

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา

ต.แสนสุข อ.เมือง จ.ชลบุรี 20100

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยงที่มีต่อการท่องเที่ยวในเกาะช้าง จังหวัดตราด

สุรดี ชิดชอบ

ปี 2 พ.ศ. 2550

221793

ปัญหาพิเศษนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการบริหารทั่วไป

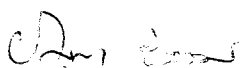
วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา

มิถุนายน 2548

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

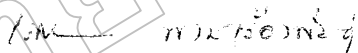
คณะกรรมการอาจารย์ที่ปรึกษาปัญหาพิเศษทางการบริหาร และคณะกรรมการควบคุมมาตรฐานวิชาปัญหาพิเศษทางการบริหาร ได้พิจารณาปัญหาพิเศษฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้

อาจารย์ที่ปรึกษาปัญหาพิเศษทางการบริหาร



(ดร.ปิญา ชีระวิทย์เลิศ)

คณะกรรมการควบคุมมาตรฐานปัญหาพิเศษทางการบริหาร



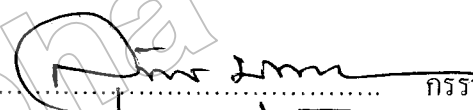
ประธานกรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร.เรณา พงษ์เรืองพันธุ์)



กรรมการ

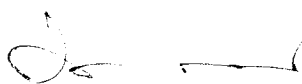
(รองศาสตราจารย์ ดร.สุทนต์ ศรีไธย์)



กรรมการและเลขานุการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุพจน์ บุญวิเศษ)

วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจอนุมัติให้รับปัญหาพิเศษฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป ของมหาวิทยาลัยบูรพา



ผู้อำนวยการวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ

(รองศาสตราจารย์สุรดี สุกรัตน์)

วันที่ 29 เดือน มิถุนายน พ.ศ. 43

ประกาศคุณูปการ

ปัญหาพิเศษฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยความกรุณา ความช่วยเหลือ แนะนำ และการเอื้อเฟื้อจากบุคคลหลายท่าน ผู้ศึกษาใคร่ขอกราบพระคุณ คณะกรรมการควบคุมมาตรฐาน ซึ่งประกอบด้วย รองศาสตราจารย์ ดร. เรณา พงษ์เรืองพันธุ์ ประธานคณะกรรมการคณะกรรมการควบคุมมาตรฐาน ปัญหาพิเศษ รองศาสตราจารย์ ดร. สุทนต์ ศรีไสย์ กรรมการ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ สุพจน์ บุญวิเศษ กรรมการและเลขานุการ ที่ได้ให้ความรู้และชี้แนวทางในการทำวิทยานิพนธ์สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

ขอกราบขอบพระคุณคณะอาจารย์ที่ปรึกษาปัญหาพิเศษ นายบุญเจ็ด โสภณ ที่ปรึกษาการวิจัยทางสังคมศาสตร์ สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ ที่คอยให้คำแนะนำเกี่ยวกับ โครงร่าง เนื้อหา รวมถึงแนวทางการสร้างแบบสอบถาม ที่สำคัญและขาดเสียมิได้ คือ นักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยวที่ เกาะช้าง จังหวัดตราด ที่ได้เสียสละเวลาอันมีค่า กรุณาตอบแบบสอบถามซึ่งนำไปสู่ข้อมูลสำหรับการศึกษานี้

นอกจากนี้ขอขอบพระคุณ บิดา มารดา รวมถึงเพื่อน ๆ rpm. จันทบุรีที่ได้ช่วยเหลือและให้กำลังใจในการศึกษานี้

หากการศึกษานี้มี คุณความดี คุณประโยชน์ต่อสังคม ผู้ศึกษาขออุทิศคุณความดี ให้แก่ ผู้มีพระคุณทุกท่าน

สุรดี ชิดชอบ

ชื่อปัญหาพิเศษ ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการท่องเที่ยวในเกาะช้าง จังหวัดตราด
ชื่อผู้เขียนปัญหาพิเศษ นายสุรดี ชิดชอบ
สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาวิชาการบริหารทั่วไป)
ปีการศึกษา 2547

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ คือ 1. เพื่อศึกษาทัศนคติและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการท่องเที่ยวในเกาะช้าง 2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความสำเร็จและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีผลต่อการพัฒนาการท่องเที่ยวของกิ่งอำเภอเกาะช้าง จังหวัดตราด และ 3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะของนักท่องเที่ยวต่อการท่องเที่ยวในเกาะช้าง กลุ่มตัวอย่างเป็นนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวภายในบริเวณเกาะช้าง ในช่วงเดือนตุลาคม ถึงเดือนพฤศจิกายน 2547 จำนวน 200 คน สถิติที่ใช้ในการวิจัย คือ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการทดสอบไคสแควร์

ผลการศึกษาพบว่า

1. นักท่องเที่ยวมีทัศนคติและความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยว ณ เกาะช้าง จังหวัดตราด ในด้านแหล่งท่องเที่ยว ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านที่พัก และด้านการบริการ ในภาพรวมและรายข้อ นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์ปานกลาง ยกเว้นในเรื่องแหล่งท่องเที่ยวภายในเกาะที่นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์พึงพอใจมาก
2. การประชาสัมพันธ์ การให้บริการด้านที่พัก และการให้บริการทั่วไป มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสำเร็จของการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05
3. แนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง ข้อเสนอแนะในการพัฒนาให้กิ่งอำเภอเกาะช้างมีชื่อเสียง เป็นที่สนใจของนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศเพิ่มมากขึ้น ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประกอบด้วย เพิ่มถังขยะ ที่จอดรถสาธารณะ ขยายเส้นทางให้กว้างขึ้น ประชาสัมพันธ์ที่รวดเร็วและข้อมูลทันสมัย ครอบคลุมความต้องการของนักท่องเที่ยว และไฟฟ้าสาธารณะ ด้านการพัฒนาปรับปรุงแหล่งท่องเที่ยว ประกอบด้วย การรักษาความสะอาด ราคาห้องพัก เพิ่มการให้บริการด้านการคมนาคม ความปลอดภัย และพัฒนาจุดชมวิวให้มากขึ้น

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
สารบัญ.....	จ
สารบัญตาราง.....	ช
สารบัญภาพ.....	ญ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของหัวข้อการวิจัย.....	1
ประเด็นปัญหาการศึกษาวิจัย.....	3
วัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัย.....	3
สมมติฐานในการวิจัย.....	4
ขอบเขตการศึกษาวิจัย.....	4
นิยามศัพท์เชิงปฏิบัติการ.....	4
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	5
ประโยชน์ที่จะได้รับ.....	5
การนำเสนอผลการวิจัย.....	6
2 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	7
ส่วนที่ 1 แนวคิดที่เกี่ยวกับการศึกษาวิจัย.....	7
แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	7
แนวความคิดเกี่ยวกับการประเมินความพอใจผู้รับบริการ.....	12
แนวความคิดเกี่ยวกับการบริการ.....	13
แนวความคิดเกี่ยวกับการพัฒนาและการท่องเที่ยว.....	17
แนวความคิดใหม่ในการจัดการสิ่งแวดล้อมและการพัฒนา.....	29

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
ส่วนที่ 2 ทฤษฎีเกี่ยวกับการศึกษาวิจัย.....	31
ทฤษฎี อี อาร์ จี.....	31
ทฤษฎี 2 ปัจจัย.....	32
ทฤษฎีลำดับความต้องการของมาสโลว์.....	33
ส่วนที่ 3 ผลงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาวิจัย.....	34
ผลงานวิจัยด้านความพึงพอใจ.....	34
ส่วนที่ 4 แหล่งท่องเที่ยวในหมู่เกาะช้าง จังหวัดตราด.....	40
3 ระเบียบวิธีการศึกษาวิจัย.....	48
กลุ่มตัวอย่าง.....	48
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	48
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	49
เกณฑ์การแปลความหมายข้อมูล.....	49
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	51
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยว.....	51
ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในด้านต่าง ๆ.....	59
ส่วนที่ 3 ความสัมพันธ์ระหว่างความสำเร็จในการพัฒนาการท่องเที่ยวกับความ พึงพอใจในการพัฒนาการท่องเที่ยวเกาะช้าง จังหวัดตราด.....	65
ส่วนที่ 4 สรุปแบบสอบถามปลายเปิดแนวคิดในการปรับปรุงและพัฒนาการ ท่องเที่ยวของเกาะช้าง.....	69
ส่วนที่ 5 สรุปการสัมภาษณ์เชิงลึกจากนักท่องเที่ยวจำนวน 10 คน.....	70
5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายและข้อเสนอแนะ.....	71
สรุปผลการวิจัย.....	71
การอภิปรายผล.....	72
ข้อเสนอแนะ.....	73

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

บรรณานุกรม.....	76
ภาคผนวก.....	79
ประวัติย่อของผู้เขียนปัญหาพิเศษ.....	85

มหาวิทยาลัยบูรพา
Burapha University

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 จำนวน ร้อยละของเพศและอายุของนักท่องเที่ยว.....	51
2 จำนวนและร้อยละของระดับการศึกษาและอาชีพของนักท่องเที่ยว.....	52
3 จำนวน และร้อยละของรายได้ต่อเดือนและภูมิถิ่นานของนักท่องเที่ยว.....	53
4 วิธีการรับทราบข่าวสาร-สื่อประชาสัมพันธ์ของนักท่องเที่ยว.....	54
5 ประวัติการท่องเที่ยวเกาะช้างของนักท่องเที่ยว.....	54
6 วัตถุประสงค์การท่องเที่ยวเกาะช้างของนักท่องเที่ยว.....	55
7 ฤดูกาลที่นักท่องเที่ยวเห็นว่าเหมาะสำหรับกรท่องเที่ยวเกาะช้างมากที่สุด.....	55
8 วิธีการเดินทางมาเกาะช้างของนักท่องเที่ยว.....	56
9 จำนวนสมาชิกที่ร่วมเดินทางมาเกาะช้าง	56
10 ความสัมพันธ์ของกลุ่มนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาเกาะช้าง.....	57
11 ลักษณะการพักผ่อนของนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาเกาะช้าง.....	57
12 ค่าใช้จ่ายโดยประมาณของนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาเกาะช้าง (ต่อคน)	58
13 สิ่งอำนวยความสะดวกที่นักท่องเที่ยวต้องการให้มีการจัดเพิ่มมากขึ้น	58
14 ร้อยละและความถี่ของความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในด้านแหล่งท่องเที่ยว.....	59
15 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และเกณฑ์แปลความความพึงพอใจต่อแหล่งท่องเที่ยว.....	60
16 ร้อยละและความถี่ของความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในด้านการประชาสัมพันธ์.....	61
17 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และเกณฑ์แปลความความพึงพอใจต่อการ ประชาสัมพันธ์.....	61
18 ร้อยละและความถี่ของความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในด้านที่พัก.....	62
19 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และเกณฑ์แปลความความพึงพอใจต่อที่พัก.....	63
20 ร้อยละและความถี่ของความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในด้านการให้บริการ.....	63
21 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และเกณฑ์แปลความความพึงพอใจต่อการให้บริการ.....	64
22 ความถี่ ร้อยละ และความสัมพันธ์ระหว่างความสำเร็จของการพัฒนาการท่องเที่ยว กับ ความพึงพอใจในการพัฒนาด้านแหล่งท่องเที่ยว	65
23 ความถี่ ร้อยละ และความสัมพันธ์ระหว่างความสำเร็จของการพัฒนาการท่องเที่ยว กับ ความพึงพอใจในการพัฒนาด้านการประชาสัมพันธ์.....	66

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1 แสดงรูปแบบโมเดลพื้นฐานเกี่ยวกับกระบวนการค้นหาสิ่งใ้ผู้รับบริการชื่นชอบ.....	12
2 รูปแบบการท่องเที่ยว.....	18

มหาวิทยาลัยบูรพา
Burapha University

บทที่ 1

บทนำ

บทที่หนึ่งซึ่งเป็นบทนำ แบ่งการเสนอเรื่องออกเป็นแปดส่วน ตามลำดับได้แก่ ความเป็นมาและความสำคัญของหัวข้อการวิจัย ประเด็นปัญหาการวิจัย วัตถุประสงค์การวิจัย สมมติฐานการวิจัย ขอบเขตการศึกษาวิจัย นิยามศัพท์ที่เกี่ยวข้อง กรอบแนวคิดในการวิจัย ประโยชน์ที่จะได้รับ และการนำเสนอผลการศึกษาวิจัย

ความเป็นมาและความสำคัญของหัวข้อการวิจัย

ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมา การท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมที่มีบทบาทสำคัญต่อการพัฒนาระบบเศรษฐกิจของประเทศเป็นอย่างมาก ทั้งนี้เพราะอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเป็นแหล่งที่มาของรายได้ในรูปของเงินตราต่างประเทศ ซึ่งมีส่วนช่วยในการสร้างเสถียรภาพให้กับดุลการชำระเงินได้เป็นอย่างดี นอกจากนี้การท่องเที่ยวยังมีบทบาทช่วยกระตุ้นให้มีการนำทรัพยากรของประเทศมาใช้ให้เกิดประโยชน์อย่างกว้างขวาง ทั้งนี้เป็นการกระจายรายได้สู่ประชาชนในท้องถิ่น ก่อให้เกิดการสร้างงาน สร้างอาชีพ เป็นอุตสาหกรรมที่ไม่มีขีดจำกัดในด้านการจำหน่าย ดันทุนการลงทุนไม่สูง สามารถทำเป็นอาชีพเสริมได้ รวมทั้งเป็นการฟื้นฟูศิลปวัฒนธรรมดั้งเดิมของชุมชนให้คงอยู่ รวมทั้งเป็นการเสริมสร้างสันติภาพให้เกิดขึ้นในหมู่นักเดินทางท่องเที่ยวได้อีกด้วย

การท่องเที่ยว เป็นกิจกรรมการพักผ่อนหย่อนใจ หรือนันทนาการรูปแบบหนึ่งของมนุษย์ที่เกิดขึ้นระหว่างเวลาว่าง มีการเดินทางเข้ามาเกี่ยวข้อง โดยเป็นการเดินทางจากที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่ง ซึ่งมักหมายถึงการเดินทางจากที่อยู่อาศัยที่หนึ่งไปอีกที่หนึ่ง ซึ่งถือเป็นแหล่งท่องเที่ยว โดยไม่คำนึงว่าระยะทางนั้นจะใกล้หรือไกล และการเดินทางนั้นจะมีการพักแรมค้างคืนหรือไม่ ทั้งนี้เพื่อเป็นการเปลี่ยนบรรยากาศและสิ่งแวดล้อม โดยมีแรงกระตุ้นจากความต้องการทางกายภาพเพื่อสนองความต้องการในแง่การพักผ่อนคลายเครียดในชีวิตประจำวัน และตอบสนองความอยากรู้อยากเห็น อีกทั้งเป็นกระบวนการพัฒนาคนในแง่การเรียนรู้ สร้างสมประสบการณ์และวิสัยทัศน์จากการเดินทางท่องเที่ยวได้อีกด้วย

ในปัจจุบันความต้องการด้านการท่องเที่ยวของมนุษย์มีเพิ่มขึ้น เนื่องจากมีปัจจัยที่เอื้ออำนวยหลายประการ เช่นการคมนาคมขนส่งที่สะดวกขึ้น การพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ

เพื่อรองรับการท่องเที่ยว ทรัพยากรการท่องเที่ยวในรูปแบบต่างๆ ที่ดึงดูดใจ ซึ่งการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยได้แบ่งทรัพยากรการท่องเที่ยวออกเป็น 3 ประเภท คือ

1. ทรัพยากรท่องเที่ยวประเภทธรรมชาติ ได้แก่ แหล่งท่องเที่ยวที่มีความงามตามธรรมชาติ เช่น ภูเขา ทะเล ป่าไม้ เกาะแก่ง เป็นต้น
2. ทรัพยากรท่องเที่ยวประเภทประวัติศาสตร์ โบราณสถาน โบราณวัตถุ ได้แก่ แหล่งท่องเที่ยวที่มนุษย์สร้างขึ้นตามวัตถุประสงค์ หรือเพื่อประโยชน์ของมนุษย์เองเช่น พระราชวัง ศาสนสถาน ชุมชนโบราณ อนุสรณ์สถาน เป็นต้น
3. ทรัพยากรท่องเที่ยวประเภทศิลปวัฒนธรรม ประเพณี และกิจกรรม เป็นแหล่งท่องเที่ยวที่มนุษย์สร้างขึ้นอีกประเภทหนึ่ง เป็นรูปแบบของการดำเนินชีวิตผู้คนในสังคม ซึ่งปฏิบัติยึดถือสืบทอดกันมา เช่น สภาพชีวิตในชนบท หมู่บ้านชาวเขา งานแสดงสินค้า ประเพณี เป็นต้น

จากทรัพยากรการท่องเที่ยวทั้ง 3 ประเภท นักท่องเที่ยวสามารถเลือกท่องเที่ยวได้ตามความสนใจ และทรัพยากรท่องเที่ยวประเภทธรรมชาติ เป็นทรัพยากรท่องเที่ยวที่มีนักท่องเที่ยวให้ความสนใจไปเยี่ยมชมมากกว่าทรัพยากรท่องเที่ยวประเภทอื่น เพราะสามารถเข้าถึงแหล่งได้ง่าย และเป็นสิ่งที่มุ่งเน้นความงามตามธรรมชาติ จึงไม่ต้องใช้ความชำนาญ และความสนใจเป็นพิเศษในการชื่นชมความงามของแหล่งท่องเที่ยวประเภทนี้

อุทยานแห่งชาติหมู่เกาะช้าง เป็นอุทยานแห่งชาติทางทะเล มีเนื้อที่ทั้งสิ้น 650 ตารางกิโลเมตร ประกอบด้วยเกาะต่างๆ 47 เกาะเรียงรายตั้งแต่เขตอำเภอแหลมงอบ อำเภอเมือง และอำเภอคลองใหญ่ เกาะที่สำคัญที่สุด คือ เกาะช้าง นอกจากนี้ยังมีเกาะอื่นๆ ที่ยังคงสภาพความสวยงามตามธรรมชาติ ได้แก่ เกาะคลุ้ม เกาะเหลายาโน เกาะง่าม เกาะไม้ซี้ใหญ่ เกาะหวาย เกาะรัง ฯลฯ ได้รับการประกาศจัดตั้ง เป็นอุทยานแห่งชาติ เมื่อวันที่ 31 ธันวาคม พ.ศ. 2525

เกาะช้างเป็นเกาะที่ใหญ่เป็นอันดับสองของประเทศ รองจากเกาะภูเก็ต มีเนื้อที่ทั้งสิ้น 429 ตารางกิโลเมตร อยู่ทางทิศตะวันตกเฉียงใต้ของแหลมงอบ จังหวัดตราด ห่างประมาณ 8 กิโลเมตร ยาวจากเหนือลงมาทางทิศตะวันออกเฉียงใต้ประมาณ 30 กิโลเมตร ลักษณะภูมิประเทศส่วนใหญ่เป็นภูเขาสูง มีผาชันชันชัน ยอดเขาที่สูงที่สุดได้แก่ เขาสลักเพชร ซึ่งสูง 744 เมตร รองลงไปได้แก่ เขาจอมประสาธ และเขาหอม มีสภาพป่าสมบูรณ์ ส่วนใหญ่เป็นป่าดงดิบเขา ซึ่งเป็นต้นกำเนิดของแม่น้ำลำธาร ทำให้มีน้ำตกหลายแห่งบนเกาะนี้ ชายฝั่งด้านตะวันออกของเกาะจะมี หาดโคลนและหินเป็นหาดหน้าแคบ ส่วนหาดทางด้านตะวันตกจะเป็นหาดทรายและหิน นอกจากนี้บริเวณรอบๆ เกาะช้างยังมีเกาะน้อยใหญ่อยู่โดยรอบ ซึ่งแต่ละเกาะก็มีชายหาด ปะการังที่สวยงาม

แม่น้ำลำธารในเกาะช้างเป็นคลองสายสั้น ๆ ที่น้ำทะเลเข้าถึง ต้นคลองเป็นหัวน้ำจืดไหลมาจากน้ำตก ซึ่งเป็นสภาพภูเขาหลังอ่าวต่างๆ ไหลแทรกไปตามบริเวณป่าชายเลน แล้วไหลลงสู่

ทะเลรอบ ๆ เกาะ ที่สำคัญ ได้แก่ คลองสน คลองมะยม คลองค่างคาว คลองบางเบา คลองพร้าว คลองนนทรี และคลองไชยเชษฐา เป็นต้น ลาน้ำเหล่านี้ยังก่อให้เกิดน้ำตกที่สวยงามหลายแห่ง ได้แก่ น้ำตกธารมะยม น้ำตกคลองพลู น้ำตกคลองนนทรี น้ำตกคีรีเพชร และน้ำตกคลองหนึ่ง

ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2542 เป็นต้นมา ได้มีนักท่องเที่ยวเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในบริเวณเกาะช้าง เป็นจำนวนมาก และจากสถิติพบว่ามีจำนวนนักท่องเที่ยวเพิ่มขึ้นทุก ๆ ปี ทั้งนี้เนื่องจากได้มีการประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง ตลอดจนการพัฒนาการท่องเที่ยวของเกาะช้าง โดยความร่วมมือทั้งจาก ภาครัฐบาลและภาคเอกชน

ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงมีความตั้งใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อแหล่งท่องเที่ยวของเกาะช้าง โดยศึกษาเฉพาะกิ่งอำเภอเกาะช้าง จังหวัดตราด เพื่อศึกษาว่ามีปัจจัยใดบ้างที่สนับสนุนให้นักท่องเที่ยวเดินทางมาท่องเที่ยว หรือปัจจัยใดที่มีส่วนประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวของเกาะช้าง และศึกษาว่าปัจจัยใดที่นักท่องเที่ยวเห็นควรควรมีการปรับปรุงหรือพัฒนาเพิ่มขึ้น เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้มาพัฒนารูปแบบการท่องเที่ยวของเกาะช้างให้เป็นที่นิยมแพร่หลายไปในวงกว้างขึ้นอีก โดยมีกลุ่มเป้าหมายทั้งชาวไทยในจังหวัดอื่น เป็นการส่งเสริมการท่องเที่ยวและพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ รวมทั้งเพื่อให้เกิดการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนต่อไปในอนาคต

ประเด็นปัญหาการศึกษาวิจัย

1. ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวมีความสัมพันธ์กับระดับความสำเร็จในการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวภายในบริเวณกิ่งอำเภอเกาะช้าง จังหวัดตราดอย่างไร
2. นักท่องเที่ยวมีข้อเสนอแนะอย่างไร ต่อการพัฒนาการท่องเที่ยวของกิ่งอำเภอเกาะช้าง จังหวัดตราด

วัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัย

1. เพื่อศึกษาทัศนคติและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ที่มีต่อเกาะช้าง จังหวัดตราด
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความสำเร็จและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการท่องเที่ยวในเกาะช้าง จังหวัดตราด
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะของนักท่องเที่ยวต่อการท่องเที่ยวในเกาะช้าง

สมมติฐานการวิจัย

1. ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อแหล่งท่องเที่ยวที่มีความสัมพันธ์กับระดับความสำเร็จของการพัฒนาการท่องเที่ยว
2. ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการประชาสัมพันธ์มีความสัมพันธ์กับระดับความสำเร็จของการพัฒนาการท่องเที่ยว
3. ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการให้บริการที่พักรมีความสัมพันธ์กับระดับความสำเร็จของการพัฒนาการท่องเที่ยว
4. ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการบริการทั่วไปมีความสัมพันธ์กับระดับความสำเร็จของการพัฒนาการท่องเที่ยว

ขอบเขตของการศึกษาวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา ศึกษาเฉพาะปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการพัฒนาการท่องเที่ยวของกิ่งอำเภอเกาะช้าง จังหวัดตราดเท่านั้น
2. ขอบเขตด้านพื้นที่ ศึกษาเฉพาะบริเวณกิ่งอำเภอเกาะช้าง จังหวัดตราดเท่านั้น
3. ขอบเขตด้านเวลา ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลในช่วงเดือนตุลาคม – พฤศจิกายน 2547 เท่านั้น

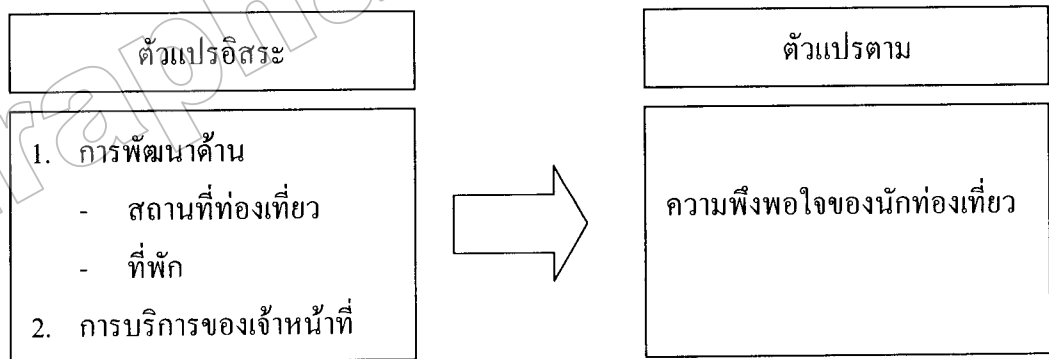
นิยามเชิงปฏิบัติการ

1. ความพึงพอใจ หมายถึง การแสดงออกทางด้านความรู้สึกหรืออารมณ์ตอบสนองทางบวกต่อสิ่งหนึ่ง ๆ ครอบคลุมทั้งด้านสถานที่ท่องเที่ยว และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการภายในบริเวณเกาะช้าง จังหวัดตราด
2. ปริมาณนักท่องเที่ยว หมายถึง จำนวนนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวภายในเกาะช้าง จังหวัดตราด ทั้งประเภทเดินทางมาเข้าเย็นกลับ และประเภทพักค้างแรมภายในบริเวณเกาะช้าง จังหวัดตราด
3. สภาพแวดล้อม หมายถึง ลักษณะทางธรรมชาติ อาคารสิ่งก่อสร้าง ตลอดจนสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ภายในบริเวณเกาะช้าง จังหวัดตราด
4. ที่พัก หมายถึง อาคารพักแรมสำหรับนักท่องเที่ยวภายในบริเวณเกาะช้าง จังหวัดตราด

5. การบริการ หมายถึง การให้การต้อนรับ ให้ข้อมูลข่าวสารและอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวภายในบริเวณเกาะช้าง จังหวัดตราด
6. การท่องเที่ยว หมายถึง การเดินทางจากที่อยู่อาศัย ไปยังอีกที่หนึ่งเพื่อความบันเทิงใจ
7. สถานที่ท่องเที่ยว หมายถึงสภาพแวดล้อม ทรัพยากรการท่องเที่ยว กิจกรรมต่างๆ ภายในบริเวณเกาะช้าง จังหวัดตราด
8. นักท่องเที่ยว หมายถึงประชาชนทั่วไปที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยว พักผ่อน หรือทำกิจกรรมนันทนาการอื่นๆ ภายในบริเวณเกาะช้าง จังหวัดตราด
9. การประชาสัมพันธ์ หมายถึง การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารแก่นักท่องเที่ยว ภายในบริเวณเกาะช้าง จังหวัดตราด
10. ศูนย์บริการนักท่องเที่ยว หมายถึง จุดที่จัดไว้สำหรับให้ข้อมูลรายละเอียดต่างๆ ด้านการท่องเที่ยวภายในบริเวณเกาะช้าง จังหวัดตราด
11. ข้อมูลการท่องเที่ยว หมายถึง หนังสือ แผ่นพับ สิ่งพิมพ์ หรือการให้ข้อมูลด้านต่างๆ เกี่ยวกับการท่องเที่ยวภายในบริเวณเกาะช้าง จังหวัดตราด

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดแนวคิดในการวิจัยไว้ดังนี้



ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. นำผลการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการพัฒนาการท่องเที่ยว เพื่อให้เกิดความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวสูงสุด และอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติควบคู่กันไป

2. นำผลการศึกษาเสนอต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการกำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาของกิ่งอำเภอเกาะช้าง จังหวัดตราด เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการกำหนดยุทธศาสตร์พัฒนาการท่องเที่ยวที่เกี่ยวข้องในปิงบประมาณต่อไป
3. เพื่อประชาสัมพันธ์ให้หมื่นนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศเดินทางมาท่องเที่ยวภายในบริเวณเกาะช้าง จังหวัดตราด เพิ่มมากยิ่งขึ้น

การนำเสนอผลการวิจัย

รายงานการวิจัยนี้แบ่งการนำเสนอออกเป็น 5 บท โดยแต่ละบทเรียงลำดับไว้ดังนี้

บทที่ 1 บทนำ อธิบายถึงความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาที่ทำการศึกษาวัย ประเด็นปัญหาการศึกษาวิจัย วัตถุประสงค์การวิจัย สมมติฐานการวิจัย ขอบเขตการศึกษาวิจัย นิยามศัพท์ กรอบแนวคิดในการวิจัย ประโยชน์ที่จะได้รับ และการนำเสนอผลการงานวิจัย

บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง กล่าวถึงเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วยแนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ การบริการ การพัฒนาการท่องเที่ยว ผลงานการวิจัยที่เกี่ยวข้องการกับให้บริการ ตัวแปรที่เกี่ยวข้อง และแหล่งท่องเที่ยวในอุทยานเกาะช้าง

บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษาวิจัย กล่าวถึงวิธีการศึกษา การสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล และการแปรผลทางสถิติที่ใช้ในการศึกษาวิจัย และการนำเสนอ

บทที่ 4 ผลการศึกษาวิจัย นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ และข้อมูลเชิงคุณภาพ ที่ได้จากแบบสอบถาม แบบสัมภาษณ์ข้อมูลจากนักท่องเที่ยว

บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ นำเสนอสรุปผลการวิจัยและอธิบายผลการศึกษาที่ได้ทั้งหมดเพื่อแสดงให้เห็นถึงปัจจัยที่ผลต่อความสำเร็จของการพัฒนาการท่องเที่ยวภายในบริเวณเกาะช้าง จังหวัดตราด กล่าวถึงข้อเสนอแนะที่สามารถนำมาพัฒนาการท่องเที่ยวและบริการอื่นๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อกิ่งอำเภอเกาะช้างได้ รวมทั้งข้อมูลสำคัญด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องในภาคผนวก บทบรรณานุกรม และประวัติสังเขปของผู้วิจัย

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

บทที่ 2 มุ่งศึกษาถึงแนวคิด ทฤษฎี ผลงานวิจัยต่าง ๆ เกี่ยวกับความพึงพอใจ การบริการ เพื่อนำมาหาความสัมพันธ์ และกำหนดปัจจัยที่อาจส่งผลกระทบต่อความสำเร็จของการพัฒนาการท่องเที่ยวของกิ่งอำเภอเกาะช้าง จังหวัดตราด โดยผู้วิจัยขอเสนอผลการศึกษานี้เกี่ยวกับแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในประเด็นสำคัญ 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แนวคิดที่เกี่ยวกับการศึกษาวิจัย

ส่วนที่ 2 ทฤษฎีที่เกี่ยวกับการศึกษาวิจัย

ส่วนที่ 3 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ส่วนที่ 4 แหล่งท่องเที่ยวในอุทยานเกาะช้าง

ส่วนที่ 1 แนวคิดที่เกี่ยวกับการศึกษาวิจัย

จากการทบทวนวรรณกรรม ผู้วิจัยได้พบแนวความคิดที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาวิจัยในครั้งนี้นี้หลายแนวความคิดด้วยกัน ซึ่งแนวความคิดที่สำคัญประกอบด้วย แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ แนวความคิดเกี่ยวกับการบริการ และแนวความคิดเกี่ยวกับการพัฒนาการท่องเที่ยว ซึ่งจะกล่าวถึงในลำดับต่อไป

แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ (Satisfaction) ได้มีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้หลายความหมาย ดังนี้

มาร์ค (Morse, 1955, p. 27) อ้างถึงในวรรณิ์ บันเทิง และคณะ, 2533, หน้า 34) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง สิ่งใดก็ตามที่สามารถลดความตึงเครียดของมนุษย์ให้น้อยลง และความตึงเครียดนี้เป็นผลมาจากความต้องการของมนุษย์ เมื่อมนุษย์มีความต้องการมากจะเกิดปฏิกิริยาเรียกร้อง เมื่อใดความต้องการได้รับการตอบสนองความตึงเครียดก็จะลดน้อยลง หรือหมดไปทำให้มนุษย์เกิดความพึงพอใจ

รูม (Vroom, 1964) กล่าวว่า ทักษะและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทนกันได้ เพราะทั้งสองคำนี้หมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้นและมีทัศนคติในด้านลบซึ่งจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พอใจในสิ่งนั้นนั่นเอง

แมคคอมมิค (McCormic, 1965, p.95) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นแรงจูงใจของมนุษย์ที่ตั้งอยู่บนความต้องการพื้นฐาน (basic needs) มีความเกี่ยวข้องกันอย่างใกล้ชิดกับผลสัมฤทธิ์และสิ่งจูงใจ (incentive) โดยพยายามหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่ต้องการ

เดวิส (Davis, 1967, p.81; อ้างถึงในจรรยา ศิริพร, 2537, หน้า 14) กล่าวว่าพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของมนุษย์คือ ความพยายามที่จะขจัดความตึงเครียด ความกระวนกระวาย หรือ ภาวะที่ไม่ได้คุ้ยสภาพในร่างกาย เมื่อมนุษย์สามารถขจัดสิ่งต่าง ๆ ได้แล้วมนุษย์ย่อมได้รับความพึงพอใจในสิ่งที่ตนต้องการ

แชปปลิน (Chaplain, 1968, p.437; อ้างถึงในสมพร ตั้งสะสม, 2537,) กล่าวว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของผู้ที่มารับบริการต่อสถานบริการนั้น ๆ

วอลเลสเทิน (Wallestein, 1971, p.27) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก (feeling) มีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย หรือเป็นความรู้สึกขั้นสุดท้าย (end state in feeling) ที่ได้รับผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์

วอลแมน (Wolman, 1973, p.283) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก (feeling) มีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย (goals) ความต้องการ (want) หรือแรงจูงใจ (motivation)

เพาเวลล์ (Powell, 1983, p. 17-18; อ้างถึงในบุษกร พงษ์ชวลิต, 2538, หน้า 31) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความสามารถของบุคคลในการดำเนินชีวิตอย่างมีความสุข สนุกสนาน ปราศจากความรู้สึกที่เป็นทุกข์ ทั้งนี้ไม่ได้หมายความว่าบุคคลจะได้รับการตอบสนองอย่างสมบูรณ์ในทุก ๆ สิ่งที่ต้องการ แต่ความพึงพอใจนั้นจะหมายถึง ความสุขที่เกิดจากการปรับตัวของตนต่อสิ่งแวดล้อมได้เป็นอย่างดี และเกิดความสมดุลระหว่างความต้องการของบุคคลและการได้รับการตอบสนองในสิ่งต่าง ๆ เหล่านั้น

วูดไซด์, เฟรย์ และดาลี (Woodside, Frey, and Daly, 1989, p.5 – 17; อ้างถึงในบุษกร พงษ์ชวลิต, 2538, หน้า 31) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นทัศนคติของผู้รับบริการที่ตอบสนองต่อประสบการณ์ที่จะรับจากการบริการ

ชามพิน (Chaphiml, 1994, p.256; อ้างถึงในบุษกร พงษ์ชวลิต, 2538, หน้า 31) กล่าวว่า ความพึงพอใจตามคำจำกัดความของพจนานุกรมด้านจิตวิทยา หมายถึง ความรู้สึกในชั้นแรกเมื่อบรรลุถึงจุดมุ่งหมายโดยมีแรงกระตุ้น

ดิเรก ฤกษ์ห่วย (2515, หน้า 35; อ้างถึงในสุวนิช ศีลาอ่อน, 2538, หน้า 22) กล่าวว่าความพึงพอใจหมายถึงทัศนคติในทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งจะเปลี่ยนแปลงไปเป็นความพอใจในการปฏิบัติต่อสิ่งนั้น

หลุย จำปาเทศ (2523, หน้า 19) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความต้องการ (need) ได้บรรลุเป้าหมาย พฤติกรรมที่แสดงออกมาจะมีความสุข สังกัดได้จากสายตา คำพูดและการแสดงออก

กิติมา ปรีดีดิลก (2524, หน้า 321-322) กล่าวว่าความพึงพอใจหมายถึง ความรู้สึกชอบหรือพอใจต่อองค์ประกอบ และสิ่งจูงใจต่าง ๆ ของงาน และได้รับความตอบสนองความต้องการ

วิมลสิทธิ หรยางกูร (2526) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นการให้ค่าความรู้สึกของคนซึ่งมีความสัมพันธ์กับโลกทัศน์ที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนอง หรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้นหากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายไม่ได้รับการตอบสนอง

ชริณี เศษจิตา (2530) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนอง หรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้นหากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายไม่ได้รับการตอบสนอง

จากที่ได้กล่าวมาข้างต้น ได้มีผู้ให้ความหมายของคำว่า “ความพึงพอใจ” แตกต่าง กันไป แต่สามารถสรุปโดยรวมได้ว่า ความพึงพอใจนี้ เกี่ยวข้องสัมพันธ์กับทัศนคติอย่างไม่สามารถแยกออกจากกันได้ โดยความพึงพอใจเป็นองค์ประกอบด้านความรู้สึกของทัศนคติซึ่งไม่จำเป็นต้องแสดงออก หรืออธิบายเชิงเหตุเสมอไป

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ได้มีนักวิชาการตลอดจนบุคคลในวงการการศึกษาได้ให้ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการรับบริการไว้หลายท่านด้วยกัน เช่น ผลงานการศึกษาของท่านต่าง ๆ ดังนี้

มิลเลท (Millet, 1954) กล่าวว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานของรัฐนั้น ควรจะพิจารณาจาก สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ คือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (equitable service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐ โดยมีฐานคติว่า คนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมาย ไม่มีการแยกกีดกันในการให้บริการ ประชาชนได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐาน การให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการอย่างทันเวลา (timely service) หมายถึงการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลย ถ้าไม่มีการบริการที่ตรงต่อเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พอใจแก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (ample service) หมายถึงการให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการ และสถานที่ ให้บริการอย่างเหมาะสม (the right quantity at the right geographical location) มิฉะนั้น ความเสมอภาคหรือการตรงเวลา จะไม่มีความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (continuous service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้การบริการ หรือหยุดให้บริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (progressive service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพ และผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพ หรือสามารถทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

ฟิตเซอร์รัลด์ และ ดูรันด์ (Fitzgerald and Durant, 1980, p.586; อ้างถึงใน สุทธิ ปันมา, 2535, หน้า 20) กล่าวว่าความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ (Public service satisfaction) เป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานในด้านการให้บริการของหน่วยงานการปกครองท้องถิ่น โดยมีพื้นฐานจากการรับรู้ (Perception) ถึงการส่งมอบการบริการที่แท้จริงและการประเมินผลนี้ก็แตกต่างกันไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ของแต่ละบุคคลได้รับเกณฑ์ (criteria) ที่แต่ละบุคคลได้ตั้งไว้ รวมทั้งการตัดสิน (judgement) ของบุคคลนั้นด้วย โดยการประเมินผลสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ด้านคือ

1. ด้านอัตวิสัย (subjective) ซึ่งเกิดจากการได้รับรู้ถึงการส่งมอบบริการ
2. ด้านวัตถุวิสัย (objective) ซึ่งเกิดจากการได้รับปริมาณและคุณภาพของการบริการ

กมล สุทธิพัทธ์ และเสถียร เหลืองอร่าม (2516, หน้า 552 – 553) กล่าวถึงปัจจัยที่ทำให้คนพึงพอใจในการบริการว่า ประกอบด้วย

1. ผู้ใช้บริการ ได้รับคำตอบแทนจากการให้บริการคุ้มค่ากับการมาใช้บริการ
2. ลักษณะการให้บริการ ผู้ใช้บริการบางคนเห็นว่า การให้บริการที่มีคุณภาพ ย่อมสำคัญกว่าการบริการจากเทคโนโลยีที่ทันสมัย
3. ผู้ใช้บริการ ได้รับการยกย่องนับถือจากผู้ให้บริการ

4. ผู้ใช้บริการมีโอกาส ที่จะเจริญก้าวหน้าในธุรกิจที่ใช้บริการ เพราะผลตอบแทนจากการใช้บริการ

5. ประชาธิปไตยจากการใช้บริการ คือ ผู้ใช้บริการมีโอกาสแสดงความคิดเห็น หรือมีส่วนร่วมในการกำหนดรูปแบบการบริการ

6. ความมีระเบียบในการบริการ

อมร รักษาสัตย์ (2525, หน้า 27) กล่าวว่า ความพอใจของผู้รับบริการเป็นมาตรการอย่างหนึ่งที่ใช้วัดประสิทธิภาพของการบริการได้ ภาครัฐตระหนักถึงความสำคัญข้อนี้ดี จึงได้มีการกำหนดมาตรฐานการให้บริการของภาครัฐ โดยได้จัดทำเป็นคู่มือเพื่อการปฏิบัติ ซึ่งเรียบเรียงโดย วรเดช จันทรรักษ์ และไพโรจน์ ภัทรนรากุล เพื่อให้ภาคราชการมีระบบการบริการ และการจัดการที่ดี โดยเน้นเป้าหมายที่ผลลัพธ์ขั้นปลาย (Ultimate Outcomes) 10 ประการ ดังนี้

(สถาบันมาตรฐานสากลภาครัฐแห่งประเทศไทย, 2542)

- ความเสมอภาคในการบริการ
- ความเป็นธรรมในการบริการ
- ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน
- สิทธิเสรีภาพของประชาชน
- ความทั่วถึง
- ความพึงพอใจของประชาชนในฐานะลูกค้า
- ประสิทธิภาพของหน่วยงานที่ให้บริการ
- ความประหยัด ทั้งของภาคราชการและประชาชนผู้รับบริการ
- คุณภาพและความถูกต้องของการบริการและเอกสารที่เกี่ยวข้อง

- การรักษาผลประโยชน์สาธารณะ ความผาสุก คุณภาพชีวิตของประชาชนโดยรวม
มณีวรรณ ต้นไทย (2533, หน้า 66 – 69) กล่าวว่า ความพึงพอใจหลังการได้รับบริการจากภาครัฐ เป็นระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. ด้านความสะดวกที่ได้รับ
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
3. ด้านคุณภาพของการบริการ
4. ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ
5. ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการให้บริการ

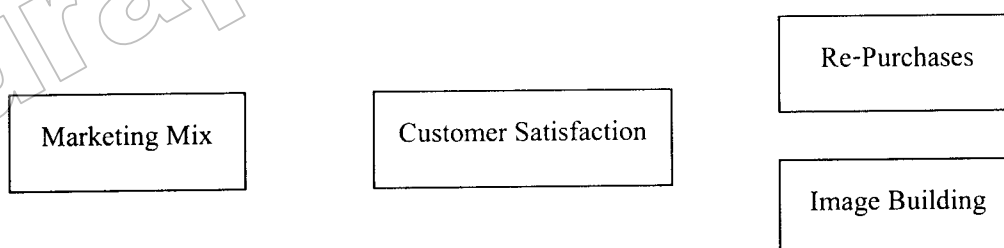
แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินความพอใจผู้รับบริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติทางบวกที่มีต่อการให้บริการภายหลังที่ผู้รับบริการได้ทราบผลการให้บริการแล้ว ดังนั้นความพึงพอใจเป็นผลบวกของความสอดคล้องจากความคาดหวังในผลของการบริการ(Expected Performance) และผลที่ได้รับจริง (Actual Performance)

ในการอธิบายว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการมีความสำคัญอย่างไรนั้น ผู้วิจัยอาศัยหลักการ 2 ประการ คือหลักในเชิงวิชาการ และหลักความสอดคล้องกับสังคมไทยในปัจจุบัน ดังนี้

หลักในเชิงวิชาการด้านการบริหารธุรกิจซึ่งเกี่ยวข้องกับการจัดการสินค้าและบริการ มีความเชื่อว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นหัวใจสำคัญของคุณภาพบริการ เนื่องจากธุรกิจมีการเติบโตและมีการแข่งขันสูง จึงต้องมีการพิสูจน์ให้รู้ชัดถึงคุณภาพของบริการที่แตกต่างกันได้ และยังเป็นปัจจัยส่งเสริมให้เกิดลักษณะที่พึงปรารถนาที่ตามมาอีกหลายประการ เพื่อสนับสนุนข้อความดังกล่าว ขอนำตัวอย่างโมเดลที่อธิบายถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีนักวิชาการในต่างประเทศได้สรุปไว้ ดังนี้

1. โมเดลพื้นฐานเกี่ยวกับกระบวนการค้นหาสิ่งที่คุณรับบริการชื่นชอบ (Product Performance & Customer Satisfaction) เป็นการอธิบายถึงพลวัตรของกระบวนการค้นหาสิ่งที่คุณรับบริการชื่นชอบ ซึ่งทำให้เกิดการผลิตสินค้าและบริการที่จะเหนือกว่าคู่แข่งอื่น ๆ ในตลาด (Marketing Mix) และเมื่อผู้รับบริการได้บริโภคสินค้าและบริการเหล่านั้นแล้วทำให้เกิดความพึงพอใจ ย่อมนำไปสู่การเพิ่มขึ้นของการซื้อ (Re-Purchases) และทำให้เกิดการสร้างภาพพจน์เกี่ยวกับสินค้าและบริการนั้น ๆ (Image Building) ขึ้นในใจของผู้รับบริการ ดังภาพ



ภาพที่ 1 แสดงรูปแบบ โมเดลพื้นฐานเกี่ยวกับกระบวนการค้นหาสิ่งที่คุณรับบริการชื่นชอบ

แนวความคิดเกี่ยวกับการบริการ

ความหมายของการบริการ ตามความหมายในพจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน ปี 2525 หมายถึง “การปฏิบัติรับใช้ ให้ความสะดวกต่าง ๆ เช่น การให้บริการ การใช้บริการ เป็นต้น”

จากการศึกษาจากเอกสารต่าง ๆ ได้มีผู้ให้ความหมายของการบริการไว้หลายท่าน ดังนี้
คอตเลอร์ (Kotler, 1978, p.448) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือ ปฏิบัติการใด ๆ ที่กลุ่มบุคคลหนึ่งสามารถนำเสนอให้อีกกลุ่มหนึ่งได้ ซึ่งไม่สามารถจับต้องได้ และไม่ได้ส่งผลให้กับความเป็นเจ้าของสิ่งใด

กรอนรูส์ (Gronroos, 1990, p.62) กล่าวว่า การบริการ หมายถึงกิจกรรมหนึ่งกิจกรรม หรือ กิจกรรมหลายอย่างที่มีลักษณะไม่มากก็น้อย ไม่สามารถจับต้องได้ เพื่อช่วยผ่อนคลายปัญหาให้กับผู้มาใช้บริการ

เลทินิน (Lethinen, 2499, p.11) กล่าวว่า การบริการ หมายถึงกิจกรรม หรือชุดกิจกรรมที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล หรืออุปกรณ์อย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจ

พิมลจันทร์ นามวัฒน์ และกิตติ วัฒนสุข (2532, หน้า 299) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือการกระทำใด ๆ ที่องค์การจัดขึ้น เพื่อให้บุคคลขององค์การนั้นได้รับความสะดวกสบายในการปฏิบัติหน้าที่ มีความมั่นคงในอาชีพ มีความพึงพอใจในงานที่ทำ ซึ่งกล่าวโดยสรุปได้ว่า การบริการมีองค์ประกอบ 3 องค์ประกอบคือ 1) ต้องมีกิจกรรมหรือการกระทำ 2) ต้องจัดเพื่อสนองความต้องการของมนุษย์ทั้งในและนอกองค์กร และ 3) ต้องสร้างความพึงพอใจให้กับมนุษย์ทั้งในและนอกองค์กร

กุลธน ธนาพงศธร (2532, หน้า 386) กล่าวว่า การบริการ หมายถึงกิจกรรมซึ่งส่วนใหญ่เป็นสิ่งจำเป็นที่จับต้องไม่ได้ แต่สามารถระบุและสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการได้ ทั้งนี้ได้แบ่งหลักสำคัญของการให้บริการไว้ 5 ประการ คือ

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้นั้น จะต้องสามารถสนองความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่ หรือทั้งหมด ทั้งนี้โดยมิใช่เป็นการจัดให้กับกลุ่มบุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้ว นอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดแล้ว ยังไม่คุ้มค่าในการดำเนินการอีก

2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้น ๆ จะต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพึงพอใจของผู้ให้บริการ หรือผู้ปฏิบัติ

3. หลักความเสมอภาค กล่าวคือ บริการที่จัดขึ้นนั้น จะต้องจัดสรรให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเท่าเทียม ไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่กลุ่มบุคคลใดกลุ่มหนึ่ง ในลักษณะที่แตกต่างจากกลุ่มอื่นอย่างเห็นได้ชัด

4. หลักความประหยัด กล่าวคือ ค่าใช้จ่ายในการบริการจะต้องไม่มากเกินไปกว่าผลที่จะได้รับ

5. ความสะดวก กล่าวคือบริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องอยู่ในลักษณะที่สามารถปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรน้อย ทั้งยังไม่สร้างความยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้หรือผู้รับบริการจนเกินไป

ความสำคัญของงานบริการ

งานบริการเป็นงานด้านการสร้างความพึงพอใจ และความประทับใจให้กับลูกค้าผู้มาติดต่อ การบริการที่ดีย่อมมีผลดีต่อการปฏิบัติงาน ความล้มเหลวในการบริการถือเป็นผลเสียอย่างร้ายแรง หากไม่ได้รับการปรับปรุงให้ดีขึ้น ดังนั้นผู้รับผิดชอบในการให้บริการต้องระลึกอยู่เสมอว่า การบริการที่ดีต้องมีความรับผิดชอบต่อ

การให้บริการที่ดีและมีคุณภาพ ต้องอาศัยเทคนิค กลยุทธ์ ทัศนคติ โดยการเอาชนะใจลูกค้า และบุคคลผู้มาติดต่อขอใช้บริการ จึงถือได้ว่างานด้านการบริการ ถือเป็นงานที่มีความสำคัญยิ่งในปัจจุบัน

การสร้างจิตสำนึกในการให้บริการ

ชานินทร์ สุวงศ์วาร (2541, หน้า 4) กล่าวว่า แนวคิดการสร้างจิตสำนึกการให้บริการให้เกิดขึ้นในจิตใจของผู้ให้บริการ ต้องเริ่มมาจากการมีทัศนคติที่ดีในการให้บริการ หากทุกคนมีจิตสำนึกในการให้บริการ และถือว่าตนเองมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่องานในหน่วยงาน ทุกคนล้วนเป็นจุดในการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า ความผิดพลาดบกพร่องในหน้าที่ ความบกพร่องในการบริการจะมีผลต่อลูกค้าและเป็นการบ่อนทำลายชื่อเสียงของบริษัทในที่สุด ฉะนั้นผู้ให้บริการจะต้องคำนึงถึงหลักปฏิบัติเหล่านี้ไว้เสมอ

1. ลูกค้าเป็นผู้ถูกต้องเสมอ
2. ผู้ให้บริการเป็นพระเอกไม่ได้ เป็นได้แค่พระรอง
3. งานบริการเป็นงานของผู้ให้
4. งานบริการเป็นงานฝึกระดับจิตใจ
5. งานบริการต้องทำใจและอดทน
6. บริการอย่างเอาใจลูกค้ามาใส่ใจเรา
7. ยอมรับความแตกต่างของลูกค้า

8. บริการลูกค้าเสมือนญาติของตนเอง
9. ให้บริการเสมือนเป็นเจ้าของกิจการ

การบริการอย่างมีคุณภาพ

การบริการที่มีคุณภาพเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการประกอบธุรกิจ (ชานินทร์ สุวงศ์วาร, 2541) การบริการที่ดีเป็นที่พึงพอใจของลูกค้า จะต้องมียุทธศาสตร์ประกอบสำคัญ 2 ส่วนด้วยกันคือ 1) การมีจิตสำนึกในการให้บริการ และ 2) การแสดงออกด้วยท่าทางบุคลิกที่ดี อ่อนน้อม สุภาพ ซึ่งเมื่อรวมองค์ประกอบทั้งสองส่วนเรียกว่า มาตรฐานการบริการ หรือการบริการอย่างมีคุณภาพ ซึ่งการบริการอย่างมีคุณภาพหมายถึง การบริการที่พนักงานผู้ให้บริการมีความพร้อมทางด้านจิตใจที่จะให้บริการ และแสดงออกมาด้วยกิริยามารยาทที่ควรปฏิบัติ ซึ่งลูกค้าเกิดความพึงพอใจอย่างยิ่ง มีลักษณะดังนี้

1. เทคนิคการต้อนรับลูกค้า

- 1.1 ต้อนรับลูกค้าด้วยความคุ้นเคยเป็นกันเอง
- 1.2 ต้อนรับด้วยความสุภาพ อ่อนโยนและให้เกียรติลูกค้า
- 1.3 ต้อนรับด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส
- 1.4 ต้อนรับด้วยความอบอุ่น พร้อมทั้งจะให้ความช่วยเหลือ
- 1.5 ต้อนรับด้วยความเอาใจใส่
- 1.6 ต้อนรับด้วยการปฏิบัติหน้าที่ให้ทันใจ เห็นคุณค่าของเวลา
- 1.7 ต้อนรับด้วยความอดทน อย่างนุ่มนวล
- 1.8 ต้อนรับด้วยความเพียร ค้นหาข้อเท็จจริง
- 1.9 ต้อนรับด้วยความตั้งใจ อย่าเสแสร้ง
- 1.10 ต้อนรับด้วยการให้บริการสม่ำเสมอ

2. คุณสมบัติของผู้ให้บริการที่ดี

- 2.1 มีทัศนคติที่ดีต่องานบริการ และรักงานบริการ
- 2.2 มีความอดทน อดกลั้น สุขุม
- 2.3 มีความจดจำ
- 2.4 มีความกระตือรือร้น
- 2.5 มีความจริงใจ
- 2.6 มีไหวพริบ
- 2.7 มีอัธยาศัย
- 2.8 มีความยิ้มแย้มแจ่มใส
- 2.9 มีความเป็นมิตร

2.10 มีความสามารถในการนำไปใช้

ลักษณะการให้บริการ

ความไว้วางใจ การบริการเป็นกิจกรรมหรือการกระทำที่ผู้ให้บริการปฏิบัติต่อผู้รับบริการ ในขณะที่กระบวนการบริการเกิดขึ้น ผู้รับบริการไม่สามารถทราบได้ล่วงหน้าว่าจะได้รับการปฏิบัติอย่างไร จนกว่าจะมีการบริการเกิดขึ้น การตัดสินใจรับบริการนั้นจึงขึ้นอยู่กับความไว้วางใจที่ต้องไม่ได้ การให้บริการที่ดีมีลักษณะเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ และไม่อาจสัมผัสได้ก่อนที่จะมีการบริการเกิดขึ้น การให้บริการนั้นเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ เพียงแต่อาศัยความคิดเห็น เจตคติ คุณภาพการให้บริการที่ดี ทำให้ผู้รับบริการสามารถรับบริการที่เป็นรูปธรรมได้

แบ่งแยกออกจากกันไม่ได้ การบริการมีลักษณะที่ไม่อาจแบ่งแยกจากตัวบุคคลหรืออุปกรณ์ เครื่องมือทำหน้าที่เป็นผู้ให้บริการ ทำให้เรามีข้อจำกัดและขอบเขตของการให้บริการ ซึ่งบางกรณีอาจจำเป็นต้องมีผู้ให้บริการอยู่ตลอดเวลา

ลักษณะที่แตกต่างไม่คงที่ คือมีลักษณะที่ไม่คงที่ ไม่สามารถกำหนดมาตรฐานที่แน่นอนได้ เนื่องจากการบริการแต่ละแบบขึ้นอยู่กับบริการ ซึ่งวิธีการให้บริการที่มีลักษณะเฉพาะตัว ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการ ผู้รับบริการ ช่วงเวลาในการรับบริการ

ลักษณะที่ไม่สามารถเก็บรักษาไว้ได้ คือมีลักษณะที่ไม่สามารถเก็บรักษาสำรองไว้ได้ เหมือนสินค้าทั่ว ๆ ไป เมื่อไม่มีความต้องการใช้บริการจะเกิดความสูญเปล่าที่ไม่อาจเรียกกลับคืนมาใช้ประโยชน์ใหม่ได้

ลักษณะที่ไม่สามารถแสดงความเป็นเจ้าของได้ คือ มีลักษณะที่ไม่มีความเป็นเจ้าของเมื่อมีการบริการเกิดขึ้น เนื่องจากการบริการเป็นการแสดงออกถึงความต้องการความสะดวกในช่วงเวลาใดเวลาหนึ่งเท่านั้น

ลักษณะการบริการ

ลักษณะการบริการสามารถแบ่งออกเป็น 4 ลักษณะ ดังนี้

1. การให้การต้อนรับ การช่วยเหลือ เป็นการให้การต้อนรับช่วยเหลือด้วยความเต็มใจดูจรรยาพิถีพิถัน จะเป็นการสร้างความประทับใจกับบุคคลที่มาติดต่อ
2. เพื่อแสดงออกซึ่งความเอื้อเฟื้อ เอาใจใส่ ทำให้อยากกลับมาติดต่ออีก
3. เพื่อช่วยเหลือ คือพยายามช่วยเหลือให้ความสะดวก
4. เพื่อรับใช้ คือช่วยทำทุกสิ่งทุกอย่างเท่าที่จะทำได้ให้เต็มความสามารถ

