

ทัศนคติของผู้ใช้บริการสถานที่ท่องเที่ยวภายในหน่วยทหารของค่ายบุรฉัตร จังหวัดราชบุรี

Attitude of Customers towards Tourist Attractions Services within Military Units of Fort Purachattra, Ratchaburi Province

ลัดดาวลัย ศรีสงคราม / Laddawan Srisongkram

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา / Suan Sunandha Rajabhat University, Thailand

E-mail: Luvluv99354@gmail.com

พอดี สุขพันธ์ / Pordee Sukphan

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา / Suan Sunandha Rajabhat University, Thailand.

E-mail: pordee@hotmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาทัศนคติ และพฤติกรรมของผู้ใช้บริการสถานที่ท่องเที่ยวภายในหน่วยทหารของค่ายบุรฉัตร จังหวัดราชบุรี และ 2) เปรียบเทียบทัศนคติของผู้ใช้บริการสถานที่ท่องเที่ยวภายในหน่วยทหารของค่ายบุรฉัตร จังหวัดราชบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการสถานที่ท่องเที่ยวภายในหน่วยทหารของค่ายบุรฉัตร จังหวัดราชบุรี ในช่วงปี 2560 จำนวน 400 คน ใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ร้อยละ ความถี่ ค่าเฉลี่ย t-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวน ผลการวิจัยพบว่า 1) ผู้ใช้บริการมีทัศนคติในการเข้าใช้บริการสถานที่ท่องเที่ยวภายในหน่วยทหารของค่ายบุรฉัตร จังหวัดราชบุรี ภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.94) โดยมีทัศนคติในระดับมากทุกประเด็นและพฤติกรรมของผู้ใช้บริการสถานที่ท่องเที่ยวภายในหน่วยทหารของค่ายบุรฉัตร จังหวัดราชบุรี พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ร้อยละ 53.5 วัตถุประสงค์ที่เดินทางมาท่องเที่ยวคือ เพื่อการพักผ่อนหย่อนใจ ร้อยละ 37.8 เดินทางมาท่องเที่ยวช่วงวันหยุดสุดสัปดาห์ และร้อยละ 43.8 เดินทางท่องเที่ยวโดยอิสระ ร้อยละ 45.0 รับรู้ข้อมูลข่าวสารการท่องเที่ยวจากอินเทอร์เน็ตและ 2) ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และภูมิลาเนาต่างกัน มีทัศนคติต่อการใช้บริการสถานที่ท่องเที่ยวภายในหน่วยทหารของค่ายบุรฉัตร จังหวัดราชบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ: ทัศนคติของผู้ใช้บริการ, สถานที่ท่องเที่ยว, ค่ายบุรฉัตร จังหวัดราชบุรี

Abstract

The purpose of this research were to 1) study customers' attitude and customers' behavior towards tourist attractions services using within Military Units of Fort Purachattra, Ratchaburi Province, and 2) compare the customers' attitude towards tourist attractions services within Military Units of Fort Purachattra, Ratchaburi Province classified by personal factors. The samples used in the study were the 400 customers of tourist attractions services within Military Units of Fort Purachattra, Ratchaburi Province during the year 2017 using Accidental Sampling technique. Questionnaire was used as a tool to collect data. The statistics used for data analysis were percentage, frequency, mean, t-test, and One-Way ANOVA. The research findings were as

follows: 1) customers had overall attitude towards tourist attractions services within Military Units of Fort Purachatra, Ratchaburi Province at high level (mean 3.94) with high level of attitude and Customers' behavior towards tourist attractions services within Military Units of Fort Purachatra, Ratchaburi Province, the research found that objectives of the majority of the sample (53.5%) were for leisure, 37.8% traveled for the weekend while 43.8% traveled independently and 45.0% of them searched information from the Internet, and 3) the hypothesis testing, the research found that the sample who were different in level of education, career, average income per month and domiciles had attitude towards tourist attractions services within Military Units of Fort Purachatra, Ratchaburi Province differently with significant level at the.05.

