

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานการท่องเที่ยว โรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้าเชิงนันทนาการ

Recreation Satisfaction of Participants at the Tourism Office of Chulachomklao Royal Military Academy

คำนำ

การใช้เวลาว่างของมนุษย์ขึ้นอยู่กับความต้องการพื้นฐานในการดำรงชีวิตประสบการณ์ความพึงพอใจ ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ อิสระภาพ การแสดงออกแห่งตนและความสนุกสนานในการใช้เวลาว่างของแต่ละคน เวลาว่าง (Leisure) มีรากศัพท์มาจากคำว่า Leicre ซึ่งเป็นภาษาละติน แปลว่า การมีอิสระจากการทำงานและเวลาที่ไม่มีการเป็นเวลาที่นอกเหนือจากงานประจำ เป็นกิจกรรมที่เข้าร่วมในยามว่างก่อให้เกิดความสนุกสนานเพลิดเพลินและความพึงพอใจในตนเอง (สุวิมล, 2541: 94) การใช้เวลาว่างและนันทนาการเป็นหัวใจสำคัญต่อบุคคล ครอบครัว ชุมชน และประเทศชาติ กิจกรรมนันทนาการมีผลต่อการส่งเสริมการสร้างประสบการณ์ชีวิต รวมทั้งประสบการณ์ใหม่ ๆ ของบุคคลในการพัฒนาคุณภาพชีวิต

นันทนาการเป็นส่วนหนึ่งของการใช้เวลาว่างที่ไม่ขัดต่อขนบธรรมเนียมประเพณีวัฒนธรรมและเป็นกิจกรรมที่กระทำในเวลาว่างจากภารกิจงานประจำด้วยความสมัครใจ นันทนาการก่อให้เกิดความสนุกสนาน เพลิดเพลิน เกิดความเจริญงอกงามทางกาย อารมณ์ สังคม และพัฒนาสติปัญญา นันทนาการเป็นสิ่งที่มีความสำคัญต่อชีวิตที่จะช่วยยืดเวลาของชีวิตและเป็นสิ่งที่จะช่วยเสริมสร้างสมรรถภาพทางจิตใจโดยตรงก็คือ การได้มีเวลาพักผ่อน คลายความตึงเครียดหลังจากที่ได้ต่อสู้กับกิจวัตรประจำวันเพื่อให้พร้อมที่เผชิญกับกิจกรรมใหม่ของชีวิตในวันต่อไปอย่างมีประสิทธิภาพ (เชิดชัย, 2540: 449) ในการเข้าร่วมกิจกรรมนันทนาการ จึงเป็นเวลาที่มนุษย์ใช้เพื่อต้องการผ่อนคลายร่างกายและจิตใจจากการทำงานที่เหน็ดเหนื่อยเป็นการส่งเสริมการเข้าร่วมทางสังคม การสร้างความคิดสร้างสรรค์แห่งตน ความพึงพอใจในการเข้าร่วมกิจกรรมนันทนาการของแต่ละบุคคลจะแตกต่างกันไป ทั้งนี้อาจขึ้นอยู่กับปัจจัยประชากรพื้นฐาน ซึ่งได้แก่ อายุ เพศ รายได้ การศึกษา และอาชีพ ที่มนุษย์จะเลือกเข้าร่วม กิจกรรมนันทนาการให้เหมาะสมกับตนเอง ทั้งนี้เพื่อให้เกิดความสนุกสนาน ทำให้อารมณ์ดีและจิตใจมีพลังที่จะพินกลับมามีงานได้อีกครั้ง

หน่วยงานที่ให้บริการกิจกรรมทางนันทนาการเป็นสถานที่ที่จัดสิ่งอำนวยความสะดวกและโปรแกรมนันทนาการแก่ประชาชน ได้แก่ สนามกีฬา สวนสาธารณะ ที่พักผ่อน น้ำพุ สระว่ายน้ำ ห้องสมุด พิพิธภัณฑ์และอื่น ๆ ที่สร้างขึ้นโดยภาครัฐและเอกชน ซึ่งสิ่งเหล่านี้ประชาชนไม่สามารถสร้างหรือจัดหาได้ด้วยตนเอง สถานที่และกิจกรรมที่จัดขึ้นมาตามชุมชนจำเป็นต้องมีกิจกรรมนันทนาการเป็นไปตามแบบและวัฒนธรรมที่เคยมีมาของชุมชนนั้น ๆ ในชุมชนหนึ่งควรมีสวนนันทนาการเพื่อเป็นที่บริการดำเนินการ และเป็นที่รวมคนในชุมชนนั้นก็เรียกได้ว่าเป็นแหล่งนันทนาการที่ให้บริการกับประชาชนทั่วไป (เชิดชัย, 2540: 323)

โรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้าเป็นหน่วยงานที่ให้ความสนใจต่อกิจกรรมนันทนาการ จึงได้เปิดสำนักงานการท่องเที่ยวให้บริการด้านการท่องเที่ยวภายในโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2541 เป็นต้นมา โดยมีการจัดบริการกิจกรรมด้านนันทนาการซึ่งเปิดให้ประชาชนทั่วไปได้เข้ามาเที่ยวชม นักท่องเที่ยวสามารถมาเที่ยวเป็นหมู่คณะหรือมาท่องเที่ยวส่วนบุคคลก็ได้ มีการจัดเข้าค่ายของนักเรียนนักศึกษาโดยที่โรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้าจะเป็นผู้จัดกิจกรรมให้หรือจะเลือกกิจกรรมด้วยตนเองก็ได้ การเปิดสำนักงานการท่องเที่ยวเป็นนโยบายของกองทัพบกให้โรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้าดำเนินการเปิดเป็นศูนย์บริการท่องเที่ยวให้กับประชาชนทั่วไปได้เข้ามาสัมผัสกับโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า โดยเริ่มตั้งแต่ปี พ.ศ. 2541 และทางโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้าได้รับรางวัลดีเด่นในโครงการส่งเสริมและพัฒนากิจกรรมท่องเที่ยวในงานอุตสาหกรรมท่องเที่ยวครั้งที่ 3 เมื่อวันที่ 5 เมษายน 2543 โดยกรรมการท่องเที่ยวให้คุณค่ากับการให้บริการกับนักท่องเที่ยวในด้านการบริการทางนันทนาการ ทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะทำการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักท่องเที่ยวโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า เพราะความพร้อมของสถานที่และภูมิประเทศที่เหมาะสมต่อการเข้าใช้บริการด้านนันทนาการให้กับประชาชนที่เข้าใช้บริการ ซึ่งปี พ.ศ. 2546 มีประชาชนเข้าใช้บริการของสำนักท่องเที่ยวโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้าจำนวน 49,930 คน ซึ่งนับว่าเป็นจำนวนมาก ผู้วิจัยจึงได้เห็นความสำคัญและประโยชน์ที่จะได้ศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการท่องเที่ยวเชิงนันทนาการของสำนักท่องเที่ยวโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้าที่จัดให้กับประชาชนตลอดมา (www.crma.ac.th) และได้รับความนิยมมากแห่งหนึ่ง

โดยหลักการสถานที่ให้บริการด้านนันทนาการ ต้องมีการจัดการสภาพแวดล้อม จัดกิจกรรมนันทนาการ บุคลากรและเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการที่ทำให้ผู้ใช้บริการ เกิดความพึงพอใจ และทำให้ผู้ใช้บริการกลับมาใช้บริการในครั้งต่อไป การสำรวจเพื่อหาค่าของความพึงพอใจ

ในการให้บริการของสถานที่ให้บริการเป็นขบวนการตอบกลับความรู้สึกของผู้ใช้บริการที่ได้รับจากสถานที่ให้บริการว่าผู้ให้บริการมีความพอใจมากน้อยเพียงใดในการเข้าร่วมใช้บริการสถานที่ให้บริการทำให้องค์กรผู้ประกอบการได้ทราบถึง จุดอ่อน จุดแข็งที่สามารถนำมาปรับปรุงแก้ไข พัฒนาการให้บริการขององค์กรได้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

การศึกษาการให้บริการขององค์กรนันทนาการ ในสังคมไทยยังไม่เป็นที่แพร่หลาย ทั้ง ๆ ที่การวิจัยเป็นขบวนการศึกษาด้วยวิธีการทางวิทยาศาสตร์ที่สามารถทำให้ค้นหาจุดอ่อนและปรับปรุง ซึ่งจัดเป็นทางเลือกอีกแนวทางหนึ่งที่จะช่วยพัฒนาการจัดการของสถานที่ให้บริการการใช้เวลาว่างแก่ประชาชนให้มีประสิทธิภาพ อนึ่งสำนักท่องเที่ยวโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้ามีประชาชนไปใช้บริการในแต่ละปีมีจำนวนมากอีกทั้งเป็นแหล่งความรู้และวิชาการและได้รับรางวัลประกอบกับยังไม่เคยมีการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมาก่อน ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการของสำนักการท่องเที่ยวโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า

วัตถุประสงค์ในการวิจัย

1. ศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการจัดบริการเชิงนันทนาการของสำนักการท่องเที่ยวโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า
2. ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจกับสถานภาพทางเศรษฐกิจสังคมของผู้ใช้บริการเชิงนันทนาการของสำนักการท่องเที่ยวโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผลการศึกษาจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนางานของสำนักการท่องเที่ยวโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า การเสริมสร้างความพึงพอใจให้กับผู้บริการที่มีต่อสำนักการท่องเที่ยวโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้าเชิงนันทนาการให้มีประสิทธิภาพในการบริการให้แก่ผู้บริการ

2. งานวิจัยนี้เป็นแนวทางสำหรับผู้สนใจที่จะทำการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อการบริการของหน่วยงานที่ให้บริการเชิงนันทนาการที่ตั้งในเมืองและในภูมิภาคได้อย่างเหมาะสม

ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษากครั้งนี้เป็นการสำรวจข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการสำนักการท่องเที่ยวโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษาประกอบด้วย

ผู้ให้บริการการจัดบริการเชิงนันทนาการของสำนักการท่องเที่ยวโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า ตั้งแต่เดือนมกราคมถึงเดือนมีนาคม พ.ศ. 2549

2. ตัวแปรที่จะศึกษา

2.1 ตัวแปรต้น ได้แก่ สถานภาพทางเศรษฐกิจสังคมของผู้ใช้บริการสำนักงานการท่องเที่ยวโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้าประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้

2.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการจัดบริการเชิงนันทนาการของสำนักงานการท่องเที่ยวโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า

นิยามศัพท์

ความพึงพอใจ หมายถึง ความคิดเห็นที่บอกถึงความรู้สึกมีความสุขหวังในการใช้เวลาว่างของผู้ให้บริการเชิงนันทนาการของสำนักการท่องเที่ยวโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า

ผู้ให้บริการ หมายถึง ผู้ที่เข้ามาเที่ยวชมและใช้บริการสำนักการท่องเที่ยวโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า ตั้งแต่เดือนมกราคม ถึง เดือนมีนาคม พ.ศ. 2549

สำนักการท่องเที่ยวโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า หมายถึง หน่วยงานของโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า จังหวัดนครนายก ที่ทำหน้าที่รับผิดชอบการจัดบริการกิจกรรมด้านนันทนาการให้กับประชาชนทั่วไป

การบริการการท่องเที่ยวเชิงนันทนาการ หมายถึง สิ่งที่สำนักท่องเที่ยวโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า จัดให้กับประชาชนที่เข้ามาใช้บริการซึ่งในการวิจัยนี้เรียกว่า ผู้ใช้บริการ ประกอบด้วย 1. กิจกรรมนันทนาการ 2. คุณค่าและประโยชน์ของการใช้บริการเชิงนันทนาการ 3. การประชาสัมพันธ์ 4. การอำนวยความสะดวก 5. บุคลากรและเจ้าหน้าที่ 6. การบำรุงรักษาสิ่งแวดล้อมที่เป็นธรรมชาติ และ 7. แหล่งซื้อสินค้าและค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ

สถานภาพทางเศรษฐกิจ หมายถึง ข้อมูลของผู้ใช้บริการสำนักท่องเที่ยวโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้

การตรวจเอกสาร

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาทฤษฎีหลักการและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้

1. ความพึงพอใจ
2. นันทนาการกับการใช้เวลาว่าง
3. การจัดบริการเขื่อนันทนาการ
4. สำนักท่องเที่ยวโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งซึ่งเป็นไปได้ทั้งทางบวก และทางลบ ถ้าเมื่อใดที่สิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการหรือทำให้บรรลุจุดหมายได้ก็จะเกิดความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกพอใจ แต่ในทางตรงกันข้ามถ้าสิ่งใดสร้างความรู้สึกผิดหวังไม่บรรลุจุดหมายก็จะทำให้เกิดความรู้สึกทางลบเป็นความรู้สึกที่ไม่พอใจ (Edgington et al., 1995: 6)

Strauss and Sayles (1967: 3) กล่าวถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นความรู้สึกพอใจในงานที่ทำ และมีความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายนั้นให้สำเร็จไปตามวัตถุประสงค์ขององค์กร แต่บุคคลจะรู้สึกพอใจในงานที่ทำก็ต่อเมื่องานนั้นให้ประโยชน์ตอบแทนทางด้านวัตถุประสงค์และจิตใจ ทั้งยังสามารถสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของบุคคลได้อีกด้วย

Stuart (1984: 174-175)ให้ความหมายของความพึงพอใจมีความหมายอยู่ใน 3 นัย คือ

นัยที่ 1 สภาพการณ์ที่ผลการปฏิบัติงานจริงได้เป็นไปตามที่บุคคลได้คาดหวังไว้ อยู่ในกลุ่มทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy Theories)

นัยที่ 2 ระดับของความสำเร็จที่เป็นไปตามความต้องการ อยู่ในกลุ่มทฤษฎีความต้องการ (Need Theories)

นัยที่ 3 งานที่ได้เป็นไปตามความต้องการหรือตอบสนองต่อคุณค่าของบุคคล อยู่ในกลุ่มทฤษฎีคุณค่า (Value Theories)

จากความหมายดังกล่าวสรุปได้ว่าความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ได้รับตามที่คาดหวัง ซึ่งอยู่ในทางบวกสำหรับความพึงพอใจเชิงนั้นหนาการเป็นความรู้สึกพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อสถานบริการตามประสบการณ์ที่ได้รับจากการเข้าไปติดต่อขอรับบริการในสถานบริการนั้น ๆ (Chaplin, 1968: 437)

การประเมินความพึงพอใจ

การประเมินความพึงพอใจของบริการจะเน้นที่ตัวคุณภาพ ซึ่งตามแนวคิดการประเมินคุณภาพ ดังนี้

Dattilo and Murphy (1991: 3) ได้มีการศึกษาวิธีการมีระบบบริการงานคุณภาพ ซึ่งมีพื้นฐานมาจากวงจรการบริหาร (Management Cycle) โดยมีขั้นตอนในการที่พัฒนาการจัดการให้บริการที่มีคุณภาพและสร้างความพึงพอใจต่อผู้ใช้บริการดังนี้

1. การวางแผน (Plan) เป็นการตั้งเป้าหมาย วัตถุประสงค์ กำหนดวิธีการแนวทาง เพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์

2. การนำแผน (Do) เป็นการนำแผน (Plan) ไปดำเนินการซึ่งรวมถึงการฝึกอบรมพนักงานให้มีความรู้ความสามารถทักษะในการดำเนินการให้เป็นไปตามแผน

3. **การตรวจสอบ (Check)** มีการตรวจสอบหรือติดตามผลสำเร็จและผลกระทบจากแผนมาปฏิบัติ

4. **การกระทำ (Action)** เป็นการนำผลการตรวจสอบหรือติดตามผลมาพิจารณา เพื่อดำเนินการป้องกันแก้ไขผลเสียหรือปรับปรุงให้การปฏิบัติ งานดียิ่งขึ้นเพื่อกลับไปสู่การทำแผนอีกครั้งหนึ่ง

Rossman and Schlatter (2000: 119) ได้กล่าวถึง ปัจจัยการให้บริการใช้เวลาว่างเพื่อให้บรรลุความพึงพอใจของลูกค้า โดยมีปัจจัยดังนี้

1. ประเภทของกิจกรรมจะต้องมีความหลากหลาย เพื่อให้ลูกค้ามีทางเลือกในการเข้าใช้บริการใช้เวลาว่างทำให้เกิดความพึงพอใจในการเข้าใช้บริการ
2. ความหลากหลายของโปรแกรมการให้บริการ องค์กรหรือสถานที่ให้บริการ มีการเตรียมโปรแกรมการบริการที่หลากหลาย เพื่อให้เหมาะสมกับสภาพอากาศ ฤดู หรือ ค่านิยมของสังคมที่เปลี่ยนแปลงไปในทุกเมื่อเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า
3. มีความพร้อมต่อการบริการทุกกลุ่มอายุผู้เข้าใช้บริการใช้เวลาว่าง เพื่อสามารถให้บริการกับลูกค้าทุกวัย
4. การจัดการระบบการให้บริการให้ตรงกับสภาพความต้องการของสังคม และ วัฒนธรรมในท้องถิ่นที่เปิดให้บริการ

นันทนาการกับการใช้เวลาว่าง

นันทนาการ

นันทนาการ คือ กิจกรรมที่ทำตามสมัครใจในยามว่าง เพื่อให้เกิดความสนุกสนาน เพลิดเพลิน และผ่อนคลาย ความตึงเครียด (ราชบัณฑิตยสถาน, 2546: 571)

สำนักงานพัฒนาการกีฬาและนันทนาการ (2548: 7) นันทนาการ คือ กิจกรรมอย่างใดอย่างหนึ่ง หรือกิจกรรมหลาย ๆ อย่างที่บุคคลกระทำตามความสมัครใจของตน ในเวลาที่นอกเหนือจากการประกอบอาชีพการงานหรือกิจกรรมหลักของชีวิตที่ทำตามปกติ ทั้งนี้ เพื่อเป็นการผ่อนคลายความตึงเครียดทางกาย ทางใจ หรือเพื่อความพอใจของตน

จรินทร์ (2507: 69-76) ได้จำแนกกิจกรรมนันทนาการให้ชัดเจนลงไปแต่ละกิจกรรมที่บุคคลนิยมเลือกเพื่อความสุข ความพอใจ และเพื่อสุขภาพของตนเอง เป็นกิจกรรมหลักทางนันทนาการ มีดังต่อไปนี้

1. ศิลปหัตถกรรม (Arts and Craft)
2. เกมและการละเล่น (Games and Folks)
3. เต้นรำ ฟ้อน รำพื้นเมือง (Dances)
4. ดนตรีและร้องเพลง (Music and Singing)
5. อ่าน เขียน พูด (Read Write Speak)
6. ละครและการแสดง (Drama and Play)
7. กิจกรรมทางสังคม (Social Activities)
8. กิจกรรมนอกเมือง (Outbound Activities)
9. งานอดิเรก (Hobbies)
10. กิจกรรมทางศาสนา (Religion Activities)

11. กิจกรรมอาสาสมัคร (Volunteer Activities)

12. กิจกรรมพิเศษ (Special Activities)

Kaplan (1989: 16) ได้แบ่งสถานที่ที่เปิดให้บริการเชิงนันทนาการจะมีการจัดการสิ่งแวดล้อมภายในสถานที่ให้บริการสำหรับการให้บริการเชิงนันทนาการ สำหรับผู้เข้ามาใช้บริการจากแหล่งทรัพยากรธรรมชาติ ซึ่งมีการแบ่งประเภทการให้บริการประกอบด้วย 3 ประเภท ได้แก่

1. แหล่งนันทนาการทางธรรมชาติ (Nature Based Recreation) เป็นการให้บริการทางธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ ในการใช้เวลาว่างของมนุษย์เพื่อสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้น ซึ่งส่วนมากร่วมกันไปประกอบกิจกรรมตามสถานที่ธรรมชาติ อุทยานทางธรรมชาติโดยจะประกอบกิจกรรมทางนันทนาการกลางแจ้งในรูปแบบต่าง ๆ เช่น การปั่นจักรยานเที่ยวชมอุทยาน การดูนก การปีนเขา การดูสัตว์ป่า ฯลฯ ซึ่งมนุษย์นั้นจะได้ภาพสะท้อนออกมาจากการไปประกอบกิจกรรมว่าธรรมชาติเป็นสิ่งสำคัญในการดำรงชีวิตของมนุษย์ฉะนั้นต้องช่วยกันรักษาสภาพสิ่งแวดล้อมทางธรรมชาติให้ดี

2. แหล่งนันทนาการทางน้ำ (Water Based Recreation) เป็นการบริการการใช้เวลาว่างทางน้ำทะเล มหาสมุทร เขื่อน สระน้ำ แอ่งน้ำต่าง ๆ ในการใช้เวลาว่าง จะเป็นการบริการทางสถานที่ อุปกรณ์ พาหนะต่าง ๆ ในการเข้าใช้บริการทางน้ำกิจกรรมประกอบไปด้วย พายเรือแคนู การล่องแก่ง ตกปลา เล่นโต้คลื่น การล่องเรือในทะเล ฯลฯ ซึ่งการบริการนันทนาการทางน้ำนี้จะต้องมีการจัดการคุณภาพของสิ่งแวดล้อมและคุณภาพของน้ำให้ดี เพื่อความคงอยู่ที่ดีของน้ำและธรรมชาติสิ่งแวดล้อม ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพอใจและต้องการกลับมาใช้บริการใหม่

3. นันทนาการเชิงวัฒนธรรม (Culture Based Recreation) เป็นการใช้เวลาว่างในการท่องเที่ยวไปในแหล่งที่มีสถานที่ วัฒนธรรม ภูมิประเทศ ภูมิอากาศที่แตกต่างจากที่เราอยู่อาศัยเพื่อการเรียนรู้และมีประสบการณ์ใหม่ ๆ ในการท่องเที่ยวและใช้เวลาว่างอย่างมีคุณค่าสามารถตอบสนองและสร้างความพอใจในการดำรงชีวิต ทำให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น

ความหมายของการใช้เวลาว่าง

Edginton et al. (1992: 262) กล่าวว่า การใช้เวลาว่าง หมายถึง ความเป็นอิสระในการใช้เวลาในยามว่างจากภารกิจในการดำรงชีวิตประจำวัน และได้แบ่งเอกลักษณ์ของการใช้เวลาว่าง 5 อย่าง ได้แก่

1. การมีเวลาว่าง
2. กิจกรรมที่เปิดรับการเข้าร่วม
3. ความสมัครใจของผู้เข้าร่วม
4. สัญลักษณ์และฐานะทางสังคม
5. บทบาททางสังคม

การใช้เวลาว่าง (สุวิมล, 2540: 93) เป็นกิจกรรมที่ปฏิบัติในยามว่าง เพื่อความสนุกสนาน เพลิดเพลิน พักผ่อนจากความตึงเครียด และเกิดความพึงพอใจในตนเอง การใช้เวลาว่าง การพักผ่อน งานอดิเรกเป็นกิจกรรมที่ผู้เข้าร่วมเข้าร่วมด้วยความสมัครใจ ความสนใจในการที่จะได้รับประสบการณ์ที่พึงพอใจและให้ความสนุกแก่ตน

การใช้เวลาว่าง (สมบัติ, 2542: 30) คือ การประกอบกิจกรรมยามว่างจากการทำงาน เป็นกิจกรรมที่ผู้ปฏิบัติด้วยความพอใจ การใช้เวลาว่างมีองค์ประกอบดังนี้

1. เวลาที่ว่างจากการทำงานเป็นช่วงเวลาที่ไม่มีธุระหรือภารกิจที่ต้องทำเพื่อหาเลี้ยงชีพ อาจจะเป็นช่วงเวลาสั้น ๆ เช่น เวลาพักเที่ยง เป็นต้น
2. หน้าที่ทางสังคมเป็นหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบในช่วงเวลาว่าง เช่น การเลี้ยงดูเด็กทารก เป็นต้น

3. การประกอบกิจกรรมเวลาว่างเป็นกิจกรรมที่ผู้ปฏิบัติชอบ และสามารถทำในช่วงเวลาว่างได้เรียกว่า งานอดิเรก

4. เวลาอิสระเป็นช่วงเวลาว่างที่จะพักผ่อน นอน ดูโทรทัศน์ ฯลฯ เป็นช่วงเวลาว่างที่ไม่มีการกิจใด ๆ ที่ต้องทำ

5. วิถีชีวิต การดำรงชีวิตในช่วงเวลาว่างโดยทำเป็นประจำ

6. คลายความตึงเครียดเป็นช่วงเวลาว่างที่พักจากความตึงเครียดเพื่อจะให้ร่างกายฟื้นกลับมาสมบูรณ์อีกครั้งหนึ่ง

Murphy (1981: 6) กล่าวถึงขอบเขตของการใช้เวลาว่างซึ่งมีดังนี้

1. เวลาที่อิสระ (Discretionary Time) เป็นช่วงเวลาที่ว่างจากการทำงาน สามารถประกอบกิจกรรมในช่วงเวลาว่าง หรือพักผ่อนฟื้นฟูร่างกายให้กลับมาสดชื่นพร้อมที่จะทำงานอีกครั้งหนึ่ง

2. เครื่องมือทางสังคม (Social Instrument) มนุษย์มีความต้องการที่จะพบปะสมาคมกับคนในสังคม ซึ่งเป็นสิ่งที่มนุษย์ไม่สามารถขาดได้ การใช้เวลาว่างจึงเป็นเวลาที่คนในสังคมจะมีการสมาคมกันในหมู่คณะของตนเอง

3. ชนชั้นทางสังคม เผ่าพันธุ์และอาชีพ (Social class, race and occupation) เป็นขอบเขตของการใช้เวลาว่างโดยมีองค์ประกอบทางด้านสังคมเป็นตัวกำหนดในการเลือกประกอบกิจกรรมในการใช้เวลาว่าง

4. รสนิยมที่มีระดับ (Classic) เป็นทางเลือกกิจกรรมการใช้เวลาว่างตามรสนิยมและความชื่นชอบส่วนบุคคลโดยจะมีข้อแตกต่างระหว่างชนชั้นทางสังคม

5. ต่อต้านการถือประโยชน์เป็นสำคัญ (Antiutilitarian) เป็นการใช้เวลาว่างให้เกิดคุณค่ากับตนเอง เช่น การออกกำลังกายทำให้สุขภาพแข็งแรง

สรุปการใช้เวลาว่าง หมายถึง กิจกรรมที่ปฏิบัติยามว่างจากการทำงานเพื่อคลายความตึงเครียด
เกิดจากความต้องการในตนเอง

ประเภทของกิจกรรมการใช้เวลาว่าง

Robert (1978: 3) แบ่งประเภทของกิจกรรมการใช้เวลาว่างในเชิงพาณิชย์ออกเป็น 4 ด้าน
ดังนี้

1. การท่องเที่ยว (Tourism) เป็นการให้บริการการใช้เวลาว่างแก่นักท่องเที่ยวประกอบด้วย

1.1 ที่พักหรือสิ่งอำนวยความสะดวกความสะดวกได้แก่

- โรงแรม
- ค่ายพักแรมในวันหยุด
- ค่ายพักแรมบ้านที่เล่นได้สำหรับขบวนนักเดินทาง (คาราวาน)
- บ้านพักแห่งที่สอง
- การล่องเรือในวันหยุด

1.2 สิ่งดึงดูดนักท่องเที่ยวประกอบด้วย

- สถานที่เชิงประวัติศาสตร์
- การท่องเที่ยวดูทิวทัศน์
- การเที่ยวชมสัตว์ป่าและสวนสนุก
- สวนสัตว์

1.3 ผู้ประกอบการท่องเที่ยวประกอบด้วย

- ผู้จัดการท่องเที่ยว
- ตัวแทนจำหน่ายการท่องเที่ยว

2. ศิลปะเป็นกิจกรรมสร้างสรรค์แบ่งเป็น 2 ประเภท คือ

2.1 ศิลปะในบ้าน ได้แก่ อ่านหนังสือและนิตยสาร ฟังวิทยุ ดูโทรทัศน์ และเล่นเกม

2.2 ศิลปะนอกบ้าน ได้แก่ การไปฟังดนตรีไปโรงละคร ชมภาพยนตร์ ไปห้องสมุด ไปพิพิธภัณฑ์ ชมภาพวาด ไปสวนสาธารณะ หรือเข้าร่วมกิจกรรมการศึกษา

3. การกีฬา (Sports) แบ่งกิจกรรมออกเป็น 3 ลักษณะ คือ

3.1 กิจกรรมที่เข้าร่วมเป็นฝ่ายกระทำ (active) แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

3.1.1 กีฬาในร่ม ได้แก่ เทเบิลเทนนิส เทนนิส โบว์ลิ่ง วาโยน้ำ สนุกเกอร์

3.1.2 กีฬากลางแจ้ง ได้แก่ ตกปลา พายเรือ วาโยน้ำ จั๊มบ้า ตีกอล์ฟ เทนนิส ฟุตบอล สอกกี

3.2 ให้ใช้อุปกรณ์กีฬา

3.3 ผู้ชมกีฬา แบ่งเป็น 2 ประเภท คือ

3.3.1 ชมกีฬาในร่ม ได้แก่ ชมมวย กระโดดน้ำ เทนนิส มวยปล้ำ วาโยน้ำ เทเบิลเทนนิส กรีฑา

3.3.2 ชมกีฬากลางแจ้ง ได้แก่ ฟุตบอล วาโยน้ำ เทนนิส แข่งม้า กรีฑากลางแจ้ง

4. นันทนาการและการเข้าสังคม (Recreation and socialising) ประกอบด้วย

- 4.1 การรับประทานอาหารในภัตตาคาร โรงอาหาร บาร์
- 4.2 การดื่มในโรงแรม โรงเหล้าเล็ก ๆ
- 4.3 การเล่นเกมในกาสิโน ซ็อลลอตเตอร์
- 4.4 สูบบุหรี่
- 4.5 ซ็องตามศูนย์การค้า
- 4.6 เดินรำ
- 4.7 ร้านเสริมสวยและเพื่อสุขภาพ
- 4.8 สิ่งบันเทิงในบ้าน ได้แก่ งานสังสรรค์

สมบัติ (2542: 103-109) จำแนกกิจกรรมการใช้เวลาว่างออกเป็น 15 ประเภท คือ

1. เกม-กีฬา เป็นกิจกรรมประเภทเกมจะมีหลายรูปแบบ เช่น เกมเบ็ดเตล็ด เกมนำไปสู่กีฬาใหญ่ เกมสร้างสรรค์ เกมประกวด เกมส่งเสริมคุณค่าทางศิลปวัฒนธรรม เกมการละเล่นพื้นเมือง เป็นต้น
2. กิจกรรมศิลปหัตถกรรม เป็นกิจกรรมที่ส่งเสริมความสามารถ ทักษะด้านงานฝีมือ ให้แก่ชุมชนเพื่อส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาอารมณ์ของความสุข ความละเอียด รอบคอบ รักในความสะอาด กิจกรรมนี้จะมีทั้งประเภทประดิษฐ์สร้างสรรค์ แกะสลัก วาด เครื่องจักสาน และยังรวมถึงการทำอาหารอีกด้วย

3. **กิจกรรมเข้าจังหวะและการเต้นรำ** เป็นกิจกรรมทางสังคมที่ช่วยพัฒนาทางด้านร่างกาย จิตใจ อารมณ์ และสังคม ส่งเสริมให้บุคคลกล้าแสดงออก รู้จักมารยาท และวัฒนธรรมที่ดี

4. **การละคร** เป็นกิจกรรมที่แสดงออกทางอารมณ์หรือกิจกรรมของชีวิตประจำวัน การละครเกิดจากหลายแนว อันได้แก่ ความฝันหรือจินตนาการของคนเราในแต่ละยุคแต่ละสมัย หรืออาจจะเกิดจากความเชื่อทางศาสนาหรือพิธีกรรมทางศาสนา การละครนี้จะต้องสอดแทรกบท ของความสนุกสนานตื่นเต้นไว้ด้วยเพื่อให้ผู้ดูผู้เล่นได้ผ่อนคลาย สนุกสนาน การละครในแต่ละยุค ก็จะช่วยสะท้อนสภาพสังคมให้คนรุ่นหลังได้เข้าใจ หรือเกิดความรู้สึกลึกซึ้งคิดอะไรบางอย่าง ซึ่งสิ่งเหล่านี้ย่อมจะมีผลต่อวัฒนธรรมได้เช่นกัน

5. **งานอดิเรก** เป็นกิจกรรมที่อยู่ในความสนใจของคนเกือบทุกเพศทุกวัยและมีส่วนช่วย ในการพัฒนาคุณภาพชีวิตอีกด้วย งานอดิเรกมีหลายประเภทด้วยกัน ได้แก่

- งานอดิเรกประเภทกระทำ เช่น ประดิษฐ์ ต่อเติม วาดภาพ
- งานอดิเรกประเภทสะสม เช่น สะสมแสตมป์ เหรียญที่ระลึก
- งานอดิเรกประเภทสร้างสรรค์ เช่น แกะสลัก วาดภาพ
- งานอดิเรกประเภทศึกษาเรียนรู้ เช่น การเรียนรู้เทคนิคสิ่งต่าง ๆ

6. **เพลงดนตรี** เป็นกิจกรรมประเภทเพลงและดนตรีจะอยู่ในความสนใจของคน ทุกเพศทุกวัย เพียงแต่อาจจะแตกต่างกันตามประเภทของเพลงและดนตรีเท่านั้น ในการจัด โครงการนันทนาการที่ไม่ใช่เป็นกิจกรรมรื่นเริง ยังจำเป็นต้องแทรกกิจกรรมประเภทเพลงและ ดนตรีไว้ด้วย เพื่อให้กิจกรรมนั้นสนุกสนานรื่นเริง เป็นต้น

7. **กิจกรรมนอกเมือง** เป็นกิจกรรมที่ส่งเสริมให้คนเราได้ใกล้ชิดธรรมชาติและส่งเสริม ให้คนเราเกิดความคิดในการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ และรักษาสภาพแวดล้อมที่สะอาดและ สวยงาม แหล่งนันทนาการประเภทนี้ก็ได้แก่ อุทยานแห่งชาติ วนอุทยาน น้ำตก ถ้ำ หาดทราย ฯลฯ กิจกรรมนันทนาการประเภทนอกเมืองนี้จะต้องเป็นกิจกรรมที่ไปปฏิบัติในที่ที่ห่างไกลออกไป

จากเมืองหรือชุมชน ซึ่งได้แก่ การเดินทางไกล ลำสัตว์ ตกปลา การอยู่ค่ายพักแรมที่เป็น การไปศึกษาธรรมชาติ การอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ เป็นต้น

8. กิจกรรมทางสังคม เนื่องจากมนุษย์เราเป็นสัตว์สังคมที่ต้องการติดต่อสัมพันธ์กับคนอื่น ๆ ต้องการความรักความเข้าใจ ดังนั้นกิจกรรมทางสังคมจะเป็นกิจกรรมที่ช่วยส่งเสริมโอกาสของการติดต่อสัมพันธ์ ความเข้าใจ ความสามัคคี อันดีต่อเพื่อนมนุษย์ กิจกรรมทางสังคมก็ได้แก่ งานเลี้ยงงานสังสรรค์ต่าง ๆ งานชุมนุมศิษย์เก่า งานเลี้ยงรุ่น ฯลฯ

9. กิจกรรมพิเศษ เป็นกิจกรรมที่จัดขึ้นในโอกาสเทศกาลต่าง ๆ หรืองานฉลองตามประเพณี เช่น การจัดงานวันเกิด วันครบรอบแต่งงาน นอกจากนี้งานเทศกาลต่าง ๆ เช่น งานประจำปีของวัดวาอารามต่าง ๆ งานเทศกาลสงกรานต์ งานลอยกระทง คริสต์มาส ตรุษจีน เป็นต้น

10. กิจกรรมประเภทวรรณกรรม อ่าน เขียน พูด เป็นกิจกรรมที่ช่วยส่งเสริมให้บุคคลได้พัฒนาทักษะความรู้ความสามารถก่อให้เกิดความสนุกเพลิดเพลิน เกิดจินตนาการได้แสดงออกถึงความรู้สึกรักใคร่ เป็นต้น

11. กิจกรรมประเภทอาสาสมัคร เป็นกิจกรรมที่ช่วยส่งเสริมในด้านคุณธรรม จริยธรรม การให้ การรับ การสร้างความร่วมมือกับคนกลุ่มอื่น กิจกรรมประเภทนี้เป็นกิจกรรมที่ให้บริการโดยไม่รับสินจ้างรางวัลใด ๆ ทั้งสิ้น กิจกรรมประเภทนี้ได้แก่การช่วยบรรเทาสาธารณภัย การช่วยพัฒนาพื้นที่ตลอดจนประชากรในบางเรื่อง ตลอดจนการช่วยเหลือผู้ตกทุกข์ได้ยากทั้งหลายเป็นกิจกรรมที่จะช่วยเสริมสร้างคุณภาพชีวิตให้กับคนในสังคมอีกด้วย

12. กิจกรรมการท่องเที่ยวทัศนศึกษา เป็นกิจกรรมที่จะช่วยในการเสริมสร้างประสบการณ์ ทั้งในด้านความประทับใจ ความซาบซึ้งในความงามของธรรมชาติ ตลอดจนศิลปวัฒนธรรม ประเพณี วิถีชีวิตของชุมชนและสังคมที่แตกต่างกัน การท่องเที่ยวจะช่วยพัฒนาคนที่มีความทันสมัยคือ ยอมรับในการเปลี่ยนแปลงทั้งในทางวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี และวัฒนธรรมประเพณีทั้งหลาย กิจกรรมประเภทนี้เหมาะแก่การเตรียมความพร้อมของผู้สูงอายุ มิให้เกิดช่องว่างกับลูกหลานจนเป็นปัญหาของสังคมต่อไป

13. กิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์ เป็นกิจกรรมที่จะให้คุณค่าของการเรียนรู้และการทำงานร่วมกันเป็นกลุ่ม ช่วยลดความเห็นแก่ตัว สร้างคุณค่าตนเองให้กับสังคมและยังจะช่วยพัฒนาคุณลักษณะของการเป็นผู้นำและผู้ตามที่ดีอีกด้วย ช่วยสร้างความรู้สึกรักในการรับผิดชอบ การให้ความร่วมมือกับคนอื่น ๆ กิจกรรมประเภทนี้อาจจะใช้กิจกรรมประเภทเกม เพลง หรือดนตรีมาประกอบด้วยก็ได้เพื่อให้เกิดความสนุกสนานเพลิดเพลิน

14. กิจกรรมประเภทพัฒนาจิต เป็นกิจกรรมที่ช่วยให้ผู้เข้าร่วมเกิดสมาธิ มีความสงบสุข ลดอาการตื่นเต้น ดีใจหรือเสียใจจนเกินไป กิจกรรมประเภทนี้ก็ได้แก่กิจกรรมการฝึกสมาธิ ปฏิบัติธรรม โยคะ เป็นต้น กิจกรรมประเภทนี้จะช่วยลดความเครียดได้เป็นอย่างดี

15. กิจกรรมประเภทพัฒนาสุขภาพและสมรรถภาพ เป็นกิจกรรมที่มีความสำคัญเป็นอย่างมากในสังคมยุคปัจจุบัน คนส่วนมากเริ่มหันมาสนใจเกี่ยวกับสุขภาพของตนเองมากขึ้น ทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจกิจกรรมประเภทนี้ ได้แก่ การเดินวิ่งเพื่อสุขภาพ กิจกรรมสร้างสุขภาพ และสมรรถภาพโดยใช้อุปกรณ์บริหารกายทั้งหลายซึ่งอาจจะจัดในรูปแบบของศูนย์บริหารร่างกาย หรือศูนย์สุขภาพทั้งหลายในรูปแบบของนันทนาการเชิงธุรกิจการค้า เป็นต้น

ทฤษฎีการใช้เวลาว่าง

Neulinger (1981: 89) ได้กล่าวถึงทฤษฎีการใช้เวลาในช่วงการดำรงชีวิตของมนุษย์ในแต่ละวัน และยังอธิบายถึงลักษณะเด่นชัดของการใช้เวลาว่างที่มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจ โดยแบ่งทฤษฎีออกเป็น 6 ชนิด คือ

1. เวลาว่างอย่างแท้จริง (Pure Leisure) แสดงถึงสิ่งที่แสดงการเลือกกิจกรรมที่มีศักยภาพในตัวเอง การเลือกกิจกรรมที่บริสุทธิ์ที่เกิดจากแรงจูงใจภายใน มีความสมบูรณ์ในความคิดของผู้เลือกกิจกรรมเอง มีการนำมาประยุกต์ในการเกิดความสนุกสนานและทำให้เกิดความพึงพอใจในแรงจูงใจภายในด้วย
2. การทำงานในเวลาว่าง (Leisure – Work) การใช้เวลาว่างแสดงออกถึงวิสัยที่กว้างของประสบการณ์ มีเสรีภาพในการเลือกรางวัลที่เกิดจากแรงจูงใจภายในและภายนอก

3. งานในเวลาว่าง (Leisure – Job) คือ งานที่ทำในเวลาว่าง เป็นกิจกรรมนันทนาการประเภทหนึ่ง ใครที่จะเข้าร่วมปราศจากการถูกบังคับ ต้องทำด้วยความสมัครใจและเต็มใจจะมีผลสะท้อนกลับเป็นชิ้นงานทำโดยเสรีภาพ เช่น การยกน้ำหนัก ผลที่ได้คือกล้ามเนื้อแข็งแรง เป็นต้น

4. การทำงานอย่างแท้จริง (Pure Work) คือ ความรับผิดชอบที่ต้องทำ ไม่สามารถใช้เวลาว่างได้เนื่องจากข้อจำกัดภายใน เช่น การทำกรบ้านที่ได้รับมอบหมายเป็นความรับผิดชอบที่ถูกบังคับ

5. งานที่ต้องทำ (Work Job) คือ กิจกรรมที่เข้าร่วมมีอุปสรรคจากแรงจูงใจภายในและภายนอกไม่ว่าพอใจหรือไม่แต่ต้องทำ จะเกิดประสบการณ์ในการทำงานในช่วงเวลานี้และจะทำให้เกิดความพึงพอใจในตนเอง

6. งานที่แท้จริง (Pure Job) แสดงถึงความตรงกันข้ามของการใช้เวลาว่างอย่างสมบูรณ์ เป็นการงานอย่างเต็มที่ ไม่มีรางวัล ทำงานเพื่อสิ่งตอบแทน เงินเดือน ถึงแม้จะเกิดความเบื่อหน่ายแต่ต้องทำ

สุวิมล (2547: 16) กล่าวถึงทฤษฎีที่อธิบายการใช้เวลาว่างมีความเกี่ยวข้องกับมุมมองในการใช้ชีวิตประจำวันประกอบด้วย

1. ทฤษฎีการชดเชย (The Compensatory Theory) เป็นวิถีชีวิตของมนุษย์ในการทำงานและการใช้เวลาว่างให้เกิดความสมดุลกัน เมื่อมีการใช้เวลาในการทำงานมนุษย์ก็จะใช้เวลาว่างจากการทำงานพักผ่อน เพื่อให้ร่างกายฟื้นจากความเหนื่อยและเครียดจากการทำงานทำให้ร่างกายและจิตใจพร้อมที่จะกลับมาทำงานได้อีก

2. ทฤษฎีการกระจาย (The Spillover Leisure Theory) เป็นการปรับพฤติกรรมวิถีการดำเนินชีวิตให้มีคุณค่ามากขึ้น โดยการใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์และเพิ่มคุณภาพชีวิตให้มากขึ้น เป็นการกระจายกิจกรรมในการดำเนินชีวิตในสิ่งที่เกิดประสบการณ์ในการใช้เวลาว่างใหม่ ๆ ทฤษฎีนี้อธิบายถึงการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของมนุษย์ที่น่าเบื่อ ให้มีพฤติกรรมที่เกิดประโยชน์และสร้างความสุขให้กับชีวิตโดยการใช้เวลาว่าง มีการกระจายการใช้เวลาว่างในช่วงเวลาต่าง ๆ

ในการประกอบกิจกรรม เช่น ปลุกพืชผักสวนครัว การเล่นเกม เดินเล่น ตกปลา ดูภาพยนตร์ ฯลฯ ซึ่งเป็นการปรับเปลี่ยนการกระจายพฤติกรรมจากที่เคยมีพฤติกรรมที่ซ้ำๆ อยู่บ้าน ดูโทรทัศน์ไปวัน ๆ อย่างเดียว

3. ทฤษฎีความคุ้นเคย (The Familiarity Theory) เป็นการสังเกตพฤติกรรมการใช้เวลาว่างของมนุษย์ว่าจะมีประสบการณ์ที่ซ้ำ ๆ ในการใช้เวลาว่างเป็นทฤษฎีที่ว่าด้วยการทำนายพฤติกรรมของคน ในการทำกิจกรรมประจำวัน ๆ และน่าเบื่อ ทำให้คนเกิดความเบื่อหน่ายในชีวิต ไม่มีการรับประสบการณ์ใหม่ ๆ เข้ามาในการดำรงชีวิตในสังคม พฤติกรรมในการดำเนินชีวิต ก็จะเป็นกิจกรรมการทำงาน การใช้เวลาว่างในกิจกรรมที่ซ้ำ ๆ กัน ทำให้เกิดความเบื่อหน่าย สุขภาพกายและจิตใจไม่ดีเหมือนกับผู้ที่ใช้เวลาว่างในการเข้าร่วมกิจกรรมการใช้เวลาว่าง ที่ทำให้เกิดประสบการณ์ใหม่ ๆ และเกิดความพึงพอใจในตนเอง

Murphy (1981: 98) กล่าวถึง พฤติกรรมการใช้เวลาว่างของมนุษย์แบ่งออกเป็น 5 ชั้น คือ

1. การสังเกตพฤติกรรมเบื้องต้น เป็นขั้นแรกของมนุษย์ในการสังเกตคนอื่นทำอะไรกัน เป็นการเรียนรู้เพื่อนำมาปฏิบัติและสั่งสมเรื่อยมา เป็นพฤติกรรมของการลอกเลียนแบบซึ่งนำมาใช้กับการเข้าใช้บริการในการใช้เวลาว่างได้ จะเห็นได้จากสื่อการประชาสัมพันธ์สถานที่ให้บริการ การใช้เวลาว่างต่าง ๆ ที่มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ มีรูปภาพเป็นตัวอย่างของการให้บริการ การใช้เวลาว่างสำหรับผู้ให้บริการทำให้เป็นการดึงดูดความสนใจในการเข้าร่วมใช้บริการการใช้เวลาว่างมากขึ้น ฉะนั้นพฤติกรรมลอกเลียนแบบจึงเป็นพฤติกรรมขั้นแรกที่มีมนุษย์เห็นแล้วเกิดการทำตามในการใช้เวลาว่างเพื่อหาประสบการณ์ใหม่ ๆ ให้กับตนเอง

2. การสังเกตพฤติกรรมโดยการบันทึกข้อมูลเป็นขั้นที่ 2 การจดจำสิ่งต่าง ๆ เป็นลำดับขั้นในการจดจำสิ่งต่าง ๆ ที่เป็นประสบการณ์ใหม่ ๆ ทำให้มีประสบการณ์ในการใช้เวลาว่างมากยิ่งขึ้น ทำให้มีการพัฒนาในการใช้บริการการใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์และเกิดความพึงพอใจมากขึ้น

3. การทดลองสมมติฐานเป็นขั้นที่ 3 การลองผิดลองถูก เพื่อเรียนรู้พฤติกรรม เป็นการทดลองพฤติกรรมในการเข้าร่วมใช้บริการการใช้เวลาวางว่าดีหรือไม่ดี เกิดประโยชน์ในทางใดทำให้มีการลองผิดลองถูก เพื่อจะได้รู้ถึงความต้องการการใช้เวลาวางในรูปแบบที่ตนเองต้องการ

4. ทฤษฎีรวมเป็นแหล่งรวมพฤติกรรมต่าง ๆ ที่มีมาตั้งแต่เบื้องต้น เป็นขั้นตอนของการรวมพฤติกรรมต่าง ๆ เพื่อเป็นประสบการณ์ในการเลือกใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์และความพอใจสูงสุด

5. ทฤษฎีหลักเป็นขั้นตอนสุดท้ายของพฤติกรรม การนำไปใช้ซึ่งพฤติกรรมที่ดีรวมอยู่ให้เป็นทฤษฎีหลักสามารถนำไปถ่ายทอดได้ เป็นการดำรงอยู่ในทฤษฎีพฤติกรรมของการเลือกใช้เวลาว่างที่มีความหมาย สามารถเพิ่มคุณภาพชีวิตที่ดีมีความพึงพอใจในตนเองและสามารถนำประสบการณ์ในการบริการการใช้เวลาวางถ่ายทอดให้กับผู้อื่นได้

ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้เวลาว่าง

Kaplan (1975: 27-28) ได้แบ่งปัจจัยไว้ 3 ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้เวลาว่างโดยมีการแบ่งเป็นประเภท ดังนี้

1. ปัจจัยภายใน (Internal factors) เป็นปัจจัยที่เกิดจากแรงจูงใจและความรู้สึกภายในจิตใจ เช่น ความพึงพอใจ การพิจารณา การตัดสินใจ รสนิยม เป็นต้น
2. ปัจจัยภายนอก (External factor) เป็นปัจจัยทางกายภาพที่สามารถแบ่งได้ชัดเจนดังนี้

เพศ เป็นตัวบ่งบอกพฤติกรรมที่แตกต่างระหว่างเพศชายและหญิง ซึ่งมีความต้องการในการใช้เวลาว่างที่ต่างกัน

อายุ เป็นตัวบ่งบอกถึงการเปลี่ยนพฤติกรรมและความต้องการการใช้เวลาวางที่จะปรับเปลี่ยนไปตามอายุที่เพิ่มมากขึ้นความต้องการในการใช้เวลาว่างก็จะเปลี่ยนตามไปด้วย

ระดับการศึกษา มีความสำคัญกับการเลือกใช้เวลาว่างเพราะคนที่มีการศึกษาสูงจะมีความคิดและมีทางเลือกในการเลือกกิจกรรมการใช้เวลาว่างมากและดีกว่าผู้ที่มีการศึกษาน้อยกว่า

อาชีพและรายได้ เป็นการบ่งบอกข้อจำกัดของค่าใช้จ่ายที่ใช้ในกิจกรรมในการใช้เวลาว่าง รายได้และทรัพย์สินเป็นตัวแบ่งพฤติกรรมของบุคคลออกเป็นคนจน คนรวย ซึ่งส่งผลไปยังวิถีการดำเนินชีวิตของแต่ละบุคคลด้วย

ที่อยู่อาศัย เป็นข้อจำกัดในการเดินทางในการใช้เวลาว่างนอกสถานที่ที่ต้องการเดินทางไปสถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ

ฐานะทางครอบครัว เป็นข้อจำกัดรายได้และค่าใช้จ่ายของครอบครัวทำให้เกิดข้อจำกัดในการใช้จ่ายในการใช้เวลาว่าง

3. เงื่อนไขในระดับสังคม (Social Conditions) เป็นตัวควบคุมข้อตกลงของสังคมที่มีความคิดเห็นไปในทางเดียวกัน เช่น ศาสนา ประเพณี เป็นต้น

ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้เวลาว่างประกอบด้วยสถานภาพบทบาททางเศรษฐกิจสังคม ได้แก่ เพศ การศึกษา อาชีพ อายุ และรายได้

อุปสรรคที่ขัดขวางการใช้เวลาว่าง

สุวิมล (2540: 126) กล่าวถึงอุปสรรคที่ขัดขวางการเข้าร่วมในการใช้บริการ การใช้เวลาว่างดังนี้

1. อุปสรรคของแต่ละบุคคล ประกอบด้วย อายุ วิถีชีวิต เพศ สภาพจิตใจ ความมีอิสรภาพในการตัดสินใจเป้าหมายในชีวิต โอกาสในการเข้าร่วมกิจกรรม ทัศนคติ และแรงจูงใจ ความสนใจในการเข้าร่วม ทักษะทางด้านร่างกาย จิตใจ และทางสังคม ซึ่งเป็นอุปสรรคในการที่จะประกอบกิจกรรมในการใช้บริการการใช้เวลาว่างของแต่ละบุคคล

2. อุปสรรคทางด้านสังคมและเศรษฐกิจ ได้แก่ การขนส่งเดินทางและการสื่อสาร สภาพสิ่งแวดล้อมของสังคมและที่อยู่อาศัย กลุ่มของเพื่อน กฎ และการตกลงของสังคม ปัจจัยในการใช้เวลาว่างของมวลชน การศึกษา ปัจจัยที่ได้รับความนิยม ปัจจัยทางวัฒนธรรม

3. ปัจจัยที่ทำให้เกิดโอกาสในการเข้าร่วมในการเข้าใช้บริการ แหล่งทรัพยากรการใช้บริการ การใช้เวลาว่าง รูปแบบและคุณภาพของสิ่งอำนวยความสะดวก ความพึงพอใจ โอกาสของการเข้าร่วม การบริการกิจกรรมนันทนาการ สถานที่ กิจกรรมที่หลากหลาย การเดินทางและการขนส่ง การส่งเสริมการตลาด การจัดโปรแกรม การบริหารองค์กรและผู้ให้บริการ นโยบายของสังคม

สมบัติ (2542: 36) ได้กำหนดอุปสรรคที่ขัดขวางการใช้เวลาว่างดังนี้

1. อุปสรรคทางด้านร่างกาย จิตใจ และสังคม เป็นอุปสรรคในตัวบุคคล ซึ่งจะมี ความแตกต่างกัน ทำให้โอกาสในการเข้าร่วมกิจกรรมการใช้เวลาว่างแตกต่างกันไปด้วย

2. อุปสรรคทางด้านสภาพแวดล้อม เช่น ครอบครัว กลุ่มเพื่อนฝูง วัฒนธรรม และ แหล่งทรัพยากรเป็นข้อจำกัดของสิ่งแวดล้อมในการเลือกที่จะประกอบกิจกรรมการใช้เวลาว่าง ในลักษณะใด ซึ่งจะต้องดำเนินตามความเหมาะสมของสภาพแวดล้อม

3. การทำให้ไม่มีเวลาว่างที่จะเข้าร่วมกิจกรรม อาจเนื่องมาจากการทำงานอย่างหนัก ในการเลี้ยงชีพ การเจ็บป่วยมาสบาย เป็นต้น

4. การเลือกกิจกรรมการใช้เวลาว่างมีขีดจำกัดในการยอมรับทางสังคม วัฒนธรรมทาง สังคม ศาสนา กฎของสังคมนั้น ๆ เป็นต้น

ความหมายความพึงพอใจการใช้เวลาว่าง

Edginton et al. (1995: 4) กล่าวถึงความพึงพอใจในการใช้เวลาว่างเป็นสภาพความรู้สึกของบุคคลที่มีความสุข ความอึดอเมใจ เมื่อความต้องการหรือแรงจูงใจของตนได้รับการตอบสนองจากการได้ใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์ในช่วงชีวิตประจำวันในการทำกิจกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเองและเป็นความรู้สึกของผู้มารับบริการต่อสถานบริการตามประสบการณ์ที่ได้รับจากการเข้าไปติดต่อขอรับบริการในสถานบริการนั้น ๆ

Edginton et al. (1995: 7-11) กล่าวถึงความพึงพอใจต่อการใช้เวลาว่างดังนี้

1. ต้องการมีทักษะในการทำกิจกรรมการใช้เวลาว่างที่ท้าทาย
2. มีความกลมกลืนในการประกอบกิจกรรมการใช้เวลาว่าง เพื่อเกิดความพึงพอใจในตนเอง
3. ตั้งเป้าหมายและผลตอบแทนในการใช้เวลาว่างที่ชัดเจน
4. มีความตั้งใจในการใช้เวลาว่าง
5. การไต่ตรองของข้อสรุปที่เหมือนจะขัดกันในการใช้เวลาว่าง
6. รับรู้ข้อผิดพลาดของตนเอง
7. เปลี่ยนสภาพตามระยะเวลา

Edginton et al. (1995: 33) กล่าวถึงปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจประสบการณ์ในการใช้เวลาว่าง

1. อิสระภาพ (Freedom)

2. รู้ความสามารถของตนเอง (Perceived Competence)
3. แรงจูงใจภายใน (Intrinsic Motivation)
4. ความรู้สึกที่ดี (Positive Affect)

Kelly (1982: 7) อธิบายการใช้เวลาว่างที่นำมาซึ่งความพึงพอใจในการใช้เวลาว่างมีดังนี้

1. การใช้เวลาว่างแบบไม่มีเงื่อนไข (Unconditional Leisure) เป็นการใช้เวลาว่างที่มีอิสระในความคิด ความสนใจในการใช้เวลาว่างในฤดูหรือสถานการณ์ต่าง ๆ โดยไม่มีเงื่อนไข
2. การใช้เวลาว่างแบบคืนสภาพ (Recuperative Leisure) เป็นการใช้เวลาว่างเพื่อฟื้นฟูให้ร่างกายกลับเข้าสู่สภาวะปกติ เช่น การฟังเพลงบนถนน เป็นต้น
3. การใช้เวลาว่างแบบสัมพันธ์ (Relation Leisure) เป็นการใช้เวลาว่างในการอยู่ร่วมกับคนอื่นในการเลือกกิจกรรมเพื่อคลายความเหงา
4. การใช้เวลาว่างแบบกำหนดบทบาท (Role-Determined Leisure) เป็นบทบาทสถานภาพทางสังคมจากครอบครัว เพื่อน เป็นบทบาทที่มีความสัมพันธ์ในสังคม

รูปแบบของโปรแกรมที่สร้างความพึงพอใจในการใช้เวลาว่าง

Edginton et al. (1992: 228) กล่าวถึงวิธีจากประสบการณ์การใช้เวลาว่าง คือ โครงสร้างและระบบที่สามารถคิดได้ เช่น รูปแบบของโปรแกรมโดยทั่วไปคนเราสามารถที่จะคิดค้นรูปแบบของโปรแกรมได้ เช่น เรื่องทั่วไป รูปแบบของโปรแกรมคือการผ่านประสบการณ์ที่เป็นขั้นตอนและเกี่ยวข้องกับสิ่งที่วางโปรแกรม ที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการ

Farrell and Lundegren (1983: 126) ได้เสนอรูปแบบโปรแกรมที่เกี่ยวข้องกับประสบการณ์ของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการใช้เวลาวาง

1. การศึกษา เป็นการสำรวจระดับการศึกษาของลูกค้าเพื่อจัดโปรแกรมให้เหมาะสมกับการให้บริการ
2. การแข่งขัน โปรแกรมของการให้บริการการใช้เวลาวางจะต้องสร้างความพึงพอใจต่อลูกค้าให้มากที่สุดเพื่อการแข่งขันกับสถานที่ที่ให้บริการอื่น ๆ
3. การปฏิบัติหรือกิจกรรมพิเศษมีการจัดกิจกรรมพิเศษเพื่อส่งเสริมความพึงพอใจของลูกค้าในการเข้าใช้บริการในการใช้เวลาว่าง
4. กลุ่มกิจกรรมเป็นกิจกรรมที่สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้ามากที่สุดในการให้บริการการใช้เวลาวาง
5. เปิดสิ่งอำนวยความสะดวก สร้างความสะดวกสบายในการเข้าใช้บริการของสถานที่ให้บริการการใช้เวลาวางให้ครบทุกด้าน เพื่อความพึงพอใจของลูกค้า

Russell (1982: 212) แนะนำรูปแบบโปรแกรมที่สามารถใช้ในการบริการการใช้เวลาวางได้ดังนี้

1. สโมสรต่าง ๆ เป็นการสมัครเพื่อเป็นสมาชิกเข้าร่วมในการออกกำลังกาย
2. การจัดการแข่งขันกีฬา แรลลี่ และกิจกรรมเกมเฮฮาต่าง ๆ
3. การท่องเที่ยวและการออกสู่โลกภายนอก การเดินทางเพื่อท่องเที่ยวในที่ต่าง ๆ
4. กิจกรรมพิเศษต่าง ๆ การออกค่ายพัฒนาชนบท ค่ายพักแรมในพื้นที่ต่าง ๆ
5. การจัดเป็นช่วงกิจกรรมนันทนาการในการอบรมหรือสัมมนา

6. มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่ดีต่อการบริการทางนันทนาการ
7. บริการอาสาสมัคร เข้าร่วมกิจกรรมด้วยความสมัครใจ
8. ปฏิบัติการ สัมมนา และการประชุม

รูปแบบของแต่ละโปรแกรมมีหลากหลายจุดประสงค์และลักษณะโดยทั่วไป บางอย่างสามารถนำมาใช้ได้ ในการบริการการใช้เวลาว่างเพื่อให้เกิดความพึงพอใจของลูกค้า

การจัดบริการเชิงนันทนาการ

ความหมายของการบริการ

วีรพงษ์ (2542: 13) ให้ความหมายของการบริการ คือ กระบวนการหรือกระบวนการกิจกรรม ในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการ (บริกร) ไปยังผู้รับบริการ (ลูกค้า) หรือผู้ใช้บริการ

สมิต (2543: 26) กล่าวถึง การบริการ คือ บริการ การปฏิบัติรับใช้การให้ความสะดวกต่าง ๆ การกระทำที่เปี่ยมไปด้วยความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการ

Jenkin and Pigram (2003: 356) กล่าวว่าหัวใจสำคัญในการบริการทางนันทนาการ คือ การวางแผนนโยบายการจัดการในอุตสาหกรรมการใช้เวลาว่างและนันทนาการ การเข้าร่วมนันทนาการ สิ่งที่เป็นแรงจูงใจให้ผู้เข้าร่วมต้องการคือกิจกรรมทางนันทนาการที่น่าสนใจ

Metelka (1990: 137) ให้ความหมายของการบริการนันทนาการว่าเป็นการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีของผู้ให้บริการต่อลูกค้าในการเข้าใช้บริการด้านนันทนาการโดยให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจมากที่สุด และกลับมาใช้บริการในครั้งต่อไป

หลักการให้บริการ

วีรพงษ์ (2542: 17) กล่าวว่า การบริการผู้ให้บริการจะต้องมีการส่งมอบการบริการให้กับผู้ใช้บริการ การบริการนั้นจะต้องทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจ เพื่อผู้ใช้บริการจะกลับมาใช้บริการในครั้งต่อไปโดยมีหลักในการให้บริการต่อผู้ใช้บริการดังนี้

1. ความสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า
2. ระดับของความสามารถของบริการในการบำบัดความต้องการของลูกค้า
3. ระดับความพึงพอใจของลูกค้าหลังจากได้รับการบริการไปแล้ว

Millett (1954: 397) ได้ชี้ให้เห็นว่าหลักการให้บริการจะต้องมีลักษณะที่สำคัญ 4 ประการ คือ

1. การให้บริการด้วยความเสมอภาค (equitable service)
2. การให้บริการที่ตรงเวลา (timely service)
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (ample service)
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (continuous service) และการให้บริการอย่างก้าวหน้า (progressive service)

Katz and Brenda (1973: 4-60) ได้ให้หลักการที่สำคัญของการบริการที่ควรยึดปฏิบัติ ดังนี้

1. การติดต่อเฉพาะงาน (specificity) เป็นการติดต่อสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการกับลูกค้าโดยจำกัดอยู่เฉพาะขอบเขตในเรื่องของงานเท่านั้น

2. การให้บริการที่มีลักษณะเป็นสากล (universality) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเป็นทางการ ไม่ยึดถือความสัมพันธ์ส่วนตัว แต่ยึดถือการให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกคนอย่างเหมือนกันในทางปฏิบัติ

3. การวางตนเป็นกลาง (affective neutrality) หมายถึง การให้บริการแก่ผู้รับบริการ โดยจะต้องไม่นำเอาเรื่องของอารมณ์ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการเข้ามาเกี่ยวข้อง

ประเภทการให้บริการ

สมิต (2543: 217) ได้แบ่งประเภทของการบริการโดยทั่วไปแบ่งออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่

1. การบริการโดยตรงเป็นการให้ความช่วยเหลือหรือดำเนินการที่เป็นประโยชน์แก่ผู้รับบริการเฉพาะหน้า เช่น ขายของให้ หีบห่อให้ จัดส่งให้ เป็นต้น

2. การบริการโดยอ้อมเป็นการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ไม่ได้สัมผัสเกี่ยวข้องกับผู้รับบริการโดยตรง แต่ผู้รับบริการได้รับประโยชน์โดยอาจไม่เคยพบเห็นผู้ให้บริการเลย แต่มีการให้และการรับบริการระหว่างกัน เช่น นักออกแบบ สวนสาธารณะ อุทยาน น้ำตก เป็นต้น

Katz and Brenda (1973: 4-6) กล่าวถึง การศึกษาถึงสัมพันธ์ภาพระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการมีองค์ประกอบที่สำคัญ 3 ประการคือ

1. ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม (environment factor) หมายถึง ลักษณะทางวัฒนธรรมหรือธรรมเนียมปฏิบัติทั่วไปที่ประกอบกันขึ้นเป็นสภาพแวดล้อมของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการและผู้รับบริการ

2. ปัจจัยภายในองค์กร (organizational factor) หมายถึง ลักษณะที่เกิดขึ้นภายในองค์กรเอง เช่น เป้าหมายขององค์กร กฎระเบียบ คำสั่ง แนวทางในการปฏิบัติงานระดับของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ การบังคับบัญชา เป็นต้น

3. ปัจจัยของสถานการณ์ (situation factor) หมายถึง สถานการณ์ที่เกิดขึ้นระหว่าง มีการติดต่อปฏิสัมพันธ์กัน เช่น ช่วงเวลาที่พบปะ สภาพของสถานที่ ความสนิทสนมใกล้ชิด เป็นส่วนตัว เป็นต้น

การให้บริการการใช้เวลาว่าง

Edginton et al. (1995: 175-178) กล่าวว่า การบริการการใช้เวลาว่างเป็นการจัดการสถานที่ กิจกรรม การเดินทาง สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการการใช้เวลาว่างที่ต้องการใช้เวลาว่างให้เกิดคุณค่าและหาประสบการณ์ในการใช้เวลาว่าง ณ สถานที่ต่างจากสถานที่ที่ตนเคยอยู่อาศัยหรือการหากิจกรรมการเดินทางและการใช้เวลาว่าง นอกสถานที่ทำให้องค์กรภาครัฐและเอกชนเปิดการบริการการใช้เวลาว่างขึ้นมาเพื่อรองรับความต้องการในการใช้เวลาว่างของประชากรทั่วไป รูปแบบของการบริการการใช้เวลาว่างมีดังนี้

1. รูปแบบของการบริการการใช้เวลาว่าง

1.1 กิจกรรมนันทนาการ (Recreation Activities) เป็นกิจกรรมที่ผู้เข้าร่วมเข้าร่วม เพื่อคลายเครียดและก่อให้เกิดความสนุกสนาน โดยเข้าร่วมด้วยความสมัครใจและเข้าร่วมในช่วงเวลาว่าง

1.2 สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก (Areas and Facilities) เป็นการให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่ให้บริการใช้เวลาว่าง โดยจะต้องทำให้เกิดความพึงพอใจในการใช้บริการของลูกค้า

1.3 ข้อมูลข่าวสาร (Information) เป็นการส่งเสริมการให้บริการโดยการใช้สื่อ เพื่อหาลูกค้าเข้าใช้บริการ โดยใช้การโฆษณาประชาสัมพันธ์องค์การให้บริการผ่านสื่อชนิดต่าง ๆ

1.4 ความเป็นผู้นำของกิจกรรม (Leadership) เป็นบุคลากรขององค์กรที่เปิดให้บริการการใช้เวลาว่าง เพื่อเป็นผู้นำและผู้อธิบายกิจกรรมในการบริการการใช้เวลาว่าง เพื่อให้ลูกค้ามีความสนุกสนานในการเข้าร่วมกิจกรรมที่องค์กรบริการการใช้เวลาว่างจัดโปรแกรมไว้ให้

2. รูปแบบของการให้บริการการใช้เวลาว่างเชิงพาณิชย์

2.1 การเดินทางและการท่องเที่ยว (Travel and Tourism) การท่องเที่ยวไปในสถานที่ต่าง ๆ โดยมีการเดินทางในลักษณะต่าง ๆ เช่น รถยนต์ เรือ เครื่องบิน เป็นต้น

2.2 การให้ความดูแลที่พักและบริการอาหาร (Hospitality and Food Services) เป็นสถานที่จำเป็นในการบริการการใช้เวลาว่างในยามฉุกเฉินช่วยในการบริการการรักษา และการบริการด้านโภชนาการโดยเป็นสิ่งที่จำเป็นของมนุษย์

2.3 ผลิตภัณฑ์การใช้เวลาว่าง (Leisure Products) เป็นการขายสินค้าหรือของที่ระลึกของสถานที่ต่าง ๆ

2.4 การบริการด้านบันเทิง (Entertainment Services) เพื่อความสนุกสนานของลูกค้าในการใช้บริการการใช้เวลาว่างโดยใช้กิจกรรมในด้านบันเทิงอยู่ในการให้บริการด้วย

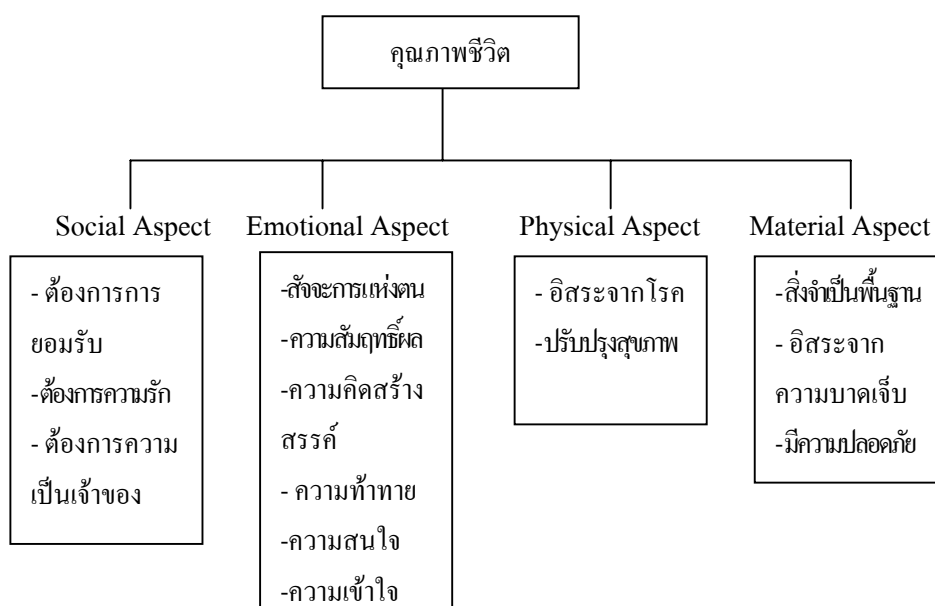
2.5 ร้านค้าขายตรง (Retail Outlets) การขายสินค้าเครื่องใช้ต่าง ๆ ให้กับลูกค้าและนักท่องเที่ยวเพื่อใช้ในการเดินทางและการท่องเที่ยว

2.6 การให้บริการการใช้เวลาว่างท่ามกลางสิ่งแวดล้อมทางธรรมชาติ (Leisure Services in the Natural Environment) เป็นการเปิดสถานที่ทางธรรมชาติให้ลูกค้าได้เข้าชมและใช้เวลาว่างในสถานที่ทางธรรมชาติ เช่น การดูนก การตั้งค่ายพักแรม เป็นต้น

วัตถุประสงค์ของการให้บริการใช้เวลาว่าง

การให้บริการใช้เวลาว่างและนันทนาการให้แก่ประชาชนมีวัตถุประสงค์เพื่อ

1. เพื่อเพิ่มคุณภาพชีวิต คุณภาพชีวิต หมายถึง คุณภาพของประชากรในด้านร่างกาย สติปัญญา ความรู้ ความสามารถในการพัฒนาตนเองให้มีชีวิตอยู่ในสังคมอย่างเป็นสุข Sivan and Ruskin (2000: 6) ได้แบ่งองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตออกเป็น 4 มุมมอง ดังนี้



ภาพที่ 1 องค์ประกอบของคุณภาพชีวิตที่ดี

ที่มา: Sivan and Ruskin (2000: 6)

2. การให้โอกาสประชาชนทุกคนในการเข้าร่วมในสังคม และการแสดงออกเพื่อประสบการณ์ในการใช้เวลาว่าง เป็นการบริการการใช้เวลาว่างเพื่อให้ตรงกับความต้องการต่าง ๆ และความสนใจของการบริการการใช้เวลาว่าง เพื่อพัฒนาทางด้านสุขภาพ ความรู้สึกพึงพอใจ และพอใจในการแสดงออกในสังคมของตนเอง ประสบการณ์ในการใช้เวลาว่างจะเกิดขึ้นได้ สังคมจะเปิดโอกาสในการปลูกฝังจิตใต้สำนึกและการพัฒนาสังคม และส่งเสริมให้คนในสังคมมีการเข้าร่วมการใช้เวลาว่างการใช้เวลาว่างจะทำให้การดำเนินชีวิตและการเพิ่มคุณภาพชีวิตของประชากรในชุมชนดีขึ้น ประชาชนจะรู้สึกมีความพึงพอใจในตนเอง

3. การลดความเครียด

Hamberger and Lohr (1984: 163-171) กล่าวถึงความเครียด หมายถึง สภาวะทางอารมณ์ที่เกิดขึ้นภายในจิตใจส่งผลต่อร่างกาย และเป็นสภาวะที่มีการเปลี่ยนแปลงตามความรู้สึกทางอารมณ์

นอกจากนี้ ได้มีการยกการทดลองและอธิบายสภาวะความเครียดของ Selye ที่อธิบายสภาวะของความเครียดไว้ 3 ขั้นตอนไว้ดังนี้

1. ขั้นสภาวะ คือสภาวะทางอารมณ์ความรู้สึกในขณะเวลานั้น
2. ขั้นการเปลี่ยนแปลงของความรู้สึก คือการเปลี่ยนแปลงความรู้สึกโดยมีสิ่งเร้าหรือแรงจูงใจทำให้ต้องเปลี่ยนแปลงความรู้สึก
3. ขั้นการเปลี่ยนทัศนคติหรือความจำที่เฉพาะเจาะจง เป็นผลมาจากการเปลี่ยนแปลงของความรู้สึก

ทั้ง 3 สภาวะคือสภาวะของ G.A.S. (General Adaptation Syndrome) หมายถึง สภาวะทั่วไปของการปรับตัวของกลุ่มอาการที่เกิดจากความรู้สึกจากโรคหรือความเครียด ซึ่งประกอบด้วย 3 ขั้นตอน ดังนี้

1. ขั้นเตือนเป็นขั้นที่ร่างกายมีการเริ่มรับรู้ในการรับประสบการณ์ใหม่ ๆ ที่น่าตื่นเต้นและมีความอยากที่จะเข้าร่วมในกิจกรรมนั้น ๆ เพราะมีความรู้สึกที่จะเข้าร่วมโดยเกิดจากแรงจูงใจภายใน เช่น ถ้าเปรียบกับการตีลูกเบสบอลก็เป็นช่วงของการที่ผู้ตีเห็นลูกกลอยเข้าหาตัว
2. ขั้นต่อต้านเป็นขั้นตอนของการที่คนกำลังรับประสบการณ์ในการใช้เวลาว่างอยู่แล้วก็มีการรับรู้จากการประกอบกิจกรรมการใช้เวลาว่างในครั้งนั้น ถ้าเป็นการตีลูกเบสบอลก็เป็นช่วงของการที่ไม่ตีโดนลูกเบสบอลพอดี
3. ขั้นเหนื่อยเป็นขั้นตอนที่มีอาการเบื่อและมีความต้องการที่เปลี่ยนแปลงกิจกรรมการใช้เวลาว่าง