แนวความคิดเกี่ยวกับการพัฒนาและการท่องเที่ยว

ความหมายของการพัฒนา พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2525 ได้ให้ความหมายของ “พัฒนา” ว่าเป็น “ทำให้เจริญ” ดังนั้นการพัฒนาจึงหมายถึง การทำให้เจริญ

“การพัฒนา” หมายถึง ความเจริญก้าวหน้าโดยทั่ว ๆ ไป เช่น การพัฒนาชุมชน พัฒนาประเทศ คือการทำให้สิ่งเหล่านั้นให้ดีขึ้น เจริญขึ้นสนองความต้องการของประชาชนส่วนใหญ่ให้ได้ยิ่งขึ้น หรืออาจกล่าวได้ว่า “การพัฒนา” เป็นกระบวนการของการเคลื่อนไหวจากสภาพที่ไม่น่าพอใจไปสู่สภาพที่น่าพอใจ การพัฒนาเป็นกระบวนการที่เปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ ไม่หยุดนิ่ง การพัฒนามีความสัมพันธ์โดยตรงกับความเปลี่ยนแปลง กล่าวคือการพัฒนา หมายถึง กระบวนการของการเปลี่ยนแปลงที่มีการวางแผนไว้แล้ว คือการทำให้ลักษณะเดิมเปลี่ยนไปโดยมุ่งหมายว่า ลักษณะใหม่ที่เข้ามาแทนที่นั้นจะดีกว่าลักษณะเก่า สภาพเก่า แต่โดยธรรมชาติแล้วการเปลี่ยนแปลงย่อมเกิดปัญหาในตัวมันเอง เพียงแต่ว่าจะมีปัญหามาก หรือปัญหาน้อย

ความหมายและขอบข่ายของการท่องเที่ยว การท่องเที่ยว (Tourism) หมายถึง การเดินทางไปในสถานที่ต่าง ๆ ด้วยความสมัครใจมิใช่เพื่อรับจ้าง แต่เพื่อเป็นการพักผ่อนหย่อนใจเพื่อความสนุกเพลิดเพลิน เพื่อการศึกษา ศาสนา กีฬา เพื่อติดต่อธุรกิจ ตลอดจนรวมถึงการประชุมสัมมนา และการเยี่ยมญาติพี่น้อง (ลยาศรี หุมนชนะเสรี. 2534. หน้า 4) สรุปหลักการท่องเที่ยวได้ 3 ประการ

1. เป็นการเดินทางจากที่อยู่อาศัยปกติไปยังที่อื่นเป็นการชั่วคราว
2. เป็นการเดินทางด้วยความสมัครใจของผู้เดินทาง มิใช่ถูกบังคับ
3. เป็นการเดินทางด้วยวัตถุประสงค์ใด ๆ ก็ตาม ที่มีใจเพื่อประกอบอาชีพหรือหารายได้

นักท่องเที่ยวระหว่างประเทศ (International Tourist) แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

1. นักท่องเที่ยวที่ค้างคืน (Tourists) ได้แก่ ผู้เดินทางมาเยือนซึ่งพักอยู่ในประเทศที่มาเยือนตั้งแต่ 24 ชั่วโมงขึ้นไป
2. นักท่องเที่ยวที่ไม่ค้างคืน (Excursionists) ได้แก่ ผู้เดินทางมาเยือนชั่วคราวและมาอยู่ในประเทศที่มาเยือนน้อยกว่า 24 ชั่วโมง

ประเทศไทยได้ยึดคำจำกัดความนี้เป็นหลักการในการจัดนับสถิติจำนวน "นักท่องเที่ยวระหว่างประเทศ" ซึ่งหมายถึง ชาวต่างชาติที่เดินทางเข้ามาในประเทศไทยและพำนักอยู่ครั้งหนึ่ง ๆ ไม่น้อยกว่า 1 คืนหรือ 24 ชั่วโมง และไม่มากกว่า 60 วัน

นักท่องเที่ยวในประเทศ (Domestic Tourists) หมายถึง บุคคลที่เดินทางออกจากถิ่นที่ตนพำนักอยู่ จากจังหวัดหนึ่งไปอีกจังหวัดหนึ่งเป็นการชั่วคราว โดยมีวัตถุประสงค์ในการเดินทางเพื่อเรื่องใด ๆ ก็ได้ แต่มิใช่ไปเพื่อทำงานหารายได้ ทั้งนี้หมายความรวมถึงทั้งนักท่องเที่ยวประเภท

ค้ำแรมและไม่ค้ำแรม นักท่องเที่ยวภายในประเทศประกอบด้วยคนในประเทศและคนต่างด้าวที่อยู่ในประเทศนั้นๆ (ลยาศรี หุมนทะเสรี. 2534: 6)

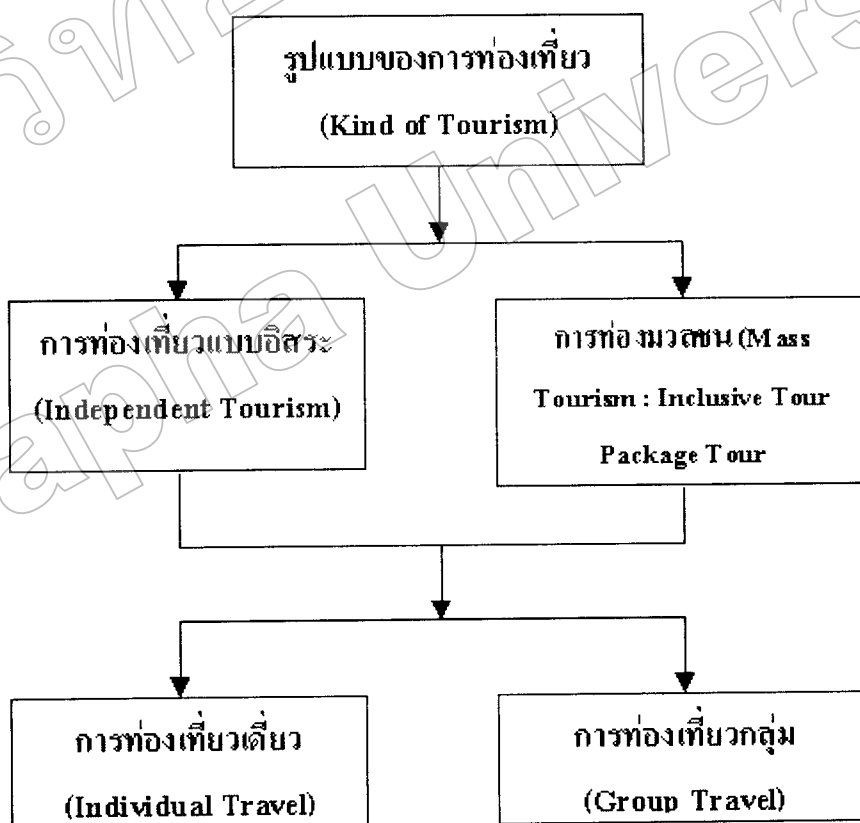
รูปแบบของการท่องเที่ยว

รูปแบบของการท่องเที่ยวสามารถจำแนกกว้างๆ ได้ 2 ประเภท คือ

1. การท่องเที่ยวแบบอิสระ (Independent Tourism) นักท่องเที่ยวกำหนดรายการท่องเที่ยว ติดต่อที่พักแรม และเลือกวิธีการเดินทางเองโดยไม่ใช้บริการของบริษัทนำเที่ยว

2. การท่องเที่ยวมวลชน (Mass Tourism) นักท่องเที่ยวใช้บริการของบริษัทนำเที่ยว ในการเลือกรายการท่องเที่ยว ที่พักแรม วิธีการเดินทาง เรียกอีกอย่างหนึ่งว่า การท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ (Inclusive Tour หรือ Package Tour)

ทั้งการท่องเที่ยวแบบอิสระและการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ นักท่องเที่ยวอาจเลือกไปเป็นกลุ่ม (Group Travel) หรือ ไปเพียงลำพัง (Individual Travel) ก็ได้



ภาพที่ 2 รูปแบบการท่องเที่ยว

ระบบการท่องเที่ยว การพิจารณาการท่องเที่ยวในเชิงระบบ จะทำให้สามารถเข้าใจถึงสภาพและการเปลี่ยนแปลงของการท่องเที่ยวได้อย่างชัดเจน ทั้งนี้หมายถึงการพิจารณาถึงระบบย่อยแต่ละองค์ประกอบ หน้าที่ของแต่ละองค์ประกอบ และความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบเหล่านั้น ซึ่งแหล่งท่องเที่ยวแต่ละแห่งนั้นมีลักษณะที่แตกต่างกันออกไป โดยต้องพิจารณารวมไปถึงสิ่งแวดล้อมของระบบการท่องเที่ยวด้วย ซึ่งอาจเป็นระบบนิเวศวิทยา หรือระบบการบริหารและการปกครอง เป็นต้น ระบบการท่องเที่ยวเกาะช้างในการศึกษานี้จำแนกได้ 3 ระบบย่อย คือ

1. ทรัพยากรการท่องเที่ยว ประกอบด้วยแหล่งท่องเที่ยว ตลอดจนทรัพยากรที่เกี่ยวข้องกับแหล่งท่องเที่ยวต่างๆ ส่วนใหญ่จะหมายถึงสภาพทางกายภาพของทรัพยากรนั้น ๆ ซึ่งอาจเป็นทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งที่มีมนุษย์สร้างขึ้น ตลอดจนวัฒนธรรมท้องถิ่น
2. บริการการท่องเที่ยว ได้แก่การบริการเพื่อการท่องเที่ยวต่างๆ ที่มีอยู่ในพื้นที่หรือมีผลเกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวของพื้นที่
3. ตลาดการท่องเที่ยว เป็นส่วนของอุปสงค์ในการท่องเที่ยวที่เกี่ยวข้องกับนักท่องเที่ยว ตลาดการท่องเที่ยวอาจพิจารณาได้ทั้งตัวนักท่องเที่ยวเอง และกิจกรรม รูปแบบ หรือกระบวนการท่องเที่ยวที่เกิดขึ้นในพื้นที่

ในแต่ละระบบย่อย มีองค์ประกอบอีกมากมายที่มีบทบาทและหน้าที่สัมพันธ์และแตกต่างกัน นอกจากนี้ยังมีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมนอกระบบอีกด้วย สิ่งแวดล้อมนอกระบบ ได้แก่ ลักษณะทางกายภาพทั่วไปของแหล่งท่องเที่ยว ภูมิอากาศ ชุมชน กิจกรรมทางสังคม และกิจกรรมทางเศรษฐกิจอื่น ๆ ในพื้นที่ ระบบนิเวศวิทยานบนบก ในน้ำ และอากาศ ตลอดจนการบริหารจากการปกครองพื้นที่ท่องเที่ยว ซึ่งสิ่งแวดล้อมนอกระบบเหล่านี้อาจจะมีอิทธิพลต่อการท่องเที่ยวทางอ้อมแล้ว ยังได้รับผลกระทบจากการท่องเที่ยวทั้งทางตรงและทางอ้อมอีกด้วย

ระบบการท่องเที่ยวและสิ่งแวดล้อมนี้ จะเป็นตัวแบ่งกลุ่มปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาให้ชัดเจนยิ่งขึ้น โดยได้แบ่งบทบาทหน้าที่ต่อการท่องเที่ยวเป็นด้านอุปสงค์ อุปทาน ทรัพยากร รองรับผลกระทบ และมีผลต่อการท่องเที่ยว

ในระบบการท่องเที่ยวและระบบสิ่งแวดล้อมของพื้นที่ ๆ หนึ่งนั้น ปริมาณนักท่องเที่ยวเป็นตัววัดการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ดีที่สุด ที่สามารถบ่งชี้ถึงระดับการพัฒนาหรือการขยายตัวของการท่องเที่ยว การเพิ่มขึ้นของนักท่องเที่ยวมีความสัมพันธ์ต่อการเปลี่ยนแปลงสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการ ซึ่งการขยายตัวดังกล่าวอาจถึงจุดวิกฤตได้ในระดับใดระดับหนึ่ง ตัวชี้จุดวิกฤตนั้นแตกต่างกันไปตามปัจจัย หรือองค์ประกอบย่อยในระบบ อย่างไรก็ตามอาจกล่าวโดยสรุปได้ว่า ในระบบนั้นมีจุดวิกฤตเพียงบางตัวที่ไวต่อการกระทบ ซึ่งอาจถือเป็นจุดวิกฤตของระบบได้

ในการศึกษาการพยากรณ์ระบบย่อยด้านตลาดการท่องเที่ยว มีความสัมพันธ์ในการคาดคะเนล่วงหน้าถึงขนาดและเวลาของจุดวิกฤตที่อาจจะเกิดขึ้น เพื่อเตรียมแนวทางการแก้ไขสถานการณ์ที่อาจเป็นอันตรายต่อระบบได้ เมื่อมีการพัฒนาการท่องเที่ยว การเพิ่มขึ้นของนักท่องเที่ยวจะสูงขึ้นตามภาวะการตลาด การจัดบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อการท่องเที่ยวจําเนินการโดยภาคเอกชน โดยผ่านกลไกราคา ส่วนการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและบริการที่จําเป็นจะดำเนินการโดยภาครัฐ โดยระบบการวางแผนพัฒนา

ขีดความสามารถในการรองรับการพัฒนาการท่องเที่ยว

แนวคิดของขีดความสามารถในการรองรับการพัฒนาการท่องเที่ยว สรุปลงเป็นคำจำกัดความเพื่อเป็นกรอบในการศึกษาครั้งนี้ได้ว่า “ขีดความสามารถในการรองรับการพัฒนาการท่องเที่ยววัดได้ด้วยปริมาณนักท่องเที่ยวสูงสุดที่สามารถอยู่ได้ตลอดเวลาในพื้นที่แหล่งท่องเที่ยว (บริเวณเกาะช้าง) ในปริมาณที่จะทำให้สภาพแวดล้อมถูกทำลายน้อยที่สุด ยังคงรักษาสภาพการเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่ดีไว้มากที่สุด โดยนักท่องเที่ยวมีความพอใจและได้รับสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างเหมาะสม ทั้งนี้การพัฒนาจะต้องไม่กระทบต่อความจําเป็นพื้นฐานและความรู้สึกนึกคิดของประชาชนในท้องถิ่นด้วย”

ลักษณะของขีดความสามารถในการรองรับการพัฒนาการท่องเที่ยวที่เหมาะสมของเกาะช้าง แบ่งได้ 4 ลักษณะคือ

1. ขีดความสามารถในการรองรับฯ ทางกายภาพ หมายถึง ระดับนักท่องเที่ยวสูงสุดที่ไม่ทำลายสภาพแวดล้อมทางกายภาพตามธรรมชาติและที่มนุษย์สร้างขึ้น รวมถึงระดับความอึดตัวของสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการการท่องเที่ยวในพื้นที่
2. ขีดความสามารถในการรองรับฯ ทางสิ่งแวดล้อม หมายถึงระดับของนักท่องเที่ยวที่สูงที่สุดที่จะไม่ทำให้ระบบสิ่งแวดล้อมและนิเวศวิทยาด้อยค่าลง ซึ่งได้แก่ระบบนิเวศวิทยา คุณภาพน้ำ น้ำทะเล อากาศ รวมถึงการทิ้งและการกำจัดขยะมูลฝอย
3. ขีดความสามารถในการรองรับฯ ทางสังคม หมายถึงระดับปริมาณนักท่องเที่ยวสูงสุดที่จะไม่ทำให้ความสนุกสนานและประทับใจของนักท่องเที่ยวจางหายไป เมื่อมีการขยายตัวของการท่องเที่ยว ทั้งนี้รวมถึงระดับสูงสุดที่จะไม่ทำให้ผลกระทบทางลบเกิดต่อประชาชนท้องถิ่น จนเกิดความไม่พอใจจากประชาชน
4. ขีดความสามารถในการรองรับฯ ทางเศรษฐกิจ หมายถึงระดับการพัฒนาที่ระบบเศรษฐกิจดำเนินการต่อไปได้อย่างเหมาะสมโดยไม่เกิดปัญหาความขัดแย้งในหมู่สมาชิกสังคม ไม่กระทบต่อการลงทุน การดำรงชีพของประชากร

หลักการประเมินขีดความสามารถในการรองรับการพัฒนาการท่องเที่ยว

ปัจจัยกำหนดขีดความสามารถ หมายถึงสรรพสิ่งทั้งที่เป็นทรัพยากรการท่องเที่ยวและสิ่งแวดล้อมที่จะได้รับผลกระทบจากการท่องเที่ยว อันเป็นข้อจำกัดหรือทำให้การพัฒนาการท่องเที่ยวหรือการพัฒนาในด้านต่าง ๆ ทั้งที่เกี่ยวข้องกับมนุษย์ทั้งโดยตรงและโดยอ้อม ได้รับการกระทบกระเทือน โดยทั่วไปขีดความสามารถในการรองรับการพัฒนาการท่องเที่ยวขึ้นอยู่กับปัจจัยต่อไปนี้

1. ปริมาณแหล่งท่องเที่ยว
2. ความทนทานของทรัพยากร
3. ปริมาณนักท่องเที่ยว
4. ประเภทกิจกรรมหรือการใช้สอย
5. การออกแบบและจัดการสิ่งอำนวยความสะดวก
6. ทักษะคติและพฤติกรรมของนักท่องเที่ยว และผู้ประกอบการในพื้นที่
7. การยอมรับของประชาชนในท้องถิ่น
8. มลพิษทางการท่องเที่ยว หรือผลกระทบข้างเคียง

ในทางปฏิบัติ การศึกษาจะกำหนดปัจจัยตามสภาพที่เป็นจริง หรือข้อมูลที่มีวิจัยพบ เช่น เลือกสัตว์หรือพืชบางชนิดเพื่อวัดความทนทาน หรือใช้จำนวนบ้านพักสำหรับการพิจารณาการออกแบบและจัดการสิ่งอำนวยความสะดวก กิจกรรมการใช้สอยต้องเลือกกิจกรรมที่สามารถบ่งชี้ถึงการใช้ทรัพยากรมากขึ้น ทักษะคติและการยอมรับอาจวัดด้วยความคิดเห็นเฉพาะเรื่อง

การวางแผนพัฒนาการท่องเที่ยว

ในการจัดทำแผนปฏิบัติการพัฒนาการท่องเที่ยว การพัฒนาของแหล่งท่องเที่ยวจะต้องดำเนินการเพื่อควบคุมปริมาณนักท่องเที่ยวไม่ให้ขยายตัวเกิดขีดความสามารถในการรองรับที่กำหนดเป็นเป้าหมาย ในขณะที่เดียวกันต้องมีการจัดการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในแหล่งท่องเที่ยวนั้นๆ ให้อยู่ในสภาพที่ดี เป็นที่พึงพอใจของนักท่องเที่ยว ซึ่งกลไกในการพัฒนาการท่องเที่ยวภายใต้ขีดความสามารถในการรองรับฯ จำแนกเป็น 4 กลวิธีคือ

1. การควบคุมอัตราการเติบโต เป็นมาตรการที่จะรักษาระดับการขยายตัวของปริมาณนักท่องเที่ยว ตลอดจนการบริการให้มีอัตราเพิ่มขึ้นช้าลง ซึ่งจะทำให้ระยะเวลาการใช้ประโยชน์แหล่งท่องเที่ยวยาวนานขึ้น การพัฒนาการบริการด้านต่าง ๆ จะมีความสมดุลย์ ทันต่อความต้องการมากที่สุด มาตรการที่ใช้อาจพิจารณาได้หลายทางเช่น ควบคุมการส่งเสริมการขาย ควบคุมการเจริญเติบโตของการบริการ เสริมโครงข่ายการท่องเที่ยวให้กระจายไปยังแหล่งท่องเที่ยวอื่นด้วย เป็นต้น

2. การเปลี่ยนแปลงรูปแบบการบริโภค เป็นการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมกรรมการบริโภค หรือ การท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวให้เหมาะสมกับทรัพยากร และขนาดบริการ อันอาจหลีกเลี่ยงจากการ กระทบกระทั้วระหว่างการใช้กับการสงวนทรัพยากรบางชนิด หรือลดปริมาณของเสียต่อคนที่ เกิดขึ้นและเข้าสู่ระบบให้น้อยลง

3. การเปลี่ยนระบบการลงทุน เป็นการกำหนดขอบเขตและขนาดการลงทุนในธุรกิจ บริการหรือโครงสร้างพื้นฐานให้มีอย่างจำกัด เช่นการควบคุมขนาดสถานบริการ ขนาดอาคาร รูปแบบอาคาร และระดับขั้นของการให้บริการ

4. การควบคุมมลพิษ และการอนุรักษ์สมดุลทางนิเวศวิทยา เป็นมาตรการลดผลกระทบ และรักษาสภาพทรัพยากรโดยตรง ซึ่งผลของการลดผลกระทบจากมลพิษและจัดการสงวนหรือ อนุรักษ์ทรัพยากรบางประเภท จะทำให้เกิดการรักษาระดับขีดความสามารถในการรับบริการ พัฒนาได้เหมาะสมและยาวนานที่สุด

ข้อพิจารณาในการพัฒนาการท่องเที่ยว

การกำหนดมาตรการในการจำกัด หรือขยายการพัฒนาการท่องเที่ยวเพื่อป้องกันการเสื่อม เสี่ยของแหล่งท่องเที่ยว มีแนวทางหลายวิธีเช่น

1. การใช้ระเบียบข้อบังคับ
 - ใช้นโยบายที่เข้มงวดควบคุม เช่นกำหนดบทลงโทษ เพิ่มการตรวจตรา
 - กำหนดเขตพื้นที่ เช่น กำหนดพื้นที่กิจกรรมพิเศษ เขตหวงห้าม เขตเพื่อการ ท่องเที่ยวถาวร หรือชั่วคราว เป็นต้น
 - กำหนดระดับความเข้มข้นของการใช้พื้นที่ เช่น กำหนดจุดเข้าออก การสงวน อนุรักษ์ การควบคุมปริมาณผู้โดยสารจอล่วงหน้า การควบคุมขนาดและกิจกรรม
2. การใช้มาตรการทางการจัดการ
 - การปรับปรุงสภาพทางกายภาพ เช่น การสร้างถนน การปรับปรุงองค์ประกอบ ของแหล่งท่องเที่ยว การเพิ่มขึ้นตอนในการขอใช้บริการ เป็นต้น
 - การโฆษณาประชาสัมพันธ์ เช่นการให้คำชัดเจนนักท่องเที่ยวเป้าหมายเฉพาะ กลุ่ม ให้ความรู้นักท่องเที่ยวเกี่ยวกับการรักษาสภาพต่าง ๆ ของแหล่งท่องเที่ยว และการชี้แนะการ ปฏิบัติแนะนำพื้นที่ที่ไม่ค่อยถูกใช้สอย เป็นต้น
 - การเรียกสิ่งตอบแทน เช่น การเพิ่มค่าธรรมเนียมผ่านทาง การเก็บค่าบริการเพิ่มขึ้น เป็นต้น

3. มาตรการชดเชย มาตรการเพิ่มหรือลดขีดความสามารถในการรองรับการพัฒนาการ ท่องเที่ยว อาจไม่สามารถหลีกเลี่ยงความสูญเสียที่อาจเกิดขึ้นบางประการได้ เช่น ค่าครองชีพที่

สูงขึ้น การสูญเสียพืชพันธุ์บางชนิด เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อผลตอบแทนด้านอื่นที่สูงกว่า แต่ในการนี้ผู้
ได้รับผลประโยชน์กับผู้ที่ได้รับผลกระทบอาจไม่ใช่คนกลุ่มเดียวกัน ดังนั้น มาตรการชดเชย จึงเป็น
มาตรการเสริมอันหนึ่งที่สำคัญ

สาเหตุที่ทำให้เกิดการท่องเที่ยว

1. ความเคร่งเครียดจากการทำงาน
2. เนื่องจากรายได้ของประชาชนเพิ่มมากขึ้น
3. มีเวลาว่าง
4. ความสะดวกของการคมนาคม
5. การเพิ่มขึ้นของประชากร

จุดประสงค์ของการท่องเที่ยว

1. การท่องเที่ยวเพื่อความสนุกสนานและความบันเทิง นักท่องเที่ยวเหล่านี้เดินทาง
ท่องเที่ยวเพื่อทำให้เกิดความสุภาพเรียบร้อย หลาก ๆ ประการ เช่น

- สนองความอยากรู้อยากเห็น เมื่อพบเห็นสิ่งใหม่ ๆ
- เพื่อชมทิวทัศน์อันงดงาม
- เพื่อพบเห็นประเพณีท้องถิ่น
- เพื่อเปลี่ยนสถานที่พัก
- เพื่อความภาคภูมิใจที่ได้ไปยังสถานที่นั้น ๆ
- อื่น ๆ

โดยทั่วไปแล้วเหตุที่ทำให้เกิดความสุภาพเรียบร้อยจะมีมากกว่า 1 เหตุผลเสมอทั้งนี้ขึ้นอยู่กับ
อุปนิสัยใจคอ รสนิยม และฐานะทางเศรษฐกิจ

2. การท่องเที่ยวเพื่อพักผ่อน นักท่องเที่ยวที่มีจุดประสงค์ประการนี้ได้แก่ นักท่องเที่ยวที่
ต้องการพักผ่อนหลังจากความเคร่งเครียดในการทำงานหรือพักผ่อนเพราะเจ็บป่วย จึงมักเลือก
สถานที่ที่สงบจริงๆ และใช้เวลาอันที่สุดเท่าที่จะทำได้ เช่น ชายหาดไกลผู้คน หรือบนเขาที่มีความ
เป็นส่วนตัว แต่ก็ต้องพิจารณาถึงความเหมาะสมของสภาพร่างกายหรือโรคภัยบางประเภทด้วย

3. การท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม นักท่องเที่ยวที่มีความสนใจเกี่ยวกับวัฒนธรรมประเพณี
ของท้องถิ่นต่าง ๆ ทั้งภายในประเทศของตนหรือประเทศอื่น ก็จะเดินทางท่องเที่ยวไปเพื่อชมหรือ
ทำการศึกษาตามความสนใจ เช่น การเดินทางไปชมโบราณสถาน การไปนมัสการศูนย์ศาสนาที่
สำคัญ ๆ นักธุรกิจท่องเที่ยวจะจัดรายการเดินทางเพื่อจุดประสงค์ด้านนี้โดยเฉพาะจะมีมากขึ้นใน
ปัจจุบัน ซึ่งถือว่าการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม

22 17 9 5

4. การท่องเที่ยวเพื่อการกีฬา แบ่งได้เป็น 2 ชนิด คือ

4.1 การท่องเที่ยวเพื่อไปชมการแข่งขันกีฬานักสำคัญ ๆ เช่น การแข่งขันฟุตบอลโลก กีฬาโอลิมปิก การแข่งขันเทนนิสโอเพ่น การแข่งขันกีฬาประจำปีในประเทศไทย ซึ่งแต่ละปีจะย้ายไปจัดการแข่งขันตามเมืองใหญ่ ๆ

4.2 การท่องเที่ยวเพื่อไปเล่นกีฬาประเภทต่าง ๆ ที่จัดให้มีขึ้นตามความเหมาะสมทางสภาพภูมิศาสตร์ เช่น ฤดูหนาวซึ่งมีหิมะตกมากก็จะมีนักท่องเที่ยวไปเล่นสกี ที่มีชื่อเสียง ได้แก่ หุบเขา Alpine ในยุโรป ฤดูร้อนมีการเล่นเรือใบที่อ่าวพัทยา เป็นต้น

5. การท่องเที่ยวเพื่อธุรกิจ ตามความเป็นจริงทางทฤษฎีแล้ว การท่องเที่ยวจะต้องเป็นไปอย่างเสรีและตั้งใจเพื่อการท่องเที่ยว แต่ในปัจจุบันนักธุรกิจที่เดินทางไปติดต่อกิจการงานมักจะจัดแบ่งเวลาส่วนหนึ่งเพื่อการพักผ่อนท่องเที่ยวด้วยเสมอ

6. การท่องเที่ยวเพื่อการประชุมสัมมนา เนื่องจากปัจจุบันมีองค์การกลุ่มประเทศ สหภาพ ชุมรม หรือลักษณะการร่วมมือกันระหว่างประเทศและภายในประเทศจำนวนมากมายที่ประกอบด้วยสมาชิกจากที่ต่าง ๆ ทั่วโลก ซึ่งมักจะมีการจัดการประชุมสัมมนา พบปะกันอยู่เสมอ และผู้จัดจะต้องมีรายการนำเที่ยวอย่างน้อย 1 ครั้ง ผู้เข้าร่วมประชุมสัมมนาและอาจรวมทั้งผู้ติดตามก็จะได้มีโอกาสเดินทางท่องเที่ยวในพื้นที่นั้นๆ ในยุโรปเมืองที่มักได้รับเลือกเป็นสถานที่ประชุมสัมมนา ได้แก่ เจนีวา โรม ปารีส และแมดริด ในแถบเอเชีย ได้แก่ กรุงเทพฯ บาห์ลี กัวลาลัมเปอร์ สิงคโปร์