Keywords: Customers' attitude / Tourist Attractions Fort Purachatra, Ratchaburi Province

บทนำ

การท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมที่มีบทบาทสำคัญต่อการพัฒนาเศรษฐกิจของหลายประเทศ และจากสภาพการณ์ทิศทางของการท่องเที่ยวมีแนวโน้มเติบโตขึ้นอย่างต่อเนื่อง ถึงแม้ว่ามีสถานการณ์ความไม่แน่นอน ทั้งจากผู้ก่อการร้าย โรคระบาด และภัยธรรมชาติ ตลอดจนความไม่แน่นอนทั้งในด้านเศรษฐกิจ และการเมืองของหลายประเทศทั่วโลก ล้วนแต่เป็นปัจจัยด้านลบต่อการท่องเที่ยวทั้งสิ้น แต่แนวโน้มของจำนวนนักท่องเที่ยวก็ยังคงเพิ่มเติมอย่างต่อเนื่อง โดยองค์การการท่องเที่ยวโลก (World Tourism Organization: UNWTO) คาดการณ์ว่าจำนวนนักท่องเที่ยวทั่วโลกในปี พ.ศ. 2563 จะเพิ่มสูงถึง 1.56 พันล้านคน โดยคิดเป็นอัตราการเติบโตของนักท่องเที่ยวเฉลี่ยร้อยละ 4.1 ต่อปี (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2555: 7)

ค่ายบุรฉัตร จังหวัดราชบุรี ซึ่งเป็นที่ตั้งของหน่วยกองพลทหารช่าง เดิมเรียกว่า ค่ายภาณุรังษี ส่วนที่ 2 แต่วันนี้ได้รับพระราชทานนามค่ายใหม่ว่า “ค่ายบุรฉัตร” อันเป็นพระนามเดิมของพระองค์เจ้าบุรฉัตรไชยากร หรือพลเอกพระเจ้าบรมวงศ์เธอกรมพระกำแพงเพชรอัครโยธิน ผู้ทรงมีคุณูปการแก่เหล่าทหารช่างอย่างมากมาย จนได้รับการสถาปนาว่าเป็น “พระบิดาแห่งเหล่าทหารช่าง” ค่ายภาณุรังษีส่วนที่ 2 เป็นชื่อเรียกขานค่ายทหาร อันมีที่ตั้งอยู่ ณ ตำบลเกาะพลับพลา อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี ซึ่งเป็นที่ตั้งหน่วยปกติถาวรของกองพลทหารช่าง หน่วยขึ้นตรงกองพลทหารช่าง และหน่วยทหารช่างอื่นๆ ที่มีได้ขึ้นการบังคับบัญชากับกองพลทหารช่างอีกหลายหน่วย โดยมีนัยแห่งการเรียกขานบ่งบอกว่า เป็นค่ายทหารที่แยกส่วนออกมาจากค่ายภาณุรังษี อันเป็นที่ตั้งหน่วยปกติถาวรของกรมทหารช่าง ซึ่งมีที่ตั้งอยู่ ณ ตำบลโคกหม้อ อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี โดยค่ายบุรฉัตรมีสถานที่ท่องเที่ยวสำคัญได้แก่ ถ้ำระฆัง สวนสวรินทร์ สนามกอล์ฟภาณุรังษี ศูนย์กีฬาสาธิต อุทยานเขาหินงู เป็นต้น (ค่ายบุรฉัตร จังหวัดราชบุรี, 2560)

จากการรวบรวมงานวิจัยและบทความพบว่า ในการศึกษาเรื่อง ทักษะคติของผู้ใช้บริการสถานที่ท่องเที่ยวภายในหน่วยทหารของค่ายบุรฉัตร จังหวัดราชบุรีนั้นมีความสำคัญและมีผลต่อการเพิ่มขึ้นและลดลงของจำนวนนักท่องเที่ยวที่เข้ามาท่องเที่ยว ทั้งนี้ ทักษะคติยังมีความสัมพันธ์กับปัจจัยผลักดัน และปัจจัยดึงดูดให้นักท่องเที่ยวเดินทางมาท่องเที่ยวในสถานที่ท่องเที่ยวภายในหน่วยทหารของค่ายบุรฉัตร จังหวัดราชบุรี กล่าวคือ ทักษะคติมีความสัมพันธ์กับเหตุผลที่ทำให้นักท่องเที่ยวเดินทางมาท่องเที่ยว

