

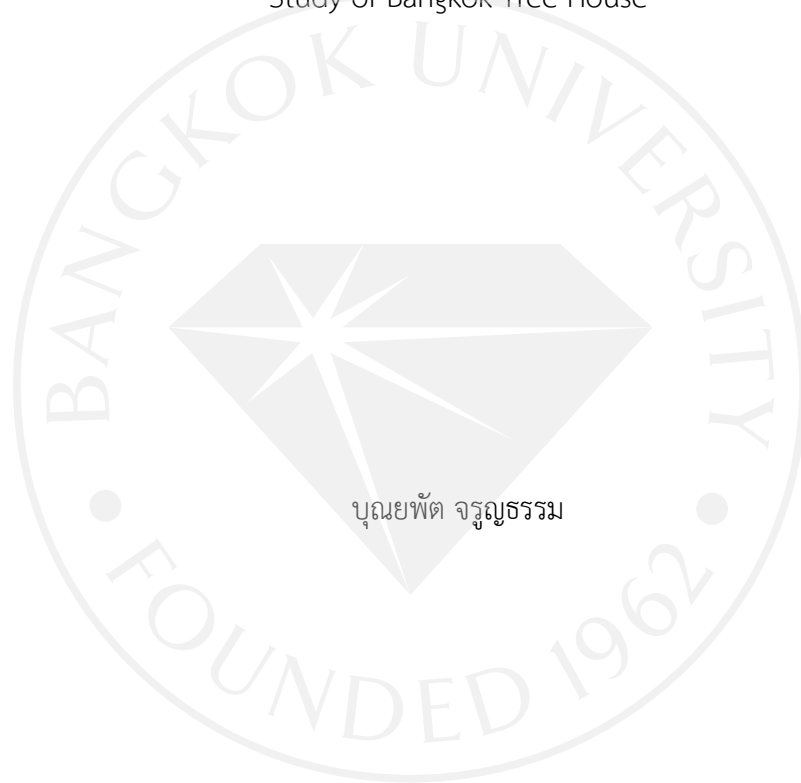
การศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่ใช้บริการที่พักแรมเชิงนิเวศ  
กรณีศึกษา Bangkok Tree House

A Study of the Satisfaction of Thai Tourists Using Ecological  
Accommodation: A Case Study of Bangkok Tree House



การศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่ใช้บริการที่พักแรมเชิงนิเวศ กรณีศึกษา  
Bangkok Tree House

A Study of the Satisfaction of Thai Tourists Using Ecological Accommodation: A Case  
Study of Bangkok Tree House



การค้นคว้าอิสระเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยว  
มหาวิทยาลัยกรุงเทพ  
ปีการศึกษา 2562



© 2563

บุญยพัต จรุงนธรรม

สงวนลิขสิทธิ์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ  
อนุมัติให้การค้นคว้าอิสระเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยว

เรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้าใช้บริการที่พักริมเชิงนิเวศ  
กรณีศึกษา Bangkok Tree house

ผู้วิจัย บุญยพัทธ์ จรุงธรรม

ได้พิจารณาเห็นชอบโดย

อาจารย์ที่ปรึกษา

(ผศ.ดร.ดวงธิดา นันทาภรณ์)

ผู้เชี่ยวชาญ

(ผศ.ดร.สมยศ วัฒนากมลชัย)

(อาจารย์ วิรัตน์ รัตตากร)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

11 สิงหาคม 2563

บุญพัต จรุงธรรม. ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรมบริการ และการท่องเที่ยว, สิงหาคม 2563, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

การศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้าใช้บริการที่พักแรมเชิงนิเวศ กรณีศึกษา Bangkok Tree House (64 หน้า)

อาจารย์ที่ปรึกษา: ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ดวงธิดา นันทาภิรัตน์

### บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้ามาใช้บริการที่พักแรมเชิงนิเวศ กรณีศึกษา Bangkok Tree House (2) เพื่อศึกษาพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้ามาใช้บริการที่พักแรมเชิงนิเวศ กรณีศึกษา Bangkok Tree House และ (3) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้ามาใช้บริการที่พักแรมเชิงนิเวศ กรณีศึกษา Bangkok Tree House กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ กลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้ามาใช้บริการที่พักแรมเชิงนิเวศ กรณีศึกษา Bangkok Tree House จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามและวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานคือ ค่าความแปรปรวน t-test ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) และวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธี LSD (Least-Significant Different) และสถิติไคสแควร์ (Chi-square) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ผลการวิจัย พบว่า 1) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 64.30) อายุระหว่าง 20-30 ปี (ร้อยละ 70.00) สถานภาพโสด (ร้อยละ 91.80) การศึกษาระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 76.30) อาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน (ร้อยละ 57.50) รายได้ 15,000-30,000 บาท (ร้อยละ 59.80) 2) กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการเข้าใช้บริการที่พักแรมเพื่อพักผ่อน (ร้อยละ 99.00) ผู้ร่วมเดินทางเป็นคนรัก/แฟน (ร้อยละ 54.30) ระยะเวลาในการเข้าใช้บริการที่พักแรม 1 คืน (ร้อยละ 74.50) เดินทางมาท่องเที่ยวโดยรถยนต์ส่วนตัว (ร้อยละ 91.30) 3) ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้าใช้บริการที่พักแรมเชิงนิเวศกรณีศึกษา Bangkok Tree House โดยรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านสถานที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและกิจกรรมสันทนาการ และลำดับที่ 3 คือ ด้านการให้บริการ

คำสำคัญ: ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทย, ที่พักแรมเชิงนิเวศ, Bangkok Tree House

Charoontham, B. M. A. (Hospitality and Tourism Industry Management), August 2020, Graduate School, Bangkok University.

A Study of the Satisfaction of Thai Tourists Using Ecological Accommodation: A Case Study of Bangkok Tree House (64 pp.)

Advisor: Asst. Prof. Duangthida Nunthapirat, Ph.D.

## ABSTRACT

This research aimed (1) to study the demographic factors of Thai tourists using the ecological accommodation: a case study of Bangkok Tree House (2) to study the behavior of Thai tourists using the ecological accommodation: a case study of Bangkok Tree House and (3) to study the level of satisfaction of Thai tourists using the ecological accommodation: a case study of Bangkok Tree House. The sample group used in the study is 400 Thai tourists using the ecological accommodation, using convenience sampling. The statistics used to test the hypothesis were t-test, one-way variance (One Way ANOVA). Least Significant Difference (LSD) was also used to determine the minimum difference between any two means and Chi-square at significance level 0.05.

The research showed that 1) 1) Most of the respondents were female (64.30%), aged between 20-30 years (70.00%), single status (91.80%), bachelor degree education (76.30%), occupation as a private company employee (57.50%), income 15,000 - 30,000 baht (59.80%) 2) Most of the respondents have the purpose of using the hotel for leisure (99.00%), traveling partner is lover/girlfriend (54.30%), time to use the service at 1 night stay (74.50%), traveling by car (91.30%). 3) The satisfaction level of Thai tourists using ecological accommodation: a case study of Bangkok Tree House, the overall has a high level, when considered in each aspect found that in terms of places with the highest average scores, followed by facilities and recreation activities, and the third is services. Keywords: the satisfaction of Thai tourists, ecological accommodation, Bangkok Tree House.

*Keywords: Satisfaction of Thai Tourists, Ecological Accommodation, Bangkok Tree House*

## กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงสำเร็จลุล่วงสมบูรณ์ได้ด้วยความกรุณาอย่างสูง จาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ดวงธิดา นันทาภิรัตน์ อาจารย์ที่ปรึกษา ที่ได้ให้คำปรึกษา คำแนะนำและแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ พร้อมทั้งให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ จนกระทั่งงานวิจัยสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณบุคลากรของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้ามาใช้บริการที่พักแรมเชิงนิเวศ ทัศนศึกษา Bangkok Tree house ทุกท่าน ตอบแบบสอบถาม และเพื่อน ๆ หลักสูตร ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยกรุงเทพทุกท่านที่ให้การช่วยเหลือในการจัดเก็บข้อมูล และให้กำลังใจในการทำงานวิจัยฉบับนี้

ขอกราบขอบพระคุณคุณพ่อ คุณแม่และครอบครัวที่คอยห่วงใยและให้กำลังใจตั้งแต่เริ่มศึกษาจนกระทั่งทำงานวิจัยสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

สุดท้ายขอขอบคุณสาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยกรุงเทพที่เป็นแหล่งให้เรียนรู้ชีวิตและสังคมของผู้คนที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาระดับปริญญาโท ทั้งนี้เพราะเป็นองค์ประกอบสำคัญส่วนหนึ่ง ที่ทำให้การศึกษาสำเร็จลงอย่างสมบูรณ์ในทุก ๆ ด้าน

สุดท้ายนี้ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาของทุก ๆ ท่านที่มีส่วนเกี่ยวข้อง จึงกราบขอบพระคุณยิ่ง

บุญยพัต จรุงธรรม

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ณ
สารบัญภาพ	ญ
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์	3
1.3 คำถามวิจัย	4
1.4 ขอบเขตการวิจัย	4
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	5
1.6 คำนิยามศัพท์เฉพาะ	5
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ	7
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับที่พักแรมเชิงนิเวศ	8
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมนักท่องเที่ยว	10
2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	13
2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	15
2.6 สมมติฐานการวิจัย	20
2.7 กรอบแนวความคิดในการทำวิจัย	21
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	
3.1 ประเภทของงานวิจัย	22
3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	22
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล	23
3.4 การหาคุณภาพของเครื่องมือ	23
3.5 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	24
3.6 วิธีการทางสถิติ	24



## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิจัย	
4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	26
4.2 ข้อมูลพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้ามาใช้บริการที่พักรวม เชิงนิเวศ กรณีศึกษา Bangkok Tree House	28
4.3 ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้าใช้บริการที่พักรวม เชิงนิเวศกรณีศึกษา Bangkok Tree House	31
4.4 การทดสอบสมมติฐาน	35
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	
5.1 สรุปผลการวิจัย	45
5.2 อภิปรายผล	47
5.3 ข้อเสนอแนะ	51
5.4 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป	52
บรรณานุกรม	54
ภาคผนวก	57
ประวัติผู้เขียน	64
เอกสารข้อตกลงว่าด้วยการอนุญาตให้ใช้สิทธิ์ในการค้นคว้าอิสระ	

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 4.1: ค่าความถี่และค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยบุคคล	26
ตารางที่ 4.2: ค่าความถี่และค่าร้อยละของผู้ทำแบบสอบถามจำแนกตามพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้ามาใช้บริการที่พักแรมเชิงนิเวศ ทัศนศึกษา Bangkok Tree House	29
ตารางที่ 4.3: แสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้าใช้บริการที่พักแรมเชิงนิเวศทัศนศึกษา Bangkok Tree House โดยแสดงเป็นภาพรวม	31
ตารางที่ 4.4: แสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้าใช้บริการที่พักแรมเชิงนิเวศทัศนศึกษา Bangkok Tree House ด้านสถานที่โดยแสดงเป็นภาพรวม	32
ตารางที่ 4.5: แสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้าใช้บริการที่พักแรมเชิงนิเวศทัศนศึกษา Bangkok Tree House ด้านราคาโดยแสดงเป็นภาพรวม	32
ตารางที่ 4.6 : แสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้าใช้บริการที่พักแรมเชิงนิเวศทัศนศึกษา Bangkok Tree House ด้านการให้บริการโดยแสดงเป็นภาพรวม	33
ตารางที่ 4.7: แสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้าใช้บริการที่พักแรมเชิงนิเวศทัศนศึกษา Bangkok Tree house ด้านการใส่ใจสิ่งแวดล้อมโดยแสดงเป็นภาพรวม	34
ตารางที่ 4.8: แสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้าใช้บริการที่พักแรมเชิงนิเวศทัศนศึกษา Bangkok Tree House ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและกิจกรรมสันทนาการโดยแสดงเป็นภาพรวม	35
ตารางที่ 4.9: ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้าใช้บริการที่พักแรมเชิงนิเวศทัศนศึกษา Bangkok Tree House จำแนกตามเพศโดยแสดงเป็นภาพรวม	36

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.10: ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้าใช้บริการที่พักแรมเชิงนิเวศกรณีศึกษา Bangkok Tree House จำแนกตามอายุ	36
ตารางที่ 4.11: การเปรียบเทียบค่าความแตกต่างรายคู่ของความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้าใช้บริการที่พักแรมเชิงนิเวศกรณีศึกษา Bangkok Tree House จำแนกตามอายุด้วยวิธี LSD	37
ตารางที่ 4.12: ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้าใช้บริการที่พักแรมเชิงนิเวศกรณีศึกษา Bangkok Tree House จำแนกตามสถานภาพโดยแสดงเป็นภาพรวม	37
ตารางที่ 4.13: ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้าใช้บริการที่พักแรมเชิงนิเวศกรณีศึกษา Bangkok Tree House จำแนกตามระดับการศึกษา	38
ตารางที่ 4.14: ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้าใช้บริการที่พักแรมเชิงนิเวศกรณีศึกษา Bangkok Tree House จำแนกตามอาชีพ	38
ตารางที่ 4.15: ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้าใช้บริการที่พักแรมเชิงนิเวศกรณีศึกษา Bangkok Tree House จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	39
ตารางที่ 4.16: ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมด้านวัตถุประสงค์ในการเข้าใช้บริการที่พักแรมกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้าใช้บริการที่พักแรมเชิงนิเวศ กรณีศึกษา Bangkok Tree House	39
ตารางที่ 4.17: ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความสัมพันธ์ของผู้ร่วมเดินทางกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้าใช้บริการที่พักแรมเชิงนิเวศ กรณีศึกษา Bangkok Tree House	40
ตารางที่ 4.18: ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมด้านระยะเวลาในการเข้าใช้บริการที่พักแรมกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้าใช้บริการที่พักแรมเชิงนิเวศ กรณีศึกษา Bangkok Tree House	41

## สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.19: ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมด้านรูปแบบการเดินทางมาท่องเที่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้าใช้บริการที่พักแรมเชิงนิเวศ กรณีศึกษา Bangkok Tree House	42
ตารางที่ 4.20: ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมด้านค่าใช้จ่ายในการมาเข้าใช้บริการที่พักแรม (เฉลี่ยต่อคืน) กับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้าใช้บริการที่พักแรมเชิงนิเวศ กรณีศึกษา Bangkok Tree House	42
ตารางที่ 5.1: ผลการทดสอบสมมติฐาน	46



สารบัญภาพ

ภาพที่ 2.1: กรอบแนวคิดการวิจัย

หน้า

21



## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในปัจจุบัน มีการขยายตัวสูงขึ้นและบทบาททางเศรษฐกิจต่อประเทศอย่างมาก เนื่องจากอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว สามารถกระจายรายได้สู่สังคม เป็นรากฐานของเศรษฐกิจในประเทศ เป็นแหล่งรายได้ที่สำคัญ (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2558) อีกทั้งอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวไม่ต้องมีขีดจำกัดในด้านการผลิต เพราะทรัพยากรทางธรรมชาติที่มีอยู่ในประเทศ เป็นต้นทุนที่สำคัญที่จะช่วยในเรื่องของต้นทุนการผลิต ไม่เหมือนกับอุตสาหกรรมในรูปแบบอื่น ๆ ผลผลิตที่นักท่องเที่ยวจะได้รับ คือ ความสวยงามของธรรมชาติ วัฒนธรรมที่เป็นเอกลักษณ์ของประเทศ และถ้าหากเศรษฐกิจในประเทศกำลังประสบภาวะวิกฤต อุตสาหกรรมท่องเที่ยวจะเป็นส่วนสำคัญที่สามารถช่วยฟื้นฟูเศรษฐกิจให้กลับมามั่นคงอีกครั้ง อย่างไรก็ตามในปัจจุบันทรัพยากรการท่องเที่ยวในประเทศไทยได้รับผลกระทบอย่างหนัก เนื่องจากการนักท่องเที่ยวทั่วโลกที่เดินทางท่องเที่ยวมากขึ้น มีการนำความก้าวหน้าของเทคโนโลยีเข้ามาบดบังความเป็นธรรมชาติ การได้รับวัฒนธรรมจากต่างประเทศส่งผลให้วัฒนธรรมที่เป็นเอกลักษณ์ของประเทศชาติเกิดการเปลี่ยนแปลง และการขาดจิตสำนึกของนักท่องเที่ยว สิ่งเหล่านี้ทำให้ทรัพยากรทางธรรมชาติที่มีอยู่เริ่มเสียหาย ในวงการอุตสาหกรรมท่องเที่ยวจึงมีการคิดแผนพัฒนาการท่องเที่ยวขึ้น เพื่อช่วยฟื้นฟูและกระตุ้นภาคการท่องเที่ยวให้เกิดการท่องเที่ยวที่มีคุณภาพและยั่งยืน

การท่องเที่ยวในประเทศไทยมีการพัฒนาขึ้นมาตั้งแต่ปีพุทธศักราช 2467 สมัยพระเจ้าบรมวงศ์เธอ พระองค์เจ้าบุรฉัตรไชยากร กรมพระกำแพงเพชรอัครโยธิน ครั้งทรงดำรงตำแหน่งผู้บัญชาการรถไฟ ซึ่งในสมัยนั้นการท่องเที่ยวยังเป็นการเที่ยวชมสถานที่ราชการและธรรมชาติ เมื่อเวลาผ่านมา 10 ปี ทางองค์การท่องเที่ยวโลก (www.unwto.org) ได้กำหนดรูปแบบการท่องเที่ยวได้ 3 รูปแบบหลัก ได้แก่ 1) รูปแบบการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม (Cultural Based Tourism) 2) รูปแบบการท่องเที่ยวในแหล่งธรรมชาติ (Natural Based Tourism) และ 3) รูปแบบการท่องเที่ยวในความสนใจพิเศษ (Special Interest Tourism) (วาริษฐ์ มัชฌิมบุรุษ, 2562) ซึ่งการท่องเที่ยวแบบระบบเชิงนิเวศ เป็นส่วนหนึ่งในรูปแบบของการท่องเที่ยวในแหล่งธรรมชาติ โดยเป็นการท่องเที่ยวในแหล่งวัฒนธรรมที่เป็นเอกลักษณ์ประจำท้องถิ่น และแหล่งธรรมชาติที่เกี่ยวข้องกับระบบนิเวศทางสิ่งแวดล้อมอย่างมีความรับผิดชอบ โดยมีระบบการเรียนรู้ร่วมกันกับผู้ที่เกี่ยวข้อง ภายใต้การมีส่วนร่วมในการจัดการของผู้คนในท้องถิ่น เพื่อวัตถุประสงค์ในการสร้างจิตสำนึกให้เกิดการรักษาระบบนิเวศสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2544, หน้า 2) เมื่อมีรูปแบบการท่องเที่ยวเชิงนิเวศเกิดขึ้นจึงทำให้ได้รับความสนใจอย่างมากจากนักท่องเที่ยวที่ต้องการศึกษา

ธรรมชาติ และต้องการอนุรักษ์ธรรมชาติให้อยู่อย่างยั่งยืน รวมถึงผู้ประกอบการธุรกิจก็เล็งเห็นถึงความสำคัญของการอนุรักษ์ธรรมชาติจึงได้มีการสร้างที่พักแรมเชิงนิเวศขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยว (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2544) โดยที่พักรวม หมายถึง การประกอบธุรกิจการขายบริการที่พักสำหรับผู้เดินทางที่ต้องการเข้าพักอาศัยค้างคืน ซึ่งอาจมีบริการอาหารและเครื่องดื่มไว้บริการด้วย ที่พักแรมสำหรับนักเดินทางท่องเที่ยวแบ่งออกได้หลายประเภท ซึ่งความแตกต่างของแต่ละประเภทอาจไม่ชัดเจน ที่สำคัญคือความแตกต่างกันในภาพลักษณ์ของธุรกิจ เช่น อินน์ (Inn) ให้ความรู้สึกอบอุ่นและเป็นกันเอง โมเต็ล (Motel) เน้นความสะดวกสบายและผู้ที่มาพักมีที่จอดรถของตนเอง โรงแรม (Hotel) ที่เน้นประสิทธิภาพและบริการความสะดวกสบายต่าง ๆ เป็นต้น มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์ (2547) สำหรับที่พักรวมเชิงนิเวศการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ม.ป.ป. อ่างใน ธีระวัฒน์ จันทิก และปิรันธ ชิมโชติ (2559) ได้เห็นความสำคัญที่จะสามารถช่วยส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพของแหล่งท่องเที่ยว จึงได้แนวคิดการออกแบบเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน จากคู่มือการพัฒนาและออกแบบสิ่งอำนวยความสะดวกในแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ โดยศุภนวิชัย ป่าไม้ คณะวนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ (2541) เป็นผู้ดำเนินการศึกษา ซึ่งกำหนดหลักการที่สำคัญในการออกแบบเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน ดังนี้

- 1) ให้ความสำคัญกับคุณค่าของมนุษย์และธรรมชาติอย่างเท่าเทียมกัน เพื่อให้องค์ประกอบทั้งสองส่วนสามารถอยู่ร่วมกันอย่างเกื้อกูล และคงไว้ซึ่งความหลากหลายของกันและกัน
- 2) ให้ความสำคัญกับความสัมพันธ์ที่เชื่อมโยงภายในองค์ประกอบทุกส่วนของระบบธรรมชาติ และผลกระทบจากการออกแบบต่อองค์ประกอบแต่ละส่วนทุกระดับ
- 3) การออกแบบก่อสร้างต้องเคารพในความเป็นอัตลักษณ์ท้องถิ่น/สิ่งที่มีคุณค่าทางจิตใจกับวัตถุและพิจารณาองค์ประกอบทุกส่วนทั้งที่เป็นรูปธรรมและนามธรรมภายในชุมชน/สังคมที่เกี่ยวข้องกับงานออกแบบ
- 4) คำนึงถึงผลทั้งทางตรงและทางอ้อมของการพัฒนาอันเป็นผลมาจากการออกแบบต่อความเป็นอยู่ที่ดีของมนุษย์และระบบธรรมชาติ
- 5) สร้างสรรค์สิ่งที่มีคุณค่าในระยะยาว ไม่สร้างปัญหาหรือผลกระทบในการบำรุงรักษาการบริหารจัดการ ตลอดจนปัญหาด้านความปลอดภัย ให้กับคนรุ่นหลังต้องรับผิดชอบดูแล
- 6) สนับสนุนให้มีการใช้ทรัพยากรในการพัฒนาอย่างคุ้มค่าและไม่มีของเสีย
- 7) ออกแบบเพื่อให้มีการใช้พลังงานอย่างประหยัดและคุ้มค่า เช่นการออกแบบอาคารโดยใช้วัสดุโปร่งแสงประกอบเพื่อลดการใช้แสงสว่างจากไฟฟ้า ควรมีช่องทางให้ลมพัดผ่านเพื่อลดการใช้เครื่องปรับอากาศ เป็นต้น

8) ตระหนักเสมอว่าไม่มีสิ่งใดที่สร้างขึ้น โดยมนุษย์จะคงอยู่อย่างยั่งยืน และการออกแบบไม่ สามารถแก้ไขปัญหาในทุก ๆ เรื่อง ดังนั้นจึงไม่ควรที่จะออกแบบเพื่อที่จะเอาชนะ และ/หรือควบคุมธรรมชาติหากแต่ควรปล่อยให้ธรรมชาติเป็นแม่แบบหรือผู้นำการออกแบบ

