตามความชอบและเหมาะสมกับวัยและสามารถเข้าร่วมได้ทั้งครอบครัว

พิสมัย พลายงาม (2539 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่องการศึกษาความต้องการกิจกรรมนันทนาการของผู้สูงอายุในชมรมผู้สูงอายุกรุงเทพมหานครเพื่อศึกษาความต้องการกิจกรรมนันทนาการของผู้สูงอายุในชมรมผู้สูงอายุกรุงเทพมหานคร 6 ด้านคือ กิจกรรมเสริมสร้างสุขภาพอนามัยและสมรรถภาพ กิจกรรมทางสังคมและส่งเสริมพัฒนาอารมณ์สุข กิจกรรมศิลปะหัตถกรรมและงานอดิเรก กิจกรรมการอ่าน พุดเขียน กิจกรรมงานอาสาสมัคร และกิจกรรมศึกษาประเพณี วัฒนธรรมและอารยธรรม และเปรียบเทียบความต้องการโดยจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส สภาพการอยู่อาศัย อาชีพครั้งสุดท้าย(ก่อนอายุ 60 ปี) แหล่งรายได้ และขนาดของชมรมที่เป็นสมาชิก กลุ่มตัวอย่างได้แก่ ผู้สูงอายุจำนวน 206 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสัมภาษณ์ การวิเคราะห์ข้อมูลใช้วิธีหาค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่า ทีและเอฟ และการทดสอบเป็นรายคู่โดยใช้วิธี นิวแมนคูลส์ ปรากฏผลดังนี้

1. ผู้สูงอายุในชมรมผู้สูงอายุมีความต้องการกิจกรรมนันทนาการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านกิจกรรมเสริมสร้างสุขภาพอนามัยและสมรรถภาพ ด้านกิจกรรมทางสังคมและส่งเสริมพัฒนาอารมณ์สุข ด้านกิจกรรมศิลปะหัตถกรรมและงานอดิเรก ด้านกิจกรรมงานอาสาสมัคร และด้านกิจกรรมศึกษาประเพณีวัฒนธรรมและอารยธรรม อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านส่งเสริมกิจกรรมอ่าน พุด เขียน อยู่ในระดับน้อย

2. ผู้สูงอายุที่มี เพศ อายุ สถานภาพสมรสต่างกัน มีความต้องการกิจกรรมนันทนาการทั้ง 6 ด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

3. ผู้สูงอายุที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความต้องการกิจกรรมนันทนาการด้านส่งเสริมการอ่าน พุด เขียน และด้านกิจกรรมงานอาสาสมัคร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4. ผู้สูงอายุที่มีสภาพการอยู่อาศัยต่างกัน มีความต้องการกิจกรรมนันทนาการด้านกิจกรรมศึกษาประเพณีวัฒนธรรมและอารยธรรม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5. ผู้สูงอายุมีอาชีพครั้งสุดท้าย (ก่อนอายุ60ปี) ต่างกันมีความต้องการกิจกรรมการส่งเสริมการอ่าน พุด เขียน และกิจกรรมงานอาสาสมัครแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

6. ผู้สูงอายุที่มีแหล่งรายได้ต่างกันมีความต้องการกิจกรรมนันทนาการด้านกิจกรรมทางสังคมและส่งเสริมการอ่าน พุด เขียน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

7. ผู้สูงอายุที่มีขนาดของชมรมที่เป็นสมาชิกต่างกันมีความต้องการกิจกรรมนันทนาการด้านกิจกรรมทางสังคมและส่งเสริมพัฒนาอารมณ์สุข กิจกรรมศิลปะหัตถกรรมและงานอดิเรก กิจกรรมการศึกษาประเพณีวัฒนธรรมและอารยธรรมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สลักฤทัย เตียวตระกูล (2539 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว : ศึกษากรณีนักท่องเที่ยวเมืองพัทยา พบว่า นักท่องเที่ยวที่มาหาดเมืองพัทยาทั้งเพศหญิงและเพศชายมีจำนวนใกล้เคียงกัน โดยมีอายุเฉลี่ย

28.5 ปี มีสถานภาพเป็นโสด มีการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีอาชีพประกอบธุรกิจการค้า มีรายได้สูงกว่า 8,500 บาทขึ้นไป ส่วนมากมาจากจังหวัดอื่นๆ นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่พึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมทางกายภาพบริเวณหาดเมืองพัทยา ส่วนสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่นักท่องเที่ยวไม่พึงพอใจ ได้แก่ ความสะอาดของหาดทราย ความสะอาดของห้องน้ำและอาบน้ำจืด ปริมาณถังขยะ จำนวนแผ่นป้ายสื่อความหมาย และการปลูกสร้างอาคารเพิ่มขึ้น นอกจากนี้ผลการศึกษายังพบว่า นักท่องเที่ยวที่มีอายุมากมีความพึงพอใจในเรื่องความกว้างของชายหาดและความเหมาะสมของแสงแดด สิ่งที่ไม่พึงพอใจ เรื่องความขลาดเหยียดของทราย ความสะอาดของชายหาด ความสะอาดของน้ำทะเลและความตื่น-กลัวของน้ำทะเล ส่วนนักท่องเที่ยวที่มีอายุน้อย มีความพึงพอใจในเรื่องดังกล่าวมากซึ่งตรงกันกับผู้ที่มียุมาก ดังนั้น นักท่องเที่ยวที่มีอายุ การศึกษา สถานภาพสมรส อาชีพ ที่อยู่อาศัย และประสบการณ์การท่องเที่ยวชายทะเลต่างกัน มีความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมบริเวณหาดเมืองพัทยาดแตกต่างกัน

บรรจบพร สุมนรัตนกุล (2544 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่องความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ก่อให้เกิดการเดินทางท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทยในจังหวัดกาญจนบุรี มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ก่อให้เกิดการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทยในจังหวัดกาญจนบุรี จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ของนักท่องเที่ยว โดยศึกษากับนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยวจังหวัดกาญจนบุรี ในช่วงเดือนเมษายนถึงเดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2543 จำนวน 300 คน ผลการวิจัยปรากฏว่าข้อมูลส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 20 – 35 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี ส่วนใหญ่มีอาชีพพนักงานลูกจ้าง รายได้น้อยกว่า 10,000 บาทต่อเดือน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ก่อให้เกิดการเดินทางท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยว 4 ด้าน คือ บรรยากาศด้านกายภาพ บรรยากาศด้านจิตใจ บรรยากาศประกอบอื่น ๆ และด้านส่วนผสมทางการตลาด ดังนี้

ด้านบรรยากาศด้านกายภาพ ประเภทที่พักแรมที่นักท่องเที่ยวเลือกใช้บริการมากที่สุดคือ แพพัก งานประเพณีและวัฒนธรรมของจังหวัดกาญจนบุรีที่นักท่องเที่ยวสนใจ คือ งานสัปดาห์สะพานข้ามแม่น้ำแคว ยานพาหนะที่นักท่องเที่ยวใช้ในการเดินทางท่องเที่ยวในจังหวัดกาญจนบุรีมากที่สุด คือ รถยนต์ส่วนตัว แหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติที่นักท่องเที่ยวสนใจมากที่สุด คือ น้ำตกเอราวัณ และแหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ โบราณสถาน โบราณวัตถุที่นักท่องเที่ยวสนใจมากที่สุด คือ สะพานข้ามแม่น้ำแคว

ด้านบรรยากาศด้านจิตใจ พบว่า มูลเหตุที่ทำให้นักท่องเที่ยวเดินทางมาท่องเที่ยวจังหวัดกาญจนบุรีมากที่สุดคือความตั้งใจเดินทางมาท่องเที่ยว ส่วนในด้านปัจจัยเกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวมีความคิดเห็นในระดับมากคือความสะดวกสบายในการเดินทาง

ด้านบรรยากาศประกอบอื่นๆ พบว่า แหล่งข้อมูลของจังหวัดกาญจนบุรีที่นักท่องเที่ยวได้รับคือประสบการณ์จากที่เคยเดินทางมาท่องเที่ยว สินค้าที่ระลึก/ของฝากที่นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เลือกซื้อคือประเภทอาหาร และนักท่องเที่ยวคิดว่าราคาสินค้าของที่ระลึก/ของฝากมีความ

เหมาะสม ส่วนในด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับกิจกรรมทางการท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวให้ความสนใจในระดับมากคือเล่นน้ำตก

ด้านส่วนผสมทางการตลาด พบว่า นักท่องเที่ยวมีความคิดเห็นระดับมากด้านผลิตภัณฑ์คือชื่อเสียงและความน่าสนใจของแหล่งท่องเที่ยว

ไพรัช หิมเวช (2545 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาค้นคว้าเพื่อให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจในการเข้าร่วมโครงการทุนกีฬาของนักศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ นักศึกษาที่เข้าร่วมโครงการทุนกีฬา ในสถาบันการศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล 7 สถาบัน จำนวน 632 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการเข้าร่วมโครงการทุนกีฬา เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ผลการศึกษาพบว่า

1. นักศึกษาชายที่เข้าร่วมโครงการทุนกีฬาในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน ที่เป็นนักกีฬาประเภท เทนนิส มวยสากลสมัครเล่น กรีฑา ตะกร้อ ฟุตบอล รักบี้ นักกีฬาฟุตบอลมีความพึงพอใจในการเข้าร่วมโครงการทุนกีฬาในระดับมากกว่าปานกลางหรือนำพอใจในทุกด้าน นักกีฬาประเภทวอลเลย์บอล แบดมินตัน มีความพึงพอใจในด้านความท้าทายสติปัญญา ด้านการเป็นทรัพยากรบุคคลและในด้านรวมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนในด้านการได้รางวัล ใจกาย ด้านความสะดวกสบายในการทำงาน อยู่ในระดับมากกว่าปานกลางหรือนำพอใจ นักกีฬาประเภทยูโด มีความพึงพอใจในด้านความท้าทายสติปัญญา ด้านการเป็นทรัพยากรบุคคล ด้านความสะดวกสบายในการทำงาน และในด้านรวมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านการได้รางวัลใจกายอยู่ในระดับมากกว่าปานกลางหรือนำพอใจ และนักกีฬาประเภทบาสเกตบอล มีความพึงพอใจในด้านความท้าทายสติปัญญา ด้านการได้รางวัลใจกาย ด้านความสะดวกสบายในการทำงาน และในด้านรวมอยู่ในระดับมากกว่าปานกลางหรือนำพอใจ ส่วนด้านการเป็นทรัพยากรบุคคลอยู่ในระดับปานกลาง

2. นักศึกษาหญิงที่เข้าร่วมโครงการทุนกีฬาในสถาบันอุดมศึกษาเอกชนที่เป็นนักกีฬาประเภทวอลเลย์บอล บาสเกตบอล ยูโด กรีฑา เทเบิลเทนนิส เปดอง แบดมินตัน มีความพึงพอใจในการเข้าร่วมโครงการทุนกีฬาในระดับมากกว่าปานกลางหรือนำพอใจทุกด้าน

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. การกำหนดกลุ่มประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

การกำหนดกลุ่มประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นนี้เป็นนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาใช้บริการของรีสอร์ทในจังหวัดกาญจนบุรี จำนวนทั้งสิ้น 41,285 คน (สถิตินักท่องเที่ยวที่ใช้บริการของรีสอร์ท ปี 2546)

