

บทที่ 2

เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้เข้าเยี่ยมชมต่อการให้บริการของสวนพฤกษศาสตร์สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ ผู้ศึกษาได้ใช้ แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้

- 2.1 องค์การสวนพฤกษศาสตร์
- 2.2 ความหมาย “ การท่องเที่ยว ”
- 2.3 ความหมาย “ นักท่องเที่ยว ”
- 2.4 องค์ประกอบของการท่องเที่ยว
- 2.5 แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
- 2.6 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ
- 2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

องค์การสวนพฤกษศาสตร์

วีระชัย (2535: 5) ได้กล่าวว่า ในเดือนตุลาคม ปี พ.ศ 2534 คณะกรรมการว่าด้วยความหลากหลายทางชีวภาพแห่งประเทศไทยซึ่งได้แต่งตั้งขึ้นตามมติคณะกรรมการแห่งชาติว่าด้วยการประสานงานกับสหภาพวิทยาศาสตร์ระหว่างประเทศ (ICSU -ไทย) ได้จัดให้มีการประชุมเกี่ยวกับความหลากหลายทางชีวภาพของประเทศไทย ขึ้นที่ กระทรวงวิทยาศาสตร์เทคโนโลยีและการพลังงาน โดยที่ประชุมได้สรุปเสนอให้มีการจัดตั้งองค์การสวนพฤกษศาสตร์ขึ้นในประเทศไทย และให้มีลักษณะเป็นองค์กรเพื่อทำหน้าที่รวบรวมพรรณไม้ชนิดต่าง ๆ นำมาจัดปลูกขยายพันธุ์ โดยเฉพาะไม้ประจำถิ่น ไม้หายาก และไม้ที่กำลังจะสูญพันธุ์ ทั้งนี้เพื่อจะเป็นการอนุรักษ์พันธุ์ไม้ของประเทศไทย ตลอดจนส่งเสริมให้มีการศึกษาค้นคว้าวิจัยฝึกอบรมเพื่อรักษาทรัพยากรทางพรรณพืชอันล้ำค่าของประเทศ และข้อเสนอนี้ได้พ้องกับคำริขของศาสตราจารย์ ดร.สง่า สรรพศรี รัฐมนตรีว่าการกระทรวงวิทยาศาสตร์เทคโนโลยีพลังงานและสิ่งแวดล้อม ดร.สิปนนท์ เกตุทัต รัฐมนตรีว่าการกระทรวงอุตสาหกรรม ดร.ไพจิตร เอื้อทวีกุล รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี และดร.อาณัติ อาภาภิรม รัฐมนตรีว่าการกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ในสมัยนั้นในการนี้ นายทิวาสรรพกิจ อธิบดีกรมป่าไม้ และศ.ดร.สง่า สรรพศรี จากกระทรวงวิทยาศาสตร์เทคโนโลยีและสิ่งแวดล้อม ได้ร่วมกันตรวจสอบพื้นที่หลายแห่งในทุกภาคของประเทศ เพื่อสรรหาพื้นที่

เหมาะสมในการดำเนินการจัดตั้งองค์การสวนพฤกษศาสตร์ และพบว่าสถานที่ที่เหมาะสมที่สุดคือพื้นที่บริเวณชายเขตอุทยานแห่งชาติดอยสุเทพ-ปุย ท้องที่ตำบลโป่งแยงและตำบลแม่แรม อำเภอแม่ริม จังหวัดเชียงใหม่ เนื่องจากเป็นพื้นที่ที่มีความอุดมสมบูรณ์เหมาะสมในการปลูกพืชต่าง ๆ มีห้วยนาหวาย ห้วยพันสี และห้วยแม่สาน้อยอัน เป็นแหล่งน้ำใหญ่ไหลลงมารวมกันสู่ห้วยแม่สา ซึ่งเป็นลำห้วยสายใหญ่ที่มีน้ำไหลตลอดปี สภาพพื้นที่ภูมิประเทศโดยทั่วไปเป็นพื้นที่ราบและที่สูงสลับกันเป็นระดับขั้นต่าง ๆ นอกจากนี้ภาวิณี และสุจินดา (2539: 6) ได้กล่าวว่าสวนพฤกษศาสตร์สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ ตั้งอยู่ส่วนปลายของดอยสุเทพ บริเวณอำเภอแม่ริม จังหวัดเชียงใหม่ มีเนื้อที่ประมาณ 6,500 ไร่ ครอบคลุมพื้นที่ระดับความสูง ตั้งแต่ 500 - 1,200 เมตร จากระดับน้ำทะเล เป็นแหล่งรวบรวมพรรณไม้นานาชนิด ทั้งที่มีอยู่เดิมในพื้นที่และพรรณไม้ที่นำเข้ามาเพิ่มเติมจากการออกสำรวจและเก็บตัวอย่าง ของนักพฤกษศาสตร์ ในองค์การสวนพฤกษศาสตร์