ในส่วนของการศึกษา Bangkok Tree House เป็นที่พักแบบ Boutique Hotel หรือ โรงแรมขนาดเล็ก ที่สร้างขึ้นในรูปแบบของที่พักแรมเชิงนิเวศ ตั้งอยู่ที่ หมู่ 1 บางน้ำผึ้ง จังหวัด สมุทรปราการ การเดินทางมาที่โรงแรมแห่งนี้ สามารถเลือกเดินทางได้หลายรูปแบบ ทั้งการเดินทาง ทางเรือ สามารถขึ้นเรือได้ที่ท่าเรือบางนาและมาลงที่ท่าหน้าของโรงแรม หรือการเดินทางโดยรถยนต์ สามารถเดินทางมาที่อำเภอพระประแดงจังหวัดสมุทรปราการ ขับรถเข้าถนนเพชรหิรัญแล้วเลี้ยวเข้า ซอยเพชรหิรัญ 26 เลี้ยวซ้ายเข้าถนนบัวผึ่งพัฒนาและจอดรถในวัดบางน้ำผึ้งนอก หลังจากนั้นต้องเดินเท้าหรือปั่นจักรยานเข้าไปที่โรงแรมประมาณ 280 เมตร ตัวโรงแรมจะไม่สามารถขับรถยนต์เข้าไปได้ จึงทำให้โรงแรมมีความเงียบสงบและได้พักผ่อนไปกับธรรมชาติอย่างเต็มที่ แนวคิดในการออกแบบ โรงแรมแห่งนี้ จะเน้นการอนุรักษ์ธรรมชาติเป็นมิตรต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม วัสดุที่ใช้ในการก่อสร้าง จะเป็นวัสดุจากธรรมชาติและวัสดุรีไซเคิล มีการนำพลังงานธรรมชาติมาแปรรูปให้เหมาะสมกับที่พัก แนวคิดของห้องพักแต่ละห้องเกิดจากแนวความคิดที่ว่า ในโลกใบนี้แมลงมีความสำคัญต่อระบบนิเวศ อย่างมาก ถ้าในวันนี้ไม่มีแมลง ในอนาคตมนุษย์ก็จะมีโลกให้อยู่อาศัย ทางโรงแรมจึงตั้งชื่อห้องพัก แต่ละห้องให้เป็นชื่อของแมลงและออกแบบห้องพักให้เหมือนกับรังของแมลง (Bangkok Tree House, 2020) ที่สำคัญที่นี่ยังเป็นที่ปลอดสารเคมีและพลาสติก วัตถุดิบที่นำมาจัดทำอาหารของ โรงแรมก็เป็นวัตถุดิบที่ได้มาจากตลาดบางน้ำผึ้ง ซึ่งเป็นตลาดน้ำที่อยู่ใกล้กับที่พักมากที่สุด ถือได้ว่าเป็นการกระจายรายได้สู่ชุมชนท้องถิ่นอีกทางหนึ่ง กิจกรรมของทางโรงแรม จะเน้นไปที่การศึกษา ธรรมชาติและวิถีชีวิตชุมชนทำให้นักท่องเที่ยวที่มาพักผ่อนที่นี่ได้ใกล้ชิดกับธรรมชาติแบบ 100 %

ดังนั้นผู้วิจัยจึงอยากศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่ได้มาใช้บริการที่ที่พักแรมเชิงนิเวศ Bangkok Tree House เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อผู้วิจัย และเป็นประโยชน์ต่อที่พักแรมใน รูปแบบของที่พักแรมเชิงนิเวศ รวมถึงเป็นแนวทางในการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงนิเวศรวมถึงธุรกิจ บริการให้เติบโตยิ่งขึ้น

## 1.2 วัตถุประสงค์

1.2.1 เพื่อศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้ามาใช้บริการที่พักรวมเชิงนิเวศ กรณีศึกษา Bangkok Tree House

1.2.2 เพื่อศึกษาพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้ามาใช้บริการที่พักรวมเชิงนิเวศ กรณีศึกษา Bangkok Tree House



1.2.3 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้ามาใช้บริการที่พักรวม เชียงนิเวศ กรณีศึกษา Bangkok Tree House

### 1.3 คำถามวิจัย

1.3.1 พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้าใช้บริการที่พักรวม เชียงนิเวศ กรณีศึกษา Bangkok Tree House เป็นอย่างไร?

1.3.2 ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อที่พักรวม เชียงนิเวศ กรณีศึกษา Bangkok Tree House เป็นอย่างไร?

1.3.3 ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้าใช้บริการที่พักรวม เชียงนิเวศ กรณีศึกษา Bangkok Tree House เป็นอย่างไร?

### 1.4 ขอบเขตการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการศึกษา ดังนี้

#### 1.4.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่เข้ามาใช้บริการที่พักรวม เชียงนิเวศ กรณีศึกษา Bangkok Tree House โดยศึกษาพฤติกรรมของนักท่องเที่ยว เนื่องจากมีการรณรงค์ให้คนไทยนิยมไทย ภูมิใจในความเป็นไทย และดำรงไว้ซึ่งวิถีไทยตามแบบแผน กลยุทธ์ของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2558)

#### 1.4.2 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้ามาใช้บริการที่พักรวม เชียงนิเวศ กรณีศึกษา Bangkok Tree House ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอนจึงกำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้สูตรคำนวณกรณีไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอนของ กัลยา วานิชย์บัญชา (2545, หน้า 25-26) และกำหนดค่าความเชื่อมั่น 95% ค่าความคาดเคลื่อนในการประมาณไม่เกิน 5 % จะได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย จำนวน 400 คน ซึ่งเป็นนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้ามาใช้บริการที่พักรวม เชียงนิเวศ Bangkok Tree House

#### 1.4.3 ขอบเขตด้านตัวแปร

##### 1.4.3.1 ตัวแปรอิสระประกอบด้วย

1) ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

2) พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวที่ตัดสินใจเข้าใช้บริการที่พักรวม เชียงนิเวศ ได้แก่ เหตุผลที่เข้ามาใช้บริการ ผู้ร่วมเดินทาง จำนวนวันที่เข้าพัก รูปแบบการเดินทาง และราคาของห้องพัก

1.4.3.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มาเข้าใช้บริการที่พักรวมเชิงนิเวศ ในด้านสถานที่ ด้านราคา ด้านการให้บริการ ด้านการใส่ใจสิ่งแวดล้อม และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และกิจกรรมสันทนาการ

## 1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.5.1 เพื่อให้ทราบถึงพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้ามาใช้บริการที่พักรวมเชิงนิเวศ กรณีศึกษา Bangkok Tree House

1.5.2 เพื่อให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้ามาใช้บริการที่พักรวมเชิงนิเวศ กรณีศึกษา Bangkok Tree House

1.5.3 เพื่อเป็นประโยชน์และแนวทางในการวางแผนดำเนินงานสำหรับผู้ประกอบการที่สนใจทำธุรกิจที่พักรวมเชิงนิเวศ

## 1.6 คำนิยามศัพท์เฉพาะ

การท่องเที่ยว หมายถึง การเดินทางจากสถานที่พำนักอาศัยของตน ไปยังสถานที่ต่างถิ่น เพื่อหาความพักผ่อน เพื่อการศึกษา หรือเพื่อแลกเปลี่ยนวัฒนธรรม

การท่องเที่ยวเชิงนิเวศ หมายถึง การท่องเที่ยวที่มีจิตสำนึกและความรับผิดชอบต่อระบบนิเวศในแหล่งธรรมชาติและแหล่งวัฒนธรรมที่เป็นเอกลักษณ์เฉพาะถิ่น ร่วมกับผู้ที่เกี่ยวข้องโดยมีระบบการจัดการและเรียนรู้ ภายใต้การร่วมมือกันของผู้คนในท้องถิ่น โดยมีเจตนาเพื่อปลูกฝังให้ผู้คนมีจิตสำนึกในการช่วยกันรักษาระบบนิเวศให้เป็นระบบแบบยั่งยืน (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2544, หน้า 2)

พฤติกรรมของนักท่องเที่ยว หมายถึง การกระทำหรือการแสดงออกของนักท่องเที่ยวตั้งแต่การวางแผนตัดสินใจเลือกสถานที่ท่องเที่ยว ตลอดจนการเดินทาง และสิ่งที่ทำให้เกิดการตัดสินใจเดินทางมาท่องเที่ยวในรูปแบบการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม รวมถึงมาใช้บริการที่พักรวมเชิงนิเวศ

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกประทับใจ ชื่นชอบ มีความสุขกับการได้รับบริการที่ดีในทุกๆด้านจากที่พักรวมเชิงนิเวศที่นักท่องเที่ยวได้เข้าใช้บริการ ซึ่งความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อประสบการณ์ที่ได้รับเป็นไปตามที่นักท่องเที่ยวคาดหวัง

ที่พักแรม หมายถึง การประกอบธุรกิจบริการที่พักอาศัยสำหรับคนเดินทางที่ต้องการพักค้างคืนซึ่งอาจมีบริการอาหารและเครื่องดื่มไว้บริการด้วย ที่พักแรมสำหรับนักเดินทางท่องเที่ยวแบ่งออกได้หลายประเภท ซึ่งความแตกต่างของแต่ละประเภทอาจไม่ชัดเจน ที่สำคัญคือความแตกต่างกันในภาพลักษณ์ของธุรกิจ เช่น อินน์ (Inn) ให้ความรู้สึกอบอุ่นและเป็นกันเอง โมเต็ล (Motel) เน้นความสะดวกสบายและผู้ที่มาพักมีที่จอดรถของตนเอง โรงแรม (Hotel) ที่เน้นประสิทธิภาพและบริการ

ความสะอาดสวยงามต่าง ๆ เป็นต้น (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช สาขาวิชาคหกรรมศาสตร์, 2547, หน้า197)

ที่พักแรมเชิงนิเวศ คือ สถานที่พักแรมที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม มีลักษณะการบริการเชิงนิเวศ รูปแบบการก่อสร้างต้องคำนึงถึงความเป็นเอกลักษณ์ของท้องถิ่นและความกลมกลืนกับสภาพแวดล้อม อาจพิจารณาได้จาก

1) ลักษณะรูปแบบของสถานที่พัก มีการก่อสร้างโดยคำนึงถึงความเป็นท้องถิ่นและความกลมกลืนกับสภาพแวดล้อมมากน้อยเพียงใด มีการสะท้อนความเป็นลักษณะดั้งเดิมของพื้นที่องค์ประกอบของที่พักรมีความกลมกลืนเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับพื้นที่ หรือผสมผสานโดยสถานบริการมีความโดดเด่นกว่า แต่ไม่รู้สึกรบกวนสภาพพื้นที่ การเลือกทำเลที่ตั้งต้องอยู่ในทำเลที่เหมาะสม ไม่ทำลายความเป็นธรรมชาติ หรืออยู่ในทำเลที่มีการตัดแปลงธรรมชาติบ้างแต่ไม่ส่งผลกระทบต่อ

2) มีการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม สถานที่พักรมีการประหยัดพลังงานมากน้อยเพียงใด มีการจัดการกับระบบการบำบัดน้ำเสียเหมาะสมตามหลักวิชาและนำกลับมาใช้ในพื้นที่ หรือจัดการโดยวิธีใดวิธีหนึ่ง มีมาตรการในการกำจัดขยะมูลฝอยอย่างไร

3) กิจกรรมและการบริการ มีกิจกรรมให้นักท่องเที่ยวศึกษาสิ่งแวดล้อม มีการสื่อความหมายสิ่งแวดล้อมต่อผู้มาพักรในสถานที่และบริเวณต่าง ๆ มีการสะท้อนความเป็นท้องถิ่นในด้านรูปแบบ และสิ่งอำนวยความสะดวก

4) การลงทุน มีการพิจารณาร่วมทุนกับท้องถิ่น และผลตอบแทนที่เอื้อต่อท้องถิ่นมากน้อยอย่างไร มีการใช้แรงงานท้องถิ่นระดับไหน เป็นต้น (สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย, 2540, หน้า 3-29)

## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษางานวิจัยเรื่อง แนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงนิเวศและรูปแบบการจัดการของที่พักแรมเชิงนิเวศ กรณีศึกษา Bangkok Tree house ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ ดังนี้

- 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ
- 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับที่พักแรมเชิงนิเวศ
- 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมนักท่องเที่ยว
- 2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
- 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.6 สมมติฐานการวิจัย
- 2.7 กรอบแนวความคิดในการทำวิจัย

#### 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ

##### 2.1.1 ความหมายของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ

สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย (2540, หน้า 2-51) ได้ให้ความหมายของคำว่า การท่องเที่ยวเชิงนิเวศ คือ การท่องเที่ยวที่มุ่งเน้นการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม สร้างจิตสำนึกความรับผิดชอบต่อให้นักท่องเที่ยว สร้างความตระหนักในการรักษาสิ่งแวดล้อมและวัฒนธรรมประจำท้องถิ่น โดยร่วมกับผู้ที่เกี่ยวข้อง ในการสร้างกระบวนการเรียนรู้และการจัดการ ภายใต้การมีส่วนร่วมของผู้คนในท้องถิ่น

##### 2.1.2 ขอบเขตของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ มีองค์ประกอบหลัก 4 ด้าน ที่ประกอบด้วย

- 1) ด้านพื้นที่ เป็นการท่องเที่ยวในพื้นที่ที่มีความเป็นเอกลักษณ์เฉพาะถิ่น รวมถึงแหล่งธรรมชาติ และวัฒนธรรมประวัติศาสตร์ของสถานที่แหล่งท่องเที่ยวที่เกี่ยวกับระบบนิเวศ โดยเป็นการท่องเที่ยวที่มีความสัมพันธ์กับธรรมชาติเป็นหลัก
- 2) ด้านการจัดการ เป็นการท่องเที่ยวที่เน้นจัดการเรื่องการอนุรักษ์ธรรมชาติ ควบคุมพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างมีขอบเขต มิให้ส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม
- 3) ด้านกิจกรรมและกระบวนการ เป็นการท่องเที่ยวที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการเรียนรู้ สร้างกิจกรรมที่ปลูกฝังจิตสำนึกที่ดีและถูกต้องให้นักท่องเที่ยว ผู้ประกอบการและบุคคลที่เกี่ยวข้อง ให้ใส่ใจและตระหนักถึงสภาพสิ่งแวดล้อมและระบบนิเวศของแหล่งท่องเที่ยว

4) ด้านการมีส่วนร่วม เป็นการท่องเที่ยวที่ต้องคำนึงถึงชุมชนที่อาศัยในท้องถิ่นเป็นสำคัญ เพื่อสร้างการกระจายรายได้ให้กับชุมชน สร้างประโยชน์และยกระดับคุณภาพชีวิตของผู้คนในท้องถิ่น ผลตอบแทนที่ได้รับสามารถนำกลับมาบำรุงรักษาและจัดการแหล่งท่องเที่ยว

## 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับที่พักแรมเชิงนิเวศ

ปัจจุบันธุรกิจที่พักมีหลากหลายรูปแบบ ซึ่งวัตถุประสงค์หลักของธุรกิจที่พักทุกประเภท คือ ต้องการให้บริการแก่นักท่องเที่ยว ผู้เดินทาง แต่ด้วยลักษณะทางสังคม เศรษฐกิจ และวัฒนธรรมของแต่ละประเทศทั่วโลก จึงทำให้ต้องมีการจัดประเภทหรือกลุ่มของธุรกิจที่พักในแต่ละประเทศแตกต่างกันออกไป โดยในที่นี้จะจัดกลุ่มประเภทธุรกิจที่พักเป็น 3 กลุ่มใหญ่ ดังนี้

### 2.2.1 กลุ่มโรงแรม โมเต็ล และรีสอร์ท

เป็นกลุ่มธุรกิจที่พักที่เห็นได้เยอะในกลุ่มประเทศทางแถบตะวันตก เช่น ประเทศสหราชอาณาจักร ทั้งโมเต็ล และรีสอร์ท จัดเป็นกลุ่มเดียวกันกับโรงแรม ในส่วนของที่พักรูปแบบโมเต็ล ลักษณะการสร้างอาคารจะเป็นอาคารสูงประมาณ 2-3 ชั้นเท่านั้น มีที่จอดรถเฉพาะสำหรับแต่ละห้องพัก เปิดให้บริการกับผู้เดินทางที่ต้องการแวะพักระหว่างการเดินทาง มีราคาถูกกว่าห้องพักโรงแรม มีสิ่งอำนวยความสะดวกในห้องพักเช่นเดียวกับโรงแรม จัดเป็นธุรกิจที่พักที่ดำเนินการบริหารโดยครอบครัวเป็นส่วนใหญ่ มีทั้งที่บริหารโดยเจ้าของกิจการเอง และที่บริหารโดยบริษัทเครือข่ายของกลุ่มโมเต็ล

สำหรับที่พักประเภทรีสอร์ท เป็นโรงแรมที่จัดตั้งขึ้นเพื่อเป็นสถานที่พักผ่อน ที่ตั้งทำเลอยู่ใกล้ชิดและมีภูมิทัศน์ที่มีความสมบูรณ์แบบของธรรมชาติ ภายในโรงแรมรีสอร์ท มีกิจกรรมให้ผู้เข้าพัก ได้เข้าร่วมเพื่อความบันเทิง เช่น การบริการด้านอาหาร บริการด้านกีฬา กิจกรรมกลางแจ้งต่าง ๆ เป็นต้น นอกจากนี้ยังมีบริการอำนวยความสะดวก เพื่อดึงดูดกลุ่มลูกค้าที่เป็นกลุ่มนักธุรกิจ เช่น บริการคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์เทคโนโลยีต่าง ๆ เพื่อใช้ในการทำงาน ทั้งนี้โรงแรมรีสอร์ทมีอัตราค่าที่พักค่อนข้างสูง จึงจำเป็นต้องรักษาระดับมาตรฐานการให้บริการอยู่ในระดับที่สูงกว่าโรงแรมทั่วไป

### 2.2.2 กลุ่มที่พักเหมือนบ้านหลังที่สอง

ลักษณะของที่พักกลุ่มนี้ คือ ภายในห้องแต่ละห้องจะมีห้องครัวและอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการประกอบอาหารทานเองได้ภายในห้องพัก เป็นรูปแบบที่พักที่ได้รับความนิยมสูง สำหรับผู้ที่เดินทางเป็นกลุ่มหรือเดินทางแบบครอบครัว และต้องการพักอาศัยในระยะเวลาานาน ซึ่งที่พักในรูปแบบนี้ได้รับความนิยมอย่างมากในต่างประเทศ ทั้งในยุโรป และกลุ่มประเทศออสเตรเลีย และนิวซีแลนด์ โดยการบริการที่พักในกลุ่มนี้อาจมีมาตรฐานที่แตกต่างกันออกไป ซึ่งสามารถแบ่งกลุ่มที่พักกลุ่มนี้ได้เป็น 2 กลุ่ม คือ

### 1) กลุ่มที่พักระยะยาวประเภทโรงแรม หรือโรงแรมห้องชุด

ปัจจุบันธุรกิจ Serviced Apartments และ Timeshares ซึ่งมีแนวคิดพัฒนามาจากโรงแรมแบบห้องชุด โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้แขกที่มาใช้บริการสามารถพักได้แบบระยะยาวขึ้น และมีบริการเหมือนกับธุรกิจโรงแรม คือ มีแผนกต้อนรับ 24 ชั่วโมง มีแผนกทำความสะอาดภายในห้องพัก มีห้องอาหารให้บริการ และมีพื้นที่ภายในห้องพักมีขนาดใหญ่กว่าโรงแรมจึงเป็นที่นิยมของนักธุรกิจที่ต้องการมีพื้นที่ส่วนตัวใช้ทำงานภายในห้องพัก อีกทั้งห้องพักในลักษณะนี้ ยังเป็นที่นิยมของนักท่องเที่ยวที่มักนิยมแบบครอบครัว เพราะลักษณะของห้องประเภทนี้ ยังมีห้องชุดที่สามารถแยกเป็นอีกห้องหนึ่งสำหรับเด็ก และผู้มาพักยังสามารถใช้อุปกรณ์ในครัวเพื่อเตรียมอาหารได้

2) กลุ่มที่พักระยะยาวที่มาจากแนวคิดของนักพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ เรียกธุรกิจรูปแบบนี้ว่า Timeshares เป็นที่พักแบบทำการแบ่งเช่าจากคอนโดมิเนียมเพื่อการพักผ่อน เป็นแนวคิดเพื่อพัฒนาธุรกิจอสังหาริมทรัพย์สำหรับนักลงทุนที่ซื้อคอนโดมิเนียมในแหล่งท่องเที่ยว ซึ่งสามารถทำการแบ่งเช่าให้กับนักท่องเที่ยวหรือผู้ที่ต้องการพักอาศัยในช่วงระยะเวลาหนึ่ง เช่น 30 วัน หรือหนึ่งสัปดาห์

### 2.2.3 กลุ่มที่พักขนาดย่อมหรือที่พักบูติก

กลุ่มที่พักประเภทนี้ จัดเป็นกลุ่มธุรกิจขนาดย่อมทั้งหมด ประกอบด้วย Inns, Bed and Breakfast, Guesthouses, Pensions and Homestays ซึ่งในแต่ละประเทศมีลักษณะการจัดการและการบริการที่แตกต่างกัน ดังนี้

1) Inns หมายถึง โรงแรมขนาดเล็ก ในประเทศไทยที่พักในรูปแบบ Inns มีจำนวนห้องพักไม่เกิน 100 ห้อง เปิดบริการที่พักสำหรับนักเดินทาง มีบริการขายเครื่องดื่ม และอาหาร และส่วนใหญ่จะตั้งในชนบทริมถนนที่ใช้ในการเดินทาง

2) B&B (Bed and Breakfast) เป็นธุรกิจที่มีจำนวนห้องพักประมาณ 20 ห้อง ซึ่งจัดอยู่ในกลุ่มธุรกิจที่พักขนาดเล็ก มีบริการอาหารเช้าให้กับผู้ที่เข้าพัก อย่างไรก็ตามในแต่ละประเทศอาจมีการบริการที่แตกต่างกัน ซึ่งในกลุ่มประเทศแถบอเมริกาจัด B&B เป็นที่พักกลุ่มเดียวกับ Inns

3) Guest House เป็นธุรกิจที่พักแบบขนาดเล็กอีกรูปแบบหนึ่ง ซึ่งเป็นที่นิยมอย่างมากในหมู่นักท่องเที่ยวสะพายเป้ โดยที่พักประเภทนี้เจ้าของที่พักจะแบ่งห้องบางห้องในบ้าน ให้กับนักท่องเที่ยวที่มาเช่าอยู่ แต่ปัจจุบัน Guest House มีการปรับเปลี่ยนเป็นธุรกิจที่พักที่มีการบริการแบบครบครัน เช่น มีบริการอาหารเช้า มีเครื่องปรับอากาศ โทรทัศน์ และห้องน้ำส่วนตัวภายในห้องพัก พร้อมทั้งมีแม่บ้านทำความสะอาด ซึ่งจำนวนห้องพักมีประมาณ 20-30 ห้องเท่านั้น

