

ความคาดหวังของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสถานแสดง
พันธุ์สัตว์น้ำ จังหวัดตรัง
Expectation of Customers to Service Quality of Trang
Aquarium.

วิศนี รัตนอร่ามสวัสดิ์¹ ชรินรัตน์ ผกามาศ¹
Witsanee Rattanaaramsawat¹ Charirat Pakmas¹

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อความคาดหวังของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสถานแสดงพันธุ์สัตว์น้ำ จังหวัดตรัง และเพื่อเปรียบเทียบระดับความคาดหวังของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสถานแสดงพันธุ์สัตว์น้ำ จังหวัดตรัง จำแนกตามตัวแปรเพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือน จำนวน 400 คน เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม ซึ่งผู้วิจัยสร้างที่ระดับความเชื่อมั่น 95 % ความคลาดเคลื่อนไม่เกิน 0.05 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS เพื่อหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบค่าที (t-test) และทดสอบค่าเอฟ (F-test)

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จะเป็นการเดินทางมาสถานแสดงพันธุ์สัตว์น้ำ จังหวัดตรัง เป็นครั้งแรก พบเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย จะมีช่วงอายุ 20-30 ปี รองลงมาคือช่วงอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี ส่วนมากมีระดับการศึกษาปริญญาตรี รองลงมาคือ การศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี อาชีพโดยส่วนใหญ่จะประกอบอาชีพนักเรียน นักศึกษา แม่บ้าน รองลงมาจะมีอาชีพข้าราชการ พนักงานราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย และสุดท้ายทางด้านรายได้ อยู่ที่ผู้ที่มีรายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5,000 บาท รองลงมา คือ ผู้ที่มีรายได้ 5,001 – 20,000 บาท ความคิดเห็นความต้องการที่จะกลับมาอีกครั้ง มีจำนวนมากที่สุด รองลงมาคือความคิดเห็นว่ายังไม่แน่ใจ และส่วนใหญ่มีความคิดเห็นที่จะบอกต่อ แนะนำเพื่อนญาติ ฯลฯ รองลงมาคือ จะไม่นำแนะนำให้มา ด้วยสาเหตุด้านสิ่งดึงดูดใจในเรื่องความสะอาดของผู้จัดการจัดแสดง และป้ายความรู้ที่ไม่ชัดเจน และอีก 1 คน คือจะนำไปบอกต่อในสื่อ Internet ต่างๆ พร้อมแชร์ประสบการณ์ และเมื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบความ

¹ สถาบันทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม 179 หมู่ 3 ตำบล ไม้ฝาด อำเภอ สีเกา จังหวัด ตรัง 92150

คาดหวังของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสถานแสดงพันธุ์สัตว์น้ำ จังหวัดตรัง โดยรวมให้ ความสำคัญระดับมากในทุกด้าน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกจะให้ความสำคัญมากที่สุดในเรื่องการให้บริการของ เจ้าหน้าที่ที่ต้อนรับเป็นพิเศษ ในความคาดหวังของผู้รับบริการทุกระดับการศึกษาและระดับรายได้ต่อเดือนมี ความแตกต่างกัน