การนำทฤษฎีความเครียดของ Selye มาปรับใช้กับการใช้บริการการใช้เวลาว่าง โดยปรับ 3 สภาวะของ G.A.S. เป็น 3 ขั้นเช่นกัน ได้แก่

1. ขั้นประหลาดใจเป็นขั้นตอนของการที่มนุษย์มีความต้องการใช้บริการการใช้เวลาว่างเพื่อเปลี่ยนแปลงและต้องการมีประสบการณ์ใหม่ในการดำเนินชีวิต
2. ขั้นต่อต้านเป็นขั้นตอนของการเข้าใช้บริการการใช้เวลาว่าง อาจเกิดความพึงพอใจหรือไม่ก็ขึ้นอยู่กับองค์ประกอบของการใช้บริการการใช้เวลาว่าง สถานที่ กิจกรรม หรือสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการการใช้เวลาว่าง
3. ขั้นเมื่อล้าเป็นขั้นตอนที่ผู้ใช้บริการมีความต้องการที่จะเปลี่ยนกิจกรรมการใช้เวลาว่างในการใช้บริการการใช้เวลาว่างเพื่อให้เกิดประสบการณ์และความท้าทายใหม่ ๆ

ขั้นตอนต่าง ๆ นี้จะใช้ในการคุ้ระดับพฤติกรรมการใช้เวลาว่างว่าของคนในการคลายความเครียดจากการใช้เวลาว่างได้แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

ทัศนคติ Type A	ทัศนคติ Type B
1. รู้สึกไม่ดีต่อการคลายเครียด	1. รู้สึกชอบซึ่งกับการใช้เวลาว่างคลายเครียด
2. มีความตั้งใจในการใช้เวลาว่าง	2. ไม่ตั้งใจในการใช้เวลาว่าง
3. ทำกิจกรรมหลายอย่างในเวลาเดียวกัน	3. ทำกิจกรรมทีละอย่าง
4. พักผ่อนไม่เพียงพอ	4. อดทน
5. ไม่ประสบความสำเร็จ	5. มีความสนใจและยินดีในการใช้เวลาว่าง

ภาพที่ 2 ความตรงกันข้ามของพฤติกรรมที่เกิดจากทัศนคติ รูปแบบ A และ B ของ Allen

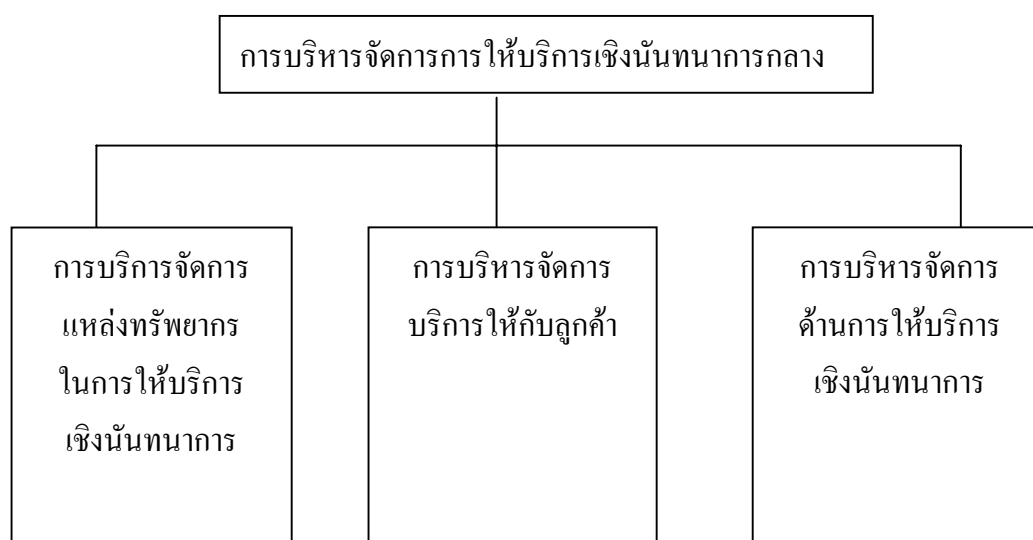
ที่มา: Allen (1983: 173)

Allen (1983: 172) ได้มีการนำมาปรับใช้ของทฤษฎีเพื่อเสริมสร้างการใช้เวลาว่างให้เกิดความพึงพอใจในตนเองและสังคม จากภาพที่ 1 เป็นการเปรียบเทียบการคลายความเครียดโดยใช้เวลาว่างในทัศนคติรูปแบบ B จะเป็นการใช้เวลาว่างอย่างถูกต้องและมีคุณค่ามากกว่าพฤติกรรมการใช้เวลาว่างในทัศนคติรูปแบบ A

การจัดการบริการเชิงนันทนาการ

Jubenville and Twight (1993: 1-27) ได้ชี้ให้เห็นถึงการจัดการสถานที่ให้บริการทางด้านกิจกรรมเชิงนันทนาการและการท่องเที่ยวประกอบด้วย 3 ด้าน ได้แก่

1. การบริหารจัดการแหล่งทรัพยากรในการให้บริการเชิงนันทนาการ
2. การบริหารจัดการบริการให้กับลูกค้า
3. การบริหารจัดการด้านการให้บริการเชิงนันทนาการ

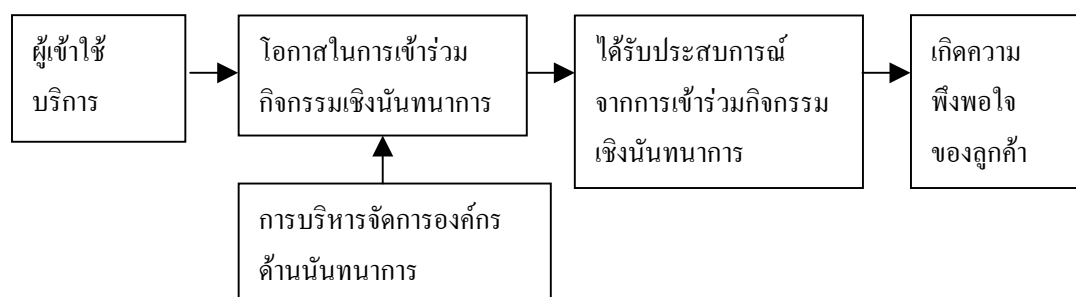


ภาพที่ 3 การบริหารจัดการการให้บริการเชิงนันทนาการ

ที่มา: Jubenville and Twight (1993: 1)

แนวความคิดในด้านนันทนาการกลางแจ้ง การใช้เวลาว่าง และการท่องเที่ยว เป็นหลักการบริหารจัดการ 3 หลักที่สำคัญในการจัดองค์กรเพื่อเปิดบริการเชิงนันทนาการ

หลักของผู้จัดการสถานที่ให้บริการเชิงนันทนาการมีดังต่อไปนี้



ภาพที่ 4 หลักของผู้จัดการสถานที่ให้บริการเชิงนันทนาการ

ที่มา: Jubenville and Twight (1993: 8)

หลักของผู้ให้บริการทางนันทนาการและลูกค้าจะเกิดประสบการณ์ที่ดีได้จากสถานที่ให้บริการเชิงนันทนาการนั้นก็คือเมื่อองค์กรเชิงนันทนาการมีการจัดการบริหารองค์กรด้านนันทนาการที่ดี ลูกค้าจึงจะเกิดความพึงพอใจในการเข้าใช้บริการในเชิงนันทนาการ

องค์ประกอบ 6 ประการที่องค์กรที่ให้บริการเชิงนันทนาการที่ต้องตระหนักถึง ได้แก่

1. แหล่งทรัพยากรมีผลต่อลูกค้า
2. ลูกค้ามีผลต่อการเปลี่ยนแปลงแหล่งทรัพยากรของสถานที่ให้บริการ
3. สถานการณ์มีผลต่อโปรแกรมการจัดการให้บริการเชิงนันทนาการ
4. ลูกค้ามีผลต่อโปรแกรมการจัดการเชิงนันทนาการ

5. โปรแกรมการจัดการบริหารองค์กรทางนันทนาการมีผลต่อสถานการณ์ที่เกิดขึ้น
6. โปรแกรมการจัดการบริหารองค์กรทางนันทนาการมีผลต่ออารมณ์ของลูกค้า

การบริหารจัดการแหล่งทรัพยากรในการให้บริการเชิงนันทนาการ

การรักษาคุณค่าทางทรัพยากรคือสิ่งสำคัญ องค์กรทางนันทนาการจะต้องมีการบริหารจัดการแหล่งทรัพยากรที่มีอยู่เพื่อการยอมรับของลูกค้า โปรแกรมการจัดการจัดการแหล่งทรัพยากร

1. การแนะนำพื้นฐานการใช้สถานที่และแหล่งทรัพยากรทางธรรมชาติ ได้แก่ ป้ายนิเทศแนะนำสถานที่ ป้ายห้าม ป้ายชี้แนะวิธีการเข้าใช้บริการ
2. การป้องกันสภาพแวดล้อมและการบำรุงรักษาโปรแกรมการจัดการแหล่งทรัพยากรมีดังนี้

2.1 การจัดการสถานที่ การจัดการสถานที่เป็นการป้องกันการสถานที่ ๆ ใช้การมากเกินไป ผู้บริหารจัดการด้านนันทนาการจะมีการวางแผนการจัดช่วงเวลาและการรักษาให้มีความสมบูรณ์ในการให้บริการและใช้ทรัพยากรทางธรรมชาติในการบริการเชิงนันทนาการให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการจัดการสถานที่ สิ่งที่ต้องคำนึงถึงในการจัดการสถานที่มีดังนี้คือ ความสะอาดของสถานที่และการบำรุงรักษาสถานที่ให้สวยงาม ในการจัดการสถานที่ควรมีการปลูกป่าซึ่งเป็นการพัฒนาพื้นที่ ประกอบการพัฒนาถนน ทางรถไฟ และแหล่งน้ำ รวมทั้งมีการดูแลรักษาสิ่งมีชีวิต สัตว์ต่าง ๆ ที่จะทำให้สถานที่บริการมีระบบนิเวศวิทยาที่ดี

2.2 การจัดการกับทัศนคติของลูกค้า การสร้างทัศนคติที่ดีต่อลูกค้าในการเข้าใช้บริการเชิงนันทนาการ ซึ่งผลลัพธ์จะทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในการใช้บริการเชิงนันทนาการนั่นเองสิ่งที่จะต้องคำนึงถึงในการจัดการต่อทัศนคติของลูกค้ามีดังนี้

2.2.1 ความน่าสนใจของสถานที่

2.2.2 ความน่าสนใจของกิจกรรมเชิงนันทนาการ

2.2.3 ความคิดสร้างสรรค์ในการให้บริการเชิงนันทนาการ

2.2.4 วิธีการจูงใจให้ลูกค้ารู้สึกอยากที่จะเข้าร่วมกิจกรรมเชิงนันทนาการที่เปิดให้บริการ

2.3 การบริหารจัดการบริการให้กับลูกค้าสิ่งที่ต้องคำนึงถึง ได้แก่

2.3.1 ความต้องการพื้นฐานตามทฤษฎีของ Maslow ได้จัดลำดับขั้นของความต้องการของมนุษย์เป็นระดับต่าง ๆ ดังนี้ คือ

- 1) ความต้องการพื้นฐานทางกาย เช่น เงินเดือน
- 2) ความต้องการความปลอดภัย เช่น สหกรณ์
- 3) ความต้องการความเป็นเจ้าของทางสังคม เช่น ความสัมพันธ์ในกลุ่มคน
- 4) ความต้องการการสรรเสริญ เช่น สถานภาพ การส่งเสริม

Maslow (1970: 8) ได้จัดลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 4 ประเภท คือ

- 1) มนุษย์มีความต้องการและไม่เคยถึงจุดของความต้องการ นอกจากในระยะเวลาอันสั้นเมื่อได้รับการตอบสนองของความต้องการหนึ่งแล้ว ความต้องการอื่นก็จะเข้ามาแทน เป็นความต้องการที่เกิดขึ้นอยู่เสมอและไม่มีที่สิ้นสุด

2) เมื่อความต้องการอย่างหนึ่งได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการนั้นไม่เป็นตัวกระตุ้นหรือแรงจูงใจอีกต่อไป ความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองเท่านั้นที่เป็นตัวกระตุ้นหรือเป็นแรงจูงใจ

3) เมื่อลำดับขั้นตอนของความต้องการในระดับต่ำ ได้ระดับการตอบสนองแล้วความต้องการในระดับสูงขึ้นไปจะเป็นสิ่งเร้าให้มีการตอบสนองต่อไป

4) พฤติกรรมอาจเกิดจากมีความต้องการหลาย ๆ ตัว ในระดับเดียวกันเป็นแรงผลักดัน

2.3.2 รูปแบบของผู้เข้าร่วมกิจกรรมเชิงนันทนาการ

Ford (1993: 9) ได้กล่าวว่า ในการจัดโปรแกรมให้บริการด้านนันทนาการสิ่งที่จะต้องคำนึงถึงคือกลุ่มลูกค้าที่แตกต่างกันออกไป ฉะนั้นกิจกรรมเชิงนันทนาการต้องเป็นกิจกรรมที่เหมาะสมและตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้มากที่สุด มีการแบ่งกลุ่มลูกค้าในการจัดโปรแกรม ในการบริการเชิงนันทนาการของกลุ่มผู้ใช้บริการเชิงนันทนาการไว้ดังนี้

1. กลุ่มเด็กอายุน้อยกับผู้สูงอายุ
2. กลุ่มครอบครัวที่มีผู้ปกครองและเด็ก
3. กลุ่มผู้ไร้ความสามารถหรือผู้พิการ
4. ชนกลุ่มน้อย
5. กลุ่มนักเรียนนักศึกษาจากสถานศึกษา
6. กลุ่มวัยรุ่นสาวที่ต้องการหากิจกรรมเพื่อความท้าทาย
7. คนในชุมชนเมืองที่หนีความวุ่นวายและการแข่งขันในเมือง

การรับรู้ของลูกค้าเป็นการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าในการใช้บริการเชิง
นันทนาการในการเลือกสถานที่ที่ตรงกับความต้องการของลูกค้า ซึ่งมีองค์ประกอบดังนี้

1. การเดินทาง การเดินทางจะต้องมีความสะดวกสบาย มีเส้นทางในการเดินทางที่ดี
ถนนดี มีความปลอดภัยในการเดินทาง
2. มีการประชาสัมพันธ์ขององค์กรและข่าวสาร เช่น การลงโฆษณาทางเว็บไซต์
ออกงานประชาสัมพันธ์ ลงโฆษณาในนิตยสารการท่องเที่ยว
3. การต้อนรับเป็นการติดตั้งป้ายบอกสถานที่ให้ชัดเจน มีการจัดป้ายแนะนำสถานที่
โดยลักษณะของป้ายจะเป็นสิ่งที่เด่นชัด อ่านแล้วเข้าใจง่าย หน้าอ่าน มีสีสันที่เป็นจุดเด่น
หาได้ง่าย

การบริหารจัดการด้านการให้บริการเชิงนันทนาการประกอบด้วย

1. การวางแผนการใช้พื้นที่
2. การจัดการการยอมรับจากลูกค้า
3. การนำโปรแกรมสำรองมาใช้
4. การรับมือกับความเสี่ยงและอันตรายที่จะเกิดขึ้น

Ibrahim and Cordes (2002: 70) ได้เสนอพฤติกรรมที่ลูกค้าต้องการเข้าร่วมกิจกรรมเชิง
นันทนาการที่สำคัญ 17 ประการ มีผลต่อการที่จะศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเชิง
นันทนาการ เพราะความต้องการคือสิ่งที่ผู้จัด โปรแกรมจะต้องจัดกิจกรรมให้ตรงกับ
ความต้องการของผู้ใช้บริการได้ดังนี้

1. มีความสุขกับธรรมชาติและหนีปัญหาความจำเจ

2. เพื่อหนีความรับผิดชอบ
3. เพื่อออกกำลังกาย
4. เพื่อการสร้างสรรค์ในตนเอง
5. เพื่อพักผ่อนร่างกาย
6. การเข้าสังคม
7. เพื่อพบปะผู้คนใหม่ ๆ
8. เพื่อท่องเที่ยวกับเพื่อนร่วมงาน
9. เพื่อท่องเที่ยวกับครอบครัว
10. เพื่อเรียนรู้สถานภาพทางสังคม
11. เพื่ออำนาจทางสังคม
12. การช่วยเหลือผู้อื่น
13. มีสิ่งกระตุ้น
14. มีการตอบรับ
15. การท้าทายและการแข่งขัน
16. หลีกหนีจากความน่าเบื่อในชีวิตประจำวัน
17. การใช้สติปัญญา

Ibrahim and Cordes (2002: 75) ได้เสนอหลักการจัดกิจกรรมนันทนาการเพื่อตอบสนอง และสร้างความพึงพอใจให้กับผู้เข้าร่วมกิจกรรมเชิงนันทนาการ เพื่อเป็นประโยชน์ที่ดีต่อการวางแผน ในการจัดกิจกรรมนันทนาการขององค์กรการให้บริการนันทนาการได้ดังนี้

1. ความสามารถที่ได้ใช้ในการเข้าร่วม
2. เป้าหมายของการเข้าร่วมกิจกรรมนันทนาการ
3. กิจกรรมนันทนาการทำให้ผู้เข้าร่วมเกิดความผูกพันที่ดีต่อกัน
4. เกิดความคิดสร้างสรรค์ในการเข้าร่วมกิจกรรมนันทนาการ
5. ผู้เข้าร่วมเกิดความร่วมมือ
6. ผู้เข้าร่วมมีการแสดงออก
7. มีอิสระในการเข้าร่วมกิจกรรม
8. กิจกรรมต้องคำนึงถึงความปลอดภัย

สำนักงานการท่องเที่ยวโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้นำข้อมูลของสำนักงานการท่องเที่ยวโรงเรียนนายร้อย พระจุลจอมเกล้าจาก www.crma.ac.th เมื่อวันที่ 3 กรกฎาคม 2548 มารวบรวมไว้ดังต่อไปนี้

โรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้าได้ย้ายไปตั้ง ณ สถานที่ตั้งปัจจุบัน ณ บริเวณ เขาชะโงก อำเภอเมือง จังหวัดนครนายก โดยพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวภูมิพลอดุลยเดช มีพระราชดำริให้โรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้าย้ายมาตั้งที่บริเวณดังกล่าว โดยมีพื้นที่ ประมาณ 21,000 ไร่เศษ โดยเคลื่อนย้ายนักเรียนนายร้อย ข้าราชการ ออกจากที่ตั้งเดิมสู่โรงเรียน นายร้อยพระจุลจอมเกล้าได้ย้ายไปตั้ง ณ ที่ตั้งแห่งใหม่ จังหวัดนครนายกเมื่อวันที่ 29 กรกฎาคม

2529 สำนักงานการท่องเที่ยวเปิดให้บริการด้านการท่องเที่ยวภายใน โรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้าตั้งแต่ปี พ.ศ. 2541 เป็นต้นมา โดยมีการจัดบริการในด้านกีฬาและกิจกรรมด้านนันทนาการได้มีการจัดกิจกรรมด้านกีฬา เช่น กิจกรรมตีกอล์ฟ กิจกรรมยิงปืน/ยิงปืนเพนท์บอล กิจกรรมพายเรือ เลื่อนข้ามน้ำและการว่ายน้ำ และจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวทางนันทนาการประกอบด้วยกิจกรรมวอร์คแรลลี่ จักรยานแรลลี่ แคมป์ไฟ กิจกรรมสันทนาการ กิจกรรมสามัคคีไทย ซึ่งเปิดให้ประชาชนทั่วไปได้เข้ามาเที่ยวชม โดยนักท่องเที่ยวสามารถมาเที่ยวเป็นหมู่คณะหรือมาท่องเที่ยวส่วนบุคคลก็ได้และสามารถที่จะจัดอบรมบุคลากรของหน่วยงานต่าง ๆ จัดเข้าค่ายของนักเรียนนักศึกษาโดยที่จะจัดให้ทางเจ้าหน้าที่ของโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้าจัดกิจกรรมให้หรือจะเลือกกิจกรรมด้วยตนเองได้

ตารางที่ 1 จำนวนนักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยวภายใน โรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า

ปี	จำนวน (คน)
2542	32,423
2543	44,664
2544	60,626
2545	47,772
2546	49,930

ที่มา: สำนักท่องเที่ยวโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า www.crma.ac.th. (2547)

โรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า ได้ดำเนินการเปิดเป็นศูนย์บริการท่องเที่ยวให้กับประชาชนทั่วไปได้เข้ามาสัมผัสกับโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้าตั้งแต่ปี พ.ศ. 2541 และทางโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้าได้รางวัลอุตสาหกรรมท่องเที่ยวครั้งที่ 3 ประจำปี 2543 ประเภทรางวัลดีเด่น โครงการส่งเสริมและพัฒนากิจกรรมท่องเที่ยว เมื่อวันที่ 5 เมษายน 2543 โดยกรรมการท่องเที่ยวให้คุณค่ากับนักท่องเที่ยวในด้านประวัติศาสตร์ ด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ด้านทางทหารและด้านการกีฬาและสันทนาการ โดยผู้วิจัยได้แบ่งตามหลักนันทนาการได้ดังนี้

สถานที่น่าสนใจในการเดินทางและการท่องเที่ยว

1. **ศาลาวงกลม** ศาลาวงกลม ประวัติศาลาวงกลมหรือศาลาลมจอมพล สมเด็จพระเจ้าลูกยาเธอเจ้าฟ้ากรมหลวงพิษณุโลกประชานารถทรงดำริให้จัดสร้างขึ้น เพื่อเป็นที่พักผ่อนหย่อนใจของนักเรียนนายร้อย ต่อมาเมื่อพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว เสด็จสวรรคต พระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัวได้มีพระราชหฤทัยรำลึกถึงองค์พระปิยมหาราช จึงได้ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าให้สร้างพระบรมรูปขนาดครึ่ง พระองค์ขึ้นจำนวนหนึ่งจากต่างประเทศ และโรงเรียนนายร้อยทหารบกได้รับพระราชทานพระบรมรูปมาด้วย 1 องค์ สมเด็จพระเจ้าฟ้ากรมหลวงพิษณุโลกประชานารถ จึงโปรดเกล้าไปประดิษฐานพระบรมรูปไว้ ณ ศาลาวงกลม

2. อาคารพิพิธภัณฑน์ ร.ร.จปร. 100 ปี พิพิธภัณฑน์ อาคาร จปร. 100 ปี หลังนี้ พล.อ.หญิง สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าโปรดกระหม่อมเสด็จพระราชดำเนินทรงเปิดอาคารเมื่อวันที่ 5 สิงหาคม 2533 วัตถุประสงค์เพื่อเป็นพระบรมราชานุสรณ์แห่งพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว องค์ผู้พระราชทานกำเนิด ร.ร.จปร. และเป็นอนุสรณ์แห่งเกียรติประวัติของศิษย์เก่า ร.ร.จปร. ที่ได้สร้างสมคุณงามความดี และเสียสละเพื่อประเทศชาติราชบัลลังก์ อันจะเป็นตัวอย่างที่ดีงามให้อนุชนรุ่นหลังได้ประพฤติปฏิบัติสืบไป อาคารหลังนี้จัดการแสดงทั้งหมด 3 ชั้น โดยชั้นล่างประกอบด้วย ห้องฉายสไลด์ มัลติวิชชั่น ประวัติความเป็นมาของ ร.ร.จปร. โดยเปิดให้เข้าชมวันจันทร์ - วันศุกร์ เปิดทำการ เวลา 08.00 – 16.00 สำหรับในวันเสาร์ - อาทิตย์ เปิดทำการเวลา 09.00 – 16.00 ติดต่อสอบถามได้ที่เบอร์ภายใน 62390

3. **ศาลเจ้าพ่อ** ศาลเจ้าพ่อขุนด่านตั้งอยู่บนชะง่อนหินเขาชะโงก ตำบลพรหมณี อำเภอเมืองนครนายก เป็นสถานที่ศักดิ์สิทธิ์ มีประชาชนเคารพนับถือมาก ตามประวัติท่านเป็นนายด่านเมืองนครนายก สมัยกรุงศรีอยุธยาวิธีการของท่านคือการต่อต้านเขมรที่แปรพักตร์เมื่อปี พ.ศ. 2130 ในรัชสมัยสมเด็จพระนเรศวรมหาราช ขณะที่ไทยติดพันศึกกับพม่า เขมรได้มารุกรานและกวาดต้อนผู้คนแถบปราจีนบุรี เพื่อนำกลับไปเขมร โดยได้ยึดเมืองปราจีนบุรีและนครนายก ขุนด่านได้รวบรวมผู้คนชาวเมืองนครนายกออกไปตั้งหลักที่เขาชะโงกแล้วยกกำลังเข้าขับไล่เขมรออกจากนครนายก จนเขมรแตกพ่ายไป

4. วัดเขาชะโงก(วัดพระฉาย) วัดเขาชะโงก (วัดพระฉาย) ตั้งอยู่ที่เขาชะโงกในบริเวณโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า ตำบลพรหมณี อำเภอเมืองนครนายก มีภาพเขียนติดอยู่กับเขาชะโงกผา บนภูเขาเตี้ย ๆ พระพุทธรูปนี้ประวัติเดิมเป็นอย่างไรไม่ปรากฏ เล่าต่อกันมาว่าสภาพเดิมเป็นภาพพระพุทธรูปปางต่าง ๆ

ต่อมา เมื่อปี พ.ศ. 2485 กรมแผนที่ทหารได้เข้าไปตั้งโรงงานหินอ่อนที่เชิงเขานี้และได้เขียนตามรอยพระพุทธรูปเดิมให้ชัดเจนขึ้น ราษฎรบริเวณนั้นนับถือว่าเป็นสิ่งศักดิ์สิทธิ์แห่งหนึ่งของจังหวัดนครนายก ทุกกลางเดือน 3 จะมีงานนมัสการเป็นประจำทุกปี

นันทนาการนอกสถานที่และค่ายพักแรม

1. การเข้าค่ายฝึกอบรมเยาวชนและบุคคลทั่วไป วัดอุประสงค์เพื่อให้เป็นผู้มีระเบียบวินัยสร้างความรับผิดชอบต่อตนเองและผู้อื่นเสริมสร้าง พัฒนาคุณภาพชีวิตเป็นผู้มีความสังเกตและจดจำเพื่อนำไปพิจารณาหาเหตุผลและสามารถพึ่งตนเองได้ รวมทั้งเป็นผู้ที่มีความจงรักภักดีต่อชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์ นอกจากนี้ยังให้รู้จักการบำเพ็ญประโยชน์แก่สังคม

2. กิจกรรมการฝึกอบรมของส่วนวิชาทหาร ส่วนวิชาทหารโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้าเป็นหน่วยที่รับผิดชอบในการอบรมด้านวิชาทหารให้กับนักเรียนนายร้อยได้กิจกรรมต่าง ๆ มาเปิดเป็นกิจกรรมให้นักท่องเที่ยวได้ทดสอบความสามารถ เพื่อเป็นการเสริมสร้างทักษะขั้นต้นอันจะนำมา ซึ่งความเข้าใจว่าทหารนั้นมีการฝึกหัดอย่างไร

3. กิจกรรมเดินป่าผจญภัยในโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า วัดอุประสงค์สร้างเสริมความสามัคคี ความมีวินัย ให้กับผู้เข้าร่วมกิจกรรมสร้างเสริมลักษณะผู้นำและรู้จักการเป็นผู้ตามที่ดีให้รู้จักการวางแผน การแก้ปัญหา บริหารเวลา และการสร้างข่ายการติดต่อประสานงานสร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้เข้าร่วมกิจกรรม และความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย ส่งเสริมและสร้างเสริมความอดทนต่อความเหนื่อยยากลำบากในหลาย ๆ สถานการณ์ รู้จักตนเอง และผู้อื่นมากขึ้น

4. กิจกรรมฝึกอบรมการทำงานเป็นทีม (40 คนขึ้นไป) สนามฝึกทดสอบผู้นำวัตถุประสงค์เพื่อทดสอบกำลังกายและระดมความคิดในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าฝึกความอดทน และอดกลั้นเมื่อทำงานร่วมกับผู้อื่นให้รู้วิธีการวางแผนอย่างเป็นระบบ และปฏิบัติในเวลาที่กำหนดให้ฝึกความเป็นผู้นำและผู้ตามในโอกาสและสถานการณ์ต่าง ๆ

5. กิจกรรมเดินป่าเชิงอนุรักษ์ วัดอุปประสงค์เพื่อปลูกสร้างจิตสำนึกในการท่องเที่ยวในธรรมชาติและอนุรักษ์ธรรมชาติสามารถเที่ยวป่า ภูเขา ดูนก ชมธรรมชาติ อย่างมีความสุข ปลูกสร้างระเบียบ วินัย และเรียนรู้การอยู่ร่วมกับผู้อื่นปลูกเมล็ดพันธุ์ ต้นกล้าแห่งการอนุรักษ์ รุ่นใหม่ในการอนุรักษ์ฝึกความอดทนในการเดินทางไกล ทั้งพื้นราบ ป่า ภูเขาเรียนรู้แผนที่เข็มทิศจริงและสามารถหาพิกัดของตนเองได้เรียนรู้การดำรงชีพในป่า ฝึกแก้ปัญหา ระดมความคิด ฝึกความอดทนต่อสภาวะกดดันตามธรรมชาติและสภาวะปกติฝึกให้รู้จักเสียสละ รู้จักการให้ และการรับ

การส่งเสริมสุขภาพและชมแหล่งธรรมชาติ

1. กิจกรรมจักรยานแรลลี่ในพื้นที่โรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า วัดอุปประสงค์เพื่อส่งเสริมการออกกำลังกาย เพื่อสุขภาพ เป็นการท่องเที่ยวเพื่อการพักผ่อนและชมทัศนียภาพ เสริมสร้างความสัมพันธ์และความสามัคคีของหมู่คณะเสริมสร้างลักษณะผู้นำ และการทำงานเป็นทีมส่งเสริมการใช้ทักษะ ความสามารถของผู้ร่วมกิจกรรม เพื่อความสนุกสนานและความบันเทิง

2. กิจกรรมยิงปืนโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า ตั้งอยู่บริเวณใกล้กับแผนกสื่อสาร ส่วนบริการโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า เป็นสนามยิงปืนมาตรฐานประกอบด้วยสนามระยะ 10 เมตร สำหรับปืนอัดลมสั้น 18 ช่องยิงสนามระยะ 25 เมตร สำหรับยิงปืนสั้น 20 ช่องยิงสนามยิงปืนลูกซองสนามระยะ 50 เมตร สำหรับยิงปืนยาวมาตรฐาน และปืนยาวชาวบ้าน

3. กิจกรรมจักรยานท่องเที่ยว วัดอุปประสงค์เพื่อเผยแพร่แหล่งธรรมชาติ ที่มีอยู่ในพื้นที่โรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้าในการเยี่ยมชมเชิงอนุรักษ์พันธุ์ไม้หายาก สัตว์ป่าต่าง ๆ เช่น นกบางชนิดที่ใกล้สูญพันธุ์หายาก เส้นทางจักรยานสามารถผ่านไปได้ตามสถานที่สำคัญของโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า ซึ่งได้มีการจัดวางรูปแบบได้อย่างมีสัดส่วนและมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย

4. **กิจกรรมพายเรือแคนู** เรือแคนูเป็นพาหนะดั้งเดิมของชาวอินเดียนแดง ปัจจุบันได้พัฒนาเพื่อการท่องเที่ยวการกีฬาในปัจจุบันมี 2 ประเภท คือ เรือแคนูและเรือคายัค โรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้าได้นำเรือแคนูมาบริการนักท่องเที่ยวพร้อมอุปกรณ์และผู้ฝึกสอน กิจกรรมเลื่อนข้ามลำน้ำเป็นกิจกรรมการฝึกทางทหารอย่างหนึ่งที่ทดสอบกำลังใจ และการช่วยเหลือผู้ประสบภัยในที่สูง และผู้ที่ติดอยู่ในพื้นที่ที่ถูกน้ำท่วมไม่สามารถนำออกมาได้ด้วยวิธีการอย่างอื่น

กิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์และกิจกรรมเกมนันทนาการ

1. **กิจกรรมวอร์กแรลลี่ในพื้นที่โรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า** วัตถุประสงค์เพื่อสร้างความสัมพันธ์และความสนุกสนานในหมู่คณะเพื่อทำความรู้จักตนเอง และหมู่คณะ ฝึกการทำงานเป็นส่วนรวมส่งเสริมการติดต่อประสานงานส่งเสริมการเป็นผู้นำและรู้จักการเป็นผู้ตาม ส่งเสริมการใช้ทักษะความสามารถการกระตือรือร้นส่งเสริมความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเองการตัดสินใจความอดทน

2. **กิจกรรมสันทนาการ** เป็นกิจกรรมที่วัดด้วยความบันเทิงที่ผสมผสานกิจกรรมหลายรูปแบบเข้าไว้ด้วยกันกิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์ ซึ่งนำเสนอผ่านเกมนานาชาติแต่ละเกมนั้นก็จะมี การสอดแทรกสาระทักษะการทำงานเป็นทีม การระดมความคิด การใช้ปฏิภาณไหวพริบ ในการแก้ปัญหาไว้ในตัวเกมด้วยสลับการผ่อนคลายอิริยาบถ

3. **กิจกรรมแคมป์ไฟสัมพันธ์** เป็นกิจกรรมที่วัดด้วยความบันเทิงรูปแบบของพิธีการรวมถึงดนตรี และจะมีการแสดงเข้ามาผสมผสานในกิจกรรมด้วยทั้งนี้เพื่อให้เป็นไปตามระบอบการเล่นรอบกองไฟ แต่ละช่วงของการแสดงแต่ละทีมผ่านพ้นไปจะแทรกด้วยกิจกรรมกลุ่ม ซึ่งจะนำเสนอผ่านเกม

4. **กิจกรรมสามัคคีกีฬาไทย** วัตถุประสงค์เพื่อสร้างความสัมพันธ์ และความสนุกสนานในหมู่คณะ เพื่อเสริมสร้างประสบการณ์ความรู้เกี่ยวกับกีฬา และการละเล่นพื้นบ้านส่งเสริมให้ผู้ร่วมกิจกรรมได้เรียนรู้ถึงวิธีการทำงานและการเล่นร่วมกับผู้อื่นปฏิบัติตามกฎระเบียบ และการมีน้ำใจนักกีฬาส่งเสริมการใช้ทักษะ ความสามารถความกระตือรือร้นส่งเสริมการออกกำลังกาย เพื่อสุขภาพกิจกรรมท่องเที่ยวต่าง ๆ ตั้งอยู่ในจุดต่าง ๆ ภายในโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า

ศูนย์บริการการท่องเที่ยวโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า

ศูนย์บริการการท่องเที่ยวโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้าตั้งอยู่ภายในบริเวณอาคารประชาสัมพันธ์ตรงข้ามกองรักษาการณ์โรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้าภายในมีสินค้าและของที่ระลึกที่ผลิตจากแม่บ้านตลอดจน ครอบครัวของโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า รวมทั้งผลิตภัณฑ์สินค้าพื้นเมืองในท้องถิ่นของจังหวัดนครนายกนอกจากนี้ยังมีเหรียญ และพระรูปให้เช่าบูชาและเป็นสถานที่แนะนำและบริการนักท่องเที่ยว และบุคคลทั่วไปที่มาในปัจจุบันมีนักท่องเที่ยวที่เข้ามาใช้บริการกิจกรรมท่องเที่ยวภายในโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้าเป็นจำนวนมาก ซึ่งนักท่องเที่ยวดังกล่าวได้ทราบทางการประชาสัมพันธ์ สื่อโทรทัศน์ เอกสารแผ่นพับ งานแสดงการท่องเที่ยวต่าง ๆ ที่เผยแพร่ออกไปอย่างกว้างขวาง ทำให้นักท่องเที่ยวเข้ามาประมาณสัปดาห์ละ 600-800 คน การติดต่อการท่องเที่ยวของโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้าสามารถทำได้ 2 วิธี ถ้ามาติดต่อด้วยตนเองที่โรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้าหรือติดต่อผ่านการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยมาติดต่อด้วยตนเองสามารถติดต่อได้ที่โรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า ตำบลพรหมณี อำเภอเมือง จังหวัดนครนายก หรือติดต่อผ่านทางโทรศัพท์โดยติดต่อได้ที่ โทร. 037-393-185, 02-241-2691, 037-393-010-4 ต่อ 62960-2 FAX. 037- 393-3185 หรือที่ Website: www.crma.ac.th.