4) Pensions เป็นธุรกิจที่พักแบบขนาดย่อม ที่มีลักษณะเช่นเดียวกับ Guest House ซึ่ง Pensions เป็นคำที่ใช้เรียก Guest House ในประเทศกลุ่มสแกนดิเนเวีย เช่น ประเทศสวีเดน ที่พักแบบ Pensions มีจำนวนห้องพักประมาณ 10-20 ห้อง

5) Homestays เป็นรูปแบบที่พักที่เจ้าของบ้านแบ่งที่พักอาศัยให้กับนักท่องเที่ยวด้วยความยินดี เพื่อให้นักท่องเที่ยวได้ร่วมกันแลกเปลี่ยนวัฒนธรรมในท้องถิ่น และพานักท่องเที่ยวทำกิจกรรมต่าง ๆ เช่น เดินป่า ชี่จี้กรยาน หรือเล่นน้ำตก เป็นต้น (สุริย์ เข็มทอง, 2558)

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยได้มีการกำหนดรูปแบบการท่องเที่ยว เพื่อศึกษาแนวทางการปฏิบัติ และมาตรการการจัดการในรูปแบบการท่องเที่ยว เพื่อใช้เป็นแม่แบบให้แก่แหล่งท่องเที่ยวอื่น ๆ โดยมีแนวคิดเกี่ยวกับที่พักแรมเชิงนิเวศ โดยพิจารณาจาก

1) ลักษณะรูปแบบของสถานที่พัก มีการก่อสร้างโดยคำนึงถึงความเป็นท้องถิ่นและความกลมกลืนกับสภาพแวดล้อมมากน้อยแค่ไหน กล่าวคือ สถานที่พักต้องสะท้อนเอกลักษณ์ของพื้นที่ รูปแบบสถาปัตยกรรม การตกแต่งภายใน ให้มีลักษณะดั้งเดิมของพื้นที่ หรือผสมผสานความสมัยใหม่ร่วมกับสภาพแวดล้อมให้มากที่สุด โดยสถานที่ที่มีความโดดเด่นแต่ไม่ทำให้รู้สึกว่าการทำลายสภาพพื้นที่บริเวณนั้น และในส่วนของทางเลือกทำเลที่ตั้ง ต้องอยู่ในทำเลที่เหมาะสมไม่รบกวนหรือทำลายธรรมชาติ หากมีการตัดแปลงพื้นที่ต้องไม่ก่อให้เกิดผลกระทบต่อธรรมชาติ

2) การจัดการด้านสิ่งแวดล้อม มีการใช้พลังงาน การใช้น้ำ ประหยัดมากน้อยเพียงใด และมีมาตรการในการประหยัดพลังงานอย่างไร ส่วนในเรื่องของการบำบัดน้ำเสีย ทางสถานบริการต้องมีการบำบัดน้ำเสียเหมาะสมตามหลักวิชาการและนำกลับมาใช้ได้ใหม่ในพื้นที่ หรือจัดการโดยวิธีใดวิธีหนึ่งอย่างไร รวมถึงการจัดการเรื่องขยะมูลฝอยที่อาจส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม

3) การจัดการกิจกรรมและการบริการ สถานบริการมีการบริการที่สะท้อนถึงความเป็นท้องถิ่นทั้งในด้านรูปแบบ สิ่งอำนวยความสะดวก และการบริการอื่น ๆ มีการบริการที่พอใจ สะอาด รวดเร็ว ถูกสุขลักษณะ มีการสื่อความหมายของสิ่งแวดล้อมให้กับผู้ที่มาใช้บริการ ทั้งในสถานที่และบริเวณต่าง ๆ มากน้อยเพียงใด รวมถึงกิจกรรมที่ทางสถานบริการจัดขึ้นมีกิจกรรมที่เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมและธรรมชาติให้กับผู้ที่มาใช้บริการหรือไม่

4) การลงทุน การลงทุนสร้างที่พักควรพิจารณาร่วมทุนกับท้องถิ่น และผลตอบแทนที่เอื้อต่อท้องถิ่นมากน้อยอย่างไร และมีการใช้แรงงานท้องถิ่นระดับไหน เป็นต้น (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2544)

## 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมนักท่องเที่ยว

### 2.3.1 ความหมายของพฤติกรรมนักท่องเที่ยว

สรชัย พิศาลบุตร และนฤมล สมิตินันท์ (2526 อ้างใน กอบกาญจน์ เจริญทอง, 2556) กล่าวว่า พฤติกรรมของมนุษย์อาจแตกต่างกันออกไป ขึ้นอยู่กับสถานภาพแวดล้อมทางสังคม ซึ่งการแสดงออกอาจมีเหตุผลหลายอย่างประกอบกัน บางส่วนอาจมาจากความพอใจส่วนตัว หรือบางส่วน

แสดงออก เพื่อต้องการให้สังคมยอมรับ สำหรับบางคนการท่องเที่ยวอาจมาจากความต้องการ เพื่อหลีกเลี่ยงชีวิตประจำวันที่น่าเบื่อ หรือเพื่อความต้องการอยากรู้ อยากรับรู้กับสิ่งแปลกใหม่

สิริรัตน์ นาคแป้น (2555) ได้กล่าวว่า พฤติกรรมของบุคคลที่เป็นนักท่องเที่ยวผู้ซึ่งแสวงหาสถานที่ท่องเที่ยว จัดซื้อสินค้าและบริการเกี่ยวกับการท่องเที่ยว ใช้ประโยชน์และประเมินสินค้า บริการทางการท่องเที่ยวที่จะสามารถตอบสนองความต้องการของบุคคลนั้นได้

เนาวรัตน์ พลายน้อย (2538 อ้างใน กอบกาญจน์ เจริญทอง, 2556) ได้กล่าวว่า จากการวิเคราะห์พฤติกรรมการท่องเที่ยว เวลา ค่าใช้จ่าย และความตั้งใจ คือ ปัจจัยที่ทำให้บุคคลตัดสินใจเดินทางท่องเที่ยว ซึ่งทั้ง 3 สิ่งนี้ เป็นสิ่งกำหนดที่จะส่งผลต่อการเดินทางท่องเที่ยว เพื่อตอบสนองความต้องการของมนุษย์ และองค์ประกอบเหล่านี้ยังเป็นตัวกำหนดแนวทางพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวแตกต่างกันออกไปตามข้อจำกัดของแต่ละบุคคล กล่าวคือ นักท่องเที่ยวที่มีเวลาในการท่องเที่ยวจำกัด หรือผู้ที่มีรายได้น้อย จะสามารถท่องเที่ยวได้เฉพาะสถานที่ใกล้ ๆ และสามารถท่องเที่ยวได้ในระยะเวลาสั้น ต่างจากผู้ที่มีรายได้สูง มีเวลาและความตั้งใจที่จะท่องเที่ยวได้อย่างมีประสิทธิภาพที่ดีกว่า เป็นต้น

อาจกล่าวโดยสรุปได้ว่า พฤติกรรมของนักท่องเที่ยว คือ การกระทำที่นักท่องเที่ยวได้แสดงออกมาจากความต้องการ โดยพฤติกรรมที่แสดงออกมานั้น ขึ้นอยู่กับปัจจัยที่ส่งผลต่อความต้องการของนักท่องเที่ยว รวมถึงประสบการณ์ที่นักท่องเที่ยวได้รับ

### 2.3.2 องค์ประกอบสำคัญของพฤติกรรมนักท่องเที่ยว

พฤติกรรมของนักท่องเที่ยว เป็นการกระทำที่นักท่องเที่ยวแสดงออกไม่ว่าการกระทำนั้น จะรู้ตัวหรือไม่ก็ตาม หรือผู้อื่นจะสามารถสังเกตพฤติกรรมนั้นได้หรือไม่ก็ตาม โดยพฤติกรรมภายนอก คือ พฤติกรรมที่บุคคลอื่นสามารถสังเกตได้จากการมองเห็น ส่วนพฤติกรรมภายใน เป็นความรู้สึกนึกคิด และอารมณ์ความรู้สึกจากภายใน โดยพฤติกรรมที่สามารถสังเกตได้จากการมองเห็นส่วนใหญ่ถูกควบคุมมาจากพฤติกรรมภายใน โดยองค์ประกอบสำคัญของพฤติกรรมของนักท่องเที่ยว มีด้วยกัน 7 ประการ คือ

1) เป้าหมาย หมายถึง ทุก ๆ พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวจะมีการกำหนดเป้าหมายซึ่งเป็นสิ่งที่ผู้กำหนดเป้าหมายต้องการจะทำให้สำเร็จลุล่วงในแต่ละการกระทำ เช่น นักท่องเที่ยวกลุ่มที่ท่องเที่ยว เพื่อศึกษาวัฒนธรรมและศาสนาต้องการเกียรติยศ เพื่อแสดงให้เห็นว่าตนได้เดินทางมาท่องเที่ยวในสถานที่ซึ่งยังคงความเป็นวัฒนธรรมและศาสนาของสถานที่นั้น

2) ความพร้อม หมายถึง ความมีวุฒิภาวะและความสามารถในการทำกิจกรรม เพื่อตอบสนองต่อความต้องการ

3) สถานการณ์ หมายถึง เหตุการณ์หรือโอกาสที่เอื้ออำนวยให้เลือกกระทำกิจกรรม เพื่อตอบสนองความต้องการ



4) การแปลความหมาย หมายถึง กระบวนการทางความคิดต่าง ๆ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการที่พอใจมากที่สุด สถานการณ์หนึ่ง ๆ

5) การตอบสนอง คือ การตัดสินใจกระทำต่อกิจกรรมที่เกิดขึ้นอย่างทันที เพื่อให้สำเร็จตามเป้าหมายที่ต้องการ

6) ผลลัพธ์ที่ตามมา คือ ผลจากการกระทำหนึ่ง ๆ ซึ่งผลที่ได้อาจตรงกับที่คาดหวัง หรือตรงข้ามกับที่ได้คาดหวัง

7) ปฏิกริยาต่อความผิดหวัง ความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อได้กระทำบางสิ่งลงไปแต่สิ่งนั้นไม่เป็นไปตามเป้าหมายความต้องการที่ได้คาดหวังไว้ จึงต้องพิจารณาไตร่ตรองเพื่อเลือกหาวิธีการใหม่มาตอบสนองความต้องการให้สำเร็จ หรืออาจต้องล้มเลิกความต้องการเดิมเพราะสิ่งที่ต้องการทำให้สำเร็จเป็นสิ่งที่เกินความสามารถของตนเอง (ชวลินุช อุทยาน, 2551)

### 2.3.3 รูปแบบพฤติกรรมนักท่องเที่ยว

รูปแบบพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวแบบพื้นฐาน สามารถแบ่งนักท่องเที่ยวออกเป็น 2 กลุ่มโดยยึดตามพฤติกรรมในการเดินทาง โดยแบ่งเป็นนักท่องเที่ยว และนักเดินทาง ซึ่งนักท่องเที่ยว คือ บุคคลที่เลือกซื้อรายการนำเที่ยวแบบเหมาจ่ายจากบริษัทจัดการนำเที่ยว มีการวางแผนสถานที่ท่องเที่ยวโดยยึดจากจุดที่มีชื่อเสียง ในขณะที่นักเดินทาง คือ บุคคลซึ่งจัดการการเดินทางด้วยตนเอง มีการวางแผนกำหนดสถานที่ด้วยตนเอง กำหนดวิธีการพัก และการเดินทางด้วยตนเอง

Cohen (1979) ได้เสนอรูปแบบพฤติกรรมนักท่องเที่ยวไว้ ดังนี้

1) นักท่องเที่ยวแบบนันทนาการ เป็นนักท่องเที่ยวที่ให้ความสำคัญกับกิจกรรมที่ให้ความรู้สึกเพลิดเพลินใจ หรือได้พักผ่อนร่างกาย

2) นักท่องเที่ยวแบบปลุกตัวหาความเพลิดเพลิน เป็นนักท่องเที่ยวที่แสวงหากิจกรรมบางอย่างเพื่อให้ลืมความเบื่อหน่ายในชีวิตประจำวัน

3) นักท่องเที่ยวมุ่งหาประสบการณ์ เป็นนักท่องเที่ยวที่เน้นเดินทางเพื่อหาประสบการณ์ใหม่ให้กับชีวิต มุ่งศึกษาและแสวงหาประสบการณ์จากแหล่งท่องเที่ยวที่ได้ไป ตัวอย่างเช่น เมื่อเดินทางไปประเทศญี่ปุ่น นักท่องเที่ยวต้องการสัมผัสวัฒนธรรมประเพณีความเป็นอยู่ของประเทศญี่ปุ่นอย่างแท้จริง

4) นักท่องเที่ยวแบบชอบทดลอง มีลักษณะที่ชัดเจน คือ ต้องการศึกษาคำความเข้าใจกับผู้คนในท้องถิ่น ชอบพูดคุยและปรับชีวิตความเป็นอยู่ให้กลมกลืนตามสภาพแวดล้อม เพื่อให้สัมผัสกับแหล่งท้องถิ่นนั้นให้มากที่สุด

5) นักท่องเที่ยวที่ใช้ชีวิตแบบคนท้องถิ่น นักท่องเที่ยวประเภทนี้ต้องการใช้ชีวิตร่วมกับผู้คนในท้องถิ่น เรียนรู้และศึกษาวัฒนธรรมประจำท้องถิ่นนั้น ๆ จึงทำให้ระยะเวลาในการท่องเที่ยว

แต่ละครั้ง มีระยะเวลาสั้น ตัวอย่างเช่น นักท่องเที่ยวที่เดินทางใช้ชีวิตร่วมกับชุมชนพื้นเมืองของแอฟริกา เพื่อศึกษาวิถีความเป็นอยู่ วิธีการรับประทานอาหาร หรือการพยายามพูดภาษาท้องถิ่น เป็นต้น (กอบกาญจน์ เจริญทอง, 2556)

ทฤษฎีของฟรอยด์ (Freudian Theory) เกี่ยวข้องกับความต้องการหรือแรงขับที่ไม่รู้สึกตัว เช่น แรงกระตุ้นเกี่ยวกับการสืบพันธุ์ และแรงกระตุ้นเกี่ยวกับชีวิวิทยาอื่น ๆ เป็นต้น ซึ่งถือว่าเป็นหัวใจที่ทำให้เกิดแรงจูงใจและสร้างบุคลิกภาพของมนุษย์ ตามทฤษฎีได้นำเสนอบุคลิกภาพของมนุษย์ไว้ 3 ประการ ดังนี้

1) Id เปรียบเสมือนคลังที่เก็บแรงกระตุ้นขั้นพื้นฐานและแรงขับทางด้านอารมณ์ของมนุษย์ เช่น ความต้องการทางกายซึ่งเป็นปัจจัยพื้นฐานของมนุษย์ทุกคน ไม่ว่าจะเป็นความต้องการน้ำอาหาร การสืบพันธุ์ เป็นต้น ซึ่งแรงกระตุ้นและแรงขับเหล่านี้ต้องการการตอบสนอง ณ ขณะนั้นทันที และไม่คำนึงวิธีที่จะได้มาซึ่งความพอใจ

2) Ego เป็นสิ่งที่มนุษย์ใช้ควบคุมแรงกระตุ้นและแรงขับอย่างมีสติ ทำหน้าที่เหมือนเป็นเครื่องตรวจสอบและสร้างสมดุลระหว่างความต้องการทางด้านอารมณ์ของ Id กับการยับยั้งชั่งใจ ซึ่งเกิดจาก Superego

3) Superego เป็นการแสดงออกภายในที่สะท้อนคุณค่าทางด้านมโนธรรมและจริยธรรมของมนุษย์ บทบาทของ Superego อยู่ตรงข้ามกับ id ทำหน้าที่เสมือนเครื่องมีอระงับความต้องการซึ่งเกิดจากแรงขับและแรงกระตุ้น ส่งผลให้มนุษย์ต้องหาวิธีสนองตอบความต้องการดังกล่าวให้อยู่ในแนวทางอันเป็นที่ยอมรับได้จากสังคม (สิริรัตน์ นาคแป้น, 2555)

## 2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

### 2.4.1 ความหมายของความพึงพอใจ

Vroom (1964) ได้กล่าวว่า ทักษะคติและความพึงพอใจที่มีต่อสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทนกันได้ เพราะทั้งสองคำนี้ หมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทักษะคติด้านบวกจะส่งผลถึงความพึงพอใจอย่างมากในสิ่งนั้น และทักษะคติด้านลบจะแสดงให้เห็นถึงลักษณะความไม่พึงพอใจ

ความพึงพอใจ หมายถึง สภาวะความรู้สึกของจิตใจที่รู้สึกมีความสุข ความสบายใจ ปราศจากความเครียด เป็นความรู้สึกที่มีในทางบวกกับสภาพแวดล้อมต่าง ๆ หรือเป็นความรู้สึกที่พอใจ อิมเมจใจ ต่อสิ่งที่ทำให้เกิดความชอบและเป็นความรู้สึกบรรลุถึงความต้องการ

อุทัยพรรณ สุดใจ (2545 อ้างใน วรธรรมน จันทดิษฐ์, 2552, หน้า 24) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ได้พบเจอ และสามารถประเมินค่าได้ว่า ความรู้สึกนั้นเป็นไปในทางบวกหรือทางลบ

ซูซีฟ อ่อนโคกสูง (2555 อ้างใน ทวีลาภ รัตนราช, 2553, หน้า11) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจว่า เป็นส่วนหนึ่งของเจตคติ ซึ่งหมายถึงความรู้สึก น้ำใจที่คนเรามีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อาจเป็นเหตุการณ์ บุคคล วัสดุ สิ่งของ หรือสถานที่ โดยตอบสนองในลักษณะที่แสดงออกถึงความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจก็ได้ การที่บุคคลจะมีความพึงพอใจสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ต้องมีประสบการณ์โดยตรงหรือประสบการณ์ทางอ้อมต่อสิ่งนั้นมาก่อน

อาจกล่าวสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ คือ ความรู้สึก ทัศนคติของบุคคลที่ได้รับจากประสบการณ์ ทั้งทางตรงหรือทางอ้อมตามที่ได้คาดหวังไว้ ซึ่งหากประสบการณ์ที่ได้รับเป็นไปตามที่คาดหวังก็จะทำให้บุคคลนั้นเกิดความพึงพอใจไปทางทิศทางที่ดี แต่ถ้าหากประสบการณ์ที่ได้รับไม่เป็นไปตามที่คาดหวังก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจไปในทิศทางที่ไม่ดี

ทฤษฎีความพึงพอใจของ มาสโลว์ (Maslow) ได้จัดระดับขั้นความต้องการของมนุษย์ ไว้ 5 ระดับ ดังนี้

1) ความต้องการด้านร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานที่ได้แก่ ความต้องการด้านอาหาร น้ำดื่ม ต้องการความอบอุ่น ต้องการพักผ่อน ความต้องการทางเพศ ความต้องการที่จะไม่เจ็บป่วย ความต้องการเหล่านี้ เป็นสิ่งที่ทุกคนต้องการเหมือนกัน อาจแตกต่างกันไปตามรายบุคคล ขึ้นอยู่กับ เพศ วัย และสถานการณ์ ฯลฯ หากความต้องการปัจจัย 4 ดังกล่าวข้างต้นเพียงพอแล้ว มนุษย์จะพัฒนาในขั้นต่อไป

2) ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย (Safety Needs) เมื่อได้รับความพึงพอใจทางด้านร่างกายแล้ว มนุษย์จะต้องการพัฒนาไปสู่ขั้นต่อไปเป็นระดับสอง คือ ความต้องการในด้านความปลอดภัยและความรู้สึกมั่นคง เนื่องจากมนุษย์ชอบอยู่อาศัย แบบมีระเบียบวินัย รักความสงบสุข และต้องการพื้นที่ส่วนตัว ไม่ต้องการรุกรานผู้อื่น

3) ความต้องการความรักและความเป็นเจ้าของ (Belongingness and Love Need) บุคคลที่อยู่ในสังคมทุกคนล้วนแล้วต้องการการยอมรับจากสังคม ต้องการความรัก ความรู้สึกว่าสังคมเป็นของตน

4) ความต้องการเกียรติยศชื่อเสียง และความภาคภูมิใจ (Self-esteem Need) เมื่อบุคคลได้รับการยอมรับจากสังคมแล้ว ย่อมต้องการเกียรติยศชื่อเสียง ต้องการความมั่นใจในตนเอง และรู้สึกว่าตนเองมีค่า

5) ความต้องการตระหนักในตนเอง (Self-actualization Need) ในลำดับขั้นสุดท้าย เมื่อความต้องการดำเนินมาถึงจุดสูงสุดเป็นความปรารถนาที่จะสำเร็จในชีวิต แต่ทั้งนี้บุคคลต้องมีการพัฒนาตนเอง พร้อมทั้งจะรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่นเกี่ยวกับตนเอง รู้จักยอมรับตนเองและเปิดใจรับฟังคำวิจารณ์โดยไม่รู้สึกโกรธ

บุคคลที่พัฒนาถึงขั้นตระหนักในตนเอง (Self-actualization) เป็นบุคคลที่มีวินัยในตนเอง มีจริยธรรมดีงาม และมีความเป็นประชาธิปไตย การที่จะสามารถพัฒนาลำดับจากขั้นต้นไปสู่ขั้นต่อไป บุคคลนั้นต้องรู้จักกับความ “พอ” ซึ่งความพอนี้ ขึ้นอยู่กับสภาพทางกายและสภาพทางจิตใจที่มีความรู้สึกพอดีด้วย ดังนั้นจึงไม่ได้หมายความว่า ทุกคนจะได้รับการตอบสนองความต้องการในลำดับต้นเท่า ๆ กัน แต่จะเป็นไปตามลำดับขั้นเหมือน ๆ กัน (สำราญ ศรีคำมูล, 2543)

#### 2.4.2 แนวคิดสัมพัทธ์แห่งความพึงพอใจ

แนวคิดสัมพัทธ์แห่งความพึงพอใจอยู่บนหลักการที่ว่า ระดับความพึงพอใจขึ้นอยู่กับความสัมพันธ์กัน 2 ตัวแปร คือ ระดับความคาดหวังของบุคคล เช่น นักท่องเที่ยวเกี่ยวกับประสบการณ์ที่ได้รับ ซึ่ง Hughes (1991) ได้กล่าวว่า ถึงแม้ว่าประสบการณ์ต่าง ๆ ที่นักท่องเที่ยวได้รับจะไม่ได้ตอบสนองความคาดหวังของนักท่องเที่ยว แต่ก็อาจจะมีพอใจกับการท่องเที่ยวครั้งนั้น ซึ่งสามารถแบ่งความพึงพอใจทางด้านบวกออกเป็น 3 ระดับ ได้แก่ พอใจอย่างยิ่ง พอใจมาก และพอใจพบว่า นักท่องเที่ยวที่ระบุว่าประสบการณ์ที่ได้รับตรงกับความคาดหวัง จะเป็นการแสดงออกถึงความพึงพอใจในระดับสูง ซึ่งแตกต่างกับนักท่องเที่ยวที่ระบุว่า ประสบการณ์ที่ได้รับค่อนข้างใกล้เคียงกับที่คาดหวังจะแสดงออกถึงความพึงพอใจในระดับที่ต่ำกว่า ระดับความพึงพอใจจะลดลงตามความคาดหวังที่ไม่ได้รับการตอบสนองตรงตามความรู้สึกที่ได้ตั้งไว้ (เลิศพร ภาระสกุล, 2555)

