

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยงที่มีต่อการท่องเที่ยวเกาะสีชัง อำเภอเกาะสีชัง  
จังหวัดชลบุรี

ธนกร พึ่งสัมพันธ์

งานนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์การเมืองและการบริหารจัดการ

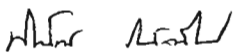
คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

กรกฎาคม 2555

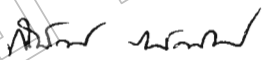
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

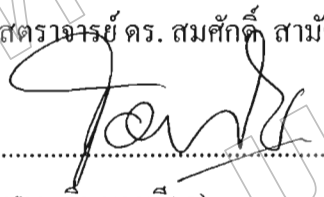
คณะกรรมการควบคุมงานนิพนธ์และคณะกรรมการสอบงานนิพนธ์ ได้พิจารณา  
งานนิพนธ์ของ ธนกร พึ่งสัมพันธ์ ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม  
หลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์การเมืองและการบริหารจัดการ ของ  
มหาวิทยาลัยบูรพาได้


คณะกรรมการควบคุมงานนิพนธ์

  
.....อาจารย์ที่ปรึกษา  
(รองศาสตราจารย์ ดร. สมศักดิ์ สามัคคีธรรม)


คณะกรรมการสอบงานนิพนธ์

  
.....ประธาน  
(รองศาสตราจารย์ ดร. สมศักดิ์ สามัคคีธรรม)

  
.....กรรมการ  
(ดร. โสภาร ถิ่นบางเตียว)

  
.....กรรมการ  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ชัยยนต์ ประดิษฐศิลป์)

คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์อนุมัติให้รับงานนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์การเมืองและการบริหารจัดการ ของ  
มหาวิทยาลัยบูรพา

  
.....คณบดีคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สัมฤทธิ์ ยศสมศักดิ์)

วันที่.....๒.....เดือน.....๑๖.๑๑.๑๖.....พ.ศ. 2555

## ประกาศคุณูปการ

งานนิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จได้ด้วยความกรุณาอนุเคราะห์อย่างยิ่งจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.โอฬาร ถิ่นบางเตียว ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ว่าที่เรือตรี ดร.สมศักดิ์ สามัคคีธรรมที่กรุณาให้ คำปรึกษาแนะแนวทางที่ถูกต้อง ซึ่งทำให้ผู้วิจัยได้รับแนวทางในการศึกษาค้นคว้าหาความรู้ และ ประสบการณ์ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งเป็นอย่างยิ่งและขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่าง สูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบคุณผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่าน ที่ได้ให้ความกรุณาและอนุเคราะห์ตรวจสอบ สอดส่อง รวมทั้งขอบทีมงานทุกท่าน ในพื้นที่สถานที่การท่องเที่ยวเกาะสีชัง จังหวัดชลบุรี ที่ได้ให้ความ อนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยครั้งนี้ และขอขอบพระคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุก ท่านที่ให้ความร่วมมือในการศึกษาครั้งนี้ คุณค่าและประโยชน์ที่เกิดจากผลการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัย ขอมอบเป็นสิ่งบูชาพระคุณของบิดา มารดา รวมทั้งคุณครู อาจารย์ เพื่อน และผู้มีพระคุณของผู้วิจัย ทุกท่าน

ธนกร พึ่งสัมพันธ์



53920283: สาขาวิชา: เศรษฐศาสตร์การเมืองและการบริหารจัดการ; ร.ม. (เศรษฐศาสตร์การเมือง  
และการบริหารจัดการ)

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ/การท่องเที่ยว/นักท่องเที่ยว/เกาะสีชัง/ชลบุรี

ธนกร พึ่งสัมพันธ์: ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการท่องเที่ยวเกาะสีชัง  
อำเภอเกาะสีชัง จังหวัดชลบุรี (SATISFACTION OF TOURISTS TOWARDS SI-CHANG  
ISLAND, SI-CHANG ISLAND DISTRICT, CHONBURI PROVINCE.) คณะกรรมการควบคุม  
งานนิพนธ์: โอพาร ถิ่นบางเตียว, ปร.ด., สมศักดิ์ สามัคคีธรรม, Ph.D., 88 หน้า. ปี พ.ศ. 2555.

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีต่อการท่องเที่ยวเกาะสีชังของนักท่องเที่ยว  
ซึ่งมีจำนวนประชากรที่แน่นอน จึงใช้วิธีการคำนวณหาจำนวนกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรสำหรับกรณี  
ทราบจำนวนประชากรของ ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 400 คน โดยผู้วิจัยได้เลือกใช้สถิติในการ  
วิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้ สถิติเชิงพรรณนา โดยการแจกแจงในรูปแบบของความถี่ ค่าร้อยละ และส่วน  
เบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติเพื่อการทดสอบสมมติฐาน คือ สถิติค่าที (t – Test) และค่าเอฟ (F-test)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ส่วนมากเป็นเพศหญิง อายุอยู่ในช่วงระหว่าง 20-30 ปี  
มีสถานภาพสมรส โสด มีการศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรี มีรายได้ระหว่าง 5,001 – 10,000 บาท  
มีอาชีพพนักงานบริษัท กลุ่มตัวอย่างส่วนมากวิธีการเดินทางคือ รถยนต์ส่วนบุคคล โอกาสในการ  
มาเที่ยวเกาะสีชัง เป็นครั้งแรก ช่วงเวลาในการมาเที่ยว คือ วันหยุดเสาร์ – อาทิตย์ ข้อมูลที่ได้ในการ  
มาเที่ยวเกาะสีชัง จาก เพื่อน โอกาสที่จะกลับมาเที่ยวเกาะสีชัง กลับมาแน่นอน มีแนะนำให้คนรู้จัก  
เมื่อเดินทางกลับ วัตถุประสงค์ที่มาเที่ยวเกาะสีชัง เพื่อการท่องเที่ยว/พักผ่อน ระดับราคาขายของ  
กับพื้นที่ใกล้เคียง อยู่ระดับ เท่ากัน พฤติกรรมในการเดินทางมายังเกาะสีชัง อยู่ ค้าง 1 คืน ค่าใช้จ่าย  
ต่อวันอยู่ 1,500 บาทขึ้นไป หมวดของค่าใช้จ่าย กับค่าอาหารและเครื่องดื่ม และเหตุจูงใจที่จะ  
กลับมาท่องเที่ยวอีก เพราะสถานที่ท่องเที่ยวที่น่าสนใจ กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อแรงจูงใจ  
ในการเดินทางมาท่องเที่ยวเกาะสีชัง จังหวัดชลบุรี อยู่ในระดับมาก กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็น  
เกี่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการท่องเที่ยวเกาะสีชัง อยู่ในระดับมาก การทดสอบ  
สมมติฐาน ปัจจัยส่วนบุคคลจำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา อาชีพ รายได้ แตกต่างกัน  
มีความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการท่องเที่ยวเกาะสีชังไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ  
ทางสถิติ 0.05

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย .....	ง
สารบัญ .....	จ
สารบัญตาราง .....	ช
สารบัญภาพ .....	ฉ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์.....	5
ขอบเขตของการศึกษา.....	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	5
2 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	6
การสำรวจองค์ความรู้.....	6
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวข้อง.....	6
เอกสารทางวิชาการและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	26
กรอบแนวคิดงานวิจัย.....	36
นิยามศัพท์เชิงปฏิบัติการ.....	37
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	39
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	39
เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลวิธีการสุ่มตัวอย่างและขั้นตอนการสุ่มตัวอย่าง.....	40
ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือในการวิจัย.....	40
วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	40
ลักษณะของแบบสอบถาม.....	41
ความเชื่อถือได้ของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	43
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	44
สถิติที่ใช้ในการวิจัย.....	44

## สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	45
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	45
การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	45
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	46
ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	46
ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวในการเดินทางมายัง เกาะสีชัง จังหวัดชลบุรี.....	49
ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์แรงจูงใจในการเดินทางมาท่องเที่ยวเกาะสีชัง จังหวัดชลบุรี.....	55
ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการท่องเที่ยว เกาะสีชัง.....	57
ส่วนที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน.....	61
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	69
สรุปผลการวิจัย.....	70
อภิปรายผลการวิจัย.....	70
ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งนี้.....	73
ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป.....	73
บรรณานุกรม.....	74
ภาคผนวก.....	79
ประวัติย่อของผู้วิจัย.....	88

## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ (n = 400) .....	46
2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ (n=400) .....	46
3 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามสถานภาพ (n = 400).....	47
4 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษา (n = 400).....	47
5 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามการประกอบอาชีพ (n=400) .....	48
6 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามรายได้ (n=400).....	49
7 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามวิธีการเดินทาง (n=400) .....	49
8 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามโอกาสในการมาเที่ยวเกาะสีชัง (n = 400) .....	50
9 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามช่วงเวลาในการมาเที่ยว (n=400).....	50
10 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามข้อมูลที่ได้ในการมาเที่ยวเกาะสีชัง (n=400).....	51
11 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามโอกาสที่จะกลับมาเที่ยวเกาะสีชัง (n=400).....	51
12 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามแนะนำให้คนรู้จักเมื่อเดินทางกลับ (n=400).....	52
13 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามวัตถุประสงค์ที่มาเที่ยวเกาะสีชัง (n=400).....	52
14 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับราคาขายของกับพื้นที่ใกล้เคียง (n=400).....	53
15 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามพฤติกรรมในการเดินทางมายัง เกาะสีชัง (n=400) .....	53
16 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามค่าใช้จ่ายต่อวัน (n=400) .....	54
17 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามหมวดของค่าใช้จ่าย (n=400) .....	54
18 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเหตุผลใจที่จะกลับมาท่องเที่ยวอีก (n=400).....	55



## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
19 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงจูงใจในการเดินทางมาท่องเที่ยวเกาะสีชัง จังหวัดชลบุรี .....	56
20 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการท่องเที่ยวเกาะสีชัง ด้านกายภาพและสิ่งแวดลอม .....	57
21 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการท่องเที่ยวเกาะสีชัง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	58
22 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการท่องเที่ยวเกาะสีชัง ด้านธุรกิจการขายสินค้า / บริการ .....	59
23 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการท่องเที่ยวเกาะสีชัง ด้านความปลอดภัย.....	60
24 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการท่องเที่ยวเกาะสีชัง .....	61
25 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการท่องเที่ยวเกาะสีชัง โดยรวมจำแนกตามเพศ .....	62
26 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการท่องเที่ยวเกาะสีชัง โดยรวม จำแนกตามอายุ.....	63
27 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการท่องเที่ยวเกาะสีชัง โดยรวม จำแนกตามสถานภาพสมรส.....	64
28 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการท่องเที่ยวเกาะสีชัง โดยรวม จำแนกตามระดับการศึกษา .....	65
29 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการท่องเที่ยวเกาะสีชัง โดยรวม จำแนกตามอาชีพ.....	66
30 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการท่องเที่ยวเกาะสีชัง โดยรวม จำแนกตามรายได้.....	67
31 แสดงสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน และสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน.....	67