- วิระชัย (2535: 98) ได้กล่าวถึงวัตถุประสงค์ในการจัดตั้งองค์การสวนพฤกษศาสตร์ ดังนี้
- (1) โดยเหตุที่ประเทศไทยยังไม่มีสวนพฤกษศาสตร์ที่สมบูรณ์แบบในระดับสากลแท้จริง ที่จะทำหน้าที่เป็นศูนย์วิชาการและบริการด้านพฤกษศาสตร์ของประเทศ
 - (2) เป็นสถานที่รวบรวมพรรณไม้ชนิดต่าง ๆ ที่มีอยู่ทั้งในประเทศและต่างประเทศ จัดปลูกให้สวยงามร่มรื่น เป็นหมวดหมู่อย่างผสมผสาน
 - (3) เป็นศูนย์อนุรักษ์พรรณไม้พฤษชาติของประเทศไทย โดยเฉพาะไม้ประจำถิ่น
 - (4) เป็นสถานที่อนุรักษ์สังคมพืช ระบบนิเวศและสภาพแวดล้อม
 - (5) เป็นสถาบันทางการศึกษาด้านพฤกษศาสตร์ โดยดำเนินงานร่วมกับมหาวิทยาลัยในท้องถิ่น ในการพัฒนาบุคลากรและผลิตนักพฤกษศาสตร์ให้กับประเทศ
 - (6) เป็นศูนย์รวบรวมตัวอย่างพรรณไม้แห้ง เพื่อการตรวจสอบรายชื่อพันธุ์ไม้ที่ถูกต้องเป็นศูนย์การค้นคว้าวิจัยทางด้านพฤกษศาสตร์อีกแห่งหนึ่งของประเทศ
 - (7) เป็นแหล่งรวบรวมข้อมูล เอกสารและสิ่งพิมพ์เผยแพร่ในเรื่องที่เกี่ยวกับพืช
 - (8) เป็นสถานศึกษาในธรรมชาติ ตลอดจนการสันทนการพักผ่อนหย่อนใจ
 - (9) เป็นศูนย์ส่งเสริม ให้ความร่วมมือในการศึกษา ค้นคว้า ฝึกอบรม และวิจัยทางด้านพฤกษศาสตร์
 - (10) เป็นศูนย์แลกเปลี่ยนข้อมูลทางด้านพฤกษศาสตร์

ความหมาย “ การท่องเที่ยว ”

องค์การการท่องเที่ยวโลก (World Tourism Organization หรือ WTO) ให้ความหมายของ “การท่องเที่ยว” ว่าหมายถึง การเดินทางใดๆ ก็ตามเป็นการเดินทางตามเงื่อนไขสากล 3 ประการ (สถาบันศิลปะและวัฒนธรรม มหาวิทยาลัยบูรพา, 2547ก) ดังนี้

ประการที่ 1 การเดินทางจากที่อยู่อาศัยปกติไปยังที่อื่นเป็นการชั่วคราว แต่ไม่ใช่ไปตั้งหลักแหล่งเป็นการถาวร

ประการที่ 2 การเดินทางนั้นเป็นไปด้วยความสมัครใจ หรือความพึงพอใจของผู้เดินทางเอง ไม่ใช่เป็นการถูกบังคับ ไม่ใช่เพื่อทำสงคราม

ประการที่ 3 เป็นการเดินทางด้วยวัตถุประสงค์ใดๆ ก็ตามที่มิใช่ประกอบอาชีพหรือหารายได้ แต่เดินทางมาเพื่อการพักผ่อนหย่อนใจ เพื่อเยี่ยมชมอนุสาวรีย์ เพื่อความเบิกบาน บันเทิง เริงร่า เพื่อเล่นกีฬาต่างๆ และ เพื่อศึกษาหาความรู้

ความหมาย “ นักท่องเที่ยว ”

นักท่องเที่ยวเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่สุดของการท่องเที่ยว ถ้าไม่มีนักท่องเที่ยว การท่องเที่ยวก็เกิดขึ้นไม่ได้ (สถาบันศิลปะและวัฒนธรรม มหาวิทยาลัยบูรพา, 2547ค) ได้นิยามความหมายดังนี้ นักท่องเที่ยว หมายถึง ผู้ที่เดินทางไปอยู่ในสถานที่อันมิใช่ที่พักถาวรของตน ซึ่งเป็นการเดินทางไปอยู่ชั่วคราวตั้งแต่ 24 ชั่วโมงขึ้นไป (มีการค้างคืนอย่างน้อย 1 คืน) แต่ไม่เกิน 90 วัน เป็นการเดินทางไปโดยสมัครใจด้วยวัตถุประสงค์ใดๆ ก็ตามที่มิใช่การไปประกอบอาชีพหรือหารายได้ทั้งนี้ผู้โดยสารมาทางเรือสำราญทางทะเลแล้วไม่พักค้างคืนบนฝั่งก็จะไม่นับว่าเป็นนักท่องเที่ยวและผู้โดยสารผ่านที่แวะพักเพื่อต่อเครื่องบินก็จะไม่นับว่าเป็นนักท่องเที่ยวด้วยเช่นกัน นักทัศนาจร (excursionist) หมายถึง ผู้ที่เดินทางไปอยู่ในสถานที่อันมิใช่ที่พักถาวรของตน ซึ่งเป็นการเดินทางไปอยู่ชั่วคราว ในระยะเวลาสั้นๆ ไม่ถึง 24 ชั่วโมง (ไม่ได้ค้างคืน) และเดินทางไปโดยสมัครใจ ด้วยวัตถุประสงค์ใดๆ ก็ตามมิใช่การไปประกอบอาชีพหรือหารายได้ ทั้งนี้ผู้ที่โดยสารเรือสำราญทางทะเลที่พักแรมในเรือสำราญจะถูกนับว่าเป็นนักทัศนาจร แต่ผู้โดยสารผ่านที่แวะพักเพื่อต่อเครื่องบินจะไม่นับว่าเป็นนักทัศนาจรนอกจากนี้ยังจะพบคำว่า “ ผู้มาเยือน ” (visitor) ซึ่งหมายรวมถึง ผู้ที่เดินทางเข้ามาในประเทศ โดยจำแนกเป็นนักท่องเที่ยวหรือนักทัศนาจรก็ได้ ตามแต่จะตรงกับคุณสมบัติ