### 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

รัชดา จิงพัฒน์นาดี (2553) ได้ศึกษาเรื่อง แนวทางการพัฒนาที่พักแรมสำหรับการท่องเที่ยวแบบเชิงนิเวศ โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาข้อกำหนดศักยภาพสถานที่ท่องเที่ยวเชิงนิเวศและสถานที่พักแรมสำหรับการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ เพื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อการกำหนดสถานที่ท่องเที่ยวเชิงนิเวศของกรณีศึกษา และเพื่อนำเสนอแนวทางการพัฒนาสถานที่พักแรมและแหล่งท่องเที่ยวสำหรับการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ผลการวิจัย พบว่า การกำหนดสถานที่พักแรมสำหรับการท่องเที่ยวเชิงนิเวศนั้น มีการจัดลำดับความสำคัญดังต่อไปนี้ ปัจจัยด้านกายภาพของแหล่งท่องเที่ยวที่เด่นชัด คือความเป็นเอกลักษณ์ของแหล่งท่องเที่ยว ความสมบูรณ์ของทรัพยากรการท่องเที่ยว และแหล่งธรรมชาติ รวมถึงความปลอดภัยของแหล่งธรรมชาติในการท่องเที่ยว ปัจจัยด้านกายภาพของที่ตั้งสถานที่พักแรมที่เด่นชัด คือ สถานที่พักแรมตั้งอยู่ใกล้สถานที่ท่องเที่ยวท้องถิ่น การเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยวสถานที่พักแรมตั้งอยู่ใกล้แหล่งวัตถุดิบของสินค้าต่าง ๆ ในการให้บริการ รวมทั้งตั้งอยู่ใกล้แหล่งท่องเที่ยวอื่น ๆ ปัจจัยด้านกายภาพของการออกแบบที่สำคัญ ได้แก่ สภาพแวดล้อมรอบตัวสถานที่พักแรม สถาปัตยกรรมและการออกแบบ รวมถึงวัสดุในการก่อสร้าง เช่น การใช้วัสดุภายในท้องถิ่น และสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่พักแรม ปัจจัยด้านกิจกรรมการท่องเที่ยวที่สำคัญ คือ ความหลากหลายของกิจกรรม กิจกรรมสามารถให้ความรู้เกี่ยวกับวัฒนธรรม และความต่อเนื่องของ

แต่ละกิจกรรม โดยการจัดการนำเที่ยว ปัจจัยที่สำคัญอีกประการหนึ่ง คือ ด้านชุมชนท้องถิ่น ได้แก่ การมีส่วนร่วมของชุมชนท้องถิ่นในการท่องเที่ยว อันเป็นกุญแจสำคัญต่อฝ่ายต่าง ๆ เพื่อการนำไปประยุกต์ใช้เป็นแนวทางในการออกแบบการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ตลอดจนการพัฒนาที่ยั่งยืนในอนาคต

สร้อยญา กองละเอียด (2555) ได้ศึกษาเรื่อง รูปแบบการจัดการที่พักแรมแบบอีโครีสอร์ท (Eco Resort) อำเภอวังทอง จังหวัดพิษณุโลก เพื่อศึกษารูปแบบการจัดการของธุรกิจที่พักแรมแบบอีโครีสอร์ท (Eco Resort) ข้อมูลปฐมภูมิได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึก โดยใช้แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง และการประเมินจากการสังเกต (Observation) กลุ่มตัวอย่าง คือ สถานประกอบการที่พักแรม 4 แห่งตั้งอยู่ภายในอำเภอวังทอง จังหวัดพิษณุโลก ได้แก่ ทรัพย์ไพรวัลย์แกรนด์ไฮเทลแอนด์รีสอร์ท วนธรา เฮลท์รีสอร์ท แอนด์สปา เรน ฟอเรสต์รีสอร์ท และเดอะเนเชอรัลปาร์ค รีสอร์ท เดอวังทอง ข้อมูลทุติยภูมิศึกษาเกี่ยวกับการวิเคราะห์สถานการณ์ที่พักแรมแบบอีโค รีสอร์ท (Eco Resort) จากการค้นคว้าข้อมูล หนังสือเอกสาร รายงาน และงานศึกษาที่เกี่ยวข้อง โดยนำข้อมูลที่ได้ นำมาตีความ วิเคราะห์ข้อมูล เสนอผลการศึกษาจากการสรุปผลวิเคราะห์ข้อมูล ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้ง 4 แห่งมีการจัดการของธุรกิจที่พักแรมแบบอีโครีสอร์ท (Eco Resort) ภายในอำเภอวังทอง จังหวัดพิษณุโลก 3 ด้าน ได้แก่ ด้านสถานที่ตั้งและสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ตั้งอยู่บนเส้นทางหลวงหมายเลข 12 เชื่อมโยงกับ ถนนสายหลักสะดวกต่อเข้าถึง และใกล้ชิดกับแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ โดยเฉพาะที่วนธรา เฮลท์รีสอร์ทแอนด์สปา และเรนฟอเรสต์รีสอร์ท โดดเด่นในเรื่องการออกแบบห้องพัก ที่มีเอกลักษณ์ไม่ขัดแย้งต่อสภาพแวดล้อมทางธรรมชาติ ส่วนด้านการจัดการที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม มีการประหยัดพลังงาน ที่สามารถช่วย ลดต้นทุนค่าใช้จ่ายให้ทางรีสอร์ท โดยเฉลี่ย 40-50 % ต่อปี ในขณะที่ด้านกิจกรรมการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมและการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ มีกิจกรรมล่องแก่งลำน้ำเข็กเป็นเอกลักษณ์ สรุปได้ว่า รูปแบบการจัดการ ที่พักแรมแบบอีโค รีสอร์ท (Eco Resort) ทั้ง 3 ด้านนี้ เป็นแนวทางการดำเนินธุรกิจที่พักแรมแบบอีโค รีสอร์ท (Eco Resort) ที่คำนึงถึงการอนุรักษ์ และความยั่งยืนของสิ่งแวดล้อม เป็นประโยชน์ให้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง

วรรชมน จันทดิษฐ์ (2552) ได้ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทย สถานที่ตลาดน้ำอัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจและพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อตลาดน้ำอัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการท่องเที่ยวตลาดน้ำอัมพวา ในลักษณะที่ประชากรศาสตร์แตกต่างกัน และเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการท่องเที่ยวตลาดน้ำอัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม โดยการวิจัยครั้งนี้ได้ใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 300 คน ประมวลค่าด้วยโปรแกรม SPSS for Window Version 11 .5 ในการหาสถิติ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า T-test ค่า One-Way Analysis

of Variance (F-test) และค่า Chi-square ผลจากการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 21-30 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี มีอาชีพเป็นพนักงานเอกชน รายได้ต่อเดือนอยู่ที่ 5,001-10,000บาท สถานภาพโสด โดยนักท่องเที่ยวมีพฤติกรรมการท่องเที่ยวต่อ ตลาดน้ำอัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม ส่วนใหญ่เคยมาท่องเที่ยว (ก่อนหน้านี้) 3 ครั้งขึ้นไป ผู้ตอบ แบบสอบถามส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์หลักในการท่องเที่ยวเพื่อพักผ่อน และนิยมเดินทางโดยรถยนต์ ส่วน ในการเดินทางแต่ละครั้งมีผู้ร่วมเดินทางครั้งละ 4-5 คน ส่วนใหญ่เป็นความสัมพันธ์แบบ ครอบครัว และค่าใช้จ่ายทั้งหมด (เฉลี่ยต่อครั้ง ต่อ 1 คน) ไม่เกิน 1,000 บาท โดยได้ให้คะแนนความ พอใจต่อตลาดน้ำอัมพวาโดยรวม อยู่ในระดับพอใจมาก หากพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านร้านค้า ด้านสถานที่ท่องเที่ยว ด้านประชาชนในท้องถิ่น อยู่ในระดับดีมาก ส่วนด้านการให้บริการของ หน่วยงานภาครัฐ อยู่ในระดับปานกลาง การเปรียบเทียบความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ โดยจำแนกตาม ลักษณะประชากร พบว่า เพศที่ต่างกันมีความพึงพอใจในส่วนของสถานที่ การให้บริการของ หน่วยงานภาครัฐ ด้านประชาชนในท้องถิ่น และร้านค้า ร้านอาหารและเครื่องดื่ม ไม่แตกต่างกัน ส่วน อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และสถานภาพที่แตกต่างกัน มีความพอใจ ในด้าน สถานที่ท่องเที่ยว ด้านการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ และร้านค้า ร้านอาหารและเครื่องดื่ม แตกต่างกัน การเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ กับพฤติกรรมการ ท่องเที่ยว พบว่า ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการท่องเที่ยว ในด้านที่ เกี่ยวกับวัตถุประสงค์ในการท่องเที่ยว ความสัมพันธ์ของกลุ่มบุคคลที่ร่วมเดินทาง และการใช้จ่ายใน การท่องเที่ยว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ หากพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการให้บริการของ หน่วยงานภาครัฐ มีความสัมพันธ์กับเคยมาท่องเที่ยวที่ตลาดน้ำอัมพวาก่อนหน้านี้กี่ครั้ง (ไม่รวมครั้งนี้) วัตถุประสงค์ วิธีการเดินทาง และค่าใช้จ่าย ในการมาท่องเที่ยว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ด้าน ร้านค้า ร้านอาหารและเครื่องดื่ม มีความสัมพันธ์กับ วิธีการเดินทางมาท่องเที่ยวตลาดน้ำอัมพวา และ จำนวนสมาชิกที่ร่วมเดินทางมาท่องเที่ยวตลาดน้ำอัมพวา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ด้านสถานที่ ท่องเที่ยว มีความสัมพันธ์กับ ลักษณะความสัมพันธ์ของกลุ่มบุคคล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ด้าน ประชาชนในท้องถิ่น มีความสัมพันธ์กับ ก่อนหน้านี้เคยมาท่องเที่ยวที่ตลาดน้ำอัมพวากี่ครั้ง (ไม่รวม ครั้งนี้) วัตถุประสงค์ในการท่องเที่ยว วิธีการเดินทางมาท่องเที่ยว จำนวนสมาชิกที่ร่วมเดินทาง และ ลักษณะความสัมพันธ์ของกลุ่มบุคคลที่ร่วมเดินทาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ชัยวัฒน์ ชัยสิริพร (2558) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อ โรงแรมขนาด 3 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยการวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาลักษณะทาง ประชากรศาสตร์ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจที่มีต่อโรงแรมขนาดกลางระดับ 3 ดาว ในเขต กรุงเทพมหานคร และศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าชาวไทยที่มีต่อโรงแรม 3 ดาว ในเขต กรุงเทพมหานคร การศึกษาในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยการแจกแบบสอบถามแบบสุ่มแก่

ลูกค้า และผู้วิจัยจะแจกแบบสอบถามทั้งหมด 300 ชุดเฉพาะในเขตลาดพร้าวและรัชดา และในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้ T-test และ One Way ANOVA ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผลจากการศึกษาพบว่า เพศที่ทำการตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวนรายได้ต่อเดือนส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 45,001-60,000 บาท มีสถานภาพสมรส ส่วนใหญ่ ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี เมื่อศึกษาพฤติกรรมเกี่ยวกับการใช้บริการโรงแรมระดับ 3 ดาว พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามเคยมาใช้บริการเข้าพัก 1-3 ครั้ง/ ปี จำนวน 168 คน คิดเป็นร้อยละ 56.0 วัตถุประสงค์เพื่อมาติดต่อกาน/ ธุรกิจ จำนวน 164 คน คิดเป็นร้อยละ 54.7 มีผู้ร่วมเดินทางเป็นเพื่อนร่วมงาน จำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 42.3 มีงบประมาณ 1,501-2,000 บาท จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 34.0 ความสวยงามคือเหตุผลในการเลือกเข้าใช้บริการโรงแรม จำนวน 165 คน คิดเป็นร้อยละ 19.0 และคิดกลับไปใช้บริการ จำนวน 218 คน คิดเป็นร้อยละ 72.7 เนื่องจากชอบในการบริการที่ประทับใจ หากศึกษาความต้องการในด้านต่าง ๆ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความต้องการในด้านต่าง ๆ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 หากจำแนกเป็นรายข้อแล้ว พบว่า สิ่งที่ผู้ตอบแบบสอบถามต้องการในระดับมากที่สุด คือ การบริการซักรีด/ ซักแห้ง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 รองลงมา ในระดับมากที่สุด คือ ที่จอดรถ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 และสุดท้าย ได้แก่ ห้องฟิตเนสอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52

ปริวิตา ทวีวงศ์โอฬาร (2552) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่ท่องเที่ยวในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยมีวัตถุประสงค์ คือ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจและเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาท่องเที่ยวในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยจำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ และพฤติกรรมการท่องเที่ยว โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างด้วยการหาค่า จากตารางสำเร็จรูปของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ทำให้ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่สามารถเชื่อถือได้ จำนวน 400 คน โดยเก็บข้อมูลครั้งนี้จากการแจกแบบสอบถาม (Questionnaire) ผลจากการศึกษา พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยที่ทำการตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง มีอายุอยู่ระหว่าง 21-30 ปี สถานภาพโสด ระดับปริญญาตรีคือระดับการศึกษาส่วนใหญ่ของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบอาชีพเป็นพนักงานเอกชน และส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท จากการศึกษาลักษณะพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาเที่ยว พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เดินทางท่องเที่ยวเพื่อมาพักผ่อน มีผู้ร่วมเดินทางเป็นกลุ่มเพื่อน ครั้งละ 2-5 คน เดินทางมาท่องเที่ยวด้วยรถยนต์ส่วนบุคคล เคยมาท่องเที่ยวแล้ว 2-4 ครั้ง เป็นการท่องเที่ยวแบบเช้าเย็นกลับในวันเดียว และนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีการใช้จ่ายในการมาเดินทางมาเที่ยวต่อครั้งต่ำกว่า 1,000 บาท ส่วนแหล่งข้อมูลข่าวสารในการท่องเที่ยว ส่วนใหญ่ได้รับข่าวสารจาก บุคคลใกล้ชิดหรือคนรู้จัก จากการศึกษาในระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการท่องเที่ยวใน

จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า ปัจจัยทางด้านโบราณสถานและสภาพแวดล้อม ด้านบทบาทของรัฐ ด้านการคมนาคม ได้รับความพอใจอย่างมาก ส่วนปัจจัยด้านความปลอดภัย ด้านราคาสินค้าและบริการ ของที่ระลึก และการบริการ นักท่องเที่ยวชาวไทยได้รับความพึงพอใจในระดับปานกลาง ส่วนการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาท่องเที่ยวในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา แบ่งตามลักษณะประชากรศาสตร์ พบว่า ปัจจัยด้านลักษณะประชากรที่แตกต่างกัน เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับรายได้ อาชีพ และสภาพภาพที่แตกต่างกัน ส่งผลกับระดับความพึงพอใจในการมาท่องเที่ยวที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านโบราณสถานและสิ่งแวดลอม ราคาสินค้าและบริการ ของที่ระลึก การคมนาคม ความปลอดภัย การบริการ และบทบาทของภาครัฐแตกต่างกัน ส่วนผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการท่องเที่ยวในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ของนักท่องเที่ยวชาวไทย จำแนกตามลักษณะพฤติกรรมการท่องเที่ยว พบว่า ปัจจัยด้านพฤติกรรมการท่องเที่ยวที่แตกต่างกัน เช่น จุดประสงค์ของการมาท่องเที่ยว จำนวนผู้ร่วมเดินทาง ลักษณะการเดินทางมาท่องเที่ยว วิธีที่ใช้ในการเดินทาง ระยะเวลาในการเดินทาง การใช้จ่ายในการเดินทางมาเที่ยวต่อครั้ง และแหล่งข้อมูลข่าวสารการท่องเที่ยว ที่แตกต่างกัน มีผลต่อระดับความพึงพอใจในด้านโบราณสถานและสิ่งแวดลอม ราคาสินค้าและบริการ ของที่ระลึก การคมนาคม ความปลอดภัย การบริการ และบทบาทของภาครัฐแตกต่างกัน

ชัยพร แก้วรอด (2558) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง พฤติกรรมและระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการเลือกใช้บริการโรงแรมระดับ 4-5 ดาวใน เขตตำบลป่าตอง อำเภอเมืองกะทู้ จังหวัดภูเก็ต โดยวิจัยในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อปรับปรุงการให้บริการของโรงแรมและการพัฒนาการบริการให้บริการที่ดียิ่งขึ้น ให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่เลือกใช้บริการโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในเขตป่าตอง อำเภอกะทู้ จังหวัดภูเก็ต กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้เป็นนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในเขตป่าตอง อำเภอกะทู้ จังหวัดภูเก็ต โดยเก็บข้อมูลจากการแจกแบบสอบถาม ผลจากการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 21-30 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรี อาชีพพนักงานบริษัท/รับจ้าง รายได้ต่อเดือนอยู่ที่มากกว่า 35,000 บาท นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางท่องเที่ยวเพื่อพักผ่อน โดยส่วนใหญ่จะเดินทางมาท่องเที่ยวกับเพื่อน มีความถี่ในการเข้าใช้บริการโรงแรมระหว่าง 2-3 ครั้ง/ ต่อปี มีวิธีการจองห้องพักผ่านทางโทรศัพท์มากที่สุด โดยส่วนใหญ่เข้าพักโรงแรมระหว่าง 2-3 คืน มีการใช้จ่ายในการเข้าบริการที่พักร้อยวันระหว่าง 1,501-2,500 บาท และส่วนใหญ่รู้จักโรงแรมที่เข้าพักจากสื่อออนไลน์ ปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกัน ทำให้นักท่องเที่ยว มีระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่เลือกใช้บริการโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในเขตป่าตอง อำเภอกะทู้ จังหวัดภูเก็ต ต่างกัน ผลการทดสอบพบว่า เพศ อายุ และอาชีพที่ต่างกัน ทำให้นักท่องเที่ยวมีระดับความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในเขตตำบลป่าตอง อำเภอกะทู้ จังหวัดภูเก็ต ทั้งในภาพรวม และราย



ด้านย่อยไม่ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เนื่องจากเพศ อายุ และอาชีพ ไม่ได้เป็นตัวแปรสำคัญที่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการโรงแรมระดับ 4-5 ดาว พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวที่ต่างกัน ทำให้นักท่องเที่ยวมีระดับความพอใจในการเลือกใช้บริการโรงแรมระดับ 4-5 ดาวในเขตตำบลป่าตอง อำเภอกะทู้ จังหวัดภูเก็ตต่างกัน ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า จุดประสงค์ในการเดินทางท่องเที่ยวที่ต่างกัน ส่งผลให้นักท่องเที่ยวมีระดับความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการโรงแรมระดับ 4-5 ดาวในเขตตำบลป่าตอง อำเภอกะทู้ จังหวัดภูเก็ต ในภาพรวมด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด และด้านลักษณะทางกายภาพต่างกัน เท่ากับค่าความจริง 0.000 โดยทางสถิติที่ระดับ 0.05

## 2.6 สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้าใช้บริการที่พักรวมเชิงนิเวศแตกต่างกันตามปัจจัยด้านประชากรศาสตร์

สมมติฐานที่ 1.1 นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจในการเข้าใช้บริการที่พักรวมเชิงนิเวศแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.2 นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจในการเข้าใช้บริการที่พักรวมเชิงนิเวศแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.3 นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีสถานภาพต่างกัน มีความพึงพอใจในการเข้าใช้บริการที่พักรวมเชิงนิเวศแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.4 นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจในการเข้าใช้บริการที่พักรวมเชิงนิเวศแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.5 นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจในการเข้าใช้บริการที่พักรวมเชิงนิเวศแตกต่างกัน

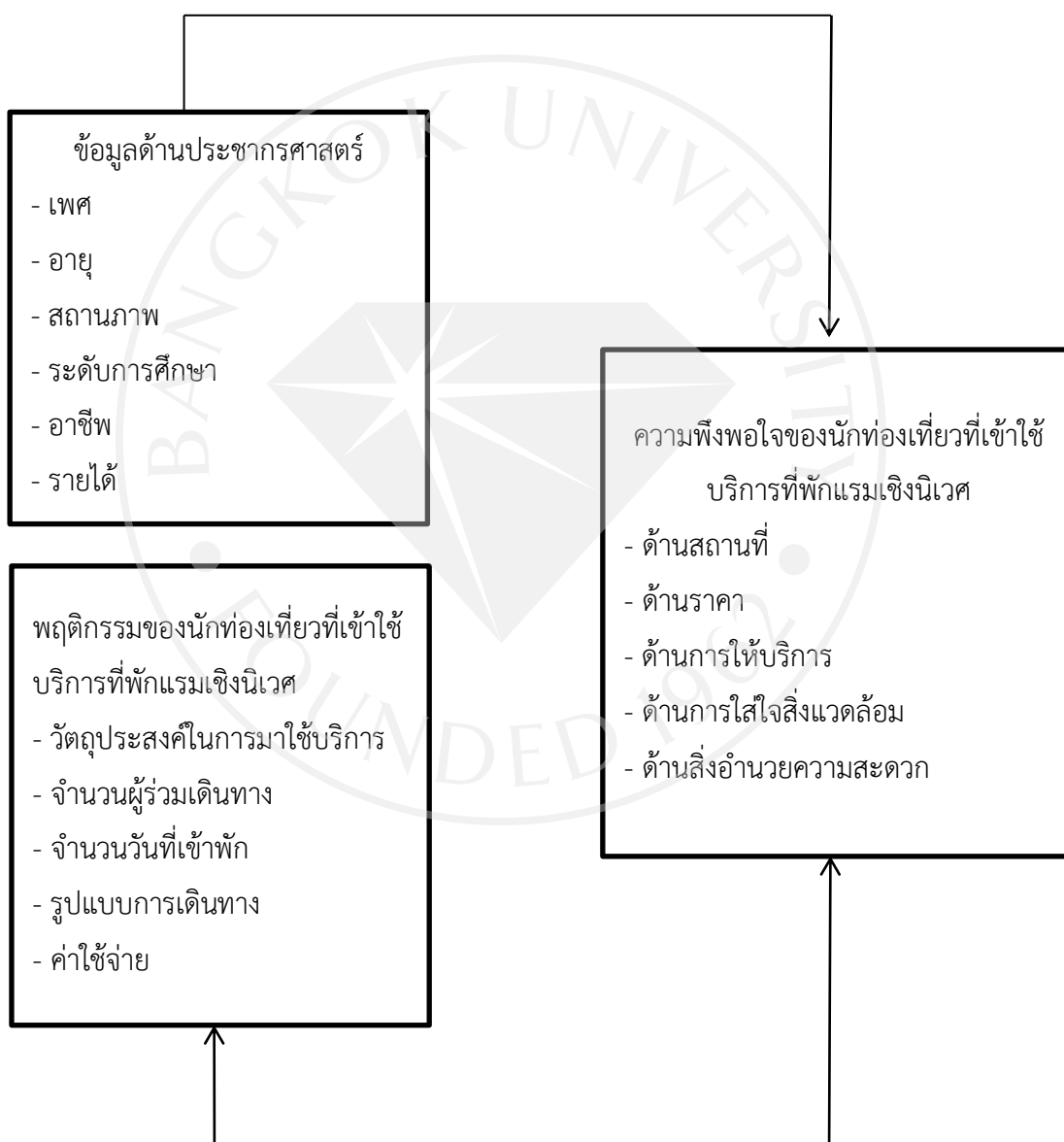
สมมติฐานที่ 1.6 นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจในการเข้าใช้บริการที่พักรวมเชิงนิเวศแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้าใช้บริการที่พักรวมเชิงนิเวศ กรณีศึกษา Bangkok Tree House