## สารบัญภาพ

ภาพที่

หน้า

1 กรอบแนวคิดในการวิจัย ..... 36

มหาวิทยาลัยบูรพา  
Burapha University

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

องค์การส่งเสริมการท่องเที่ยว ซึ่งจัดตั้งขึ้นโดยพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งองค์การส่งเสริมการท่องเที่ยว พ.ศ. 2502 นั้น มีหน้าที่ส่งเสริมการท่องเที่ยวเป็นส่วนใหญ่ ต่อมาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวได้ขยายตัวอย่างกว้างขวางรวดเร็ว จำเป็นต้องปรับปรุงอำนาจหน้าที่ของ อ.ส.ท. ให้มีขอบเขตการปฏิบัติงานกว้างขวางยิ่งขึ้นทั้งในด้านการพัฒนา อนุรักษ์ทรัพยากรทางการท่องเที่ยว และการส่งเสริมเผยแพร่ จึงได้มีการนำเสนอร่างพระราชบัญญัติ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย และร่างพระราชบัญญัติจัดระเบียบธุรกิจเกี่ยวกับอุตสาหกรรมท่องเที่ยว เพื่อให้ หน่วยงานการท่องเที่ยวของรัฐ มีอำนาจหน้าที่และรับผิดชอบในการพัฒนาส่งเสริมเผยแพร่ และดำเนินกิจการเพื่อเป็นการริเริ่มให้มีการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว ตลอดจนคุ้มครองให้ความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว ด้วยสภานิติบัญญัติแห่งชาติซึ่งทำหน้าที่รัฐสภาในการประชุมครั้งที่ 41 วันศุกร์ที่ 20 เมษายน 2522 ได้พิจารณาร่างพระราชบัญญัติทั้ง 2 ฉบับ แล้วปรากฏว่า ร่างพระราชบัญญัติจัดระเบียบธุรกิจเกี่ยวกับอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไม่ผ่านการพิจารณา ส่วนพระราชบัญญัติการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ได้ผ่านการพิจารณาประกาศในราชกิจจานุเบกษา ฉบับพิเศษ เล่มที่ 96 ตอนที่ 72 วันที่ 4 พฤษภาคม 2522 จัดตั้ง “การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย” ขึ้น มีชื่อย่อ “ททท.”

เนื่องจากการประกอบธุรกิจนำเที่ยว และอาชีพมัคคุเทศก์ได้มีการขยายตัวเป็นอันมาก จำเป็นจะต้องมีกฎหมายกำหนด มาตรฐานในเรื่องนี้ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย จึงได้ปรับปรุงแก้ไขร่างพระราชบัญญัติจัดระเบียบธุรกิจ เกี่ยวกับอุตสาหกรรมแล้วเสนอเป็นร่างพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ ซึ่งได้รับความเห็นชอบ จากคณะรัฐมนตรี และสภานิติบัญญัติแห่งชาติ ซึ่งทำหน้าที่รัฐสภาออกเป็นพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2535 และได้ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่ม 109 ตอนที่ 25 ลงวันที่ 19 มีนาคม 2535 ซึ่งมีผลใช้บังคับตามกฎหมาย ตั้งแต่วันที่ 18 พฤษภาคม 2535 เป็นต้นไป และให้การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ทำหน้าที่ส่งเสริมและควบคุมการประกอบธุรกิจนำเที่ยวและอาชีพมัคคุเทศก์ ให้เป็นระเบียบและได้มาตรฐาน ตามที่กฎหมายกำหนด เพื่อประโยชน์ของบุคคลทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องและของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของประเทศต่อไป

นโยบายที่สำคัญประการหนึ่งของรัฐบาลไทยและการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.) คือ การส่งเสริมการท่องเที่ยวภายในประเทศ (Domestic Tourism) โดยเห็นว่าเป็นเครื่องมือทางนโยบายเศรษฐกิจสังคมของรัฐ ที่จะทำให้เงินตราหมุนเวียนอยู่ภายในประเทศ รวมทั้งมีบทบาทในการกระตุ้นให้เกิดการขยายตัวทั้งทางด้านเศรษฐกิจและการพัฒนาประเทศด้วย เนื่องจากการท่องเที่ยวภายในประเทศจะก่อให้เกิดการจ้างงานในท้องถิ่น และเป็นการกระจายรายได้ไปสู่ภูมิภาคเพราะกิจกรรมการท่องเที่ยวทำให้เกิดการผลิตในสาขาธุรกิจอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องอีกหลายประเภท เช่น ธุรกิจโรงแรมและที่พัก ธุรกิจการขนส่ง ธุรกิจร้านอาหาร ธุรกิจร้านค้าของที่ระลึก เป็นต้น นอกจากนี้รัฐบาลยังเห็นว่าการท่องเที่ยวในประเทศถือเป็นการบริการและสวัสดิการทางสังคมที่รัฐพึงส่งเสริม และจัดให้กับประชาชน ซึ่งถ้าได้มีการดำเนินการโดยเหมาะสมแล้ว ก็จะเป็นรูปแบบหนึ่งของการศึกษาที่ช่วยพัฒนาโลกทัศน์และภูมิปัญญา รวมทั้งเป็นการยกระดับความคิด จิตสำนึก ความรับผิดชอบต่อแผ่นดินเกิด และยังสร้างความภาคภูมิใจ ความรักหวงแหนในทรัพยากรและสมบัติทางวัฒนธรรมของชาติอีกด้วย ปัจจุบันจึงมีความพยายามที่จะส่งเสริมให้คนไทยท่องเที่ยวภายในประเทศมากยิ่งขึ้น โดยได้มีการพัฒนากลยุทธ์การตลาดในประเทศผ่านทางโครงการณรงค์ที่มีชื่อว่า “ไทยเที่ยวไทย” ขึ้นเพื่อสนับสนุนและร่วมมือกับธุรกิจภาคเอกชนและหน่วยงานของรัฐในท้องถิ่นในการที่จะเผยแพร่ประชาสัมพันธ์แหล่งท่องเที่ยวภายในประเทศ งานเทศกาล และงานประเพณีต่าง ๆ เพื่อที่จะดึงดูดใจให้มีการท่องเที่ยวภายในประเทศอย่างต่อเนื่องตลอดทั้งปี

ปัจจุบันประเทศไทยยังอยู่ในช่วงของการฟื้นฟูเศรษฐกิจหลังจากได้รับผลกระทบจากปัญหาวิกฤติเศรษฐกิจตั้งแต่ พ.ศ. 2540 จากปัญหาดังกล่าวทำให้รัฐบาลได้ผลักดันมาตรการต่าง ๆ เพื่อให้เกิดยุทธศาสตร์การฟื้นฟูทางเศรษฐกิจ การปรับแต่งกลไกภาคการเงินให้พร้อมที่จะทำงานได้ตามปกติ การปฏิรูปโครงสร้างเศรษฐกิจ และการกำหนดกรอบนโยบายเศรษฐกิจมหภาค และการบริหารการคลังที่ยั่งยืน ดังนั้นรัฐบาลจึงประกาศให้ปี พ.ศ. 2545 เป็นปีแห่งการสนับสนุนภาคธุรกิจที่สำคัญ ธุรกิจท่องเที่ยวเป็นมาตรการหนึ่งที่รัฐบาลผลักดันเพื่อให้เกิดยุทธศาสตร์การฟื้นฟูทางเศรษฐกิจ โดยรัฐบาลได้ประกาศให้เป็นปีแห่งการส่งเสริมการท่องเที่ยว เนื่องจากธุรกิจท่องเที่ยวเป็นแหล่งที่มาของเงินตราต่างประเทศนับแสนล้านบาทในแต่ละปี

ประเทศไทยมีแหล่งท่องเที่ยวที่มีความสวยงามดึงดูดใจนักท่องเที่ยวเป็นจำนวนมาก และกระจายตัวอยู่ทั่วทุกภูมิภาค สำหรับเกาะสีชังนั้นจัดเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียงในหมู่นักท่องเที่ยวมาช้านานแห่งหนึ่งของจังหวัดชลบุรี ซึ่งได้มีส่วนช่วยส่งเสริมให้เกิดความเจริญก้าวหน้า ทั้งทางด้านโครงสร้างพื้นฐาน สิ่งอำนวยความสะดวก ตลอดจนเศรษฐกิจในท้องถิ่นนับแต่อดีตมาจนถึงปัจจุบัน

เกาะสีชังมีพื้นที่ทั้งหมดอยู่บนเกาะสีชัง โดยมีพื้นที่ประมาณ 25.61 ตารางกิโลเมตร เกาะสีชังตั้งอยู่บริเวณอ่าวไทยตรงกันข้ามกับอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ห่างกันประมาณ 12 กิโลเมตร และอยู่ห่างจากกรุงเทพฯ ประมาณ 117 กิโลเมตร เกาะสีชังมีเกาะบริวารน้อยใหญ่รวม 8 เกาะ คือ เกาะขามใหญ่ เกาะขามน้อย เกาะปรัง เกาะร้านดอกไม้ เกาะยายท้าว เกาะคางคาว เกาะท้ายตาหมื่น และเกาะสั้มปะยื้อ เกาะสีชังมีสภาพภูมิประเทศเป็นเกาะ โดยมีพื้นที่ส่วนใหญ่เป็นภูเขา โขดหินและหาดทราย มีพื้นที่ทำการเพาะปลูกเพียงเล็กน้อย ไม่มีแหล่งน้ำ ลำธารและหนองบึง บริเวณที่เป็นจุดสูงสุดคือ บริเวณเขาใหญ่ ซึ่งอยู่ทางตอนเหนือของเกาะสีชังโดยมีความสูงประมาณ 192 เมตร ทั้งนี้ สภาพของเกาะสีชังจะมีความสูงและความลาดชัน เกาะสีชังเป็นเกาะขนาดเล็กที่มีความสำคัญทางประวัติศาสตร์เกาะหนึ่งของประเทศไทยเนื่องจากเคยเป็นสถานที่เสด็จประพาสและเป็นที่ประทับของพระเจ้าแผ่นดินของกรุงรัตนโกสินทร์ถึง 3 พระองค์ คือ

พระบาทสมเด็จพระจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวรัชกาลที่ 4

พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวรัชกาลที่ 5

พระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัวรัชกาลที่ 6

และนอกจากนี้ยังเป็นสถานที่ประสูติพระราชโอรส (เจ้าฟ้าจุฑาธุชฯ) และสร้างพระราชวังจุฑาธุชราชฐาน ณ เกาะแห่งนี้อีกด้วย ซึ่งเหมาะแก่การพักผ่อนหย่อนใจ การท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ ศึกษาประวัติศาสตร์ และเล่นน้ำทะเลพร้อมสรรพด้วยสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ครบครัน ทั้งสถานที่พัก บังกะโล โรงแรม ร้านอาหารทะเล กิจกรรมทางน้ำ และอุปกรณ์กีฬาทางน้ำ รวมทั้งมีการจัดระเบียบผู้ประกอบการร้านค้า เพื่อป้องกันการเอารัดเอาเปรียบนักท่องเที่ยว นอกจากนี้เกาะสีชังยังมีงานประเพณีที่สำคัญ คือ งานประเพณีสักการะเจ้าพ่อเขาใหญ่ เริ่มตั้งแต่วันตรุษจีน ประเพณีวันสงกรานต์ (รดน้ำดำหัวผู้สูงอายุ) วันที่ 17 เมษายน ประเพณีสงกรานต์วันไหลเกาะขามใหญ่ในวันที่ 18 เมษายน เข้าของทุกปี งานวันรำลึกร้อยปีเกาะสีชัง วันที่ 20 กันยายน ของทุกปี ณ พระราชวังพระจุฑาธุชราชฐาน และมีกิจกรรมต่าง ๆ อาทิ สะพานคนเดิน ณ ท่าเทียบเรือท่าภาณุรังษี (ท่าบน) เปิดทุกวันศุกร์ เสาร์ อาทิตย์ และวันหยุดนักขัตฤกษ์ ตั้งแต่บ่าย 2 โมงถึง 4 โมง เป็นต้น ซึ่งจะเป็นการอนุรักษ์และส่งเสริมวัฒนธรรมประเพณีอันดีงามของชาวท้องถิ่นไว้ให้คงอยู่และเป็นที่รู้จักแพร่หลายต่อไป

เกาะสีชังมีแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติที่สวยงาม หาดถ้ำพังเป็นอ่าวโค้งที่อยู่ทางทิศตะวันตกของเกาะสีชัง มีหาดทรายขาวสวยงาม คลื่นลมตามฤดูกาล ช่วงที่เหมาะสมแก่การมาเยือนเพื่อพักผ่อนคือ ช่วงฤดูหนาวจนถึงฤดูฝน นักท่องเที่ยวนิยมมาน้ำกันมากทางด้านเหนือของหาด ยังมีแหลมจักรพงษ์ซึ่งเป็นที่นิยมในการตกปลาของเหล่านักตกปลาทั้งชาวเกาะ และหมูนักท่องเที่ยวที่มาเยือนแหลมจักรพงษ์ เป็นแหลมที่มีความงดงาม ประกอบไปด้วยเนินสูงต่ำ

ทอดต่อเนื่องกันไป นักท่องเที่ยวจึงนิยมมาตกปลา และชมพระอาทิตย์ตกยามเย็นกันเสมอ นอกจากนี้  
 ท้องทะเลที่สวยงามของหาดถ้ำพังแล้ว ยังมีกิจกรรมอื่น ๆ เช่น พายเรือคายัค ดำน้ำดูปะการัง  
 ช่องอิศริยาภรณ์ (ช่องเขาขาด) เป็นจุดชมพระอาทิตย์ตกที่สวยงามอีกแห่งหนึ่ง และเป็นแหล่งที่  
 นักท่องเที่ยวนิยมเดินทางมาตกปลาที่นี้กันมาก อ่าวแห่งนี้มีหาดหินก้อนกลมเกลี้ยงเป็นที่มาของ  
 ชื่อหาด บริเวณอ่าวเขาขาดแห่งนี้ยังมีลานหญ้าทางด้านล่าง ซึ่งสามารถกางเต็นท์พักแรมได้ด้วย  
 บรรยากาศส่วนตัวเงียบสงบ พร้อมทั้งยังมีห้องน้ำ และสุขาที่ทางเทศบาลจัดไว้ให้บริการแก่  
 นักท่องเที่ยวอีกด้วย บริเวณช่องอิศริยาภรณ์ยังมีพลับพลาที่ประทับของรัชกาลที่ 5 ซึ่งทรงใช้เป็น  
 หอสำหรับคูหาและชมทัศนียภาพของเกาะสีชัง ทั้งด้านหน้าเกาะและหลังเกาะที่สวยงามอีกด้วย  
 เกาะสีชังยังมีแหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ที่สำคัญ อาทิ เช่น พิพิธภัณฑ์พระจุลจอมเกล้า  
 ที่มีความสำคัญทางประวัติศาสตร์อย่างมาก และยังมีสิ่งศักดิ์สิทธิ์ที่ประชาชนชาวเกาะสีชังนับถือบูชา  
 คือศาลเจ้าพ่อเขาใหญ่ ตั้งอยู่บนยอดเขาขยาศิระทางด้านเหนือของเกาะ เดิมเป็นถ้ำภายในมีหินที่  
 ก่อตัวคล้ายคนนั่ง ซึ่งก็คือเจ้าพ่อเขาใหญ่นั้นเอง มีการดัดแปลงให้เป็นศาสนสถานที่ผสมผสานด้วย  
 สถาปัตยกรรมจีนและไทย ลักษณะศาลทรงวิหารจีน ระหว่างทางเดินขึ้นไปยังศาลเจ้าพ่อจะมีศาล  
 รัชกาลที่ ๕ ศาลกรมหลวงชุมพร พระสังกัจจายน์ ศาลเจ้าแม่กวนอิม เจ้าพ่อหั่งเจีย สำหรับ  
 ลักการบูชาเป็นระยะๆ บริเวณด้านบนสามารถมองเห็นทิวทัศน์บ้านเรือนด้านหน้าเกาะได้ชัดเจน  
 เป็นสิ่งศักดิ์สิทธิ์ที่ชาวเกาะสีชังและชาวไทยเชื้อสายจีนให้ความเคารพนับถือ เทศกาลบวงสรวง  
 ลักการเจ้าพ่อเขาใหญ่จัดขึ้นในเดือน 9 ของทุกปี

ดังนั้น เพื่อเป็นการส่งเสริมและจูงใจผู้เยี่ยมชม และนักท่องเที่ยวให้เกิดความพึงพอใจ  
 และกลับมาเยือนเกาะสีชังอีกในครั้งต่อไป อันจะเป็นการสนับสนุนให้อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว  
 บริเวณเกาะสีชังมีการขยายตัวอย่างต่อเนื่อง ทั้งยังมีส่วนช่วยสนับสนุนนโยบายของรัฐบาลให้  
 บรรลุผลตามเป้าหมายได้อีกทางหนึ่ง ซึ่งจะส่งผลดีต่อเศรษฐกิจของประเทศต่อไป ผู้ศึกษาจึง  
 ต้องการที่จะศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการท่องเที่ยวเกาะสีชัง เพื่อจะได้  
 ทราบว่านักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในการการท่องเที่ยวเกาะสีชังเช่นไร และมีปัจจัยใดบ้างที่มี  
 ผลต่อการตัดสินใจท่องเที่ยว ซึ่งจะเป็ประโยชน์ในการนำข้อมูลไปกำหนดกลยุทธ์ที่จะดึงดูด  
 ผู้เยี่ยมชม รวมทั้งการพัฒนาและปรับปรุงเกาะสีชังต่อไป เพื่อให้เกิดความเชื่อมโยง และความ  
 ต่อเนื่องของกิจกรรมการท่องเที่ยว ซึ่งจะทำให้อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศมีการ  
 เจริญเติบโตอย่างมั่นคง และสามารถสร้างรายได้ให้กับประเทศให้กับประเทศได้ในอนาคต

## วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการท่องเที่ยวของเกาะสีชัง
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการท่องเที่ยวเกาะสีชังของนักท่องเที่ยว

## ขอบเขตของการศึกษา

ด้านพื้นที่ เทศบาลตำบลเกาะสีชัง อำเภอเกาะสีชัง จังหวัดชลบุรี

ด้านเนื้อหา ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการท่องเที่ยวเกาะสีชัง ในด้าน กายภาพและสิ่งแวดล้อม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านธุรกิจการขายสินค้า/บริการ

ด้านเวลา ช่วงเวลา ตั้งแต่เดือน มกราคม-มีนาคม 2555

ด้านประชากร จำนวนนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวเกาะสีชัง อำเภอเกาะสีชัง จังหวัดชลบุรี โดยใช้การคำนวณประชากรจากจำนวนนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวเกาะสีชัง ในช่วงปี 2548-2553 ตามลำดับ ดังนี้ ปี 2548 จำนวน 133,055 คน ปี 2549 จำนวน 169,788 คน ปี 2550 จำนวน 222,688 คน ปี 2551 จำนวน 306,817 คน ปี 2552 จำนวน 338,685 คน ปี 2553 จำนวน 319,063 คน รวมทั้งสิ้นได้ประชากรจำนวน 1,690,096 คน ซึ่งเมื่อคำนวณค่าเฉลี่ยจะได้จำนวนนักท่องเที่ยว เท่ากับ 281,683 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยวิธีการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างของทาโร่ ยามานะ (Yamane, 1973) จากประชากร 281,683 คน เมื่อคำนวณแล้วได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง สำหรับการศึกษา เป็นจำนวน 400 คน

## ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อเป็นข้อมูลให้กับหน่วยงานราชการนำผลการศึกษาที่ได้ไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาเกาะสีชังให้เหมาะสมตรงตามสาเหตุ และความคาดหวังในการท่องเที่ยวเกาะสีชังของนักท่องเที่ยว
2. เพื่อเป็นข้อมูลให้กับเอกชนหรือผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำไปใช้ประกอบการวางแผนในการกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาดให้มีประสิทธิภาพต่อไป
3. สามารถใช้เป็นแนวทางให้กับท้องถิ่นอื่น นำไปปรับใช้ต่อไป

## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### การสำรวจองค์ความรู้

การสำรวจองค์ความรู้เกี่ยวกับการวิจัย สามารถสรุปเป็นหัวข้อต่าง ๆ ได้ดังต่อไปนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวข้อง
2. เอกสารทางวิชาการและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
3. กรอบแนวคิดในการวิจัย
4. สมมติฐานการวิจัย
5. นิยามศัพท์เชิงปฏิบัติ

#### แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ

พิทักษ์ ตรีหิม (2538, หน้า 24) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งในเชิงการประเมินค่าซึ่งจะเห็นว่าเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับทัศนคติอย่างแยกกันไม่ออก

วรูม (Vroom, 1964) กล่าวว่าทัศนคติ และความพึงพอใจในสิ่งหนึ่ง สามารถใช้แทนกันได้ เพราะทั้งสองคำนี้จะหมายถึงผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทัศนคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้นและทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจนั่นเอง

วอลแมน (Wolman, 1973 อ้างถึงใน พิกัดย์ ตรีหิม, 2538) กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึกมีความสุขเมื่อคนเราได้รับผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย ความต้องการ หรือแรงจูงใจ

ชรีณี เดชจินดา (2530) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนอง หรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้น หากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง ความพึงพอใจหรือความพอใจ พจนานุกรมด้านจิตวิทยา แชปลิน (Chaplin, 1968 อ้างถึงใน ธนพร ชุมวรรฐายี, 2539, หน้า 8) ได้ให้ความหมายไว้ว่า หมายถึง ความรู้สึก ของผู้ที่มารับบริการต่อสถานบริการตามประสบการณ์ที่ได้รับจากการเข้าไปติดต่อขอรับบริการในสถานบริการนั้น นอกจากนี้ยังมี



ผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้หลากหลาย เช่น ความพึงพอใจ คือทัศนคติในทางบวกของบุคคลจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อ ทุกสิ่งที่เกี่ยวข้องเนื่องจากความต้องการด้านพื้นฐานของมนุษย์ ถ้าบุคคลได้รับความพึงพอใจ มีผลเกี่ยวเนื่องจากความต้องการด้านพื้นฐานของมนุษย์จะเกิดความพึงพอใจมากขึ้น

สมิธ (Smith, 1966, p. 115) กล่าวว่า ทัศนคติและความพึงพอใจเป็นสิ่งที่สามารถชี้แทนกันได้ เพราะทั้งสองคำนี้จะหมายถึงผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทัศนคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น และทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นภาพความไม่พึงพอใจนั่นเอง