7. การท่องเที่ยวเพื่อการศึกษา ได้แก่ บุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่เดินทางไปโดยมีจุดประสงค์เพื่อทำการศึกษา วิจัย บางครั้งจะใช้เวลานานนับเดือน นับปี รวมทั้งการเดินทางไปเพื่อทำกิจกรรมที่เกี่ยวข้องเนื่องกับการศึกษาทุกประเภท เช่น การไปสอนในมหาวิทยาลัยในต่างประเทศ การเดินทางไปศึกษาอบรมระยะสั้น เมื่อมีเวลาว่างเว้นจากภารกิจหลัก บุคคลเหล่านี้ก็คือนักท่องเที่ยวที่มีกิจกรรมเหมือนนักท่องเที่ยวทั่วไป

8. การท่องเที่ยวเพื่อเพศรส (Sex Tour) ในปัจจุบันการเปลี่ยนแปลงไปของสังคมไทย ทำให้เกิดโสเภณีทั้งหญิงและชายอย่างมากมาย บางประเทศอาจรวมทั้งโสเภณีเด็กด้วย และแล้วกิจการโสเภณีก็กลายเป็นเหตุจูงใจให้นักท่องเที่ยวเดินทางเข้ามาเพื่อใช้บริการ โดยเฉพาะในบางประเทศที่โด่งดังไปทั่วโลกว่าใช้กิจการเกี่ยวกับโสเภณี และหญิงบริการทางเพศเป็นเครื่องล่อใจนักท่องเที่ยวอย่างโจ่งแจ้ง ได้แก่ ประเทศไทย ประเทศไต้หวัน ฮองกง เกาหลี จึงมีนักท่องเที่ยวจำนวนมากไม่น้อยที่มีจุดประสงค์การเดินทางเพื่อเพศรสเป็นประการสำคัญ ดังคำกล่าวที่ว่า "ชะรอยญี่ปุ่นจะเห็นว่านักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นมักชอบท่องเที่ยวใฝ่หาประเวณี" (ดู ชุมสาย. 2527 : 71)

อุปสรรคของการท่องเที่ยว

1. ปัญหาทางด้านเศรษฐกิจหรือปัญหาเรื่องเงิน ค่าใช้จ่ายเพื่อการเดินทางท่องเที่ยวดูเหมือนจะเป็นอุปสรรคสำหรับคนส่วนใหญ่ที่จะได้มีโอกาสเดินทางท่องเที่ยวไป บางคนอาจไม่ได้ไปไหนเลย บางคนอาจมีข้อจำกัดในเรื่องระยะทาง ค่าใช้จ่ายหรืออื่น ๆ
2. ปัญหาเกี่ยวกับเวลา ถ้าไม่มีเวลาหรือวันว่างก็ไปท่องเที่ยวไม่ได้ จนบางครั้งเวลาเพื่อการท่องเที่ยวจะหาได้น้อยมาก ซึ่งโดยเฉลี่ยวันหยุดเพื่อการท่องเที่ยวควรจะมีระยะเวลาติดต่อกันประมาณ 5 วัน
3. ปัญหาด้านสุขภาพหรือวัยสูงอายุ เนื่องจากการมีสุขภาพไม่แข็งแรงพอที่จะเดินทางได้ หรืออายุมากเกินกว่าจะเดินทางไปด้วยจุดประสงค์ใดก็ตาม
4. ลักษณะหรือสภาพครอบครัว บางครอบครัวมีสมาชิกหลายคน ถ้าจะมีการเดินทางท่องเที่ยวก็ต้องคำนึงถึงค่าใช้จ่ายที่จะเพิ่มมากขึ้นตามจำนวนสมาชิก บางครอบครัวมีบุตรเล็ก ๆ หรือผู้ที่ต้องคอยดูแลเป็นพิเศษ โดยไม่สามารถให้ผู้อื่นทำหน้าที่ได้
5. บุคคลที่ไม่เห็นความสำคัญหรือคุณค่าประโยชน์ที่จะได้รับการท่องเที่ยว ชอบอยู่กับบ้าน เบื่อหน่ายในการต้องเดินทางหรือเป็นคนที่ไม่ชอบใช้ชีวิตนอกร้านหรือสมาคมกับบุคคลอื่น บุคคลบางคนไม่ไว้วางใจในการที่จะมอบหมายให้ผู้อื่นดูแลบ้านเกรงจะเกิดความไม่ปลอดภัยขึ้น บางคนมีความวิตกกังวลไปล่วงหน้าถึงการเดินทางเกรงจะได้รับอันตราย เช่น รถไฟชนกัน เครื่องบินตก

ความสำคัญของการท่องเที่ยว

อุตสาหกรรมและสามารถนำเงินตราเข้าประเทศได้เป็นอันดับหนึ่งติดต่อกันมาทุกปี ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2530 ยกเว้นปี พ.ศ. 2534 ซึ่งสิ่งทอสามารถทำรายได้เป็นอันดับหนึ่ง เช่น ปี พ.ศ. 2536 มีรายได้จากการท่องเที่ยวประมาณ 143,921 ล้านบาท และปี พ.ศ. 2539 ซึ่งเป็นปีสิ้นสุดแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 7 มีรายได้ 200,000 ล้านบาท ซึ่งเป็นที่แน่นอนว่าย่อมจะมีบทบาทต่อประเทศไทย ดังต่อไปนี้

1. ด้านเศรษฐกิจ

1.1 การท่องเที่ยวทำให้เกิดรายได้เป็นเงินตราต่างประเทศ เข้าประเทศเป็นจำนวนมาก ในช่วง 5 ปีที่ผ่านมาการท่องเที่ยวทำรายได้ให้ประเทศประมาณร้อยละ 16-19 ของมูลค่าสินค้าออกทั้งหมดและมีค่าประมาณ ร้อยละ 50 ของรายรับในส่วนของภาคบริการทั้งหมด เมื่อเปรียบเทียบกับรายได้ประชาชาติ

1.2 รายได้ที่ได้มาในรูปแบบเงินตราต่างประเทศจากการท่องเที่ยวมีส่วนช่วยในการสร้างเสถียรภาพให้กับดุลยภาพของการชำระหนี้ได้

1.3 รายได้จากการท่องเที่ยวจะกระจายไปสู่ประชากรอย่างกว้างขวาง อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเป็นกิจกรรมทางเศรษฐกิจที่ก่อให้เกิดการจ้างงาน การท่องเที่ยวกระตุ้นให้เกิดการผลิตและนำเอาทรัพยากรของประเทศมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด เมื่อมีการใช้จ่ายเกิดขึ้นครั้งหนึ่งในระบบเศรษฐกิจจะก่อให้เกิดการใช้จ่ายต่อ ๆ ไปกันอีกหลายรอบ เพราะเมื่อมีการใช้จ่ายเกิดขึ้นครั้งหนึ่งจะก่อให้เกิดรายได้แก่คนบางกลุ่มหรือกิจกรรมบางประเภท บุคคลหรือกิจกรรมที่ได้รับรายได้นี้ก็จจะนำรายได้ส่วนหนึ่งใช้จ่ายต่อไปเรื่อย ๆ ซึ่งผลกระทบต่อการกระตุ้นการผลิตที่เรียกว่า Multiplier Effect

1.4 การท่องเที่ยวไม่มีขีดจำกัดในการผลิตและการจำหน่าย เนื่องจากการท่องเที่ยวมีได้ทั้ง ดินฟ้าอากาศ เป็นเช่นหลักเกี่ยวกับการเกษตร ผลผลิตที่นำเสนอต่อนักท่องเที่ยว ได้แก่ ความงดงามตามธรรมชาติ ความเจริญทางด้านวัฒนธรรมของชาติ ในขณะที่จำนวนนักท่องเที่ยวเพิ่มทวีมากขึ้นทุกปี อาจมาจากสาเหตุต่าง ๆ กัน เช่น ความสะดวกรวดเร็วของการคมนาคม ค่าใช้จ่ายในการเดินทางถูกลง

2. ด้านสังคม

2.1 การได้เดินทางท่องเที่ยวไปยังสถานที่อื่น ได้มีโอกาสพบปะหรือทำกิจกรรมร่วมกัน มีส่วนช่วยเสริมสร้างสัมพันธไมตรี ความเข้าใจอันดีต่อกัน ก็จะเป็นการลดช่องว่างทางสังคมของประชากรได้เป็นอย่างดี ความสงบสุขย่อมเกิดขึ้นในสังคม

2.2 การท่องเที่ยวมีส่วนในการส่งเสริมความสัมพันธ์ของมนุษยชาติ ก่อให้เกิดสันติภาพ ความเป็นมิตรไมตรี และความเข้าใจอันดีระหว่างเจ้าของบ้านและผู้มาเยือน

2.3 การท่องเที่ยวช่วยจัดปัญหาความแตกต่างระหว่างเมืองกับชนบทช่วยจัดปัญหาการล้นไหลและการเคลื่อนย้ายเข้ามาหางานทำหรือเสี่ยงโชคในเมืองของประชาชนในชนบท

3 ด้านการสนับสนุนฟื้นฟูอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรมวัฒนธรรมและประเพณีอันดีงามของชาติซึ่งเป็นสิ่งดึงดูดความสนใจของนักท่องเที่ยว ชาติไทยเป็นชาติที่เก่าแก่ที่มีมรดกทางวัฒนธรรมเป็นของตนเองมาเนิ่นนาน เป็นความภาคภูมิใจและความหวงแหน การฟื้นฟูเพื่อดึงดูดนักท่องเที่ยวจึงเป็นการรักษาสิ่งดีงามเหล่านี้ไว้เพื่ออนุชนรุ่นหลังด้วยเช่นกัน ดังจะเห็นได้จากงานฟื้นฟูประเพณีต่าง ๆ ให้มีรูปแบบที่เหมาะสมมากขึ้น โดยคงรักษาจุดมุ่งหมายเดิมไว้ เช่น ประเพณีสงกรานต์ ประเพณีลอยกระทง ประเพณีแห่เทียนเข้าพรรษา เป็นต้น

4 ด้านสุขภาพพลานามัย รวมทั้งสุขภาพจิตด้วยการที่ได้มีโอกาสเดินทางพักผ่อนตามความพึงพอใจไม่ว่าจะเป็นการท่องเที่ยวชมธรรมชาติอันงดงาม การไปยิมนคดกปลา หรือการได้เที่ยวชมความเจริญก้าวหน้าของเมืองใหญ่ ๆ ได้พบเห็นสิ่งที่ยังไม่เคยได้เรียนรู้มาก่อนเลย ย่อมทำให้เกิดความเบิกบาน เกิดความสบายใจ จะช่วยบรรเทาความเหน็ดเหนื่อยเคร่งเครียดจากการทำงาน

บุคคลที่ได้ท่องเที่ยวเปลี่ยนสิ่งแวดล้อมบ้างเป็นครั้งคราว นักจิตวิทยากล่าวด้วยความมั่นใจว่า เวลา 2 สัปดาห์หรือ 1 เดือนนั้น จะต่อสภาพสมบูรณ์แห่งสุขภาพจิตของเขาไปอีก 1 ปีหรือ 2 ปี ถ้าเขาได้ทำเช่นนั้นทุกปี สุขภาพจิตอันดีของเขาจะยืดเวลาออกไปอีกนานและก็จะทำให้สุขภาพทางกายของเขาดีต่อไปอีกนาน ๆ ด้วย (ดูย ชุมสาย. 2518 : 69)

5 ด้านการปรับปรุงสภาพแวดล้อมให้ดีขึ้นเมื่อเกิดการท่องเที่ยวไปยังส่วนต่าง ๆ ของประเทศไปยังชนบทที่ห่างไกล ไปยังป่าเขาแม่น้ำลำธาร ก็จะเป็นการกระตุ้นให้เกิดการรักษาสิ่งแวดล้อมเหล่านั้น ทำให้เกิดการปรับปรุงสภาพแวดล้อม ทั้งรัฐบาลและภาคเอกชนร่วมมือกันในการรักษาสภาพต่าง ๆ ไว้ไม่ให้ถูกทำลายหรือเสื่อมโทรมไป โดยปรกติเมื่อมีผู้คนจำนวนมากได้ไปสัมผัสกับสิ่งแวดล้อมย่อมทำให้สิ่งแวดล้อมถูกทำลายไปบ้าง แต่ด้วยความตระหนักถึงความสำคัญของสิ่งแวดล้อมและการท่องเที่ยว ก็จะเป็นการกระตุ้นให้เกิดการปรับปรุงรักษาสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ให้ดีขึ้น

ผลกระทบของการท่องเที่ยว

1. ผลกระทบทางเศรษฐกิจ

รายได้ในประเทศที่ต้องนำไปซื้อสินค้าและบริการต่าง ๆ ที่นักท่องเที่ยวต้องการบริโภค ผลเสียด้านเงินตราต่างประเทศอีกข้อหนึ่งก็คือ การชำระเงินในการจัดท่องเที่ยว มีเพียงบางส่วนเท่านั้นที่นำมาใช้ได้แก่ ค่าใช้จ่ายด้านการบริการอำนวยความสะดวก การคมนาคมขนส่งในพื้นที่ที่พักแรม เป็นต้น ดังนั้นผลสุทธิของรายได้การท่องเที่ยวที่แต่ละประเทศได้รับ จะเป็นสิ่งชี้ให้เห็นถึงประโยชน์ทางเศรษฐกิจที่แท้จริงของการท่องเที่ยว

ธุรกิจการท่องเที่ยวมีผลต่อการเปลี่ยนแปลงอาชีพจากภาคเกษตรมาสู่อาชีพบริการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว เช่น อาชีพเกี่ยวกับภัตตาคาร ธุรกิจโรงแรม อาชีพเกี่ยวกับการขนส่ง เป็นต้น ทำให้เกิดปัญหาผลผลิตทางการเกษตรลดลงในขณะที่ความต้องการเพิ่มขึ้น ราคาสินค้าที่จำเป็น ต่อชีวิตประจำวันเพิ่มขึ้นทำให้ค่าครองชีพสูงขึ้นสร้างปัญหาแก่ผู้มีรายได้น้อยโดยทั่วไป

2. ผลกระทบทางสังคมและวัฒนธรรม

2.1 ปัญหาเพศพาณิชย์

2.2 ปัญหาอาชญากรรม

2.3 ปัญหาการเอารัดเอาเปรียบนักท่องเที่ยว

2.4 ปัญหาค่านิยมที่ไม่ถูกต้อง การลอกเลียนพฤติกรรมของนักท่องเที่ยว การให้

ความสำคัญของเศรษฐกิจและเงินตรา มีผลให้สูญเสียเอกลักษณ์ทางวัฒนธรรมประเพณี และค่านิยมดั้งเดิม

2.5 ปัญหาการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมประเพณี

2.6 ปัญหาความขัดแย้งระหว่างเจ้าของท้องถิ่นกับนักท่องเที่ยว

3. ผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม

3.1 ปัญหาความเสื่อมโทรมของแหล่งท่องเที่ยว และปัญหามลภาวะ

3.2 ปัญหาการบุกรุกที่สาธารณประโยชน์ เป็นการบุกรุกเข้าครอบครองและใช้ประโยชน์

3.3 ปัญหาอาคารและสิ่งปลูกสร้าง ในแหล่งท่องเที่ยวมักจะมีการสร้างอาคารเพิ่มขึ้นตลอดเวลา จนบางแห่งเกิดปัญหามลพิษทางทัศนียภาพ

3.4 ปัญหาการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวก โดยคำนึงถึงสภาพแวดล้อม

ปัจจัยที่ส่งเสริมการท่องเที่ยว

ปัจจัยทางภูมิศาสตร์ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง พอจะจำแนกได้ 2 ประการ คือ

1. ปัจจัยทางธรรมชาติปัจจัยทางภูมิศาสตร์ทางด้านกายภาพ หรือธรรมชาติ (Physical Factors) เป็นปัจจัยที่เกิดขึ้นจากธรรมชาติ ซึ่งจะมีส่วนในการสร้างสรรค์ภูมิทัศน์ที่มีอิทธิพลต่อกิจการท่องเที่ยวเป็นอย่างมาก ที่สำคัญ ได้แก่

1.1 ลักษณะภูมิประเทศ

1.2 ลักษณะภูมิอากาศ

สภาพภูมิอากาศที่ส่งเสริมการท่องเที่ยวจะต้องไม่มีฝนหรือมีอากาศชุ่มชื้นมากเกินไป อุณหภูมิของอากาศพอเหมาะแต่ไม่ถึงกับร้อนจัด แสงแดดไม่จัดมากและมีลมพัดแผ่วเบา

2. ปัจจัยทางด้านวัฒนธรรมปัจจัยทางด้านวัฒนธรรม (Cultural Factors) หมายถึง ผลงานด้านต่าง ๆ ที่มนุษย์แต่ละกลุ่มสร้างสรรค์ขึ้น และสืบทอดมาจนถึงปัจจุบัน คำว่าวัฒนธรรมมีความหมายกว้างรวมถึงความเชื่อถือ ความคิดเห็น นิสัยใจคอ ขนบธรรมเนียมประเพณี ศิลปะต่าง ๆ การปฏิบัติตนในสังคม ซึ่งเป็นปัจจัยที่มีส่วนส่งเสริมให้เกิดการท่องเที่ยวขึ้นได้ ได้แก่

2.1 มรดกทางประวัติศาสตร์ประเทศไทย

2.2 การประกอบอาชีพ ลักษณะการประกอบอาชีพที่แตกต่างกันไปในแต่ละท้องถิ่นและไม่สามารถพบเห็นได้ในถิ่นที่อยู่ของนักท่องเที่ยว

2.3 ศิลปวัฒนธรรม ประเพณี กิจกรรม หมายถึงรูปแบบการดำเนินชีวิตของผู้คนในสังคม และการประเพณีปฏิบัติที่ยึดถือและสืบทอดต่อกันมา

2.4 การคมนาคม กิจการด้านการท่องเที่ยวจะมีความเจริญก้าวหน้าเพียงใดจะต้องอาศัยการคมนาคมที่สะดวก รวดเร็ว ปลอดภัย และประหยัด ที่สามารถเข้าถึงสถานที่ท่องเที่ยวที่กระจัดกระจายอยู่ทั่วไปในเมืองและชนบท

แนวความคิดใหม่ในการจัดการ “สิ่งแวดล้อม” และ “การพัฒนา”

ประเทศที่ด้อยพัฒนาส่วนใหญ่พยายามวางแผนนโยบายในการพัฒนาประเทศเพื่อให้เจริญรุ่งเรือง แต่การพัฒนาอาจไปไกลเกินความต้องการ หรือเร็วเกินไปจนประชาชนทั่วไปของประเทศตามไม่ทัน ที่สำคัญได้แก่ การพัฒนาทุกกรณีจำเป็นต้องใช้ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมของประเทศ เพื่อเป็นวัตถุดิบป้อนการพัฒนา ปัญหาที่ตามมาในลักษณะเช่นนี้มักพบว่า มีมลภาวะเกิดขึ้นเกินขีดจำกัดที่ธรรมชาติจะรับได้ จนก่อให้เกิดภัยต่อมนุษย์และสิ่งแวดล้อมอีกทั้งอาจเป็นอีกหนทางหนึ่งที่ทำให้ทรัพยากรธรรมชาติสิ้นเปลืองไปอย่างรวดเร็ว ปัญหาการขาดแคลนทรัพยากรธรรมชาติก็จะเกิดขึ้นเป็นเงาตามตัว ทั้งนี้เพราะลักษณะการพัฒนาดังกล่าวเป็นการพัฒนาที่มีได้พิจารณาถึงปัญหาสิ่งแวดล้อม คิดคำนึงเพียงในแง่เศรษฐศาสตร์เพียงอย่างเดียวไม่ได้คิดถึงปัญหาสิ่งแวดล้อมเป็นพิษ หรือปัญหาการเสียสมดุลทางนิเวศวิทยาของบริเวณนั้นแต่อย่างใด ทั้งนี้เพื่อให้การพัฒนาเป็นไปอย่างดีและเหมาะสม นักพัฒนาควรต้องคำนึงถึงสมดุลทางนิเวศวิทยาด้วย นักพัฒนาที่พยายามใช้ทรัพยากรในการพัฒนา อีกทั้งพิจารณาอย่างรอบคอบต่อการเกิดปัญหามลพิษสิ่งแวดล้อม เรียกว่า “นักพัฒนาแบบยั่งยืน” (Sustainable Developer) “นักนิเวศพัฒนา” (Ecodeveloper) หรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง “นิเวศพัฒนา” (Ecodevelopment) หมายถึง การดำเนินการอย่างมีแบบแผน รับผิดชอบ ในการใช้ทรัพยากรธรรมชาติมาพัฒนา โดยมีให้เสียความสมดุลทางนิเวศวิทยา ซึ่งโดยข้อเท็จจริงแล้วนิเวศพัฒนามีจุดมุ่งหวังให้วิถีชีวิตของมนุษย์ ได้พิจารณาอย่างรอบคอบในการพัฒนา โดยต้องคำนึงเสมอว่า ต้องไม่ทำให้การพัฒนานั้นวนกลับมามีปัญหาต่อตนเอง ไม่ว่าจะเส้นทางตรงและทางอ้อม ไม่ว่าจะปัญหามลภาวะหรือการขาดสมดุลทรัพยากรในการใช้สอยในอนาคต ซึ่งโดยข้อเท็จจริงแล้วต้องตระหนักอยู่เสมอว่า “สิ่งแวดล้อม” และ “การพัฒนา” มีแนวความคิดที่เกี่ยวข้องกัน สิ่งแวดล้อมเป็นปัจจัยสำคัญในการพัฒนา และการพัฒนาต้องไม่ทำลายสิ่งแวดล้อมอย่างเด็ดขาด พร้อมทั้งต้องคิดเสมอว่า สิ่งแวดล้อมที่จะพัฒนานั้นต้องเป็นทรัพยากรที่ทดแทนได้ หมายถึง จะทำอะไร พัฒนาที่ตรงไหน ต้องให้สิ่งนั้นมีโอกาสคืนสภาพเดิมให้ได้ อย่าทอดทิ้งให้สูญเปล่า หรือทำอย่างไม่มีหลักการ ที่จะใช้ทรัพยากรสูญเปล่าอย่างเด็ดขาด

เป็นที่ยอมรับกันว่านักเศรษฐศาสตร์ เป็นนักพัฒนาประเภทหนึ่ง แต่การพัฒนาทางเศรษฐศาสตร์นั้น หวังผลกำไร ขาดทุน ในรูปของตัวเงินมากกว่าที่จะคิดทางด้านนิเวศวิทยา นักเศรษฐศาสตร์จะพิจารณาวัตถุดิบป้อนการผลิต ให้มีราคาถูกมากที่สุดเท่าที่จะทำได้ เพื่อการได้กำไรที่คุ้มค่า เมื่อเป็นอย่างนี้นักนิเวศพัฒนาจึงได้เป็นที่ยอมรับในขณะนี้ว่า เป็นบุคคลที่จะเป็นได้ทั้งนักพัฒนาและนักนิเวศวิทยาอยู่ในบุคคลเดียวกัน ดังนั้นแนวความคิดใหม่นี้จึงสร้างขึ้นมา เพื่อให้ความรู้ทาง สิ่งแวดล้อมต่อนักพัฒนา หรือนักเศรษฐศาสตร์ ขณะเดียวกันก็ให้ความรู้ทางเศรษฐศาสตร์ต่อนักนิเวศวิทยา เพื่อผลิตผู้มีความรู้ทั้งสองอย่างให้มีความสมดุลทางนิเวศใน

ธรรมชาตินั้น จนทำให้เกิดปัญหาภาวะสิ่งแวดล้อม หรือการขาดแคลนทรัพยากรธรรมชาติในอนาคตได้ นี่คือนิเวศพัฒนา ซึ่งเป็นหลักการที่นักวิทยาศาสตร์สิ่งแวดล้อมได้ยึดถือเป็นหลักปฏิบัติ

ทางปฏิบัติแล้วคำว่า นิเวศพัฒนา มาจากนิเวศวิทยากับการพัฒนาทางเศรษฐกิจและสังคม ซึ่งการพัฒนาโครงการใด ๆ ก็ตาม ถ้าระบบนิเวศสามารถฟื้นฟูตัวเองได้ ก็สามารถดำเนินการได้ หรือให้ธรรมชาติฟื้นฟูตัวเอง ถ้าธรรมชาติไม่สามารถฟื้นฟูตัวเองได้ แต่มีการใช้เทคโนโลยีช่วยในการฟื้นฟู และมีความเป็นไปได้ก็ย่อมสามารถดำเนินการ โครงการพัฒนาได้ในทางตรงกันข้าม ถ้ามีการพัฒนาเกิดขึ้น นอกจากธรรมชาติไม่สามารถฟื้นฟูได้ อีกทั้งได้ใช้เทคโนโลยีช่วยแล้ว ปัญหาสิ่งแวดล้อมยังคงเกิดขึ้น และไม่สามารถกำจัดและบำบัดของเสียได้โครงการพัฒนานั้น ๆ ไม่ควรดำเนินการได้ ดังนั้นนิเวศพัฒนาจึงเป็นแนวความคิดที่สามารถปฏิบัติได้ว่า การพัฒนาสามารถดำเนินการได้บางประเด็นเท่านั้น บางประเด็นไม่สามารถดำเนินการได้ เพราะประชาชนมีความหวาดกลัวการแก้ไขปัญหาคด้วยเทคโนโลยีที่นักวิชาการให้ยุดิ เพราะมนุษย์หรือประชาชนไม่มีความรู้สึกรู้ว่าปลอดภัย (เกษม จันทรแก้ว, 2540)

เพื่อธำรงรักษาไว้ซึ่งความสมดุลของทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ทั้งนี้โดยมีจุดประสงค์หลักก็คือ มุ่งปรับปรุงชีวิตความเป็นอยู่ของมนุษย์ในสังคม มนุษย์จำเป็นต้องคงไว้ซึ่งทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ทั้งในด้านปริมาณและ คุณภาพ เพื่อให้มนุษย์ใช้ประโยชน์สูงสุดได้ตลอดไป จึงมีความจำเป็นที่จะต้องศึกษาถึงขีดจำกัดความเจริญของสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ หรือทรัพยากรธรรมชาติซึ่งส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม ไม่ว่าจะเป็นจำนวนประชากร ผลผลิตอาหาร การพัฒนาอุตสาหกรรม ความน่าเสียเป็นพิษ การใช้ทรัพยากรประเภททั้งหมด สภาพและประเภทพื้นสภาพจนร่อยหรอ หรือหมดไป เหล่านี้นับว่ามีความสำคัญมาก จำเป็นต่อการรักษาคุณภาพของสิ่งแวดล้อม โดยมีมนุษย์เป็นผู้ดำเนินการที่สำคัญในระบบ วิกฤตการณ์ในการใช้ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ทุกประเภททุกด้านต้องได้รับการพิจารณาอย่างรอบคอบจะปล่อยให้ฟื้นตัวตามธรรมชาติย่อมไม่ทันการ ซึ่งต่างจากอดีตที่มีทรัพยากรอุดมสมบูรณ์ จำนวนผู้ใช้ประโยชน์ยังน้อยอยู่ เมื่อเปรียบเทียบกับปัจจุบันที่มีผู้ใช้หรือประชากรที่เพิ่มจำนวนขึ้นอย่างรวดเร็วเป็นตัวเร่งที่สำคัญ ดังนั้นการนำแนวคิดใหม่เกี่ยวกับการพัฒนาด้วยการอาศัยความรู้ทางนิเวศวิทยาเข้าช่วย นับเป็นวิธีการพัฒนาที่จะก่อให้เกิดผลเสียต่อสภาพแวดล้อมน้อยที่สุด คือเป็นการกำหนดแนวทางการพัฒนาในพื้นที่ใดพื้นที่หนึ่ง ในลักษณะเดียวกับการวางแผนภาคหรือท้องที่ตามแนวความคิดของการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม แต่ครอบคลุมถึงปัญหาสิ่งแวดล้อมอย่างครบถ้วน การให้ความรู้ทางด้านนิเวศวิทยาเป็นแนวทางในการพัฒนาท้องถิ่นใดท้องถิ่นหนึ่ง เรียกว่า “นิเวศพัฒนา จะช่วยให้พลเมืองในท้องถิ่นนั้น ได้รู้ถึงศักยภาพของทรัพยากรและสภาพแวดล้อมที่มีอยู่ในท้องถิ่นของตน และเป็นการชี้ให้เห็นถึงภารกิจที่จะนำเอาทรัพยากรมาใช้เพื่อ

