

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการบริการและกิจกรรมนันทนาการ
ของค่ายฝึกนักศึกษาวิชาทหารเขาชนไก่ จังหวัดกาญจนบุรี

ปริญญาานิพนธ์
ของ
ประภัสสร ศรีภักดี

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการนันทนาการ

มีนาคม 2548

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

790.19

๗338ค

ร.3

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวด้านอาหารและบริการและกิจกรรมนันทนาการ
ของค่ายฝึกนักศึกษาวิชาทหารเขาชนไก่ จังหวัดกาญจนบุรี

บทคัดย่อ

ของ

ประภัสสร ศรีภักดี

27 เม.ย. 2548

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการนันทนาการ
มีนาคม 2548

h 265653

ประภัสสร ศรีภักดี. (2548). ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการบริการและกิจกรรมนันทนาการของ
ค่ายฝึกนักศึกษาวิชาทหารเขาสนไก่อ จังหวัดกาญจนบุรี. ปริญญาโท วท.ม. (การจัดการนันทนาการ).
กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. คณะกรรมการควบคุม:
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อารมณีนาวากาญจน์, ผู้ช่วยศาสตราจารย์ชัยโรจน์ สายพันธุ์.

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการบริการและ
กิจกรรมนันทนาการ ของค่ายฝึกนักศึกษาวิชาทหาร เขาสนไก่อ จังหวัดกาญจนบุรี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ใน
การวิจัยครั้งนี้ เป็นนักท่องเที่ยวที่เข้ามาใช้บริการและร่วมกิจกรรมนันทนาการ จำนวน 400 คน ได้มา
โดยการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม มีค่าความเชื่อ
มั่น 0.872 วิเคราะห์ข้อมูลโดยการแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าคะแนนเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
ทดสอบค่าที และทดสอบค่าเอฟ โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์

ผลการวิจัยพบว่า

1. ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการบริการและกิจกรรมนันทนาการของค่ายฝึกนักศึกษา
วิชาทหารเขาสนไก่อ จังหวัดกาญจนบุรี โดยรวมอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 86.44 เมื่อพิจารณา
เป็นรายด้านพบว่า ด้านบุคลากร, ด้านกิจกรรม, ด้านสถานที่ อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก และการ
ให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 91.75, 86.75, 84.00 และ 83.25 ตามลำดับ
2. นักท่องเที่ยวที่มี เพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการและกิจกรรมนันทนาการ โดย
รวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่าในด้านการให้
บริการ ด้านบุคลากร ด้านการกิจกรรมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 ส่วนด้านสถานที่
ที่ อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าไม่แตกต่างกัน
3. นักท่องเที่ยวที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการและกิจกรรมนันทนาการ
ของค่ายฝึกนักศึกษาวิชาทหารเขาสนไก่อ จังหวัดกาญจนบุรีโดยรวมทุกด้านไม่แตกต่างกัน และเมื่อ
พิจารณารายด้านพบว่า ในด้าน การให้บริการ ด้านบุคลากร ด้านการกิจกรรม แตกต่างกันอย่าง
มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
4. นักท่องเที่ยวที่มีรายได้แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการและกิจกรรมนันทนาการ
โดยรวม ด้านสถานที่ อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการให้บริการ แตกต่างกันอย่าง
มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านบุคลากรและด้านการจัดกิจกรรมพบว่าไม่แตกต่างกัน

TOURIST'S SATISFACTION OF SERVICES AND RECREATIONAL ACTIVITY
OF RESERVE OFFICER CORPS TRAINING CAMP
KANCHANABUREE PROVINCE

AN ABSTRACT
BY
PRAPHATSORN SRIPHAKDEE

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

March 2005

Praphatsorn Sriphakdee. (2005). *Tourist's Satisfaction of Services and Recreational Activity of Reserve Officer Corps Training Camp Kanchanaburee Province*. Master thesis, M.Sc. (Recreation Management). Bangkok Graduate school, Srinakharinwirot University. Advisor Committee: Asst. Prof. Dr. Arom Nawagarn, Asst. Prof. Chairoje Saiphant.

The purpose of this research was to study the tourist's satisfaction of services and recreational activity of Reserve Officer Corps Training Camp Kanchanaburee Province. The subjects of the study were 400 Persons. Through stratified random sampling. The instrument used a questionnaires with reliability of 0.872 was administered and then data were analyzed by frequency, percentage, arithmetic mean and standard deviation. t-test and F-test by Program SPSS.

The results revealed that:

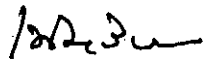
1. Tourist's satisfaction of services and recreational area was at a high level as a whole (86.44%). When considered each aspects, It was found that of satisfaction on personnel, recreational activity, place, accommodations and service was at a high level as well 91.75% 86.75% 84.00% and 83.25% respectively.
2. There was statistical significant difference for the satisfaction in all aspects and each aspect from the tourist with different sex at .05 except the aspects of service personnel and recreational activity, there was statistical significant difference level at .05, but in the aspects of place, accommodations there was no statistical significant difference.
3. There was no statistical significant difference for the satisfaction in all aspects and each aspect from the tourist with different age, except the aspects of service personnel and recreational activity, there was statistical significant difference level at .05
4. There was statistical significant difference for the satisfaction in all aspects and each aspect from the tourist with different incomes at .05 except the aspects of place, accommodations and service there was statistical significant difference level at .05, but in the aspects of personal, recreational activity there was no statistical significant difference.

ปริญญานิพนธ์
เรื่อง

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการบริการและกิจกรรมนันทนาการ
ของค่ายฝึกนักศึกษาวิชาทหารเขาชนไก่ จังหวัดกาญจนบุรี

ของ
ร้อยตรีหญิงประภัสสร ศรีภักดี

ได้รับอนุมัติจากบัณฑิตวิทยาลัยให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการนันทนาการ
ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ



..... คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เพ็ญสิริ จีระเดชากุล)

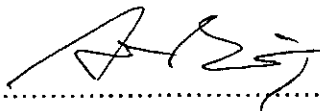
วันที่ 9 เดือน มีนาคม พ.ศ. 2548

คณะกรรมการสอบปริญญานิพนธ์



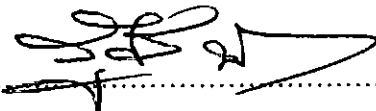
..... ประธาน

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อารมณีนาวากาญจน์)



..... กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ชัยโรจน์ สายพันธุ์)



..... กรรมการที่แต่งตั้งเพิ่มเติม

(รองศาสตราจารย์สุจินต์ ปรีชามารถ)



..... กรรมการที่แต่งตั้งเพิ่มเติม

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์แมน เจียระนัย)

ประกาศคุณูปการ

ปริญญาโทฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความสามารถและความช่วยเหลือ เอาใจใส่เป็นอย่างดีจากบุคคลหลายท่าน ขอกราบขอบพระคุณ ประธานควบคุมปริญญาโท ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อารมณี นาวากาญจน์ กรรมการควบคุมปริญญาโท ผู้ช่วยศาสตราจารย์ชัยโรจน์ สายพันธุ์ ที่ได้ให้คำปรึกษา พร้อมคำแนะนำ และแนวทางการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ตั้งแต่เริ่มต้นดำเนินการจนเสร็จสิ้นสมบูรณ์ กราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์สุจินต์ ปรีชามารถ และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์แผนเจียรนัย ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำ พร้อมชี้แนะข้อบกพร่องต่าง ๆ ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้ปริญญาโทฉบับนี้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณผู้เชี่ยวชาญทุกท่านที่กรุณาตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือและให้คำแนะนำ ขอขอบพระคุณ พ.ท.นกุล นรฉัตร และ ร.ท.หญิงมาริกา ปาลกะวงศ์ ณ อยุธยา ที่คอยช่วยเหลืออนุเคราะห์รายละเอียดด้านข้อมูลต่าง ๆ รวมไปถึงกำลังใจและคำปรึกษาที่เป็นประโยชน์ และขอขอบคุณหน่วยบัญชาการกำลังสำรองที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์สถานที่ค่ายฝึกนักศึกษาวิชาทหาร เขาชนไก่ เป็นพื้นที่ในการเก็บรวบรวมข้อมูลและอำนวยความสะดวกต่าง ๆ รวมไปถึง นักท่องเที่ยวที่กรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดี

ขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ และคุณสมักร ภูมิเขต เจ้าหน้าที่ในภาควิชาสันนทนาการ คณะพลศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ที่คอยดูแลและให้คำปรึกษาด้วยดีเสมอมา รวมถึงผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการอบรมสั่งสอน ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ที่มีศักยภาพ ตลอดจนประสบการณ์ที่ดีและมีประโยชน์อย่างยิ่งตลอดการศึกษา

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณบุคคลสำคัญในชีวิต คุณพ่อเสนาะ และคุณแม่ประทุม ศรีภักดี สำหรับกำลังใจ กำลังใจ และกำลังทรัพย์ ที่ทุ่มเทเพื่อลูกสาวคนนี้อย่างเต็มที่ โดยไม่นึกถึงความเหนื่อยยาก ขอขอบคุณที่ให้ความรักความอบอุ่น เชื่อใจไว้วางใจ และดูแลลูกคนนี้เป็นอย่างดี และที่สำคัญขอขอบคุณกำลังใจที่ล้นหลามของบรรดาพี่น้องทั้งสี่และหลาน ๆ ที่หิบบีนให้ ขอขอบคุณเพื่อนๆ ที่คอยถามไถ่และเอาใจใส่ จากใจจริง

ขอขอบคุณเพื่อนๆ และพี่ ๆ ร่วมรุ่น สาขาวิชาการจัดการนันทนาการทุกคน ที่ให้ความเมตตา ความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ซึ่งกันและกันมาโดยตลอด ขอขอบคุณที่ไม่ทิ้งกัน ผู้วิจัยจะเก็บรักษาคำว่ามิตรภาพให้คงอยู่ตลอดไป

สุดท้ายนี้คุณค่าและคุณประโยชน์ใดที่พึงมีจากปริญญาโทฉบับนี้ขอมอบให้คุณพ่อ และคุณแม่ อันเป็นที่รักและเคารพยิ่ง ตลอดจนผู้มีพระคุณของผู้วิจัย

ร้อยตรีหญิงประภัสสร ศรีภักดี

สารบัญ

บทที่		หน้า
1	บทนำ	
	ภูมิหลัง.....	1
	ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	3
	ความสำคัญของการวิจัย.....	4
	ขอบเขตของการวิจัย.....	4
	นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
	กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	6
	สมมติฐานการวิจัย.....	7
2	เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	8
	เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	9
	แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	9
	ความหมายของความพึงพอใจ.....	9
	ความสำคัญของความพึงพอใจ.....	10
	องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ.....	12
	แนวคิดเกี่ยวกับการท่องเที่ยว.....	13
	ความหมายของการท่องเที่ยว.....	13
	ประเภทต่าง ๆ ของการท่องเที่ยว.....	14
	ประเภทของนักท่องเที่ยว.....	16
	ลักษณะของนักท่องเที่ยว.....	17
	แนวคิดเกี่ยวกับธุรกิจนันทนาการ.....	25
	ความหมายของธุรกิจนันทนาการ.....	25
	ความสำคัญของธุรกิจนันทนาการ.....	27
	ประเภทของธุรกิจนันทนาการ.....	27
	หลักการประกอบธุรกิจนันทนาการ.....	29
	กิจกรรมท่องเที่ยวทางทหาร.....	32
	งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	34
	งานวิจัยต่างประเทศ.....	34
	งานวิจัยในประเทศ.....	35

สารบัญ (ต่อ)

บทที่		หน้า
3	วิธีดำเนินการวิจัย.....	40
	การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง.....	40
	ประชากร.....	40
	กลุ่มตัวอย่าง.....	40
	การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	40
	การสร้างเครื่องมือในการวิจัย.....	40
	ลักษณะของเครื่องมือ.....	41
	เกณฑ์การให้คะแนนและแปลความหมาย.....	41
	การหาคุณภาพของเครื่องมือ.....	41
	การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	42
	การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	42
	สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	43
4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	44
	สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	44
	การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	44
	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	45
5	สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ.....	63
	สังเขปความมุ่งหมาย สมมติฐาน และวิธีการดำเนินการวิจัย.....	63
	ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	63
	ความสำคัญของการวิจัย.....	63
	วิธีดำเนินการวิจัย.....	64
	เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	64
	การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	64
	การวิเคราะห์ข้อมูล.....	65
	สรุปผลการวิจัย.....	66
	อภิปรายผล.....	69
	ข้อเสนอแนะโดยทั่วไป.....	73
	ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป.....	74

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
บรรณานุกรม.....	76
ภาคผนวก.....	81
ภาคผนวก ก.....	82
ภาคผนวก ข.....	87
ประวัติย่อผู้วิจัย.....	89

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 กิจกรรมการท่องเที่ยวจำแนกตามวัตถุประสงค์ พื้นที่ ขนาด รูปแบบ และผลกระทบ.....	20
2 จำนวนและร้อยละของนักท่องเที่ยว จำแนกตามเพศ อายุ รายได้ กิจกรรมที่นักท่องเที่ยวพึงพอใจ โอกาสที่จะกลับมาใช้บริการอีก.....	45
3 จำนวน ร้อยละ ของความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวจำแนกตามตัวแปร ด้านสถานที่ อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก.....	47
4 จำนวน ร้อยละ ของความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวจำแนกตามตัวแปร ด้านการให้บริการ.....	49
5 จำนวน ร้อยละ ของความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวจำแนกตามตัวแปร ด้านบุคลากร.....	50
6 จำนวน ร้อยละ ของความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวจำแนกตามตัวแปร ด้านการจัดกิจกรรม.....	51
7 จำนวน ร้อยละ ของความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวโดยรวมในด้านสถานที่ อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการให้บริการ ด้านบุคลากร ด้านการจัดกิจกรรม.....	52
8 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวทาง ด้านสถานที่ อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมและรายด้าน (n = 400).....	53
9 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวทาง ด้านการให้บริการโดยรวมและรายด้าน (n = 400)	54
10 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวทาง ด้านบุคลากรโดยรวมและรายด้าน (n = 400).....	55
11 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวทาง ด้านการจัดกิจกรรมโดยรวมและรายด้าน (n = 400).....	56
12 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว โดยรวมและทุกด้าน (n = 400).....	56
13 ผลการเปรียบเทียบผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ที่มีเพศแตกต่างกัน.....	57
14 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ ต่อการบริการและกิจกรรมนันทนาการ จำแนกตามอายุ.....	58

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
15 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวต่อการบริการ และกิจกรรมนันทนาการของกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่างกัน.....	59
16 ผลการทดสอบความแตกต่างของอายุกับความพึงพอใจการท่องเที่ยวของ นักท่องเที่ยวต่อการบริการและกิจกรรมนันทนาการ.....	60
17 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ ต่อการบริการและกิจกรรมนันทนาการ จำแนกตามรายได้.....	61

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 กรอบแนวความคิดในการวิจัย.....	6
2 เครื่องมือทางการตลาดสำหรับธุรกิจนันทนาการ.....	31

๙ บทที่ 1 บทนำ

๙ ภูมิหลัง

๙ การดำรงชีวิตของมนุษย์จำเป็นต้องมีการประกอบอาชีพควบคู่ไปกับนันทนาการ เพื่อให้เกิดความสนุกสนานเพลิดเพลินและผ่อนคลายความเครียด ในยามว่างจากการประกอบอาชีพ นันทนาการที่เป็นที่นิยมกันมากของมนุษย์ระหว่างยามว่างคือ การท่องเที่ยว ทั้งนี้ เนื่องจากมนุษย์มีสัญชาตญาณความอยากรู้อยากเห็นสิ่งแปลกใหม่ จึงมีความต้องการที่จะเดินทางท่องเที่ยว (บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา. 2540: 10) ดังนั้นการท่องเที่ยวจึงเป็นกิจกรรมที่สำคัญอย่างหนึ่งของมนุษย์ และในปัจจุบันนี้การท่องเที่ยวได้กลายเป็นอุตสาหกรรมที่ใหญ่ที่สุดและเจริญเติบโตได้รวดเร็วที่สุดในโลก นอกจากนี้การท่องเที่ยวยังช่วยสร้างผลประโยชน์ทางด้านเศรษฐกิจ เช่น ช่วยในการจ้างงาน ช่วยเพิ่มรายได้ให้กับทุกประเทศที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว (พลอยศรี โปราณานนท์. 2544: 1) และช่วยกระตุ้นให้มีการนำเอาทรัพยากรของประเทศมาใช้ให้เกิดประโยชน์อย่างคุ้มค่า ทำให้การส่งเสริมท่องเที่ยวเป็นรายได้หลักของประเทศในแต่ละปีสามารถนำเงินเข้าประเทศได้ไม่ต่ำกว่าปีละ 2 แสนล้านบาท (อมรทิพย์ ภิรมย์บุรณ์. 2545: 2) นอกจากนี้การท่องเที่ยวยังมีบทบาทในการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ชื่อเสียงของประเทศให้เป็นที่รู้จักของนานาประเทศทั่วโลกได้เป็นอย่างดี และการท่องเที่ยวยังเป็นภาคเศรษฐกิจที่สามารถโอบอุ้มและเกื้อหนุนประเทศไทยไว้ได้ในยามเกิดวิกฤตเศรษฐกิจ ซึ่งจากผลกระทบของวิกฤตทางเศรษฐกิจที่เกิดขึ้นเมื่อปี พ.ศ. 2540 ทำให้ประเทศไทยต้องประสบกับปัญหาค่าเงินบาทอ่อนตัวภาคอุตสาหกรรมต่างๆ ทั้งภาคการผลิตและการส่งออกเกิดการชะงักงัน นับว่าเป็นเหตุการณ์ ที่รุนแรงที่สุดที่เคยประสบมา ทำให้เศรษฐกิจหดตัวลงอย่างต่อเนื่องจนดูเหมือนว่าจะไม่มีโอกาสฟื้นตัวได้เร็วนัก แต่ ณ วันนี้ เหตุการณ์ได้เปลี่ยนแปลงไปและมีสัญญาณเศรษฐกิจได้ฟื้นตัวขึ้นแล้ว เพราะรัฐบาลได้เล็งเห็นถึงความสำคัญและให้การสนับสนุนการส่งเสริมการท่องเที่ยวเป็นปัญหาหลัก ในการแก้ไขและปรับปรุงอย่างเร่งด่วนของประเทศชาติ โดยเน้นการส่งเสริมการท่องเที่ยวเป็นแหล่งสร้างรายได้และฟื้นฟูระบบเศรษฐกิจให้กับประเทศไทย และหนทางหนึ่งที่สามารถช่วยแก้ปัญหานี้ได้คือ การส่งเสริมรณรงค์ให้นักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างประเทศหันมาท่องเที่ยวภายในประเทศไทยมากขึ้น เช่น โครงการอะเมซิ่งไทยแลนด์ Amazing Thailand (1998 – 2000), โครงการเที่ยวเมืองไทยไม่ไปไม่รู้ และ โครงการไทยเที่ยวไทยไปได้ทุกเดือน ซึ่งโครงการเหล่านี้สามารถช่วยกอบกู้และฟื้นฟูเศรษฐกิจให้กลับมามีชีวิตอีกครั้ง โดยได้รับความร่วมมือจากหลายฝ่าย ไม่ว่าจะเป็นทั้งภาครัฐและเอกชนในการให้ความร่วมมือจัดแคมเปญและกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อดึงดูดนักท่องเที่ยว การส่งเสริมด้านการตลาด การพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวใหม่ ๆ เป็นอย่างดี จนทำให้ประเทศไทยสามารถปลดหนี้ IMF ได้สำเร็จ และคาดว่าต่อไปประเทศไทยจะคงสามารถสร้างรายได้ช่วยเศรษฐกิจให้ได้มากขึ้นไปอีก X

สำหรับแผนการท่องเที่ยวปี 2547 ทางรัฐบาลเน้นความร่วมมือและสร้างเครือข่ายในการพัฒนาและส่งเสริมการท่องเที่ยวไปสู่การท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน ได้กำหนดวัตถุประสงค์หลักของแผนอยู่ที่การเพิ่มรายได้จากการท่องเที่ยวให้มากยิ่งขึ้น โดยมุ่งเน้นในด้านการเพิ่มปริมาณจำนวนของนักท่องเที่ยว อีกทั้งจะพัฒนาและเสริมสร้างภาพลักษณ์ให้ประเทศไทยเป็นแหล่งท่องเที่ยวคุณภาพตลอดจนการพัฒนาคุณภาพสินค้า และกิจกรรมทางการท่องเที่ยวให้มีความต่อเนื่อง การส่งเสริมการท่องเที่ยวรูปแบบกึ่งผจญภัย ในพื้นที่ทหารและอุทยานแห่งชาติ การท่องเที่ยวเชิงเกษตรกรรม กีฬา กอล์ฟ การท่องเที่ยวเพื่อสุขภาพบำบัด เป็นต้น

✕ ปัจจุบันการดำเนินชีวิตของคนในสังคม เกิดความเปลี่ยนแปลงโครงสร้างทางสังคมอย่างรวดเร็วตามยุคสมัยของข้อมูลข่าวสารและปัญหาเศรษฐกิจที่มีภาวะวิกฤตต้องแข่งขันทางผลประโยชน์กันตลอดเวลาทุกคนต้องขวนขวายดิ้นรนมุ่งเน้นหารายได้ เพื่อสร้างฐานะจนลืม ดูแลเอาใจใส่สุขภาพของตนเองและคนรอบข้าง ส่งผลกระทบให้เกิดปัญหาทางด้านจิตใจและสุขภาพร่างกายของประชาชนเพิ่มมากขึ้น ซึ่งทั้งหมดนี้เกิดมาจากความเครียดและการที่ไม่มีเวลาพักผ่อน ทั้งสิ้น ดังนั้นทุกคนต้องแสวงหาปัจจัยต่างๆ มาจัดความเครียดที่มีอยู่ ซึ่งไม่มี สิ่งใดจะสามารถดำเนินการได้ดีเท่าการท่องเที่ยวหรือกิจกรรมนันทนาการ จึงทำให้ประชาชนในปัจจุบันล้วนแต่แสวงหากิจกรรมนันทนาการกันอย่างกว้างขวาง และเพิ่มพูนปริมาณความต้องการมากขึ้น จึงเป็นสิ่งจำเป็นและโดยธรรมชาติของสังคมที่มีองค์การต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน หันมาจัดบริการนันทนาการให้กับประชาชนในรูปแบบต่างๆ มากมายเพื่อสนองตอบความต้องการของประชาชน จึงก่อให้เกิดการแข่งขันธุรกิจทางด้านนันทนาการมากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการบริการให้ลูกค้าพึงพอใจสนใจเข้าร่วมในกิจกรรมนันทนาการนั้นแต่ละองค์กร ก็จะแตกต่างกันไป ซึ่งเทคนิคและกลยุทธ์ในการบริการ และกิจกรรมนันทนาการ จะต้องมีความน่าสนใจและทำให้เกิดความสุข สนุกสนาน ขึ้นอยู่กับการจัดการธุรกิจนันทนาการของแต่ละองค์กร ไม่ว่าจะเป็นทางภาคเอกชน หรือภาครัฐบาล ✕

ซึ่งภาครัฐบาลอย่างเขตทหารในปัจจุบันนี้ ได้กลายเป็นแหล่งท่องเที่ยวแห่งใหม่เป็นจุดขายที่กำลัง “สด” ของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย คำว่า “เขตทหารห้ามเข้า” ที่เคยเห็นกันชินตา กำลังจะเปลี่ยนเป็น “เขตทหารยินดีต้อนรับ” ทางกองทัพบกมีนโยบายการส่งเสริมการท่องเที่ยวเพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายหลักของรัฐบาล และ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย โดยมี พลเอกสุรยุทธ์ จุลานนท์ ผู้บัญชาการทหารบก ได้จัดตั้งโครงการ “พัฒนาแหล่งท่องเที่ยวในเขตทหาร” ขึ้นเมื่อปี พ.ศ. 2540 โดยมีคณะทำงานส่งเสริมการท่องเที่ยวในเขตทหารเป็นผู้ดูแล แหล่งท่องเที่ยวทางทหารกำลังเป็นสินค้าตัวใหม่ของตลาดการท่องเที่ยว เพราะยังไม่มีประเทศใดนำเสนอมาก่อน จุดเด่นที่สำคัญคือ มีความแปลกใหม่ครอบคลุมทั้งที่ตั้งแหล่งท่องเที่ยวตามธรรมชาติ ประวัติศาสตร์ทางการเมือง การทหาร และบางแห่งสามารถผนวกรวมกับแหล่งท่องเที่ยวเดิมของจังหวัดได้ด้วย ทำให้มีความสมบูรณ์ในการท่องเที่ยวมากขึ้น (นิตยสารผู้จัดการ. 2543) ดังนั้น โครงการส่งเสริมการท่องเที่ยวภายในหน่วยทหาร ของ ค่ายฝึกนักศึกษาวิชาทหารเขาชนไก่ จึงตอบสนองนโยบายดังกล่าว โดยใช้สถานที่และกิจกรรมทางทหารให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวของประชาชนและผู้สนใจได้

เข้ามาสัมผัสชีวิตและกิจกรรมทางทหารในสถานที่จริงคือในหน่วยทหาร เช่น นำชมพื้นที่ประวัติศาสตร์ ข้ามเครื่องกีดขวาง 10 สถานี เลื่อนช่วยชีวิตบริเวณอ่างเก็บน้ำ ใต้หน้าผาจำลอง ยิงปืน ผจญภัยเวลากลางคืน ดำรงชีพในป่า จักรยานแรลลี่ ใต้เชือกข้ามลำน้ำ วอล์คแรลลี่ กระโดดหอสูง 34 ฟุต กิจกรรมต่าง ๆ เหล่านี้ทำให้ค่ายฝึกนักศึกษาวิชาทหารเขาชนไก่ สร้างรายได้ และการกระจายรายได้แก่กำลังพลภายในหน่วยงาน หลังจากจบภารกิจในการปฏิบัติหน้าที่ ในช่วงของการฝึกนักศึกษาวิชาทหารด้วย

ค่ายฝึกนักศึกษาวิชาทหารเขาชนไก่ จังหวัดกาญจนบุรี เป็นหน่วยงานราชการทหาร กองทัพบก ได้เล็งเห็นความสำคัญของกิจกรรมนันทนาการที่มีต่อการพัฒนาประเทศชาติ และเป็นนโยบายของกองทัพบก ให้หน่วยงานทหารทุกเหล่าทัพจัดพัฒนาพื้นที่ในกองทัพ ที่ตั้งแบ่งมาเป็นส่วนในการจัดกิจกรรมออกกำลังกายการกีฬาและนันทนาการเพื่อบริการแก่บุคคลทั่วไป และจัดเน้นเชิงธุรกิจได้ด้วย ภายหลังจากที่ค่ายละเว้นภารกิจจากการฝึกภาคสนามของนักศึกษาวิชาทหาร ในช่วงเดือนเมษายน – เมษายนของทุกปี ดังนั้น ค่ายฝึกนักศึกษาวิชาทหารเขาชนไก่ จะสามารถจัดกิจกรรมนันทนาการกลางแจ้งขึ้นบริการแก่บุคคลทั่วไป เข้ามาใช้บริการโดยเสียค่าบริการในการใช้บริการกิจกรรมต่าง ๆ ที่กำหนดไว้ต้อนรับ ลูกค้า แบบกลุ่ม หรือหมู่คณะ ด้วยกิจกรรมอันได้แก่ การยิงปืน การเดินป่า การกระโดดหอ 34 ฟุต การขึ้นเขา การใต้หน้าผาจำลอง เลื่อนช่วยชีวิต จากการทำมาในสิ่งที่ผ่านมา มีการปรับปรุงพัฒนาไปตามความเหมาะสม ทั้งอุปกรณ์ สถานที่ ความสะดวกสบาย และ กิจกรรมนันทนาการต่าง ๆ จนพร้อมให้ประชาชนได้ เข้าชมและรับบริการเพิ่มมากขึ้นทุกปี

จากผลการศึกษาที่กล่าวมาแล้วข้างต้นทั้งหมด จะเห็นได้ว่ากิจกรรมท่องเที่ยวทางทหาร เป็นกิจกรรมหนึ่งของการท่องเที่ยวที่จะรองรับนักท่องเที่ยวได้และถือเป็นการส่งเสริมการท่องเที่ยวในเขตทหาร จึงทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาและเปรียบเทียบ ในเรื่องความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการบริการและกิจกรรมนันทนาการของค่ายฝึกนักศึกษาวิชาทหารเขาชนไก่ จังหวัดกาญจนบุรี เพื่อให้ทราบถึงความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาและส่งเสริมการท่องเที่ยวในเขตทหาร ให้เข้าถึงความต้องการของกลุ่มเป้าหมายได้สามารถรองรับและให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

ความมุ่งหมายของการวิจัย

เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจ ของนักท่องเที่ยวต่อการบริการและกิจกรรมนันทนาการ ของ ค่ายฝึกนักศึกษาวิชาทหารเขาชนไก่ จังหวัดกาญจนบุรี ตามตัวแปร เพศ อายุ และรายได้

✓ ความสำคัญของการวิจัย

✕ ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการบริการและกิจกรรมนันทนาการ ของ ค่ายฝึกนักศึกษาวิชาทหารเขาชนไก่ จังหวัดกาญจนบุรี โดยนำเอาข้อมูลที่ได้เป็นข้อมูล พื้นฐานแก่ ภาครัฐ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการวางแผนร่วมกัน กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อมาปรับปรุงและแก้ไข ก่อให้เกิดเป็นประโยชน์แก่หน่วยงาน และยังสามารถเป็นข้อมูลให้แก่ นักท่องเที่ยวและผู้สนใจทั่วไป ใช้ในการศึกษาค้นคว้าต่อไป >

/ ขอบเขตของการวิจัย

↳ ประชากร และกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นนักท่องเที่ยวซึ่งเดินทางมาเพื่อใช้บริการ กิจกรรมนันทนาการ ของ ค่ายฝึกนักศึกษาวิชาทหารเขาชนไก่ จังหวัดกาญจนบุรีในปี 2547 จำนวน 9,855 คน (ข้อมูลจากสำนักงานส่งเสริมการท่องเที่ยว หน่วยบัญชาการกำลังสำรอง 2546).