## 2.7 กรอบแนวความคิดในการทำวิจัย

จากการศึกษา เรื่องพฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้าใช้บริการที่พักรวมเชิงนิเวศกรณีศึกษา Bangkok Tree House ผู้วิจัยมีแนวทางในการทำวิจัยตามกรอบแนวความคิด ดังนี้

ภาพที่ 2.1: กรอบแนวความคิดในการศึกษาค้นคว้า



### บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง “การศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้าใช้บริการที่พักแรมเชิงนิเวศกรณีศึกษา Bangkok Tree House” เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ซึ่งมุ่งเน้นศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อที่พักแรมเชิงนิเวศ กรณีศึกษา Bangkok Tree House โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

- 3.1 ประเภทของงานวิจัย
- 3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล
- 3.4 การหาคุณภาพของเครื่องมือ
- 3.5 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.6 วิธีการทางสถิติ

#### 3.1 ประเภทของงานวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้รูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) และเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เก็บข้อมูลโดยวิธีการแจกแบบสอบถาม จำนวน 400 ชุดและนำข้อมูลมาป้อนเข้าเครื่องคอมพิวเตอร์และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

#### 3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาเข้าใช้บริการที่พักแรมเชิงนิเวศ กรณีศึกษา Bangkok Tree House แต่เนื่องจากไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอนจึงได้กำหนดขนาดตัวอย่าง โดยใช้สูตรคำนวณหาขนาดตัวอย่างกรณี ไม่ทราบจำนวนประชากร (กัลยา วาณิชย์ปัญญา, 2545, หน้า 25-26 )

$$n = \frac{z^2}{4e^2}$$

เมื่อ n แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

Z แทน ค่ามาตรฐานที่ระดับความเชื่อมั่น ที่ผู้วิจัยกำหนดไว้ คือ 95 %

e แทน ค่าสัดส่วนความคลาดเคลื่อนที่จะยอมให้เกิดขึ้นได้

โดยกำหนดให้ ค่าความคลาดเคลื่อน 5 % ( $e = 0.05$ )

$$\text{แทนค่าจะได้ } n = \frac{(1.96)^2}{4 (0.05)^2} = 384.16 \text{ หรือ } 385 \text{ คน}$$

จากการคำนวณได้กลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 385 คน และเพิ่มจำนวนตัวอย่าง 15 คน รวมเป็นจำนวนตัวอย่างทั้งหมด 400 คน

การสุ่มตัวอย่างจะใช้การสุ่มแบบไม่ใช้ทฤษฎีความน่าจะเป็น (Non Probability Sampling) โดยใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) โดยเป็นการเก็บตัวอย่างจากนักท่องเที่ยวที่เต็มใจและยินดีให้ข้อมูลโดยจะทำการแจกแบบสอบถามจนครบ จำนวน 400 คน

### 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ชุด ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะคำถามเป็นแบบมีคำตอบให้เลือกตอบ (Multiple Choices)

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาเข้าใช้บริการที่พักรวมเชิงนิเวศ ทัศนศึกษา Bangkok Tree House ลักษณะของคำถามเป็นแบบมีคำตอบให้เลือกตอบ (Multiple Choices)

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาเข้าใช้บริการที่พักรวมเชิงนิเวศ ทัศนศึกษา Bangkok Tree House ลักษณะของคำถามเป็นแบบมาตราส่วน (Rating Scale) จำนวน 5 ด้าน ประกอบด้วย 1) ด้านสถานที่ 2) ด้านราคา 3) ด้านการให้บริการ 4) ด้านการใส่ใจสิ่งแวดล้อม 5) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะของคำถามเป็นแบบปลายเปิด (Open-ended Questions)

### 3.4 การหาคุณภาพของเครื่องมือ

3.4.1 ความถูกต้องในเนื้อหาเครื่องมือ นำแบบสอบถามเสนอผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของแบบสอบถามและนำมาปรับปรุงให้สมบูรณ์

3.4.2 การทดสอบค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ นำแบบสอบถามไปสอบถามกับบุคคลที่คล้ายกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ราย แล้วนำไปหาค่าความเชื่อมั่น โดยใช้วิธีสัมประสิทธิ์ของ

ครอนบาค แอลฟา (Cronbach's Alpha) โดยมีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.929 ซึ่งมากกว่า 0.70 จึงสามารถนำไปใช้ได้

3.4.3 สร้างแบบสอบถามฉบับจริงที่ผ่านการปรับปรุงแล้ว เพื่อนำไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่จะทำการศึกษาวิจัย

### 3.5 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาในประกอบด้วย

3.5.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ข้อมูลในส่วนนี้ได้จากการแจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้ามาใช้บริการที่พักแรมเชิงนิเวศ ธรรมชาติศึกษา Bangkok Tree House ซึ่งแบบสอบถามทำได้โดยขอความร่วมมือจากนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้ามาใช้บริการ โดยการแจกแบบสอบถามให้กับนักท่องเที่ยวที่เข้าพักจริง จำนวนแบบสอบถาม จำนวน 400 ชุด

3.5.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ข้อมูลในส่วนนี้เป็นการศึกษาแนวคิดทฤษฎีงานวิจัยและการศึกษาค้นคว้าที่เกี่ยวข้องตลอดจนสถิติต่าง ๆ เพื่อนำมากำหนดกรอบแนวคิดและทฤษฎีรวมทั้งการสร้างเครื่องมือโดยศึกษาจากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ ได้แก่ หนังสือ บทความ วารสาร อินเทอร์เน็ต เป็นต้น

### 3.6 วิธีการทางสถิติ

การวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ ใช้โปรแกรมสำเร็จรูป โดยมีรายละเอียด ดังนี้

3.6.1 ใช้ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) เป็นสถิติอธิบายข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง และใช้ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน อธิบายระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้ามาใช้บริการที่พักแรมเชิงนิเวศ ธรรมชาติศึกษา Bangkok Tree House โดยผู้วิจัยกำหนดการสื่อความหมายของน้ำหนักคะแนนเฉลี่ยในแต่ละช่วง ดังนี้

4.50–5.00 คะแนน หมายถึง ระดับความพึงพอใจสูงมากที่สุด

3.50–4.49 คะแนน หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก

2.50–3.49 คะแนน หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง

1.50–2.49 คะแนน หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย

1.00–1.49 คะแนน หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

3.6.2 ใช้สถิติ T-test, F-test (One-way ANOVA) เพื่อศึกษาพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้ามาใช้บริการที่พักแรมเชิงนิเวศ ธรรมชาติศึกษา Bangkok Tree House

3.6.3 ใช้สถิติทดสอบความสัมพันธ์ของสองตัวแปร โดยใช้สถิติทดสอบแบบ Chi-square

## บทที่ 4 ผลการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้าใช้บริการที่พักรวมเชิงนิเวศกรณีศึกษา Bangkok Tree House มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ พฤติกรรมของนักท่องเที่ยว และเพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้ามาใช้บริการที่พักรวมเชิงนิเวศ กรณีศึกษา Bangkok Tree House กลุ่มตัวอย่างของการวิจัย จำนวน 400 คน มาทำการวิเคราะห์ในการวิจัยครั้งนี้ โดยผู้วิจัยได้กำหนดความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สัญลักษณ์และตัวอักษรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้

การวิเคราะห์และการแปลความหมายของผลการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อให้เกิดความเข้าใจในการแปลผลและความหมายของการวิเคราะห์ข้อมูลตรงกัน ผู้วิจัยได้ใช้สัญลักษณ์และคำย่อ ดังต่อไปนี้

$\bar{x}$	หมายถึง	ค่าเฉลี่ย (Mean)
N	หมายถึง	ขนาดประชากร
n	หมายถึง	กลุ่มตัวอย่าง
S.D.	หมายถึง	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
t	หมายถึง	ค่าที่ใช้ในการพิจารณา t-Distribution
F	หมายถึง	ค่าที่ใช้ในการพิจารณา F-Distribution
Sig	หมายถึง	ค่าความน่าจะเป็นสำหรับบอกนัยสำคัญทางสถิติ
MS	หมายถึง	ค่าความแปรปรวน
SS	หมายถึง	ผลรวมกำลังสองของค่าเบี่ยงเบน
*	หมายถึง	นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
df	หมายถึง	ค่าองศาความเป็นอิสระ

สำหรับการประมวลผลข้อมูลและนำเสนอข้อมูล ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิจัยในรูปแบบของตารางประกอบคำบรรยาย

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยแบ่งการนำเสนอข้อมูลออกเป็น 4 ตอน คือ

4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

4.2 ข้อมูลพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาเข้าใช้บริการที่พักรวมเชิงนิเวศกรณีศึกษา Bangkok Tree House

4.3 ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาเข้าใช้บริการที่พักรวมเชิงนิเวศกรณีศึกษา Bangkok Tree House

#### 4.4 การทดสอบสมมติฐาน

##### 4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาเข้าใช้บริการที่พักแรมเชิงนิเวศ กรณีศึกษา Bangkok Tree House ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยมีรายละเอียดผลการวิเคราะห์ ดังข้อมูลในตาราง 1

ตารางที่ 4.1: ค่าความถี่และค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยบุคคล

(n = 400)		
ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
ชาย	143	35.80
หญิง	257	64.30
รวม	400	100.00
<b>อายุ</b>		
ต่ำกว่า 20 ปี	2	0.50
20–30 ปี	280	70.00
31–40 ปี	111	27.80
41–50 ปี	7	1.80
รวม	400	100.00
<b>สถานภาพ</b>		
โสด	367	91.80
สมรส	33	8.30
รวม	400	100.00
<b>ระดับการศึกษาสูงสุด</b>		
มัธยมศึกษาตอนต้น	1	0.30
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	2	0.50
อนุปริญญา/ปวส.	2	0.50

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.1 (ต่อ): ค่าความถี่และค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยบุคคล

(n = 400)		
ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
ปริญญาตรี	305	76.30
สูงกว่าปริญญาตรี	90	22.50
รวม	400	100.00
อาชีพ		
นักเรียน/นักศึกษา	35	8.80
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	35	8.80
พนักงานบริษัทเอกชน	230	57.50
เจ้าของกิจการ/ประกอบธุรกิจส่วนตัว	82	20.50
พ่อบ้าน/แม่บ้าน/เกษียณอายุ	5	1.30
อื่นๆ	13	3.30
รวม	400	100.00
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
ต่ำกว่า 15,000 บาท	10	2.50
15,000-30,000 บาท	239	59.80
30,001-50,000 บาท	95	23.80
50,000 บาทขึ้นไป	56	14.00
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.1 พบว่า

เพศ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง จำนวน 257 คน คิดเป็นร้อยละ 64.30 รองลงมา เป็นเพศชาย จำนวน 143 คน คิดเป็นร้อยละ 35.80 ตามลำดับ

อายุ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ อายุระหว่าง 20-30 ปี จำนวน 280 คน คิดเป็นร้อยละ 70.00 รองลงมาอายุ 31-40 ปี จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 27.80 อายุ 41-50 ปี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.80 และอายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.50

สถานภาพ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 367 คน คิดเป็นร้อยละ 91.80 รองลงมา คือ สมรส จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 8.30



ระดับการศึกษา กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 305 คน คิดเป็นร้อยละ 76.30 รองลงมา คือ ระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 22.50 การศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. และอนุปริญญา/ปวส. ซึ่งมีจำนวนเท่ากัน จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.50 ตามลำดับ และการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.30 ตามลำดับ

อาชีพ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 230 คน คิดเป็นร้อยละ 57.50 อาชีพเจ้าของกิจการ/ประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 20.50 อาชีพนักเรียน/นักศึกษา และข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ซึ่งมีจำนวนเท่ากัน จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 8.80 อาชีพอื่น ๆ จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.30 ตามลำดับ ส่วนกลุ่มอื่นๆ คือ อาชีพพ่อบ้าน/แม่บ้าน/เกษียณอายุ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.30

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีรายได้ 15,000-30,000 บาท จำนวน 239 คน คิดเป็นร้อยละ 59.80 รองลงมา คือ รายได้ระหว่าง 30,001-50,000 บาท จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 23.80 รายได้ 50,000 บาทขึ้นไป จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 14.00 และรายได้ต่ำกว่า 15,000 บาท จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.50 ตามลำดับ

#### 4.2 ข้อมูลพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาเข้าใช้บริการที่พักรีสอร์ท เชียงใหม่ ภูเก็ต Bangkok Tree House

พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาเข้าใช้บริการที่พักรีสอร์ท เชียงใหม่ ภูเก็ต Bangkok Tree House ได้แก่ วัตถุประสงค์ในการเข้าใช้บริการที่พักรีสอร์ท ผู้ร่วมเดินทาง ระยะเวลาในการเข้าใช้บริการที่พักรีสอร์ท รูปแบบการเดินทางมาท่องเที่ยว ค่าใช้จ่ายในการมาเข้าใช้บริการที่พักรีสอร์ท (เฉลี่ยต่อคืน) โดยมีรายละเอียดผลการวิเคราะห์ ดังข้อมูลในตาราง 4.2

ตารางที่ 4.2: ค่าความถี่และค่าร้อยละของผู้ทำแบบสอบถามจำแนกตามพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้ามาใช้บริการที่พักแรมเชิงนิเวศ ธรรมชาติศึกษา Bangkok Tree House

(n = 400)		
พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวไทย	จำนวน	ร้อยละ
วัตถุประสงค์ในการเข้าใช้บริการที่พักแรม		
พักผ่อน	396	99.0
ทำงาน/ติดต่อธุรกิจ	2	.5
ศึกษาหาความรู้	2	.5
รวม	400	100.00
ผู้ร่วมเดินทาง		
เดินทางคนเดียว	28	7.0
ครอบครัว/ญาติ	55	13.8
เพื่อน/เพื่อนร่วมงาน	100	25.0
คนรัก/แฟน	217	54.3
รวม	400	100.00
ระยะเวลาในการเข้าใช้บริการที่พักแรม		
1 คืน	298	74.5
2-3 คืน	101	25.3
มากกว่า 3 คืน	1	.3
รวม	400	100.00
รูปแบบการเดินทางมาท่องเที่ยว		
รถยนต์ส่วนตัว	365	91.3
เรือโดยสาร	13	3.3
รถโดยสารประจำทาง	22	5.5
รวม	400	100.00

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.2 (ต่อ): ค่าความถี่และค่าร้อยละของผู้ทำแบบสอบถามจำแนกตามพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้ามาเข้าใช้บริการที่พักแรมเชิงนิเวศ ธรรมชาติศึกษา Bangkok Tree House

(n = 400)		
พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวไทย	จำนวน	ร้อยละ
ค่าใช้จ่ายในการมาเข้าใช้บริการที่พักแรม (เฉลี่ยต่อคืน)		
4,001-6,000 บาท	300	75.0
6,001-8,000 บาท	62	15.5
8,001-10,000 บาท	29	7.3
มากกว่า 10,000 บาท	9	2.3
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.2 พบว่า

วัตถุประสงค์ในการเข้าใช้บริการที่พักแรม กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการเข้าใช้บริการที่พักแรมเพื่อพักผ่อน จำนวน 396 คน คิดเป็นร้อยละ 99.00 รองลงมา คือ ทำงาน/ติดต่อธุรกิจ และศึกษาหาความรู้ ซึ่งมีจำนวนเท่ากัน คือ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.0 ตามลำดับ

ผู้ร่วมเดินทาง กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีผู้ร่วมเดินทางเป็นคนรัก จำนวน 217 คน คิดเป็นร้อยละ 54.30 รองลงมา คือ เพื่อน จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 ครอบครัว/ญาติ จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 13.80 และเดินทางคนเดียว จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 7.00 ตามลำดับ

ระยะเวลาในการเข้าใช้บริการที่พักแรม กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการเข้าใช้บริการที่พักแรม 1 คืน จำนวน 298 คน คิดเป็นร้อยละ 74.50 รองลงมา คือ 2-3 คืน จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 25.30 และมากกว่า 3 คืน จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.30 ตามลำดับ

รูปแบบการเดินทางมาท่องเที่ยว กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เดินทางมาท่องเที่ยวโดยรถยนต์ส่วนตัว จำนวน 365 คน คิดเป็นร้อยละ 91.30 รองลงมา คือ รถโดยสารประจำทาง จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 5.50 และเรือโดยสาร จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.30 ตามลำดับ

ค่าใช้จ่ายในการมาเข้าใช้บริการที่พักแรม (เฉลี่ยต่อคืน) กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีค่าใช้จ่ายในการมาเข้าใช้บริการที่พักแรม (เฉลี่ยต่อคืน) 4,001-6,000 บาท จำนวน 300 คน คิดเป็นร้อยละ 75.00 รองลงมา คือ ค่าใช้จ่าย 6,001-8,000 บาท จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 15.50 ค่าใช้จ่าย

8,001–10,000 บาท จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 7.30 และค่าใช้จ่ายมากกว่า 10,000 บาท จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.30 ตามลำดับ

#### 4.3 ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้าใช้บริการที่พักแรมขนาดเล็กเชิงนิเวศกรณีศึกษา Bangkok Tree House

การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้าใช้บริการที่พักแรมเชิงนิเวศกรณีศึกษา Bangkok Tree House แบ่งเป็น 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านสถานที่ ด้านราคา ด้านการให้บริการ ด้านการใส่ใจสิ่งแวดล้อม และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและกิจกรรมสันทนาการ ดังข้อมูลในตารางที่ 4.3–4.8

ตารางที่ 4.3: แสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้าใช้บริการที่พักแรมเชิงนิเวศกรณีศึกษา Bangkok Tree House โดยแสดงเป็นภาพรวม

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว	$\bar{x}$	SD	ระดับความ คิดเห็น	ลำดับ
เรื่องสถานที่	4.11	0.42	มาก	1
เรื่องราคา	3.68	0.58	มาก	5
เรื่องการให้บริการ	4.04	0.53	มาก	3
เรื่องการใส่ใจสิ่งแวดล้อม	3.88	0.59	มาก	4
เรื่องสิ่งอำนวยความสะดวกและกิจกรรมสันทนาการ	4.07	0.52	มาก	2
รวม	3.96	0.40	มาก	

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้าใช้บริการที่พักแรมเชิงนิเวศกรณีศึกษา Bangkok Tree House โดยมีคะแนนรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายเรื่องพบว่า เรื่องสถานที่ที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ เรื่องสิ่งอำนวยความสะดวกและกิจกรรมสันทนาการ และลำดับที่ 3 คือ เรื่องการให้บริการ

ตารางที่ 4.4: แสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้าใช้บริการที่พักแรมเชิงนิเวศกรณีศึกษา Bangkok Tree House ด้านสถานที่ โดยแสดงเป็นภาพรวม

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว	$\bar{x}$	SD	ระดับความคิดเห็น	ลำดับ
การออกแบบของที่พักรวมความกลมกลืนกับธรรมชาติ	4.35	0.59	มากที่สุด	2
ที่พักมีการตกแต่งอย่างสวยงาม	4.38	0.57	มากที่สุด	1
สถานที่ตั้งมีความสะดวกสบายในการเดินทาง	3.64	0.76	มาก	5
ความปลอดภัยของที่พักรวม	3.87	0.71	มาก	4
สถานที่ตั้งเหมาะสมใกล้แหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ	4.31	0.61	มากที่สุด	3
รวม	4.11	0.42	มาก	

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้าใช้บริการที่พักแรมเชิงนิเวศกรณีศึกษา Bangkok Tree House ด้านสถานที่โดยรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ที่พักมีการตกแต่งอย่างสวยงาม มีคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมา คือ การออกแบบของที่พักรวมความกลมกลืนกับธรรมชาติ และลำดับที่ 3 คือ สถานที่ตั้งเหมาะสมใกล้แหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ

ตารางที่ 4.5: แสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้าใช้บริการที่พักแรมเชิงนิเวศกรณีศึกษา Bangkok Tree House ด้านราคาโดยแสดงเป็นภาพรวม

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว	$\bar{x}$	SD	ระดับความคิดเห็น	ลำดับ
ราคาของที่พักรวมความเหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับบริการที่ได้รับ	3.70	0.70	มาก	2
ห้องพักมีราคาให้เลือกหลายระดับ	3.59	0.67	มาก	4

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.5 (ต่อ): แสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้าใช้บริการที่พักแรมเชิงนิเวศกรณีศึกษา Bangkok Tree House ด้านราคาโดยแสดงเป็นภาพรวม

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว	$\bar{x}$	SD	ระดับความคิดเห็น	ลำดับ
ราคาของที่พักรวมมีความเหมาะสมกับสภาพแวดล้อมและทำเลที่ตั้ง	3.73	0.65	มาก	1
ความเหมาะสมของราคาอาหาร	3.70	0.67	มาก	2
รวม	3.68	0.58	มาก	

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้าใช้บริการที่พักแรมเชิงนิเวศกรณีศึกษา Bangkok Tree House ด้านราคาโดยรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณา พบว่า ราคาของที่พักรวมมีความเหมาะสมกับสภาพแวดล้อมและทำเลที่ตั้งมีคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมา คือ ราคาของที่พักรวมมีความเหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับค่าบริการที่ได้รับ และลำดับที่ 3 คือ ความเหมาะสมของราคาอาหาร

ตารางที่ 4.6: แสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้าใช้บริการที่พักแรมเชิงนิเวศกรณีศึกษา Bangkok Tree House ด้านการให้บริการโดยแสดงเป็นภาพรวม

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว	$\bar{x}$	SD	ระดับความคิดเห็น	ลำดับ
พนักงานมีความยิ้มแย้มแจ่มใส	4.16	0.61	มาก	1
พนักงานดูแลเอาใจใส่เต็มใจให้บริการ	4.15	0.61	มาก	2
ความรวดเร็วในการเช็คอินและการคืนห้องพัก	3.90	0.64	มาก	4
พนักงานมีเพียงพอต่อการให้บริการ	3.83	0.73	มาก	5
พนักงานให้บริการลูกค้าอย่างเท่าเทียมกัน	4.15	0.60	มาก	2
รวม	4.04	0.53	มาก	

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้าใช้บริการที่พักแรมเชิงนิเวศกรณีศึกษา Bangkok Tree House ด้านการให้บริการโดยรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานมีความยิ้มแย้มแจ่มใสมีคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมา คือ พนักงานดูแลเอาใจใส่เต็มใจให้บริการ และลำดับที่ 3 คือ พนักงานให้บริการลูกค้าอย่างเท่าเทียมกัน

ตารางที่ 4.7: แสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้าใช้บริการที่พักแรมเชิงนิเวศกรณีศึกษา Bangkok Tree house ด้านการใส่ใจสิ่งแวดล้อมโดยแสดงเป็นภาพรวม