จิรวีทย์ เดชจรัสศรี (2538) ศึกษาแนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ ซึ่งสรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกในทางบวก และความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกทางสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกในทางบวก และความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้น แล้วจะทำให้เกิดความสุข ความสุขนั้นเป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่น กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่ระบบย้อนกลับ ความสุขสามารถทำให้เกิดความสุขหรือ ความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้น จะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อน และความสุขนั้นมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ ส่วนความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวก และความสุขมีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อนและระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสามนี้ เรียกว่า ระบบความพึงพอใจ โดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อระบบความพึงพอใจมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าทางลบ สิ่งที่ทำให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจของมนุษย์มักจะ ได้แก่ ทรัพยากร หรือสิ่งเร้า การวิเคราะห์ระบบความพอใจคือ การศึกษาว่าทรัพยากรหรือสิ่งเร้าแบบใดเป็นสิ่งที่ต้องการที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจ และความสุขแก่มนุษย์ ความพึงพอใจ จะเกิดได้มากเมื่อมีทรัพยากรทุกอย่าง ที่เป็นที่ต้องการครบถ้วน

ความพึงพอใจในความคิดของ ออสแคมป์ (Oscamps, 1977 อ้างถึงใน อมรรัตน์ เชาวลิศ, 2541, หน้า 57 – 58) มีความหมายอยู่ 3 นัยด้วยกันคือ

1. ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพการณ์ที่ผลการปฏิบัติจริงได้เป็นไปตามที่บุคคลคาดหวังไว้
  2. ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับของความสำเร็จ ที่เป็นไปตามความต้องการ
  3. ความพึงพอใจ หมายถึง การทำงานได้เป็นตามหรือตอบสนองต่อคุณค่าของบุคคล
- ซึ่งจากความหมายทั้ง 3 นัยดังกล่าว ออสแคมป์ (Oscamps) เห็นว่าเป็นการนำไปสู่การพัฒนา ทฤษฎีว่าด้วยความพึงพอใจต่องาน 3 ทฤษฎีที่สำคัญคือ ตามความหมายนัยแรกอยู่ในกลุ่ม ทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy Theories) ตามความหมายที่สองอยู่ในกลุ่มทฤษฎีความต้องการ

(Need Theories) และตามความหมายนัยที่สามจัดอยู่ในกลุ่มทฤษฎีคุณค่า (Value Theories)

นอกจากนี้ยังได้สรุปถึงปัจจัยหลักที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจว่า มี 4 ปัจจัยที่สำคัญ คือ

1. ตัวลักษณะงาน
2. เงื่อนไขเกี่ยวกับงาน
3. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และ
4. ความแตกต่างของแต่ละบุคคล

ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ทฤษฎีทั่วไปเกี่ยวกับการจูงใจของมาสโลว์ (Maslow) ได้ให้แนวคิดที่รู้จักกันอย่างกว้างขวาง คือทฤษฎีทั่วไปเกี่ยวกับการจูงใจของมาสโลว์ (Maslow's General Theory of Human Motivation) เป็นทฤษฎีลำดับขั้นของความต้องการของมนุษย์ โดยตั้งสมมติฐานว่ามนุษย์มีความต้องการอยู่เสมอไม่มีสิ้นสุด เมื่อความต้องการได้รับการตอบสนอง หรือพึงพอใจอย่างหนึ่งอย่างใด แล้วความต้องการสิ่งอื่น ๆ ก็จะเกิดขึ้นมาอีก ความต้องการของมนุษย์มีลักษณะเป็นลำดับขั้นจากต่ำสุดไปหาสูงสุด ซึ่ง แบ่งเป็น 5 ขั้นตอน คือ (พยุ่งศักดิ์ นามวรรณ, 2537, หน้า 53-54)

1. ความต้องการความสมหวังในชีวิต (Self-actualization Needs)
2. ความต้องการชื่อเสียง ยกย่อง (Self-esteem Needs)
3. ความต้องการด้านสังคม ความรัก ความพอใจ (Belongingness and Love Needs)
4. ความต้องการความปลอดภัย (Safety Needs)
5. ความต้องการด้านร่างกาย (Physiological Needs)

ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. ความต้องการด้านร่างกาย เป็นความต้องการเบื้องต้นเพื่อความอยู่รอด เช่น ความต้องการในเรื่องอาหาร น้ำ ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ความต้องการพักผ่อน และความ ต้องการทางเพศ เป็นต้น ความต้องการทางด้านร่างกายจะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคน ก็ต่อเมื่อ ความต้องการทางด้านร่างกายยังไม่ได้รับการตอบสนองเลย

2. ความต้องการความปลอดภัย ถ้าหากความต้องการทางด้านร่างกายได้รับการตอบสนองตามสมควรแล้ว มนุษย์ยังมีความต้องการสูงในขั้นต่อไป คือ ความต้องการทางด้านความปลอดภัยหรือความมั่นคงต่าง ๆ ความต้องการทางด้านความปลอดภัยจะเป็นเรื่องเกี่ยวกับการป้องกันเพื่อให้เกิดความปลอดภัยจากอันตรายต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจากร่างกาย ความสูญเสียทางด้าน เศรษฐกิจ

3. ความต้องการทางด้านสังคม ความรัก ความพอใจ ภายหลังจากที่ตนได้รับการตอบสนองในสองขั้นดังกล่าวแล้ว ก็จะมีความต้องการที่สูงขึ้น คือ ความต้องการทางด้านสังคม

จะเริ่มเป็นสิ่งจูงใจที่สำคัญต่อพฤติกรรมของคน ความต้องการทาง ด้านนี้เป็นความต้องการเกี่ยวกับการอยู่ร่วมกัน และการได้รับการยอมรับ จากบุคคลอื่น และมีความรู้สึกที่ตนเองนั้นเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มทางสังคมอยู่เสมอ

4. ความต้องการชื่อเสียงยกย่อง ความต้องการขั้นต่อมาจะเป็น ความต้องการที่ประกอบไปด้วยสิ่งต่าง ๆ คือ ความมั่นใจในตนเองในเรื่องความสามารถ ความรู้และความสำคัญในตัวของตัวเอง รวมตลอดทั้งความต้องการที่จะมีฐานะเด่น เป็นที่ยอมรับของบุคคลอื่น หรืออยากให้บุคคลอื่นยกย่องสรรเสริญในความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน การดำรงตำแหน่งที่สำคัญในองค์กร

5. ความต้องการความสมหวังในชีวิต ความต้องการสูงสุดของมนุษย์ คือ ความสำเร็จในชีวิตตามความนึกคิดหรือความคาดหวัง ความทะเยอทะยาน ความใฝ่ฝัน ภายหลังจากที่มนุษย์ได้รับการตอบสนองความต้องการทั้ง 4 ขั้นอย่างครบถ้วนแล้ว ความต้องการในขั้นนี้จะเกิดขึ้น และมักจะเป็นความต้องการที่เป็นอิสระเฉพาะแต่ละคน ซึ่งต่างก็มีความนึกคิดใฝ่ฝันอยากที่จะประสบความสำเร็จในสิ่งที่ตนคาดหวังไว้อย่างสูงส่งในทัศนะของตน

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ซึ่งปัจจัยที่มี ผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สำคัญ ๆ มีดังนี้

1. สถานที่บริการ การเข้าถึงการบริการ ได้สะดวกเมื่อประชาชนมีความต้องการข้อมก่อนให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ท่าเลที่ตั้ง และการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนจึงเป็นเรื่องสำคัญ

2. การส่งเสริมแนะนำการบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยินข้อมูลข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการไปใน ทางบวก ซึ่งหากตรงกับ ความเชื่อถือที่มีก็จะมีความรู้สึกกับบริการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการบริการตามมาได้

3. ผู้ให้บริการ ผู้บริหารการบริการ และผู้ปฏิบัติบริการล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริการโดยคำนึงถึงความสำคัญของประชาชนเป็นหลักย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจได้ง่ายเช่นเดียวกับ ผู้ปฏิบัติงานหรือพนักงานบริการที่ตระหนักถึงประชาชนเป็นสำคัญ แสดงพฤติกรรมการบริการและสนองบริการที่ลูกค้าต้องการด้วยความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

4. สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้ามักชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการเกี่ยวข้องกับการออกแบบ

อาคารสถานที่ การตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์และการให้สีสันทัน การจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วน ตลอดจนการออกแบบวัสดุ เครื่องใช้งานบริการ จดหมาย ซองจดหมาย เป็นต้น

5. กระบวนการบริการ วิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการ เป็นส่วนสำคัญ ในการสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน ประสิทธิภาพของการจัดการระบบการบริการ ส่งผลให้ การปฏิบัติงานบริการแก่ลูกค้ามีความคล่องตัวและสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่าง ถูกต้อง มีคุณภาพ เช่น การนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ เข้ามาจัดระบบข้อมูลของการสำรองห้องพัก โรงแรม หรือสายการบิน การใช้เครื่องฝาก-ถอนเงินอัตโนมัติ การใช้ระบบโทรศัพท์อัตโนมัติ ในการรับโอนสายในการติดต่อองค์การต่าง ๆ การประชุมทางโทรศัพท์ การติดต่อทางอินเทอร์เน็ต เป็นต้น

จากปัจจัยดังกล่าว สรุปได้ว่า ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา ตามปัจจัย แวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ซึ่งผันแปรไปตามปัจจัยที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับความคาดหวังของ บุคคลในแต่ละสถานการณ์ ช่วงเวลาหนึ่งบุคคลอาจจะไม่พอใจต่อสิ่งหนึ่ง เพราะไม่เป็นไปตามที่ คาดหวังไว้ แต่ในช่วงหนึ่งหากสิ่งที่คาดหวังไว้ได้รับการตอบสนองอย่างถูกต้อง บุคคลก็สามารถ เปลี่ยนความรู้สึกเดิมต่อสิ่งนั้น ได้อย่างทันทีทันใด นอกจากนี้ ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่ สามารถแสดงออกในระดับมากน้อยได้ ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริง กับสิ่งที่คาดหวังไว้ ส่วนใหญ่ประชาชนจะใช้เวลาเป็นมาตรฐานในการเปรียบเทียบความคาดหวัง จากบริการต่าง ๆ

ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ

ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจนั้น สามารถพิจารณาได้จากแนวคิดเกี่ยวกับหลักการ ของการให้บริการสาธารณะ ความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่ช่วยทำให้งานประสบ ผลสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าเป็นงานที่เกี่ยวกับการให้บริการ นอกจากผู้บริการจะดำเนินการ ให้ผู้ทำงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานแล้ว ยังจำเป็นต้องดำเนินการที่จะทำให้ผู้มาใช้บริการ เกิดความพึงพอใจด้วย เพราะความเจริญก้าวหน้าของงานบริการ ปัจจัยที่สำคัญ ประการหนึ่งที่เป็น ตัวบ่งชี้คือ จำนวนผู้มาใช้บริการ ดังนั้นผู้บริการที่ชาญฉลาดจึงควรอย่างยิ่งที่จะศึกษาให้ลึกซึ้งถึง ปัจจัยและองค์ประกอบต่าง ๆ ที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้มาใช้บริการ เพื่อที่จะได้ใช้แนวทางในการบริการองค์กรให้มีประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์สูงสุด ซึ่งในการ ให้บริการเป้าหมายสำคัญของบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการ มิลเลท (Millet, 1954, pp. 397-400) ได้ให้ทัศนะว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการ ของหน่วยงานของรัฐว่า ควรพิจารณาจากสิ่ง ต่าง ๆ เหล่านี้คือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรม

ในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่า คนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง การให้บริการจะต้องมองว่า ให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่า ไม่มีประสิทธิภาพเลย ถ้าไม่มีการตรงเวลาซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการ และสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The Right Quantity at The Right Geographical Location) นอกจากนี้ มิเกลท ยังเห็นว่าความเสมอภาคหรือการตรงเวลาจะไม่มี ความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความ ไม่ยุติธรรมแก่ผู้มารับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะ ที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของ หน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการ สาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่งคือการเพิ่มประสิทธิภาพ หรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

แนวทางการคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการท่องเที่ยว

ความหมายของพฤติกรรมกรรมการท่องเที่ยว

มีนักวิชาการหลายท่านได้กล่าวถึงความหมายของพฤติกรรมกรรมการท่องเที่ยว ไว้ใน

ความหมายที่คล้ายคลึงกันดังนี้

พฤติกรรม หมายถึง การกระทำของบุคคลนั้น ไม่รวมเฉพาะสิ่งที่แสดงปรากฏออกมา ข้างนอกเท่านั้น แต่ยังรวมถึงสิ่งที่อยู่ภายในใจของบุคคล ซึ่งคนภายนอกไม่สามารถสังเกตเห็นได้ โดยตรง เช่น คุณค่าที่เขายังถือเป็นหลักในการประเมินสิ่งต่าง ๆ ที่สนใจหรือเจตคติที่เขามีต่อ สิ่งต่าง ๆ ความคิดเห็น ความเชื่อ รสนิยม และสภาพจิตใจ ปัจจัยต่าง ๆ นี้เป็นเหตุกำหนดพฤติกรรม หรือการกระทำของบุคคล (ชูด้า จิตพิทักษ์, 2525, หน้า 2)

สุปัญญา ไชยชาญ (2543, หน้า 51) พฤติกรรม หมายถึง “การกระทำ หรือการแสดงออก ทางกล้ามเนื้อ ความคิดและความรู้สึก เพื่อตอบสนองสิ่งเร้า”

ศิริ ฮามสุโพธิ์ (2543, หน้า 63) ได้กล่าวถึงพฤติกรรมนักท่องเที่ยวไว้ว่า “พฤติกรรมของ นักท่องเที่ยวเป็นแง่ของสังคมวิทยา เพราะพฤติกรรมหรือการแสดงออกของนักท่องเที่ยว่อม มีความแตกต่างกัน เนื่องจากเกิดจากสาเหตุที่แตกต่างกัน เช่น การอบรมเลี้ยงดู การศึกษา เพศ

รสนิยม วิทยาศาสตร์ และประสบการณ์”

คำว่า “พฤติกรรม” หมายถึง กิจกรรมหรืออาการการทำต่าง ๆ ของสิ่งมีชีวิต ซึ่งบุคคลอื่นสามารถสังเกตเห็นได้ เช่น การเดิน การพูด การหัวเราะ การรับประทานอาหาร การสัมผัส ฯลฯ เรียกว่า พฤติกรรมภายนอก (Overt Behavior) หรือเป็นการกระทำที่บุคคลอื่นมองไม่เห็นด้วยสายตา เช่น การคิด การฝัน ฯลฯ ต้องสังเกตโดยใช้เครื่องมืออื่น ๆ เข้าช่วย เช่น การใช้เครื่องจับเท็จ การใช้เครื่องวัดการหายใจเข้า ออก พฤติกรรมประเภทนี้เรียกว่า พฤติกรรมภายใน (Covert Behavior) (ปริญ ลักขิตานนท์, 2544)

ในการท่องเที่ยว พฤติกรรมการท่องเที่ยวเกิดจากความปรารถนาธรรมชาติในตัวนักท่องเที่ยวเป็นปฐม ต่อมาถูกดัดแปลงแต่งเสริมขึ้นจากการได้รับเหตุจูงใจจากผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยว และต่อไปอีกขั้นหนึ่งพฤติกรรมการท่องเที่ยวก็จะเป็นพฤติกรรมเชิงสถาบัน ดังที่เป็นไปแล้วในประเทศที่มีพัฒนาภาพสูง เช่น สหรัฐอเมริกา ญี่ปุ่น และประเทศต่าง ๆ ในยุโรป นั่นคือ ประชากรในประเทศที่มีพัฒนาภาพสูง จะถือว่าการท่องเที่ยวเป็นกิจกรรมที่ต้องทำอยู่เป็นประจำในบางส่วนของชีวิต อาจเป็นประจำได้ ตั้งแต่ทุกสัปดาห์ ทุกเดือน ทุกปี หรือปีละ 3-4 ครั้ง (มล.ศุข ชุมสาย, 2527, หน้า 23)

พฤติกรรมของนักท่องเที่ยว

ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการจัดการทรัพยากรการท่องเที่ยว หน่วยที่ 1 -8

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช กล่าวว่า ถึงแม้ว่า นักท่องเที่ยวจะมีวัตถุประสงค์หลักของการท่องเที่ยวก็เพื่อหาความรู้ ความสนุกสนานเพลิดเพลิน และประสบการณ์จากการท่องเที่ยว แต่ไม่ว่าจะเป็นนักท่องเที่ยวกลุ่มใดก็จะมีพฤติกรรม เพื่อใช้สำหรับการท่องเที่ยว ดังนี้

1. การศึกษาหาข้อมูลเกี่ยวกับการเดินทาง เป็นพฤติกรรมของนักท่องเที่ยว ที่ก่อนเดินทางท่องเที่ยว ควรศึกษาหาข้อมูลเกี่ยวกับการเดินทางไปยังแหล่งท่องเที่ยว หรือสถานที่นั้น ๆ เช่น แหล่งท่องเที่ยวที่อยู่นั้นอยู่ที่ไหน ไปได้อย่างไร มีที่พักไหม ราคาเท่าไร และต้องทำการศึกษาภูมิอากาศและสิ่งแวดล้อม เช่น การเดินทางไปตามเกาะต่าง ๆ ว่าควรเดินทางในช่วงเวลาไหน ช่วงเวลาในการเดินทางอากาศเป็นแบบไหน เป็นต้น

2. การศึกษาประวัติความเป็นมาของแหล่งท่องเที่ยว เป็นพฤติกรรมของนักท่องเที่ยว ที่ควรศึกษาประวัติความเป็นมาของแหล่งท่องเที่ยวที่จะไปเยือน เพื่อเป็นพื้นฐานความรู้ไว้บ้าง จะทำให้การเดินทางมีความน่าสนใจ และได้ความรู้เพิ่มเติมจากการได้เห็น หรือได้สัมผัสด้วยตนเอง

3. การเข้าใจเส้นทางกรท่องเที่ยว เป็นพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวที่ควรทำความเข้าใจเส้นทางกรท่องเที่ยวอย่างถ่องแท้ก่อนออกเดินทาง ทั้งนี้เพื่อกำหนดทิศทาง กำหนดจุดและเยี่ยมชมแหล่งท่องเที่ยวที่น่าสนใจระหว่างทางได้ ตลอดจนกำหนดยานพาหนะให้ถูกต้องเหมาะสมด้วย

4. การรักษาทรัพยากรการท่องเที่ยว เป็นพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวในการช่วยรักษาทรัพยากรการท่องเที่ยว ไม่ว่าจะเป็นสภาพแวดล้อม แหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ หรือแหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม

5. การประพฤติ การปฏิบัติของนักท่องเที่ยว เป็นพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวที่ต้องไม่ประพฤติปฏิบัติขัดต่อวิถีชีวิต และประเพณีนิยมของคนในท้องถิ่นที่ไปเยือน ต้องฝึกตนให้เป็นคนช่างสังเกต รู้จักกาลเทศะอันควร เพราะนอกจากจะช่วยให้ปฏิบัติตนถูกต้อง ได้ความเป็นมิตร ไมตรีแล้วยังได้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับวัฒนธรรมของท้องถิ่นต่าง ๆ ได้

6. การปฏิบัติตนในการท่องเที่ยว เป็นพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวที่เดินทางท่องเที่ยวเป็นหมู่คณะจะต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบของกลุ่ม ฟังคำแนะนำของหัวหน้าคณะ และมัคคุเทศก์ตรงต่อเวลา ไม่ประพฤติตนให้เป็นที่รำคาญ หรือรบกวนหมู่คณะ

7. การระมัดระวังอันตรายในการท่องเที่ยว เป็นพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวที่จะต้องระมัดระวังอันตรายที่อาจจะเกิดขึ้นระหว่างการเดินทาง ต้องไม่ประมาท และต้องคำนึงถึงความปลอดภัยให้มากที่สุด

8. การเผยแพร่และการประชาสัมพันธ์ เป็นพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวในการช่วยให้การเผยแพร่ และประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยว รวมทั้งอาจจะให้เสนอแนะการปรับปรุง แก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากแหล่งท่องเที่ยวให้แก่หน่วยงานรับผิดชอบ

พฤติกรรมที่พบเห็นโดยทั่วไปไม่ว่าจะเป็นนักท่องเที่ยวชาวไทยหรือต่างชาติก็มักจะมีพฤติกรรม ดังนี้ (ศิริ ฮามสุโพธิ์, 2543, หน้า 64)

1. การชมเมืองโบราณ พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวประเภทนี้ชอบนั่งรถ หรือใช้ยานพาหนะอื่น ๆ เช่น รถม้า รถสามล้อ สัตว์จรผ่านบริเวณสำคัญต่าง ๆ ของเมือง

2. การเข้าชมสถานที่สำคัญและสถานที่ที่น่าสนใจ สถานที่ที่นักท่องเที่ยวประเภทนี้ไปมักเป็นสถาปัตยกรรมเชิงวัฒนธรรม บ้านบุคคลสำคัญในอดีต พิพิธภัณฑ์ ฯลฯ

3. การขึ้นที่สูงเพื่อชมเมือง อาจเป็นหอคอย เจดีย์สูง เช่น ภูเขาทอง พระปฐมเจดีย์ จังหวัดนครปฐม หรือภูเขาที่อยู่ในเมือง เช่น เขารัง จังหวัดภูเก็ต เป็นต้น

4. การชมการละเล่นพื้นเมือง หรือขบวนแห่ในงานเทศกาล เช่น เทศกาลสงกรานต์ เทศกาลลอยกระทง เทศกาลแข่งเรือ ฯลฯ ซึ่งจัดขึ้นตามเมืองต่าง ๆ หรือเทศกาลที่จัดขึ้นเฉพาะที่ เช่น เทศกาลหุ่นฟางนก จังหวัดชัยนาท เทศกาลแห่สิ่งโต จังหวัดนครสวรรค์ เป็นต้น

5. การนมัสการสิ่งศักดิ์สิทธิ์ พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวลักษณะนี้ มักจะเป็นชาวไทย กิจกรรมที่ทำได้แก่ การไหว้พระปิดทอง การรดน้ำมนต์ การแก้บน เป็นต้น

6. การพนัน พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวลักษณะนี้ มีจุดประสงค์เพื่อการพนันเป็นหลัก

ส่วนใหญ่มักจะเป็นนักท่องเที่ยวที่มีฐานะทางการเงินดี และเป็นผู้ทรงอิทธิพล

7. การแข่งขันกีฬาและดูกีฬา การท่องเที่ยวลักษณะนี้จะพบทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติที่ชอบการแข่งขันประเภทต่าง ๆ โดยเฉพาะการแข่งขันกอล์ฟ การแข่งเรือ และการชมชมมวยไทยของชาวต่างชาติ

8. การจับจ่ายซื้อของ ส่วนใหญ่เป็นการซื้อของที่ระลึก ผลิตภัณฑ์พื้นเมืองต่าง ๆ เช่น ไม้เท้าซาร์ของจังหวัดเชียงใหม่ เป็นต้น

9. การผจญภัย พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวลักษณะนี้ มักจะเดินทางไปตามสถานที่ที่มนุษย์สร้างขึ้น เพื่อแสดงออกถึงการเสี่ยงภัยและการผจญภัย เช่น การปีนหน้าผาสูง การเล่นเรือแบบโลดโผน และการกระโดดหอคอย เป็นต้น

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ

แรงจูงใจเป็นรากฐานที่สำคัญของพฤติกรรมผู้บริโภค เนื่องจากแรงจูงใจจะเกิดขึ้นพร้อมกับความต้องการของบุคคล และกำหนดทิศทางของพฤติกรรมผู้บริโภคทั้งหมด (ศุภร เสรีรัตน์, 2544, หน้า 125) ฉะนั้น เพื่อให้เข้าใจถึงธรรมชาติของแรงจูงใจ จึงจำเป็นต้องศึกษาให้ลึกซึ้ง

นักปราชญ์ได้ให้ความหมายของแรงจูงใจไว้หลากหลายดังนี้ การจูงใจหรือสิ่งจูงใจ หมายถึง พลังแรงกระตุ้นภายในของแต่ละบุคคล ซึ่งกระตุ้นให้บุคคลเกิดการปฏิบัติ (เสวี วงษ์มณฑา, 2542, หน้า 54)

นอกจากนี้แรงจูงใจ ยังหมายถึง แรงขับเคลื่อนที่อยู่ภายในของบุคคลที่กระตุ้นให้บุคคลมีการกระทำ หรือแรงขับเคลื่อนที่มีมากและรุนแรง หรือมีความจำเป็นที่จะลดสภาวะความเครียดที่มีอยู่ภายในตัวของมนุษย์ (ศุภร เสรีรัตน์, 2544, หน้า 121)

แรงจูงใจยังสัมพันธ์กับความต้องการที่เกิดขึ้นรุนแรง แล้วบังคับให้บุคคลค้นหาวิธีมาตอบสนองเพื่อให้เกิดความพึงพอใจ แรงจูงใจ มีคุณลักษณะที่แน่นอน 6 ประการ คือ (เสวี วงษ์มณฑา, 2542, หน้า 54)

1. แรงจูงใจที่มีรากฐานมาจากความต้องการ
2. แรงจูงใจเป็นการกำหนดทิศทางของการกระทำของผู้บริโภค
3. แรงจูงใจทำให้ความตึงเครียดของผู้บริโภคลดลง
4. แรงจูงใจต้องเกิดขึ้นภายใต้สภาวะแวดล้อม
5. แรงจูงใจเป็นกลไกอันหนึ่งในการป้องกันตนเองของผู้บริโภค
6. แรงจูงใจเป็นสิ่งที่เกิดจากการรวบรวมความพยายามของผู้บริโภค



รูปแบบของกระบวนการงูใจ ซึ่งประกอบด้วย สภาพความตึงเครียด (Tension) อันเกิดจากความจำเป็น ความต้องการ และความปรารถนาที่ยังไม่ได้รับการตอบสนอง ซึ่งผลักดันให้บุคคลเกิดพฤติกรรมที่บรรลุจุดมุ่งหมาย คือความต้องการที่ได้รับการตอบสนอง และสามารถลดความตึงเครียดได้ นอกจากนี้ สามารถจำแนกประเภทได้หลายวิธีที่มีความสำคัญมาก ได้แก่ การจำแนกประเภทของแรงงูใจออกเป็น 5 ลักษณะดังนี้

1. แรงงูใจทั่วไป
2. แรงงูใจด้านร่างกายกับด้านจิตวิทยา
3. แรงงูใจที่รีบด่วน
4. แรงงูใจลำดับแรกกับแรงงูใจลำดับสอง
5. แรงงูใจที่รู้สึกตัวกับแรงงูใจที่ไม่รู้สึกตัว โดยมีรายละเอียดดังนี้

แรงงูใจทั่วไป หมายถึง แรงงูใจที่มีพื้นฐานมาจากความหิว ความกระหาย ความต้องการทางเพศการต่อสู้เพื่อการดำรงชีวิต ความภาคภูมิใจ ความสามารถเข้าสังคมได้ ความอยากรู้อยากเห็นความกลัว และการปกป้องตัวเอง เป็นต้น

วิธีการจัดกลุ่มของแรงงูใจใด ๆ ปรกติมักจะให้ข้อมูลที่มากกว่าความเป็นลักษณะทั่วไปอย่างง่าย ๆ เช่น การจัดกลุ่มแรงงูใจเป็นแรงงูใจในด้านร่างกาย และแรงงูใจด้านจิตวิทยา แรงงูใจด้านร่างกาย เป็นแรงงูใจที่เกี่ยวกับการทำหน้าที่พื้นฐานของร่างกายด้านกายภาพ เช่นความหิว ความกระหาย ความต้องการทางเพศ การขจัดของเสียออกจากร่างกาย การพักผ่อน การทำงาน และความสุขสบายทางร่างกาย เป็นต้น ส่วนแรงงูใจด้านจิตวิทยา คือแรงงูใจ ความจำเป็น ความต้องการ และความปรารถนาที่ยังไม่ได้รับ ความตึงเครียดแรงกระตุ้น พฤติกรรม การบรรลุจุดมุ่งหมายหรือความต้องการการเรียนรู้กระบวนการความเข้าใจของผู้รับข่าวสารการลดความตึงเครียดทั้งหลายที่อยู่ในจิตใจ เช่น ความปลอดภัย ความรัก การบรรลุความปรารถนา ความภาคภูมิใจการสร้างชื่อเสียงให้กับตนเอง การแสวงหาสถานภาพ การเป็นที่ยอมรับของบุคคลอื่น ๆ ความสุข ความเศร้า และการมีอำนาจ เป็นต้น

แรงงูใจที่รีบด่วน เป็นการจัดประเภทของแรงงูใจที่พิจารณาในแง่ของการที่ต้องตอบสนองทันทีทันใด หรือไม่สามารถเลื่อนการตอบสนองออกไปได้ โดยแรงงูใจที่รีบด่วน เป็นแรงงูใจที่ต้องมีการตอบสนองในทันที คอยไม่ได้ เราไม่อาจจะระบุนชนิดของแรงงูใจที่เป็นแบบรีบด่วนได้เพราะขึ้นอยู่กับผู้บริโภคนแต่ละคนที่แตกต่างกัน และในช่วงของเวลาของบุคคลแต่ละคนที่แตกต่างกัน ตัวอย่างเช่น ความหิว อาจมีความสำคัญมากกว่าความภาคภูมิใจในขณะหนึ่ง

แต่ในเวลาอื่นอาจไม่เป็นเช่นนั้นก็ได้ แรงจูงใจลำดับแรก เป็นการจำแนกของแรงจูงใจที่ขึ้นอยู่กับลักษณะของความสำเร็จเป็นหลัก โดยแรงจูงใจเบื้องต้นจะเป็นแรงจูงใจที่เกิดจากความต้องการพื้นฐานที่จำเป็นต่อการยังชีพของบุคคล

แรงจูงใจลำดับสอง เป็นแรงจูงใจที่เกิดจากความต้องการด้านสังคม และด้านจิตวิทยา โดยปกติแล้ว แรงจูงใจลำดับสองจะเริ่มมีความสำคัญได้ก็ต่อเมื่อแรงจูงใจที่เกี่ยวกับความต้องการลำดับแรกได้รับการตอบสนองให้เป็นที่พอใจแล้วเท่านั้น นั่นคือ แรงจูงใจลำดับสองจะเป็นแรงจูงใจที่ต่อเนื่องมาจากแรงจูงใจลำดับแรก ได้มีการกล่าวไว้ว่า แรงจูงใจลำดับแรกเป็นแรงจูงใจที่เกิดจากสิ่งที่ต้องการพื้นฐานด้านร่างกาย เช่น ความหิว ความกระหาย ความต้องการทางเพศ ซึ่งเป็นแรงจูงใจด้านร่างกาย ส่วนแรงจูงใจลำดับสอง ก็เป็นแรงจูงใจที่มีมาจากแรงจูงใจด้านจิตวิทยา เช่น ความภาคภูมิใจ การต่อสู้เพื่อดำรงชีพ ความรัก เป็นต้น แรงจูงใจที่รู้สึกตัวกับแรงจูงใจที่ไม่รู้สึกตัว เป็นการจำแนกแรงจูงใจวิธีหนึ่งที่คำนึงถึงสถานะของความรู้สึกตัว ในการกระทำโดยทั่วไปความต้องการที่มีอยู่ของบุคคลมักจะเกี่ยวข้องกับแรงจูงใจหลายชนิด แรงจูงใจดังกล่าวข้างต้น ถึงแม้จะมีความยากในการจำแนกแยกแยะออกเป็นประเภทให้ชัดเจน แต่ในมนุษย์ทุกคนจะมีแรงจูงใจภายในที่สามารถสนองตอบสิ่งจูงใจต่าง ๆ ที่เข้ามากระทบประสาทสัมผัส

แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

กุลธนะ ธนาพงศ์ธร (2530, หน้า 303-304) ได้ชี้ให้เห็นถึงหลักการให้บริการที่สำคัญ

มี 5 ประการคือ

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์กรจัดให้ นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคลากร ส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้ว นอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์และการบริการแล้ว ยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้น ๆ ด้วย
2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริหารหรือผู้ปฏิบัติ
3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดขึ้นนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน ไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคล หรือกลุ่มบุคคลใดกลุ่มบุคคลหนึ่งในลักษณะต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด
4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากกว่าผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวก สบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากใจ ให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ใช้บริการมากเกินไป

กนิษฐา บุญญนิรันดร์ (2539) ให้ทัศนะว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของหน่วยงานของรัฐนั้น ควรที่จะพิจารณาจากสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ คือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) โดยยึดหลักว่า คนเราทุกคนเกิดมาเท่าเทียมกัน ความเท่าเทียมกันนั้นหมายถึง ประชาชนทุกคนควรมีสิทธิเท่าเทียมกัน ทั้งทางกฎหมายและทางการเมือง การให้บริการของรัฐจะต้องไม่แบ่งแยกเชื้อชาติ ผิว หรือ ความยากจน ตลอดจนสถานะทางสังคม

2. การให้บริการอย่างทันเวลา (Timely Service) จะไม่มีผลงานทางสาธารณะใด ๆ ที่เป็นผลงานที่มีประสิทธิภาพหากไม่ตรงต่อเวลา หรือไม่ทันต่อเหตุการณ์ เช่น รถดับเพลิง มาถึงหลังจากไฟไหม้หมดแล้ว การบริการนั้นก็ถือว่าไม่เป็นสิ่งที่ถูกต้องและน่าพอใจ

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) นอกจากให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน และให้อย่างรวดเร็วแล้ว ต้องคำนึงถึงจำนวนคนที่เหมาะสม จำนวนความต้องการในสถานที่ ที่เพียงพอในเวลาที่เหมาะสมอีกด้วย

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) คือ การให้บริการตลอดเวลา ต้องพร้อม และเตรียมตัวบริการต่อความสนใจของสาธารณชนเสมอ มีการฝึกอบรมอยู่เป็นประจำ เช่น การทำงานของตำรวจจะต้องบริการตลอด 24 ชั่วโมง

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) เป็นการบริการที่มีความเจริญ คืบหน้าไปทั้งทางด้านผลงาน และคุณภาพ เทคโนโลยีที่ทันสมัย

สุทธิ ปันมว (2535) ได้ให้ความหมาย เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะ (Public Service Satisfaction) ว่าเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของหน่วยการปกครองท้องถิ่น โดย มีพื้นฐานเกิดจากการรับรู้ถึงการส่งมอบการบริการที่แท้จริง และการประเมินผลนี้ก็จะแตกต่างกันไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับ เกณฑ์การประเมินผลมี ดังนี้

1. ด้านอัตวิสัย (Subjective) ซึ่งเกิดจากการได้รับรู้ถึงการส่งมอบการบริการ

2. ด้านวัตถุวิสัย (Objective) ซึ่งเกิดจากการได้รับปริมาณและคุณภาพของการบริการ

กนิษฐา บุญญนิรันดร์ (2539) กล่าวว่า การให้บริการที่ดีส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับ การเข้าถึงบริการ ดังนี้

1. ความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ (Availability) คือ ความพอเพียงระหว่างบริการที่มีอยู่ กับความต้องการของผู้รับบริการ
2. การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวก โดยคำนึงถึงลักษณะที่ผู้ต้องการเดินทาง
3. ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ (Accommodation) ได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้รับบริการยอมรับว่าให้ความสะดวก และมีสิ่งอำนวยความสะดวก
4. ความสามารถของผู้รับบริการในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ
5. การยอมรับคุณภาพของบริการ (Acceptability) ซึ่งในที่นี้รวมถึงการยอมรับ ลักษณะของผู้ให้บริการด้วย

ซึ่งชี้ให้เห็นว่าการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ และประโยชน์ต่อสาธารณะมากที่สุด คือ การให้บริการ โดยไม่คำนึงถึงตัวบุคคล กล่าวคือ การให้บริการที่ไม่ใช้อารมณ์ และไม่มีความชอบพอใครเป็นพิเศษ แต่ทุกคนจะต้องได้รับการปฏิบัติกรอย่างเท่าเทียมกัน ตามหลักเกณฑ์ที่อยู่ในสภาพที่เหมือนกัน

อมร รัชศาสตร์ (2525, หน้า 27) ให้ความเห็นว่า ความพอใจของผู้รับบริการ เป็นมาตรการอย่างหนึ่งที่ใช้วัดประสิทธิภาพของการบริการงานได้ เพราะการจัดบริการของรัฐ ไม่ใช่สักแต่จะทำให้เสร็จ ๆ ไป แต่หมายถึงการให้บริการอย่างดี เป็นที่พอใจแก่ประชาชน สำหรับภาครัฐบาลโดยสถาบันมาตรฐานสากลภาครัฐแห่งประเทศไทย ได้มีการกำหนดมาตรฐานการให้บริการของภาครัฐ และได้จัดทำเป็นคู่มือขึ้น เพื่อให้ราชการมีระบบบริหารและจัดการที่ดี โดยเป้าหมายภาคราชการจะเน้น ผลลัพธ์ขั้นปลาย (Ultimate Outcomes) 10 ประการ ดังนี้

1. ความเสมอภาคในการบริการ
2. ความเป็นธรรมในการบริการ
3. ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน
4. สิทธิเสรีภาพของประชาชน
5. ความทั่วถึง
6. ความพึงพอใจของประชาชนในฐานะลูกค้า
7. ประสิทธิภาพของหน่วยงานที่ให้บริการ
8. ความประหยัดทั้งของภาคราชการและประชาชนผู้รับบริการ
9. คุณภาพและความถูกต้องของการบริการและเอกสารที่เกี่ยวข้อง
10. การรักษาผลประโยชน์สาธารณะ ความผาสุก คุณภาพชีวิตของประชาชนโดยรวม

ทฤษฎีความต้องการ อี อาร์ จี (ERG Theory) ในช่วงปี ค.ศ. 1969 เคลย์ตัน แอลเดอร์เฟอร์ (Claton Elderfer) ได้เสนอ แนวความคิดที่สอดคล้องกับมาสโลว์ ซึ่งได้แบ่งระดับความต้องการของมนุษย์เป็น 3 ขั้นตอนคือ

1. ความต้องการที่จะมีชีวิตอยู่ (Existence Needs: E) ประกอบด้วยความต้องการที่จำเป็นในการอยู่รอดของมนุษย์ที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อม
2. ความต้องการสัมพันธ์กับผู้อื่น (Relatedness Needs: R) เช่น ครอบครัว เพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชา
3. ความต้องการเจริญเติบโต (Growth NEEDS: G) เป็นความต้องการที่จะพัฒนาตนเอง และใช้ศักยภาพในตนเองที่มีอยู่ ให้เกิดประโยชน์สูงสุด ซึ่งเป็นความต้องการสูงสุด

จะเห็นได้ว่า ทฤษฎีของเคลย์ตัน แอลเดอร์เฟอร์ มีความคล้ายคลึงกับทฤษฎีลำดับความต้องการของมนุษย์ ของมาสโลว์ แต่แตกต่างที่ความต้องการของมนุษย์อาจกลับไปกลับมาได้ เช่น กระบวนการความพึงพอใจ ความก้าวหน้า (Satisfaction – progression Process) อาจทำให้อึดอัดใจในความพยายาม เพราะต้องเพิ่มความรับผิดชอบ จึงกลับมาสนใจความต้องการทางสังคม หรือความต้องการความเป็นอยู่อย่างสุขสบายแทน

เคลย์ตัน แอลเดอร์เฟอร์ (Claton Elderfer) เห็นว่าความสำคัญของความแตกต่างของบุคคลในความต้องการต่าง ๆ กัน ทั้งความแตกต่างของบุคคลในระดับพัฒนา และความแตกต่างของบุคคลในฐานะสมาชิกของกลุ่ม เขานำทฤษฎีความต้องการของมนุษย์ของมาสโลว์ มาประยุกต์ใช้ในแง่ที่ว่าแม้ผู้บริหารจะพยายามตอบสนองความต้องการระดับต่าง ๆ ของพนักงานโดยการดำเนินการด้วยวิธีต่าง ๆ แต่บางครั้งการตอบสนองเหล่านั้นอาจติดขัด หรือสิ่งที่จะพึงมอบให้อาจยังไม่มี การตอบสนองนั้น ก็จะไม่ได้ผลดีตามต้องการ ผู้บริหารจึงจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนการจูงใจ หรือหันกลับให้ถูกทาง มิฉะนั้นการจูงใจอาจไม่เกิดประโยชน์เท่าที่ควร (นันทนา ประกอบกิจ, 2538, หน้า 37-38)

แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

การให้บริการที่จะนำเสนอในการศึกษานี้ ประกอบด้วย การให้บริการสาธารณะและการให้บริการด้านทะเบียน ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ปฐม มณีโรจน์ (2530 อ้างถึงใน พิทักษ์ ตรุษทิม, 2538, หน้า 30) ได้ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะว่า เป็นการบริการในฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจ กระทำเพื่อตอบสนองต่อความต้องการเพื่อให้เกิดความพอใจ จากความหมายนี้จึงเป็นการพิจารณาการให้บริการว่าประกอบด้วย ผู้ให้บริการและผู้รับบริการ โดยฝ่ายแรกถือปฏิบัติเป็นหน้าที่ ที่ต้องให้บริการเพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ

เทพศักดิ์ บุญรัตน์ (2536) กล่าวว่า การให้บริการสาธารณะ คือการที่บุคคลกลุ่มบุคคล หรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ ซึ่งอาจจะเป็นของรัฐหรือ เอกชนมีหน้าที่ในการส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อสนองต่อ ความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม

ชูวงศ์ ฉายะบุตร (2536, หน้า 11 – 14) ได้เสนอหลักการให้บริการ ในการพัฒนาการ ให้บริการในเชิงรุกว่าจำเป็นต้องเป็นตามหลักการ

1. ยึดการตอบสนองความต้องการจำเป็นของประชาชนเป็นเป้าหมาย การบริการของรัฐ จะเน้นการให้บริการตามระเบียบแบบแผน และลักษณะที่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการดังนี้ คือ

1.1 ข้าราชการมีทัศนคติว่าการให้บริการจะเริ่มต้นก็ต่อเมื่อมีผู้มาติดต่อขอรับบริการ มากกว่าที่จะมองว่าตนมีหน้าที่ ที่จะต้องจัดบริการให้แก่ราษฎรตามสิทธิประโยชน์ที่เขาควรจะได้รับ

1.2 การกำหนดระเบียบปฏิบัติและการใช้ดุลพินิจของข้าราชการ มักเป็นไปเพื่อสงวน อำนาจในการใช้ดุลพินิจของหน่วยงาน หรือปกป้องตัวข้าราชการเอง มีลักษณะที่เน้นการควบคุม มากกว่าการส่งเสริม การติดต่อราชการจึงต้องใช้เอกสารหลักฐานต่าง ๆ เป็นจำนวนมากและต้อง ผ่านการตัดสินใจหลายขั้นตอน ซึ่งบางครั้งเกินกว่าความจำเป็น

1.3 จากการที่ข้าราชการมองว่าตนมีอำนาจในการใช้ดุลพินิจ และมีกฎระเบียบเป็น เครื่องมือที่จะปกป้องการใช้ดุลพินิจของตน ทำให้ข้าราชการจำนวนไม่น้อยมีทัศนคติในลักษณะ ของเจ้าขุนมูลนาย ในฐานะที่ตนมีอำนาจที่จะบันดาลผลได้ผลเสียแก่ประชาชน การดำเนิน ความสัมพันธ์จึงเป็นไปในลักษณะที่ไม่เท่าเทียมกัน และนำไปสู่ปัญหาต่าง ๆ เช่น ความไม่เต็มใจ ที่จะให้บริการ รู้สึกไม่พอใจเมื่อราษฎรแสดงความเห็นโต้แย้ง เป็นต้น

ดังนั้นเป้าหมายแรกของการจัดการจัดบริการแบบครบวงจรก็คือ การมุ่งประโยชน์ ของประชาชนผู้รับบริการทั้งผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการ และผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการ เป็นสำคัญ ซึ่งมีลักษณะดังนี้คือ

1. ข้าราชการจะต้องถือว่าการให้บริการเป็นภาระหน้าที่ ที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยจะต้องพยายามจัดบริการให้ครอบคลุมผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการทุกคน

2. การกำหนดระเบียบวิธีปฏิบัติ และการใช้ดุลพินิจจะต้องคำนึงถึงสิทธิประโยชน์ ของผู้รับบริการเป็นหลัก โดยพยายามให้ผู้บริการ ได้สิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้รับอย่างสะดวก และรวดเร็ว

3. ข้าราชการจะต้องมองผู้มารับบริการว่ามีฐานะ และศักดิ์ศรีเท่าเทียมกับตน มีสิทธิที่จะรับรู้ ให้ความเห็น หรือโต้แย้งด้วยเหตุผลได้อย่างเต็มที่

ความรวดเร็วในการให้บริการ

สังคมปัจจุบัน เป็นสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ อย่างรวดเร็ว และมีการแข่งขันกับสังคมอื่น ๆ อยู่ตลอดเวลาในขณะที่ปัญหาพื้นฐานของระบบราชการคือความล่าช้า ซึ่งในด้านหนึ่งเป็นความล่าช้า ที่เกิดจากความจำเป็นตามลักษณะของการบริหารราชการ เพื่อประโยชน์ส่วนรวมแห่งรัฐ แต่ในหลายส่วนความล่าช้าของระบบราชการเป็นเรื่องที่สามารถแก้ไขได้ เช่น ความล่าช้าที่เกิดจากการปิดภาระในการตัดสินใจ ความล่าช้าที่เกิดจากการขาดการกระจายอำนาจ หรือเกิดจากการกำหนดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น หรือความล่าช้าที่เกิดขึ้นเพราะขาดการพัฒนางาน หรือการนำเทคโนโลยีที่เหมาะสมมาใช้ เป็นต้น ปัญหาที่ตามมาก็คือ ระบบราชการถูกมองว่าเป็นอุปสรรคสำคัญในการพัฒนาความเจริญก้าวหน้า และเป็นตัวถ่วงในระบบการแข่งขันเสรี ดังนั้นระบบราชการจำเป็นที่จะต้องตั้งเป้าหมายในอนาคตที่จะพัฒนาการให้บริการ ให้มีความรวดเร็วมากขึ้น ซึ่งอาจกระทำได้ใน 3 ลักษณะคือ