คำสำคัญ : ความคาดหวัง คุณภาพการให้บริการ

บทนำ

สถานแสดงพันธุ์สัตว์น้ำตรัง (TRANG AQUARIUM) เปรียบเสมือนเป็นสัญลักษณ์ของอำเภอสิเกา จังหวัดตรัง ด้วยมีทรัพยากรธรรมชาติที่สวยงาม เป็นเอกลักษณ์เฉพาะตัว ในด้านการจัดแสดงเกี่ยวกับสัตว์ น้ำ สัตว์ทะเลหายาก อาทิ โชนการจัดแสดงสัตว์น้ำขนาดใหญ่ภายในอาคาร โชนบ่อเต่าทะเลอายุกว่า 100 ปี โชนการจัดแสดงสัตว์บกในท้องถิ่น โชนการจัดแสดงนกหลากหลายชนิด หลากหลายสายพันธุ์ โชนการจัดแสดงความสามารถสัตว์ (แมวน้ำ) และรวมถึงเป็นแหล่งรวบรวม ถ่ายทอดความรู้เกี่ยวกับชีววิทยาของ สัตว์น้ำ สัตว์บก นิทรรศการสัตว์หายาก สัตว์อนุรักษ์ เช่น พะยูน ฉลามวาฬ ปลาช่อนอเมซอน เป็นต้น รู้จักกันอย่างแพร่หลายในกลุ่ม “ของดีเมืองตรัง ประเภทแหล่งท่องเที่ยว” เป็นแหล่งดึงดูดนักท่องเที่ยว ชาวไทยและต่างชาติให้เดินทางมาท่องเที่ยวและพักผ่อนมากขึ้น เป็นการสร้างรายได้และอาชีพให้กับคนใน ชุมชนท้องถิ่น แต่สิ่งที่เกิดขึ้นตามมาจากการที่มีนักท่องเที่ยวเพิ่มมากขึ้น คือ ปัญหาความเสื่อมโทรมของ สภาพแวดล้อม สถานที่ ปัญหาการจราจรของกิจกรรม ไม่มีการพัฒนา หรือเปลี่ยนแปลงใดๆ ด้วยผลกระทบ จากการเปลี่ยนแปลงนี้ส่งผลต่อการรับรู้และประสบการณ์ที่ได้รับ หากนักท่องเที่ยวรู้สึกในด้านลบต่อ สถานที่ ก็จะมีผลต่อการบอกต่อ และไม่เกิดการอยากกลับมาอีกครั้ง จะทำให้เกิดผลเสียต่อการท่องเที่ยวใน อำเภอสิเกา จังหวัดตรัง และเมื่อพิจารณาจากสถิตินักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามา ณ สถานแสดงพันธุ์สัตว์น้ำ ตรัง หากเปรียบเทียบกับสถิตินักท่องเที่ยวปี พ.ศ. 2563 กับ ปี พ.ศ. 2564 นั้น ลดลงถึง 38.59% (ที่มา สถิตินักท่องเที่ยว สถาบันทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตตรัง) ถือเป็นสิ่งที่น่ากังวลเป็นอย่างมาก หากยังไม่ได้รับการประเมินและแก้ปัญหาให้ตรงจุด โดยที่ ผ่านมา พบว่า การแก้ปัญหาของนักท่องเที่ยวที่มีจำนวนลดลง ไม่ได้ให้ความสำคัญกับความต้องการและ ความรู้สึกของนักท่องเที่ยวโดยตรง จึงไม่สามารถประเมินได้ว่าสิ่งที่มีการพัฒนาไปนั้น ตอบสนองความ ต้องการของนักท่องเที่ยวได้ตามความคาดหวัง และการรับรู้ของนักท่องเที่ยวมากน้อยเพียงใด

¹ สถาบันทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม 179 หมู่ 3 ตำบล ไม้ฝาด อำเภอ สิเกา จังหวัด ตรัง 92150

จากความสำคัญดังกล่าว ทำให้จำเป็นต้องมีการศึกษาความคาดหวังและการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อสถานแสดงพันธุ์สัตว์น้ำ จังหวัดตรัง เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญของอำเภอสิเกา จังหวัดตรัง อย่างสวยงามและยั่งยืน ควบคู่ไปกับการสร้างรายได้ให้กับชุมชนในท้องถิ่น กลุ่มแม่บ้าน ชุมชนสินค้า OTOP และยังเป็นศูนย์กลางในการกระจายสินค้า กระจายรายได้ อีกทางหนึ่งด้วย