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษา เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการใช้เวลาว่างของผู้ใช้บริการของสำนักงานการท่องเที่ยวโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้างานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งในประเทศและต่างประเทศ ซึ่งมีดังต่อไปนี้

1. งานวิจัยภายในประเทศ
2. งานวิจัยต่างประเทศ

งานวิจัยภายในประเทศ

วัชร (2536) ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชน ที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกการให้บริการการใช้ประโยชน์ของสวนสาธารณะในเขตกรุงเทพมหานครเพื่อที่จะสำรวจความพึงพอใจและความต้องการของผู้ใช้บริการ พบว่าความต้องการของผู้มาใช้บริการพักผ่อนในสวนสาธารณะจะมีปัญหาในเรื่องความเครียด ความแออัด จากผู้เข้ามาพักผ่อน และความไม่สงบของสวนสาธารณะ จตุจักร มีปัญหาเรื่องความไม่ปลอดภัยมากที่สุด และพบว่าสวนลุมพินีมีความต้องการของผู้มาพักผ่อนมากที่สุด

ลัดดา(2547) ศึกษาเรื่องความต้องการด้านนันทนาการของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลเจ็ดเสมียน อำเภอโพธาราม จังหวัดราชบุรี การวิจัยครั้งนี้มีการสำรวจความต้องการและความพึงพอใจในการใช้เวลาว่างในเขตพื้นที่ให้บริการใช้เวลาว่างตำบลเจ็ดเสมียนผลการวิจัยครั้งนี้พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงร้อยละ 54.50 โดยมีอายุระหว่าง 20-40 ร้อยละ 53.20 จบการศึกษาระดับประถมศึกษาร้อยละ 32.00 ประกอบอาชีพรับจ้างร้อยละ 35.00 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความรู้เกี่ยวกับนันทนาการ และมีการใช้เวลาว่างในการประกอบกิจกรรมนันทนาการ ผลการทดสอบสมมติฐาน โดยแบ่งความต้องการด้านนันทนาการออกเป็น 3 ด้าน คือ ความต้องการเชิงพื้นที่ ความต้องการเชิงกิจกรรม และความต้องการเชิงความถี่ในการเข้าร่วมกิจกรรม พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษา และที่ตั้งของบ้านเรือนต่างกัน มีความต้องการด้านนันทนาการเชิงพื้นที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($F=4.253$; $Sig. = 0.006$ และ $F=10.195$; $Sig. = 0.000$ ตามลำดับ) กลุ่มตัวอย่างที่มีที่ตั้งบ้านเรือนแตกต่างกัน มีความต้องการด้านนันทนาการเชิงกิจกรรมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($F=8.589$; $Sig. = 0.000$) และกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ การศึกษา อาชีพ และที่ตั้งบ้านเรือนแตกต่างกันมีความต้องการด้านนันทนาการเชิงความถี่ในการเข้าร่วมกิจกรรมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($F=2.869$; $Sig. = 0.036$, $F=6.204$; $Sig. = 0.000$, $F=5.713$; $Sig. = 0.000$ และ $F=5.411$; $Sig. = 0.005$ ตามลำดับ) ส่วนตัวแปรที่ไม่มีผลต่อความต้องการด้านนันทนาการ ได้แก่ เพศ ความรู้ ด้านนันทนาการ และการใช้เวลาว่างในการประกอบกิจกรรม

ด้วยงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจการใช้เวลาว่างในประเทศไทย ยังมีน้อยมาก ผู้วิจัยมีความสนใจเห็นสมควรที่จะศึกษา การใช้บริการสถานที่ให้บริการใช้เวลาว่างและการเข้าร่วมกิจกรรมนันทนาการของประชากรของสำนักท่องเที่ยวโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า

งานวิจัยต่างประเทศ

Dunlap and Van Liere (1978) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการมีส่วนร่วมในกิจกรรมนันทนาการ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจกับธรรมชาติที่เปิดให้บริการการใช้เวลาว่างโดยไม่เปลี่ยนแปลงธรรมชาติ เช่น การถ่ายรูป การปีนเขา และการเที่ยวชมธรรมชาติ ซึ่งผู้เข้าร่วมได้ตระหนักในเรื่องของการรักษาสภาพแวดล้อมให้คงอยู่ในสภาวะปกติมากกว่าการทำลายสภาพแวดล้อม (consumptive) เช่น การล่าสัตว์ และการตกปลา เป็นต้น ผลการวิจัยพบว่า ผู้เข้าใช้บริการการใช้เวลาว่างในแหล่งทรัพยากรทางธรรมชาติ มีความพึงพอใจที่จะรักษาสภาพแวดล้อมทางธรรมชาติให้คงอยู่ไว้ และไม่ต้องการที่จะทำลายแหล่งธรรมชาติ เพื่อที่จะได้กลับมาเข้าใช้บริการการใช้เวลาว่างที่แหล่งทรัพยากรทางธรรมชาติอีกในครั้งต่อไป

Beard and Ragheb (1980) ศึกษาเรื่องการพัฒนาเครื่องมือการวัดปริมาณความพึงพอใจที่ได้ผลมาจากการเข้าร่วมกิจกรรมการใช้เวลาว่างของลูกค้าที่เข้าใช้บริการการใช้เวลาว่าง ณ สถานที่ให้บริการการใช้เวลาว่างและกิจกรรมนันทนาการ ผลการวิจัยพบว่า เครื่องมือในการวัดความพึงพอใจของลูกค้าจะมีการแยกประเภทของปัจจัยในการเข้าใช้บริการโดยมีการนำหลักในด้านจิตวิทยา สรีระวิทยา มาประกอบในการสร้างเครื่องมือในการวัดความพึงพอใจของลูกค้าในการเข้าใช้บริการการใช้เวลาว่างและกิจกรรมนันทนาการ ซึ่งจะทำให้องค์กรสถานที่ที่ให้บริการการใช้เวลาว่างมีการออกแบบโปรแกรมการให้บริการการใช้เวลาว่างที่สามารถทำให้เกิดความพึงพอใจในการเข้าใช้บริการการใช้เวลาว่างของลูกค้า

Ragheb and Griffith (1982) ได้สำรวจความสัมพันธ์ของความพึงพอใจในการใช้เวลาว่าง การเข้าร่วมการใช้เวลาว่างในสถานที่ให้บริการใช้เวลาว่าง กับการประกอบกิจกรรมงานอดิเรกในที่พักอาศัย เช่น ความพอใจกับครอบครัว สุขภาพ พื้นฐานของชีวิต เป็นต้น ซึ่งกลุ่มการทดลองเป็นประชากรที่มีอายุ 55 ปีขึ้นไป ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มการทดลองมีความต้องการที่จะใช้เวลาว่างเดินทางไปท่องเที่ยวในสถานที่ต่าง ๆ มากกว่าการประกอบกิจกรรมงานอดิเรกที่บ้านของตนเอง ความพึงพอใจในเส้นทางและท่องเที่ยว และการใช้บริการการใช้เวลาว่างได้รับการพึงพอใจเป็นอย่างมากเพื่อความพอใจในชีวิตของตน

Sneegas (1986) ศึกษา เรื่องความสัมพันธ์ของความสามารถในการการเข้าร่วมการใช้เวลาว่างและความพึงพอใจในการใช้บริการการใช้เวลาว่าง ณ สถานที่ให้บริการการใช้เวลาว่างและความพอใจในชีวิตในกลุ่มวัยกลางคนและวัยชรา โดยกลุ่มตัวอย่างได้แก่ประชากรที่มีอายุระหว่าง 41 ถึง 86 ปีในการทำการวิจัย ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีการใช้เวลาว่างในการทำกิจกรรมในการใช้เวลาว่างนอกสถานที่เป็นส่วนใหญ่ในช่วงการหยุดพักจากภารกิจการทำงานที่มีเวลาติดต่อกันหลาย ๆ วัน แต่ในการใช้เวลาว่างในชีวิตประจำวันก็จะประกอบกิจกรรมการใช้เวลาว่างในที่อยู่อาศัย ทำงานอดิเรกหรือเลี้ยงสัตว์ทำให้เกิดความพึงพอใจในการใช้เวลาว่างได้ดี

Kelsey (1986) ศึกษาวิธีการสำรวจความพึงพอใจของประชากรที่เข้าใช้บริการให้บริการของสวนสาธารณะต่าง ๆ ที่ให้บริการการใช้เวลาว่างและสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ ขั้นตอนของวิธีการจะสามารถหาค่าความพึงพอใจซึ่งประกอบด้วย ความต้องการ สิทธิพิเศษ และปัจจัยต่าง ๆ ของประชากรที่มีต่อสวนสาธารณะและโปรแกรมการให้บริการใช้เวลาว่าง ทรัพยากร และความสะดวกสบายของการเข้าใช้บริการ ผลการวิจัยพบว่า ขั้นตอนที่สามารถหาค่าความพึงพอใจของประชากรที่เข้าใช้บริการสวนสาธารณะและสถานที่พักผ่อนหย่อนใจได้จะมีขั้นตอนดังนี้ 1. แผนการสำรวจ 2. แบบสอบถาม 3. การออกแบบสอบถาม 4. วาดแบบสำรวจตัวอย่าง 5. แบบทดสอบ 6. การสัมภาษณ์ 7. ขบวนการข้อมูล 8. การเขียนรายงานการวิจัย

Crowford et al. (1991) ศึกษาอุปสรรคภายในตัวบุคคลมีความสัมพันธ์กับการเข้าใช้บริการใช้เวลาว่าง ณ สถานที่ให้บริการใช้เวลาว่างหรือไม่ ซึ่งประกอบไปด้วยความเครียด ความกังวล พิธีการทางศาสนา สังคมประกิดในการใช้เวลาว่าง ทักษะส่วนตัวของผู้เข้าร่วมรวมทั้งการตัดสินใจของผู้เข้าร่วมด้วย ผลการวิจัยพบว่า อุปสรรคที่เกิดขึ้นเป็นอุปสรรคที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในการใช้เวลาว่าง ณ สถานที่ให้บริการใช้เวลาว่าง ประกอบด้วยอุปสรรคภายนอกตัวบุคคลและโครงสร้างทางสังคม

Harada (1996) ได้ศึกษาอัตราการมีส่วนร่วมในกิจกรรมการใช้เวลาว่างในสถานที่ให้บริการ การใช้เวลาว่างของประชาชนในประเทศญี่ปุ่น ปี 1992 เพื่อสำรวจความพึงพอใจในการเข้าร่วมกิจกรรมการใช้เวลาว่างของประชาชนทุกกลุ่มอายุของประเทศญี่ปุ่น ผลการวิจัยพบว่า มีการใช้เวลาว่างโดยแบ่งเป็น 3 ประเภท ได้แก่ ประเภทกีฬาคือการเล่นโบว์ลิ่งมากที่สุด และการขี่ม้าน้อยที่สุด ประเภทงานอดิเรกคือ การดูวิดีโอ ทีวี มากที่สุด Auto race น้อยที่สุด สุดท้ายประเภทการท่องเที่ยว คือ การเที่ยวภายในประเทศมากที่สุด

McCormick and Zabriskie (2001) ศึกษาอิทธิพลการใช้เวลาร่วมของครอบครัวตามหน้าที่และความเข้าใจของครอบครัวที่มีวัตถุประสงค์เพื่อทำการทดสอบเบื้องต้นเกี่ยวกับรูปแบบการใช้เวลาร่วมของสถานที่ให้บริการการใช้เวลาร่วมของครอบครัวผลการสำรวจความสัมพันธ์ระหว่างจุดที่มีความสมดุลในรูปแบบการใช้เวลาร่วมไปสู่การเปลี่ยนแปลง ผลการวิจัยพบว่า รูปแบบของการใช้เวลาร่วมมีผลต่อการเปลี่ยนแปลงที่ทำให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีเพิ่มขึ้นภายในครอบครัวในการใช้เวลาร่วมของครอบครัว การเดินทาง สิ่งอำนวยความสะดวก และกิจกรรมการใช้เวลาร่วมจะสามารถทำให้ครอบครัวเกิดความพึงพอใจในการใช้เวลาร่วมกัน และยังทำให้ความสัมพันธ์ภายในครอบครัวดีขึ้น

Silbereisen (2003) ศึกษาข้อจำกัดสถานที่และสิ่งแวดล้อมในการบริการการใช้เวลาร่วมของวัยรุ่นที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการต่อสถานที่และสิ่งแวดล้อม ผลการวิจัยพบว่า ความสมดุลของการใช้เวลาร่วมเกิดจากเวลาและการแสวงหาการใช้เวลาร่วม และการสะสมผลกระทบของการใช้เวลาร่วมในการปรับสภาพจิตสังคมและการพัฒนาของแต่ละบุคคลในการนำเสนอทิศทางในอนาคตของงานวิจัยและนโยบายต่าง ๆ

จากการวิจัยทั้งในประเทศและต่างประเทศดังกล่าวข้างต้นยังไม่มีการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของสำนักท่องเที่ยวโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้าเชิงนันทนาการ ผู้วิจัยคิดว่า ผลการศึกษาจะเป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพของการให้บริการแก่ประชาชนให้ดียิ่งขึ้น

คำถามการวิจัย

คำถามวิจัยข้อที่ 1 : ผู้ใช้บริการที่มีเพศแตกต่างกันจะมีความพึงพอใจในการใช้บริการเชิงบริการนันทนาการแตกต่างกันอย่างไร

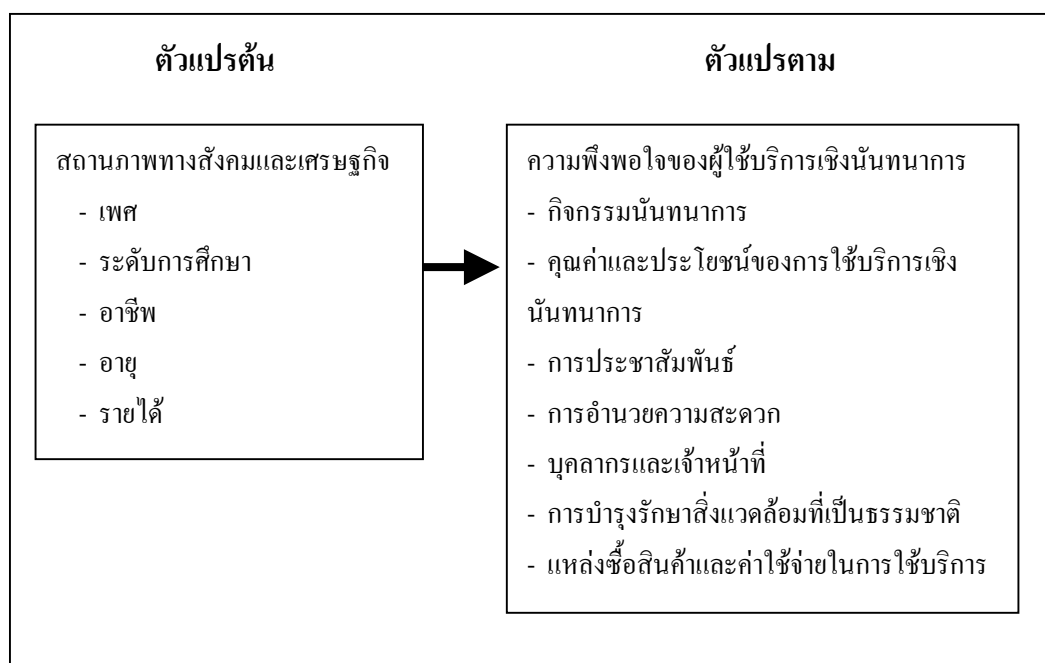
คำถามวิจัยข้อที่ 2 : ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันจะมีความพึงพอใจในการใช้บริการเชิงนันทนาการแตกต่างกันอย่างไร

คำถามวิจัยข้อที่ 3 : ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกันจะมีความพึงพอใจในการใช้บริการเชิงนันทนาการแตกต่างกันอย่างไร

คำถามวิจัยข้อที่ 4 : ผู้ใช้บริการที่มีอายุแตกต่างกันจะมีความพึงพอใจในการใช้บริการเชิง
บริการนันทนาการแตกต่างกันอย่างไร

คำถามวิจัยข้อที่ 5 : ผู้ใช้บริการที่มีรายได้แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจในการใช้บริการเชิง
นันทนาการแตกต่างกันอย่างไร

กรอบแนวคิดการวิจัย



อุปกรณ์และวิธีการ

การศึกษาในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานการท่องเที่ยวโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้าเชิงนันทนาการ

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยเป็นนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาใช้บริการและเจ้าหน้าที่ของสำนักงานการท่องเที่ยวโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า จังหวัดนครนายก จำนวน 47,083 คน โดยคำนวณจากค่าเฉลี่ยที่นักท่องเที่ยวไปใช้บริการในช่วง 5 ปีที่ผ่านมา (สำนักงานการท่องเที่ยวโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า, www.crma.ac.th. 2547) จากข้อมูลต่อไปนี้

พ.ศ. 2542	จำนวน	32,423 คน
พ.ศ. 2543	จำนวน	44,664 คน
พ.ศ. 2544	จำนวน	60,626 คน
พ.ศ. 2545	จำนวน	47,772 คน
พ.ศ. 2546	จำนวน	49,930 คน
รวม		<u>235,415</u> คน
เฉลี่ยปีละ		<u>47,083</u> คน

กลุ่มตัวอย่าง

การสุ่มตัวอย่างเป็นนักท่องเที่ยวจำนวน 381 คน ที่ได้จากการสุ่มผู้เดินทางไปใช้บริการสำนักงานการท่องเที่ยวโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า ตลอดช่วงเดือนมกราคม ถึง เดือนมีนาคม พ.ศ. 2549 โดยใช้เกณฑ์การคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากประชากรที่มีจำนวนไม่แน่นอน กล่าวคือ จำนวนประชากร 50,000 คน ใช้กลุ่มตัวอย่าง 381 คน (บุญชม, 2545: 40-41)

เครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น (Self-administered Questionnaire) ตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัย โดยเนื้อหาของแบบสอบถามจะแบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ปัจจัยด้านสถานภาพทางเศรษฐกิจสังคมของ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และเงินรายได้

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในของผู้ใช้บริการของสำนักงานการท่องเที่ยวโรงเรียนนายร้อย พระจุลจอมเกล้าเจ้านันทนาการ ซึ่งเป็นแบบ Rating Scale โดยมีคำตอบให้เลือก 4 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก น้อย และน้อยที่สุด

ประกอบด้วย

1. กิจกรรมนันทนาการ
2. คุณค่าและประโยชน์ของการใช้บริการเจ้านันทนาการ
3. การประชาสัมพันธ์
4. การอำนวยความสะดวก
5. บุคลากรและเจ้าหน้าที่
6. การบำรุงรักษาสิ่งแวดล้อมที่เป็นธรรมชาติ
7. แหล่งซื้อสินค้าและค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ

การสร้างและการทดสอบคุณภาพเครื่องมือในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ มีขั้นตอนในการสร้างและทดสอบเครื่องมือในการวิจัย ซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษาเนื้อหาในการวิจัยเพื่อสร้างเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพและหาค่าความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการใช้เวลารอของสำนักท่องเที่ยวโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า โดยเครื่องมือได้ผ่านการตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญ 5 ท่าน ขั้นตอนในการสร้างและทดสอบคุณภาพเครื่องมือในการวิจัยดังนี้

1. ศึกษาเอกสาร แนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
2. กำหนดขอบเขตและโครงสร้างของข้อคำถามให้ครอบคลุมเนื้อหาตามวัตถุประสงค์
3. สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้เวลาว่างของผู้ใช้บริการของสำนักงานการท่องเที่ยวโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า
4. นำเครื่องมือเสนอต่อกรรมการที่ปรึกษาและนำมาปรับปรุงแก้ไข
5. นำเครื่องมือที่ปรับปรุงแล้วไปหาคุณภาพความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยให้ผู้เชี่ยวชาญ 5 ท่าน ตรวจสอบความถูกต้องและคัดเลือกคำถามที่มีค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Congruence) ตั้งแต่ 0.5 ในส่วนของเนื้อหาและภาษาที่ใช้ โดยค่าดัชนีความสอดคล้องส่วนเนื้อหาและภาษาอยู่ในช่วง 0.51-0.86
6. นำเครื่องมือที่ปรับปรุงแล้วไปทดลอง (Try out) โดยคิดเป็นจำนวนร้อยละ 3 กับผู้ใช้บริการการใช้เวลารอของสำนักท่องเที่ยวโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า จำนวน 30 คน เพื่อหาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยคำนวณค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) โดยจะยอมรับค่าความเชื่อมั่นที่ 0.75 เป็นต้นไป ซึ่งการหาความเชื่อมั่นของเครื่องมือมียอมรับค่าความเชื่อมั่นที่ 0.98

7. นำผลการวิเคราะห์มาปรับปรุงแบบสอบถามขั้นสุดท้ายและเสนอประธานกรรมการที่ศึกษานำผลการตรวจสอบของผู้เชี่ยวชาญมาปรับปรุงแก้ไขให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น เพื่อตรวจสอบจนอยู่ใกล้เกณฑ์ที่สามารถยอมรับได้ จากนั้นจึงนำแบบสอบถามไปเก็บรวบรวมข้อมูลจริงจากกลุ่มตัวอย่างต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปขอความร่วมมือกับผู้ใช้บริการสำนักงานการท่องเที่ยว โรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า จังหวัดนครนายก เพื่อส่งแบบสอบถามและเก็บแบบสอบถามใช้เวลาเก็บแบบสอบถามตั้งแต่เดือนมกราคม ถึง เดือนมีนาคม พ.ศ. 2549

การเก็บรวบรวมข้อมูลได้มีการเก็บข้อมูลจากแหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) ได้มาจากการใช้แบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างกรอกเอง

หลังจากการเก็บข้อมูลภาคสนามจำนวน 381 ชุด ได้ข้อมูลที่ถูกต้องครบถ้วนเพียง 361 ชุด หรือร้อยละ 95 ตรวจสอบแบบสอบถามทุกชุดแล้วนำไปลงรหัสข้อมูล (coding) ด้วยมือ จากนั้นนำไปประมวลผลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยอาศัยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ (computer) จากนั้นตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลที่ถูกพิมพ์ออก (print out) แล้วจึงจัดทำตารางวิเคราะห์ทางสถิติเพื่อแปลความหมายของข้อมูลที่ได้ประมวลเรียบร้อยแล้ว จัดทำรายงานผลการศึกษาและสรุปผล

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่เก็บรวบรวมที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดมาวิเคราะห์ค่าทางสถิติ โดยประมวลผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อนำเสนอผลการศึกษาคือ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรด้วยค่าที (t- test) กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ ค่าเอฟ (F- test) โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance - ANOVA) และทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี LSD โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การตรวจวัดและการให้คะแนน

1. ข้อมูลปัจจัยด้านสถานภาพทางเศรษฐกิจ ผู้วิจัยได้นำมาแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ จำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา อาชีพ อายุ และรายได้ และหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 2 ตัว โดยใช้ t-test

2. ข้อมูลเปรียบเทียบความพึงพอใจในการจัดบริการของสำนักท่องเที่ยวโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า ซึ่งผู้วิจัยนำมาแจกแจง ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและเปรียบเทียบตัวแปรที่มากกว่า 2 ตัวโดยใช้ F-test

การแปรผลข้อมูล

การศึกษาครั้งนี้ กำหนดเกณฑ์ประเมินค่าเฉลี่ยโดยคำนวณคะแนนจากมาตรวัดประมาณค่ามีคะแนนอันตรภาคชั้น (class interval) ดังนี้

$$\begin{aligned}\text{ค่าพิสัย} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{4 - 1}{4} \\ &= 0.75\end{aligned}$$

กำหนดเกณฑ์ประเมินค่าสำหรับความพึงพอใจ คือ

ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) 1.00 - 1.75 หมายถึง ความพึงพอใจระดับน้อยที่สุด

ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) 1.76 - 2.50 หมายถึง ความพึงพอใจระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) 2.51 - 3.25 หมายถึง ความพึงพอใจระดับมาก

ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) 3.26 - 4.00 หมายถึง ความพึงพอใจระดับมากที่สุด

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป ค่าสถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่

1. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์คุณภาพเครื่องมือ โดยหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาโดยใช้
สูตร Index of congruence
2. สถิติวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha
Coefficient)
3. สถิติหาค่าร้อยละ (percentage) ใช้ในการแจกแจงความถี่เพื่อหาระดับความพึงพอใจ
ของผู้ใช้บริการสำนักงานการท่องเที่ยวโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า
4. สถิติหาค่าเฉลี่ย (mean) ใช้ในการแจกแจงความถี่เพื่อเปรียบเทียบหาระดับความพึงพอใจ
ของผู้ใช้บริการสำนักงานการท่องเที่ยวโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า
5. สถิติวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสองตัวโดยการใช้สถิติ t-test
6. สถิติวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์ตัวแปรมากกว่าสองตัวโดยการใช้สถิติ F-test ค่าเฉลี่ย
และเปรียบเทียบตัวแปรที่มากกว่า 2 ตัวโดยใช้ ANOVA

ผลการวิจัยและข้อวิจารณ์

ผลการวิจัย

การศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานการท่องเที่ยวโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้าเชิงนันทนาการ” นี้ ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาโดยการแจกแบบสอบถามให้ผู้เดินทางมาใช้บริการสำนักงานการท่องเที่ยวโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า ในช่วงเดือนมกราคมถึงเดือนมีนาคม พ.ศ. 2549 ซึ่งสามารถเก็บรวบรวมแบบสอบถามและตรวจสอบแบบสอบถามจำนวน 361 คน ได้ครบสมบูรณ์ทั้งสิ้นจำนวน 361 คน ของจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่กำหนด สำหรับผลการศึกษาจะนำเสนอเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลเศรษฐกิจสังคมของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ สถานภาพทางเศรษฐกิจสังคมของกลุ่มตัวอย่าง

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจในการมาใช้บริการของสำนักงานการท่องเที่ยวโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า และข้อเสนอแนะต่อบริการ

ตอนที่ 3 ผลการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการเชิงนันทนาการ

ตอนที่ 1 ข้อมูลเศรษฐกิจสังคม

ข้อมูลเศรษฐกิจสังคมของกลุ่มตัวอย่าง เป็นส่วนที่เกี่ยวข้องกับเพศ ระดับการศึกษา อาชีพ อายุ และรายได้ ซึ่งปรากฏผลการศึกษาดังนี้

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของข้อมูลทางเศรษฐกิจ

สถานภาพทางเศรษฐกิจ	จำนวน (n=361)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	130	36.0
หญิง	231	64.0
อายุ		
18 - 25 ปี	92	25.5
26 - 35 ปี	163	45.2
36 - 55 ปี	103	28.5
56 ปีขึ้นไป	3	0.8
การศึกษา		
ประถมศึกษา	17	4.7
มัธยมศึกษา - ปวช./ปวส.	140	38.8
ปริญญาตรี	193	53.5
สูงกว่าปริญญาตรี	11	3.0
อาชีพ		
รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	20	5.5
ค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว	4	1.1
รับจ้าง/ลูกจ้าง	336	93.1
นักเรียน/นักศึกษา	1	0.3
รายได้ต่อเดือน		
ต่ำกว่า 10,000 บาท	122	33.8
10,001 - 20,000 บาท	177	49.0
20,001 - 30,000 บาท	51	14.2
30,001 บาทขึ้นไป	11	3.0

ผู้ให้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง กล่าวคือ จำนวน 231 คน คิดเป็นร้อยละ 64.0 เพศชายมี 130 คน คิดเป็นร้อยละ 36.0 โดยส่วนใหญ่มีอายุในช่วง 26 - 35 ปี จำนวน 163 คน ร้อยละ 45.2 รองลงมาคืออายุในช่วง 36 - 55 ปี และ 18 - 25 ปี ซึ่งมีจำนวน 103 คน ร้อยละ 28.5 และ 92 คน ร้อยละ 25.5 ตามลำดับ โดยมีข้อที่น่าสังเกตคือ ผู้ให้บริการที่มีอายุตั้งแต่ 56 ปีขึ้นไป มีเพียงจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.8 เท่านั้น สำหรับระดับการศึกษาพบว่า ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี โดยมีจำนวน 193 คน คิดเป็นร้อยละ 53.5 รองลงมา เป็นระดับมัธยมศึกษา - ปวช. ปวส. มีจำนวน 140 คน ร้อยละ 38.8 และระดับประถมศึกษา จำนวน 17 คน ร้อยละ 4.7 ในส่วนระดับที่สูงกว่าปริญญาตรี มีจำนวนเพียง 11 คน คิดเป็น ร้อยละ 3.0 เท่านั้น เมื่อพิจารณาถึงอาชีพ พบว่าส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้าง หรือลูกจ้างเอกชน ซึ่งมีถึง 336 คน คิดเป็นร้อยละ 93.1 รองลงมาคือ อาชีพรับราชการ ซึ่งมีเพียง 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.5 และประเด็นที่น่าสังเกตคือ ผู้ให้บริการที่มีอาชีพค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัวและ นักเรียน/นักศึกษา มาใช้บริการรวมเพียงร้อยละ 1.45 คน และเมื่อศึกษาในด้านรายได้จะพบว่า ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนในช่วง 10,001 - 20,000 บาท มีจำนวน 177 คน คิดเป็นร้อยละ 49.0 รองลงมาเป็นผู้ที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท และ 20,001 - 30,000 บาท คือ มีจำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 33.8 และ 51 คน คิดเป็นร้อยละ 14.2 ตามลำดับ สำหรับผู้ให้บริการ ที่มีรายได้ 30,001 บาทขึ้นไป มีจำนวนเพียง 11 คน คิดเป็นร้อยละ 3.0 ดังปรากฏรายละเอียด ในตารางที่ 2

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการมาใช้บริการของสำนักงานการท่องเที่ยวโรงเรียนนายร้อย พระจุลจอมเกล้า และข้อเสนอแนะต่อบริการ

สำหรับการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานการท่องเที่ยวโรงเรียนนายร้อย พระจุลจอมเกล้า ครั้งนี้ได้ศึกษาความพึงพอใจด้านต่าง ๆ 7 ด้าน ได้แก่

1. ด้านกิจกรรมนันทนาการ ซึ่งศึกษากิจกรรมทุกกิจกรรมที่มีบริการในสำนักงานฯ ประกอบด้วยกิจกรรมเยี่ยมชมสถานที่ กิจกรรมฝึกอบรม กิจกรรมผจญภัย ด้านเกม/กิจกรรม กลุ่มสัมพันธ์
2. ด้านคุณค่าและประโยชน์ของการมาใช้บริการเชิงนันทนาการ

3. การประชาสัมพันธ์

4. การอำนวยความสะดวก ได้แก่ เรื่องที่พัก ห้องน้ำสาธารณะ การสื่อสารทางโทรศัพท์ สถานพยาบาล และอาหาร
5. บุคลากรและเจ้าหน้าที่ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ และเจ้าหน้าที่นำกิจกรรม
6. การบำรุงรักษาสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นธรรมชาติ
7. แหล่งซื้อสินค้าและค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ

อนึ่ง การศึกษาในครั้งนี้ได้ศึกษากิจกรรมทุกกิจกรรมและบริการต่าง ๆ ในสำนักงานการท่องเที่ยวฯ ซึ่งผู้ให้บริการอาจจะไม่ได้ให้บริการในกิจกรรมหรือรูปแบบบริการบางอย่าง อาทิ เกม สถานที่บางแห่ง บริการของแหล่งซื้อสินค้า หรือบริการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่าน Website เป็นต้น ข้อคำถามในบางข้อจึงอาจไม่ตอบได้ ในส่วนนี้จึงขอเสนอผลการศึกษาความพึงพอใจตามลำดับข้างต้น และข้อเสนอแนะต่อบริการดังนี้

ด้านกิจกรรมนันทนาการ

เมื่อศึกษาความพึงพอใจด้านกิจกรรมนันทนาการ ซึ่งกำหนดไว้ 4 กิจกรรมใหญ่ คือ กิจกรรมเยี่ยมชมสถานที่ กิจกรรมฝึกอบรม กิจกรรมผจญภัย และเกม/กิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์ เนื่องจากกิจกรรมต่าง ๆ มีมากมายดังนั้นผู้ให้บริการในบางรายไม่สามารถเข้าร่วมกิจกรรมทุกกิจกรรมได้ในช่วงเวลาของการมาใช้บริการ ทำให้บางกิจกรรมไม่แสดงความคิดเห็นได้ จึงมีการแสดงผลในส่วนของผู้ไม่ตอบหรือไม่ทราบในตารางด้วย ซึ่งการศึกษานี้ปรากฏผลดังนี้

ตารางที่ 3 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจ
ของผู้ใช้บริการจำแนกตามประเภทกิจกรรมเยี่ยมชมสถานที่

กิจกรรมเยี่ยมชม สถานที่	ระดับความพึงพอใจ					$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่ทราบ			
ศาลาวงกลม	74 (20.5)	201 (55.7)	47 (13.0)	8 (2.2)	31 (8.6)	3.03	0.68	มาก
พิพิธภัณฑฯ ร.ร. จปร. 100 ปี	77 (21.3)	177 (49.0)	52 (14.4)	13 (3.6)	42 (11.6)	3.00	0.75	มาก
ศาลเจ้าพ่อ	173 (47.9)	152 (42.1)	28 (7.8)	0	8 (2.2)	3.41	0.63	มากที่สุด
วัดเขาชะโงก (วัดพระนาย)	89 (24.7)	161 (44.6)	58 (16.1)	7 (1.9)	46 (12.7)	3.05	0.74	มาก
รวม						3.14	0.55	มาก

กิจกรรมเยี่ยมชมสถานที่ศึกษา พบว่า

ศาลาวงกลม ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก รองลงมาคือมากที่สุด และน้อย คิดเป็นร้อยละ 55.7 20.5 และ 13.0 ตามลำดับ ทั้งนี้พบว่ามีความเฉลี่ยที่ 3.03 อยู่ในระดับมาก

สำหรับพิพิธภัณฑฯ โรงเรียน จปร. 100 ปี ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากร้อยละ 49.0 รองลงมาคือมากที่สุดร้อยละ 21.3 และน้อยร้อยละ 14.4 มีความเฉลี่ยที่ 3.0 ซึ่งหมายถึงพึงพอใจในระดับมากเช่นกัน

ส่วนศาลเจ้าพ่อ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่พึงพอใจระดับมากที่สุดคือ ร้อยละ 47.9 ให้ความเห็นว่าพึงพอใจมากที่สุด รองลงมา ร้อยละ 42.1 พอใจมาก และร้อยละ 7.8 พอใจน้อย โดยมีความเฉลี่ยที่ 3.41 หมายถึงอยู่ในระดับมากที่สุด

สำหรับวัดเขาชะโงกหรือวัดพระฉายนั้น ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ร้อยละ 44.6 พึงพอใจในระดับมาก รองลงมาร้อยละ 24.7 เห็นว่าพึงพอใจระดับมากที่สุด และร้อยละ 16.1 พอใจน้อย ซึ่งมีค่าเฉลี่ยที่ 3.05 คือพึงพอใจระดับมาก

และเมื่อพิจารณาเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยในภาพรวมกิจกรรมเยี่ยมชมสถานที่ พบว่าผู้บริการพึงพอใจในระดับมากมีค่าเฉลี่ยที่ 3.14 โดยสถานที่ที่พึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ศาลาเจ้าพ่อ มีค่าเฉลี่ยที่ 3.41 รองลงมาคือ วัดเขาชะโงกหรือวัดพระฉายมีค่าเฉลี่ยที่ 3.05 และอันดับต่อมาคือศาลาวงกลม มีค่าเฉลี่ยที่ 3.03 ดังปรากฏในตารางที่ 3

ตารางที่ 4 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจำแนกตามประเภทกิจกรรมฝึกอบรม

ประเภทกิจกรรม ฝึกอบรม	ระดับความพึงพอใจ					$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่ทราบ			
การเข้าค่ายฝึกอบรม	111	199	32	5	14	3.20	0.66	มาก
เยาวชนและบุคคลทั่วไป	(30.7)	(55.1)	(8.9)	(1.4)	(3.9)			
การอบรมของ	131	171	31	7	21	3.25	0.70	มาก
ส่วนวิชาการทหาร	(36.3)	(47.4)	(8.6)	(1.9)	(5.8)			
วอร์กแรลลี่	80	165	61	14	41	2.97	0.78	มาก
	(22.2)	(45.7)	(16.9)	(3.9)	(11.4)			
ฝึกอบรมการทำงานเป็นทีม	160	181	16	0	4	3.40	0.58	มากที่สุด
	(44.3)	(50.1)	(4.4)		(1.1)			
รวม						3.22	0.51	มาก

กิจกรรมฝึกอบรมศึกษา พบว่า

การเข้าค่ายฝึกอบรมเยาวชนและบุคคลทั่วไปผู้บริการ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก รองลงมาคือ มากที่สุดและน้อย โดยมีสัดส่วนร้อยละ 55.1 30.7 และ 8.9 ตามลำดับ ทั้งนี้พบว่ามีความเฉลี่ยที่ 3.20 อยู่ในระดับมาก

การอบรมของส่วนวิชาการทหารพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจระดับมากร้อยละ 47.4 รองลงมาคือ มากที่สุดร้อยละ 36.3 และน้อยมีร้อยละ 8.6 โดยพบว่ามีค่าเฉลี่ยที่ 3.25 หมายถึง พึงพอใจในระดับมากเช่นกัน

ส่วนกิจกรรมวอร์กแรลลี่ ผู้ใช้บริการ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจระดับมากกล่าวคือ ร้อยละ 45.7 ให้ความเห็นว่าพึงพอใจมาก รองลงมาร้อยละ 22.2 พอใจมากที่สุด และร้อยละ 16.9 พอใจน้อย โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 2.97 หมายถึงอยู่ในระดับมาก

สำหรับการฝึกอบรมการทำงานเป็นทีมนั้น ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ร้อยละ 50.1 พึงพอใจในระดับมาก รองลงมาร้อยละ 44.3 เห็นว่าพึงพอใจระดับมากที่สุด และร้อยละ 4.4 พอใจในระดับน้อย ทั้งนี้มีค่าเฉลี่ยที่ 3.40 คือพึงพอใจระดับมากที่สุด

และเมื่อพิจารณาเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยในภาพรวมกิจกรรมฝึกอบรม พบว่าผู้ให้บริการพึงพอใจในระดับมากมีค่าเฉลี่ยที่ 3.22 โดยการฝึกอบรมการทำงานเป็นทีมมีความพึงพอใจสูงสุด รองลงมาคือ การอบรมของส่วนวิชาการทหาร และการเข้าค่ายฝึกอบรมเยาวชนและบุคคลทั่วไป มีค่าเฉลี่ยที่ 3.40 3.25 และ 3.20 ตามลำดับ ดังปรากฏในตารางที่ 4

ตารางที่ 5 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจำแนกตามประเภทกิจกรรมผจญภัย

ประเภท กิจกรรมผจญภัย	ระดับความพึงพอใจ					$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่ทราบ			
จักรยานแรลลี่	56 (15.5)	131 (36.3)	81 (22.4)	17 (4.7)	76 (21.1)	2.79	0.82	มาก
ยิงปืน	66 (18.3)	128 (35.5)	61 (16.9)	23 (6.4)	83 (23.0)	2.85	0.88	มาก
จักรยานท่องเที่ยว	49 (13.6)	138 (38.2)	72 (19.9)	21 (5.8)	81 (22.4)	2.77	0.82	มาก

ตารางที่ 5 (ต่อ)

ประเภท กิจกรรมผจญภัย	ระดับความพึงพอใจ					$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่ทราบ			
เดินป่าผจญภัย	128 (35.5)	174 (48.2)	31 (8.6)	3 (0.8)	25 (6.9)	3.27	0.66	มากที่สุด
พายเรือแคนู	46 (12.7)	118 (32.7)	90 (24.9)	23 (6.4)	84 (23.3)	2.68	0.85	มาก
เดินป่าอนุรักษ์	81 (22.4)	155 (42.9)	59 (16.3)	13 (3.6)	53 (14.7)	2.99	0.79	มาก
รวม						2.99	0.66	มาก

กิจกรรมผจญภัยศึกษา พบว่า

จักรยานแรลลี่ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด 36.3 รองลงมาคือ น้อย ร้อยละ 22.4 และมาก ร้อยละ 15.5 และพบว่ามีค่าเฉลี่ยที่ 2.79 อยู่ในระดับมาก

ยิงปืน พบว่าส่วนใหญ่มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด 35.5 รองลงมาคือ มากที่สุด ร้อยละ 18.3 และน้อย มีร้อยละ 16.9 โดยพบว่ามีค่าเฉลี่ยที่ 2.85 หมายถึงพึงพอใจในระดับมากที่สุดนี้ มีผู้ไม่ตอบร้อยละ 23.0 เนื่องจากไม่ได้ร่วมกิจกรรม

จักรยานท่องเที่ยว ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจระดับมาก กล่าวคือร้อยละ 38.2 ให้ความเห็นว่าพึงพอใจมาก รองลงมาร้อยละ 19.9 พอใจน้อย และร้อยละ 13.6 พอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 2.77 หมายถึงอยู่ในระดับมาก

เดินป่าผจญภัย ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ร้อยละ 48.2 พึงพอใจในระดับมาก รองลงมาร้อยละ 35.5 เห็นว่าพึงพอใจระดับมากที่สุด และร้อยละ 8.6 พอใจในระดับน้อย โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 3.27 คือพึงพอใจระดับมากที่สุด

พายเรือแคนู ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ร้อยละ 32.7 พึงพอใจในระดับมาก รองลงมา ร้อยละ 24.9 เห็นว่าพึงพอใจระดับน้อย และร้อยละ 12.7 พึงพอใจในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ที่ 2.68 หมายถึงพึงพอใจระดับมาก ประเด็นที่น่าสังเกตคือมีผู้ไม่ตอบร้อยละ 23.3 เนื่องจาก ไม่ได้ร่วมกิจกรรมจึงไม่แสดงความคิดเห็น

เดินป่าอนุรักษ์ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ร้อยละ 42.9 มีความพึงพอใจในระดับมาก รองลงมา ร้อยละ 22.4 เห็นว่าพึงพอใจระดับมากที่สุด และร้อยละ 16.3 พึงพอใจในระดับน้อย โดยมีค่าเฉลี่ย ที่เท่ากับ 2.99 คือพึงพอใจระดับมาก

เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยในภาพรวมกิจกรรมผจญภัย พบว่าผู้ให้บริการพึงพอใจ ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยที่ 2.99 โดยการเดินป่าผจญภัยมีความพึงพอใจสูงสุด รองลงมาคือ การเดินป่าอนุรักษ์และยิงปืนมีค่าเฉลี่ยที่ 3.27 2.99 และ 2.85 ตามลำดับ รายละเอียดในตารางที่ 5

ตารางที่ 6 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจ ของผู้ให้บริการจำแนกตามเกมและกิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์

เกม/กิจกรรม กลุ่มสัมพันธ์	ระดับความพึงพอใจ					$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อย ที่สุด	ไม่ ทราบ			
กิจกรรมสันทนาการ	138 (38.2)	159 (44.0)	29 (8.0)	9 (2.5)	26 (7.2)	3.27	0.73	มากที่สุด
กิจกรรมแคมป์ไฟ	74 (20.5)	128 (35.5)	68 (18.8)	23 (6.4)	68 (18.8)	2.86	0.88	มาก
กิจกรรมสามัคคี	48 (13.3)	129 (35.7)	84 (23.3)	27 (7.5)	73 (20.2)	2.69	0.86	มาก
กีฬาไทย								
รวม						3.00	0.68	มาก

เกมและกิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์ศึกษา พบว่า

กิจกรรมสนทนากลุ่ม ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เห็นว่าเป็นกิจกรรมที่พึงพอใจในระดับมาก ร้อยละ 44.0 รองลงมาคือมากที่สุดร้อยละ 38.2 และน้อยร้อยละ 8.0 โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 3.27 อยู่ในระดับมากที่สุด

กิจกรรมเกมปริศนาคำศัพท์ พบว่าส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก รองลงมาคือมากที่สุดและน้อย โดยมีร้อยละ 35.5 20.5 และ 18.8 ตามลำดับ ซึ่งพบว่ามีค่าเฉลี่ยที่ 2.86 หมายถึงพึงพอใจในระดับมาก ทั้งนี้มีผู้ไม่ตอบหรือไม่ทราบร้อยละ 18.8 เนื่องจากไม่ได้เข้าร่วมกิจกรรม จึงไม่แสดงความคิดเห็น

ส่วนกิจกรรมสามัคคีกีฬาไทย ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก กล่าวคือ ร้อยละ 35.7 ให้ความเห็นว่าพึงพอใจมาก รองลงมาร้อยละ 23.3 พอใจน้อย และร้อยละ 13.3 พอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 2.69 หมายถึงอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ประเด็นนี้มีผู้ไม่ตอบร้อยละ 20.2

สำหรับการพิจารณาเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยในภาพรวมกิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์ พบว่าผู้บริการพึงพอใจในระดับมากมีค่าเฉลี่ยที่ 3.00 โดยกิจกรรมสนทนากลุ่มมีความพึงพอใจสูงสุด มีค่าเฉลี่ยที่ 3.27 รองลงมาคือ กิจกรรมเกมปริศนาคำศัพท์มีค่าเฉลี่ยที่ 2.86 และกิจกรรมสามัคคีกีฬาไทย มีค่าเฉลี่ยที่ 2.69 ดังปรากฏในตารางที่ 6

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการใช้บริการกิจกรรมนันทนาการ

ประเภทกิจกรรมนันทนาการ	$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
- กิจกรรมเยี่ยมชมสถานที่	3.14	0.55	มาก
- กิจกรรมฝึกอบรม	3.22	0.51	มาก
- กิจกรรมผจญภัย	2.99	0.66	มาก
- เกมและกิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์	3.00	0.68	มาก
รวม	3.07	0.48	มาก

กิจกรรมนันทนาการทุกประเภทตามที่ได้กล่าวมาแล้ว เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของทุกกิจกรรม พบว่าภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมากทุกกิจกรรม โดยมีค่าเฉลี่ยรวม 3.07 หมายถึง พึงพอใจระดับมาก สำหรับกิจกรรมที่มีความพึงพอใจสูงสุดตามลำดับคือ กิจกรรมฝึกอบรม เยี่ยมชมสถานที่ เกม/กิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์ และกิจกรรมผจญภัย โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 3.22 3.14 3.00 และ 2.99 ตามลำดับ ปรากฏรายละเอียดตามตารางที่ 7

ตารางที่ 8 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจำแนกตามคุณค่าและประโยชน์ของการมาใช้บริการเชิงนันทนาการ

คุณค่าและประโยชน์ของการมาใช้บริการเชิงนันทนาการ	ระดับความพึงพอใจ					$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่ทราบ			
ได้รับความรู้ใหม่	194 (53.7)	161 (44.6)	6 (1.7)	0	0	3.52	0.53	มากที่สุด
ความสนุกสนาน	194 (53.7)	158 (43.8)	9 (2.5)	0	0	3.51	0.55	มากที่สุด
การพักผ่อน	109 (30.2)	167 (46.3)	76 (21.1)	9 (2.5)	0	3.04	0.78	มาก
ได้พบปะผู้คน/สังคม	166 (46.0)	165 (45.7)	29 (8.0)	1 (0.3)	0	3.37	0.64	มากที่สุด
รวม						3.36	0.49	มากที่สุด

ด้านคุณค่าและประโยชน์ของการมาใช้บริการเชิงนันทนาการ

การศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อคุณค่าและประโยชน์ของการมาใช้บริการ พบว่าคุณค่าในประเด็นการได้รับความรู้ใหม่ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ มากและน้อย โดยมีสัดส่วนร้อยละ 53.7 44.6 และ 1.7 ตามลำดับ ประเด็นที่น่าสังเกตคือ ไม่มีผู้ให้บริการท่านใดเห็นว่าไม่ได้รับความรู้เลย ทั้งนี้พบว่ามีความเฉลี่ยที่ 3.52 ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด

ในส่วนคุณค่าด้านความสนุกสนานมีลักษณะเช่นเดียวกันกล่าวคือ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจระดับมากที่สุดร้อยละ 53.7 รองลงมาคือ มากร้อยละ 43.8 และน้อย มีเพียงร้อยละ 2.5 โดยพบว่ามีค่าเฉลี่ยที่ 3.51 แสดงว่าพึงพอใจในระดับมากที่สุดเช่นกัน

สำหรับคุณค่าในด้านการพักผ่อน ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจระดับมาก คือ ร้อยละ 46.3 ให้ความเห็นว่าพึงพอใจมาก รองลงมาร้อยละ 30.2 พอใจมากที่สุด และร้อยละ 21.1 พอใจน้อย ที่เห็นว่าน้อยที่สุดมีร้อยละ 2.5 โดยค่าเฉลี่ยของคุณค่าในด้านการพักผ่อนเท่ากับ 3.04 หมายถึงอยู่ในระดับมาก

และคุณค่าในประเด็นการได้พบปะผู้คน/สังคมนั้น ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ร้อยละ 46.0 พึงพอใจในระดับมากที่สุด รองลงมาร้อยละ 45.7 เห็นว่าพึงพอใจระดับมากร้อยละ 8.0 พอใจในระดับน้อย ทั้งนี้มีค่าเฉลี่ยที่ 3.37 คือพึงพอใจระดับมากที่สุด

เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยในภาพรวมคุณค่าและประโยชน์ที่ได้รับพบว่าผู้ให้บริการพึงพอใจในระดับมากที่สุดมีค่าเฉลี่ยที่ 3.36 โดยคุณค่าที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือได้รับความรู้ใหม่ รองลงมาคือ ความสนุกสนาน และการได้พบปะผู้คนในสังคม โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 3.52 3.51 และ 3.37 ตามลำดับ ปรากฏรายละเอียดในตารางที่ 8

ตารางที่ 9 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจำแนกตามประเภทการประชาสัมพันธ์

ประเภท การประชาสัมพันธ์	ระดับความพึงพอใจ					$\bar{X}$	S.D	การแปลผล
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่ทราบ			
เอกสารแนะนำ	64 (17.7)	152 (42.1)	124 (34.3)	18 (5.0)	3 (0.8)	2.73	0.81	มาก
ศูนย์บริการข้อมูล	74 (20.5)	183 (50.7)	80 (22.2)	21 (5.8)	3 (0.8)	2.87	0.80	มาก
ข่าวสาร	54 (15.0)	192 (53.2)	90 (24.9)	22 (6.1)	3 (0.8)	2.78	0.77	มาก

ตารางที่ 9 (ต่อ)

ประเภท การประชาสัมพันธ์	ระดับความพึงพอใจ					$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่ทราบ			
ป้ายแผนที่บอกสถานที่และทางเดิน	90 (24.9)	191 (52.9)	64 (17.7)	13 (3.6)	3 (0.8)	3.00	0.76	มาก
ป้ายนิเทศสถานที่	69 (19.1)	202 (56.0)	73 (20.2)	14 (3.9)	3 (0.8)	2.91	0.74	มาก
การโฆษณาประชาสัมพันธ์สถานที่ทางสิ่งพิมพ์	47 (13.0)	143 (39.6)	121 (33.5)	47 (13.0)	3 (0.8)	2.53	0.88	มาก
การโฆษณาประชาสัมพันธ์ทางสื่อกระจายเสียง	48 (13.3)	148 (41.0)	103 (28.5)	57 (15.8)	5 (1.4)	2.53	0.92	มาก
โฆษณาทาง Website	43 (11.9)	133 (36.8)	111 (30.7)	59 (16.3)	15 (4.2)	2.46	0.92	น้อย
รวม						2.73	0.61	มาก

ด้านการประชาสัมพันธ์

สำนักงานการท่องเที่ยวโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้าได้ดำเนินการประชาสัมพันธ์ในหลากหลายรูปแบบ การศึกษาในครั้งนี้ได้สอบถามทุกรูปแบบของการประชาสัมพันธ์ที่ดำเนินการอยู่ ซึ่งผู้ให้บริการบางรายไม่ได้สัมผัสกับบางรูปแบบของการประชาสัมพันธ์ จึงมีผู้ไม่ตอบคำถามในบางข้อคำถามอยู่ด้วย ผลการศึกษาเป็นดังนี้

ด้านเอกสารแนะนำ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด 42.1 ร้อยละ น้อยร้อยละ 34.3 และมากที่สุดร้อยละ 17.7 และพบว่ามีค่าเฉลี่ยที่ 2.73 แสดงว่าพึงพอใจในเอกสารแนะนำในระดับมาก

ด้านศูนย์บริการข้อมูลข่าวสาร พบว่าครึ่งหนึ่งของผู้ใช้บริการร้อยละ 50.7 มีความพึงพอใจระดับมาก รองลงมาคือ น้อยมีร้อยละ 22.2 และมากที่สุดมีร้อยละ 20.5 โดยพบว่ามีค่าเฉลี่ยที่ 2.87 หมายถึงพึงพอใจในระดับมาก

ด้านการติดต่อกับศูนย์บริการผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจระดับมากกล่าวคือ ร้อยละ 53.2 ให้ความเห็นว่าพึงพอใจมาก รองลงมาร้อยละ 24.9 พอใจน้อย และร้อยละ 15.0 พอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 2.78 หมายถึงอยู่ในระดับมาก

ด้านป้ายแผนที่บอกสถานที่และทางเดินพบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 52.9 พึงพอใจในระดับมาก รองลงมาร้อยละ 24.9 เห็นว่าพึงพอใจระดับมากที่สุด และร้อยละ 17.7 พอใจในระดับน้อย ทั้งนี้มีค่าเฉลี่ยที่ 3.00 คือพึงพอใจระดับมาก

สำหรับด้านป้ายนิเทศสถานที่ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากร้อยละ 56.0 รองลงมาคือน้อยร้อยละ 20.2 ซึ่งมีสัดส่วนใกล้เคียงกับมากที่สุดร้อยละ 19.1 และพบว่ามีค่าเฉลี่ยที่ 2.91 แสดงว่าพึงพอใจในป้ายนิเทศสถานที่ในระดับมาก

ด้านการโฆษณาประชาสัมพันธ์ทางสื่อสิ่งพิมพ์ พบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ร้อยละ 39.6 มีความพึงพอใจระดับมาก รองลงมาคือ น้อยมีร้อยละ 33.5 และมากที่สุด ซึ่งมีสัดส่วนเท่ากับน้อยคือร้อยละ 13.0 โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 2.53 แสดงว่าพึงพอใจในระดับมาก ส่วนด้านการโฆษณาประชาสัมพันธ์ทางสื่อกระจายเสียง ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจระดับมาก กล่าวคือ ร้อยละ 41.0 ให้ความเห็นว่าพึงพอใจมาก รองลงมาร้อยละ 28.5 พอใจน้อย และร้อยละ 13.3 พอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 2.53 หมายถึงพอใจในระดับมาก

และด้านการโฆษณาประชาสัมพันธ์ทางWebsite พบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ร้อยละ 36.8 มีความพึงพอใจระดับมาก รองลงมาคือ น้อย มีร้อยละ 30.7 และมากที่สุด มีร้อยละ 11.9 ประเด็นที่น่าสังเกตคือ มีผู้ใช้บริการถึงร้อยละ 16.3 ที่พึงพอใจน้อยที่สุด และมีผู้ไม่ตอบร้อยละ 4.2 โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 2.46 แสดงว่าพึงพอใจในระดับน้อย ทั้งนี้อาจเนื่องจากผู้ใช้บริการไม่ได้ใช้บริการผ่านWebsite

และเมื่อพิจารณาเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยประเด็นการประชาสัมพันธ์ในภาพรวม พบว่า ผู้ใช้บริการพึงพอใจในระดับมากมีค่าเฉลี่ยที่ 2.73 โดยมีความพึงพอใจในป้ายบอกสถานที่และทางเดินสูงสุด รองลงมาคือป้ายนิเทศสถานที่ และศูนย์บริการข้อมูลข่าวสารมีค่าเฉลี่ยที่ 3.00 2.91 และ 2.87 ตามลำดับ ส่วนการโฆษณาผ่าน Website พพอใจเป็นลำดับสุดท้าย ดังปรากฏในตารางที่ 9

ตารางที่ 10 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจำแนกตามประเภทการอำนวยความสะดวกด้านที่พัก

ประเภท การอำนวยความสะดวก ด้านที่พัก	ระดับความพึงพอใจ					$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่ทราบ			
ความสะอาดของที่พัก	113 (31.3)	195 (54.0)	51 (14.1)	2 (0.6)	0	3.16	0.67	มาก
ความเพียงพอของที่พัก	142 (39.3)	190 (52.6)	27 (7.5)	2 (0.6)	0	3.31	0.63	มากที่สุด
การออกแบบสถานที่พัก	102 (28.3)	199 (55.1)	53 (14.7)	3 (0.8)	4 (1.1)	3.12	0.67	มาก
ความปลอดภัยของ การพักอยู่อาศัย	196 (54.3)	142 (39.3)	21 (5.8)	2 (0.6)	0	3.47	0.63	มากที่สุด
รวม						3.27	0.55	มากที่สุด

การอำนวยความสะดวก

ในด้านการอำนวยความสะดวก ได้ศึกษาใน 5 ประเด็นใหญ่ ได้แก่ เรื่องที่พัก ห้องน้ำ สาธารณะ โทรศัพท์ สถานพยาบาลและอาหาร ซึ่งจะนำเสนอเป็นรายประเด็นดังนี้

เรื่องที่พัก ศึกษาในประเด็นความสะอาด ความเพียงพอ การออกแบบสถานที่ และความปลอดภัย พบว่าในด้านความสะอาดของที่พักผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ร้อยละ 54.0 มีความพึงพอใจระดับมาก รองลงมาคือ มากที่สุดมีร้อยละ 31.3 และน้อยมีร้อยละ 14.1 โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 3.16 แสดงว่าพึงพอใจในระดับมาก

ด้านความพึงพอใจของที่พัก พบว่าส่วนใหญ่ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจมาก รองลงมาคือมากที่สุด และน้อย โดยมีสัดส่วนร้อยละ 52.6 39.3 และ 7.5 ตามลำดับ โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 3.31 แสดงว่าพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ด้านการออกแบบสถานที่พักใช้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจระดับมาก กล่าวคือ ร้อยละ 55.1 ให้ความเห็นว่าพึงพอใจมาก รองลงมาร้อยละ 28.3 พึงพอใจมากที่สุด และร้อยละ 14.7 พึงพอใจน้อย โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 3.12 หมายถึงพอใจในระดับมาก

ด้านความปลอดภัยของการพักอยู่อาศัย พบว่าผู้ให้บริการส่วนใหญ่ร้อยละ 54.3 มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด รองลงมาคือมีร้อยละ 39.3 และน้อยมีร้อยละ 5.8 โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 3.47 แสดงว่าพึงพอใจในระดับมากที่สุด

เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยในด้านที่พัก พบว่าผู้ให้บริการพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยที่ 3.27 โดยมีความพึงพอใจในความปลอดภัยสูงสุด รองลงมาคือ ความพึงพอใจและความสะอาด มีค่าเฉลี่ยที่ 3.47 3.31 และ 3.16 ตามลำดับ รายละเอียดตามตารางที่ 10

ตารางที่ 11 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจำแนกตามประเภทการอำนวยความสะดวกด้านห้องน้ำสาธารณะ

ประเภท	ระดับความพึงพอใจ					$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่ทราบ			
- ความสะอาดของ ห้องน้ำ	87 (24.1)	169 (46.8)	95 (26.3)	10 (2.8)	0	2.92	0.78	มาก
- ความพึงพอใจของ ห้องน้ำ	76 (21.1)	151 (41.8)	119 (33.0)	15 (4.2)	0	2.80	0.82	มาก
- ป้ายบอกห้องน้ำ	60 (16.6)	186 (51.5)	110 (30.5)	5 (1.4)	0	2.83	0.71	มาก

ตารางที่ 11 (ต่อ)

ประเภท	ระดับความพึงพอใจ					$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
	มาก ที่สุด	มาก	น้อย	น้อย ที่สุด	ไม่ ทราบ			
การอำนวยความสะดวก/ ด้านห้องน้ำสาธารณะ	47 (13.0)	156 (43.2)	140 (38.8)	16 (4.4)	2 (0.6)	2.65	0.76	มาก
รวม						2.80	0.61	มาก

ห้องน้ำสาธารณะทำการศึกษาในด้านความสะอาด ความเพียงพอ ป้ายบอกห้องน้ำ และ การจัดสิ่งแวดลอมหรือความสวยงามของห้องน้ำ ผลการศึกษาเป็นดังนี้ ด้านความสะอาดของ ห้องน้ำ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ร้อยละ 46.8 มีความพึงพอใจในระดับมาก รองลงมาคือน้อยมีร้อยละ 26.3 และมากที่สุดมีร้อยละ 24.1 โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 2.92 แสดงว่าพึงพอใจในระดับมาก

ด้านความเพียงพอของห้องน้ำ พบว่าส่วนใหญ่ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมาก รองลงมาคือน้อย และมากที่สุด โดยมีสัดส่วนร้อยละ 41.8 33.0 และ 21.1 ตามลำดับ โดยมี ค่าเฉลี่ยที่ 2.80 แสดงว่าพึงพอใจในระดับมาก

ส่วนป้ายบอกห้องน้ำผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก กล่าวคือ ร้อยละ 51.5 ให้ความเห็นว่าพึงพอใจมาก รองลงมาร้อยละ 30.5 พอใจระดับน้อย และร้อยละ 16.6 พอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 2.83 หมายถึงพอใจในระดับมาก

ด้านการจัดสิ่งแวดลอมหรือความสวยงามของห้องน้ำ พบว่าผู้ให้บริการส่วนใหญ่ร้อยละ 43.2 มีความพึงพอใจในระดับมาก รองลงมาคือน้อย มีร้อยละ 38.8 และมากที่สุด มีร้อยละ 13.0 โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 2.65 แสดงว่าพึงพอใจในระดับมาก

เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยในเรื่องห้องน้ำสาธารณะพบว่าผู้ใช้บริการพึงพอใจในระดับมากมีค่าเฉลี่ยที่ 2.80 โดยมีความพึงพอใจในเรื่องความสะอาดสูงสุดมีค่าเฉลี่ยที่ 2.92 รองลงมาคือป้ายบอกห้องน้ำมีค่าเฉลี่ยที่ 2.83 และความเพียงพอของห้องน้ำมีค่าเฉลี่ยที่ 2.80 ตามลำดับ สำหรับการจัดสิ่งแวดล้อมหรือความสวยงามของห้องน้ำมีความพึงพอใจน้อยที่สุดมีค่าเฉลี่ยที่ 2.65 รายละเอียดตามตารางที่ 11

ตารางที่ 12 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจำแนกตามประเภทการอำนวยความสะดวกด้านการสื่อสารทางโทรศัพท์

ประเภท	ระดับความพึงพอใจ					$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
	มาก ที่สุด	มาก	น้อย	น้อย ที่สุด	ไม่ ทราบ			
การอำนวยความสะดวก ด้านการสื่อสาร ทางโทรศัพท์								
ที่ตั้งสะดวกกับ	35	155	147	23	1	2.56	0.76	มาก
การใช้โทรศัพท์	(9.7)	(42.9)	(40.7)	(6.4)	(0.3)			
จำนวนโทรศัพท์	30	132	171	27	1	2.46	0.75	น้อย
สาธารณะ	(8.3)	(36.6)	(47.4)	(7.5)	(0.3)			
สภาพโทรศัพท์	27	147	162	24	1	2.49	0.73	น้อย
สาธารณะ	(7.5)	(40.7)	(44.9)	(6.6)	(0.3)			
รวม						2.50	0.68	น้อย

ด้านการสื่อสารทางโทรศัพท์ ศึกษาในประเด็นที่ตั้ง จำนวน และสภาพของโทรศัพท์สาธารณะ ในประเด็นที่ตั้งของโทรศัพท์ตั้งในจุดที่สะดวกกับการใช้ พบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ร้อยละ 42.9 มีความพึงพอใจระดับมาก รองลงมาคือน้อยร้อยละ 40.7 และมากที่สุดร้อยละ 9.7 โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 2.56 แสดงว่าพึงพอใจในระดับมาก

ด้านจำนวนโทรศัพท์สาธารณะ พบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจน้อย รองลงมาคือมาก และมากที่สุด โดยมีสัดส่วนร้อยละ 47.4 36.6 และ 8.3 ตามลำดับ โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 2.46 แสดงว่าพึงพอใจในระดับน้อย

ด้านสภาพโทรศัพท์สาธารณะผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจระดับน้อย กล่าวคือ ร้อยละ 44.9 ให้ความเห็นว่าพึงพอใจน้อย รองลงมาร้อยละ 40.7 พอใจมาก และร้อยละ 7.5 พอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 2.49 หมายถึงพอใจในระดับน้อย

เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยในด้านการสื่อสารทางโทรศัพท์ พบว่าผู้ใช้บริการพึงพอใจในระดับน้อยมีค่าเฉลี่ยที่ 2.50 โดยมีความพึงพอใจในด้านที่ตั้งที่สะดวกกับการใช้โทรศัพท์สูงสุด รองลงมาคือสภาพโทรศัพท์ และจำนวนเครื่องโทรศัพท์ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยที่ 2.56 2.49 และ 2.46 ตามลำดับ รายละเอียดตามตารางที่ 12

ตารางที่ 13 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจำแนกตามประเภทการอำนวยความสะดวกด้านสถานพยาบาล

ประเภท การอำนวยความสะดวก ด้านสถานพยาบาล	ระดับความพึงพอใจ					$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
	มาก ที่สุด	มาก	น้อย	น้อย ที่สุด	ไม่ ทราบ			
มีสถานพยาบาลบริการตามความจำเป็น	87 (24.1)	178 (49.3)	82 (22.7)	10 (2.8)	4 (1.1)	2.96	0.76	มาก
สะดวกที่จะใช้บริการ	82 (22.7)	182 (50.4)	83 (23.0)	10 (2.8)	4 (1.1)	2.94	0.76	มาก
มีป้ายบอกสถานพยาบาล	77 (21.3)	167 (46.3)	99 (27.4)	14 (3.9)	4 (1.1)	2.86	0.79	มาก
รวม						2.92	0.71	มาก

เรื่องสถานพยาบาล ศึกษาในประเด็นมีสถานพยาบาลบริการตามความจำเป็น สะดวกที่จะใช้บริการและมีป้ายบอกสถานพยาบาล พบว่าในประเด็นมีสถานพยาบาลบริการตามความจำเป็น ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เห็นว่ามีความพึงพอใจในระดับมากร้อยละ 49.3 รองลงมาคือมากที่สุด มีร้อยละ 24.1 และน้อยมีร้อยละ 22.7 โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 2.96 แสดงว่าพึงพอใจในระดับมาก

ด้านสถานพยาบาลสะดวกที่จะใช้บริการผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมาก รองลงมาคือน้อยและมากที่สุด โดยมีสัดส่วนร้อยละ 50.4 23.0 และ 22.7 ตามลำดับ โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 2.94 แสดงว่าพึงพอใจในระดับมาก

ด้านป้ายบอกสถานพยาบาลผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจระดับมาก กล่าวคือ ร้อยละ 46.3 ให้ความเห็นว่าพึงพอใจมาก รองลงมาร้อยละ 27.4 พอใจน้อย และร้อยละ 21.3 พอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 2.86 หมายถึงพอใจในระดับมาก

เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยในด้านสถานพยาบาล พบว่าผู้ใช้บริการพึงพอใจในระดับมากมีค่าเฉลี่ยที่ 2.92 โดยมีความพึงพอใจการมีสถานพยาบาลตามความจำเป็น รองลงมาคือ สถานพยาบาลสะดวกที่จะใช้บริการ และมีป้ายบอกสถานพยาบาล โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 2.96 2.94 และ 2.86 ตามลำดับ รายละเอียดตามตารางที่ 13

ตารางที่ 14 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจ ของผู้ใช้บริการจำแนกตามประเภทการอำนวยความสะดวกด้านอาหาร

ประเภท การอำนวยความสะดวก ด้านอาหาร	ระดับความพึงพอใจ					$\bar{X}$	S.D	การแปลผล
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่ทราบ			
จำนวนร้านอาหาร	53 (14.7)	172 (47.6)	120 (33.2)	9 (2.5)	7 (1.9)	2.76	0.73	มาก
ความสะดวก	89 (24.7)	224 (62.0)	44 (12.2)	4 (1.1)	0	3.10	0.63	มาก
ความน่ารับประทาน	102 (28.3)	215 (59.8)	41 (11.4)	3 (0.8)	0	3.15	0.64	มาก
รสชาติ	115 (31.9)	196 (54.3)	43 (11.9)	7 (1.9)	0	3.16	0.70	มาก
ภาชนะใส่อาหาร	94 (26.0)	204 (56.5)	53 (14.7)	10 (2.8)	0	3.06	0.72	มาก
รวม						3.05	0.54	มาก

ด้านอาหารทำการศึกษาในด้านจำนวนร้านอาหาร ความสะดวก ความน่ารับประทาน รสชาติ และภาชนะใส่อาหาร ผลการศึกษาเป็นดังนี้ ด้านจำนวนร้านอาหาร ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ ร้อยละ 47.6 มีความพึงพอใจระดับมาก รองลงมาคือน้อยมีร้อยละ 33.2 และมากที่สุดมีร้อยละ 14.7 โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 2.76 แสดงว่าพึงพอใจในระดับมาก

ด้านความสะดวกของร้านอาหาร พบว่าผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมาก รองลงมาคือมากที่สุด และน้อย โดยมีสัดส่วนร้อยละ 62.0 24.7 และ 12.2 ตามลำดับ โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 3.10 แสดงว่าพึงพอใจในระดับมาก

ความน่ารับประทาน พบว่าส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมาก รองลงมาคือมากที่สุด และน้อย โดยมีสัดส่วนร้อยละ 59.8 28.3 และ 11.4 ตามลำดับ โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 3.15 แสดงว่าพึงพอใจในระดับมาก

รสชาติอาหาร ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจระดับมาก กล่าวคือร้อยละ 54.3 ให้ความเห็นว่า พึงพอใจมาก รองลงมาร้อยละ 31.9 พึงพอใจระดับมากที่สุด และร้อยละ 11.9 พึงใจน้อย โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 3.16 หมายถึงพอใจในระดับมาก

ภาชนะใส่อาหาร ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ร้อยละ 56.5 มีความพึงพอใจระดับมาก รองลงมาคือมากที่สุดมีร้อยละ 26.0 และน้อยมีร้อยละ 14.7 และมีค่าเฉลี่ยที่ 3.06 แสดงว่าพึงพอใจในระดับมาก

เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยในเรื่องอาหาร ผู้ใช้บริการพึงพอใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยที่ 3.05 โดยมีความพึงพอใจในเรื่องรสชาติสูงสุดมีค่าเฉลี่ยที่ 3.16 รองลงมาคือความน่ารับประทานมีค่าเฉลี่ยที่ 3.15 และความสะดวกของร้านอาหารมีค่าเฉลี่ยที่ 2.76 ตามลำดับ รายละเอียดตามตารางที่ 14

ตารางที่ 15 ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการอำนวยความสะดวก

ประเภทการอำนวยความสะดวก	$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
ที่พัก	3.27	0.55	มากที่สุด
ห้องน้ำสาธารณะ	2.80	0.61	มาก
การสื่อสารทางโทรศัพท์	2.50	0.68	น้อย
สถานพยาบาล	2.92	0.71	มาก
อาหาร	3.05	0.54	มาก
รวม	2.93	0.43	มาก

การอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ตามที่ได้กล่าวมาแล้ว หากพิจารณาเปรียบค่าเฉลี่ยในภาพรวมพบว่า มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวม 2.93 หมายถึงพึงพอใจระดับมาก สำหรับด้านที่มีความพึงพอใจสูงสุดตามลำดับคือ ด้านที่พัก อาหาร และสถานพยาบาล โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 3.27 3.05 และ 2.92 ตามลำดับ ปรากฏรายละเอียดตามตารางที่ 15

ตารางที่ 16 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจำแนกตามการบริการของเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์

การบริการของ เจ้าหน้าที่ ประชาสัมพันธ์	ระดับความพึงพอใจ					$\bar{X}$	S.D	การแปลผล
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่ทราบ			
การต้อนรับของเจ้าหน้าที่	212 (58.7)	130 (36.0)	17 (4.7)	2 (0.6)	0	3.53	0.61	มากที่สุด
การให้บริการของเจ้าหน้าที่	215 (59.6)	130 (36.0)	16 (4.4)	0	0	3.55	0.58	มากที่สุด
การแต่งกาย	205 (56.8)	141 (39.1)	15 (4.2)	0	0	3.53	0.58	มากที่สุด
ยิ้มแย้ม	216 (59.8)	123 (34.1)	22 (6.1)	0	0	3.54	.061	มากที่สุด

ตารางที่ 16 (ต่อ)

การบริการของ เจ้าหน้าที่ ประชาสัมพันธ์	ระดับความพึงพอใจ					$\bar{X}$	S.D	การแปลผล
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่ทราบ			
สื่อสารชัดเจน	135 (37.4)	197 (54.6)	26 (7.2)	0	0	3.30	0.60	มากที่สุด
รวม						3.49	0.49	มากที่สุด

บุคลากรและเจ้าหน้าที่ให้บริการ

เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ศึกษาในประเด็น การต้อนรับของเจ้าหน้าที่ การให้บริการ การแต่งกาย ยิ้มแย้ม และสื่อสารชัดเจน พบว่าในด้านการต้อนรับของเจ้าหน้าที่ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ร้อยละ 58.7 มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด รองลงมาคือมากร้อยละ 36.0 และน้อยร้อยละ 4.7 มีค่าเฉลี่ยที่ 3.53 แสดงว่าพึงพอใจในระดับมากที่สุด

การให้บริการของเจ้าหน้าที่ พบว่าส่วนใหญ่พึงพอใจมากที่สุด รองลงมาคือมาก และน้อย โดยมีสัดส่วนร้อยละ 59.6 36.0 และ 4.4 ตามลำดับ โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 3.55 แสดงว่าพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ในส่วนการแต่งกายผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากที่สุดเช่นกัน กล่าวคือ ร้อยละ 56.8 ให้ความเห็นว่าพึงพอใจมากที่สุด รองลงมา ร้อยละ 39.1 พอใจมาก และ ร้อยละ 4.2 พอใจน้อย โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 3.53 หมายถึงพอใจในระดับมากที่สุด

เจ้าหน้าที่ที่มีความยิ้มแย้ม พบว่าผู้ให้บริการส่วนใหญ่ร้อยละ 59.8 มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด รองลงมาคือมาก ร้อยละ 34.1 และน้อย ร้อยละ 6.1 มีค่าเฉลี่ยที่ 3.54 แสดงว่าพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ส่วนด้านการสื่อสารชัดเจน พบว่าพึงพอใจส่วนใหญ่พึงพอใจมาก คือ ร้อยละ 54.6 พึงพอใจมาก รองลงมาในระดับมากที่สุด คือ ร้อยละ 37.4 และน้อยร้อยละ 7.2 มีค่าเฉลี่ยที่ 3.30 แสดงว่าพึงพอใจมากที่สุด

เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยในภาพรวมของเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ พบว่ามีพึงพอใจมากที่สุดมีค่าเฉลี่ยที่ 3.49 โดยมีความพึงพอใจในการให้บริการสูงสุด รองลงมาคือความยิ้มแย้มและการต้อนรับ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับการแต่งกายมีค่าเฉลี่ยที่ 3.55 3.54 และ 3.53 ตามลำดับ รายละเอียดตามตารางที่ 16

ตารางที่ 17 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจำแนกตามการบริการของเจ้าหน้าที่นำกิจกรรม