↳ กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นนักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการและกิจกรรม นันทนาการ ของ ค่ายฝึกนักศึกษาวิชาทหารเขาชนไก่ จังหวัดกาญจนบุรี ได้มาโดยการสุ่มตัวอย่าง แบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) และใช้เกณฑ์การประมาณขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ ตารางสุ่มของเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie and Morgan 1970: 610) ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 400 คน

↳ ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ แบ่งเป็นดังนี้

1.1 เพศ

1.2 อายุ

1.3 รายได้

↳

2. ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการบริการและกิจกรรม นันทนาการ ในด้านต่าง ๆ ของ ค่ายฝึกนักศึกษาวิชาทหารเขาชนไก่

๙ นิยามศัพท์เฉพาะ

๙ 1. เพศ หมายถึง ลักษณะทางกายที่แสดงเพศของนักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการและกิจกรรมนันทนาการของค่ายฝึกนักศึกษาวิชาทหารเขาชนไก่ จังหวัดกาญจนบุรี แบ่งเป็น เพศชายและเพศหญิง

๙ 2. อายุ หมายถึง อายุของนักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการและกิจกรรมนันทนาการ ของค่ายฝึก - นักศึกษาวิชาทหารเขาชนไก่ จังหวัดกาญจนบุรี แบ่งเป็น 3 กลุ่ม คือ

2.1. อายุ 15 – 20 ปี

2.2. อายุ 21 – 30 ปี

2.3 อายุ 31 ปีขึ้นไป

๙ 3. รายได้ หมายถึง รายได้ของนักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการและกิจกรรมนันทนาการ ของค่ายฝึกนักศึกษาวิชาทหารเขาชนไก่ จังหวัดกาญจนบุรี แบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มคนที่มีรายได้ กับ กลุ่มคนที่ยังไม่มีรายได้

3.1 มีรายได้

3.2 ไม่มีรายได้

4. กิจกรรมท่องเที่ยวทางทหาร หมายถึง กิจกรรมนันทนาการที่ค่ายฝึกนักศึกษาวิชาทหารเขาชนไก่ได้จัดขึ้นเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการโดยกิจกรรมต่าง ๆ นั้น ได้นำเอาธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมที่สวยงาม สร้างขึ้นเพื่อเป็นองค์ประกอบในการจัดกิจกรรมที่ท้าทาย ตื่นเต้น เกิดความแปลกใหม่ ประกอบกับเป็นการฝึกความชำนาญทักษะของร่างกาย มีทั้งหมด 10 กิจกรรม

4.1 กิจกรรมนำชมพื้นที่ประวัติศาสตร์

4.2 กิจกรรมไต่หน้าผาจำลอง

4.3 กิจกรรมไต่เชือกข้ามลำน้ำ

4.4 กิจกรรมสถานีทดสอบกำลังใจ 10 สถานี

4.5 กิจกรรมดำรงชีพในป่า

4.6 กิจกรรมเลื่อนช่วยชีวิตบริเวณอ่างเก็บน้ำ

4.7 กิจกรรมยิงปืน

4.8 กิจกรรมกระโดดหอสูง 34 ฟุต

4.9 กิจกรรมวอล์คแรลลี่

4.10 กิจกรรมผจญภัยเวลากลางคืน

๙ 5. การบริการ หมายถึง การให้บริการแก่นักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการ ของค่ายฝึก - นักศึกษาวิชาทหารเขาชนไก่ จังหวัดกาญจนบุรี จำนวน 4 ด้าน ประกอบด้วย 1.ด้านสถานที่ อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก 2. ด้านการบริการ 3. ด้านบุคลากร 4. ด้านกิจกรรมนันทนาการ

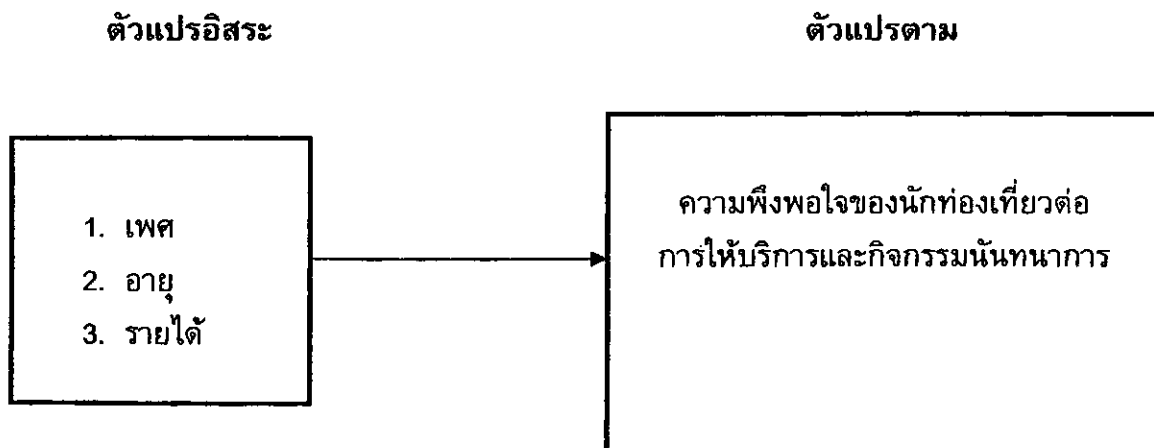
X 6. ความพึงพอใจในการบริการและกิจกรรมนันทนาการ หมายถึง ความรู้สึกพึงพอใจหรือทัศนคติของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการบริการและกิจกรรมนันทนาการ ที่ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความสนุกสนาน เพลิดเพลิน และรู้สึกผ่อนคลาย เกิดความสุขทั้งร่างกายและจิตใจ หลังจากได้ใช้บริการแล้วว่า พึงพอใจมากน้อยเพียงใด

X 7. นักท่องเที่ยว หมายถึง นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยวภายใน ค่ายฝึกนักศึกษาวิชาทหาร เขาชนไก่

8. ค่ายฝึกนักศึกษาวิชาทหารเขาชนไก่ จังหวัดกาญจนบุรี หมายถึง หน่วยงานราชการทหาร ของหน่วยบัญชาการกำลังสำรอง (กรมการรักษาดินแดน) ที่ใช้เป็นสถานที่ฝึกภาคสนามของนักศึกษาวิชาทหาร ในช่วงเดือน มกราคม – เมษายน และเปิดให้บริการกับบุคคลภายนอกที่สนใจเข้ามาใช้บริการได้เป็น กลุ่ม คณะ ในช่วงเดือน พฤษภาคม – ธันวาคม

X กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยนำมาประยุกต์ใช้เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบ เรื่องความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการบริการและกิจกรรมนันทนาการ ของค่ายฝึกนักศึกษาวิชาทหารเขาชนไก่ จังหวัดกาญจนบุรี โดยมีกรอบแนวความคิดในการวิจัย ดังนี้



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวความคิดในการวิจัย

๘ สมมติฐานการวิจัย

1. นักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวภายในค่ายฝึกนักศึกษาวิชาทหารเขาชนไก่ ที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการและกิจกรรมนันทนาการแตกต่างกัน
2. นักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวภายในค่ายฝึกนักศึกษาวิชาทหารเขาชนไก่ ที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการและกิจกรรมนันทนาการแตกต่างกัน
3. นักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวภายในค่ายฝึกนักศึกษาวิชาทหารเขาชนไก่ ที่มีรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการและกิจกรรมนันทนาการแตกต่างกัน

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและได้นำเสนอตามหัวข้อต่อไปนี้

1. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการค้นคว้า
 - 1.1 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
 - 1.1.1 ความหมายของความพึงพอใจ
 - 1.1.2 สำคัญของความพึงพอใจ
 - 1.1.3 องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ
 - 1.2 แนวคิดเกี่ยวกับการท่องเที่ยวที่เกี่ยวข้องการท่องเที่ยว
 - 1.2.1 ความหมายของการท่องเที่ยว
 - 1.2.2 ประเภทต่าง ๆ ของการท่องเที่ยว
 - 1.2.3 ประเภทของนักท่องเที่ยว
 - 1.2.4 ลักษณะของนักท่องเที่ยว
 - 1.3 แนวคิดเกี่ยวกับธุรกิจนันทนาการ
 - 1.3.1 ความหมายของธุรกิจนันทนาการ
 - 1.3.2 ความสำคัญของธุรกิจนันทนาการ
 - 1.3.3 ประเภทของธุรกิจนันทนาการ
 - 1.3.4 หลักการประกอบธุรกิจนันทนาการ
 - 1.4 กิจกรรมท่องเที่ยวทางทหาร
2. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
 - 2.1 งานวิจัยต่างประเทศ
 - 2.2 งานวิจัยในประเทศ

เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการค้นคว้า

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจของบุคคลจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการได้รับการตอบสนองในระดับหนึ่งเมื่อเกิดความต้องการบุคคลจะตั้งเป้าหมายเพื่อให้บรรลุความต้องการ ความพึงพอใจของบุคคลจะแตกต่างกันตามสภาพแวดล้อมทางกายภาพและลักษณะส่วนบุคคล

ความพึงพอใจเกิดขึ้นกับใครอย่างไรนั้นมีสาเหตุที่สำคัญก่อให้เกิดผล สาเหตุหนึ่งคือการจูงใจ เพราะการจูงใจเป็นสิ่งเร้า และความพยายามที่จะตอบสนองความต้องการ ส่วนความพึงพอใจเป็นความพอใจเมื่อความต้องการได้รับการตอบสนอง ดังนั้นความพึงพอใจจึงมีความสัมพันธ์กับการจูงใจ ดังที่ทฤษฎีการจูงใจ ของมาสโลว์ (Maslow's Theory of Motivation) ได้มีข้อสมมติฐานดังนี้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์. 2541: 138 - 139)

1. มนุษย์มีความต้องการหลายประการและเป็นความต้องการที่ไม่มีที่สิ้นสุด
2. ความต้องการจะมีความสำคัญแตกต่างกัน มนุษย์จึงสามารถจะลำดับความสำคัญของความต้องการได้ (Hierarchy of needs)
3. บุคคลจะแสวงหาความต้องการที่สำคัญที่สุด หรือสำคัญมากกว่าก่อน
4. เมื่อบุคคลได้สิ่งที่ต้องการบำบัดความต้องการของตนแล้ว ความจำเป็นในสิ่งนั้นจะหมดไป
5. บุคคลจะเริ่มสนใจในความต้องการสำคัญกว่าอย่างอื่นต่อไป

ความหมายของความพึงพอใจ

วีรูม (Vroom. 1964: 99) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ทศนคติและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทนกันได้ เพราะคำทั้งสองคำนี้ หมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทศนคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น ๆ และทศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจ

แชฟปลิน (Chaplin.1968: 437) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของผู้ที่มารับบริการตามประสบการณ์ที่ได้รับจากการเข้าไปติดต่อขอรับบริการในสถานที่นั้น ๆ

วูลแมน (Wolman.1973: 384) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่มีความสุข เมื่อคนเราได้รับผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมายความต้องการหรือแรงจูงใจ

แมคคอร์มิก (วัฒนา เพ็ชรวงศ์. 2542: 17: อ้างอิงจาก McCommick. 1965: 299 Industrial Psychology) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นแรงจูงใจของมนุษย์ที่ตั้งอยู่บนความต้องการ ชั้นพื้นฐาน (Basic needs) มีความเกี่ยวข้องกันอย่างใกล้ชิดกับผลสัมฤทธิ์และสิ่งจูงใจและพยายามหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่ต้องการ

แม็ก เวบเบอร์ (Max Weber. 1966: 340) กล่าวว่า การให้บริการที่มีประสิทธิภาพ และเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุดคือ การให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคล คือ เป็นการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์ ไม่มีความชอบพอสนใจพิเศษ ทุกคนได้รับการปฏิบัติเท่าเทียมกันตามเกณฑ์

วัฒนา เพชรวงศ์ (2542: 18) ได้สรุปว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกหรือทัศนคติทางด้านบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ แต่ทั้งนี้ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันขึ้นกับค่านิยมและประสบการณ์ที่ได้รับ

दनัย เทียนพุม (2543: 26) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นการทำให้ลูกค้ามีประสบการณ์ที่พอใจ ตื่นเต้น (ในคุณภาพและบริการ) แล้วกลับมาซื้อซ้ำอีก

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2543: 792) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจ หรือความพึงพอใจของผู้บริโภค (consumer satisfaction) หมายถึง ความสามารถของผลิตภัณฑ์ที่จะสามารถสร้างความพอใจให้กับลูกค้าเป้าหมาย

ความสำคัญของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจในการบริการถือว่าเป็นเป้าหมายสูงสุดของความสำเร็จ ในการดำเนินงานบริการที่สร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจในบริการที่ได้รับจนติดใจ และกลับมาใช้บริการเป็นประจำ การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้า ตลอดจนผู้ปฏิบัติงานบริการ จึงเป็นเรื่องสำคัญที่จะนำความรู้ความเข้าใจมาปรับปรุง และพัฒนาให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ความพึงพอใจจึงมีความสำคัญต่อผู้ให้บริการและผู้รับบริการ โดยมีผู้อธิบายความสำคัญ ได้ดังนี้

दनัย เทียนพุม (2543: 26) ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจของลูกค้าจะช่วยส่งผลต่อกำไรกับธุรกิจ ใน 4 หนทางด้วยกันคือ

1. เพิ่มโอกาสในการซื้อซ้ำ
2. สร้างการส่งเสริมการขายเชิงบวกแบบปากต่อปาก
3. เพิ่มการจ่ายเพิ่มขึ้นในขณะที่ทำการซื้อของลูกค้า
4. มีผลต่อกระแสเงินสดหมุนเวียน

สวอร์บรูค (Swarbrooke. 1999: 238) ได้กล่าวไว้ว่า การสร้างความพึงพอใจแก่นักท่องเที่ยว มีความสำคัญ 3 ประการ ดังนี้

1. ก่อให้เกิดนักท่องเที่ยวรายใหม่ ๆ จากการแนะนำปากต่อปากไปยังเพื่อน ญาติของนักท่องเที่ยว

2. สร้างความพึงพอใจกับนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวเป็นครั้งแรก เพื่อให้หวนกลับมาเที่ยวอีกครั้ง อันเป็นการนำมาซึ่งรายได้ที่แน่นอน โดยไม่จำเป็นต้องเสียค่าใช้จ่ายทางการตลาดเพิ่ม

3. ความไม่พึงพอใจของนักท่องเที่ยวนั้นมีต้นทุนที่สูง เสียเวลามาก และยังส่งผลเสียต่อชื่อเสียงขององค์กร อีกด้วย นอกจากนี้ยังรวมถึงต้นทุนโดยตรงที่จะเกิดขึ้นในรูปของเงินชดเชยค่าใช้จ่ายในการแก้ปัญหาข้อบกพร่อง

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2543: 21) ได้กล่าวว่า ความสำคัญสามารถแบ่งออกเป็น

1. ความสำคัญต่อผู้ให้บริการที่องค์กรต้องคำนึงถึงความพึงพอใจต่อการบริการต่อไปนี้

ความพึงพอใจของลูกค้า เป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของการบริการ ผู้บริหารการบริการและผู้ปฏิบัติงานบริการ จำเป็นต้องสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า เกี่ยวกับการบริการ และลักษณะของการนำเสนอบริการ ที่ลูกค้าชื่นชอบ เพราะข้อมูลดังกล่าวจะบ่งบอกถึงการประเมินความรู้สึก และความคิดเห็นของลูกค้าต่อคุณสมบัติของการบริการที่ลูกค้าต้องการ และวิธีการตอบสนองความต้องการแต่ละอย่าง ในลักษณะที่ลูกค้าปรารถนา ซึ่งเป็นผลดีต่อผู้ให้บริการในอันที่ตระหนักถึงความคาดหวังของผู้รับบริการ และสามารถสนองตอบบริการที่ตรงกับลักษณะและรูปแบบที่ผู้รับบริการคาดหวังไว้ได้จริง

ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวแปรสำคัญ ในการประเมินคุณภาพของการบริการ การนำเสนอบริการที่ดีมีคุณภาพตรงกับความต้องการตามความคาดหวัง และมีแนวโน้มจะใช้บริการซ้ำอีกต่อ ๆ ไป คุณภาพของการบริการที่จะทำให้ลูกค้าพึงพอใจขึ้นอยู่กับลักษณะการบริการที่ปรากฏให้เห็น (ได้แก่ สถานที่ อุปกรณ์ เครื่องใช้ บุคลิกลักษณะของพนักงานบริการ) ความน่าเชื่อถือไว้วางใจของการบริการ ความเต็มใจที่จะให้บริการ ตลอดจนความรู้ความสามารถในการให้บริการด้วยความเชื่อมั่นและความเข้าใจต่อผู้อื่น

ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการ เป็นตัวชี้คุณภาพ และความสำเร็จของงานบริการที่ให้ความสำคัญกับความต้องการและความคาดหวัง ของผู้ปฏิบัติงานบริการเป็นเรื่องจำเป็นไม่ยิ่งหย่อนไปกว่าการให้ความสำคัญกับลูกค้า การสร้างความพึงพอใจในงานให้กับผู้ปฏิบัติงานบริการ ย่อมทำให้พนักงานมีความรู้สึกที่ดีต่องานที่ได้รับมอบหมาย และตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ อันจะนำมาซึ่งคุณภาพของการบริการที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า และส่งผลให้กิจการบริการประสบความสำเร็จ

2. ความสำคัญต่อผู้รับบริการ แบ่งออกเป็น 2 ประเด็น ดังนี้

2.1 ความพึงพอใจของลูกค้า เป็นตัวผลักดันคุณภาพชีวิตที่ดี เมื่อองค์กรตระหนักถึงความสำคัญของความพึงพอใจของลูกค้าก็จะพยายามค้นหาปัจจัยที่กำหนดความพึงพอใจของลูกค้า สำหรับนำเสนอบริการที่เหมาะสม เพื่อการแข่งขันแย่งชิงส่วนแบ่งตลาดของธุรกิจบริการ ผู้รับบริการย่อมได้รับการบริการที่มีคุณภาพและสามารถตอบสนองความต้องการที่ตนคาดหวังไว้ การดำเนินที่ต้องพึงพาการบริการในหลายๆ สถานการณ์ เพราะการบริการในหลายๆ ด้าน ช่วยอำนวยความสะดวก และแบ่งเบาภาระการตอบสนองความต้องการของบุคคลด้วยตนเอง

2.2 ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการ ช่วยพัฒนาคุณภาพของงานบริการ และอาชีพบริการงานเป็นสิ่งสำคัญต่อชีวิตของคนเรา เพื่อให้ได้มาซึ่งรายได้ในการดำรงชีวิตและการแสดงออกถึงความสามารถในการทำงานให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดีเป็นที่ยอมรับว่าความพึงพอใจในงานมีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพของงานในแต่ละองค์กร เมื่อองค์กรให้ความสำคัญกับการสร้างความพึงพอใจในงาน ให้กับผู้ปฏิบัติงานบริการ ทั้งในด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ค่าตอบแทน สวัสดิการ และความก้าวหน้าในชีวิตการทำงานเพื่อเป็นการเพิ่มคุณภาพมาตรฐานของ

งานบริการให้ก้าวหน้ายิ่ง ๆ ขึ้นไป ในการตอบสนองความต้องการของลูกค้าและการสร้างสายสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าให้ใช้บริการต่อ ๆ ไป

จะเห็นว่าความพึงพอใจในการบริการให้ความสำคัญทั้งสองลักษณะ คือความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการ และความพึงพอใจในงาน ของผู้ปฏิบัติงานบริการที่มีส่วนสัมพันธ์กัน ที่จะทำให้เกิดการพัฒนาคุณภาพการบริการ และการดำเนินงานบริการให้ประสบความสำเร็จ

องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ

ความพึงพอใจในการบริการเกิดขึ้นจากกระบวนการบริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ เป็นผลของการรับรู้และประเมินคุณภาพของการบริการในสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่า ควรจะได้รับและสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริงจากการบริการในแต่ละสถานการณ์บริการหนึ่ง ซึ่งระดับของความพึงพอใจอาจไม่คงที่ ผันแปรไปตามช่วงเวลาที่แตกต่างกันได้ โดย จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2543: 25 – 26) แบ่งองค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการแบ่งออกเป็น 2 ประการ ดังนี้

1. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าคุณภาพบริการที่ได้รับมีลักษณะตามพันธะสัญญา ของกิจการบริการแต่ละประเภทตามที่ควรจะเป็นมากน้อยเพียงใด เช่น แยกที่เข้าพักในโรงแรมจะได้พักในห้องที่จองไว้ ลูกค้าที่เข้าไปในภัตตาคารจะได้รับอาหารตามที่สั่ง ผู้โดยสารจะสามารถเดินทางจากที่หนึ่งไปสู่จุดหมายปลายทางหรือลูกค้าธนาคารจะได้รับการช่วยเหลือด้านสินเชื่อ เป็นต้น สิ่งเหล่านี้เป็นผลิตภัณฑ์บริการที่ ผู้รับบริการ ควรจะได้รับตามลักษณะของการบริการแต่ละประเภท ซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าในสิ่งที่ลูกค้าต้องการ

2. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าวิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการของผู้ให้บริการ มีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ไม่ว่าจะเป็นความสะดวกในการบริการ พฤติกรรมการแสดงออกของผู้ให้บริการตามหน้าที่ และปฏิริยาการตอบสนองการบริการของผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการ ในด้านความรับผิดชอบต่องาน การใช้ภาษาสื่อความหมายและการปฏิบัติตนในการให้บริการ เช่น พนักงานโรงแรมต้อนรับแขกด้วยอัธยาศัยไมตรีจิตอันดีและช่วยเหลือแขกเรื่องสัมภาระ พนักงานเสิร์ฟอาหารรับคำสั่งอาหารด้วยความสุภาพเป็นกันเอง พนักงานธนาคารช่วยชี้แจงระเบียบข้อบังคับการยื่นขอสินเชื่อด้วยความเอาใจใส่ เป็นต้น สิ่งเหล่านี้เกี่ยวกับการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าด้วยไมตรีจิตของการบริการที่แท้จริง

ความพึงพอใจในการบริการ เกิดจากการประเมินคุณค่าการรับรู้คุณภาพ ของการบริการ เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ การบริการ และการนำเสนอการบริการ ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ซึ่งถ้าตรงกับสิ่งที่ผู้รับบริการมีความต้องการหรือตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่หรือประสบการณ์ที่เคยได้รับบริการตามองค์ประกอบดังกล่าว ย่อมนำซึ่งความพึงพอใจในการบริการนั้น

แนวคิดเกี่ยวกับการท่องเที่ยว

ความหมายของการท่องเที่ยว

ดุย ชุมสาย (2527: 4-5) ได้กล่าวถึงความหมายของคำว่า การท่องเที่ยวและการเดินทางไว้ว่า การท่องเที่ยวเป็นเรื่องของการเดินทาง ถ้าไม่มีการเดินทางก็ไม่มีการท่องเที่ยวมักใช้คำว่า การท่องเที่ยวและการเดินทางปนกัน บางทีใช้คำว่า การท่องเที่ยว ให้มีความหมาย ของทั้ง การท่องเที่ยวและการเดินทาง เช่น การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ใช้ชื่อภาษาอังกฤษว่า Tourism Authority of Thailand

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

Tourism หมายถึง

1. การท่องเที่ยว
2. การเดินทางเพื่อความสราญใจ
3. การบริหารงานธุรกิจเกี่ยวกับการท่องเที่ยว

Tourist หมายถึง

1. นักท่องเที่ยว
2. ผู้เดินทางจากจุดหนึ่งไปยังอีกจุดหนึ่ง เพื่อเฝ้าหาสุขารมณ์ หรือเพื่อความรู้อีกเกี่ยวกับวัฒนธรรม แล้วกลับมา ณ จุดหนึ่ง
3. เกี่ยวกับนักท่องเที่ยว ให้บริการแก่นักท่องเที่ยว เหมาะสมสำหรับนักท่องเที่ยว
4. ท่องเที่ยว

วรรณ วรค์วานิช (2539: 17) ได้ให้ความหมาย การท่องเที่ยว หมายถึง การที่คนเดินทางไปยังสถานที่ต่าง ๆ และตลอดระยะเวลาเหล่านั้นได้มีกิจกรรมต่าง ๆ เกิดขึ้น การไปเที่ยวชมสถานที่ที่สวยงามหรือทัศนียภาพแปลก ๆ หรือเดินซื้อสิ่งของต่าง ๆ เป็นต้น

สุรเชษฐ์ เศษฐมาส (2541: 2) ได้ให้ความหมาย การท่องเที่ยวว่าเป็นการเดินทางจากที่อยู่อาศัย/ภูมิลำเนา ไปยังสถานที่อยู่ห่างไกลโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการพักผ่อน ศึกษาเรียนรู้เกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมและองค์ประกอบต่าง ๆ ของสถานที่ที่เดินทางผ่านไปหรือสถานที่ท่องเที่ยวที่เข้าไปหรือหาประสบการณ์แปลกใหม่ ซึ่งเป็นสิ่งที่ไม่เคยพบเห็นในชีวิตประจำวันในภูมิลำเนาของตนเองและจะต้องทำการพักค้างแรมในสถานที่นั้น ๆ

สมบัติ กาญจนกิจ (2544: 17) ได้กล่าวไว้ว่า การท่องเที่ยว เป็นกระบวนการนันทนาการ (Recreation) รูปแบบหนึ่งที่เกิดขึ้นระหว่างเวลาว่าง (Leisure time) ที่มีการเดินทาง (travel) เข้ามาเกี่ยวข้อง โดยเป็นการเดินทางจากที่หนึ่งที่มีจุดหมายถึงที่อยู่อาศัย ไปยังอีกที่หนึ่งมักถือเป็นแหล่งท่องเที่ยว เพื่อเปลี่ยนบรรยากาศและสิ่งแวดล้อม โดยมีแรงกระตุ้น (Motivator) จากความต้องการในด้านกายภาพ ด้านวัฒนธรรม วิถีประเพณี และด้านสถานะเพื่อการยอมรับนับถือ

ดังนั้น คำว่า “การท่องเที่ยว” จึงเป็นคำที่มีความหมายกว้างขวาง มิได้เฉพาะเพียงการเดินทางเพื่อพักผ่อน หรือเพื่อเป็นความสนุกสนานอย่างที่คนส่วนมากเข้าใจกันเท่านั้น แต่การเดินทางเพื่อประชุมสัมมนา เพื่อหาความรู้ เพื่อการศึกษา เพื่อติดต่อธุรกิจ ตลอดจนเพื่อเยี่ยมเยียนญาติพี่น้อง ก็นับว่าเป็นการท่องเที่ยวทั้งสิ้น (เสรี วังไพจิตร. 2530: 2 - 3)

ประเภทต่าง ๆ ของการท่องเที่ยว

ประเภทของการท่องเที่ยว หมายถึง ประสบการณ์ในการท่องเที่ยวที่จำแนกที่หมายปลายทางของการท่องเที่ยวหรือแหล่งท่องเที่ยว (ศิริ ฮามสุโพธิ์. 2543: 65)

วรรณ วรค์วานิช (2539: 17-18) ได้แบ่งประเภทของการท่องเที่ยวได้เป็น 2 ประเภทใหญ่ ๆ คือ

1. การท่องเที่ยวภายในประเทศ เป็นการท่องเที่ยวไปตามสถานที่ต่าง ๆ ภายในประเทศ การท่องเที่ยวลักษณะนี้จะต้องมีสิ่งจูงใจหลายอย่าง เช่น ความสวยงามของภูมิประเทศ ความสะดวกสบายในการเดินทาง ความปลอดภัย ตลอดจนการโฆษณา หรือสิ่งจูงใจโดยเฉพาะของสถานที่นั้น เช่น หลักฐานทางประวัติศาสตร์ หรือศิลปวัฒนธรรมประจำท้องถิ่น เป็นต้น

2. การท่องเที่ยวต่างประเทศ เป็นการท่องเที่ยวไปยังสถานที่ ที่ต่างไปจากประเทศของตน และต้องผ่านขบวนการระหว่างประเทศหลายอย่าง เช่น ศุลกากร ด้านตรวจคนเข้าเมือง เป็นต้น ใช้ภาษาต่างประเทศและอาจจะต้องมีคัคเทศก์เป็นผู้นำ การท่องเที่ยวต่างประเทศนี้ ขนาดของประเทศเป็นสิ่งสำคัญ เช่น ประเทศที่มีขนาดใหญ่มักจะมีสิ่งดึงดูดนักท่องเที่ยวมาก เพราะมีโอกาสที่จะมีสภาพแวดล้อมทางธรรมชาติและสิ่งอื่น ๆ หลายอย่างมากกว่าประเทศขนาดเล็ก แต่บางครั้ง การที่จะต้องเดินทางไกล ๆ ก็อาจจะเป็นอุปสรรคหรือ ทำให้นักท่องเที่ยวหมดความสนใจ หรือมีความสนใจน้อยลงก็ได้

นอกจากนั้นการท่องเที่ยวยังขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ของการไปเที่ยวอีกด้วย เช่น การไปท่องเที่ยวในระหว่างวันหยุดอาจจะเป็นการไปตากอากาศ ชมสภาพบ้านเมือง หรือไปดูชีวิตความเป็นอยู่ในชนบท รวมถึงการไปเยี่ยมเยียนญาติพี่น้อง เพื่อนฝูง เป็นต้น จากวัตถุประสงค์ดังกล่าว อาจจะแบ่งลักษณะของการท่องเที่ยวออกเป็น 6 ลักษณะ ดังนี้

1. การท่องเที่ยวเพื่อความสนุกสนานและความบันเทิง เป็นการท่องเที่ยวเพื่อเปลี่ยนบรรยากาศ ประกอบกับ ความอยากรู้อยากเห็น เพื่อชมทิวทัศน์ วัฒนธรรม ประเพณี ชีวิตความเป็นอยู่ของท้องถิ่นต่าง ๆ หรือท่องเที่ยวไปตามสถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ เพื่อความสนุกสนานเพลิดเพลิน บางครั้งเป็นการไปเพื่อเปลี่ยนบรรยากาศ และสถานที่พักอาศัย การท่องเที่ยวแบบนี้ขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายอย่าง เช่น รสนิยม ฐานะทางเศรษฐกิจของนักท่องเที่ยว และสิ่งที่ดึงดูดความสนใจของสถานที่แต่ละแห่ง

2. การท่องเที่ยวเพื่อพักผ่อน เป็นการใช้เวลาว่าง เพื่อพักผ่อนร่างกายและสมอง อาจจะรวมถึงการพักผ่อนหลังการเจ็บป่วย โดยจะใช้เวลาพักผ่อนให้นานที่สุดเท่าที่ทำได้สถานที่ไปพักผ่อน จะเลือกที่สงบ สะดวกสบาย อากาศบริสุทธิ์ เช่น ชายทะเล หรือบนภูเขาที่ห่างไกลความอึกทึกครึกโครม

3. การท่องเที่ยวเพื่อศึกษาวัฒนธรรม เป็นการท่องเที่ยวที่มีจุดประสงค์ที่จะศึกษาหาความรู้เกี่ยวกับวัฒนธรรมของท้องถิ่นต่าง ๆ ควบคู่ไปกับการท่องเที่ยวด้วย เป็นการ ศึกษาชีวิตความเป็นอยู่ทั้งในแง่มนุษยวิทยาและสังคมวิทยา เช่น ชมโบราณสถาน ศิลปะหรือการแสดงต่าง ๆ

4. การท่องเที่ยวเพื่อการกีฬา การท่องเที่ยวแบบนี้มีจุดประสงค์ 2 ประการ คือ ประการแรก เป็นการไปชมการแข่งขันกีฬาที่ตนสนใจ เช่น ฟุตบอล มวย เทนนิส ฯลฯ การแข่งขันกีฬานี้ถึงแม้ว่าจะมีการย้ายสถานที่แข่งขันก็ยังมีผู้ชมติดตามไปชมอยู่เสมอ ประการที่สอง เป็นการท่องเที่ยวเพื่อไปเล่นกีฬาหรือออกกำลังกาย ซึ่งการท่องเที่ยวประเภทนี้ สถานที่ที่ไปเป็นสิ่งดึงดูดใจให้เกิดการท่องเที่ยว เช่น ทะเล ภูเขา หรือการเดินทางป่าเพื่อยิงนก ตกปลา หลาย ๆ แบบ มักจะได้ประโยชน์จากการท่องเที่ยวประเภทนี้มาก

5. การท่องเที่ยวเพื่อธุรกิจ การประชุม และการสัมมนา ความจริงแล้วลักษณะการท่องเที่ยวแบบนี้ไม่น่าจะจัดว่าเป็นการท่องเที่ยว ทั้งนี้เพราะตามหลักแล้ว การท่องเที่ยวต้องเป็นการเดินทางไปเพื่อที่จะท่องเที่ยวหรือพักผ่อน แต่ความเป็นจริงแล้วผู้ที่ไปเพื่อธุรกิจหรือสัมมนาจะแบ่งเวลาส่วนหนึ่งไว้สำหรับการท่องเที่ยว การท่องเที่ยวแบบนี้สิ่งที่จะเป็นปัจจัยดึงดูดนักท่องเที่ยวคือต้องมีสถานที่ท่องเที่ยวที่น่าสนใจ มีสถานที่พักอาศัยหรือโรงแรม และระบบการคมนาคมที่ดีสะดวก ปัจจุบันการท่องเที่ยวลักษณะนี้มีแนวโน้มที่จะสูงขึ้นเรื่อย

6. การท่องเที่ยวเพื่อการศึกษา คือ การที่บุคคลได้ไปต่างประเทศเพื่อศึกษา ดูงานวิจัย หรือ แลกเปลี่ยนอาจารย์ นักศึกษาระหว่างมหาวิทยาลัย และจะอยู่ในประเทศนั้นเป็นเวลานับเดือน การท่องเที่ยวประเภทนี้ รวมถึงการท่องเที่ยวเพื่อการศึกษาภายในประเทศด้วย จัดว่าเป็นนักท่องเที่ยวที่ทำรายได้ให้แก่ประเทศอย่างหนึ่ง

