



ความพึงพอใจของประชาชนต่อศูนย์การเรียนรู้การอนุรักษ์ป่าชายเลน  
กองพันรถสะเทินน้ำสะเทินบก อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี

PEOPLE'S SATISFACTION IN THE NATURE EDUCATION CENTER FOR MANGROVE  
CONSERVATION AT ASSAULT AMPHIBIOUS VEHICLE BATTALION IN SATTAHIP  
CHONBURI PROVINCE

อารยะ จันทรสุโข

มหาวิทยาลัยบูรพา

2560

2016377843

BUU :Thesis 59930021 independent study / recv: 25062561 12:26:00 / seq: 134



59930021\_2016377843

ความพึงพอใจของประชาชนต่อศูนย์การเรียนรู้การอนุรักษ์ป่าชายเลน  
กองพันรตสะเทินน้ำสะเทินบก อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี

อารยะ จันทรสุนทร

งานนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

กลุ่มวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน

วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา

2560

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยบูรพา



2016377843

BUU-IThesis 59930021 independent study / recv: 25062561 12:26:00 / seq: 134

PEOPLE'S SATISFACTION IN THE NATURE EDUCATION CENTER FOR MANGROVE  
CONSERVATION AT ASSAULT AMPHIBIOUS VEHICLE BATTALION IN SATTAHIP  
CHONBURI PROVINCE

ARAYA JUNTARASUKKO

AN INDEPENDENT STUDY SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF  
THE REQUIREMENTS FOR THE MASTER OF PUBLIC ADMINISTRATION  
IN PUBLIC AND PRIVATE MANAGEMENT  
GRADUATE SCHOOL OF PUBLIC ADMINISTRATION  
BURAPHA UNIVERSITY

2017

COPYRIGHT OF BURAPHA UNIVERSITY



2016377843

BUU\_Thesis\_59930021\_independent\_study / recv: 25062561 12:26:00 / seq: 134

คณะกรรมการควบคุมงานนิพนธ์และคณะกรรมการสอบงานนิพนธ์ได้พิจารณา  
งานนิพนธ์ของ อารยะ จันทรสุโข ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต กลุ่มวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน ของมหาวิทยาลัยบูรพา  
ได้

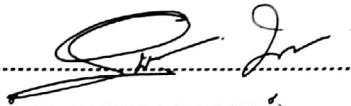
คณะกรรมการควบคุมงานนิพนธ์



..... อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก

(อาจารย์ ดร. กฤษณา นันทเพ็ชร)

คณะกรรมการสอบงานนิพนธ์



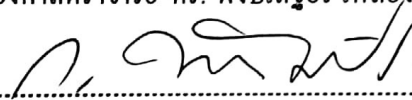
..... ประธาน

(อาจารย์ ดร. อุษณากร ทาวะรัมย์)



..... กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร. พงษ์เสฐียร เหลืองอลงกต)



..... กรรมการ

(อาจารย์ ดร. กฤษณา นันทเพ็ชร)

วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจอนุมัติให้รับงานนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต กลุ่มวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน ของ  
มหาวิทยาลัยบูรพา



..... คณบดีวิทยาลัยการ

บริหารรัฐกิจ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อานนท์ วงษ์แก้ว)

วันที่ 22 เดือน มิถุนายน พ.ศ. 2561



59930021: กลุ่มวิชา: การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน; ปร.ม. (การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน)

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ / ป่าชายเลน / ชลบุรี

อารยะ จันทรสุโข: ความพึงพอใจของประชาชนต่อศูนย์การเรียนรู้การอนุรักษ์ป่าชายเลน กองพันรถสะเทินน้ำสะเทินบก อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี (PEOPLE'S SATISFACTION IN THE NATURE EDUCATION CENTER FOR MANGROVE CONSERVATION AT ASSAULT AMPHIBIOUS VEHICLE BATTALION IN SATTAHIP CHONBURI PROVINCE) คณะกรรมการควบคุมงานนิพนธ์: กฤษฎา นันทเพ็ชร ปี พ.ศ. 2560

งานนิพนธ์เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อศูนย์การเรียนรู้การอนุรักษ์ป่าชายเลน กองพันรถสะเทินน้ำสะเทินบก อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อศูนย์การเรียนรู้การอนุรักษ์ป่าชายเลน กองพันรถสะเทินน้ำสะเทินบก อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี 2) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อศูนย์การเรียนรู้การอนุรักษ์ป่าชายเลน กองพันรถสะเทินน้ำสะเทินบก อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา อาชีพ รายได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ คือ ประชาชนที่มาร่วมทำกิจกรรม ต่อศูนย์การเรียนรู้การอนุรักษ์ป่าชายเลน กองพันรถสะเทินน้ำสะเทินบก อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี จำนวน 235 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่แบบสอบถามความพึงพอใจ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที (t-test) และการทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA)

ผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อศูนย์การเรียนรู้การอนุรักษ์ป่าชายเลน กองพันรถสะเทินน้ำสะเทินบก อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาตามรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านวิทยากร รองลงมาคือ ด้านการบริการอื่น ๆ ด้านสถานที่ และด้านที่มีข้อเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านสื่อให้ความรู้ ตามลำดับ ส่วนผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อศูนย์การเรียนรู้การอนุรักษ์ป่าชายเลน กองพันรถสะเทินน้ำสะเทินบก อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อศูนย์การเรียนรู้การอนุรักษ์ป่าชายเลน กองพันรถสะเทินน้ำสะเทินบก อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน



2016377843

59930021: CONCENTRATION: PUBLIC AND PRIVATE MANAGEMENT; M.P.A.  
(PUBLIC AND PRIVATE MANAGEMENT)

KEYWORDS: PEOPLE'S SATISFACTION / NATURE MANGROVE / CHONBURI  
PROVINCE

ARAYA JUNTARASUKKO: PEOPLE'S SATISFACTION IN THE NATURE  
EDUCATION CENTER FOR MANGROVE CONSERVATION AT ASSAULT AMPHIBIOUS  
VEHICLE BATTALION IN SATTAHIP CHONBURI PROVINCE. ADVISORY  
COMMITTEE: KRISDA NANTAPETCH 2017

The purpose of this study was twofold. First, it aimed at examining public satisfaction with a learning center for mangrove conservation at the Assault Amphibious Vehicle Battalion, located in Amphoe Sattahip, Chon Buri Province. Also, this study intended to compare a level of public satisfaction with the learning center for mangrove conservation at the Assault Amphibious Vehicle Battalion as classified by gender, age, marital status, educational level, occupation, and amount of monthly income. The subjects participating in this study were 235 people participating in activities organized by the learning center for mangrove conservation at the Assault Amphibious Vehicle Battalion. The instrument used to collect the data was a questionnaire surveying a satisfactory level. The statistical tests use to analyze the collected data included frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, and One-way ANOVA.

The results of the study revealed that the level of public satisfaction with the learning center for mangrove conservation at the Assault Amphibious Vehicle Battalion was at the highest level. When considering each aspect, the one in relation to guest speakers was rated with the highest mean score, followed by the aspects of service, venue, and learning media, respectively. Finally, based on the results from the comparisons, there were no statistically significant differences in the level of satisfaction with the learning center for mangrove conservation at the Assault Amphibious Vehicle Battalion among the subjects who had different gender, age, marital status, educational level, occupation, and amount of monthly income.



2016377843

BUU 1Thesis 59930021 independent study / recv: 25062561 12:26:00 / seq: 134

## กิตติกรรมประกาศ

งานนิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จได้ด้วยความกรุณาอนุเคราะห์อย่างยิ่งจาก ดร. กฤษฎา นันทเพ็ชร อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก ดร. สุปราณี ธรรมพิทักษ์ รองศาสตราจารย์ ดร. พงเสฐียร เหลืองอลงกต ที่ได้กรุณาแนะนำ ทำให้งานวิจัยได้รับแนวทางในการศึกษาค้นคว้างานนิพนธ์อย่างถูกต้องสมบูรณ์ จึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณ น.ท.คมสัน ท้วมพงษ์ ผู้บังคับกองพันรตสะเทินน้ำสะเทินบกที่ อำนาจ ความสะดวกในการเก็บข้อมูล และขอขอบพระคุณประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่ได้ให้ความกรุณาอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถาม และแสดงความคิดเห็นให้การดำเนินการวิจัยสำเร็จด้วยดี

คุณค่าและประโยชน์ของงานนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบบูชาพระคุณของบิดา มารดา และครูอาจารย์ทุกท่าน

อารยะ จันทรสุโข



2016377843

## สารบัญ

|  | หน้า |
|--|------|
| บทคัดย่อภาษาไทย .....  | ง    |
| บทคัดย่อภาษาอังกฤษ .....   | จ    |
| กิตติกรรมประกาศ .....  | ฉ    |
| สารบัญ .....   | ช    |
| สารบัญตาราง .....  | ฅ    |
| สารบัญภาพ .....  | ฉ    |
| บทที่ 1 บทนำ .....   | 1    |
| ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาวิจัย .....                                    | 1    |
| วัตถุประสงค์ของการวิจัย .....  | 3    |
| สมมติฐานของการวิจัย .....  | 3    |
| กรอบแนวคิดในการวิจัย .....   | 4    |
| ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ .....  | 4    |
| ขอบเขตการวิจัย .....   | 5    |
| นิยามศัพท์เฉพาะ .....  | 6    |
| บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....                          | 8    |
| แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ .....   | 8    |
| แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ .....  | 13   |
| หลักการเกี่ยวกับป้าชายเลน .....  | 22   |
| ข้อมูลของศูนย์การเรียนรู้การอนุรักษ์ป้าชายเลน กองพันธสะเทินน้ำสะเทินบก ..... | 25   |
| งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....  | 27   |
| ตารางสังเคราะห์ตัวแปรตาม .....   | 31   |



2016377843

BUU-IThesis 59930021 Independent study / revv: 25062561 12:26:00 / seq: 134



|         |  |    |
|---------|--|----|
| บทที่ 3 | วิธีการดำเนินการวิจัย .....                  | 33 |
|         | วิธีการวิจัย .....                           | 33 |
|         | ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง .....                | 33 |
|         | เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย .....             | 34 |
|         | การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ .....     | 35 |
|         | การเก็บรวบรวมข้อมูล .....                    | 35 |
|         | วิธีการประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล .....      | 36 |
|         | ระยะเวลาการเก็บรวบรวมข้อมูล .....            | 36 |
|         | การวิเคราะห์ข้อมูล .....                     | 36 |
| บทที่ 4 | ผลการวิจัย .....                             | 38 |
|         | การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....          | 38 |
|         | ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....                   | 39 |
| บทที่ 5 | สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ .....         | 53 |
|         | สรุปผลการวิจัย .....                         | 53 |
|         | อภิปรายผล .....                              | 55 |
|         | ข้อเสนอแนะ .....                             | 61 |
|         | บรรณานุกรม .....                             | 63 |
|         | ภาคผนวก .....                                | 66 |
|         | ภาคผนวก ก เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย .....   | 67 |
|         | ภาคผนวก ข ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ..... | 72 |
|         | ประวัติย่อของผู้วิจัย .....                  | 75 |



## สารบัญตาราง

หน้า

|            |   |    |
|------------|---|----|
| ตารางที่ 1 | การสังเคราะห์ตัวแปร .....   | 31 |
| ตารางที่ 2 | จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล (n = 235).....  | 39 |
| ตารางที่ 3 | ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจ<br>ของประชาชนต่อศูนย์การเรียนรู้การอนุรักษ์ป่าชายเลนกองพันรตสเทินน้ำสะเทินบก<br>อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี ในภาพรวม .....  | 41 |
| ตารางที่ 4 | ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจ<br>ต่อศูนย์การเรียนรู้การอนุรักษ์ป่าชายเลนกองพันรตสเทินน้ำสะเทินบก อำเภอสัตหีบ<br>จังหวัดชลบุรี ด้านสถานที่ .....         | 42 |
| ตารางที่ 5 | ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจ<br>ต่อศูนย์การเรียนรู้การอนุรักษ์ป่าชายเลนกองพันรตสเทินน้ำสะเทินบก อำเภอสัตหีบ<br>จังหวัดชลบุรี ด้านสื่อให้ความรู้ .....  | 43 |
| ตารางที่ 6 | ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจต่อ<br>ศูนย์การเรียนรู้การอนุรักษ์ป่าชายเลนกองพันรตสเทินน้ำสะเทินบก อำเภอสัตหีบ<br>จังหวัดชลบุรี ด้านวิทยากร .....         | 45 |
| ตารางที่ 7 | ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจต่อ<br>ศูนย์การเรียนรู้การอนุรักษ์ป่าชายเลนกองพันรตสเทินน้ำสะเทินบก อำเภอสัตหีบ<br>จังหวัดชลบุรี ด้านการบริการอื่น ๆ ..... | 46 |
| ตารางที่ 8 | วิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อศูนย์การเรียนรู้<br>การอนุรักษ์ป่าชายเลน กองพันรตสเทินน้ำสะเทินบก อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี<br>จำแนกตามเพศ .....                          | 47 |
| ตารางที่ 9 | วิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อศูนย์การเรียนรู้<br>การอนุรักษ์ป่าชายเลน กองพันรตสเทินน้ำสะเทินบก อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี<br>จำแนกตามอายุ .....                         | 48 |



2016377843

BUU\_1Thesis\_59930021\_independent\_study / revv : 25062561\_12:26:00 / seq : 134

ตารางที่ 10 วิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อต่อศูนย์การเรียนรู้  
 การอนุรักษ์ป่าชายเลน กองพันรตสะเทินน้ำสะเทินบก อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี  
 จำแนกตามสถานะภาพสมรส ..... 48

ตารางที่ 11 วิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อต่อศูนย์การเรียนรู้  
 การอนุรักษ์ป่าชายเลน กองพันรตสะเทินน้ำสะเทินบก อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี  
 จำแนกตามการศึกษา ..... 49

ตารางที่ 12 วิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อต่อศูนย์การเรียนรู้  
 การอนุรักษ์ป่าชายเลน กองพันรตสะเทินน้ำสะเทินบก อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี  
 จำแนกตามอาชีพ ..... 50

ตารางที่ 13 วิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อต่อศูนย์การเรียนรู้  
 การอนุรักษ์ป่าชายเลน กองพันรตสะเทินน้ำสะเทินบก อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี  
 จำแนกตามรายได้ ..... 50

ตารางที่ 14 ผลการสรุปสมมติฐานการวิจัย ..... 51

# สารบัญภาพ

หน้า

ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการศึกษา .....4



2016377843

BUU-IThesis 59930021 independent study / recv: 25062561 12:26:00 / seq: 134

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาวิจัย

ป่าชายเลน มีระบบนิเวศที่มีคุณค่ามหาศาล และมีความสำคัญต่อมนุษย์หลายรูปแบบ ถือเป็นแหล่งอาหารที่สำคัญของสัตว์น้ำ ซึ่งได้แก่ อินทรียวตฤที่ข่อยสลายจากซากพืชหรือเศษใบไม้ ส่วนใหญ่ได้จากใบของพืชที่ร่วงหล่น นอกจากนี้ยังได้จากส่วนของ กิ่ง ก้าน ดอก และผลอีกด้วย ส่วนแหล่งอาหารอื่น ๆ ในบริเวณปากแม่น้ำ ส่วนใหญ่เป็นสารอินทรีย์ที่ละลายน้ำ เช่น กรดอะมิโน ซึ่งมีต้นกำเนิดจากการสลายตัวของอินทรียวตฤ ในบริเวณป่าชายเลน ป่าชายเลนยังเป็นแหล่งที่ตัวอ่อนของสัตว์น้ำพวก กุ้ง หอย ปู ปลา เข้ามาอาศัยรวมเงาและหาอาหาร ป่าชายเลนจึงเป็นแหล่งอนุบาลตัวอ่อนของสัตว์น้ำ ที่มีความสำคัญต่อระบบนิเวศทะเลไทยมากที่สุด คุณประโยชน์ที่เห็นได้ชัดของป่าชายเลนอีกก็คือ การใช้ประโยชน์จากไม้ ชายเลนเพื่อการเผาถ่าน ดินไม้ในป่าชายเลนปลูกง่าย โตเร็ว จึงมีการลักลอบตัดฟันน้อยกว่าดินไม้ในป่าบกหลายเท่า ไม้ป่าชายเลนนอกจากจะใช้เผาถ่าน ยังมีการใช้ประโยชน์ในรูปแบบอื่นๆ คือ เป็นไม้ฟืน ไม้เสาเข็ม ไม้ค้ำยัน ไม้ก่อสร้าง แพลลา อุปกรณ์ การประมง และเฟอร์นิเจอร์ ป่าชายเลนยังทำหน้าที่เสมือนเขื่อนป้องกันคลื่นลมจากทะเล ที่สามารถซ่อมแซมตนเองได้เมื่อได้รับความเสียหายจากพายุ ป่าชายเลนช่วยป้องกันความรุนแรงของพายุ จนไม่ก่อให้เกิดอันตรายต่อมนุษย์และระบบนิเวศบริเวณถัดเข้ามา และในขณะเดียวกันป่าชายเลนยังทำหน้าที่ดักกรองสาร ปรมาณูและสารมลพิษต่าง ๆ จากชายฝั่งไม่ให้ลงสู่ทะเล โลหะหนักหลายชนิด เมื่อถูกพัดพามาตามกระแสน้ำ ก็จะตกตะกอนลงที่บริเวณดินเลนในป่าชายเลน นอกจากนี้ขยะและคราบน้ำมันต่าง ๆ ก็จะถูกกรองไว้ในป่าชายเลน (อากาศ สำเร็จรัมย์, 2555)

การสำรวจพื้นที่ป่าชายเลนครั้งแรกในปี พ.ศ. 2504 พบว่ามีพื้นที่ป่าชายเลนประมาณ 2,299,375 ไร่ และลดลงอย่างต่อเนื่อง สวนทางกับการเพิ่มของประชากรประกอบกับรัฐบาลอนุญาตให้เอกชนทำไม้ป่าชายเลน โดยให้สัมปทานทำไม้ป่าชายเลน ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมาพื้นที่ป่าชายเลนได้มีการเปลี่ยนแปลงและมีการใช้ประโยชน์จากกิจกรรมต่าง ๆ มาโดยตลอดทำให้พื้นที่ป่าชายเลนลดลงมา เนื่องจากสาเหตุสำคัญหลายประการ ได้แก่ การเพาะเลี้ยงสัตว์น้ำ การบุกรุกเพื่อทำนากุ้ง การทำนาเกลือ การขยายตัวของเขตเมือง การท่องเที่ยวและการอุตสาหกรรม และในช่วงระหว่างปี พ.ศ. 2522-2530 การเพาะเลี้ยงกุ้งกุลาค่าเป็นอาชีพที่ได้รับความนิยมอย่างมาก เนื่องจากให้ผลตอบแทนสูง ทำให้ราษฎรเข้าบุกรุกแผ้วถางตัดไม้ป่าชายเลนและยึดถือครอบครอง เปลี่ยน



2016377843

สภาพพื้นที่ป่าชายเลนไปเป็นบ่อเพาะเลี้ยงกุ้งกุลาดำจำนวนมาก โดยเฉพาะฝั่งอ่าวไทยตั้งแต่จังหวัดตราดไปจนถึงจังหวัดปัตตานี พบว่าพื้นที่ป่าชายเลนถูกเปลี่ยนสภาพไปถึง 567,001 ไร่ ในปี พ.ศ. 2539 พบว่าพื้นที่ป่าชายเลนมีเหลืออยู่น้อยที่สุด โดยเหลืออยู่เพียง 1,047,390 ไร่ เท่านั้น ต่อมาสภาพแวดล้อมชายฝั่งที่เสื่อมโทรมทำให้การเลี้ยงกุ้งกุลาดำไม่ประสบผลสำเร็จอย่างที่เคยในอดีต ประกอบกับความผันผวนของราคากุ้งกุลาดำในตลาด ทำให้ผู้เลี้ยงจำนวนมากเลิกกิจการไปปล่อยให้บ่อเพาะเลี้ยงกุ้งกุลาดำเป็นพื้นที่กร้าง แต่ยังคงมีการครอบครองซื้อขายสิทธิ์ในที่ดินป่าชายเลนอย่างผิดกฎหมาย การบุกรุกทำลายป่าชายเลนโดยการเพาะเลี้ยงสัตว์น้ำจึงเปลี่ยนรูปแบบมาเป็นการเข้าทำประโยชน์เพื่อที่อยู่อาศัย การเกษตร และการท่องเที่ยว พื้นที่ป่าชายเลนของประเทศไทยในปี พ.ศ. 2504 พบว่า มีพื้นที่รวมทั้งสิ้น 2,299,375 ไร่ หรือร้อยละ 0.72 ของพื้นที่ประเทศ ในระยะ 25 ปีต่อมาพื้นที่ป่าชายเลนได้ลดลงอย่างรวดเร็ว จากการสำรวจเมื่อ พ.ศ. 2529 ปรากฏว่ามีพื้นที่ ป่าชายเลนประมาณ 1,220,000 ไร่ หรือลดลงเกือบครึ่งหนึ่ง ต่อมาป่าชายเลนยังคงลดลงอย่างต่อเนื่องและมีแนวโน้มอัตราการบุกรุกเพิ่มมากยิ่งขึ้น โดยในปี พ.ศ. 2534 พื้นที่ป่าชายเลนคงเหลือเพียง 1,076,250 ไร่ หรือร้อยละ 0.33 ของพื้นที่ประเทศ ซึ่งคิดเป็นพื้นที่ที่ถูกทำลาย 1,223,125 ไร่ หรือประมาณร้อยละ 54 เมื่อเทียบกับปี พ.ศ. 2504 และลดลงเหลือประมาณ 1,047,781.25 ไร่ ในปี พ.ศ. 2539 แต่หลังจากปี พ.ศ. 2539 มีพื้นที่ป่าชายเลนเพิ่มขึ้นเนื่องจากได้มีนโยบายการฟื้นฟูป่า ชายเลน เช่น การปลูกป่าทดแทนและการลดการบุกรุกทำลายป่า ส่งผลให้ในปี พ.ศ. 2543 พื้นที่ ป่าชายเลนเพิ่มขึ้น 1,578,750 ไร่ และเป็น 2,384 ไร่ ในปี พ.ศ. 2547 โดยมีพื้นที่เพิ่มขึ้นมากกว่าแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 9 (ปี พ.ศ. 2545-2549) ได้ตั้งเป้าหมายไว้ว่าควรมี ป่าชายเลนทั้งประเทศประมาณ 1,250,000 ไร่ หากเทียบอัตราการเปลี่ยนแปลงพื้นที่ป่าชายเลน รายจังหวัดในช่วงปี พ.ศ. 2518-2536 พบว่า จังหวัดชลบุรีมีอัตราการลดลงเฉลี่ยต่อปีมากที่สุดถึงร้อยละ 5.42 เนื่องจากการขยายตัวทางเศรษฐกิจ โดยเฉพาะการพัฒนาพื้นที่ชายฝั่งทะเลและการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว (กรมทรัพยากรทางทะเลและชายฝั่ง, 2556)

ในปี 2528 ได้จัดตั้งกองพันรตสะเทินน้ำสะเทินบก โดยมีการสำรวจพื้นที่โดยรอบของกองพันรตสะเทินน้ำสะเทินบก พบว่ามีพื้นที่ป่าชายเลน ซึ่งสามารถใช้ประโยชน์จากป่าชายเลนได้มากมาย จึงได้มีโครงการปลูกป่าชายเลนและมีการจัดการศึกษาและอบรมเยาวชนในเรื่องการอนุรักษ์ธรรมชาติ จึงมีการเปิดเป็นศูนย์การเรียนรู้การอนุรักษ์ป่าชายเลนมาตั้งแต่ปี 2545 เป็นต้นมา ศูนย์การเรียนรู้การอนุรักษ์ป่าชายเลน กองพันรตสะเทินน้ำสะเทินบก อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรีเป็นพื้นที่ศึกษาและเรียนรู้ พื้นที่ประมาณ 100 ไร่ ในปัจจุบันจัดว่าเป็นป่าชายเลนที่มีความอุดมสมบูรณ์แห่งหนึ่งของอำเภอสัตหีบ มีพันธุ์ไม้ให้ได้ศึกษาในพื้นที่ทั้งสิ้นประมาณ 20 ชนิด โดยมีสะพานเป็นทางเดินเพื่อเยี่ยมชมป่าชายเลน ระยะทางประมาณ 2 กิโลเมตร ป่าชายเลนกองพัน

รถสะเทินน้ำสะเทินบกจัดว่าเป็นแหล่งอาหารตามธรรมชาติของสัตว์น้ำ และเป็นแหล่งที่มาของ สัตว์น้ำ เช่น กุ้งแชบ๊วย ปูดำ ปูแสม ปลาต่าง ๆ ตลอดจนเป็นแหล่งสมุนไพรมากมาย ชนิด จึงทำให้ ป่าชายเลนแห่งนี้เหมาะสมแก่การศึกษาหาความรู้ รวมทั้งเป็นแหล่งที่ใช้ในการจัดกิจกรรมในการ ปลุกป่า การอยู่ร่วมกับธรรมชาติ ช่วยกันเก็บขยะในบริเวณป่าชายเลน และช่วยกันเพาะพันธุ์ ต้นกล้าโกงกางอีกด้วย ทั้งนี้ผู้ที่มาทำกิจกรรมอนุรักษ์เดินทางกลับไปแล้วมีการพูดปากต่อปาก ถึงเรื่องของ สถานที่ และ กิจกรรม ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อผู้มาทำการศึกษาในเรื่องของการอนุรักษ์ ป่าชายเลนเป็นอย่างมาก สามารถนำกลับไปใช้เป็นแนวทางในการใช้ชีวิตของนักอนุรักษ์ได้ จึงทำให้มีจำนวนคณะเข้ามาเพิ่มมากขึ้นในทุก ๆ ปี

ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยเห็นสมควรที่จะศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อศูนย์การเรียนรู้ การอนุรักษ์ป่าชายเลน กองพันรถสะเทินน้ำสะเทินบก อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี ว่าประชาชนมี ความพึงพอใจต่อศูนย์การเรียนรู้การอนุรักษ์ป่าชายเลนมากน้อยเพียงใด และมีปัจจัยใดบ้างที่ต้อง ปรับปรุงเพิ่มเติม เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้มาพัฒนาศูนย์การเรียนรู้การอนุรักษ์ป่าชายเลน กองพันรถสะเทินน้ำสะเทินบก อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี สืบต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อศูนย์การเรียนรู้การอนุรักษ์ป่าชายเลน กองพันรถสะเทินน้ำสะเทินบก อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อศูนย์การเรียนรู้การอนุรักษ์ป่าชายเลน กองพันรถสะเทินน้ำสะเทินบก อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา อาชีพ รายได้

### สมมติฐานของการวิจัย

1. ประชาชนที่มีเพศ ต่างกันมีความพึงพอใจต่อศูนย์การเรียนรู้การอนุรักษ์ป่าชายเลน กองพันรถสะเทินน้ำสะเทินบก อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน
2. ประชาชนที่มีอายุ ต่างกันมีความพึงพอใจต่อศูนย์การเรียนรู้การอนุรักษ์ป่าชายเลน กองพันรถสะเทินน้ำสะเทินบก อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน
3. ประชาชนที่มีสถานะภาพสมรส ต่างกันมีความพึงพอใจต่อศูนย์การเรียนรู้การอนุรักษ์ ป่าชายเลน กองพันรถสะเทินน้ำสะเทินบก อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน
4. ประชาชนที่มีการศึกษา ต่างกันมีความพึงพอใจต่อศูนย์การเรียนรู้การอนุรักษ์ ป่าชายเลน กองพันรถสะเทินน้ำสะเทินบก อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน



2016377843

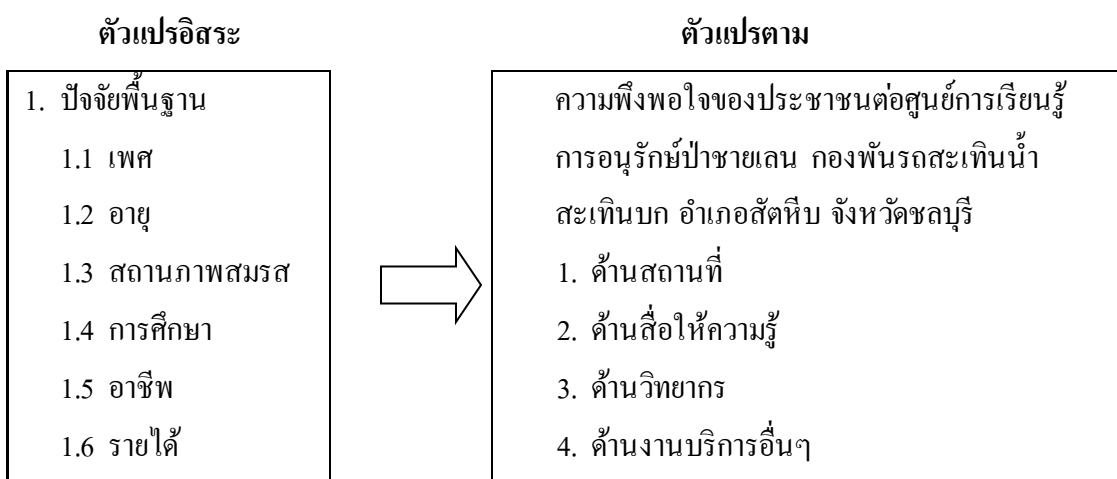
BUU-IThesis 59930021 Independent study / rev: 25062561 12:26:00 / seq: 134

5. ประชาชนที่มีอาชีพ ต่างกันมีความพึงพอใจต่อศูนย์การเรียนรู้การอนุรักษ์ป่าชายเลน กองพันรตสะเทินน้ำสะเทินบก อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน

6. ประชาชนที่มีรายได้ ต่างกันมีความพึงพอใจต่อศูนย์การเรียนรู้การอนุรักษ์ป่าชายเลน กองพันรตสะเทินน้ำสะเทินบก อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน

### กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อศูนย์การเรียนรู้การอนุรักษ์ป่าชายเลน กองพันรตสะเทินน้ำสะเทินบก อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี มีการสังเคราะห์ตัวแปร และปรับปรุงจากงานวิจัยของบุษราคัม ลีวสุนทร (2551), วาธิตา วัฒนรังสี (2552), ธนกร พิงษ์สัมพันธ์ (2555), นินนาท หนวดหอม (2558) และ ร.ต.ท.หญิง นัยน์ปพร พุดตรง (2558) ซึ่งได้ตัวแปรประกอบด้วย ด้านสถานที่ ด้านสื่อให้ความรู้ ด้านวิทยากร ด้านบริการอื่น ๆ ดังตัวแบบภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการศึกษา

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจและความต้องการของประชาชนต่อศูนย์การเรียนรู้การอนุรักษ์ป่าชายเลน กองพันรตสะเทินน้ำสะเทินบก อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี

2. ทำให้ทราบถึงแนวทางพัฒนาต่อศูนย์การเรียนรู้การอนุรักษ์ป่าชายเลน กองพันรตสะเทินน้ำสะเทินบก อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี ซึ่งจะทำให้เกิดการพัฒนาที่ดีขึ้นต่อไป



## ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการอนุรักษ์ป่าชายเลน กองพันรตสะเทินน้ำสะเทินบก อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี เป็นการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชน

สำหรับตัวแปรที่ใช้ในการทำวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วย

ตัวแปรอิสระได้แก่

### 1. ปัจจัยพื้นฐาน

- 1.1 เพศ
- 1.2 อายุ
- 1.3 สถานะภาพ
- 1.4 การศึกษา
- 1.5 อาชีพ
- 1.6 รายได้

ตัวแปรตามได้แก่

1. ความพึงพอใจของประชาชนต่อศูนย์การเรียนรู้การอนุรักษ์ป่าชายเลน กองพันรตสะเทินน้ำสะเทินบก อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี

- 1.1 ด้านสถานที่
- 1.2 ด้านสื่อให้ความรู้
- 1.3 ด้านวิทยากร
- 1.4 ด้านงานบริการอื่น ๆ

ขอบเขตด้านพื้นที่ ผู้วิจัยได้ทำการเก็บข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญซึ่งประกอบไปด้วยกลุ่มประชาชน กลุ่มนักท่องเที่ยวที่มาปลูกป่า กลุ่มประชาชนที่มาศึกษาหาความรู้ในพื้นที่ กองพันรตสะเทินน้ำสะเทินบก อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี

ขอบเขตด้านประชากร ดำเนินการศึกษาประชาชนที่มาทำกิจกรรมภายในศูนย์การเรียนรู้การอนุรักษ์ป่าชายเลน กองพันรตสะเทินน้ำสะเทินบก อ.สัตหีบ จ.ชลบุรี จำนวน 450 คน จากตารางรับจัดกิจกรรม พฤศจิกายน พ.ศ. 2560-เดือน เมษายน พ.ศ. 2561

ขอบเขตด้านระยะเวลา ในการวิจัยครั้งนี้ดำเนินการศึกษาวิจัยและเก็บรวบรวมข้อมูลในช่วงเดือน มกราคม พ.ศ. 2561-เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2561 เท่านั้น



2016377843

BUU-1Thesis 59930021 independent study / rev: 25062561 12:26:00 / seq: 134

## นิยามศัพท์เฉพาะ

ความพึงพอใจ หมายถึง การที่แสดงออกถึงความรู้สึกและอารมณ์ ที่เกี่ยวข้องกับ การกระทำที่ตอบสนองความต้องการ

ประชาชน หมายถึง กลุ่มผู้มาศึกษาดูงาน กลุ่มนักรักษ์ที่มาปลูกป่า กลุ่มนักท่องเที่ยว ในพื้นที่ กองพันรถสะเทินน้ำสะเทินบก อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี

ด้านสถานที่ หมายถึง ความพร้อมและความสะดวกสบายในสภาพแวดล้อมที่ดีเหมาะสม ความเพียงพอของอาคาร ในด้านความปลอดภัย ความสะอาด รวมไปถึงความเพียงพอของห้องน้ำ ดึงขยะ และความพึงพอใจต่อที่พัก

ด้านสื่อให้ความรู้ หมายถึง ป้ายหรืออุปกรณ์ในการให้ความรู้กับผู้ที่มีส่วนทำกิจกรรม ในการอนุรักษ์ป่าชายเลน เช่น บอร์ดความรู้ เอกสารให้ความรู้ วิดีโอให้ความรู้ รวมไปถึง พาวเวอร์พอยต์ ประกอบการบรรยาย

ด้านวิทยากร หมายถึง ผู้ที่จะมาทำการถ่ายทอดมีความรู้และประสบการณ์เกี่ยวกับ ป่าชายเลน โดยมีเทคนิคในการถ่ายทอด จัดลำดับเนื้อหา และใช้ภาษาในการบรรยายได้อย่าง เหมาะสม

ด้านงานบริการอื่น ๆ หมายถึง การอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน เช่น การให้ การสนับสนุนจัดกิจกรรมให้ความรู้ต่าง ๆ รวมไปถึงในด้านความสะอาดของอาหารโดยมี ความเพียงพอ และรสชาติของอาหารเป็นที่พอใจ

การพัฒนา หมายถึง การปรับปรุงเปลี่ยนแปลงด้านต่าง ๆ เป็นการที่จะทำให้สถานที่ มีความสำคัญและโดดเด่นขึ้น ทำให้ดีขึ้นจากเดิม

เพศ หมายถึง เพศของผู้ตอบแบบสอบถาม แบ่งเป็น เพศชายและเพศหญิงด้าน สิ่งอำนวยความสะดวก

อายุ หมายถึง อายุของผู้ตอบแบบสอบถาม ตามปีปฏิทิน ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ช่วง ได้แก่ 20 ปี หรือน้อยกว่า 21-39 ปี 40-49 ปี 50-59 ปี และ 60 ปีขึ้นไป

สถานภาพการสมรส หมายถึง สถานภาพการสมรสของกลุ่มตัวอย่าง แบ่งเป็น โสด สมรส หม้าย หย่า

ระดับการศึกษา หมายถึง ระดับการศึกษาสูงสุดของผู้ตอบแบบสอบถาม แบ่งเป็น ประถมศึกษา มัธยมศึกษา/ ปวช. อนุปริญญา/ ปวส. และปริญญาตรีขึ้นไป

อาชีพ หมายถึง อาชีพหลักของผู้ตอบแบบสอบถาม แบ่งเป็น ค้าขาย เกษตรกร พนักงาน บริษัทเอกชน ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ นักเรียน/ นักศึกษา และอื่น ๆ



รายได้เฉลี่ยต่อเดือน หมายถึง รายได้เฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม แบ่งเป็น 5 ช่วง คือ  
ยังไม่มีรายได้ ไม่เกิน 5,000 บาท 5,001-10,000 บาท 10,001-15,000 บาท และ มากกว่า 15,001 บาท



2016377843

BUU-IThesis 59930021 independent study / recv: 25062561 12:26:00 / seq: 134

## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อศูนย์การเรียนรู้การอนุรักษ์ป่าชายเลน กองพันรตสะเทินน้ำสะเทินบก อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี” ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาและค้นคว้า รวบรวมข้อมูลที่เป็นเอกสารที่เกี่ยวข้อง ได้มีการนำแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง มาใช้ ประกอบการศึกษา ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการหลักการเกี่ยวกับป่าชายเลน
3. หลักการเกี่ยวกับป่าชายเลน
4. ข้อมูลของศูนย์การเรียนรู้การอนุรักษ์ป่าชายเลน กองพันรตสะเทินน้ำสะเทินบก
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
6. ตารางสังเคราะห์ตัวแปร

#### แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจหรือความพอใจ ได้มีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจ ไว้หลายความหมาย ดังนี้

วรพงษ์ ภาเวส (2540, หน้า 9) ได้ให้ความหมายของคำว่าพึงพอใจไว้ว่า เป็นความรู้สึก พอหรือพอใจที่มีต่อองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่าง ๆ ของงาน และเขาได้รับการตอบสนอง ความต้องการของเขาได้

วาธิตา วัฒนรังสี (2552, หน้า 9 อ้างถึงใน พงศธร ถาวรวงศ์, 2541) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นการให้ค่าความรู้สึกของคนเรามีความสัมพันธ์เป็นโลกทัศน์ที่เกี่ยวกับความหมายของ สภาพแวดล้อม ค่าความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสภาพแวดล้อมจะแตกต่างกัน เช่น ความรู้สึกดี-เลว, พอใจ-ไม่พอใจ, สนใจ-ไม่สนใจ เป็นต้น

ชวลิต เหล่ารุ่งกาญจน์ (2538, หน้า 8) กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายถึงหรือทัศนคติของ บุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการได้รับการสนองตอบความพึงพอใจเป็นการให้ค่าความรู้สึกของคนที่มีความสัมพันธ์กับโลกทัศน์ที่ เกี่ยวกับความหมายของสภาพแวดล้อม

พิน ทองพูน (2549, หน้า 21) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบ ยินดี เต็มใจ หรือมีเจตคติที่ดีของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อได้รับการตอบสนอง ความต้องการทั้งด้านวัตถุและด้านจิตใจ

วิวัฒน์ หล่อพัฒนเกษม (2550) กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติ ของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อันเกิดจากพื้นฐานของการรับรู้ ความนิยม และประสบการณ์ที่แต่ละ บุคคลได้รับ และจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ ซึ่งระดับความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันไป

ประจักษ์ พิงอุบล (2550, หน้า 12) ได้ให้ความหมายไว้ว่า เป็นความรู้สึกนึกคิดในทางที่ดี ของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นจากการ ได้รับการตอบสนองความต้องการ ทางด้านร่างกายและจิตใจ ทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจจนบรรลุวัตถุประสงค์ ความพึงพอใจเป็น เรื่องที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกนึกคิดและค่านิยมของ บุคคลซึ่งสามารถเปลี่ยนแปลงได้เมื่อสภาวะ แวดล้อมหรือสถานการณ์เปลี่ยนแปลง

Mullinss (1985 อ้างถึงใน ทรศนิษฐ์ ไกรสุวรรณ, 2558, หน้า 15) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นเจตคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ หลาย ๆ ด้าน เป็นสภาพภายในที่มี ความสัมพันธ์กับความรู้สึกของบุคคลที่ประสบความสำเร็จในงานทั้งด้าน ปริมาณและคุณภาพเกิด จากมนุษย์จะมีแรงผลักดันบางประการในตัวบุคคล ซึ่งเกิดจากการที่ตนเองพยายามจะบรรลุถึง เป้าหมายบางอย่างเพื่อที่จะสนองตอบต่อความต้องการหรือความคาดหวังที่มีอยู่และเมื่อบรรลุ เป้าหมายนั้นแล้วจะเกิดความพอใจ เป็นผลสะท้อนกลับไปยังจุดเริ่มต้น เป็นกระบวนการหมุนเวียน ต่อไปอีก

ทรศนิษฐ์ ไกรสุวรรณ (2558, หน้า 17) จากความหมายความพึงพอใจตามที่กล่าวมา ข้างต้น สรุปได้ว่า ความพึงพอใจนั้นเป็นความรู้สึกหรือทัศนคติทางด้านบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใด สิ่งหนึ่งหรือมีความชื่นชอบพอใจต่อการที่บุคคลอื่นกระทำการ สิ่งใดสิ่งหนึ่งตอบสนองว่า ความต้องการของบุคคลหนึ่งที่น่าปรารถนาให้กระทำในสิ่งที่ต้องการซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้น สามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ แต่ทั้งนี้ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมี ความแตกต่างกันหรือมีความพึงพอใจมากขึ้นอยู่กับค่านิยมของแต่ละคน และสัมพันธ์ของ ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจตลอดจนสิ่งเร้าต่างๆ ซึ่งอาจสามารถทำให้ระดับความพึงพอใจ แตกต่างกันได้ เช่น ความสะดวก สบายที่ได้รับ ความสวยงาม ความเป็นกันเอง การได้รับการ ตอบสนองในสิ่งที่ต้องการ

สรุปจากความหมายความพึงพอใจ คือ ความรู้สึกชอบต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง รวมไปถึงทัศนคติในสิ่งนั้นเป็นด้านบวก ที่เกิดจากความชื่นชอบนั้น จะทำให้เกิดการร่วมปฏิบัติอย่างเต็มที่ ทั้งด้านร่างกาย จิตใจ และการกระทำที่แสดงออก ถึงความเต็มใจนั้นด้วย

### ทฤษฎีความต้องการ

ทฤษฎีลำดับความต้องการของ Maslow (Maslow's general theory of human motivation) มีแนวคิดที่มนุษย์ทุกคนต้องการและมีอยู่ตลอดเวลา เมื่อความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว ก็จะไม่มีความหมายสำหรับบุคคลนั้นอีกต่อไป (ประยูร พงศ์พันธ์, 2549, หน้า 6)

ทฤษฎีลำดับความต้องการของมาสโลว์ ตั้งอยู่บนสมมติฐาน 3 ประการ คือ

1. มนุษย์ทุกคนมีความต้องการและความต้องการนั้นจะไม่มีที่สิ้นสุด
2. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว จะไม่มีแรงจูงใจสำหรับพฤติกรรมอีกต่อไป

ความต้องการมีอิทธิพลก่อให้เกิดพฤติกรรมที่แสดงออกมานั้น เป็นความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการใดที่ได้รับการตอบสนองเสร็จสิ้นไปแล้ว จะไม่เป็นตัวก่อให้เกิดพฤติกรรมอีกต่อไป

3. ความต้องการของมนุษย์จะมีลักษณะเป็นลำดับขั้น จากต่ำไปหาสูงตามลำดับขั้นความต้องการ ในขณะที่ต้องการขั้นต่ำได้รับการตอบสนองบางส่วนแล้ว ความต้องการขั้นสูงถัดไปก็จะติดตามมาเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมต่อไป

ลำดับความต้องการของมนุษย์นี้ มาสโลว์ได้แบ่งไว้เป็น 5 ลำดับ

1. ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์เพื่อความอยู่รอด เช่น ความต้องการในเรื่องอาหาร น้ำ เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค การพักผ่อน ที่พักอาศัยและความต้องการทางเพศ

2. ความต้องการด้านความมั่นคงปลอดภัย (Safety needs) เป็นความต้องการที่จะได้รับการคุ้มครองป้องกันต่าง ๆ ที่จะเกิดหรืออาจเกิดแก่ชีวิต ทรัพย์สิน สิทธิเสรีภาพ ความมั่นคงทางเศรษฐกิจ ความมั่นคงในหน้าที่การงาน สถานะทางสังคม

3. ความต้องการทางด้านสังคม (Social or belonging needs) เป็นความต้องการเกี่ยวกับการอยู่ร่วมกัน มีเพื่อน พรรคพวก การได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่น และการเป็นส่วนหนึ่งของสังคม

4. ความต้องการมีชื่อเสียงเกียรติยศ ได้รับการยกย่องทางสังคม (Esteem needs) เป็นความต้องการเกี่ยวกับความมั่นใจในตนเอง ในเรื่องของความรู้ความสามารถ รวมทั้งความต้องการที่จะให้บุคคลอื่นยกย่องสรรเสริญหรือเป็นที่ยอมรับนับถือในสังคม และความต้องการในด้านสถานภาพ



2016377843

5. ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จในชีวิต (Self-actualization needs) เป็นความต้องการขั้นสูงของมนุษย์ เป็นความต้องการที่อยากจะให้เกิดความสำเร็จในทุกสิ่งทุกอย่างตามความนึกคิดหรือตามความหวังของตน

ทฤษฎี อี อาร์ ของ อันเดอร์เฟอร์ (Alderfer's existence relatedness growth theory) ได้แบ่งระดับความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 3 ชั้น (ประยูร พงศ์พันธ์, 2549, หน้า 7)

1. ความต้องการดำรงอยู่ เป็นความต้องการจะดำรงชีวิต อันได้แก่ ความต้องการทางด้านร่างกายและความปลอดภัย

2. ความต้องการด้านความสัมพันธ์ เป็นความต้องการจะมีสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ๆ ในสังคม

3. ความต้องการด้านความก้าวหน้า เป็นความต้องการขั้นสูงสุด เป็นความต้องการที่จะได้รับการยกย่องในสังคมและได้รับความสำเร็จในชีวิต

ความต้องการตามทฤษฎีนี้ ตั้งอยู่บนสมมติฐานที่เชื่อว่า

1. เมื่อความต้องการในระดับใดได้รับการตอบสนองน้อย ความต้องการในระดับนั้นจะยิ่งเพิ่มมากขึ้น

2. เมื่อความต้องการในระดับใด ได้รับการตอบสนองน้อย ความต้องการในระดับต่ำกว่าจะมีมากขึ้น

3. เมื่อความต้องการในระดับต่ำได้รับการตอบสนองมาก ความต้องการในระดับสูงกว่าจะมากตามไปด้วย

4. เมื่อความต้องการสูงสุดได้รับการตอบสนองแล้วมนุษย์จะแสวงหาความต้องการอื่น ๆ อีก

#### ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ

ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจนั้น สามารถพิจารณาได้จากแนวคิดเกี่ยวกับหลักการของการให้บริการสาธารณะ ความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่จะช่วยทำให้งานประสบความสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าเป็นงานที่เกี่ยวกับการบริการ นอกจากผู้บริการจะดำเนินการให้ผู้ทำงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานแล้ว ยังจำเป็นต้องดำเนินการที่จะทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจด้วย เพราะความเจริญก้าวหน้าของงานบริการ ปัจจัยที่สำคัญ ประการหนึ่งที่เป็นตัวบ่งชี้คือ จำนวนผู้มาใช้บริการ ดังนั้นผู้บริการชาวจีนควรอย่างยิ่งที่จะศึกษาให้ลึกซึ้งถึงปัจจัยองค์ประกอบต่าง ๆ ที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้มาใช้บริการเพื่อที่จะได้ใช้แนวทางในการบริการองค์กรให้มีประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์สูงสุด ซึ่งในการให้บริการเป้าหมายสำคัญของการบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการ มิลเลท (Millet, 1954,

pp. 397-400) ได้ให้ทัศนะว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการของหน่วยงานของรัฐว่า ควรพิจารณาจากสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริการงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่า คนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely service) หมายถึงการให้บริการจะต้องมองว่าให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่า ไม่มีประสิทธิภาพเลย ถ้าไม่มีการตรงเวลาซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะจะต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการ และสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The right quantity at the right geographical location) นอกจากนี้ มีผลเลข ยังเห็นว่าความเสมอภาคหรือการตรงต่อเวลา จะไม่มีความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมแก่ผู้มารับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพึงพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

#### การวัดความพึงพอใจ

การวัดความพึงพอใจเป็นการวัดความรู้สึกรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งในลักษณะหนึ่ง ลักษณะใด ซึ่ง วราภรณ์ ใจน้อย และยุพิน อุ้นแก้ว (2552, หน้า 9) ได้กล่าวว่าเทคนิคของ Likert สามารถนำมาวัดทัศนคติได้เกือบทุกเรื่องและให้ค่าเที่ยงตรงสูง และสามารถกระทำได้หลายวิธี ในการเลือกวิธีใดก็ควรคำนึงถึงเรื่องที่จะศึกษาว่าวิธีใดจะถูกต้องและเหมาะสมมากที่สุด วิธีการโดยทั่วไปมีดังนี้

1. การใช้แบบสอบถาม เป็นวิธีที่นิยมแพร่หลายวิธีหนึ่ง โดยขอร้องให้ผู้ที่เราต้องการแสดงความคิดเห็นในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบให้เลือกหรือตอบคำถามอิสระ คำถามที่ถามจะถามเกี่ยวกับเรื่องการบริการ ความสัมพันธ์ หรืออื่น ๆ แล้วนำข้อมูลที่ได้อามาวิเคราะห์หาข้อสรุปที่แน่นอนต่อไป



2016377843



2. วัดโดยการสัมภาษณ์ ซึ่งวิธีการนี้จะต้องใช้เทคนิคและการวางอุบายอย่างมาก มิฉะนั้นจะได้คำตอบซึ่งมีความไม่เที่ยงตรงหรือไม่มีผล

3. การสังเกต วิธีนี้ไม่ค่อยแพร่หลายและไม่สามารถทำได้ในองค์กรที่มีผู้ปฏิบัติงานมาก ๆ คงทำได้ในองค์กรที่มีผู้ปฏิบัติงานไม่มากนัก ซึ่งวิธีการนี้ผู้สังเกตต้องใช้ความพยายามอย่างสูงและต้องใช้เวลาและความถี่ในการสังเกตอย่างทั่วถึง

## แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

### ความหมายการให้บริการ

สุขุม นวลสกุล (2538, หน้า 13 อ้างถึงใน ทวนชัย ช่างไม้, 2550) กล่าวว่า คำว่าบริการ น่าจะเป็นคำที่มีคุณค่าและชวนให้ภูมิใจ เพราะคำว่าบริการนั้นหมายถึง การทำประโยชน์ให้กับคนอื่นมีความสุข ความพอใจ ซึ่งคนที่ทำก็น่าจะมีความสุขที่ตัวเองมีคุณค่าแก่คนอื่น ฉะนั้นถ้าเราตั้งอุดมการณ์ไว้ว่างานของเรา คือการบริการที่เราทำจะเป็นที่พึงพอใจของผู้รับบริการเสมอ ผู้ที่มีหัวใจบริการจริง ๆ นั้นต้องแสวงหาความรู้รอบตัวเพื่อจะได้ใช้ความรู้ที่นำมาให้บริการเขาได้ ความเจริญรุ่งเรืองของธุรกิจหรือ องค์กรไม่ได้ขึ้นอยู่กับระบบการที่ประสิทธิภาพหรือสินค้าที่มีคุณภาพเลิศเท่านั้น งานบริการคือการทำให้ลูกค้าพอใจ (Customer s satisfaction) ซึ่งลูกค้าทุกคนมีความแตกต่างกันไป ดังนั้นเราต้องการบริการที่ดีที่เขาพอใจจึงจะเป็นงานที่มีคุณภาพ

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2546, หน้า 1 อ้างถึงใน สุมาลี อัสววิจิตรกุล, 2551) ได้ให้ความหมายของ คำว่า “บริการ” หมายถึง กิจกรรมของกระบวนการส่งมอบสินค้าที่ไม่มีตัวตน (Intangible good) ของธุรกิจให้กับผู้รับบริการ โดยสินค้าที่ไม่มีตัวตนนั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการจนนำไปสู่ความพึงพอใจได้