ผู้วิจัยตระหนักถึงความสำคัญของทัศนคติของนักท่องเที่ยวเพื่อนำข้อมูลที่ได้จากงานวิจัยนำไปประยุกต์ใช้ในหน่วยงานราชการ เขตอุทยานแห่งชาติเพื่อให้สามารถรองรับนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวสถานที่ท่องเที่ยวภายในหน่วยทหารของค่ายบุรฉัตร จังหวัดราชบุรี รวมทั้งจะช่วยให้สามารถตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวได้อย่างเหมาะสมมากยิ่งขึ้น จึงเป็นที่มาของการศึกษาวิจัยในเรื่อง ทักษะคติของผู้ใช้บริการสถานที่ท่องเที่ยวภายในหน่วยทหารของค่ายบุรฉัตร จังหวัดราชบุรีจากที่กล่าวมาข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาถึงปัจจัยส่วนบุคคลและทัศนคติของนักท่องเที่ยวที่มีต่อสถานที่ท่องเที่ยวภายในหน่วยงานทหารของค่ายบุรฉัตร จังหวัดราชบุรี เพื่อจะได้เป็นแนวทางการวางแผน การกำหนดนโยบายให้นักท่องเที่ยวมีทัศนคติที่ดีต่อสถานที่ท่องเที่ยวภายในหน่วยงานทหารของค่ายบุรฉัตร

มากขึ้น และเป็นข้อเสนอแนะในการปรับปรุง แก้ไข การให้บริการเจ้าหน้าที่ สิ่งอำนวยความสะดวก และข้อมูลข่าวสารให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมของผู้ใช้บริการสถานที่ท่องเที่ยวภายในหน่วยทหารของค่ายบุรฉัตร จังหวัดราชบุรี
2. เพื่อศึกษาทัศนคติของผู้ใช้บริการสถานที่ท่องเที่ยวภายในหน่วยทหารของค่ายบุรฉัตร จังหวัดราชบุรี

กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้ประยุกต์ใช้แนวคิดของสำนักนโยบายและแผนกรุงเทพมหานคร (2538: 2) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของการให้บริการ และปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อทัศนคติของลูกค้าของจิตตินันท์ นันท์ไพบลีย์ (2551: 32-33) กำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้

ตัวแปรต้น

ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชน

1. เพศ
2. อายุ
3. ระดับการศึกษา
4. สถานภาพการสมรส
5. อาชีพ
6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน
7. ภูมิลำเนา

ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชน

1. วัตถุประสงค์การเดินทาง
2. ช่วงเวลาที่มาท่องเที่ยว
3. รูปแบบการท่องเที่ยว
4. การรับรู้ข้อมูลข่าวสาร

ตัวแปรตาม

ทัศนคติของผู้ใช้บริการสถานที่ท่องเที่ยวภายในหน่วยทหารของค่ายบุรฉัตร จังหวัดราชบุรีภายในหน่วยทหารของค่ายบุรฉัตร จังหวัดราชบุรี

1. ด้านกระบวนการให้บริการ
2. ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
4. ด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร

วิธีการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการสถานที่ท่องเที่ยวภายในหน่วยทหารของค่ายบุรฉัตร จังหวัดราชบุรีในช่วงปี 2560 ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จึงใช้การกำหนดขนาดของตัวอย่างโดยคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน (กัลยา วาณิชย์บัญชา, 2550: 28) ระดับความเชื่อมั่น 95 % ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างคือ 384.16 คน ผู้วิจัยจึงใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental sampling) แบบสอบถามที่ใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลมีค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น Cronbach's alpha ทัศนคติของผู้ใช้บริการเท่ากับ 0.916ซึ่งหมายความว่าแบบสอบถามชุดนี้มีความน่าเชื่อถือในระดับยอมรับได้ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) t-test ใช้ในกรณีทดสอบความแตกต่างของตัวแปร 2 ตัว และ One-Way ANOVA ใช้ในกรณีเพื่อทดสอบความแตกต่างของตัวแปร 3 ตัวขึ้นไปโดย

กำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยใช้ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล ตั้งแต่วันที่ 15 ธันวาคม 2560 ถึงวันที่ 15 มกราคม 2561 รวมระยะเวลา 30 วัน

ผลการวิจัย

ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 50.3 เป็นเพศหญิง ร้อยละ 31.5 อายุระหว่าง 25-34 ปี ร้อยละ 42.4 จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 73.4 มีสถานภาพสมรส ร้อยละ 34.3 มีอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 31.3 มีรายได้ระหว่าง 10,001-20,000 บาท และร้อยละ 23.7 มีภูมิลำเนาภาคตะวันตก