ขจัดทุกข์นำรุ่งสุข โดยไม่ทำให้ทรัพยากรต้องเสื่อมโทรมไปอย่างรวดเร็ว คือ ไม่ใช่การเอาชนะธรรมชาติ หรือการข่มฝืนธรรมชาติ โดยอาศัยเทคโนโลยี แต่จะเป็นลักษณะที่พยายามปรับตัวให้เข้ากับธรรมชาติ โดยอาศัยหลักวิชาการ หรือความรู้ทางด้านนิเวศวิทยาเข้าช่วย ดังนั้นนิเวศพัฒนา จึงเป็นการเน้นให้นักวางแผนตระหนักถึงวิธีการเลือกกลยุทธ์ ในการพัฒนาที่จะทำให้การใช้ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมเกิดประโยชน์สูงสุด ขณะเดียวกันยังคงรักษาคุณของธรรมชาติไว้ได้ (วันเพ็ญ สุรฤกษ์, 2523)

ส่วนที่ 2 ทฤษฎีที่เกี่ยวกับการศึกษาวิจัย

จากการศึกษาทบทวนวรรณกรรมต่าง ๆ พบว่า มีทฤษฎีที่สำคัญ ๆ และเกี่ยวข้องกับการศึกษาวิจัยในครั้งนี้หลายทฤษฎีด้วยกัน ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. ทฤษฎี อี อาร์ จี ของ Alderder ซึ่งแบ่งระดับความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 3 ระดับ (สมพงษ์ เกษมสิน, 2526, หน้า 206) คือ

1.1 ความต้องการด้านการดำรงอยู่ เป็นความต้องการในการดำรงชีวิต ได้แก่ ความต้องการทางด้านร่างกาย ความมั่นคง และความปลอดภัย

1.2 ความต้องการด้านความสัมพันธ์ เป็นความต้องการที่จะมีความสัมพันธ์ในรูปแบบต่าง ๆ กับบุคคลอื่นในสังคม

1.3 ความต้องการด้านความก้าวหน้า เป็นความต้องการขั้นสูงสุด ได้แก่ การยอมรับในสังคม การได้รับความสำเร็จในชีวิต

ความต้องการตามทฤษฎีนี้ตั้งอยู่บนสมมติฐานที่ว่า

1. เมื่อความต้องการในระดับใดได้รับการตอบสนองน้อย ความต้องการในระดับนั้นจะยิ่งเพิ่มมากขึ้น

2. เมื่อความต้องการในระดับใดได้รับการตอบสนองน้อย ความต้องการในระดับต่ำกว่าจะมีมากขึ้น

3. เมื่อความต้องการในระดับใดได้รับการตอบสนองมาก ความต้องการในระดับสูงกว่าจะมีมากขึ้น

4. เมื่อความต้องการในระดับสูงสุดได้รับการตอบสนองแล้ว มนุษย์จะแสวงหาความต้องการอื่น ๆ อีก

2. ทฤษฎี 2 ปัจจัยของ Herzberg Bausers and Syndemon เป็นทฤษฎีที่กล่าวถึงความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจในการทำงาน โดยมีปัจจัยสองปัจจัยคือ ปัจจัยจูงใจ คือปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบของแต่ละบุคคล และปัจจัยอนามัย หรือปัจจัยค้ำจุน

ปัจจัยจูงใจ เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานโดยตรง เป็นตัวการสร้างความพึงพอใจให้บุคคลในองค์กรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้น มี 5 องค์ประกอบได้แก่

1. ความสำเร็จในการทำงานของบุคคล หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้นและประสบผลสำเร็จเป็นอย่างดี สามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ รู้จัดป้องกันปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้น และเมื่องานสำเร็จจึงเกิดความรู้สึกพอใจในผลงานนั้น

2. การได้รับการยอมรับนับถือ หมายถึง การได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา เพื่อน ผู้ขอรับคำปรึกษา หรือบุคคลอื่นในหน่วยงาน การยอมรับนี้อาจอยู่ในรูปแบบของการยกย่องชมเชย การแสดงความยินดี หรือการแสดงความชื่นชมที่แสดงให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถ

3. ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ หมายถึง งานที่น่าสนใจ งานที่ต้องใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ทำทนายให้ลงมือทำ หรืองานที่ต้องโดยลำพัง

4. ความรับผิดชอบ หมายถึง ความพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ ๆ โดยมีอำนาจหน้าที่รับผิดชอบอย่างเต็มที่ ไม่มีการตรวจสอบหรือถูกควบคุมอย่างใกล้ชิด

5. ความก้าวหน้า หมายถึง การได้รับการเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นของบุคคลในองค์กร การได้มีโอกาสหาความรู้เพิ่มเติม หรือได้รับการฝึกอบรม

ปัจจัยค้ำจุน หมายถึง ปัจจัยที่คอยค้ำจุนให้แรงจูงใจในการทำงานของบุคคลมีอยู่ตลอดเวลา ถ้าไม่มีปัจจัยนี้แล้ว บุคคลในองค์กรจะเกิดความไม่พอใจในงานนั้น ๆ ปัจจัยค้ำจุน ได้แก่

1. เงินเดือน และสวัสดิการ การเลื่อนขั้นเงินเดือนให้เป็นที่พึงพอใจของบุคคลที่ทำงานในหน่วยงานนั้น ๆ

2. โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต

3. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน หมายถึงการติดต่อไม่ว่าจะเป็นการแสดงออกทางกิริยา หรือวาจา ที่แสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกัน มีความเข้าใจซึ่งกันและกันเป็นอย่างดี

4. สถานะของอาชีพ หมายถึงอาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับของสังคม มีเกียรติ มีศักดิ์ศรี

5. นโยบายและการบริหารงาน หมายถึงการจัดการและการบริหารงานขององค์กร การติดต่อสื่อสารภายในองค์กร

6. สภาพการทำงาน ได้แก่ สภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน รวมทั้งสภาพแวดล้อมอื่น ๆ เช่น อุปกรณ์ เครื่องมือต่าง ๆ

7. ความเป็นอยู่ส่วนตัว หมายถึง ความรู้สึกดีหรือไม่ดี อันเป็นผลที่ได้รับจากการทำงานในหน้าที่ของแต่ละบุคคล

8. ความมั่นคงในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในหน้าที่การทำงาน

9. วิธีการปกครองบังคับบัญชา หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงานหรือความยุติธรรมในการบริหารงาน

ปัจจัยข้างต้น ไม่ใช่แรงจูงใจที่จะทำให้ผลผลิตของงานเพิ่มขึ้น แต่จะเป็นข้อกำหนดเบื้องต้นเพื่อป้องกันไม่ให้คนไม่พอใจในงานที่ทำอยู่เท่านั้น

3. ทฤษฎีลำดับความต้องการของมาสโลว์ มีแนวคิดว่ามนุษย์ทุกคนมีความต้องการและมีอยู่ตลอดเวลา เมื่อความต้องการนั้นได้รับการตอบสนองแล้ว ก็จะไม่มีความหมายสำหรับบุคคลนั้นอีกต่อไป ซึ่งมาสโลว์ได้แบ่งความต้องการของมนุษย์ไว้ 5 ชั้นคือ

1. ความต้องการทางด้านร่างกาย เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์เพื่อความอยู่รอด เช่น อาหาร ยา รักษาโรค เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย เป็นต้น

2. ความต้องการด้านความมั่นคงปลอดภัย เป็นความต้องการที่จะได้รับการคุ้มครองป้องกันต่าง ๆ ที่อาจจะเกิดขึ้นแก่ชีวิต ทรัพย์สิน สิทธิเสรีภาพ ความมั่นคงทางเศรษฐกิจ หน้าที่การทำงาน สถานะทางสังคม เป็นต้น

3. ความต้องการด้านสังคม เป็นความต้องการเกี่ยวกับการอยู่ร่วมกัน การมีพรรคพวกเพื่อนฝูง การได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่น และการเป็นส่วนหนึ่งในสังคม

4. ความต้องการมีเกียรติยศ ชื่อเสียง การได้รับการยกย่องในสังคม เป็นความต้องการเกี่ยวกับความมั่นใจในตนเองในเรื่องเกี่ยวกับความรู้ ความสามารถ รวมทั้งความต้องการที่จะให้บุคคลอื่นยกย่องสรรเสริญ หรือเป็นที่ยอมรับในสังคมตลอดจนความต้องการด้านสถานภาพ

5. ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จในชีวิต จัดว่าเป็นความต้องการขั้นสูงสุดของมนุษย์ เป็นความต้องการได้รับความสำเร็จในทุกสิ่งทุกอย่างตามความคิดหรือความหวังของตน

ทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ ตั้งอยู่บนสมมติฐาน 3 ประการคือ

1. มนุษย์ทุกคนมีความต้องการ และความต้องการนั้น ไม่มีที่สิ้นสุด

2. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว จะไม่เป็นแรงจูงใจสำหรับพฤติกรรมอีก

ต่อไป

3. ความต้องการของมนุษย์เป็นลำดับขั้นจากต่ำไปหาสูง เมื่อความต้องการขั้นต่ำได้รับการตอบสนองบางส่วนแล้ว ความต้องการขั้นสูงขึ้นไปจะมาเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมต่อไป

ส่วนที่ 3 ผลงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาวิจัย

จากการทบทวนวรรณกรรม ผู้วิจัยได้ค้นพบว่าผลงานวิจัยด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้แก่

- ผลงานวิจัยด้านความพึงพอใจ
- ผลงานวิจัยด้านการบริการ

ผลงานวิจัยด้านความพึงพอใจ

เรื่องบุญ สิริศรี (2535) ศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานบัตรประจำตัวประชาชนอำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม โดยศึกษาจากผู้มาขอทำบัตรประจำตัวประชาชนในพื้นที่ทำการปกครอง อำเภอเมืองมหาสารคาม ในวันและเวลาราชการ โดยได้ศึกษาถึงระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการ 5 ด้าน คือ ด้านความเสมอภาค ด้านความรวดเร็ว ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านวิธีบริการ และความสะดวกที่ได้รับ ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจโดยเฉลี่ยรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก และมีความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ทั้ง 5 ด้านในระดับมากเช่นเดียวกัน

จุฑารัตน์ สุภาโษษฐ์ (2538) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร: ศึกษากรณีสำนักงานเขตดุสิต ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนในเขตดุสิตที่มีฐานะทางเศรษฐกิจในระดับปานกลางมีความพึงพอใจระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพฯ มากกว่าผู้มีฐานะทางเศรษฐกิจระดับล่างทุกกลุ่มงาน ยกเว้นงานด้านการบริการดูแลความเป็นระเบียบเรียบร้อย และงานความสะดวกของการสัญจรบนทางเท้า ที่ผู้มีฐานะทางเศรษฐกิจระดับล่างมีความพึงพอใจมากกว่าผู้มีฐานะทางเศรษฐกิจระดับกลาง

โชติช่วง ภิรมย์ (2538) ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการสินเชื่อของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ผลการศึกษาพบว่า โดยภาพรวมลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการบริการด้านสินเชื่อของธนาคารอยู่ในระดับปานกลาง แต่เพื่อพิจารณารายด้าน สามารถเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปน้อยได้ดังนี้ การพัฒนาบริการสินเชื่อให้ลูกค้าได้รับความสะดวก ความเป็นธรรมในการบริการสินเชื่อ พฤติกรรมพนักงาน ขั้นตอนในการบริการสินเชื่อ ความรวดเร็วฉับไวในการบริการสินเชื่อ ความเพียงพอของสินเชื่อ และจำนวนพนักงานผู้ให้บริการสินเชื่อ

ชาติชาย เทพแปง (2538) ศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการบริการของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ศึกษากรณีการให้บริการข่าวสารการท่องเที่ยว สำนักงานใหญ่ (แมนศรี)

พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างประเทศส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการบริการข้อมูลข่าวสารของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ด้านข้อมูลข่าวสาร นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศมีความพอใจด้านข้อมูลร้านค้า สินค้าที่ระลึก ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการอยู่ในระดับพอใช้

วรรณิกา อิทรวารี (2538) ศึกษาความพึงพอใจของข้าราชการที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานในสำนักงานประถมศึกษา อำเภอเขื่องใน จังหวัดอุบลราชธานี ผลการศึกษาพบว่า ข้าราชการมีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในสำนักงานการประถมศึกษา อำเภอเขื่องใน จังหวัดอุบลราชธานี อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนข้าราชการครูสายบริหาร โรงเรียน และข้าราชการครูสายผู้สอน มีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

อุทุมพร ปาลกะวงศ์ ณ อยุธยา (2542) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากงานทะเบียนราษฎร ของเขตเทศบาลเมืองศรีราชา จังหวัดชลบุรี พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการงานทะเบียนราษฎร โดยภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับสูง และปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการได้แก่ ไม่มีการลัดคิวจากคนอื่นในการให้บริการ ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ การไม่ได้รับแผ่นพับหรือ โปสเตอร์แนะนำเกี่ยวกับงานทะเบียนราษฎร

พงศธร ถาวรวงษ์ (2542) ศึกษาทัศนคติและความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทรา ที่มีต่อระบบการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ทราบถึงปัญหาซึ่งเกิดจากระบบการให้บริการ พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมีทัศนคติและความพึงพอใจในการบริการด้านงานทะเบียนราษฎรอยู่ในระดับดี โดยในด้านความสะดวกและเงื่อนไขในการติดต่อขอรับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาได้แก่เรื่องความคุ้มค่าทางประโยชน์ใช้สอยและความคุ้มค่าของราคาบริการ ส่วนด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด

ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจการดำเนินการด้านการท่องเที่ยว

สุภาวดี คงเจริญ (2535) ศึกษาทัศนคติของผู้ใช้เอกสารภาษาไทยด้านการท่องเที่ยวของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย โดยมีจุดประสงค์เพื่อศึกษาเอกสารภาษาไทยด้านการท่องเที่ยว ของงานพัฒนาข่าวสารการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ในด้านเนื้อหาและรูปแบบของเอกสาร และเพื่อศึกษาทัศนคติของผู้ใช้ที่มีต่อเอกสารภาษาไทย ด้านการท่องเที่ยว ในด้านความต้องการ และการใช้เนื้อหา และรูปแบบของเอกสารรวมทั้งวัตถุประสงค์ในการใช้เอกสาร ประโยชน์ที่ได้รับและปัญหาในการใช้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ คนไทยทั่วไปไม่จำกัดเพศ วัย ที่มาขอรับเอกสาร

ภาษาไทยด้านการท่องเที่ยวจากงานพัฒนาข่าวสารการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สำนักงาน ส่วนกลาง ถนนราชดำเนินนอก จำนวน 384 ราย เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล คือ แบบสำรวจ เนื้อหาและรูปแบบของเอกสาร และแบบสอบถามผลจากการศึกษาพบว่า ผู้ใช้เอกสารส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการใช้เอกสารเพื่อประกอบการเดินทางท่องเที่ยวของตนเอง และได้รับประโยชน์จากการใช้เอกสารเป็นคู่มือในการเดินทางท่องเที่ยว ในด้านการนำเสนอเนื้อหาของเอกสารซึ่ง จำแนกเป็น 10 หัวข้อ พบว่า เนื้อหาที่นำเสนอสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ 4 หัวข้อ ในระดับมากที่สุด ได้แก่ แผนที่จังหวัด หรือภาค สิ่งอำนวยความสะดวกทางการท่องเที่ยว ด้านที่พัก สถานที่ท่องเที่ยว และภูมิศาสตร์ สภาพทั่วไป ในส่วนของรูปแบบของเอกสารสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ 2 หัวข้อ ในระดับมาก เช่นกัน ได้แก่ การจัดเนื้อหาสถานที่ท่องเที่ยวตามเขตการปกครอง และสัญลักษณ์ / ภาพประกอบ แสดงสถานที่ท่องเที่ยว ในด้านการใช้ ความพึงพอใจ และความต้องการเนื้อหาของเอกสาร พบว่า หัวข้อเนื้อหาที่ผู้ใช้นำไปใช้ใน ระดับมาก สูงสุด คือ สถานที่ท่องเที่ยวเรื่องการเดินทางไปยังสถานที่ท่องเที่ยว หัวข้อเนื้อหาที่ผู้ใช้พึงพอใจใน ระดับมาก สูงสุด คือ วัฒนธรรม (เรื่อง ศิลปหัตถกรรมพื้นบ้าน) หัวข้อเนื้อหาที่ ผู้ใช้ต้องการใน ระดับมากที่สุดคือ แผนที่จังหวัดหรือภาค (เรื่องการคมนาคม) เมื่อเปรียบเทียบการใช้ ความพึงพอใจ และความ ต้องการเนื้อหาต่าง ๆ ของเอกสารพบว่า ไม่สอดคล้องกัน คือ ผู้ใช้พึงพอใจเนื้อหาในระดับปานกลาง แต่มีความต้องการใน ระดับมากที่สุด ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ในส่วนของรูปแบบ พบว่า รูปแบบของเอกสารที่ผู้ใช้พึงพอใจ และต้องการสูงสุด ตรงกันในระดับปานกลางในหัวข้อ สัญลักษณ์ ภาพประกอบ แผนที่แสดงสถานที่ท่องเที่ยวเมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจกับความ ต้องการ รูปแบบต่าง ๆ ของเอกสาร พบว่าผู้ที่มีความพึงพอใจและมีความต้องการรูปแบบของ เอกสารในระดับปานกลาง สอดคล้องกัน

วิจิตรา ชัยศรี (2537) ได้ทำการศึกษาทัศนคติของประชาชนต่อการพัฒนาการท่องเที่ยวใน จังหวัดแม่ฮ่องสอน โดยศึกษาว่าปัจจัยด้านอายุ อาชีพ การเป็นสมาชิก กลุ่ม/ชมรม และภูมิลำเนาเดิม ที่แตกต่างกันจะมีอิทธิพล ต่อความคิดเห็นในผลกระทบมิติต่าง ๆ คือ เศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม และการมีส่วนร่วมในกิจกรรมตามประเพณี การศึกษา ในเรื่องนี้ได้ทำการรวบรวมข้อมูลจากการ สัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างกับหัวหน้าครัวเรือน จำนวน 162 ครัวเรือน ในเขตอำเภอเมือง จำนวน 3 ตำบล 5 หมู่บ้าน ที่อยู่ในแหล่งท่องเที่ยว นอกจากนั้นยังได้ทำการสัมภาษณ์เจาะลึกผู้นำท้องถิ่น เพื่อที่จะทราบถึงผลกระทบของการพัฒนาการท่องเที่ยว ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยด้านอายุ อาชีพ การ เป็นสมาชิก กลุ่ม/ชมรม และภูมิลำเนาเดิมที่แตกต่างกัน ไม่มีผลต่อความคิดเห็นในผลกระทบของ การพัฒนาการท่องเที่ยวที่แตกต่างกัน กล่าวคือ ประชาชนส่วนใหญ่มีความไม่แน่ใจว่า การ พัฒนาการท่องเที่ยวของจังหวัดแม่ฮ่องสอนจะทำให้ประชาชนได้รับ ประโยชน์ในเชิงเศรษฐกิจมาก

ขึ้น ถึงแม้จะมีการสร้างงาน สร้างอาชีพ แต่ประชาชนในแหล่งปัญหาการเพิ่มขึ้นของหญิงบริการ สถานเริงรมย์ และปัญหาการลักเล็กขโมยน้อย น่าจะเป็นผลโดยตรงส่วนหนึ่งจากการพัฒนาการท่องเที่ยว สำหรับผลทางด้านวัฒนธรรมนั้นประชาชนไม่แน่ใจว่า การฟื้นฟูและอนุรักษ์วัฒนธรรม ประเพณี เป็นผลมาจากการพัฒนาการท่องเที่ยว การเข้าร่วมกิจกรรมตามประเพณีของประชาชนยัง เป็นไปตามประเพณี ที่มีมาแต่ดั้งเดิม โดยประชาชนส่วนใหญ่ยังให้ความสำคัญ ในกิจกรรมดังกล่าว อยู่

เมือง พรหมเกษา (2539) ศึกษาทัศนคติของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มีต่อการ ให้บริการของตำรวจท่องเที่ยว : ศึกษาเฉพาะกรณีกองกำกับการ 2 กองบังคับการ ตำรวจท่องเที่ยว การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับทัศนคติของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการ ให้บริการ ของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวและปัจจัยที่มีผลต่อทัศนคติของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการ ให้บริการของ เจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวกลุ่มตัวอย่างที่ ใช้ในการศึกษาเป็นนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ จำนวน 412 คน การเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้แบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ โดยภาพรวม มีทัศนคติที่ดีต่อการ ให้บริการของตำรวจท่องเที่ยวอยู่ในระดับสูง และควรศึกษาปัจจัย ที่มีผลต่อทัศนคติของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการ ให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยว พบว่า เพศ อายุ ภูมิฐานะ อาชีพ จำนวนครั้งที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทย มีผลต่อทัศนคติของ นักท่องเที่ยว ส่วนระดับการศึกษา ระยะเวลา ที่ท่องเที่ยวในประเทศไทย จำนวนครั้งที่มาติดต่อกับ แผนกรับคำร้องทุกข์ของตำรวจท่องเที่ยวไม่มีผลต่อทัศนคตินักท่องเที่ยว

รัฐวุฒิ เจียมศรีพงษ์ (2541) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการ จัด สภาพแวดล้อมบริเวณหาดบางแสน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของ นักท่องเที่ยวต่อการจัดสภาพแวดล้อม บริเวณหาดบางแสน ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของ นักท่องเที่ยวต่อการจัดสภาพแวดล้อมบริเวณหาดบางแสน และศึกษาปัญหาอุปสรรคและ ข้อเสนอแนะของนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับการจัดสภาพแวดล้อมบริเวณหาดบางแสน โดยใช้วิธีการวิจัย เชิงสำรวจประกอบการวิจัยเชิงคุณภาพ ซึ่งจะใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวม ข้อมูลเชิงปริมาณ โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากนักท่องเที่ยวชาวไทยอายุ 15 ปีขึ้นไป ที่เข้ามาในพื้นที่ บริเวณหาดบางแสนจังหวัดชลบุรี จำนวน 400 ราย ประกอบกับการสัมภาษณ์เจาะลึก ผลการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการจัดสภาพแวดล้อมหาดบางแสนในระดับ ปานกลาง จากการวิเคราะห์การผันแปร พบว่า ที่อยู่ปัจจุบัน ความรู้เกี่ยวกับการอนุรักษ์แหล่ง ท่องเที่ยวประเภทชายหาด การรับรู้ ข่าวสารเกี่ยวกับการอนุรักษ์แหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติ และ กิจกรรมการท่องเที่ยว รายได้เฉลี่ยต่อเดือน การให้คุณค่าหาดบางแสน อายุ มีผลต่อความพึงพอใจ ต่อการจัดสภาพแวดล้อมบริเวณหาดบางแสนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กลุ่มตัวอย่างได้

แสดงความคิดเห็นว่า บริเวณหาดบางแสนประสบปัญหาสิ่งแวดล้อมบางประการ เช่น ปัญหาขยะมูลฝอย น้ำทะเลไม่สะอาด และการเปลี่ยนแปลงคุณภาพน้ำทะเล อันเนื่องมาจากปรากฏการณ์ซีปลาวาพมูลฝอย น้ำทะเลไม่สะอาด และการเปลี่ยนแปลงคุณภาพน้ำทะเล อันเนื่องมาจากปรากฏการณ์ซีปลาวาพนอกจากนี้ยังได้ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการจัดสภาพแวดล้อมบริเวณหาดบางแสนไว้ดังนี้คือ การพัฒนาหรือเปลี่ยนแปลงใด ๆ บริเวณหาดบางแสน ควรรักษาความเป็นธรรมชาติของหาดบางแสนไว้ให้มากที่สุดตลอดจนควรดูแลรักษาสภาพแวดล้อมหาดบางแสน โดยเฉพาะในด้านการรักษาความสะอาดของชายหาดและน้ำทะเล และควรรักษาภาพพจน์และความเป็นเอกลักษณ์ของหาดบางแสนให้คงอยู่

วันทนา สุรชีวิน (2541) ศึกษาเรื่องการเปิดรับข่าวสาร ความรู้ ทักษะคตินักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศกับการเดินทางมาท่องเที่ยวประเทศไทยในปีท่องเที่ยวไทย 2541-2542 โดยมีวัตถุประสงค์ที่จะศึกษาลักษณะทางประชากร การเปิดรับข่าวสาร ความรู้ ทักษะคตินักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศในปีท่องเที่ยวไทย 2541-2542 ตลอดจนความสัมพันธ์ระหว่างการเปิดรับข่าวสาร ความรู้ ทักษะคตินักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ กับการเดินทางมาท่องเที่ยวประเทศไทยในปีท่องเที่ยวไทย 2541-2542 โดยแจกแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศจากกลุ่มประเทศ ยุโรป อเมริกา และ โอเชียเนีย ที่มาท่องเที่ยวประเทศไทยในปี 2542 จำนวน 400 คน และไม่มาท่องเที่ยวประเทศไทยในปี 2542 จำนวน 212 คน ผลการวิจัยพบว่า 1) นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มาท่องเที่ยวประเทศไทยในปี 2542 เปิดรับข่าวสารการท่องเที่ยวในประเทศไทยในระดับปานกลางจากสื่อบุคคล คือ เพื่อนญาติ ผู้ร่วมงาน และเจ้าหน้าที่บริษัทนำเที่ยว จากสื่อสิ่งพิมพ์ คือวารสารการท่องเที่ยว ในขณะที่สื่ออื่น ๆ นั้น นักท่องเที่ยวเปิดรับข่าวสารในระดับต่ำและต่ำมาก 2) นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มาท่องเที่ยวประเทศไทยในปี 2542 มีค่าเฉลี่ยการเปิดรับข่าวสารการท่องเที่ยวในประเทศไทย ความรู้เกี่ยวกับประเทศไทย และทัศนคติต่อประเทศไทย สูงกว่านักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่ไม่มาท่องเที่ยวประเทศไทย และค่าเฉลี่ยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 3) ตัวแปรการเปิดรับข่าวสารการท่องเที่ยวในประเทศไทย ความรู้เกี่ยวกับประเทศไทย และทัศนคติต่อประเทศไทยของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ สามารถร่วมกันอธิบายการเดินทางมาท่องเที่ยวประเทศไทยในปี 2542 ได้ร้อยละ 23.19 โดยความรู้เกี่ยวกับประเทศไทย สามารถอธิบายการตัดสินใจเกี่ยวกับการเดินทางมาท่องเที่ยวประเทศไทยได้ดีที่สุดรองลงมา ได้แก่ ทัศนคติต่อประเทศไทย และการเปิดรับข่าวสารการท่องเที่ยวในประเทศไทยตามลำดับ

สุวิพร ภัททาพรนันท์ (2541) ศึกษาทัศนคติของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์กรณีศึกษาอุทยานแห่งชาติ ในจังหวัดกาญจนบุรี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาทัศนคติของ

นักท่องเที่ยวในอุทยานแห่งชาติของจังหวัดกาญจนบุรี ที่มีต่อการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ โดยศึกษาตัวแปร ภูมิปัญญา เพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา อาชีพ รายได้ การได้รับข้อมูล ข่าวสาร จำนวนครั้งของการท่องเที่ยวต่อปี ประสบการณ์การมีส่วนร่วมด้านสิ่งแวดล้อม ลักษณะการท่องเที่ยว และความรู้เกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ ใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากนักท่องเที่ยวในอุทยานแห่งชาติเอราวัณ อุทยานแห่งชาติไทรโยค อุทยานแห่งชาติเฉลิมรัตนโกสินทร์ อุทยานแห่งชาติเขื่อนศรีนครินทร์ อุทยานแห่งชาติเขาแหลม รวม 390 ตัวอย่าง ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความรู้เกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ มากกว่าความรู้เรื่องการจัดการ การมีส่วนร่วมของประชาชน มีทัศนคติต่อการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์บวกหรือส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ระดับปานกลางถึงสูง โดยมีทัศนคติต่อการให้สิ่งแวดล้อมศึกษาในทิศทางบวกสูงสุด ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะให้มีการส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ ในอุทยานแห่งชาติของจังหวัดกาญจนบุรี ควรให้ความรู้ด้านสิ่งแวดล้อมศึกษากับนักท่องเที่ยว โดยมีกระบวนการเรียนรู้และมีหลักสูตรชัดเจน รวมทั้งเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่น เข้ามามีส่วนร่วมในการจัดการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์มาก

สุขสันต์ ส่งประเสริฐ (2542) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่อผลงานบริการของตำรวจสถานีตำรวจภูธรตำบลพญา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาว่า ปัจจัยทางด้านภูมิหลังระบบการให้บริการ กระบวนการให้บริการ และพฤติกรรมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ มีความสัมพันธ์ และส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติ ต่องานบริการของตำรวจ สถานีตำรวจภูธรตำบลพญา หรือไม่ โดยการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้แบบสอบถาม และทำการสอบถามนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มาติดต่อขอรับ บริการจากสถานีตำรวจภูธรตำบลพญา ทั้งหมดจำนวน 237 ราย และทำการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth interview) นักท่องเที่ยวต่างชาติที่มาติดต่อขอรับบริการจำแนกตามเชื้อชาติต่าง ๆ จำนวน 11 ราย เพื่อรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพ (Qualitative information) มาประกอบการวิเคราะห์ ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่องานบริการตำรวจ ได้แก่ กระบวนการให้บริการที่รวดเร็ว และพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่มุ่งเน้นให้บริการ ส่วนปัจจัยด้านข้อมูลภูมิหลัง ได้แก่ อายุ เพศ การศึกษา และอาชีพ และปัจจัยด้านระบบการให้บริการ พบว่าไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่องานบริการตำรวจ

ฐปณี สุวรรณฉัตรชัย (2542) ทำการศึกษาการแสวงหาข่าวสาร การใช้ประโยชน์ และ ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อข่าวสารของศูนย์ส่งเสริมการท่องเที่ยว กรุงเทพมหานคร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1. ลักษณะทางประชากรของนักท่องเที่ยวที่แสวงหาข่าวสารจากศูนย์ส่งเสริมการท่องเที่ยวกรุงเทพมหานคร 2. ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะทางประชากรของ

นักท่องเที่ยวเกี่ยวกับการแสวงหาข่าวสาร 3. ความสัมพันธ์ระหว่างการแสวงหาข่าวสาร การใช้ประโยชน์ และความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อข่าวสารของศูนย์ส่งเสริมการท่องเที่ยวกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างประเทศจำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลผลการวิจัยพบว่า

1. ลักษณะประชากรทางสถานภาพ อาชีพ รายได้และประเทศ ที่แตกต่างกันมีการแสวงหาข่าวสารเกี่ยวกับการท่องเที่ยวกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน
2. การแสวงหาข่าวสารเกี่ยวกับการท่องเที่ยวกรุงเทพมหานครมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในข่าวสาร
3. การแสวงหาข่าวสารเกี่ยวกับการท่องเที่ยวกรุงเทพมหานครมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในข่าวสาร
4. การใช้ประโยชน์จากข่าวสารเกี่ยวกับการท่องเที่ยวกรุงเทพมหานครมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในข่าวสาร

กล่าวโดยสรุป จากการศึกษาเรื่องความพึงพอใจ ผู้ใช้บริการพบว่า

- 1) ในการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการนั้น ควรมีการตั้งประเด็นในการประเมินความพึงพอใจ เช่น ประเด็นเรื่อง ความสะดวก ทัศนคติของผู้ให้บริการ สถานที่ให้บริการ เป็นต้น แต่จะใช้ประเด็นใดบ้างนั้น ควรให้สอดคล้องกับบริการนั้น ๆ เช่น บริการที่มีการคิดค่าใช้จ่าย อาจสอบถามในเรื่องนี้ด้วยว่าเหมาะสมหรือไม่ ส่วนประเด็นที่ไม่เกี่ยวข้องก็ให้ตัดออกไป
- 2) การศึกษาเรื่องความพึงพอใจ ควรมีการเชื่อมโยงกับพฤติกรรมอื่น ๆ ของผู้ใช้บริการด้วย เช่น พฤติกรรมการใช้บริการซ้ำ หรือ ความรู้สึกผูกพันที่มีต่อหน่วยงานที่ให้บริการ เป็นต้น สำหรับการวิจัยในครั้งนี้ก็เช่นเดียวกัน นอกจากผู้วิจัยจะได้สำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแล้วยังจะสำรวจแนวโน้มของการใช้บริการของนักท่องเที่ยวในอนาคตอีกด้วย

ส่วนที่ 4 แหล่งท่องเที่ยวในหมู่เกาะช้าง จังหวัดตราด



อุทยานแห่งชาติหมู่เกาะช้าง

เป็นอุทยานแห่งชาติทางทะเลแห่งที่ 4 มีเนื้อที่ทั้งสิ้น 650 ตร.ม. ประกอบด้วยเกาะต่างๆ 47 เกาะ เรียงรายตั้งแต่เขต อ.แหลมงอบ อ.เมือง และ อ.คลองใหญ่ เกาะที่สำคัญที่สุด คือ เกาะช้าง นอกจากนี้ยังมีเกาะอื่นๆ ที่ยังคงสภาพความงามตามธรรมชาติ ได้แก่ เกาะคลุ้ม เกาะเหลายาใน เกาะง่าม เกาะไม้ซี้ใหญ่

เกาะหวาย เกาะรัง ฯลฯ ได้รับการประกาศเป็นอุทยานแห่งชาติ เมื่อวันที่ 31 ธันวาคม 2525 เกาะช้างเป็นเกาะที่ใหญ่เป็นอันดับ 2 ของประเทศไทย รองจากเกาะภูเก็ต มีเนื้อที่ประมาณ 429 ตร.กม.

ลักษณะภูมิประเทศส่วนใหญ่เป็นภูเขาสูง มีผาหินสลับซับซ้อน ยอดเขาที่สูงที่สุด ได้แก่ เขาสลักเพชร (สูง 744 เมตร) รองลงมาได้แก่ เขาจอมประสาธ และเขาหอม มีสภาพป่าอุดมสมบูรณ์ ส่วนใหญ่เป็นป่าดงดิบเขา อันเป็นบ่อเกิดของต้นน้ำลำธาร ทำให้มีน้ำตกหลายแห่งบนเกาะ ชายหาดที่สวยงามอยู่ทางด้านตะวันตกของเกาะ บนเกาะช้างมีประชาชนอาศัยอยู่ถึง 8 หมู่บ้าน ที่ทำการอุทยานฯ นอกจากนี้ยังมีหน่วยพิทักษ์อุทยานฯ อีก 3 จุด คือ บริเวณอ่าวคลองสน บริเวณทางเข้าน้ำตกคลองพลู และบริเวณหมู่บ้านสลักเพชร



บริเวณยุทธนาวีเกาะช้าง

จุดที่เกิดยุทธนาวีเกาะช้างอยู่ทางตอนใต้ของเกาะช้าง ใกล้กับอ่าวสลักเพชร เป็นบริเวณที่เกิดการสู้รบระหว่างไทยกับฝรั่งเศส ในกรณีพิพาทเกี่ยวกับเขตแดนทางด้านตะวันออก เมื่อวันที่ 5 เมษายน ปัจจุบันกำลังสร้างอนุสรณ์สถานใหม่ และมีจุดชมวิวมองเห็นทิวทัศน์ทั้งดงาม

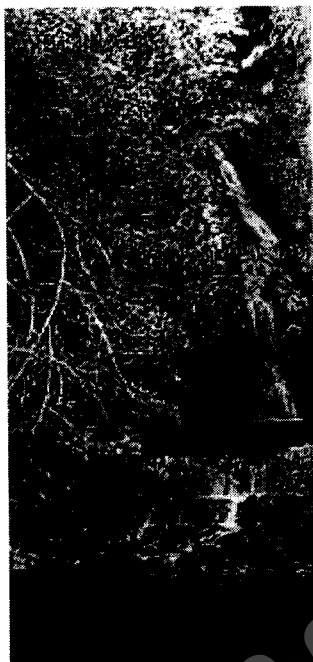


น้ำตกคลองพลู

อยู่ห่างจากอ่าวคลองพร้าวประมาณ 3 กม. จากนั้นต้องเดินทางเข้าไปอีกประมาณ 500 เมตร ก็จะถึงบริเวณน้ำตกน้ำตก



คลองพลูเป็นน้ำตกขนาดใหญ่ที่สวยงามมากที่สุด เนื่องจากการเดินทางไปยังตัวน้ำตกไม่ลำบากเท่ากับชั้นที่ 1 และ 3

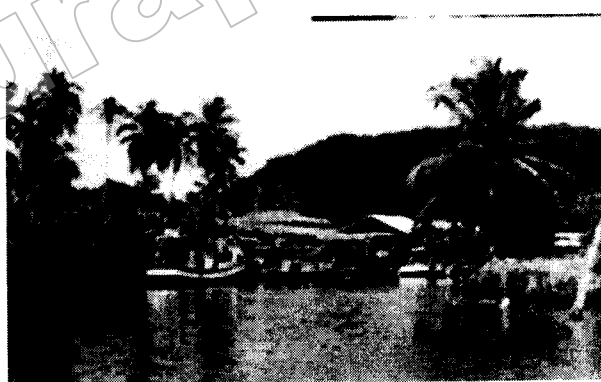
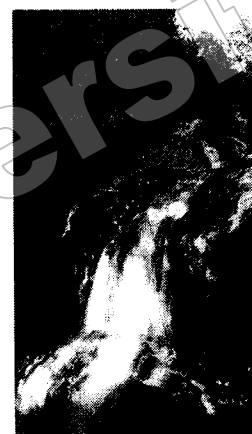


น้ำตกคีรีเพชร

ตั้งอยู่ทางทิศใต้ของเกาะช้าง ห่างจากถนนบ้านสลักเพชร-บ้านโรงถ่าน ไปตามทางแยกขวามือซึ่งเป็นทางลาดยางประมาณ 2 กม. แล้วเดินเท้าต่อเข้าไปอีก 1 กม. น้ำตกคีรีเพชร เป็นน้ำตกขนาดเล็ก มีหลายชั้น ชั้นแรกสูงประมาณ 5 เมตร สามารถลงเล่นน้ำได้ ส่วนชั้นอื่นๆ การเดินทางค่อนข้างลำบาก และน้ำแห้งในช่วงฤดูแล้ง

น้ำตกคลองหนึ่ง

เป็นน้ำตกขนาดเล็ก อยู่ใกล้กับน้ำตกคีรีเพชร ห่างจากถนนบ้านสลักเพชร - บ้านโรงถ่าน เข้าไปตามถนนลาดยางที่ตัดผ่านสวนมะพร้าวและสวนผลไม้เข้าไปประมาณ 2 กม. แล้วเดินเท้าเข้าไปอีก



บ้านสลักเพชร - บ้านโรงถ่าน

เป็น 2 ชุมชนที่ใหญ่ที่สุดบนเกาะช้าง ตั้งอยู่ติดกันทางตอนใต้ของเกาะ ภายในเว้าอ่าวสลักเพชรที่กว้างใหญ่ที่สุดบนเกาะ ชาวบ้านที่มีวิถีชีวิตที่เรียบง่าย โดยการทำ

ประมงพื้นบ้าน รอบอ่าวสลักเพชรมีท่าเทียบเรือหลายแห่ง นักท่องเที่ยวสามารถหาเช่าเรือไปเที่ยวชมหรือไปดำน้ำดูปะการังยังเกาะต่างๆ ที่อยู่ใกล้เคียงได้ เช่น หมู่เกาะกระ เกาะรัง เกาะหวาย เกาะง่าม เกาะเหลาชา มีบังกะโล ที่พัก และร้านอาหารคอยให้บริการนักท่องเที่ยว

หมู่บ้านประมงบางเบา

เป็นหมู่บ้านประมงที่น่าสนใจ และมีเอกลักษณ์เฉพาะที่โดดเด่น เนื่องจากบ้านทุกหลังนั้นอาศัยปลูกสร้างโดยปักเสาลงในทะเล มีสะพานเล็กๆ เชื่อมติดต่อกันโดยตลอดเพื่อใช้เป็นเส้นทางสัญจรไปมาหาสู่กัน ชาวบ้านที่นี่ส่วนใหญ่มีอาชีพประมง ตกปลาหมึก มีบังกะโลที่พักร้านอาหาร และแหล่งปะการังใต้น้ำอยู่ในบริเวณนี้



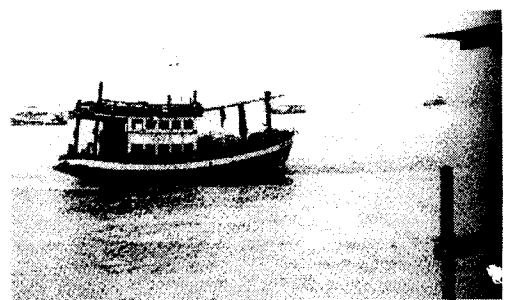
น้ำตกธารมะยม

ปากทางเข้าน้ำตกอยู่หลังที่ทำการอุทยานฯ โดยผ่านสวนผลไม้เข้าไปเพียงเล็กน้อยก็จะถึงบริเวณน้ำตกซึ่งเป็นลานจอดรถ และร้านจำหน่ายอาหารของชาวบ้าน น้ำตกธารมะยมเป็นน้ำตกขนาดกลาง มี 4 ชั้น ชั้นแรกมีความสูงไม่มากนัก ส่วนชั้นที่ 2, 3 และ 4 ซึ่งอยู่สูงขึ้นไปนั้น เป็นชั้นที่มีทัศนียภาพสวยงาม แต่การเดินทางเข้าถึงนั้นค่อนข้างลำบาก เนื่องจากต้องปีนป่ายขึ้นไปตามรากไม้ นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่จึงนิยมเล่นน้ำกันในบริเวณชั้นที่ 1 และ 2 เท่านั้น พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวรัชกาลที่ 5, 6 และ 7 เคยเสด็จประพาสน้ำตกแห่งนี้ได้จากจารึกพระปรมาภิไธยย่อ ของรัชกาลที่ 5 และ รัชการที่ 6 บนแผ่นหินทาง ด้านซ้ายของน้ำตกชั้นที่ 1



หมู่บ้านด่านใหม่และหมู่บ้านคลองนนทรี

เป็นหมู่บ้านเล็กๆ ที่ชาวบ้านประกอบอาชีพทำสวนผลไม้ สวนมะพร้าว และประมงพื้นบ้าน ทั้งยังเป็นศูนย์กลางของหน่วยงานราชการบนเกาะช้าง นอกจากนี้ทั้งสองหมู่บ้านยังมีพันธุ์ไม้พื้นบ้านชนิดหนึ่งที่ได้รับการอนุรักษ์ไว้เป็นอย่างดี นั่นก็คือ "สีละมัน 200 ปี" หรือที่ชาวบ้านเรียกกันว่า "ลิ้นจี่เกาะช้าง" ซึ่งเป็นพันธุ์ไม้ขนาดใหญ่ มีทั้งหมด 9 ต้น อยู่ในบริเวณวัดคลองนนทรี เชื่อกันว่าพันธุ์ไม้ชนิดนี้ปัจจุบันมีหลงเหลือให้เห็นเฉพาะบนเกาะช้างวัดบุปผาราม และบางพื้นที่ในจังหวัดจันทบุรีเท่านั้น





หาดคลองพร้าว - แหลมไชยเชษฐ

เป็นหาดที่อยู่ติดต่อกับหาดไกอ่แบ้และเป็นหาดทรายที่มีความยาว ทั้งยังมีความลาดชันมาก หาดบริเวณนี้ร่มรื่นไปด้วยทิวมะพร้าว บรรยากาศเงียบสงบ เป็นส่วนตัว เหมาะแก่การพักผ่อน สามารถลงเล่นน้ำได้ มีบังกะโล่ที่ปักให้บริการหลายแห่ง ตอนเหนือสุดของหาดคลองพร้าวติดต่อกับอ่าวไชยเชษฐ์ และแหลมไชยเชษฐ์ ซึ่งเป็นแหลมหินที่มีทัศนียภาพสวยงาม โดยเฉพาะในยามที่พระอาทิตย์ลับขอบฟ้า แต่ไม่สามารถลงเล่นน้ำได้ในบริเวณนี้



หาดทรายขาว

เป็นชายหาดยอดนิยมของเกาะช้าง เนื่องจากมีทัศนียภาพที่สวยงาม เป็นที่นิยมของนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาพักผ่อน มีถนนรอบเกาะซึ่งติดชิดหาดมากที่สุด หาดนี้มีความยาวตลอดชายหาดกว่า 2 กม. หาดทรายขาวละเอียด สามารถลงเล่นน้ำได้ บริเวณชายหาดมีบังกะโล่ที่ปักและร้านอาหารหลายระดับราคาให้เลือกใช้บริการมากมาย



หาดไก่อ๊ะ

เป็นหาดที่ยาวต่อเนื่องจากหาดคลองพร้าว หาดไก่อ๊ะเป็นหาดที่มีความลาดชันพอสมควร แต่สามารถลงเล่นน้ำได้โดยไม่เป็นอันตราย บริเวณหาดแห่งนี้มีบังกะโลที่พัก และร้านอาหารหลายระดับราคาให้เลือกใช้บริการ

อ่าวคลองสน

เป็นอ่าวที่อยู่เหนือสุดของเกาะฝั่งตะวันตก ใกล้ๆ กับอ่าวคลองสนมีแนวปะการังใต้น้ำที่สวยงาม บริเวณอ่าวแห่งนี้มีบังกะโลอยู่ประปราย



หาดคลองกลอย

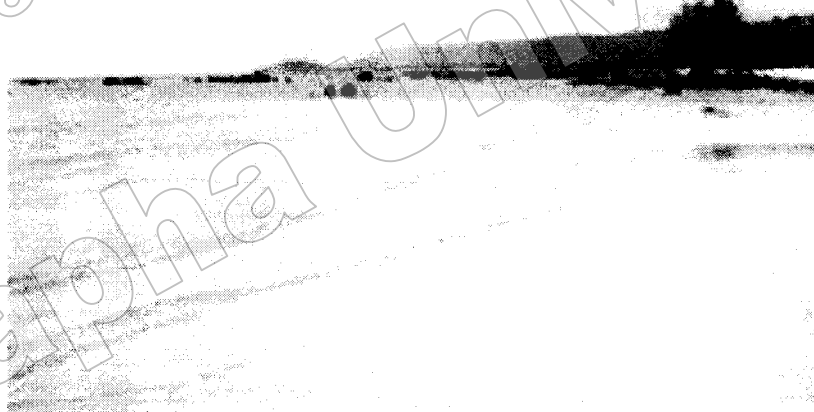
เป็นหาดเล็กๆ หาดสุดท้ายทางด้านตะวันตกของเกาะช้าง อยู่ห่างจากหมู่บ้านบางเบ้า เป็นหาดที่มีบรรยากาศเงียบสงบ ร่มรื่นไปด้วยทิวมะพร้าว เหมาะแก่การพักผ่อนริมหาด แต่เนื่องจากหาดนี้ไม่มีรถโดยสารแล่นผ่าน จึงทำให้ไม่ค่อยมีนักท่องเที่ยวเดินทางมาเท่าใดนัก ผู้ที่สนใจจะเดินทางมายังหาดคลองกลอยนี้ ถ้าไม่ได้นำรถมาก็ต้องเช่ารถมาเอง



พักผ่อนริมหาด แต่เนื่องจากหาดนี้ไม่มีรถโดยสารแล่นผ่าน จึงทำให้ไม่ค่อยมีนักท่องเที่ยวเดินทางมาเท่าใดนัก ผู้ที่สนใจจะเดินทางมายังหาดคลองกลอยนี้ ถ้าไม่ได้นำรถมาก็ต้องเช่ารถมาเอง

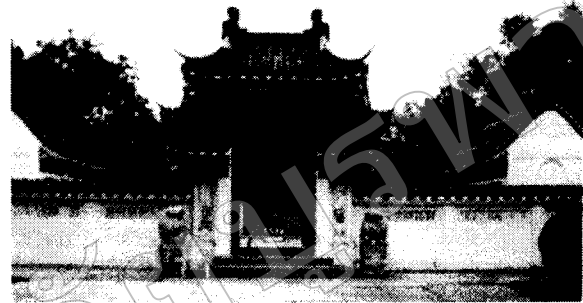
อ่าวโบลาน

เป็นหาดเล็กๆ ที่อยู่ถัดจากหาดไทรแก้ว โดยมีทางเท้าตัดผ่านภูเขา ใช้เวลาเดินทางจากหาดไทรแก้ว ประมาณครึ่งชั่วโมงระหว่างทางสามารถมองเห็นทัศนียภาพที่สวยงามของทิวเขาได้ อ่าวโบลานมีลักษณะเป็นหาดทรายยาว บรรยากาศเงียบสงบเหมาะแก่การพักผ่อนและเล่นน้ำ มีบังกะโลที่พักราคาถูกไว้บริการนักท่องเที่ยว



หาดทรายยาวและหาดยูทรวาว

อยู่ทางตอนใต้ของเกาะช้าง ใกล้กับอ่าวสลักเพชร มีลักษณะเป็นอ่าวและหาดทรายยาว เล่นน้ำได้ ยามที่น้ำลงจะมองเห็นหาดทรายที่กว้างยาวสมชื่อหาด นักท่องเที่ยวสามารถเดินชมจุดยูทรวาวที่เกาะช้าง ซึ่งเป็นอนุสรณ์สถานเล็กๆ ที่สร้างขึ้นไว้บริเวณหาดยูทรวาวเพื่อรำลึกถึงวีรกรรมของทหารเรือไทย เมื่อครั้งยูทรวาวเกาะช้างที่เกิดขึ้นในปี พ.ศ.2484 รวมทั้งทัศนียภาพตามหมู่เกาะใกล้เคียง เช่น เกาะเหลายา อ่าวสลักเพชร เกาะหวาย มีที่พักไว้บริการนักท่องเที่ยวในบริเวณหาดแห่งนี้



ศาลเจ้าพ่อ เจ้าแม่เกาะช้าง

สถานที่สำคัญอีกแห่งหนึ่งของกิ่งอำเภอเกาะช้าง ได้แก่ ศาลเจ้าพ่อ เจ้าแม่เกาะช้าง ตั้งอยู่ที่บ้านคลองสน อ่าวสับปะรด ตำบลเกาะช้าง ศาลเจ้านี้เป็นที่เคารพนับถือของคนเกาะช้าง และนักท่องเที่ยวที่ไปเที่ยวเกาะหรือไปทำมาหากินบนเกาะหรือไปทำมาหากินบนเกาะช้าง ศาลเจ้านี้ริเริ่มก่อสร้างให้ใหญ่โตสวยงาม โดยคณะกรรมการในนามของกลุ่มบริษัทเพชรสยามศิลาดลาด ซึ่งมีคุณสาธิต วัจจรียา เป็นประธานดำเนินการก่อสร้างจนแล้วเสร็จสวยงามจนถึงปัจจุบันนี้

ประวัติเจ้าพ่อเกาะช้าง (โดยย่อ) เจ้าพ่อเกาะช้าง เป็นที่รู้จักและเคารพนับถือของคนชาวเกาะช้าง และคนภาค (คนภาค หมายถึง คนจังหวัดตราด ซึ่งสมัยก่อนโดยทั่วไปเรียกว่า คนภาค) มาตั้งแต่ครั้งโบราณสืบทอดกันมาหลายชั่วอายุคน เพราะในยามใดที่ได้รับบาดเจ็บหรือร้อนใจ ยามใดที่ได้รับทุกข์ยาก ยิ่งในสมัย ห้าสิบปีย้อนหลังในการเดินทางในทะเลยังใช้เรือใบจึงไม่มีหน่วยงานใด หรือส่วนราชการใดจะเป็นที่พึ่งพาของชาวบ้านที่อาศัยอยู่ตามเกาะไกลๆ ได้ ดังนั้นชาวประมงที่ออกหาปลาในทะเลเมื่อประสบกับคลื่นลมแรง จนแทบเอาชีวิตไม่รอด การเก็บเกี่ยวพืชไร่ผลไม้ได้ผลน้อย หรือญาติผู้ใหญ่หรือบุตรหลานเจ็บไข้ได้ป่วยหรือหายไปจากบ้าน คนภาคจะจุดธูปหรือยกมือไหว้แล้วหันหน้าไปทางทิศเหนือ ของเกาะช้างแล้วบนบานศาลกล่าวถึงอุปสรรคต่างๆ ที่ตนได้รับ เพื่อขอให้เจ้าพ่อเกาะช้างให้ความอนุเคราะห์ช่วยเหลือให้พ้นเคราะห์ หรือผ่อนหนักให้เป็นเบา ซึ่งมักจะประสบพบสำเร็จโดยทั่วไป ด้วยผลดังกล่าวเจ้าพ่อเกาะช้าง จึงเป็นที่เลื่อมใสและเป็นที่นับถือของคนภาค โดยทั่วไปทราบเท่าทุกวันนี้ควบคู่กับตำนานเล่าขานเรื่องเกาะช้าง เรื่องแหลมงอบ เรื่องท้าวยายม่อม

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการศึกษาวิจัย

บทที่สามกล่าวถึงการกำหนดขั้นตอนการดำเนินการ ระเบียบวิธีการศึกษาวิจัย โดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วนดังนี้

1. กลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. เกณฑ์การแปลความหมายข้อมูล

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือ นักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวภายในบริเวณ เกาะช้าง จังหวัดตราด กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบโควตา กำหนดไว้จำนวน 200 คน โดยแจกแบบสอบถามแก่นักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวภายในบริเวณเกาะช้าง จังหวัดตราด แบบ 1 คน เว้น 3 คน ระหว่างช่วงเวลา 10.00 – 14.00 น. ของวันเสาร์ อาทิตย์ และจันทร์ ระหว่างเดือนตุลาคม ถึงเดือนพฤศจิกายน 2547 และกำหนดนักท่องเที่ยว 10 คนจาก 200 คน เพื่อสัมภาษณ์แบบเจาะลึก

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ประกอบด้วยแบบสอบถามจำนวน 2 ส่วน คือ

1. แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการพัฒนาการท่องเที่ยวภายในบริเวณเกาะช้าง จังหวัดตราด โดยมีขั้นตอนในการสร้างดังนี้

1.1 ศึกษาทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจของ Alderfer, Herzberg and Maslow และศึกษาเอกสาร งานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

1.2 นำข้อมูลที่ได้มาพิจารณาสร้างแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่ามีตัวเลือก 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด โดยแบบสอบถามแบ่งเป็น 3 ตอน คือ

1) ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง 2) ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยต่างๆ ที่มีผลต่อความสำเร็จของการพัฒนาการท่องเที่ยว และ 3) ปัญหาและข้อเสนอแนะในการพัฒนาการท่องเที่ยว

1.3 นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น ไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความถูกต้อง

1.4 นำแบบสอบถามที่ได้จากการปรับปรุงไปทดลองใช้กับประชากรกลุ่มที่ใกล้เคียงกับกลุ่มเป้าหมาย หากมีข้อผิดพลาด นำมาแก้ไขจนกระทั่งสมบูรณ์

2. แบบสัมภาษณ์แบบเจาะลึก เพื่อสอบถามข้อมูลเชิงลึก และนำผลที่ได้ไปประกอบการวิเคราะห์ โดยมีขั้นตอนการสร้างดังนี้

2.1 กำหนดประเด็นหลักในการสัมภาษณ์ ได้แก่

2.1.1 มุมเหตุจูงใจในการเดินทางมาท่องเที่ยวภายในบริเวณเกาะช้าง จังหวัดตราด

2.1.2 สิ่งที่นักท่องเที่ยวพึงพอใจ ขณะท่องเที่ยวภายในบริเวณเกาะช้าง จังหวัดตราด

2.1.3 สิ่งที่นักท่องเที่ยวไม่พึงพอใจ หรือต้องการให้ปรับปรุงภายในบริเวณเกาะช้าง จังหวัดตราด

2.1.4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการพัฒนาการท่องเที่ยวภายในบริเวณเกาะช้าง จังหวัดตราด

2.2 นำแบบสัมภาษณ์ที่สร้างได้ไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความถูกต้อง

2.3 นำแบบสัมภาษณ์ที่ได้รับการปรับปรุงไปทดลองใช้กับประชากรกลุ่มที่ใกล้เคียงกับกลุ่มเป้าหมาย หากมีข้อผิดพลาด นำมาแก้ไขจนกระทั่งสมบูรณ์

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. แจกแบบสอบถามให้นักท่องเที่ยวจำนวน 200 คน แบบ 1 คน เว้น 3 คน ระหว่างช่วงเวลา 10.00 – 14.00 น. ของวันเสาร์ อาทิตย์ และจันทร์ ระหว่างเดือนตุลาคม ถึงเดือนพฤศจิกายน 2547

2. ผู้วิจัยสุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวจำนวน 10 คน จาก 200 คน เพื่อสัมภาษณ์เชิงลึก

3. นำแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์มาตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของข้อมูลก่อนนำไปลงรหัสและทำการวิเคราะห์ต่อไป

เกณฑ์การแปลความหมายข้อมูล

- นำแบบสอบถามที่สมบูรณ์ทั้งหมดมาตรวจให้คะแนนน้ำหนักทั้งหมด ดังนี้
 - ข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยว ใช้สถิติ ความถี่และร้อยละ
 - การสำรวจความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในด้านต่าง ๆ

ระดับความพึงพอใจ	คะแนน
มากที่สุด	5
มาก	4
ระดับความพึงพอใจ	คะแนน
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

- นำคะแนนเฉลี่ยรายข้อและรายด้านเทียบกับเกณฑ์ดังต่อไปนี้ โดยนำผลคะแนนที่ได้มาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยเลขคณิต การแปลงความหมายของระดับคะแนนเฉลี่ย จะยึดหลักเกณฑ์ในการจัดระดับการประเมินดังนี้

ระดับความพึงพอใจในแต่ละด้าน ต่ำกว่า 50 % หมายถึง มีความพึงพอใจน้อย

ระดับความพึงพอใจในแต่ละด้าน มากกว่า 70 % หมายถึง มีความพึงพอใจมาก

คะแนนต่ำสุด 1 คะแนน คะแนนสูงสุด 5 คะแนน เทียบเป็นเกณฑ์คะแนนเฉลี่ยในการแปลความ ดังนี้

เกณฑ์การประเมิน(ความพึงพอใจ)	ค่าเฉลี่ย
มาก	3.51 – 5.00
ปานกลาง	2.51 – 3.50
น้อย	1.00 – 2.50

เกณฑ์การประเมิน	ค่าเฉลี่ย
(ความสำเร็จในการพัฒนาการท่องเที่ยวทั้ง 4 ด้าน)	
มาก	3.51 – 5.00
ปานกลาง	2.51 – 3.50
น้อย	1.00 – 2.50

3. การวิเคราะห์ตัวแปรต่าง ๆ ทั้งที่เป็นตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม คิดเป็นร้อยละ หาความเชื่อมั่นการทดสอบไคว์สแควร์(Chi-Square test) และตารางไขว้เพื่อหาความสัมพันธ์ตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม โดยกำหนดระดับนัยสำคัญที่ .05

4. สำหรับผลการวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยได้นำเสนอในรูปแบบของตารางประกอบคำบรรยาย

มหาวิทยาลัยบูรพา
Burapha University

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

บทที่สี่ เป็นการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลของการวิจัยเรื่อง ความพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการท่องเที่ยวในหมู่เกาะช้าง จังหวัดตราด โดยนำเสนอเป็นส่วน ๆ ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยว

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในด้านต่าง ๆ

ส่วนที่ 3 ความสัมพันธ์ระหว่างความสำเร็จของการพัฒนาการท่องเที่ยวกับความพึงพอใจในการพัฒนาการท่องเที่ยวหมู่เกาะช้าง จังหวัดตราด

ส่วนที่ 4 สรุปแบบสอบถามปลายเปิดแนวคิดในการปรับปรุงและพัฒนาการท่องเที่ยวของหมู่เกาะช้าง

ส่วนที่ 5 สรุปการสัมภาษณ์เชิงลึกจากนักท่องเที่ยว จำนวน 10 คน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยว

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยว

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของเพศและอายุของนักท่องเที่ยว

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	93	46.5
หญิง	107	53.5
รวม	200	100.0
อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20	33	16.5
20-40	118	59.0
40-60	37	18.5
61 ขึ้นไป	12	6.0
รวม	200	100.0

จากตารางที่ 1 พบว่า นักท่องเที่ยวที่ตอบแบบสอบถามร้อยละ 53.5 เป็นเพศหญิง และ ร้อยละ 46.5 เป็นเพศชาย

นักท่องเที่ยวที่ตอบแบบสอบถามร้อยละ 59.0 มีอายุอยู่ในช่วง 20 – 40 ปี รองลงมาร้อยละ 18.5, 16.5 มีอายุอยู่ในช่วง 40 – 60 ปี และ ต่ำกว่า 20 ปี ตามลำดับ

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของระดับการศึกษาและอาชีพของนักท่องเที่ยว

ระดับการศึกษาสูงสุด	จำนวน	ร้อยละ
ประถม	16	8.0
มัธยม	71	35.5
อนุปริญญา / ปริญญาตรี	99	49.5
สูงกว่า ปริญญาตรี	14	7.0
รวม	200	100.0
อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
ค้าขาย	37	18.5
เกษตรกร	10	5.0
พนักงานบริษัทเอกชน	83	41.5
พนักงานของรัฐ	31	15.5
นักเรียน นักศึกษา	39	19.5
รวม	200	100.0

จากตารางที่ 2 พบว่า นักท่องเที่ยวที่ตอบแบบสอบถามร้อยละ 49.5 มีการศึกษาอยู่ในระดับ อนุปริญญา / ปริญญาตรี รองลงมาที่มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษา ร้อยละ 35.5

นักท่องเที่ยวที่ตอบแบบสอบถามร้อยละ 41.5 ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน รองลงมาร้อยละ 19.5 เป็นนักเรียนนักศึกษา ร้อยละ 18.5 ประกอบอาชีพค้าขาย และร้อยละ 15.5 เป็นข้าราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของรายได้ต่อเดือนและภูมิภาคของนักท่องเที่ยว

รายได้ต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 5,000 บาท	44	22.0
5,000 – 10,000 บาท	66	33.0
10,001 – 15,000 บาท	38	19.0
15,001 บาทขึ้นไป	38	19.0
รวม	200	100.0
ภูมิภาค	จำนวน	ร้อยละ
ภาคเหนือ	25	12.5
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	37	18.5
ภาคกลาง	49	24.5
ภาคตะวันตก	58	29.0
ภาคใต้	15	7.5
รวม	200	100.0

จากตารางที่ 3 พบว่า นักท่องเที่ยวที่ตอบแบบสอบถามร้อยละ 33.0 มีรายได้ต่อเดือนอยู่ในช่วง 5,000 – 10,000 บาท รองลงมาร้อยละ 22.0 มีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่า 5,000 บาท

นักท่องเที่ยวที่ตอบแบบสอบถามร้อยละ 29.0 เป็นนักท่องเที่ยวที่มาจากภาคตะวันตก รองลงมาร้อยละ 24.5 เป็นนักท่องเที่ยวที่มาจากภาคกลาง ร้อยละ 18.5 เป็นนักท่องเที่ยวที่มาจากภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ร้อยละ 12.5 เป็นนักท่องเที่ยวที่มาจากภาคเหนือ ส่วนร้อยละ 7.5 เป็นนักท่องเที่ยวที่มาจากภาคใต้

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการท่องเที่ยวในเกาะช้าง

ตารางที่ 4 วิธีการรับทราบข่าวสาร-สื่อประชาสัมพันธ์ของนักท่องเที่ยว

การรับทราบสื่อประชาสัมพันธ์	จำนวน	ร้อยละ
สื่อโทรทัศน์	64	32.0
สื่อสิ่งตีพิมพ์	42	21.0
สื่อวิทยุ	4	2.0
สื่ออินเทอร์เน็ต	36	18.0
จากบุคคลที่รู้จัก	54	27.0
รวม	200	100.0

จากตารางที่ 4 พบว่านักท่องเที่ยวที่ตอบแบบสอบถามร้อยละ 32.0 ได้ข้อมูลการท่องเที่ยวเกาะช้างจากสื่อประชาสัมพันธ์ทางโทรทัศน์มากที่สุด รองลงมาร้อยละ 27.0 ได้ข้อมูลการท่องเที่ยวเกาะช้างจากบุคคลที่รู้จัก ร้อยละ 21.0 ได้ข้อมูลจากหนังสือพิมพ์ วารสาร นิตยสาร

ตารางที่ 5 ประวัติการท่องเที่ยวเกาะช้างของนักท่องเที่ยว

ประวัติการท่องเที่ยวเกาะช้าง	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เคย	88	44.0
เคยมา 1 ครั้ง	54	27.0
เคยมา 2 ครั้ง	19	9.5
เคยมา 3 ครั้งขึ้นไป	39	19.5
รวม	200	100.0

จากตารางที่ 5 พบว่านักท่องเที่ยวที่ตอบแบบสอบถามร้อยละ 44.0 มาเที่ยวครั้งนี้เป็นครั้งแรก รองลงมาร้อยละ 27.0 เคยมาเที่ยวเกาะช้าง 1 ครั้ง และร้อยละ 19.5 เคยมาเที่ยวเกาะช้างมากกว่า 3 ครั้ง

ตารางที่ 6 วัตถุประสงค์การท่องเที่ยวเกาะช้างของนักท่องเที่ยว

วัตถุประสงค์การเดินทาง	จำนวน	ร้อยละ
พักผ่อนหย่อนใจ	108	54.0
สัมผัสธรรมชาติ	56	28.0
เพื่อการศึกษา	18	9.0
ทำงาน	18	9.0
รวม	200	100.0

จากตารางที่ 6 พบว่านักท่องเที่ยวที่ตอบแบบสอบถามร้อยละ 54.0 มีวัตถุประสงค์ในการท่องเที่ยวเพื่อพักผ่อนหย่อนใจ รองลงมาร้อยละ 28.0 มีวัตถุประสงค์การท่องเที่ยวเพื่อสัมผัสธรรมชาติ ส่วนร้อยละ 9.0 มีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษาและทำงาน

ตารางที่ 7 ฤดูกาลที่นักท่องเที่ยวเห็นว่าเหมาะสำหรับการท่องเที่ยวเกาะช้างมากที่สุด

ฤดูกาลที่เหมาะสม	จำนวน	ร้อยละ
ฤดูร้อน	25	12.5
ฤดูฝน	37	18.5
ฤดูหนาว	49	24.5
เที่ยวได้ทุกฤดู	58	29.0
รวม	200	100.0

จากตารางที่ 7 พบว่านักท่องเที่ยวที่ตอบแบบสอบถามร้อยละ 29.0 เห็นว่าสามารถเที่ยวได้ทุกฤดู รองลงมาร้อยละ 24.5 มีความเห็นว่าฤดูหนาวมีความเหมาะสมสำหรับการท่องเที่ยว

ตารางที่ 8 วิธีการเดินทางมาเกาะช้างของนักท่องเที่ยว

วิธีเดินทางมาเกาะช้าง	จำนวน	ร้อยละ
รถส่วนบุคคล	103	51.5
รถโดยสารประจำทาง	84	42.0
บริษัทนำเที่ยว	11	5.5
วิธีอื่น ๆ	2	1.0
รวม	200	100.0

จากตารางที่ 8 พบว่านักท่องเที่ยวผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 51.5 เดินทางมาโดยใช้รถส่วนตัว รองลงมาร้อยละ 42.0 ใช้รถโดยสารประจำทาง ร้อยละ 5.5 เดินทางโดยใช้รถของบริษัทนำเที่ยว

ตารางที่ 9 จำนวนสมาชิกที่ร่วมเดินทางมาเกาะช้าง

จำนวนสมาชิกร่วมเดินทาง	จำนวน	ร้อยละ
เดินทางคนเดียว	20	10.0
2-3 คน	84	42.0
4-6 คน	55	27.5
7 คนขึ้นไป	41	20.5
รวม	200	100.0

จากตารางที่ 9 พบว่านักท่องเที่ยวผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 42.0 มีสมาชิกที่ร่วมเดินทางมาด้วยประมาณ 2-3 คน รองลงมาร้อยละ 27.5 มีสมาชิกร่วมเดินทาง 4-6 คน ร้อยละ 20.5 มีสมาชิกร่วมเดินทาง 7 คนขึ้นไป มีเพียงร้อยละ 10.0 ที่เดินทางมาคนเดียว

ตารางที่ 10 ความสัมพันธ์ของกลุ่มนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาเกาะช้าง

ความสัมพันธ์ของกลุ่มบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
ครอบครัว เพื่อนสนิท	89	44.5
เพื่อนร่วมงาน	56	28.0
บริษัทนำเที่ยว	7	3.5
สถาบันการศึกษา	28	14.0
เดินทางมาคนเดียว	20	10.0
รวม	200	100.0

จากตารางที่ 10 พบว่านักท่องเที่ยวที่ตอบแบบสอบถามร้อยละ 44.5 เดินทางมากับครอบครัว หรือเพื่อนสนิท ร้อยละ 28.0 เดินทางมากับเพื่อนร่วมงาน ร้อยละ 14.0 เดินทางมากับเพื่อนร่วมสถาบันการศึกษา มีเพียงร้อยละ 3.5 เท่านั้นที่เดินทางมากับบริษัทนำเที่ยว

ตารางที่ 11 ลักษณะการพักผ่อนของนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาเกาะช้าง

ลักษณะการพักผ่อน	จำนวน	ร้อยละ
มาเช้า กลับเย็น	26	13.0
พักผ่อน 1 คืน	76	38.0
พักผ่อน 2 คืน	67	33.5
พักผ่อน 3 คืนขึ้นไป	31	15.5
รวม	200	100.0

จากตารางที่ 11 พบว่านักท่องเที่ยวที่ตอบแบบสอบถามร้อยละ 38.0 มีการพักผ่อนบนเกาะช้าง 1 คืน ร้อยละ 33.5 มีการพักผ่อนบนเกาะช้าง 2 คืน ร้อยละ 15.5 มีการพักผ่อนบนเกาะช้าง 3 คืนขึ้นไป มีเพียงร้อยละ 13.0 ที่เดินทางแบบมาเช้า – กลับเย็น

ตารางที่ 12 ค่าใช้จ่ายโดยประมาณของนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาเกาะช้าง (ต่อคน)

ค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยว (ต่อคน)	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 1,000 บาท	54	27.0
1,001 – 1,500 บาท	35	17.5
1,501 – 2,000 บาท	19	9.5
2,001 – 2,500 บาท	35	17.5
2,500 – 3,000 บาท	25	12.5
3,001 บาท ขึ้นไป	32	16.0
รวม	200	100.0

จากตารางที่ 12 พบว่า นักท่องเที่ยวที่ตอบแบบสอบถามร้อยละ 27.0 มีค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยวบนเกาะช้างต่อครั้ง ไม่เกิน 1,000 บาท ร้อยละ 17.5 มีค่าใช้จ่ายอยู่ในช่วง 1,001 – 1,500 บาท และ 2,001 – 2,500 บาท

ตารางที่ 13 สิ่งอำนวยความสะดวกที่นักท่องเที่ยวต้องการให้มีการจัดเพิ่มมากขึ้น

สิ่งอำนวยความสะดวกที่ต้องการ	จำนวน	ร้อยละ
โทรศัพท์สาธารณะ	49	24.5
ร้านขายของที่ระลึก	29	14.5
ห้องน้ำสาธารณะ	99	49.5
อื่น ๆ	23	11.5
รวม	200	100.0

จากตารางที่ 13 พบว่าสิ่งอำนวยความสะดวกที่นักท่องเที่ยวที่ตอบแบบสอบถามต้องการให้มีการจัดเพิ่มมากที่สุดคือห้องน้ำสาธารณะ คิดเป็นร้อยละ 49.5 รองลงมาคือโทรศัพท์สาธารณะ คิดเป็นร้อยละ 24.5 ร้านขายของที่ระลึก คิดเป็นร้อยละ 14.5

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในด้านต่างๆ

ตารางที่ 14 ร้อยละและความถี่ของความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในด้านแหล่งท่องเที่ยว

ความพึงพอใจด้านแหล่งท่องเที่ยว	ระดับความพึงพอใจ				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
1. ความน่าสนใจของแหล่งท่องเที่ยวภายในเกาะ	1 (0.5)	15 (7.5)	81 (40.5)	70 (35.0)	33 (16.5)
2. ความสะอาดของแหล่งท่องเที่ยวภายในเกาะ	18 (9.0)	46 (23.0)	96 (48.0)	35 (17.5)	5 (2.5)
3. ความสะดวกในการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยวภายในเกาะ	10 (5.0)	39 (19.5)	98 (49.0)	51 (25.5)	2 (1.0)
4. ความปลอดภัยของแหล่งท่องเที่ยวภายในเกาะ	13 (6.5)	34 (17.0)	102 (51.0)	50 (25.0)	1 (0.5)

จากตารางที่ 14 พบว่านักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวหมู่เกาะช้าง จังหวัดตราด มีระดับความพึงพอใจในแหล่งท่องเที่ยวในภาพรวมและรายข้อย่อยอยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง โดยนักท่องเที่ยวที่ตอบแบบสอบถามร้อยละ 16.5 มีความสนใจแหล่งท่องเที่ยวภายในเกาะมากที่สุด ร้อยละ 9.0 เห็นว่าความสะอาดของแหล่งท่องเที่ยวภายในเกาะยังมีน้อยมาก ร้อยละ 25.5 เห็นว่าความสะดวกในการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยวภายในเกาะอยู่ในระดับมาก และร้อยละ 25.0 เห็นว่าความปลอดภัยของแหล่งท่องเที่ยวภายในเกาะยังอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 15 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และเกณฑ์แปลความความพึงพอใจต่อแหล่งท่องเที่ยว

ความพึงพอใจด้านแหล่งท่องเที่ยว	ระดับความพึงพอใจ		
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	เกณฑ์แปลความ
1. ความน่าสนใจของแหล่งท่องเที่ยวภายในเกาะ	3.60	0.87	มาก
2. ความสะอาดของแหล่งท่องเที่ยวภายในเกาะ	2.82	0.91	ปานกลาง
3. ความสะดวกในการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยวภายในเกาะ	2.98	0.83	ปานกลาง
4. ความปลอดภัยของแหล่งท่องเที่ยวภายในเกาะ	2.96	0.84	ปานกลาง
ภาพรวม	3.09	0.59	ปานกลาง

จากตารางที่ 15 พบว่าในภาพรวมนักท่องเที่ยวที่ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในด้านแหล่งท่องเที่ยวในเกาะช้างอยู่ในเกณฑ์ปานกลาง โดยแต่ละประเด็นเรียงตามลำดับมากไปน้อยได้แก่

1. ความน่าสนใจของแหล่งท่องเที่ยวภายในเกาะ
2. ความสะดวกในการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยวภายในเกาะ
3. ความปลอดภัยของแหล่งท่องเที่ยวภายในเกาะ
4. ความสะอาดของแหล่งท่องเที่ยวภายในเกาะ

ตารางที่ 16 ร้อยละและความถี่ของความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในด้านการประชาสัมพันธ์

ความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์	ระดับความพึงพอใจ				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
1. ความน่าสนใจของสื่อประชาสัมพันธ์	12 (6.0)	37 (18.5)	87 (43.5)	60 (30.0)	4 (2.0)
2. การเข้าถึงช่องทางประชาสัมพันธ์ในแต่ละช่องทาง	13 (6.5)	47 (23.5)	96 (48.0)	41 (20.5)	3 (1.5)
3. ความรวดเร็วในการสืบค้นข้อมูลแหล่งท่องเที่ยว	19 (9.5)	41 (20.5)	87 (43.5)	48 (24.0)	5 (2.5)
4. การปรับปรุงข้อมูลให้มีความทันสมัย	21 (10.5)	38 (19.0)	91 (45.5)	46 (23.0)	4 (2.0)

จากตารางที่ 16 พบว่านักท่องเที่ยวที่ตอบแบบสอบถามร้อยละ 30.0 เห็นว่าสื่อประชาสัมพันธ์มีความน่าสนใจอยู่ในระดับมาก ร้อยละ 23.5 เห็นว่าการเข้าถึงช่องทางประชาสัมพันธ์แต่ละช่องทางยังอยู่ในระดับน้อย ร้อยละ 24.0 มีความพึงพอใจต่อความรวดเร็วในการสืบค้นข้อมูลแหล่งท่องเที่ยวอยู่ในระดับมาก และร้อยละ 23.0 เห็นว่าความมีการปรับปรุงข้อมูลให้มีความทันสมัยอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 17 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และเกณฑ์แปลความความพึงพอใจต่อการประชาสัมพันธ์

ความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์	ระดับความพึงพอใจ		
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	เกณฑ์แปลความ
1. ความน่าสนใจของสื่อประชาสัมพันธ์	3.04	0.90	ปานกลาง
2. การเข้าถึงช่องทางประชาสัมพันธ์ในแต่ละช่องทาง	2.87	0.86	ปานกลาง
3. ความรวดเร็วในการสืบค้นข้อมูลแหล่งท่องเที่ยว	2.90	0.96	ปานกลาง
4. การปรับปรุงข้อมูลให้มีความทันสมัย	2.87	0.95	ปานกลาง
ภาพรวม	2.92	0.77	ปานกลาง

จากตารางที่ 17 พบว่าในภาพรวมและรายข้อ นักท่องเที่ยวที่ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในด้านการประชาสัมพันธ์อยู่ในเกณฑ์ปานกลาง โยแต่ละประเด็นเรียงตามลำดับมากไปน้อยได้แก่

1. ความน่าสนใจของสื่อประชาสัมพันธ์
2. ความรวดเร็วในการสืบค้นข้อมูลแหล่งท่องเที่ยว
3. การเข้าถึงช่องทางประชาสัมพันธ์แต่ละช่องทาง
4. การปรับปรุงข้อมูลให้มีความทันสมัย

ตารางที่ 18 ร้อยละและความถี่ของความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในด้านที่พัก

ความพึงพอใจด้านที่พัก	ระดับความพึงพอใจ				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
1. ความเพียงพอของเรื่อรับ - ส่ง	4 (2.0)	31 (15.5)	78 (39.0)	75 (37.5)	12 (6.0)
2. ความเพียงพอของห้องพัก	3 (1.5)	28 (14.0)	79 (39.5)	67 (33.5)	23 (11.5)
3. ความเหมาะสมของราคาห้องพัก	31 (15.5)	54 (27.0)	71 (35.5)	41 (20.5)	3 (1.5)
4. ความสะดวก ปลอดภัยของที่พัก	8 (4.0)	42 (21.0)	98 (49.0)	49 (24.5)	3 (1.5)

จากตารางที่ 18 พบว่า นักท่องเที่ยวที่ตอบแบบสอบถามร้อยละ 37.5 เห็นว่าความเพียงพอของเรื่อรับ - ส่ง อยู่ในระดับมาก ร้อยละ 14.0 เห็นว่าความเพียงพอของห้องพักยังมีน้อยอยู่ ร้อยละ 27.0 เห็นว่าความเหมาะสมของราคาห้องพักยังมีน้อยอยู่ และร้อยละ 24.5 เห็นว่าความสะดวก ปลอดภัยของที่พักอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 19 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และเกณฑ์แปลความความพึงพอใจต่อที่พัก

ความพึงพอใจด้านที่พัก	ระดับความพึงพอใจ		
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	เกณฑ์แปลความ
1. ความเพียงพอของเรือขนส่ง	3.30	0.87	ปานกลาง
2. ความเพียงพอของห้องพัก	3.40	0.92	ปานกลาง
3. ความเหมาะสมของราคาห้องพัก	2.65	1.02	ปานกลาง
4. ความสะดวก ปลอดภัยของที่พัก	2.99	0.82	ปานกลาง
ภาพรวม	3.08	0.61	ปานกลาง

จากตารางที่ 19 พบว่า ในภาพรวมและรายข้อย่อยนักท่องเที่ยวที่ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในด้านที่พักอยู่ในเกณฑ์ปานกลาง โดยแต่ละประเด็นเรียงตามลำดับมากไปน้อยได้แก่

1. ความเพียงพอของห้องพัก
2. ความเพียงพอของเรือขนส่ง
3. ความสะดวก ปลอดภัยของที่พัก
4. ความเหมาะสมของราคาห้องพัก

ตารางที่ 20 ร้อยละและความถี่ของความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในด้านการให้บริการ

ความพึงพอใจด้านการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
1. ความชัดเจน เพียงพอของป้ายบอกทาง แหล่งท่องเที่ยว	11 (5.5)	48 (24.0)	95 (47.5)	41 (20.5)	5 (2.5)
2. การจัดการด้านการจราจรภายในเกาะ	19 (9.5)	65 (32.5)	91 (45.5)	24 (12.0)	1 (0.5)
3. การดูแลความปลอดภัยของเจ้าหน้าที่ภายในเกาะ	18 (9.0)	71 (35.5)	84 (42.0)	25 (12.5)	2 (1.0)
4. การอำนวยความสะดวกให้แก่นักท่องเที่ยว	14 (7.0)	59 (29.5)	88 (44.0)	37 (18.5)	2 (1.0)

จากตารางที่ 20 พบว่า นักท่องเที่ยวที่ตอบแบบสอบถามร้อยละ 24.0 มีความพึงพอใจในความชัดเจน ความเพียงพอของป้ายบอกทางแหล่งท่องเที่ยวอยู่ในระดับน้อย ร้อยละ 32.5 มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการจัดการด้านการจราจรภายในเกาะอยู่ในระดับน้อย ร้อยละ 35.5 มีความพึงพอใจในการดูแลความปลอดภัยของเจ้าหน้าที่ภายในเกาะอยู่ในระดับน้อย และร้อยละ 29.5 มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกให้นักท่องเที่ยวอยู่ในระดับน้อย

ตารางที่ 21 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และเกณฑ์แปลความความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ความพึงพอใจด้านการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ		
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	เกณฑ์แปลความ
1. ความชัดเจน เพียงพอของป้ายบอกทาง แหล่งท่องเที่ยว	2.91	0.87	ปานกลาง
2. การจัดการด้านการจราจรภายในเกาะ	2.61	0.84	ปานกลาง
3. การดูแลความปลอดภัยของเจ้าหน้าที่ภายในเกาะ	2.61	0.86	ปานกลาง
4. การอำนวยความสะดวกให้นักท่องเที่ยว	2.77	0.87	ปานกลาง
ภาพรวม	2.73	0.71	ปานกลาง

จากตารางที่ 21 พบว่า ในภาพรวมและรายชื่อนักท่องเที่ยวที่ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในด้านการให้บริการอยู่ในเกณฑ์ปานกลาง โดยแต่ละประเด็นเรียงตามลำดับมากไปน้อยได้แก่

1. ความชัดเจน เพียงพอของป้ายบอกทาง แหล่งท่องเที่ยว
2. การอำนวยความสะดวกให้นักท่องเที่ยว
3. การดูแลความปลอดภัยของเจ้าหน้าที่ภายในเกาะ
4. การจัดการด้านการจราจรภายในเกาะ

ส่วนที่ 3 ความสัมพันธ์ระหว่างความสำเร็จของการพัฒนาการท่องเที่ยวกับความพึงพอใจในการพัฒนาการท่องเที่ยวเกาะช้าง จังหวัดตราด

ตารางที่ 22 ความถี่ ร้อยละ และความสัมพันธ์ระหว่างความสำเร็จของการพัฒนาการท่องเที่ยวกับความพึงพอใจในการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว

ระดับความพึงพอใจในการพัฒนา ด้านแหล่งท่องเที่ยว	ระดับความสำเร็จของการพัฒนาการท่องเที่ยว			รวม
	น้อย	ปานกลาง	มาก	
น้อย	20 10.0%	22 11.0%	-	42 21.0%
ปานกลาง	12 6.0%	103 51.5%	12 6.0%	127 63.5%
มาก	-	17 8.5%	14 7.0%	31 15.5%
รวม	32 16.0%	142 71.0%	26 13.0%	200 100.0%

$$\chi^2 = 70.984$$

$$df = 4$$

$$p = 0.00$$

$$EF = 22.2 \%$$

$$p - \text{Value} < 0.05$$

จากตารางที่ 22 พบว่า ความพึงพอใจในการพัฒนาการท่องเที่ยวด้านแหล่งท่องเที่ยวมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จของการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 (P-Value < 0.05)

ตารางที่ 23 ความถี่ ร้อยละ และความสัมพันธ์ระหว่างความสำเร็จของการพัฒนาการท่องเที่ยว กับ ความพึงพอใจในการพัฒนาด้านการประชาสัมพันธ์

ระดับความพึงพอใจในการพัฒนา ด้านการประชาสัมพันธ์	ระดับความสำเร็จของการพัฒนาการท่องเที่ยว			รวม
	น้อย	ปานกลาง	มาก	
น้อย	31 15.5%	31 15.5%	1 0.5%	63 31.5%
ปานกลาง	1 0.5%	93 46.5%	7 3.5%	101 50.5%
มาก	-	18 9.0%	18 9.0%	36 18.0%
รวม	32 16.0%	142 71.0%	26 13.0%	200 100.0%

$$\chi^2 = 123.255$$

$$df = 4$$

$$p = 0.00$$

$$EF = 11.1 \%$$

$$p\text{-Value} < 0.05$$

จากตารางที่ 23 พบว่า ความพึงพอใจในการพัฒนาการท่องเที่ยวด้านการประชาสัมพันธ์ มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จของการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 (P-Value < 0.05)

ตารางที่ 24 ความถี่ ร้อยละ และความสัมพันธ์ระหว่างความสำเร็จของการพัฒนาการท่องเที่ยว
กับความพึงพอใจในการพัฒนาด้านการให้บริการด้านที่พัก

ระดับความพึงพอใจในการพัฒนา ด้านการให้บริการด้านที่พัก	ระดับความสำเร็จของการพัฒนาการท่องเที่ยว			รวม
	น้อย	ปานกลาง	มาก	
น้อย	20 10.0%	17 8.5%	-	37 18.5%
ปานกลาง	12 6.0%	101 50.5%	8 4.0%	121 60.5%
มาก	-	24 12.0%	18 9.0%	42 21.0%
รวม	32 16.0%	142 71.0%	26 13.0%	200 100.0%

$$\chi^2 = 87.472$$

$$df = 4$$

$$p = 0.00$$

$$EF = 11.1 \%$$

$$p\text{-Value} < 0.05$$

จากตารางที่ 24 พบว่า ความพึงพอใจในการพัฒนาการท่องเที่ยวด้านการให้บริการด้านที่
พัก มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จของการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 (P-
Value < 0.05)

ตารางที่ 25 ความถี่ ร้อยละ และความสัมพันธ์ระหว่างความสำเร็จของพัฒนาการท่องเที่ยว กับ ความพึงพอใจในการพัฒนาด้านการให้บริการทั่วไป

ระดับความพึงพอใจในการพัฒนา ด้านการให้บริการทั่วไป	ระดับความสำเร็จของการพัฒนาการท่องเที่ยว			รวม
	น้อย	ปานกลาง	มาก	
น้อย	27 13.5%	61 30.5%	-	88 44.0%
ปานกลาง	5 2.5%	74 37.0%	13 6.5%	92 46.0%
มาก	-	7 3.5%	13 6.5%	33 10.0%
รวม	32 16.0%	142 71.0%	26 13.0%	200 100.0%

$$\chi^2 = 115.481$$

$$df = 4$$

$$p = 0.00$$

$$EF = 22.2 \%$$

$$p\text{-Value} < 0.05$$

จากตารางที่ 25 พบว่า ความพึงพอใจในการพัฒนาการท่องเที่ยวด้านการให้บริการทั่วไป มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จของการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 (P-Value < 0.05)

ส่วนที่ 4 สรุปแบบสอบถามปลายเปิด แนวคิดในการปรับปรุงและพัฒนาการท่องเที่ยวของเกาะช้าง

จากแบบสอบถามปลายเปิด ที่ถามนักท่องเที่ยวในด้านการปรับปรุงและพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวภายในเกาะช้าง มีนักท่องเที่ยวให้ความคิดเห็นในเรื่องดังกล่าว โดยเรียงลำดับความสำคัญจากมากไปหาน้อย ดังนี้

สิ่งอำนวยความสะดวกที่ต้องการให้มีการจัดเพิ่มเติม

สิ่งอำนวยความสะดวก	ความถี่
เพิ่มถังขยะ	41
ที่จอดรถสาธารณะ	35
การขยายขนาดเส้นทางให้กว้างขึ้น	32
ไฟให้แสงสว่างในถนน	29
ป้ายประชาสัมพันธ์	19
ชายหาดสาธารณะ	14
ร้านอาหารราคาถูกลง	7
ร้านค้า 24 ชั่วโมง	4

แนวความคิดในการพัฒนาปรับปรุงแหล่งท่องเที่ยว การให้บริการทั้งภาครัฐและเอกชน

แนวความคิดในการพัฒนา	ความถี่
การรักษาความสะอาด การกำจัดขยะ	74
ราคาที่พักยังสูงอยู่ ควรปรับลดราคาให้ถูกลง	62
เพิ่มการให้บริการด้านการคมนาคม ขยายถนน เส้นทางวิ่ง	48
ปรับปรุงการให้บริการของภาคเอกชนในด้าน Service mind	46
เพิ่มมาตรการรักษาความปลอดภัยให้แก่นักท่องเที่ยว	37
การจัดระเบียบห้องพัก บังกะโล โรงแรม	28
พัฒนาจุดชมวิวเพิ่มมากขึ้น	36
การกำจัดแมลง จิ้งจก	20
เพิ่มการบริการจากภาครัฐให้มากขึ้น	15

ส่วนที่ 5 สรุปการสัมภาษณ์เชิงลึกจากนักท่องเที่ยวจำนวน 10 คน

1. มุมเหตุจูงใจในการเดินทางมาท่องเที่ยวเกาะช้างฯ

ผู้ให้สัมภาษณ์เดินทางมาท่องเที่ยวเกาะช้างเนื่องจากได้รับทราบการประชาสัมพันธ์ทางสื่อโทรทัศน์ มากที่สุด รองลงมาคือต้องการสัมผัสธรรมชาติและความงดงามของเกาะ ได้รับคำแนะนำจากคนรู้จัก และเพื่อพักผ่อนในวันหยุด

2. สิ่งที่ทำให้สัมภาษณ์พึงพอใจในเกาะมากที่สุด

ผู้ให้สัมภาษณ์มีความพึงพอใจในความเป็นธรรมชาติ ความสวยงามของแหล่งท่องเที่ยว และกิจกรรมการท่องเที่ยวในรูปแบบต่าง ๆ มากที่สุด นอกจากนี้ได้ยังพึงพอใจในควมมีอัธยาศัยของชาวบ้าน การให้บริการที่น่าประทับใจจากผู้ให้บริการด้านที่พัก

3. สิ่งที่ต้องการให้ปรับปรุง และข้อเสนอแนะทั่วไป

ผู้ให้สัมภาษณ์ต้องการให้มีการปรับปรุงในด้านการจัดการเกี่ยวกับขยะ และการรักษาความสะอาด มากที่สุด รองลงมาได้แก่การจัดการด้านการจราจรภายในเกาะ รวมถึงที่การจัดบริการที่จอดรถให้เพียงพอ รักษาความเป็นธรรมชาติภายในหมู่เกาะช้างให้มากที่สุด เพิ่มจำนวนที่นั่งรับประทานอาหารที่มีร่มเงา เพิ่มจำนวนร้านอาหารให้เพียงพอ ปรับปรุงสภาพชายหาดและสภาพทางเดินธรรมชาติ ควรวางแผนเกี่ยวกับการกำจัดขยะมูลฝอยภายในเกาะช้างให้มากขึ้น เพิ่มการประชาสัมพันธ์ข้อมูลของแหล่งท่องเที่ยวในหมู่เกาะช้างตามสื่อต่าง ๆ ให้ครอบคลุม โดยเน้นทางอินเตอร์เน็ต และทางโทรทัศน์ ควรมีการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เช่น จัดอบรมเจ้าหน้าที่ด้านจิตวิทยาการให้บริการ ด้านข้อมูลเบื้องต้นของแหล่งท่องเที่ยวภายในหมู่เกาะช้าง และเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่เพื่ออำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยว

นอกจากนี้ผู้ให้สัมภาษณ์ต้องการให้มีการควบคุมเกี่ยวกับราคาที่พัก ราคาอาหาร การจัดระเบียบรถจักรยานยนต์รับจ้าง และควรมีการจัดให้มีจุดชมทัศนียภาพ รวมถึงการจัดป้ายประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้น

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย

ในการศึกษาวิจัย ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในหมู่เกาะช้าง จังหวัดตราด โดยศึกษาจากนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวภายในบริเวณเกาะช้าง จังหวัดตราด ระหว่างช่วงเวลา 10.00 – 14.00 น. ของวันเสาร์ – อาทิตย์ และจันทร์ ระหว่างเดือนตุลาคม 2547 ถึงเดือนพฤศจิกายน 2547 จำนวน 200 คน ดังรายละเอียดที่ได้แสดงไว้แล้วข้างต้น สามารถวิเคราะห์และสรุปผลการวิจัย โดยจำแนกตามวัตถุประสงค์และสมมติฐานของการวิจัย ดังนี้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาทัศนคติและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ที่มีต่อเกาะช้าง จังหวัดตราด
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความสำเร็จและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการท่องเที่ยวในเกาะช้าง จังหวัดตราด
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะของนักท่องเที่ยวต่อการท่องเที่ยวในเกาะช้าง

สมมติฐานของการวิจัย

1. ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อแหล่งท่องเที่ยวมีความสัมพันธ์กับระดับความสำเร็จของการพัฒนาการท่องเที่ยว
2. ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการประชาสัมพันธ์มีความสัมพันธ์กับระดับความสำเร็จของการพัฒนาการท่องเที่ยว
3. ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการให้บริการที่พักรักษาความสัมพันธ์กับระดับความสำเร็จของการพัฒนาการท่องเที่ยว
4. ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการบริการทั่วไปมีความสัมพันธ์กับระดับความสำเร็จของการพัฒนาการท่องเที่ยว

ผลการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวในหมู่เกาะช้าง จังหวัดตราดมีทัศนคติและความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวในหมู่เกาะช้างในด้านแหล่งท่องเที่ยวภายในเกาะช้าง

การประชาสัมพันธ์ ที่พัก และการให้บริการในภาพรวมอยู่ในเกณฑ์มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ด้านการทดสอบสมมติฐานทั้ง 4 ข้อ พบว่าความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อแหล่งท่องเที่ยวภายในเกาะช้าง การประชาสัมพันธ์ ที่พัก และการให้บริการทั่วไป มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสำเร็จของการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 กล่าวคือเมื่อระดับความพึงพอใจในแต่ละด้านน้อยระดับความสำเร็จของการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวก็จะอยู่ในระดับน้อย และเมื่อระดับความพึงพอใจในแต่ละด้านมากขึ้นระดับความสำเร็จของการพัฒนาการท่องเที่ยวก็มากขึ้นด้วย ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ข้อเสนอแนะของนักท่องเที่ยวต่อการท่องเที่ยวในเกาะช้าง พบว่านักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยวในหมู่เกาะช้าง จังหวัดตราดมีข้อเสนอแนะในการพัฒนาให้กิ่งอำเภอเกาะช้างมีชื่อเสียงเป็นที่สนใจของนักท่องเที่ยวมากขึ้น ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประกอบด้วย เพิ่มถังขยะ ที่จอดรถสาธารณะ ขยายเส้นทางให้กว้างขึ้น ประชาสัมพันธ์ที่รวดเร็วและข้อมูลทันสมัยครอบคลุมความต้องการของนักท่องเที่ยวและไฟฟ้าสาธารณะ ด้านการพัฒนาปรับปรุงแหล่งท่องเที่ยว ประกอบด้วย การรักษาความสะอาด ราคาห้องพัก เพิ่มการบริการด้านคมนาคม ความปลอดภัย และพัฒนาจุดชมวิวกว้างให้มากขึ้น

การอภิปรายผล

ด้านความสัมพันธ์ พบว่าปัจจัยการพัฒนาในด้านแหล่งท่องเที่ยว การประชาสัมพันธ์ การให้บริการด้านที่พัก และการให้บริการทั่วไป มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จของการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 กล่าวคือ เมื่อระดับความพึงพอใจในการพัฒนาในแต่ละด้านน้อย ระดับความสำเร็จของการพัฒนาการท่องเที่ยวก็จะอยู่ในระดับน้อย และเมื่อระดับความพึงพอใจในการให้บริการมากขึ้น ระดับความสำเร็จของการพัฒนาการท่องเที่ยวก็มากขึ้นด้วย ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ว่าสภาพแวดล้อมของสถานที่ท่องเที่ยว ที่พัก การบริการที่ดี เป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลให้การพัฒนาการท่องเที่ยวของกิ่งอำเภอเกาะช้าง จังหวัดตราด ประสบผลสำเร็จ อีกทั้งสอดคล้องกับการศึกษาของวันทนา สุรชีวิน (2541) ศึกษาเรื่องการเปิดรับข่าวสาร ความรู้ทัศนคติของนักท่องเที่ยว ชาวต่างประเทศกับการเดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทยในปีท่องเที่ยวไทย 2541 – 2542 ผลการศึกษาพบว่าตัวแปรการเปิดรับข่าวสารการท่องเที่ยวในประเทศไทย ความรู้เกี่ยวกับประเทศไทย และทัศนคติต่อประเทศไทยของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติสามารถอธิบายการเดินทางมาท่องเที่ยวในประเทศไทยในปี 2542 ได้ร้อยละ 23.19 โดยความรู้เกี่ยวกับ

ประเทศไทยสามารถอธิบายการตัดสินใจเกี่ยวกับการเดินทางมาท่องเที่ยวในประเทศไทยได้ดีที่สุด รองลงมาได้แก่ ทศนคติต่อประเทศไทยและการเปิดรับข่าวสารการท่องเที่ยวในประเทศไทย ตามลำดับ สุขสันต์ ส่งประเสริฐ (2542) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่อ ผลงานบริการของตำรวจสถานีตำรวจภูธรตำบลพิทยา ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่องานบริการตำรวจ ได้แก่ กระบวนการให้บริการที่รวดเร็ว และ พฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่มุ่งเน้นการให้บริการ และฐปณี สุวรรณฉัตรชัย (2542) ศึกษาเรื่องการแสวงหาข่าวสาร การใช้ประโยชน์ และความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อข้อมูลข่าวสารของ ศูนย์การส่งเสริมการท่องเที่ยวกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่าการแสวงหาข่าวสารเกี่ยวกับการท่องเที่ยวกรุงเทพมหานครมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในข่าวสาร การใช้ประโยชน์จาก ข่าวสารการท่องเที่ยวกรุงเทพมหานครมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในข่าวสาร อภิปรายได้ว่า การพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวด้าน โครงสร้างพื้นฐาน เช่นการพัฒนาถนน ปรับปรุงภูมิทัศน์ ความสะอาดสถานที่ท่องเที่ยว ไฟฟ้าแสงสว่างเป็นต้น การบริการเช่น ศูนย์บริการนักท่องเที่ยว ห้องน้ำ ห้องส้วม บอร์ดแสดงข้อมูลข่าวสารที่สำคัญ และการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกในแหล่งท่องเที่ยว เช่น ป้ายบอกทาง ที่พัก ที่จอดรถ การพัฒนาคุณภาพการให้บริการ เช่น ธุรกิจโรงแรม ธุรกิจบริษัทนำเที่ยว เพื่อยกมาตรฐานด้านต่าง ๆ การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัยและ รวดเร็ว ย่อมส่งผลต่อระดับความสำเร็จของการพัฒนาการท่องเที่ยวของเกาะช้าง จังหวัดตราด อีกทั้งจะส่งผลให้ปริมาณของนักท่องเที่ยวที่จะมาท่องเที่ยวเพิ่มขึ้นด้วย ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ว่า การเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวก ตลอดจนบริการด้านอื่นๆ ให้มากขึ้น เพื่อให้นักท่องเที่ยว ได้รับความสะดวกสบายมากขึ้น จะทำให้จำนวนนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศเพิ่ม มากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะ

เพื่อความสมบูรณ์ของวัตถุประสงค์ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยขอเสนอแนวทางบางประการ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการท่องเที่ยวของเกาะช้าง จังหวัดตราด

จากการศึกษาพบว่าด้านแหล่งท่องเที่ยวในเรื่องความสะดวกของแหล่งท่องเที่ยวภายใน เกาะยังมีน้อยมาก ด้านการประชาสัมพันธ์ในเรื่องการเข้าถึงช่องทางประชาสัมพันธ์ในแต่ละ ช่องทางยังอยู่ในระดับน้อย ด้านที่พักในเรื่องความเพียงพอของห้องพัก และความเหมาะสมของ ราคาห้องพักยังมีน้อยอยู่ ด้านการให้บริการในเรื่องความชัดเจน ความเพียงพอของป้ายบอกแหล่ง ท่องเที่ยว การจัดการด้านการจราจรภายในเกาะ การดูแลความปลอดภัยของเจ้าหน้าที่ภายในเกาะ

และการอำนวยความสะดวกให้แก่นักท่องเที่ยวในระดับน้อย จึงมีข้อเสนอแนะในภาพรวมในการที่จะพัฒนาการท่องเที่ยวในหมู่เกาะช้างให้ประสบความสำเร็จ ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะภารกิจด้านการตลาด ในด้านกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ(การติดต่อประสานงาน การโฆษณาประชาสัมพันธ์) ควรดำเนินการดังนี้ ความรวดเร็ว ความเพียงพอ และความสามารถที่จะรับบริการได้ทุกโอกาสและตลอดเวลา โดยเฉพาะในกลุ่มประชาชนทั่วไป นักท่องเที่ยว จึงจำเป็นที่ต้องมีการจัดหาทไกและวิธีการที่จะสามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว สะดวกและรวดเร็ว ทุกกลุ่มสามารถที่จะเข้ามาใช้บริการได้ เช่น การบริการทางอินเทอร์เน็ต ควรเพิ่มการประสานความร่วมมือระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้มากขึ้นโดยเฉพาะการจัดการและพัฒนาการท่องเที่ยวที่ต้องทำงานร่วมมือกับหน่วยงานในท้องถิ่นและภาคเอกชน

2. ด้านการพัฒนา โครงสร้างพื้นฐานต่าง ๆ ในบริเวณแหล่งท่องเที่ยวจะต้องมีหลักวิชาการและไม่ทำลายทัศนียภาพของแหล่งท่องเที่ยว

3. การพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกในแหล่งท่องเที่ยว ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก สอดคล้องกับปริมาณนักท่องเที่ยวที่มายังแหล่งท่องเที่ยว โดยจัดสร้างหรือจัดวางในสถานที่ที่เหมาะสม ไม่ทำลายบรรยากาศแหล่งท่องเที่ยว การพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญคือ ศูนย์บริการข้อมูล แผนที่เส้นทาง ห้องสุขา ถังขยะ และป้ายบอกเส้นทาง ควรมีภาษาอังกฤษด้วย

4. การพัฒนาคุณภาพการให้บริการของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ควรมีการประชาสัมพันธ์อย่างทั่วถึง ความทันสมัยของข้อมูล ความครอบคลุมและน่าเชื่อถือ มีความหลากหลายในการนำเสนอ เช่น จัดทำเป็น วิซีดี โปรสการ์ด เพื่อประชาสัมพันธ์สถานที่

5. การแก้ไขปัญหาด้านการพัฒนาการท่องเที่ยว เป็นการทำงานร่วมกันของหลายฝ่าย เช่น สำนักงาน ททท. เป็นหน่วยงานให้การสนับสนุนด้านวิชาการการท่องเที่ยว สนับสนุนข้อมูลด้านความต้องการของนักท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา เป็นหน่วยงานให้การสนับสนุนด้านงบประมาณ การวางแผนพัฒนาในภาพรวม องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องเป็นหน่วยงานหลักในการบริหารจัดการการท่องเที่ยวในพื้นที่ ควรมีการวางแผนพัฒนาการท่องเที่ยว โดยเน้นการมีส่วนร่วมของประชาชน เพื่อเป็นการสร้างเครือข่ายในการอนุรักษ์วัฒนธรรม ประเพณีแหล่งท่องเที่ยว สิ่งแวดล้อมและธรรมชาติของท้องถิ่น พร้อม ๆ กับการสร้างจิตสำนึกในการเป็นเจ้าบ้านที่ดี ในการต้อนรับนักท่องเที่ยวให้เป็นเสมือนแขกของทุกคน

6. ด้านการกำกับดูแล ปรารบปราม ควรมีการพัฒนาบุคลากรตำรวจท่องเที่ยว ให้มีความสามารถด้านภาษาในการติดต่อสื่อสารมากขึ้น

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

จากการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของการท่องเที่ยวต่อบริการด้านต่าง ๆ พบว่าส่วนใหญ่เป็นการประเมินเฉพาะบางกิจกรรมที่จัดขึ้นเฉพาะที่ จึงควรจะทำการศึกษาในวงกว้างให้ครอบคลุมมากขึ้น

มหาวิทยาลัยบูรพา
Burapha University

มหาวิทยาลัยบูรพา
Burapha University

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กุลชน ธนาพงศธร. (2532). *ประโยชน์และบริการ : เอกสารการสอนวิชาบริหารงานบุคคล หน่วยที่ 8 – 15*. นนทบุรี: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- พิมลจรรย์ นามวัฒน์ และกิตติ วัฒนกุล. (2532). *อำนาจหน้าที่และมนุษยสัมพันธ์ : เอกสารการสอนชุดวิชาความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการบริหาร หน่วยที่ 8 – 15*. นนทบุรี: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ธานีินทร์ สุวงศ์วาร. (2541). *เอกสารประกอบการอบรมการให้บริการสำหรับพยาบาล โรงพยาบาลรามาริบัติ*. กรุงเทพฯ: โรงพยาบาลรามาริบัติ.
- สมพงษ์ เกษมสิน. (2526). *การบริหารบุคคลแนวใหม่*. (พิมพ์ครั้งที่ 8). กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2525). *พจนานุกรมศัพท์สังคมวิทยา ฉบับราชบัณฑิตยสถาน*. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- สุภาวดี คงเจริญ. (2535). *ทัศนคติของผู้ใช้เอกสารภาษาไทยด้านการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย*.
- วิจิตรา ชัยศรี. (2537). *ทัศนคติของประชาชนต่อการพัฒนาการท่องเที่ยวในจังหวัดแม่ฮ่องสอน*.
- เมือง พรหมเกษา. (2539). *ทัศนคติของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มีต่อการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยว : ศึกษากรณีกองกำกับการ 2 กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว*.
- รัฐวุฒิ เจียมศรีพงษ์. (2541). *ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดสภาพแวดล้อมบริเวณหาดบางแสน*.
- วันทนา สุรชีวิน. (2541). *การเปิดรับข่าวสาร ความรู้ ทัศนคติของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศกับการเดินทางมาท่องเที่ยวประเทศไทยในปีท่องเที่ยวไทย 2541 – 2542*.
- สุรีพร ภักธพรนันท์. (2541). *ทัศนคติของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ กรณีศึกษาอุทยานแห่งชาติในจังหวัดกาญจนบุรี*.
- สุขสันต์ ส่งประเสริฐ. (2542). *ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่องานบริการของตำรวจสถานีตำรวจภูธรตำบลพญา*.
- รูปณี สุวรรณฉัตรชัย. (2542). *การแสวงหาข่าวสาร การใช้ประโยชน์ และความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อข่าวสารของศูนย์การส่งเสริมการท่องเที่ยวกรุงเทพมหานคร*.

แบบสอบถาม

คำชี้แจง ทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริง หรือตรงกับข้อคิดเห็นมากที่สุด

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยว

1. เพศ () 1. ชาย () 2. หญิง
2. อายุ () 1. ต่ำกว่า 20 ปี () 2. 20 – 40 ปี
() 3. 40 – 60 ปี () 4. 61 ปี ขึ้นไป
3. ระดับการศึกษาสูงสุด () 1. ประถมศึกษา () 2. มัธยมศึกษา
() 3. อนุปริญญา / ปริญญาตรี () 4. สูงกว่าปริญญาตรี
4. อาชีพ () 1. ค้าขาย () 2. เกษตรกร
() 3. พนักงานบริษัทเอกชน () 4. ข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ
5. รายได้ต่อเดือน () 1. น้อยกว่า 5,000 บาท () 2. 5,000 – 10,000 บาท
() 3. 10,001 – 15,000 บาท () 4. มากกว่า 15,000 บาท
6. ภูมิภาค () 1. ภาคเหนือ () 2. ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
() 3. ภาคกลาง () 4. ภาคตะวันออก
() 5. ภาคตะวันตก () 6. ภาคใต้
() 7. ชาวต่างประเทศ
7. การรับทราบข้อมูลเกี่ยวกับเกาะช้าง () 1. โทรทัศน์ () 2. หนังสือพิมพ์ / วารสาร
() 3. วิทยู () 4. อินเทอร์เน็ต
() 5. จากบุคคลที่รู้จัก () 6. อื่น ๆ
8. ประวัติการท่องเที่ยวในเกาะช้าง () 1. ไม่เคย () 2. เคยมา 1 ครั้ง
() 3. เคยมา 2 ครั้ง () 4. เคยมา 3 ครั้งขึ้นไป
9. วัตถุประสงค์การท่องเที่ยวในครั้งนี้ () 1. พักผ่อนหย่อนใจ () 2. สัมผัสธรรมชาติ
() 3. เพื่อการศึกษา () 4. อื่น ๆ

10. ฤดูกาลที่คิดว่าเหมาะสมที่สุดในการท่องเที่ยวบนเกาะช้าง

- () 1. ฤดูร้อน () 2. ฤดูฝน
() 3. ฤดูหนาว () 4. เที่ยวได้ทุกฤดู

11. วิธีการเดินทางมาท่องเที่ยวเกาะช้าง

- () 1. รถส่วนตัว () 2. รถโดยสารประจำทาง
() 3. บริษัทนำเที่ยว () 4. อื่น ๆ.....

12. จำนวนสมาชิกที่ร่วมเดินทางมาท่องเที่ยวเกาะช้าง

- () 1. มาคนเดียว () 2. 2-3 คน
() 3. 4-6 คน () 4. 7 คน ขึ้นไป

13. ลักษณะความสัมพันธ์ของกลุ่มบุคคลที่ร่วมเดินทาง

- () 1. ครอบครัวเพื่อนสนิท () 2. เพื่อนร่วมงาน
() 3. บริษัทนำเที่ยว () 4. สถาบันการศึกษา
() 5. อื่นๆ

14. ลักษณะการพักผ่อน

- () 1. มาเช้า เย็นกลับ () 2. พักแรม 1 คืน
() 3. พักแรม 2 คืน () 4. พักแรม 3 คืนขึ้นไป

15. ค่าใช้จ่ายทั้งหมดในการท่องเที่ยว (ต่อ 1 คน)

- () 1. ไม่เกิน 1,000 บาท () 2. 1,001 - 1,500 บาท
() 3. 1,501 - 2,000 บาท () 4. 2,001 - 2,500 บาท
() 5. 2,500 - 3,000 บาท () 6. 3,001 บาท ขึ้นไป

16. ท่านประทับใจแหล่งท่องเที่ยวใดมากที่สุด

- () 1. น้ำตก ระบุ
- () 2. ชายหาด ระบุ
- () 3. ปะการัง (ชายหาด

16. ท่านต้องการให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกด้านใดมากที่สุด

- () 1. โทรศัพท์สาธารณะ
() 2. ร้านขายของที่ระลึก
() 3. ห้องน้ำสาธารณะ
() 4. อื่นๆ

ส่วนที่ 2 การสำรวจความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในด้านต่างๆ

ทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจ / ระดับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ปัจจัย	ระดับความพึงพอใจ				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
1. ความน่าสนใจของแหล่งท่องเที่ยวภายในเกาะ					
2. ความสะอาดของแหล่งท่องเที่ยวภายในเกาะ					
3. ความสะดวกในการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยวภายในเกาะ					
4. ความปลอดภัยของแหล่งท่องเที่ยวภายในเกาะ					
5. ความน่าสนใจของสื่อประชาสัมพันธ์					
6. การเข้าถึงช่องทางประชาสัมพันธ์แต่ละช่องทาง					
7. ความสะดวกรวดเร็วในการหาข้อมูลแหล่งท่องเที่ยว					
8. การปรับปรุงข้อมูลการประชาสัมพันธ์ให้ทันสมัย					
9. ความเพียงพอของเรือขนส่ง					
10. ความเพียงพอของห้องพัก					
11. ความเหมาะสมของราคาห้องพัก					
12. ความสะดวก ปลอดภัยของที่พัก					
13. ความเพียงพอของป้ายบอกทาง, แหล่งท่องเที่ยว					
14. การจัดการด้านการจราจรภายในเกาะ					
15. การดูแลความปลอดภัยของเจ้าหน้าที่ภายในเกาะ					
16. การอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยว					

ส่วนที่ 3 แนวคิดในการปรับปรุงและพัฒนาการท่องเที่ยวของเกาะช้าง

1. ท่านมีแนวความคิดในการปรับปรุงและพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวภายในเกาะช้างอย่างไร

.....

.....

.....

2. ท่านมีแนวความคิดในการปรับปรุงการให้บริการของภาคเอกชน เช่น บังกะโล ห้องพัก อย่างไร

.....

.....

.....

มหาวิทยาลัยบูรพา
Burapha University

แบบสัมภาษณ์

นักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวบริเวณเกาะช้าง จังหวัดตราด

1. มุมเหตุจูงใจในการเดินทางมาท่องเที่ยว ณ เกาะช้าง จังหวัดตราด

.....

.....

.....

.....

.....

2. สิ่งที่น่าสนใจมากที่สุด ขณะท่องเที่ยว ณ เกาะช้าง จังหวัดตราด

.....

.....

.....

.....

3. สิ่งที่ไม่ประทับใจ หรือต้องการให้มีการปรับปรุงมากที่สุด ขณะท่องเที่ยว ณ เกาะช้าง จังหวัดตราด

.....

.....

.....

.....

4. ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงด้านสถานที่ ที่พัก การให้บริการ และด้านอื่น ๆ

.....

.....

.....

.....

ประวัติย่อของผู้เขียนปัญหาพิเศษ

ชื่อ-ชื่อสกุล	นายสุรดี ชิดชอบ
วัน เดือน ปีเกิด	วันที่ 28 กันยายน พ.ศ. 2512
สถานที่เกิด	จังหวัดตราด
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	บ้านเลขที่ 54/1 หมู่ที่ 3 ตำบลเกาะช้าง กิ่งอำเภอเกาะช้าง จังหวัดตราด
สถานที่ทำงาน	ห้างหุ้นส่วนจำกัดชิดชอบ

ตำแหน่งและประวัติการทำงาน

พ.ศ. 2545 – ปัจจุบัน ผู้จัดการห้างหุ้นส่วนจำกัดชิดชอบ

วุฒิการศึกษา

พ.ศ. 2539

อุตสาหกรรมศาสตรบัณฑิต

สถาบันราชภัฏรำไพพรรณี

พ.ศ. 2548

รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาวิชาการบริหารทั่วไป)

มหาวิทยาลัยบูรพา