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว	$\bar{x}$	SD	ระดับความคิดเห็น	ลำดับ
มีการจัดการเรื่องขยะมูลฝอย	3.83	0.63	มาก	2
มีการจัดการเรื่องของระบบน้ำเสีย	3.81	0.66	มาก	3
มีการจัดการเรื่องความสะอาดโดยรอบของที่พัก	4.00	0.65	มาก	1
รวม	3.88	0.59	มาก	

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้าใช้บริการที่พักแรมเชิงนิเวศกรณีศึกษา Bangkok Tree House ด้านการใส่ใจสิ่งแวดล้อมโดยรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีการจัดการเรื่องความสะอาดโดยรอบของที่พักรับคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมา คือ มีการจัดการเรื่องขยะมูลฝอย และลำดับที่ 3 คือ มีการจัดการเรื่องระบบน้ำเสีย

ตารางที่ 4.8: แสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้าใช้บริการที่พักแรมเชิงนิเวศกรณีศึกษา Bangkok Tree House ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและกิจกรรมสันทนาการโดยแสดงเป็นภาพรวม

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว	$\bar{x}$	SD	ระดับความคิดเห็น	ลำดับ
ที่พักมีกิจกรรมสันทนาการที่ส่งเสริมการอนุรักษ์ธรรมชาติสิ่งแวดล้อม เช่น การปั่นจักรยานชมธรรมชาติ	4.22	0.63	มากที่สุด	1
ที่พักมีกิจกรรมสันทนาการส่งเสริมชุมชนท้องถิ่น เช่น การนั่งเรือชมวิถีชีวิต	4.17	0.68	มาก	2
ที่พักมีกิจกรรมสันทนาการให้เลือกหลายรูปแบบ	4.05	0.64	มาก	3
มีการให้ข้อมูลที่ชัดเจนเกี่ยวกับกิจกรรมสันทนาการ	3.91	0.64	มาก	5
สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆภายในห้องพัก	4.03	0.63	มาก	4
รวม	4.07	0.52	มาก	

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้าใช้บริการที่พักแรมเชิงนิเวศกรณีศึกษา Bangkok Tree House ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและกิจกรรมสันทนาการโดยคะแนนรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ที่พักมีกิจกรรมสันทนาการที่ส่งเสริมการอนุรักษ์ธรรมชาติสิ่งแวดล้อม เช่น การปั่นจักรยานชมธรรมชาติมีคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมา คือ ที่พักมีกิจกรรมสันทนาการส่งเสริมชุมชนท้องถิ่น เช่น การนั่งเรือชมวิถีชีวิต และลำดับที่ 3 คือ ที่พักมีกิจกรรมสันทนาการให้เลือกหลายรูปแบบ

#### 4.4 การทดสอบสมมติฐาน

การวิเคราะห์ข้อมูลความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้าใช้บริการที่พักแรมเชิงนิเวศกรณีศึกษา Bangkok Tree House โดยใช้สถิติวิเคราะห์ข้อมูลประกอบไปด้วยการทดสอบ t-test และการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way Anova)



ตารางที่ 4.9: ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่ใช้บริการที่พักแรมเชิงนิเวศกรณีศึกษา Bangkok Tree House จำแนกตามเพศโดยแสดงเป็นภาพรวม

(n = 400)					
เพศ	จำนวน	$\bar{x}$	S.D.	t	Sig.
ชาย	143	3.91	.370	-1.615	.107
หญิง	257	3.98	.414		

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.9 พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาเข้าใช้บริการที่พักแรมขนาดเล็กเชิงนิเวศกรณีศึกษา Bangkok Tree House ที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจโดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.10: ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่ใช้บริการที่พักแรมเชิงนิเวศกรณีศึกษา Bangkok Tree House จำแนกตามอายุ

(n = 400)						
ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทย	อายุ	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	1.799	3	.600	3.831	.010
	ภายในกลุ่ม	61.998	396	.157		
	รวม	63.797	399			

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.10 พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาเข้าใช้บริการที่พักแรมเชิงนิเวศกรณีศึกษา Bangkok Tree House ที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจโดยภาพรวมแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.11: การเปรียบเทียบค่าความแตกต่างรายคู่ของความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่  
ใช้บริการที่พักแรมเชิงนิเวศกรณีศึกษา Bangkok Tree House จำแนกตามอายุ  
ด้วยวิธี LSD

อายุ	$\bar{x}$	ต่ำกว่า 20 ปี	20-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี
ต่ำกว่า 20 ปี	4.38	-	.387	.498	.678*
20-30 ปี	3.99	-	-	.111*	.291
31-40 ปี	3.88	-	-	-	.180
41-50 ปี	3.70	-	-	-	-

\*  $p < .05$

จากตารางที่ 4.11 พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาใช้บริการที่พักแรมเชิงนิเวศที่มีอายุ  
ต่ำกว่า 20 ปี มีความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่ใช้บริการที่พักแรมเชิงนิเวศกรณีศึกษา  
Bangkok Tree House มากกว่ากลุ่มที่มีอายุ 41-50 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ  
นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาใช้บริการที่พักแรมเชิงนิเวศที่มีอายุ 20-30 ปี มีความพึงพอใจของ  
นักท่องเที่ยวชาวไทยที่ใช้บริการที่พักแรมขนาดเล็กเชิงนิเวศกรณีศึกษา Bangkok Tree House  
มากกว่ากลุ่มที่มีอายุ 31-40 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.12: ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้าใช้  
บริการที่พักแรมเชิงนิเวศกรณีศึกษา Bangkok Tree House จำแนกตามสถานภาพ  
โดยแสดงเป็นภาพรวม

(n = 400)					
สถานภาพ	จำนวน	$\bar{x}$	S.D.	t	Sig.
โสด	367	3.96	0.39	.647	.518
สมรส	33	3.91	0.48		

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.12 พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาใช้บริการที่พักแรมเชิงนิเวศ  
กรณีศึกษา Bangkok Tree House ที่มีสถานภาพต่างกันมีความพึงพอใจโดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.13: ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้าใช้บริการที่พักรวมเชิงนิเวศกรณีศึกษา Bangkok Tree House จำแนกตามระดับการศึกษา

(n = 400)						
ความพึงพอใจของ นักท่องเที่ยวชาวไทย	ระดับ การศึกษา	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	1.066	4	.267	1.679	.154
	ภายในกลุ่ม	62.731	395	.159		
	รวม	63.797	399			

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.13 พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้าใช้บริการที่พักรวมเชิงนิเวศที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้าใช้บริการที่พักรวมเชิงนิเวศกรณีศึกษา Bangkok Tree House ภาพรวมไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.14: ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้าใช้บริการที่พักรวมเชิงนิเวศกรณีศึกษา Bangkok Tree House จำแนกตามอาชีพ

(n = 400)						
ความพึงพอใจของ นักท่องเที่ยวชาวไทย	อาชีพ	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	1.705	5	.341	2.164	.057
	ภายในกลุ่ม	62.092	394	.158		
	รวม	63.797	399			

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.14 พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้าใช้บริการที่พักรวมขนาดเล็กเชิงนิเวศที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้าใช้บริการที่พักรวมเชิงนิเวศกรณีศึกษา Bangkok Tree House ภาพรวมไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.15: ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้าใช้บริการที่พักแรมเชิงนิเวศกรณีสึกษา Bangkok Tree House จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

(n = 400)						
ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทย	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	1.042	3	.347	2.191	.089
	ภายในกลุ่ม	62.755	396	.158		
	รวม	63.797	399			

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.15 นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาเข้าใช้บริการที่พักแรมเชิงนิเวศที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกันมีความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้าใช้บริการที่พักแรมขนาดเล็กเชิงนิเวศกรณีสึกษา Bangkok Tree House ภาพรวมไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.16: ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมด้านวัตถุประสงค์ในการเข้าใช้บริการที่พักแรมกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้าใช้บริการที่พักแรมเชิงนิเวศ กรณีสึกษา Bangkok Tree House

วัตถุประสงค์ในการเข้าใช้บริการที่พักแรม	ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว					ค่าความสัมพันธ์	
	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวม	$\chi^2$	Sig.
พักผ่อน	2	210	177	0	389	2.404	.662
ทำงาน/ติดต่อธุรกิจ	0	1	2	0	2		
ศึกษาหาความรู้	0	0	1	0	2		
รวม	2	211	180	0	393		

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.16 พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยด้านวัตถุประสงค์ในการเข้าใช้บริการที่พักแรมไม่พบว่ามีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้าใช้บริการที่พักแรมเชิงนิเวศ ธรรมชาติศึกษา Bangkok Tree House

ตารางที่ 4.17: ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความสัมพันธ์ของผู้ร่วมเดินทางกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้าใช้บริการที่พักแรมเชิงนิเวศ ธรรมชาติศึกษา Bangkok Tree House

ผู้ร่วมเดินทาง	ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว					ค่าความสัมพันธ์	
	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวม	$\chi^2$	Sig.
เดินทางคนเดียว	0	14	13	0	27	2.299	.890
ครอบครัว/ญาติ	0	31	22	0	53		
เพื่อน/เพื่อนร่วมงาน	0	51	47	0	98		
คนรัก/แฟน	2	115	98	0	215		
รวม	2	211	180	0	393		

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.17 พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยด้านผู้ร่วมเดินทาง ไม่พบว่ามีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้าใช้บริการที่พักแรมเชิงนิเวศ ธรรมชาติศึกษา Bangkok Tree House

ตารางที่ 4.18: ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมด้านระยะเวลาในการเข้าใช้  
บริการที่พักแรมกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้าใช้บริการที่พักแรมเชิง  
นิเวศ กรณีศึกษา Bangkok Tree House

ระยะเวลาในการเข้าใช้ บริการที่พักแรม	ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว					ค่าความสัมพันธ์	
	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด	รวม	$\chi^2$	Sig.
1 คืน	1	172	122	0	295	10.470	.005
2-3 คืน	1	39	58	0	98		
มากกว่า 3 คืน	0	0	0	0	0		
รวม	2	211	180	0	393		

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.18 พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยด้านระยะเวลาในการเข้าใช้บริการที่  
พักแรมพบว่ามีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่  
เข้าใช้บริการที่พักแรมขนาดเล็กเชิงนิเวศ กรณีศึกษา Bangkok Tree House

ตารางที่ 4.19: ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมด้านรูปแบบการเดินทางมา  
ท่องเที่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้าใช้บริการที่พักแรมเชิงนิเวศ  
กรณีศึกษา Bangkok Tree House

รูปแบบการเดินทางมา ท่องเที่ยว	ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว					ค่าความสัมพันธ์	
	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด	รวม	$\chi^2$	Sig.
รถยนต์ส่วนตัว	1	192	166	0	359	15.250	.004
เรือโดยสาร	1	6	5	0	12		
รถโดยสารประจำทาง	0	13	9	0	22		
รวม	2	211	180	0	393		

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.19 พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยด้านรูปแบบการเดินทางมาท่องเที่ยวพบว่ามีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้าใช้บริการที่พักรวมเชิงนิเวศ วิทยาลัยศึกษา Bangkok Tree House

ตารางที่ 4.20: ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมด้านค่าใช้จ่ายในการมาเข้าใช้บริการที่พักรวม (เฉลี่ยต่อคืน)กับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้าใช้บริการที่พักรวมเชิงนิเวศ วิทยาลัยศึกษา Bangkok Tree House

ค่าใช้จ่ายในการมาเข้าใช้บริการที่พักรวม (เฉลี่ยต่อคืน)	ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว					ค่าความสัมพันธ์	
	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวม	$\chi^2$	Sig.
4,001-6,000 บาท	2	167	126	0	295	6.982	.322
6,001-8,000 บาท	0	29	31	0	60		
8,001-10,000 บาท	0	10	19	0	29		
มากกว่า 10,000 บาท	0	5	4	0	9		
รวม	2	211	180	0	393		

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.20 พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยด้านค่าใช้จ่ายในการมาเข้าใช้บริการที่พักรวม (เฉลี่ยต่อคืน) ไม่พบว่ามีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้าใช้บริการที่พักรวมเชิงนิเวศ วิทยาลัยศึกษา Bangkok Tree House

## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้าใช้บริการที่พักแรมเชิงนิเวศกรณีสึกษา Bangkok Tree House มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้ามาใช้บริการที่พักแรมขนาดเล็กเชิงนิเวศ กรณีสึกษา Bangkok Tree House เพื่อศึกษาพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้ามาใช้บริการที่พักแรมขนาดเล็กเชิงนิเวศ กรณีสึกษา Bangkok Tree House และเพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้ามาใช้บริการที่พักแรมขนาดเล็กเชิงนิเวศ กรณีสึกษา Bangkok Tree House

ประชากรและการสุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือ กลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้ามาใช้บริการที่พักแรมเชิงนิเวศ กรณีสึกษา Bangkok Tree House จำนวน 400 คนจากการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) ตัวแปรในการศึกษา ประกอบด้วย ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ปัจจัยในด้านประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวที่ตัดสินใจเข้าใช้บริการที่พักแรมเชิงนิเวศ ได้แก่ เหตุผลที่มาเข้าใช้บริการ ผู้ร่วมเดินทาง จำนวนวันที่เข้าพัก รูปแบบการเดินทาง และราคาของห้องพัก ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มาเข้าใช้บริการที่พักแรมเชิงนิเวศ ในด้านสถานที่ ด้านราคา ด้านการให้บริการ ด้านการใส่ใจสิ่งแวดล้อม และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและกิจกรรมสันทนาการ

เครื่องมือที่เก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณ เป็นแบบสอบถามประกอบด้วยคำถามแบ่งออกเป็น 4 ส่วน คือ

- 1) เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะทั้งเป็นคำถามปลายปิด (Close Ended) แบบให้เลือกตอบเพียงข้อเดียว รวมจำนวน 6 ข้อ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน นำมาหาค่าความถี่ และค่าร้อยละ

- 2) เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวที่ตัดสินใจเข้าใช้บริการที่พักแรมเชิงนิเวศ มีลักษณะทั้งเป็นคำถามปลายปิด (Close Ended) แบบให้เลือกตอบเพียงข้อเดียว จำนวน 6 ข้อ ประกอบด้วย เหตุผลที่มาเข้าใช้บริการ ผู้ร่วมเดินทาง จำนวนวันที่เข้าพัก รูปแบบการเดินทาง และ ราคาของห้องพัก นำมาหาค่าความถี่ และค่าร้อยละ

- 3) เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มาเข้าใช้บริการที่พักแรมเชิงนิเวศ ในด้านสถานที่ ด้านราคา ด้านการให้บริการ ด้านการใส่ใจสิ่งแวดล้อม และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและกิจกรรมสันทนาการ โดยใช้คำถามปลายปิด (Close-ended Response



Question) คำถามทั้งหมด มีลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) โดยใช้มาตราส่วนประมาณค่าของลิเคิร์ต (Likert, 1976) คือ ระดับมากที่สุด ระดับมาก ระดับปานกลาง ระดับน้อย และระดับน้อยที่สุด (ชัชวาลย์ เรื่องประพันธ์, 2543)

การตรวจสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้วิจัยได้นำเสนอแบบสอบถามไปทำการทดสอบ จำนวน 30 ชุด กับนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาเข้าใช้บริการที่พักแรมขนาดเล็กเชิงนิเวศ ทัศนศึกษา Bangkok Tree House โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ในการวัดความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม นั้น ค่า  $\alpha$  เท่ากับ 0.80 ซึ่งเท่ากับ 0.929 จึงจะสรุปได้ว่าแบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือสูง

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามนำมา ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ รวมทั้งสถิติอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องในการ ทดสอบคำถามการวิจัย เกณฑ์ในการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องการศึกษาความพึงพอใจของ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้าใช้บริการที่พักแรมขนาดเล็กเชิงนิเวศทัศนศึกษา Bangkok Tree House

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ทางสถิติ โดยใช้สถิติวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive Analytical Statistics) นำมาใช้บรรยาย คุณลักษณะของข้อมูลที่เก็บรวบรวมจากกลุ่มตัวอย่างที่ได้ทำการศึกษา ได้แก่ หาค่าจำนวนความถี่ (frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) เพื่อใช้แปลความหมายข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของ แบบสอบถามซึ่งประกอบด้วย ปัจจัยในด้านประชากรศาสตร์ และพฤติกรรมการท่องเที่ยว ค่าเฉลี่ย (Mean) ( $\bar{X}$ ) คือ ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาเข้าใช้บริการที่พักแรมเชิงนิเวศ ทัศนศึกษา Bangkok Tree House ค่าความเบี่ยงมาตรฐาน (SD) คือ ใช้เพื่ออธิบายลักษณะการ กระจายของข้อมูลเพื่อใช้แปลความหมายของข้อมูลความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาเข้าใช้ บริการที่พักแรมขนาดเล็กเชิงนิเวศ ทัศนศึกษา Bangkok Tree House

สถิติวิเคราะห์เชิงอนุมาน (Inferential Analytical Statistics) เป็นสถิติที่ใช้วิเคราะห์ถึง ลักษณะของตัวแปรต้น (Independent Variable) ที่มีผลต่อตัวแปรตาม (Dependent Variable) โดยใช้ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างและวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวน การเปรียบเทียบข้อมูลความพอใจ ของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาเข้าใช้บริการที่พักแรมเชิงนิเวศ ทัศนศึกษา Bangkok Tree House จำแนกตามปัจจัยข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ และพฤติกรรมการท่องเที่ยว ตัวแปรที่มี 2 กลุ่ม ใช้การ วิเคราะห์ค่าความแปรปรวน T-test และตัวแปรที่มีตั้งแต่ 3 กลุ่มขึ้นไป โดยการวิเคราะห์ค่าความ แปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) และสถิติไคสแควร์ (Chi-square)

## 5.1 สรุปผลการวิจัย

5.1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 64.30) อายุระหว่าง 20–30 ปี (ร้อยละ 70.00) สถานภาพโสด (ร้อยละ 91.80) การศึกษาระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 76.30) อาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน (ร้อยละ 57.50) รายได้ 15,000-30,000 บาท (ร้อยละ 59.80)

5.1.2 ข้อมูลพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้ามาใช้บริการที่พักรวมแบบเชิงนิเวศกรณศึกษา Bangkok Tree House พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการเข้าใช้บริการที่พักรวมเพื่อพักผ่อน (ร้อยละ 99.00) ผู้ร่วมเดินทางเป็นคนรัก (ร้อยละ 54.30) ระยะเวลาในการเข้าใช้บริการที่พักรวม 1 คืน (ร้อยละ 74.50) เดินทางมาท่องเที่ยวโดยรถยนต์ส่วนตัว (ร้อยละ 91.30)

5.1.3 ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้าใช้บริการที่พักรวมเชิงนิเวศกรณศึกษา Bangkok Tree House พบว่า ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้าใช้บริการที่พักรวมขนาดเล็กเชิงนิเวศกรณศึกษา Bangkok Tree House โดยมีคะแนนรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงมาก หากพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสถานที่มีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและกิจกรรมสันทนาการ และลำดับที่ 3 คือ ด้านการให้บริการ

1) ด้านสถานที่ภาพรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก หากพิจารณาพบว่า ที่พักรวมมีการตกแต่งอย่างสวยงามมีคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมา คือ การออกแบบของที่พักรวมมีความกลมกลืนกับธรรมชาติ และลำดับที่ 3 คือ สถานที่ตั้งเหมาะสมใกล้แหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ

2) ด้านราคาภาพรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก หากพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ราคาของที่พักรวมมีความเหมาะสมกับสภาพแวดล้อมและทำเลที่ตั้งมีคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมา คือ ราคาของที่พักรวมเหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับค่าบริการที่ได้รับ และลำดับที่ 3 คือ ความเหมาะสมของราคาอาหาร

3) ด้านการให้บริการภาพรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ซึ่งพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานมีความยิ้มแย้มแจ่มใสมีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมา คือ พนักงานดูแลเอาใจใส่เต็มใจให้บริการ และลำดับที่ 3 คือ พนักงานให้บริการลูกค้าอย่างเท่าเทียมกัน

4) ด้านการใส่ใจสิ่งแวดล้อมภาพรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ซึ่งพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีการจัดการเรื่องความสะอาดโดยรอบของที่พักรวมมีคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมา คือ มีการจัดการเรื่องขยะมูลฝอย และลำดับที่ 3 คือ มีการจัดการเรื่องของระบบน้ำเสีย

5) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและกิจกรรมสันทนาการภาพรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก หากพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ที่พักรวมมีกิจกรรมสันทนาการที่ส่งเสริมการอนุรักษ์ธรรมชาติสิ่งแวดล้อม เช่น การปั่นจักรยานชมธรรมชาติมีคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมา คือ ที่พักรวมมีกิจกรรม

สันทนการส่งเสริมชุมชนท้องถิ่น เช่น การนั่งเรือชมวิถีชีวิต และลำดับที่ 3 คือ ที่พักมีกิจกรรม  
สันทนการให้เลือกหลายรูปแบบ

#### 5.1.4 การทดสอบสมมติฐาน พบว่า

นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาใช้บริการที่พักแรมเชิงนิเวศกรณศึกษา Bangkok Tree House ที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจโดยภาพรวมแตกต่างกันโดยใช้สถิติ T-test , F-test (One-way ANOVA)

พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยด้านระยะเวลาในการเข้าใช้บริการที่พักแรมและด้านรูปแบบการเดินทางมาท่องเที่ยวมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่เข้าใช้บริการที่พักแรมเชิงนิเวศ กรณศึกษา Bangkok Tree House โดยใช้สถิติการทดสอบไคสแควร์ (Chi-Square Test)

ตารางที่ 5.1: ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานการวิจัย	ผลการทดสอบสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 1 ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้าใช้บริการที่พักแรมเชิงนิเวศแตกต่างกันตามปัจจัยด้านประชากรศาสตร์	
สมมติฐานที่ 1.1 นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจในการเข้าใช้บริการที่พักแรมเชิงนิเวศแตกต่างกัน	ปฏิเสธ
สมมติฐานที่ 1.2 นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจในการเข้าใช้บริการที่พักแรมเชิงนิเวศแตกต่างกัน	ยอมรับ
สมมติฐานที่ 1.3 นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีสถานภาพต่างกัน มีความพึงพอใจในการเข้าใช้บริการที่พักแรมเชิงนิเวศแตกต่างกัน	ปฏิเสธ
สมมติฐานที่ 1.4 นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจในการเข้าใช้บริการที่พักแรมเชิงนิเวศแตกต่างกัน	ปฏิเสธ
สมมติฐานที่ 1.5 นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจในการเข้าใช้บริการที่พักแรมเชิงนิเวศแตกต่างกัน	ปฏิเสธ
สมมติฐานที่ 1.6 นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจในการเข้าใช้บริการที่พักแรมเชิงนิเวศแตกต่างกัน	ปฏิเสธ