พฤติกรรมการใช้บริการของผู้ใช้บริการสถานที่ท่องเที่ยวภายในหน่วยทหารของค่ายบุรฉัตร จังหวัดราชบุรี พฤติกรรมการใช้บริการของผู้ใช้บริการพบว่า ร้อยละ 53.5 มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางมาท่องเที่ยวเพื่อการพักผ่อนหย่อนใจ ร้อยละ 37.8 เดินทางมาท่องเที่ยววันหยุดสุดสัปดาห์ ร้อยละ 43.8 การเดินทางท่องเที่ยวโดยอิสระ และร้อยละ 45.0 ได้รับข้อมูลข่าวสารการท่องเที่ยวจากอินเทอร์เน็ต

ทัศนคติของผู้ใช้บริการสถานที่ท่องเที่ยวภายในหน่วยทหารของค่ายบุรฉัตร จังหวัดราชบุรี ทัศนคติของผู้ใช้บริการสถานที่ท่องเที่ยวภายในหน่วยทหารของค่ายบุรฉัตร จังหวัดราชบุรีภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.94 เมื่อเรียงลำดับ ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยพบว่า มีความคิดเห็นมากที่สุดในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ย 4.03 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านการให้ข้อมูลข่าวสารของเจ้าหน้าที่ค่าเฉลี่ย 3.98 และมีความพึงพอใจน้อยที่สุดในด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการค่าเฉลี่ย 3.75 รายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับทัศนคติของผู้ใช้บริการสถานที่ท่องเที่ยวภายในหน่วยทหารของค่ายบุรฉัตร จังหวัดราชบุรีภาพรวม

ทัศนคติของผู้ใช้บริการภาพรวม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ด้านกระบวนการให้บริการ	3.98	0.77	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	3.75	0.88	มาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.03	0.77	มาก
ด้านการให้ข้อมูลข่าวสารของเจ้าหน้าที่	3.98	0.77	มาก
รวมเฉลี่ย	3.94	0.67	มาก

ผลการทดสอบสมมติฐาน ผู้ใช้บริการที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีทัศนคติต่อการใช้บริการสถานที่ท่องเที่ยวภายในหน่วยทหารของค่ายบุรฉัตร จังหวัดราชบุรีแตกต่างกัน จากตารางที่ 2 พบว่าผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และภูมิลำเนาแตกต่างกันมีทัศนคติต่อการใช้บริการสถานที่ท่องเที่ยวภายในหน่วยทหารของค่ายบุรฉัตร จังหวัดราชบุรีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

ตารางที่ 2 แสดงค่า p-value การทดสอบปัจจัยส่วนบุคคลกับทัศนคติต่อการใช้บริการสถานที่ท่องเที่ยวภายในหน่วยทหารของค่ายบุคฉัตร จังหวัดราชบุรี

ทัศนคติต่อการ ใช้บริการ สถานที่ ท่องเที่ยว	ปัจจัยส่วนบุคคล						
	เพศ	อายุ	ระดับ การศึกษา	สถานภาพ สมรส	อาชีพ	รายได้เฉลี่ย ต่อเดือน	ภูมิลำเนา
	p-value						
	0.142	0.436	0.001*	0.834	0.000*	0.006*	0.005*

หมายเหตุ: ใช้การวิเคราะห์การทดสอบที และ F ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อภิปรายผล