วาลีน สมิท (ศิริ ฮามสุโพธิ์. 2543: 65-66; อ้างอิงจาก Vaiene Smith. 1977: 2-3) ได้จำแนกประเภทของการท่องเที่ยวออกเป็น 7 ประเภท ดังนี้

1. การท่องเที่ยวเพื่อชาติพันธุ์ (Ethnic Tourism) การท่องเที่ยวประเภทนี้ประสงค์จะสังเกตการแสดงออกทางวัฒนธรรม และแบบแผนการใช้ชีวิตของประชากรต่างเผ่าพันธุ์ ซึ่งจะรวมไปถึงการไปเยือนบ้านเกิดเมืองนอน การเข้าร่วมพิธีกรรมรำฟ้อน และเข้าร่วมพิธีทางศาสนาต่าง ๆ

2. การท่องเที่ยวเพื่อสิ่งแวดล้อม (Environmental Tourism) การท่องเที่ยวประเภทนี้คล้ายคลึงกับการท่องเที่ยวเพื่อชาติพันธุ์ กล่าวคือ เป็นการดึงดูดใจนักท่องเที่ยวมาจากแดนไกลให้เข้ามาท่องเที่ยว และข้อนี้จะเน้นสิ่งดึงดูดใจ (Attractions) ที่เป็นสิ่งธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมมากกว่าที่จะเน้นชาติพันธุ์มนุษย์ การกลับคืนสู่ธรรมชาติและ การชื่นชมต่อความสัมพันธ์ของผู้คนกับพื้นที่พิภพที่อยู่ในกลุ่มนี้ ซึ่งจะรวมการถ่ายภาพการเดินทางไกล การปีนเขา การล่องเรือ การตั้งแคมป์ เป็นต้น

3. การท่องเที่ยวเพื่อวัฒนธรรม (Culture Tourism) เป็นการเดินทางเพื่อสัมผัสและการเข้าร่วมใช้ชีวิตชีวิตร่วม ๆ ที่กำลังจะสูญหายไปในห้องถิ่น เพื่อให้เข้าใจอย่างลึกซึ้งถึงประวัติความเป็นมา การดำเนินชีวิตที่แตกต่างไปจากวัฒนธรรมของตน เช่น การแสดงศิลปวัฒนธรรมประเพณี และงานเทศกาล เป็นต้น

4. การท่องเที่ยวเพื่อประวัติศาสตร์ (Historical Tourism) เป็นการท่องเที่ยวชมพิพิธภัณฑสถานและโบราณวัตถุเก่า ๆ ที่เน้นความรุ่งเรืองในอดีต อาจเป็นการไปชมอนุสาวรีย์ โบสถ์วิหาร วัดต่าง ๆ และการแสดงแสงเสียงเด่น ๆ ในอดีตกาล เป็นต้น

5. การท่องเที่ยวเพื่อธุรกิจ (Business Tourism) มีลักษณะเด่นคือ การประชุมหรือการพบปะกันหรือการสัมมนา ซึ่งมักรวมเอาการท่องเที่ยวประเภทอื่นเข้ามาไว้ด้วย เมื่อมีการท่องเที่ยวเพื่อธุรกิจเกิดขึ้น แหล่งท่องเที่ยวแต่ละแหล่ง ก็จะมีการท่องเที่ยวเพื่อนันทนาการสิ่งแวดล้อม และวัฒนธรรม แล้วแต่นักท่องเที่ยวจะต้องการอย่างไร

6. การท่องเที่ยวเพื่อการนันทนาการ (Recreational Tourism) เป็นการเข้าร่วมในการแข่งขันกีฬา น้ำพุแร่รักษาโรค การอาบแดด และการสมาคมกันในสิ่งแวดล้อมที่ช่วยในการผ่อนคลายจิตใจ สถานที่ดังกล่าว ได้แก่ หาดทราย ชายทะเล การแข่งขันกอล์ฟในสนามกอล์ฟชั้นเยี่ยม และการแข่งขันเทนนิส เป็นต้น การส่งเสริมแหล่งท่องเที่ยวในกลุ่มนี้จะดึงดูดนักท่องเที่ยวที่ต้องการพักผ่อนหย่อนใจโดยเฉพาะ

7. การท่องเที่ยวเพื่อเป็นรางวัล (Incentive Tourism) การท่องเที่ยวที่จัดขึ้น เพื่อเป็นรางวัลแก่พนักงาน เพื่อเป็นสวัสดิการของหน่วยงาน และบริษัทห้างร้านต่าง ๆ เพื่อการดูงาน ประชุม ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมและเพื่อนันทนาการ โดยหน่วยงานและบริษัท ห้างร้าน จะเป็นผู้รับผิดชอบในค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ให้ทั้งหมด

ชัยวุฒิ ชัยพันธุ์ (2542: 316 - 317) ได้แบ่งการท่องเที่ยวออกเป็น 2 กลุ่มใหญ่ ๆ คือ

1. การท่องเที่ยวในเขตเมือง การท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์และวัฒนธรรมนั้น มีเอกลักษณ์พิเศษที่มักจะจำกัดตัวอยู่ในเขตเมืองเป็นหลัก

2. การท่องเที่ยวในเขตชนบท การท่องเที่ยวเชิงนิเวศ หรือการท่องเที่ยวธรรมชาตินั้น มักจะขึ้นอยู่กับทรัพยากรธรรมชาติที่อยู่ในชนบท เช่น การท่องเที่ยว น้ำตก ปีนเขา ล่องเรือเที่ยวเกาะ เป็นต้น

ประเภทของนักท่องเที่ยว

ประเภทของนักท่องเที่ยว หมายถึง กลุ่มนักท่องเที่ยวที่มีรสนิยมและแบบแผนการท่องเที่ยวที่แตกต่างกัน (เสรี วงศ์ไพจิตร, 2534: 32) จากความหมายดังกล่าวสามารถอธิบายได้ว่า เนื่องจากสินค้าทางการท่องเที่ยวเป็นสินค้าที่จับต้องไม่ได้ (Intangible-Product) เป็นธุรกิจที่ขายฝัน กล่าวคือ นอกจากค่าใช้จ่ายเล็ก ๆ น้อย ๆ เป็นค่าสินค้าของที่ระลึกแล้ว นอกนั้นจะเป็นการซื้อประสบการณ์

ดังนั้น จึงต้องพิจารณาประเภทนักท่องเที่ยวทั้งจากแง่มุมของประชากรศาสตร์ (Demographics) อันได้แก่ รายได้ อาชีพ เพศ ถิ่นที่อยู่ และแง่มุมทางจิตวิทยา (Psychographics) เป็นต้น (ศิริ ฮามสุโพธิ์. 2543: 61)

อย่างไรก็ตาม ตามแนวคิดของสแตนลีย์ ซี.พล็อก (ศิริ ฮามสุโพธิ์. 2543: 62; อ้างอิงจาก Stanley C. Plog, 1974: 55-58) ได้จำแนกประเภทของนักท่องเที่ยวโดยอาศัยหลักจิตวิทยา ดังนี้

1. นักท่องเที่ยวประเภทเน้นตัวเองเป็นศูนย์กลาง (Psychocentrics) คือ นักท่องเที่ยว ที่คิดหรือสนใจแต่ปัญหาเล็ก ๆ ในชีวิตของตนเอง ชอบสถานที่ท่องเที่ยวอันเป็นที่รู้จักกันเป็นอย่างดี ไม่ต้องการทดลองสิ่งแปลกใหม่ ทั้งที่พัก อาหาร และสิ่งบันเทิง และบุคคลใหม่ ๆ ไม่ต้องการพบสิ่งยุ่งยากและเหตุการณ์ที่ผิดปกติ

2. นักท่องเที่ยวประเภทเน้นตัวเองปานกลาง (Near Psychocentrics) คือ นักท่องเที่ยวประเภทที่อยู่กึ่งกลางระหว่างการเน้นตัวเองและการเดินทางสายกลาง

3. นักท่องเที่ยวประเภทเดินทางสายกลาง (Mid-Centrics) คือ นักท่องเที่ยวประเภทที่ไม่สุดโต่งไปข้างใดข้างหนึ่งไม่ชอบผจญภัยแต่ก็ไม่รังเกียจการทดลองสิ่งใหม่ ๆ トラบเท่าที่ไม่เสี่ยงอันตรายเกินไปหรือไม่ผิดปกติเกินไป นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่จะอยู่ในกลุ่มนี้

4. นักท่องเที่ยวประเภทชอบความหลากหลายพอสมควร (Near Allocentrics) คือ นักท่องเที่ยวประเภทที่เป็นกลุ่มอยู่ระหว่างกลุ่มเดินทางสายกลางและกลุ่มที่มีความสนใจที่หลากหลาย

5. นักท่องเที่ยวประเภทมีความสนใจหลากหลาย (Allocentrics) คือ นักท่องเที่ยวประเภทที่สนใจในกิจกรรมหลากหลาย เป็นพวกที่เปิดเผยและมีความมั่นใจตัวเอง ชอบผจญภัยอย่างมาก และเต็มใจออกไปเผชิญโลก เผชิญชีวิต การเดินทางกลายเป็นช่องทางในพวกเขาได้แสดงออกมาซึ่งความอยากรู้อยากเห็น และได้สนองความอยากรู้อยากเห็นของพวกเขาด้วย เป็นกลุ่มที่ชอบทดลองของใหม่ ๆ ทั้งที่พัก อาหาร การบันเทิง และผู้คนที่แตกต่างกันไปจากตนเอง ซึ่งนักท่องเที่ยวประเภทเน้นตัวเองเป็นศูนย์กลางไม่อาจจะยอมรับได้

ลักษณะของนักท่องเที่ยว

นักท่องเที่ยวนั้น คือ บุคคลที่เดินทางจากถิ่นพำนักของตนเองไปยังสถานที่แห่งอื่น โดยมีวัตถุประสงค์ที่ไม่ใช่การไปทำงานหรือการศึกษา ซึ่งคำนิยามที่ใช้ในประเทศให้เรียกทั้งหมดนี้ว่า ผู้มาเยือนแต่เรียกเฉพาะผู้ที่มีการพักแรมอย่างน้อย 1 คืนว่า นักท่องเที่ยว ส่วนผู้ไม่พักค้างแรมเรียกว่า นักทัศนาจร อย่างไรก็ตาม การกล่าวถึงนักท่องเที่ยว โดยทั่วไปยังคงหมายรวมถึงทั้ง 2 กลุ่ม หรือผู้มาเยือนอยู่เสมอ

ผู้มาเยือนแต่ละคนมีลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีความมุ่งหมายในการท่องเที่ยว
หลายแบบกลุ่มนักท่องเที่ยวพิจารณาได้จากส่วนประกอบด้านต่าง ๆ ดังนี้

ที่มา	<ul style="list-style-type: none"> - ท้องถิ่น - ชาวไทย - ชาวต่างประเทศ
ขนาด	<ul style="list-style-type: none"> - เอกเทศ - กลุ่มเอกเทศขนาดเล็ก - กลุ่มทัวร์เล็ก - กลุ่มทัวร์ใหญ่
รูปแบบ	<ul style="list-style-type: none"> - มา – กลับ (นักท่องเที่ยว) - พักค้างแรม (นักท่องเที่ยว)
อาชีพ	<ul style="list-style-type: none"> - นักเรียน/นักศึกษา - ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ - นักธุรกิจ/ประกอบกิจการส่วนตัว - รับจ้างทั่วไป/ลูกจ้าง/เกษตรกร - ว่างงาน/แม่บ้านทั่วไป
กลุ่มตลาด	<ul style="list-style-type: none"> - จำแนกตามระดับรายได้ - จำแนกตามระดับการใช้บริการ (ค่าใช้จ่าย)
กลุ่มเฉพาะ ตามความสนใจ	<ul style="list-style-type: none"> - กลุ่มตุนก - กลุ่มนิยมไพร - กลุ่มดำน้ำ - กลุ่มตกปลา - กลุ่มกีฬา
กลุ่มพฤติกรรม/กิจกรรม	<ul style="list-style-type: none"> - ทักษะศึกษา - กีฬา - ซื้อสินค้า - ประกอบธุรกิจ/ประชุมสัมมนา - พักผ่อนแบบสงบ - เดินป่า ปีนเขา เทียวดำ

วัตถุประสงค์

- ท่องเที่ยว
- พักผ่อน พักฟื้น
- ผจญภัย
- ศึกษาหาความรู้
- เล่นกีฬา
- บ้านเทิง
- เพื่อกิจกรรมเฉพาะอย่าง

ในการท่องเที่ยว นักท่องเที่ยวมีรูปแบบการท่องเที่ยวที่แตกต่างกัน อาทิ การท่องเที่ยวทัศนศึกษา การท่องเที่ยวเชิงประชุมสัมมนาและฝึกอบรม การท่องเที่ยวเพื่อการพักผ่อนหย่อนใจ การท่องเที่ยวป่าเขาและถ้ำ การท่องเที่ยวแม่น้ำลำคลอง การท่องเที่ยววัฒนธรรมและชุมชน การท่องเที่ยวเพื่อการแสวงบุญ การท่องเที่ยวกีฬาและนันทนาการ การท่องเที่ยวบันเทิงเริงรมย์ เป็นต้น รูปแบบการท่องเที่ยวแต่ละแบบมักกำหนดขึ้นตามกิจกรรมและสถานที่ไปเยือน ซึ่งมักมีการคาบเกี่ยว หรือสับสนกัน

อย่างไรก็ตาม ลักษณะของนักท่องเที่ยวตามที่กล่าวมาอาจไม่สามารถบ่งชี้ได้ทันทีว่า กลุ่มใดเป็นนักท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ปัจจัยชี้วัดที่ชัดเจนของความเป็นนักท่องเที่ยวเชิงนิเวศ จะต้องเป็นนักท่องเที่ยว ที่มีพฤติกรรมที่เหมาะสมกับวัตถุประสงค์ในการศึกษาหาความรู้และประสบการณ์ เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกให้มีความตระหนักในการอนุรักษ์ธรรมชาติ และต้องทำความเข้าใจให้ชัดเจนว่า การท่องเที่ยวมีลักษณะอย่างไร จำนวนของนักท่องเที่ยวบางกลุ่ม บางประเภท อาจมีรูปแบบการท่องเที่ยวที่หลากหลาย แต่รูปแบบการท่องเที่ยวบางรูปแบบ อาจมีนักท่องเที่ยวเพียงบางกลุ่มเท่านั้น ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับข้อจำกัดของนักท่องเที่ยวและทัศนคติความชอบของแต่ละกลุ่มคน

ตาราง 1 กิจกรรมการท่องเที่ยวจำแนกตามวัตถุประสงค์ พื้นที่ ขนาด รูปแบบและผลกระทบ

กิจกรรม ท่องเที่ยว	วัตถุประสงค์	พื้นที่	ขนาด	รูปแบบ/ อุปกรณ์	ผลกระทบที่ อาจมี
กิจกรรมการท่องเที่ยวธรรมชาติ ชื่นชมธรรมชาติและผจญภัย					
1. เดินป่า	- ศึกษาหาความรู้ - สนุกสนาน - สัมผัสธรรมชาติ - ออกกำลังกาย - แลกเปลี่ยนและ ถ่ายทอด ประสบการณ์ - ผจญภัย	- ป่า-เขา - พื้นที่ที่มี ความลาดชัน - ลำน้ำ/เกาะ แก่ง - น้ำตก - หน้าผา - ถ้ำ	- เอกเทศ - กลุ่มเล็ก	- ค้ำแรง - มัคคุเทศก์ - เส้นทางระยะ สั้นไม่ค้ำแรง	- ขยะมูลฝอย - เสียงดัง - เหยียบย่ำ ต้นไม้/ตัดกิ่งไม้ - รบกวนการ วางไข่ของนก/ การผสม พันธุ์สัตว์ - เกี่ยวข้องกับ วัฒนธรรมชุมชน
2. ศึกษา ธรรมชาติ	- พักผ่อน - ศึกษาหาความรู้ - สัมผัสธรรมชาติและ องค์ประกอบ	- ป่า - ภูเขา - ถ้ำ - หน้าผา - เขื่อน	- เอกเทศ - กลุ่มเล็ก	- มีสื่อบอก - มีมัคคุเทศก์ - ไม่ค้ำแรง	- รบกวนการ วางไข่และการ ผสมพันธุ์ของ นก
3. ส่องสัตว์/ ดูนก	- ศึกษาหาความรู้ - สัมผัสธรรมชาติ	- ป่า-เขา/ทุ่ง หญ้า - ป่าชายเลน - ภูเขา	- กลุ่มเล็ก	- ค้ำแรง/ไม่ ค้ำแรง - มีมัคคุเทศก์ - มีสื่อ(กล้อง)	- รบกวนการ วางไข่และการ ผสมพันธุ์ของ นก
4. เที่ยวถ้ำ/ น้ำตก	- พักผ่อน - ศึกษาหาความรู้ - ผจญภัย - สัมผัสธรรมชาติ	- ถ้ำและ บริเวณรอบถ้ำ - น้ำตก/บริเวณ โดยรอบ	- เอกเทศ - กลุ่มเล็ก	- ไม่ค้ำแรง - มีมัคคุเทศก์ - มีคนนำทาง - มีสื่อ(ป้าย)	- ขยะมูลฝอย - ชูต/เขียนผนัง ถ้ำทำให้เสีย ทัศนียภาพ - เหยียบย่ำต้นไม้

ตาราง 1 (ต่อ)

กิจกรรม ท่องเที่ยว	วัตถุประสงค์	พื้นที่	ขนาด	รูปแบบ/ อุปกรณ์	ผลกระทบที่ อาจมี
5.พายเรือ (แคนู/เรือใบ/ เรือใบ กระดานโต้ลม	-พักผ่อน -ออกกำลังกาย -ผจญภัย -สนุกสนาน -สัมผัสธรรมชาติ	-ทะเล -เขื่อน,อ่าง เก็บน้ำ -ลำน้ำ/เกาะ แก่ง	-เอกเทศ -กลุ่มเล็ก	-ไม่ค้างแรม	-รบกวนบริเวณ วางไข่/ผสมพันธุ์ สัตว์น้ำ -ขยะมูลฝอย -เสียง
6.ดำน้ำดู ปะการัง	-ศึกษาธรรมชาติ -สัมผัสธรรมชาติ	-ทะเล/ชายฝั่ง ทะเล -เกาะ/กองหิน	-กลุ่มเล็ก	-ไม่ค้างแรม -มีสื่อ(เส้นทาง ดำน้ำ/คู่มือ)	-ปะการัง -ทำลายโดย ทอดสมอเรือ -น้ำมันปนเปื้อน -การเหยียบย่ำ -การเก็บ
7.ตั้งแคมป์	-สัมผัสธรรมชาติ	-ป่า-เขา/ทุ่ง หญ้า -ชายฝั่งทะเล -พื้นที่โล่ง/ พื้นที่ สาธารณะ	-กลุ่มเล็ก	-ค้างแรม	-ขยะมูลฝอย -สิ่งปฏิกูล -เสียงดัง -ไฟไหม้ -รบกวนที่อยู่ ของสัตว์
8.ส่องแพ/ส่อง แก่ง	-สนุกสนาน -ผจญภัย -สัมผัสธรรมชาติ	-ลำน้ำ/เกาะ แก่ง	-กลุ่มเล็ก	-ค้างแรม -ไม่ค้างแรม -มีคนนำ	-ตัดไม้ทำแพ -ขยะมูลฝอย -รบกวนการ วางไข่ของสัตว์
9.นั่งช้าง/ ขี่ม้า	-สนุกสนาน -สัมผัสธรรมชาติ และองค์ประกอบ	-ป่าเขา -ภูเขา -ชุมชน -ทุ่งหญ้า	-เอกเทศ -กลุ่มเล็ก	-ไม่ค้างแรม -มีมัดคอคเตอร์/ ควาญ/ครูฝึก	-เหยียบย่ำต้นไม้
10.ถ่ายรูป บันทึกภาพ/ เสียง	-สัมผัสธรรมชาติ และองค์ประกอบ	-ป่าเขา/ ทุ่งหญ้า -ภูเขา -ถ้ำ/น้ำตก -หน้าผา	-เอกเทศ -กลุ่มเล็ก -กลุ่มใหญ่	-มีมัดคอคเตอร์ -เสริมกิจกรรม อื่น ๆ	

ตาราง 1 (ต่อ)

กิจกรรม ที่เกี่ยวข้อง	วัตถุประสงค์	พื้นที่	ขนาด	รูปแบบ/ อุปกรณ์	ผลกระทบที่ อาจมี
11.ศึกษา ท้องฟ้า/ ดูดาว	-ศึกษาหาความรู้	-พื้นที่โล่ง -บนที่สูงไม่มี เมฆหมอกบัง -ชายหาดที่ โล่ง -เกาะ/แก่ง	-เอกเทศ -กลุ่มเล็ก -กลุ่มใหญ่	-ค้างแรม -มีมัดकुเทศก์/ นักดาราศาสตร์ -สื่อ(กล้อง/ แผนที่)	-มีน้อยอาจมี ปัญหาขยะ มูลฝอย -ต้องการที่พัก
12.ซีจรรย์าน/ ท้องเที่ยว(เสือ ภูเขา)	-พักผ่อน -ศึกษาหาความรู้ -สัมผัสธรรมชาติ -ออกกำลังกาย -ผจญภัย	-ป่า -พื้นที่ที่มี ความลาดชัน	-เอกเทศ -กลุ่มเล็ก/ กลาง	-ไม่ค้างแรม -มีสื่อ(ป้าย) -เส้นทาง	-เสียงดัง -ขยะ -ตัดทำลาย กิ่งไม้ -ความปลอดภัย
13.ปีนเขา/ไต่ เขา	-สัมผัสธรรมชาติ -ออกกำลังกาย -ผจญภัย	-ภูเขา -หน้าผา	-เอกเทศ -กลุ่มเล็ก	-ค้างแรม -ไม่ค้างแรม	-ตัดทำลายกิ่งไม้ -การพังทลาย ของดิน/หิน
14.ตกปลา	-พักผ่อน -ผจญภัย	-ลำน้ำ/เกาะ แก่ง -เขื่อนอ่าง เก็บน้ำ	-เอกเทศ -กลุ่มเล็ก	-ไม่ค้างแรม	-ไม่มี
กิจกรรมการท่องเที่ยวประวัติศาสตร์และวัฒนธรรม					
15.ชมความ งาม/ความ เก่าแก่ มี ลักษณะ เฉพาะตัว	-พักผ่อน -รู้จักเรียนรู้ -สัมผัส องค์ประกอบ	-โบราณสถาน (วัด วัง เมือง โบราณ) -มรดกโลก	-เอกเทศ -กลุ่มเล็ก -กลุ่มใหญ่	-ไม่ค้างแรม -มีมัดकुเทศก์	-ขยะมูลฝอย -ความแออัดใน ชุมชน -เสียงจาก ยานพาหนะ
16.ศึกษา ประวัติศาสตร์ เป็นมาของ แหล่ง	-ศึกษาหาความรู้ -สัมผัส	-ชุมชนวัด -โบราณสถาน -มรดกโลก	-เอกเทศ -กลุ่มเล็ก -กลุ่มใหญ่	-ไม่ค้างแรม -มีมัดकुเทศก์	-ขยะมูลฝอย -ความแออัดของ ชุมชน -เสียงจรรย์าน พาหนะ

ตาราง 1 (ต่อ)

กิจกรรม ที่เกี่ยวข้อง	วัตถุประสงค์	พื้นที่	ขนาด	รูปแบบ/ อุปกรณ์	ผลกระทบที่ อาจมี
18.ร่วมทำ กิจกรรม เรียนรู้ พฤติกรรม	-พักผ่อน แลกเปลี่ยน ถ่ายทอด ประสบการณ์	-เทศบาลงาน ประเพณี -บ้าน หัตถกรรม และศิลปกรรม	-เอกเทศ -กลุ่มเล็ก -กลุ่มใหญ่	-ค้ำแรมใน ชุมชน -ไม่ค้ำแรม	-การเปลี่ยนแปลง วัฒนธรรม -การแลกเปลี่ยนที่ ไม่ครบถ้วน
19.ศึกษา เรียนรู้ของที่ ระลึกและ สินค้า พื้นเมือง	-เรียนรู้ -ดองสนอง ความต้องการ -ชื่อของ	-บ้าน หัตถกรรมและ ศิลปกรรม -ตลาด	-เอกเทศ -กลุ่มเล็ก -กลุ่มใหญ่	-ไม่ค้ำแรม -มีมัดคุเทศก์	-ความแออัดใน ชุมชน -เสียงจาก ยานพาหนะ -การเอารัดเอา เปรียบ หลอกหลวง

กิจกรรมการท่องเที่ยวที่น่าจะจัดระบบการจัดการ

20.ล่องเรือ	-ศึกษาหา ความรู้ -พักผ่อน -สัมผัส ธรรมชาติ	-ลำน้ำ,เกาะ แก่ง -เขื่อนอ่างเก็บ น้ำ	-กลุ่มเล็ก -กลุ่มใหญ่	-ค้ำแรม -ไม่ค้ำแรม -มี มัดคุเทศก์ มีบริการเรือ	-น้ำมันปนเปื้อน ขยะมูลฝอย -ของเสียสิ่งปฏิกูล -เสียง -รบกวนสภาพทาง นิเวศวิทยา
21.ชม ทิวทัศน์	-พักผ่อน -สัมผัส ธรรมชาติ	-เขื่อนอ่างเก็บ น้ำ -ป่า-เขา -ถ้ำ -น้ำตก -ทะเล สวนสาธารณะ	-เอกเทศ -กลุ่มเล็ก -กลุ่มใหญ่	-ไม่ค้ำแรม -มีสื่อ(ป้าย)	-ขยะมูลฝอย -เสียงดัง -ทำลายทัศนียภาพ ขีด/เขียนบนลง ต้นไม้ ถ้ำ ป้าย

ตาราง 1 (ต่อ)

กิจกรรม ท่องเที่ยว	วัตถุประสงค์	พื้นที่	ขนาด	รูปแบบ/ อุปกรณ์	ผลกระทบที่อาจมี
22. พักผ่อน ปิกนิก	- พักผ่อน - สัมผัส ธรรมชาติ	- น้ำตก - ชายฝั่งทะเล - เขื่อน/อ่างเก็บ น้ำ - พื้นที่ สาธารณะ - สวนสาธารณะ	- เอกเทศ - กลุ่มเล็ก	- ไม่ค้างแรม	- ขยะมูลฝอย - เสียงดัง
23. เล่นน้ำ/ ว่ายน้ำ/ อาบน้ำ	- สนุกสนาน - พักผ่อน	- ลำน้ำ/เกาะ แก่ง/น้ำตก - ทะเล - อ่างเก็บน้ำ บึง	- เอกเทศ - กลุ่มเล็ก - กลุ่มใหญ่	- ไม่ค้างแรม	- ขยะมูลฝอย - มลภาวะทางน้ำ
24. นมัสการ กราบไหว้ ตามความ เชื่อ	- พักผ่อน - สัมผัสกับ องค์ประกอบ	- วัด - โบราณสถาน	- เอกเทศ - กลุ่มเล็ก - กลุ่มใหญ่	- ไม่ค้างแรม - มี มัคคุเทศก์	- ขยะมูลฝอย - ความแออัดใน ชุมชน - เสียงจักรยาน พาหนะ
25. ถ่ายภาพ	- สนุกสนาน - เป็นที่ระลึก	- แหล่งโบราณ สถาน/วัด/ หัตถกรรม/ ศิลปกรรม/ ชุมชน - บ้าน หัตถกรรม - เทศกาลงาน ประเพณี	- เอกเทศ - กลุ่มเล็ก - กลุ่มใหญ่	- ไม่ค้างแรม - มี มัคคุเทศก์	- เหยียบย่ำต้นไม้ - ทำลายระบบนิเวศ - ขยะมูลฝอย

ตาราง 1 (ต่อ)

กิจกรรม ท่องเที่ยว	วัตถุประสงค์	พื้นที่	ขนาด	รูปแบบ/ อุปกรณ์	ผลกระทบที่ อาจมี
26.ชม/เล่น กีฬา	-ออกกำลังกาย -สนุกสนาน	-สนามกีฬา	-เอกเทศ	-ไม่ค้างแรม	-รบกวนพื้นที่แหล่ง
27.ประชุม สัมมนา	-แลกเปลี่ยน ความรู้ ประสบการณ์	-ในเมือง/ สถานบริการ -ในแหล่ง บริการพื้นที่ อนุรักษ์	-กลุ่มใหญ่	-ค้างแรม	-เสียง
28.บันเทิง	-พักผ่อน/ผ่อน คลาย -สนุกสนาน	-ในเมือง/สถาน บริการ -จัดขึ้นในพื้นที่ ท่องเที่ยว	-กลุ่มเล็ก -กลุ่มใหญ่	-ไม่ค้างแรม	-อาจมีกิจกรรมที่ เสื่อมเสียศีลธรรม และยาเสพติด -เสียงรบกวน

ที่มา : การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. 2542: 22-25

แนวคิดเกี่ยวกับธุรกิจนันทนาการ

ความหมายของธุรกิจนันทนาการ

ธุรกิจนันทนาการ (Recreation Business) เป็นกระบวนการจัดการทางธุรกิจ ชนิดหนึ่งของผู้ประกอบธุรกิจมุ่งหวังได้เงินตรา เป็นค่าแห่งกำไรอยู่บนมูลฐานของการใช้กิจกรรม นันทนาการหรือเครื่องมือ อุปกรณ์ วิธีการต่าง ๆ เพื่อบริการแก่ผู้บริโภค หรือลูกค้าโดยเน้นความต้องการ ความสุขทางจิตใจ ได้อารมณ์สุข เกิดความสนุกสนาน เพลิดเพลิน ซึ่งผู้ให้ความหมายของธุรกิจนันทนาการไว้ต่าง ๆ ดังนี้

จรินทร์ ชานีรัตน์ (2528: 76) กล่าวว่า นันทนาการเชิงธุรกิจเป็นกิจการการจัดการ อย่างหนึ่งของการบริหารจัดการนันทนาการ เพื่อมวลชน มุ่งหวังให้ผู้ประกอบธุรกิจ สามารถจัด นันทนาการได้ต่อเนื่องยาวนาน เพราะนันทนาการโดยหลักแท้จริงแล้วจะเป็นการจัดอาสาสมัคร ทั้งนี้ ดำเนินการโดยรัฐ แต่เพื่อความก้าวหน้า กว้างขวาง และหลากหลายได้ประโยชน์อย่างมหาศาล ต้องอยู่ในรูปของการจัดเชิงธุรกิจ (Business) จำเป็นการจัดบริการกิจกรรมนันทนาการให้ประชาชน โดยผู้ประกอบการมีกำไรจากการประกอบการด้วย

ไชยวัฒน์ เหลืองอมรเลิศ (2534: 2) กล่าวว่า การบริหารสวนสนุกช่วยให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดี อารมณ์สดใสเกิดแก่ประชาชนและสังคมได้ตลอด จนเป็นการจัดการธุรกิจอย่างหนึ่งในรูปของการบริการความสุขได้ทั้งกายและจิตใจ

เคลลี (กาโซค เผือกสุวรรณ. 2538: 28; อ้างอิงจาก Kelly. 1990) กล่าวว่า ธุรกิจนันทนาการเป็นธุรกิจเหมือนธุรกิจอื่นๆ โดยทั่วไปเพียงแต่ใช้กิจกรรมนันทนาการและปัจจัยเครื่องช่วยประกอบกิจกรรมเป็นสื่อในการประกอบกิจกรรม จำพวกเครื่องเล่น เช่น ลูกฟุตบอล แร็บบอล วอลเลย์บอล ตะกร้า เป็นเครื่องมือ ส่วนนามธรรม เช่น ฟังการเล่านิทาน ชม ดู ฟัง ศิลปะการแสดง การพูด เป็นต้น

ครอสลีย์ และ เจมีสัน (สมบัติ กาญจนกิจ. 2542: 64; อ้างอิงจาก Crossley and Jamieson. 1993) กล่าวว่า ธุรกิจนันทนาการเป็นธุรกิจสำคัญอย่างยิ่งที่ประชาชนแสวงหา เพื่อตอบสนองความต้องการทางด้านจิตใจและอารมณ์ เป็นธุรกิจแห่งการบริการเป็นการท่องเที่ยว บริการที่พัก ศูนย์การค้า สวนสาธารณะ ศูนย์ออกกำลังกาย กาสีโน เป็นต้น สามารถทำกำไรให้กับผู้ประกอบการทั่วภาครัฐและเอกชนได้อย่างดี