นอกจากนี้ สมบัติ (2544 :19) กล่าวว่า นักท่องเที่ยว (travelers) หมายถึง ผู้คนที่เดินทางไปเยี่ยมชมยังต่างถิ่น ที่มีใช้อาศัยตามปกติ ด้วยเหตุผลที่มีใช้การดำรงชีพในที่เดินทางไปเยี่ยมชมปลายทาง (destination) นักท่องเที่ยว ซึ่งจะรวมทั้งผู้ที่สามารถนำมาเก็บเป็นข้อมูลสถิติได้ และเก็บรวบรวมเป็นสถิติไม่ได้ เช่น ผู้อพยพ (immigrants) ผู้เร่ร่อน (nomads) ผู้โดยสารที่

เดินทาง (transit passengers) ผู้ทำงานตามชายแดน (border workers) ผู้ปฏิบัติการที่ได้รับมอบหมายในประเทศนั้น ๆ เช่น กลุ่มคณะทูตของประเทศต่าง ๆ ผู้แทนกงสุลและผู้แทนทางการทหาร

นอกจากนี้ ยังมีความหมายที่ใกล้เคียงกับนักท่องเที่ยว คือ ผู้มาเยือน (visitors) ซึ่ง สมบัติ (2544 : 85) ได้ให้ความหมายไว้ว่า หมายถึง ผู้มาเยือนนักท่องเที่ยวโดยแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

1.) นักท่องเที่ยวที่ค้างคืน (tourists) หมายถึง เดินทางมาเยือนและพักอยู่ในประเทศตั้งแต่ 24 ชั่วโมง ขึ้นไป โดยใช้บริการสถานที่พักแรม แหล่งท่องเที่ยว นั้น ๆ (local accommodation) โดยแยกตามลักษณะของนักท่องเที่ยว ดังนี้

1.1) นักท่องเที่ยวระหว่างประเทศที่ค้างคืน (international Tourist) หมายถึง เดินทางเข้ามาในประเทศและพำนักอยู่ครั้งหนึ่ง ๆ ไม่น้อยกว่า 24 ชั่วโมง (หนึ่งคืน) และไม่มากกว่า 60 วัน

1.2.) นักท่องเที่ยวภายในประเทศที่ค้างคืน (domestic tourist) หมายถึง อาจเป็นคนไทยหรือคนต่างด้าว ที่อยู่ในประเทศไทยเดินทางมาจากจังหวัดที่อยู่อาศัยปกติของคนไปยังจังหวัดอื่น ๆ ระยะเวลาที่พำนักอยู่ไม่เกิน 60 วัน

2.) นักทัศนจร (excursionists) หมายถึง นักท่องเที่ยวที่ไม่ค้างคืน (day visitor) เดินทางมาเยือนชั่วคราว และอยู่ในประเทศน้อยกว่า 24 ชั่วโมง และไม่ได้ใช้บริการสถานที่พักแรม แหล่งท่องเที่ยว นั้น ๆ เช่น ผู้ที่เดินทางมาจับเรือสำราญ (cruise) โดยแยกตามลักษณะของนักท่องเที่ยวได้ในทำนองเดียวกัน คือ

2.1) นักทัศนจรระหว่างประเทศ (international excursionist)

2.2) นักทัศนจรภายในประเทศ (domestic excursionist)

นักท่องเที่ยวประเภท tourists และ excursionists เป็นกลุ่มนักเดินทาง (travelers) ที่สามารถติดตามการเดินทางและจัดเป็นข้อมูลสถิติได้ ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อผู้ประกอบการท่องเที่ยวเป็นอย่างมาก ในการวิเคราะห์เพื่อทราบความต้องการ และพฤติกรรมการบริโภคของนักท่องเที่ยวที่เป็นตลาดเป้าหมาย

องค์ประกอบของการท่องเที่ยว

การท่องเที่ยวก่อให้เกิดการเดินทางและกิจกรรมอื่นๆ อีกมากมาย เป็นการนำทรัพยากรด้านต่างๆ มาใช้ให้เป็นประโยชน์ ก่อให้เกิดผลดีต่อเศรษฐกิจนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพชีวิตของมวลมนุษยชาติ ซึ่งส่งผลไปสู่การพัฒนาประเทศการท่องเที่ยว ประกอบด้วยปัจจัย ต่างๆดังต่อไปนี้ (สถาบันศิลปะและวัฒนธรรม มหาวิทยาลัยบูรพา, 2547จ)

1. นักท่องเที่ยว เป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดของการท่องเที่ยว เพราะเป็นผู้ก่อให้เกิดการท่องเที่ยวขึ้น ดังนั้นนักท่องเที่ยวจึงเป็นปัจจัยสำคัญที่องค์กรและหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับ การท่องเที่ยวทั้งระดับประเทศและระดับโลก จะทำการศึกษาวิจัยและเก็บข้อมูลเกี่ยวกับ นักท่องเที่ยวเพื่อนำมาวางแผนในการพัฒนาการท่องเที่ยวต่อไป