1. พฤติกรรมการใช้บริการของผู้ใช้บริการสถานที่ท่องเที่ยวภายในหน่วยทหารของค่ายบุคฉัตร จังหวัดราชบุรีส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางมาท่องเที่ยวเพื่อการพักผ่อนหย่อนใจ โดยเดินทางมาท่องเที่ยววันหยุดสุดสัปดาห์ เดินทางท่องเที่ยวโดยอิสระ และได้รับข้อมูลข่าวสารการท่องเที่ยวจากอินเทอร์เน็ต ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Kotler (1997) ได้อธิบายพฤติกรรมการซื้อของผู้บริโภคว่า พฤติกรรมจะเกิดขึ้นได้ต้องมีสิ่งเร้า (Stimulus) ที่ทำให้เกิดความเข้าใจ (Cognitive) ในสิ่งเร้าผ่านเข้าไปในกล่องดำ (Black box) ในความรู้สึกของผู้บริโภคซึ่งเป็นความคิดการตัดสินใจของผู้บริโภค ผู้ผลิต หรือผู้ขายไม่สามารถคาดคะเนได้ ความรู้สึกนึกคิดของผู้บริโภคจะได้รับอิทธิพลจากลักษณะต่างๆ ของผู้บริโภคจากนั้นจึงเกิดการตอบสนองของผู้บริโภคนั้นๆ (Buyer's response) หรือการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภค (Buyer's purchasing decision) และสอดคล้องกับงานวิจัยของ อุไรวรรณ ประเสริฐสังข์ (2559) ได้ศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการใช้บริการแหล่งท่องเที่ยวสถาบันวิจัยไม้กลายเป็นหินและทรัพยากรธรณีภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เฉลิมพระเกียรติ ผลการวิจัยพบว่า พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการแหล่งท่องเที่ยวสถาบันวิจัยไม้กลายเป็นหินฯ ส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์เดินทางท่องเที่ยวในพิพิธภัณฑ์ เพื่อเป็นการพักผ่อนหย่อนใจ ซึ่งรูปแบบในการท่องเที่ยวพิพิธภัณฑ์ของนักท่องเที่ยว คือ การเดินทางท่องเที่ยวอิสระ

2. ทัศนคติของผู้ใช้บริการสถานที่ท่องเที่ยวภายในหน่วยทหารของค่ายบุคฉัตร จังหวัดราชบุรีภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากค่าเฉลี่ย 3.94 โดยมีความคิดเห็นมากที่สุดในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก รองลงมาคือ ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านการให้ข้อมูลข่าวสารของเจ้าหน้าที่ เนื่องจากสถานที่ท่องเที่ยวภายในหน่วยทหารของค่ายบุคฉัตร จังหวัดราชบุรีเน้นการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยว ทั้งสถานที่จอดรถสะดวก นอกจากนี้ยังให้บริการด้านต่างๆ ที่พร้อมพร้อมด้วยการอำนวยความสะดวก นอกจากนี้ยังให้ความสำคัญกับกระบวนการให้บริการซึ่งเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า โดยประสิทธิภาพของการจัดระบบการจัดการบริการจะส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการแก่ลูกค้าได้อย่างคล่องตัวและตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ จิตตินันท์ นันทไพบุลย์ (2551) ได้กล่าวถึง กระบวนการปฏิบัติงานขององค์กรที่เชื่อมโยงระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการซึ่งลูกค้าที่ได้รับบริการจะเกิดความรู้สึกพึงพอใจหรือผิดหวังก็ได้หากได้รับการบริการจากองค์กร และสอดคล้องกับทฤษฎีของ Herzberg, Mausner, & Syaderman (1959) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวสามารถแบ่งออกเป็น 2 ประเภท ประเภทที่ 1 คือ ความพึงพอใจที่เกิดจากปัจจัยเบื้องต้น ได้แก่ ความพึงพอใจที่เกิดจากความมีสำนึกในการทำงานของพนักงานภายในองค์กร เป็นผลสำเร็จจากความเจริญเติบโตของงานที่ทำให้เกิดรายได้ตลอดจนมีความสัมพันธ์ระหว่างผู้รายงานซึ่งพนักงานแต่ละบุคคลมีความรับผิดชอบในการทำงานตามนโยบายและการบริหารงานของหน่วยงานภายใต้บังคับบัญชา ส่วนประเภทที่ 2 คือ ความพึงพอใจที่เกิดจากปัจจัยระดับสูงเป็นความพึงพอใจที่เกิดจากความรู้สึก เช่น ความรู้สึกอันเกิดจากสามัญสำนึกที่มีต่องานและผลสัมฤทธิ์ของงานซึ่งความรู้สึกที่มีต่อการเจริญเติบโตของงาน ตลอดจนความรับผิดชอบในการ