ชับบ์ และ ชับบ์ (Chubb and Chubb. 1976) ได้อธิบายไว้ว่า การประกอบธุรกิจนันทนาการ เป็นการทำธุรกิจเพื่อบริการทางด้านสวัสดิการสังคมให้แก่ประชาชน และตนเองทุกระดับชั้น ทุกเพศทุกวัย เป็นการบริการช่วยเหลือของรัฐโดยรัฐมีแต่ได้ประโยชน์ถึงแม้ว่าจะได้ผลกำไรไม่มากในเชิงเศรษฐกิจ แต่จะได้กำไรเชิงจิตสรรหาสังคมอย่างมหาศาล เพราะได้คนที่มีคุณภาพจะเป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างความมั่นคงของชาติได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยรัฐบาลให้การสนับสนุนด้วยการเก็บภาษีรายได้ในเปอร์เซ็นต์ ต่ำกว่าธุรกิจอื่นๆ จึงทำให้มีการตื่นตัวในการประกอบธุรกิจนันทนาการอย่างกว้างขวางตั้งแต่ 1970 เป็นต้นมา และ คาดการณ์ว่าเป็นธุรกิจก้าวหน้าไปตลอดกาล และได้ชี้ให้เห็นถึงธุรกิจนันทนาการที่สำคัญและน่าสนใจต่อประชาชนมากมี 10 อันดับ ดังนี้

1. ศูนย์กิจกรรมชุมชน
2. ศูนย์พักผ่อนหย่อนใจ
3. ที่พักเพื่อบันเทิง
4. ท่องเที่ยว
5. อุทยานสวนสนุก
6. ศูนย์บริการอาหารเครื่องดื่มและที่พักผ่อนหย่อนใจ
7. พิพิธภัณฑ์
8. รีสอร์ทและกาสีโน
9. ฟาร์ม
10. ค่ายพักแรม

ความสำคัญของธุรกิจนันทนาการ

ในการจัดการเกี่ยวกับธุรกิจต่างๆ ต้องมีการลงทุนอันเป็นพื้นฐานเบื้องต้นของกิจกรรมทางด้านเศรษฐกิจและการพาณิชย์ ที่มีเป้าหมายทางด้านกำไรในการจัดหาสินค้าและบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค ธุรกิจแต่ละประเภทต่างก็ลงทุนแตกต่างกันไปขึ้นอยู่กับแต่ละวัตถุประสงค์และกลุ่มเป้าหมายชนิดหรือประเภท มีการสูญเสียเงินทอง มีการได้กำไรขาดทุนเป็นวัฏจักร ทุนจึงถือเป็นปัจจัยการผลิตอย่างหนึ่งของการธุรกิจ (สมยศ นาวิกาน. 2530: 4 – 5) และการดำรงชีพของมนุษย์ในสังคมนั้น ต้องลงทุนเพื่อแสวงหาสิ่งบริโภค เพื่ออยู่รอดทุกคน นันทนาการเป็นผลผลิตหรือสิ่งบริโภคชนิดอยู่ในรูปของการบริการ ที่มนุษย์จำเป็นต้องแสวงมาทดแทน โดยเฉพาะเพื่อบำบัดสภาวะทางจิตใจและอารมณ์เป็นส่วนใหญ่ นับเป็นกิจกรรมนันทนาการด้านสวัสดิการส่วนบุคคลของทุกคน ทุกเพศ ทุกวัย ทุกชาติ ศาสนา ที่พึงประสงค์ทั้งสิ้น โดยที่เขายินดีแลกเปลี่ยนด้วยเงินตรา ซึ่งมาจากผู้ประกอบการ เช่น อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว สถานบันเทิง เรียงรมย์ การบริการที่พักผ่อนหย่อนใจ เป็นต้น (สมบัติ กาญจนกิจ. 2542: 12)

ประเภทของธุรกิจนันทนาการ

กิจกรรมนันทนาการมีหลากหลายมากพอ คือ การบริโภคของประชากรทั้งโลก มีทั้งกิจกรรมประเภทใช้ร่างกายเคลื่อนไหวเพื่อประกอบกิจกรรมทั้งหนัก ๆ และเบา ๆ และเพื่อสะดวกต่อการจัดการนันทนาการ นักวิชาการ และผู้ทรงคุณวุฒิทางวิชาชีพนันทนาการแห่งประเทศไทยเพื่อการธุรกิจดังต่อไปนี้

สมบัติ กาญจนกิจ (2542: 58) แบ่งประเภทของธุรกิจนันทนาการตามลักษณะธรรมชาติของกิจกรรมที่คล้ายคลึงกันออกเป็น 10 ประเภท คือ

1. จุดสนใจท่องเที่ยว
2. สิ่งสนับสนุนท่องเที่ยว
3. ศูนย์กิจกรรมชุมชน
4. กีฬาเพื่อบันเทิง
5. ศูนย์สอนทักษะ
6. แหล่งนันทนาการกลางแจ้ง
7. กิจกรรมเครื่องไฟฟ้า
8. ร้านบริการอุปกรณ์
9. ศูนย์รวมกาสิโน
10. ศูนย์อาหารและที่พัก

และนอกจากนั้นยังแบ่งประเภทโดยพิจารณาจาก กลุ่มผู้ดำเนินการภาคเอกชนที่จัดดำเนินการอย่างชีพแบบธุรกิจการค้าโดยตรง เป็นดังนี้

1. ธุรกิจสื่อเครื่องเสียงเครื่องเล่นไฟฟ้า
2. แหล่งให้ความบันเทิงชนิดสวนสนุกและสวนสาธารณะเพื่อพักผ่อน
3. แหล่งให้ความบันเทิงชนิดศูนย์การค้าและภัตตาคาร
4. สถานจัดตั้งค่ายพักแรมและกิจกรรมกลางแจ้ง
5. การเดินทางท่องเที่ยวทัศนศึกษา
6. การท่องเที่ยวในชนบท

กำโชค เมื่อพุทธศักราช (2538: 13 – 14) ได้แบ่งประเภทของนันทนาการเพื่อการธุรกิจ (Commercial Recreation) เป็นดังนี้

1. เกมและกิจกรรมบันเทิง
2. กีฬาเพื่อนันทนาการ
3. ดนตรี เพลง และการแสดงละคร
4. กิจกรรมสโมสรรสสุขภาพ
5. การท่องเที่ยว
6. ค่ายพักแรม
7. การแสดงโชว์
8. กิจกรรมสังสรรค์
9. งานฝีมือเพื่อธุรกิจการค้า
10. กิจกรรมพิเศษเฉพาะเพื่อการธุรกิจเป็นคราว ๆ
11. กิจกรรมสื่อเครื่องเสียงและภาพ
12. สวนสนุก

ปัจจัยกิจกรรมและโครงการนันทนาการได้รับความสนใจในชุมชนและสังคมโลก ทั้งนี้เนื่องจากความต้องการเข้าร่วมกิจกรรมในช่วงเวลาว่าง และเวลาอิสระมากขึ้นเป็นทวีคูณ โดยเขาเหล่านั้นถือว่าเป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนาคุณภาพชีวิต จึงเป็นเหตุทำให้องค์กรทั้งภาครัฐและเอกชนหันมาประกอบธุรกิจนันทนาการมากขึ้นหลากหลายวิธี แต่อย่างไรก็ตามการจัดการนันทนาการจะต้องลงทุนหาทรัพยากรต่าง ๆ มาดำเนินการตั้งแต่การสรรหาบุคคล จัดซื้ออุปกรณ์ จ้างทำเทคนิคการตลาด การประชาสัมพันธ์เหล่านี้ต้องได้เงินงบประมาณทั้งสิ้น ดังนั้น เมื่อมีการลงทุนจะต้องแสวงหากำไรและเงินทดแทนคืนอย่างแน่นอนจึงเป็นธุรกิจเฉพาะทางด้านนันทนาการ

ครอสลีย์ (Crossley. 1996) กล่าวว่า ความต้องการนันทนาการ เพื่อความเป็นอยู่ที่มีคุณภาพของครอบครัว สังคม องค์กร การ บริษัท โรงงานต่าง ๆ นับวันมากขึ้นเป็นทวีคูณ จากการสำรวจพบว่า ในฟลอริดา สหรัฐอเมริกา มีประชาชนสนใจซื้อบริการนันทนาการมากเป็นอันดับ 2 รองจากอาหารประจำวันและจัดอันดับความต้องการกิจกรรมนันทนาการของประชากรรัฐฟลอริดา 8 อันดับ ดังนี้

1. การท่องเที่ยว
2. นันทนาการกลางแจ้ง
3. ค่ายพักแรม และ รีสอร์ท
4. อุทยานสวนสนุก
5. ศูนย์รวมกาสิโน
6. กีฬาเพื่อบันเทิง
7. พิพิธภัณฑ์ และการแสดง
8. สโมสรเพื่อสุขภาพ

จะเห็นได้อย่างชัดเจน จากปัจจัยทางการเมือง สังคม และเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ประชาชนมีความเครียดมากขึ้น จึงต้องการแสวงหากิจกรรมนันทนาการมาแก้ปัญหาชีวิตมากขึ้น ดังนั้น ผู้ประกอบการนันทนาการทั้งหลาย จำเป็นอย่างยิ่งต้องจัดและพัฒนาให้เหมาะสมเพียงพอต่อความต้องการ ระบบธุรกิจนันทนาการ จึงถูกพัฒนารูปแบบ และถือเป็นปัจจัยหลักของการพัฒนาคน และพัฒนาสภาพเศรษฐกิจของชาติได้อย่างเฉียบพลัน ดังนั้น รัฐบาลจึงพยายามและส่งเสริมให้มีธุรกิจนันทนาการมากขึ้น โดยให้การสนับสนุนเงินลงทุนบ้าง ลดภาษีนำเข้า อุปกรณ์บ้าง ลดภาษีบ้าง ดังที่ ดำรง สาธิต (2543: 45) กล่าวว่า กิจการสโมสร กิจการการออกกำลังกาย กิจการคลายเครียด กิจการบันเทิงคาราโอเกะ กิจการสวนสาธารณะ กิจการสวนสนุก และกิจการอื่น ๆ ที่ส่งเสริมสุขภาพจิต ควรลดหย่อนผ่อนปรนเรื่องภาษีและส่งเสริมให้มีมากขึ้นโดยถือเป็นนโยบายของการพัฒนาประเทศ

หลักการประกอบธุรกิจนันทนาการ

ในการจัดการธุรกิจนันทนาการนั้นผู้ประกอบการธุรกิจทุกคนมุ่งหวังผลกำไรทั้งสิ้น เหมือนกับการประกอบธุรกิจทั่วไป ดังนั้น การดำเนินงานจะต้องมีระบบแห่งการจัดการคล้ายคลึงกันกับการประกอบธุรกิจทั่วไป จะมีความแตกต่างกันบ้าง เพื่อผลผลิตและความต้องการของ ผู้บริโภคเท่านั้น แต่ที่เห็นได้อย่างชัดเจน คือ ธุรกิจนันทนาการเป็นธุรกิจบริการแก่ผู้บริโภคให้ได้รับบริการตอบสนองความสุขทางจิตใจ อารมณ์เป็นสำคัญ

วัลลพ กลิ่นหอม (2540: 26) กล่าวว่า การประกอบธุรกิจบันเทิงหรือกิจกรรมอื่นใดที่มุ่งให้ผู้บริโภคพึงพอใจ จะต้องคำนึงถึงผู้บริโภคเป็นอันดับหนึ่ง และผู้บริโภคนั้น หมายรวมถึงบุคคลและสังคมได้เช่นกัน ฉะนั้น เพื่อให้เกิดผลของการบริการที่ดีของกิจกรรมบันเทิงจะต้องให้ประทับใจให้เกิดขึ้นได้ทั้ง 3 มิติ คือ บริการด้วยกาย วาจา และใจของผู้บริการ

สมพงษ์ เกษมสิน (2543: 23) กล่าวว่า การบริการเป็นกระบวนการทางการบริหารจัดการจัดการตนเองและบริหารองค์กรร่วมกัน ต้องอยู่ในขั้นตอนของการวางแผน การจัดองค์การการบังคับบัญชา การประสานงาน การควบคุมและการประเมินผล และสอดคล้องกับ พนมศักดิ์ สวัสดิ์พงษ์ (2544: 2) กล่าวว่า การทำธุรกิจนั้นหนทางการนั้นผู้ประกอบการจะต้องมีความรู้ ความเข้าใจ ความต้องการนั้นหนทางการของบุคคลและสังคม สามารถจัดการดำเนินธุรกิจตามหลักแห่งการประกอบกิจกรรมนั้นหนทางการ บนพื้นฐานวิชาชีพนั้นหนทางการและเป็นไปตามระบบแห่งการบริการที่เป็นกระบวนการทางวิทยาศาสตร์ อีกทั้งให้นึกเสมอว่ากิจกรรมนั้นหนทางการเป็นกิจกรรมบริการ ถ้าจัดเพื่อธุรกิจ โดอาศัยนั้นหนทางการเป็นสื่อปัจจัยแล้วต้องมีบุคลากรผู้ให้บริการที่มีคุณภาพจึงจะเป็นการบริการที่มีคุณภาพด้วย

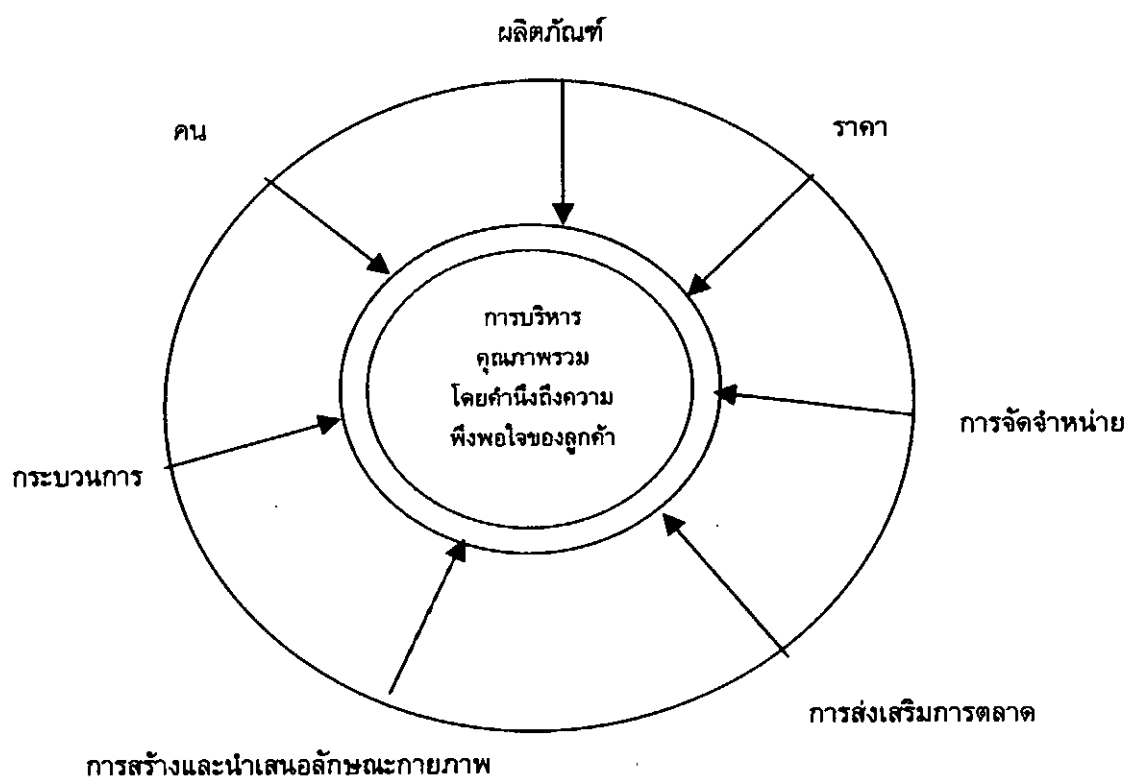
ปริญ ลักษิตานนท์ และคนอื่น ๆ (2541: 334)ได้อธิบายเกี่ยวกับธุรกิจการบริการไว้ดังนี้ ธุรกิจบริการเป็นการจัดกิจกรรมและผลประโยชน์หรือความพึงพอใจ ที่สนองความต้องการผู้บริโภค (ลูกค้า) ตัวอย่างเช่น การท่องเที่ยว เกมสนุกสนาน สวนสุขภาพ โรงแรม โรงภาพยนตร์ จึงจัดได้เป็นประเภทต่าง ๆ 4 ประเภท คือ

1. ผู้ซื้อเป็นเจ้าของสินค้า และนำสินค้าไปขอรับบริการ
2. ผู้ขายเป็นเจ้าของสินค้า และขายบริการให้กับผู้ซื้อ เช่น บริการเครื่องถ่ายเอกสาร
3. เป็นการซื้อบริการ และมีสินค้าควบด้วย เช่น ซื้อสินค้า ให้เล่นเกม ซื้อทัวร์แถมสิ่งของ อาหาร
4. เป็นการซื้อบริการโดยไม่มีสินค้าแลกเปลี่ยนเป็นสิ่งของ เช่น นวดเพื่อบันเทิง ฟังเพลง การเล่น วิชาการ โรงพยาบาล

ดังนั้น การทำธุรกิจการบริการต่าง ๆ ทุกประเภทจะต้องมีหลักการ มีทฤษฎีเป็นหลัก วิเคราะห์ตลาด วิเคราะห์ผู้บริโภคให้ถูกต้อง เหมาะสมด้วยสถานการณ์ สร้างแผนกลยุทธ์ต่าง ๆ ขึ้น ดังที่ เสรี วงษ์มณฑา (2541: 428) กล่าวว่า การประกอบธุรกิจบริการใด ๆ ทุกชนิดนั้นจะต้องเน้นความพึงพอใจ เพราะผู้มารับบริการทุกคน ต่างมุ่งหวัง คาดหวังจะได้รับทางบวกเป็นสำคัญ จึงจำเป็นที่ผู้ประกอบการทั้งหลายพึงเน้นกลยุทธ์การตลาดสำหรับธุรกิจให้บริการครบวงจรคือ

ธุรกิจที่ให้บริการจะใช้ส่วนประสมการตลาด (Marketing Mix) หรือ 4P เช่นเดียวกับสินค้า ซึ่งประกอบด้วย (1) ผลิตภัณฑ์ (Product) (2) ราคา (Price) (3) การจัดจำหน่าย (Place) (4) การส่งเสริมการตลาด (Promotion) และนอกจากนั้นแล้วยังต้องอาศัยเครื่องมืออื่น ๆ เพิ่มเติมซึ่งประกอบด้วย (5) บุคคล (People) หรือ พนักงาน (Employees) ซึ่งต้องอาศัยการคัดเลือก (Selection) การฝึกอบรม (Training) การจูงใจ (Motivation) เพื่อให้สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้แตกต่างเหนือคู่แข่ง และพนักงานต้องมีความสามารถ มีทัศนคติที่ดี สามารถ

สนองต่อลูกค้า มีความคิดริเริ่ม มีความสามารถในการแก้ปัญหา และสามารถสร้างค่านิยมให้กับบริษัท (6) ต้องมีการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence and Presentation) โดยพยายามสร้างคุณภาพโดยรวม [Total Quality Management (TQM)] ตัวอย่างโรงแรมต้องพัฒนาลักษณะทางกายภาพและรูปแบบการให้บริการ เพื่อสร้างคุณค่าให้กับลูกค้า (Customer – Value Proposition) ไม่ว่าจะเป็นด้านความสะดวก ความรวดเร็ว หรือผลประโยชน์อื่นๆ (7) มีกระบวนการ (Process) เพื่อส่งมอบคุณภาพในการให้บริการกับลูกค้าได้รวดเร็ว และประทับใจลูกค้า (Customer Satisfaction)



ภาพประกอบ 1 แสดงการใช้เครื่องมือทางการตลาดสำหรับธุรกิจบริการ (Marketing Tools for Services)
ที่มา: เสรี วงษ์มณฑา. (2541). การโฆษณาและการส่งเสริมการขาย: 337

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2541: 340) กล่าวว่าหลักการสำคัญของการบริหารกิจการธุรกิจบริการนั้นจะต้องตระหนักในสิ่งสำคัญดังนี้

1. คุณภาพของการให้บริการ ต้องมีระบบที่วิเคราะห์การตลาดและพัฒนาให้ทันสมัยอยู่เสมอ มีกลยุทธ์แห่งการนำเสนอ การส่งมอบภาพลักษณ์และลักษณะเอกลักษณ์ของวัฒนธรรม
2. มีผู้นำในการให้บริการ มีคุณลักษณะประจำตัว และวิชาชีพในอาชีพนั้นๆ อย่างเป็นมาตรฐาน ผ่านการประเมินคุณภาพจากสังคมอย่างเป็นรูปธรรม
3. มีโมเดลคุณภาพการบริการทั้งเป็นภาพรวม และเฉพาะประเภทบริการนั้นๆ

กำโซด เผือกสุวรรณ (2544: 7) กล่าวว่าในการประกอบธุรกิจนั้นหนทางการที่ดีนั้น ผู้ประกอบการจะต้องยึดหลักสำคัญในการจัดการดังนี้

1. ผู้ประกอบการจะต้องมีความรู้ เข้าใจในวิชาชีพนั้นหนการพื้นฐานอย่างชัดเจน
2. ผู้ประกอบการต้องมีความรักและศรัทธาในวิชาชีพ และกิจกรรมนั้นหนการโดยแท้จริง
3. ผู้ประกอบการต้องมีความรู้เข้าใจในจิตวิทยา พฤติกรรมบุคคลในเรื่องแรงจูงใจ และความต้องการของมนุษย์อย่างถูกต้อง
4. ผู้ให้บริการจะต้องให้ตระหนักอยู่โดยตลอดเวลาว่าการบริการกิจกรรมนั้นหนการนั้นสนุกสนาน รักศรัทธา มีเกียรติยศ ปฏิบัติหน้าที่ผู้ให้บริการอย่างความเป็นผู้นำและรู้สึกเสมอว่าการบริการที่มีคุณภาพจะต้องมีผู้ให้บริการที่มีคุณภาพด้วย

กิจกรรมท่องเที่ยวทางทหาร

1. กิจกรรมนำชมพื้นที่ประวัติศาสตร์

เป็นการพำนักไปชมพื้นที่ประวัติศาสตร์เพื่อเพิ่มพูนความรู้ เช่นพำนักพื้นที่อุทยานประวัติศาสตร์สงครามเก้าทัพ ศาลพ่อปู่เขาสนไก่ อ.ลาดหญ้า จะมีผู้บรรยายความเป็นมาทางประวัติศาสตร์เกี่ยวกับพื้นที่สำคัญต่าง ๆ ให้กับนักท่องเที่ยวได้รับความรู้ทางประวัติศาสตร์ทำให้เกิดความเคารพ รัก ในสถานที่มากยิ่งขึ้น ให้ตระหนักว่าสถานที่แห่งนี้เป็สถานที่ศักดิ์สิทธิ์ควรค่าแก่การสักการะ

2. กิจกรรมไต่หน้าผาจำลอง

พบกับความสนุกสนานน่าตื่นเต้นและเร้าใจได้พิสูจน์กำลังกายกำลังใจในการไต่หน้าผาจำลองจากหอกระโดด 34 ฟุต โดยมีเจ้าหน้าที่แนะนำขั้นตอนเพื่อความปลอดภัยก่อนปฏิบัติจริง ความรู้ความมั่นใจที่ได้รับสามารถนำมาใช้กับตนเองและผู้อื่น เช่น เมื่อต้องติดอยู่ที่สูงขณะเกิดไฟไหม้

3. กิจกรรมไต่เชือกข้ามลำน้ำ

เอามือจับเชือกทั้งสองมือแล้วดึงตัวขึ้นไป ใช้เท้าเกี่ยวเชือกเพื่อข้ามฝั่งไป ฝึกกำลังของกล้ามเนื้อแขนและขา

4. กิจกรรมสถานีทดสอบกำลังใจ 10 สถานี

สถานีที่ 1 กำแพง 6 ฟุตแกว่งตัว

กระโดดจับเชือกแล้วค่อยเหวี่ยงตัวขึ้นไปเหนือกำแพงแล้วจึงค่อยวางขาลงที่ละข้าง สปริงตัวออกมาลงเท้าคู่ที่กำแพงอีกด้านหนึ่ง

สถานีที่ 2 ไต่เชือก

เอามือจับเชือกทั้งสองมือแล้วดึงตัวขึ้นไป ใช้เท้าเกี่ยวเชือกโยงเข้าด้านใน ใช้เท้าด้านในด้านหนึ่ง (ที่ถนัด) เหยียบเชือกไว้ที่หลังเท้า แล้วดึงตัวขึ้นไป และสามารถเหยียบเชือกไว้ได้เมื่อยล้า

สถานที่ 3 สะพานลอย

เดินขึ้นไปตามปกติแล้วลงมาอีกด้านหนึ่ง

สถานที่ 4 หลังคาอกไก่

วิ่งมาด้วยความเร็วปานกลางขึ้นไป แล้ววิ่งลงอีกด้านหนึ่ง

สถานที่ 5 กำแพง 6 ฟุต

วิ่งมาด้วยความเร็วปกติ แล้วกระโดดใช้ท่อนแขนเกาะขอบกำแพง เหวี่ยงตัวข้ามไป แล้วนอนราบหย่อนขาลงมาที่ละข้าง สปริงตัวออกมาเท้าคู่

สถานที่ 6 แทนกระโดด 6 ฟุต

วิ่งมาถึงขอบปูนกระโดดลงมาเบา ๆ /ลงเท้าคู่สปริงตัวออกไป

สถานที่ 7 ตาข่ายทหารราบ

ไต่ขึ้นไปทีละช่องตาข่าย เมื่อถึงข้างบนแล้วกลับลงมาอีกด้านหนึ่ง

สถานที่ 8 กำแพง 10 ฟุต

จะต้องมีผู้ช่วยในการข้าม (มาเป็นกลุ่มหรือคู่บัดดี้) โดยช่วยกันส่งเพื่อนให้ขึ้นไป ถึงบนกำแพง การลงให้หย่อนขาลงมาที่ข้าง มือเกาะขอบเหยียบตัวให้แขนตั้งแล้วสปริงตัวออกจาก กำแพง ลงเท้าคู่

สถานที่ 9 สะพานตันซุง

ข้ามไปตามปกติ โดยรักษาสมดุลของน้ำหนักตัวไว้ให้ดี

สถานที่ 10 คูกระโดด

วิ่งมาด้วยความเร็วปานกลาง แล้วกระโดดทีละคูน้ำ

5. กิจกรรมดำรงชีพในป่า

เป็นการท่องเที่ยวเพื่อพักผ่อน สัมผัสป่าธรรมชาติอย่างใกล้ชิด ได้ผจญภัยในป่าภูเขา หน้าผาชัน ลำธาร ภูเขาสูง และสิ่งกีดขวางตามธรรมชาติ สัมผัสน้ำตก ดอกไม้นานาชนิด ไม้ป่านานาพันธุ์ ตลอดเส้นทางเดินท่องเที่ยวสองนก สัตว์ป่า ผีเสื้อ แมลง และสัตว์อื่นๆ ปลูกต้นไม้ เป็นที่ระลึก สร้างผืนป่า คืนความสมบูรณ์ให้ระบบนิเวศ บนพื้นที่ปลูกป่า กิจกรรมเดินป่าอนุรักษ์ สัมผัสเรียนรู้ การยังชีพ และดำรงชีพในป่า เรียนรู้การปฐมพยาบาลเบื้องต้น ช่วยเหลือตนเอง หรือหมู่คณะ ระยะทาง 3 - 5 กิโลเมตร ใช้เวลา 3 - 4 ชั่วโมง

6. กิจกรรมเลื่อนช่วยชีวิตบริเวณอ่างเก็บน้ำ

โรยตัวจากที่สูง โดยใช้ลอกข้ามลำน้ำบริเวณอ่างเก็บน้ำจากฝั่งหนึ่งไปสู่อีกฝั่งหนึ่ง โดยสวมเสื้อชูชีพ ซึ่งเป็นกิจกรรมที่ทดสอบความกล้า ตื่นเต้น

7. กิจกรรมยิงปืน

ฝึกยิงปืน ซึ่งเป็นเป้าหมาย ทดสอบความแม่นยำ

8. กิจกรรมกระโดดหอสุง 34 ฟุต

การฝึกทดสอบกำลังใจ ด้วยการฝึกกระโดดออกจากหอสุง 34 ฟุต ซึ่งเป็นจุดความเสียวสูงสุด เพื่อทดสอบและท้าทาย ความกล้า เพื่อเสริมสร้างประสบการณ์ชีวิต ตื่นเต้นเร้าใจ

9. กิจกรรมวอล์คแรลลี่

มีฐานกิจกรรมอยู่ 2 - 3 ฐานให้สมาชิกในทีมร่วมกันช่วยกันระดมความคิดในการแก้ปัญหา ช่วยกันหา RC สร้างความสามัคคีในหมู่คณะ

10. กิจกรรมผจญภัยเวลากลางคืน

ผจญภัยในป่าเวลากลางคืน จะมีกิจกรรมดูดาว เรียนรู้การดมกลิ่น สัมผัส กับสิ่งต่าง ๆ วิธีดูเข็มทิศเวลากลางคืน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ✓

งานวิจัยต่างประเทศ

ทุงและฟลาวเวอร์ (ซูลีพร ไกรเวียง. 2531: 81 – 83; อ้างอิงจาก Toung and flowers. 1978) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อสถานที่ท่องเที่ยวใน Cook Coutry Forest Preserve Distric (CC FPD) สหรัฐอเมริกา โดยสอบถามนักท่องเที่ยวจำนวน 630 คน ใช้แบบสอบถามความคิดเห็นชนิด มาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับความพึงพอใจ เพื่อใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการพัฒนาและป้องกันผลกระทบอันเกิดจากการท่องเที่ยว ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าร้อยละ พบว่านักท่องเที่ยวพึงพอใจต่อพื้นที่และลักษณะของป่าไม้ธรรมชาติ เป็นอันดับหนึ่ง ร้อยละ 80 สถานภาพโดยธรรมชาติ เป็นอันดับสอง คิดเป็นร้อยละ 65 สำหรับด้านเครื่องอำนวยความสะดวกสถานที่พักและการบริการอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 50 55 และ 53 ตามลำดับ

แฮคแมนและโอลด์แฮม (สมหวัง พิริยานุวัฒน์ และคนอื่น ๆ 2540: 4 – 47; อ้างอิงจาก Hackman and Oldham. 1980) ได้ทำการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม โดยทำการศึกษาดัชนีที่มีอิทธิพลต่อความเกี่ยวข้องผูกพันกับงาน (Job Involvement) พบว่าลักษณะงาน (Job Characteristics) ได้แก่ความมีอิสระในการทำงาน (Autonomy) ความหลากหลายของงาน (Skill Variety) ความมีเอกลักษณ์ของงาน (Task Identity) ความสำคัญของงาน (Task Significant) มีอิทธิพลต่อความเกี่ยวข้องกับงาน นอกจากนี้พฤติกรรมกรรมการตรวจตราดูแล (Supervisory Behaviors) มีอิทธิพลต่อความเกี่ยวข้องผูกพันกับงาน การมีส่วนร่วม (Participation) และความแตกต่างระหว่างบุคคล เช่น แรงจูงใจ ภายในก็มีผลต่อความเกี่ยวข้องผูกพันกับงาน การจริยธรรมแบบโปรเตสแตนต์ (Protestant Ethic) ยังมีผลต่อความเกี่ยวข้องผูกพัน

อีไล (Ealine. 1984: 30-40) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อนันทนาการและสวนสาธารณะของเอกชนในนิวยอร์ก ประเทศสหรัฐอเมริกา โดยการสำรวจประชาชนที่มาท่องเที่ยวจำนวน 9,800 โดยใช้แบบสอบถาม เพื่อทราบระดับความพึงพอใจในการบริการนันทนาการและสภาพสวนสาธารณะ พบว่าประชาชนเป็นผู้หญิงมีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 68.82 ความพึงพอใจในด้านการจัดโปรแกรมกิจกรรมนันทนาการ อยู่ในระดับมากที่สุดชายและหญิง ใกล้เคียงกันคิดเป็นร้อยละ 50 สำหรับอาชีพส่วนใหญ่เป็น นักธุรกิจมีความพึงพอใจในระดับมาก ทั้งด้านสภาพพื้นที่และนันทนาการ รองลงมา คือ ข้าราชการ

อเดย์ และ แอนเดอร์เซน (สมจิตร กาหาวงศ์. 2541: 48 – 49; อ้างอิงจาก Aday and Andersen. 1989) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ที่เข้ารักษาในโรงพยาบาลในมลรัฐ แคลิฟอร์เนีย ประเทศสหรัฐอเมริกา จำนวน 524 คน ที่เกี่ยวกับการให้บริการทางการแพทย์ และการบริการบำบัด พบว่า การให้บริการด้วยบุคลากรแพทย์ พยาบาล เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่ร้อยละ 75 อยู่ในเกณฑ์ระดับดี แต่การบริการด้านบำบัดอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 50 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเฉพาะการให้บริการสวนสาธารณะ และ กิจกรรมนันทนาการบำบัดในสวนสาธารณะมีความพึงพอใจอยู่ในระดับที่สูง

งานวิจัยในประเทศ

จิราพร กองทอง (2540: บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ปัจจัยที่ส่งเสริมให้นักท่องเที่ยวเดินทางไปท่องเที่ยวบริเวณด้านช่องจอม อำเภอกาบเชิง จังหวัดสุรินทร์ พบว่า สิ่งดึงดูดใจให้นักท่องเที่ยวเดินทางไปมากที่สุด คือ สิ้นค้าราคาถูก กลุ่มนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ไปเที่ยวบริเวณด้านช่องจอม เป็นครั้งแรก นอกจากนี้ยังพบว่านักท่องเที่ยวพึงพอใจในความเป็นมิตรไมตรีของบุคคลในท้องถิ่น ที่จอดรถเพียงพอ ห้องน้ำสะอาดพอใช้ ความซื่อสัตย์ ในการคิดราคาอาหารและเครื่องดื่ม นักท่องเที่ยวส่วนมากเห็นว่ามีความปลอดภัย เมื่อไปท่องเที่ยวบริเวณด้านช่องจอม

ศกลวรรณ พาเรือง (2540: บทคัดย่อ) ได้ศึกษา องค์ประกอบที่ส่งเสริมพฤติกรรมการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ของนิสิตนักศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า การวิเคราะห์องค์ประกอบจากปัจจัยการใช้เวลาว่าง 16 กิจกรรมของนักเรียนนิสิตนักศึกษาในกรุงเทพฯ พบว่า 1) สามารถจัดองค์ประกอบได้ 2 องค์ประกอบ คือ กิจกรรมที่ต้องลงมือกระทำ (Active Activity) และกิจกรรมที่ไม่ต้องลงมือกระทำ (Passive Activity) 2) ลักษณะปัจจัยทางประชากรศาสตร์ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ของนิสิต นักศึกษา คือ ตัวแปรชั้นปี สาขาวิชา ภูมิสำเนา และบุคคลที่พำนักอาศัยด้วย 3) กิจกรรมที่ต้องลงมือกระทำ (Active Activity) มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ 4) พฤติกรรมการเปิดรับสื่อประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ 5) ความรู้ในประเด็นการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ ไม่พบความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์

สุพัตรา พรประเสริฐ (2541: บทคัดย่อ) * ได้ศึกษา การรับรู้เกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ของนักท่องเที่ยวชาวไทยในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า นักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาจังหวัดเชียงใหม่ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 21-30 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรีเป็นพนักงานเอกชน รายได้ระหว่าง 5,000-10,000 บาท ส่วนใหญ่มีภูมิลำเนาอยู่ที่ภาคเหนือรองลงมา คือ กรุงเทพมหานคร นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่รับรู้เกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์จากสื่อโฆษณา ประเภทโทรทัศน์ นิตยสาร/วารสาร และหนังสือพิมพ์ ตามลำดับ สำหรับพฤติกรรมการท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยว ส่วนใหญ่เคยมาเชียงใหม่แล้วมากกว่า 5 ครั้ง โดยจะเดินทางมาเอง หรือมาขับรถประจำทาง นักท่องเที่ยว

ส่วนใหญ่มีความประทับใจกับจังหวัดเชียงใหม่ และตั้งใจจะกลับมาอีก รวมทั้งแนะนำให้บุคคลอื่นมาเที่ยวเชียงใหม่ด้วย โดยที่นักเรียน นักศึกษาจะแนะนำบุคคลอื่นมากที่สุด รองลงมาคือข้าราชการ และพนักงานบริษัทเอกชน

เสาวลักษณ์ นวเจริญกุล (2541: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ พฤติกรรมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศของนักท่องเที่ยวชาวไทยในเขตอุทยานแห่งชาติไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยมีพฤติกรรมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศที่ถูกต้องในระดับปานกลาง สำหรับผลการวิเคราะห์การผันแปรทางเดียวพบว่า อายุ ระดับการศึกษา การให้คุณค่าต่อ สิ่งแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติเป็นปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ความรู้เกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ เป็นปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และอาชีพ วัตถุประสงค์หลักในการเดินทางท่องเที่ยว การรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ เป็นปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ชัชพันธ์ เปลี่ยนดี (2542: บทคัดย่อ) ได้ศึกษา พฤติกรรมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศของนิสิต/นักศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า นักท่องเที่ยวเชิงนิเวศกลุ่มนี้ส่วนใหญ่จะนิยมเดินทางท่องเที่ยวโดยการไปกันเองกับกลุ่มเพื่อน เพื่อพักผ่อนสัมผัสธรรมชาติ ตามช่วงเวลาที่ตนเองสะดวกมากที่สุด มีค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยวไปไม่เกิน 2,000 บาทต่อครั้ง โดยพิจารณาถึงสภาพความสมบูรณ์และความสวยงามทางธรรมชาติของแหล่งท่องเที่ยวเป็นสำคัญ ปัจจัยที่มีอิทธิพลมากที่สุดที่ทำให้เลือกใช้บริการของบริษัททัวร์นำเที่ยวเชิงนิเวศคือ ความสะดวกสบายและราคาทัวร์ที่เหมาะสมเมื่อเทียบกับคุณภาพที่ได้รับ นอกจากนี้พบเห็นปัญหาด้านความเสื่อมโทรมทางธรรมชาติของแหล่งท่องเที่ยวเพิ่มขึ้นมากที่สุด อันเนื่องมาจากการที่นักท่องเที่ยวยังขาดความรู้อย่างแท้จริงในการท่องเที่ยวเชิงนิเวศและมีความเห็นว่าความสะอาดของห้องสุขาควรได้รับการปรับปรุงได้ดีขึ้นอย่างเร่งด่วน

วิธินี วรรณสกล (2542: บทคัดย่อ) ได้ศึกษา การเปิดรับข่าวสารการประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวเกี่ยวกับ พฤติกรรมการท่องเที่ยว ในสภาวะวิกฤตเศรษฐกิจ พบว่า 1. กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศอายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่างกัน มีการเปิดรับข่าวสารประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวในสภาวะวิกฤตเศรษฐกิจจากสื่อประเภทต่าง ๆ ต่างกัน 2. กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่างกัน มีพฤติกรรมการท่องเที่ยวในสภาวะวิกฤตเศรษฐกิจต่างกัน 3. เปิดรับข่าวสารการประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวจากสื่อมวลชน และสื่อบุคคลมีความสัมพันธ์กับทัศนคติการท่องเที่ยวในสภาวะวิกฤตเศรษฐกิจ 4. การเปิดรับข่าวสารการประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวจากสื่อมวลชน สื่อเฉพาะกิจ และสื่ออินเทอร์เน็ตมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการท่องเที่ยว ในสภาวะวิกฤตเศรษฐกิจ 5. ความถี่ในการท่องเที่ยวเป็นตัวแปรที่สามารถอธิบายพฤติกรรมการท่องเที่ยว ในสภาวะวิกฤตเศรษฐกิจได้ดีที่สุด ส่วนตัวแปรการเปิดรับข่าวสารประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวสามารถอธิบายพฤติกรรม การท่องเที่ยวในสภาวะวิกฤตเศรษฐกิจได้ในอันดับที่ 4 เท่านั้น

ศนิกาญจน์ เทพกาญจน (2542: บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่จะมาท่องเที่ยวโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้าครั้งนี้เป็นครั้งแรก โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อท่องเที่ยวพักผ่อนส่วนตัว ส่วนใหญ่จะมากับกลุ่มเพื่อน พาหนะที่ใช้เดินทาง คือ รถนำเที่ยวของกลุ่ม สำหรับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวสรุปเรียงตามลำดับความสำคัญที่นักท่องเที่ยวให้ความสำคัญ คือ ปัจจัยด้านแหล่งท่องเที่ยว ปัจจัยด้านที่ตั้งและระยะทาง ปัจจัยด้านค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์

วิทยา เกียรติวัฒน์ (2543: บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ความเป็นนักท่องเที่ยวเชิงนิเวศของนักท่องเที่ยวชาวไทย กรณีศึกษา อำเภออุ้มผาง จังหวัดตาก พบว่า นักท่องเที่ยวมีพฤติกรรม การท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ความรู้เกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงนิเวศและความเป็นนักท่องเที่ยวเชิงนิเวศอยู่ในระดับปานกลาง อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ ระยะเวลาในการท่องเที่ยว ค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยว ความชื่นชอบ กิจกรรมการท่องเที่ยว การรับรู้ข่าวสารและการเข้าร่วมกิจกรรมทางสิ่งแวดล้อม มีผลต่อความเป็นนักท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ที่ระดับ .001 และประสบการณ์การท่องเที่ยวธรรมชาติ มีผลต่อความเป็นนักท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ที่ระดับ .01 ส่วน เพศ อายุ สถานภาพสมรส แหล่งที่มาของนักท่องเที่ยว พาหนะในการเดินทาง กลุ่มบุคคลที่เดินทางด้วย สถานที่พักผ่อน และประสบการณ์ การท่องเที่ยว อำเภออุ้มผางมีผลต่อความเป็นนักท่องเที่ยวเชิงนิเวศอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติจากการวิจัยพบว่า นักท่องเที่ยวยังขาดความเข้าใจเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงนิเวศอย่างแท้จริง ดังนั้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรจะมีการส่งเสริมให้ความรู้เกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงนิเวศอย่างถูกต้อง และมีการจัดกิจกรรมทางสิ่งแวดล้อมมากขึ้น เพื่อสร้างจิตสำนึกในการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ

บรรจบพร สุมนรัตนกุล (2544: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ก่อให้เกิดการเดินทางท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทย ในจังหวัดกาญจนบุรี พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เป็นเพศชายอายุระหว่าง 20-35 ปี และมีการศึกษาระดับปริญญาตรี โดยส่วนใหญ่มีอาชีพพนักงาน ลูกจ้าง และมีรายได้น้อยกว่า 10,000 บาท/เดือน ส่วนผลการศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ก่อให้เกิดการเดินทางท่องเที่ยว 4 ด้าน คือ ด้านบรรยากาศด้านกายภาพ ด้านบรรยากาศด้านจิตใจ ด้านบรรยากาศประกอบอื่นๆ และด้านส่วนผสมทางการตลาด พบว่า ด้านบรรยากาศด้านกายภาพ ประเภทที่พักแรมที่นักท่องเที่ยวเลือกใช้บริการมากที่สุด คือ แพพัก งานประเพณีและวัฒนธรรมของจังหวัดกาญจนบุรี ที่นักท่องเที่ยวสนใจ คือ งานสัปดาห์สะพานข้ามแม่น้ำแคว พาหนะที่นักท่องเที่ยวใช้ในการเดินทางท่องเที่ยว ในจังหวัดกาญจนบุรี คือ รถยนต์ส่วนตัว แหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติที่นักท่องเที่ยวใช้ในการเดินทางท่องเที่ยวจังหวัดกาญจนบุรี คือ รถยนต์ส่วนตัว แหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติที่ นักท่องเที่ยวสนใจมากที่สุด คือ น้ำตกเอราวัณ และแหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ โบราณสถาน โบราณวัตถุ ที่นักท่องเที่ยวสนใจมากที่สุด คือ สะพานข้ามแม่น้ำแคว ด้านบรรยากาศด้านจิตใจ พบว่า มูลเหตุที่ทำให้นักท่องเที่ยวเดินทางมาท่องเที่ยวจังหวัดกาญจนบุรีมากที่สุด คือ ความตั้งใจเดินทางมาท่องเที่ยว ส่วนในด้านปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวมีความคิดเห็นในระดับมาก คือ ความสะดวกสบายในการเดินทาง ด้านบรรยากาศประกอบอื่นๆ พบว่า แหล่งข้อมูลของ

จังหวัดกาญจนบุรีที่นักท่องเที่ยวได้รับ คือ ประสบการณ์จากที่เคยเดินทางมาท่องเที่ยว สินค้าที่ระลึก/ของฝาก ที่นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ เลือกซื้อ คือ ประเภทอาหาร และนักท่องเที่ยวคิดว่า ราคาสินค้าของที่ระลึก/ของฝาก มีความเหมาะสม ส่วนในด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับกิจกรรมทางการท่องเที่ยว ที่นักท่องเที่ยวให้ความสนใจในระดับมาก คือ เล่นน้ำตก ด้านส่วนผสมทางการตลาด พบว่านักท่องเที่ยวมีความคิดเห็นในระดับมาก ด้านผลิตภัณฑ์ คือ ชื่อเสียงและความน่าสนใจของแหล่งท่องเที่ยวและผลการศึกษาค้นคว้าความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ก่อให้เกิดการเดินทางท่องเที่ยว จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ ไม่มีความสอดคล้องกัน

อุษณีย์ ศรีภูมิ (2544: บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวต่อการท่องเที่ยวทัศนศึกษาในเขตฐานทัพเรือสัตหีบ พบว่า นักท่องเที่ยวมีความคิดเห็นต่อการท่องเที่ยวในเขตฐานทัพเรือสัตหีบในระดับดีมาก ในเรื่องของความสะดวกในการเดินทางความสะดวกในการผ่านเข้าออก ความสวยงามของสภาพแวดล้อม การรักษาความสะอาด และการรักษาความปลอดภัย ในระดับค่อนข้างดี ในเรื่องการจัดสิ่งอำนวยความสะดวก การประชาสัมพันธ์ และการจัดจำหน่ายของที่ระลึก ความคิดเห็นต่อกิจกรรมทัศนศึกษาที่ได้ไปเยี่ยมชมโดยรวมอยู่ในระดับดีมาก เรียงลำดับตามความคิดเห็นในเชิงบวก ดังนี้ การเยี่ยมชมศูนย์อนุรักษ์พันธุ์เต่าทะเล กิจกรรมค่ายพักแรม อาคารพิพิธภัณฑ์ทหารนาวิกโยธิน การเยี่ยมชมเรือรบหลวง ศูนย์อนุรักษ์และฟื้นฟูสภาพแวดล้อมทางทะเล การทัศนศึกษาบริเวณอ่าวสัตหีบ และกิจการสโมสรเรือใบ สำหรับผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าปัจจัยด้านอายุ และระดับการศึกษาของนักท่องเที่ยวที่แตกต่างกัน ส่งผลให้มีความเห็นต่อการท่องเที่ยวแตกต่างกัน ส่วนปัจจัยด้านอื่น ๆ ได้แก่ เพศ สถานภาพ อาชีพ รายได้ ที่แตกต่างกันไม่ส่งผลให้มีความคิดเห็น แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ศศิธร สามารถ (2545: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจและพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยในจังหวัดกระบี่ พบว่านักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีอายุระหว่าง 24-35 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีอาชีพพนักงานเอกชนรับจ้าง มีรายได้ต่อเดือน 10,000 - 20,000 บาท มากที่สุด นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เดินทางโดยรถยนต์ส่วนตัว สถานที่พักแรม คือโรงแรมใช้เวลาช่วงวันหยุดตามเทศกาล ในการเดินทางมาท่องเที่ยว ประเภทกิจกรรมที่ชอบ การดำน้ำ/ชมปะการัง จำนวนเงินที่นักท่องเที่ยวใช้จ่ายมากที่สุดคือ 4,001-5,000 บาท และสิ่งที่นักท่องเที่ยวต้องการให้ปรับปรุงมากที่สุด คือ ความสะอาดของสถานที่ท่องเที่ยว นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เดินทางมาท่องเที่ยวเป็นจำนวน 1 ครั้งในระยะเวลา 3 ปี ใช้เวลาอยู่ในจังหวัดกระบี่ประมาณ 3-5 วัน และส่วนใหญ่ นักท่องเที่ยวมีความตั้งใจว่าในอนาคตจะมาท่องเที่ยวจังหวัดกระบี่แน่นอน นักท่องเที่ยวพึงพอใจอย่างมากในด้านสถานที่ท่องเที่ยวมีความสวยงามมีเอกลักษณ์และพึงพอใจเป็นอย่างมากต่อหมู่เกาะพีพี ผลการทดสอบความแตกต่าง นักท่องเที่ยวที่มีอายุ อาชีพ แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการท่องเที่ยวจังหวัดกระบี่แตกต่างกัน และนักท่องเที่ยวที่มีอายุ ระดับการศึกษา รายได้แตกต่างกัน มีความพึงพอใจด้านสถานที่ท่องเที่ยวแตกต่างกัน พฤติกรรมที่แตกต่างกัน ได้แก่ กิจกรรมท่องเที่ยว

สิ่งที่นักท่องเที่ยวต้องการให้ปรับปรุงและความตั้งใจในการมาเที่ยวในอนาคตแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการท่องเที่ยวจังหวัดกระบี่แตกต่างกัน พฤติกรรมที่แตกต่างกันได้แก่ พาหนะในการเดินทางและสิ่งที่นักท่องเที่ยวต้องการให้ปรับปรุงแตกต่างกัน มีความพึงพอใจด้านสถานที่ท่องเที่ยวแตกต่างกัน

ณรงค์ฤทธิ์ หวังพัฒนพานิชย์ (2546: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจการท่องเที่ยวแบบผจญภัยของนักท่องเที่ยวไทย: กรณีศึกษาโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า จังหวัดนครนายก กลุ่มตัวอย่างที่ใช้วิจัย คือ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยวในโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า จังหวัดนครนายก จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผลการวิจัยพบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย โดยส่วนใหญ่จะมีอายุ 25 - 29 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี เป็นพนักงานบริษัทเอกชน มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท การรับข้อมูลข่าวสารด้านการประชาสัมพันธ์จากปากต่อปาก มาเข้าร่วมกิจกรรมใต้หน้าผาจำลอง มากับกลุ่มเพื่อน โดยมีสาเหตุการเดินทางมาท่องเที่ยวเพื่อสัมผัสธรรมชาติและมาโดยรถยนต์ กิจกรรมท่องเที่ยวที่ชอบมากที่สุด คือ ปีนเขา/ไต่เขา มีความถี่ในกิจกรรมท่องเที่ยวแบบผจญภัยโดยเฉลี่ย 1-2 ครั้งต่อปี มีเหตุผลในการท่องเที่ยวแบบผจญภัยในระดับความสำคัญมาก คือ ต้องการทดสอบสมรรถภาพของตนเอง มีความพึงพอใจในกิจกรรมทางทหารอยู่ในระดับพอใจอย่างมาก คือ ได้ผจญภัยกับสิ่งแปลกใหม่ในชีวิต พฤติกรรมการท่องเที่ยวแบบผจญภัยของนักท่องเที่ยวไทย มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในกิจกรรมท่องเที่ยวทางทหารของนักท่องเที่ยวไทย ในระดับสูง และในทิศทางเดียวกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01

จากการศึกษาแนวคิดต่างๆ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการบริการและกิจกรรมนันทนาการ ของหน่วยบัญชาการกำลังสำรอง ค่ายฝึกนักศึกษาวิชาทหารเขาสนไถ่ ทำให้ผู้วิจัยมีข้อมูลพื้นฐานสามารถประยุกต์ใช้ในงานวิจัยชิ้นนี้ เพื่อนำไปเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม และใช้เป็นเหตุผลสนับสนุนการทดสอบสมมุติฐานในการวิจัยครั้งนี้ ในการศึกษาลักษณะทางประชากรศาสตร์ กิจกรรมท่องเที่ยวทางทหารของนักท่องเที่ยวที่ต่างกัน และจากผลการวิจัยที่ได้ ทำให้ทราบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาและส่งเสริมการท่องเที่ยวในเขตทหาร ให้เข้าถึงความต้องการของกลุ่มเป้าหมายได้สามารถรับรอง และให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการบริการและกิจกรรมนันทนาการของค่ายฝึกนักศึกษาวิชาทหารเขาชนไก่ จังหวัดกาญจนบุรี ผู้วิจัยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ดำเนินการตามขั้นตอนต่อไปนี้

การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นนักท่องเที่ยวชาวไทย ซึ่งมาใช้บริการและกิจกรรมนันทนาการของค่ายฝึกนักศึกษาวิชาทหารเขาชนไก่ จังหวัดกาญจนบุรีในปี 2547 จำนวน 9,855 คน (ข้อมูลจากสำนักงานการท่องเที่ยวหน่วยบัญชาการกำลังสำรอง. 2546)

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นนักท่องเที่ยวชาวไทยที่ใช้บริการและกิจกรรมนันทนาการของค่ายฝึกนักศึกษาวิชาทหารเขาชนไก่ จังหวัดกาญจนบุรี ได้มาโดยการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) และใช้เกณฑ์ประมาณขนาดกลุ่มตัวอย่างของเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie and Morgan 1970: 610) ได้มาโดยการสุ่มแบบบังเอิญ จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 370 คน ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยขอเก็บตัวอย่าง จำนวน 400 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. ศึกษาค้นคว้าจากงานวิจัย วิทยานิพนธ์ เอกสาร บทความ วารสาร และ สิ่งพิมพ์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการใช้บริการและกิจกรรมนันทนาการของค่ายฝึกนักศึกษาวิชาทหารเขาชนไก่ จังหวัดกาญจนบุรี เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม
2. ศึกษาปัญหา และรวบรวมข้อเท็จจริงต่าง ๆ มาสร้างเป็นแบบสอบถาม
3. สร้างแบบสอบถาม
4. นำแบบสอบถามไปให้กรรมการควบคุมปริญญาโทตรวจสอบพิจารณา
5. นำแบบสอบถามไปให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 ท่าน เพื่อหาค่าความเที่ยงตรงเชิงพินิจ (Face validity) แล้วนำไปปรับปรุง แก้ไขให้สมบูรณ์ก่อนนำไปทดลองใช้
6. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปลองใช้ (Try out) กับนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการกิจกรรมนันทนาการ ในค่ายฝึกนักศึกษาวิชาทหารเขาชนไก่จำนวน 40 คนที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha - Coefficient) ของ ครอนบัทซ์ (Cronbach)
7. นำแบบสอบถามไปใช้กับเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง

ลักษณะของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลของการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้น แบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 สอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวโดยทั่วไป มีลักษณะเป็นแบบสำรวจรายการ (Check List) โดยถามเกี่ยวกับ เพศ อายุ รายได้

ตอนที่ 2 สอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการบริการ ของหน่วยบัญชาการกำลังสำรอง ค่ายฝึกนักศึกษาวิชาทหารเขาชนไก่ เป็นลักษณะมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scales) กำหนดความรู้สึกความพึงพอใจเป็น 5 ระดับ ดังนี้ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 สอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ มีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายเปิด (Open ended)

เกณฑ์การให้คะแนนและแปลความหมาย

เกณฑ์การให้คะแนน

แบบสอบถามเป็น เป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) มี 5 ระดับ ซึ่งแต่ละข้อกำหนดคะแนนเป็น 5,4,3,2,1 โดยกำหนดค่าคะแนนดังนี้

5	หมายถึง	ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด
4	หมายถึง	ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก
3	หมายถึง	ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
2	หมายถึง	ความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย
1	หมายถึง	ความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

เกณฑ์การแปลความหมาย

การแปลความหมายโดยใช้เกณฑ์การประเมินดังนี้ (วิเชียร เกตุสิงห์. 2538: 9)

ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
3.67 – 5.00	มาก
2.34 – 3.66	ปานกลาง
1.00 – 2.33	น้อย

หาคุณภาพเครื่องมือ

1. หาค่าความเที่ยงตรงเชิงพินิจ (Face validity) นำแบบสอบถามไปให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 ท่าน ตรวจสอบเพื่อพิจารณาความเที่ยงตรงแล้วนำไปเป็นแบบสอบถามต่อไป

2. หาคุณภาพเครื่องมือของแบบสอบถามความพึงพอใจ โดยหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha - Coefficient) ของ ครอนบัทซ์ (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.872

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามลำดับขั้นตอนดังนี้

1. ผู้วิจัยขอหนังสือแนะนำตัวจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อติดต่อขอหนังสืออนุญาตในการเก็บรวบรวมข้อมูล ณ ค่ายฝึกนักศึกษาวิชาทหารเขาชนไก่
2. ผู้วิจัยนำหนังสืออนุญาตไปขอความร่วมมือจากหน่วยงานเพื่อนำแบบสอบถามไปแจกให้กับกลุ่มตัวอย่าง
3. ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง ณ ค่ายฝึกนักศึกษาวิชาทหารเขาชนไก่ จังหวัดกาญจนบุรี เพื่อนำมาวิเคราะห์ ระหว่าง 1 – 30 พฤศจิกายน 2547
4. ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลได้ 400 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 นำข้อมูลที่ได้มาจัดกระทำและวิเคราะห์ข้อมูล

การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยประมวลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) โดยดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้รับรวบรวมมาตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ เพื่อเตรียมนำมาวิเคราะห์
2. นำข้อมูลตอนที่ 1 ลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามมาวิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ และหาค่าร้อยละ นำเสนอในรูปแบบตารางประกอบความเรียง
3. นำข้อมูลตอนที่ 2 ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการในค่ายฝึกนักศึกษาวิชาทหารเขาชนไก่ มาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเป็นรายด้านและรายข้อ นำเสนอในรูปแบบตารางประกอบความเรียง
4. นำข้อมูลตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ นำเสนอในรูปแบบความเรียง
5. เปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยกลุ่มตัวอย่างโดยการทดสอบค่า ที (t-test) เพื่อทดสอบสมมติฐานในข้อ 1 และ 3 สำหรับกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ได้แก่ เพศ รายได้ และทดสอบค่า เอฟ (F - test) สำหรับกลุ่มตัวอย่างตั้งแต่ 2 กลุ่มขึ้นไป คือ อายุ ทดสอบสมมติฐานในข้อ 2 ถ้าพบว่าข้อมูลมีความแตกต่างกันอย่างนัยสำคัญทางสถิติ จะทำการเปรียบเทียบเป็นรายคู่อีกครั้งหนึ่งในกรณีที่พบความแตกต่างอย่างนัยสำคัญทางสถิติ ทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีการ LSD (Least Significance Different's Method)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการศึกษาวิจัย ใช้สถิติดังนี้

1. สถิติพื้นฐาน ได้แก่

1.1 ค่าร้อยละ (Percentage)

1.2 ค่าเฉลี่ย (Mean)

1.3 ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

2. สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

2.1 ทดสอบค่า ที (t-test statistic)

2.2 ทดสอบค่า เอฟ (F-test statistic)

2.3 ทดสอบความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทดสอบโดยใช้วิธี LSD

(Least Significance Different's Method)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลส่วนตัวและกิจกรรมที่นักท่องเที่ยวพึงพอใจมากที่สุด รวมถึงโอกาสในการกลับมาท่องเที่ยวอีกครั้งที่ ค่ายฝึกนักศึกษาวิชาทหารเขาชนไก่ จังหวัดกาญจนบุรี แจกแจงความถี่เป็นค่าร้อยละ ดังปรากฏตามตารางที่ 2

ตาราง 2 จำนวนและร้อยละของนักท่องเที่ยว จำแนกตามเพศ อายุ รายได้ กิจกรรมที่นักท่องเที่ยวพึงพอใจ โอกาสที่จะกลับมาใช้บริการอีก

ตัวแปร		จำนวน(คน)	ร้อยละ
เพศ	ชาย	194	48.50
	หญิง	206	51.50
	รวม	400	100.00
อายุ	15 – 20 ปี	167	41.75
	21 – 30 ปี	126	31.50
	31 ปีขึ้นไป	107	26.75
	รวม	400	100.00
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	มีรายได้	186	46.50
	ยังไม่มีรายได้	214	53.50
	รวม	400	100.00
กิจกรรมที่พึงพอใจ	กิจกรรมนำชมประวัติศาสตร์	96	12.00
	กิจกรรมไต่หน้าผาจำลอง	84	10.50
	กิจกรรมเลื่อนช่วยชีวิตบริเวณอ่างเก็บน้ำ	88	11.00
	กิจกรรมยิงปืน	68	8.50
	กิจกรรมกระโดดหอสูง 34 ฟุต	112	14.00
	วอล์คแรลลี่	120	15.00
	ผจญภัยเวลากลางคืน	92	11.50
	กิจกรรมไต่เชือกข้ามลำน้ำ	48	6.00
	กิจกรรมสถานีทดสอบกำลังใจ10 สถานี	36	4.50
	# คัดจากจำนวนคำตอบ	กิจกรรมฝึกดำรงค์ชีพในป่า	56
	รวม	800	100.00
โอกาสที่จะกลับมาอีก	มาอย่างแน่นอน	158	39.50
	ไม่มาอย่างแน่นอน	25	6.25
	ไม่แน่ใจ	217	54.25
	รวม	400	100.00

จากตาราง 2 แสดงว่า ลักษณะข้อมูลส่วนตัวของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน พบว่า ส่วนใหญ่แล้วกลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิง ซึ่งมีจำนวน 206 คน คิดเป็นร้อยละ 51.50 และเป็นเพศชายจำนวน 194 คน คิดเป็นร้อยละ 48.50

ในส่วนของอายุ พบว่าส่วนใหญ่กลุ่มตัวอย่างมีอายุ 15 - 20 ปี จำนวน 167 คน คิดเป็นร้อยละ 41.75 รองลงมา คือกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 21 - 30 ปี จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 31.50 และที่น้อยที่สุด คือกลุ่มอายุ 31 ปีขึ้นไป ซึ่งมีจำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 26.75

รายได้ พบว่า กลุ่มตัวอย่างนี้ส่วนใหญ่แล้วมียังไม่มียังไม่มีรายได้ ซึ่งมีจำนวน 214 คน คิดเป็นร้อยละ 53.50 และกลุ่มที่มีรายได้แล้ว มีจำนวน 186 คน คิดเป็นร้อยละ 46.50

กิจกรรมที่นักท่องเที่ยวพึงพอใจมากที่สุด คือ วอล์คแรลลี่ ซึ่งมีจำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 15.00 กิจกรรมกระโดดหอสูง 34 ฟุต จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 14.00 และ กิจกรรมนำชมพื้นที่ประวัติศาสตร์ จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 12.00

โอกาสที่นักท่องเที่ยวจะกลับมาใช้บริการกิจกรรมนันทนาการที่ค่ายฝึกนักศึกษาวิชาทหารเขาชนไก่อีก มีจำนวน 158 คน คิดเป็นร้อยละ 39.50 กลุ่มที่จะไม่มาอย่างแน่นอนมีจำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 6.25 และที่ไม่แน่ใจ จำนวน 217 คน คิดเป็นร้อยละ 54.25

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการบริการและกิจกรรมนันทนาการ ของค่ายฝึกนักศึกษาวิชาทหารเขาชนไก่ จังหวัดกาญจนบุรี จำแนกตามตัวแปร ด้านสถานที่ อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการให้บริการ ด้านบุคลากร ด้านการจัดกิจกรรม ดังปรากฏตามตารางที่

ตาราง 3 จำนวน ร้อยละ ของความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการบริการและกิจกรรมนันทนาการ
ของ ค่ายฝึกนักศึกษาวิชาทหารเขาชนไก่ จังหวัดกาญจนบุรี จำแนกตามตัวแปร ด้านสถานที่
อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก (n = 400)

ด้านสถานที่ อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก	จำนวน ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ				
		มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
1. การจัดระเบียบสถานที่ภายใน						
ค่ายมีความเป็นระเบียบ สะอาด	400	109	205	78	6	2
ร้อยละ	100.00	27.25	51.25	19.50	1.50	0.50
2. ภูมิทัศน์ภายในค่ายมีความร่มรื่นสวยงาม	400	130	195	47	27	1
ร้อยละ	100.00	32.50	48.75	11.75	6.75	0.25
3. ความสะอาดสบายของ สถานที่พักแรม	400	170	167	52	7	4
ร้อยละ	100.00	42.50	41.75	13.00	1.75	1.00
4. สถานที่ภายในค่ายเหมาะสมในการจัด กิจกรรมนันทนาการในรูปแบบต่างๆ	400	5	315	72	6	2
ร้อยละ	100.00	1.25	78.75	18.00	1.50	0.50
5. สถานที่พักแรม มีจำนวนเพียงพอ และเหมาะสม	400	20	305	47	27	1
ร้อยละ	100.00	5.00	76.25	11.75	6.75	0.25
6. ความสะอาด ของห้องน้ำ ห้องสุขา	400	158	231	0	7	4
ร้อยละ	100.00	39.50	57.75	0	1.75	1.00
7. ห้องน้ำ.ห้องสุขา มีจำนวนเพียงพอ	400	10	235	119	33	3
ร้อยละ	100.00	2.50	58.75	29.75	8.25	0.75
8. อุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวกมีเพียงพอ	400	89	225	47	34	5
ร้อยละ	100.00	22.25	56.25	11.75	8.50	1.25
9. อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก มีความแข็งแรง สมบูรณ์ และปลอดภัย	400	117	192	72	13	6
ร้อยละ	100.00	29.25	48.00	18.00	3.25	1.50
10.ร้านค้า อาหาร เครื่องดื่ม สะอาด มี ปริมาณเพียงพอ และถูกหลักอนามัย	400	25	220	119	33	3
ร้อยละ	100.00	6.25	55	29.75	8.25	0.75
รวม	400	34	336	28	2	0
คิดเป็นร้อยละ	100.00	8.50	84.00	7.00	0.50	0.00

จากตาราง 3 แสดงว่า ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการบริการและกิจกรรมนันทนาการของค่ายฝึกนักศึกษาวิชาทหารเขาชนไก่ จังหวัดกาญจนบุรี ด้านสถานที่ อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมนักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 84.00

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ในรายข้อที่มีความถี่สูงสุดคือ สถานที่ภายในค่ายเหมาะสมในการจัดกิจกรรมนันทนาการในรูปแบบต่างๆ ซึ่งนักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 78.75 รองลงมาคือ ในรายข้อ สถานที่พักแรม มีจำนวนเพียงพอและเหมาะสมซึ่งนักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 76.25 และกิจกรรมที่นักท่องเที่ยวพึงพอใจในอันดับที่ 3 ในด้านสถานที่ อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก คือ ห้องน้ำ ห้องสุขา มีจำนวนเพียงพอ นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 58.75

ตาราง 4 จำนวน ร้อยละ ของความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการบริการและกิจกรรมนันทนาการ ของ ค่ายฝึกนักศึกษาวิชาทหารเขาชนไก่ จังหวัดกาญจนบุรี จำแนกตามตัวแปร ด้านการให้บริการ

ด้านการให้บริการ	จำนวน ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ในเรื่องของข้อปฏิบัติต่างๆ ภายในค่าย	400	132	182	47	34	5
ร้อยละ	100.00	33.00	45.50	11.75	8.50	1.25
2. การประชาสัมพันธ์ทั้งภายในและนอก ค่ายมีความชัดเจน และเพียงพอทั่วถึง	400	112	277	0	7	4
ร้อยละ	100.00	28.00	69.25	0	1.75	1.00
3. ระยะเวลาแต่ละกิจกรรมมีความเหมาะสม	400	20	305	47	27	1
ร้อยละ	100.00	5.00	76.25	11.75	6.75	0.25
4. ระบบการดูแลและรักษา ความปลอดภัยภายในค่าย	400	138	251	0	7	4
ร้อยละ	100.00	34.5	62.75	0	1.75	1.00
5. การให้บริการไฟฟ้า น้ำประปา ภายในค่ายเพียงพอ	400	25	300	47	27	1
ร้อยละ	100.00	6.25	75.00	11.75	6.75	0.25
6. การให้บริการสอบถามข้อมูล และการให้คำแนะนำต่างๆ	400	89	225	47	34	5
ร้อยละ	100.00	22.25	56.25	11.75	8.50	1.25
รวม	400	40	333	27	0	0
คิดเป็นร้อยละ	100.00	10.00	83.25	6.75	0.00	0.00

จากตาราง 4 แสดงว่า ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการบริการและกิจกรรมนันทนาการ ของค่ายฝึกนักศึกษาวิชาทหารเขาชนไก่ จังหวัดกาญจนบุรี ด้านการให้บริการ โดยรวมนักท่องเที่ยว มีความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 83.25

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ในรายข้อที่มีความถี่สูงสุดคือ ระยะเวลาแต่ละกิจกรรมมีความเหมาะสมซึ่งนักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 76.25 รองลงมาคือ ในรายข้อ การให้บริการไฟฟ้า น้ำประปา ภายในค่ายเพียงพอ ซึ่งนักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 75.00 และกิจกรรมที่นักท่องเที่ยวพึงพอใจในอันดับที่ 3 ในด้านการให้บริการ คือ การประชาสัมพันธ์ทั้งภายในและนอกค่ายมีความชัดเจน และเพียงพอทั่วถึงคิดเป็นร้อยละ 69.25

ตาราง 5 จำนวน ร้อยละ ของความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการบริการและกิจกรรมนันทนาการ ของ ค่ายฝึกนักศึกษาวิชาทหารเขาชนไก่ จังหวัดกาญจนบุรี จำแนกตามตัวแปร ด้านบุคลากร

ด้านบุคลากร	จำนวน ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. การต้อนรับและความเอาใจใส่ ของเจ้าหน้าที่	400	112	204	72	8	4
ร้อยละ	100.00	28.00	51.00	18.00	2.00	1.00
2. เจ้าหน้าที่ มีความรู้ ความสามารถในการ ปฏิบัติกิจกรรมอย่างมีประสิทธิภาพ	400	20	305	47	27	1
ร้อยละ	100.00	5.00	76.25	11.75	6.75	0.25
3. ผู้นำกิจกรรมนันทนาการมีบุคลิกภาพ เหมาะสม กระตือรือร้นและมนุษยสัมพันธ์ดี	400	8	309	0	63	20
ร้อยละ	100.00	2.00	77.25	0.00	15.75	5.00
4. เจ้าหน้าที่ ให้ความดูแลและให้ความ ปลอดภัยแก่ผู้เข้าร่วมกิจกรรม อย่างดี	400	101	285	0	11	3
ร้อยละ	100.00	25.25	71.25	0.00	2.75	0.75
5. เจ้าหน้าที่มีความสุภาพ เรียบร้อย และ มีความเป็นกันเอง อธิบายดี	400	112	277	0	7	4
ร้อยละ	100.00	28.00	69.25	0.00	1.75	1.00
6. เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือในด้านการ ปฐมพยาบาลมีความรู้ เพียงพอ	400	51	269	72	6	2
ร้อยละ	100.00	12.75	67.25	18.00	1.50	0.50
7. เจ้าหน้าที่มีความชำนาญในการให้บริการ อุปกรณ์เครื่องมือที่ใช้ ในกิจกรรมต่างๆ	400	77	248	47	27	1
ร้อยละ	100.00	19.25	62.00	11.75	6.75	0.25
รวม	400	19	367	14	0	0
คิดเป็นร้อยละ	100.00	4.75	91.75	3.50	0.00	0.00

จากตาราง 5 แสดงว่า ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการบริการและกิจกรรมนันทนาการของค่ายฝึกนักศึกษาวิชาทหารเขาชนไก่ จังหวัดกาญจนบุรี ด้านบุคลากรโดยรวมนักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 91.75 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ในรายข้อที่มีความถี่สูงสุดคือ ผู้นำกิจกรรมนันทนาการมีบุคลิกภาพเหมาะสม กระตือรือร้นและมนุษยสัมพันธ์ดี ซึ่งนักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 77.25 รองลงมาคือ ในรายข้อ เจ้าหน้าที่ มีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติกิจกรรมอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งนักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 76.25 และกิจกรรมที่นักท่องเที่ยวพึงพอใจในอันดับที่ 3 ในด้านบุคลากร คือ เจ้าหน้าที่ ให้ความดูแลและให้ความปลอดภัยแก่ผู้เข้าร่วมกิจกรรมอย่างดี คิดเป็นร้อยละ 71.25

ตาราง 6 จำนวน ร้อยละของความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการบริการและกิจกรรมนันทนาการของค่ายฝึกนักศึกษาวิชาทหารเขาชนไก่ จังหวัดกาญจนบุรี จำแนกตามตัวแปร ด้านการจัดกิจกรรม

ด้านการจัดกิจกรรม	จำนวน ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. กิจกรรมนันทนาการที่จัดให้ ก่อให้เกิด						
ความสนุกสนานเพลิดเพลินตื่นเต้นท้าทาย	400	169	220	0	7	4
ร้อยละ	100.00	42.25	55.00	0.00	1.75	1.00
2. กิจกรรมนันทนาการที่จัดขึ้นส่งเสริมให้เกิด						
ความสามัคคีในหมู่คณะ และการเสียสละเพื่อส่วนรวม	400	112	277	0	7	4
ร้อยละ	100.00	28.00	69.25	0.00	1.75	1.00
3. กิจกรรมนันทนาการที่จัดขึ้น สามารถนำไปประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ได้ในชีวิตประจำวัน						
	400	10	240	119	27	4
ร้อยละ	100.00	2.50	60.00	29.75	6.75	1.00
4. ระยะเวลาการปฏิบัติกิจกรรมในแต่ละฐานมีความเหมาะสม						
	400	116	203	47	32	2
ร้อยละ	100.00	29.00	50.75	11.75	8.00	0.50
5. อุปกรณ์ที่ใช้ในกิจกรรมมีความปลอดภัยและสมบูรณ์						
	400	181	197	0	14	8
ร้อยละ	100.00	45.25	49.25	0.00	3.50	2.00
รวม	400	31	347	20	2	0
คิดเป็นร้อยละ	100.00	7.75	86.75	5.00	0.50	0.00

จากตาราง 6 แสดงว่า ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวดูต่อการบริการและกิจกรรมนันทนาการของค่ายฝึกนักศึกษาวิชาทหารเขชนไก่ จังหวัดกาญจนบุรี ด้านการจัดกิจกรรมโดยรวมนักท่องเที่ยวมุ่งมีความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 86.75

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ในรายข้อที่มีความถี่สูงสุดคือ กิจกรรมนันทนาการที่จัดขึ้นส่งเสริมให้เกิดความสามัคคีในหมู่คณะ และการเสียสละเพื่อส่วนรวม ซึ่งนักท่องเที่ยวมุ่งมีความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 69.25 รองลงมาคือ ในรายข้อ กิจกรรมนันทนาการที่จัดขึ้น สามารถนำไปประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ได้ในชีวิตประจำวัน ซึ่งนักท่องเที่ยวมุ่งมีความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 60.00 และกิจกรรมที่นักท่องเที่ยวมุ่งพอใจในอันดับที่ 3 ในด้านการจัดกิจกรรม คือ กิจกรรมนันทนาการที่จัดให้ก่อให้เกิดความสนุกสนานเพลิดเพลินตื่นเต้นทำท่าย คิดเป็นร้อยละ 55.00

ตาราง 7 จำนวน ร้อยละ ของความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวดูต่อการบริการและกิจกรรมนันทนาการของค่ายฝึกนักศึกษาวิชาทหารเขชนไก่ จังหวัดกาญจนบุรี โดยรวม ในด้านสถานที่ อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการให้บริการ ด้านบุคลากร ด้านการจัดกิจกรรม

ปัจจัยโดยรวม	จำนวน ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ด้านสถานที่ อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก	400	34	336	28	2	0
ร้อยละ	100.00	8.50	84.00	7.00	0.50	0.00
2. ด้านการให้บริการ	400	40	333	27	0	0
ร้อยละ	100.00	10.00	83.25	6.75	0.00	0.00
3. ด้านบุคลากร	400	19	367	14	0	0
ร้อยละ	100.00	4.75	91.75	3.50	0.00	0.00
4. ด้านการจัดกิจกรรม	400	31	347	20	2	0
ร้อยละ	100.00	7.75	86.75	5.00	0.50	0.00
รวมความถี่	1,600	124	1383	89	4	0
คิดเป็นร้อยละ	100.00	7.75	86.44	5.56	0.25	0

จากตาราง 7 แสดงว่า ความพึงพอใจโดยรวมในแต่ละด้านของนักท่องเที่ยวต่อการบริการ และกิจกรรมนันทนาการ ของค่ายฝึกนักศึกษาวิชาทหารเขาชนไก่ นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในด้านบุคลากร ที่สุด โดยมีความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 91.75 รองลงมา คือ ด้านการจัดกิจกรรม โดยนักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 86.75 และรองลงมา คือ ด้านสถานที่ อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 84.00 และ ในด้านการให้บริการ นักท่องเที่ยวก็มีความพึงพอใจมากไม่แตกต่างจากด้าน สถานที่ อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกมากนัก คิดเป็นร้อยละ 83.25

และยังพบว่านักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อการบริการและกิจกรรมนันทนาการ ของค่ายฝึกนักศึกษาวิชาทหารเขาชนไก่ โดยรวมในทุกด้านอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 86.44

ตาราง 8 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจทางด้านสถานที่ อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการบริการและกิจกรรมนันทนาการของ ค่ายฝึกนักศึกษาวิชาทหารเขาชนไก่ จังหวัดกาญจนบุรี (n = 400)

ด้านสถานที่ อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. การจัดระเบียบสถานที่ภายในค่ายมี			
ความเป็นระเบียบ สะอาด	4.03	0.76	มาก
2. ภูมิทัศน์ภายในค่ายมีความร่มรื่นสวยงาม	4.07	0.86	มาก
3. ความสะอาดสบายของ สถานที่พักแรม	4.23	0.81	มาก
4. สถานที่ภายในค่ายเหมาะสมในการจัดกิจกรรม			
นันทนาการในรูปแบบต่างๆ	3.79	0.50	มาก
5. สถานที่พักแรม มีจำนวนเพียงพอและเหมาะสม	3.79	0.65	มาก
6. ความสะอาด ของห้องน้ำ ห้องสุขา	4.33	0.67	มาก
7. ห้องน้ำ ห้องสุขา มีจำนวนเพียงพอ	3.54	0.71	ปานกลาง
8. อุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวกมีเพียงพอ	3.90	0.89	มาก
9. อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกมีความแข็งแรง			
สมบูรณ์ และปลอดภัย	4.00	0.86	มาก
10.ร้านค้า อาหาร เครื่องดื่ม สะอาด			
มีปริมาณเพียงพอ และถูกหลักอนามัย	3.58	0.76	ปานกลาง
รวม	3.93	0.75	มาก

จากตาราง 8 แสดงว่านักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวต่อการบริการและกิจกรรมนันทนาการ ของค่ายฝึกนักศึกษาวิชาทหารเขชนไก่ จังหวัดกาญจนบุรี ในรายด้านสถานที่ อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับมาก $\bar{X} = 3.93$ ส่วนในรายชื่อส่วนใหญ่นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในระดับมาก มีเพียงรายชื่อห้องน้ำ ห้องสุขา มีจำนวนเพียงพอ และร้านค้า อาหาร เครื่องดื่ม สะอาด มีปริมาณเพียงพอ และถูกหลักอนามัยเท่านั้น ที่นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในระดับปานกลางเท่านั้น

ตาราง 9 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจด้านการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการบริการและกิจกรรมนันทนาการของค่ายฝึกนักศึกษาวิชาทหารเขชนไก่ จังหวัดกาญจนบุรี (n = 400)

ด้านการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารในเรื่องของข้อปฏิบัติต่างๆภายในค่าย	4.01	0.95	มาก
2. การประชาสัมพันธ์ทั้งภายในและนอกค่ายมีความชัดเจน และเพียงพอทั่วถึง	4.22	0.63	มาก
3. ระยะเวลาแต่ละกิจกรรมมีความเหมาะสม	3.79	0.65	มาก
4. ระบบการดูแลและรักษาความปลอดภัยภายในค่าย	4.28	0.65	มาก
5. การให้บริการไฟฟ้า น้ำประปา ภายในค่ายเพียงพอ	3.80	0.66	มาก
6. การให้บริการสอบถามข้อมูลและการให้คำแนะนำต่างๆ	3.90	0.89	มาก
รวม	4.00	0.74	มาก

จากตาราง 9 แสดงว่านักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวต่อการบริการและกิจกรรมนันทนาการ ของค่ายฝึกนักศึกษาวิชาทหารเขชนไก่ จังหวัดกาญจนบุรี ในด้านการให้บริการ โดยรวมนักท่องเที่ยวพึงพอใจมาก $\bar{X} = 4.00$

เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในด้านการให้บริการเกี่ยวกับระบบการดูแลและรักษาความปลอดภัยภายในค่าย มากที่สุด $\bar{X} = 4.28$ รองลงมาคือในรายชื่อการประชาสัมพันธ์ทั้งภายในและนอกค่ายมีความชัดเจนและเพียงพอทั่วถึง $\bar{X} = 4.22$ และนักท่องเที่ยวพึงพอใจในอันดับที่ 3 คือ การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารในเรื่องของข้อปฏิบัติต่างๆ ภายในค่าย $\bar{X} = 4.01$

ตาราง 10 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจด้านบุคลลากรที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการบริการและกิจกรรมนันทนาการของค่ายฝึกนักศึกษาวิชาทหารเขาชนไก่ จังหวัดกาญจนบุรี (n = 400)

ด้านบุคลลากร	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. การต้อนรับและความเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่	4.03	0.79	มาก
2. เจ้าหน้าที่ มีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติกิจกรรมอย่างมีประสิทธิภาพ	3.79	0.65	มาก
3. ผู้นำกิจกรรมนันทนาการมีบุคลิกภาพเหมาะสม กระตือรือร้นและมนุษยสัมพันธ์ดี	3.76	0.57	มาก
4. เจ้าหน้าที่ ให้ความดูแลและให้ความปลอดภัยแก่ผู้เข้าร่วมกิจกรรม อย่างดี	4.21	0.52	มาก
5. เจ้าหน้าที่ มีความสุภาพ เรียบร้อย และมีความเป็นกันเอง อธิยาศัยดี	4.21	0.63	มาก
6. เจ้าหน้าที่ ให้ความช่วยเหลือในด้าน การปฐมพยาบาลมีความรู้ เพียงพอ	3.90	0.64	มาก
7. เจ้าหน้าที่ มีความชำนาญในการให้บริการเกี่ยวกับอุปกรณ์เครื่องมือที่ใช้ในกิจกรรมต่างๆ	3.93	0.77	มาก
รวม	3.98	0.65	มาก

จากตาราง 10 แสดงว่านักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจการท่องเที่ยวนักท่องเที่ยว ต่อการบริการและกิจกรรมนันทนาการ ของค่ายฝึกนักศึกษาวิชาทหารเขาชนไก่ จังหวัดกาญจนบุรี ในด้านบุคลลากร โดยรวมนักท่องเที่ยวพึงพอใจมาก $\bar{X} = 3.98$

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในด้านบุคลลากรเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ ให้ความดูแลและให้ความปลอดภัยและแก่ผู้เข้าร่วมกิจกรรมอย่างดี และเจ้าหน้าที่ มีความสุภาพ เรียบร้อยและมีความเป็นกันเอง อธิยาศัยดี มีความพึงพอใจในระดับที่เท่ากัน $\bar{X} = 4.21$ รองลงมาคือในรายข้อการต้อนรับและความเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ $\bar{X} = 4.03$

ตาราง 11 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจด้านการจัดกิจกรรมที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการบริการและกิจกรรมนันทนาการของค่ายฝึกนักศึกษาวิชาทหารเขาชนไก่ จังหวัดกาญจนบุรี (n = 400)

ด้านการจัดกิจกรรม	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. กิจกรรมนันทนาการที่จัดให้ ก่อให้เกิดความ สนุกสนานเพลิดเพลินตื่นเต้นทำท่าย	4.36	0.68	มาก
2. กิจกรรมนันทนาการที่จัดขึ้นส่งเสริมให้เกิดความ สามัคคีในหมู่คณะ และการเสียสละเพื่อส่วนรวม	4.22	0.63	มาก
3. กิจกรรมนันทนาการที่จัดขึ้น สามารถนำไป ประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ได้ในชีวิตประจำวัน	3.56	0.70	ปานกลาง
4. ระยะเวลาการปฏิบัติกิจกรรมในแต่ละฐาน มีความเหมาะสม	4.00	0.88	มาก
5. อุปกรณ์ที่ใช้ในกิจกรรมมีความปลอดภัย และสมบูรณ์	4.32	0.82	มาก
รวม	4.09	0.74	มาก

จากตาราง 11 แสดงว่านักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวต่อการบริการและกิจกรรมนันทนาการ ของค่ายฝึกนักศึกษาวิชาทหารเขาชนไก่ จังหวัดกาญจนบุรี ในด้านการจัดกิจกรรม โดยรวมอยู่ในระดับมาก $\bar{X} = 4.09$ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากมีเพียงข้อกิจกรรมนันทนาการที่จัดขึ้น สามารถนำไปประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ได้ในชีวิตประจำวันเท่านั้น ที่นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในระดับปานกลางเท่านั้น $\bar{X} = 3.56$

ตาราง 12 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการใช้ปัจจัยโดยรวม ทางด้านสถานที่ อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการให้บริการ ด้านบุคลากร ด้านการจัดกิจกรรม ที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการบริการและกิจกรรมนันทนาการของค่ายฝึกนักศึกษาวิชาทหารเขาชนไก่ จังหวัดกาญจนบุรี (n = 400)

ปัจจัยโดยรวม	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านสถานที่ อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก	3.93	0.75	มาก
2. ด้านการให้บริการ	4.00	0.74	มาก
3. ด้านบุคลากร	3.98	0.65	มาก
4. ด้านการจัดกิจกรรม	4.09	0.74	มาก
รวม	4.00	0.72	มาก

จากตาราง 12 แสดงว่านักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยว ต่อการบริการและกิจกรรมนันทนาการ ของค่ายฝึกนักศึกษาวิชาทหารเขาชนไก่ จังหวัดกาญจนบุรี โดยรวมอยู่ในระดับมาก $\bar{X} = 4.00$ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในด้านการจัดกิจกรรมมากที่สุด $\bar{X} = 4.09$ รองลงมา คือด้านการให้บริการ $\bar{X} = 4.00$ และด้านบุคลากร $\bar{X} = 3.98$

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ย ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการบริการและกิจกรรม นันทนาการของ ค่ายฝึกนักศึกษาวิชาทหารเขาชนไก่ จังหวัดกาญจนบุรี จำแนกตามเพศ อายุ และรายได้

3.1 การทดสอบสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 1 นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยวภายในค่ายฝึกนักศึกษาวิชาทหาร เขาชนไก่ ที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการและกิจกรรมนันทนาการ ของ ค่ายฝึกนักศึกษาวิชาทหารเขาชนไก่ จังหวัดกาญจนบุรีแตกต่างกันทั้ง 4 ด้าน ดังแสดงในตาราง 13

ตาราง 13 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการบริการและกิจกรรมนันทนาการของค่ายฝึกนักศึกษาวิชาทหารเขาชนไก่ จังหวัดกาญจนบุรี ที่มีเพศแตกต่างกัน

ความพึงพอใจ	ชาย n=194		หญิง n=206		t	p
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. ด้านสถานที่ อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก						
ความสะดวก	3.91	0.25	3.94	0.46	-0.64	.522
2. ด้านการให้บริการ	4.06	0.31	3.95	0.41	3.00	.003
3. ด้านบุคลากร	3.93	0.16	4.02	0.36	-3.31	.001
4. ด้านการกิจกรรม	3.96	0.28	4.22	0.40	-7.36	.000
รวม	3.96	0.22	4.03	0.34	-2.24	.025

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 13 แสดงว่านักท่องเที่ยว ทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อการบริการและกิจกรรมนันทนาการ โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานของการวิจัยในข้อที่ 1 โดยนักท่องเที่ยวที่เป็นเพศหญิงมีความพึงพอใจมากกว่าเพศชาย และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่าในด้านการให้บริการ ด้านบุคลากร ด้านการจัดกิจกรรมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านสถานที่ อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

3.2 การทดสอบสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 2 นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยวภายในค่ายฝึกนักศึกษาวิชาทหาร เขาชนไก่ ที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการและกิจกรรมนันทนาการ ของ ค่ายฝึกนักศึกษาวิชาทหารเขาชนไก่ จังหวัดกาญจนบุรีแตกต่างกันทั้ง 4 ด้าน ดังแสดงในตาราง 14 - 16

ตาราง 14 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจต่อการบริการและกิจกรรมนันทนาการ จำแนกตามอายุ

ความพึงพอใจ	15 - 20 ปี			21 - 30 ปี			31ปีขึ้นไป		
	n = 167			n = 126			n = 107		
	\bar{X}	S.D.	ความพึงพอใจ	\bar{X}	S.D.	ความพึงพอใจ	\bar{X}	S.D.	ความพึงพอใจ
1. ด้านสถานที่ อุปกรณ์									
สิ่งอำนวยความสะดวก	3.92	0.34	มาก	3.94	0.49	มาก	3.92	0.24	มาก
2. ด้านการให้บริการ	3.95	0.40	มาก	4.01	0.44	มาก	3.46	0.17	ปานกลาง
3. ด้านบุคลากร	4.03	3.36	มาก	3.95	0.23	มาก	3.93	0.16	มาก
4. ด้านการกิจกรรม	4.13	0.42	มาก	4.01	0.42	มาก	4.13	0.12	มาก
รวม	4.01	0.31	มาก	3.98	0.36	มาก	4.01	0.12	มาก

จากตาราง 14 แสดงว่านักท่องเที่ยว ทั้ง 3 กลุ่มอายุ มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาในรายด้านในแต่ละกลุ่มอายุ ก็พบว่านักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ยกเว้นในด้านการให้บริการ นักท่องเที่ยวในกลุ่มอายุ 31 ปีขึ้นไปเท่านั้นที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ตาราง 15 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวต่อการบริการและกิจกรรม
นันทนาการของกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่างกัน

ความพึงพอใจ	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	p
1. ด้านสถานที่ อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	2	.042	.021	.150	.861
	ภายในกลุ่ม	397	55.853	.141		
	รวม	399	55.895			
2. ด้านการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2	.784	.392	2.894	.050
	ภายในกลุ่ม	397	53.771	.135		
	รวม	399	54.554			
3. ด้านบุคลากร	ระหว่างกลุ่ม	2	.711	.355	4.546	.010
	ภายในกลุ่ม	397	31.026	.078		
	รวม	399	31.736			
4. ด้านการจัดกิจกรรม	ระหว่างกลุ่ม	2	1.369	.684	5.150	.006
	ภายในกลุ่ม	397	52.759	.133		
	รวม	399	54.128			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2	.090	.045	.523	.593
	ภายในกลุ่ม	397	34.045	.086		
	รวม	399	34.135			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 15 แสดงว่านักท่องเที่ยวที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการและ
กิจกรรมนันทนาการของค่ายฝึกนักศึกษาวิชาทหารเขาชนไก่ จังหวัดกาญจนบุรีโดยรวมทุกด้านไม่
แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานข้อที่ว่านักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยวภายใน
ค่ายฝึกนักศึกษาวิชาทหาร เขาชนไก่ ที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการและกิจกรรม
นันทนาการ ของ ค่ายฝึกนักศึกษาวิชาทหารเขาชนไก่ จังหวัดกาญจนบุรีแตกต่างกัน และเมื่อพิจารณา
รายด้านพบว่า ในด้านการให้บริการ ด้านบุคลากร ด้านการจัดกิจกรรม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ
ทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านสถานที่ อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าไม่แตกต่างกัน

เพื่อให้ทราบว่าแต่ละช่วงอายุมีความพึงพอใจการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยว ต่อการบริการ
และกิจกรรมนันทนาการ แตกต่างกันอย่างไร ในแต่ละด้าน ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการทดสอบความแตกต่าง
ของคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยวิธีของ LSD ปรากฏผลดังตาราง 16

ตาราง 16 การทดสอบความแตกต่างของอายุกับความพึงพอใจการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยว ต่อการบริการและกิจกรรมนันทนาการ

อายุ	\bar{X}	อายุ		
	ด้านการให้บริการ	15 - 20 ปี	21 - 30 ปี	31 ปีขึ้นไป
		3.95	4.01	3.46
15 - 20 ปี	3.95	-	.18	.02
21 - 30 ปี	4.01	-	-	.30
31 ปีขึ้นไป	3.46	-	-	-

อายุ	ด้านบุคลากร	อายุ		
		15 - 20 ปี	21 - 30 ปี	31 ปีขึ้นไป
		4.03	3.95	3.93
15 - 20 ปี	4.03	-	.02	.01
21 - 30 ปี	3.95	-	-	.60
31 ปีขึ้นไป	3.93	-	-	-

อายุ	ด้านการกิจกรรม	อายุ		
		15 - 20 ปี	21 - 30 ปี	31 ปีขึ้นไป
		4.13	4.01	4.13
15 - 20 ปี	4.13	-	.04	.94
21 - 30 ปี	4.01	-	-	.01
31 ปีขึ้นไป	4.13	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 16 แสดงว่าผลการทดสอบความแตกต่างรายคู่ในแต่ละกลุ่มอายุในความพึงพอใจการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวต่อการบริการและกิจกรรมนันทนาการ ก็พบว่า

ในด้านการให้บริการ นั้นกลุ่มอายุ 15 - 20 ปีมีความพึงพอใจแตกต่างกับกลุ่มอายุ 31 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ในด้านบุคลากร ก็พบว่า กลุ่มอายุ 15 - 20 ปี มีความแตกต่างกับกลุ่มอายุ 21 - 30 ปีและ 31 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 และ ในด้านการจัดกิจกรรม พบว่ากลุ่มอายุ 15 - 20 ปี มีความพึงพอใจ แตกต่างกับ กลุ่ม 21 - 30 ปี และในกลุ่มอายุ 21 - 30 ปี ก็มีความพึงพอใจแตกต่างกับกลุ่ม 31 ปีขึ้นไปอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.3 การทดสอบสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 3 นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยวภายในค่ายฝึกนักศึกษาวิชาทหาร เขาชนไก่ ที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการและกิจกรรมนันทนาการ ของ ค่ายฝึกนักศึกษาวิชาทหารเขาชนไก่ จังหวัดกาญจนบุรีแตกต่างกัน ดังแสดงในตารางที่ 17

ตาราง 17 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจต่อการบริการและกิจกรรมนันทนาการ จำแนกตามรายได้

กิจกรรม	มีรายได้ n=186		ยังไม่มีรายได้ n=214		t	p
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. ด้านสถานที่ อุปกรณ์						
สิ่งอำนวยความสะดวก	3.97	0.38	3.88	0.37	2.45*	0.015
2. ด้านการให้บริการ	4.10	0.30	3.91	0.40	5.12*	0.000
3. ด้านบุคลากร	3.96	0.20	4.00	0.34	1.41	0.160
4. ด้านการจัดกิจกรรม	4.12	0.32	4.07	0.41	1.44	0.151
รวม	4.04	0.25	3.97	0.32	2.48*	0.014

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 17 แสดงว่านักท่องเที่ยว ทั้งที่มีรายได้ และยังไม่มีรายได้ มีความพึงพอใจต่อการบริการและกิจกรรมนันทนาการ ของค่ายฝึกนักศึกษาวิชาทหารเขาชนไก่ จังหวัดกาญจนบุรี โดยรวม ด้านสถานที่ อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานของการวิจัยในข้อ 3 ส่วนด้านบุคลากร และด้านการจัดกิจกรรม นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ สรุปได้ดังนี้