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 5.1 (ต่อ): ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานการวิจัย	ผลการทดสอบสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 2 พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้าใช้บริการที่พักแรมเชิงนิเวศ กรณีศึกษา Bangkok Tree House	
สมมติฐานที่ 2.1 พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยด้านวัตถุประสงค์ในการเข้าใช้บริการที่พักแรมมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้าใช้บริการที่พักแรมเชิงนิเวศ กรณีศึกษา Bangkok Tree House	ปฏิเสธ
สมมติฐานที่ 2.2 พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยด้านผู้ร่วมเดินทางมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้าใช้บริการที่พักแรมเชิงนิเวศ กรณีศึกษา Bangkok Tree House	ปฏิเสธ
สมมติฐานที่ 2.3 พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยด้านระยะเวลาในการเข้าใช้บริการที่พักแรมมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้าใช้บริการที่พักแรมเชิงนิเวศ กรณีศึกษา Bangkok Tree House	ยอมรับ
สมมติฐานที่ 2.4 พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยด้านรูปแบบการเดินทางมาท่องเที่ยวมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้าใช้บริการที่พักแรมเชิงนิเวศ กรณีศึกษา Bangkok Tree House	ยอมรับ
สมมติฐานที่ 2.5 พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยด้านค่าใช้จ่ายในการมาเข้าใช้บริการที่พักแรม (เฉลี่ยต่อคืน)มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้าใช้บริการที่พักแรมเชิงนิเวศ กรณีศึกษา Bangkok Tree House	ปฏิเสธ

## 5.2 อภิปรายผล

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้าใช้บริการที่พักแรมเชิงนิเวศกรณีศึกษา Bangkok Tree House มีวัตถุประสงค์ ดังนี้

5.2.1 ผลการศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้ามาใช้บริการที่พักแรมเชิงนิเวศ กรณีศึกษา Bangkok Tree House พบว่า ส่วนใหญ่ของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง (ร้อยละ 64.30) มีอายุระหว่าง 20–30 ปี (ร้อยละ 70.00) สถานภาพโสด (ร้อยละ 91.80) การศึกษาระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 76.30) อาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน

(ร้อยละ 57.50) รายได้ 15,000-30,000 บาท (ร้อยละ 59.80) และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชมัยพร แก้วรอด (2558) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง พฤติกรรมและระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการเลือกใช้บริการโรงแรมระดับ 4-5 ดาวในเขตตำบลป่าตอง อำเภอเมือง ภูเก็ต จังหวัดภูเก็ต ผลจากการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่ของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง อายุ 21-30 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรี อาชีพพนักงานบริษัท/รับจ้าง รายได้ต่อเดือนอยู่ที่มากกว่า 35,000 บาท

5.2.2 ผลการศึกษาพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้ามาใช้บริการที่พักแรมเชิงนิเวศ ธรรมชาติศึกษา Bangkok Tree House พบว่า ความต้องการส่วนใหญ่ของกลุ่มตัวอย่างมีความต้องการในการเข้าใช้บริการที่พักแรมเพื่อพักผ่อน (ร้อยละ 99.00) ผู้ร่วมเดินทางเป็นคนรัก/แฟน (ร้อยละ 54.30) ระยะเวลาในการเข้าใช้บริการที่พักแรม 1 คืน (ร้อยละ 74.50) เดินทางมาท่องเที่ยวโดยรถยนต์ส่วนตัว (ร้อยละ 91.30) และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปวีณา ทวีวงศ์โอฬาร (2552) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการท่องเที่ยวจังหวัด พระนครศรีอยุธยา ผลจากการศึกษา พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทย ส่วนใหญ่มีจุดประสงค์ในการเดินทางมาท่องเที่ยวจังหวัดพระนครศรีอยุธยา เพื่อมาพักผ่อน โดยมาท่องเที่ยวกับเพื่อนจำนวน 2-5 คน และเดินทางมาท่องเที่ยวโดยใช้รถยนต์ เคยมาเที่ยวแล้ว 2-4 ครั้ง เป็นการเดินทางแบบวันเดียว เข้าไปเย็นกลับ และส่วนใหญ่มีการใช้จ่ายในการมาเที่ยวต่อครั้ง ต่ำกว่า 1,000 บาท ส่วนเรื่อง แหล่งข้อมูลข่าวสารการท่องเที่ยว นักท่องเที่ยวชาวไทยส่วนใหญ่ได้รับข่าวสารการท่องเที่ยวจากบุคคลใกล้ชิดหรือคนรู้จัก

5.2.3 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้ามาใช้บริการที่พักแรมเชิงนิเวศ ธรรมชาติศึกษา Bangkok Tree House พบว่า ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้าใช้บริการที่พักแรมเชิงนิเวศธรรมชาติศึกษา Bangkok Tree House ภาพรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ซึ่งพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสถานที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและกิจกรรมสันทนาการ และลำดับที่ 3 คือ ด้านการให้บริการ โดยมีรายละเอียดดังนี้

1) ด้านสถานที่ภาพรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ซึ่งพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ที่พักมีการตกแต่งอย่างสวยงามมีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ การออกแบบของที่พักมีความกลมกลืนกับธรรมชาติ และลำดับที่ 3 คือ สถานที่ตั้งเหมาะสมใกล้แหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Pearce (1988) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจในสิ่งที่ต้องการบรรลุความคาดหวังขึ้นอยู่กับทัศนคติของบุคคลนั้น ว่าให้ค่าผลลัพธ์ของความความหวังไปในทางมากหรือน้อย หรืออาจกล่าวได้ว่า ความรู้สึกพอใจของคนเราขึ้นอยู่กับค่านิยมหรือความเชื่อในขณะนั้น และได้พบว่า ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวส่วนหนึ่งสามารถขึ้นอยู่กับความชอบส่วนบุคคลที่มีต่อสถานที่

และแหล่งท่องเที่ยวอื่น ความชอบที่ว่านี้ส่งผลกับความรู้สึกที่ใช้ประเมินต่อแหล่งท่องเที่ยวภายหลังจากการเดินทางไปสัมผัสแล้ว โดยพบว่าหากความชอบและทัศนคติในสถานที่และแหล่งท่องเที่ยวมีอยู่มากก่อนการเดินทางอยู่แล้วนั้น จะส่งผลให้การประเมินความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวหลังจากการเดินทาง ได้ผลไปในทิศทางเชิงบวก ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ พัฒนา ศิริโชติบัณฑิต (2548, หน้า 35) กล่าวว่า สภาพสิ่งแวดล้อมการบริการ (Physical Evidence) การให้บริการที่สะดวกสบายแก่ลูกค้า ที่ได้เข้ามาใช้และการโต้ตอบในการให้บริการ ไม่ว่าจะเป็บุคคลากรที่ให้บริการ สถานที่ที่ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ รวมถึงรูปแบบการสื่อสาร ซึ่งในแต่ละครั้ง สภาพแวดล้อมการให้บริการเหล่านี้อาจรวมถึง แค็ตตาล็อกสินค้า แผ่นป้าย จอแสดงหมายเลข และอุปกรณ์จัดคิวบริการ ที่นั่งพักสำหรับรอการบริการ อาหารและเครื่องดื่ม บรรยากาศภายในร้านค้า และการตกแต่งภายในร้าน ดังนั้นการออกแบบการให้บริการโดยรวมไม่ว่าจะเกี่ยวข้องกับรูปแบบ สี สัน ความสวยงาม อุปกรณ์ ทั้งหมดนี้เป็นการบริการที่สามารถมองเห็นและจับต้องได้จากลูกค้าที่มาใช้บริการ

2) ด้านราคาภาพรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ซึ่งเมื่อวิเคราะห์ พบว่า ราคาของที่พักมีความเหมาะสมกับสภาพแวดล้อมและทำเลที่ตั้งมีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ ราคาของที่พักที่เหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับบริการที่ได้รับ และลำดับที่ 3 คือ ความเหมาะสมของราคาอาหาร และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชลธิณี อยู่คง (2555) ได้ศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้าพักโรงแรม อำเภอเมือง จังหวัดระนอง พบว่า นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจด้านราคาในระดับมากที่สุด ทั้งนี้เพราะขนาดของจังหวัดระนองมีขนาดเล็ก ภูมิอากาศมีฝนตกตลอดทั้งปี จึงทำให้จำนวนนักท่องเที่ยวมีไม่มากนัก ส่งผลให้โรงแรมไม่สามารถตั้งราคาห้องพักที่สูงได้ เมื่อพิจารณาเทียบกับจังหวัดอื่นที่มีพื้นที่ติดกับทะเล จึงทำให้จังหวัดระนองมีราคาห้องพักในระดับที่ไม่สูง ส่งผลให้นักท่องเที่ยวมีความพอใจในด้านราคาของห้องพักมากที่สุด รองลงมา คือ ความพึงพอใจในด้านความเหมาะสมของราคาอาหารและเครื่องดื่ม ความเหมาะสมของราคาห้องพัก และความเหมาะสมของราคาค่าบริการอื่น ๆ เช่น สปา หรือทัวร์ ท่องเที่ยวต่าง ๆ ตามลำดับ

3) ด้านการให้บริการโดยรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ซึ่งเมื่อวิเคราะห์ พบว่า พนักงานมีความยิ้มแย้มแจ่มใสมีคะแนนสูงสุด ลำดับต่อมา คือ พนักงานดูแลเอาใจใส่เต็มใจให้บริการ และลำดับสุดท้าย คือ พนักงานบริการลูกค้าอย่างเท่าเทียมกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิตติกา ทางชั้น (2550) ที่ศึกษากลยุทธ์การตลาดการท่องเที่ยวของจังหวัดอุบลราชธานีในเชิงบูรณาการ ผลการวิจัยพบว่า กลยุทธ์การตลาดการท่องเที่ยวในส่วนของบริการเป็นสิ่งสำคัญอย่างมาก ซึ่งต้องจัดสภาพแวดล้อมของแหล่งท่องเที่ยวให้สวยงาม รักษาความสะอาด อนุรักษ์ความเป็นธรรมชาติให้คงความสมบูรณ์ไว้ให้มากที่สุด สำหรับราคานั้นกำหนดให้เหมาะสมกับคุณค่าของแหล่งท่องเที่ยว ด้านสถานที่ตั้งและช่องทางการจัดจำหน่ายต้องมีการวางระบบให้มีหลายช่องทาง และ

สะดวกต่อการติดต่อ จะต้องให้ความสำคัญในการโฆษณาประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง พัฒนาสื่อให้มีความชัดเจน และเน้นการติดต่อสื่อสารแบบบูรณาการ จัดสิ่งอำนวยความสะดวกให้ได้มาตรฐานและเพียงพอต่อความต้องการ พัฒนาศูนย์บริการให้มีคุณภาพและสร้างจิตสำนึกที่ดีต่อการท่องเที่ยว และพัฒนากระบวนการการท่องเที่ยวให้เป็นไปอย่างมีระบบ สามารถแก้ไขปัญหาที่จะเกิดขึ้นในอนาคต ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ พัฒนา ศิริโชคบัณฑิต (2548, หน้า 35) กล่าวว่าบุคลากรฝ่ายงานต่าง ๆ ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับบริการแก่ลูกค้าที่เป็นผู้มาใช้บริการ ในส่วนนี้เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลกับลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ และบุคคลอื่น ๆ ที่มีส่วนร่วมกับการดูแลลูกค้าของบริการต่าง ๆ รูปแบบของบุคลากรที่ดีเป็นคุณสมบัติอย่างหนึ่ง ที่เมื่อลูกค้าได้รับหรือสัมผัสจากการให้บริการแล้วรู้สึกมีความประทับใจ เช่น รูปร่างหน้าตาการแต่งกายสะอาดดูดี มีพฤติกรรมและทัศนคติในการให้บริการ ที่ทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจจากการที่มาใช้บริการ ทั้งนี้ผู้ให้บริการมีความสำคัญยิ่งต่อธุรกิจบริการทั้งหลาย โดยเฉพาะงานบริการที่ต้องอาศัยบุคคลมาช่วยในการให้บริการกับลูกค้า ยกตัวอย่างเช่น ธุรกิจให้คำปรึกษา การสอนให้ความรู้ ดังนั้นการนำเสนอการบริการด้วยพนักงานจะต้องมีการคัดเลือก การฝึกอบรม การสร้างแรงจูงใจ และการทำงานเป็นทีมที่ดี ส่วนลูกค้าก็ต้องมีการศึกษาข้อมูลเบื้องต้นให้มีความเข้าใจถึงการจะเข้าใช้บริการของกิจการนั้น ๆ

4) ด้านการใส่ใจสิ่งแวดล้อมภาพรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ซึ่งหากวิเคราะห์เรื่องการจัดการด้านความสะอาดโดยรวมของที่พักมีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ มีการจัดการเรื่องขยะมูลฝอย และลำดับที่ 3 คือ มีการจัดการเรื่องของระบบน้ำเสีย และสอดคล้องกับงานวิจัยของ เจตน์สุภะภู่ สังข์พันธ์, เกียรติวาท บัญญัติ, ชุตติมา หวังเบญจมิตร, แคททีสิน เรมีจีโอ และอรุณพร อธิมาตรไมตรี (2559) ที่ศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการตลาดน้ำคลองแหอำเภอลำลูกกา จังหวัดสงขลา พบว่า นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจมาใช้บริการตลาดน้ำคลองแหด้านสิ่งแวดล้อมและความสะอาด อยู่ในระดับมาก ผลจากการวิจัยปรากฏเช่นนี้ เพราะตลาดน้ำคลองแหเป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมผสมผสานระหว่างตลาดที่จำหน่ายสินค้าในเรือ และตลาดโบราณจำหน่ายสินค้าบนบก มีอาหารท้องถิ่นหลากหลายทั้งอาหารไทย มุสลิม ขนมหวาน รวมทั้งผลไม้ และสินค้าประจำท้องถิ่นหลากหลายชนิด มีเรือพายมากมายที่มาให้บริการรับนักท่องเที่ยวเป็นระเบียบ สร้างความสวยงามและบรรยากาศของตลาดน้ำคลองแหได้เป็นอย่างดี และมีร้านค้าที่ริมฝั่งมากมายให้เดินเลือกชมอย่างเพลิดเพลิน นักท่องเที่ยวสามารถนั่งรับประทานอาหารที่ร้านหรือหาซื้อของฝากกลับบ้านได้ในทันที โดยเฉพาะแม่ค้าและพ่อค้ามีอัธยาศัยไมตรี ยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นกันเองกับนักท่องเที่ยว ประกอบกับทางตลาดน้ำได้รณรงค์ให้ใช้ภาชนะที่มาจากธรรมชาติใส่อาหารจำพวกกะลา กระบอไม้ไผ่ สามารถสร้างความเป็นเอกลักษณ์ของตลาดน้ำคลองแหได้ จึงทำให้นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจตลาดน้ำคลองแหด้านสถานที่ท่องเที่ยวและสินค้าอยู่ในระดับมาก

5) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและกิจกรรมสันทนาการภาพรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ซึ่งหากพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ที่พักรมกิจกรรมสันทนาการที่ส่งเสริมการอนุรักษ์ธรรมชาติสิ่งแวดล้อม เช่น การปั่นจักรยานชมธรรมชาติมีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ ที่พักรมกิจกรรมสันทนาการส่งเสริมชุมชนท้องถิ่น เช่น การนั่งเรือชมวิถีชีวิต และลำดับที่ 3 คือ ที่พักรมกิจกรรมสันทนาการให้เลือกหลายรูปแบบ และสอดคล้องกับแนวคิดของ สมชัย เบญจขย (2549) กล่าวว่า ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวเชิงนิเวศส่วนใหญ่ เป็นผู้มีความสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับธรรมชาติในลักษณะต่าง ๆ แม้ว่าการศึกษาท่องเที่ยวจะเกี่ยวพันจะทำหายหรือยากลำบาก ดังนั้นนักท่องเที่ยวกลุ่มนี้จึงต้องการ การบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อให้เข้าใจเกี่ยวกับธรรมชาติในแง่มุมต่าง ๆ ได้อย่างลึกซึ้ง เปรียบเสมือนการเพิ่มพูนประสบการณ์และเติมเต็มความพึงพอใจในการท่องเที่ยวและสอดคล้องกับงานวิจัยของ พิรภานต์ ศิริรักษ์ (2554) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศของนักท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต ผลการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความสนใจในรูปแบบกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ในระดับสนใจมาก โดยมีความสนใจในรูปแบบกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ด้านกิจกรรมการเดินป่า ด้านกิจกรรมศึกษาธรรมชาติ ด้านกิจกรรมศึกษา/เที่ยวถ้ำ ด้านกิจกรรมส่อง/ดูนก ด้านกิจกรรมล่องเรือศึกษาธรรมชาติ ด้านกิจกรรมพายเรือแคนู เรือคายัค เรือใบ /เรือใบ ด้านกิจกรรมดำน้ำชมปะการังน้ำตื้น และด้านกิจกรรมดำน้ำลึก เป็นต้น

### 5.3 ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้าใช้บริการที่พักรมเชิงนิเวศกรณีศึกษา Bangkok Tree House ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะ ดังต่อไปนี้

5.3.1 ด้านสถานที่ ผู้ประกอบการควรมีการตกแต่งที่พักให้มีสะดวกต่อการเดินทาง และมุ่งเน้นในเรื่องของความปลอดภัยเป็นหลัก ควรจัดทำป้ายบอกเส้นทางตามจุดต่าง ๆ ให้มีความชัดเจน โดยมีทั้งป้ายภาษาอังกฤษและภาษาไทยควบคู่กันไป ควรจัดให้มีความสะดวกของการแจ้งเหตุร้ายฉุกเฉินให้มากกว่านี้ เช่น จัดให้มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ตรวจตราดูแลรักษาความปลอดภัยตลอด 24 ชม. เป็นต้น

5.3.2 ด้านราคา ผู้ประกอบการควรมีการกำหนดราคาที่พักให้มีความเหมาะสม และมีการกำหนดราคาค่าบริการให้มีความเหมาะสมกับการบริการหรือกำหนดราคาให้ต่ำกว่าค่าบริการเล็กน้อยจะทำให้ลูกค้ารู้สึกว่าได้รับบริการเกินความคาดหวังและควรจะกำหนดอัตราค่าบริการให้มีหลายระดับราคาเพื่อเป็นการดึงดูดใจให้ลูกค้าเข้ามาเลือกใช้บริการ



5.3.3 ด้านการให้บริการ ควรมีการจัดอบรมพนักงานต้อนรับ เจ้าหน้าที่ และผู้ประกอบการ ในเรื่อง บุคลิกภาพ มนุษยสัมพันธ์ และการมีจิตใจบริการที่ดี (Service Mind) อย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นการสร้างจิตสำนึกที่ดีในการบริการลูกค้า

5.3.4 ด้านการใส่ใจสิ่งแวดล้อม ผู้ประกอบการ ควรมีการจัดการพื้นที่บริเวณที่พักให้มีความเป็นระเบียบ และช่วยกันรักษาความสะอาด ตลอดจนมีการปรับปรุงด้านสภาพแวดล้อมบริเวณที่พัก ให้มีความสวยงาม และสะอาดอยู่ตลอดเวลา มีการกำหนดนโยบายของโรงแรมให้เป็นที่พักแรมแบบใส่ใจต่อสิ่งแวดล้อม และควรมีประชาสัมพันธ์รณรงค์ปลูกจิตสำนึกให้นักท่องเที่ยวได้เข้าใจในคุณค่าของการใส่ใจสิ่งแวดล้อม เช่น ทิ้งขยะให้ลงถังขยะ และแยกขยะก่อนทิ้งตามจุดต่าง ๆ ที่ตั้งถังขยะไว้ และงดการใช้โฟม และผลิตภัณฑ์ที่ย่อยสลายยาก เป็นต้น

5.3.5 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและกิจกรรมสันทนาการ ผู้ประกอบการควรมีการให้ข้อมูลที่ชัดเจนเกี่ยวกับกิจกรรมสันทนาการตลอดจนการจัดโปรแกรมกิจกรรมสันทนาการให้มีความหลากหลายและน่าสนใจแก่นักท่องเที่ยวเพิ่มมากขึ้น

#### 5.4 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

ในการศึกษาต่อยอดจากงานวิจัยนี้ มีประเด็นที่น่าสนใจเพื่อทำการวิจัยเพิ่มเติมในอนาคต ดังต่อไปนี้

5.4.1 ในการศึกษาครั้งต่อไปหากทำการศึกษาโดยมีกรณีศึกษาซึ่งเป็นสถานที่เฉพาะเจาะจง แห่งเดียว ควรศึกษาในรูปแบบการวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อศึกษาวิธีการจัดการ และรูปแบบต่าง ๆ อย่างเจาะลึก ซึ่งข้อมูลที่ได้ทำการศึกษาก็จะสามารถนำมาพัฒนา และสามารถเป็นต้นแบบให้กับผู้ที่ต้องการศึกษาข้อมูลได้อย่างละเอียดมากยิ่งขึ้น

5.4.2 ควรศึกษาถึงเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้าใช้บริการที่พักแรมเชิงนิเวศกรณีศึกษา Bangkok Tree House กับที่พักแรมเชิงนิเวศอื่น ๆ ในพื้นที่ภาคกลางเพื่อจะ ได้หาแนวทางในการบริการที่เหมาะสมต่อไป

5.4.3 จากการศึกษาครั้งนี้ทำการศึกษาในเรื่องความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้าใช้บริการที่พักแรมเชิงนิเวศกรณีศึกษา Bangkok Tree House ผู้ที่จะศึกษาต่อไปสามารถศึกษาเพิ่มเติมในมุมมองของปัญหาและอุปสรรคในการจัดการที่พักแรมเชิงนิเวศเพื่อที่จะพัฒนาขีดความสามารถของผู้ให้บริการที่พักแรมเชิงนิเวศให้มีความสามารถทางการแข่งขันมากขึ้นและเพื่อรองรับการท่องเที่ยวที่จะขยายตัวต่อไปในอนาคต

5.4.4 ควรมีการจัดกลุ่มในการศึกษาที่ที่พักแรมเชิงนิเวศที่มีลักษณะสภาพแวดล้อมวัฒนธรรมที่เหมือนกันเพื่อทราบข้อมูลเชิงลึกมากขึ้นในแต่ละรูปแบบของที่พักแรมเชิงนิเวศ

5.4.5 ควรมีการขยายพื้นที่ในการทำวิจัยให้กว้างมากขึ้น อาจจะเป็นในระดับจังหวัด คือ ที่พักรวมเชิงนิเวศทั้งจังหวัดหรือในระดับภาค เพื่อการพัฒนาศักยภาพในการให้บริการการเพิ่มมูลค่าของสินค้าด้านที่ พักหรือการบริการเสริมอื่น ๆ เพื่อรองรับการเข้ามาพักของนักท่องเที่ยว