ทำงานของกลุ่มผู้ร่วมงานและสอดคล้องกับงานวิจัยของ อุไรวรรณ ประเสริฐสังข์ (2559) ได้ศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการใช้บริการแหล่งท่องเที่ยวสถาบันวิจัยไม้กลายเป็นหินและทรัพยากรธรณีภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เฉลิมพระเกียรติ ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการแหล่งท่องเที่ยวสถาบันวิจัยไม้กลายเป็นหินฯ โดยภาพรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีความพึงพอใจสูงสุดคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก รองลงมาคือ ด้านกระบวนการให้บริการและยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ภรณ์ทิพย์ หงส์ขาว (2553) ได้ศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการแหล่งท่องเที่ยวในอำเภอเมือง จังหวัดกระบี่ ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการแหล่งท่องเที่ยว ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก

3. การเปรียบเทียบทัศนคติของผู้ใช้บริการสถานที่ท่องเที่ยวภายในหน่วยทหารของค่ายบูรณัตร์ จังหวัดราชบุรีจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศต่างกันมีทัศนคติต่อการใช้บริการสถานที่ท่องเที่ยวภายในหน่วยทหารของค่ายบูรณัตร์ จังหวัดราชบุรีไม่แตกต่างกัน โดยภาพรวมเพศชายมีทัศนคติในการใช้บริการสถานที่ท่องเที่ยวภายในหน่วยทหารของค่ายบูรณัตร์ จังหวัดราชบุรีมากกว่าเพศหญิงในทุกด้านได้แก่ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการให้ข้อมูลข่าวสารของเจ้าหน้าที่ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการที่มาท่องเที่ยวด้านระดับการศึกษา อาชีพ รายได้และภูมิลำเนาที่แตกต่างกันมีทัศนคติต่อการใช้บริการสถานที่ท่องเที่ยวภายในหน่วยทหารของค่ายบูรณัตร์ จังหวัดราชบุรีโดยภาพรวมและรายด้านแตกต่างกัน ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะผู้ใช้บริการที่เข้ามาใช้บริการสถานที่ท่องเที่ยวภายในหน่วยทหารของค่ายบูรณัตร์ จังหวัดราชบุรีมีปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน เช่น ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี อาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีรายได้ระหว่าง 10,001-20,000 บาท และมีภูมิลำเนาภาคตะวันออกเฉียงเหนือทำให้มีทัศนคติที่แตกต่างกันและขึ้นอยู่กับความต้องการของแต่ละบุคคล ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ จิตตินันท์ นันทไพบุลย์ (2551) กล่าวว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจเกี่ยวกับการบริการที่มีต่อลูกค้าประกอบด้วย ผลลัพธ์บริการ ราคาบริการ สถานที่บริการ การส่งเสริมและการแนะนำบริการ ผู้ให้บริการ สภาพแวดล้อมของการบริการ และกระบวนการบริการ และสอดคล้องกับงานวิจัยของจันทร์สุดา ว่องทวีทรัพย์ดี (2550) ได้ศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อแหล่งท่องเที่ยวจังหวัดนครปฐม ผลการวิจัยพบว่า นักท่องเที่ยวที่มีอายุและอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อแหล่งท่องเที่ยวจังหวัดนครปฐมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 สอดคล้องกับงานวิจัยของ ภรณ์ทิพย์ หงส์ขาว (2553) ได้ศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการแหล่งท่องเที่ยวในอำเภอเมือง จังหวัดกระบี่ ผลการศึกษาพบว่า อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และภูมิลำเนา มีความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการแหล่งท่องเที่ยวในอำเภอเมือง จังหวัดกระบี่ และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ อุไรวรรณ ประเสริฐสังข์ (2559) ได้ศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการใช้บริการแหล่งท่องเที่ยวสถาบันวิจัยไม้กลายเป็นหินและทรัพยากรธรณีภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เฉลิมพระเกียรติ ผลการวิจัยพบว่า ด้านอายุ ด้านการศึกษา ด้านอาชีพ และด้านภูมิลำเนา มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาวิจัยเรื่อง ทัศนคติของผู้ใช้บริการสถานที่ท่องเที่ยวภายในหน่วยทหารของค่ายบูรณัตร์ จังหวัดราชบุรี ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ด้านกระบวนการให้บริการผู้บริหารหรือผู้ดูแลรับผิดชอบสถานที่ท่องเที่ยวในค่ายบูรณัตร์ จังหวัดราชบุรี ควรมีการให้บริการในการนำชมสถานที่ท่องเที่ยว/นิทรรศการโดยให้มีเจ้าหน้าที่ในการให้บริการอย่างเพียงพอในการนำชมและแนะนำสถานที่ท่องเที่ยว ตลอดจนในการให้บริการข้อมูลข่าวสารการท่องเที่ยวต่างๆ ให้กับประชาชนผู้มาใช้บริการอย่างเพียงพอ

2. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ควรมีการฝึกให้พนักงานภายในองค์กรให้มีความรู้ ความชำนาญในการให้คำแนะนำและนำชมสถานที่ท่องเที่ยว และข้อมูลข่าวสารอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง โดยเน้นการฝึกความชำนาญ ทักษะเพื่อให้มีความสามารถในการแก้ไขสถานการณ์เฉพาะหน้า พร้อมทั้งเน้นการส่งเสริมงานบริการให้กับพนักงานโดยเฉพาะการใช้วาจาที่สุภาพกับประชาชนที่มาท่องเที่ยวในสถานที่ท่องเที่ยวค่ายบูรณัตร์ จังหวัดราชบุรี
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกควรมีสถานที่อำนวยความสะดวกให้กับประชาชนที่มาใช้บริการสถานที่ท่องเที่ยวในค่ายบูรณัตร์ จังหวัดราชบุรีเช่น ตู้ ATM สถานที่จอดรถ ร้านจำหน่ายสินค้าที่ระลึก ร้านสะดวกซื้อ จำนวนห้องน้ำที่สามารถรองรับประชาชนที่เข้ามาท่องเที่ยวเป็นจำนวนมาก พร้อมทั้งควรมีความสะอาดถูกสุขลักษณะ ตามหลักอนามัยและมีพื้นที่นั่งพักตามจุดต่างๆ ภายในสถานที่ท่องเที่ยวค่ายบูรณัตร์ จังหวัดราชบุรี และควรมีการติดป้ายแจ้งตามจุดต่างๆ
4. ด้านการให้ข้อมูลข่าวสารของเจ้าหน้าที่ควรมีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ในองค์กรให้มีความพร้อมในการปฏิบัติงานให้บริการ และสามารถแก้ไขสถานการณ์เบื้องต้นในงานและให้เข้าถึงการบริการ ตลอดจนความชัดเจนในการให้ข้อมูลของเจ้าหน้าที่ให้กับนักท่องเที่ยวหรือประชาชนที่เข้ามาใช้บริการสถานที่ท่องเที่ยวในค่ายบูรณัตร์ จังหวัดราชบุรี และมีความกระตือรือร้นตั้งใจในการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และควรมีกล่อมรับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในเรื่องต่างๆ สำหรับนักท่องเที่ยวหรือประชาชนที่มาใช้บริการเกิดความประทับใจและสามารถแนะนำหรือนำพาเพื่อน ญาติ หรือนักท่องเที่ยวใหม่ๆ เข้ามาท่องเที่ยว

เอกสารอ้างอิง

- กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. 2555. ยุทธศาสตร์กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา พ.ศ.2555-2559. กรุงเทพฯ: กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา.
- กัลยา วาณิชย์ปัญญา. 2550. การวิเคราะห์สถิติขั้นสูงด้วย SPSS for windows. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ค่ายบูรณัตร์ จังหวัดราชบุรี. 2560. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับค่ายบูรณัตร์. (อัดสำเนา).
- จันทร์สุดา ว่องทวีทรัพย์ดี. 2550. ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อแหล่งท่องเที่ยวจังหวัดนครปฐม. วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป, มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.
- จิตตินันท์ นันทไพบลย์. 2551. จิตวิทยาการบริการ. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- ภรณ์ทิพย์ หงส์ขาว. 2553. ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการแหล่งท่องเที่ยวในอำเภอเมือง จังหวัดกระบี่. วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี.
- สำนักนโยบายและแผนกรุงเทพมหานคร. 2538. ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร ศึกษากรณีสำนักงานเขต. กรุงเทพฯ: คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- อุไรวรรณ ประเสริฐสังข์. 2559. พฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการใช้บริการแหล่งท่องเที่ยวสถาบันวิจัยไม้กลายเป็นหินและทรัพยากรธรณีภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เฉลิมพระเกียรติ. วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา.
- Herzberg, F., Mausner, B., & Syaderman, B. 1959. **The motivation to work**. New York: John Wiley & Son.
- Kotler, P. & Armstrong, G. 1997. **Principle of marketing**. New York: McGraw-Hill.