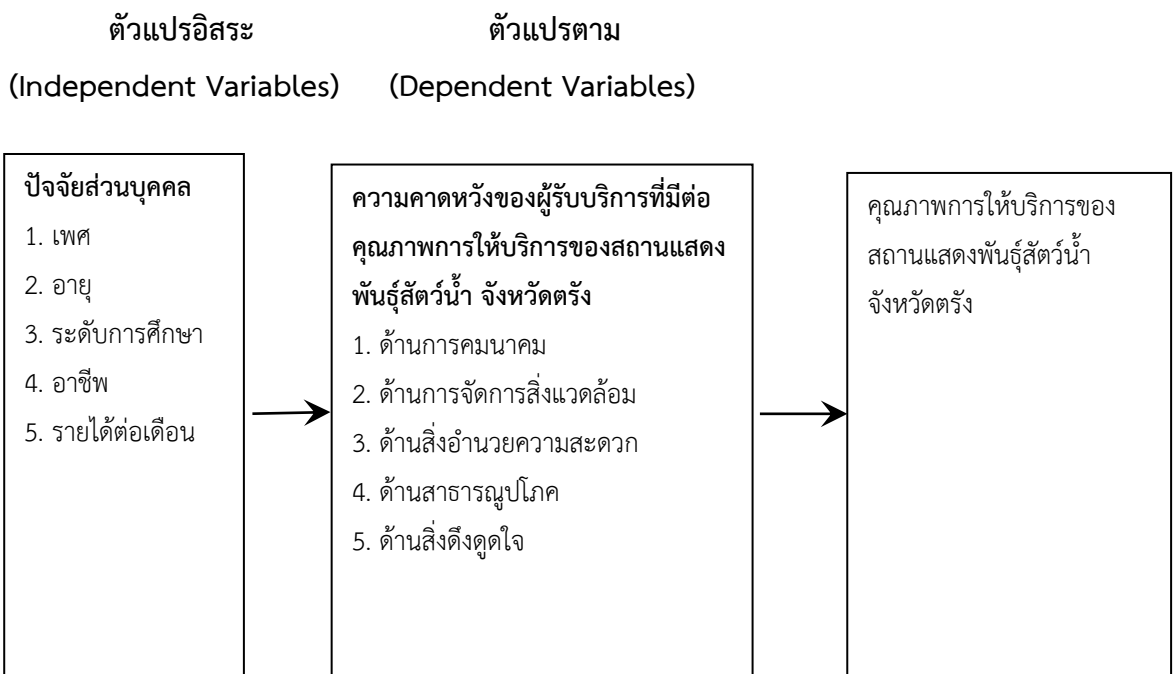
วิธีดำเนินการวิจัย

1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ คือ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยวในสถานแสดงพันธุ์สัตว์น้ำ จังหวัดตรัง ตั้งแต่เดือนเมษายน - เดือนมิถุนายน พ.ศ. 2565 จำนวน 384 คน

2. กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบสำหรับการศึกษาในครั้งนี้ ดังนี้



¹ สถาบันทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม 179 หมู่ 3 ตำบล ไม้ฝาด อำเภอ สิเกา จังหวัด ตรัง 92150

3. เครื่องมือวิจัยและวิธีการสร้างเครื่องมือวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้จะใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือสำหรับเก็บรวบรวมข้อมูล โดยในรูปแบบของแบบสอบถามจะใช้แบบปลายปิด และแบบปลายเปิด โดยลักษณะของแบบสอบถามจะแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล ของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามที่เกี่ยวกับระดับความคาดหวังของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสถานแสดงพันธุ์สัตว์น้ำ จังหวัดตรัง ด้านการคมนาคม ด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านสาธารณูปโภค และด้านสิ่งดึงดูดใจ

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามข้อเสนอแนะจากแบบสอบถามเกี่ยวกับความคาดหวังของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสถานแสดงพันธุ์สัตว์น้ำ จังหวัดตรัง

4. ขั้นตอนและวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. รวบรวมข้อมูลเพื่อจัดทำโครงการวิจัยและออกแบบสอบถาม
2. ทดสอบแบบสอบถามโดยให้นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยวในสถานแสดงพันธุ์สัตว์น้ำ จังหวัดตรัง ตั้งแต่เดือนเมษายน - เดือนมิถุนายน พ.ศ. 2565 เป็นผู้ตอบแบบสอบถาม

5. ขั้นตอนและวิธีการในการวิเคราะห์ข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูล เมื่อได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยได้ดำเนินการดังนี้ ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows (Statistical Package for the Social Sciences) ซึ่งมีลำดับขั้นการวิเคราะห์ดังนี้คือ นำแบบ สอบถาม ที่ได้รับคืนมาตรวจสอบความสมบูรณ์อีกครั้งหนึ่งก่อนนำไปวิเคราะห์ทางสถิติ นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความสมบูรณ์แล้วนำมาแจกแจงความถี่และวิเคราะห์หาค่าสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS ดังนี้

ตอนที่ 1 วิเคราะห์เกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นลักษณะ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน

¹ สถาบันทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม 179 หมู่ 3 ตำบล ไม้ฝาด อำเภอ สีเกา จังหวัด ตรัง 92150

ตอนที่ 2 วิเคราะห์เกี่ยวกับระดับความคาดหวังของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสถานแสดงพันธุ์สัตว์น้ำ จังหวัดตรัง ด้านการคมนาคม ด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านสาธารณูปโภค และด้านสิ่งดึงดูดใจ