4.1 ด้านสถานที่ อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก ควรเพิ่มจำนวนห้องน้ำ ห้องสุขา ให้มากขึ้นรวมถึงการดูแลให้ความสะอาดอยู่ตลอดเวลา และควรมีการเพิ่มจำนวนร้านค้า ร้านอาหารที่ถูกหลักอนามัย และสถานที่ให้บริการสำหรับรับประทานอาหารให้มากขึ้น และเพียงพอกับจำนวนมากที่สุด

4.2 ด้านการให้บริการ ควรเพิ่มระยะเวลาในการจัดกิจกรรมในแต่ละกิจกรรมให้มากขึ้นรวมถึงไปถึงการประชาสัมพันธ์ข่าวสารต่างๆ ให้ทั่วถึงกันมากกว่า รวมถึงการเตรียมความพร้อมแก่นักท่องเที่ยวในกรณีที่เกิดอุบัติเหตุ หรือเหตุการณ์ไม่คาดคิดเกิดขึ้น เพื่อที่จะให้นักท่องเที่ยวมีความเข้าใจตรงกัน

4.3 ด้านบุคลากรเจ้าหน้าที่ ควรได้รับการฝึกอบรมในแต่ละกิจกรรมมาเป็นอย่างดี รวมถึงสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าเมื่อเกิดอุบัติเหตุเกิดขึ้นได้เป็นอย่างดี รวมถึงมีความเป็นกันเองและเอาใจใส่นักท่องเที่ยวเปรียบเสมือนพี่น้องกัน

4.4 ด้านการจัดกิจกรรม ควรมีการปรับปรุงกิจกรรมนันทนาการ โดยสอดแทรกข้อคิดต่าง ๆ ในแต่ละกิจกรรม และนอกจากที่จะให้ความสนุกสนานแล้ว ควรจะสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวันได้ ก็จะทำให้มีประโยชน์มากยิ่งขึ้น

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลของงานวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการบริการและกิจกรรมนันทนาการ ของ ค่ายฝึกนักศึกษาวิชาทหารเขาชนไก่ จังหวัดกาญจนบุรี ผู้วิจัยได้แบ่งวิเคราะห์ออกเป็นขั้นตอนต่างๆ 4 ขั้นตอน และเพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกัน ผู้วิจัยจึงกำหนดสัญลักษณ์ต่าง ๆ ในการแปลความหมายเพื่อการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

n	แทน	ขนาดกลุ่มตัวอย่าง
\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ย
S.D.	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณา t-distribution
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณา F – distribution
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนนแต่ละตัว(Sum of Squares)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยกำลังสองของคะแนนแต่ละตัว (Mean of Squares)
df	แทน	ชั้นแห่งความอิสระ(Degrees of Freedom)
P	แทน	ความน่าจะเป็นสำหรับการบอกนัยสำคัญทางสถิติ
*	แทน	นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูลของการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์และนำเสนอในรูปแบบของตารางประกอบคำอธิบายโดยเรียงลำดับแบ่งเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลส่วนตัวและกิจกรรมที่นักท่องเที่ยวพึงพอใจมากที่สุด รวมถึงโอกาสในการกลับมาท่องเที่ยวอีกครั้งที่ ค่ายฝึกนักศึกษาวิชาทหารเขาชนไก่ จังหวัดกาญจนบุรี ดังปรากฏตามตารางที่ 2

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการบริการ และ กิจกรรมนันทนาการ ของ ค่ายฝึกนักศึกษาวิชาทหารเขาชนไก่ จังหวัดกาญจนบุรี จำแนกตามตัวแปร ด้านสถานที่ อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการให้บริการ ด้านบุคลากร ด้านการจัดกิจกรรม ดังปรากฏตามตารางที่ 3 -12

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ย ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการบริการและกิจกรรมนันทนาการ ของ ค่ายฝึกนักศึกษาวิชาทหารเขาชนไก่ จังหวัดกาญจนบุรี จำแนกตามเพศ อายุ และรายได้ ดังปรากฏตามตารางที่13 - 17

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ เสนอในรูปแบบความเรียง

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยในครั้งนี้มุ่งศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจการท่องเที่ยวต่อการบริการและกิจกรรมนันทนาการของค่ายฝึกนักศึกษาวิชาทหารเขาชนไก่ จังหวัดกาญจนบุรี เพื่อให้ทราบถึงความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาและส่งเสริมการท่องเที่ยวในเขตทหารให้เข้าถึงความต้องการของกลุ่มเป้าหมายได้ สามารถรองรับและให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สังเขปความมุ่งหมาย สมมติฐาน และวิธีดำเนินการวิจัย

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งความหมายไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจการท่องเที่ยว ต่อการบริการและกิจกรรมนันทนาการของค่ายฝึกนักศึกษาวิชาทหารเขาชนไก่ จังหวัดกาญจนบุรี ในด้านสถานที่ อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการให้บริการ ด้านบุคลากร และด้านการจัดกิจกรรม

2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจการท่องเที่ยวต่อการบริการและกิจกรรมนันทนาการของค่ายฝึกนักศึกษาวิชาทหารเขาชนไก่ จังหวัดกาญจนบุรี ในด้านสถานที่ อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการให้บริการ ด้านบุคลากร และด้านการจัดกิจกรรม จำแนกตามเพศ อายุ และรายได้

ความสำคัญของการวิจัย

ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการบริการและกิจกรรมนันทนาการของค่ายฝึกนักศึกษาวิชาทหารเขาชนไก่ จังหวัดกาญจนบุรี โดยนำเอาข้อมูลที่ได้เป็นข้อมูลพื้นฐานแก่ภาครัฐ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการวางแผนร่วมกัน กับหน่วยงาน กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาปรับปรุงและแก้ไขการบริการและกิจกรรมนันทนาการ เพื่อให้สอดคล้องและตรงกับความต้องการของนักท่องเที่ยวให้มากที่สุด ก่อให้เกิดเป็นประโยชน์แก่หน่วยงาน และยังสามารถเป็นข้อมูลให้แก่ นักท่องเที่ยวและผู้สนใจทั่วไปใช้ในการศึกษาค้นคว้าทำการวิจัยเกี่ยวกับการบริการและการจัดกิจกรรมนันทนาการต่อไป

วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้าวิจัย

ประชากร

ประชากรในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นนักท่องเที่ยวซึ่งเดินทางมาเพื่อใช้บริการกิจกรรมนันทนาการ ของ ค่ายฝึกนักศึกษาวิชาทหารเขาชนไก่ จังหวัดกาญจนบุรีในปี 2546 จำนวน 9,855 คน (ข้อมูลจากสำนักงานส่งเสริมการท่องเที่ยว หน่วยบัญชาการกำลังสำรอง. 2546)

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นนักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการและกิจกรรมนันทนาการ ของค่ายฝึกนักศึกษาวิชาทหารเขาชนไก่ จังหวัดกาญจนบุรี ได้มาโดยการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) และใช้เกณฑ์ประมาณขนาดกลุ่มตัวอย่างของเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie and Morgan 1970: 610) ได้มาโดยเก็บตัวอย่างแบบบังเอิญ 370 คน แต่ในการวิจัยครั้งนี้ใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลของการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามซึ่งผู้วิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้น แบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 สอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวทั่วไป มีลักษณะเป็นแบบสำรวจรายการ (Check List) โดยถามเกี่ยวกับ เพศ อายุ รายได้

ตอนที่ 2 สอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการบริการ ของ ค่ายฝึกนักศึกษาวิชาทหารเขาชนไก่ เป็นลักษณะมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scales) กำหนดความรู้สึกความพึงพอใจเป็น 5 ระดับดังนี้ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

ตอนที่ 3 สอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ มีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายเปิด (Open ended)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามลำดับขั้นตอนดังนี้

1. ผู้วิจัยขอหนังสือแนะนำตัวจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒเพื่อติดต่อขอหนังสืออนุญาตในการเก็บรวบรวมข้อมูล ณ ค่ายฝึกนักศึกษาวิชาทหารเขาชนไก่
2. ผู้วิจัยนำหนังสืออนุญาตไปขอความร่วมมือจากหน่วยงานเพื่อนำแบบสอบถามไปแจกให้กับกลุ่มตัวอย่าง
3. ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง ณ ค่ายฝึกนักศึกษาวิชาทหารเขาชนไก่ จังหวัดกาญจนบุรี เพื่อนำมาวิเคราะห์

การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยประมวลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) โดยดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้รวบรวมมาตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ เพื่อเตรียมนำมาวิเคราะห์

2. นำข้อมูลตอนที่ 1 ลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามมาวิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ และหาค่าร้อยละ

3. นำข้อมูลตอนที่ 2 ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการในค่ายฝึกนักศึกษาวิชาทหารเขาชนไก่ มาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเป็นรายด้านและรายข้อซึ่งพิจารณาประเมินตามเกณฑ์ ดังนี้

ระดับความพึงพอใจ/ระดับความสำคัญ มากที่สุด	5	คะแนน
ระดับความพึงพอใจ/ระดับความสำคัญ มาก	4	คะแนน
ระดับความพึงพอใจ/ระดับความสำคัญ ปานกลาง	3	คะแนน
ระดับความพึงพอใจ/ระดับความสำคัญ น้อย	2	คะแนน
ระดับความพึงพอใจ/ระดับความสำคัญ น้อยที่สุด	1	คะแนน

การแปลความหมายโดยใช้เกณฑ์การประเมินดังต่อไปนี้ (วิเชียร เกตุสิงห์. 2538: 9)

ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
3.67 – 5.00	มาก
2.34 – 3.66	ปานกลาง
1.00 – 2.33	น้อย

4. เปรียบเทียบความแตกต่างของกลุ่มตัวอย่างโดยการทดสอบค่า ที (t - test) เพื่อทดสอบสมมติฐาน สำหรับกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ได้แก่ เพศ รายได้ และทดสอบค่า เอฟ (F - test) สำหรับกลุ่มตัวอย่างตั้งแต่ 2 กลุ่มขึ้นไป คือ อายุ ถ้าพบว่าข้อมูลมีความแตกต่างกันอย่างนัยสำคัญทางสถิติ จะทำการเปรียบเทียบเป็นรายคู่อีกครั้งหนึ่ง ในกรณีที่พบความแตกต่างอย่างนัยสำคัญทางสถิติ ทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีการ LSD (Least Significance Different's Method)

ผลการศึกษาค้นคว้า

จากข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของนักท่องเที่ยว ที่มาท่องเที่ยวและใช้บริการกิจกรรมนันทนาการของค่ายฝึกนักศึกษาวิชาทหารเขาสวนไถ่ จังหวัดกาญจนบุรี พบว่า

1. เพศ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 206 คน ร้อยละ 51.50 ส่วนเพศชายมีจำนวน 194 คน คิดเป็นร้อยละ 48.50

2. อายุ ส่วนใหญ่กลุ่มตัวอย่างมีอายุอยู่ระหว่าง 15 – 20 ปี ซึ่งมีจำนวน 167 คน คิดเป็นร้อยละ 41.75 รองลงมาคือกลุ่มอายุ 21 – 30 ปี จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 31.50 และกลุ่มที่น้อยที่สุด คือกลุ่มอายุ 31 ปีขึ้นไป ซึ่งมีจำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 26.75

3. รายได้ ส่วนใหญ่แล้วกลุ่มนักท่องเที่ยวที่เป็นตัวอย่างในการศึกษาค้นคว้านี้ ยังไม่มีรายได้ ซึ่งมีจำนวน 214 คน คิดเป็นร้อยละ 53.50 และกลุ่มที่มีรายได้มีเพียง จำนวน 186 คน คิดเป็นร้อยละ 46.50

4. กิจกรรมที่นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจ มากที่สุด คือ วอล์คแรลลี่ ร้อยละ 15.00 รองลงมาคือ กิจกรรมกระโดดหอสูง 34 ฟุต ร้อยละ 14.00 และกิจกรรมอันดับที่ 3 คือ กิจกรรมนำชมพื้นที่ประวัติศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 12.00

5. โอกาสที่นักท่องเที่ยวจะกลับมาใช้บริการกิจกรรมนันทนาการที่ค่ายฝึกทหารเขาสวนไถ่ อีก จำนวน 158 คน คิดเป็นร้อยละ 39.50

จากการศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการบริการและกิจกรรมนันทนาการ ของค่ายฝึกนักศึกษาวิชาทหารเขาสวนไถ่ จังหวัดกาญจนบุรี พบว่า

6. ด้านสถานที่ อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการบริการและกิจกรรมนันทนาการ ของค่ายฝึกนักศึกษาวิชาทหารเขาสวนไถ่ จังหวัดกาญจนบุรี ด้านสถานที่ อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมนักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 84.00 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ในรายข้อที่มีความถี่สูงสุดคือ สถานที่ภายในค่ายเหมาะสมในการจัดกิจกรรมนันทนาการในรูปแบบต่างๆ ซึ่งนักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 78.75 รองลงมาคือ ในรายข้อ สถานที่พักผ่อน มีจำนวนเพียงพอและเหมาะสมซึ่งนักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 76.25 และกิจกรรมที่นักท่องเที่ยวพึงพอใจในอันดับที่ 3 ในด้านสถานที่ อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก คือ ห้องน้ำ ห้องสุขา มีจำนวนเพียงพอ นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 58.75

7. ด้านการให้บริการ ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการบริการและกิจกรรมนันทนาการ ของค่ายฝึกนักศึกษาวิชาทหารเขาสวนไถ่ จังหวัดกาญจนบุรี ด้านการให้บริการ โดยรวมนักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 83.25 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ในรายข้อที่มีความถี่สูงสุดคือ ระยะเวลาแต่ละกิจกรรมมีความเหมาะสมซึ่งนักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 76.25 รองลงมาคือ ในรายข้อ การให้บริการไฟฟ้า น้ำประปา ภายในค่ายเพียงพอ ซึ่งนักท่องเที่ยวมี

ความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 75.00 และกิจกรรมที่นักท่องเที่ยวพึงพอใจในอันดับที่ 3 ในด้านการให้บริการ คือ คือ การประชาสัมพันธ์ทั้งภายในและนอกค่ายมีความชัดเจน และเพียงพอทั่วถึง คิดเป็นร้อยละ 69.25

8. ด้านบุคลากร ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการบริการและกิจกรรมนันทนาการของค่ายฝึกนักศึกษาวิชาทหารเขาชนไก่ จังหวัดกาญจนบุรี ด้านบุคลากรโดยรวมนักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 91.75 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ในรายข้อที่มีความถี่สูงสุดคือ ผู้นำกิจกรรมนันทนาการมีบุคลิกภาพเหมาะสม กระตือรือร้นและมนุษยสัมพันธ์ดี ซึ่งนักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 77.25 รองลงมาคือ ในรายข้อ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติกิจกรรมอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งนักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 76.25 และกิจกรรมที่นักท่องเที่ยวพึงพอใจในอันดับที่ 3 ในด้านบุคลากร คือ เจ้าหน้าที่ให้ความดูแลและให้ความปลอดภัยแก่ผู้เข้าร่วมกิจกรรม อย่างดี คิดเป็นร้อยละ 71.25

9. ด้านการจัดกิจกรรม ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการบริการและกิจกรรมนันทนาการ ของค่ายฝึกนักศึกษาวิชาทหารเขาชนไก่ จังหวัดกาญจนบุรี ด้านการจัดกิจกรรมโดยรวมนักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 86.75 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ในรายข้อที่มีความถี่สูงสุดคือ กิจกรรมนันทนาการที่จัดขึ้นส่งเสริมให้เกิดความสามัคคีในหมู่คณะ และการเสียสละเพื่อส่วนรวม ซึ่งนักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 69.25 รองลงมาคือในรายข้อ กิจกรรมนันทนาการที่จัดขึ้น สามารถนำไปประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ได้ในชีวิตประจำวัน ซึ่งนักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 60.00 และกิจกรรมที่นักท่องเที่ยวพึงพอใจในอันดับที่ 3 ในด้านการจัดกิจกรรม คือ กิจกรรมนันทนาการที่จัดให้ ก่อให้เกิดความสนุกสนานเพลิดเพลินตื่นเต้นทำท่าย คิดเป็นร้อยละ 55.00

10. ความพึงพอใจโดยรวมในแต่ละด้านของนักท่องเที่ยวต่อการบริการและกิจกรรมนันทนาการ ของค่ายฝึกนักศึกษาวิชาทหารเขาชนไก่ นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในด้านบุคลากรที่สุด โดยมีความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 91.75 รองลงมา คือ ด้านการกิจกรรมมากโดยนักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 86.75 และรองลงมา คือ ด้านสถานที่ อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 84.00 และ ในด้านการให้บริการ นักท่องเที่ยวก็มีความพึงพอใจมากไม่แตกต่างจากด้าน สถานที่ อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกมากนัก คิดเป็นร้อยละ 83.25 และยังพบว่านักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อการบริการและกิจกรรมนันทนาการ ของค่ายฝึกนักศึกษาวิชาทหารเขาชนไก่ โดยรวมในทุกด้านอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 86.44

11. ความพึงพอใจของการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวต่อการบริการและกิจกรรมนันทนาการของค่ายฝึกนักศึกษาวิชาทหารเขาชนไก่ จังหวัดกาญจนบุรีมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.00$)

12. ความพึงพอใจของการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยว ต่อการบริการและกิจกรรมนันทนาการของค่ายฝึกนักศึกษาวิชาทหารเขาชนไก่ จังหวัดกาญจนบุรีมีความพึงพอใจรายด้านอยู่ในระดับมากแต่ละด้าน คือ ด้านสถานที่ อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 3.93$) ด้านการให้บริการ ($\bar{X} = 4.00$) ด้านบุคลากร ($\bar{X} = 3.98$) ด้านการกิจกรรม ($\bar{X} = 4.09$)

13. เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว โดยพิจารณาจากตัวแปรอิสระในทัศนะโดยรวมทุกด้านของการบริการ พบว่า ทุกตัวแปร คือ เพศ อายุ รายได้ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยตามลำดับดังนี้ เพศ ชาย ($\bar{X} = 3.96$)หญิง ($\bar{X} = 4.03$) อายุ 15 – 20 ปี ($\bar{X} = 4.01$) อายุ 21 – 30 ปี ($\bar{X} = 3.98$) อายุ 31 ปีขึ้นไป ($\bar{X} = 4.01$) กลุ่มผู้มีรายได้ ($\bar{X} = 4.04$) กลุ่มยังไม่มีรายได้ ($\bar{X} = 3.96$)

14. จากการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ที่ว่านักท่องเที่ยวที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการและกิจกรรมนันทนาการ ของ ค่ายฝึกนักศึกษาวิชาทหารเขาชนไก่ จังหวัดกาญจนบุรีแตกต่างกัน ก็พบว่า นักท่องเที่ยว ทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อการบริการและกิจกรรมนันทนาการ โดยรวม และ ในด้านการให้บริการ ด้านบุคลากร ด้านการกิจกรรม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานของการวิจัยในข้อที่ 1 โดยนักท่องเที่ยวที่เป็นเพศหญิงมีความพึงพอใจมากกว่าเพศชายและเมื่อพิจารณารายด้านพบว่าในด้านการให้บริการ ด้านบุคลากร ด้านการจัดกิจกรรมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านสถานที่ อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

15. จากการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 ที่ว่านักท่องเที่ยวที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการและกิจกรรมนันทนาการ ของ ค่ายฝึกนักศึกษาวิชาทหารเขาชนไก่ จังหวัดกาญจนบุรีแตกต่างกัน ก็พบว่า นักท่องเที่ยวที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจการท่องเที่ยวของการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวต่อการบริการและกิจกรรมนันทนาการ ในด้านการให้บริการ ด้านบุคลากร ด้านการกิจกรรม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานของการวิจัยที่ว่านักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยวภายในค่ายฝึกนักศึกษาวิชาทหาร เขาชนไก่ ที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการและกิจกรรมนันทนาการ ของ ค่ายฝึกนักศึกษาวิชาทหารเขาชนไก่ จังหวัดกาญจนบุรีแตกต่างกัน และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ในด้านการให้บริการ ด้านบุคลากร ด้านการจัดกิจกรรม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านสถานที่ อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าไม่แตกต่างกัน

ผลการทดสอบความแตกต่างรายคู่ในแต่ละกลุ่มอายุในความพึงพอใจการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยว ต่อการบริการและกิจกรรมนันทนาการ ก็พบว่า ในด้านการให้บริการ นั้นกลุ่มอายุ 15 - 20 ปี มีความพึงพอใจแตกต่างกับกลุ่มอายุ 31 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ในด้านบุคลากร ก็พบว่า กลุ่มอายุ 15 - 20 ปี มีความแตกต่างกับกลุ่มอายุ 21 - 30 ปีและ 31 ปีขึ้นไป มี

ความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 และในด้านการจัดกิจกรรม พบว่ากลุ่มอายุ 15 - 20 ปี มีความพึงพอใจแตกต่างกับ กลุ่ม 21 - 30 ปี และในกลุ่มอายุ 21 - 30 ปี ก็มีความพึงพอใจแตกต่างกับกลุ่ม 31 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

16. จากการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 3 ที่ว่านักท่องเที่ยวที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการและกิจกรรมนันทนาการ ของ ค่ายฝึกนักศึกษาวิชาทหารเขาชนไก่ จังหวัดกาญจนบุรี แตกต่างกัน ก็พบว่า นักท่องเที่ยวทั้งที่มีรายได้ และยังไม่มียาได้ มีความพึงพอใจต่อการบริการและกิจกรรมนันทนาการ โดยรวม ด้านสถานที่ อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานของการวิจัย ส่วนด้านบุคลากร และด้านการจัดกิจกรรม นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

อภิปรายผล

จากการศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการบริการและกิจกรรมนันทนาการ ของค่ายฝึกนักศึกษาวิชาทหารเขาชนไก่ จังหวัดกาญจนบุรี สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. เพศ นักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยวที่ค่ายฝึกนักศึกษาวิชาทหารเขาชนไก่ จังหวัดกาญจนบุรี ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อาจเป็นเพราะว่าเพศหญิงต้องการความปลอดภัยในการท่องเที่ยวมากกว่า จึงเลือกที่จะมาใช้บริการท่องเที่ยวในหน่วยทหาร เพราะต้องการความมั่นคงปลอดภัย ในเรื่องของที่พักอาศัย และการปฏิบัติกิจกรรมต่าง ๆ ประกอบกับความเป็นกันเอง และดูแลเอาใจใส่เป็นอย่างดี ของเจ้าหน้าที่ ทำให้นักท่องเที่ยวเพศหญิงพึงพอใจและประทับใจ และที่สำคัญเพศหญิงมักจะชอบการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ และต้องการมาสัมผัสธรรมชาติ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ศศิธร สามาน (2546: บทคัดย่อ) พบว่า นักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง เพราะเพศหญิงมีความต้องการท่องเที่ยวแบบเชิงอนุรักษ์ และการเข้าค่ายพักแรม

2. อายุ นักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยวและใช้บริการกิจกรรมนันทนาการส่วนใหญ่เป็นวัยรุ่น ซึ่งมีอายุระหว่าง 15 – 20 ปี ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าบุคคลในวัยนี้ เป็นวัยที่มีความสมบูรณ์ทั้งร่างกายและจิตใจและเป็นวัยที่กำลังแสวงหาความตื่นเต้น ซึ่งสอดคล้องกับกิจกรรมต่างๆที่ค่ายฝึกแห่งนี้ที่นักท่องเที่ยวจะต้องมีความกล้าเสี่ยง และต้องมีความสมบูรณ์ทั้งร่างกายและจิตใจ ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของ สิริพงศ์ สิริกุลสิงห์ (2546: 55) พบว่า วัยรุ่นมีความพร้อมสมบูรณ์ที่จะท่องเที่ยวกิจกรรมนันทนาการที่โลดโผน ทำทายได้ตีว่า วัยผู้ใหญ่ และสอดคล้องกับการวิจัยของสมใจ โดอุดม (2540: บทคัดย่อ) พบว่า อายุ 15 – 20 ปี มีความสัมพันธ์กับการประกอบกิจกรรมเกมกีฬา กลางแจ้งที่เกี่ยวกับโลดโผน ได้ดีกว่า และชอบมากกว่ากลุ่มวัยรุ่น และสอดคล้องกับการวิจัยของพัฒนาพงษ์ พงษ์ทองเจริญ (254: 102) ที่พบว่า การท่องเที่ยวเพื่อความสงบสุขทางอารมณ์ เช่น พักผ่อนชายหาด เยี่ยมชมสถานที่ศักดิ์สิทธิ์ จะเหมาะกับกลุ่มอายุ 40 ปี ขึ้นไปมากกว่ากลุ่มอายุอื่น

3. รายได้ พบว่า นักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยวส่วนใหญ่ เป็นกลุ่มที่ไม่มีรายได้ อาจเนื่องมาจากว่าส่วนใหญ่แล้วกลุ่มนักท่องเที่ยวจะมาเป็นหมู่คณะในลักษณะของการทัศนศึกษา เพื่อมาทำกิจกรรมเชื่อมความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อน และที่ค่ายฝึกนักศึกษาวิชาทหารแห่งนี้ก็มีกิจกรรมหลายอย่าง ที่จะให้นักท่องเที่ยวมีโอกาสได้แสดงความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน เห็นอกเห็นใจกัน เพื่อเชื่อมสัมพันธ์กันให้แน่นแฟ้นยิ่งขึ้น และที่สำคัญค่าใช้จ่ายรายคาบของค่ายราคาดุติธรรมสามารถรองรับนักท่องเที่ยวได้อย่างดี

4. กิจกรรมที่นักท่องเที่ยวพึงพอใจมากที่สุด คือ วอล์คแรลลี่ รองลงมาคือ กิจกรรมกระโดดหอสูง 34 ฟุต ซึ่งกิจกรรมเหล่านี้เป็นกิจกรรมที่ได้ผจญภัยกับสิ่งแปลกใหม่ในชีวิต ได้ฝึกการทำงานเป็นทีม และได้มีโอกาสทำกิจกรรมที่โลดโผนท้าทาย ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาข้างต้นที่นักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยวส่วนใหญ่เป็นวัยรุ่น ซึ่งอุปนิสัยของวัยนี้เป็นวัยที่ต้องการความท้าทาย โลดโผน ต้องการที่จะเสาะแสวงหาประสบการณ์ด้วยตนเองมากกว่าที่จะวัยอื่น และสอดคล้องกับ อเนก หงษ์ทองคำ (2542: 2) ที่กล่าวไว้ว่า นันทนาการ คือ กิจกรรมต่าง ๆ ที่สร้างความสัมพันธ์กับสภาวะสิ่งแวดล้อมนั้น ๆ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความสนใจและประสบการณ์ของแต่ละบุคคล ปัจจัยสำคัญอีกประการหนึ่งที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวคือ มีรูปแบบที่หลากหลาย และมีความแปลกใหม่ของกิจกรรมนันทนาการ ซึ่งสอดคล้องกับ สมบัติ กาญจนกิจ (2544: 30) ที่กล่าวว่า นันทนาการ มีรูปแบบหลากหลาย มีขอบเขตไม่จำกัด ดังนั้นนักนันทนาการจึงต้องคิดสร้างสรรค์กิจกรรม เพื่อสร้างความรู้สึกประทับใจและพึงพอใจให้แก่ผู้ร่วมกิจกรรมโดยไม่หยุดนิ่ง

ผลการศึกษาคความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการบริการและกิจกรรมนันทนาการ ของค่ายฝึกนักศึกษาวิชาทหารเขาชนไก่ จังหวัดกาญจนบุรี พบว่า

5. ด้านสถานที่ อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก

นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก อาจเป็นเพราะภายในค่ายมีการปรับปรุง และพัฒนาสภาพแวดล้อมอยู่เสมอเพราะมีเจ้าหน้าที่ดูแลแบ่งความรับผิดชอบกันอย่างทั่วถึง และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อความสะอาด ของห้องน้ำ ห้องสุขา มากที่สุด อันเนื่องมาจากสถานที่แห่งนี้เป็นค่ายฝึกทหาร ดังนั้นจึงเป็นที่ทราบกันอยู่แล้วว่าทหารมีความเป็นระเบียบวินัย รักสะอาด ตรงต่อเวลา ดังนั้นจึงเป็นผลให้ห้องน้ำ ห้องสุขา มีความสะอาดพึงพอใจของนักท่องเที่ยวมาก แต่ก็เนื่องมาจากสถานที่แห่งนี้เป็นหน่วยราชการ จึงมีข้อจำกัดในส่วนของงบประมาณ จึงทำให้จำนวนห้องน้ำ ห้องสุขา ไม่เพียงพอกับจำนวนนักท่องเที่ยวเท่าที่ควร รวมไปถึงจำนวนร้านค้า ร้านอาหารที่ยังไม่เพียงพอกับความต้องการของนักท่องเที่ยวมากนัก นักท่องเที่ยวจึงยังรู้สึกว่าจะยังไม่พึงพอใจกับจำนวน ห้องน้ำ ห้องสุขา จำนวนร้านค้า ร้านอาหารมากนัก แต่โดยรวมแล้ว ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวอยู่ในระดับมากถึงปานกลางก็นับว่าใช้ได้ ซึ่งอย่างน้อยที่สุดผลจากการวิจัยนี้จะเป็นแนวทางที่จะนำไปวางแผนปรับปรุงและพัฒนาให้ดียิ่งขึ้นเพื่อให้นักท่องเที่ยวเกิดความพึงพอใจมากที่สุด ซึ่งก็สอดคล้องกับแนวคิดของ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2539: 236) กล่าวว่า ความพยายามที่จะตอบสนองความต้องการ

หมายถึง ความพอใจ เมื่อความต้องการได้รับการตอบสนองผลลัพธ์ คือ ความพึงพอใจ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชนาภรณ์ เมทธิสตุติ (2543: 14) ที่ว่าความพึงพอใจ หมายถึงความรู้สึก ความชอบและความต้องการของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้น เมื่อบุคคลได้รับในสิ่งที่ต้องการ

6. ด้านการให้บริการ

นักท่องเที่ยวยังมีความพึงพอใจโดยรวมในการบริการในการท่องเที่ยวอยู่ในระดับมาก และนอกจากนั้นยังพบว่าในรายข้อ นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจมากในทุกข้อ แต่ข้อที่นักท่องเที่ยวประทับใจมากที่สุด คือระบบการดูแล และรักษาความปลอดภัยภายในค่าย แสดงให้เห็นว่านักท่องเที่ยวมาเที่ยว ส่วนหนึ่งเป็นผลมาจากความไว้วางใจในการดูแลความปลอดภัยภายในค่ายของเจ้าหน้าที่ทุกท่านไม่ว่าจะเป็นใคร เจ้าหน้าที่ให้ความคุ้มครองเท่าเทียมกัน สอดคล้องกับหลักการให้บริการของ กุลชน ชนาพงศธร (2530: 303) ที่กล่าวว่า การบริการนั้นต้องยึดหลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ มิได้จัดขึ้นแก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง โดยเฉพาะ การบริการนั้น ๆ ต้องดำเนินการไปอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ ประเภทของประโยชน์และบริการที่จัดให้ต้องสนองตอบความต้องการของบุคคล การบริการที่จัดนั้นจะต้องให้ผู้มารับบริการทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ไปในการบริการจะต้องไม่มากเกินไปเกินกว่าผลที่จะได้รับ ยึดหลักความสะดวกในการปฏิบัติ ง่ายต่อการรับบริการ ทั้งไม่สร้างความยุ่งยากใจให้แก่ผู้บริการหรือผู้รับบริการมากเกินไป รวมไปถึงการให้บริการด้านอื่น ๆ ด้วยไม่ว่าจะเป็นการประชาสัมพันธ์ การบริการน้ำ ไฟฟ้า รวมไปถึงการให้ข้อมูลหรือคำแนะนำต่าง ๆ เป็นผลให้นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในการให้บริการโดยรวมในระดับมาก ซึ่งตรงกับแนวคิดของ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2539: 236) กล่าวว่า ความพยายามที่จะตอบสนองความต้องการหมายถึง ความพอใจ เมื่อความต้องการได้รับการตอบสนองผลลัพธ์ คือ ความพึงพอใจ