2. การเดินทาง การท่องเที่ยวก็คือการเดินทางไปให้ถึงจุดหมายปลายทางตามที่นักท่องเที่ยว ตั้งใจไว้ โดยวิธีใดวิธีหนึ่ง คือ ทางบก ทางน้ำ และทางอากาศ การเดินทางท่องเที่ยวที่มี ประสิทธิภาพโดยวิธีใดนั้น จะต้องสามารถอำนวยความสะดวกในการเดินทางทั้งสภาพยานพาหนะ ที่ใช้เดินทาง และระบบเส้นทางที่ใช้ในการเดินทางมีความปลอดภัยไปถึงจุดหมายปลายทางด้วย ความเรียบร้อย รวมทั้งการประหยัดซึ่งเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้เกิดการเดินทางเพิ่มขึ้น

3. แรงจูงใจในการท่องเที่ยว หมายถึง สิ่งที่กระตุ้นให้นักท่องเที่ยวออกเดินทางท่องเที่ยว เพื่อสนองความต้องการของตนเอง การท่องเที่ยวจะเกิดขึ้นได้นั้น นักท่องเที่ยวจะต้องมีสิ่งบันดา ลใจเช่น การไปชมการแข่งขันกีฬาในต่างประเทศ และก็จะพิจารณาการท่องเที่ยวอย่างอื่น ประกอบด้วยเช่น การชมโบราณสถานโบราณวัตถุ ศึกษาชีวิตความเป็นอยู่และภาษาของคนใน ท้องถิ่นนั้นๆ เป็นต้น

ตามปกตินักท่องเที่ยวจะเดินทางหรือไม่ยอมขึ้นอยู่กับแรงจูงใจที่สำคัญ 4 ประการคือ

3.1 แรงจูงใจทางกายภาพ (physical motivation) ได้แก่ เพื่อการพักผ่อน สูดกลิ่นธรรมชาติ เปลี่ยนบรรยากาศ เล่นกีฬา หรือเพื่อรักษาสุขภาพ พักฟื้น เป็นต้น

3.2 แรงจูงใจทางวัฒนธรรม (cultural motivation) ได้แก่ เพื่อการศึกษาหาความรู้ และประสบการณ์ในสิ่งที่ตนสนใจ เช่น ขนบธรรมเนียมประเพณี วัฒนธรรม ดนตรี ศิลปะ นาฏศิลป์และศาสนา เป็นต้น

3.3 แรงจูงใจระหว่างบุคคล (interpersonal motivation) ได้แก่ เพื่อสร้าง ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เพื่อกิจกรรมบางอย่าง ซึ่งเกิดจากการชักจูง ชักชวนหรือโน้มน้าวจิตใจ ความปรารถนาที่จะได้รู้จักคนใหม่ๆ

3.4 แรงจูงใจทางด้านสถานภาพหรือชื่อเสียง (status and prestige motivation) ได้แก่ เพื่อการพัฒนาตนเอง เพื่อเพิ่มความรู้ ประสบการณ์และสถานภาพของตนเอง ตลอดจนทำให้ ตนเองได้รับชื่อเสียง เช่น การประชุม การอบรม การศึกษาดูงาน อาสาสมัคร เป็นต้น

4. ทรัพยากรการท่องเที่ยว เป็นปัจจัยสำคัญอีกประการหนึ่งที่ทำให้เกิดการท่องเที่ยว โดยเฉพาะทรัพยากรที่มีลักษณะแตกต่างกับสภาพแวดล้อมในถิ่นที่อยู่ของตนเอง จะเป็นแรงดึงดูดใจอันสำคัญที่ทำให้เกิดการท่องเที่ยวขึ้น

แนวคิด เกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ (satisfaction) หมายถึง พอใจ ชอบใจ เป็นลักษณะนามอันเป็นเรื่องของจิตใจความรู้สึกที่มีความพอใจหรือไม่พอใจแล้วแต่ทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งกระทบเป็นแง่ลบหรือบวกเกิดขึ้นเมื่อบุคคลประสบกับบุคคล สิ่งของ สิ่งแวดล้อม และวัฒนธรรม หรือมารยาทในสังคม อาจเปลี่ยนแปลงได้ตามกาลเวลา ความพึงพอใจเป็นเรื่องบุคคลที่มีทัศนคติกับพฤติกรรมที่สอดคล้องและมีความสัมพันธ์กันอย่างมีเหตุผล เป็นเรื่องของความรู้สึก (feeling) ความนึกคิด (thoughts) ความเชื่อ (believes) ความรู้ความเข้าใจ (commissions) กันระหว่างบุคคลหนึ่งกับบุคคลอื่น ๆ ก็ดีหรือต่อสิ่งของต่าง ๆ ก็ดี ให้ความสอดคล้องกันหรือมีลักษณะให้อยู่กับร่องกับรอย (consistent) พอสมควร ได้มีผู้ให้ความหมายและแนวคิดไว้ต่างกันหลายความหมาย ดังนี้

ตามพจนานุกรมศัพท์สังคมวิทยาอังกฤษ-ไทย ฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2524) ให้ความหมายของความพึงพอใจทางสังคม (social satisfaction) ว่า วิสัยสามารถของการจัดองค์การสังคมที่ทำให้ส่วนใหญ่สมาชิกรับและเห็นชอบ กับสมาชิกรับและเห็นชอบกับคุณค่าทางสังคมนั้น สภาพของจิตใจของกลุ่มและมวลชนที่ได้รับการบำบัด ความปรารถนา ความต้องการความจำเป็น และทะเยอทะยาน ด้านการจัดระเบียบสังคมอย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้ลดกิจกรรมและความคิดที่จะกระทำการเปลี่ยนแปลงระบบสังคมลงไปได้