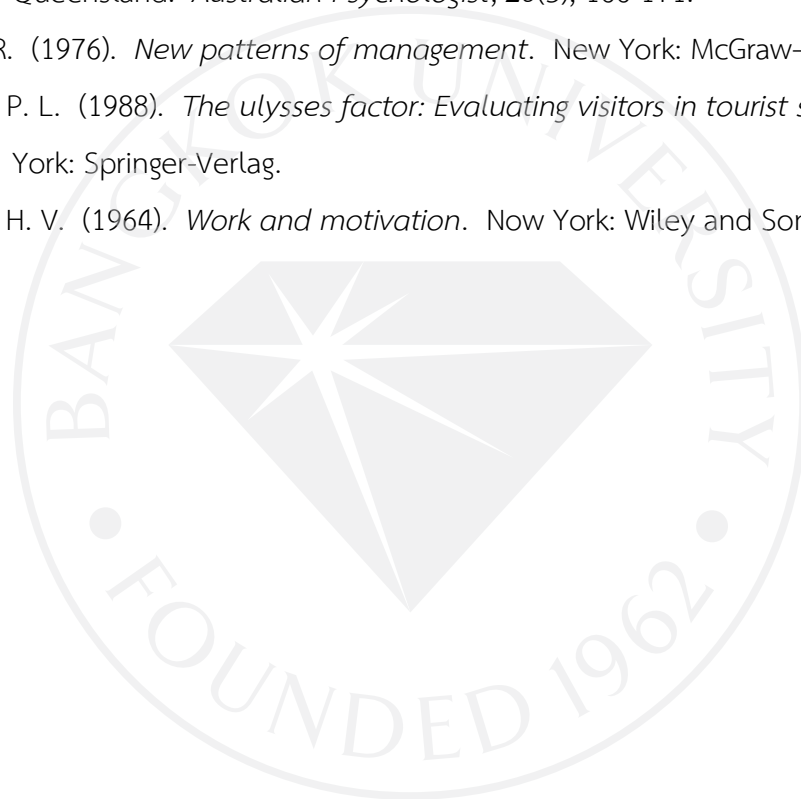


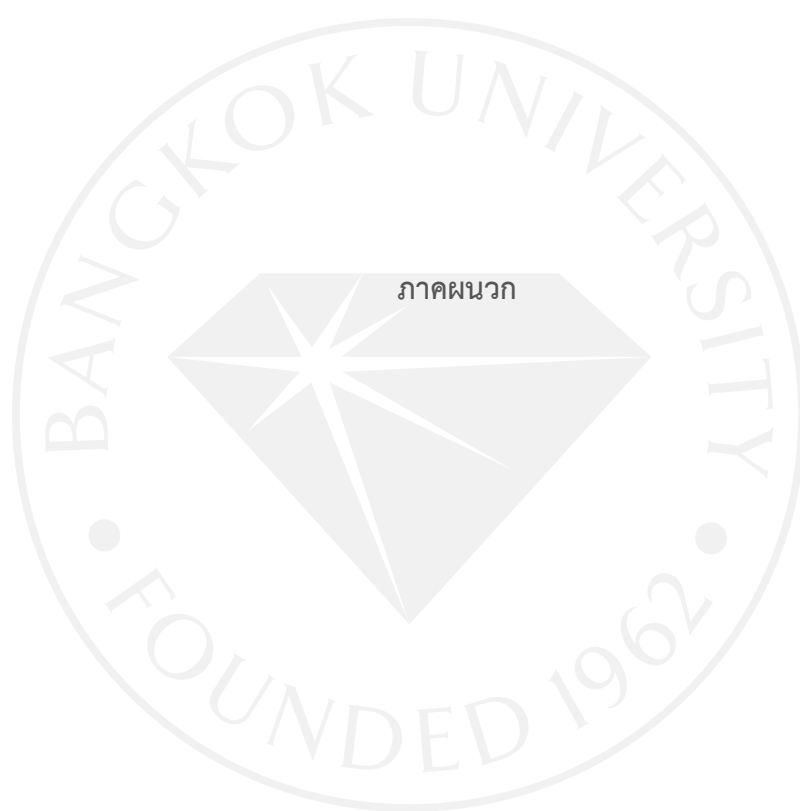
### บรรณานุกรม

- กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2558). *ยุทธศาสตร์การท่องเที่ยวไทย พ.ศ. 2558-2560*. สืบค้นจาก <http://www.oic.go.th/FILEWEB/CABINFOCENTER3/DRAWER065/GENERAL/DATA0000/00000359.PDF>.
- กอบกาญจน์ เหริญทอง. (2556). *ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการท่องเที่ยวตลาดน้ำอัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม*. สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยสยาม.
- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2544). *ประเภทการท่องเที่ยว*. สืบค้นจาก [http://osthailand.nic.go.th/masterplan\\_area/userfiles/files/Tourism.pdf](http://osthailand.nic.go.th/masterplan_area/userfiles/files/Tourism.pdf).
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2545). *การวิเคราะห์ทางสถิติ: สำหรับการบริหารและวิจัย* (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เจตน์สุภะสิทธิ์ สังข์พันธ์, เกียรติภา บัญการ, ชุตติมา หวังเบญจมิตร, แคททีสิน เรมีจีโอ และอรุณพร อธิมาตรี. (2559). ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการตลาดน้ำคลองแห อำเภอกาบัง จังหวัดสงขลา. *Songklanakar Journal of Management Sciences*, 33(1), 25-50.
- ชัยพร แก้วรอด. (2558). *พฤติกรรมและระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการเลือกใช้บริการโรงแรมระดับ 4-5 ดาวใน เขตตำบลป่าตอง อำเภอเมืองกระบี่ จังหวัดภูเก็ต*. การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ธัญบุรี.
- ชลธิณี อยู่คง. (2555). *การศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่ใช้บริการโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดระนอง* (รายงานการวิจัย). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- ชวัลนุช อุทยาน. (2551). *พฤติกรรมนักท่องเที่ยว*. สืบค้นจาก <http://touristbehaviour.wordpress.com/1/>.
- ซัชวาลย์ เรืองประพันธ์. (2543). *สถิติพื้นฐานพร้อมตัวอย่างการวิเคราะห์ด้วยโปรแกรม MINITAB SPSS และ SAS* (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ชัยวัฒน์ ชัยสิริพร. (2558). *ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อโรงแรมขนาด 3 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร*. การศึกษาเฉพาะบุคคลปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ทวีลาภ รัตนราช. (2553). *พฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการท่องเที่ยวเชิงสัมผัสวัฒนธรรม ในรูปแบบโฮมสเตย์ชุมชนบ้านคลองเรือ อำเภอพะโต๊ะ จังหวัดชุมพร*. ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ธีระวัฒน์ จันทิก และปรีดิ์ ชินโชติ. (2559). รูปแบบการจัดการการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ของสวนผึ้ง. *Veridian E-Journal*, 9(1), 250-268.

- ปวีณา ทวีวงศ์โอฬาร. (2552). ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการท่องเที่ยวในจังหวัด  
พระนครศรีอยุธยา. สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- พัฒนา ศิริโชคบัณฑิต. (2548). การโฆษณา. กรุงเทพฯ: แม็ค.
- พีรกานต์ ศิริรักษ์. (2554). ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศของนักท่องเที่ยวใน  
จังหวัดภูเก็ต. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.  
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. สาขาวิชาคหกรรมศาสตร์. (2547). เอกสารการสอนชุดวิชา  
ประสบการณ์วิชาชีพการโรงแรมและภัตตาคาร (พิมพ์ครั้งที่ 2). นนทบุรี:  
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- รัชดา จึงพัฒนาวดี. (2553). แนวทางการพัฒนาที่พักแรมสำหรับการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ.  
วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- เลิศพร ภาธรสกุล. (2559). พฤติกรรมนักท่องเที่ยว. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วรรณมน จันทดิษฐ์. (2552). พฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยศึกษากรณีตลาด  
น้ำอัมพวาจังหวัดสมุทรสาคร. การศึกษาเฉพาะบุคคลปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัย  
กรุงเทพ.
- วารชต์ มัชฌิมบุรุษ. (2562). โครงสร้างของระบบการท่องเที่ยว. วารสารการบริการและการ  
ท่องเที่ยวไทย, 14(1), 94-102.
- วิตติกา ทางขึ้น. (2550). กลยุทธ์การตลาดการท่องเที่ยวของจังหวัดอุบลราชธานีในเชิงบูรณาการ.  
วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- ศุภณีย์วิชัยป่าไม้ คณะวนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. (2541). คู่มือพัฒนาและออกแบบสิ่ง  
อำนวยความสะดวกในแหล่งท่องเที่ยว แบบการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์. กรุงเทพฯ: ศุภณีย์วิชัย  
ป่าไม้.
- สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย. (2540). การดำเนินการเพื่อกำหนด  
นโยบายการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์. กรุงเทพฯ: ศูนย์บริการวิชาการ.
- สมชัย เบญจชัย. (2549). การท่องเที่ยวเชิงนิเวศน์. สืบค้นจาก  
<http://www.dnp.go.th/fca16/file/96qfwxab5harkte.doc>.
- สร้อยญา กองละเอียด. (2555). รูปแบบการจัดการที่พักแรมแบบอีโครีสอร์ท (Eco Resort) อำเภอ  
วังทอง จังหวัดพิษณุโลก. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.
- สิริรัตน์ นาคแป้น. (2555). พฤติกรรมและแรงจูงใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติในการมาเกาะ  
พะงัน จังหวัดสุราษฎร์ธานี. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- สำราญ ศรีคำมูล. (2543). จริยธรรม. สืบค้นจาก  
[https://www.baanjomut.com/library\\_3/extension-2/ethics/index.html](https://www.baanjomut.com/library_3/extension-2/ethics/index.html).

- สุรีย์ เข็มทอง. (2558). แนวคิดทั่วไปของธุรกิจโรงแรมขนาดย่อมและที่พักทางเลือก. ใน *การเป็นผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมขนาดย่อมและการจัดการที่พักทางเลือก หน่วยที่ 1-15*.  
นนทบุรี: สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- Bangkok Tree House. (2020). *Bangkok Tree House: Resort & restaurant*. Retrieved from <https://www.bangkoktreehouse.com/>.
- Cohen, E. (1979). A phenomenology of tourist experiences. *Sociology*, 13, 179-201.
- Hughes, K. (1991). Tourist satisfaction: A guided “cultural” tour in North Queensland. *Australian Psychologist*, 26(3), 166-171.
- Likert, R. (1976). *New patterns of management*. New York: McGraw-Hill.
- Pearce, P. L. (1988). *The ulysses factor: Evaluating visitors in tourist settings*. New York: Springer-Verlag.
- Vroom, H. V. (1964). *Work and motivation*. Now York: Wiley and Sons.





## แบบสอบถาม

### เรื่อง

การศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้าใช้บริการที่พักแรมขนาดเล็กเชิงนิเวศ  
กรณีศึกษา Bangkok Tree House

### คำชี้แจง

แบบสอบถามชุดนี้ สร้างขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์ในการจัดทำเพื่อการศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้าใช้บริการที่พักแรมขนาดเล็กเชิงนิเวศกรณีศึกษา Bangkok Tree House การค้นคว้าอิสระของนักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรมนุษยศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาการจัดการอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยกรุงเทพ ขอความร่วมมือให้ท่านกรุณาตอบแบบสอบถามฉบับนี้ ซึ่งประกอบด้วย 3 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลทั่วไปของนักท่องเที่ยว

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาเข้าใช้บริการที่พักแรมเชิงนิเวศ

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาเข้าใช้บริการที่พักแรมเชิงนิเวศ

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณทุกท่านที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถามเป็นอย่างยิ่ง และขอรับรองว่าจะนำเสนอผลการวิจัยในภาพรวมเท่านั้น โดยไม่เปิดเผยข้อมูลส่วนตัวของท่าน ซึ่งจะไม่กระทบหรือก่อความเสียหายต่อท่านแต่อย่างใด

บุญยพัต จรุงธรรม

คณะมนุษยศาสตร์และการจัดการการท่องเที่ยว

มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

.....

### ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลทั่วไป

คำชี้แจง: กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง  หน้าข้อที่คิดว่าใช่ที่สุดเพียง 1 ข้อ

#### 1. เพศ

1. ชาย

2. หญิง

#### 2. อายุ

1. ต่ำกว่า 20 ปี

2. 20-30 ปี

3. 31-40 ปี

4. 41-50 ปี

5. 51- 60 ปี

6. 60 ปีขึ้นไป

#### 3. สถานภาพ

1. โสด

2. สมรส

#### 4. ระดับการศึกษา

1. มัธยมศึกษาตอนต้น

2. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.

3. อนุปริญญา/ปวส.

4. ปริญญาตรี

5. สูงกว่าปริญญาตรี

#### 5. อาชีพ

1. นักเรียน/นักศึกษา

2. ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ

3. พนักงานบริษัทเอกชน

4. เจ้าของกิจการ/ประกอบธุรกิจส่วนตัว

5. พ่อบ้าน/แม่บ้าน/เกษียณอายุ

6. อื่น ๆ (โปรดระบุ)

#### 6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

1. ต่ำกว่า 15,000 บาท

2. 15,000-30,000 บาท

3. 30,001-50,000 บาท

4. 50,000 บาทขึ้นไป



ส่วนที่ 2 พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาเข้าใช้บริการที่พักแรมขนาดเล็กเชิงนิเวศ  
Bangkok Tree House

คำชี้แจง: กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง  หน้าข้อที่คิดว่าใช่ที่สุดเพียง 1 ข้อ

7. วัตถุประสงค์ในการเข้าใช้บริการที่พักแรม

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> 1. พักผ่อน            | <input type="checkbox"/> 2. ทำงาน/ติดต่อธุรกิจ |
| <input type="checkbox"/> 3. ศึกษาหาความรู้     | <input type="checkbox"/> 4. เยี่ยมญาติ         |
| <input type="checkbox"/> 5. อื่นๆโปรดระบุ..... |  |

8. ผู้ร่วมเดินทาง

- |  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> 1. เดินทางคนเดียว       | <input type="checkbox"/> 2. ครอบครัว/ญาติ |
| <input type="checkbox"/> 3. เพื่อน/เพื่อนร่วมงาน | <input type="checkbox"/> 4. คนรัก/แฟน     |
| <input type="checkbox"/> 5. อื่นๆโปรดระบุ.....   |   |

9. ระยะเวลาในการเข้าใช้ บริการที่พักแรม

- |   |                                       |
|---|---------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1. 1 คืน         | <input type="checkbox"/> 2. 2 – 3 คืน |
| <input type="checkbox"/> 3. มากกว่า 3 คืน |                                       |

10. รูปแบบการเดินทางมาท่องเที่ยว

- |  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> 1. รถยนต์ส่วนตัว    | <input type="checkbox"/> 2. เรือโดยสาร          |
| <input type="checkbox"/> 3. รถโดยสารประจำทาง | <input type="checkbox"/> 4. อื่นๆ โปรดระบุ..... |

11. ค่าใช้จ่ายในการมาเข้าใช้บริการที่พักแรม (เฉลี่ยต่อคืน)

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> 1. 4,001-6,000 บาท  | <input type="checkbox"/> 2. 6,001-8,000 บาท    |
| <input type="checkbox"/> 3. 8,001-10,000 บาท | <input type="checkbox"/> 4. มากกว่า 10,000 บาท |

**ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาเข้าใช้บริการที่พัก  
แรมขนาดเล็กเชิงนิเวศ**

**คำชี้แจง** โปรดพิจารณาข้อความแต่ละข้อว่าท่านมีระดับความคิดเห็นมากน้อยเพียงใด โปรดใส่  
เครื่องหมาย (√) ลงในระดับความคิดเห็นที่ตรงกับท่านมากที่สุด

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาเข้าใช้บริการที่พักแรมขนาดเล็กเชิงนิเวศ	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยมากที่สุด (5)	เห็นด้วยมาก (4)	เห็นด้วยปานกลาง (3)	เห็นด้วยน้อย (2)	เห็นด้วยน้อยที่สุด (1)
1. ด้านสถานที่					
12. การออกแบบของที่พักมีความกลมกลืนกับธรรมชาติ					
13. ที่พักมีการตกแต่งอย่างสวยงาม					
14. สถานที่ตั้งมีความสะดวกสบายในการเดินทาง					
15. ความปลอดภัยของที่พัก					
16. สถานที่ตั้งเหมาะสมใกล้แหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ					
2. ด้านราคา					
17. ราคาของที่พักมีความเหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับค่าบริการที่ได้รับ					
18. ห้องพักราคาให้เลือกหลายระดับ					
19. ราคาของที่พักมีความเหมาะสมกับสภาพแวดล้อมและทำเลที่ตั้ง					
20. ความเหมาะสมของราคาอาหาร					

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาเข้าใช้บริการที่พักรวมขนาดเล็กเชิงนิเวศ	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยมากที่สุด (5)	เห็นด้วยมาก (4)	เห็นด้วยปานกลาง (3)	เห็นด้วยน้อย (2)	เห็นด้วยน้อยที่สุด (1)
3. ด้านการให้บริการ					
21. พนักงานมีความยิ้มแย้มแจ่มใส					
22. พนักงานดูแลเอาใจใส่เต็มใจให้บริการ					
23. ความรวดเร็วในการเช็คอินและการคืนห้องพัก					
24. พนักงานมีเพียงพอต่อการให้บริการ					
25. พนักงานให้บริการลูกค้าอย่างเท่าเทียมกัน					
4. ด้านการใส่ใจสิ่งแวดล้อม					
27. มีการจัดการเรื่องขยะมูลฝอย					
28. มีการจัดการเรื่องของระบบน้ำเสีย					
29. มีการจัดการเรื่องความสะอาดโดยรอบของที่พักร					
5. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและกิจกรรมสันทนาการ					
30. ที่พักรมีกิจกรรมสันทนาการที่ส่งเสริมการอนุรักษ์ธรรมชาติสิ่งแวดล้อม เช่น การปั่นจักรยานชมธรรมชาติ					
31. ที่พักรมีกิจกรรมสันทนาการส่งเสริมชุมชนท้องถิ่น เช่น การนั่งเรือชมวิถีชีวิต					

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาเข้าใช้บริการที่พักรวมขนาดเล็กเชิงนิเวศ	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยมากที่สุด (5)	เห็นด้วยมาก (4)	เห็นด้วยปานกลาง (3)	เห็นด้วยน้อย (2)	เห็นด้วยน้อยที่สุด (1)
32. ที่พักมีกิจกรรมสันทนาการให้เลือกหลายรูปแบบ					
33. มีการให้ข้อมูลที่ชัดเจนเกี่ยวกับกิจกรรมสันทนาการ					
34. สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ภายในห้องพัก					

**ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม**

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณท่านที่ให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถาม

\*\*\*\*\*

**ประวัติผู้เขียน**

ชื่อ-นามสกุล	บุญยพัต จรุงุธรรม
อีเมล	Boonyapat.char@gmail.com
ประวัติการศึกษา	2545 ระดับชั้นประถมศึกษา โรงเรียนสิริเทพ 2548 ระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น วิทยาลัยนาฏศิลป์ 2551 ระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนสุรศักดิ์มนตรี 2555 นิเทศศาสตรบัณฑิต คณะนิเทศศาสตร์ สาขาวิชาวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์
ประสบการณ์ทำงาน	2556 บริษัท บีอีซี-เทโร เรดิโอจำกัด 2560 บริษัท ครีเอท อินเทลลิเจนซ์ จำกัด

มหาวิทยาลัยกรุงเทพ  
ข้อตกลงว่าด้วยการอนุญาตให้ใช้สิทธิในสารนิพนธ์

วันที่ 16 เดือน ธันวาคม พ.ศ. 2563

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว) บุญพิศ จรรย์ธรรม อยู่บ้านเลขที่ 21  
ซอย อินทามระ28 ถนน สุทธิสาร ตำบล/แขวง ดินแดง  
อำเภอ/เขต ดินแดง จังหวัด กรุงเทพมหานคร รหัสไปรษณีย์ 10400  
เป็นนักศึกษาของมหาวิทยาลัยกรุงเทพ รหัสประจำตัว 7570500384

ระดับปริญญา  ตรี  โท  เอก

หลักสูตร ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา การจัดการอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยว

คณะ มนุษยศาสตร์และการจัดการการท่องเที่ยว ซึ่งต่อไปเรียกว่า “ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ” ฝ่ายหนึ่ง และ

มหาวิทยาลัยกรุงเทพ ตั้งอยู่เลขที่ 9/1 หมู่ 5 ถนนพหลโยธิน ตำบลคลองหนึ่ง อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี 12120 ซึ่งต่อไปเรียกว่า “ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ” อีกฝ่ายหนึ่ง

ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ และ ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ ตกลงทำสัญญากันโดยมีข้อความดังต่อไปนี้

ข้อ 1. ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิขอรับรองว่าเป็นผู้สร้างสรรค์และมีสิทธิแต่เพียงผู้เดียวในงานสารนิพนธ์หัวข้อ

การศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่ใช้บริการที่พักแรมเชิง

นิเวศ กรณีศึกษา Bangkok tree house

ซึ่งถือเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยกรุงเทพ (ต่อไปเรียกว่า “สารนิพนธ์”)

ข้อ 2. ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิตกลงยินยอมให้ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ ใช้สิทธิโดยปราศจากค่าตอบแทนและไม่มีการกำหนดระยะเวลา ในการนำสารนิพนธ์ ซึ่งรวมถึงแต่ไม่จำกัดเพียงการทำซ้ำ ดัดแปลง เผยแพร่ต่อสาธารณชน ให้เช่าต้นฉบับหรือสำเนา งาน ให้ประโยชน์ในสารนิพนธ์ แก่ผู้อื่น อนุญาตให้ผู้อื่นใช้สิทธิโดยจะกำหนดเงื่อนไขอย่างหนึ่งอย่างใดหรือไม่ก็ได้ ไม่ว่าทั้งหมดหรือเพียงบางส่วน หรือการกระทำอื่นใดในลักษณะทำนองเดียวกัน

ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิมีวัตถุประสงค์ในการเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ เพื่อให้เป็นไปตามข้อตกลงว่าด้วยการอนุญาตให้ใช้สิทธิในสารนิพนธ์ ของผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ ตลอดไป โดยข้าพเจ้าในฐานะผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ ตกลงยินยอมให้ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิทำการจัดเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลดังกล่าวของข้าพเจ้าได้

ข้อ 3. หากกรณีมีข้อขัดแย้งในปัญหาสิทธิในสารนิพนธ์ระหว่างผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิกับบุคคลภายนอกก็ดี หรือระหว่างผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิกับบุคคลภายนอกก็ดี หรือมีเหตุขัดข้องอื่นๆ เกี่ยวกับลิขสิทธิ์ อันเป็นเหตุให้ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิไม่สามารถนำงานนั้นออกทำซ้ำ เผยแพร่ หรือโฆษณาได้ ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิยินยอมรับ

ผิดและชดใช้ค่าเสียหายแก่ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิในความเสียหายต่างๆ ที่เกิดขึ้นแก่ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ  
ทั้งสิ้น

สัญญานี้ทำขึ้นสองฉบับ มีข้อความถูกต้องตรงกัน คู่สัญญาได้อ่านและเข้าใจข้อความในสัญญานี้โดยตลอดแล้ว  
จึงได้ลงลายมือชื่อไว้ต่อหน้าพยานเป็นสำคัญ และเก็บไว้ฝ่ายละฉบับ

ลงชื่อ \_\_\_\_\_ ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ  
( )

ลงชื่อ \_\_\_\_\_ ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ  
(ดร.อัญธิภา จุลพิสิฐ)  
ผู้อำนวยการสำนักหอสมุดและพื้นที่การเรียนรู้

ลงชื่อ \_\_\_\_\_ พยาน  
(ดร.ชุติน แก้วนพรัตน์)  
ผู้อำนวยการหลักสูตร/ผู้รับผิดชอบหลักสูตร

ลงชื่อ \_\_\_\_\_ พยาน  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศิริวรรณ รุจิพงษ์)  
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย