

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาศักยภาพและความต้องการของนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับการให้บริการที่พักและอาหารของอุทยานแห่งชาติ ผู้วิจัยได้ศึกษา ข้อมูลและทฤษฎีจากเอกสารต่าง ๆ และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการทำวิจัย ดังนี้

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

#### 2.1 อุทยานแห่งชาติ

##### 2.1.1 ประวัติอุทยานแห่งชาติ

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

คณะรัฐมนตรีให้กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ได้พิจารณากำหนดโครงการที่จะจัดพื้นที่ป่าไม้ให้เป็นอุทยานแห่งชาติจำนวน 14 แห่ง เสนอเรื่องไปยังคณะรัฐมนตรีให้มีการดำเนินการเกี่ยวกับการจัดตั้งอุทยานแห่งชาติไว้ดังนี้

2.1.1.1 ขอจัดสรรที่ดินในบริเวณป่า รวม 14 แห่ง เพื่อจัดตั้งเป็นอุทยานแห่งชาติ

- ก) ป่าทุ่งแสลงหลวง ในท้องที่อำเภอวังทอง จังหวัดพิษณุโลก อำเภอหล่มสัก และอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบูรณ์
- ข) ป่าภูกระดึง ในท้องที่อำเภอวังสะพุง จังหวัดเลย
- ค) ป่าเขาใหญ่ ในท้องที่อำเภอเมือง จังหวัดนครนายก อำเภอปากช่อง อำเภอปักธงชัยจังหวัดนครราชสีมา อำเภอแก่งคอย จังหวัดสระบุรี และอำเภอประจันตคาม อำเภอกบินทร์บุรีจังหวัดปราจีนบุรี
- ง) ป่าเทือกเขาสลอบ (เอราวัณ) ในท้องที่อำเภอเมือง อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี
- จ) ป่าดอยสุเทพ ในท้องที่อำเภอแม่ริม อำเภอเมือง และอำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่
- ฉ) ป่าดอยอินทนนท์ ในท้องที่อำเภอจอมทอง อำเภอแม่แจ่ม จังหวัดเชียงใหม่
- ช) ป่าดอยขุนตาล ในท้องที่อำเภอแม่ทา จังหวัดลำพูน อำเภอห้างฉัตร และอำเภอเมืองจังหวัดลำปาง
- ซ) ป่าน้ำหนาว ในท้องที่อำเภอหล่มเก่า จังหวัดเพชรบูรณ์
- ฌ) ป่าลานสาง ในท้องที่อำเภอเมือง จังหวัดตาก
- ฎ) ป่าเขาสระบาป ในท้องที่อำเภอแหลมสิงห์ และอำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี
- ฏ) ป่าเขาคิชฌกูฏ หรือเขาพระบาท ในท้องที่อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี
- ถ) ป่าภูพาน ในท้องที่อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร
- ฐ) ป่าเขาสามร้อยยอด ในท้องที่อำเภอปราณบุรี และอำเภอกุยบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์
- ฑ) ป่าเขาหลวง ในท้องที่อำเภอฉวาง อำเภอสีชล อำเภอท่าศาลา อำเภอลานสกา อำเภอร่อนพิบูลย์ อำเภอทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช และอำเภอกาญจนดิษฐ์ อำเภอนาสาร จังหวัดสุราษฎร์ธานี

2.1.1.2 ให้กระทรวงมหาดไทยดำเนินการประกาศเขตหวงห้ามในบริเวณป่ารวม 4 แห่ง เพื่อจัดตั้งเป็นอุทยานแห่งชาติ คือ ป่าเทือกเขาสลอบ ป่าเขาใหญ่ ป่าทุ่งแสลงหลวง ป่าดอยอินทนนท์

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

## 2.1.2 ความหมายของอุทยานแห่งชาติ

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

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

## 2.1.3 ประเภทของอุทยานแห่งชาติ

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

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

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

#### 2.1.4 วัตถุประสงค์ของการจัดตั้งอุทยานแห่งชาติ

โดยหลักการแล้วการจัดตั้งอุทยานแห่งชาติมีวัตถุประสงค์ 3 ประการ คือ

2.1.4.1 เพื่อรักษาทรัพยากรในพื้นที่ให้คงอยู่ในสภาพธรรมชาติเดิมอย่างถาวรตลอดไป หรือเปลี่ยนแปลงไปตามสภาพธรรมชาติ

2.1.4.2 เพื่อรักษาพื้นที่ที่มีความสวยงามเป็นพิเศษเอาไว้สำหรับใช้ประโยชน์ในด้านการพักผ่อนหย่อนใจและพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับนักท่องเที่ยว

2.1.4.3 เพื่อเป็นแหล่งในด้านการศึกษาค้นคว้าวิจัยโดยเฉพาะอย่างยิ่งทางด้านธรรมชาติวิทยา

#### 2.1.5 การจัดการอุทยานแห่งชาติในประเทศไทย

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

#### 2.1.6 การจำแนกเขตการจัดการพื้นที่อุทยานแห่งชาติ

การแบ่งเขตการจัดการพื้นที่เป็นกลยุทธ์ที่สำคัญในการจัดการอุทยานแห่งชาติออกเป็นเขตต่าง ๆ กำหนดขึ้นตามสภาพและคุณค่าความสำคัญของทรัพยากรธรรมชาติ แนวทางใน

การจัดการอุทยานแห่งชาติจึงแตกต่างกันไปตามหลักการพื้นฐานระบบการแบ่งเขตพื้นที่การจัดการที่เป็นที่ยอมรับในประเทศไทยและนำมาใช้ในการจัดการอุทยานแห่งชาติ แบ่งได้ 6 เขต (ปกรณ์, 2553)

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

2.1.6.2 เขตสงวนสภาพธรรมชาติ (Primitive Zone) เป็นเขตพื้นที่ที่สภาพของสังคมพืชและทรัพยากรธรรมชาติอุดมสมบูรณ์ก่อให้เกิดจุดเด่นที่สำคัญของอุทยานแห่งชาติหรือเป็นพื้นที่ที่จำเป็นต้องสงวนไว้เพื่อป้องกันแหล่งน้ำ หรือเพื่อมิให้สภาพธรรมชาติในพื้นที่นั้นเสื่อมโทรมลงกว่าเดิม

2.1.6.3 เขตฟื้นฟูสภาพธรรมชาติ (Recovery Zone) เป็นบริเวณที่สภาพป่าถูกบุกรุกทำลายแต่ยังคงสภาพธรรมชาติไว้สามารถที่จะฟื้นฟูให้กลับคืนสู่สภาพเดิมได้ โดยการปลูกป่าหรือปล่อยให้ฟื้นตัวตามธรรมชาติ

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

2.1.6.5 เขตบริการ (Intensive Zone) เขตนี้กำหนดขึ้นเพื่อรองรับการพัฒนาสิ่งก่อสร้างที่จะเกิดในภายหน้า สำหรับสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนและเจ้าหน้าที่อุทยานแห่งชาติและให้สามารถรองรับการขยายตัวมากขึ้น เขตนี้ครอบคลุมพื้นที่อุทยานแห่งชาติไม่กระทบกระเทือนต่อทรัพยากรธรรมชาติและมิสิ่งก่อสร้างอยู่แล้ว เขตนี้มักอยู่ใกล้แหล่งที่จะพัฒนาจุดท่องเที่ยวหรือศึกษาหาความรู้ธรรมชาติ

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

## 2.2 นักท่องเที่ยว

### 2.2.1 ความหมายและความสำคัญของการท่องเที่ยว

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยได้อธิบายศัพท์ “การท่องเที่ยว” (Tourism) ไว้เป็นคำที่มีความหมายค่อนข้างกว้าง เพราะไม่ได้หมายความแต่เฉพาะเพียงการเดินทางเพื่อพักผ่อนหย่อนใจ หรือเพื่อความสนุกสนานบันเทิงรื่นรมย์ดังที่คนส่วนมากเข้าใจกัน การเดินทางเพื่อการประชุมสัมมนา เพื่อศึกษาหาความรู้ เพื่อการกีฬา เพื่อการติดต่อธุรกิจตลอดจนการเยี่ยมชม ญาติพี่น้องนับว่าเป็นการท่องเที่ยวทั้งสิ้น ฉะนั้น ปรากฏการณ์เกี่ยวกับการท่องเที่ยวในปัจจุบัน จึงเป็นกิจกรรมรายได้ใหญ่ที่มีการขยายตัวเพิ่มขึ้นตามลำดับจนกระทั่งมีผู้กล่าวว่าธุรกิจการท่องเที่ยว ทุกวันนี้เป็นธุรกิจที่ใหญ่ที่สุดในโลกหากเทียบธุรกิจอื่น ๆ ด้วยกัน ความหมายของคำว่า “การท่องเที่ยว” ในหลักการแล้วอาจกำหนดได้โดย เงื่อนไข 3 ประการ ประการแรก เป็นการเดินทางจากที่อยู่อาศัยปกติไปยังที่อื่นเป็นการชั่วคราว ประการที่สอง เป็นการเดินทางด้วยความสมัครใจ และประการสุดท้าย เป็นการเดินทางด้วยวัตถุประสงค์ใด ๆ ก็ตามที่ไม่ใช่เพื่อการประกอบอาชีพหรือหารายได้ (ศศิธร, 2553)

### 2.2.2 ความหมายของนักท่องเที่ยว

นักท่องเที่ยว (Tourists) แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

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

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

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

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

ก) นักทัศนาจรระหว่างประเทศ (International Excursionists)

ข) นักทัศนาจรภายในประเทศ (Domestic Excursionists)

นักท่องเที่ยวประเภท Tourists และ Excursionists เป็นกลุ่มนักเดินทาง (Travelers) ที่สามารถติดตามการเดินทางและจัดเก็บเป็นข้อมูลสถิติได้ ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อผู้ประกอบการธุรกิจการท่องเที่ยว



เป็นอย่างมากมาในการวิเคราะห์เพื่อทราบความต้องการและพฤติกรรมการบริโภคของนักท่องเที่ยวที่เป็นตลาดเป้าหมาย

ดังนั้นพอจะสรุปได้ว่า นักท่องเที่ยวเคยมาเยือนแหล่งท่องเที่ยว สิ่งที่นักท่องเที่ยวต้องการได้รับจากการไปเยือนหรือการประกอบกิจกรรม บริเวณแหล่งนั้นนันทนาการ ซึ่งได้แก่ การได้เรียนรู้ ศึกษารวมชาติ การได้สัมผัสธรรมชาติอย่างใกล้ชิด การได้หลีกเลี่ยงจากสภาพแวดล้อมที่อึดอัดทึบ แออัด การได้ใช้เวลาพักผ่อนร่วมกับเพื่อนและหรือครอบครัวและการได้มีโอกาสพบปะผู้คนใหม่

## 2.3 การให้บริการท่องเที่ยว

### 2.3.1 ความหมายของการให้บริการท่องเที่ยว

ชนากร (2545) ได้กล่าว การบริการท่องเที่ยว หมายถึง การให้ความสะดวกสบายในด้านต่าง ๆ แก่นักท่องเที่ยวเพื่อให้นักท่องเที่ยวใช้ทรัพยากรนันทนาการที่มีอยู่ทั้งในธรรมชาติและที่มนุษย์สร้างขึ้นเพื่อประโยชน์ในการท่องเที่ยว

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (2540) ได้ให้นิยามความหมายของการบริการท่องเที่ยว (Tourism Services) หมายถึง สิ่งอำนวยความสะดวก รวมทั้งสิ่งบริการที่รองรับก่อนและหลังการท่องเที่ยว เพื่อให้เกิดความสบายและตอบสนองความจำเป็นพื้นฐาน

### 2.3.2 หลักการเกี่ยวกับการให้บริการท่องเที่ยว

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (2540) ได้กล่าวถึง การให้บริการท่องเที่ยวเชิงนิเวศที่สำคัญประกอบด้วย

- 2.3.2.1 สถานที่พัก
- 2.3.2.2 บริษัทนำเที่ยวและมัคคุเทศก์
- 2.3.2.3 ร้านค้า ร้านอาหาร และนันทนาการ

### 2.3.3 การให้บริการของอุทยานแห่งชาติ

สุรเชษฐ์ (2547) ได้แบ่งองค์ประกอบของสิ่งอำนวยความสะดวกและการบริการ ออกเป็น 5 ประเภท คือ

- 2.3.3.1 ข้อมูลข่าวสาร (Information) เป็นการบริการข้อมูลที่นักท่องเที่ยวได้รับก่อนไปถึงอุทยานแห่งชาติ
- 2.3.3.2 โปรแกรมการสื่อความหมาย (Interpretative Program) เป็นงานบริการที่สนองความต้องการของนักท่องเที่ยวในด้านการศึกษาเรียนรู้
- 2.3.3.3 ที่พักซึ่งมีกันหลายรูปแบบจากโรงแรม รีสอร์ท บังกะโล หรือที่กางเต็นท์
- 2.3.3.4 การบริการอาหาร เครื่องดื่ม
- 2.3.3.5 ของที่ระลึก และอื่น ๆ

สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ
ห้องสมุดงานวิจัย
วันที่..... 30 พ.ย. 2555
เลขทะเบียน..... 250783
เลขเรียกหนังสือ.....

ดรชช (2541) ได้แบ่งหน้าที่ในการให้บริการนักท่องเที่ยวออกเป็น 4 ประเภท คือ

ประเภทที่ 1 งานบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น บ้านพัก ร้านอาหาร ห้องสุขา

ประเภทที่ 2 งานบริการเพื่อรักษาความปลอดภัย เช่น การตรวจตราบริเวณที่พักแรมและแหล่งนันทนาการ เพื่อป้องกันเหตุร้ายต่าง ๆ

ประเภทที่ 3 งานบริการด้านข้อมูลและการสื่อความหมายธรรมชาติ เช่น ในศูนย์บริการนักท่องเที่ยวการนำเดินศึกษาธรรมชาติ

ประเภทที่ 4 งานบริการอื่น ๆ เช่น การเก็บเงินค่าธรรมเนียม การจัดค่ายเยาวชน การรับเรื่องร้องเรียน นอกจากนี้ยังได้ระบุหลักการทั่วไปในการให้บริการในอุทยานแห่งชาติไว้ดังนี้

1. งานบริการข้อมูลข่าวสารต้องมีการบอกกล่าวให้นักท่องเที่ยวเตรียมตัวให้พร้อมและให้ความคาดหวังในมาตรฐาน การบริการของอุทยานแห่งชาติ
2. ผู้ให้บริการต้องมีมนุษยสัมพันธ์ เข้าใจผู้อื่น อุดมคติ มีอัธยาศัยและมีอารมณ์ดี
3. มีความสม่ำเสมอ ในการให้บริการ และการบังคับใช้กฎระเบียบต่าง ๆ
4. ผู้ปฏิบัติงานด้านบริการ ควรมีความยืดหยุ่นและแก้ไขสถานการณ์เฉพาะหน้าได้ดี
5. เจ้าหน้าที่ต้องมีความเข้าใจ ว่างานบริการคือการสร้างภาพลักษณ์ของพื้นที่อุทยานแห่งชาติและประเทศชาติ
6. ผู้ให้บริการต้องเข้าใจและยอมรับว่างานบริการเป็นหน้าที่และมีความพร้อมที่จะปฏิบัติงานในทุกเวลาและสถานการณ์
7. ผู้ปฏิบัติต้องมีความรู้ ความสามารถ และทักษะในงานที่ได้รับมอบหมาย
8. ปฏิบัติงานตามแผนงานที่ได้กำหนดไว้ มีการประเมินและรายงานผลอย่างสม่ำเสมอ
9. มีความเสมอภาคในการให้บริการและตามลำดับก่อนหลัง
10. ต้องคำนึงถึงความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว ทรัพย์สินของส่วนรวม และทรัพย์สินของนักท่องเที่ยว

11. ไม่เอาเปรียบผู้รับบริการ

12. มีความโปร่งใสในการปฏิบัติงานสม่ำเสมอ

#### 2.3.4 สิ่งอำนวยความสะดวก

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

จัดสร้างขึ้นเพื่อรองรับกิจกรรมของผู้มาเยือนและกิจกรรมในการบริหารจัดการพื้นที่ สิ่งอำนวยความสะดวกมีบทบาทสำคัญต่อแหล่งท่องเที่ยว โดยสรุปได้ดังนี้

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

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

2.3.4.3 ช่วยป้องกันอันตรายที่อาจเกิดกับนักท่องเที่ยวขณะประกอบกิจกรรม เช่น สะพานเดินข้ามลำน้ำ ราวกันตกริมหน้าผา

2.3.4.4 เป็นเครื่องมือ หรือสื่อในการให้ความรู้ สร้างความเข้าใจ และเพิ่มโอกาสให้นักท่องเที่ยวสัมผัสชื่นชมธรรมชาติมากขึ้น เช่น เส้นทางสื่อความหมายในพื้นที่ธรรมชาติ นิทรรศการกลางแจ้ง

2.3.4.5 อำนวยความสะดวกให้กับการบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยว เช่น อาคารสำนักงานสำหรับเจ้าหน้าที่ บ้านพักเจ้าหน้าที่ ป้อมยาม ค่ายตรวจ

2.3.4.6 มีบทบาททางอ้อมในการสร้างภาพลักษณ์ (Image) ของแหล่งท่องเที่ยว เช่น ป้ายชื่อแหล่งท่องเที่ยวที่แสดงเอกลักษณ์เฉพาะของพื้นที่

### 2.3.5 การพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวก

#### 2.3.5.1 การวางผังบริเวณ

มีการจัดวางผังบริเวณในส่วน of เขตบริการและเขตเพื่อการพักผ่อนและนันทนาการ อย่างเป็นระบบและสอดคล้องกับกิจกรรม ลักษณะภูมิประเทศ และสภาพพื้นที่ และมีการกำหนดปริมาณและการกระจายสิ่งอำนวยความสะดวกประเภทต่าง ๆ ที่เหมาะสม และสอดคล้องกับการจัดการสภาพแวดล้อมในอุทยานแห่งชาติ

#### 2.3.5.2 การปรับสภาพภูมิทัศน์

ให้มีการปรับสภาพภูมิทัศน์ในเขตบริการ คือให้มีการแต่งมูมมุงทัศนียภาพและให้แสงส่องผ่านถึงบริเวณทำกิจกรรมบ้าง การกำหนดแนวเส้นทางเดินที่ชัดเจน เพื่อให้พื้นที่นั้นมีสภาพภูมิทัศน์ที่สวยงาม เป็นระเบียบ ไม่รกทึบ ให้ความรู้สึกโปร่งและปลอดภัย

### 2.3.5.3 การบริการห้องน้ำห้องสุขา

การให้บริการห้องน้ำห้องสุขาจำเป็นต้องเพียงพอแก่นักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการ ควรตั้งในบริเวณที่เหมาะสมในเขตให้บริการ รูปแบบอาคารควรกลมกลืนกับธรรมชาติ ขนาดของห้องสุขาไม่ควรแคบจนเกินไปและแยกเป็นห้องสุขาชายและหญิง โดยชัดเจน แสงส่องสว่างทั่วถึงและระบายอากาศได้ดี นอกจากนี้ยังต้องมีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกครบครัน

### 2.3.5.4 บ้านพัก

ก) รูปแบบอาคารมีความกลมกลืนกับสภาพธรรมชาติและวัฒนธรรมท้องถิ่น โดยให้ใช้วัสดุธรรมชาติในท้องถิ่นเป็นอันดับแรก

ข) ที่ตั้ง การเลือกที่ตั้งอาคารควรเป็นกลุ่มเดียวกัน ห่างจากสถานที่ทางเดินเท้าหรือค่ายเยาวชนเขตนักท่องเที่ยวไปกลับ สามารถเห็นวิวทิวทัศน์ที่สวยงาม บรรยากาศโปร่ง คำนึงถึงทิศทางของแสง ลมและการถ่ายเทอากาศ

ค) ตำแหน่งที่ตั้งที่พักควรจะมีการเข้า-ออกที่จุดเดียวกัน เพื่อการตรวจสอบและรักษาความปลอดภัย

ง) การถ่ายเทของอากาศ/การระบายอากาศ ก่อนแขกเข้าพักบ้านพัก/ที่พัก ให้เปิดหน้าต่างถ่ายเทห้องพักเพื่อกำจัดกลิ่นหรือระบายอากาศในระยะเวลาหนึ่ง

จ) ควรให้มีการอบรมเจ้าหน้าที่ประจำอาคารที่พักในเรื่องการจัดที่นอนและอุปกรณ์ในบ้าน

ฉ) การจัดชุดเครื่องนอน ควรเป็นเครื่องนอนชุดเดียวกัน และพิจารณาว่าส่วนใดเป็นส่วนหัวและท้ายที่ชัดเจน ผ้าปูที่นอนควรเรียบและดึงตลอดที่นอน

ช) กรณีที่ไม่มีแขกเข้าพัก ไม่ควรปูที่นอนและใส่ปลอกหมอนทิ้งไว้

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

### 2.3.5.5 สถานที่กางเต็นท์

ก) ที่ตั้งควรเป็นที่โล่ง อากาศปลอดโปร่ง ทิวทัศน์สวยงาม ควรมีร่มเงาและพื้นที่ควรราบหรือมีความลาดชันเพียงเล็กน้อย

ข) จัดให้มีองค์ประกอบครบถ้วน คือ

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

2. สถานที่ซักล้าง หรือในอนาคตอาจจะมีบริการเครื่องซักผ้า อบผ้าแบบหยอดเหรียญ

3. สถานที่ล้างภาชนะที่ได้มาตรฐาน คือ จัดทำเป็นฐานถาวรและมีอ่างล้างจาน มีระบบบำบัด/ดักไขมัน

4. ที่นั่งและที่ปิ้งย่าง

5. ถังขยะตำแหน่งวางถังขยะ

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

ง) จัดตำแหน่งการวางเต็นท์แต่ละหลังที่ชัดเจน คำนึงถึงความแออัด จำนวนเต็นท์ที่จะกำหนดให้กางและบริเวณที่แต่ละกลุ่มจะใช้ประโยชน์

จ) จัดให้มีระบบส่องสว่างที่เพียงพอโดยเฉพาะทางเดิน และห้องน้ำห้องสุขา

ฉ) จัดให้มียามรักษาการณ์ เพื่อให้ความปลอดภัย ให้เป็นศูนย์กลางการติดต่อ และตรวจตราความเรียบร้อย

ช) กรณีเป็นเต็นท์ของอุทยานแห่งชาติที่ให้นักท่องเที่ยวเช่า ควรจะดำเนินการดังนี้

1. อบรมเจ้าหน้าที่ให้กางให้ถูกวิธี แจกคู่มือการกางเต็นท์แก่เจ้าหน้าที่
2. ให้มีการดูแลรักษาให้ถูกวิธีตามคู่มือข้างต้น
3. ควรจัดเจ้าหน้าที่บริการกางเต็นท์แก่นักท่องเที่ยว ไม่ให้นักท่องเที่ยวกางเต็นท์ด้วยตนเอง
4. หลังการใช้ ควรมีการผึ่งให้แห้ง และหากสกปรกควรทำความสะอาดก่อนการม้วนเก็บใส่ถุง

#### 2.3.5.6 ร้านอาหารและเครื่องดื่ม

ก) มีความสะอาด และมีการตรวจสอบความสะอาดเป็นประจำทุกเดือน โดยอุทยานแห่งชาติขอความร่วมมือจากเจ้าหน้าที่สาธารณสุขมาช่วยตรวจสอบ

ข) ให้มีการจัดวางอุปกรณ์ประกอบอาหารที่เป็นสัดส่วน เป็นระเบียบ มีฉีดยาเพื่อป้องกันฝุ่น แมลง หนู มาสัมผัส

ค) มีการจัดทำป้ายแสดงราคาติดไว้ และควรจะเป็นราคาที่ยุติธรรมแก่ผู้ใช้บริการ

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

## 2.4 ทักษคติ

ทัศนคติ เป็นแนวความคิดที่มีความสำคัญมากแนวหนึ่งทางจิตวิทยาสังคมการสื่อสารและมีการใช้คำนี้กันอย่างแพร่หลาย สำหรับการนิยามว่าทัศนคตินั้นได้มีนักวิชาการหลายท่านให้ความหมายไว้ดังนี้

### 2.4.1 ความหมายของทัศนคติ

สุรเชษฐ์ (2547 : 122) ได้กล่าวถึงทัศนคติว่าเป็นดัชนีชี้ว่าคุณคนนั้นคิดและรู้สึกอย่างไรกับคนรอบข้างวัตถุหรือสิ่งแวดล้อมตลอดจนสถานการณ์ต่าง ๆ โดยทัศนคตินั้นมีรากฐานมากจากความเชื่อที่อาจส่งผลถึงพฤติกรรมในอนาคตได้ทัศนคติจึงเป็นเพียงความพร้อมที่จะตอบสนองต่อสิ่งเร้าเป็นมิตติของการประเมินเพื่อแสดงว่าชอบหรือไม่ชอบต่อประเด็นหนึ่ง ๆ ซึ่งถือเป็นการสื่อสารภายในบุคคลที่เป็นผลกระทบจากการรับสารอันจะมีผลต่อพฤติกรรมต่อไป

Rosenberg and Hovland (1960 : 1) ได้ให้ความหมายของทัศนคติไว้ว่าทัศนคติโดยปกติสามารถนิยามว่าเป็นการตั้งใจต่อแนวโน้มในการตอบสนองอย่างเฉพาะเจาะจงกับสิ่งที่เกิดขึ้น

Haward (1963 : 572 ) กล่าวว่าทัศนคติ หมายถึงสภาวะความพร้อมของบุคคลที่จะแสดงพฤติกรรมออกมาในทางสนับสนุนหรือต่อต้านบุคคล สถาบัน สถานการณ์หรือแนวความคิด

Carter (1959 : 48) ให้คำจำกัดไว้ว่าทัศนคติหรือความพร้อมที่จะ แสดงออกในลักษณะใดลักษณะหนึ่งเป็นการสนับสนุนหรือต่อต้านสถานการณ์บางอย่างบุคคลหรือสิ่งใด ๆ

Newcomb (1854 : 128) ให้คำจำกัดความไว้ว่าทัศนคติซึ่งมีอยู่ในเฉพาะคนนั้น ขึ้นอยู่กับสิ่งแวดล้อมอาจแสดงออกในพฤติกรรมซึ่งเป็นไปได้ใน 2 ลักษณะคือ ลักษณะชอบหรือพึงพอใจ

ซึ่งทำให้ผู้อื่นเกิดความรักใคร่อยากใกล้ชิดสิ่งนั้น ๆ หรืออีกลักษณะหนึ่งแสดงออกในรูปความไม่พอใจเกลียดชังไม่อยากใกล้ชิดสิ่งนั้น

Norman (1971 : 71) กล่าวว่าทัศนคติคือความรู้สึกและความคิดเห็นที่บุคคลมีต่อสิ่งของ บุคคลสถานการณ์สถาบันและข้อเสนอใด ๆ ในทางที่จะยอมรับหรือปฏิเสธซึ่งมีผลทำให้บุคคลพร้อมที่จะแสดงปฏิกิริยาตอบสนองด้วยพฤติกรรมอย่างเดียวกันตลอด

เดโช (2512 : 28) กล่าวถึงทัศนคติว่าเป็นบุคคลที่สร้างขึ้นได้เปลี่ยนแปลงได้และเป็นแรงจูงใจที่กำหนดพฤติกรรมของบุคคลที่มีต่อสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ

ศักดิ์ (2531 : 2) กล่าวถึงทัศนคติที่เชื่อมโยงไปถึงพฤติกรรมของบุคคลว่าทัศนคติหมายถึงความสลับซับซ้อนของความรู้สึกหรือการมีอคติของบุคคลในการที่จะสร้างความพร้อมที่จะกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งตามประสบการณ์ของบุคคลนั้นที่ได้รับมา

ความโน้มเอียงที่จะมีปฏิกิริยาต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งในทางที่ดีหรือต่อต้านสิ่งแวดล้อมที่จะมาถึงทางหนึ่งทางใด

ในด้านพฤติกรรม หมายถึง การเตรียมตัวหรือความพร้อมที่จะตอบสนองจากคำจำกัดความต่าง ๆ เหล่านี้จะเห็นได้ว่ามีประเด็นร่วมที่สำคัญดังนี้คือ ความรู้สึกภายในและความพร้อมหรือแนวโน้มที่จะมีพฤติกรรมในทางใดทางหนึ่ง

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่าทัศนคติเป็นความสัมพันธ์ที่คาบเกี่ยวกันระหว่างความรู้สึกและความเชื่อหรือความรู้ของบุคคลกับแนวโน้มที่จะมีพฤติกรรมโต้ตอบในทางใดทางหนึ่ง ต่อเป้าหมายของทัศนคตินั้น โดยสรุปทัศนคติเป็นเรื่องของจิตใจความรู้สึกนึกคิด และความโน้มเอียงของบุคคลที่มีต่อข้อมูลข่าวสารและการเปิดรับสถานการณ์ที่ได้รับมาซึ่งเป็นไปได้ทั้งเชิงบวกและเชิงลบทัศนคติมีผลให้มีการแสดงพฤติกรรมออกมาจะเห็นได้ว่าทัศนคติประกอบด้วยความคิดที่มีผลต่ออารมณ์และความรู้สึกนั้นออกมาโดยทางพฤติกรรม

#### 2.4.2 องค์ประกอบของทัศนคติ

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

2.4.2.1 องค์ประกอบด้านความรู้ คือส่วนที่เป็นความเชื่อของบุคคลที่เกี่ยวกับสิ่งต่าง ๆ ทั่วไปทั้งที่ชอบและไม่ชอบหากบุคคลมีความรู้ หรือคิดว่าสิ่งใดดีมักจะมีทัศนคติที่ดีต่อสิ่งนั้นแต่หากมีความรู้มาก่อนว่าสิ่งใดไม่ดีหรือจะมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อสิ่งนั้น

2.4.2.2 องค์ประกอบด้านความรู้สึกคือส่วนที่เกี่ยวข้องกับอารมณ์ที่เกี่ยวข้องกับสิ่งต่าง ๆ ซึ่งมีผลแตกต่างกันไปตามบุคลิกภาพของคนนั้น เป็นลักษณะที่เป็นค่านิยมของแต่ละบุคคล

2.4.2.3 องค์ประกอบด้านพฤติกรรม คือ การแสดงออกของบุคคลสิ่งหนึ่งหรือบุคคลหนึ่งซึ่งเป็นผลมาจากองค์ประกอบด้านความรู้ ความคิดและความรู้สึก

จะเห็นได้ว่าการที่บุคคลมีทัศนคติต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดต่างก็เนื่องมาจากบุคคลมีความเข้าใจมีความรู้สึกหรือมีแนวความคิดแตกต่างกันนั่นเอง ดังนั้นส่วนประกอบทางด้านความคิด หรือความรู้ ความเข้าใจจึงนับได้ว่าเป็นส่วนประกอบขั้นพื้นฐานของทัศนคติและส่วนประกอบนี้จะเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับความรู้สึกของบุคคลอาจออกมาในรูปแบบแตกต่างกัน ทั้งในทางบวกและทางลบ ซึ่งขึ้นอยู่กับประสบการณ์และการเรียนรู้

#### 2.4.3 การก่อตัวของทัศนคติ

ธงชัย (2537) กล่าวว่าทัศนคติก่อเกิดขึ้นมาและเปลี่ยนแปลงไปเนื่องจากปัจจัยหลายประการด้วยกันคือ

2.4.3.1 การจูงใจทางร่างกายทัศนคติ จะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลใดบุคคลหนึ่งกำลังดำเนินการตอบสนองตามความต้องการหรือแรงผลักดันทางร่างกายตัวบุคคลจะสร้างทัศนคติที่ดีต่อบุคคลหรือสิ่งของที่สามารถช่วยให้เขามีโอกาสตอบสนองความต้องการของตนได้

2.4.3.2 ข่าวสารข้อมูลทัศนคติจะมีพื้นฐานจากชนิดและขนาดของข่าวสารที่ได้รับรวมทั้งลักษณะของแหล่งที่มาของข่าวสารด้วยกลไกของการเลือกเฟ้นในการมองเห็นและเข้าใจปัญหาต่าง ๆ ข่าวสารข้อมูลบางส่วนที่เข้ามาสู่บุคคลนั้นจะทำให้บุคคลนั้นเก็บไปคิดและสร้างเป็นทัศนคติ ขึ้นมาได้

2.4.3.3 การเข้าเกี่ยวข้องกับกลุ่มทัศนคติบางอย่างอาจมาจากกลุ่ม ต่าง ๆ ที่บุคคลเกี่ยวข้องกับทั้ง โดยทางตรงและทางอ้อมเช่นครอบครัว วงศ์มิตร เพื่อนร่วมงาน กลุ่มกีฬา กลุ่มสังคมต่าง ๆ โดยกลุ่มเหล่านี้ไม่เพียงแต่เป็นแหล่งรวมของค่านิยมต่าง ๆ แต่ยังมี การถ่ายทอดข้อมูลให้แก่บุคคลในกลุ่มซึ่งทำให้สามารถสร้างทัศนคติขึ้นได้ โดยเฉพาะครอบครัวและเพื่อนร่วมงานเป็นกลุ่มที่สำคัญที่สุดที่จะเป็นแหล่งสร้างทัศนคติให้แก่บุคคลได้

2.4.3.4 ประสบการณ์ของคนที่มีต่อวัตถุสิ่งของย่อมเป็นส่วนสำคัญที่จะทำให้บุคคลต่าง ๆ ตีค่าที่เขาได้มีประสบการณ์จากกลายเป็นทัศนคติได้

2.4.3.5 ลักษณะท่าทางหลายประการต่างก็มีส่วนของทางอ้อมที่สำคัญในการสร้างทัศนคติให้กับบุคคล

จะเห็นได้ว่าปัจจัยต่าง ๆ ของการก่อตัวของทัศนคติเท่าที่กล่าวมาข้างต้นนั้นในความเป็นจริงจะมีได้มีการเรียงลำดับตามความสำคัญต่ออย่างใดเลย ทั้งนี้เพราะปัจจัยแต่ละทาง เหล่านี้ตัวไหนจะมีความสำคัญต่อการก่อตัวของทัศนคติมากหรือน้อยย่อมสุดแล้วแต่ว่าการพิจารณาสร้างทัศนคติต่อสิ่งดังกล่าวจะเกี่ยวข้องกับปัจจัยใดมากที่สุด

#### 2.4.4 ประเภทของทัศนคติ

บุคคลสามารถแสดงทัศนคติออกได้ 3 ประเภทด้วยกันคือ

2.4.4.1 ทัศนคติทางเชิงบวกเป็นทัศนคติที่ชักนำให้บุคคลแสดงออกมีความรู้หรืออารมณ์จากสภาพจิตใจได้ตอบในด้านดีต่อบุคคลอื่น หรือเรื่องราวใดเรื่องราวหนึ่งรวมทั้งหน่วยงานองค์กร สถาบันและการดำเนินกิจการขององค์กรอื่น เช่น กลุ่มชาวเกษตรกรย่อมมีทัศนคติ ทางบวกหรือความรู้สึกที่ดีต่อสถานการณ์และให้ความสนับสนุนร่วมมือด้วยการเข้าเป็นสมาชิกและร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ อยู่เสมอ เป็นต้น

2.4.4.2 ทัศนคติทางลบหรือไม่ดี คือ ทัศนคติที่สร้างความรู้เป็นไปในทางเสื่อมเสีย ไม่ได้ได้รับความเชื่อถือหรือไว้วางใจอาจมีความเคลือบแคลงระแวงสงสัยรวมทั้งเกลียดชังต่อบุคคลใดบุคคลหนึ่ง เรื่องราวหรือปัญหาใดปัญหาหนึ่งหรือหน่วยงานองค์กร สถาบันและการดำเนินกิจกรรมขององค์กรและอื่น ๆ เช่น พนักงานเจ้าหน้าที่บางคนอาจมีทัศนคติเชิงลบต่อบริษัทก่อให้เกิดอคติขึ้นในจิตใจของเขาจนพยายามประพฤติปฏิบัติต่อต้านกฎระเบียบของบริษัทอยู่เสมอ

2.4.4.3 ทัศนคติที่บุคคลไม่แสดงความคิดเห็นในเรื่องราวหรือปัญหาใดปัญหาหนึ่งหรือต่อบุคคลหน่วยงานสถาบันองค์กรและอื่น ๆ โดยสิ้นเชิง เช่น นักศึกษาบางคนอาจมีทัศนคติหนึ่งเฉยอย่าง ไม่มีความคิดเห็นต่อปัญหาได้เพียงเรื่องกฎระเบียบว่าด้วยระเบียบของนักศึกษา

กล่าวโดยสรุปว่าทัศนคติทั้ง 3 ประเภทนี้บุคคลจะมีเพียงประการเดียวหรือหลายประการก็ได้ ขึ้นอยู่กับความมั่นคงในความรู้ นึกคิดความเชื่อหรือค่านิยมอื่น ๆ ที่มีต่อบุคคล สิ่งของการกระทำหรือสถานการณ์

#### 2.4.5 หน้าที่หรือกลไกของทัศนคติ

Daniel (1960) ได้อธิบายถึงหน้าที่หรือกลไกของทัศนคติที่สำคัญ 4 ประการ ดังนี้คือ

2.4.5.1 เพื่อใช้สำหรับการปรับตัว บุคคลทุกคนจะอาศัยทัศนคติเป็นเครื่องยึดถือ สำหรับการปรับพฤติกรรมของตนให้เป็นไปในทางที่จะก่อให้เกิดประโยชน์แก่ตนสูงที่สุดให้มีผลเสียน้อยที่สุดดังนั้นทัศนคติจึงสามารถเป็นกลไกที่จะสะท้อนให้เห็นถึงเป้าหมายที่พึงประสงค์และที่ไม่พึงประสงค์ของเขา ด้วยสิ่งเหล่านี้เองที่จะทำให้แนวโน้มของพฤติกรรมเป็นไปในทางที่ถูกต้องมากที่สุด

2.4.5.2 เพื่อป้องกันตัว โดยปกติในทุกขณะคนทั่วไปมักจะมีแนวโน้มที่จะไม่ยอมรับความจริงในสิ่งซึ่งเป็นที่ขัดแย้งกับความนึกคิดของตน ดังนั้นทัศนคติจึงสามารถสะท้อนออกมาเป็นกลไกที่ป้องกันตัวโดยการแสดงออกเป็นความรู้สึก ถูกเหยียดหยามหรือติฉินนินทาคนอื่น และขณะเดียวกันก็จะยกตนเองให้สูงกว่า ด้วยการมีทัศนคติที่ถือว่าตนนั้นเหนือกว่าผู้อื่น การก่อตัวที่เกิดขึ้นมาของทัศนคติในลักษณะนี้จะมีลักษณะแตกต่างจากทัศนคติเป็นเครื่องมือในการปรับตัว

ดังที่กล่าวมาแล้วข้างต้น กล่าวคือทัศนคติจะมีใช้พัฒนาขึ้นมาจากการมีประสบการณ์กับสิ่งนั้น ๆ โดยตรง หากแต่เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นจากภายในตัวผู้หนึ่งเอง และสิ่งที่เป็เป้าหมายของการแสดงออกมา ซึ่งทัศนคตินั้นก็เป็นเพียงสิ่งที่เขาผู้นั้นหวังใช้เพียงเพื่อการ ระบายความรู้สึกเท่านั้น

2.4.5.3 เพื่อเป็นตัวจัดระเบียบทัศนคติจะเป็นมาตรฐานที่ตัวบุคคลจะสามารถใช้ ประเมินและทำความเข้าใจกับสภาพแวดล้อมที่มีอยู่รอบตัวเขาได้ด้วยสิ่งเหล่านี้เองที่ทำให้บุคคล สามารถรู้และเข้าถึงระบบและระเบียบของสิ่งต่าง ๆ ที่อยู่ในรอบตัวเขาได้

#### 2.4.6 การเปลี่ยนแปลงทัศนคติ

Herbert (1967) ได้อธิบายถึงการเปลี่ยนแปลงทัศนคติโดยมีความเชื่อว่าทัศนคติอย่างเดียวกัน อาจเกิดในตัวบุคคลด้วยวิธีที่ต่างกันจากความคิดนี้ ได้แบ่งกระบวนการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ ออกเป็น 3 ประการ คือ