7. ด้านบุคลากร

พบว่า นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในการดูแล บริการของบุคลากรอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยเฉพาะเรื่องของการที่เจ้าหน้าที่ให้ความดูแล และให้ความปลอดภัยแก่ผู้เข้าร่วมกิจกรรม และเจ้าหน้าที่มีความสุภาพ เรียบร้อย และมีความเป็นกันเอง อธิษาศัยดี และรวมถึงผู้นำกิจกรรมนั้นทวนการมีบุคลิกภาพเหมาะสม มีความกระตือรือร้นมีความรู้ความสามารถปฏิบัติกิจกรรมอย่างมีประสิทธิภาพ และยังทำให้นักท่องเที่ยวมีความเชื่อมั่น และพึงพอใจ ในตัวเจ้าหน้าที่ที่มีความชำนาญในการให้บริการ อุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้ กิจกรรมต่างๆอีกด้วย ทั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ รัชฎา คชแสงรัตน์ (2534: 59) ที่ว่าสิ่งที่นักท่องเที่ยวประทับใจ คือ ความมีระเบียบวินัยตรงต่อเวลาและเอาจริงเอาจังของการจัดการ และการดูแลเอาใจใส่ของพนักงานเจ้าหน้าที่ สอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีของ แม็ก เวบเบอร์ (1966: 340) ที่กล่าวว่า การให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด คือการให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคล เป็นการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์ ไม่มีความชอบพอสนใจเป็นพิเศษ ทุกคนได้รับการปฏิบัติที่เท่าเทียมกันตามเกณฑ์เมื่ออยู่ในสภาพที่เหมือนกัน

8. ด้านการจัดกิจกรรม

พบว่า นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในการจัดกิจกรรมของเจ้าหน้าที่โดยรวมอยู่ในระดับมาก นั่นก็หมายถึงค่ายฝึกนักศึกษาวิชาทหารเขาชนไก่นี้ ประสบความสำเร็จในการจัดกิจกรรมเพื่อสร้างความประทับใจ และความพึงพอใจแก่นักท่องเที่ยว ซึ่งนั่นอาจจะส่งผลถึงโอกาสที่นักท่องเที่ยวเหล่านั้นจะกลับมาใช้บริการซ้ำอีกมีค่อนข้างสูง สอดคล้องกับ เอนก หงษ์ทองคำ (2542: 79) ที่กล่าวไว้ว่า ความสำเร็จของการบริการงานด้านนันทนาการและการสร้างความนิยมชมชอบแก่ผู้เข้าร่วมกิจกรรมนันทนาการ ขึ้นอยู่กับผู้นำเป็นส่วนสำคัญ และเมื่อพิจารณารายข้อแล้วข้อที่นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ กิจกรรมก่อให้เกิดความสนุกสนาน เพลิดเพลิน ตื่นเต้นและท้าทาย สอดคล้องกับอายุของกลุ่มนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวส่วนใหญ่เป็นวัยรุ่น และเป็นที่ต้องการความตื่นเต้นและประสบการณ์ที่แปลกใหม่ และนักท่องเที่ยวมีความพอใจมากกับกิจกรรม ที่จัดขึ้นเนื่องจากส่งเสริมความสามัคคีในหมู่คณะ และการเสียสละเพื่อส่วนรวม ซึ่งตรงกับวัตถุประสงค์ของกลุ่มนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวก็เพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์ความสามัคคีระหว่างหมู่คณะ ซึ่งสอดคล้องกับ เอนก หงษ์ทองคำ (2524: 18 -19) กล่าวถึง ขอบเขตของกิจกรรมนันทนาการทางสังคม นั้นเป็นกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีในสังคมของบุคคล และกลุ่มที่ยังไม่รู้จักกันให้รู้จักกัน บุคคลและกลุ่มที่รู้จักกันแล้วให้มีความสัมพันธ์อันดีมากยิ่งขึ้น

9. การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1

นักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวภายในค่ายฝึกนักศึกษาวิชาทหารเขาชนไก่ ที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการและกิจกรรมนันทนาการแตกต่างกัน พบว่านักท่องเที่ยว ทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อการบริการและกิจกรรมนันทนาการ โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 อาจเป็นเพราะว่าเพศหญิงส่วนใหญ่จะชอบการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ และต้องการมาสัมผัสธรรมชาติ แต่เพศชายจะชอบการท่องเที่ยวแบบผจญภัย ตื่นเต้น และท้าทาย โดยนักท่องเที่ยวที่เป็นเพศหญิงมีความพึงพอใจมากกว่าเพศชาย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ณรงค์ฤทธิ์ หวังพัฒนพาณิชย์ (2546: 78) พบว่านักท่องเที่ยวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยวในโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า จังหวัดนครนายกเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่าในด้านกาให้บริการ ด้านบุคลากร ด้านการจัดกิจกรรมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

10. การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2

นักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวภายในค่ายฝึกนักศึกษาวิชาทหารเขาชนไก่ ที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการและกิจกรรมนันทนาการแตกต่างกัน พบว่านักท่องเที่ยวที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการและกิจกรรมนันทนาการของค่ายฝึกนักศึกษาวิชาทหารเขาชนไก่ จังหวัดกาญจนบุรีโดยรวมทุกด้านไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่จะได้พบกับการบริการที่มีการดูแลและเอาใจใส่จากเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการโดยไม่มีคำนิยามว่าเป็นเด็กหรือผู้ใหญ่ มีการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีของ

แม็ก เวบเบอร์ (1966: 340) ที่กล่าวไว้ว่า การให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด คือการให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคล เป็นการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์ ไม่มีความชอบพอสันใจเป็นพิเศษ ทุกคนได้รับการปฏิบัติที่เท่าเทียมกันตามเกณฑ์เมื่ออยู่ในสภาพที่เหมือนกัน และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ในด้านการให้บริการ ด้านบุคลากร ด้านการกิจกรรม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานของการวิจัย และสอดคล้องกับงานวิจัยของอุษณีย์ ศรีภูมิ (2544: 76) พบว่าปัจจัยด้านอายุที่แตกต่างกันส่งผลให้มีความคิดเห็นต่อการท่องเที่ยวแตกต่างกัน

11. การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 3 นักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวภายในค่ายฝึกนักศึกษาวิชาทหารเขาชนไก่ ที่มีรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการและกิจกรรมนันทนาการแตกต่างกัน พบว่านักท่องเที่ยว ทั้งที่มีรายได้ และยังไม่มียาได้ มีความพึงพอใจต่อการบริการและกิจกรรมนันทนาการ ของค่ายฝึกนักศึกษาวิชาทหารเขาชนไก่ จังหวัดกาญจนบุรี โดยรวม ด้านสถานที่ อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 อาจเป็นเพราะว่า นักท่องเที่ยวที่มีรายได้ ย่อมจะสามารถแสวงหาความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ได้มากกว่า ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ลำพอง ทับทิมทอง (2535: 83) รายได้ของนักท่องเที่ยวต่างกันจะมีความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนาภรณ์ เมทณีสุดี (2543: 50) พบว่า รายได้เป็นตัวกำหนดสถานภาพที่สำคัญ และมีความสัมพันธ์กับการศึกษาและอาชีพเพราะผู้ที่มีการศึกษาสูงจะมีโอกาสเลือกประกอบอาชีพที่มีรายได้สูง ซึ่งจะมีผลให้ความคิดเห็นหรือความพึงพอใจแตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

1. ด้านสถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก จำนวนห้องน้ำ ห้องสุขา ควรเพิ่มให้เพียงพอกับจำนวนนักท่องเที่ยว หรือ แบ่งเวลาในการทำกิจกรรมส่วนตัว จะได้ผลดีกันใช้ได้อย่างทั่วถึงและประหยัดงบประมาณ

2. การบริการด้านอาหาร เครื่องดื่ม คำนึงถึงความสะอาดถูกหลักอนามัย และรสชาติเป็นสำคัญ ส่วนร้านค้า ควรมีการเพิ่มจุดบริการ และราคาที่ยุติธรรม เพราะน่าจะเป็นจุดกระจายรายได้ อีกทางหนึ่งให้กับกำลังพล

3. ด้านกิจกรรมที่จัดให้นักท่องเที่ยวควรจัดเวลาให้เหมาะสมในแต่ละกิจกรรม และควรสอดแทรกข้อคิดต่าง ๆ ให้กับนักท่องเที่ยวด้วย เพื่อจะได้นำไปประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวันได้ และควรคิดกิจกรรมแปลกใหม่ให้เกิดความดึงดูดใจนักท่องเที่ยวให้กลับมาใช้บริการอีก

4. ควรมีการประชุมสัมพันธ์เกี่ยวกับค่ายฝึกนักศึกษาวิชาทหารเขาชนไก่ ให้มากกว่านี้ เพื่อขยายกลุ่มนักท่องเที่ยว

5. สร้างจิตสำนึกให้นักท่องเที่ยว เคารพรักและเข้าใจคุณค่าของสถานที่ท่องเที่ยว ดูแลรักษาธรรมชาติ ควรมีการให้ความรู้เกี่ยวกับประวัติความเป็นมาและความสำคัญของสถานที่ รวมไปถึงเรื่องของการรักษาสภาพแวดล้อมความสะอาด และความสงบของสถานที่

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาผู้นำกิจกรรมหรือกิจกรรมนันทนาการที่พึงประสงค์ของหน่วยงาน

2. ควรศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจสำหรับตัวแปรอื่นๆ เช่น ระดับการศึกษา ลักษณะของกลุ่มนักท่องเที่ยว การเดินทาง

3. ควรศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อค่าย ในหน่วยทหารอื่น ๆ เพื่อจะได้ทราบถึงความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวว่ามีความเหมือนหรือแตกต่างกันอย่างไร ปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินกิจกรรมนันทนาการในลักษณะต่างๆ

4. ควรศึกษาระบบจัดการ เพื่อให้การบริการกิจกรรมนันทนาการเป็นรูปธรรมและมีประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

5. ควรมีการศึกษารูปแบบ ลักษณะกิจกรรมนันทนาการที่พึงประสงค์ของนักท่องเที่ยว นักเรียน นักศึกษา หรือประชาชนทั่วไป

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2545). *แผนการท่องเที่ยวปี 2545*. กรุงเทพฯ: การท่องเที่ยว
_____ . กongsติติและวิจัย. (2543). *สรุปการเดินทางท่องเที่ยวภายในประเทศ*. กรุงเทพฯ:
การท่องเที่ยว
- กิตติวัฒน์ รัตนติลก ณ ฎเกิด. (2541. ตุลาคม-ธันวาคม). "การท่องเที่ยวเชิงนิเวศ." *จุลสารการท่องเที่ยว*.
17 (4): 40-52.
- กำโชค เมื่อกสุวรรณ. (2538). *ผู้นำสันตนาการ*. กรุงเทพฯ: เกษมศรีการพิมพ์.
- จรินทร์ ชานีรัตน์. (2536). *นันทนาการเบื้องต้น*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์โอเดียนสโตร์.
- จันทร์ ผ่องศรี. (2533). *นันทนาการชุมชน*. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- จิตตินันท์ เดชะคุปต์. (2543). *จิตวิทยาการบริหารอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จิราพร กองทอง. (2540). *ปัจจัยที่ส่งเสริมให้นักท่องเที่ยวเดินทางไปท่องเที่ยวบริเวณด่านช่องจอม อำเภอ
กาบเชิง จังหวัดสุรินทร์*. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (ภูมิศาสตร์). มหาสารคาม: บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. ถ่ายเอกสาร.
- ชัชพันธ์ เปลี้นดี. (2542). *พฤติกรรมกรท่องเที่ยวเชิงนิเวศของนิสิตนักศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร
การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง*. บธ.ม. (บริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ชัยวุฒิ ชัยพันธุ์. (2542). *การจัดการเกษตรทรัพยากรธรรมชาติและกรท่องเที่ยว*. กรุงเทพฯ: คณะ
เศรษฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- ชุลีพร ไกรเวียง. (2531). *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการรับรู้เกี่ยวกับการอนุรักษ์ทรัพยากรป่าไม้
ของนักท่องเที่ยวในเขตอุทยานแห่งชาติเขาใหญ่*. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (การจัดการนันทนาการ)
กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร
- ๑ ชูชีพ ยาวพัฒน์. (2543). *นันทนาการ*. กรุงเทพฯ: โอ.เอส.พริ้นติ้ง เฮ้าส์.
- ชูศรี วงศ์รัตน์. (2541). *เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย*. กรุงเทพฯ: การพิมพ์เจริญผล.
- ไชยวัฒน์ เหลืองอมรเลิศ. (2534). *ธุรกิจสวนสนุก*. (เอกสารคำบรรยาย ณ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์).
กรุงเทพฯ: ถ่ายเอกสาร.
- ณรงค์เดช นวลมีชื่อ. (2540, ตุลาคม – ธันวาคม). "Eco-tourism การท่องเที่ยวแนวอนุรักษ์ สัญลักษณ์
แห่งศตวรรษ" *จุลสารการท่องเที่ยว*. 16 (4): 56 – 63.
- ดนัย เทียนพุด. (2543). *นวัตกรรมกรบริหารลูกค้า*. กรุงเทพฯ: บิ๊กแบงค์
- ดุษย์ ชุมสาย,มล. (ม.ป.ป.) *หลักวิชาการท่องเที่ยว*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แพรวพิทยา.

- ธนาภรณ์ เมทนีสุดดี. (2543). ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มีต่อการรับบริการ
สื่อ วีดิทัศน์ วัดพระเชตุพนวิมลมังคลารามราชวรมหาวิหาร. วิทยานิพนธ์ วท.ม.
(เทคโนโลยีการวางแผนสิ่งแวดล้อมเพื่อพัฒนาชนบท). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยมหิดล. ถ่ายเอกสาร.
- บรรจบพร สุนทรรัตนกุล. (2544). ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ก่อให้เกิดการเดินทางท่องเที่ยวของ
นักท่องเที่ยวชาวไทยในจังหวัดกาญจนบุรี. ปริญญาานิพนธ์ กศ.ม. (การตลาด) กรุงเทพฯ:
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ถ่ายเอกสาร.
- บุญเลิศ จิตตตั้งวัฒนา. (2542,มกราคม – มีนาคม). “มารู้จักการท่องเที่ยวเชิงนิเวศกันเถิด.” ททท.
จุลสารการท่องเที่ยว. 3(18). 10.
- ประกาศิต สุวรรณชฎ และคณะ. (2541). รายงานทางวิชาการสัมมนาเชิงปฏิบัติการ. กรุงเทพฯ:
สถาบันบริหารศาสตร์
- ปริญ ลักษิตานนท์ และคนอื่น ๆ. (2541). การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพฯ: ซีระฟิล์มและ
ไซแทกซ์.
- พนมศักดิ์ สวัสดิ์พงษ์. (2543). ความสนใจกิจกรรมนันทนาการของนิสิตนักศึกษา สถาบันอุดมศึกษา
ของรัฐ. กรุงเทพฯ: เอกสารงานวิจัยภาควิชาสหนันทนาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- พลอยศรี โปราณานนท์. (2544). การท่องเที่ยวเบื้องต้น. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มีงเมือง
- พัฒนพงษ์ พงษ์ทองเจริญ. (2541). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวที่เดินทางมา
นครประวัติศาสตร์ พระนครศรีอยุธยา. วิทยานิพนธ์. บช.ม. (บริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ:
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- พันทิพา โฉมประดิษฐ์. (2530). ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อแผนพัฒนาสิ่งแวดล้อม
สะดวกบริเวณอุทยานแห่งชาติเขาใหญ่. วิทยานิพนธ์ วท.ม.(เทคโนโลยีการวางแผน
สิ่งแวดล้อมเพื่อพัฒนาชนบท). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล. ถ่ายเอกสาร.
- เยาวรี เจริญสวัสดิ์. (2543). ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการใช้ประโยชน์อุทยานแห่งชาติเขาใหญ่
เพื่อนันทนาการ. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (เทคโนโลยีการวางแผนสิ่งแวดล้อมเพื่อพัฒนาชนบท).
กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล. ถ่ายเอกสาร.
- วรรณ วรงค์วานิช. (2539). ภูมิศาสตร์การท่องเที่ยว. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์.
- วัฒนา เพ็ชรวงศ์ (2542). พฤติกรรมและความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการใช้บริการ.
วิทยานิพนธ์ บช.ม. (การตลาด). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์.
ถ่ายเอกสาร.
- วัลลพ กลิ่นหอม. (2540). หลักการตลาด. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์สามมิตร.
- วิชา เกียรติวัฒนะ. (2543). ความเป็นนักท่องเที่ยวเชิงนิเวศของนักท่องเที่ยวไทย กรณีศึกษา อำเภอ
อุ้มผาง จังหวัดตาก. วิทยานิพนธ์. วท.ม.(เทคโนโลยีการวางแผนสิ่งแวดล้อมเพื่อพัฒนาชนบท).
กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล. ถ่ายเอกสาร.

- วิธนี วรรณสกล. (2542). การเปิดรับข่าวสารการประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวเกี่ยวกับพฤติกรรมการท่องเที่ยวในสภาวะวิกฤตเศรษฐกิจ. วิทยานิพนธ์. นศ.ม. (นิเทศศาสตร์พัฒนาการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร
- ศกลวรรณ พาเรือง. (2540). องค์ประกอบที่ส่งเสริมพฤติกรรมการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ของนิสิตนักศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์. นศ.ม. (การประชาสัมพันธ์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร
- ศนิภาญจน์ เทพกาญจนา. (2542). ปัจจัยที่มีผลการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า. การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง. บธ.ม. (บริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร
- >ศศิธร สามารถ. (2545). ความพึงพอใจและพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวไทยในจังหวัดกระบี่. สารนิพนธ์. บธ.ม. (การตลาด) กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร
- ศิริ ฮามสุโพธิ์. (2543). สังคมวิทยาการท่องเที่ยว. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2541ก). การบริหารการตลาด. กรุงเทพฯ: A.N.การพิมพ์
- สมจิตร กาทาวงศ์. (2541). ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อการให้บริการของโรงพยาบาลมุกดาหาร. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการศึกษา). มหาสารคาม: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. ถ่ายเอกสาร
- สมชาย จิตแยง. (2543). พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัยการพิมพ์
- >สมบัติ กาญจนกิจ. (2544). นันทนาการและอุตสาหกรรมท่องเที่ยว. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สมพงษ์ เกษมสิน. (2543). การบริหารบุคคลยุคใหม่. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- สมยศ นาวิการ. (2525). องค์การและพฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์เนติกุล.
- สมศักดิ์ อินทร์สม. (2536). โอกาสและความพึงพอใจในการเลือกรับบริการ. สงขลา: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ สงขลา
- สมหวัง พิริยานุวัฒน์ และ คนอื่น ๆ (2540). ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว: ศึกษากรณีท่องเที่ยวเมืองพัทยา. ภาคนิพนธ์ ศศ.ม. (นโยบายและการวางแผนนิเทศศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกริก. ถ่ายเอกสาร
- สิริพงศ์ สิริกุลสิงห์. (2546). ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการให้บริการนันทนาการของหน่วยบัญชาการสงครามพิเศษ ค่ายสมเด็จพระนารายณ์มหาราช จังหวัดลพบุรี. ปริญญาานิพนธ์ วท.ม. (การจัดการนันทนาการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร
- สุดาพร ชูติธรรานนท์. (2542, เมษายน-มิถุนายน). "การท่องเที่ยวกับธุรกิจบริการ" จุลสารการท่องเที่ยว. 18 (2) 39-53.
- สุพัตรา พรประสิทธิ์. (2541). การรับรู้เกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ของนักท่องเที่ยวชาวไทยในจังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์. บธ.ม. (บริหารธุรกิจ). เชียงใหม่: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยแม่โจ้. ถ่ายเอกสาร.

- สุรเชษฐ์ เศษฐมาศ. (2541). *คำบรรยายการจัดการท่องเที่ยวในอุทยานแห่งชาติ*. กรุงเทพฯ: คณะวนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- เสรี วังสีไพจิตร. (2534). *จุดหักเหของอุตสาหกรรมขนวนให้เกิดกระบวนการนิเวศวิทยาทาง กลางเมือง*. กรุงเทพฯ: วิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร
- เสาวลักษณ์ นวเจริญกุล. (2541). *พฤติกรรมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศของนักท่องเที่ยวชาวไทยในเขตอุทยานแห่งชาติไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี*. วิทยานิพนธ์ สค.ม. (สิ่งแวดล้อม). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล. ถ่ายเอกสาร.
- อมรทิพย์ ภิรมย์บุรณ. (2545,มกราคม). "การท่องเที่ยวเชิงเกษตรกรรม Agrotourism," *วารสารส่งเสริมการเกษตร*. 33 (168): 2.
- อเนก หงษ์ทองคำ. (2542). *นันทนาการกับสังคม*. (เอกสารประกอบคำสอน). กรุงเทพฯ: ภาควิชา สันทนาการ คณะพลศึกษา มหาวิทยาลัยนครินทรวิโรฒ.
- Boo, Elizabeth. (1991, March). "Planning for Eco-tourism," *Park*. 2 (3): 4-8.
- Chaplin, J.P. (1984). *Dictionary of Psychology*. Reapaine book.
- Ellis, T. and Noton, R.L. (1998). *Commercial Recreation*. St. Louis, MO: Time Mirror/Mosby.
- Elian, Ruth. (1984, April). "Satisfaction of Tourist in Private Park and Recreation in New York W.," *Dissertation Abstract International*. 44(10): 30 - 40
- Swarbrooke, John. (1999). *Consumer Behavior in Tourism*. Oxford: Butterworth – Heinemann.
- Krejcie, Robert V. Morgan Daryle W. (1970, Autumn). "Determining Sample Size for Research Activities," *Educational and Psychological Measurement*. 30 (3): 607-610.
- McInosh. RW and C.R. Goeidner. (1986). *Tourism Principles, Practices , Philosophies*. 5 th New York : John Wiley & Son. Inc.
- Vroom, W.H. (1964). *Work and motivation*. New York: John Wiley & Sons.
- Wolman, Benjamin B. (1973). *Dictionary of behavioral science*. Van Norstrand: Reinheld

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

**ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวไทยต่อการบริการและกิจกรรมนันทนาการของ
ค่ายฝึกนักศึกษาวิชาทหารเขาชนไก่ จังหวัดกาญจนบุรี**

แบบสอบถาม

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ต่อการบริการและกิจกรรมนันทนาการ ของ
ค่ายฝึกนักศึกษาวิชาทหารเขาชนไก่ จังหวัดกาญจนบุรี

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวใน ค่ายฝึกนักศึกษาวิชาทหารเขาชนไก่ เพื่อนำผลที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนา และส่งเสริมการท่องเที่ยวใน เขตทหาร ให้เข้าถึงความต้องการของนักท่องเที่ยวได้ สามารถรองรับและให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป ผู้วิจัยจึงขอความร่วมมือจากท่านช่วยกรอกแบบสอบถาม ดังนี้

ตอนที่ 1 สอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวโดยทั่วไป

ตอนที่ 2 สอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในกิจกรรมท่องเที่ยวทางทหาร

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

การตอบแบบสอบถามนี้ใช้เพื่อการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามจะไม่มีผลกระทบจากการตอบแบบสอบถามแต่ประการใด และการเสนอผลการวิจัยเป็นภาพโดยรวมเท่านั้น

ขอขอบคุณท่านที่กรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถาม

ความพึงพอใจการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยว ต่อการบริการและกิจกรรมนันทนาการ ของ
ค่ายฝึกนักศึกษาวิชาทหารเขาชนไก่ จังหวัดกาญจนบุรี

คำชี้แจง โปรดพิจารณาข้อความและทำเครื่องหมาย / ในช่องที่ตรงกับความจริงมากที่สุด

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวทั่วไป

1) เพศ

ชาย

หญิง

2) อายุ

15 - 20 ปี

21 - 30 ปี

31 ปี ขึ้นไป

3) รายได้

มีรายได้

ยังไม่มีรายได้

4) กิจกรรมใดของ ค่ายฝึกนักศึกษาวิชาทหารเขาชนไก่ ที่ท่านมาเข้าร่วมในครั้งแล้วเกิดความพึงพอใจ (กรุณาเลือกตอบอย่างน้อย 2 ข้อ แล้วเรียงลำดับความพึงพอใจ โดยพึงพอใจมากที่สุดเป็นลำดับที่ 1 รองลงมาเป็นลำดับที่ 2 โดยใส่ลำดับในช่องวงเล็บ)

() กิจกรรมนำชมพื้นที่ประวัติศาสตร์

() กิจกรรมไต่หน้าผาจำลอง

() กิจกรรมไต่เชือกข้ามลำน้ำ

() กิจกรรมสถานีทดสอบกำลังใจ 10 สถานี

() กิจกรรมฝึกดำรงชีพในป่า

() กิจกรรมเลื่อนช่วยชีวิตบริเวณอ่างเก็บน้ำ

() กิจกรรมยิงปืน

() กิจกรรมกระโดดหอสูง 34 ฟุต

() วอลเลย์บอล

() ผจญภัยเวลากลางคืน

5) ท่านคิดว่าถ้ามีโอกาสจะกลับมาใช้บริการกิจกรรมนันทนาการที่ค่ายฝึกนักศึกษาวิชาทหารเขาชนไก่ อีกหรือไม่

มาอย่างแน่นอน

ไม่มาอย่างแน่นอน

ไม่แน่ใจ

**ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการบริการและกิจกรรมนันทนาการ ของ ค่ายฝึกนักศึกษา
วิชาทหารเขาชนไก่ จังหวัดกาญจนบุรี**

โดยกาเครื่องหมาย () ลงให้ตรงกับช่องที่ต้องการ

พอใจมาก = 5 พอใจ = 4 ปานกลาง = 3 น้อย = 2 น้อยที่สุด = 1

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	พอใจ อย่างมาก	พอใจ	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านสถานที่ อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก					
1. สถานที่ภายในค่ายมีความสวยงาม >					
2. สถานที่ภายในค่ายมีความสะอาด ✓					
3. สถานที่ภายในค่ายมีความน่าสนใจ ✓					
4. สถานที่ภายในค่ายมีความปลอดภัย					
5. อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกมีเพียงพอ					
6. อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกมีความ แข็งแรง สมบูรณ์ ปลอดภัย					
7. อาคารที่พัก มีเพียงพอและเหมาะสม >					
8. อาคาร ห้องน้ำ ห้องสุขา มีความสะอาด ✓ เพียงพอ เหมาะสม และปลอดภัย					
9. ร้านค้า อาหาร เครื่องดื่ม สะอาด มีปริมาณ เพียงพอ และถูกหลักสุขลักษณะ ^					
ด้านการให้บริการ					
1. ความประทับใจในการบริการที่ได้รับโดยรวม					
2. ระยะเวลาในการทำดำเนินกิจกรรมต่างๆ มีความเหมาะสม					
3. การประชาสัมพันธ์ทั้งภายในและนอกค่าย มีความชัดเจน และเพียงพอทั่วถึง					
4. ราคาค่าบริการต่าง ๆ มีความเหมาะสม ยุติธรรม					
5. ระบบการดูแลและรักษาความปลอดภัย > ภายในค่าย					
6. การให้บริการไฟฟ้า น้ำประปา ภายในค่าย > เพียงพอ					
7. การให้บริการ สอบถามข้อมูล และการแนะนำ x ภายในค่าย					
8. การติดต่อประสานงานต่าง ๆ สะดวก เรียบร้อย					

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	พอใจ อย่างมาก	พอใจ	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านบุคคลากร					
1. การต้อนรับและความเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่					
2. เจ้าหน้าที่ มีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติกิจกรรมอย่างมีประสิทธิภาพ					
3. บุคลิกภาพ และมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่					
4. เจ้าหน้าที่ ให้ความดูแล และให้ความปลอดภัยแก่ผู้เข้าร่วมกิจกรรม อย่างดี					
5. เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพ เรียบร้อย และมีความเป็นกันเอง อธิษาศัยดี ✕					
6. เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือในด้านการปฐมพยาบาล มีความเหมาะสม เพียงพอ					
7. เจ้าหน้าที่มีความชำนาญในการให้บริการเกี่ยวกับเครื่องมือ และ กิจกรรมต่าง ๆ					
ด้านกิจกรรม					
1. กิจกรรมนันทนาการที่จัดให้มีความเหมาะสม ✕					
2. กิจกรรมนันทนาการมีความน่าสนใจ ✕					
3.ระยะเวลาการปฏิบัติกิจกรรมในแต่ละฐานมีความเหมาะสม					
4. ความสนุกสนาน ตื่นเต้น ท้าทาย					
5. ได้รับแง่คิด และ ความรู้เพิ่มเติม					
6. ได้สัมผัสธรรมชาติอย่างใกล้ชิด ✕					
7. อุปกรณ์ในการทำกิจกรรมมีปริมาณเพียงพอ					
8. อุปกรณ์ที่ทำกิจกรรมมีความปลอดภัยและสมบูรณ์ ✕					

ตอนที่ 3 ความคิดเห็น และข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

.....

.....

.....

ภาคผนวก ข
รายนามผู้เชี่ยวชาญ

รายนามผู้เชี่ยวชาญ

1. ชื่อ นางสุภารัตน์ วรทอง
ตำแหน่ง รองศาสตราจารย์
สถานที่ทำงาน ภาควิชาสันตนาการ คณะพลศึกษา
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร
2. ชื่อ นางกนกวดี พึ่งโพธิ์ทอง
ตำแหน่ง ผู้ช่วยศาสตราจารย์
สถานที่ทำงาน ภาควิชาสันตนาการ คณะพลศึกษา
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร
3. ชื่อ นายวิรัช วรรณรัตน์
ตำแหน่ง รองศาสตราจารย์
สถานที่ทำงาน สำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร
4. ชื่อ พ.ท. นุกุล นรฉัตร
ตำแหน่ง หัวหน้ากองกิจการพลเรือน
สถานที่ทำงาน หน่วยบัญชาการกำลังสำรอง
5. ชื่อ พ.ต.ฉัฐกฤษ ฉายเสมอแสง
ตำแหน่ง หัวหน้าแผนกวิจัยและพัฒนา
สถานที่ทำงาน หน่วยบัญชาการสงครามพิเศษ ค่ายสมเด็จพระนารายณ์มหาราช
6. ชื่อ ร.ท.หญิง มาริกา ปาลกะวงศ์ ณ อยุธยา
ตำแหน่ง หัวหน้าสำนักงานส่งเสริมการท่องเที่ยว หน่วยบัญชาการกำลังสำรอง
สถานที่ทำงาน หน่วยบัญชาการกำลังสำรอง

ประวัติย่อผู้วิจัย

ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อ - ชื่อสกุล	ร้อยตรีหญิงประภัสสร ศรีภักดี
เกิดวันที่	9 พฤศจิกายน 2521
สถานที่เกิด	โรงพยาบาลมิชชั่น กรุงเทพฯ
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	43 (76/237) ซอยโชติวัฒน์ ถนนประชาชื่น แขวงบางซื่อ เขตบางซื่อ กรุงเทพฯ 10800
ตำแหน่งหน้าที่การงานปัจจุบัน	นายทหารประชาสัมพันธ์
สถานที่ทำงาน	หน่วยบัญชาการกำลังสำรอง เลขที่ 2 ถนนเจริญกรุง เขตพระนคร กรุงเทพฯ 10200
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2534	ประถมศึกษา โรงเรียนราชวินิต
พ.ศ. 2537	มัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนเบญจมราชาลัย
พ.ศ. 2540	ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) การบัญชี วิทยาเขตพัฒนศึกษาพระนคร
พ.ศ. 2544	ศิลปศาสตรบัณฑิต (ศศ.บ) นิเทศศาสตร์ เอกโฆษณา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต
พ.ศ. 2548	วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต (วท.ม.) สาขาการจัดการนันทนาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