อนนท สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดลพัฒน์กิจ (2548, หน้า 18-19) การบริการ (Service) หมายถึง การกระทำใด ๆ เพื่อช่วยเหลือ การให้ความช่วยเหลือ การดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น (Hospitality) โดยเป็นการปฏิบัติด้วยความเอาใจใส่ อย่างมีไมตรีจิต

ไพวัลย์ ชลาสัย (2550, หน้า 15) การบริการ งานที่มีการผลิตและการบริโภคเกิดขึ้นพร้อมกัน ไม่อาจกำหนดได้แน่นอนว่าผู้ใช้บริการจะมีความต้องการเมื่อใด ไม่มีตัวสินค้า ไม่มีผลผลิต สิ่งที่ใช้บริการจะได้ คือ ความพึงพอใจ นอกจากนี้งานบริการยังเป็นงานที่ต้องการตอบสนองในทันที ดังนั้น ผู้ที่ทำหน้าที่บริการจะต้องมีความพร้อมที่จะให้บริการอยู่เสมอ

Kotlet (1994 อ้างถึงใน อารีรัตน์ ดันทะนงศักดิ์กุล, 2552) กล่าวว่า กิจกรรมหรือปฏิบัติการใด ๆ ที่กลุ่มบุคคลหนึ่งนำเสนอให้อีกกลุ่มหนึ่ง ซึ่งการบริการนั้นเป็นสิ่งที่ไม่สามารถเป็นเจ้าของ และไม่สามารถจับต้องได้

### องค์ประกอบและลักษณะของการให้บริการ

สมิต สัจฉกร (2548) ได้ให้รายละเอียดคุณลักษณะของผู้ที่จะทำงานบริการ ได้ดี มีดังต่อไปนี้

#### 1. มีจิตใจรักงานบริการ

คนเราจำทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งด้วยความรักความสมัครใจทุ่มเทแรงกายแรงใจให้แก่ สิ่งนั้นย่อมเกิดจากความมีใจรักเป็นทุนเดิม ดังจะเห็นได้จากที่เราใช้เวลา ให้ความเอาใจใส่ สนใจกับงาน ซึ่งต้องให้ความมุ่งมั่นมานะเพียรพยายามเป็นพิเศษมากกว่างาน ปกติในหน้าที่การงาน ประจำ ซึ่งเป็นงานที่ได้รับมอบหมายให้ทำ ไม่ได้เกิดจากความสมัครใจทำ ซึ่งจะเป็นผลให้เราเอาใจ ใส่ต่องานนั้น งานบริการก็เช่นกันผู้ซึ่งจะทำได้ดีก็ต้องมีใจรักและชอบงานบริการ

#### 2. มีความรู้ในงานที่จะบริการ

งานบริการจะต้องการความถูกต้องครบถ้วนสมบูรณ์เป็นสิ่งสำคัญ ดังนั้น ผู้ซึ่งจะทำงาน บริการในเรื่องใดจำเป็นต้องมีความรู้ ความเข้าใจในงานที่ตนเองจะต้องให้บริการอย่างถูกต้อง อย่างแท้จริง มิฉะนั้นจะก่อให้เกิดความเสียหายแก่งานบริการนั้น ๆ ได้ผู้ที่ทำงานบริการ ในแต่ละงานจึงต้องหาความรู้ในงานเฉพาะนั้นให้รู้จริงอย่างถ่องแท้ เพื่อให้มีคุณลักษณะเพียงพอ แก่การเป็นผู้ให้บริการที่ตนรับผิดชอบ

#### 3. มีความรู้ในตัวสินค้าหรือบริการ

เหตุผลที่ว่า ผู้ทำงานบริการจำเป็นต้องมีความรู้ในตัวสินค้าหรือบริการที่ตนจะเป็น ผู้ให้บริการ เพราะการให้ความรู้และสารสนเทศเกี่ยวกับตัวสินค้าหรือบริการเป็นส่วนสำคัญของ งานบริการและเป็นงานบริการขั้นพื้นฐานที่ทุกคนจะต้องทำงานในแต่ละหน้าที่ หากผู้ทำงานบริการ ไม่มีความรู้ในตัวสินค้าและบริการแล้วก็ไม่สามารถจะอธิบายหรือให้ข้อชี้แจงเป็นการช่วยเหลือแก่ ผู้รับบริการได้

#### 4. มีความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติตน

ผู้ทำงานบริการจะต้องติดต่อสัมพันธ์เกี่ยวกับคนต่าง ๆ มากหน้าหลายตา การวางตน จึงเป็นสิ่งสำคัญมาก เพราะเป็นพันธะผูกพันต่อผลที่ได้กระทำลงไป หากการปฏิบัติตนเป็นผลให้ ผู้รับบริการพึงพอใจก็ดีไปแต่ถ้าในทางตรงกันข้าม การปฏิบัติตนเป็นผลให้ผู้รับบริการเกิด ความไม่พอใจก็ย่อมจะส่งผลต่องานบริการได้

#### 5. มีความรับผิดชอบต่องานในหน้าที่

ผู้ใดที่ขาดความรับผิดชอบต่องานไม่อาจทำงานใดให้สำเร็จได้ เพราะความรับผิดชอบต่อ งานเป็นเรื่องสำคัญที่จะทำให้งานบรรลุผลผู้ซึ่งไม่มีความรับผิดชอบต่อ ย่อมจะไม่ผูกพันตนต่อผลของ การกระทำ อาจเพิกเฉยละเลยต่อสิ่งที่ควรทำเพื่อให้เกิดผลดีต่องานบริการไม่เอาใจใส่ต่อการ



ปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการอย่างเสียไม่ได้ ความรับผิดชอบต่องานในหน้าที่จึงเป็นคุณลักษณะที่สำคัญมากในการทำงานด้านบริการ

#### 6. มีความรับผิดชอบต่อลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ

การให้บริการหรือการค้า ถือว่าผู้ที่เข้ามาใช้บริการคือพระเจ้า จะต้องดูแลอย่างดีและมีความรับผิดชอบต่อผู้ใช้บริการอย่างดีที่สุด เพราะถ้าผู้ใช้บริการมีความผู้พันหรือชื่นชอบ ก็จะสร้างความพอใจและมีโอกาสกลับมาใช้บริการอีก

#### 7. มีทัศนคติที่ดีต่องานบริการ

การบริการในความหมายก็บอกไว้อยู่แล้วว่า เป็นการให้ความช่วยเหลือ ผู้ทำงานบริการเป็นผู้ให้จึงมีความรู้สึกต่องานบริการในทางที่ชอบ และเต็มใจที่จะให้บริการ ถ้าผู้ใดมีความคิดความรู้สึกไม่ชอบงานบริการ แม้จะพอใจในการรับบริการจากผู้อื่น ก็ไม่อาจจะทำงานบริการให้เป็นผลดีได้ ทัศนคติมีอิทธิพลต่อกระบวนการคิดของผู้ทำงานบริการเป็นอันมาก ถ้าบุคคลใดมีทัศนคติต่องานบริการดี ก็จะให้ความสำคัญต่องานบริการ และปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ที่เป็นผลให้งานบริการมีคุณค่าและนำไปสู่ความเป็นเลิศ

#### 8. มีจิตใจมั่นคงไม่โลเล

ผู้ทำงานบริการจะต้องมีความมั่นคงในจิตใจ ไม่ว่าจะมีความสิ่งหนึ่งสิ่งใดมากระทบก็จะต้องตั้งสติ และนึกถึงงานบริการเป็นสำคัญหากมีอารมณ์อ่อนไหวเกิดเหตุการณ์ใดมากระทบจิตใจทำให้เกิดปฏิกิริยาในทางร้ายอย่างรุนแรงย่อมจะทำให้การบริการเกิดผลเสียได้ ในการบริหารงานบริการจะมีนโยบายควบคุมการทำงานให้เป็นไปตามแผนการให้บริการ ผู้ทำงานบริการจะต้องปฏิบัติตามนโยบายอย่างเคร่งครัดแม้ว่าจะเปลี่ยนแปลงนโยบายให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป ผู้ทำงานบริการจะต้องปรับวิธีการให้บริการโดยไม่ลังเลยึดถืออยู่ในนโยบายเดิม

#### 9. มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์

ผู้ให้บริการ เป็นผู้ที่อยู่กับเหตุการณ์เฉพาะหน้า ได้พบเห็นเหตุการณ์ที่เป็นประสพการณ์ตรง จึงควรมีความคิดใหม่ ๆ ในการปฏิรูประบบงานบริการได้ดี ไม่ควรติดยึดอยู่กับการให้บริการที่เคยทำมาอย่างไรก็ทำอยู่อย่างนั้น เป็นการสานต่องานที่ไม่ดีไม่เกิดการพัฒนา ควรที่จะเป็นมีลักษณะเฉพาะในการคิดเปลี่ยนแปลงใหม่ให้ดีกว่าเดิมมีการคิดดัดแปลงการให้บริการให้เหนือกว่าเดิม ทั้งนี้ผู้มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์จะมีการรับรู้ และสร้างจินตนาการจากประสพการณ์นำมาใช้ในการสร้างสรรค์งานบริการให้ดีขึ้น



2016377843

## 10. มีความช่างสังเกต

ผู้ทำงานบริการจะต้องมีลักษณะเฉพาะตัวเป็นคนมีความช่างสังเกตเพราะหากมีการรับรู้ว่าการบริการอะไรจึงจะเป็นที่พอใจของผู้รับบริการก็จะพยายามนำมาคิดสร้างสรรค์ให้เกิดบริการที่ดียิ่งขึ้นเกิดความพอใจและตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการได้มากยิ่งขึ้น การรับรู้ที่ได้มาจากการสังเกตติดอยู่ในความทรงจำสามารถนำมาก่อให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ในงานบริการได้ผู้ทำงานบริการที่ไม่มีความช่างสังเกตจะคิดไม่ออกและแยกไม่ได้ว่าบริการที่ดีกับบริการที่ไม่ดีมีจุดแตกต่างกันอย่างไรบ้าง

## 11. มีวิจารณญาณไตร่ตรองรอบคอบ

ในการบริการอาจมีเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นเฉพาะหน้า ซึ่งผู้ทำงานบริการจะต้องพิจารณาคิดทบทวนตรិตรองใคร่ครวญอย่างรอบคอบว่าจะทำประการใด เช่น ในกรณีขอบริการที่เกินกว่าจะปฏิบัติได้หรือการเรียกร้องให้บริการในกรณีที่ขัดต่อนโยบายของหน่วยงาน เช่น การขอสิทธิพิเศษผู้ทำงานบริการจะต้องใช้วิจารณญาณไตร่ตรองอย่างรอบคอบก่อนว่าควรจะทำประการใด มีใ้ช้หน้าเรื่องที่เป็นปัญหาทำให้ผู้บังคับบัญชาต้องพิจารณาวินิจฉัยสั่งการในทุกเรื่อง

## 12. มีความสามารถวิเคราะห์ปัญหา

ผู้ทำงานบริการจะต้องมีสัมพันธทั้งโดยตรงและโดยอ้อมกับบุคคลต่าง ๆ ซึ่งมีภูมิหลังที่หลายหลายต่างกันผู้รับบริการส่วนใหญ่ก็มีการติดต่อสัมพันธ์กันด้วยปกติ แต่บางคนอาจนำปัญหามาให้ผู้ทำงานบริการ ทั้งที่เป็นปัญหาจากผู้รับบริการทำขึ้น หรือจากฝ่ายให้บริการเองหรือจากคนในหน่วยงานเดียวกันดังนั้นผู้ให้บริการต้องวิเคราะห์สาเหตุให้ได้และหาสาเหตุที่แท้จริงให้พบ และคิดวิธีแก้ปัญหา เป็นทางเลือกหลาย ๆ ทางและเลือกทางแก้ปัญหาที่ดีที่สุด

สมิต สัจฉกร (2548) ได้ให้รายละเอียดการให้บริการ ด้วยหลักการ 10S มีดังต่อไปนี้

1. S-Smooth (นุ่มนวล) หมายถึง อารมณ์ของผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการที่ดีควรมีอารมณ์มั่นคงสม่ำเสมอ แม้ขณะที่ผู้รับบริการจะแสดงอารมณ์เสียใส่ ผู้ให้บริการก็ควรพยายามข่มใจ ไม่แสดงอารมณ์ที่ไม่ดีตอบโต้กลับไป

2. S-Smile (รอยยิ้ม) หมายถึง การบริการด้วยรอยยิ้ม ผู้บริการที่มีหน้าไปหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส ไม่บูดบึ้งเมื่อมีผู้มาติดต่อขอรับบริการ จะสร้างความประทับใจให้แก่ผู้มารับบริการ

3. S-Speak (สปีค) หมายถึง การพูดจาดีน้ำเสียงการพูดจาไพเราะ มีสัมมาคารวะ เนื่องจาก การบริการจะต้องเจอกับบุคคลที่มีความต้องการที่หลากหลาย บางครั้งผู้รับบริการเป็นบุคคลเจ้า อารมณ์พูดจาไม่สุภาพหรือขาดสัมมาคารวะพูดจาไม่น่าฟัง แต่ผู้ให้บริการจำเป็นจะต้องใจเย็น และพูดจาให้ไพเราะน่าฟัง



2016377843

4. S-Small (สมอล) หมายถึง ผู้บริการต้องปฏิบัติตนด้วยความอ่อนน้อมถ่อมตน ไม่โอวดอ้าง ว่าตัวเองเป็นใหญ่หรือเป็นผู้มียศมีตำแหน่งงานที่ดีกว่า มีความรู้มากกว่าผู้มารับบริการ แต่ควรยินดีและเต็มใจให้บริการ

5. S-Smart (สมาท) หมายถึง ผู้ให้บริการที่มีบุคลิกภาพที่ดีสง่างามจะสร้างความประทับใจ ให้กับผู้รับบริการตั้งแต่แรกเห็น

6. S-Special (สเปเชียล) หมายถึง ผู้ให้บริการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ โดยมองว่าผู้รับบริการเป็นบุคคลพิเศษ จะต้องปฏิบัติให้ผู้รับบริการรู้สึกเสมือนว่าผู้รับบริการเป็นบุคคลพิเศษ

7. S-Spirit (สปิริท) หมายถึง ผู้บริการต้องยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ ยอมรับเป็นผู้รับฟังที่ดี

8. S-Speed (สปีด) หมายถึง การให้บริการด้วยความรวดเร็ว เนื่องจากการให้บริการที่เป็นไปด้วยความรวดเร็ว สามารถประหยัดเวลาในการให้บริการและผู้ให้บริการสามารถให้บริการแก่บุคคลอื่นได้จำนวนมากขึ้น และที่สำคัญผู้บริการไม่ต้องเสียเวลาในการคอยรับบริการ

9. S-Super (ซูเปอร์) หมายถึง การให้บริการที่มากกว่า มากกว่าในที่นี้หมายถึงการให้บริการที่มากกว่าสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังหรือคาดคิด

10. S-Save (เซฟ) หมายถึง การประหยัด ประหยัดในที่นี้หมายถึงการประหยัดเวลาในการ ดำเนินการให้บริการ และการประหยัดวัสดุของหน่วยงาน เนื่องจากการให้บริการ บางครั้ง จำเป็นต้องใช้วัสดุภายในหน่วยงาน เช่น ใช้ออกสาร การถ่ายเอกสาร หากผู้ให้บริการให้บริการด้วย ความแม่นยำถูกต้องตามขั้น ตอนในครั้งเดียวจะช่วยประหยัดค่าวัสดุภายในสำนักงาน และ ประหยัดเวลาดังนั้นเพื่อคุณภาพและคุณค่าในงานบริการ ทุกฝ่ายจะต้องให้ความร่วมมือกันเพื่อ ทำให้บรรลุวัตถุประสงค์ได้รับผลประโยชน์ทั้งสองฝ่าย ผู้ใช้บริการพอใจองค์กรก็อยู่รอด

เทียน ทองแก้ว (2552) กล่าวว่า คำว่าหัวใจบริการหมายถึง การอำนวยความสะดวก การช่วยเหลือ การให้ความกระจ่าย การสนับสนุน การเร่งรัดการทำงาน และความกระตือรือร้นต่อการให้บริการผู้อื่น รวมถึงการยิ้มแย้มแจ่มใส ให้การต้อนรับด้วยไมตรีจิตต่อผู้อื่นและต้องการให้ผู้อื่นประสบความสำเร็จในสิ่งที่เขาต้องการ หัวใจของการให้บริการประกอบด้วยปัจจัยดังนี้

1. ต้องมีความรวดเร็วทันเวลา โดยเฉพาะอย่างยิ่งในภาวะการแข่งขันยุคปัจจุบัน ความรวดเร็วของการปฏิบัติงาน ความรวดเร็วของการให้บริการจากการติดต่อจะเป็นที่พึงประสงค์ของทุกฝ่าย ดังนั้นการให้บริการที่รวดเร็วจึงเป็นที่ประทับใจ เพราะไม่ต้องเสียเวลารอคอย สามารถใช้เวลาได้คุ้มค่า

2. ต้องมีความถูกต้องชัดเจน งานบริการที่ไม่ว่าจะเป็นการให้ข่าวสาร ข้อมูล หรือ การดำเนินงานต่าง ๆ ต้องเป็นข้อมูลที่ถูกต้องและชัดเจนเสมอ

3. ประหยัดเงินและเวลา การบริการที่รวดเร็วจะช่วยให้ประหยัดเงินในการจ้างหรือ ใช้จ่าย เช่น แทนที่การใช้จ่ายเงินจ้างบุคลากรเพื่อทำงาน 3 วัน แต่ผู้ถ้าให้บริการทำงานด้วยน้ำใจ ซื่อสัตย์ รวดเร็ว ทำให้ใช้จ่ายหรือจ่ายเงินน้อยลง เพราะงานเสร็จเร็วทำให้ทุกฝ่ายประหยัดเงินและ เวลา ผู้รับบริการสามารถปฏิบัติงานอื่นได้อีก

4. การจัดบรรยากาศสภาพที่ทำงาน ต้องจัดสถานที่ทำงานให้สะอาดเรียบร้อย มีป้ายบอก สถานที่ ขั้นตอนการติดต่องาน ผู้มาติดต่อสามารถอ่านหรือติดต่อได้ด้วยตนเองไม่ต้องสอบถามใคร ตั้งแต่เส้นทางเข้าจนถึงตัวบุคคลผู้ให้บริการและกลับไป จุดการให้บริการควรเป็น One stop service คือไปแห่งเดียวงานสำเร็จ

5. การยิ้มแย้มแจ่มใส หน้าต่างบานแรกของหัวใจในการให้บริการคือความรู้สึก ความเต็มใจและความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ เป็นความรู้สึกภายในของบุคคลที่เราเป็น ผู้ให้บริการ จะทำหน้าที่ให้ดีที่สุดให้ประทับใจกลับไป ความรู้สึกดังกล่าวนี้ จะสะท้อนมาสู่ภาพที่ ปรากฏในใบหน้าและกิริยาท่าทางของผู้ให้บริการ คือการยิ้มแย้มแจ่มใส ทักทายด้วยไมตรีจิต การยิ้มแย้มแจ่มใสจึงถือเป็นบันไดขั้นสำคัญที่จะนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กร การยิ้มคือการเปิด หัวใจการให้บริการที่ดี

6. การสื่อสารที่ดี การสื่อสารที่ดีจะสร้างภาพลักษณ์ขององค์กร ตั้งแต่การต้อนรับด้วย น้ำเสียง และภาษาที่ให้ความหวัง ให้กำลังใจ ภาษาที่แสดงออกไม่ว่าจะเป็น การปฏิสัมพันธ์โดยตรง หรือทางโทรศัพท์จะบ่งบอกถึงน้ำใจการให้บริการข้างในจิตใจ ความรู้สึกหรือจิตใจที่มุ่งบริการ จะต้องมาก่อนแล้วแสดงออกทาง วาจา

7. การเอาใจเขามาใส่ใจเรา นี้ก็ถึงความรู้สึกของผู้มาติดต่อขอรับบริการ เขามุ่งหวังได้รับความ สะดวกสบาย ความรวดเร็ว ความถูกต้อง การแสดงออกด้วยไมตรีจากผู้ให้บริการ การอธิบาย ในสิ่งที่ผู้มารับบริการไม่รู้ด้วยความชัดเจน ภาษาที่เปี่ยมไปด้วยไมตรีจิต มีความเอื้ออาทร ติดตาม งานและให้ความสนใจต่องานที่รับบริการอย่างเต็มที่ จะทำให้ผู้มาขอรับบริการเกิดความพึงพอใจ

8. การพัฒนาเทคโนโลยี เทคโนโลยีเป็นเครื่องมือและเทคนิควิธีการให้บริการที่ดีและ รวดเร็วในด้านการประชาสัมพันธ์ข่าวสารข้อมูลต่าง ๆ จะเป็นการเสริมการให้บริการที่ดีอีกทาง หนึ่ง เช่น Website

9. การติดตามและประเมินผล การบริการที่ดีควรมีการติดตาม และประเมินผล ความพึงพอใจจากผู้รับบริการเป็นช่วง ๆ เพื่อรับฟังความคิดเห็นและผลสะท้อนกลับว่ามีข้อมูล ส่วนใดต้องปรับปรุงแก้ไข เป็นการนำข้อมูลกลับมาพัฒนาการให้บริการและพัฒนาตนเองต่อไป

กล่าวโดยสรุป การมีความสัมพันธ์กับผู้มาติดต่อหรือผู้รับบริการด้วยการมีหัวใจบริการ สามารถทำให้องค์กรประสบความสำเร็จได้ขึ้นอยู่กับบุคลากรทุกคน ขององค์กรที่มีจิตสำนึกแห่ง



การเป็นผู้ให้บริการ สิ่งสำคัญและเริ่มต้นง่าย ๆ คือ ยิ้มแย้มแจ่มใส ทักทาย ช่วยเหลือด้วยความเต็มใจ รวดเร็วและมีคุณภาพจะเกิดพลังสำคัญคือการบอกต่อ และผลรับที่ได้จะกลับสู่องค์กรมากกว่าหรือใครว่าไม่จริงลองปฏิบัติดู

### ความสำคัญของบุคลิกภาพต่อผู้ปฏิบัติงานให้บริการ

สุนิษฐ์พันธ์ ดุลยวิจารณ์ (2553, หน้า 43) กล่าวว่า บุคลิกภาพมีความสำคัญต่อการใช้ชีวิตส่วนตัว หน้าที่การงาน และการใช้ชีวิตในสังคมเป็นอย่างมาก กล่าวคือ อาจเป็นสิ่งรังเกียจให้บุคคลถอยหลังหรืออาจเป็นสิ่งผลักดันให้บุคคลก้าวหน้า ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับว่าบุคคลต่าง ๆ จะเห็นความสำคัญของการปรับปรุงและพัฒนาบุคลิกภาพมากน้อยเพียงใด สำหรับผู้ปฏิบัติงานให้บริการนั้น บุคลิกภาพมีความสำคัญในด้านต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1. มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน กล่าวคือ บุคลิกภาพในส่วนหนึ่งที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจจะมีอิทธิพลสูงมากต่อการทำงาน ถ้าบุคคลใดมีแรงจูงใจในการทำงานมาก แรงจูงใจดังกล่าวจะเป็นพลังที่ช่วยผลักดันและกระตุ้นให้บุคคลนั้นมีความพยายาม อดทน ต่อสู้ และใช้ความสามารถอย่างเต็มที่เพื่อทำงานให้สำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ
2. ช่วยกำหนดทิศทางในการทำงาน บุคลิกภาพ ทางด้านความคิดริเริ่ม ความเชื่อมั่นและความระมัดระวังรอบคอบจะมีอิทธิพลต่อการกำหนดทิศทางในการทำงาน กล่าวคือ บุคคลใดที่มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์สูง มักจะชอบทำงานที่แปลกใหม่ โดยพยายามคิดค้นหาหนทางต่าง ๆ เพื่อพัฒนาให้งานของตนเองมีความแตกต่างและสามารถเอาชนะคู่แข่งแข่งขันได้ บุคคลใดที่มีความเชื่อมั่นในตนเองสูงมักจะชอบเสี่ยงเพื่อให้ได้รับผลตอบแทนที่สูง และบุคคลใดที่มีความเชื่อมั่นในตนเองสูงมักจะชอบเสี่ยงเพื่อให้ได้รับผลตอบแทนที่สูง และบุคคลที่มีความรอบคอบสูงมักจะไม่ชอบทำงานที่มีความเสี่ยงหรือความไม่แน่นอน ถึงแม้ว่าการทำงานดังกล่าวจะให้ผลตอบแทนที่สูงก็ตาม แต่ละชอบทำงานในลักษณะของการก้าวไปเรื่อย ๆ ซึ่งถึงแม้ว่าจะก้าวหน้าช้าแต่มีความมั่นคง
3. มีผลต่อความน่าเชื่อถือและความไว้วางใจจากบุคคลอื่น บุคลิกภาพบางด้านมีส่วนช่วยเสริมสร้างความน่าเชื่อถือและความไว้วางใจจากบุคคลอื่น เช่น การเป็นคนสุภาพ มีอารมณ์มั่นคง มีเหตุมีผล มีความยุติธรรม ซื่อสัตย์ และรักษาคำพูด บุคคลประเภทนี้ไม่ว่าจะทำอะไรก็จะได้รับความเชื่อถือและความไว้วางใจ ตลอดจนได้รับความร่วมมือจากบุคคลอื่น ๆ
4. มีอิทธิพลต่อการปรับตัวให้เข้ากับบุคคลอื่น ๆ บุคลิกภาพมีส่วนสำคัญที่ช่วยให้บุคคลสามารถปรับตัวให้เข้ากับบุคคลอื่น ๆ และสถานการณ์ต่าง ๆ ได้ดีและรวดเร็วขึ้น เช่น คนที่มีบุคลิกภาพเอื้อเพื่อพ่อแม่ มีน้ำใจไมตรี และมีความจริงใจย่อมจะเป็นที่ชื่นชอบและยอมรับในหมู่คนทั่วไป



2016377843

### บุคลิกภาพที่เหมาะสม ประกอบด้วย

1. หน้าตาขี้มเข้มแจ่มใสด้วยความจริงใจ
2. หน้าตาและร่างกายสะอาด สดชื่น ตั้งแต่ศีรษะจรดปลายเท้า
3. แต่งกายสะอาด สุภาพ และเหมาะสมกับกาลเทศะ
4. แสดงกิริยาและท่วงท่าต่าง ๆ อย่างสง่างาม และเหมาะสมกับกาลเทศะ
5. มีมารยาทดี
6. แสดงความเอาใจใส่ และเต็มใจ ให้ความช่วยเหลือกับผู้รับบริการทุกคนอย่าง