มนตรี (2536: 9) กล่าวว่า ความพึงพอใจ คือความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่ง ความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อ บุคคลได้รับในสิ่งที่ตนเองต้องการหรือเป็นไปตามที่ตนเองต้องการ และความรู้สึกดังกล่าวนี้จะลดลงหรือไม่เกิดขึ้น ถ้าหากความต้องการหรือเป้าหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนองซึ่งระดับความพึงพอใจจะแตกต่างกัน ย่อมขึ้นอยู่กับปัจจัยองค์ประกอบของการบริการ

วิชัย (2531: 15) ได้กล่าวเพิ่มเติมว่า ความพึงพอใจมีส่วนเกี่ยวข้องกับความต้องการของมนุษย์ กล่าวคือ ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อความต้องการของมนุษย์ได้รับการตอบสนอง ซึ่งมนุษย์ไม่ว่าจะอยู่ในที่ใดย่อมมีความต้องการขั้นพื้นฐานไม่ต่างกัน

เอี่ยมพร (2527) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นพื้นฐานของการได้รับการพักผ่อนหย่อนใจ ในหลายๆรูปแบบแตกต่างกันออกไปตามความสามารถของแต่ละบุคคล ซึ่งบางคนชอบอิสระ บางคนชอบเป็นหมู่คณะ

พิทักษ์ (2538) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งในเชิงประเมินค่าซึ่งจะเห็นได้ว่าเกี่ยวข้องกับสัมพันธ์ กับทัศนคติอย่างแยกกันไม่ออก

ขวัญหทัย (2544) กล่าวว่า ความพึงพอใจคือ ความรู้สึกหรือการให้ค่าความรู้สึก ในทางบวก และ ในทางลบของมนุษย์ ที่เกี่ยวข้องกับสัมพันธ์กับทัศนคติ และเป็นความสอดคล้องกันระหว่าง

ความคาดหวังของบุคคลต่อสิ่งที่เข้าไปมีส่วนร่วมทั้งจากสิ่งเร้า สิ่งจูงใจ หรือสิ่งตอบแทน ที่บุคคลนั้นได้รับการตอบสนองความต้องการจริง ทั้งด้านวัตถุ และด้านจิตใจ ซึ่งความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อระบบความพึงพอใจมีความรู้สึก ทักษะคติทางบวกมากกว่าทางลบ หรือกล่าวได้ว่าทัศนคติบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น ทักษะคติลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจในสิ่งนั้น

บุญฤทธิ์ (2548) กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายถึง ความคาดหวังในสิ่งที่บุคคลนั้นต้องการ และจะแสดงความรู้สึกต่างๆในทางด้านบวกมากกว่าในทางด้านลบ เมื่อบุคคลนั้นได้สิ่งตอบแทนที่ตรงตามที่ต้องการที่บุคคลนั้นคาดหวังไว้ หากความรู้สึกที่มีต่อสิ่งที่ได้มาเป็นทางบวกแบบต่างๆ ก็จะก่อให้เกิดความพึงพอใจ และความรู้สึกในทางบวกนั้นยังเป็นตัวช่วยให้เกิดความพอใจเพิ่มขึ้นได้อีก

ชูชีพ (2522:108-109) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นส่วนหนึ่งของเจตคติ หมายถึงความรู้สึกน้ำใจที่คนเรามีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งอาจเป็นเหตุการณ์ บุคคล วัตถุ สิ่งของหรือสถานที่ โดยตอบสนองในรูปที่พึงพอใจหรือไม่พึงพอใจก็ได้ การที่บุคคลจะมีความพึงพอใจต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งต้องมีประสบการณ์ทางตรงหรือทางอ้อมต่อสิ่งนั้นมาก่อน ในขณะเดียวกัน

เปล่งศรี (2526:23) กล่าวถึงความพึงพอใจไว้ว่า เป็นความรู้สึกพอใจงานที่ทำและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานนั้นให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร คนจะรู้สึกพอใจในงานที่ทำเมื่องานนั้นให้ผลประโยชน์ตอบแทนทั้งทางด้านวัตถุและจิตใจ ซึ่งสามารถตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของเขาได้ โดยสรุปความหมายของความพึงพอใจในการที่บุคคลจะประกอบกิจกรรมหรืองานต่างๆ นั้น บุคคลจะต้องมีความพอใจต่อกิจกรรมหรืองานนั้นๆ จึงจะมีส่วนร่วมในกิจกรรมนั้นมากด้วยและ กิจกรรมนั้นจะต้องมีผลหรือประโยชน์ต่อบุคคลนั้นๆ เช่นกัน

จากแนวคิดข้างต้นพอสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่รับรู้ด้วยจิตใจและอาจแสดงออกมาเป็นพฤติกรรมต่างๆ ให้บุคคลรอบข้างได้รับรู้ ซึ่งเป็นความสัมพันธ์กันระหว่างสิ่งที่ลูกค้าได้รับและสิ่งที่ลูกค้าคาดหวัง

แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

ธีรภักดิ์ (2544) ได้กล่าวถึง แนวคิดในการประเมินคุณภาพของการบริการของ Parasuraman และคณะว่า ผลลัพธ์ที่เกิดจากการที่ลูกค้าประเมินคุณภาพของการบริการที่ลูกค้าได้รับ ซึ่งจะเกิดขึ้นจากการที่ลูกค้าทำการเปรียบเทียบบริการที่ได้รับ ซึ่งเกิดขึ้นหลังจากที่ลูกค้าได้รับบริการแล้วกับความคาดหวังกับการบริการที่จะได้รับ ซึ่งมีเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพของบริการ แบ่งเป็น 5 เกณฑ์ ดังต่อไปนี้