2.4.6.1 การยินยอมจะเกิดได้เมื่อบุคคลยอมรับสิ่งที่มีอิทธิพลต่อตัวเขาและมุ่งหวัง จะได้รับความพอใจจากบุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่มีบุคคลนั้นการที่บุคคลยอมรับทำตามสิ่งที่อยาก ให้เขากระทำนั้นไม่ใช่เพราะบุคคลเห็นด้วยกับสิ่งนั้นแต่เป็นเพราะเขาคาดหวังจะได้รับรางวัล หรือ การยอมรับจากผู้อื่น ในการเห็นด้วยและกระทำตาม ดังนั้นความพอใจที่ได้รับจากการยอมรับกระทำ ตามนั้นเป็นผลมาจากอิทธิพลจากสังคมหรืออิทธิพลของสิ่งที่ก่อให้เกิดการยอมรับนั้น กล่าวได้ว่าการยอมรับทำตามนี้เป็นกระบวนการเปลี่ยนแปลงทัศนคติซึ่งจะมีพลังผลักดันให้บุคคล ยอมรับทำตามมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับจำนวนหรือความรุนแรงของรางวัล การลงโทษ

2.4.6.2 การเลียนแบบเกิดขึ้นเมื่อบุคคลยอมรับสิ่งเร้า หรือสิ่งกระตุ้นซึ่งการยอมรับนี้ เป็นผลมาจากการที่บุคคลต้องการจะสร้างความสัมพันธ์ที่ดี หรือที่พอใจระหว่างตนเองกับผู้อื่นหรือ กลุ่มบุคคลอื่นจากการเลียนแบบนี้ ทัศนคติของบุคคลจะเปลี่ยนไปมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับสิ่งเร้าให้ เกิดการเลียนแบบกล่าวได้ว่าการเลียนแบบเป็นกระบวนการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ ซึ่งพลังผลักดันให้ เกิดการเปลี่ยนแปลงนี้จะมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับการ โน้มน้าวใจของสิ่งเร้าที่มีต่อบุคคลนั้น การเลียนแบบจึงขึ้นอยู่กับพลังของผู้ส่งสารบุคคลจะรับเอาบทบาททั้งหมดของคนอื่นมาเป็นของ ตนเองหรือแลกเปลี่ยนบทบาทซึ่งกันและกัน บุคคลจะเชื่อในสิ่งที่ตัวเองเลียนแบบแต่ไม่รวมถึง เนื้อหาและรายละเอียดในการเลียนแบบ ทัศนคติของบุคคลจะเปลี่ยนไปมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับ สิ่งเร้าที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลง

2.4.6.3 ความต้องการที่อยากจะเปลี่ยนเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นเมื่อบุคคลยอมรับ สิ่งที่มีอิทธิพลเหนือกว่า ซึ่งตรงกับความต้องการภายในค่านิยมของเขาพฤติกรรมที่เปลี่ยนไปใน ลักษณะนี้จะสอดคล้องกับค่านิยมที่บุคคลมีอยู่เดิม ความพึงพอใจที่ได้จะขึ้นอยู่กับเนื้อหา รายละเอียดของพฤติกรรมนั้น ๆ การเปลี่ยนดังกล่าวถ้าความคิดความรู้สึกพฤติกรรมถูกกระทบ ไม่ว่าจะในระดับใดก็ตามจะมีผลต่อการเปลี่ยนทัศนคติทั้งสิ้น

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

## 2.5 ความต้องการ

โดยธรรมชาติแล้วมนุษย์ย่อมมีความต้องการมากมายหลายอย่างจนไม่มีขอบจำกัด ซึ่งความ ต้องการที่เกิดขึ้นจากความคิดหรือความต้องการด้านจิตใจ หรือความต้องการด้านร่างกายเป็น ความต้องการที่ขาดไม่ได้ และในบรรดาความต้องการต่าง ๆ ของมนุษย์นั้นยากที่จะได้รับการ ตอบสนองจนเป็นที่พอใจ เพราะเป็นความแตกต่างระหว่างบุคคล มีผู้ให้ความหมายเกี่ยวกับ “ความต้องการ” แตกต่างกันไปดังนี้

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

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

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

2.5.1.2 ความต้องการทางจิตใจ หรือ ความต้องการในระดับสูง หรือความต้องการทางด้านจิตวิทยา หรือความต้องการทุติยภูมิ หรือความต้องการที่เกิดขึ้นใหม่ (Psychological Needs or Secondary Needs or Acquired Needs) เป็นความต้องการที่ส่วนใหญ่เกิดขึ้นภายหลัง หลังจากความต้องการทางร่างกายได้รับการตอบสนองแล้ว บางครั้งจึงเรียกความต้องการทางจิตใจว่า "ความต้องการที่เกิดขึ้นใหม่" (Acquired Needs) เพราะเป็นความต้องการที่เกิดจากความรู้ และการเรียนรู้ ประสบการณ์ การสนองตอบต่าง ๆ ก็เพื่อให้เกิดความพึงพอใจเป็นแรงขับ (Drive) ชนิดหนึ่งที่ไม่หยุดอยู่กับที่ (Dynamic) ไม่มีรากฐานจากความต้องการทางร่างกาย แต่อาศัยกลไกทางสมองที่สั่งสมจากประสบการณ์ สภาพแวดล้อม วัฒนธรรม เป็นส่วนใหญ่ ซึ่งแต่ละบุคคลอาจเหมือนกัน หรือต่างกันก็ได้ เนื่องจากแต่ละคนมีระดับความต้องการแตกต่างกัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับ การเรียนรู้ และ ประสบการณ์ ความต้องการทางจิตใจเป็นความต้องการที่สลับซับซ้อน และมีความแตกต่างกันมาก ระหว่างบุคคล



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

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

2.5.2.1 ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Need)

2.5.2.2 ความต้องการความปลอดภัย (Safety Needs)

2.5.2.3 ความต้องการความรักและความเป็นเจ้าของ (Belongingness and Love Needs)

2.5.2.4 ความต้องการได้รับความนับถือยกย่อง (Esteem Needs)