### เสมอภาค

7. คิดถึง รับรู้ และให้ความสำคัญกับความรู้สึกรักของบุคคลอื่น มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ มีน้ำใจ และมีความสุขที่ได้ช่วยเหลือผู้อื่น

8. รู้จักทักทายปราศรัยกับบุคคลทั่วไปด้วยความจริงใจ
9. มองเห็นคุณค่า ความสำคัญ และให้เกียรติกับทั้งตนเองและผู้อื่น
10. ยอมรับคำตำหนิติชมจากบุคคลอื่น
11. มองโลกในแง่ดี
12. รู้จักให้อภัยในความผิดพลาดของตนเองและผู้อื่น
13. มีความรับผิดชอบ
14. มีน้ำใจ มีความจริงใจ ไม่เสแสร้ง มีความเชื่อมั่นในตนเอง มีวินัยและมีความอดทน
15. มีสุขภาพ พลานามัยที่สมบูรณ์

### ปัจจัยหลักในการสร้างความพึงพอใจในการบริการ

ร.ต.ท.หญิง นัยน์ปพร พุดตรง (2558, หน้า 12) ได้ศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เกิดจากประสบการณ์จากการใช้บริการแล้วประทับใจเกินกว่าความคาดหวังที่ตั้งไว้ ความพึงพอใจ สำหรับการบริการนั้นสร้างได้ยากกว่าสินค้า เนื่องจากคุณภาพของสินค้าเป็นสิ่งที่พัฒนามาแล้วอยู่นิ่งไม่เปลี่ยนแปลง แต่คุณภาพการบริการขึ้นกับพนักงาน ซึ่งแปรเปลี่ยนไปตามอารมณ์และตามสถานการณ์ต่าง ๆ หรือลูกค้าที่มาใช้บริการบางรายอาจมีความต้องการเฉพาะที่มากเกินไป ความต้องการที่พนักงานจะให้บริการได้อย่างเต็มที่จึงทำให้เกิดความไม่พอใจ ดังนั้น ปัจจัยหลักในการสร้างความพึงพอใจในการบริการมี 3 ประการ ดังนี้

1. ผู้รับบริการมีความต้องการและความคาดหวังสำหรับการบริการที่แตกต่างกันไปในแต่ละคน รวมทั้งความต้องการนั้นยังเปลี่ยนแปลงไปสำหรับการบริการที่แตกต่างกันไปในแต่ละคน รวมทั้งความต้องการนั้นยังเปลี่ยนแปลงไปสำหรับการบริการแต่ละครั้ง เช่น คนที่เคยนัดแผนโบราณในครั้งแรก ย่อมต้องการการนวดที่ไม่แรงมากนัก แต่การนวดครั้งต่อไปต้องการความแรงมากขึ้น



2016377843



ลูกค้าไม่สามารถบอกได้ว่าต้องการแรงเพียงใด บอกได้เพียงว่านวดกำลังดีหรือหนักไป นอกจากนี้ อารมณ์หรือลักษณะเฉพาะของลูกค้าย่อมมีผลต่อความพึงพอใจของตน หากลูกค้าอารมณ์ไม่ดี แม้ว่าพนักงานในร้านอาหารจะให้บริการต้อนรับดีเพียงไรลูกค้าย่อมบอกว่าการบริการยังไม่ประทับใจ นักหรือหากลูกค้ามีมาตรฐานในการได้รับบริการสูงมาก มีความต้องการเฉพาะมากมาย เช่น ต้องการทรงผมเหมือนเมทินี กิ่งโพยม ทำไฮไลต์ให้เหมือนดาราดังประเทศให้ผมยาวพอประมาณ และให้มีหางเต่า โดยต้องซอยด้วยกรรไกรที่คมมากเท่านั้น ความประทับใจย่อมเกิดได้ยากกว่า ลูกค้าที่มีความต้องการไม่มากนัก

2. ผู้ให้บริการความพึงพอใจของลูกค้ามีผลจากความรู้ ความสามารถ ความพร้อมในด้าน ภายและอารมณ์ในขณะที่ให้บริการ รวมถึงความเต็มใจในการให้บริการของพนักงาน สิ่งหนึ่งที่ นักการตลาดต้องทำการจัดเลือกพนักงานจะต้องทำอย่างรอบคอบ ต้องมีการวัดทัศนคติของ ผู้ให้บริการ ต้องศึกษาถึงสภาพครอบครัว ต้องให้พนักงานทำงานเป็นทีมที่พร้อมจะช่วยเหลือกัน ตลอดเวลา ต้องสร้างความสามัคคี ต้องฝึกอบรมสร้างความมุ่งมั่นในการให้บริการให้เกิดในหัวใจ หรืออาจจะต้องลองให้พนักงานไปทดลองใช้บริการของธุรกิจคู่แข่ง

3. สิ่งแวดล้อมอื่น ๆ ตัวอย่างเช่น อากาศ แสงแดด เก้าอี้ ล้อบี๊ สิ่งเหล่านี้มีผลต่อ ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นอย่างมาก ลูกค้าที่มารับประทานอาหารกลางวันอย่างเอร็ดอร่อย แต่พอไปเข้าห้องน้ำพบว่าห้องน้ำสกปรกมากหรือหากเดินผ่านและมองที่พื้นเห็นคราบเป็นน้ำคร่ำ ก็ย่อมสร้างความไม่ประทับใจได้ทันทีอาจจะถึงขั้นไม่มาใช้บริการอีกต่อไป

อากาศร้อนหรือหนาวเกินไปย่อมทำให้ลูกค้าที่นั่งอยู่ในโรงภาพยนตร์รู้สึกไม่สบายตัวได้ ในที่สุดย่อมมีผลต่อความพึงพอใจยิ่งไปกว่านั้น ความพึงพอใจของลูกค้ายังมีผลมาจากจำนวนลูกค้า ที่มาใช้บริการด้วยแถวที่ยาวเหยียดของธนาคารในวันศุกร์ย่อมสร้างความไม่พอใจใช้บริการหรือ หากจำเป็นต้องใช้บริการหากธนาคารใดไม่มีการปรับปรุงเรื่องการลดอิทธิพลจากผลกระทบของ จำนวนลูกค้าที่มีมากเกินไป ความไม่น่ามาใช้บริการ ย่อมมีผลต่อความไม่พอใจของลูกค้าที่มาใช้ บริการด้วยโดยเฉพาะลูกค้าประจำ

สรุปจากปัจจัยหลักในการสร้างความพึงพอใจในการบริการ คือ สิ่งที่ผู้มาใช้บริการรู้สึก ชอบในเรื่องของการบริการ ที่มากจากด้าน สถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก กิริยาวาจาของผู้ ให้บริการ คุณภาพของการบริการ รวมไปถึงสิ่งแวดล้อมโดยรอบ ทั้งหมดนี้ถือเป็นปัจจัยที่จะสร้าง ความพึงพอใจในการให้บริการ

## หลักการเกี่ยวกับป่าชายเลน

### ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับป่าชายเลน

ป่าชายเลน หรือป่าโกงกาง (Mangrove forest หรือ Intertidal forest) คือกลุ่มของสังคมพืชซึ่งขึ้นอยู่ในเขตน้ำลงต่ำสุด และน้ำขึ้นสูงสุดบริเวณชายฝั่งทะเล ปากแม่น้ำ หรืออ่าว ป่าชายเลนเป็นบริเวณที่อยู่อาศัยของสิ่งมีชีวิตหลายชนิด ทั้งพืชและสัตว์ ป่าชายเลนจึงให้ประโยชน์แก่มนุษย์มากมาย ทั้งในด้านพลังงานและไม้ใช้สอย ตลอดจนเป็นแหล่งผลิตอาหารโปรตีนที่สำคัญ เนื่องจากป่าชายเลนเป็นที่วางไข่ แหล่งอาหาร และเจริญเติบโตของสัตว์น้ำเศรษฐกิจนานาชนิด

ป่าชายเลนยังช่วยป้องกันภัยธรรมชาติ โดยเฉพาะเป็นเกราะกำบังและลดความรุนแรงของคลื่นลมชายฝั่ง ช่วยดักตะกอนสิ่งปฏิกูล และสารพิษต่าง ๆ มิให้ไหลลงสู่ทะเลในบริเวณชายฝั่งและในทะเล ในปัจจุบันมีปัญหาหลายประการ ได้แก่ การเพาะเลี้ยงชายฝั่ง แหล่งชุมชน แหล่งอุตสาหกรรม การเกษตรกรรม และกิจกรรมอื่นอีกหลายประเภทได้ขยายไปสู่ชายฝั่งทะเล โดยเฉพาะในพื้นที่ป่าชายเลน จนทำให้ป่าชายเลนลดลงอย่างรวดเร็วและรุนแรงจนน่าเป็นห่วง ป่าชายเลนเป็นแหล่งทรัพยากรธรรมชาติที่มีความสำคัญอย่างยิ่ง ทั้งในด้านการป่าไม้ การประมง และสิ่งแวดล้อม เช่น ในด้านป่าไม้ ไม้จากป่าชายเลนโดยเฉพาะไม้โกงกางนำมาทำพื้น เสาถ่าน ไม้ถ่านที่มีคุณภาพดี ไม้ป่าชายเลนอีกหลายชนิดนำไปทำสิ่งก่อสร้าง เฟอร์นิเจอร์ และกลั่น เอกลสารเคมีที่เป็นประโยชน์ เช่น แทนนิน แอลกอฮอล์ กรดน้ำส้ม และน้ำมันดิน ในด้านการประมงป่าชายเลนเป็นแหล่งขยายพันธุ์ และที่อยู่อาศัยของสัตว์น้ำนานาชนิด เช่น กุ้ง อันได้แก่ กุ้งกุลาดำ กุ้งแชบ๊วย โดยมีคนศึกษาพบว่าบริเวณป่าชายเลนประเทศไทย มีกุ้งชนิดต่าง ๆ ประมาณ 16 ชนิด สัตว์น้ำประเภทปลา เช่น ปลากะพงขาว ปลาเก๋า ปลากระบอก และปลานวลจันทร์ทะเล สัตว์น้ำประเภทหอย ได้แก่ หอยนางรม หอยแมลงภู่ หอยแครง และหอยกะพง สัตว์น้ำประเภทปู จะพบมากชนิด เช่น ปูแสม ปูทะเล และปูม้า เป็นต้น ในด้านสิ่งแวดล้อมป่าชายเลน มีความสำคัญในด้านการอนุรักษ์พื้นที่ชายฝั่งทะเลโดยเฉพาะช่วยลดการระเหยน้ำเสียและยังช่วยทำให้เกิดการงอกของแผ่นดินขยายออกไปสู่ทะเลอีกด้วย (ชวีชัย หนูวรรณ, 2550)

พันธุ์ไม้ในป่าชายเลนที่พบในประเทศไทยมีอยู่ 36 วงศ์ 55 สกุล และ 74 ชนิด พันธุ์ไม้เด่นและเป็นชนิดที่สำคัญในป่าชายเลนของประเทศไทย ส่วนใหญ่จะอยู่ในวงศ์ Rhizophoraceae โดยเฉพาะในสกุลโกงกาง (Rhizophora) สกุลไม้โปรง (Ceriops) และสกุลไม้ถั่ว (Bruguiera) และพันธุ์ไม้ในวงศ์ Sonneratiaceae ได้แก่ ไม้ในสกุลไม้ลำพูและลำแพน (Sonneratia) และพันธุ์ไม้ในวงศ์ Verbenaceae ซึ่งประกอบด้วยไม้แสม (Avicennia) ชนิดต่าง ๆ ซึ่งจะทำหน้าที่เป็นไม้เบิกนำหน้า นอกจากนี้ก็เป็นไม้ในวงศ์ Meliaceae ซึ่งประกอบด้วยไม้ในสกุลตะบูนและตะบัน (Xylocarpus) พันธุ์ไม้ป่าชายเลนส่วนใหญ่จะมีใบอยู่ติดต้นตลอดทั้งปีและมีลักษณะทางสรีระวิทยา



2016377843

และการปรับตัวทางโครงสร้างที่คล้ายคลึงกัน คือ จะทนต่อความเค็มได้ดีเพราะมีลักษณะพิเศษ คือ ต่อมน้ำเกลือ (Salt gland) จะพบทั่วไปในส่วนของใบ (Stomata) ที่ผิวใบด้านล่างมีหน้าที่ป้องกันการระเหยของน้ำและใบของพันธุ์ไม้ป่าชายเลนส่วนมากจะอวบน้ำ รากของพันธุ์ไม้ป่าชายเลนจะมีลักษณะพิเศษ คือ เป็นระบบรากหายใจ ซึ่งมีหน้าที่ช่วยลำต้นยังทำหน้าที่พิเศษคือ คอยรับก๊าซออกซิเจนจากบรรยากาศโดยตรงเพื่อใช้ในกระบวนการเมตาโบลิซึม เนื่องจาก ได้ผิวดินลงไปมีอากาศไม่เพียงพอ พันธุ์ไม้ป่าชายเลนหลายชนิดมีผลที่งอกขณะที่ยังอยู่บนลำต้น (Vivipary) ต้นอ่อนหรือผลแก่ลอยน้ำได้ ระดับแทนนินในเนื้อเยื่อมีค่อนข้างสูงและยังสามารถทนทานอยู่ได้ในสภาวะที่มีระดับความเข้มข้นของเกลือโซเดียมคลอไรด์สูง (ธวัชชัย หนุวรรณ, 2550)

### ถิ่นกำเนิดของป่าชายเลน

ป่าชายเลนที่มีถิ่นกำเนิดในเขตร้อนแถบเส้นศูนย์สูตร พบขึ้นอยู่ตามโคลนเลนหรือเลนบริเวณชายฝั่งทะเล แม่น้ำ หรือลำคลองที่มีน้ำทะเลท่วมถึงอยู่เสมอ และไม่มีคลื่นลมแรงจัด ถิ่นกำเนิดป่าชายเลนในโลกนี้ถือเอาฝั่งทะเลของทวีปแอฟริกาเป็นหลักในการแบ่งออกเป็นภาคตะวันออก ปากีสถาน ศรีลังกา บังคลาเทศ ไทย มาเลเซีย สิงคโปร์ อินโดนีเซีย ออสเตรเลีย นิวซีแลนด์ ฟิจิ ปาปัวนิวกินี ฟิลิปปินส์ เวียดนามใต้ สาธารณรัฐประชาชนจีน จีน ไต้หวัน ญี่ปุ่น นิวแคลิโดเนีย และหมู่เกาะต่าง ๆ (โกมุท ดินาน, 2551, หน้า 33)

ภาคตะวันตก จะพบป่าชายเลนขึ้นอยู่แถบบริเวณฝั่งทวีปแอฟริกาตะวันตก อเมริกา ประเทศแถบทะเลคาริบเบียน และแถบชายฝั่งทะเลของอเมริกาใต้ ป่าชายเลนที่ขึ้นอยู่ในโลกนี้ทั้งหมดที่อุดมสมบูรณ์จะมีอยู่ในบริเวณแถบเส้นศูนย์สูตร โดยเฉพาะอย่างยิ่งในแถบเอเชีย เช่น อินโดนีเซีย มาเลเซีย ปาปัวนิวกินี บังคลาเทศ อินเดีย และไทย แต่บริเวณที่อยู่ห่างจากเส้นศูนย์สูตรไปทางเหนือและภาคใต้ ปรากฏว่ามีป่าชายเลนขึ้นอยู่บ้างเช่นกัน ทางเหนือมีถึงตอนใต้ของประเทศญี่ปุ่น (โกมุท ดินาน, 2551, หน้า 33-34)

### ระบบนิเวศป่าชายเลน

ป่าชายเลนเป็นระบบนิเวศที่ประกอบด้วยพืชพรรณและสัตว์นานาชนิด ซึ่งดำรงชีวิตร่วมกันในสภาพแวดล้อมที่เป็นดินเลน มีน้ำเค็ม และน้ำกร่อยท่วมถึง พบว่าทั่วไปในเขตร้อนแถบเส้นศูนย์สูตร พื้นที่ราบปากน้ำชายทะเล ริมอ่าว หรือรอบเกาะต่าง ๆ ป่าชายเลนมิใช่จะมีความสำคัญต่อการดำรงชีพของประชาชนที่อาศัยอยู่ใกล้ป่าชายเลนเท่านั้น แต่ยังมีมีความสำคัญต่อเนื่องไปถึงผู้คนทั่วโลก ทั้งนี้เพราะป่าชายเลนเป็นคลังอาหาร ธรรมชาติที่คอยหล่อเลี้ยงชีวิตที่คอยหล่อเลี้ยงชีวิตของเรา นอกจากนั้นยังสามารถนำมาใช้ประโยชน์โดยตรงได้หลายรูปแบบเป็นที่อยู่อาศัยของสัตว์ป่าและยังช่วยป้องกันภัยธรรมชาติ เป็นตระแกรงกรองสิ่งปฏิกูล สารพิษ

และเป็นระบบนิเวศที่มีความหลากหลาย ช่วยรักษาสมดุลของธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอีกด้วย (รัชชชัย หนุวรรณ, 2550)

รัชณี จักรช่วย (2550, หน้า 35-36) ป่าชายเลนเป็นระบบนิเวศที่ค่อนข้างเป็นเอกภาพ (Unique) เนื่องจากป่าประเภทนี้จะขึ้นอยู่ในแถบร้อนและอยู่ตามชายฝั่งทะเลระหว่างบริเวณที่น้ำทะเลขึ้นสูงสุดและต่ำสุด องค์ประกอบและกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในระบบนิเวศป่าชายเลนในทุกแห่งทั่วโลกมีลักษณะคล้ายกัน ระบบนิเวศป่าชายเลนประกอบด้วยองค์ประกอบ 2 ส่วน เช่นเดียวกับระบบนิเวศอื่น ๆ ทั่วไป คือ องค์ประกอบส่วนที่เป็นโครงสร้างของระบบนิเวศ (Ecosystem structure) และส่วนที่เป็นหน้าที่หรือกิจกรรมของระบบนิเวศ (Ecosystem function)

1. โครงสร้างระบบนิเวศป่าชายเลน ประกอบด้วย ผู้ผลิต (Producer) คือพวกที่สร้างอินทรีย์สารโดยใช้แสงอาทิตย์ ได้แก่ แพลงตอนพืช สาหร่าย และพันธุ์ไม้ชนิดต่าง ๆ ผู้บริโภค (Consumers) ได้แก่ สัตว์ชนิดต่าง ๆ ที่อาศัยอยู่ในป่าชายเลน และผู้ย่อยสลาย (Decomposers) ได้แก่ แบคทีเรีย รา ละพวกสัตว์เปลือกแข็งเปราะ (Crustacean) โดยเฉพาะพวกปู และหอยเจาะไม้

2. หน้าที่หรือกิจกรรมของระบบนิเวศป่าชายเลน เป็นเรื่องเกี่ยวกับความสัมพันธ์ ได้แก่ การถ่ายทอดอาหารและพลังงาน ซึ่งเป็นเรื่องสลับซับซ้อนพอสมควร เริ่มแรกเมื่อพันธุ์พืชต่าง ๆ ที่อยู่ในป่าชายเลนได้รับพลังงานแสงอาทิตย์เพื่อใช้ในการสังเคราะห์แสง (Photosynthesis) ทำให้เกิดอินทรีย์วัตถุและการเจริญเติบโตขึ้น โดยเรียกพวกนี้ว่า ผู้ผลิต (Producer) ส่วนของต้นไม้โดยเฉพาะ ใบไม้ กิ่งไม้ และเศษไม้ นอกเหนือจากส่วนที่เป็นลำต้น ซึ่งมนุษย์นำไปใช้ประโยชน์จะร่วงหล่นทับถมในน้ำและดิน และในที่สุดจะกลายเป็นแร่ธาตุอาหารของพวกจุลินทรีย์ (Microorganism) เช่น แบคทีเรีย รา และพวกสัตว์อยู่กับท้องนาชนิดต่าง ๆ รวมเรียกกลุ่มมีชีวิตเหล่านี้ว่า พวกบริโภคหรือกินอินทรีย์วัตถุ (Detritus consumer) พวกจุลินทรีย์เหล่านี้จะเติบโตอย่างรวดเร็วและกลายเป็นแหล่งอาหารโปรตีนอันอุดมสมบูรณ์แก่สัตว์น้ำเล็ก ๆ และสัตว์น้ำเล็ก ๆ เหล่านี้เติบโตขึ้นกลายเป็นอาหารของพวกกุ้ง ปู และปลาขนาดใหญ่ขึ้นไปเรื่อย ๆ ตามระดับอาหาร หรือบางส่วนจะตายและผุสลายเป็นตัวธาตุอาหารสะสมอยู่ในป่านั่นเอง และในขั้นสุดท้าย พวกกุ้ง ปู และปลาขนาดใหญ่ก็จะเป็นอาหารโปรตีนของสัตว์ที่มีขนาดใหญ่กว่า และของมนุษย์ ซึ่งเป็นกลุ่ม Top carnivores ซึ่งถือเป็นอันดับสุดท้ายของห่วงโซ่อาหารหรือเป็นอันดับสูงสุดของการถ่ายทอดพลังงานในระบบนิเวศนั่นเอง

### กฎหมายการลงโทษของผู้กระทำความผิดในการบุกรุกพื้นที่ป่าชายเลน

เนื่องด้วยในปัจจุบันมีปัญหาเกี่ยวกับการบุกรุกป่าสงวนแห่งชาติ บริเวณป่าชายเลนเป็นจำนวนมาก ซึ่งนอกจากกลุ่มนายทุนและผู้บุกรุกแล้ว ก็ยังมีประชาชนทั่วไปและกลุ่มชาวบ้านจำนวนมากที่ไม่ทราบว่าการบุกรุกบริเวณพื้นที่ป่าชายเลนนั้น มีความผิดและมีโทษทางอาญา

รวมทั้งต้องชดใช้ค่าเสียหายทางแพ่งต่อรัฐอีกด้วย ไม่ว่าจะเจตนาในการการบุกรุกป่าหรือไม่ก็ตาม ซึ่งหากเมื่อมีการบุกรุกป่าชายเลนนั้น จะถูกเจ้าหน้าที่ทำการจับกุมและมีความผิดดังนี้

พระราชบัญญัติป่าไม้ พุทธศักราช พ.ศ. 2484

มาตรา 54 ห้ามมิให้ผู้ใดก่อสร้าง แฝ้วถาง หรือเผาป่า หรือ กระทำด้วยประการใด ๆ อันเป็นการทำลายป่า หรือเข้ายึดถือหรือครอบครองป่าเพื่อตนเองหรือผู้อื่น เว้นแต่จะกระทำภายใน เขตที่ได้ จำแนกไว้เป็นประเภทเกษตรกรรมและรัฐมนตรีได้ประกาศในราชกิจจานุเบกษา หรือโดย ได้รับใบอนุญาตจากพนักงานเจ้าหน้าที่

มาตรา 72 ตรี ผู้ใดฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามมาตรา 54 ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินห้าปี หรือปรับไม่เกินห้าหมื่นบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

พระราชบัญญัติป่าสงวนแห่งชาติ พ.ศ. 2507

มาตรา 14 ในเขตป่าสงวนแห่งชาติ ห้ามมิให้บุคคลใดยึดถือครอบครองทำประโยชน์หรืออยู่อาศัยในที่ดิน ก่อสร้าง แฝ้วถาง เผาป่า ทำไม้ เก็บหาของป่า หรือกระทำด้วยประการใด ๆ อันเป็นการเสื่อมเสียแก่สภาพป่าสงวนแห่งชาติ เว้นแต่

(1) ทำไม้หรือเก็บหาของป่าตามมาตรา 15 เข้าทำประโยชน์หรืออยู่อาศัยตามมาตรา 16 มาตรา 16 ทวิ หรือมาตรา 16 ตรี กระทำการตามมาตรา 17 ใช้ประโยชน์ตามมาตรา 18 หรือกระทำการตามมาตรา 19 หรือมาตรา 20

(2) ทำไม้หวงห้ามหรือเก็บหาของป่าหวงห้ามตามกฎหมายว่าด้วยป่าไม้

พระราชบัญญัติส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมแห่งชาติ พ.ศ. 2535

มาตรา 97 ผู้ใดกระทำหรือละเว้นการกระทำด้วยประการใด โดยมีขอบด้วย

กฎหมาย อันเป็นการทำลายหรือทำให้สูญหายหรือเสียหายแก่ ทรัพยากรธรรมชาติซึ่งเป็นของรัฐ หรือเป็น สาธารณสมบัติของแผ่นดิน มีหน้าที่ต้องรับผิดชอบชดใช้ค่าเสียหาย ให้แก่รัฐตามมูลค่า ทั้งหมดของทรัพยากรธรรมชาติ ที่ถูกทำลาย สูญหาย หรือเสียหายไปนั้น (กรมทรัพยากรทางทะเล และชายฝั่ง, 2556)

### ข้อมูลของศูนย์การเรียนรู้การอนุรักษ์ป่าชายเลน กองพันธสะเทินน้ำสะเทินบก

เมื่อ พ.ศ. 2534 กองพันธสะเทินน้ำสะเทินบก ได้ย้ายที่ตั้งหน่วยมาอยู่ที่ หมู่บ้านคลอง ตำบลพลูตาหลวง จังหวัดชลบุรี จากการสำรวจพื้นที่พบว่าบริเวณที่ตั้ง ทางทิศใต้ของ กองพันธสะเทินน้ำสะเทินบก บริเวณคลองคลอง นั้น พบว่ามีพื้นที่มีป่าชายเลนหลงเหลืออยู่ใน สภาพที่เสื่อมโทรม มีเนื้อที่ ประมาณ 100 ไร่ มีพันธุ์พืช และพันธุ์สัตว์ อยู่จำนวนน้อยมาก ต่อมา เมื่อปี พ.ศ. 2544 ข้าราชการ ของ กองพันธสะเทินน้ำสะเทินบกส่วนหนึ่ง ภายใต้การดูแลของ