1. ความไว้วางใจ / น่าเชื่อถือ (reliability) ความสามารถในการให้บริการในระดับหนึ่ง ที่ต้องการอย่างถูกต้อง และไว้วางใจได้

2. ความมั่นใจ (assurance) ผู้ให้บริการมีความรู้และทักษะที่จำเป็นในการบริการ มีความสุภาพและเป็นมิตรกับลูกค้า มีความซื่อสัตย์ และสามารถสร้างความมั่นใจให้แก่ลูกค้าได้ และความมั่นคงปลอดภัย

3. สิ่งที่สามารถจับต้องได้ / รูปลักษณะ (tangible) สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ สภาพแวดล้อม เครื่องมือ และอุปกรณ์ต่าง ๆ

4. ความใส่ใจ / การดูแลเอาใจใส่ (empathy) ความสามารถในการเข้าถึงได้โดยสะดวก และสามารถติดต่อได้ง่าย ความสามารถในการติดต่อสื่อสาร และเข้าใจลูกค้า

5. การตอบสนองลูกค้า (responsiveness) ความเต็มใจที่จะให้บริการทันที และให้ความช่วยเหลือเป็นอย่างดี

นอกจากนี้ ได้กำหนดเครื่องมือในการวัดระดับคุณภาพให้บริการประกอบด้วย 22 รายการ กระจายมาจาก 5 องค์ประกอบของคุณภาพการให้บริการ คือ รูปลักษณะ ประกอบด้วย

- 1.) ความทันสมัยของอุปกรณ์
- 2.) สภาพแวดล้อมของสถานที่ให้บริการ
- 3.) การแต่งกายของพนักงาน
- 4.) เอกสารเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการ

ความน่าเชื่อถือ ประกอบด้วย

- 1.) ความสามารถของพนักงานในการให้บริการได้ตรงตามสัญญาไว้
- 2.) การเก็บรักษาข้อมูลของลูกค้าและการนำข้อมูลมาใช้ในการบริการแก่ลูกค้า
- 3.) การทำงานไม่ผิดพลาด
- 4.) การบำรุงรักษาอุปกรณ์เครื่องมือให้พร้อมใช้งานเสมอ

5.) การมีจำนวนพนักงานเพียงพอต่อการให้บริการ
การตอบสนอง ประกอบด้วย

- 1.) มีระบบการให้บริการที่ให้บริการได้รวดเร็ว
- 2.) ความพร้อมของพนักงานในการให้คำแนะนำปรึกษาแก่ลูกค้า
- 3.) ความรวดเร็วในการทำงานของพนักงาน
- 4.) ความพร้อมของพนักงานในการให้บริการลูกค้าทันทีที่ต้องการ

การให้ความมั่นใจ ประกอบด้วย

- 1.) ความรู้ความสามารถของพนักงานในการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการบริการ
- 2.) การสร้างความปลอดภัยและเชื่อมั่นในการรับบริการ
- 3.) ความมีมารยาทและความสุภาพของพนักงาน
- 4.) พฤติกรรมของพนักงานในการสร้างความเชื่อมั่นในการให้บริการของธนาคาร

การดูแลเอาใจใส่ ประกอบด้วย

- 1.) การให้ความสนใจและเอาใจใส่ลูกค้าแต่ละคนของพนักงานบริการ
- 2.) เวลาในการเปิดให้บริการให้ความสะดวกแก่ลูกค้า
- 3.) โอกาสในการรับทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ของกิจการผู้รับบริการ
- 4.) ความสนใจลูกค้าอย่างแท้จริงของพนักงาน
- 5.) ความสามารถในการเข้าใจความต้องการเฉพาะของลูกค้าอย่างชัดเจน

สมชาติ (2543) ได้กล่าวว่า การบริการ ถือเป็นหน้าเป็นตาขององค์กรว่า การบริการจะดีหรือไม่ส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับตัวของพนักงาน และอีกส่วนขึ้นอยู่กับความใส่ใจขององค์กรที่จะพัฒนา งานด้านบริการนี้ขึ้นมา วิธีสร้างนักบริการมืออาชีพ องค์กรต้องสรรหาบุคลากรที่มีคุณสมบัติ บุคลิกภาพที่เหมาะสม จากนั้นจึงพัฒนาเทคนิคการบริการให้กับบุคลากร ซึ่งในแต่ละเรื่อง มีรายละเอียด ดังนี้

1.) คุณสมบัติของผู้ให้บริการ สิ่งที่ผู้ให้บริการควรมีเป็นอันดับแรก คือ ความเป็นคนที่รักในงานบริการ เพราะคนที่รักในงานบริการจะมีความเข้าใจและให้ความสำคัญต่อลูกค้า มีความกระตือรือร้นที่จะช่วยเหลือลูกค้ายิ้มแย้มแจ่มใส และเอาใจใส่ดูแลลูกค้าอดทนอดกลั้น เมื่อลูกค้าตำหนิต่อว่า นอกจากนี้ พนักงานที่ให้บริการควรเป็นผู้รู้จักแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า ได้ดีด้วย