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นนี้เป็นนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาใช้บริการของรีสอร์ทในจังหวัดกาญจนบุรี โดยการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากตาราง เกรจซี่และมอร์แกน (พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2538 : 303 ; อ้างอิงจาก Krejcie and Morgan. 1970) ที่ขนาดประชากร 41,285 คน ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 380 คน ซึ่งผู้วิจัยจะดำเนินการเก็บข้อมูลจำนวน 400 คน โดยวิธีการสุ่มแบบหลายขั้นตอน (Multistage Random Sampling) ซึ่งผู้วิจัยได้ดำเนินการดังนี้

1. ดำเนินการหาข้อมูลของรีสอร์ทในเขตจังหวัดกาญจนบุรี ซึ่งมีทั้งหมด 42 แห่ง
2. คัดเลือกเฉพาะรีสอร์ทที่สามารถรับนักท่องเที่ยวได้ตั้งแต่ 200 คนขึ้นไปและมีการจัดกิจกรรมนันทนาการเพื่อให้บริการแก่นักท่องเที่ยว
3. เลือกกิจกรรมนันทนาการที่รีสอร์ทจัดขึ้นที่มีลักษณะของกิจกรรมเหมือนกันหรือใกล้เคียงกันและเป็นที่ยอมรับของนักท่องเที่ยว อันได้แก่ กิจกรรมล่องแพ กิจกรรมดนตรีและการแสดง กิจกรรมรอบกองไฟ และกิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์
4. กำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่างโดยจำแนกตามเพศและอายุจำนวนเท่า ๆ กัน แล้วดำเนินการเก็บข้อมูล

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ลักษณะของเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการของรีสอร์ทในจังหวัดกาญจนบุรี แบ่งเป็น 3 ตอนดังนี้
ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวของนักท่องเที่ยว ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ การเดินทาง โดยแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบตรวจรายการ (Checklist)

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการของรีสอร์ท ในจังหวัดกาญจนบุรี ซึ่งแบบสอบถามมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับโดยแบ่งออกเป็น 3 ด้านคือ

1. ด้านการจัดกิจกรรมนันทนาการ
2. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ
3. ด้านสถานที่ อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก

ผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือขึ้นตามวิธีสร้างแบบวัดทัศนคติแบบลิเคิร์ต (Likert Scale) ซึ่งเป็นสเกลที่แสดงถึงความพึงพอใจมากที่สุด จนถึงความพึงพอใจน้อยที่สุด โดยแบ่งระดับความพึงพอใจเป็น 5 ระดับ คือ

- 5 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
- 4 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก
- 3 หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง
- 2 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย
- 1 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามแบบปลายเปิด (Open End) เกี่ยวกับความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเพื่อเสริมสร้างความพึงพอใจในการจัดกิจกรรมนันทนาการ

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

การวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีลำดับขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือดังนี้

1. ศึกษาลักษณะ รูปแบบและวิธีการเขียนแบบสอบถามจากงานวิจัย หนังสือ เอกสาร แนวคิด ทฤษฎีต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมนันทนาการ และผลงานการวิจัยที่เกี่ยวกับตัวแปรที่ศึกษา
2. ศึกษาสภาพโดยทั่วไปในการจัดกิจกรรมนันทนาการของรีสอร์ทเพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม
3. รวบรวมเนื้อหาสาระต่างๆที่ได้จากการศึกษางานวิจัย หนังสือ เอกสาร แนวคิด ทฤษฎีและการศึกษาสภาพโดยทั่วไปในการจัดกิจกรรมนันทนาการของแควรีเวอร์ไซด์รีสอร์ท

เพื่อเป็นข้อมูลในการสร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการของรีสอร์ท

4. นำข้อมูลที่ได้จากการรวบรวมนั้นมาสร้างแบบสอบถามที่เกี่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการของรีสอร์ท

5. นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้วเสนอต่อประธานและกรรมการควบคุมปริญญาโทเพื่อตรวจสอบ และขอคำแนะนำเพื่อปรับปรุงแก้ไข

การหาคุณภาพเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้ดำเนินการในการหาคุณภาพเครื่องมือ ตามลำดับดังนี้

1. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วตรวจสอบหาความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) โดยผู้เชี่ยวชาญ 5 ท่าน (ดังมีรายนามในภาคผนวก)

2. นำแบบสอบถามที่ได้รับการปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญทั้ง 5 ท่านแล้วเสนอต่อประธานและกรรมการควบคุมปริญญาโทพิจารณาตรวจสอบอีกครั้ง เพื่อความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม

3. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขสมบูรณ์แล้ว ไปทดลองใช้กับนักท่องเที่ยวจำนวน 30 คนซึ่งเป็นนักท่องเที่ยวที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างเพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - Coefficient) โดยใช้สูตรของครอนบัต (Cronbach. 1970 : 161) ได้ค่าความเชื่อมั่น .95

4. นำแบบสอบถามที่มีคุณภาพแล้วไปดำเนินการเก็บข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อนำมาวิเคราะห์ตามขั้นตอนดังนี้

1. ขอหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลไปยังรีสอร์ท ในจังหวัดกาญจนบุรี

2. ผู้วิจัยติดต่อผู้บริหารของรีสอร์ทเพื่อขอความร่วมมือในการแจกแบบสอบถามแก่ นักท่องเที่ยวที่เข้ามาใช้บริการและได้ร่วมในการจัดกิจกรรมนันทนาการของรีสอร์ท

3. ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยนำแบบสอบถามไปให้กลุ่มตัวอย่างกรอกแบบสอบถามแล้วเก็บรวบรวมคืนทั้งหมด

4. รวบรวมแบบสอบถามทั้งหมดมาตรวจสอบความเรียบร้อยแล้วดำเนินการจัดทำข้อมูลเพื่อวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการประมวลผลข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อหาค่าสถิติ โดยดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้แจกให้นักท่องเที่ยวกรอกจำนวน 400 ชุดและรวบรวมกลับคืนมาทั้งหมด 400 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 มาตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์
2. ข้อมูลแบบสอบถามตอนที่ 1 วิเคราะห์โดยวิธีแจกแจงความถี่ และหาค่าร้อยละ
3. ข้อมูลแบบสอบถามตอนที่ 2 นำมาวิเคราะห์โดยวิธีแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการของรีสอร์ทในจังหวัดกาญจนบุรี แล้วนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางประกอบความเรียง
4. ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามตอนที่ 3 มาสรุปแต่ละด้านและนำเสนอเป็นความเรียง

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกัน ผู้วิจัยจึงได้กำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้แทนความหมายของข้อมูลดังนี้

N แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
% แทน ค่าร้อยละ

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลและแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูลของการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์และนำเสนอในรูปแบบของตารางประกอบคำอธิบาย โดยเรียงลำดับหัวข้อเป็น 3 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยวกลุ่มตัวอย่าง โดยจำแนกตาม เพศ อายุ และการเดินทาง

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการ ในภาพรวม 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการจัดกิจกรรมนันทนาการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสถานที่ อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก ทั้งรายด้านและรายข้อ

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ ของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการของรีสอร์ทในจังหวัดกาญจนบุรี ได้แก่ ด้านการจัดกิจกรรมนันทนาการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสถานที่ อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก อื่นๆ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลแล้วนำมาวิเคราะห์ ปรากฏผลดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยวกลุ่มตัวอย่าง โดยจำแนกตาม เพศ อายุ และการเดินทาง ดังแสดงในตาราง 1

ตาราง 1 จำนวน ค่าร้อยละของนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาใช้บริการและร่วมกิจกรรมนันทนาการของรีสอร์ทในจังหวัดกาญจนบุรี จำแนกตาม เพศ อายุ และการเดินทาง

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (N)	ร้อยละ (%)
1. เพศ		
1.1 ชาย	200	50.00
1.2 หญิง	200	50.00
รวม	400	100.00
2. อายุ		
2.1 20 – 40 ปี	200	50.00
2.2 41 ปีขึ้นไป	200	50.00
รวม	400	100.00
3. การเดินทาง		
3.1 ส่วนตัว	18	4.50
3.2 หมู่คณะ	382	95.50
รวม	400	100.00

จากตาราง 1 แสดงว่า จำนวนของนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาใช้บริการและร่วมกิจกรรมนันทนาการของรีสอร์ทในจังหวัดกาญจนบุรี ทั้งหมด 400 คน เป็นเพศชายและเพศหญิงจำนวนเท่ากันคือ ร้อยละ 50.00 มีอายุอยู่ในช่วง 20 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 50.00 เท่ากับกลุ่มที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป ลักษณะของการเดินทางส่วนใหญ่เป็นแบบหมู่คณะ คิดเป็นร้อยละ 95.50 ส่วนที่เหลือเป็นการเดินทางแบบส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 4.50

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการของรีสอร์ทในจังหวัดกาญจนบุรี 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการจัดกิจกรรมนันทนาการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสถานที่ อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกรวมทุกด้าน รายด้านและรายข้อ โดยใช้วิธีแจกแจงความถี่และค่าร้อยละ ปรากฏผลดังแสดงในตาราง 2 - 17

ตาราง 2 ค่าความถี่ ค่าร้อยละ และระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการของรีสอร์ทในจังหวัดกาญจนบุรี จำแนกเป็นรายด้าน

การจัดกิจกรรมนันทนาการ	จำนวน	ระดับความพึงพอใจ				
		ร้อยละ	5	4	3	2
1. ด้านการจัดกิจกรรมนันทนาการ	400	43	270	87	-	-
ร้อยละ(%)	100.00	10.75	67.50	21.75	0.00	0.00
2. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	400	67	231	102	-	-
ร้อยละ(%)	100.00	16.75	57.75	25.50	0.00	0.00
3. ด้านสถานที่ อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก	400	15	219	163	3	-
ร้อยละ(%)	100.00	3.75	54.75	40.75	0.75	0.00
คิดเป็นร้อยละ(%)	100.00	10.42	60.00	29.33	0.25	0.00

จากตาราง 2 แสดงว่า ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการของรีสอร์ทในจังหวัดกาญจนบุรี โดยรวมอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 60.00 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการจัดกิจกรรมนันทนาการ นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 67.50 ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในระดับมากคิดเป็นร้อยละ 57.75 ส่วนด้านสถานที่ อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 54.75

ตาราง 3 ค่าความถี่ ค่าร้อยละ และระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการจัดกิจกรรม
นันทนาการของรีสอร์ทในจังหวัดกาญจนบุรี ด้านการจัดกิจกรรมนันทนาการ จำแนกเป็น
รายชื่อ

1. ด้านการจัดกิจกรรมนันทนาการ	จำนวน (N)	ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
1.1 กิจกรรมล่องแพ						
● ทักษะสภาพขณะล่องแพ	400	40	297	63	-	-
● การจัดกิจกรรมระหว่างล่องแพ	400	-	342	58	-	-
● การได้รับความสนุกสนาน เพลิดเพลิน	400	77	304	19	-	-
● ระยะเวลาในการล่องแพ	400	-	277	123	-	-
● ความปลอดภัยในการล่องแพ	400	-	274	126	-	-
คิดเป็นร้อยละ(%)	100.00	5.85	74.70	19.45	0.00	0.00
1.2 กิจกรรมดนตรีและการแสดง						
● ชุดเครื่องเสียง	400	37	242	121	-	-
● ดนตรี	400	37	241	122	-	-
● นักร้อง	400	-	158	242	-	-
● พิธีกร	400	79	312	9	-	-
● การแสดงบนเวที	400	5	216	179	-	-
คิดเป็นร้อยละ(%)	100.00	7.90	58.45	33.65	0.00	0.00
1.3 กิจกรรมรอบกองไฟ						
● การสร้างบรรยากาศและ การนำเสนอ	400	76	324	-	-	-
● การได้รับความสนุกสนานไว้ใจ	400	134	266	-	-	-
● รูปแบบในการจัดกิจกรรม	400	117	226	57	-	-
● สภาพแวดล้อมในการจัดกิจกรรม	400	39	242	119	-	-
● ระยะเวลาในการจัดกิจกรรม	400	-	208	192	-	-
คิดเป็นร้อยละ(%)	100.00	18.30	63.30	18.40	0.00	0.00