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

### 2.5.2.1 ความต้องการทางร่างกาย (Physiological Needs)

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

### 2.5.2.2 ความต้องการความปลอดภัย (Safety Needs)

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

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

### 2.5.2.3 ความต้องการความรักและความเป็นเจ้าของ (Belongingness and Love Needs)

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

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

#### 2.5.2.4 ความต้องการได้รับความนับถือยกย่อง (Self-esteem Needs)

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

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

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

ความต้องการด้านแรงจูงใจตาม ทศนะของ Maslow ในเรื่องอื่น ๆ ที่เกิดขึ้นภายในจิตนั้นคือ บุคคล จะแสวงหาความต้องการ ได้รับการยกย่องก็เมื่อภายหลังจาก ความต้องการความรักและความเป็น เจ้าของได้รับการตอบสนองความพึงพอใจของเขา แล้ว และ Maslow กล่าวว่ามันเป็นเรื่องที่เป็นไปได้ที่บุคคลจะย้อนกลับจากระดับขั้นความต้องการ ในขั้นที่ 4 กลับไปสู่ระดับขั้นที่ 3 อีกถ้า ความต้องการระดับขั้นที่ 3 ซึ่งบุคคลได้รับไว้แล้วนั้นถูกระงับหรือสูญหายไป ทันทีทันใด ดังตัวอย่างที่ Maslow นำมาอ้างอิงคือหญิงสาวคนหนึ่งซึ่งเธอคิดว่า การตอบสนอง ความต้องการความรักของเธอ ได้ดำเนินไปด้วยดี แล้วเธอจึงทุ่มเทและเอาใจใส่ในธุรกิจของเธอ และได้ประสบความสำเร็จเป็นนักธุรกิจที่มีชื่อเสียงและอย่างไม่คาดฝันสามปีได้ ผลจากเธอไป ในเหตุการณ์เช่นนี้ปรากฏว่าเธอวางมือจากธุรกิจต่าง ๆ ในการที่จะส่งเสริมให้เธอได้รับความยกย่อง นับถือ และหันมาใช้ความพยายามที่จะเรียกร้องสามปีให้กลับคืนมา ซึ่งการกระทำเช่นนี้ของเธอเป็น ตัวอย่างของความต้องการความรักซึ่งครั้งหนึ่งเธอได้รับแล้ว และถ้าเธอได้รับความพึงพอใจ ในความรักโดยสามีหวนกลับคืนมาเธอก็จะกลับไปเกี่ยวข้องกับใน โลกธุรกิจอีกครั้งหนึ่งความพึงพอใจ ของความต้องการได้รับการยกย่องโดยทั่ว ๆ ไปเป็นความรู้สึกและทัศนคติของความเชื่อมั่นใน ตนเอง ความรู้สึกว่าคุณค่า การมีพลังกำลัง การมีความสามารถ และความรู้สึกว่ามีชีวิตอยู่ อย่างมีประโยชน์และเป็นบุคคลที่มีความจำเป็นต่อโลก ในทางตรงกันข้ามการขาดความรู้สึกต่าง ๆ ดังกล่าวนี้ย่อมนำไปสู่ความรู้สึกและทัศนคติของปมด้อยและความรู้สึกไม่พอเพียง เกิดความรู้สึก อ่อนแอและช่วยเหลือตนเองไม่ได้ สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้เป็น การรับรู้ตนเองในทางนิเสธ (Negative) ซึ่งอาจก่อให้เกิดความรู้สึกขาดกลัวและรู้สึกว่าตนเองไม่มีประโยชน์และสิ้นหวังในสิ่งต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับความต้องการของชีวิต และประเมินตนเองต่ำกว่าชีวิตความเป็นอยู่กับการได้รับการ ยกย่อง และยอมรับจากผู้อื่นอย่างจริงใจมากกว่าการมีชื่อเสียงจากสถานภาพหรือการได้รับการ ประจบประแจง การได้รับความนับถือยกย่องเป็นผลมาจากความเพียรพยายามของบุคคล และ ความต้องการนี้อาจเกิดอันตรายขึ้นได้ถ้าบุคคลนั้นต้องการคำชมเชยจากผู้อื่นมากกว่าการยอมรับ ความจริงและเป็นที่ยอมรับกันว่าการได้รับความนับถือยกย่องมีพื้นฐานจากการกระทำของบุคคล มากกว่าการควบคุมจากภายนอก

#### 2.5.2.5 ความต้องการที่จะเข้าใจตนเองอย่างแท้จริง (Self-actualization Needs)

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

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

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

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

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

ประการสุดท้าย Maslow ได้สรุปว่าการไม่เข้าใจตนเองอย่างแท้จริงเกิดจากความพยายามที่ไม่ถูกต้องของ การแสวงหาความมั่นคงปลอดภัย เช่น การที่บุคคลสร้างความรู้สึกให้ผู้อื่นเกิดความพึงพอใจตนโดยพยายามหลีกเลี่ยง หรือขจัดข้อผิดพลาดต่าง ๆ ของตน บุคคลเช่นนี้จึงมีแนวโน้มที่จะพิทักษ์ความมั่นคงปลอดภัยของตน โดยแสดงพฤติกรรมในอดีตที่เคยประสบผลสำเร็จ แสวงหาความอบอุ่น และสร้างมนุษยสัมพันธ์กับผู้อื่น ซึ่งลักษณะเช่นนี้ย่อมขัดขวางวิถีทางที่จะเข้าใจตนเองอย่างแท้จริง

### 2.5.3 ทฤษฎีความต้องการตามแนวความคิดของ Murray

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

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

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

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

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

ความต้องการเป็นอิสระ (Need for Autonomy) ความต้องการชนิดนี้เป็นความต้องการที่ปรารถนาจะเป็นอิสระจากสิ่งกีดขวางกั้น ปวง ต้องการที่จะต่อสู้ดิ้นรนเพื่อเป็นตัวของตัวเอง

ความต้องการความสำเร็จ (Need For Achievement) คือ ความต้องการที่จะกระทำสิ่งต่าง ๆ ที่ยากลำบากให้ประสบความสำเร็จจากการศึกษาพบว่า เพศชายจะมีระดับความต้องการความสำเร็จมากกว่าเพศหญิง

ความต้องการสร้างมิตรภาพกับบุคคลอื่น (Need for Affiliation) เป็นความต้องการที่จะทำให้ผู้อื่นรักใคร่ ต้องการรู้จักหรือมีความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ต้องการเอาอกเอาใจ มีความซื่อสัตย์ต่อเพื่อนฝูง พยายามสร้างความสัมพันธ์ใกล้ชิดกับบุคคลอื่น

ความต้องการความสนุกสนาน (Need for Play) เป็นความต้องการที่จะแสดงความสนุกสนาน ต้องการหัวเราะเพื่อการผ่อนคลายความตึงเครียดมีการสร้างหรือเล่าเรื่องตลกขบขัน เช่น มีการพักผ่อนหย่อนใจมีส่วนร่วมในเกมกีฬา เป็นต้น

ความต้องการแยกตนเองออกจากผู้อื่น (Need for Rejection) บุคคลมักจะมี ความปรารถนาในการที่จะแยกตนเองออกจากผู้อื่น ไม่มีความรู้สึกยินดียินร้ายกับบุคคลอื่น ต้องการเมินเฉยจากผู้อื่น ไม่สนใจผู้อื่น

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

ความต้องการที่จะให้ความช่วยเหลือต่อบุคคลอื่น (Need for Nurture) เป็นความต้องการที่จะเข้าร่วมในการทำกิจกรรมในการทำกิจกรรมกับบุคคลอื่น โดยการให้ความช่วยเหลือให้บุคคลอื่นพ้นจากภัยอันตรายต่าง ๆ

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

ความต้องการมีอิทธิพลเหนือบุคคลอื่น (Need for Dominance) เป็นความต้องการที่จะให้บุคคลอื่นมีการกระทำตามคำสั่งหรือความคิด ความต้องการของตน ทำให้เกิดความรู้สึกว่าตนมีอิทธิพลเหนือกว่าบุคคลอื่น

ความต้องการที่จะยอมรับนับถือผู้อาวุโสกว่า (Need for Deference) เป็นความต้องการที่จะยอมรับนับถือผู้ที่อาวุโสกว่าด้วยความยินดี รวมทั้งนิยมชมชื่นในบุคคลที่มีอำนาจเหนือกว่า พร้อมทั้งจะให้ความร่วมมือกับบุคคลดังกล่าวด้วยความยินดี

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

ความต้องการที่จะหลีกเลี่ยงจากอันตราย (Need for Avoidance Arm) ความต้องการนี้ เป็นความต้องการที่จะหลีกเลี่ยงความเจ็บปวดทางด้านร่างกาย ต้องการได้รับความปลอดภัยจากอันตรายทั้งปวง

ความต้องการที่จะหลีกเลี่ยงจากการถูกตำหนิหรือถูกลงโทษ (Need for Avoidance of Blame) เป็นความต้องการที่จะหลีกเลี่ยงการลงโทษด้วยการคล้อยตามกลุ่ม หรือยอมรับคำสั่งหรือปฏิบัติตามกฎข้อบังคับของกลุ่มกฎเกณฑ์เพราะกลัวถูกลงโทษ

ความต้องการความเป็นระเบียบเรียบร้อย (Need for Orderliness) เป็นความต้องการที่จะจัดสิ่งของต่าง ๆ ให้อยู่ในสภาพที่เป็นระเบียบเรียบร้อย มีความประณีต งดงาม

ความต้องการที่จะรักษาชื่อเสียง เป็นความต้องการที่จะรักษาชื่อเสียงของตนที่มีอยู่ไว้จนสุดความสามารถ เช่น การไม่ยอมขโมย แม้ว่าตนเองจะหิว หรือไม่ยอมทำความผิด ไม่คดโกงผู้ใด เพื่อชื่อเสียงวงศ์ตระกูล เป็นต้น

ความต้องการให้ตนเองมีความแตกต่างจากบุคคลอื่น (Need for Contrariness) เป็นความต้องการที่อยากจะเด่น นำสมัย ไม่เหมือนใคร

ดังนั้นจะเห็นได้ว่า ความต้องการของ Murray มีจุดมุ่งหมายที่จะให้เราตอบสนองความต้องการของมนุษย์โดยยึดหลักที่ว่า “มนุษย์แตกต่างกัน” ซึ่งอยู่บนรากฐานของความถูกต้องและเหมาะสม ดังนั้นมนุษย์แต่ละคนจึงมีความสามารถในการรับรู้ ทัศนคติ และตอบสนองแตกต่างกัน

## 2.6 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.6.1 นิกร (2544) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการพัฒนาสวนพฤกษศาสตร์พุแค จังหวัดสระบุรี พบว่า การพัฒนาด้านต่าง ๆ ของสวนพฤกษศาสตร์พุแค เป็นไปอย่างล่าช้า เนื่องจากมีข้อจำกัดทางด้านงบประมาณและบุคลากร นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการพัฒนาด้านต่าง ๆ ของสวนพฤกษศาสตร์พุแค อาทิ พืชต่ออาคารแบ่งเขตพื้นที่เพื่อใช้ประโยชน์ในกิจกรรมต่าง ๆ พืชต่ออาคารสำนักงาน และพืชมุ่งความสะอาดของห้องน้ำ-ห้องสุขา ป้ายหรือตัวแปรเกี่ยวกับเพศ ระดับการศึกษา ภูมิฐานะ สถานภาพสมรส อาชีพ รอยได้ จำนวนครั้งที่มาเที่ยว แหล่งที่รับรู้ข้อมูลข่าวสาร วัตถุประสงค์ของการมาเที่ยวและระยะเวลาที่ใช้ในการเดินทางท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยว ไม่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ส่วนปัจจัยเกี่ยวกับ อายุ อาชีพหลัก และประสบการณ์ของนักท่องเที่ยวมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว อย่างมีนัยสำคัญ

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

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

พบว่า ความรู้ความเข้าใจด้านการท่องเที่ยวเชิงนิเวศของนักท่องเที่ยวที่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังในการจัดการท่องเที่ยวเพื่อรักษาธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และในด้านอรรถศาสตร์ของคนในท้องถิ่นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ นักท่องเที่ยวที่มีความรู้ความเข้าใจดีจะมีความคาดหวังมากในประเด็นดังกล่าว ส่วนนักท่องเที่ยวที่มีความรู้ที่น้อย จะไม่มีความคาดหวังหรือมีความคาดหวังน้อยตามไปด้วย ดังนั้น ควรเน้นให้มีการจัดการการท่องเที่ยวให้สอดคล้องกับความรู้ความเข้าใจของนักท่องเที่ยวสำหรับผลการศึกษารื่อง ความแตกต่างระหว่างความคาดหวังกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อกิจกรรมท่องเที่ยว พบว่า นักท่องเที่ยวมีความคาดหวังในการจัดการสื่อความหมายธรรมชาติ ด้านความประทับใจธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมของลำน้ำว่า ด้านการรักษาความปลอดภัย ด้านการบริการอาหารเครื่องดื่ม และในด้านค่าใช้จ่ายในการเข้าร่วมกิจกรรมแตกต่างกับความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงให้เห็นว่านักท่องเที่ยวมีความคาดหวังมากเกี่ยวกับประเด็นดังกล่าว ในขณะที่ความพึงพอใจที่ได้รับจริงเมื่อได้เข้าร่วมกิจกรรมท่องเที่ยวมีน้อยกว่าอย่างมีนัยสำคัญในระดับ .05 ดังนั้นจึงควรจะให้มีการจัดการด้านความคาดหวังของนักท่องเที่ยวให้มีความสอดคล้องกับความพึงพอใจ

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

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

2.6.8 โกศล (2542 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศในการเลือกใช้บริการประเภทเกสท์เฮาส์อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัย

ส่วนประสมทางการตลาดของธุรกิจบริการที่มีอิทธิพลต่อผู้บริโภคส่วนใหญ่ในการเลือกใช้บริการ ประเภทเกสต์เฮาส์มากเป็นอันดับหนึ่ง คือ ปัจจัยด้านสถานที่ รองลงมาเป็นปัจจัยด้านราคา การบริการ สิ่งอำนวยความสะดวก สัญลักษณ์ และวัสดุสื่อสาร ตามลำดับ

2.6.8.1 ปัจจัยด้านสถานที่ที่มีอิทธิพลต่อผู้บริโภคส่วนใหญ่ที่มีค่าเฉลี่ยระดับ ความสำคัญเป็น อันดับหนึ่ง คือ ด้านความสะดวกของเกสต์เฮาส์

2.6.8.2 ปัจจัยด้านราคาที่มีอิทธิพลต่อผู้บริโภคส่วนใหญ่ที่มีค่าเฉลี่ยระดับ ความสำคัญเป็น อันดับหนึ่ง คือ การแสดงราคาห้องไว้ชัดเจน

2.6.8.3 ปัจจัยด้านการบริการที่มีอิทธิพลต่อผู้บริโภคส่วนใหญ่ที่มีค่าเฉลี่ยระดับ ความสำคัญ เป็นอันดับหนึ่ง คือ ด้านความสุภาพและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีของพนักงานเกสต์เฮาส์

2.6.8.4 ปัจจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีอิทธิพลต่อผู้บริโภคส่วนใหญ่ที่มี ค่าเฉลี่ยระดับ ความสำคัญเป็นอันดับหนึ่ง คือ การให้บริการตู้നിറภัย

2.6.8.5 ปัจจัยด้านสัญลักษณ์ที่มีอิทธิพลต่อผู้บริโภคส่วนใหญ่ที่มีค่าเฉลี่ยระดับ ความสำคัญ เป็นอันดับหนึ่ง คือ ด้านชื่อเสียงของเกสต์เฮาส์

2.6.8.6 ปัจจัยด้านวัสดุสื่อสารที่มีอิทธิพลต่อผู้บริโภคส่วนใหญ่ที่มีค่าเฉลี่ยระดับ ความสำคัญ เป็นอันดับหนึ่ง คือ ด้านการแนะนำโดยหนังสือนำเที่ยว

ปัญหาที่นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่พบในระหว่างพักผ่อนในเกสต์เฮาส์ในอำเภอเมือง จังหวัด เชียงใหม่ โดยรวมที่พบมากเป็นอันดับหนึ่งคือ ปัญหาด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เมื่อจำแนกตาม ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการพบว่า ปัญหาด้านสถานที่ที่พบมากที่สุด คือ การไม่มี กระจกชำระไว้บริการในห้องน้ำ ปัญหาด้านราคา คือ การโกงค่าบริการต่าง ๆ ปัญหาด้านบริการ คือ ห้องอาหารบริการไม่ดี ปัญหาด้านวัสดุสื่อสาร คือ คนขับรถแท็กซี่หรือตุ๊ก ๆ สร้างความรำคาญ เมื่อมาถึงสนามบิน สถานีรถไฟหรือสถานีขนส่ง ปัญหาด้านสัญลักษณ์ คือ คนขับรถแท็กซี่หรือ ตุ๊ก ๆ พยายามชักชวนให้ไปพักเกสต์เฮาส์หรือโรงแรมอื่น โดยพูดถึงเกสต์เฮาส์ในทางที่เสียหาย มากกว่าปัญหาด้านอื่น ๆ

2.6.9 นูสรา (2545 : 18) ได้ศึกษาเรื่อง “Why Service Still Stinks” พบว่า งานบริการของ โรงแรมจำนวนไม่น้อย ที่ทำให้ลูกค้าไม่พึงพอใจต่อบริการที่ได้รับ ปัจจัยที่มีส่วนทำให้การบริการ ไม่มีคุณภาพเป็นผล มาจากการสรรหาพนักงาน ทักษะไม่ดี การเตรียมความพร้อม การให้อำนาจและ ความผูกพันของ พนักงาน ความล้มเหลวของการบรรจุพนักงานเกิดจากผู้จัดการจำนวนมากไม่ได้ จ้างบุคคล ที่เหมาะสมต่องานนั้น ๆ หากพิจารณาจากจุดนี้แล้ว ก็มีความเป็นไปได้ว่าปัญหาใหญ่ที่ โรงแรม กำลังเผชิญหน้าทำทนายอยู่ก็คือ การที่ลูกค้ามีโอกาสพบปะ มีปฏิสัมพันธ์กับพนักงาน หลายคนหลาย ครั้งในแต่ละวัน และเมื่อพบกับบริการที่ไม่เหมาะสมแม้เพียงครั้งเดียว ก็จะฝังใจ จนทำให้เกิดความรู้สึกในทางลบได้ การจะให้บริการที่ดีแก่ลูกค้าได้นั้นต้องเตรียมตัวและ

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

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