2.) บุคลิกภาพทั้งลักษณะการแต่งกายที่แลดูสะอาดเรียบร้อย รวมไปถึงอากัปกริยาที่แสดงออก เช่น การยิ้ม การหัวเราะ การแสดงท่าทางประกอบการพูด สิ่งเหล่านี้ ควรเป็นไปโดยธรรมชาติ

3.) เทคนิคการให้บริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการสนทนาเพราะการสนทนาเป็นสื่อกลางระหว่างลูกค้ากับผู้ให้บริการ การสนทนาให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ มีวิธีง่าย ๆ ดังนี้

3.1) สร้างความเป็นกันเอง เพื่อให้ลูกค้าเกิดความอบอุ่นใจ แสดงความเป็นมิตร โดยอาจแสดงออกทางสีหน้า แววตา กริยาท่าทางหรือน้ำเสียงที่สุภาพ อ่อนโยน มีหางเสียง อาทิเช่น ขอประทานโทษครับ (คะ) มีอะไรให้ผม (ดิฉัน) ช่วยประสานงานได้บ้างครับ (คะ) กรุณาอสักครู่ครับ (คะ) เป็นต้น การพูดจาต้องชัดเจนง่ายต่อการเข้าใจ และไม่เร็วหรือรัวจนลูกค้าไม่รู้เรื่อง

3.2) เน้นการฟังเป็นหลัก คือ ผู้ให้บริการควรตั้งใจฟังด้วยความอดทนขณะที่ลูกค้าพูดไม่ควรแสดงอาการที่ไม่พอใจออกมา สบตากับลูกค้าเป็นระยะพร้อมกิริยาตอบรับ

3.3) ทวนคำพูด เพื่อแสดงให้เห็นทราบว่าผู้ให้บริการกำลังตั้งใจฟัง ในเรื่องที่ลูกค้าพูด เพื่อตอบสนองต่อความพึงพอใจของลูกค้า และเทคนิคการพัฒนาระบบงานขององค์กรให้เกิดความสะดวกสบาย ต่อผู้ใช้บริการ มีดังนี้

1.) จัดระบบการทำงานให้เกิดความคล่องตัว องค์กรควรปรับลดขั้นตอนที่ยุงยากให้ง่ายขึ้น เพื่อสร้างการบริการที่สะดวกรวดเร็ว

2.) จัดทำลำดับขั้นตอนการให้บริการองค์กร ควรจัดทำขั้นตอนการบริการให้ง่ายและไม่ซับซ้อน เพื่อเป็นแนวทางให้ลูกค้าสามารถทำตามได้อย่างถูกต้องและไม่สับสน

3.) เรียนรู้ความต้องการของลูกค้าผ่านช่องทาง ต่าง ๆ เช่น ผู้รับความคิดเห็น การสอบถามพูดคุย จากคำตำหนิติเตียน และคำชมเชยต่าง ๆ เพื่อใช้เป็นแนวทางปรับปรุงงานบริการในครั้งต่อไป

4.) ฝึกอบรมพนักงานให้เกิดทักษะการบริการที่ดีเพื่อนำไปปรับใช้กับส่วนงานที่ตนปฏิบัติหน้าที่อยู่

ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

นิกร (2544) ได้ศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการพัฒนาสวนพฤกษศาสตร์พุแค จังหวัด สระบุรี พบว่า การพัฒนาด้านต่างๆ ของ สวนพฤกษศาสตร์พุแคเป็น ไปอย่างล่าช้าเนื่องจาก มีข้อจำกัดด้านงบประมาณและบุคลากร นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการพัฒนาด้านต่างๆ ของสวนพฤกษศาสตร์พุแค

กฤษดี (2549) ได้ศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อสวนแม่ฟ้าหลวงอำเภอแม่ฟ้าหลวง จังหวัดเชียงราย พบว่า ปัจจัยด้าน อายุ เพศ อาชีพ ภูมิฐานะและขนาดของกลุ่มนักท่องเที่ยวมีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวสวนแม่ฟ้าหลวง โดยใช้สถิติ f – test และ t – test

ธนากร (2545) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อสภาพแวดล้อมทางชีวภาพและการบริการ บริเวณศูนย์ศึกษาธรรมชาติ สวนป่าทองผาภูมิ จังหวัดกาญจนบุรี ผลการศึกษาพบว่า เพศ อายุ สถานภาพทางการศึกษา อาชีพ รายได้ ประเภทกลุ่มนักท่องเที่ยว จำนวนวันพัก จำนวนครั้งที่มาศูนย์ฯ เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ0.05 ส่วนสถานภาพสมรส ประสบการณ์การท่องเที่ยว และประเภทกิจกรรมนันทนาการเป็นปัจจัยที่ไม่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว

วิชิต (2545) ได้ศึกษาเรื่องความคาดหวัง และความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการเข้าร่วมกิจกรรมล่องแก่งน้ำว้า อำเภอแม่จะริม จังหวัดน่าน พบว่า ความรู้ความเข้าใจในการท่องเที่ยวเชิงนิเวศน์ของนักท่องเที่ยวมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังในด้านการจัดการการท่องเที่ยวเพื่อรักษาธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และในด้านอรรถาธิบายของคนในท้องถิ่น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 กล่าวคือนักท่องเที่ยวที่มีความรู้ความเข้าใจดีจะมีความคาดหวังมาก ส่วน นักท่องเที่ยวที่มีความรู้ น้อย จะไม่มีความคาดหวัง หรือมีความคาดหวังน้อย