นาวาโทพัฒนาพงษ์ นุชนารถ ผู้บังคับกองพันรถสะเทินน้ำสะเทินบก (ยศในขณะนั้น) ได้จัดตั้งเป็น กลุ่มอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมป่าชายเลนหาดคลอง (ชาวบ้านเรียกหาดกนิรี) ขึ้นมา เพื่อทำการอนุรักษ์ และฟื้นฟูสภาพป่าชายเลนเพื่อให้เกิดความสมบูรณ์ กลับคืนมา ตามนโยบายของคณะกรรมการ อนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมทางทะเลของกองทัพเรือ จนกลับมามีความสมบูรณ์ขึ้น ตามลำดับ โดยเฉพาะต้นโกงกาง ซึ่งแต่ก่อนไม่มีเหลืออยู่เลย และในปัจจุบัน ได้ทำการสร้างสะพาน ทางเดินเพื่อศึกษาธรรมชาติ หอสังเกต จุดพัก จุดชมวิว และอาคารให้ความรู้ ถึงระบบนิเวศป่าชายเลน เพื่อเป็นประโยชน์ แก่นักเรียน นักศึกษา ประชาชนทั่วไปได้ศึกษาหาความรู้และปลูกสร้างจิตสำนึก ในการอนุรักษ์และรักษาสิ่งแวดล้อม กองทัพเรือจึงได้มีคำสั่งให้จัดตั้งพื้นที่ป่าชายเลนแห่งนี้เป็น “ศูนย์การเรียนรู้และการอนุรักษ์ป่าชายเลน เฉลิมพระเกียรติ พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว เนื่องใน โอกาสพิธีมหามงคลเฉลิมพระชนมพรรษา 7 รอบ 5 ธันวาคม 2554”

ศูนย์การเรียนรู้การอนุรักษ์ป่าชายเลน กองพันรถสะเทินน้ำสะเทินบก อำเภอสัตตหีบ จังหวัดชลบุรีเป็นพื้นที่ศึกษาและเรียนรู้ ในปัจจุบันจัดว่าเป็นป่าชายเลนที่มีความอุดมสมบูรณ์ แห่งหนึ่งของอำเภอสัตตหีบ มีพันธุ์ไม้ให้ศึกษาในพื้นที่ทั้งสิ้นประมาณ 20 ชนิด โดยมีสะพานเป็น ทางเดินเพื่อเยี่ยมชมป่าชายเลน ระยะทางประมาณ 2 กิโลเมตร ป่าชายเลนกองพันรถสะเทินน้ำ สะเทินบกจัดว่าเป็นแหล่งอาหารตามธรรมชาติของสัตว์น้ำ และเป็นแหล่งที่มาของสัตว์น้ำ เช่น กุ้งแชบ๊วย ปลา กุ้ง ปลาหมึก ปลาต่าง ๆ ตลอดจนเป็นแหล่งสมุนไพรหลาย ๆ ชนิด จึงทำให้ป่าชายเลน แห่งนี้เหมาะสมแก่การศึกษาหาความรู้ รวมทั้งเป็นแหล่งที่ใช้ในการจัดกิจกรรมในการปลูกป่า การอยู่ร่วมกับธรรมชาติ ช่วยกันเก็บขยะในบริเวณป่าชายเลน และช่วยกันเพาะพันธุ์ต้นกล้าโกงกาง อีกด้วย ทั้งนี้ผู้ที่มาทำกิจกรรมอนุรักษ์เดินทางกลับไปแล้วมีการพูดคุยต่อปากถึงเรื่องของ สถานที่ และ กิจกรรมซึ่งมีวิทยากรมีความพร้อมในการสนับสนุนกิจกรรมต่าง ๆ ที่จะมาเข้าร่วมกันกับศูนย์ การเรียนรู้การอนุรักษ์ป่าชายเลน ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อผู้มาทำการศึกษาในเรื่องของการอนุรักษ์ ป่าชายเลนเป็นอย่างมาก สามารถนำกลับไปใช้เป็นแนวทางในการใช้ชีวิตของนักอนุรักษ์ได้ จึงทำ ให้มีจำนวนคณะเข้ามาเพิ่มมากขึ้นในทุก ๆ ปี

### วัตถุประสงค์

1. เป็นแหล่งศึกษาหาความรู้ทางวิชาการ ซึ่งสามารถเข้ามาหาความรู้ได้ในทุกเรื่อง เกี่ยวกับป่าชายเลน
2. มุ่งเน้นการอนุรักษ์ป่าชายเลน ด้วยความร่วมมือจากประชาชนโดยรอบ
3. ส่งเสริมพัฒนาแผนงานท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์บริเวณศูนย์การศึกษาการอนุรักษ์ ป่าชายเลน กองพันรถสะเทินน้ำสะเทินบก เพื่อปลูกฝังและให้ความรู้ในด้านการดูแลและอนุรักษ์ ทรัพยากรธรรมชาติ

4. สนับสนุนและส่งเสริมกิจกรรมค่ายอนุรักษ์ธรรมชาติทางทะเลและชายฝั่ง ให้กับเยาวชน เพื่อให้เกิดความรู้และปลูกฝังจิตสำนึกในการอนุรักษ์ธรรมชาติ

#### ระยะเวลาในการดำเนินการ

พ.ศ. 2545-ปัจจุบัน

#### ผู้รับผิดชอบ

กิจการพลเรือนและข้าราชการทหารกองพันรถสะเทินน้ำสะเทินบก

#### หน่วยงานสนับสนุน

1. เทศบาลตำบลพลูตาหลวง
2. กิจการพลเรือนกองทัพเรือ

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อศูนย์การเรียนรู้การอนุรักษ์ป่าชายเลน กองพันรถสะเทินน้ำสะเทินบก อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี มีงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่สามารถนำมาเป็นข้อมูลพื้นฐานของการศึกษา ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมี ดังนี้

สุทธิดี ชิดชอบ (2548) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการท่องเที่ยวในเกาะช้าง จังหวัดตราด ผลการศึกษาพบว่านักท่องเที่ยวมีทัศนคติและความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวบน เกาะช้าง จังหวัดตราดในด้านแหล่งท่องเที่ยว ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านที่พัก และด้านการบริการ ในภาพรวมและรายข้อ นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์ปานกลาง ยกเว้นในเรื่องแหล่งท่องเที่ยวภายในเกาะที่นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์พึงพอใจมาก การประชาสัมพันธ์ การให้บริการด้านที่พัก และการให้บริการทั่วไป มีความสัมพันธ์ทางบวก กับความสำเร็จของการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .053 แนวทางในการแก้ไขปรับปรุง ข้อเสนอแนะในการพัฒนาให้แก่อำเภอเกาะช้างมีชื่อเสียง เป็นที่สนใจของนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทย และชาวต่างประเทศเพิ่มมากขึ้น ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประกอบด้วยเพิ่มเติมขยะ ที่จอดรถสาธารณะ ขยายเส้นทางให้กว้างขึ้นประชาสัมพันธ์ที่รวดเร็ว และข้อมูลทันสมัยครอบคลุมความต้องการของนักท่องเที่ยว และไฟฟ้าสาธารณะ ด้านการพัฒนาปรับปรุงแหล่งท่องเที่ยว ประกอบด้วยการรักษาความสะอาด ราคาห้องพัก เพิ่มการให้บริการคมนาคมความปลอดภัย และพัฒนาจุดชมวิวกว้างมากขึ้น

บุษราคัม ลิวสุนทร (2551) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการท่องเที่ยวหาดเจ้าหลาว จังหวัดจันทบุรี ผลการศึกษาพบว่านักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวหาดเจ้าหลาว จังหวัดจันทบุรี อยู่ในระดับน้อย ซึ่งเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านที่



2016377843

นักท่องเที่ยวผู้มาท่องเที่ยวที่หาดเจ้าหลาวมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านวิธีการเดินทางไปยังแหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ ด้านสถานที่ท่องเที่ยว ด้านการบริการของผู้เกี่ยวข้องต่าง ๆ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ สำหรับด้านที่นักท่องเที่ยวผู้มาท่องเที่ยวที่หาดเจ้าหลาวมีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย ได้แก่ ด้านการโฆษณาประชาสัมพันธ์ และด้านค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยว และเมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการท่องเที่ยวหาดเจ้าหลาว จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล พบว่า นักท่องเที่ยวที่มีเพศและระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวหาดเจ้าหลาวจังหวัดจันทบุรีไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้ นักท่องเที่ยวที่มีอายุ อาชีพ และรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวหาดเจ้าหลาว จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน

วาธิตา วัฒนรังสี (2552) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อศูนย์ศึกษาการพัฒนาอ่าวคุ้งกระเบน อันเนื่องมาจากพระราชดำริ จังหวัดจันทบุรี มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อศูนย์ศึกษาการพัฒนาอ่าวคุ้งกระเบน (2) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อศูนย์ศึกษาการพัฒนาอ่าวคุ้งกระเบน ๆ จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา อาชีพ รายได้ ภูมิภาค (3) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะของนักท่องเที่ยวที่มีต่อศูนย์ศึกษาการพัฒนาอ่าวคุ้งกระเบน ๆ ผู้ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างคือนักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยวจำนวน 400 คน ผลการศึกษา พบว่า นักท่องเที่ยวที่มีความพึงพอใจต่อการมาท่องเที่ยวศูนย์ศึกษาการพัฒนาอ่าวคุ้งกระเบน ๆ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจด้านข้อมูลข่าวสารอยู่ในระดับมากและอันดับสุดท้ายด้านสถานที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยวที่ศูนย์ศึกษาการพัฒนาอ่าวคุ้งกระเบน ๆ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า นักท่องเที่ยวที่มี เพศ, อายุ, สถานภาพสมรสและอาชีพ ต่างกันมีความพึงพอใจต่อมาเที่ยวศูนย์ศึกษาการพัฒนาอ่าวคุ้งกระเบน ๆ ไม่แตกต่างกัน ส่วนนักท่องเที่ยวที่มีระดับการศึกษา, รายได้ต่อเดือนและภูมิภาค ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อมาท่องเที่ยวศูนย์ศึกษาการพัฒนาอ่าวคุ้งกระเบน ๆ แตกต่างกัน ข้อเสนอแนะ ด้านสถานที่ควรเพิ่มเติมด้านการรักษาความปลอดภัยบริเวณศูนย์ฯ และบริเวณเส้นทางศึกษาธรรมชาติป่าชายเลน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ควรจัดให้มีห้องน้ำและถังขยะไว้รองรับความต้องการของนักท่องเที่ยวให้มากขึ้น ด้านข้อมูลข่าวสาร ควรมีการปรับปรุงเนื้อหาและความน่าสนใจในเอกสารให้ความรู้ที่เหมาะสม

ธนกร พึ่งสัมพันธ์ (2555) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการท่องเที่ยวเกาะสีชัง อำเภอกะสีชัง จังหวัดชลบุรี โดยมีวัตถุประสงค์คือ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการท่องเที่ยวของเกาะสีชัง ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจ



ของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการท่องเที่ยวเกาะสีชัง อำเภอเกาะสีชัง จังหวัดชลบุรี อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับสูงที่สุด โดยลำดับแรกคือ ด้านกายภาพและสิ่งแวดล้อม รองลงมาคือ ด้านความปลอดภัย และลำดับสุดท้ายคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ข้อเสนอแนะ คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ควรเพิ่มตู้โทรศัพท์ที่มีคุณภาพใช้งานที่ดี ควรมีห้องน้ำสุขาที่สะอาด สะดวกต่อการใช้งาน ควรตรวจสอบคุณภาพของน้ำประปาให้มีความสะอาด ด้านธุรกิจการขายสินค้า/ บริการ ควรมีเจ้าหน้าที่จัดระเบียบร้านค้าที่เหมาะสม มีสินค้าและของที่ระลึก น่าสนใจ ดึงดูดใจ ด้านความปลอดภัย ควรมีเจ้าหน้าที่คอยให้ความปลอดภัยเพียงพอ ความปลอดภัยในการใช้บริการเรือโดยสาร และความปลอดภัยในการบริการรถสามล้อ และรถรับจ้าง

นิพนัท หนองหอม (2558) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของอุทยานแห่งชาติปางสีดา จังหวัดสระแก้ว มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. ศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของอุทยานแห่งชาติปางสีดา จังหวัดสระแก้ว 2. ศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของอุทยานแห่งชาติปางสีดา จังหวัดสระแก้ว จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ผลการศึกษาพบว่า

1. ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของอุทยานแห่งชาติปางสีดา จังหวัดสระแก้ว ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านข้อมูลและสื่อความหมายธรรมชาติ รองลงมาคือ ด้านงานบริการอื่น ๆ ด้านความปลอดภัย และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ

2. ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของอุทยานแห่งชาติปางสีดา จังหวัดสระแก้ว จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของอุทยานแห่งชาติปางสีดา จังหวัดสระแก้ว แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนประชากรที่มี เพศ อายุ สถานภาพ สมรส ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของอุทยานแห่งชาติปางสีดา จังหวัดสระแก้ว ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ร.ต.ท.หญิง นัยน์ปพร พุดตรง (2558) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ของสถานีตำรวจภูธรขลุง จังหวัดจันทบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ของสถานีตำรวจภูธรขลุง จังหวัดจันทบุรี และเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรขลุง จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ผลการศึกษาพบว่า

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจนครหลวง จังหวัดจันทบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นด้านรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจนครหลวง จังหวัดจันทบุรี อยู่ในระดับมากทุกด้าน อันดับแรกคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมาคือ ด้านกระบวนการบริการ ถัดมาคือ ด้านสถานที่ สภาพแวดล้อม และสิ่งอำนวยความสะดวก และอันดับสุดท้ายคือ ด้านข้อมูลข่าวสาร

ประชาชนที่มีอายุและอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจนครหลวง จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนประชาชนที่มีเพศ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจนครหลวง จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน



2016377843

## ตารางสังเคราะห์ตัวแปรตาม

ผู้วิจัยได้ตรวจสอบตัวแปรจากงานของผู้วิจัยในรูปแบบที่ใกล้เคียง ได้ผลการตรวจสอบไว้  
ดังนี้

### ตารางที่ 1 การสังเคราะห์ตัวแปร

| งานวิจัย  | ตัวแปร   |   |  |
|---|--|---|--|
|   | ด้านสถานที่  | ด้านสื่อให้ความรู้  | ด้านงานบริการอื่น ๆ  |
| บุษราคัม ลิวสุนทร<br>(2551) เรื่อง<br>ความพึงพอใจของ<br>นักท่องเที่ยวที่มีต่อการ<br>ท่องเที่ยวหาดเจ้าหลาว<br>จังหวัดจันทบุรี  | ด้านสถานที่ท่องเที่ยว<br>อยู่ในระดับมาก เช่น<br>ลำดับที่ 1. ในเรื่องการ<br>เดินทางมาท่องเที่ยวใน<br>หาดเจ้าหลาว 2. ในด้าน<br>ความสวยงามของ<br>สถานที่            |   | ด้านการบริการของ<br>ผู้เกี่ยวข้องต่าง ๆ อยู่ใน<br>ระดับมาก ลำดับแรกคือ<br>มารยาทของผู้ดูแลสถานที่<br>ลำดับที่สองคือการให้<br>ความช่วยเหลือ<br>ความรู้เกี่ยวกับ<br>ประวัติศาสตร์ของผู้ดูแล<br>สถานที่ |
| วาธิตา วัฒนรังสี<br>(2552) เรื่อง<br>ความพึงพอใจของ<br>นักท่องเที่ยวที่มีต่อศูนย์<br>ศึกษาการพัฒนา อ่าว<br>คุ้งกระเบนอัน<br>เนื่องมาจาก<br>พระราชดำริ จังหวัด<br>จันทบุรี | ด้านสถานที่ ในภาพรวม<br>อยู่ในระดับมาก เพราะ<br>ศูนย์ฯ มีการปรับปรุง<br>สถานที่อย่างต่อเนื่อง จึง<br>ทำให้เกิด ความพึงพอใจ<br>ของนักท่องเที่ยวที่มีต่อ<br>ศูนย์ฯ | ด้านข้อมูลข่าวสาร อยู่<br>ในระดับมาก เพราะ<br>ศูนย์ฯ มีการปรับปรุง<br>และพัฒนาข้อมูล<br>ข่าวสารอย่างต่อเนื่อง |  |



2016377843

## ตารางที่ 1 (ต่อ)

| งานวิจัย   | ตัวแปร  |  |   |
|--|---|--|---|
|  | ด้านสถานที่   | ด้านสื่อให้ความรู้   | ด้านงานบริการอื่น ๆ   |
| ธนกร พึ่งสัมพันธ์ (2555) เรื่อง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการท่องเที่ยวเกาะสีชัง อำเภอเกาะสีชัง จังหวัดชลบุรี | ด้านกายภาพและสิ่งแวดล้อม อยู่ในระดับมาก คือ สิ่งปลูกสร้างอาคารบ้านเรือน มีความเหมาะสมกลมกลืนกับธรรมชาติ                             |  | ด้านธุรกิจขายสินค้า/บริการ อยู่ในระดับปานกลาง ลำดับแรกคือ การให้บริการรถสามล้อ รองลงมาคือ คุณภาพและมาตรฐานของสินค้า และลำดับสุดท้ายคือ มีการจัดระเบียบร้านค้าที่เหมาะสม |
| นินนาท นวนคหอม (2558) เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของอุทยานแห่งชาติปางสีดา จังหวัดสระแก้ว          |   | ด้านข้อมูลและสื่อความหมายธรรมชาติ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยประชาชนมีความพึงพอใจในความถูกต้อง ชัดเจน   | งานบริการอื่น ๆ พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง 3เรื่องคือ ความพึงพอใจในการจัดค่ายเยาวชน การให้บริการของระบบไฟฟ้า  |
| ร.ต.ท.หญิง นัยน์ปพร พุดตรง (2558) เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ของสถานีตำรวจภูธรขลุง จังหวัดจันทบุรี    | ด้านสถานที่ สภาพแวดล้อม และสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก อันดับแรกคือ ท่าเลที่ตั้งมีความเหมาะสม และสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ | ด้านข้อมูลข่าวสาร อยู่ในระดับมากทุกข้อ อันดับแรก เช่น 1. มีการประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ แก่ประชาชนอย่างต่อเนื่อง | ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ พบว่าอยู่ในระดับมาก คือ 1. ความมีมนุษยสัมพันธ์ และกิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ รองลงมาคือ ความซื่อสัตย์สุจริตต่อการให้บริการ                 |



2016377843

BUU-1Thesis 59930021 Independent study / recv: 25062561 12:26:00 / seq: 134

### บทที่ 3

## วิธีการดำเนินการวิจัย

### วิธีการวิจัย

ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการศึกษาเชิงสำรวจ (Surver research) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อที่จะมุ่งสำรวจระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อศูนย์การเรียนรู้การอนุรักษ์ป่าชายเลน กองพันรตสะเทินน้ำสะเทินบกอำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี โดยมีรายละเอียดเกี่ยวกับวิธีการดำเนินการวิจัยดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. วิธีการประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล
6. ระยะเวลาการเก็บรวบรวมข้อมูล
7. การวิเคราะห์ข้อมูล

### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. กลุ่มประชากรที่นำมาใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่มาร่วมทำกิจกรรมต่อศูนย์การเรียนรู้การอนุรักษ์ป่าชายเลน กองพันรตสะเทินน้ำสะเทินบกอำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี จำนวน 450 คน (ที่มา จากตารางรับจัดกิจกรรม เดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2560-เดือนเมษายน พ.ศ. 2561)

2. ขนาดกลุ่มตัวอย่าง กำหนดขนาดตัวอย่างใช้แนวความคิดของ Taro Yamane แทนค่า โดยกำหนดจำนวนประชาชนทั้งหมดมาร่วมทำกิจกรรม ต่อศูนย์การเรียนรู้การอนุรักษ์ป่าชายเลน กองพันรตสะเทินน้ำสะเทินบกอำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี แล้วแทนค่าตามสูตร จะได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง ที่ต้องการ



2016377843

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

n = ขนาดตัวอย่าง

N = ประชาชนที่มาทำกิจกรรม 450 คน

e = ความคลาดเคลื่อนกำหนดให้คลาดเคลื่อนได้ที่ 0.05%

$$n = \frac{450}{1 + 450(0.05)^2}$$

n = 212 คน

ผลจากการคำนวณจากสูตร จะได้ 212 คน โดยผู้วิจัย ได้เก็บข้อมูลเพิ่มเติม 10 % เพิ่มทดแทนที่อาจจะได้ข้อมูลที่ไม่สมบูรณ์ ในการวิจัยครั้งนี้ได้ข้อมูลที่สมบูรณ์ 235 ชุด จึงได้นำมาเก็บข้อมูลโดยใช้วิธีแบบสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อศูนย์การเรียนรู้การอนุรักษ์ป่าชายเลน กองพันรดสะเทินน้ำสะเทินบกอำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี โดยแบ่งเป็น 3 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยว แบบสอบถามแบบเลือกตอบ (Check list) จำนวน 6 ข้อ

ตอนที่ 2 การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในด้านต่าง ๆ แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scales) จำนวน 24 ข้อ โดยมีหลักเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

|                               |   |       |
|-------------------------------|---|-------|
| ระดับความพึงพอใจมากที่สุดให้  | 4 | คะแนน |
| ระดับความพึงพอใจมากให้        | 3 | คะแนน |
| ระดับความพึงพอใจน้อยให้       | 2 | คะแนน |
| ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุดให้ | 1 | คะแนน |

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาสร้างความพึงพอใจของประชาชนต่อศูนย์การเรียนรู้การอนุรักษ์ป่าชายเลน กองพันรดสะเทินน้ำสะเทินบกอำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี แบบสอบถามแบบปลายเปิด

## การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

แบบสอบถามฉบับนี้ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นเองมีขั้นตอนการสร้างดังนี้

1. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อศูนย์การเรียนรู้การอนุรักษ์ป่าชายเลน กองพันธสะเทินน้ำสะเทินบกอำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี จากนั้น นำกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย กำหนดนิยามและเพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อศูนย์การเรียนรู้การอนุรักษ์ป่าชายเลน กองพันธสะเทินน้ำสะเทินบกอำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี และตรวจสอบเนื้อหาของแบบสอบถามว่าครอบคลุมวัตถุประสงค์หรือไม่จากนั้นนำไปให้อาจารย์ที่ปรึกษา

3. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน

3.1 ดร. สุปราณี ธรรมพิทักษ์ อาจารย์ประจำวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา

3.2 นาวาโท คมสัน ท้วมพงษ์ ผู้บังคับกองพันธสะเทินน้ำสะเทินบก

3.3 นาวาตรี นนทมงคล เทือกพุดซา ผู้บังคับกองร้อยกองบังคับการกองพันธสะเทินน้ำสะเทินบก

เพื่อตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา จากนั้นนำไปปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ

4. นำแบบสอบถามที่ได้ไปทดลองใช้ (Try out) กับประชาชน ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน เพื่อหาคุณภาพของเครื่องมือโดยการหาค่าความเที่ยงหรือความเชื่อมั่นได้ของแบบสอบถาม (Reliability) แบบ Cronbach's alpha ได้ค่าความเที่ยงหรือความเชื่อถือได้ของแบบสอบถามเท่ากับ 0.935 ซึ่งถือว่าแบบสอบถามนี้มีความเชื่อถือได้สามารถนำไปเก็บข้อมูลจริงต่อไป

## การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลโดยการแจกแบบสอบถามให้กับประชาชนที่มาทำกิจกรรมและทำการเก็บคืนทันทีเมื่อประชาชนกรอกแบบสอบถามเสร็จ รวมจำนวน 235 ชุด

2. ผู้วิจัยตรวจสอบความครบถ้วนและถูกต้องสมบูรณ์ของข้อมูลในแบบสอบถาม และได้กลับคืนมาทั้งหมดจาก 235 ชุด คิดเป็น 100 %

## วิธีการประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้แบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 4 ตอน

1. ข้อมูลทั่วไปของประชาชน
2. การสำรวจความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในด้านต่าง ๆ
3. ข้อมูลทดสอบสมมติฐาน โดยการใช้สถิติ
4. ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนา

โดยใช้วิธีการประมวลผลค่าสถิติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยเลือกใช้สถิติในการวิเคราะห์เพื่อให้สอดคล้องกับลักษณะของข้อมูลและตอบวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา อาชีพ รายได้ วิเคราะห์ข้อมูลโดยการใช้ความถี่ (ร้อยละ)
2. ข้อมูลความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อศูนย์การเรียนรู้การอนุรักษ์ป่าชายเลน กองพันรถสะเทินน้ำสะเทินบก อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( $SD$ )
3. ข้อมูลทดสอบสมมติฐาน โดยการใช้สถิติ t-test สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปร 2 ตัว และใช้สถิติ One-way ANOVA เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปร มากกว่า 2 ตัว เมื่อพบความแตกต่างจึงทดสอบความแตกต่างรายคู่ ด้วยการใช้ Scheffe' ที่ระดับนัยสำคัญ .05

## ระยะเวลาการเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ดำเนินการเก็บข้อมูล และแบบสอบถาม ตั้งแต่เดือน มกราคม พ.ศ. 2561- กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2561

## การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้กำหนดสูตรเกณฑ์การแปลผลค่าเฉลี่ยโดยเทียบจากเกณฑ์แนวคิดของ วาธิตา วัฒนรังสี (2552, หน้า 34) ดังนี้



2016377843

BUU-1Thesis 59930021 Independent study / rev: 25062561 12:26:00 / seq: 134



$$\begin{aligned}
 \text{ชั้นอันตรายภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนช่วงชั้น}} \\
 &= \frac{4 - 1}{4} \\
 &= \frac{3}{4} \\
 &= 0.75
 \end{aligned}$$

|           |         |                            |
|-----------|---------|----------------------------|
| ค่าเฉลี่ย |         |                            |
| 3.26-4.00 | หมายถึง | ระดับความพึงพอใจมากที่สุด  |
| 2.51-3.25 | หมายถึง | ระดับความพึงพอใจมาก        |
| 1.76-2.50 | หมายถึง | ระดับความพึงพอใจน้อย       |
| 1.00-1.75 | หมายถึง | ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด |



2016377843

## บทที่ 4

### ผลการวิจัย

#### การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อศูนย์การเรียนรู้การอนุรักษ์ป่าชายเลน กองพันรตสะเทินน้ำสะเทินบก อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี เป็นการศึกษาวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อศูนย์การเรียนรู้การอนุรักษ์ป่าชายเลน กองพันรตสะเทินน้ำสะเทินบก อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี 2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อศูนย์การเรียนรู้การอนุรักษ์ป่าชายเลน กองพันรตสะเทินน้ำสะเทินบก อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา อาชีพ รายได้ ได้แก่ ประชาชนที่มาร่วมทำกิจกรรม ต่อศูนย์การเรียนรู้การอนุรักษ์ป่าชายเลน กองพันรตสะเทินน้ำสะเทินบกอำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี ในช่วง เดือนมกราคม พ.ศ. 2560-เดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. 2561 จำนวน 450 คน และดำเนินการกำหนดขนาดตัวอย่างใช้ แนวความคิดของ Taro Yamane แทนค่า โดยกำหนดจำนวนประชาชนทั้งหมดมาร่วมทำกิจกรรม ต่อศูนย์การเรียนรู้การอนุรักษ์ป่าชายเลน กองพันรตสะเทินน้ำสะเทินบกอำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี แล้วแทนค่าตามสูตร จะได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 235 คน จึงได้นำมาเก็บข้อมูลโดยใช้วิธีแบบสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ ผู้วิจัยได้เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล โดยเริ่มการกำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล และลำดับขั้นตอนการนำเสนอผลการวิเคราะห์ ได้แบ่งผลการวิเคราะห์ออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อศูนย์การเรียนรู้การอนุรักษ์ป่าชายเลน กองพันรตสะเทินน้ำสะเทินบก อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี

ส่วนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน

#### สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

|           |     |                           |
|-----------|-----|---------------------------|
| N         | แทน | จำนวนประชาชนทั้งหมด       |
| n         | แทน | จำนวนประชากรกลุ่มตัวอย่าง |
| $\bar{X}$ | แทน | คะแนนเฉลี่ย               |
| SD        | แทน | ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน   |
| df        | แทน | ระดับของความเป็นอิสระ     |



2016377843

|           |     |   |
|-----------|-----|---|
| <i>SS</i> | แทน | ผลรวมของคะแนนเบี่ยงเบนยกกำลังสอง                    |
| <i>MS</i> | แทน | ค่าความแปรปรวน                                      |
| <i>t</i>  | แทน | ค่าสถิติทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย 2 กลุ่ม        |
| <i>F</i>  | แทน | ค่าสถิติทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยมากกว่า 2 กลุ่ม |
| <i>P</i>  | แทน | ความน่าจะเป็น                                       |
| *         | แทน | มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05                      |

## ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

### ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

เป็นการนำเสนอจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 235 คน ซึ่งผลการวิเคราะห์ปรากฏในตารางที่ 2 พบว่า

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล (n = 235)

| ข้อมูลส่วนบุคคล    | จำนวน | ร้อยละ |
|--------------------|-------|--------|
| <b>เพศ</b>         |       |        |
| ชาย                | 94    | 40.00  |
| หญิง               | 141   | 60.00  |
| <b>อายุ</b>        |       |        |
| 20 ปี หรือน้อยกว่า | 26    | 11.06  |
| 21-39 ปี           | 125   | 26.30  |
| 40-49 ปี           | 60    | 19.26  |
| 50-59 ปี           | 22    | 13.70  |
| 60 ปี ขึ้นไป       | 2     | 13.70  |
| <b>สถานภาพสมรส</b> |       |        |
| โสด                | 133   | 56.60  |
| สมรส               | 93    | 39.57  |
| หม้าย              | 4     | 1.70   |
| หย่า               | 5     | 2.13   |

ตารางที่ 2 (ต่อ)

| ข้อมูลส่วนบุคคล        | จำนวน      | ร้อยละ        |
|------------------------|------------|---------------|
| <b>การศึกษาสูงสุด</b>  |            |               |
| ประถมศึกษา             | 4          | 1.70          |
| มัธยมศึกษา/ ปวช.       | 128        | 54.47         |
| อนุปริญญา/ ปวส.        | 27         | 11.49         |
| ปริญญาตรีขึ้นไป        | 76         | 32.34         |
| <b>อาชีพ</b>           |            |               |
| ค้าขาย                 | 43         | 18.30         |
| เกษตรกร                | 2          | 0.85          |
| พนักงานบริษัทเอกชน     | 119        | 50.64         |
| ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ | 71         | 30.21         |
| นักเรียน/ นักศึกษา     | 0          | 0.00          |
| อื่น ๆ                 | 0          | 0.00          |
| <b>รายได้ต่อเดือน</b>  |            |               |
| ยังไม่มีรายได้         | 0          | 0.00          |
| ไม่เกิน 5,000 บาท      | 6.00       | 2.55          |
| 5,001-10,000 บาท       | 54.00      | 22.98         |
| 10,001-15,000 บาท      | 53.00      | 22.55         |
| มากกว่า 15,001 บาท     | 122.00     | 51.91         |
| <b>รวม</b>             | <b>235</b> | <b>100.00</b> |

จากตารางที่ 2 พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 141 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00 รองลงมา คือเพศชาย จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00 ส่วนใหญ่มีอายุ 21-39 ปี จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 53.19 รองลงมาคือ อายุ 40-49 ปี จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 25.53 อายุ 20 ปี หรือน้อยกว่า จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 11.06 และกลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนน้อยที่สุด คือ อายุ 60 ปี ขึ้นไป จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.85 มีสถานภาพโสด จำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 56.60 รองลงมาคือ สถานภาพสมรส 93 คน คิดเป็นร้อยละ 39.57 มีสถานภาพหย่า จำนวน 5 คน คิดเป็นค่าร้อยละ 2.13 และกลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนน้อยที่สุดคือ สถานภาพหม้าย จำนวน 4 คน

คิดเป็นร้อยละ 1.70 ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับ มัธยมศึกษา/ ปวช. จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 54.47 รองลงมาคือ ระดับปริญญาตรีขึ้นไป จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 32.34 ระดับอนุปริญญา/ ปวส. จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 11.49 กลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนน้อยที่สุดคือ ระดับประถมศึกษา จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.70 ส่วนใหญ่มีอาชีพ พนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 50.64 รองลงมาคือ ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 30.21 อาชีพ ค้าขาย จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 18.30 และกลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนน้อยที่สุดคือ อาชีพ เกษตรกร จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.85 มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 15,001 บาท จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 51.91 รองลงมาคือ มีรายได้ต่อเดือน 5,001-10,000 บาท จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 22.98 มีรายได้ต่อเดือน 10,001-15,000 บาท จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 22.55 กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือนน้อยที่สุดคือ ไม่เกิน 5,000 บาท จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 2.55 ตามลำดับ

## ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อศูนย์การเรียนรู้การอนุรักษ์ป่าชายเลน กองพันธสะเทินน้ำสะเทินบก อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี

ผลการวิเคราะห์ แบบสอบถามระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อศูนย์การเรียนรู้การอนุรักษ์ป่าชายเลน กองพันธสะเทินน้ำสะเทินบก อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี ปรากฏผลการวิเคราะห์ ดังตารางที่ 3 ถึงตารางที่ 7 ดังนี้

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อศูนย์การเรียนรู้การอนุรักษ์ป่าชายเลน กองพันธสะเทินน้ำสะเทินบก อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี ในภาพรวม

| ความพึงพอใจของประชาชน | $\bar{X}$ | $SD$ | ระดับ     | อันดับ |
|-----------------------|-----------|------|-----------|--------|
| 1. ด้านสถานที่        | 3.38      | 0.43 | มากที่สุด | 3      |
| 2. ด้านสื่อให้ความรู้ | 3.36      | 0.46 | มากที่สุด | 4      |
| 3. ด้านวิทยากร        | 3.57      | 0.42 | มากที่สุด | 1      |
| 4. ด้านการบริการอื่นๆ | 3.40      | 0.42 | มากที่สุด | 2      |
| ภาพรวม                | 3.43      | 0.35 | มากที่สุด |        |

จากตารางที่ 3 พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อศูนย์การเรียนรู้การอนุรักษ์ป่าชายเลนกองพันรถสะเทินน้ำสะเทินบก อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรีในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}=3.43, SD=0.35$ ) เมื่อพิจารณาตามรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านวิทยากร ( $\bar{X}=3.57, SD=0.42$ ) รองลงมาคือ ด้านการบริการอื่นๆ ( $\bar{X}=3.40, SD=0.42$ ) ด้านสถานที่ ( $\bar{X}=3.38, SD=0.43$ ) และด้านที่มีข้อเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านสื่อให้ความรู้ ( $\bar{X}=3.36, SD=0.46$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจต่อศูนย์การเรียนรู้การอนุรักษ์ป่าชายเลนกองพันรถสะเทินน้ำสะเทินบก อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรีด้านสถานที่

| ด้านสถานที่   | ระดับความพึงพอใจ |               |                |                | $\bar{X}$ | SD   | ระดับ     | ลำดับ |
|---|------------------|---------------|----------------|----------------|-----------|------|-----------|-------|
|   | น้อยที่สุด       | น้อย          | มาก            | มากที่สุด      |           |      |           |       |
| 1. การดูแลด้านความปลอดภัยโดยมีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย | 0<br>(0.00)      | 0<br>(0.00)   | 85<br>(36.17)  | 150<br>(63.83) | 3.64      | 0.48 | มากที่สุด | 1     |
| 2. การดูแลรักษาความสะอาดภายในศูนย์ฯ                       | 0<br>(0.00)      | 6<br>(2.55)   | 123<br>(52.34) | 106<br>(45.11) | 3.43      | 0.54 | มากที่สุด | 3     |
| 3. ความเพียงพอของสถานที่จัดกิจกรรม                        | 0<br>(0.00)      | 14<br>(5.96)  | 115<br>(48.94) | 106<br>(45.11) | 3.39      | 0.60 | มากที่สุด | 4     |
| 4. ความพร้อมของห้องบรรยายที่จัดเตรียม                     | 1<br>(0.43)      | 17<br>(7.23)  | 118<br>(50.21) | 99<br>(42.13)  | 3.34      | 0.63 | มากที่สุด | 6     |
| 5. ความเพียงพอของถังขยะที่เตรียมไว้                       | 2<br>(0.85)      | 37<br>(15.14) | 102<br>(43.40) | 94<br>(40.00)  | 3.23      | 0.74 | มาก       | 7     |
| 6. ความเพียงพอของห้องน้ำในพื้นที่                         | 8<br>(3.40)      | 37<br>(15.74) | 119<br>(50.64) | 71<br>(30.21)  | 3.08      | 0.77 | มาก       | 8     |
| 7. ความเพียงพอของสถานที่พัก                               | 2<br>(0.85)      | 18<br>(7.66)  | 101<br>(42.98) | 114<br>(48.51) | 3.39      | 0.67 | มากที่สุด | 5     |

ตารางที่ 4 (ต่อ)

| ด้านสถานที่                | ระดับความพึงพอใจ |              |               |                | $\bar{X}$ | SD   | ระดับ     | ลำดับ |
|----------------------------|------------------|--------------|---------------|----------------|-----------|------|-----------|-------|
|                            | น้อยที่สุด       | น้อย         | มาก           | มากที่สุด      |           |      |           |       |
| 8. สถานที่พักมีความปลอดภัย | 1<br>(0.43)      | 13<br>(5.53) | 81<br>(34.47) | 140<br>(59.57) | 3.53      | 0.62 | มากที่สุด | 2     |
| รวม                        |                  |              |               |                | 3.38      | 0.43 | มากที่สุด |       |

จากตารางที่ 4 พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อศูนย์การเรียนรู้การอนุรักษ์ป่าชายเลนกองพันรถสะเทินน้ำสะเทินบก อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี ด้านสถานที่ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}=3.38, SD=0.43$ ) เมื่อพิจารณาตามรายชื่อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การดูแลด้านความปลอดภัยโดยมีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ( $\bar{X}=3.64, SD=0.48$ ) รองลงมาคือ สถานที่พักมีความปลอดภัย ( $\bar{X}=3.53, SD=0.62$ ) สถานที่พักมีความปลอดภัย ( $\bar{X}=3.43, SD=0.54$ ) ความเพียงพอของสถานที่จัดกิจกรรม ( $\bar{X}=3.39, SD=0.60$ ) ความเพียงพอแต่สถานที่พัก ( $\bar{X}=3.39, SD=0.67$ ) ความพร้อมของห้องบรรยายที่จัดเตรียม ( $\bar{X}=3.34, SD=0.63$ ) ความเพียงพอของถังขยะที่เตรียมไว้ ( $\bar{X}=3.23, SD=0.74$ ) และข้อที่มีข้อเฉลี่ยต่ำสุด คือ ความเพียงพอของห้องน้ำในพื้นที่ ( $\bar{X}=3.08, SD=0.77$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจต่อศูนย์การเรียนรู้การอนุรักษ์ป่าชายเลนกองพันรถสะเทินน้ำสะเทินบก อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี ด้านสื่อให้ความรู้

| ด้านสื่อให้ความรู้                      | ระดับความพึงพอใจ |              |                |                | $\bar{X}$ | SD   | ระดับ     | ลำดับ |
|---|------------------|--------------|----------------|----------------|-----------|------|-----------|-------|
|   | น้อยที่สุด       | น้อย         | มาก            | มากที่สุด      |           |      |           |       |
| 1. ความน่าสนใจของบอร์ดให้ความรู้ต่าง ๆ  | 0<br>(0.00)      | 14<br>(5.96) | 115<br>(48.94) | 106<br>(45.11) | 3.39      | 0.60 | มากที่สุด | 3     |
| 2. ความน่าสนใจของเอกสารให้ความรู้ต่าง ๆ | 0<br>(0.00)      | 22<br>(9.36) | 138<br>(58.72) | 75<br>(31.91)  | 3.23      | 0.60 | มาก       | 4     |

ตารางที่ 5 (ต่อ)

| ด้านสื่อให้ความรู้                    | ระดับความพึงพอใจ |              |               |                | $\bar{X}$   | SD          | ระดับ            | ลำดับ |
|---------------------------------------|------------------|--------------|---------------|----------------|-------------|-------------|------------------|-------|
|                                       | น้อยที่สุด       | น้อย         | มาก           | มากที่สุด      |             |             |                  |       |
| 3. ความน่าสนใจของวิดีโอให้ความรู้     | 0<br>(0.00)      | 8<br>(3.40)  | 84<br>(35.74) | 143<br>(60.85) | 3.57        | 0.56        | มากที่สุด        | 1     |
| 4. ความน่าสนใจของข้อมูล พาวเวอร์พอยต์ | 1<br>(0.43)      | 16<br>(6.81) | 97<br>(41.28) | 121<br>(51.49) | 3.44        | 0.64        | มากที่สุด        | 2     |
| <b>รวม</b>                            |                  |              |               |                | <b>3.36</b> | <b>0.46</b> | <b>มากที่สุด</b> |       |

จากตารางที่ 5 พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อศูนย์การเรียนรู้การอนุรักษ์ป่าชายเลนกองพันรถสะเทินน้ำสะเทินบก อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี ด้านสื่อให้ความรู้ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}=3.36$ ,  $SD=0.46$ ) เมื่อพิจารณาตามรายชื่อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความน่าสนใจของวิดีโอให้ความรู้ ( $\bar{X}=3.57$ ,  $SD=0.56$ ) รองลงมาคือ ความน่าสนใจของ ข้อมูล พาวเวอร์พอยต์ ( $\bar{X}=3.44$ ,  $SD=0.64$ ) ความน่าสนใจของบอร์ดให้ความรู้ต่าง ๆ ( $\bar{X}=3.39$ ,  $SD=0.60$ ) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ความน่าสนใจของเอกสารให้ความรู้ต่าง ๆ ( $\bar{X}=3.23$ ,  $SD=0.60$ ) ตามลำดับ



ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจต่อ  
ศูนย์การเรียนรู้การอนุรักษ์ป่าชายเลนกองพันรตสะเทินน้ำสะเทินบก อำเภอสัตหีบ  
จังหวัดชลบุรี ด้านวิทยาการ

| ด้านวิทยาการ  | ระดับความพึงพอใจ |             |               |                | $\bar{X}$   | SD          | ระดับ            | ลำดับ |
|---|------------------|-------------|---------------|----------------|-------------|-------------|------------------|-------|
|   | น้อยที่สุด       | น้อย        | มาก           | มากที่สุด      |             |             |                  |       |
| 1. ความรู้ความสามารถ<br>และประสบการณ์เรื่อง<br>ป่าชายเลนของวิทยาการ | 0<br>(0.00)      | 8<br>(3.40) | 77<br>(32.77) | 150<br>(63.83) | 3.60        | 0.56        | มาก<br>ที่สุด    | 1     |
| 2. วิทยาการจัดลำดับ<br>เนื้อหาการบรรยายได้<br>อย่างชัดเจน           | 0<br>(0.00)      | 7<br>(2.98) | 85<br>(36.17) | 143<br>(60.85) | 3.58        | 0.55        | มาก<br>ที่สุด    | 2     |
| 3. วิทยากรมีเทคนิค<br>วิธีการถ่ายทอดเนื้อหา<br>ทำให้เข้าใจง่าย      | 0<br>(0.00)      | 4<br>(1.70) | 90<br>(38.30) | 141<br>(60.00) | 3.58        | 0.53        | มาก<br>ที่สุด    | 3     |
| 4. วิทยากรใช้ภาษา<br>ในการบรรยายมีความ<br>เหมาะสม                   | 1<br>(0.43)      | 8<br>(3.40) | 92<br>(39.15) | 134<br>(57.02) | 3.53        | 3.53        | มาก<br>ที่สุด    | 4     |
| <b>รวม</b>  |                  |             |               |                | <b>3.57</b> | <b>0.42</b> | <b>มากที่สุด</b> |       |

จากตารางที่ 6 พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อศูนย์การเรียนรู้การอนุรักษ์ป่าชายเลนกองพันรตสะเทินน้ำสะเทินบก อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี ด้านวิทยาการ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}=3.57, SD=0.42$ ) เมื่อพิจารณาตามรายชื่อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความรู้ความสามารถและประสบการณ์เรื่องป่าชายเลนของวิทยาการ ( $\bar{X}=3.60, SD=0.56$ ) รองลงมาคือ วิทยาการจัดลำดับเนื้อหาการบรรยายได้อย่างชัดเจน ( $\bar{X}=3.58, SD=0.55$ ) วิทยากรมีเทคนิควิธีการถ่ายทอดเนื้อหาทำให้เข้าใจง่าย ( $\bar{X}=3.58, SD=0.53$ ) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ วิทยากรใช้ภาษาในการบรรยายมีความเหมาะสม ( $\bar{X}=3.53, SD=0.59$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจต่อศูนย์การเรียนรู้การอนุรักษ์ป่าชายเลนกองพันรตสะเทินน้ำสะเทินบก อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี ด้านการบริการอื่น ๆ

| ด้านสถานที่                   | ระดับความพึงพอใจ |               |                |                | $\bar{X}$   | SD          | ระดับ            | ลำดับ |
|-------------------------------|------------------|---------------|----------------|----------------|-------------|-------------|------------------|-------|
|                               | น้อยที่สุด       | น้อย          | มาก            | มากที่สุด      |             |             |                  |       |
| 1. กิจกรรมบ้านดวงใจ           | 0<br>(0.00)      | 7<br>(2.98)   | 105<br>(44.68) | 123<br>(52.34) | 3.49        | 0.56        | มากที่สุด        | 4     |
| 2. กิจกรรมปลูกป่าชายเลน       | 0<br>(0.00)      | 15<br>(6.38)  | 101<br>(42.98) | 119<br>(50.64) | 3.44        | 0.61        | มากที่สุด        | 5     |
| 3. กิจกรรมอยู่ร่วมกับธรรมชาติ | 0<br>(0.00)      | 3<br>(1.28)   | 88<br>(37.45)  | 144<br>(61.28) | 3.60        | 0.52        | มากที่สุด        | 1     |
| 4. กิจกรรมค้ำน้ำ              | 2<br>(0.85)      | 20<br>(8.51)  | 91<br>(38.72)  | 122<br>(51.91) | 3.42        | 0.68        | มากที่สุด        | 6     |
| 5. กิจกรรมรอบกองไฟ            | 1<br>(0.43)      | 9<br>(3.83)   | 84<br>(35.74)  | 141<br>(60.00) | 3.55        | 0.59        | มากที่สุด        | 2     |
| 6. ความสะอาดของอาหาร          | 2<br>(0.85)      | 16<br>(6.81)  | 100<br>(42.55) | 117<br>(49.79) | 2.97        | 0.77        | มาก              | 8     |
| 7. รสชาติของอาหาร             | 10<br>(4.26)     | 43<br>(18.30) | 125<br>(53.19) | 57<br>(24.26)  | 3.34        | 0.67        | มากที่สุด        | 7     |
| 8. ความเพียงพอของอาหาร        | 1<br>(0.43)      | 21<br>(8.94)  | 110<br>(46.81) | 103<br>(43.83) | 3.53        | 0.66        | มากที่สุด        | 3     |
| <b>รวม</b>                    |                  |               |                |                | <b>3.40</b> | <b>0.42</b> | <b>มากที่สุด</b> |       |

จากตารางที่ 7 พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อศูนย์การเรียนรู้การอนุรักษ์ป่าชายเลนกองพันรตสะเทินน้ำสะเทินบก อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี ด้านการบริการอื่น ๆ อยู่ในระดับ มากที่สุด ( $\bar{X}=3.40$ ,  $SD=0.42$ ) เมื่อพิจารณาตามรายชื่อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ กิจกรรมอยู่ร่วมกับธรรมชาติ ( $\bar{X}=3.60$ ,  $SD=0.52$ ) รองลงมาคือ กิจกรรมรอบกองไฟ ( $\bar{X}=3.55$ ,  $SD=0.59$ ) ความเพียงพอของอาหาร ( $\bar{X}=3.53$ ,  $SD=0.66$ ) กิจกรรมบ้านดวงใจ ( $\bar{X}=3.49$ ,  $SD=0.56$ ) กิจกรรมปลูกป่าชายเลน ( $\bar{X}=3.44$ ,  $SD=0.61$ ) กิจกรรมค้ำน้ำ ( $\bar{X}=3.42$ ,  $SD=0.68$ )



2016377843

รสชาติของอาหาร ( $\bar{X} = 3.34, SD = 0.67$ ) และข้อที่มีข้อเฉลี่ยต่ำสุด คือ ความสะอาดของอาหาร ( $\bar{X} = 2.97, SD = 0.77$ ) ตามลำดับ

### ส่วนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 ประชาชนที่มีเพศ ต่างกันมีความพึงพอใจต่อศูนย์การเรียนรู้ การอนุรักษ์ป่าชายเลน กองพันรถสะเทินน้ำสะเทินบก อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน

ตารางที่ 8 วิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อศูนย์การเรียนรู้ การอนุรักษ์ป่าชายเลน กองพันรถสะเทินน้ำสะเทินบก อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี จำแนกตามเพศ

| เพศ     | จำนวน | $\bar{X}$ | $SD$ | $t$  | $Sig.$ |
|---------|-------|-----------|------|------|--------|
| เพศชาย  | 94    | 3.43      | 0.34 | .113 | 0.91   |
| เพศหญิง | 141   | 3.42      | 0.36 |      |        |
| รวม     | 235   |           |      |      |        |

\*  $p \leq .05$

จากตารางที่ 8 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อศูนย์การเรียนรู้ การอนุรักษ์ป่าชายเลน กองพันรถสะเทินน้ำสะเทินบก อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี จำแนกตามเพศ โดยใช้สถิติ t-test เพื่อทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อศูนย์การเรียนรู้ การอนุรักษ์ป่าชายเลน กองพันรถสะเทินน้ำสะเทินบก อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 2 ประชาชนที่มีอายุ ต่างกันมีความพึงพอใจต่อศูนย์การเรียนรู้ การอนุรักษ์ป่าชายเลน กองพันรถสะเทินน้ำสะเทินบก อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน

ตารางที่ 9 วิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อศูนย์การเรียนรู้  
การอนุรักษ์ป่าชายเลน กองพันรถสะเทินน้ำสะเทินบก อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี  
จำแนกตามอายุ

| ความแปรปรวน  | SS           | df         | MS   | F    | Sig. |
|--------------|--------------|------------|------|------|------|
| ระหว่างกลุ่ม | 0.22         | 4          | 0.05 | 0.43 | 0.79 |
| ภายในกลุ่ม   | 29.07        | 230        | 0.13 |      |      |
| <b>รวม</b>   | <b>29.29</b> | <b>234</b> |      |      |      |

\*  $p \leq .05$

จากตารางที่ 9 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อศูนย์การเรียนรู้  
การอนุรักษ์ป่าชายเลน กองพันรถสะเทินน้ำสะเทินบก อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี จำแนกตามอายุ  
โดยใช้สถิติ One-way ANOVA เพื่อทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีระดับ  
ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อศูนย์การเรียนรู้การอนุรักษ์ป่าชายเลน กองพันรถสะเทิน  
น้ำสะเทินบก อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี แตกต่างกันไปไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 3 ประชาชนที่มีสถานะภาพสมรส ต่างกันมีความพึงพอใจต่อ  
ศูนย์การเรียนรู้การอนุรักษ์ป่าชายเลน กองพันรถสะเทินน้ำสะเทินบก อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี  
แตกต่างกัน

ตารางที่ 10 วิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อศูนย์การเรียนรู้  
การอนุรักษ์ป่าชายเลน กองพันรถสะเทินน้ำสะเทินบก อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี  
จำแนกตามสถานะภาพสมรส

| ความแปรปรวน  | SS           | df         | MS   | F    | Sig. |
|--------------|--------------|------------|------|------|------|
| ระหว่างกลุ่ม | 0.68         | 3          | 0.23 | 1.82 | 0.14 |
| ภายในกลุ่ม   | 28.61        | 231        | 0.12 |      |      |
| <b>รวม</b>   | <b>29.29</b> | <b>234</b> |      |      |      |