การบริการของ เจ้าหน้าที่นำกิจกรรม	ระดับความพึงพอใจ					$\bar{X}$	S.D	การแปลผล
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่ทราบ			
การต้อนรับของเจ้าหน้าที่	234 (64.8)	124 (34.3)	3 (0.8)	0	0	3.64	0.50	มากที่สุด
การให้บริการของเจ้าหน้าที่	233 (64.5)	127 (35.2)	1 (0.3)	0	0	3.64	0.49	มากที่สุด
การแต่งกาย	246 (68.1)	114 (31.6)	1 (0.3)	0	0	3.68	0.47	มากที่สุด
ความรู้และการเป็นผู้นำกิจกรรม	236 (65.4)	111 (30.7)	11 (3.0)	3 (0.8)	0	3.61	0.59	มากที่สุด
รู้จักจิตวิทยากลุ่ม	178 (49.3)	168 (46.5)	12 (3.3)	3 (0.8)	0	3.44	0.60	มากที่สุด
สื่อสารชัดเจน	208 (57.6)	140 (38.8)	10 (2.8)	3 (0.8)	0	3.53	0.60	มากที่สุด
รวม						3.59	0.47	มากที่สุด

เจ้าหน้าที่นำกิจกรรม ศึกษาในประเด็นการต้อนรับ การให้บริการ การแต่งกาย ความรู้ และการเป็นผู้นำกิจกรรม การรู้จักจิตวิทยากลุ่ม และการสื่อสารชัดเจน พบว่าในด้านการต้อนรับ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ร้อยละ 64.8 มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด รองลงมาคือมากมีร้อยละ 34.3 และน้อยมีร้อยละ 0.8 โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 3.64 แสดงว่าพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ พบว่าส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาคือมาก โดยมีสัดส่วนร้อยละ 64.5 และ 35.2 ตามลำดับ ในขณะที่มีเพียงร้อยละ 0.3 ที่เห็นว่าพอใจน้อย และไม่มีผู้ใดไม่พอใจเลย โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 3.64 แสดงว่าพึงพอใจในระดับมากที่สุด

การแต่งกายของผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด กล่าวคือร้อยละ 68.1 ให้ความเห็นว่าพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาร้อยละ 31.6 พอใจมาก และร้อยละ 0.3 พอใจน้อย โดยมีค่าเฉลี่ย 3.68 หมายถึงพอใจในระดับมากที่สุด

ด้านความรู้และการเป็นผู้นำกิจกรรม พบว่าส่วนใหญ่ร้อยละ 65.4 มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด รองลงมาคือมากมีร้อยละ 30.7 และน้อยมีร้อยละ 3.0 มีค่าเฉลี่ยที่ 3.61 แสดงว่าพึงพอใจในระดับมากที่สุด

การรู้จักจิตวิทยากลุ่ม พบว่าส่วนใหญ่ร้อยละ 49.3 พึงพอใจระดับมากที่สุด รองลงมาคือ มากมีร้อยละ 46.5 และน้อยมีร้อยละ 3.3 โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 3.44 แสดงว่าพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ด้านการสื่อสารชัดเจน พบว่าส่วนใหญ่ร้อยละ 57.6 พึงพอใจระดับมากที่สุด รองลงมาคือมากมีร้อยละ 38.8 และน้อยมีร้อยละ 2.8 มีค่าเฉลี่ยที่ 3.53 แสดงว่าพึงพอใจในระดับมากที่สุด

เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยในด้านการบริการของเจ้าหน้าที่นำกิจกรรม พบว่าผู้ใช้บริการพึงพอใจในระดับมากที่สุดมีค่าเฉลี่ยที่ 3.59 โดยมีความพึงพอใจในการแต่งกายสูงสุด มีค่าเฉลี่ยที่ 3.68 รองลงมาคือการต้อนรับ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยที่ 3.64 และความรู้การเป็นผู้นำกิจกรรมมีค่าเฉลี่ยที่ 3.61 รายละเอียดตามตารางที่ 17

ตารางที่ 18 ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในบุคลากรและเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ

ประเภทบุคลากรและเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์	3.49	0.49	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่นำกิจกรรม	3.59	0.47	มากที่สุด
รวม	3.54	0.44	มากที่สุด

ความพึงพอใจในบุคลากรที่ให้บริการซึ่งครอบคลุมเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์และเจ้าหน้าที่นำกิจกรรมตามที่ได้กล่าวมาแล้ว หากพิจารณาเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยในภาพรวมของบุคลากรพบว่ามีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยรวม 3.54 แสดงว่าพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยความพอใจในเจ้าหน้าที่นำกิจกรรมมีสูงกว่าเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ คือมีค่าเฉลี่ยที่ 3.59 และ 3.49 ตามลำดับ ดังปรากฏรายละเอียดตามตารางที่ 18

ตารางที่ 19 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจำแนกตามลักษณะการบำรุงรักษาสิ่งแวดล้อมที่เป็นธรรมชาติ

ลักษณะการบำรุงรักษาสิ่งแวดล้อมที่เป็นธรรมชาติ	ระดับความพึงพอใจ					$\bar{X}$	S.D	การแปลผล
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่ทราบ			
ความสมบูรณ์ของสวนหญ้า	137 (38.0)	190 (52.6)	31 (8.6)	3 (0.8)	0	3.28	0.65	มากที่สุด
ความสวยงามของต้นไม้	159 (44.0)	170 (47.1)	30 (8.3)	2 (0.6)	0	3.35	0.65	มากที่สุด
การจัดสวนหย่อม	130 (36.0)	186 (51.5)	43 (11.9)	2 (0.6)	0	3.23	0.67	มาก
ความสะอาดของแหล่งน้ำ	85 (23.5)	174 (48.2)	97 (26.9)	5 (1.4)	0	2.94	0.75	มาก
ความสะอาดและความเป็นธรรมชาติของสิ่งแวดล้อม	152 (42.1)	176 (48.8)	33 (9.1)	0	0	3.33	0.64	มากที่สุด

ตารางที่ 19 (ต่อ)

ลักษณะการบำรุง รักษาสีงแวดล้อม ที่เป็นธรรมชาติ	ระดับความพึงพอใจ					$\bar{X}$	S.D	การแปลผล
	มาก ที่สุด	มาก	น้อย	น้อย ที่สุด	ไม่ ทราบ			
การดูแลรักษาอาคาร สถานที่	127 (35.2)	196 (54.3)	38 (10.5)	0	0	3.25	0.63	มาก
รวม						3.23	0.53	มาก

การบำรุงรักษาสีงแวดล้อมที่เป็นธรรมชาติ

ความพึงพอใจในการบำรุงรักษาสีงแวดล้อมที่เป็นธรรมชาติ ในด้านความสมบูรณ์ของ
สนามหญ้าส่วนใหญ่จะพึงพอใจมากที่สุดร้อยละ 52.6 รองลงมาคือมากที่สุดร้อยละ 38.0 และน้อย
ร้อยละ 8.6 โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 3.28 แสดงว่ามีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ความสวยงามของต้นไม้ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ร้อยละ 47.1 พอใจระดับมาก รองลงมา
คือ พอใจมากที่สุดมีร้อยละ 44.0 และน้อยมีร้อยละ 8.3 มีค่าเฉลี่ยที่ 3.35 แสดงว่าพึงพอใจ
ในระดับมากที่สุด

ด้านการจัดสวนหย่อม พบว่าส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมาก รองลงมาคือมากที่สุด และน้อย
โดยมีสัดส่วนร้อยละ 51.5 36.0 และ 11.9 ตามลำดับ โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 3.23 แสดงว่าพึงพอใจ
ในระดับมาก

ความสะอาดของแหล่งน้ำ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจระดับมาก กล่าวคือ
ร้อยละ 48.2 ให้ความเห็นว่าพึงพอใจมาก รองลงมาร้อยละ 26.9 พอใจมาก และร้อยละ 23.5
พอใจน้อย โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 2.94 หมายถึงพอใจในระดับมาก

ความสะอาดและความเป็นธรรมชาติของสีงแวดล้อม พบว่าส่วนใหญ่ร้อยละ 48.8
พึงพอใจระดับมาก รองลงมาคือมากที่สุดร้อยละ 42.1 และน้อยร้อยละ 9.1 มีค่าเฉลี่ยที่ 3.33
แสดงว่าพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ด้านการดูแลรักษาอาคารสถานที่ พบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ร้อยละ 54.3 พึงพอใจระดับมาก รองลงมาคือมากมีร้อยละ 35.2 และน้อยมีร้อยละ 10.5 โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 3.25 แสดงว่าพึงพอใจในระดับมาก

โดยสรุปแล้ว ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในการบำรุงรักษาสสิ่งแวดล้อมที่เป็นธรรมชาติในระดับมากค่าเฉลี่ยที่ 3.23 โดยพอใจในความสวยงามของต้นไม้สูงสุด รองลงมาคือความสะอาดและความเป็นธรรมชาติของสิ่งแวดล้อม และความสมบูรณ์ของสนามหญ้ามีค่าเฉลี่ยที่ 3.35 3.33 และ 3.28 ตามลำดับ สำหรับความสะอาดของแหล่งน้ำมีความพึงพอใจน้อยที่สุด รายละเอียดตามตารางที่ 19

ตารางที่ 20 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจำแนกตามการใช้บริการแหล่งซื้อสินค้า

แหล่งซื้อสินค้า และค่าใช้จ่าย ในการใช้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					$\bar{X}$	S.D	การแปลผล
	มาก ที่สุด	มาก	น้อย	น้อย ที่สุด	ไม่ ทราบ			
ร้านจำหน่ายสินค้า ที่ระลึก	34 (9.4)	169 (46.8)	105 (29.1)	23 (6.4)	30 (8.3)	2.65	0.76	มาก
ราคาสินค้า	51 (14.1)	161 (44.6)	98 (27.1)	21 (5.8)	30 (8.3)	2.73	0.80	มาก
ความน่าสนใจ ของสินค้า	41 (11.4)	161 (44.6)	107 (29.6)	22 (6.1)	30 (8.3)	2.67	0.78	มาก
คุณภาพสินค้า	52 (14.4)	170 (47.1)	87 (24.1)	20 (5.5)	32 (8.9)	2.77	0.78	มาก
การบริการของร้านค้า	50 (13.9)	166 (46.0)	92 (25.5)	23 (6.4)	30 (8.3)	2.73	0.80	มาก
ความสะอาดของ ร้านค้า	56 (15.5)	175 (48.5)	77 (21.3)	23 (6.4)	30 (8.3)	2.80	0.80	มาก
รวม						2.72	0.69	มาก

แหล่งซื้อสินค้าและค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ

นอกเหนือจากความพึงพอใจใน 6 ด้านที่กล่าวมาแล้ว ยังได้ทำการศึกษาความพึงพอใจเพิ่มเติมอีก 2 ด้าน คือ แหล่งซื้อสินค้าและค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ อย่างไรก็ตามการศึกษาในส่วนนี้มีข้อจำกัดคือผู้ให้บริการหลายรายที่ไม่ได้มาใช้บริการแหล่งซื้อสินค้าหรือไม่ได้ใช้งบประมาณส่วนตัวเนื่องจากบริษัทหรือหน่วยงานจัดกิจกรรมนี้และเป็นผู้ออกค่าใช้จ่ายให้ จึงมีข้อมูลในส่วนที่ไม่ได้แสดงความคิดเห็นอยู่ด้วย

สำหรับผลการศึกษาในส่วนแหล่งซื้อสินค้า พบว่าในด้านร้านจำหน่ายสินค้าที่ระลึก ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากร้อยละ 46.8 รองลงมาคือน้อยร้อยละ 29.1 และมากที่สุดร้อยละ 9.4 โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 2.65 แสดงว่าพึงพอใจมาก

ด้านราคาสินค้า พบว่าส่วนใหญ่พึงพอใจมากร้อยละ 44.6 รองลงมาคือน้อยร้อยละ 27.1 และมากที่สุดร้อยละ 14.1 มีค่าเฉลี่ยที่ 2.73 แสดงว่ามีความพึงพอใจในระดับมาก

สำหรับความน่าสนใจของราคาสินค้าผู้บริการส่วนใหญ่ร้อยละ 44.6 พอใจระดับมาก รองลงมาคือพอใจน้อยมีร้อยละ 29.6 และมากที่สุดมีร้อยละ 11.4 โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 2.67 แสดงว่าพึงพอใจในระดับมาก

ด้านคุณภาพสินค้า พบว่าส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมาก รองลงมาคือน้อย และมากที่สุด โดยมีสัดส่วนร้อยละ 47.1 24.1 และ 14.4 ตามลำดับ โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 2.77 แสดงว่าพึงพอใจในระดับมาก

การบริการของร้านค้า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจระดับมาก กล่าวคือ ร้อยละ 46.0 ให้ความเห็นว่าพึงพอใจมาก รองลงมาร้อยละ 25.5 พอใจน้อย และร้อยละ 13.9 พอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 2.73 หมายถึงพอใจในระดับมาก

ด้านความสะอาดของร้านค้า พบว่าส่วนใหญ่ร้อยละ 48.5 พึงพอใจระดับมาก รองลงมาคือ น้อยร้อยละ 21.3 และมากที่สุดร้อยละ 15.5 มีค่าเฉลี่ยที่ 2.80 แสดงว่าพึงพอใจในมาก

โดยสรุปแล้ว ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในด้านแหล่งซื้อสินค้าในระดับมากมีค่าเฉลี่ยที่ 2.72 โดยพอใจในความสะดวกของร้านค้าสูงสุด มีค่าเฉลี่ยที่ 2.80 รองลงมาคือคุณภาพสินค้ามีค่าเฉลี่ยที่ 2.77 และการบริการของร้านค้า ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับราคาสินค้าคือ 2.73 รายละเอียดตามตารางที่ 20

ตารางที่ 21 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจำแนกรายจ่ายและงบประมาณในการใช้บริการ

รายจ่าย และงบประมาณ ในการใช้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					$\bar{X}$	S.D	การแปลผล
	มาก ที่สุด	มาก	น้อย	น้อย ที่สุด	ไม่ ทราบ			
ค่าที่พัก	56 (15.5)	199 (55.1)	64 (17.7)	16 (4.4)	26 (7.2)	2.88	0.73	มาก
ค่าอาหาร	53 (14.7)	178 (49.3)	88 (24.4)	14 (3.9)	28 (7.8)	2.81	0.75	มาก
ค่าสินค้าของที่ระลึก	61 (16.9)	166 (46.0)	86 (23.8)	18 (5.0)	30 (8.3)	2.82	0.79	มาก
รวม						2.84	0.70	มาก

สำหรับประเด็นรายจ่ายและงบประมาณในการใช้บริการในด้านที่พัก พบว่าส่วนใหญ่พึงพอใจมากร้อยละ 55.1 รองลงมาคือ น้อยร้อยละ 17.7 และมากที่สุดร้อยละ 15.5 มีค่าเฉลี่ยที่ 2.88 แสดงว่ามีความพึงพอใจในระดับมาก รายจ่ายด้านค่าอาหาร ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ร้อยละ 49.3 พอใจระดับมาก รองลงมาคือพอใจน้อยมีร้อยละ 24.4 และมากที่สุดมีร้อยละ 14.7 โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 2.81 แสดงว่าพึงพอใจในระดับมาก และรายจ่ายด้านค่าสินค้าของที่ระลึก พบว่าส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมาก รองลงมาคือน้อย และมากที่สุด โดยมีสัดส่วนร้อยละ 46.0 23.8 และ 16.9 ตามลำดับ โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 2.82 แสดงว่าพึงพอใจในระดับมาก โดยสรุปแล้วในเรื่องรายจ่ายหรืองบประมาณในการใช้บริการมีความพึงพอใจมากมีค่าเฉลี่ยที่ 2.84 โดยพอใจในรายจ่ายเรื่องที่พักสูงสุด รองลงมาคือค่าสินค้าของที่ระลึก รายละเอียดปรากฏในตารางที่ 21

ตารางที่ 22 ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการใช้บริการด้านอื่น ๆ

ด้าน	$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
- แหล่งซื้อสินค้า	2.72	0.69	มาก
- ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ	2.84	0.70	มาก
รวม	2.77	0.63	มาก

ความพึงพอใจในการใช้บริการด้านแหล่งซื้อสินค้าและค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ยที่ 2.77 โดยความพอใจในด้านแหล่งซื้อสินค้าและค่าใช้จ่ายในการใช้บริการสูงกว่าความพอใจในแหล่งซื้อสินค้า รายละเอียดปรากฏในตารางที่ 22

ตารางที่ 23 ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการใช้บริการเชิงนันทนาการ

ความพึงพอใจในการใช้บริการเชิงนันทนาการ	$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
- ด้านกิจกรรมนันทนาการ	3.07	0.48	มาก
- ด้านคุณค่าและประโยชน์ของการมาใช้บริการ	3.36	0.49	มากที่สุด
- ด้านประชาสัมพันธ์	2.73	0.69	มาก
- ด้านการอำนวยความสะดวก	2.93	0.43	มาก
- ด้านบุคลากรและเจ้าหน้าที่	3.54	0.44	มากที่สุด
- การบำรุงรักษาสสิ่งแวดล้อมที่เป็นธรรมชาติ	3.23	0.53	มาก
- ด้านอื่น ๆ	2.77	0.63	มาก
รวม	3.05	0.33	มาก

โดยสรุปความพึงพอใจในการใช้บริการเชิงนันทนาการในภาพรวม ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมีค่าเฉลี่ยที่ 3.05 แสดงถึงความพึงพอใจระดับมาก โดยด้านที่มีความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับแรก คือ บุคลากรและเจ้าหน้าที่มีค่าเฉลี่ยที่ 3.54 ด้านคุณค่าและประโยชน์ของการมาใช้บริการมีค่าเฉลี่ยที่ 3.36 และการบำรุงรักษาสสิ่งแวดล้อมที่เป็นธรรมชาติ มีค่าเฉลี่ยที่ 3.23 สำหรับด้านที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือการประชาสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ยที่ 2.73 ดังรายละเอียดในตารางที่ 23

ตารางที่ 24 จำนวนและร้อยละของความเห็นของผู้ใช้บริการจำแนกตามประเภทข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
- เพิ่มจำนวนร้านขายของ	46	15.18
- การปรับปรุงสภาพห้องพัก/ห้องต่าง ๆ	57	18.81
- การปรับปรุงสภาพร้านค้า/ร้านขายของ	38	12.54
- ปรับปรุงความสะอาดของสถานที่	2	0.66
- ปรับปรุงให้น้ำมีความสะอาดขึ้น	4	1.32
- มีเอกสารแนะนำสถานที่/ประวัติความเป็นมา	96	31.68
- มีประเภทกิจกรรมอื่น ๆ เพิ่มมากขึ้น	45	14.85
- เปิดบริการคนภายนอกมากขึ้น/บริการทัวร์	5	1.65
- เพิ่มบริการสาธารณะ	3	0.99
- เพิ่มป้ายบอกทางให้มากขึ้น	2	0.66
- อื่น ๆ	5	1.65
รวม	303	100.0

แม้ผลสรุปความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการเชิงนันทนาการ จะมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดก็ตาม แต่ผู้ให้บริการยังมีข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะในการปรับปรุงบริการ เพื่อพัฒนาให้บริการต่าง ๆ มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น โดยผู้ให้บริการส่วนใหญ่คือร้อยละ 31.68 แสดงความคิดเห็นว่าควรมีเอกสารแนะนำสถานที่ รวมถึงการแนะนำประวัติความเป็นมาของสถานที่เป็นอันดับแรก เพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจมากยิ่งขึ้น ขณะเดียวกันจะสามารถเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทั่วไปสามารถเดินทางมาใช้บริการได้มากยิ่งขึ้น โดยเอกสารแนะนำดังกล่าวผู้ให้บริการเสนอว่าควรระบุถึงเส้นทางการเดินทางมาทั้งทางรถยนต์และรถประจำทางด้วย อันดับ 2 คือ ร้อยละ 18.81 เห็นว่าควรมีการปรับปรุงสภาพห้องพัก เช่น การป้องกันสัตว์เลื้อยคลานต่าง ๆ อาทิ ด้วงแกเข้ามาในห้องพัก และควรปรับปรุงห้องต่าง ๆ เช่น ห้องประชุม หรือห้องอาหารควรติดแอร์ รวมถึงการปรับปรุงห้องน้ำ สำหรับอันดับ 3 เห็นว่าควรเพิ่มจำนวนร้านขายของ ซึ่งมีร้อยละ 15.18 และอันดับถัดมาคือการจัดกิจกรรมประเภทอื่น ๆ เพิ่มมากขึ้น มีร้อยละ 14.85 ดังปรากฏรายละเอียดในตารางที่ 24

ตอนที่ 3 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการเชิงนันทนาการ

การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการเชิงนันทนาการ กำหนดศึกษาปัจจัยในเรื่องเพศ อาชีพ ระดับการศึกษา อายุ และรายได้ โดยการศึกษาแบ่งเป็น 2 ส่วน คือ ในส่วนการศึกษาความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระที่มี 2 กลุ่ม ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา และอาชีพ กับตัวแปรตามคือความพึงพอใจในการใช้บริการเชิงนันทนาการว่ามีความสัมพันธ์กันหรือไม่อย่างไร โดยทำการทดสอบความมีนัยสำคัญทางสถิติ ด้วยการคำนวณค่าที (t-test) กำหนดความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนตัวแปรอิสระที่มี 2 กลุ่มขึ้นไป ได้แก่ อายุ และรายได้ ทำการทดสอบความสัมพันธ์ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One way Analysis of Variance – ANOVA) คำนวณค่า F – test กำหนดทดสอบความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลการศึกษาเป็นดังนี้

คำถามวิจัยข้อที่ 1: ผู้ใช้บริการที่มีเพศแตกต่างกันจะมีความพึงพอใจในการใช้บริการเชิงนันทนาการแตกต่างกันอย่างไร

ตารางที่ 25 เปรียบเทียบเพศกับความพึงพอใจในการใช้บริการเชิงนันทนาการ

การให้บริการเชิงนันทนาการ	เพศ	n	$\bar{X}$	S.D.	t	Sig (P)
- ด้านกิจกรรมนันทนาการ	ชาย	130	3.1225	0.4530	1.410	0.159
	หญิง	231	3.0489	0.4884		
- ด้านคุณค่าและประโยชน์ของการมาใช้บริการ	ชาย	130	3.3904	0.4532	0.826	0.410
	หญิง	231	3.3463	0.5045		
- ด้านประชาสัมพันธ์	ชาย	130	2.8125	0.5007	0.2156	0.032*
	หญิง	231	2.6791	0.6558		
- ด้านการอำนวยความสะดวก	ชาย	130	2.9542	0.4363	0.627	0.531
	หญิง	231	2.9248	0.4233		
- ด้านบุคลากรและเจ้าหน้าที่	ชาย	130	3.4420	0.4374	-3.389	0.001*
	หญิง	231	3.6032	0.4319		
- การบำรุงรักษาสิ่งแวดล้อมที่เป็นธรรมชาติ	ชาย	130	3.1987	0.4998	-0.780	0.436
	หญิง	231	3.2446	0.5555		

ตารางที่ 25 (ต่อ)

การใช้บริการเชิงนันทนาการ	เพศ	n	$\bar{X}$	S.D.	t	Sig (P)
- แหล่งซื้อสินค้าและค่าใช้จ่าย ในการใช้บริการ	ชาย	130	2.8203	0.5589	1.218	0.224
	หญิง	231	2.7342	0.6705		
รวม	ชาย	130	3.0713	0.3321	0.696	0.487
	หญิง	231	3.0458	0.3334		

*P < 0.05

การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับความพึงพอใจในการใช้บริการเชิงนันทนาการ ทดสอบความมีนัยสำคัญทางสถิติจากการคำนวณค่าที (t-test) โดยกำหนดความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($P < 0.05$) พบว่าผู้ใช้บริการที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจในบริการเชิงนันทนาการ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($P = 0.487$) กล่าวคือเพศไม่มีผลต่อความพึงพอใจ หรือเพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อความพึงพอใจไม่ต่างกันและเมื่อศึกษาในรายละเอียดแต่ละด้านจะพบว่าเพศต่างกันจะมีความพึงพอใจในด้านการประชาสัมพันธ์ ($P = 0.032$) และด้านบุคลากรและเจ้าหน้าที่ ($P = 0.001$) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($P < 0.05$) โดยด้านการประชาสัมพันธ์ เพศชายมีความพึงพอใจสูงกว่าเพศหญิง ขณะที่ด้านบุคลากรและเจ้าหน้าที่เพศหญิงมีความพึงพอใจสูงกว่าเพศชาย สำหรับด้านกิจกรรมนันทนาการ คุณค่าและประโยชน์ของการมาใช้บริการ ด้านการอำนวยความสะดวก ด้านการบำรุงรักษาสสิ่งแวดล้อมที่เป็นธรรมชาติ และด้านอื่น ๆ พบว่าเพศต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($P > 0.05$) กล่าวคือเพศไม่มีผลต่อความพึงพอใจในประเด็นย่อยดังกล่าวหรือเพศต่างกันมีความพึงพอใจไม่ต่างกันนั่นเอง รายละเอียดปรากฏในตารางที่ 25

คำถามวิจัยข้อที่ 2: ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันจะมีความพึงพอใจในการใช้บริการเชิงนันทนาการแตกต่างกันอย่างไร

ตารางที่ 26 เปรียบเทียบระดับการศึกษากับความพึงพอใจในการใช้บริการเชิงนันทนาการ

การให้บริการเชิงนันทนาการ	ระดับการศึกษา	n	$\bar{X}$	S.D.	t	Sig (P)
- ด้านกิจกรรมนันทนาการ	ปริญญาตรีขึ้นไป	157	3.1122	0.5019	1.288	0.199
	ต่ำกว่าปริญญาตรี	204	3.0471	0.4555		
- ด้านคุณค่าและประโยชน์ของการมาใช้บริการ	ปริญญาตรีขึ้นไป	157	3.3901	0.4897	0.957	0.339
	ต่ำกว่าปริญญาตรี	204	3.3407	0.4840		
- ด้านประชาสัมพันธ์	ปริญญาตรีขึ้นไป	157	2.8082	0.6236	2.228	0.026*
	ต่ำกว่าปริญญาตรี	204	2.6646	0.5890		
- ด้านการอำนวยความสะดวก	ปริญญาตรีขึ้นไป	157	2.9909	0.4474	2.175	0.030*
	ต่ำกว่าปริญญาตรี	204	2.8927	0.4078		
- ด้านบุคลากรและเจ้าหน้าที่	ปริญญาตรีขึ้นไป	157	3.5638	0.4502	0.707	0.480
	ต่ำกว่าปริญญาตรี	204	3.5307	0.4328		
- การบำรุงรักษาสถานที่แวดล้อมที่เป็นธรรมชาติ	ปริญญาตรีขึ้นไป	157	3.2049	0.5377	-0.721	0.472
	ต่ำกว่าปริญญาตรี	204	3.2459	0.5351		
- ด้านอื่น ๆ	ปริญญาตรีขึ้นไป	157	2.7325	0.7003	-0.893	0.373
	ต่ำกว่าปริญญาตรี	204	2.7952	0.5677		
รวม	ปริญญาตรีขึ้นไป	157	3.0848	0.3667	1.461	0.145
	ต่ำกว่าปริญญาตรี	204	3.0320	0.3028		

*P < 0.05

ระดับการศึกษา ซึ่งแบ่งเป็น 4 ระดับ คือ ประถมศึกษา มัธยมศึกษา- ปวช- ปวส. ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี ผลการสำรวจพบว่า กลุ่มตัวอย่างในแต่ละระดับการศึกษามีการกระจายตัวในสัดส่วนที่ต่างกันมาก จึงทำการแบ่งกลุ่มตัวอย่างเป็น 2 กลุ่ม คือกลุ่มที่มีการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไปและต่ำกว่าปริญญาตรี และทำการศึกษาความสัมพันธ์พบว่าผู้ให้บริการที่มีการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจในบริการเชิงนันทนาการภาพรวม แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (P = 0.145) กล่าวคือระดับการศึกษาไม่มีผลต่อความพึงพอใจ หรือ

การศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อความพึงพอใจในบริการเชิงนันทนาการ (ภาพรวม) ไม่ต่างกัน แต่เมื่อศึกษาในรายละเอียดแต่ละด้าน จะพบว่าระดับการศึกษาที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจในการประชาสัมพันธ์ (P = 0.026) และด้านการอำนวยความสะดวก (P = 0.030) แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($P < 0.05$) โดยทั้งด้านการประชาสัมพันธ์และด้านการอำนวยความสะดวก ผู้มีการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไปมีความพึงพอใจสูงกว่าผู้มีการศึกษาดำรงปริญญาตรี สำหรับด้านกิจกรรมนันทนาการ คุณค่าและประโยชน์ของการมาใช้บริการ ด้านบุคลากรเจ้าหน้าที่การบำรุงรักษาสสิ่งแวดล้อมที่เป็นธรรมชาติและด้านแหล่งซื้อสินค้าและค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ พบว่าระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($P > 0.05$) กล่าวคือการศึกษาไม่มีผลต่อความพึงพอใจในประเด็นย่อยดังกล่าวหรือการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจไม่ต่างกัันนั่นเอง ดังรายละเอียดในตารางที่ 26

คำถามวิจัยข้อที่ 3: ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกันจะมีความพึงพอใจในการใช้บริการเชิงนันทนาการแตกต่างกันอย่างไร

ตารางที่ 27 เปรียบเทียบอาชีพกับความพึงพอใจในการใช้บริการการเชิงนันทนาการ

การใช้บริการเชิง นันทนาการ	อาชีพ	n	$\bar{X}$	S.D.	t	Sig (P)
- ด้านกิจกรรมนันทนาการ	ลูกจ้างเอกชน	25	3.0764	0.6360	0.010	0.992
	ไม่ใช่ลูกจ้างเอกชน	336	3.0753	0.4639		
- ด้านคุณค่าและประโยชน์ ของการมาใช้บริการ	ลูกจ้างเอกชน	25	3.4800	0.5444	1.256	0.210
	ไม่ใช่ลูกจ้างเอกชน	336	3.3534	0.4816		
- ด้านประชาสัมพันธ์	ลูกจ้างเอกชน	25	3.0057	0.6659	2.396	0.017*
	ไม่ใช่ลูกจ้างเอกชน	336	2.7058	0.5988		
- ด้านการอำนวยความสะดวก	ลูกจ้างเอกชน	25	3.0720	0.5113	1.659	0.098
	ไม่ใช่ลูกจ้างเอกชน	336	2.9252	0.4199		
- ด้านบุคลากรและเจ้าหน้าที่	ลูกจ้างเอกชน	25	3.5345	0.5642	-0.124	0.901
	ไม่ใช่ลูกจ้างเอกชน	336	3.5459	0.4305		
- การบำรุงรักษาสสิ่งแวดล้อม ที่เป็นธรรมชาติ	ลูกจ้างเอกชน	25	3.2267	0.4880	-0.014	0.989
	ไม่ใช่ลูกจ้างเอกชน	336	3.2282	0.5399		

ตารางที่ 27 (ต่อ)

การใช้บริการเชิง นันทนาการ	อาชีพ	n	$\bar{X}$	S.D.	t	Sig (P)
- แหล่งซื้อสินค้าและ ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ	ลูกจ้างเอกชน	25	2.6044	0.7151	-1.337	0.182
	ไม่ใช่ลูกจ้างเอกชน	336	2.7796	0.6235		
รวม	ลูกจ้างเอกชน	25	3.1095	0.4368	0.849	0.396
	ไม่ใช่ลูกจ้างเอกชน	336	3.0509	0.3241		

สำหรับเรื่องอาชีพ ผู้ศึกษาได้แบ่งอาชีพออกเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มพนักงาน/ลูกจ้างเอกชน ได้แก่ ผู้ให้บริการที่ทำงานเป็นลูกจ้างหรือมีอาชีพรับจ้างกับกลุ่มที่ไม่ใช่ลูกจ้างเอกชน ได้แก่ ผู้ให้บริการที่เป็นข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ค้าขายประกอบธุรกิจส่วนตัว และนักเรียน นักศึกษา และทำการศึกษาความสัมพันธ์พบว่าผู้ให้บริการที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจในบริการเชิงนันทนาการภาพรวม แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กล่าวคืออาชีพไม่มีผลต่อความพึงพอใจ หรืออาชีพต่างกันมีความคิดเห็นต่อความพึงพอใจในบริการเชิงนันทนาการ (ภาพรวม) ไม่แตกต่างกัน และเมื่อศึกษารายละเอียดในแต่ละด้าน พบว่าอาชีพที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจในด้านการประชาสัมพันธ์ ($P = 0.017$) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($P < 0.05$) โดยผู้ให้บริการที่มีอาชีพเป็นพนักงานหรือลูกจ้างเอกชนจะมีความพึงพอใจสูงกว่าพวกที่ไม่ใช่พนักงานหรือลูกจ้างเอกชน สำหรับด้านกิจกรรมนันทนาการ ด้านคุณค่าและประโยชน์ของการมาใช้บริการ ด้านการอำนวยความสะดวก ด้านบุคลากรเจ้าหน้าที่ ด้านการบำรุงรักษา สิ่งแวดล้อมที่เป็นธรรมชาติ และด้านแหล่งซื้อสินค้าและค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ พบว่าอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กล่าวคืออาชีพไม่มีผลต่อความพึงพอใจในประเด็นย่อยดังกล่าวหรือระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจไม่ต่างกันดังรายละเอียดในตารางที่ 27

ในส่วนตัวแปรอิสระที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม คือ อายุ และรายได้กับตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจในบริการเชิงนันทนาการได้ทำการทดสอบความสัมพันธ์ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One way Analysis of Variance – ANOVA) กำหนดหาค่า F – test กำหนดทดสอบความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้

คำถามวิจัยข้อที่ 4: ผู้ใช้บริการที่มีอายุแตกต่างกันจะมีความพึงพอใจในการใช้บริการเชิงบริการนันทนาการแตกต่างกันอย่างไร

ตารางที่ 28 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยอายุของผู้ใช้บริการกับความพึงพอใจในการใช้บริการเชิงนันทนาการ

ความพึงพอใจในการใช้บริการ เชิงนันทนาการ	n	อายุ							
		18 - 25 ปี		26 - 35 ปี		36 ปี ขึ้นไป		รวม	
		$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
- ด้านกิจกรรมนันทนาการ	361	3.12	0.42	3.06	0.44	3.06	0.56	3.07	0.48
- ด้านคุณค่าและประโยชน์ของการ มาใช้บริการ	361	3.36	0.52	3.41	0.48	3.29	0.45	3.36	0.49
- ด้านประชาสัมพันธ์	361	2.69	0.66	2.80	0.55	2.64	0.63	2.73	0.61
- ด้านการอำนวยความสะดวก	361	2.95	0.47	2.96	0.40	2.88	0.42	2.93	0.43
- ด้านบุคลากรและเจ้าหน้าที่	361	3.58	0.44	3.57	0.43	3.47	0.45	3.54	0.44
- การบำรุงรักษาสสิ่งแวดล้อมที่เป็นธรรมชาติ	361	3.23	0.48	3.23	0.55	3.21	0.56	3.23	0.53
- แหล่งซื้อสินค้าและค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ	361	2.75	0.63	2.89	0.59	2.58	0.65	2.77	0.63
รวม	361	3.07	0.35	3.09	0.32	2.99	0.32	3.05	0.33

พบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่จะเป็นผู้ที่มีอายุในช่วง 18 – 55 ปี โดยผู้ที่มีอายุ 56 ปีขึ้นไป มีเพียง 3 คน เป็นสัดส่วนที่น้อยมาก จึงทำการแบ่งกลุ่มอายุเป็น 3 กลุ่ม คือ ผู้มีอายุ 18 – 25 ปี 26 – 35 ปี และ 36 ปีขึ้นไป ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการทั้ง 3 กลุ่ม มีความพึงพอใจ ในบริการเชิงนันทนาการ (ภาพรวม) ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยที่ 3.05 โดยกลุ่มอายุ 26 – 35 ปี มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 3.09 อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือกลุ่มอายุ 18 – 25 ปี มีค่าเฉลี่ยที่ 3.07 ซึ่งเป็นสัดส่วนที่ใกล้เคียงกับกลุ่มอายุ 26 – 35 ปี ส่วนกลุ่มอายุ 36 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ 2.99 แต่เมื่อแปรผลก็พบว่ายังมีความพึงพอใจในระดับมากอยู่เช่นกัน เมื่อพิจารณาแต่ละด้าน ของบริการเชิงนันทนาการ พบว่าด้านคุณค่าและประโยชน์ของการมาใช้บริการด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านการอำนวยความสะดวก และด้านแหล่งซื้อสินค้าและค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจมีลักษณะเช่นเดียวกับภาพรวม กล่าวคือกลุ่มอายุ 26 – 35 ปี มีความพึงพอใจสูงสุด รองลงมาคือกลุ่มอายุ 18 – 25 ปี และกลุ่ม 36 ปีขึ้นไป ส่วนในด้านกิจกรรมนันทนาการ กลุ่มอายุ 18 - 25 ปี ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด รองลงมาคือกลุ่มอายุ 26 - 35 ปี ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ กลุ่มอายุ 36 ปีขึ้นไป ส่วนด้านบุคลากรและเจ้าหน้าที่ พบว่าค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มอายุ 18 - 25 ปี มีสูงสุด รองลงมาคือกลุ่มอายุ 26 – 35 ปี และกลุ่มอายุ 36 ปีขึ้นไป สำหรับด้านการบำรุงรักษาสสิ่งแวดล้อมที่เป็นธรรมชาติทั้ง 3 กลุ่มอายุมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่ใกล้เคียงกัน คือ 3.23 3.23 และ 3.21 รายละเอียดปรากฏตามตารางที่ 28

ตารางที่ 29 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบอายุกับความพึงพอใจ ในการใช้บริการเชิงนันทนาการ

ความพึงพอใจในการใช้ บริการเชิงนันทนาการ	แหล่งความ แปรปรวน	ss.	df.	MS.	F	Sig (P)
- ด้านกิจกรรมนันทนาการ	ระหว่างกลุ่ม	0.271	2	0.136	0.595	0.552
	ภายในกลุ่ม	81.536	358	0.228		
	รวม	81.807	360			
- ด้านคุณค่าและประโยชน์ ของการมาใช้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.968	2	0.484	2.058	0.129
	ภายในกลุ่ม	84.238	358	0.235		
	รวม	85.206	360			

ตารางที่ 29 (ต่อ)

ความพึงพอใจในการใช้ บริการเชิงนันทนาการ	แหล่งความ แปรปรวน	ss.	df.	MS.	F	Sig (P)
- ด้านประชาสัมพันธ์	ระหว่างกลุ่ม	1.609	2	0.804	2.193	0.113
	ภายในกลุ่ม	130.191	355	0.367		
	รวม	131.800	357			
- ด้านการอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	0.461	2	0.231	1.262	0.284
	ภายในกลุ่ม	65.389	358	0.183		
	รวม	65.850	360			
- ด้านบุคลากรและเจ้าหน้าที่	ระหว่างกลุ่ม	0.743	2	0.372	1.928	0.0147
	ภายในกลุ่ม	69.014	358	0.193		
	รวม	69.757	360			
- การบำรุงรักษาสสิ่งแวดล้อม ที่เป็นธรรมชาติ	ระหว่างกลุ่ม	0.031	2	0.015	0.053	0.948
	ภายในกลุ่ม	103.358	358	0.289		
	รวม	103.389	360			
- แหล่งซื้อสินค้าและ ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	5.496	2	2.748	7.147	0.001*
	ภายในกลุ่ม	129.188	336	0.384		
	รวม	134.684	338			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	0.602	2	0.301	2.747	0.065
	ภายในกลุ่ม	39.251	358	0.110		
	รวม	39.854	360			

*P < 0.05

เมื่อวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance – Anova) เพื่อทดสอบความมีนัยสำคัญทางสถิติโดยคำนวณค่าเอฟ (F – test) กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($P < 0.05$) พบว่าผู้ให้บริการที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจในบริการเชิงนันทนาการ (ภาพรวม) แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($P = 0.065$) แสดงว่าผู้ให้บริการที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันหรืออายุไม่มีผลต่อความพึงพอใจในบริการเชิงนันทนาการ (ภาพรวม) และเมื่อวิเคราะห์แต่ละด้าน พบว่าผู้ให้บริการที่มีอายุต่างกัน

จะมีความพึงพอใจในบริการเชิงนันทนาการเกือบทุกด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($P < 0.05$) โดยด้านกิจกรรมนันทนาการ $P = 0.552$ ด้านคุณค่าและประโยชน์ของการมาใช้บริการ $P = 0.129$ ด้านการประชาสัมพันธ์ $P = 0.113$ ด้านการอำนวยความสะดวก $P = 0.284$ ด้านบุคลากรและเจ้าหน้าที่ $P = 0.147$ และด้านการบำรุงรักษาสิ่งแวดล้อมที่เป็นธรรมชาติ $P = 0.948$ ยกเว้นในด้านแหล่งซื้อสินค้า และรายจ่ายงบประมาณในการใช้บริการที่พบว่าอายุต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($P = 0.001$) นั้นแสดงว่าอายุมีผลต่อความคิดเห็นในเรื่องความพึงพอใจการให้บริการด้านแหล่งซื้อสินค้าและรายจ่ายในการใช้บริการเท่านั้น ดังแสดงไว้ในตารางที่ 29

ตารางที่ 30 เปรียบเทียบการความพึงพอใจในการใช้บริการเชิงนันทนาการด้านอื่น ๆ
จำแนกตามระดับอายุ

ระดับอายุ		18 – 25 ปี	26 - 35 ปี	36 ปีขึ้นไป
แหล่งซื้อสินค้าและค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ	$\bar{X}$	2.7478	2.8891	2.5848
18 – 25 ปี	2.7478	0	-	-
26 - 35 ปี	2.8891	-0.1413	0	-
36 ปีขึ้นไป	2.5848	0.1630	0.3043*	0

* $P < 0.05$

เมื่อพบว่าผู้บริการที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจในบริการด้านแหล่งซื้อสินค้าและค่าใช้จ่ายในการใช้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลรายคู่และพบว่าผู้บริการที่มีอายุในช่วง 26 – 35 ปีจะมีความพึงพอใจสูงกว่ากลุ่มอายุ 36 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนกลุ่มอายุ 18 – 25 ปี เปรียบเทียบกับกลุ่มอายุ 26 – 35 ปี และกลุ่มอายุ 36 ปีขึ้นไป พบว่ามีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ดังรายละเอียดในตารางที่ 30

คำถามวิจัยข้อที่ 5: ผู้ใช้บริการที่มีรายได้แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจในการใช้บริการเชิงนันทนาการแตกต่างกันอย่างไร

ตารางที่ 31 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับรายได้ของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการกับความพึงพอใจในการใช้บริการเชิงนันทนาการ

ความพึงพอใจในการใช้บริการ เชิงนันทนาการ	n	ระดับรายได้(บาท/เดือน)							
		< 10,000		10,001 - 20,000		> 20,001		รวม	
		(ต่ำ)		(ปานกลาง)		(สูง)			
		$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
- ด้านกิจกรรมนันทนาการ	361	3.09	0.46	3.10	0.50	2.97	0.43	3.07	0.48
- ด้านคุณค่าและประโยชน์ของการมาใช้ บริการ	361	3.37	0.49	3.35	0.47	3.37	0.51	3.36	0.49
- ด้านประชาสัมพันธ์	361	2.89	0.60	2.68	0.56	2.55	0.68	2.73	0.61
- ด้านการอำนวยความสะดวก	361	3.01	0.42	2.93	0.41	2.78	0.45	2.93	0.43
- ด้านบุคลากรและเจ้าหน้าที่	361	3.60	0.41	3.49	0.47	3.59	0.39	3.54	0.44
- การบำรุงรักษาสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นธรรมชาติ	361	3.20	0.55	3.23	0.55	3.29	0.46	3.23	0.53
- แหล่งซื้อสินค้าและค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ	361	2.77	0.69	2.79	0.58	2.68	0.62	2.77	0.63
รวม	361	3.11	0.32	3.05	0.35	2.97	0.29	3.05	0.33

ผลการสำรวจพบกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ 30,001 บาทขึ้นไป มีจำนวนเพียง 11 คน คิดเป็นร้อยละ 3.0 ซึ่งเป็นสัดส่วนที่น้อยมาก จึงรวมกลุ่มรายได้ 30,001 บาทขึ้นไปไว้กับกลุ่ม 20,001 - 30,000 บาท ทำให้กลุ่มรายได้ในการศึกษารั้งนี้มี 3 กลุ่ม คือผู้มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท หรือกลุ่มรายได้ต่ำ กลุ่มรายได้ 10,001 – 20,000 บาท หรือกลุ่มรายได้ปานกลางและกลุ่มรายได้สูงที่มีรายได้ตั้งแต่ 20,001 บาทขึ้นไป ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการทั้ง 3 กลุ่ม มีความพึงพอใจในบริการเชิงนันทนาการ (ภาพรวม) ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยที่ 3.05 โดยกลุ่มรายได้ต่ำ หรือรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 3.11 อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ กลุ่มรายได้ปานกลาง (10,001 – 20,000 บาท) มีค่าเฉลี่ย 3.05 และกลุ่มรายได้สูง (20,001 บาทขึ้นไป) มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ 2.97 อย่างไรก็ตามทั้ง 3 กลุ่ม รายได้ยังถือว่ามีความพึงพอใจในระดับมากเช่นเดียวกัน เมื่อพิจารณาแต่ละด้านของบริการเชิงนันทนาการ พบว่าด้านกิจกรรมนันทนาการและด้านอื่น ๆ กลุ่มกลุ่มรายได้ปานกลางคือ 10,001 – 20,000 บาท มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด รองลงมาคือกลุ่มรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท และและกลุ่มรายได้ 20,001 บาทขึ้นไป ส่วนด้านคุณค่าและประโยชน์ของการมาใช้บริการ กลุ่มรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท และกลุ่มรายได้สูงมีความพึงพอใจเท่ากัน ซึ่งค่าเฉลี่ยสูงกว่ากลุ่มรายได้ปานกลาง (10,001- 20,000 บาท) ด้านบุคลากรเจ้าหน้าที่กลุ่มรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด รองลงมาคือ กลุ่มรายได้ 20,001 บาทขึ้นไป และกลุ่มรายได้ ปานกลาง (10,001 – 20,000 บาท) สำหรับด้านประชาสัมพันธ์ และด้านการอำนวยความสะดวก พบว่ากลุ่มรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด รองลงมาคือกลุ่มรายได้ 10,001 – 20,000 บาท และกลุ่มรายได้ 20,001 บาทขึ้นไป ตามลำดับ ขณะที่ด้านการบำรุงรักษาสสิ่งแวดล้อมที่เป็นธรรมชาติกลับพบว่า 20,001 บาทขึ้นไป หรือกลุ่มรายได้สูงมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด รองลงมาคือกลุ่มรายได้ปานกลาง หรือ 10,001- 20,000 บาท และกลุ่มรายได้ต่ำ (ต่ำกว่า 10,000 บาท) ตามลำดับ รายละเอียดตามตารางที่ 31

ตารางที่ 32 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบระดับรายได้กับความพึงพอใจในการใช้บริการเชิงนันทนาการ

ความพึงพอใจในการใช้ บริการเชิงนันทนาการ	แหล่งความ แปรปรวน	df.	ss.	MS.	F	Sig (P)
- ด้านกิจกรรมนันทนาการ	ระหว่างกลุ่ม	2	0.790	0.395	1.746	0.176
	ภายในกลุ่ม	358	81.016	0.226		
	รวม	360	81.806			
- ด้านคุณค่าและประโยชน์ ของการมาใช้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2	0.041	0.020	0.086	0.918
	ภายในกลุ่ม	358	85.165	0.238		
	รวม	360	85.206			
- ด้านประชาสัมพันธ์	ระหว่างกลุ่ม	2	5.313	2.657	7.456	0.001*
	ภายในกลุ่ม	355	126.486	0.356		
	รวม	357	131.799			
- ด้านการอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	2	2.157	1.079	6.063	0.003*
	ภายในกลุ่ม	358	63.693	0.178		
	รวม	360	65.850			
- ด้านบุคลากรและ เจ้าหน้าที่	ระหว่างกลุ่ม	2	1.025	0.512	2.669	0.071
	ภายในกลุ่ม	358	68.732	0.192		
	รวม	360	69.757			
- การบำรุงรักษาสิ่งแวดล้อม ที่เป็นธรรมชาติ	ระหว่างกลุ่ม	2	0.340	0.170	0.591	0.555
	ภายในกลุ่ม	358	103.049	0.288		
	รวม	360	103.389			
- แหล่งซื้อสินค้าและ ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2	0.523	0.262	0.655	0.520
	ภายในกลุ่ม	336	134.161	0.399		
	รวม	338	134.684			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2	0.788	0.394	3.611	0.028*
	ภายในกลุ่ม	358	39.065	0.109		
	รวม	360	39.853			

*P < 0.05

เมื่อวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance – Anova) เพื่อทดสอบความมีนัยสำคัญทางสถิติโดยคำนวณค่าเอฟ (F –test) กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($P < 0.05$) พบว่าผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจในบริการเชิงนันทนาการ (ภาพรวม) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($P = 0.028$) แสดงว่าผู้ใช้บริการที่มีรายได้แตกต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกันหรือรายได้มีผลต่อความพึงพอใจในบริการเชิงนันทนาการโดยรวม และเมื่อวิเคราะห์แต่ละด้าน พบว่าด้านที่ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจในบริการเชิงนันทนาการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($P < 0.05$) คือด้านการประชาสัมพันธ์ ($P = 0.001$) และด้านการอำนวยความสะดวก ($P = 0.003$) เท่านั้น ส่วนด้านกิจกรรมนันทนาการด้านคุณค่าและประโยชน์ของการมาใช้บริการ ด้านบุคลากรและเจ้าหน้าที่ ด้านการบำรุงรักษาสสิ่งแวดล้อมที่เป็นธรรมชาติ และด้านแหล่งซื้อสินค้าและค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ มีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($P = 0.176$ 0.918 0.071 0.555 และ 0.520 ตามลำดับ) แสดงให้เห็นว่า รายได้มีต่อผลความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจการใช้บริการเชิงนันทนาการ (ภาพรวม) ด้านการประชาสัมพันธ์ และการอำนวยความสะดวก ดังปรากฏรายละเอียดในตารางที่ 32

ตารางที่ 33 เปรียบเทียบการความพึงพอใจในการใช้บริการเชิงนันทนาการ
จำแนกตามระดับรายได้

ระดับรายได้ (บาทต่อเดือน)		< 10,000	10,001 - 20,000	> 20,001
<u>การใช้บริการเชิงนันทนาการ(ภาพรวม)</u>				
	$\bar{X}$	3.1087	3.0470	2.9722
< 10,000	3.1087	0	-	-
10,001 -20,000	3.0470	0.0617	0	-
> 20,001	2.9722	0.1365*	0.0748	0
<u>ด้านประชาสัมพันธ์</u>				
	$\bar{X}$	2.8871	2.6772	2.5553
< 10,000	2.8871	0	-	-
10,001 -20,000	2.6772	0.2099*	0	-
> 20,001	2.5553	0.3318*	0.1219	0

ตารางที่ 33 (ต่อ)

ระดับรายได้ (บาทต่อเดือน)		< 10,000	10,001 - 20,000	> 20,001
ด้านการอำนวยความสะดวก	$\bar{X}$	3.0142	2.9337	2.7852
< 10,000	3.0142	0	-	-
10,001 - 20,000	2.9337	0.0805	0	-
> 20,001	2.7852	0.2290*	0.1485*	0

*P < 0.05

เมื่อพบว่าผู้ใช้บริการที่มีรายได้แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในบริการเชิงนันทนาการ ทั้งภาพรวมด้านการประชาสัมพันธ์ และการอำนวยความสะดวกแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($P = 0.028$ 0.001 และ 0.003 ตามลำดับ) จึงได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อหาความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ พบว่าผู้ใช้บริการในกลุ่มที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท มีความพึงพอใจในบริการเชิงนันทนาการภาพรวมสูงกว่ากลุ่มที่มีรายได้ 20,001 บาทขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนกลุ่มที่มีรายได้ 10,001 – 20,000 บาท เปรียบเทียบกับกลุ่มที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท พบว่ามีความพึงพอใจในบริการเชิงนันทนาการไม่แตกต่างกัน หรือแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และกลุ่มรายได้ 10,001 – 20,000 บาท เปรียบเทียบกับกลุ่มรายได้ 20,001 บาทขึ้นไป ก็พบว่าไม่แตกต่างกันเช่นกัน

สำหรับด้านการประชาสัมพันธ์ กลุ่มรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท มีความพึงพอใจสูงกว่ากลุ่มรายได้ปานกลาง (10,001 – 20,000 บาท) และกลุ่มรายได้สูงที่มีรายได้ 20,001 บาทขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนกลุ่มรายได้ปานกลาง (10,001 – 20,000 บาท) และกลุ่มรายได้ 20,001 บาทขึ้นไป พบว่ามีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

ในด้านการอำนวยความสะดวก พบว่ากลุ่มรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท มีความพึงพอใจสูงกว่ากลุ่มรายได้ 20,001 บาทขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และกลุ่มรายได้ปานกลาง 10,001 – 20,000 บาท มีความพึงพอใจสูงกว่ากลุ่มรายได้สูงกว่า 20,001 บาทขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนกลุ่มรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาทและกลุ่มรายได้ 10,001 – 20,000 บาท พบว่ามีความพึงพอใจไม่แตกต่าง ดังรายละเอียดในตารางที่ 33

ข้อวิจารณ์

ผลการศึกษา “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานการท่องเที่ยวโรงเรียนนายร้อย พระจุลจอมเกล้าเจ้านันทนาการ” ดังที่ได้กล่าวมาแล้วมีประเด็นที่น่าสนใจ คือ

คุณลักษณะทางเศรษฐกิจ

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาคือ ผู้ใช้บริการของสำนักงานการท่องเที่ยวฯ พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ซึ่งมีสัดส่วนสูงกว่าเพศชายถึงเท่าตัวแสดงให้เห็นว่าเพศหญิงมีพฤติกรรมของความต้องการในการใช้เวลาว่างสูงกว่าเพศชาย ขณะเดียวกันอายุก็มีส่วนบ่งบอกถึงความต้องการในรูปแบบของกิจกรรมที่แตกต่างกันออกไป ทั้งนี้เพราะหากสังเกตช่วงอายุของผู้ใช้บริการที่พบว่าส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มีอายุในช่วง 26- 35 ปี เปรียบเทียบกับรูปแบบกิจกรรมที่จัดในสำนักงานการท่องเที่ยวโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า ซึ่งที่ส่วนใหญ่เน้นไปในเชิงเสริมสร้างความรู้ ความสามัคคีในกลุ่ม การสร้างวินัยในตนเอง รวมถึงการสอดแทรกทัศนคติของการอยู่กันอย่างมีคุณภาพเพื่อนำไปสู่ประโยชน์ของการทำงานร่วมกันหรือการทำงานเป็นทีม อาทิ กิจกรรมเยี่ยมชมสถานที่ กิจกรรมฝึกอบรม หรือเกม กิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์ เป็นต้น แม้แต่กิจกรรมเสริมสุขภาพก็ยังมีรูปแบบของการที่ต้องออกแรง ออกกำลังในการใช้บริการจึงน่าจะส่งผลให้ผู้ที่อายุสูงกว่า 36 ปีขึ้นไป มาใช้บริการน้อยกว่ากลุ่ม 26 – 35 ปี และโดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้สูงอายุที่อายุ 56 ปีขึ้นไป มีร้อยละ 0.8 เท่านั้นหรือเกือบจะไม่ได้มาใช้บริการเลย ทั้งนี้เพราะคนในช่วงอายุดังกล่าวชอบที่จะใช้บริการในลักษณะของการท่องเที่ยวพักผ่อนมากกว่าการออกแรงหรือกำลัง ดังเช่นที่การศึกษาของ Ragheb and Griffith (1982) ที่สำรวจความพึงพอใจในการใช้เวลาว่าง พบว่าประชากรที่มีอายุ 55 ปีขึ้นไป มีความต้องการที่จะใช้เวลาว่างเดินทางไปท่องเที่ยวในสถานที่ต่าง ๆ มากกว่า หรือ Kaplan (1975: 27-28) กล่าวถึงปัจจัยภายนอก (External factor) เรื่องอายุว่าเป็นตัวบ่งบอกถึงการเปลี่ยนพฤติกรรมและความต้องการการใช้เวลาว่างที่จะปรับเปลี่ยนไปตามอายุที่เพิ่มมากขึ้น ความต้องการในการใช้เวลาว่างก็จะเปลี่ยนตามไปด้วย ฉะนั้นหากสำนักงานการท่องเที่ยวฯ จะสร้างความพึงพอใจให้ผู้บริการครอบคลุมครบทุกกลุ่มอายุ จึงควรต้องขยายหรือเพิ่มกิจกรรมและจัดรูปแบบให้เหมาะสมกับแต่ละช่วงวัยด้วย ดังเช่น คำกล่าวของ Ford and Blanchard (1993: 9) ที่กล่าวถึงกิจกรรมเจ้านันทนาการต้องเป็นกิจกรรมที่เหมาะสมและสนองความต้องการของลูกค้ามากที่สุด โดยแบ่งกลุ่มลูกค้าในการจัดโปรแกรมการบริการเจ้านันทนาการเป็นกลุ่มเด็กและกลุ่มผู้สูงอายุ หรือ Rossman and Schlatter (2000: 119) กล่าวถึงปัจจัยการให้

บริการการใช้เวลาว่างเพื่อให้บรรลุความพึงพอใจของลูกค้าต้องมีความพร้อมต่อการบริการ ทุกกลุ่มอายุของผู้ใช้บริการ เพื่อสามารถให้บริการกับลูกค้าทุกวัย ประเด็นนี้จึงสอดคล้องกับ ผลการศึกษาครั้งนี้ที่พบว่าผู้ใช้บริการมีข้อเสนอแนะให้เพิ่มกิจกรรมให้มากยิ่งขึ้นซึ่งมีถึงร้อยละ 14.85 นั่นเอง

นอกจากนี้ในด้านการศึกษาที่พบว่าผู้มาใช้บริการส่วนใหญ่จะมีการศึกษาระดับปริญญาตรี จึงน่าจะสอดคล้องกับช่วงวัยและรูปแบบกิจกรรมที่จัดขึ้นนั่นเอง ในส่วนของอาชีพ พบว่า กลุ่มพนักงานหรือลูกจ้างเอกชนมาใช้บริการมากที่สุด และมีสัดส่วนถึงร้อยละ 93.1 อาจจะเป็น เพราะรูปแบบของกิจกรรมที่เน้นในเรื่องการฝึกอบรม การพัฒนาตนเอง การพัฒนาทีมงานตามที่กล่าวมาแล้วข้างต้น จึงทำให้บริษัทต่าง ๆ ให้ความสนใจในกิจกรรมของสำนักงานการท่องเที่ยวฯ และส่งคนเข้ารับการอบรมเพื่อการพัฒนาตามรูปแบบที่สำนักงานการท่องเที่ยวฯ จัดขึ้น ขณะที่ ผู้ประกอบอาชีพค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัวนักเรียน/นักศึกษา หรือข้าราชการมาใช้บริการ น้อยมากอาจเป็นเพราะรูปแบบกิจกรรมที่จัดต้องจัดเป็นกลุ่มเป็นพวกการมาใช้บริการแบบ ส่วนตัวจึงมีน้อยมาก

ความพึงพอใจในการมาใช้บริการเชิงนันทนาการและข้อเสนอแนะต่อการบริการ

1. การศึกษาในครั้งนี้มีข้อจำกัดบางประการ คือ การจัดกิจกรรมในสำนักงาน การท่องเที่ยวฯ มีหลากหลายรูปแบบแต่กิจกรรมส่วนใหญ่เป็นกิจกรรมที่ต้องทำร่วมกันเป็นกลุ่ม เป็นทีม ประกอบกับแต่ละกิจกรรมต้องเวลานาน จึงทำให้ผู้ใช้บริการบางรายอาจเข้าถึงกิจกรรมต่าง ๆ ไม่ครบ ขึ้นอยู่วัตถุประสงค์ของหน่วยงาน/องค์กรว่าต้องการกิจกรรมใด หรือบางบริการ ไม่ได้เข้าไปใช้บริการ เช่น แหล่งซื้อสินค้า ร้านขายของที่ระลึก เป็นต้น ก็ไม่สามารถตอบ ข้อคำถามนั้น ๆ ได้ กิจกรรมซึ่งผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ การเยี่ยมชมศาลเจ้าพ่อ กิจกรรมการฝึกการทำงานเป็นทีม การเดินป่าผจญภัย และกิจกรรมนันทนาการ ซึ่งเป็นไปได้ที่ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่อายุระหว่าง 26-35 ปี เป็นช่วงอายุที่ได้เข้าร่วมการให้บริการของสำนักท่องเที่ยวโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้ามากที่สุด ทั้งนี้ช่วงอายุวัยหนุ่มสาวจะต้องการ หา กิจกรรมเพื่อความท้าทาย ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Ford (1993: 9) กล่าวว่าวัยหนุ่มสาวเป็น วัยที่สนใจในการเข้าร่วมกิจกรรมที่จัดไว้ให้บริการเชิงนันทนาการและต้องการการเข้าร่วมทาง สังคมและ มีความพร้อมทางร่างกายในการเข้าร่วมกิจกรรมทางนันทนาการ

2. การจัดกิจกรรมภายในสำนักงานท่องเที่ยวฯ แม้จะมีรูปแบบที่หลากหลายแต่ผู้ใช้บริการยังคงมีความต้องการให้เพิ่มรูปแบบกิจกรรมให้มากขึ้นโดยได้เสนอแนะให้มีการเพิ่มกิจกรรมให้มากขึ้นซึ่งมีถึงร้อยละ 14.85 ทั้งนี้ส่วนหนึ่งอาจเป็นเพราะต้องการให้สนองตอบต่อความต้องการทุกวัยดังที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้น ในประเด็นการเพิ่มรูปแบบกิจกรรมให้หลากหลายซึ่งจะนำไปสู่ความพึงพอใจในบริการนี้มีแนวคิดที่สนับสนุนความเห็นดังกล่าว ดังเช่น Rossman and Schlatter (2000: 119) กล่าวถึงปัจจัยการให้บริการการใช้เวลาว่างเพื่อบรรเทาความพึงพอใจของลูกค้าประเภทกิจกรรมต้องมีความหลากหลาย เพื่อให้ลูกค้ามีทางเลือกในการใช้บริการ การใช้เวลาว่างให้เกิดความพึงพอใจในการใช้บริการ ความหลากหลายของโปรแกรมการให้บริการ องค์กรหรือสถานที่ให้บริการมีการเตรียม โปรแกรมการบริการที่หลากหลายเพื่อให้เหมาะสมกับสภาพอากาศ ฤดู หรือค่านิยมของสังคมที่เปลี่ยนแปลงไปในทุกเมื่อเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Maslow (1970: 8) ที่กล่าวถึงความต้องการของมนุษย์ว่ามีความต้องการและไม่เคยถึงจุดของความต้องการ เมื่อความต้องการหนึ่งได้รับการตอบสนอง ความต้องการนั้นจะไม่ใช่ว่าจะกระตุ้นหรือจูงใจอีกต่อไป ความต้องการอื่น ๆ ที่สูงขึ้นจะไปตามมาหรือเช่นที่ วีรพงษ์ (2542: 17) กล่าวถึงหลักการให้บริการว่าต้องมีการส่งมอบบริการให้กับผู้ใช้บริการ และการบริการนั้นต้องทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจและกลับมาใช้บริการอีกครั้ง โดยต้องจัดให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า

3. ด้านการประชาสัมพันธ์ที่แม้จะศึกษาพบว่ามีความพึงพอใจในระดับมากมีค่าเฉลี่ยที่ 2.73 แต่ยังเป็นความพอใจอันดับสุดท้ายเมื่อเปรียบเทียบกับด้านอื่น ๆ โดยเฉพาะในประเด็นโฆษณาผ่าน Website ที่พบว่าพอใจน้อยที่สุด น่าจะมีความสอดคล้องกับผลการศึกษาในส่วนระดับการศึกษาที่พบว่า ผู้มาใช้บริการที่มีระดับการศึกษาตั้งแต่ระดับปริญญาตรีขึ้นไปถึงร้อยละ 56.5 ซึ่งนับเป็นกลุ่มที่สามารถใช้สารสนเทศทาง Website จึงเป็นสิ่งจำเป็นในการประชาสัมพันธ์จะต้องพัฒนาไปสู่ระบบสารสนเทศที่ทันสมัยขึ้น

4. ในด้านคุณค่าและประโยชน์ของการมาใช้บริการที่พบว่ามีความพึงพอใจมากที่สุด โดยเป็นอันดับ 2 มีค่าเฉลี่ยที่ 3.36 ของความพึงพอใจทั้งหมด ซึ่งเมื่อพิจารณารายละเอียดแล้วพบว่าในประเด็นการได้รับความรู้มีความพอใจมากที่สุด ความสนุกสนานเป็นอันดับ 2 แสดงให้เห็นว่ารูปแบบการจัดกิจกรรมนันทนาการที่สนองตอบต่อการเพิ่มพูนความรู้ เป็นสิ่งที่ผู้ใช้บริการเห็นว่ามีคุณค่าและมีประโยชน์ นอกจากนี้ผู้ใช้บริการยังเสนอแนะควรให้มีเอกสารแนะนำสถานที่โดยเฉพาะประวัติความเป็นมา ซึ่งมีสัดส่วนการเสนอแนะสูงสุดถึงร้อยละ 31.68

แสดงให้เห็นว่าการใช้บริการเชิงนันทนาการควรต้องมีการเสริมสร้างความรู้ควบคู่ไปกับความสนุกสนาน ซึ่งตรงกับความเห็นของ Murphy (1981: 98) กล่าวถึงขอบเขตของการใช้เวลาว่างว่าต้องมีเรื่องของประโยชน์ (Antiutilitarian) เข้ามาเกี่ยวข้องเพื่อให้เกิดคุณค่ากับตนเอง หรือ Robert (1978: 3) ได้กล่าวถึงรูปแบบการใช้บริการหรือการใช้เวลาว่างในลักษณะการท่องเที่ยว นั้น แรงดึงดูดความสนใจในการบริการการท่องเที่ยว ควรประกอบด้วยประวัติศาสตร์ที่น่าสนใจของสถานที่

5. ความพึงพอใจต่อการบำรุงรักษาสถานที่แวดล้อมที่เป็นธรรมชาติ ซึ่งผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในอันดับ 3 มีค่าเฉลี่ยที่ 3.23 โดยเฉพาะมีความพึงพอใจในความสวยงามของต้นไม้สูงสุด รองลงมาคือ ความสะอาดและความเป็นธรรมชาติของสิ่งแวดล้อม ความสมบูรณ์ของสนามหญ้า ตามลำดับ แสดงให้เห็นว่าผู้ให้บริการให้ความสำคัญกับธรรมชาติเป็นอย่างมาก ซึ่งมีแนวคิดที่สนับสนุนประเด็นดังกล่าวคือแนวคิดของ Jubenville and Twight (1993: 1-27) ที่ชี้ให้เห็นถึงการจัดสถานที่ให้บริการด้านกิจกรรมเชิงนันทนาการและการท่องเที่ยวในประเด็นการบริหารจัดการแหล่งทรัพยากรในการให้บริการเชิงนันทนาการว่าการรักษาคุณค่าทางทรัพยากรเป็นสิ่งสำคัญ องค์การทางนันทนาการต้องบริหารจัดการแหล่งทรัพยากรที่มีอยู่เพื่อการยอมรับของลูกค้านำ โดยต้องมีการป้องกันสภาพแวดล้อมและการบำรุงรักษาแหล่งทรัพยากร และสิ่งที่ต้องคำนึงถึงในการจัดการสถานที่ คือความสะอาดของสถานที่ การบำรุงรักษาสถานที่ให้สวยงามในการจัดการสถานที่ควรมีการปลูกป่าซึ่งเป็นการพัฒนาพื้นที่

6. ประเด็นเรื่องความปลอดภัยเป็นอีกประเด็นหนึ่งที่น่าจะได้อภิปรายถึง ทั้งนี้เพราะมีหลายแนวคิดที่กล่าวถึงความพอใจในการที่ต้องคำนึงถึงความปลอดภัย Sivan and Ruskin (2000: 50) ได้กล่าวถึงวัตถุประสงค์การใช้เวลาว่างและนันทนาการให้แก่ประชาชน เพื่อเพิ่มคุณภาพชีวิต หมายถึงคุณภาพประชากรด้านร่างกาย สติปัญญา ความรู้ ความสามารถในการพัฒนาตนเองให้มีชีวิตอยู่ในสังคมอย่างมีความสุข โดยแบ่งองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตออกเป็น 4 มุมมอง มุมมองในเรื่อง Material Aspect กล่าวถึงว่าต้องมีความปลอดภัย ในขณะที่การบริหารจัดการบริการให้กับลูกค้าสิ่งที่ต้องคำนึงถึงคือเรื่องของความต้องการ ซึ่งตามทฤษฎีความต้องการพื้นฐานของ Maslow ได้จัดลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์เป็น 4 ระดับ โดยความต้องการขั้นที่ 2 คือต้องการความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ผลการศึกษาในครั้งนี้พบว่าการจัดบริการด้านที่พักในสำนักงานการท่องเที่ยว มีความปลอดภัยสูงจึงทำให้ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจสูงสุด

มีค่าเฉลี่ยที่ 3.47 ตามมา ผลการศึกษาจึงสนับสนุนแนวคิดดังกล่าวข้างต้น ซึ่งสำนักงานการท่องเที่ยวฯ ต้องให้ความสำคัญในประเด็นนี้อย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ

7. การศึกษาในครั้งนี้ได้พบข้อเสนอแนะหลายประการที่แสดงให้เห็นว่าแม้ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจมากแต่ก็ยังมีความต้องการให้ปรับปรุง เปลี่ยนแปลง เพิ่มเติมเพื่อให้เกิดความพึงพอใจมากขึ้นเรื่อย ๆ เนื่องจากจากความต้องการของมนุษย์ไม่มีวันสิ้นสุด เมื่อความต้องการเบื้องต้นได้รับการสนองสนองความต้องการใหม่ ๆ ก็จะตามมาดังคำกล่าวของ Maslow เช่น ต้องการปรับปรุงสภาพห้องพักที่คิดว่าดีอยู่แล้วอีกร้อยละ 18.81 การปรับปรุงความสะดวกของสถานที่ ร้านค้า น้ำ อีกรวมร้อยละ 14.52 การเพิ่มกิจกรรมให้มากขึ้น ร้อยละ 14.85 เพิ่มบริการสาธารณะและป้ายบอกทาง รวมร้อยละ 1.65 ฉะนั้นการที่สำนักงานการท่องเที่ยวฯ จะสามารถสร้างความพึงพอใจให้คงอยู่กับผู้ให้บริการตลอดไปได้จำเป็นต้องมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงทั้งรูปแบบกิจกรรม ทั้งการบริการที่หลากหลาย และมีคุณภาพ อาทิ การเพิ่มจำนวนร้านขายของที่ระลึก ผู้เสนอแนะให้เพิ่มถึงร้อยละ 15.18 ทั้งนี้รูปแบบกิจกรรมหรือบริการต้องเหมาะสมกับวัย วัฒนธรรม สภาพสังคม รวมถึงเศรษฐกิจด้วย ดังเช่นที่ Kaplan (1975: 27 –28) กล่าวถึงปัจจัยภายนอกที่มีผลต่อการใช้เวลาว่าง ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ที่อยู่อาศัย และฐานะทางครอบครัว

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในบริการเชิงนันทนาการ

การศึกษาในครั้งนี้ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการเชิงนันทนาการ เพื่อตอบคำถามการวิจัยหรือเป็นทดสอบสมมุติฐานการวิจัย ซึ่งกำหนดไว้ 5 ประเด็นคำถามวิจัยตามลำดับดังนี้

1. ผู้ให้บริการที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการเชิงนันทนาการแตกต่างกัน จากการศึกษาพบว่าเพศที่ต่างกันมิได้มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการเชิงนันทนาการ (ภาพรวม) แต่สำหรับความพึงพอใจรายด้านพบว่าเพศต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกันในด้านการประชาสัมพันธ์ โดยเพศชายจะพึงพอใจมากกว่าเพศหญิง และบุคลากรเจ้าหน้าที่ ซึ่งเพศหญิงมีความพึงพอใจมากกว่าเพศชาย แต่เพศไม่มีผลต่อความพึงพอใจในด้านกิจกรรมนันทนาการ ด้านคุณค่าและประโยชน์ ด้านการอำนวยความสะดวก ด้านการบำรุงรักษาลิงแวดล้อมที่เป็นธรรมชาติ และแหล่งซื้อสินค้าและค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ ซึ่งจากคิด

ของ Ford (1993: 9) ที่ชี้ให้เห็นว่า การรับรู้ของลูกค้าเป็นการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ในการเข้าใช้บริการเชิงนันทนาการที่ตรงกับความต้องการของลูกค้า

2. ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันจะมีความพึงพอใจในการใช้บริการเชิงนันทนาการแตกต่างกัน ผลการศึกษาพบว่าระดับการศึกษาต่างกันไม่ได้ทำให้มีความพึงพอใจโดยรวมแตกต่างกัน ระดับการศึกษาจึงไม่มีผลต่อความพึงพอใจในบริการเชิงนันทนาการภาพรวม แต่ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านการอำนวยความสะดวก โดยทั้ง 2 ด้าน ผู้มีการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไปมีความพึงพอใจมากกว่าระดับต่ำกว่าปริญญาตรี และระดับการศึกษาต่างกันไม่มีผลต่อความพึงพอใจในด้านกิจกรรมนันทนาการ ด้านคุณค่าและประโยชน์ของการมาใช้บริการ ด้านบุคลากรเจ้าหน้าที่ด้านการบำรุงรักษาสสิ่งแวดล้อมที่เป็นธรรมชาติ และด้านแหล่งซื้อสินค้าและค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ เพราะผู้ใช้บริการที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไปย่อมต้องการการบริการที่ดีกว่าผู้ใช้บริการที่มีระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ซึ่ง Jubenville and Twight (1993: 8) ชี้ให้เห็นแนวทางการจัดการบริการให้เหมาะสมกับลูกค้าในการให้บริการเชิงนันทนาการเพื่อให้ผู้ใช้บริการทุกระดับเกิดความพึงพอใจมากที่สุด

3. ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกันจะมีความพึงพอใจในการใช้บริการเชิงนันทนาการแตกต่างกัน จากการศึกษาพบว่าอาชีพไม่มีผลต่อความพึงพอใจในบริการเชิงนันทนาการ (ภาพรวม) หรืออาชีพที่ต่างกันไม่ได้มีผลให้ความพึงพอใจโดยรวมแตกต่างกัน แต่สำหรับการวิเคราะห์รายด้านพบว่าผู้มีอาชีพแตกต่างกันจะมีความพึงพอใจต่างกันในด้านการประชาสัมพันธ์ โดยพนักงานหรือลูกจ้างเอกชนมีความพอใจมากกว่ากลุ่มที่ไม่ใช่ลูกจ้างเอกชน ทั้งนี้อาชีพไม่มีผลต่อความพอใจด้านกิจกรรมนันทนาการ ด้านคุณค่าและประโยชน์ของการมาใช้บริการ ด้านการอำนวยความสะดวก ด้านบุคลากรเจ้าหน้าที่ ด้านการบำรุงรักษาสสิ่งแวดล้อมที่เป็นธรรมชาติ และด้านแหล่งซื้อสินค้าและค่าใช้จ่ายในการใช้บริการจากข้อมูลการวิจัยพบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจระดับมาก ซึ่งสาเหตุ Edginton et al. (1995: 7-11) ให้เหตุผลว่า การบริการการใช้เวลาว่างเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการเชิงนันทนาการให้เกิดคุณค่าและได้ประสบการณ์ ในการใช้เวลาว่างจะต้องมีรูปแบบการบริการที่ครอบคลุม ซึ่งสำนักงานการท่องเที่ยวโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้าได้จัดบริการอย่างครอบคลุมครบทุกด้านได้แก่ กิจกรรมนันทนาการ สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ข้อมูลข่าวสาร และความเป็นผู้นำกิจกรรมของเจ้าหน้าที่

4. ผู้ใช้บริการที่มีอายุที่ต่างกันจะมีความพึงพอใจในการใช้บริการเชิงนันทนาการแตกต่างกัน จากการศึกษาพบข้อสรุปเช่นเดียวกับเพศว่าอายุไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการเชิงนันทนาการ (ภาพรวม) แต่อย่างใด กล่าวคืออายุที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมไม่ต่างกันนั่นเอง แต่สำหรับการวิเคราะห์รายด้านพบว่า อายุต่างกันมีความพึงพอใจต่างกันในด้านอื่น ๆ คือแหล่งซื้อสินค้าและรายจ่ายงบประมาณในการใช้บริการ โดยกลุ่มอายุกลุ่มอายุ 26 – 35 ปีมีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มอายุ 36 ปีขึ้นไป ทั้งนี้อายุต่างกันจะมีความพอใจไม่ต่างกันด้านกิจกรรมนันทนาการ ด้านคุณค่าและประโยชน์การมาใช้บริการ ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านการอำนวยความสะดวก ด้านบุคลากรเจ้าหน้าที่ และด้านการบำรุงรักษาสถานที่แวดล้อมที่เป็นธรรมชาติ ซึ่ง Ford (1993: 9) ให้ความเห็นว่าการจัดบริการเชิงนันทนาการที่ดีต้องคำนึงถึงกลุ่มอายุเพื่อความเหมาะสมของผู้ใช้บริการที่มีช่วงอายุที่แตกต่างกัน

5. ผู้ใช้บริการที่มีรายได้แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจในการใช้บริการเชิงนันทนาการแตกต่างกัน การศึกษาในครั้งนี้เป็นไปตามสมมุติฐานหรือคำถามการวิจัยที่ตั้งไว้ กล่าวคือ ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่างกันจะมีความคิดเห็นต่อความพึงพอใจโดยรวมที่ต่างกัน โดยกลุ่มรายได้ต่ำจะพึงพอใจสูงกว่ากลุ่มรายได้สูง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะความคาดหวังที่มีต่อบริการของผู้มีรายได้สูงอาจจะสูงกว่ากลุ่มรายได้ต่ำ ขณะที่กลุ่มรายได้ต่ำมีความคาดหวังน้อยเมื่อได้รับการตอบสนองเพียงเล็กน้อยก็เกิดความพึงพอใจได้ในที่สุด นอกจากนี้ยังพบว่ารายได้ที่แตกต่างกันมีผลให้ต่อความพอใจด้านการอำนวยความสะดวก และด้านการประชาสัมพันธ์แตกต่างกัน โดยด้านการประชาสัมพันธ์ กลุ่มรายได้ต่ำมีความพอใจมากกว่ากลุ่มรายได้ปานกลาง และกลุ่มรายได้สูง ส่วนในด้านการอำนวยความสะดวก กลุ่มรายได้ต่ำมีความพอใจสูงกว่ากลุ่มรายได้สูง และกลุ่มรายได้ปานกลางมีความพอใจสูงกว่ากลุ่มรายได้สูง สำหรับด้านที่รายได้ไม่มีผลต่อความพึงพอใจคือด้านกิจกรรมนันทนาการ ด้านคุณค่าและประโยชน์ของการมาใช้บริการ ด้านบุคลากรเจ้าหน้าที่ ด้านการบำรุงรักษาสถานที่แวดล้อมที่เป็นธรรมชาติ และด้านแหล่งซื้อสินค้าและค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ ผู้ใช้บริการกลุ่มที่มีรายได้สูงต้องการการบริการที่มีคุณภาพโดยเฉพาะด้านสถานที่ ที่พัก และการอำนวยความสะดวก ทั้งนี้ สมิต (2543: 26) กล่าวว่า การดำเนินการที่ให้ความสะดวกต่าง ๆ หรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ให้บริการ

โดยสรุปคือ 1) ด้านความพึงพอใจในการใช้บริการเชิงนันทนาการ (ภาพรวม) พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ คือ รายได้ โดยผู้มีรายได้ต่ำมีความพอใจมากกว่ารายได้สูง ปัจจัยเรื่องเพศ อายุ การศึกษา และอาชีพ ไม่มีผลต่อความพึงพอใจ 2) ด้านกิจกรรมนันทนาการไม่มี

ปัจจัยในที่มีผลต่อความพึงพอใจ 3) ด้านคุณค่าและประโยชน์ของการมาใช้บริการ ไม่มีปัจจัยใด มีผลการต่อความพึงพอใจ 4) ด้านการประชาสัมพันธ์ ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ ได้แก่ เพศ อาชีพ การศึกษา และรายได้ โดยเพศชายพอใจสูงกว่าเพศหญิง ผู้มีอาชีพเป็นพนักงานลูกจ้างเอกชน พพอใจสูงกว่ากลุ่มที่ไม่ใช่ลูกจ้างเอกชน ผู้มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีพอใจสูงกว่าระดับต่ำกว่า ปริญญาตรี และปัจจัยรายได้กลุ่มรายได้ต่ำจะพอใจสูงกว่ากลุ่มรายได้สูงและปานกลาง ปัจจัย เรื่องอายุ ไม่มีผลต่อความพึงพอใจ 5) ด้านการอำนวยความสะดวก ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ คือ การศึกษา และรายได้ โดยผู้มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีพอใจมากกว่าผู้มีการศึกษต่ำกว่า ปริญญาตรี และปัจจัยรายได้ กลุ่มรายได้ต่ำพอใจมากกว่ากลุ่มรายได้ปานกลาง และกลุ่มรายได้ ปานกลางพอใจมากกว่ากลุ่มรายได้สูง 6) ด้านบุคลากรและเจ้าหน้าที่ ปัจจัยที่มีต่อความพึงพอใจ คือ เพศ โดยเพศหญิงพอใจมากกว่าเพศชาย 7) ด้านการบำรุงรักษาสสิ่งแวดล้อมที่เป็นธรรมชาติ ไม่มีปัจจัยใดที่มีผลต่อความพึงพอใจ 8) แหล่งซื้อสินค้าและค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ ปัจจัยเรื่องอายุมีผลต่อความพึงพอใจด้านนี้ โดยกลุ่มอายุ 26 – 35 ปีพอใจสูงกว่ากลุ่มอายุ 36 ปี ขึ้นไป

ข้อจำกัดจากการศึกษา

การศึกษานี้ได้วิเคราะห์ข้อจำกัดในบางประการที่อาจส่งผลต่อผลการศึกษาในครั้งนี้ กล่าวคือลักษณะการสุ่มตัวอย่างที่ใช้การสุ่มโดยความบังเอิญตามช่วงเวลาที่กำหนด จึงไม่สามารถ ควบคุมขนาดกลุ่มตัวอย่างในแต่ละกลุ่มให้มีสัดส่วนที่ใกล้เคียงกันได้ โดยเฉพาะในกลุ่มอาชีพ ซึ่งมีความแตกต่างกันอย่างสูงในเรื่องขนาดกลุ่มตัวอย่างของผู้มีอาชีพเป็นพนักงาน/ลูกจ้างเอกชน กับกลุ่มข้าราชการ กลุ่มค้าขาย/ประกอบอาชีพ และกลุ่มนักเรียน/นักศึกษาจึงทำให้ต้องมีการรวมขนาดกลุ่มตัวอย่างเพื่อเพิ่มสัดส่วนให้สูงขึ้น ซึ่งอาจส่งผลต่อการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผล ต่อความพึงพอใจในครั้งนี้ ในอีกประการหนึ่งคือผู้ให้บริการบางรายมิได้ร่วมกิจกรรมทุกกิจกรรม หรือมิได้ใช้บริการบางอย่างจึงไม่ได้บอกความคิดเห็นในประเด็นนี้ที่อาจส่งผลต่อการศึกษาเช่นกัน

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. ประเมินระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักการท่องเที่ยวโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้าเชิงนันทนาการ
2. ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจกับสถานภาพทางเศรษฐกิจสังคมของผู้ใช้บริการสำนักการท่องเที่ยวโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา

ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาโดยการแจกแบบสอบถามให้ผู้เดินทางมาใช้บริการสำนักงานการท่องเที่ยวโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า ในช่วงเดือนมกราคมถึงเดือนมีนาคม พ.ศ. 2549 ซึ่งสามารถเก็บรวบรวมแบบสอบถามและตรวจสอบแบบสอบถามได้ครบสมบูรณ์ทั้งสิ้นจำนวน 361 คน ของจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่กำหนด

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามจำนวน 1 ชุด แบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ได้แก่ แบบสอบถามปัจจัยด้านประชากร ส่วนที่ 2 ได้แก่ ระดับความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักท่องเที่ยวโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้าเชิงนันทนาการ ซึ่งเป็นแบบ Rating Scales ประกอบด้วยคำถามทั้งหมด 79 ข้อ ได้ค่าความเที่ยงตรงอยู่ในช่วง 0.51 ถึง 0.86 และค่าความเชื่อมั่นที่ 0.98.

วิธีการดำเนินการวิจัย

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปสำนักงานการท่องเที่ยวโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า เพื่อให้ผู้ใช้บริการตอบแบบสอบถาม และนำไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติเพื่อหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าที (t- test) ค่าเอฟ (F- test) และหาค่าความแตกต่างด้วยวิธี LSD

ผลการวิจัย

ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ

ผู้ใช้บริการสำนักงานการท่องเที่ยวโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีอายุในช่วง 26 – 35 ปี ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรีมีอาชีพเป็นพนักงาน รับจ้างหรือลูกจ้างเอกชน และส่วนใหญ่จะมีรายได้ในช่วง 10,001 – 20,000 บาทต่อเดือน

ความพึงพอใจในการมาใช้บริการของสำนักงานการท่องเที่ยวโรงเรียนนายร้อย

พระจุลจอมเกล้า พบว่า

1. ด้านกิจกรรมนันทนาการในภาพรวมผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจระดับมาก โดยกิจกรรมที่พอใจมากที่สุดคือกิจกรรมฝึกอบรมโดยเฉพาะอย่างยิ่งฝึกอบรมการทำงานเป็นทีม กิจกรรมที่พอใจในอันดับถัดมาคือกิจกรรมเยี่ยมชมสถานที่ ซึ่งสถานที่ที่พอใจมากที่สุดคือศาลเจ้าพ่อ ส่วนประเภทกิจกรรมนันทนาการที่พื่อน้อยที่สุด คือกิจกรรมผจญภัย
2. ด้านคุณค่าและประโยชน์ของการมาใช้บริการเชิงนันทนาการมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด คุณค่าและประโยชน์ที่พอใจสูงสุดคือการได้รับความรู้ใหม่ และได้รับความสนุกสนาน ส่วนที่พื่อน้อยที่สุดคือ การได้พักผ่อนแต่ยังคงอยู่ในเกณฑ์ระดับมาก
3. ด้านการประชาสัมพันธ์มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก เรื่องที่พอใจมากที่สุดคือป้ายแผนที่บอกสถานที่และทางเดิน และป้ายนิเทศสถานที่พื่อนในเกณฑ์มาก เรื่องที่พื่อนน้อยที่สุดคือ การโฆษณาผ่าน Website ซึ่งความพื่อนอยู่ในระดับน้อย

4. การอำนวยความสะดวก ศึกษาในเรื่อง ที่พัก ห้องน้ำสาธารณะ สถานพยาบาล การสื่อสารทางโทรศัพท์ และอาหาร ในภาพรวมมีความพึงพอใจระดับมาก เรื่องที่พอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ ที่พักซึ่งพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด อาหาร และสถานพยาบาล อยู่ในเกณฑ์มาก ส่วนเรื่องที่พอใจน้อยที่สุด คือการสื่อสารทางโทรศัพท์พอใจในระดับน้อย ซึ่งในเรื่องที่พักพอใจในความปลอดภัยสูงสุด เรื่องห้องน้ำสาธารณะพอใจความสะอาดสูงสุด เรื่องการสื่อสารทางโทรศัพท์ พพอใจในจุดที่ตั้งสะดวกกับการใช้โทรศัพท์สูงสุด เรื่องสถานพยาบาล พพอใจในการมีสถานพยาบาลตามความจำเป็นสูงสุด และเรื่องอาหาร พพอใจในรสชาติสูงสุด

5. ด้านบุคลากรและเจ้าหน้าที่ที่มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด โดยพอใจเจ้าหน้าที่นำกิจกรรมสูงกว่าเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ ซึ่งในส่วนเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์มีความพึงพอใจเรื่องการให้บริการสูงสุด ด้านการสื่อสารชัดเจนต่ำที่สุดแต่ยังคงอยู่ในเกณฑ์มากที่สุด ส่วนเจ้าหน้าที่นำกิจกรรมจะพอใจเรื่องการแต่งกายสูงสุด

6. ด้านการบำรุงรักษาสสิ่งแวดล้อมที่เป็นธรรมชาติ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก โดยพอใจในความสวยงามของต้นไม้สูงสุด รองลงมาคือความสะอาดและความเป็นธรรมชาติของสิ่งแวดล้อม ส่วนเรื่องที่พอใจน้อยที่สุดในด้านนี้ คือ ความสะอาดของแหล่งน้ำแต่ยังคงอยู่ในเกณฑ์ระดับมาก

7. ด้านแหล่งซื้อสินค้าและค่าใช้จ่ายในการใช้บริการซึ่งมีความพึงพอใจภาพรวมในระดับมาก โดยด้านรายจ่ายงบประมาณในการใช้บริการมีความพอใจมากกว่าด้านแหล่งซื้อสินค้า

โดยสรุปแล้วในภาพรวมพบว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในระดับมาก ด้านที่พอใจสูงสุด 3 อันดับแรกคือ ด้านบุคลากรและเจ้าหน้าที่ ด้านคุณค่าและประโยชน์ของการมาใช้บริการ และด้านการบำรุงรักษาสสิ่งแวดล้อมที่เป็นธรรมชาติ ด้านที่พอใจน้อยที่สุดคือด้านการประชาสัมพันธ์ และในส่วนข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ สิ่งที่เสนอแนะให้ทำสูงสุด 3 อันดับแรก คือ 1) ให้มีเอกสารแนะนำสถานที่โดยเฉพาะประวัติความเป็นมาของสถานที่ 2) การปรับปรุงสภาพห้องพักและห้องต่างๆ เช่น ห้องอาหาร ห้องประชุมควรติดเครื่องปรับอากาศห้องน้ำควรปรับปรุงเรื่องความสะอาดห้องพักควรป้องกันสัตว์เลื้อยคลาน 3) การเพิ่มจำนวนร้านขายของให้มากขึ้น

**ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักท่องเที่ยวโรงเรียนนายร้อย
พระจุลจอมเกล้ากับสถานภาพทางเศรษฐกิจพบว่า**

1. เพศไม่มีผลต่อความพึงพอใจภาพรวมแต่มีผลต่อความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์และด้านบุคลากรและเจ้าหน้าที่ โดยด้านการประชาสัมพันธ์ซึ่งเพศชายมีความพึงพอใจสูงกว่าเพศหญิง ด้านบุคลากรเพศหญิงมีความพึงพอใจสูงกว่าเพศชาย
2. ระดับการศึกษาไม่มีผลต่อความพึงพอใจในภาพรวม แต่มีผลต่อความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านการอำนวยความสะดวก โดยผู้มีการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไปมีความพึงพอใจมากกว่าระดับต่ำกว่าปริญญาตรี
3. อาชีพไม่มีผลต่อความพึงพอใจภาพรวม แต่มีผลต่อความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์ โดยพนักงานหรือลูกจ้างเอกชนมีความพอใจมากกว่ากลุ่มที่ไม่ใช่ลูกจ้างเอกชน
4. อายุไม่มีผลต่อความพึงพอใจในภาพรวม แต่อายุมีผลต่อความพึงพอใจในด้านอื่น ๆ คือแหล่งซื้อสินค้าและรายจ่ายงบประมาณในการใช้บริการ โดยกลุ่มอายุกลุ่มอายุ 26 – 35 ปีพึงพอใจมากกว่ากลุ่มอายุ 36 ปีขึ้นไป
5. รายได้มีผลต่อความพึงพอใจโดยรวม โดยกลุ่มรายได้ต่ำ จะพึงพอใจสูงกว่ากลุ่มรายได้สูง รายได้มีผลต่อความพึงพอใจด้านการอำนวยความสะดวก และด้านการประชาสัมพันธ์ โดยด้านการประชาสัมพันธ์ กลุ่มรายได้ต่ำ มีความพอใจมากกว่ากลุ่มรายได้ปานกลาง และกลุ่มรายได้สูง ส่วนในด้านการอำนวยความสะดวก กลุ่มรายได้ต่ำมีความพอใจสูงกว่ากลุ่มรายได้สูง และกลุ่มรายได้ปานกลางมีความพอใจสูงกว่ากลุ่มรายได้สูง

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

ผลการศึกษาดังกล่าวข้างต้น ผู้ศึกษาขอเสนอข้อเสนอแนะต่อการสำนักงานการท่องเที่ยวโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า ตามประเด็นดังนี้

1. สิ่งที่ได้รับ ความประทับใจของผู้ใช้บริการของสำนักท่องเที่ยวโรงเรียนนายร้อย พระจุลจอมเกล้าคือด้านบุคลากรและเจ้าหน้าที่ ด้านคุณค่าและประโยชน์ของการมาใช้บริการ และด้านการบำรุงรักษาสถานที่ที่เป็นธรรมชาติ เพราะเป็นองค์กรของทหารทำให้มีความพร้อม ในด้านบุคลากรที่มีเป็นจำนวนมากในการจัดการที่ดีในการให้บริการเชิงนันทนาการทั้งด้าน กิจกรรมและสถานที่ที่สวยงามทางธรรมชาติ
2. จากผลการวิจัยควรมีการปรับปรุงความสะอาดของห้องน้ำให้มีความสะอาดมากยิ่งขึ้น และควรมีการประชาสัมพันธ์แนะนำ website ของสำนักท่องเที่ยวโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า ให้แพร่หลายมากกว่านี้
3. การจัดสถานที่หรือการบริการสำหรับแขกพิเศษหรือการบริการผู้ให้บริการที่มีระดับ รายได้ที่สูงเพื่อเพิ่มความประทับใจในการบริการมากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษารั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาถึงรูปแบบความต้องการหรือความคาดหวังในกิจกรรมจากผู้ ใช้บริการในทุกกลุ่มอายุ และกลุ่มอาชีพ เพื่อจัดกิจกรรมให้สนองตอบและตรงกับความต้องการ ที่แท้จริง
2. ในการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจครั้งต่อไป ควรมีการกำหนดสัดส่วนของ กลุ่มตัวอย่างแต่ละกลุ่มในการสุ่มตัวอย่างและรวบรวมให้ได้สัดส่วนที่ไม่แตกต่างกันมากนัก เพื่อการวิเคราะห์ข้อมูลได้อย่างสมบูรณ์

เอกสารและสิ่งอ้างอิง

- จรินทร์ ธานีรัตน์. 2507. **นันทนาการชุมชน**. โอเดียนสโตร์, กรุงเทพฯ.
- เชิดชัย โชครัตนชัย. 2540. **นันทนาการ การบริหารและการจัดการ**. ภาควิชาพลศึกษา คณะครูศาสตร์, สถาบันราชภัฏเพชรบูรณ์.
- บุญชม ศรีสะอาด. 2545. **การวิจัยเบื้องต้น**. พิมพ์ครั้งที่ 7. สุวีริยาสาส์นจัดพิมพ์, กรุงเทพฯ.
- ราชบัณฑิตยสถาน. 2542. **พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน**. อักษรเจริญทัศน์, กรุงเทพฯ.
- ลัดดา สิริวิระพันธุ์. 2547. **ความต้องการด้านนันทนาการของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลเจ็ดเสมียน อำเภอโพธาราม จังหวัดราชบุรี**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- วีรพงษ์ เกลิมจิระรัตน์. 2542. **คุณภาพในการบริการ**. บริษัทประชาชนจำกัด, กรุงเทพฯ.
- วัชร น้อยพิทักษ์. 2536. **ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกการให้บริการใช้ประโยชน์สวนสาธารณะในกรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สมิต สัจฉกร. 2543. **การต้อนรับและการบริการเป็นเลิศ**. สำนักพิมพ์สายธาร, กรุงเทพฯ.
- สำนักท่องเที่ยวโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า. 2547. **โรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า**. แหล่งที่มา: <http://www.crma.ac.th>, 3 กรกฎาคม 2547.
- สำนักงานพัฒนาการกีฬาและนันทนาการ. 2548. **ทรัพยากรนันทนาการเล่ม 2**. โรงพิมพ์องค์การรับส่งสินค้าและพัสดุภัณฑ์, กรุงเทพฯ.

สุวิมล ตั้งสัจพจน์. 2540. การใช้เวลว่างในสังคมปัจจุบัน. วารสารพลศึกษา สุขศึกษา และ
นันทนาการ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. 2: 1-4

_____. 2541. ธาระนำรู้ทางพลศึกษาและนันทนาการ. สำนักพิมพ์โชติสุขการพิมพ์,
กรุงเทพฯ.

_____. 2547. ทฤษฎีนันทนาการและการใช้เวลว่าง. ภาควิชาพลศึกษา มหาวิทยาลัย
เกษตรศาสตร์, กรุงเทพฯ.

สมบัติ กาญจนกิจ. 2542. นันทนาการชุมชนและโรงเรียน. พิมพ์ครั้งที่ 1. สำนักพิมพ์
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพฯ.

Allen, R.J. 1983. **Human Stress: Its Nature and Control**. Burgess, Minneapolis.

Beard, G.J. and Ragheb, G.M. 1980. **Measuring Leisure Satisfaction**. Eric Database.
Accession no. ED250557.

Crowford, D., E. Jackson and G. Godbey. 1991. A Hierarchical Model of Leisure Constraints.
Leisure Sciences 13: 319-320.

Chaplin, J.P. 1968. **Dictionary of Psychology**. Reaqui Books, Chicago.

Dattilo, J. and W.D. Murphy. 1991. **Leisure Education Program Planning**.
Venture Publishing, Pennsylvania.

Dunlap, R.E. and D.V.L. Kent. 1978. The New Environmental Parading: A Proposed
Measuring Instrument and Preliminary Results. **Journal of Environmental
Education**, 9 (Summer): 10-19

- Edginton, C.R., J.H. Carole and R.E Susan. 1992. **Leisure Programming: Concept, Trends and Professional Practice.** Wm.C. Brown Communications, Inc, Boston.
- Edginton, C.R., D.J. Jordan, D.G. Degaf and S.R. Edginton. 1995. **Leisure and Life Satisfaction: Foudational Perspective.** Brown & Benchmark Publisher, Madisan.
- Farrell, P. and H.M. Lumdegren. 1983. **Recreation Proclivities in Park and Recreation.** Wiley, New York.
- Ford, P. and J. Blanchard. 1993. **Leadership and Administration of Outdoor Pursuits.** Venture Publishing, Pennsylvania.
- Hamberger, L.K. and J.M. Lohr. 1984. **Research and Applications.** Springer, New York.
- Harada, M. 1996. Japan. **World Leisure Participation.** CAB International, Cambridge.
- Ibrahim, H. and Cordes, K.A. 2002. **Outdoor Recreation : Enrichment For a Lifetime.** Sagemore Publishing, Pennsylvania.
- Jenkin, J.M. and J.J. Pigram. 2003. **Encyclopedia of Leisure and Outdoor Recreation.** Routledge, New York.
- Jubenville, A. and B.W. Twight. 1993. **Outdoor Recreation Management.** Venture Publishing Inc., Pennsylvania.
- Katz and D. Brenda. 1973. **Bureaucracy and the Public.** Basic Book Inc., New York.
- Kaplan, M. 1975. **Leisure: Theory and Policy.** John Wily Inc., London.

Kaplan, R. and S. Kaplan. 1989. **The Experience of Nature. A Psychological Perspective.**
Cambridge University Press, Cambridge.

Kelsey, C. and H. Gray. 1986. **The Citizen Survey Process in Parks and Recreation.**
Eric Database. Accession no. ED287829

Kelly, J.R. 1982. **Leisure.** First Edition. Prentice-Hall, New Jersey

_____. 1996. **Leisure.** Third Edition. Prentice-Hall, New Jersey.

Maslow, A.H. 1970. **Motivation and Personality.** 2nd ed. Harper and Row, New York.

McCormick, B.P. and R.B. Zabriskie. 2001. **The Influences of Family Leisure Patterns
On Perceptions of Family Functioning.** **Eric Database.** Accession no. EJ632179

Metelka, C.J. 1990. **The Dictionary of Hospitality.** Delmar Publishers Inc., New York.

Millett, J.D. 1954. **Management and The Public Service: The Quest for Effective
Performance.** McGraw-Hall Book Company, Inc., New York.

Murphy, J.F. . 1981. **Concept of Leisure.** 2nd ed. Prentice-Hall, New Jersey.

_____. 1995. **Recreation and Leisure Service.** Wm. C. Brown, Iowa.

Neulinger, J. 1981. **To Leisure: An introduction.** Allyn and Bacon, Boston.

Ragheb, G.M. and A.C. Griffith. 1982. **The Contribution of Leisure Participation and
Leisure Satisfaction to Life Satisfaction of Older Person.** **Eric Database.**
Accession no. EJ278766.

Rossman, J.R. and B.E. Schlatter. 2000. **Recreation Programming : Designing Leisure Experience.** Sagemore Publishing, Illinois.

Robert, K. 1978. **Contemporary Society and the Growth of Leisure.** Longman, London.

Russell, R.V. 1982. **Planning Programs in Recreation.** Mosby, St. Louis.

Sivan, A. and H. Ruskin. 2000. **Leisure Education.** CABI Publishing, New York.

Strauss, G. and L. Sayless. 1960. **Personel : The Human Problem of Management.** Prentice Hall, New Jersey.

_____. 1967. **Personel: The Human Problem of Management.** Prentice Hall, New Jersey.

Sneegas, J.J. 1986. **Components of Life Satisfation in Middle and Later Life Adults: Perceived Social Competence, Leisure Participation, and Leisure Satisfaction.** Eric Database. Accession no. EJ351708.

Stuart, O. 1984. **Applied Social Psychology.** Prentice-Hall. Inc, New Jersey.

Silbereisen, R.K. 2003. **Contextual Constraints on Adolescents' Leisure.** Eric Database. Accession no. EJ671978.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

รายนามผู้เชี่ยวชาญ

รายนามผู้เชี่ยวชาญ

1. อาจารย์เกื้อ แก้วเกตุ, M.A.
ผู้อำนวยการศูนย์พัฒนาเยาวชน YPDC
2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์มยุรี ศุภวิบุรย์, Ph.D.
ภาควิชาวิทยาศาสตร์การกีฬา คณะพลศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
3. ผู้ช่วยศาสตราจารย์พีระ มาลีหอม, ศศ.ม.
ภาควิชาพลศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
4. รองศาสตราจารย์กรรวิ บุญชัย, Ed.D.
ภาควิชาพลศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
5. อาจารย์นพดล จิรบุญดิลก, M.A.
คณบดีคณะศิลปศาสตร์ สถาบันการพลศึกษา
กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา

ภาคผนวก ข

แบบสอบถามในการวิจัย

หมายเลขแบบสอบถาม

□□□□□□

**แบบสอบถาม ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักท่องเที่ยวโรงเรียน
นายร้อยพระจุลจอมเกล้าเชิงนันทนาการ**

คำชี้แจง แบบสอบถามที่จัดทำขึ้นเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักท่องเที่ยวโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้าเชิงนันทนาการ โดย นายบูรินทร์ เทพสาร นิสิตปริญญาโท สาขานันทนาการ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ จึงใคร่ขอความกรุณาและความร่วมมือจากท่านในการกรอกแบบสอบถามในครั้งนี้

ส่วนที่ 1 ปัจจัยด้านประชากร

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน □ หน้าข้อความหรือเติมข้อความในช่องว่างที่กำหนดให้ตามความเป็นจริง

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง

2. อายุ ☐ ต่ำกว่า 18 ปี ☐ 18 - 25 ปี ☐ 25- 26-35 ปี
 ☐ 36-55 ปี ☐ 56 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา
 ☐ ประถมศึกษา ☐ มัธยมศึกษา /ปวช./ปวส.
 ☐ ปริญญาตรี ☐ สูงกว่าปริญญาตรี

4. อาชีพ
 ☐ ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ ☐ ค้าขาย / ประกอบธุรกิจส่วนตัว
 ☐ รับจ้าง / ลูกจ้าง ☐ นักเรียน / นักศึกษา
 ☐ อื่นๆ (โปรดระบุ _____)

5. รายได้ต่อเดือนโดยประมาณ

- ☐ ต่ำกว่า 10,000 บาท
 ☐ 10,001 – 20,000 บาท
☐ 20,001 – 30,000 บาท
 ☐ 30,001 บาทขึ้นไป

**ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักท่องเที่ยวโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า
เชิงนันทนาการ**

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องตามระดับความพึงพอใจตามความคิดเห็นของท่าน ซึ่งมีทั้งหมด 4 ระดับ ให้ตรงกับความเป็นจริงของท่าน (กรุณาทำเครื่องหมายให้ครบทุกช่อง)

ความพึงพอใจการบริการสำนักท่องเที่ยว โรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้าเชิงนันทนาการ	มากที่สุด 4	มาก 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
ตอนที่ 1 ด้านกิจกรรมนันทนาการ				
☐ กิจกรรมเยี่ยมชมสถานที่				
1. ศาลาวงกลม				
2. อาคารพิพิธภัณฑ์ ร.ร.จปร. 100 ปี				
3. ศาลเจ้าพ่อ				
4. วัดเขาชะโงก(วัดพระฉาย)				
☐ กิจกรรมฝึกอบรม				
5. การเข้าค่ายฝึกอบรมเยาวชนและบุคคลทั่วไป				
6. กิจกรรมการฝึกอบรมของส่วนวิชาทหาร				
7. กิจกรรมวอร์กแรลลี่				
8. กิจกรรมฝึกอบรมการทำงานเป็นทีม				
☐ กิจกรรมผจญภัย				
9. กิจกรรมจักรยานแรลลี่				
10. กิจกรรมยิงปืน				
11. กิจกรรมจักรยานท่องเที่ยว				
12. กิจกรรมเดินป่าผจญภัย				
13. กิจกรรมพายเรือแคนู				
14. กิจกรรมเดินป่าเชิงอนุรักษ์				

ความพึงพอใจการบริการสำนักท่องเที่ยว โรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้าเชิงนันทนาการ	มากที่สุด 4	มาก 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
☐ ด้านเกมและกิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์				
15. กิจกรรมสันทนาการ				
16. กิจกรรมแคมป์ไฟสัมพันธ์				
17. กิจกรรมสามัคคีกีฬาไทย				
ตอนที่ 2 ด้านคุณค่าและประโยชน์ของการมาใช้บริการเชิงนันทนาการ				
18. ได้รับความรู้ใหม่				
19. ความสนุกสนาน				
20. การพักผ่อน				
21. ได้พบปะผู้คน/สังคม				
ตอนที่ 3 ด้านการประชาสัมพันธ์				
22. เอกสารแนะนำและประชาสัมพันธ์สถานที่				
23. ศูนย์บริการข้อมูลข่าวสาร				
24. การติดต่อกับศูนย์บริการ				
25. ป้ายแผนที่บอกสถานที่และทางเดิน				
26. ป้ายนิเทศสถานที่				
27. การโฆษณาประชาสัมพันธ์สถานที่ทางสิ่งพิมพ์				
28. การโฆษณาประชาสัมพันธ์ทางสื่อกระจายเสียง				
29. โฆษณาทาง Web site				
ตอนที่ 4 การอำนวยความสะดวก				
4.1 ที่พัก				
30. ความสะอาดของที่พัก				
31. ความเพียงพอของที่พัก				
32. การจัดสถานที่พัก(การออกแบบ)				
33. ความปลอดภัยของการอยู่พักอาศัย				
4.2 ห้องน้ำสาธารณะ				
34. ความสะอาดของห้องน้ำ				
35. ความเพียงพอของห้องน้ำ				

ความพึงพอใจการบริการสำนักท่องเที่ยว	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด
โรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้าเชิงฉะเชิงนันทนาการ	4	3	2	1
36. ป้ายบอกห้องน้ำ				
37. การจัดสิ่งแวดล้อมและความสวยงามของห้องน้ำ				
4.3 การสื่อสารทางโทรศัพท์				
38. ที่ตั้งสะดวกกับการใช้โทรศัพท์				
39. จำนวนโทรศัพท์สาธารณะ				
40. สภาพโทรศัพท์สาธารณะ				
4.4 สถานพยาบาล				
41. มีสถานพยาบาลบริการตามความจำเป็น				
42. สะดวกที่จะใช้บริการ				
43. มีป้ายบอกสถานพยาบาล				
4.5 อาหาร				
44. จำนวนร้านอาหาร				
45. ความสะอาด				
46. ความน่ารับประทาน				
47. รสชาติ				
48. ภาชนะใส่อาหาร				
ตอนที่ 5 บุคลากรและเจ้าหน้าที่				
5.1 เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์				
49. การต้อนรับของเจ้าหน้าที่				
50. การให้บริการของเจ้าหน้าที่				
51. การแต่งกาย				
52. ยิ้มแย้ม				
53. สื่อสารชัดเจน				
5.2 เจ้าหน้าที่นำกิจกรรม				
54. การต้อนรับของเจ้าหน้าที่				
55. การให้บริการของเจ้าหน้าที่				
56. การแต่งกาย				

ความพึงพอใจการบริการสำนักท่องเที่ยว โรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้าเชิงนันทนาการ	มากที่สุด 4	มาก 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
57. ความรู้และการเป็นผู้นำกิจกรรม				
58. รู้จักจิตวิทยากลุ่ม				
59. สื่อสารชัดเจน				
ตอนที่ 6 การบำรุงรักษาสสิ่งแวดล้อมที่เป็นธรรมชาติ				
60. ความสมบูรณ์ของสนามหญ้า				
61. ความสวยงามของต้นไม้				
62. การจัดสวนหย่อม				
63. ความสะอาดของแหล่งน้ำ				
64. ความสะอาดและความเป็นธรรมชาติ ของสิ่งแวดล้อม				
65. การดูแลรักษาอาคารสถานที่				
ตอนที่ 7 ด้านอื่นๆ				
7.1 แหล่งซื้อสินค้า				
66. ร้านจำหน่ายสินค้าที่ระลึก				
67. ราคาสินค้า				
68. ความน่าสนใจของสินค้า				
69. คุณภาพสินค้า				
70. การบริการของร้านค้า				
71. ความสะอาดของร้านค้า				
7.2 รายจ่ายและงบประมาณในการใช้บริการ				
72. ค่าที่พัก				
73. ค่าอาหาร				
74. ค่าสินค้าและของที่ระลึก				

ข้อเสนอแนะ

- ☐ มีร้านขายของที่ระลึกมากขึ้น
- ☐ ปรับปรุงที่พักภายใน
- ☐ ปรับปรุงร้านค้าภายใน
- ☐ อยากให้มีเอกสารแนะนำความเป็นมาโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้าโดยย่อ
- ☐ การจัดกิจกรรมเพิ่มมากขึ้น

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม.....

.....

.....

.....

.....

“ขอขอบคุณเป็นอย่างสูงในกาตอบแบบสอบถามในการทำงานวิจัยในครั้งนี้”

ประวัติการศึกษาและการทำงาน

ชื่อ	นายบุรินทร์ เทพสาร
เกิดวันที่	3 กรกฎาคม พ.ศ. 2525
สถานที่เกิด	จังหวัดลำปาง
ประวัติการศึกษา	ศศ.บ. (ศึกษาศาสตร์-พลศึกษา) มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ พ.ศ. 2546
ตำแหน่งหน้าที่การงานปัจจุบัน	Personal Trainer
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	Fitnesssolutions
ผลงานดีเด่น	โล่ตราเกียรติศักดิ์ชั้นหนึ่ง ประเภทฟุตบอล แห่งมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ แชมป์ฟุตบอลยูลีกปี 2546 รองชนะเลิศฟุตบอลกีฬามหาวิทยาลัยปี 2545 รองชนะเลิศฟุตบอลซูเปอร์ยูลีกปี 2546 รองชนะเลิศฟุตบอลยูลีกปี 2545 อันดับที่สามฟุตบอลยูลีกปี 2544 สังกัดสโมสรฟุตบอลแห่งมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ปี 2544-2548 นักฟุตบอลดีเด่นโรงเรียนอัสสัมชัญ ประจำปี 2536