สำหรับเกณฑ์การแปลความหมายเพื่อวัดระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานสถาบันทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มีดังนี้

กำหนดเกณฑ์การแปลผลค่าเฉลี่ยของความคาดหวังและความพึงพอใจ ในด้านต่างๆ ข้างต้น ผู้วิจัยใช้หลักเกณฑ์โดยการคำนวณค่าอัตราภาคชั้น

$$\begin{aligned} \text{ช่วงกว้างของอัตราภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.80 \end{aligned}$$

ดังนั้น เกณฑ์เฉลี่ยของระดับความคาดหวังต่อการท่องเที่ยว กำหนดไว้ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00	หมายถึง	คาดหวังสูงที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20	หมายถึง	คาดหวังสูง
ค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40	หมายถึง	คาดหวังปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60	หมายถึง	คาดหวังน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80	หมายถึง	คาดหวังน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 สรุปความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานสถาบันทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตตรัง

ผลและการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1.1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป

¹ สถาบันทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม 179 หมู่ 3 ตำบล ไม้ฝาด อำเภอ สีเกา จังหวัด ตรัง 92150

ผลการวิเคราะห์ พบว่า จากกลุ่มตัวอย่าง 400 คน ส่วนใหญ่จะเป็นการเดินทางมาสถานแสดงพันธุ์สัตว์น้ำ จังหวัดตรัง เป็นครั้งแรก พบเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย จะมีช่วงอายุ 20-30 ปี รองลงมาคือช่วงอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี ส่วนมากมีระดับการศึกษาปริญญาตรี รองลงมาคือ การศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี อาชีพโดยส่วนใหญ่จะประกอบอาชีพนักเรียน นักศึกษา แม่บ้าน รองลงมาจะมีอาชีพข้าราชการ พนักงานราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย และสุดท้ายทางด้านรายได้ อยู่ที่ผู้ที่มีรายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5,000 บาท รองลงมา คือ ผู้ที่มีรายได้ 5,001 – 20,000 บาท เมื่อผู้วิจัยสอบถามถึงความคิดเห็นความต้องการที่จะกลับมาอีกครั้ง มีจำนวนมากที่สุดคือ 245 คน รองลงมาคือยังไม่แน่ใจ มีจำนวน 155 คน และส่วนใหญ่มีความคิดเห็นที่จะบอกต่อ แนะนำเพื่อน ญาติ ฯลฯ จำนวน 293 คน รองลงมาคือไม่แนะนำ จำนวน 106 คน และจำนวน 1 คน คือจะนำไปบอกต่อในสื่อ Internet ต่างๆ พร้อมแชร์ประสบการณ์ในครั้งนี้

1.2 การวิเคราะห์ระดับความคาดหวังและการเปรียบเทียบความคาดหวังของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสถานแสดงพันธุ์สัตว์น้ำ จังหวัดตรัง

ผลการวิเคราะห์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของสถานแสดงพันธุ์สัตว์น้ำ จังหวัดตรัง โดยรวมระดับมาก ให้ความสำคัญในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด (ระดับมาก) ด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม(ระดับมาก) ด้านสาธารณูปโภค(ระดับมาก) ด้านการคมนาคม(ระดับมาก) และด้านสิ่งดึงดูดใจ(ระดับมาก) ตามลำดับ เมื่อจำแนกตามรายด้าน พบว่า

ด้านการคมนาคม พบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญในเรื่องเส้นทางในการเดินทางมา ปลอดภัยมากที่สุด

ด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม พบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญในเรื่องการไม่มีขยะตามเส้นทางเดินเยี่ยมชมมากที่สุด

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญในเรื่องความเต็มใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่มากที่สุด

ด้านสาธารณูปโภค พบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญในเรื่องราคาสินค้ามีความเหมาะสมมากที่สุด

ด้านสิ่งดึงดูดใจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญในเรื่องจำนวนนักท่องเที่ยวเหมาะสม และไม่แออัดมากที่สุด

ส่วนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน

¹ สถาบันทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม 179 หมู่ 3 ตำบล ไม้ฝาด อำเภอ สิเกา จังหวัด ตรัง 92150

นักท่องเที่ยวยที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ (เพศ) แตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของสถานแสดงพันธุ์สัตว์น้ำ จังหวัดตรัง ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย ส่วนนักท่องเที่ยวยที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ (ระดับการศึกษา) และ (รายได้ต่อเดือน) แตกต่างกันจึงยอมรับสมมติฐานการวิจัย

วิจารณ์ผล

จากการศึกษาระดับความคาดหวังของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสถานแสดงพันธุ์สัตว์น้ำ จังหวัดตรัง ทั้ง 5 ด้าน พบว่า ผู้รับบริการที่มีความต่างในเรื่องเพศ มีความคาดหวังไม่ต่างกัน ให้ความสำคัญกับการคมนาคมที่ปลอดภัย การจัดการสิ่งแวดล้อมที่สะอาด

ผู้รับบริการที่มีความต่างในเรื่องระดับการศึกษา มีความคาดหวังแตกต่างกัน ให้ความสำคัญกับเรื่องความคุ้มค่าของการชม ความหลากหลายของกิจกรรม บรรยากาศของสถานที่

ผู้รับบริการที่มีความต่างในเรื่องรายได้ต่อเดือน มีความคาดหวังแตกต่างกัน ให้ความสำคัญกับคุณภาพสินค้าเหมาะสม และสินค้ามีความหลากหลาย

ข้อเสนอแนะ

ในการวิจัยครั้งต่อไป ควรทำการสำรวจเชิงลึกในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกให้ดียิ่งขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของกลุ่มเป้าหมายหลัก เพราะกลุ่มนักท่องเที่ยวที่เดินทางท่องเที่ยวในสถานแสดงพันธุ์สัตว์น้ำ จังหวัดตรัง เป็นกลุ่มนักเรียน นักศึกษาเต็ม ที่จะแวะเวียนมาทุกปี ต่างจากกลุ่มวัยทำงาน ข้าราชการเกษียณที่มุ่งหวังความคุ้มค่าต่อการเข้ารับบริการแต่ละครั้งมากเป็นพิเศษ เพื่อเป็นแนวทางการพัฒนาต่อไป

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย ที่ให้การสนับสนุนทุนในการทำวิจัย ขอขอบคุณ ผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่ายที่ให้การช่วยเหลือในด้านต่างๆ ตลอดจนนักท่องเที่ยวที่ร่วมตอบแบบสอบถามในการวิจัย ครั้งนี้ ขอขอบคุณผู้ร่วมวิจัยที่อุทิศกำลังใจช่วยในการวิจัยครั้งนี้ให้ลุล่วงได้ด้วยดี

¹ สถาบันทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม 179 หมู่ 3 ตำบล ไม้ฝาด อำเภอ สีเกา จังหวัด ตรัง 92150

ตลอดจนครอบครัวและผองเพื่อนที่ให้ความห่วงใย เป็นกำลังใจเสมอมา ประโยชน์อันใดที่เกิดจากงานวิจัย
นี้ย่อมเป็นผลมาจากความกรุณาของท่านและหน่วยงาน ผู้วิจัยจึงใคร่ขอขอบคุณ ณ โอกาสนี้

เอกสารอ้างอิง

กมลวรรณ บวรรุ่งศิริกุล. (2560). ความคาดหวังและความพึงพอใจในการใช้บริการโรงแรมราคาประหยัด
ในย่านนานา กรุงเทพมหานคร.

ชมสุภักดิ์ ครุชกะ. (2021). ความคาดหวังของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการธุรกิจโฮสเทลในเขต
กรุงเทพมหานคร.

ณัฐวุฒิ ชนะภักดิ์. (2560). ความคาดหวัง ความพึงพอใจ การปฏิบัติงานพนักงาน Call Center บริษัท
โทรคมนาคมในจังหวัดปทุมธานี.

บุญฤทธิ หวังดี. (2558). ความคาดหวังคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและความภักดีในการใช้
บริการ QR Code ในการเลือกซื้อสินค้าที่ร้านค้าปลีกขนาดใหญ่ของประชาชนในเขต
กรุงเทพมหานคร.

พรศิริ บินนาราวี. (2554). ความคาดหวังและการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการท่องเที่ยวในอำเภอ
ปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน.

¹ สถาบันทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม 179 หมู่ 3 ตำบล ไม้ฝาด อำเภอ สีเกา จังหวัด ตรัง 92150