\*  $p \leq .05$



2016377843

จากตารางที่ 10 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อศูนย์การเรียนรู้ การอนุรักษ์ป่าชายเลน กองพันรตสะเทินน้ำสะเทินบก อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี จำแนกตามอายุ โดยใช้สถิติ One-way ANOVA เพื่อทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนที่มีสถานะภาพสมรส ต่างกัน มีระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อศูนย์การเรียนรู้การอนุรักษ์ป่าชายเลน กองพันรตสะเทินน้ำสะเทินบก อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี แตกต่างกันไปไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 4 ประชาชนที่มีการศึกษา ต่างกันมีความพึงพอใจต่อศูนย์การเรียนรู้การอนุรักษ์ป่าชายเลน กองพันรตสะเทินน้ำสะเทินบก อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี แตกต่างกันไป

ตารางที่ 11 วิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อศูนย์การเรียนรู้ การอนุรักษ์ป่าชายเลน กองพันรตสะเทินน้ำสะเทินบก อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี จำแนกตามการศึกษา

| ความแปรปรวน  | SS           | df         | MS   | F    | Sig. |
|--------------|--------------|------------|------|------|------|
| ระหว่างกลุ่ม | 0.27         | 3          | 0.09 | 0.71 | 0.55 |
| ภายในกลุ่ม   | 29.02        | 231        | 0.13 |      |      |
| <b>รวม</b>   | <b>29.29</b> | <b>234</b> |      |      |      |

\*  $p \leq .05$

จากตารางที่ 11 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อศูนย์การเรียนรู้ การอนุรักษ์ป่าชายเลน กองพันรตสะเทินน้ำสะเทินบก อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี จำแนกตาม การศึกษา โดยใช้สถิติ One-way ANOVA เพื่อทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนที่มีการศึกษา ต่างกัน มีระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อศูนย์การเรียนรู้การอนุรักษ์ป่าชายเลน กองพันรตสะเทินน้ำสะเทินบก อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี แตกต่างกันไปไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 5 ประชาชนที่มีอาชีพ ต่างกันมีความพึงพอใจต่อศูนย์การเรียนรู้การอนุรักษ์ป่าชายเลน กองพันรตสะเทินน้ำสะเทินบก อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี แตกต่างกันไป

ตารางที่ 12 วิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อศูนย์การเรียนรู้  
การอนุรักษ์ป่าชายเลน กองพันรตสะเทินน้ำสะเทินบก อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี  
จำแนกตามอาชีพ

| ความแปรปรวน  | SS           | df         | MS   | F    | Sig. |
|--------------|--------------|------------|------|------|------|
| ระหว่างกลุ่ม | 0.38         | 3          | 0.13 | 1.00 | 0.39 |
| ภายในกลุ่ม   | 28.91        | 231        | 0.13 |      |      |
| <b>รวม</b>   | <b>29.29</b> | <b>234</b> |      |      |      |

\*  $p \leq .05$

จากตารางที่ 12 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อศูนย์การเรียนรู้  
การอนุรักษ์ป่าชายเลน กองพันรตสะเทินน้ำสะเทินบก อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี จำแนกตาม  
อาชีพ โดยใช้สถิติ One-way ANOVA เพื่อทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน  
มีระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อศูนย์การเรียนรู้การอนุรักษ์ป่าชายเลน  
กองพันรตสะเทินน้ำสะเทินบก อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี แตกต่างกันไปไม่เป็นไปตามสมมติฐาน  
ที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 6 ประชาชนที่มีรายได้ ต่างกันมีความพึงพอใจต่อศูนย์การเรียนรู้  
การอนุรักษ์ป่าชายเลน กองพันรตสะเทินน้ำสะเทินบก อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี แตกต่างกันไป

ตารางที่ 13 วิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อศูนย์การเรียนรู้  
การอนุรักษ์ป่าชายเลน กองพันรตสะเทินน้ำสะเทินบก อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี  
จำแนกตามรายได้

| ความแปรปรวน  | SS           | df         | MS   | F    | Sig. |
|--------------|--------------|------------|------|------|------|
| ระหว่างกลุ่ม | 0.72         | 3          | 0.24 | 1.94 | 0.12 |
| ภายในกลุ่ม   | 28.57        | 231        | 0.12 |      |      |
| <b>รวม</b>   | <b>29.29</b> | <b>234</b> |      |      |      |

\*  $p \leq .05$

จากตารางที่ 13 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อศูนย์การเรียนรู้ การอนุรักษ์ป่าชายเลน กองพันรถสะเทินน้ำสะเทินบก อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี จำแนกตาม รายได้ โดยใช้สถิติ One-way ANOVA เพื่อทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนที่มีการศึกษา ต่างกัน มีระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อศูนย์การเรียนรู้การอนุรักษ์ป่าชายเลน กองพันรถสะเทินน้ำสะเทินบก อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี แตกต่างกันไปไม่เป็นไปตามสมมติฐาน ที่ตั้งไว้

ตารางที่ 14 ผลการสรุปสมมติฐานการวิจัย

| สมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้  | ผลการทดสอบสมมติฐาน |
|---|--------------------|
| 1. ประชาชนที่มีเพศ ต่างกันมีความพึงพอใจต่อ ศูนย์การเรียนรู้การอนุรักษ์ป่าชายเลน กองพันรถสะเทินน้ำ สะเทินบก อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน         | ปฏิเสธสมมติฐาน     |
| 2. ประชาชนที่มีอายุ ต่างกันมีความพึงพอใจต่อ ศูนย์การเรียนรู้การอนุรักษ์ป่าชายเลน กองพันรถสะเทินน้ำ สะเทินบก อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน        | ปฏิเสธสมมติฐาน     |
| 3. ประชาชนที่มีสถานะภาพสมรส ต่างกันมีความพึงพอใจ ต่อศูนย์การเรียนรู้การอนุรักษ์ป่าชายเลน กองพันรถสะเทินน้ำสะเทินบก อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน | ปฏิเสธสมมติฐาน     |
| 4. ประชาชนที่มีการศึกษา ต่างกันมีความพึงพอใจต่อ ศูนย์การเรียนรู้การอนุรักษ์ป่าชายเลน กองพันรถสะเทินน้ำ สะเทินบก อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน    | ปฏิเสธสมมติฐาน     |
| 5. ประชาชนที่มีอาชีพ ต่างกันมีความพึงพอใจต่อ ศูนย์การเรียนรู้การอนุรักษ์ป่าชายเลน กองพันรถสะเทินน้ำ สะเทินบก อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน       | ปฏิเสธสมมติฐาน     |
| 6. ประชาชนที่มีรายได้ ต่างกันมีความพึงพอใจต่อ ศูนย์การเรียนรู้การอนุรักษ์ป่าชายเลน กองพันรถสะเทินน้ำ สะเทินบก อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน      | ปฏิเสธสมมติฐาน     |



2016377843

จากตารางที่ 14 ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ สถานภาพ การสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีระดับความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อศูนย์การเรียนรู้การอนุรักษ์ป่าชายเลน กองพันรถสะเทินน้ำสะเทินบก อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน ปฏิเสธสมมติฐาน



2016377843

BUU-IThesis 59930021 independent study / recv: 25062561 12:26:00 / seq: 134



## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อศูนย์การเรียนรู้การอนุรักษ์ป่าชายเลน กองพันรดสะเทินน้ำสะเทินบก อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี เป็นการศึกษาวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อศูนย์การเรียนรู้การอนุรักษ์ป่าชายเลน กองพันรดสะเทินน้ำสะเทินบก อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี 2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อศูนย์การเรียนรู้การอนุรักษ์ป่าชายเลน กองพันรดสะเทินน้ำสะเทินบก อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา อาชีพ รายได้ ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้านี้ ได้แก่ ประชาชนที่มาร่วมทำกิจกรรมต่อศูนย์การเรียนรู้การอนุรักษ์ป่าชายเลน กองพันรดสะเทินน้ำสะเทินบกอำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี ในช่วง เดือน มกราคม พ.ศ. 2561-เดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. 2561 จำนวน 450 คน และดำเนินการกำหนดขนาดตัวอย่างใช้แนวความคิดของ Taro Yamane แทนค่า โดยกำหนดจำนวนประชาชนทั้งหมดมาร่วมทำกิจกรรม ต่อศูนย์การเรียนรู้การอนุรักษ์ป่าชายเลน กองพันรดสะเทินน้ำสะเทินบก อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี แล้วแทนค่าตามสูตร จะได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 235 คน จึงได้นำมาเก็บข้อมูลโดยใช้วิธีแบบสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คือ แบบสอบถาม ผู้วิจัยทำการแจกและเก็บแบบสอบถามได้เต็มจำนวนร้อยละร้อย สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ในการทดสอบสมมติฐานใช้สถิติ t-test และ One-way ANOVA เพื่อทดสอบเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของตัวแปร โดยกำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี Scheffe' ซึ่งผลวิจัยจะนำเสนอตามลำดับดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของประชาชนกลุ่มตัวอย่าง
2. ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อศูนย์การเรียนรู้การอนุรักษ์ป่าชายเลน กองพันรดสะเทินน้ำสะเทินบก อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี
3. การทดสอบสมมติฐาน

### สรุปผลการวิจัย

#### ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของประชาชนกลุ่มตัวอย่าง

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของประชาชนที่มาทำกิจกรรมที่ศูนย์การเรียนรู้การอนุรักษ์ป่าชายเลน กองพันรดสะเทินน้ำสะเทินบก อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี พบว่า ผู้ตอบ

แบบสอบถามส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง มีอายุระหว่าง 21-39 ปีมากที่สุด มีสถานภาพโสดมากที่สุด มีระดับการศึกษามัธยมศึกษา/ ปวช. มากที่สุด อาชีพพนักงานบริษัทเอกชนมากที่สุด รายได้ต่อเดือนมากกว่า 15,001 บาท มากที่สุด

## ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อศูนย์การเรียนรู้การอนุรักษ์ป่าชายเลน กองพันรถสะเทินน้ำสะเทินบก อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี

ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อศูนย์การเรียนรู้การอนุรักษ์ป่าชายเลน กองพันรถสะเทินน้ำสะเทินบก อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี พบว่า ประชาชนประชาชนมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจด้านวิทยากร รองลงมาด้านการบริการอื่น ๆ ด้านสถานที่ และด้านสื่อให้ความรู้ ซึ่งสามารถสรุปผลการวิจัยในแต่ละด้าน ได้ดังนี้

1. ด้านสถานที่ พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อศูนย์การเรียนรู้การอนุรักษ์ป่าชายเลนกองพันรถสะเทินน้ำสะเทินบก อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี ด้านสถานที่ อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาตามรายชื่อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การดูแลด้านความปลอดภัยโดยมีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย รองลงมาคือ สถานที่พักมีความปลอดภัย สถานที่พักมีความปลอดภัย ความเพียงพอของสถานที่จัดกิจกรรม ความเพียงพอแต่สถานที่พัก ความพร้อมของห้องบรรยายที่จัดเตรียม ความเพียงพอของถังขยะที่เตรียมไว้ และข้อที่มีข้อเฉลี่ยต่ำสุด คือ ความเพียงพอของห้องน้ำในพื้นที่ ตามลำดับ

2. ด้านสื่อให้ความรู้ พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อศูนย์การเรียนรู้การอนุรักษ์ป่าชายเลนกองพันรถสะเทินน้ำสะเทินบก อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี ด้านสื่อให้ความรู้ อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาตามรายชื่อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความน่าสนใจของวิดีโอให้ความรู้ รองลงมาคือ ความน่าสนใจของข้อมูล พาวเวอร์พอยต์ ความน่าสนใจของบอร์ดให้ความรู้ต่าง ๆ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ความน่าสนใจของเอกสารให้ความรู้ต่าง ๆ ตามลำดับ

3. ด้านวิทยากร พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อศูนย์การเรียนรู้การอนุรักษ์ป่าชายเลนกองพันรถสะเทินน้ำสะเทินบก อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี ด้านวิทยากร อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาตามรายชื่อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความรู้ความสามารถและประสบการณ์เรื่องป่าชายเลนของวิทยากร รองลงมาคือ วิทยากรจัดลำดับเนื้อหาการบรรยายได้อย่างชัดเจน วิทยากรมีเทคนิควิธีการถ่ายทอดเนื้อหาทำให้เข้าใจง่าย และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ วิทยากรใช้ภาษาในการบรรยายมีความเหมาะสม ตามลำดับ

4. ด้านการบริการอื่น ๆ พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อศูนย์การเรียนรู้การอนุรักษ์ป่าชายเลนกองพันรถสะเทินน้ำสะเทินบก อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี ด้านการบริการ

อื่น ๆ อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาตามรายชื่อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ กิจกรรมอยู่ร่วมกับธรรมชาติ รองลงมาคือ กิจกรรมรอบกองไฟ ความเพียงพอของอาหาร กิจกรรมบ้านดวงใจ กิจกรรมปลูกป่าชายเลน กิจกรรมค่าน้ำ รสชาติของอาหาร และข้อที่มีข้อเฉลี่ยต่ำสุด คือ ความสะอาดของอาหาร ตามลำดับ

### ตอนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน

ผลการทดสอบสมมติฐานเพื่อนำมาเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อศูนย์การเรียนรู้การอนุรักษ์ป่าชายเลน กองพันรถสะเทินน้ำสะเทินบก อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า

ประชาชนที่มีเพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อศูนย์การเรียนรู้การอนุรักษ์ป่าชายเลน กองพันรถสะเทินน้ำสะเทินบก อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน

### อภิปรายผล

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการมาทำกิจกรรมที่ศูนย์การเรียนรู้การอนุรักษ์ป่าชายเลน กองพันรถสะเทินน้ำสะเทินบก อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ผลการวิจัยสามารถอภิปรายผลการศึกษาได้ดังนี้ ดังนี้

1. จากผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อศูนย์การเรียนรู้การอนุรักษ์ป่าชายเลน กองพันรถสะเทินน้ำสะเทินบก อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด สอดคล้องกับผลการศึกษาของ วาจิตา วัฒนรังสี (2552) ศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อศูนย์การศึกษาการพัฒนาอ่าวคุ้งกระเบน อันเนื่องมาจากพระราชดำริ จังหวัดจันทบุรี พบว่าในภาพรวมนักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยวศูนย์การศึกษาการพัฒนาอ่าวคุ้งกระเบน อันเนื่องมาจากพระราชดำริ จังหวัดจันทบุรี มีความพึงพอใจต่อการมาท่องเที่ยวในระดับมาก ในประเด็นการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยด้านการมารับบริการกับความพึงพอใจในบริการ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านวิทยากร รองลงมาคือ ด้านการบริการอื่นๆ ด้านสถานที่ และด้านที่มีข้อเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านสื่อให้ความรู้ ตามลำดับ ซึ่งสามารถสรุปผลการวิจัยในแต่ละด้านได้ดังนี้

1.1 ด้านสถานที่ พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อศูนย์การเรียนรู้การอนุรักษ์ป่าชายเลนกองพันรถสะเทินน้ำสะเทินบก อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี ด้านสถานที่ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งผลการศึกษาดังกล่าวสอดคล้องกับผลการศึกษาของ

วริตา วัฒนรังสี (2552) ได้ศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อศูนย์ศึกษาการพัฒนาอ่าวคุ้งกระเบน อันเนื่องมาจากพระราชดำริ จังหวัดจันทบุรี

ดังนั้นผู้วิจัยจึงสรุปผลการศึกษาว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อศูนย์การเรียนรู้การอนุรักษ์ป่าชายเลน กองพันรถสะเทินน้ำสะเทินบก อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี ด้านสถานที่ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ศูนย์การเรียนรู้การอนุรักษ์ป่าชายเลน กองพันรถสะเทินน้ำสะเทินบก อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี เป็นสถานที่ดูแลจากหน่วยงานทางทหาร และมีงบประมาณในการปรับปรุงและพัฒนาสถานที่ จึงทำให้ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อศูนย์การเรียนรู้การอนุรักษ์ป่าชายเลน กองพันรถสะเทินน้ำสะเทินบก อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี ด้านสถานที่ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

1.2 ด้านสื่อให้ความรู้ พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อศูนย์การเรียนรู้การอนุรักษ์ป่าชายเลนกองพันรถสะเทินน้ำสะเทินบก อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี ด้านสื่อให้ความรู้ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งผลการศึกษาดังกล่าวสอดคล้องกับผลการศึกษาของ วริตา วัฒนรังสี (2552) ได้ศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อศูนย์ศึกษาการพัฒนาอ่าวคุ้งกระเบน อันเนื่องมาจากพระราชดำริ จังหวัดจันทบุรี

ดังนั้นผู้วิจัยจึงสรุปผลการศึกษาว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อศูนย์การเรียนรู้การอนุรักษ์ป่าชายเลน กองพันรถสะเทินน้ำสะเทินบก อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี ด้านสื่อให้ความรู้ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งผลการศึกษาดังกล่าวสอดคล้องกับผลการศึกษาของ วริตา วัฒนรังสี (2552) ได้ศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อศูนย์ศึกษาการพัฒนาอ่าวคุ้งกระเบน อันเนื่องมาจากพระราชดำริ จังหวัดจันทบุรี ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ศูนย์การเรียนรู้การอนุรักษ์ป่าชายเลน กองพันรถสะเทินน้ำสะเทินบก อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี มีงบประมาณในการบำรุงหรือปรับเปลี่ยนสื่อการเรียนรู้ให้มีสีสัน สวยงาม น่าสนใจ และดึงดูดผู้มาทำกิจกรรม จึงทำให้ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อศูนย์การเรียนรู้การอนุรักษ์ป่าชายเลน กองพันรถสะเทินน้ำสะเทินบก อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี ด้านสื่อให้ความรู้ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

1.3 ด้านวิทยากร พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อศูนย์การเรียนรู้การอนุรักษ์ป่าชายเลนกองพันรถสะเทินน้ำสะเทินบก อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี ด้านสถานที่ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งผลการศึกษาดังกล่าวสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ร.ต.ท. หญิง นัยน์ปพร พุดตรง (2558) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรขลุง จังหวัดจันทบุรี



ดังนั้นผู้วิจัยจึงสรุปผลการศึกษาว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อศูนย์การเรียนรู้การอนุรักษ์ป่าชายเลน กองพันรดสะเทินน้ำสะเทินบก อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี ด้านสื่อให้ความรู้ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งผลการศึกษาดังกล่าวสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ร.ต.ท. หอญิง นัยน์ปพร พุดตรง (2558) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ สถานีตำรวจภูธรขลุ่ย จังหวัดจันทบุรี ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ศูนย์การเรียนรู้การอนุรักษ์ป่าชายเลน กองพันรดสะเทินน้ำสะเทินบก อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี ได้ส่งวิทยากรไปอบรมการพูด จึงทำให้ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อศูนย์การเรียนรู้การอนุรักษ์ป่าชายเลน กองพันรดสะเทินน้ำสะเทินบก อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี ด้านวิทยากรในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

1.4 ด้านการบริการอื่น ๆ พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อศูนย์การเรียนรู้การอนุรักษ์ป่าชายเลน กองพันรดสะเทินน้ำสะเทินบก อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี ด้านการบริการอื่น ๆ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งผลการศึกษาดังกล่าวสอดคล้องกับผลการศึกษาของ นินนาท หนองหอม (2558) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ อุทยานแห่งชาติปางสีดา จังหวัดสระแก้ว

ดังนั้นผู้วิจัยจึงสรุปผลการศึกษาว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อศูนย์การเรียนรู้การอนุรักษ์ป่าชายเลน กองพันรดสะเทินน้ำสะเทินบก อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี ด้านการบริการอื่น ๆ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งผลการศึกษาดังกล่าวสอดคล้องกับผลการศึกษาของ นินนาท หนองหอม (2558) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ อุทยานแห่งชาติปางสีดา จังหวัดสระแก้ว ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า เวลาในการจัดกิจกรรมมีเพียงพอ จึงทำให้กิจกรรมมีเต็มรูปแบบ และอาหารเป็นรสชาติกลาง ๆ ซึ่งจะสอดคล้องความต้องการของผู้รับประทาน จึงทำให้ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อศูนย์การเรียนรู้การอนุรักษ์ป่าชายเลน กองพันรดสะเทินน้ำสะเทินบก อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี ด้านการบริการอื่น ๆ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

**การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อศูนย์การเรียนรู้การอนุรักษ์ป่าชายเลน กองพันรดสะเทินน้ำสะเทินบก อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล**

ในการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อศูนย์การเรียนรู้การอนุรักษ์ป่าชายเลน กองพันรดสะเทินน้ำสะเทินบก อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล เป็นการนำข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างมาทดสอบหาความแตกต่างกับความพึงพอใจของประชาชนต่อศูนย์การเรียนรู้การอนุรักษ์ป่าชายเลน กองพันรด สะเทินน้ำสะเทินบก อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี พบว่า ประชาชนที่มี เพศอายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน ต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชน



2016377843

ต่อศูนย์การเรียนรู้การอนุรักษ์ป่าชายเลน กองพันรถสะเทินน้ำสะเทินบก อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. เพศ พบว่า ประชาชนที่มีเพศ ต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อศูนย์การเรียนรู้การอนุรักษ์ป่าชายเลน กองพันรถสะเทินน้ำสะเทินบก อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน ซึ่งจากผลการศึกษาดังกล่าวสอดคล้องกับผลการศึกษาของ วาธิตา วัฒนรังสี (2552) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อศูนย์ ศึกษาการพัฒนาอ่าวคุ้งกระเบน อันเนื่องมาจากพระราชดำริ จังหวัดจันทบุรี ผลการศึกษา พบว่า นักท่องเที่ยวที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจในการมาท่องเที่ยวศูนย์ศึกษาการพัฒนาอ่าวคุ้งกระเบน อันเนื่องมาจากพระราชดำริ จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน และชนกร พึ่งสัมพันธ์ (2555) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการ ท่องเที่ยวเกาะสีชัง อำเภอเกาะสีชัง จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการท่องเที่ยวเกาะสีชัง ไม่แตกต่างกัน

ดังนั้น ในงานวิจัยฉบับนี้ผู้วิจัยจึงสรุปผลการศึกษาว่า ประชาชนที่มี เพศ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อศูนย์การเรียนรู้การอนุรักษ์ป่าชายเลน กองพันรถสะเทินน้ำสะเทินบก อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าเพศชาย และเพศหญิง ในปัจจุบันมีสิทธิและเสรีภาพในสังคมที่มีความเท่าเทียมกัน ดังนั้น เพศ ต่างกัน จึงทำให้มีความพึงพอใจต่อศูนย์การเรียนรู้การอนุรักษ์ป่าชายเลน กองพันรถสะเทินน้ำสะเทินบก อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน

2. อายุ พบว่า ประชาชนที่มีเพศ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อศูนย์การเรียนรู้การอนุรักษ์ป่าชายเลน กองพันรถสะเทินน้ำสะเทินบก อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน ซึ่งจากผลการศึกษาดังกล่าวสอดคล้องกับผลการศึกษาของวาธิตา วัฒนรังสี (2552) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อศูนย์ ศึกษาการพัฒนาอ่าวคุ้งกระเบน อันเนื่องมาจากพระราชดำริ จังหวัดจันทบุรี โดยศึกษาประชาชน 4 ช่วงอายุ ได้แก่ 1) ต่ำกว่า 20 ปี 2) 20-40 ปี 3) 41-60 ปี 4) 61 ปีขึ้นไป ผลการศึกษา พบว่า อายุ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อศูนย์ ศึกษาการพัฒนาอ่าวคุ้งกระเบน อันเนื่องมาจากพระราชดำริ จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน และ บุษราคัม ลีวสุนทร (2551) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการท่องเที่ยวหาดเจ้าหลาว จังหวัดจันทบุรี ผลการศึกษาพบว่า อายุต่างกัน มีความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการท่องเที่ยวหาดเจ้าหลาว จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน

ดังนั้น ในงานวิจัยฉบับนี้ผู้วิจัยจึงสรุปผลศึกษาว่า ประชาชนที่มี อายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อศูนย์การเรียนรู้การอนุรักษ์ป่าชายเลน กองพันรถสะเทินน้ำสะเทินบก อำเภอ

สัตหีบ จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้ที่มาทำการศึกษาและทำกิจกรรมกับ ศูนย์การเรียนรู้การอนุรักษ์ป่าชายเลน กองพันรถสะเทินน้ำสะเทินบก อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี ได้ทุกกลุ่มอายุ ดังนั้น อายุต่างกัน จึงทำให้ความพึงพอใจต่อศูนย์การเรียนรู้การอนุรักษ์ป่าชายเลน กองพันรถสะเทินน้ำสะเทินบก อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน

3. สถานภาพสมรส พบว่า ประชาชนที่มีสถานภาพสมรส ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อ ศูนย์การเรียนรู้การอนุรักษ์ป่าชายเลน กองพันรถสะเทินน้ำสะเทินบก อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน ซึ่งจากผลการศึกษาดังกล่าวสอดคล้องกับผลการศึกษานินนาท หนดหอม (2558) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของอุทยานแห่งชาติ ปางสีดา จังหวัดสระแก้ว ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนที่มีสถานภาพสมรส ต่างกัน มีระดับ ความพึงพอใจต่อการให้บริการของอุทยานแห่งชาติปางสีดา จังหวัดสระแก้ว ไม่แตกต่างกัน และ วาธิตา วัฒนรังสี (2552) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อศูนย์ศึกษา การพัฒนาอ่าวคุ้งกระเบน อันเนื่องมาจากพระราชดำริ จังหวัดจันทบุรี ผลการศึกษา พบว่า นักท่องเที่ยวที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีความพึงพอใจต่อการมาท่องเที่ยว ไม่แตกต่างกัน

ดังนั้น ในการวิจัยฉบับนี้ผู้วิจัยสรุปผลศึกษาว่า ประชาชนที่มี สถานภาพสมรสต่างกัน มีความพึงพอใจต่อศูนย์การเรียนรู้การอนุรักษ์ป่าชายเลน กองพันรถสะเทินน้ำสะเทินบก อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการที่จะมาศึกษาหรือทำกิจกรรมร่วมกัน ในปัจจุบันไม่มีขีดจำกัด หรือแบ่งแยกสถานภาพสมรสจะเป็นอย่างไร ก็สามารถทำกิจกรรมร่วมกับ ผู้อื่น ได้ ดังนั้น สถานภาพสมรส ต่างกัน จึงทำให้ความพึงพอใจต่อศูนย์การเรียนรู้การอนุรักษ์ ป่าชายเลน กองพันรถสะเทินน้ำสะเทินบก อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน

4. ระดับการศึกษา พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษา ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อ ศูนย์การเรียนรู้การอนุรักษ์ป่าชายเลน กองพันรถสะเทินน้ำสะเทินบก อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน ซึ่งจากผลการศึกษาดังกล่าวสอดคล้องกับผลการศึกษาของชนกร พึ่งสัมพันธ์ (2555) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการท่องเที่ยวเกาะสีชัง อำเภอกะสีชัง จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจของ นักท่องเที่ยวที่มีต่อการท่องเที่ยวเกาะสีชัง ไม่แตกต่างกัน และบุษราคัม ลิวสุนทร (2551) ได้ ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการท่องเที่ยวหาดเจ้าหลาว จังหวัดจันทบุรี ผลการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยว หาดเจ้าหลาว จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน

ดังนั้น ในงานวิจัยฉบับนี้ผู้วิจัยสรุปผลศึกษาว่า ประชาชนที่มี ระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อศูนย์การเรียนรู้การอนุรักษ์ป่าชายเลน กองพันรถสะเทินน้ำสะเทินบก อำเภอสัตหีบ

สตั๊ดหีบ จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะประชาชนที่มาทำกิจกรรมที่ศูนย์การเรียนรู้ การอนุรักษ์ป่าชายเลน กองพันรถสะเทินน้ำสะเทินบก อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี จะมีเจ้าหน้าที่ และวิทยากรที่คอยให้ความรู้และอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่มาทำกิจกรรม ดังนั้น ประชาชนที่จบการศึกษาระดับใดก็สามารถมาทำกิจกรรมต่าง ๆ กับศูนย์การเรียนรู้การอนุรักษ์ ป่าชายเลน กองพันรถสะเทินน้ำสะเทินบก อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี ได้เหมือนกัน จึงทำให้ ประชาชนที่มีระดับการศึกษา ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อศูนย์การเรียนรู้การอนุรักษ์ป่าชายเลน กองพันรถสะเทินน้ำสะเทินบก อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน

5. สถานภาพสมรส พบว่า ประชาชนที่มีสถานภาพสมรส ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อ ศูนย์การเรียนรู้การอนุรักษ์ป่าชายเลน กองพันรถสะเทินน้ำสะเทินบก อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน ซึ่งจากผลการศึกษาดังกล่าวสอดคล้องกับผลการศึกษาของชนกร พิงส์สัมพันธ์ (2555) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการท่องเที่ยวเกาะสีชัง อำเภอเกาะสีชัง จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยว เกาะสีชัง อำเภอเกาะสีชัง จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน และ วาธิตา วัฒนรังสี (2552) ได้ ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อศูนย์ ศึกษาการพัฒนาอ่าวคุ้งกระเบน อันเนื่องมาจากพระราชดำริ จังหวัดจันทบุรี ผลการศึกษา พบว่า นักท่องเที่ยวที่มีอาชีพ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการมาท่องเที่ยวศูนย์ศึกษาการพัฒนาอ่าวคุ้งกระเบน อันเนื่องมาจาก พระราชดำริ จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน

ดังนั้น ในงานวิจัยฉบับนี้ผู้วิจัยสรุปผลศึกษาว่า ประชาชนที่มีสถานภาพสมรส ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อศูนย์การเรียนรู้การอนุรักษ์ป่าชายเลน กองพันรถสะเทินน้ำสะเทินบก อำเภอ สัตหีบ จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะศูนย์ศูนย์การเรียนรู้การอนุรักษ์ป่าชายเลน กองพันรถสะเทินน้ำสะเทินบก อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี มีประชาชนมาทำกิจกรรมเป็นจำนวนมาก มีหลากหลายอาชีพที่เข้ามาทำกิจกรรม ดังนั้น อาชีพ ต่างกัน จึงทำให้ความพึงพอใจต่อ ศูนย์การเรียนรู้การอนุรักษ์ป่าชายเลน กองพันรถสะเทินน้ำสะเทินบก อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน

6. รายได้ต่อเดือน พบว่า ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือน ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อศูนย์ การเรียนรู้การอนุรักษ์ป่าชายเลน กองพันรถสะเทินน้ำสะเทินบก อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน ซึ่งจากผลการศึกษาดังกล่าวสอดคล้องกับผลการศึกษาของ นินนาท หนองหอม (2558) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของอุทยานแห่งชาติ ปางสีดา จังหวัดสระแก้ว ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีระดับ ความพึงพอใจต่อการให้บริการของอุทยานแห่งชาติปางสีดา จังหวัดสระแก้ว ไม่แตกต่างกัน และ



ธนกร พึ่งสัมพันธ์ (2555) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการท่องเที่ยว  
เกาะสีชัง อำเภอเกาะสีชัง จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ ต่างกัน

มีความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวเกาะสีชัง อำเภอเกาะสีชัง จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน

ดังนั้น ในงานวิจัยฉบับนี้ผู้วิจัยสรุปผลศึกษาว่า ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือน ต่างกัน  
มีความพึงพอใจต่อศูนย์การเรียนรู้การอนุรักษ์ป่าชายเลน กองพันรตสะเทินน้ำสะเทินบก อำเภอ  
สัตหีบ จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจจะเป็นเพราะประชาชนส่วนใหญ่ที่มาทำกิจกรรมที่  
ศูนย์การเรียนรู้การอนุรักษ์ป่าชายเลน กองพันรตสะเทินน้ำสะเทินบก อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี  
มีรายได้ต่อเดือนที่ไม่เท่ากัน และไม่เป็นผลกระทบต่อการทำกิจกรรม ดังนั้น จึงทำให้ความพึงพอใจ  
ต่อศูนย์การเรียนรู้การอนุรักษ์ป่าชายเลน กองพันรตสะเทินน้ำสะเทินบก อำเภอสัตหีบ จังหวัด  
ชลบุรี ไม่แตกต่างกัน

## ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

จากผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อศูนย์การเรียนรู้การอนุรักษ์ป่าชายเลน  
กองพันรตสะเทินน้ำสะเทินบก อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี พบว่า ในภาพรวม ประชาชนมี  
ความพึงพอใจต่อศูนย์การเรียนรู้การอนุรักษ์ป่าชายเลน กองพันรตสะเทินน้ำสะเทินบก อำเภอสัต  
หีบ จังหวัดชลบุรี ด้านสื่อให้ความรู้ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

ดังนั้น ศูนย์การเรียนรู้การอนุรักษ์ป่าชายเลน กองพันรตสะเทินน้ำสะเทินบก อำเภอ  
สัตหีบ จังหวัดชลบุรี ในฐานะผู้รับผิดชอบควรมีนโยบาย จัดสรรงบประมาณ เปลี่ยนแปลงและ  
ปรับปรุงข้อมูลและเนื้อหาของสื่อให้ความรู้ ของศูนย์การเรียนรู้การอนุรักษ์ป่าชายเลน

### ด้านสถานที่

ผู้ที่มีหน้าที่รับผิดชอบควรมีนโยบายจัดทำและบำรุงสถานที่ ให้เหมาะสมและเพียงพอต่อ  
ความต้องการของประชาชน เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อประชาชนที่มาทำกิจกรรมที่ศูนย์การเรียนรู้  
การอนุรักษ์ป่าชายเลน กองพันรตสะเทินน้ำสะเทินบก อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี

### ด้านสื่อให้ความรู้

ผู้ที่มีหน้าที่รับผิดชอบควรมีนโยบายในการดูแลจัดสรรงบประมาณเปลี่ยนแปลงและ  
ปรับปรุงข้อมูลและเนื้อหาสื่อให้ความรู้ มีความทันสมัย เหมาะสมกับกิจกรรมที่ศูนย์การเรียนรู้การอนุรักษ์  
ป่าชายเลน กองพันรตสะเทินน้ำสะเทินบก อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี

### ด้านวิทยากร

ผู้ที่มีหน้าที่รับผิดชอบในด้านวิทยากร ควรมีนโยบายในการจัดส่งวิทยากรไปอบรมการพูดและการบรรยาย เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อประชาชนที่มาทำกิจกรรมที่ศูนย์การเรียนรู้การอนุรักษ์ป่าชายเลน กองพันธสะเทินน้ำสะเทินบก อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี

### ด้านการบริการอื่น ๆ

ผู้ที่มีหน้าที่รับผิดชอบในด้านการบริการอื่น ๆ ควรมีนโยบายในการควบคุม ในเรื่องของการประกอบอาหารให้มีความสะอาด มีรสชาติและปริมาณ ที่เหมาะสมกับประชาชนที่มาทำกิจกรรมที่ศูนย์การเรียนรู้การอนุรักษ์ป่าชายเลน กองพันธสะเทินน้ำสะเทินบก อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี

### ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

#### ด้านสถานที่

ควรจัดทำห้องน้ำเพิ่มเติมจากเดิม และจัดเจ้าหน้าที่ดูแลความสะอาด ให้เหมาะสมและเพียงพอต่อประชาชนที่มาทำกิจกรรมที่ศูนย์การเรียนรู้การอนุรักษ์ป่าชายเลน กองพันธสะเทินน้ำสะเทินบก อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี

#### ด้านสื่อให้ความรู้

ควรมีการปรับปรุงข้อมูลและเนื้อหาสื่อให้ความรู้ เหมาะสมกับกิจกรรมของศูนย์การเรียนรู้การอนุรักษ์ป่าชายเลน กองพันธสะเทินน้ำสะเทินบก อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี

#### ด้านวิทยากร

1. ควรมีการส่งวิทยากรไปอบรมการพูดและการบรรยาย เพื่อให้เกิดทักษะในการพูดจะทำให้เกิดประโยชน์ต่อประชาชนที่มาทำกิจกรรมที่ศูนย์การเรียนรู้การอนุรักษ์ป่าชายเลน

2. ควรมีการควบคุมการประกอบอาหารให้มีความสะอาด มีรสชาติและปริมาณ ที่เหมาะสมกับประชาชนที่มาทำกิจกรรมที่ศูนย์การเรียนรู้การอนุรักษ์ป่าชายเลน

### ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

1. ควรมีการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ หรือ สัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth interview) ซึ่งจะเป็นการศึกษาที่ครอบคลุม เพื่อให้ทราบถึงความต้องการอย่างแท้จริงของประชาชนมีต่อศูนย์การเรียนรู้การอนุรักษ์ป่าชายเลน กองพันธสะเทินน้ำสะเทินบก อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี

2. ควรมีการศึกษาคำพินิจของประชาชนต่อศูนย์การเรียนรู้แห่งอื่นในจังหวัดชลบุรี เพื่อเป็นแหล่งข้อมูลในการเปรียบเทียบ



2016377843

## บรรณานุกรม

- กรมทรัพยากรทางทะเลและชายฝั่ง. (2556). *ป่าชายเลน* เข้าถึงได้จาก <http://dmcrth.dmcr.go.th/lag/detail/1045/>
- โกมุท ดินาน. (2551). *การมีส่วนร่วมของประชาชน ต.เนินซ้อ อ.แกลง จ.ระยอง ในการอนุรักษ์ป่าชายเลน*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชวลิต เหล่ารุ่งกาญจน์. (2538). *ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน): ศึกษาเฉพาะกรณี สาขาท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี*. วิทยานิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการวิเคราะห์และการวางแผนทางสังคม, คณะพัฒนาสังคม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ทรงศนีย์ ไกรสุวรรณ. (2558). *ความพึงพอใจของลูกค้าคนไทยที่มาใช้บริการเกะซัง ไบลาน บีช รีสอร์ท จังหวัดตราด*. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ทวนชัย ช่างไม้. (2550). *ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองจันทบุรี*. ปัญหาพิเศษปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- เทียน ทองแก้ว. (2552). *การมีหัวใจบริการ*. เข้าได้ถึงจาก <http://dusithost.dusit.ac.th/~ei/tuan/file21122005012.doe>
- ธนกร พิงสัมพันธ์. (2555). *ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการท่องเที่ยวเกาะสีชังอำเภอเกาะสีชัง จังหวัดชลบุรี*. งานนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์การเมืองและการบริหารจัดการ, คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ธวัชชัย หนูวรรณ. (2550). *ยุทธศาสตร์การอนุรักษ์พื้นที่ป่าชายเลน: กรณีศึกษำบ้านแหลมมะขามตำบลเขาไม้แก้ว อำเภอสีเกา จังหวัดตรัง*. ปัญหาพิเศษปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขายุทธศาสตร์การพัฒนา, คณะศิลปกรรมศาสตร์, มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต.
- นินนาท หนาวหอม. (2558). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อให้บริการของอุทยานแห่งชาติปางสีดา จังหวัดสระแก้ว*. งานนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการเมืองการปกครอง, คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.



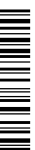
2016377843

BUU-1Thesis 59930021 Independent study / recv: 25062561 12:26:00 / seq: 134

- บุษราคัม ถั่วสุนทร. (2551). ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการท่องเที่ยวภาคเจ้าหลาว จังหวัด จันทบุรี. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัย บริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ประจักษ์ พึ่งอุบล. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภายใต้ โครงการสถานีตำรวจเพื่อประชาชน: สถานีตำรวจอำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี. ภาคนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์การเมืองและการบริหารจัดการ, คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ประยูร พงศ์พันธ์. (2549). ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการให้บริการของอุทยานแห่งชาติ น้ำตกคลองแก้ว จังหวัดตราด พ.ศ. 2548. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- พงศธร ถาวรวงศ์. (2541). ทักษะคิดและความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลต่อระบบ การให้บริการของเทศบาลเมืองระยองเชิงตรา ศึกษากรณีด้านงานทะเบียนราษฎร. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขา นโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- พิน ทองพูน. (2549). การเมืองและการปกครอง. กรุงเทพฯ: เอมพันธ์.
- ไพวัลย์ ชลาสัย. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของพนักงานเทศบาลตำบล คลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- นัยน์ปพร พุดตรง, ร.ต.ท.หญิง. (2558). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ของสถานีตำรวจภูธรขลุง จังหวัดจันทบุรี. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- รัชณี จักรช่วย. (2550). การมีส่วนร่วมของประชาชนท้องถิ่นในการอนุรักษ์ป่าชายเลน กรณีศึกษา ตำบลแหลมตะลุมพุก อำเภอปากพนัง จังหวัด นครศรีธรรมราช. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทศึกษ ศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาสังแวดล้อม, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาลัยมหิดล.
- วรพงษ์ ภาวเส. (2540). คุณภาพในการบริการ (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: ประชาชน.
- วรากรณ์ ใจน้อย และยุพิน อุ่นแก้ว. (2552). ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อแหล่งท่องเที่ยว เชิงนิเวศ อุทยานแห่งชาติภูกระดึง. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชา อุตสาหกรรมท่องเที่ยว, คณะวิทยาการจัดการ, มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย.

- วชิตา วัฒนรังสี. (2552). ความพึงพอใจของนักท่งเที่ยวที่มีต่อศูนย์ศึกษาการพัฒนาอ่าวคุ้งกระเบน อันเนื่องมาจากพระราชดำริ จังหวัดจันทบุรี. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วิวัฒน์ หล่อพัฒนเกษม. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขโลก กิจกรรมประปาของเทศบาลตำบลโคกกรวด อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น, วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- สมิต สัจฉกร. (2548). ศิลปะการให้บริการ. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์สายธาร
- สุชาติ ชิดชอบ. (2548). ความพึงพอใจของนักท่งเที่ยวที่มีต่อการท่งเที่ยวในเกาะช้าง จังหวัดตราด. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สุนีย์พันธ์ คลยวิจารณ์. (2553). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาล ตำบลบางทราย อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สุมาลี อัสวีจิตรกุล. (2551). ศึกษาปัจจัยที่มีผลกับการตัดสินใจเดินทางมาท่งเที่ยวชายหาด บางแสน จังหวัดชลบุรี. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดลพัฒน์กิจ. (2548). จิตวิทยาบริการ (Service psychology): กรุงเทพฯ: อุดลพัฒน์กิจ.
- อภาพร สำเร็จรัมย์. (2555). ป่าชายเลน, เข้าถึงได้จาก <https://fern2520.wordpress.com>
- อารีรัตน์ ดันทะนงศักดิ์กุล. (2552). ความสนใจและความพึงพอใจของผู้เยี่ยมชมที่มีต่อการบริการ ด้านท่งเที่ยวในเกาะสีชัง จังหวัดชลบุรี. งานนิพนธ์การจัดการมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม, คณะการจัดการและการท่องเที่ยว, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- Millet, J. D. (1954). *Management in the public service: The quest for effective performance*. New York: McGraw-Hill Book.

## ภาคผนวก



2016377843

BUU :Thesis 59930021 independent study / recv: 25062561 12:26:00 / seq: 134

ภาคผนวก ก  
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย



2016377843

BUU :Thesis 59930021 independent study / recv: 25062561 12:26:00 / seq: 134



## แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อศูนย์การเรียนรู้การอนุรักษ์ป่าชายเลน

กองพันธสะเทินน้ำสะเทินบก อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี

.....

### คำชี้แจง

1. แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อที่จะ ทราบความพึงพอใจของประชาชนต่อศูนย์การเรียนรู้การอนุรักษ์ป่าชายเลน กองพันธสะเทินน้ำสะเทินบก อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี ในการศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน) วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา
2. คำตอบทุกคำตอบ ข้อมูลทุกอย่างในแบบสอบถามนี้ ผู้ศึกษาค้นคว้าจะถือว่าเป็นความลับ
3. กรุณาตอบแบบสอบถามทุกข้อตามความเป็นจริงเพื่อความถูกต้องของผลการศึกษา
4. แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้
  - ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
  - ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อศูนย์การเรียนรู้การอนุรักษ์ป่าชายเลน กองพันธสะเทินน้ำสะเทินบก อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี
5. ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงที่ให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถาม



2016377843



**ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม**

**คำชี้แจง** ทำเครื่องหมาย / ลงใน ( ) หน้าข้อความที่ตรงกับความจริงของท่านเพียงข้อเดียว

1. เพศ
 

|                                 |                                  |
|---------------------------------|----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1. ชาย | <input type="checkbox"/> 2. หญิง |
|---------------------------------|----------------------------------|
2. อายุ
 

|  |                                      |
|--|--------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1. 20 ปี หรือน้อยกว่า | <input type="checkbox"/> 2. 21-39 ปี |
| <input type="checkbox"/> 3. 40-49 ปี           | <input type="checkbox"/> 4. 50-59 ปี |
| <input type="checkbox"/> 5. 60 ปีขึ้นไป        |                                      |
3. สถานภาพสมรส
 

|                                 |                                  |                                   |                                  |
|---------------------------------|----------------------------------|-----------------------------------|----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1. โสด | <input type="checkbox"/> 2. สมรส | <input type="checkbox"/> 3. หม้าย | <input type="checkbox"/> 4. หย่า |
|---------------------------------|----------------------------------|-----------------------------------|----------------------------------|
4. ระดับการศึกษา
 

|   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> 1. ประถมศึกษา      | <input type="checkbox"/> 2. มัธยมศึกษา/ ปวช. |
| <input type="checkbox"/> 3. อนุปริญญา/ ปวส. | <input type="checkbox"/> 4. ปริญญาตรีขึ้นไป  |
5. อาชีพ
 

|   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> 1. กู้ขาย              | <input type="checkbox"/> 2. เกษตรกร                |
| <input type="checkbox"/> 3. พนักงานบริษัทเอกชน  | <input type="checkbox"/> 4. ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ |
| <input type="checkbox"/> 5. นักเรียน / นักศึกษา | <input type="checkbox"/> 6. อื่น ๆ (ระบุ).....     |
6. รายได้ต่อเดือน
 

|  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> 1. ยังไม่มีรายได้     | <input type="checkbox"/> 2. ไม่เกิน 5,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> 3. 5,001-10,000 บาท   | <input type="checkbox"/> 4. 10,001-15,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> 5. มากกว่า 15,001 บาท |   |



2016377843

BUU-IThesis 59930021 independent study / recv: 25062561 12:26:00 / seq: 134

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อศูนย์การเรียนรู้การอนุรักษ์

ป่าชายเลน กองพันรถสะเทินน้ำสะเทินบก อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี

คำชี้แจง ทำเครื่องหมาย / ลงในช่องด้านขวามือที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

| ข้อความ   | ระดับความพึงพอใจ |     |      |            |
|---|------------------|-----|------|------------|
|   | มากที่สุด        | มาก | น้อย | น้อยที่สุด |
| <b>1. ด้านสถานที่</b>                                       |                  |     |      |            |
| 1.1 การดูแลด้านความปลอดภัย โดยมีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย |                  |     |      |            |
| 1.2 การรักษาความสะอาดเรียบร้อยภายในศูนย์ ฯ                  |                  |     |      |            |
| 1.3 ความเพียงพอของสถานที่จัดกิจกรรมต่าง ๆ                   |                  |     |      |            |
| 1.4 ความพร้อมของห้องบรรยายที่จัดเตรียมไว้                   |                  |     |      |            |
| 1.5 ความเพียงพอของถังขยะที่จัดเตรียมไว้                     |                  |     |      |            |
| 1.6 ความเพียงพอของห้องน้ำในพื้นที่                          |                  |     |      |            |
| 1.7 ความเพียงพอของสถานที่พัก                                |                  |     |      |            |
| 1.8 สถานที่พักมีความปลอดภัย                                 |                  |     |      |            |
| <b>2. ด้านสื่อให้ความรู้</b>                                |                  |     |      |            |
| 2.1 ความน่าสนใจของบอร์ดให้ความรู้ต่าง ๆ                     |                  |     |      |            |
| 2.2 ความน่าสนใจของเอกสารให้ความรู้ต่าง ๆ                    |                  |     |      |            |
| 2.3 ความน่าสนใจของวิดีโอให้ความรู้                          |                  |     |      |            |
| 2.4 ความน่าสนใจของข้อมูลพาวเวอร์พอยต์                       |                  |     |      |            |



2016377843

BUU-1Thesis 59930021 independent study / rev: 25062561 12:26:00 / seq: 134

| ข้อความ  | ระดับความพึงพอใจ |     |      |            |
|--|------------------|-----|------|------------|
|  | มากที่สุด        | มาก | น้อย | น้อยที่สุด |
| <b>3. ด้านวิทยากร</b>  |                  |     |      |            |
| 3.1 ความรู้ความสามารถและประสบการณ์เรื่องป่าชายเลน ของวิทยากร |                  |     |      |            |
| 3.2 วิทยากรจัดลำดับเนื้อหาการบรรยายได้อย่างชัดเจน            |                  |     |      |            |
| 3.3 วิทยากรมีเทคนิควิธีการถ่ายทอดเนื้อหาทำให้เข้าใจง่าย      |                  |     |      |            |
| 3.4 วิทยากรใช้ภาษาในการบรรยายมีความเหมาะสม                   |                  |     |      |            |
| <b>4. ด้านการบริการอื่น ๆ</b>                                |                  |     |      |            |
| 4.1 กิจกรรมบ้านดวงใจ   |                  |     |      |            |
| 4.2 กิจกรรมปลูกป่าชายเลน                                     |                  |     |      |            |
| 4.3 กิจกรรมอยู่ร่วมกับธรรมชาติ                               |                  |     |      |            |
| 4.4 กิจกรรมค่าน้ำ  |                  |     |      |            |
| 4.5 กิจกรรมรอบกองไฟ  |                  |     |      |            |
| 4.6 ความสะอาดของอาหาร  |                  |     |      |            |
| 4.7 รสชาติของอาหาร   |                  |     |      |            |
| 4.8 ความเพียงพอของอาหาร                                      |                  |     |      |            |

**\*\*ขอขอบพระคุณทุกท่านในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้\*\***



2016377843

BUU-IThesis 59930021 independent study / rev: 25062561 12:26:00 / seq: 134

ภาคผนวก ข  
ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม



2016377843

BUU :Thesis 59930021 independent study / recv: 25062561 12:26:00 / seq: 134

## ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

Case Processing Summary

|       |                       | N  | %     |
|-------|-----------------------|----|-------|
| Cases | Valid                 | 30 | 100.0 |
|       | Excluded <sup>a</sup> | 0  | .0    |
|       | Total                 | 30 | 100.0 |

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .935             | 24         |



2016377843

## Item-Total Statistics

| Scale Mean if<br>Item Deleted | Scale Variance if<br>Item Deleted | Corrected Item-<br>Total Correlation | Cronbach's<br>Alpha if Item<br>Deleted |
|-------------------------------|-----------------------------------|--------------------------------------|--|
| 77.47                         | 87.430                            | .463                                 | .934                                   |
| 77.80                         | 88.097                            | .371                                 | .935                                   |
| 77.87                         | 85.292                            | .469                                 | .934                                   |
| 78.13                         | 84.878                            | .521                                 | .933                                   |
| 77.87                         | 83.154                            | .595                                 | .932                                   |
| 78.00                         | 84.483                            | .553                                 | .933                                   |
| 77.90                         | 81.886                            | .707                                 | .930                                   |
| 78.07                         | 83.030                            | .622                                 | .932                                   |
| 77.77                         | 82.737                            | .686                                 | .931                                   |
| 77.87                         | 82.189                            | .718                                 | .930                                   |
| 77.50                         | 82.672                            | .784                                 | .929                                   |
| 77.60                         | 80.179                            | .863                                 | .927                                   |
| 77.40                         | 85.903                            | .660                                 | .932                                   |
| 77.37                         | 88.240                            | .404                                 | .934                                   |
| 77.40                         | 85.972                            | .652                                 | .932                                   |
| 77.33                         | 86.437                            | .640                                 | .932                                   |
| 77.57                         | 85.151                            | .702                                 | .931                                   |
| 77.53                         | 85.775                            | .557                                 | .933                                   |
| 77.50                         | 87.707                            | .373                                 | .935                                   |
| 78.10                         | 85.128                            | .445                                 | .935                                   |
| 77.57                         | 84.944                            | .637                                 | .931                                   |
| 77.60                         | 84.455                            | .687                                 | .931                                   |
| 77.77                         | 82.185                            | .680                                 | .931                                   |
| 77.57                         | 85.564                            | .518                                 | .933                                   |



2016377843

BUU 1Thesis 59930021 independent study / recv: 25062561 12:26:00 / seq: 134