จุมพล (2546) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อศูนย์อนุรักษ์ช้างไทย จังหวัดลำปาง พบว่า อายุ สถานภาพทางการศึกษา อาชีพ รายได้ สถานภาพสมรส ประสบการณ์เดินทางมาจังหวัดลำปาง และวัตถุประสงค์หลักในการเดินทางมาจังหวัดลำปาง มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อศูนย์อนุรักษ์ช้างไทยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สำหรับ เพศระดับการศึกษา จำนวนครั้งที่มาศูนย์อนุรักษ์ช้างไทยไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อศูนย์อนุรักษ์ช้างไทย

บุญฤทธิ์ (2548) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการให้บริการของอุทยานแห่งชาติเขาสก จังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่า ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการให้บริการของอุทยานแห่งชาติเขาสก อยู่ในระดับสูงมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ 3.77 ทั้งนี้ นักท่องเที่ยวมีระดับการศึกษา รายได้ จำนวนนักท่องเที่ยวในกลุ่ม ประเภทกลุ่มนักท่องเที่ยว และจำนวนวันในการท่องเที่ยวแตกต่างกัน มีความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการให้บริการของอุทยานแห่งชาติเขาสกแห่งนี้ในระดับที่แตกต่างกัน

มาโนช (2548) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกของอุทยานแห่งชาติแก่งกระจาน จังหวัดเพชรบุรี พบว่า ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกของอุทยานแห่งชาติ อยู่ในระดับสูงมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากับ 3.50 ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกของอุทยานแห่งชาติแก่งกระจาน จังหวัดเพชรบุรี ได้แก่ สถานภาพทางการศึกษา และวัตถุประสงค์ของการมาเยือน

อรชुดา (2546) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวชนในการเยี่ยมชมสวนสัตว์มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวชนในการเยี่ยมชมสวนสัตว์เชียงใหม่ และข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาสวนสัตว์เชียงใหม่ให้สามารถตอบสนองความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวชนอย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น การศึกษาครั้งนี้เก็บรวบรวมข้อมูล โดยออกแบบสอบถามของนักท่องเที่ยวชาวชนที่เดินทางมาเที่ยวชมสวนสัตว์เชียงใหม่จำนวน 300 คน และนำข้อมูลที่ได้มาประมวลผลโดยใช้สถิติค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย

ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งสามารถสรุปผลการศึกษาคำนี้ นักท่องเที่ยวชาวชนมีความพึงพอใจต่อการเยี่ยมชมสวนสัตว์เชียงใหม่ ในทุกปัจจัยหลักอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ไม่ว่าจะเป็นปัจจัยด้านสิ่งดึงดูดใจของสวนสัตว์เชียงใหม่ ด้านการเข้าถึงเชียงใหม่ หรือด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของสวนสัตว์เชียงใหม่ และจากข้อมูลส่วนบุคคลที่ได้จากการศึกษาพบว่าเยาวชนจากกลุ่มตัวอย่างที่ได้เป็นหญิงมากกว่าชาย อายุ 14 ปี ระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น และส่วนมากพักอาศัยอยู่ต่างอำเภอ ในจังหวัดเชียงใหม่ เยาวชนกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มาเที่ยวสวนสัตว์เชียงใหม่มากกว่า 1 ครั้ง ในวันเสาร์และอาทิตย์ในช่วงเวลาเช้า – บ่าย พอๆกัน เหตุผลในการมาสวนสัตว์เพื่อมาทัศนศึกษาที่ทางโรงเรียน และจากการศึกษาพบว่าปัจจัยส่วนบุคคลทางด้านเพศ อายุ การศึกษา และภูมิลำเนา ใกล้เคียงกันทำให้มีความพึงพอใจอยู่ในระดับไม่แตกต่างกัน ในการศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวชนที่มาเยี่ยมชมสวนสัตว์เชียงใหม่เพื่อนำผลที่ได้จากการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาสวนสัตว์เชียงใหม่ให้สามารถตอบสนองความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวชนอย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น เพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดแก่นักท่องเที่ยว โดยผู้ศึกษาได้รวบรวมข้อ เสนอแนะและการปรับปรุงพัฒนาสถานที่สวนสัตว์เชียงใหม่ ดังนี้

ด้านสิ่งดึงดูดใจ

1. ควรจะมีการจัดสรรงบประมาณเพื่อการพัฒนาโบราณสถานและประชาสัมพันธ์ให้เป็นแหล่งที่ดึงดูดใจและสร้างความพึงพอใจให้มากกว่านี้
2. ที่สถานที่จัดแสดงความสามารถของสัตว์ ควรจะเพิ่มการแสดงที่หลากหลายมากขึ้น และให้เยาวชนที่เข้าชมได้มีส่วนร่วมมากกว่านี้

ด้านการเข้าถึง

1. สวนสัตว์เชียงใหม่ควรจัดทำป้ายข้อมูล ความเป็นมาของสัตว์แต่ละชนิด ให้อยู่ในมุมที่สะดวกต่อการศึกษาและดึงดูดใจ
2. ควรมีการศึกษาความเป็นไปได้ในการให้นักท่องเที่ยวสามารถเข้าใกล้ชิดกับสัตว์บางชนิดที่ไม่เป็นอันตราย

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

1. ควรจะมีการวางแผนจัดสรรบริการให้เพียงพอต่อความต้องการของนักท่องเที่ยว
2. ควรพัฒนาในเรื่องที่นั่งพักที่ทิ้งขยะให้สะดวกกว่านี้ และอยู่ในรูปแบบที่น่าพักผ่อนใช้