ตาราง 3 (ต่อ)

1. ด้านการจัดกิจกรรมนันทนาการ	จำนวน (N)	ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
1.4 กิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์						
● การสร้างสรรค์กิจกรรม	400	19	342	39	-	-
● การมีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรม หรือเกม	400	114	266	20	-	-
● ความต่อเนื่องในการจัดกิจกรรม	400	21	304	75	-	-
● รูปแบบในการจัดกิจกรรม	400	39	304	57	-	-
● ระยะเวลาในการจัดกิจกรรม	400	36	247	117	-	-
คิดเป็นร้อยละ(%)	100.00	11.45	73.15	15.40	0.00	0.00

จากตาราง 3 แสดงว่า นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในด้านการจัดกิจกรรมนันทนาการ ประเภทกิจกรรมล่องแพ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 74.70 ประเภทกิจกรรมดนตรีและการแสดง นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 58.45 ประเภทกิจกรรมรอบกองไฟ นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 63.30 และประเภทกิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์ นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 73.15

ตาราง 4 ค่าความถี่ ค่าร้อยละ และระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการจัดกิจกรรม
นันทนาการของรีสอร์ทในจังหวัดกาญจนบุรี ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ จำแนกเป็นรายข้อ

2. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	จำนวน (N)	ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
2.1 พนักงานบริการ						
● การแต่งกายของพนักงาน	400	-	148	252	-	-
● การต้อนรับของพนักงาน	400	-	257	143	-	-
● จำนวนพนักงาน	400	-	183	217	-	-
● ความเอาใจใส่ในการบริการ	400	-	182	218	-	-
● การรักษาความปลอดภัย	400	-	122	278	-	-
คิดเป็นร้อยละ(%)	100.00	0.00	44.60	55.40	0.00	0.00
2.2 ผู้นำนันทนาการ						
● ความมีมนุษยสัมพันธ์	400	157	243	-	-	-
● ทักษะและความสามารถในการ นำกิจกรรม	400	182	218	-	-	-
● การนำเสนอกิจกรรม	400	118	282	-	-	-
● มีบุคลิกภาพดี	400	41	282	77	-	-
● มีความคิดสร้างสรรค์	400	76	324	-	-	-
● มีไหวพริบ	400	60	303	37	-	-
● มีศิลปะการพูดที่ดี	400	177	223	-	-	-
คิดเป็นร้อยละ(%)	100.00	28.96	66.97	4.07	0.00	0.00

จากตาราง 3 แสดงว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านการบุคลากรผู้ให้บริการ
แผนกพนักงานบริการอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 55.40 ส่วนผู้นำนันทนาการ พบว่า
นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 66.97

ตาราง 5 ค่าความถี่ ค่าร้อยละ และระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการจัดกิจกรรม
นันทนาการของรีสอร์ทในจังหวัดกาญจนบุรี ด้านสถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก
สะดวก จำแนกเป็นรายชื่อ

3. ด้านสถานที่ อุปกรณ์ และ สิ่งอำนวยความสะดวก	จำนวน (N)	ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
● ความสะอาดของห้องพัก	400	-	125	275	-	-
● ความสะอาดของห้องน้ำ	400	-	43	336	21	-
● บรรยากาศความร่มรื่นในรีสอร์ท	400	41	242	117	-	-
● สภาพแวดล้อมในการล่องแพ	400	42	261	97	-	-
● ลักษณะของแพ	400	-	224	176	-	-
● สภาพแวดล้อมในการจัดกิจกรรม	400	36	306	58	-	-
● ระยะเวลาในการเดินทาง	400	-	245	155	-	-
● สถานที่จอดรถ สะดวกปลอดภัย	400	-	310	90	-	-
คิดเป็นร้อยละ(%)	100.00	3.72	54.87	40.75	0.66	0.00

จากตาราง 5 แสดงว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านสถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 54.87 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า โดยภาพรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ยกเว้น ความสะอาดของห้องพักและห้องน้ำ ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 6 ค่าความถี่ ค่าร้อยละ และระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวเพศชายที่มีต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการของรีสอร์ทในจังหวัดกาญจนบุรีด้านการจัดกิจกรรมนันทนาการ จำแนกตามเพศ

1. ด้านการจัดกิจกรรมนันทนาการ	จำนวน (N)	ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
1.1 กิจกรรมล่องแพ						
● ทักษะสภาพในขณะที่ล่องแพ	200	10	127	63	-	-
● การจัดกิจกรรมระหว่างล่องแพ	200	-	156	44	-	-
● การได้รับความสนุกสนาน เพลิดเพลิน	200	24	157	19	-	-
● ระยะเวลาในการล่องแพ	200	-	147	53	-	-
● ความปลอดภัยในการล่องแพ	200	-	127	73	-	-
คิดเป็นร้อยละ(%)	100.00	3.40	71.40	25.20	0.00	0.00
1.2 กิจกรรมดนตรีและการแสดง						
● ชุดเครื่องเสียง	200	-	95	105	-	-
● ดนตรี	200	-	93	107	-	-
● นักร้อง	200	-	48	152	-	-
● พิธีกร	200	19	175	6	-	-
● การแสดงบนเวที	200	-	71	129	-	-
คิดเป็นร้อยละ(%)	100.00	1.90	48.20	49.90	0.00	0.00
1.3 กิจกรรมรอบกองไฟ						
● การสร้างบรรยากาศและ การนำเสนอ	200	19	181	-	-	-
● การได้รับความสนุกสนาน เร้าใจ	200	45	155	-	-	-
● รูปแบบในการจัดกิจกรรม	200	38	124	38	-	-
● สภาพแวดล้อมในการจัดกิจกรรม	200	-	131	69	-	-
● ระยะเวลาในการจัดกิจกรรม	200	-	77	123	-	-
คิดเป็นร้อยละ(%)	100.00	10.20	66.80	23.00	0.00	0.00

ตาราง 6 (ต่อ)

1. ด้านการจัดกิจกรรมนันทนาการ	จำนวน (N)	ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
1.4 กิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์						
● การสร้างสรรค์กิจกรรม	200	-	180	20	-	-
● การมีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรม หรือเกม	200	35	160	5	-	-
● ความต่อเนื่องในการจัดกิจกรรม	200	5	153	42	-	-
● รูปแบบในการจัดกิจกรรม	200	19	124	57	-	-
● ระยะเวลาในการจัดกิจกรรม	200	5	132	63	-	-
คิดเป็นร้อยละ(%)	100.00	6.40	74.90	18.70	0.00	0.00

จากตาราง 6 แสดงว่า นักท่องเที่ยวเพศชายมีความพึงพอใจในด้านการจัดกิจกรรมนันทนาการ ประเภทกิจกรรมล่องแพ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 71.40 ประเภทกิจกรรมดนตรีและการแสดง นักท่องเที่ยวเพศชายมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 49.90 ประเภทกิจกรรมรอบกองไฟ นักท่องเที่ยวเพศชายมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 66.80 และประเภทกิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์ นักท่องเที่ยวเพศชายมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 74.90

ตาราง 7 ค่าความถี่ ค่าร้อยละ และระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวเพศชายที่มีต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการของรีสอร์ตในจังหวัดกาญจนบุรี ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ จำแนกตามเพศ

2. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	จำนวน (N)	ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
2.1 พนักงานบริการ						
• การแต่งกายของพนักงาน	200	-	44	156	-	-
• การต้อนรับของพนักงาน	200	-	113	87	-	-
• จำนวนพนักงาน	200	-	65	135	-	-
• ความเอาใจใส่ในการบริการ	200	-	96	104	-	-
• การรักษาความปลอดภัย	200	-	60	140	-	-
คิดเป็นร้อยละ(%)	100.00	0.00	37.80	62.20	0.00	0.00
2.2 ผู้นำนันทนาการ						
• ความมีมนุษยสัมพันธ์	200	64	136	-	-	-
• ทักษะและความสามารถในการนำกิจกรรม	200	65	135	-	-	-
• การนำเสนอกิจกรรม	200	49	151	-	-	-
• มีบุคลิกภาพดี	200	25	150	25	-	-
• มีความคิดสร้างสรรค์	200	43	157	-	-	-
• มีไหวพริบ	200	5	173	22	-	-
• มีศิลปะการพูดที่ดี	200	69	131	-	-	-
คิดเป็นร้อยละ(%)	100.00	22.86	73.78	3.36	0.00	0.00

จากตาราง 3 แสดงว่า นักท่องเที่ยวเพศชายส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านการบุคลากรผู้ให้บริการแผนกพนักงานบริการอยู่ในระดับปานกลางคิดเป็นร้อยละ 62.20 ส่วนผู้นำนันทนาการพบว่า นักท่องเที่ยวเพศชายส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 73.78

ตาราง 8 ค่าความถี่ ค่าร้อยละ และระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวเพศชายที่มีต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการของรีสอร์ทในจังหวัดกาญจนบุรี ด้านสถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกเป็นรายชื่อ

3. ด้านสถานที่ อุปกรณ์ และ สิ่งอำนวยความสะดวก	จำนวน (N)	ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
● ความสะอาดของห้องพัก	200	-	48	152	-	-
● ความสะอาดของห้องน้ำ	200	-	20	160	20	-
● บรรยากาศความร่มรื่นในรีสอร์ท	200	19	118	63	-	-
● สภาพแวดล้อมในการส่องแพ	200	11	146	43	-	-
● ลักษณะของแพ	200	-	117	83	-	-
● สภาพแวดล้อมในการจัดกิจกรรม	200	4	171	25	-	-
● ระยะเวลาในการเดินทาง	200	-	135	65	-	-
● สถานที่จอดรถ สะดวกปลอดภัย	200	-	165	35	-	-
คิดเป็นร้อยละ(%)	100.00	2.12	57.50	39.13	1.25	0.00

จากตาราง 8 แสดงว่า นักท่องเที่ยวเพศชายส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านสถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 57.50 และเมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า โดยภาพรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ยกเว้น ความสะอาดของห้องพักและห้องน้ำความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 9 ค่าความถี่ ค่าร้อยละ และระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวเพศหญิงที่มีต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการของรีสอร์ทในจังหวัดกาญจนบุรีด้านการจัดกิจกรรมนันทนาการจำแนกตามเพศ

1. ด้านการจัดกิจกรรมนันทนาการ	จำนวน (N)	ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
1.1 กิจกรรมล่องแพ						
● ทักษะสภาพในขณะที่ล่องแพ	200	30	170	-	-	-
● การจัดกิจกรรมระหว่างล่องแพ	200	-	186	14	-	-
● การได้รับความสนุกสนาน เพลิดเพลิน	200	53	147	-	-	-
● ระยะเวลาในการล่องแพ	200	-	130	70	-	-
● ความปลอดภัยในการล่องแพ	200	-	147	53	-	-
คิดเป็นร้อยละ(%)	100.00	8.30	78.00	13.70	0.00	0.00
1.2 กิจกรรมดนตรีและการแสดง						
● ชุดเครื่องเสียง	200	37	147	16	-	-
● ดนตรี	200	37	148	15	-	-
● นักร้อง	200	-	110	90	-	-
● พิธีกร	200	60	137	3	-	-
● การแสดงบนเวที	200	5	145	50	-	-
คิดเป็นร้อยละ(%)	100.00	13.90	68.70	17.40	0.00	0.00
1.3 กิจกรรมรอบกองไฟ						
● การสร้างบรรยากาศและ การนำเสนอ	200	57	143	-	-	-
● การได้รับความสนุกสนานเราใจ	200	89	111	-	-	-
● รูปแบบในการจัดกิจกรรม	200	79	102	19	-	-
● สภาพแวดล้อมในการจัดกิจกรรม	200	39	111	50	-	-
● ระยะเวลาในการจัดกิจกรรม	200	-	131	69	-	-
คิดเป็นร้อยละ(%)	100.00	26.40	59.80	13.80	0.00	0.00

ตาราง 9 (ต่อ)

1. ด้านการจัดกิจกรรมนันทนาการ	จำนวน (N)	ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
1.4 กิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์						
● การสร้างสรรค์กิจกรรม	200	19	162	19	-	-
● การมีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรม หรือเกม	200	79	106	15	-	-
● ความต่อเนื่องในการจัดกิจกรรม	200	16	151	33	-	-
● รูปแบบในการจัดกิจกรรม	200	20	180	-	-	-
● ระยะเวลาในการจัดกิจกรรม	200	31	115	54	-	-
คิดเป็นร้อยละ(%)	100.00	16.50	71.40	12.10	0.00	0.00

จากตาราง 9 แสดงว่า นักท่องเที่ยวเพศหญิงมีความพึงพอใจในด้านการจัดกิจกรรมนันทนาการ ประเภทกิจกรรมล่องแพ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 78.00 ประเภทกิจกรรมดนตรีและการแสดง นักท่องเที่ยวเพศหญิงมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 68.70 ประเภทกิจกรรมรอบกองไฟ นักท่องเที่ยวเพศหญิงมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 59.80 และประเภทกิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์ นักท่องเที่ยวเพศหญิงมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 71.40

ตาราง 10 ค่าความถี่ ค่าร้อยละ และระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวเพศหญิงที่มีต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการของรีสอร์ทในจังหวัดกาญจนบุรี จำแนกตามเพศ

2. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	จำนวน (N)	ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
2.1 พนักงานบริการ						
● การแต่งกายของพนักงาน	200	-	104	96	-	-
● การต้อนรับของพนักงาน	200	-	144	56	-	-
● จำนวนพนักงาน	200	-	118	82	-	-
● ความเอาใจใส่ในการบริการ	200	-	86	114	-	-
● การรักษาความปลอดภัย	200	-	62	138	-	-
คิดเป็นร้อยละ(%)	100.00	0.00	51.40	48.60	0.00	0.00
2.2 ผู้นำนันทนาการ						
● ความมีมนุษยสัมพันธ์	200	93	107	-	-	-
● ทักษะและความสามารถในการนำกิจกรรม	200	117	83	-	-	-
● การนำเสนอกิจกรรม	200	69	131	-	-	-
● มีบุคลิกภาพดี	200	16	132	52	-	-
● มีความคิดสร้างสรรค์	200	33	167	-	-	-
● มีไหวพริบ	200	55	130	15	-	-
● มีศิลปะการพูดที่ดี	200	108	92	-	-	-
คิดเป็นร้อยละ(%)	100.00	35.07	60.14	4.79	0.00	0.00

จากตาราง 10 แสดงว่านักท่องเที่ยวเพศหญิงส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านการให้บริการ แผนกพนักงานบริการอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 51.40 ส่วนผู้นำนันทนาการพบว่านักท่องเที่ยวเพศหญิงส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากคิดเป็นร้อยละ 60.14

ตาราง 11 ค่าความถี่ ค่าร้อยละ และระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวเพศหญิงที่มีต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการของรีสอร์ทในจังหวัดกาญจนบุรี ด้านสถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามเพศ

3. ด้านสถานที่ อุปกรณ์ และ สิ่งอำนวยความสะดวก	จำนวน (N)	ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
● ความสะอาดของห้องพัก	200	-	77	123	-	-
● ความสะอาดของห้องน้ำ	200	-	23	176	1	-
● บรรยากาศความร่มรื่นในรีสอร์ท	200	22	124	54	-	-
● สภาพแวดล้อมในการล่องแพ	200	31	115	54	-	-
● ลักษณะของแพ	200	-	107	93	-	-
● สภาพแวดล้อมในการจัดกิจกรรม	200	32	135	33	-	-
● ระยะเวลาในการเดินทาง	200	-	110	90	-	-
● สถานที่จอดรถ สะดวกปลอดภัย	200	-	145	55	-	-
คิดเป็นร้อยละ(%)	100.00	5.31	52.25	42.38	0.06	0.00

จากตาราง 11 แสดงว่า นักท่องเที่ยวเพศหญิงส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านสถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 52.25 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า โดยภาพรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ยกเว้น ความสะอาดของห้องพักและห้องน้ำความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 12 ค่าความถี่ ค่าร้อยละ และระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวอายุ 20 – 40 ปี ที่มีต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการของรีสอร์ทในจังหวัดกาญจนบุรี ด้านการจัดกิจกรรมนันทนาการ จำแนกตามอายุ

1. ด้านการจัดกิจกรรมนันทนาการ	จำนวน (N)	ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
1.1 กิจกรรมส่องแพ						
● ทักษะภาพในขณะที่ส่องแพ	200	36	161	3	-	-
● การจัดกิจกรรมระหว่างส่องแพ	200	-	185	15	-	-
● การได้รับความสนุกสนาน เพลิดเพลิน	200	59	141	-	-	-
● ระยะเวลาในการส่องแพ	200	-	151	49	-	-
● ความปลอดภัยในการส่องแพ	200	-	128	72	-	-
คิดเป็นร้อยละ(%)	100.00	9.50	76.60	13.90	0.00	0.00
1.2 กิจกรรมดนตรีและการแสดง						
● ชุดเครื่องเสียง	200	32	127	41	-	-
● ดนตรี	200	33	125	42	-	-
● นักร้อง	200	-	99	101	-	-
● พิธีกร	200	39	158	3	-	-
● การแสดงบนเวที	200	2	113	85	-	-
คิดเป็นร้อยละ(%)	100.00	10.60	62.20	27.20	0.00	0.00
1.3 กิจกรรมรอบกองไฟ						
● การสร้างบรรยากาศและ การนำเสนอ	200	39	161	-	-	-
● การได้รับความสนุกสนานเข้าใจ	200	61	139	-	-	-
● รูปแบบในการจัดกิจกรรม	200	48	128	34	-	-
● สภาพแวดล้อมในการจัดกิจกรรม	200	-	126	74	-	-
● ระยะเวลาในการจัดกิจกรรม	200	-	102	98	-	-
คิดเป็นร้อยละ(%)	100.00	14.80	65.60	20.60	0.00	0.00

ตาราง 12 (ต่อ)

1. ด้านการจัดกิจกรรมนันทนาการ	จำนวน (N)	ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
1.4 กิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์						
● การสร้างสรรค์กิจกรรม	200	-	181	19	-	-
● การมีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรม หรือเกม	200	45	135	20	-	-
● ความต่อเนื่องในการจัดกิจกรรม	200	21	141	38	-	-
● รูปแบบในการจัดกิจกรรม	200	10	160	30	-	-
● ระยะเวลาในการจัดกิจกรรม	200	32	135	33	-	-
คิดเป็นร้อยละ(%)	100.00	10.80	75.20	14.00	0.00	0.00

จากตาราง 12 แสดงว่า นักท่องเที่ยวอายุ 20-40 ปีมีความพึงพอใจในด้านการจัดกิจกรรมนันทนาการ ประเภทกิจกรรมล่องแพ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 76.60 ประเภทกิจกรรมดนตรีและการแสดง นักท่องเที่ยวอายุ 20-40ปีมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางคิดเป็นร้อยละ 62.20ประเภทกิจกรรมรอบกองไฟ นักท่องเที่ยวอายุ 20-40 ปีมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 65.60 และประเภทกิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์ นักท่องเที่ยวอายุ 20-40 ปีมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 75.20

ตาราง 13 ค่าความถี่ค่าร้อยละและระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวอายุ 20–40 ปีที่มีต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการของรีสอร์ทในจังหวัดกาญจนบุรี ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ จำแนกตามอายุ

2. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	จำนวน (N)	ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
2.1 พนักงานบริการ						
• การแต่งกายของพนักงาน	200	-	94	106	-	-
• การต้อนรับของพนักงาน	200	-	158	42	-	-
• จำนวนพนักงาน	200	-	88	112	-	-
• ความเอาใจใส่ในการบริการ	200	-	110	90	-	-
• การรักษาความปลอดภัย	200	-	41	159	-	-
คิดเป็นร้อยละ(%)	100.00	0.00	49.10	50.90	0.00	0.00
2.2 ผู้นำนันทนาการ						
• ความมีมนุษยสัมพันธ์	200	87	113	-	-	-
• ทักษะและความสามารถในการนำกิจกรรม	200	91	109	-	-	-
• การนำเสนอกิจกรรม	200	84	116	-	-	-
• มีบุคลิกภาพดี	200	25	137	38	-	-
• มีความคิดสร้างสรรค์	200	61	139	-	-	-
• มีไหวพริบ	200	40	128	32	-	-
• มีศิลปะการพูดที่ดี	200	103	97	-	-	-
คิดเป็นร้อยละ(%)	100.00	35.07	59.93	5.00	0.00	0.00

จากตาราง 13 แสดงว่า นักท่องเที่ยวอายุ 20–40 ปีมีความพึงพอใจในด้านการบุคลากรผู้ให้บริการแผนกพนักงานบริการอยู่ในระดับปานกลางคิดเป็นร้อยละ 50.90 ส่วนผู้นำนันทนาการ พบว่า นักท่องเที่ยวอายุ 20–40 ปีส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 59.93

ตาราง 14 ค่าความถี่ ค่าร้อยละ และระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวอายุ 20 – 40 ปี ที่มีต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการของรีสอร์ทในจังหวัดกาญจนบุรี ด้านสถานที่ อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามอายุ

3. ด้านสถานที่ อุปกรณ์ และ สิ่งอำนวยความสะดวก	จำนวน (N)	ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
● ความสะอาดของห้องพัก	200	-	84	116	-	-
● ความสะอาดของห้องน้ำ	200	-	26	169	5	-
● บรรยากาศความร่มรื่นในรีสอร์ท	200	26	125	49	-	-
● สภาพแวดล้อมในการส่องแพ	200	36	149	15	-	-
● ลักษณะของแพ	200	-	131	69	-	-
● สภาพแวดล้อมในการจัดกิจกรรม	200	19	153	28	-	-
● ระยะเวลาในการเดินทาง	200	-	151	49	-	-
● สถานที่จอดรถ สะดวกปลอดภัย	200	-	154	46	-	-
คิดเป็นร้อยละ(%)	100.00	5.06	60.81	33.81	0.31	0.00

จากตาราง 14 แสดงว่า นักท่องเที่ยวอายุ 20 – 40 ปีส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านสถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 60.81 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า โดยภาพรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ยกเว้น ความสะอาดของห้องพักและห้องน้ำความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 15 ค่าความถี่ ค่าร้อยละ และระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวอายุ 41ปีขึ้นไปที่มีต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการของรีสอร์ทในจังหวัดกาญจนบุรีด้านการจัดกิจกรรมนันทนาการ จำแนกตามอายุ

1. ด้านการจัดกิจกรรมนันทนาการ	จำนวน (N)	ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
1.1 กิจกรรมล่องแพ						
● ทักษะสภาพในขณะที่ล่องแพ	200	4	136	60	-	-
● การจัดกิจกรรมระหว่างล่องแพ	200	-	157	43	-	-
● การได้รับความสนุกสนาน เพลิดเพลิน	200	18	163	19	-	-
● ระยะเวลาในการล่องแพ	200	-	126	74	-	-
● ความปลอดภัยในการล่องแพ	200	-	146	54	-	-
คิดเป็นร้อยละ(%)	100.00	2.20	72.80	25.00	0.00	0.00
1.2 กิจกรรมดนตรีและการแสดง						
● ชูดเครื่องเสียง	200	5	115	80	-	-
● ดนตรี	200	4	116	80	-	-
● นักร้อง	200	-	59	141	-	-
● พิธีกร	200	40	154	6	-	-
● การแสดงบนเวที	200	3	103	94	-	-
คิดเป็นร้อยละ(%)	100.00	5.20	54.70	40.10	0.00	0.00
1.3 กิจกรรมรอบกองไฟ						
● การสร้างบรรยากาศและ การนำเสนอ	200	37	163	-	-	-
● การได้รับความสนุกสนานเข้าใจ	200	73	127	-	-	-
● รูปแบบในการจัดกิจกรรม	200	69	98	33	-	-
● สภาพแวดล้อมในการจัดกิจกรรม	200	39	116	45	-	-
● ระยะเวลาในการจัดกิจกรรม	200	-	106	94	-	-
คิดเป็นร้อยละ(%)	100.00	21.80	61.00	17.20	0.00	0.00

ตาราง 15 (ต่อ)

1. ด้านการจัดกิจกรรมนันทนาการ	จำนวน (N)	ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
1.4 กิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์						
● การสร้างสรรค์กิจกรรม	200	19	161	20	-	-
● การมีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรมหรือเกม	200	69	131	-	-	-
● ความต่อเนื่องในการจัดกิจกรรม	200	-	163	37	-	-
● รูปแบบในการจัดกิจกรรม	200	29	144	27	-	-
● ระยะเวลาในการจัดกิจกรรม	200	4	112	84	-	-
คิดเป็นร้อยละ(%)	100.00	12.10	71.10	16.80	0.00	0.00

จากตาราง 15 แสดงว่า นักท่องเที่ยวอายุ 41 ปีขึ้นไปมีความพึงพอใจในด้านการจัดกิจกรรมนันทนาการ ประเภทกิจกรรมล่องแพ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 72.80 ประเภทกิจกรรมดนตรีและการแสดง นักท่องเที่ยวอายุ 41 ปีขึ้นไปมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางคิดเป็นร้อยละ 54.70 ประเภทกิจกรรมรอบกองไฟ นักท่องเที่ยวอายุ 41 ปีขึ้นไปมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 61.00 และประเภทกิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์ นักท่องเที่ยวอายุ 41 ปีขึ้นไปมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 71.10

ตาราง 16 ค่าความถี่ ค่าร้อยละ และระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวอายุ 41ปีขึ้นไปที่มีต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการของรีสอร์ทในจังหวัดกาญจนบุรี ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ จำแนกตามอายุ

2. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	จำนวน (N)	ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
2.1 พนักงานบริการ						
● การแต่งกายของพนักงาน	200	-	54	146	-	-
● การต้อนรับของพนักงาน	200	-	99	101	-	-
● จำนวนพนักงาน	200	-	95	105	-	-
● ความเอาใจใส่ในการบริการ	200	-	72	128	-	-
● การรักษาความปลอดภัย	200	-	81	119	-	-
คิดเป็นร้อยละ(%)	100.00	0.00	40.10	59.90	0.00	0.00
2.2 ผู้นำนันทนาการ						
● ความมีมนุษยสัมพันธ์	200	70	130	-	-	-
● ทักษะและความสามารถในการนำกิจกรรม	200	91	109	-	-	-
● การนำเสนอกิจกรรม	200	34	166	-	-	-
● มีบุคลิกภาพดี	200	16	145	39	-	-
● มีความคิดสร้างสรรค์	200	15	185	-	-	-
● มีไหวพริบ	200	20	175	5	-	-
● มีศิลปะการพูดที่ดี	200	74	126	-	-	-
คิดเป็นร้อยละ(%)	100.00	22.86	74.00	3.14	0.00	0.00

จากตาราง 16 แสดงว่า นักท่องเที่ยวอายุ 41 ปีขึ้นไปมีความพึงพอใจในด้านการบุคลากรผู้ให้บริการ แผนกพนักงานบริการ อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 59.90 ส่วนผู้นำนันทนาการ พบว่า นักท่องเที่ยวอายุ 41 ปีขึ้นไปส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 74.00

ตาราง 17 ค่าความถี่ ค่าร้อยละ และระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวอายุ 41 ปีขึ้นไปที่มีต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการของรีสอร์ทในจังหวัดกาญจนบุรี ด้านสถานที่ อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามอายุ

3. ด้านสถานที่ อุปกรณ์ และ สิ่งอำนวยความสะดวก	จำนวน (N)	ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
● ความสะอาดของห้องพัก	200	-	41	159	-	-
● ความสะอาดของห้องน้ำ	200	-	17	167	16	-
● บรรยากาศความร่มรื่นในรีสอร์ท	200	15	117	68	-	-
● สภาพแวดล้อมในการล่องแพ	200	6	112	82	-	-
● ลักษณะของแพ	200	-	93	107	-	-
● สภาพแวดล้อมในการจัดกิจกรรม	200	17	153	30	-	-
● ระยะเวลาในการเดินทาง	200	-	94	106	-	-
● สถานที่จอดรถ สะดวกปลอดภัย	200	-	156	44	-	-
คิดเป็นร้อยละ(%)	100.00	2.38	48.94	47.68	1.00	0.00

จากตาราง 14 แสดงว่า นักท่องเที่ยวอายุ 41 ปีขึ้นไปส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านสถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 48.94 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า โดยภาพรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ยกเว้น ความสะอาดของห้องพักและห้องน้ำความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ สรุปได้ดังนี้

3.1 ด้านการจัดกิจกรรมนันทนาการ การจัดกิจกรรมนันทนาการนั้นดีอยู่แล้วแต่อยากให้เพิ่มเวลาของกิจกรรมอีก ควรเพิ่มกิจกรรมให้มากขึ้นอีก และอยากให้รีสอร์ทต่างๆมีการจัดกิจกรรมในลักษณะนี้

3.2 ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ควรรักษามาตรฐานของการให้บริการนี้เอาไว้ ควรเพิ่มระบบการรักษาความปลอดภัยโดยเฉพาะกิจกรรมล่องแพ

3.3 ด้านสถานที่ อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก ควรจะมีการตรวจสอบอุปกรณ์ต่าง ๆ ในห้องพัก เช่น เครื่องปรับอากาศ เครื่องทำน้ำอุ่น หลอดไฟฟ้า โทรศัพท์ให้อยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งาน และควรเพิ่มอุปกรณ์ของใช้ในห้องพัก

3.4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ สรุปได้ดังนี้ รู้สึกประทับใจและจะกลับมาใช้บริการอีกควรมีบริการตู้โทรศัพท์สาธารณะ รสชาติของอาหารควรจัดให้เหมาะกับแต่ละกลุ่มที่มาใช้บริการ ควรมีบริการด้านอินเทอร์เน็ต (Internet) และควรมีการรับส่งกระเป๋าเดินทางเหมือนโรงแรม

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยในครั้งนี้ เป็นการศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ที่มีต่อการจัดกิจกรรม นันทนาการของรีสอร์ทในจังหวัดกาญจนบุรี เพื่อเป็นข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการนำไปใช้ประกอบการวางแผนพัฒนาในด้านการจัดกิจกรรมนันทนาการให้มี ประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด

สังเขปความมุ่งหมาย และวิธีการดำเนินการวิจัย

ความมุ่งหมายของการวิจัย

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการของรีสอร์ท ในจังหวัดกาญจนบุรี

ความสำคัญของการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการจัดกิจกรรม นันทนาการของรีสอร์ทในจังหวัดกาญจนบุรี ซึ่งผลที่ได้นั้นสามารถนำมาใช้เป็นข้อมูลในการวางแผนงานและเป็นแนวทางในการดำเนินงานเพื่อพัฒนาปรับปรุงการให้บริการด้านการจัดกิจกรรม นันทนาการของรีสอร์ทเพื่อให้สอดคล้องและตรงกับความต้องการของนักท่องเที่ยวให้มากที่สุด และนอกจากนี้ยังเป็นแนวทางในการศึกษาค้นคว้าสำหรับผู้สนใจและผู้ที่จะทำการวิจัยเกี่ยวกับการจัดกิจกรรมนันทนาการต่อไป

วิธีการดำเนินการวิจัย

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาใช้บริการของรีสอร์ทใน จังหวัดกาญจนบุรี จำนวนทั้งสิ้น 41,285 คน (สถิตินักท่องเที่ยวที่ใช้บริการของรีสอร์ท ปี 2546)

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาใช้บริการของรีสอร์ท ในจังหวัดกาญจนบุรี โดยการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากตาราง เกรงซี่และมอร์แกน (พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2538 : 303 : อ้างอิงจาก Krejcie and Morgan. 1970) ที่ขนาดประชากร 41,285 คน ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 380 คน ซึ่งผู้วิจัยจะดำเนินการเก็บข้อมูลจำนวน 400 คน โดยวิธีการสุ่มแบบหลายขั้นตอน (Multistage Random Sampling) ซึ่งผู้วิจัยได้ดำเนินการดังนี้

1. ดำเนินการหาข้อมูลของรีสอร์ทในเขตจังหวัดกาญจนบุรี ซึ่งมีทั้งหมด 42 แห่ง
2. คัดเลือกเฉพาะรีสอร์ทที่สามารถรับนักท่องเที่ยวได้ตั้งแต่ 200 คนขึ้นไปและมีการจัดกิจกรรมนันทนาการเพื่อให้บริการแก่นักท่องเที่ยว
3. เลือกกิจกรรมนันทนาการที่รีสอร์ทจัดขึ้นที่มีลักษณะของกิจกรรมเหมือนกันหรือใกล้เคียงกันและเป็นที่ยอมรับของนักท่องเที่ยว อันได้แก่ กิจกรรมล่องแพ กิจกรรมดนตรีและการแสดง กิจกรรมรอบกองไฟ และกิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์
4. กำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่างโดยจำแนกตามเพศและอายุจำนวนเท่า ๆ กัน แล้วดำเนินการเก็บข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการของรีสอร์ท ในจังหวัดกาญจนบุรี โดยแบ่งแบบสอบถามเป็น 3 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวของนักท่องเที่ยว ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ รายได้เฉลี่ย โดยแบบสอบถามมีลักษณะเป็นคำถามปลายปิดแบบเลือกตอบ (Check list)

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการของรีสอร์ทในจังหวัดกาญจนบุรี ซึ่งแบบสอบถามมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ โดยแบ่งออกเป็น 3 ด้านคือ

1. ด้านการจัดกิจกรรมนันทนาการ
2. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ
3. ด้านสถานที่ อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก

ผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือขึ้นตามวิธีสร้างแบบวัดทัศนคติแบบลิเคิร์ต (Likert Scale) ซึ่งเป็นสเกลที่แสดงถึงความพึงพอใจมากที่สุด จนถึงความพึงพอใจน้อยที่สุด โดยแบ่งระดับความพึงพอใจเป็น 5 ระดับ ได้ค่าความเชื่อมั่น .95

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามแบบปลายเปิด (Open End) เกี่ยวกับความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเพื่อเสริมสร้างความพึงพอใจในการจัดกิจกรรมนันทนาการ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อนำมาวิเคราะห์ตามขั้นตอนดังนี้

1. ขอหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลไปยังรีสอร์ท ในจังหวัดกาญจนบุรี
2. ผู้วิจัยติดต่อผู้บริหารของรีสอร์ทเพื่อขอความร่วมมือในการแจกแบบสอบถามแก่นักท่องเที่ยวที่เข้ามาใช้บริการและได้ร่วมในการจัดกิจกรรมนันทนาการของรีสอร์ท

3. ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยนำแบบสอบถามไปให้กลุ่มตัวอย่างกรอกแบบสอบถามแล้วเก็บรวบรวมคืนทั้งหมด

4. รวบรวมแบบสอบถามทั้งหมดมาตรวจสอบความเรียบร้อยแล้วดำเนินการจัดทำข้อมูลเพื่อวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ผู้วิจัยได้กระทำการประมวลผลข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อหาค่าสถิติ โดยดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้รวบรวมมาตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ เพื่อเตรียมนำมาวิเคราะห์

2. ข้อมูลแบบสอบถามตอนที่ 1 วิเคราะห์โดยวิธีแจกแจงความถี่ และหาค่าร้อยละ

3. ข้อมูลแบบสอบถามตอนที่ 2 นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์โดยวิธีแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการของรีสอร์ทในจังหวัดกาญจนบุรี แล้วนำเสนอข้อมูลในรูปตารางประกอบความเรียง

4. ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามตอนที่ 3 มาสรุปแต่ละด้านและนำเสนอเป็นความเรียง

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการของรีสอร์ท ในจังหวัดกาญจนบุรี สรุปผลการวิเคราะห์ได้ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า นักท่องเที่ยวกลุ่มตัวอย่างที่เดินทางมาใช้บริการของรีสอร์ทในจังหวัดกาญจนบุรี จำนวน 400 คน เป็นเพศชายและหญิงจำนวนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 50.00 มีอายุอยู่ในช่วง 20 – 40 ปีและ 41 ปีขึ้นไป จำนวนเท่ากันคิดเป็นร้อยละ 50.00 ลักษณะการเดินทางส่วนใหญ่เดินทางเป็นหมู่คณะ คิดเป็นร้อยละ 95.50 ที่เหลือเป็นการเดินทางแบบส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 4.50

2. ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการของรีสอร์ทในจังหวัดกาญจนบุรี โดยรวมอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 60.00 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการจัดกิจกรรมนันทนาการ นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 67.50 ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในระดับมากคิดเป็นร้อยละ 57.75 ส่วนด้านสถานที่ อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 54.75

2.1 ด้านการจัดกิจกรรมนันทนาการ พบว่า นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในด้านการจัดกิจกรรมนันทนาการ ประเภทกิจกรรมล่องแพ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 74.70 ประเภทกิจกรรมดนตรีและการแสดง นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 58.45 ประเภทกิจกรรมรอบกองไฟ นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 63.30 และประเภทกิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์ นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 73.15

2.2 ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านการบุคลากรผู้ให้บริการ แผนกพนักงานบริการอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 55.40 ส่วนผู้นำนันทนาการ พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 66.97

2.3 ด้านสถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านการสถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 54.87

3. ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการของรีสอร์ทท ในจังหวัดกาญจนบุรี จำแนกตามเพศ

3.1 ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวเพศชายที่มีต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการของรีสอร์ททในจังหวัดกาญจนบุรี จำแนกเป็นรายด้าน สรุปได้ดังนี้

3.1.1 ด้านการจัดกิจกรรมนันทนาการ พบว่า นักท่องเที่ยวเพศชายมีความพึงพอใจในด้านการจัดกิจกรรมนันทนาการประเภทกิจกรรมล่องแพอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 71.40 ประเภทกิจกรรมดนตรีและการแสดง นักท่องเที่ยวเพศชายมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 49.90 ประเภทกิจกรรมรอบกองไฟ นักท่องเที่ยวเพศชายมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 66.80 และประเภทกิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์ นักท่องเที่ยวเพศชายมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 74.90

3.1.2 ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า นักท่องเที่ยวเพศชายส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านการบุคลากรผู้ให้บริการแผนกพนักงานบริการอยู่ในระดับปานกลางคิดเป็นร้อยละ 62.20 ส่วนผู้นำนันทนาการ พบว่า นักท่องเที่ยวเพศชายส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 73.78

3.1.3 ด้านสถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า นักท่องเที่ยวเพศชายส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านการสถานที่ อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 57.50

3.2 ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวหญิงที่มีต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการของรีสอร์ททในจังหวัดกาญจนบุรี จำแนกเป็นรายด้าน สรุปได้ดังนี้

3.2.1 ด้านการจัดกิจกรรมนันทนาการ พบว่า นักท่องเที่ยวเพศหญิงมีความพึงพอใจในด้านการจัดกิจกรรมนันทนาการ ประเภทกิจกรรมล่องแพ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 78.00 ประเภทกิจกรรมดนตรีและการแสดง นักท่องเที่ยวเพศหญิงมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 68.70 ประเภทกิจกรรมรอบกองไฟ นักท่องเที่ยวเพศหญิงมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 59.80 และประเภทกิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์ นักท่องเที่ยวเพศหญิงมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 71.40

3.2.2 ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า นักท่องเที่ยวเพศหญิงส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านการบุคลากรผู้ให้บริการ แผนกพนักงานบริการอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 51.40 ส่วนผู้นำนันทนาการ พบว่า นักท่องเที่ยวเพศหญิงส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากคิดเป็นร้อยละ 60.14

3.2.3 ด้านสถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า นักท่องเที่ยวเพศหญิงส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านสถานที่ อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 52.25

4. ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการของรีสอร์ทในจังหวัดกาญจนบุรี จำแนกตามอายุ

4.1 ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวอายุ 20-40 ปีที่มีต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการของรีสอร์ทในจังหวัดกาญจนบุรี จำแนกเป็นรายด้าน สรุปได้ดังนี้

4.1.1 ด้านการจัดกิจกรรมนันทนาการ พบว่า นักท่องเที่ยวอายุ 20-40 ปีมีความพึงพอใจในด้านการจัดกิจกรรมนันทนาการ ประเภทกิจกรรมล่องแพ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 76.60 ประเภทกิจกรรมดนตรีและการแสดง นักท่องเที่ยวอายุ 20-40 ปีมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางคิดเป็นร้อยละ 62.20 ประเภทกิจกรรมรอบกองไฟ นักท่องเที่ยวอายุ 20-40 ปีมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 65.60 และประเภทกิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์ นักท่องเที่ยวอายุ 20-40 ปีมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 75.20

4.1.2 ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า นักท่องเที่ยวอายุ 20-40 ปีมีความพึงพอใจในด้านด้านบุคลากรผู้ให้บริการแผนกพนักงานบริการอยู่ในระดับปานกลางคิดเป็นร้อยละ 50.90 ส่วนผู้นำนันทนาการ พบว่า นักท่องเที่ยวอายุ 20-40 ปีส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 59.93

4.1.3 ด้านสถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า นักท่องเที่ยวอายุ 20-40 ปีส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านสถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 60.81

4.2 ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวอายุ 41 ปีขึ้นไปที่มีต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการของรีสอร์ทในจังหวัดกาญจนบุรี จำแนกเป็นรายด้าน สรุปได้ดังนี้

4.2.1 ด้านการจัดกิจกรรมนันทนาการ พบว่า นักท่องเที่ยวอายุ 41 ปีขึ้นไปมีความพึงพอใจในด้านการจัดกิจกรรมนันทนาการ ประเภทกิจกรรมล่องแพ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 72.80 ประเภทกิจกรรมดนตรีและการแสดง นักท่องเที่ยวอายุ 41 ปีขึ้นไปมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางคิดเป็นร้อยละ 54.70 ประเภทกิจกรรมรอบกองไฟ นักท่องเที่ยวอายุ 41 ปีขึ้นไปมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 61.00 และประเภทกิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์ นักท่องเที่ยวอายุ 41 ปีขึ้นไปมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 71.10

4.2.1 ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า นักท่องเที่ยวอายุ 41 ปีขึ้นไปมีความพึงพอใจในด้านการบุคลากรผู้ให้บริการ แผนกพนักงานบริการ อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 59.90 ส่วนผู้นำนันทนาการ พบว่า นักท่องเที่ยวอายุ 41 ปีขึ้นไปส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 74.00

4.2.2 ด้านสถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า นักท่องเที่ยวอายุ 41 ปีขึ้นไปส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านสถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 48.94

5. การรวบรวมความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการของรีสอร์ทในจังหวัดกาญจนบุรี สรุปผลได้ดังนี้

5.1 ด้านการจัดกิจกรรมนันทนาการ การจัดกิจกรรมนันทนาการนั้นดีอยู่แล้วแต่อยากให้เพิ่มเวลาของกิจกรรมอีก ควรเพิ่มกิจกรรมให้มากขึ้นอีก และอยากให้รีสอร์ทต่างๆมีการจัดกิจกรรมในลักษณะนี้

5.2 ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ควรรักษามาตรฐานของการให้บริการนี้เอาไว้ ควรเพิ่มระบบการรักษาความปลอดภัยโดยเฉพาะกิจกรรมล่องแพ

5.3 ด้านสถานที่ อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก ควรจะมีการตรวจสอบอุปกรณ์ต่าง ๆ ในห้องพัก เช่น เครื่องปรับอากาศ เครื่องทำน้ำอุ่น หลอดไฟฟ้า โทรทัศน์ให้อยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งาน และควรเพิ่มอุปกรณ์ของใช้ในห้องพัก

5.4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ สรุปได้ดังนี้ นักท่องเที่ยวรู้สึกประทับใจและอยากจะทำกลับมาใช้บริการอีก รสชาติของอาหารควรจัดให้เหมาะกับแต่ละกลุ่มที่มาใช้บริการ ควรมีตู้โทรศัพท์สาธารณะไว้บริการ ควรมีบริการด้านอินเทอร์เน็ต (Internet) และควรมีการรับส่งกระเป๋าเดินทางเหมือนโรงแรม

อภิปรายผล

จากการศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการของรีสอร์ทในจังหวัดกาญจนบุรี สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า นักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาใช้บริการของรีสอร์ทส่วนใหญ่เดินทางเป็นหมู่คณะ (ร้อยละ 95.50) ซึ่งสอดคล้องกับความต้องการของรีสอร์ทเนื่องจากนักท่องเที่ยวที่เดินทางเป็นหมู่คณะนั้นจำเป็นต้องมีการทำเงื่อนไขข้อตกลงกันไว้ล่วงหน้าในเรื่องของการจองที่พัก จำนวนนักท่องเที่ยว ราคาค่าบริการและรายละเอียดต่างๆในการให้บริการ ซึ่งเป็นผลดีของทั้งรีสอร์ทและกลุ่มนักท่องเที่ยว กล่าวคือ นักท่องเที่ยวเองจะได้รู้สึกสบายใจว่ามีที่พักแน่นอนและรีสอร์ทก็มีเวลาในการเตรียมความพร้อมที่จะให้บริการแก่นักท่องเที่ยว

2. ด้านการจัดกิจกรรมนันทนาการ นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ร้อยละ 67.50) เนื่องจากกิจกรรมนันทนาการนั้นเป็นความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ทุกเพศทุกวัยอยู่แล้ว จึงนับว่าเป็นเรื่องปกติ ทั้งนี้ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวนั้นขึ้นอยู่กับประสบการณ์ในการร่วมในกิจกรรมนันทนาการ กล่าวคือผู้ที่ไม่เคยร่วมกิจกรรมหรือมีโอกาสร่วมกิจกรรมนันทนาการน้อยจึงมักมีความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุด ส่วนผู้ที่เคยร่วมกิจกรรมหรือมีประสบการณ์มาบ้างแล้วระดับหนึ่งส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลางถึงมาก ซึ่งสอดคล้องกับ เอนก หงษ์ทองคำ (2542 : 2) ที่กล่าวไว้ว่า นันทนาการ คือ กิจกรรมต่างๆ ที่สร้างความสัมพันธ์กับสภาวะหรือสิ่งแวดล้อมนั้นๆ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความสนใจและประสบการณ์ของแต่ละบุคคล ปัจจัยสำคัญอีกประการหนึ่งที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวคือ มีรูปแบบที่หลากหลายและมีความแปลกใหม่ของกิจกรรมนันทนาการ ซึ่งสอดคล้องกับ สมบัติ กาญจนกิจ (2544 : 30) ที่กล่าวว่า นันทนาการ มีรูปแบบหลากหลาย มีขอบเขตไม่จำกัด ดังนั้นนันทนาการจึงต้องคิดสร้างสรรค์กิจกรรม เพื่อสร้างความรู้สึกประทับใจและพึงพอใจให้แก่ผู้ร่วมกิจกรรมโดยไม่หยุดนิ่ง

3. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ร้อยละ 57.75) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ในส่วนของพนักงานบริการนั้น นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ร้อยละ 51.80) ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ปริญญา ทรุยานนท์ (2545 : 112) ที่พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มาใช้บริการร้านอาหารไทยในโรงแรม มีความพึงพอใจในการรับบริการด้านยิ้มแย้มแจ่มใส, เป็นมิตร, เสื้อผ้าสุภาพเรียบร้อยอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้อาจเป็นผลจากลักษณะงานของรีสอร์ทและโรงแรมนั้นมีความแตกต่างกันอยู่บ้าง เช่น นโยบาย ระบบการบริหาร สภาวะแวดล้อม ความสะอาดและความคล่องตัวในการทำงาน เป็นต้น ส่วนผู้นำนันทนาการนั้น พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ร้อยละ 66.96) เนื่องจากผู้นำนันทนาการจะต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถ มีประสบการณ์และมีทักษะที่ดีในการนำกิจกรรม สามารถสร้างความประทับใจ ความพึงพอใจให้กับผู้ร่วมกิจกรรมได้เป็นอย่างดีเพราะนั่นหมายถึงความสำเร็จในกิจกรรมนันทนาการ ซึ่งสอดคล้อง

คล้องกับ เอนก หงษ์ทองคำ (2542 : 79) ที่กล่าวไว้ว่า ความสำเร็จของการบริการงานด้าน นันทนาการและการสร้างความนิยมชมชอบแก่ผู้เข้าร่วมกิจกรรมนันทนาการ ขึ้นอยู่กับผู้นำเป็น ส่วนสำคัญ

4. ด้านสถานที่ อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ร้อยละ 54.75) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในระดับมากต่อสภาพแวดล้อมในการจัดกิจกรรม บรรยากาศความร่มรื่นในรีสอร์ท สภาพแวดล้อมในการส่องแพ สถานที่จอดรถ ระยะเวลาในการเดินทาง และลักษณะของแพ เหตุที่นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจมากในรายข้อที่กล่าวมาข้างต้นน่าจะเป็นผลมาจากรีสอร์ททั่วไปมักจะเน้นบรรยากาศภายในรีสอร์ทที่เป็นธรรมชาติ มีทัศนียภาพที่สวยงาม มีความร่มรื่น เพื่อให้นักท่องเที่ยวได้รู้สึกสดชื่นผ่อนคลายและเกิดความประทับใจที่ได้มาใช้บริการ ส่วนในด้านของความสะอาดของห้องพักและความสะอาดของห้องน้ำนั้นอยู่ในระดับปานกลางอาจเป็นเพราะว่าจำนวนนักท่องเที่ยวมาใช้บริการ มีมากเกินไปกว่าจำนวนห้องพักของรีสอร์ทที่จะรับได้ในภาวะปกติ จึงมีการเสริมที่พักรวม เช่น ปกติพักห้องละ 2 คนแต่ต้องพักถึง 3 หรือ 4 คน ทำให้นักท่องเที่ยวเกิดความรู้สึกไม่ค่อยสะดวกสบายเท่าที่ควรก็เป็นได้ เนื่องจากที่พักรวมของรีสอร์ทต่างๆมีหลายรูปแบบหลายลักษณะและหลากหลายบรรยากาศ แต่โดยภาพรวมแล้ว ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่อยู่ในระดับมากถึงปานกลางก็นับว่าใช้ได้ ซึ่งอย่างน้อยที่สุดผลจากการวิจัยครั้งนี้อาจส่งผลให้ผู้บริหารหรือผู้ประกอบการธุรกิจรีสอร์ททั้งในจังหวัดกาญจนบุรีและจังหวัดอื่นๆ มีแนวทางที่จะวางแผนและพัฒนางานในแต่ละด้านเพื่อให้นักท่องเที่ยวเกิดความพึงพอใจในบริการมากที่สุด

5. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

5.1 ด้านการจัดกิจกรรมนันทนาการ นักท่องเที่ยวต้องการให้เพิ่มกิจกรรมและเพิ่มเวลาในการร่วมกิจกรรมนันทนาการ ซึ่งน่าจะเป็นผลมาจากนักท่องเที่ยวเกิดความรู้สึกประทับใจและมีความพึงพอใจในกิจกรรมนันทนาการที่รีสอร์ทจัดไว้บริการ เมื่อพิจารณาในภาพรวมแล้วนับได้ว่า รีสอร์ทประสบความสำเร็จในการจัดกิจกรรมนันทนาการเพื่อสร้างความประทับใจและความพึงพอใจแก่นักท่องเที่ยว ซึ่งนั่นอาจหมายถึงโอกาสที่นักท่องเที่ยวจะกลับมาใช้บริการซ้ำอีกมีค่อนข้างสูง

5.2 ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ โดยภาพรวมนักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อผู้นำนันทนาการในระดับมากจึงได้เสนอแนะให้รักษามาตรฐานไว้ ส่วนที่นักท่องเที่ยวต้องการให้เพิ่มการรักษาความปลอดภัยโดยเฉพาะการส่องแพนั้น อาจเป็นผลมาจากการที่นักท่องเที่ยวเกรงว่าจะเกิดอันตราย แต่โดยส่วนใหญ่ในรีสอร์ทแต่ละแห่งก็จะเน้นความปลอดภัยของนักท่องเที่ยวเป็นสำคัญอยู่แล้ว และนับเป็นเรื่องที่ดีที่มีข้อเสนอแนะ เพื่อว่าทางรีสอร์ทจะได้หามาตรการในการรักษาความปลอดภัยให้อยู่ในระดับที่นักท่องเที่ยวรู้สึกพอใจ

5.3 ด้านสถานที่ อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก ทางรีสอร์ทควรมีการตรวจสอบอุปกรณ์เครื่องใช้ต่างๆ เพื่อให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งานอยู่เสมอ ควรเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ ให้สอดคล้องกับความต้องการของนักท่องเที่ยวและเหมาะสมกับสถานที่ รวมถึงเหมาะสมกับงบประมาณในการลงทุน

5.4 ด้านอื่นๆ อาหาร นับว่าเป็นเรื่องที่สำคัญที่สุดประการหนึ่งของการดำเนินธุรกิจรีสอร์ท ดังนั้นรสชาติของอาหารจึงควรจัดให้เหมาะสมกับกลุ่มหรือคณะของนักท่องเที่ยว แต่โดยส่วนใหญ่แล้วการท่องเที่ยวเป็นหมู่คณะนั้นมักมีการตกลงรายการอาหารล่วงหน้าไว้แล้ว เพียงแต่บางคนชอบ บางคนอาจไม่ชอบก็เป็นได้

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษารูปแบบ ลักษณะกิจกรรมนันทนาการที่พึงประสงค์ของนักท่องเที่ยว นักเรียน นักศึกษา หรือประชาชนทั่วไป
2. ควรมีการศึกษาความรู้ เจตคติและการปฏิบัติเกี่ยวกับกิจกรรมนันทนาการของนักเรียน นักศึกษา หรือประชาชนทั่วไป
3. ควรมีการศึกษาผู้นำนันทนาการหรือนักนันทนาการที่พึงประสงค์ของหน่วยงานและองค์กรต่างๆ
4. ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับอิทธิพลของกิจกรรมนันทนาการที่มีผลต่อพัฒนาการของเด็กในวัยต่างๆ
5. ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับอิทธิพลของกิจกรรมนันทนาการที่มีผลต่อพัฒนาการของเด็กที่มีอาการผิดปกติทางร่างกายหรือทางสมอง
6. ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินกิจกรรมนันทนาการในลักษณะต่างๆ

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- จรินทร์ ธานีรัตน์. (2532). *นันทนาการชุมชน*. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.
- จันทร์ ผ่องศรี. (2525). *นันทนาการ*. กรุงเทพฯ : คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จิตตินันท์ เดชะคุปต์. (2543). *จิตวิทยาการบริการอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว*. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชลิตร์ รัตนะ. (2538). *การศึกษาความต้องการกิจกรรมนันทนาการของบุคลากรในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์วิทยาเขตหาดใหญ่*. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. สงขลา : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ สงขลา. ถ่ายเอกสาร.
- ชุลีพร ไกรเวียง. (2531). *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการรับรู้เกี่ยวกับการอนุรักษ์ทรัพยากรป่าไม้ของนักท่องเที่ยวในเขตอุทยานแห่งชาติเขาใหญ่*. วิทยานิพนธ์ วท.ม. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ชูชีพ อ่อนโคกสูง. (2522). *จิตวิทยาการศึกษา*. ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ดอกหญ้า.
- บรรจง คณะวรรณ. (2532). *กิจกรรมเสริมสร้างลักษณะนิสัย*. การจัดการเรียนการสอนกิจกรรมนันทนาการโรงเรียนประถมศึกษา.
- บรรจบพร สุมนรัตน์กุล. (2544). *ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ก่อให้เกิดการเดินทางท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทย ในจังหวัดกาญจนบุรี*. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ปรีดา ตระยานนท์. (2545). *ความพึงพอใจและพฤติกรรมการบริโภคของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มีต่อร้านอาหารไทยในโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์ บช.ม.(การตลาด) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- พิสมัย พลายงาม. (2539) *การศึกษาความต้องการกิจกรรมนันทนาการของผู้สูงอายุในชมรมผู้สูงอายุกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (การศึกษาผู้ใหญ่). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ไพรัช หิมเวช. (2545) *ความพึงพอใจในการเข้าร่วมโครงการทุนกีฬาของนักศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน*. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ฟอง เกิดแก้ว. (2532). *โครงการพลศึกษา สุขศึกษาและนันทนาการในโรงเรียน*. กรุงเทพฯ : วัฒนาพานิช.

บรรณานุกรม

- จรินทร์ ธานีรัตน์. (2532). *นันทนาการชุมชน*. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.
- จันทร์ ผ่องศรี. (2525). *นันทนาการ*. กรุงเทพฯ : คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จิตตินันท์ เดชะคุปต์. (2543). *จิตวิทยาการบริการอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว*. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชลิตร รัตนะ. (2538). *การศึกษาความต้องการกิจกรรมนันทนาการของบุคลากรในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์วิทยาเขตหาดใหญ่*. ปรินญาณิพนธ์ กศ.ม.(การอุดมศึกษา) สงขลา : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ชูลีพร ไกรเวียง. (2531). *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการรับรู้เกี่ยวกับการอนุรักษ์ทรัพยากรป่าไม้ของนักท่องเที่ยวในเขตอุทยานแห่งชาติเขาใหญ่*. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (อุทยานและนันทนาการ) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ชูชีพ อ่อนโคกสูง. (2522). *จิตวิทยาการศึกษา*. ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ดอกหญ้า.
- บรรจง คณะวรรณ. (2532). *กิจกรรมเสริมสร้างลักษณะนิสัย*. การจัดการเรียนการสอนกิจกรรมนันทนาการโรงเรียนประถมศึกษา.
- บรรจบพร สมนรัตนกุล. (2544). *ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ก่อให้เกิดการเดินทางท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทย ในจังหวัดกาญจนบุรี*. ปรินญาณิพนธ์ กศ.ม. (การศึกษาผู้ใหญ่). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ปริญดา ดรยานนท์. (2545). *ความพึงพอใจและพฤติกรรมการบริโภคของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มีต่อร้านอาหารไทยในโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร*. ปรินญาณิพนธ์ บธ.ม.(การตลาด) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- พิสมัย พลายงาม. (2539) *การศึกษาความต้องการกิจกรรมนันทนาการของผู้สูงอายุในชมรมผู้สูงอายุกรุงเทพมหานคร*. ปรินญาณิพนธ์ กศ.ม. (การศึกษาผู้ใหญ่). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ไพรัช หิมเวช. (2545) *ความพึงพอใจในการเข้าร่วมโครงการทุนกีฬาของนักศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน*. ปรินญาณิพนธ์ กศ.ม.(พลศึกษา) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ฟอง เกิดแก้ว. (2532). *โครงการพลศึกษา สุขศึกษาและนันทนาการในโรงเรียน*. กรุงเทพฯ : วัฒนาพานิช.

- วัฒนา เพ็ชรวงศ์. (2542). *พฤติกรรมและความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการใช้บริการ "13"*. วิทยานิพนธ์ บช.ม. (การตลาด). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต. ถ่ายเอกสาร.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ. (2541). *การวิจัยธุรกิจ*. กรุงเทพฯ : A.N.การพิมพ์.
- สลักฤทัย เตียวตระกูล. (2539). *ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว : ศึกษากรณีท่องเที่ยวเมืองพัทยา*. ภาคนิพนธ์ ศศ.ม. (นโยบายและการวางแผนวิทยาศาสตร์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกริก. ถ่ายเอกสาร.
- สุวัฒนา ไบเจริญ. (2540). *ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาขอนแก่น*. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (จัดบริหารการศึกษา). มหาสารคาม : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. ถ่ายเอกสาร.
- สมจิตร กาหาวงศ์. (2541). *ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อการให้บริการของโรงพยาบาลมุกดาหาร*. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการศึกษา). มหาสารคาม : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. ถ่ายเอกสาร.
- สมบัติ กาญจนกิจ. (2533). *นันทนาการชุมชนและโรงเรียน*. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สมบัติ กาญจนกิจ. (2542). *นันทนาการชุมชนและโรงเรียน(พิมพ์ครั้งที่ 3)*. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สมบัติ กาญจนกิจ. (2544). *นันทนาการและอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว*. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เอนก หงษ์ทองคำ. (2542). *นันทนาการกับสังคม*. เอกสารประกอบการสอน.กรุงเทพฯ : คณะพลศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- Crobach, L.J. (1970). *Essentials of psychology testing*. 5th ed. New York : Harper Collin.
- Davis, Keith. (1962). *Human Relations at Work*. New york : McGraw – Hill,Inc.
- Mcdowell, Linda Lee Goette.(1996,May). "Leisure Recreational Preferences and Practices Among Adolescents with and Without Mental Retardation," *Dissertation Abstracts international*. Dai-A 56/11 : 435
- Morse, Nancy C. (1958). *Satisfaction in the White Collar Job*. Michigan : University of Michigan.
- Poter, Lyman W. and Lawler, Edward E. (1975). *Behavior in Organization*. New York : McGraw – Hill,Inc.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสอบถามความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการ
ของรีสอร์ท ในจังหวัดกาญจนบุรี

แบบสอบถาม

เรื่อง

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการ

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อสำรวจความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการของรีสอร์ทในจังหวัดกาญจนบุรี เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาและปรับปรุงการจัดกิจกรรมนันทนาการ โดยแบบสอบถามแบ่งเป็น 3 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจ โดยแบ่งออกเป็น 3 ด้าน คือ

1. ด้านการจัดกิจกรรมนันทนาการ
2. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ
3. ด้านสถานที่ อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

ผู้วิจัยใคร่ขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถามให้ตรงกับความเป็นจริงและกรุณาตอบให้ครบทุกข้อ ซึ่งข้อมูลที่ได้จะนำไปใช้ในงานวิจัยครั้งนี้เท่านั้น

ผู้วิจัยขอขอบคุณที่ให้ความกรุณาตอบแบบสอบถาม มา ณ โอกาสนี้

(ว่าที่ร.ต.จักรพงษ์ ธรรมพงษ์บวร)

นิสิตปริญญาโท สาขาการจัดการนันทนาการ
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ที่ตรงกับสถานภาพของท่าน

1. เพศ..... ชาย
 หญิง
2. อายุ..... 20 - 40 ปี
 41 ปีขึ้นไป
3. การเดินทาง..... ส่วนตัว
 หมู่คณะ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจ

คำชี้แจง โปรดพิจารณาแล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความพึงพอใจของท่าน

ข้อละ 1 ช่อง

(ตัวอย่าง)

ประเด็นพิจารณา	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. การจัดกิจกรรมนันทนาการ			✓		

จากตัวอย่าง หมายความว่า ท่านมีความพึงพอใจในการจัดกิจกรรมนันทนาการ ปานกลาง

ประเด็นพิจารณา	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ด้านการจัดกิจกรรมนันทนาการ					
1.1 กิจกรรมล่องแพ					
● ทักษะสภาพในขณะล่องแพ.....					
● การจัดกิจกรรมระหว่างล่องแพ.....					
● การได้รับความสนุกสนาน เพลิดเพลิน.....					
● ระยะเวลาในการล่องแพ.....					
● ความปลอดภัยในการล่องแพ.....					
1.2 กิจกรรมดนตรีและการแสดง					
● ชุดเครื่องเสียง.....					
● ดนตรี.....					
● นักร้อง.....					
● พิธีกร.....					
● การแสดงบนเวที.....					
1.3 กิจกรรมรอบกองไฟ					
● การสร้างบรรยากาศและการนำเสนอ.....					
● การได้รับความสนุกสนานเข้าใจ.....					
● รูปแบบในการจัดกิจกรรม.....					
● สภาพแวดล้อมในขณะที่จัดกิจกรรม.....					
● ระยะเวลาในการจัดกิจกรรม.....					
1.4 กิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์					
● การสร้างสรรค์กิจกรรม.....					
● การมีส่วนร่วมในกิจกรรมหรือเกม.....					
● ความต่อเนื่องในการจัดกิจกรรม.....					
● รูปแบบในการจัดกิจกรรม.....					
● ระยะเวลาในการจัดกิจกรรม.....					

ประเด็นพิจารณา	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
2. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ					
พนักงานบริการ					
• การแต่งกายของพนักงาน.....					
• การต้อนรับของพนักงาน.....					
• จำนวนพนักงานบริการ.....					
• ความเอาใจใส่ในการบริการ.....					
• การรักษาความปลอดภัย.....					
ผู้นำพนักงาน					
• ความมีมนุษยสัมพันธ์.....					
• ทักษะ ความสามารถในการนำกิจกรรม.....					
• การนำเสนอกิจกรรม.....					
• มีบุคลิกภาพดี.....					
• มีความคิดสร้างสรรค์.....					
• มีไหวพริบดี.....					
• มีศิลปะการพูดที่ดี.....					
3. ด้านสถานที่ อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก					
• ความสะอาดของห้องพัก.....					
• ความสะอาดของห้องน้ำ.....					
• บรรยากาศ ความร่มรื่นในรีสอร์ท.....					
• สภาพแวดล้อมในการร้องเพลง.....					
• ลักษณะของแพ.....					
• สภาพแวดล้อมในการจัดกิจกรรม.....					
• ระยะเวลาในการเดินทาง.....					
• สถานที่จอดรถ สะดวก ปลอดภัย.....					

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

1. ด้านการจัดกิจกรรมหน้าเสาธง

.....

.....

.....

.....

.....

2. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

.....

.....

.....

.....

.....

3. ด้านสถานที่ อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก

.....

.....

.....

.....

.....

4. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

.....

ภาคผนวก ข
รายนามผู้เชี่ยวชาญ

รายนามผู้เชี่ยวชาญ

1. ชื่อ นายเกื้อ แก้วเกตุ
ตำแหน่ง ผู้อำนวยการ
สถานที่ทำงาน ศูนย์พัฒนาเยาวชน (YPDC)
กรุงเทพมหานคร
2. ชื่อ นายสมควร โพธิ์ทอง
ตำแหน่ง อาจารย์
สถานที่ทำงาน ภาควิชาสันตนาการ คณะพลศึกษา
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
3. ชื่อ นางกนกวดี ฟุ้งโพธิ์ทอง
ตำแหน่ง ผู้ช่วยศาสตราจารย์
สถานที่ทำงาน ภาควิชาสันตนาการ คณะพลศึกษา
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
4. ชื่อ เรือโท ดร. ไพบูลย์ อ่อนมั่ง
ตำแหน่ง ผู้ช่วยศาสตราจารย์
สถานที่ทำงาน ภาควิชาสุขศึกษา คณะพลศึกษา
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
5. ชื่อ นายเทเวศร์ พิริยะพฤษ์
ตำแหน่ง รองศาสตราจารย์
สถานที่ทำงาน ภาควิชาพลศึกษา คณะพลศึกษา
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ประวัติย่อผู้วิจัย

ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อ ชื่อสกุล	ว่าที่ร้อยตรีจักรพงษ์ ธรรมพงษ์บวร
วัน เดือน ปีเกิด	25 มิถุนายน 2508
สถานที่เกิด	อำเภอขามเฒ่าลักษ์บุรี จังหวัดกำแพงเพชร
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	606/1 หมู่ที่ 1 ถนนบรรจบุรีตี ตำบลหันคา อำเภอหันคา จังหวัดชัยนาท 17130
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2517	ประถมศึกษาตอนต้น (ป.4) โรงเรียนวัดท่ากฤษณา อำเภอหันคา จังหวัดชัยนาท
พ.ศ. 2520	ประถมศึกษาตอนปลาย (ป.7) โรงเรียนหันคาพิทยาคม อำเภอหันคา จังหวัดชัยนาท
พ.ศ. 2523	มัธยมศึกษาตอนต้น (ม.ศ.3) โรงเรียนหันคาพิทยาคม อำเภอหันคา จังหวัดชัยนาท
พ.ศ. 2525	มัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.ศ.5) โรงเรียนทวีธาภิเศก กรุงเทพมหานคร
พ.ศ. 2529	วิทยาศาสตร์บัณฑิต (วท.บ.) สาขาวิชาสัตนนาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พลศึกษา
พ.ศ. 2547	วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต (วท.ม.) สาขา การจัดการนันทนาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