1. การพัฒนาข้าราชการให้มีทัศนคติ มีความรู้ ความสามารถ เพื่อให้เกิดความชำนาญงาน มีความกระตือรือร้น และกล้าตัดสินใจในเรื่องที่อยู่ในอำนาจของตน
2. การกระจายอำนาจ หรือมอบอำนาจให้มากขึ้น และปรับปรุงระเบียบวิธีการทำงานให้มีขั้นตอน และใช้เวลาในการให้บริการให้น้อยที่สุด
3. การพัฒนาเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่จะทำให้สามารถให้บริการได้เร็วขึ้น

อนึ่ง การพัฒนาความรวดเร็วในการให้บริการเห็นเรื่องที่สามารถกระทำได้ทั้งขั้นตอนก่อนการให้บริการซึ่งได้แก่ การวางแผน การเตรียมการต่าง ๆ ให้พร้อมที่จะให้บริการ และการนำบริการไปสู่ผู้ที่สมควรที่จะได้รับการบริการเป็นการล่วงหน้า เพื่อป้องกันปัญหาหรือความเสียหาย เช่นการแจกจ่ายน้ำสำหรับหมู่บ้านที่ประสบภัยแล้งนั้น หน่วยราชการไม่จำเป็นที่จะต้องรอให้มีการร้องขอ แต่อาจนำไปแจกจ่ายให้แก่หมู่บ้านเป้าหมายล่วงหน้าได้เลย การพัฒนาความรวดเร็วในขั้นตอนให้บริการ เมื่อมีผู้มาติดต่อขอรับบริการ และการพัฒนาความรวดเร็วในขั้นตอนภายหลังการให้บริการ เช่น การรายงาน การติดตามผล การจัดเก็บเอกสารต่าง ๆ เป็นต้น เพื่อให้งจรของการให้บริการ สามารถดำเนินการต่อเนื่องไปได้อย่างรวดเร็ว ตัวอย่างเช่น การให้บริการในการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน ซึ่งจะต้องมีการจัดส่งเอกสารหลักฐานให้ส่วนกลางเพื่อจัดทำบัตร การแจ้งย้ายปลายทาง ซึ่งสำนักทะเบียนปลายทางจะต้องรอการยืนยันหลักฐานทางการทะเบียนจากสำนักทะเบียนต้นทาง เป็นต้น

### การให้บริการจะต้องเสร็จสมบูรณ์

เป้าหมายของการให้บริการเชิงรุกแบบครบวงจรอีกประการหนึ่งก็คือความสำเร็จสมบูรณ์ของการให้บริการ ซึ่งหมายถึง การเสร็จสมบูรณ์ตามสิทธิประโยชน์ที่ผู้รับบริการจะต้องได้รับ โดยที่ผู้รับบริการไม่จำเป็นต้องมาติดต่อบ่อยครั้งนัก ซึ่งลักษณะที่ดีของการให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์ก็คือ การบริการที่แล้วเสร็จในการติดต่อเพียงครั้งเดียว หรือ ไม่เกิน 2 ครั้ง (คือมารับเรื่องที่แล้วเสร็จอีกครั้งหนึ่ง) นอกจากนี้การให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์ ยังหมายถึงความพยายามที่จะให้บริการในเรื่องอื่น ๆ ที่ผู้มาติดต่อขอรับบริการสมควรจะได้รับด้วย ถึงแม้ว่าไม่ได้ขอรับบริการ ก็ควรที่จะให้คำแนะนำและให้บริการในเรื่องนั้น ๆ ด้วย เช่น มีผู้มาขอคัดสำเนาทะเบียนบ้าน หากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพบว่า บัตรประจำตัวประชาชนของผู้นั้นหมดอายุแล้ว ก็ดำเนินการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนให้ใหม่ เป็นต้น

### ความกระตือรือร้นในการให้บริการ

ความกระตือรือร้นในการให้บริการ เป็นเป้าหมายที่สำคัญอีกประการหนึ่งในการพัฒนาการให้บริการในเชิงรุก ทั้งนี้เนื่องจากประชาชนบางส่วนยังมีความรู้สึกว่าการติดต่อขอรับบริการจากทางราชการเป็นเรื่องที่ยุ่งยาก และเจ้าหน้าที่ไม่ค่อยเต็มใจที่จะให้บริการ ดังนั้นจึงมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อการบริการของรัฐและต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ซึ่งนำไปสู่ปัญหาของการสื่อสารทำความเข้าใจกัน ดังนั้นหากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพยายามให้บริการด้วยความกระตือรือร้นแล้ว ก็จะทำให้ผู้มารับบริการเกิดทัศนคติที่ดี ยอมรับฟังเหตุผล คำแนะนำต่าง ๆ มากขึ้น และเต็มใจที่จะมารับบริการในเรื่องอื่น ๆ อีก นอกจากนี้ความกระตือรือร้นในการให้บริการยังเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้การบริการนั้นเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีความสมบูรณ์ ซึ่งจะนำไปสู่ความเชื่อถือศรัทธาของประชาชนในที่สุด

### ความสุภาพอ่อนน้อม

เป้าหมายอีกประการหนึ่งของการพัฒนาการให้บริการแบบครบวงจรคือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อม ซึ่งจะทำให้ผู้มารับบริการมีทัศนคติที่ดีต่อข้าราชการและการติดต่อกับทางราชการ อันจะส่งผลให้การสื่อสารทำความเข้าใจระหว่างกันเป็นไปได้ง่ายยิ่งขึ้น ความสุภาพอ่อนน้อมในการบริการนั้น จะเกิดขึ้นได้ก็โดยการพัฒนาทัศนคติของข้าราชการให้เข้าใจว่าตนมีหน้าที่ในการให้บริการ และเป็นหน้าที่ที่มีความสำคัญรวมทั้งมีความรู้สึกเคารพในสิทธิ และศักดิ์ศรีของผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการ

### ความเสมอภาค การให้บริการแบบครบวงจร

จะต้องถือว่าข้าราชการมีหน้าที่ที่จะต้องให้บริการแก่ประชาชน โดยเสมอภาคกัน ซึ่งจะต้องเป็นไปตามเงื่อนไข ดังนี้



1. การให้บริการจะต้องเป็นไปภายใต้ระเบียบแบบแผนเดียวกัน และได้รับผลที่สมบูรณ์ภายใต้มาตรฐานเดียวกัน ไม่ว่าผู้รับบริการจะเป็นใครก็ตาม หรือเรียกว่าความเสมอภาคในการให้บริการ

2. การให้บริการจะต้องคำนึงถึงความเสมอภาคในโอกาสที่จะได้รับบริการด้วย ทั้งนี้เพราะประชาชนบางส่วนของประเทศ เป็นกลุ่มบุคคลที่มีข้อจำกัดในเรื่องความสามารถในการที่จะติดต่อขอรับบริการจากรัฐ เช่น มีรายได้น้อย ขาดความรู้ความเข้าใจหรือข้อมูลข่าวสารที่เพียงพออยู่ในพื้นที่ห่างไกล ทุรกันดาร เป็นต้น ดังนั้นการจัดบริการของทางราชการจะต้องคำนึงถึงคนกลุ่มนี้ด้วย โดยจะต้องพยายามนำบริการไปให้บริการตามสิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้รับ เช่น การจัดหน่วยบริการเคลื่อนที่ต่าง ๆ เป็นต้น การลดเงื่อนไขในการรับบริการให้เหมาะสมกับความสามารถของผู้รับบริการ เช่น การออกบัตรสงเคราะห์ในการรักษาพยาบาลให้แก่ผู้รายได้น้อย การเรียกเก็บค่าปรับในอัตราที่ต่ำที่สุดตามที่กฎหมายกำหนด เมื่อเห็นว่าผู้รับบริการไม่มีเจตนาที่จะเล็งการปฏิบัติตามกฎหมาย แต่เป็นเพราะขาดข้อมูลข่าวสาร เป็นต้น ซึ่งอาจเรียกความเสมอภาคนี้ว่าความเสมอภาคที่จะได้รับบริการที่จำเป็นจากรัฐ

กล่าวโดยสรุป การพัฒนาการให้บริการเชิงรุกแบบครบวงจร หรือ (Package Service) เป็นการพัฒนาการให้บริการที่มีเป้าหมายที่จะให้ประชาชนได้รับบริการที่ควรจะได้รับอย่างครบถ้วนสมบูรณ์ มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ มุ่งที่จะให้บริการในเชิงส่งเสริมและสร้างทัศนคติ และความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ตลอดจนเป็นการให้บริการที่มีความถูกต้องชอบธรรมสามารถตรวจสอบได้ และสร้างความเสมอภาคทั้งในการให้บริการและในการที่จะได้รับบริการจากรัฐ

พิทักษ์ ทรุษิม (2538) กล่าวว่า เป้าหมายสำคัญของการบริการคือการสร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชน โดยมีหลักหรือแนวทาง คือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในบริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา การปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลยถ้าไม่มีการตรงเวลาซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะ

มีจำนวนการให้บริการ และสถานที่ให้บริการอย่าง ความเสมอภาค หรือการตรงเวลาจะไม่มี ความหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความ ไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้ หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุง คุณภาพ และผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่งคือการเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะ ทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

เวอร์มา (Verma, 1986 อ้างถึงใน พิทักษ์ ตระกูล, 2538, หน้า 33) การให้บริการที่ดี ส่วนหนึ่งขึ้นกับการเข้าถึงบริการ และได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงการบริการดังนี้

1. ความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ คือ ความพอเพียงระหว่างบริการที่มีอยู่กับความต้อง ขอรับบริการ
2. การเข้าถึงแหล่งบริการ ได้อย่างสะดวก โดยคำนึงถึงลักษณะที่ดั่งการเดินทาง
3. ความสะดวก และสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ ได้แก่ แหล่งบริการที่ให้ ความสะดวกและมีสิ่งอำนวยความสะดวก
4. ความสามารถของผู้รับบริการ ในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ
5. การยอมรับคุณภาพของบริการอซึ่งในที่นี้รวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการ ด้วย

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

มิลเลท (Millet, 1954, p. 13) กล่าวว่า เป้าหมายสำคัญของการบริการ คือการสร้าง ความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีหลักและแนวทาง คือ การให้บริการอย่าง เสมอภาค หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียม กัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมของกฎหมาย ไม่มีการ แบ่งแยกกีดกันในบริการประชาชน จะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้ มาตรฐานในการให้บริการเดียวกันการให้บริการที่ตรงเวลา หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่า การให้บริการสาธารณะจะต้องตรงต่อเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ จะถือว่าไม่มี ประสิทธิภาพเลย ถ้าไม่มีการตรงต่อเวลา ซึ่งจะต้องสร้างความไม่พอใจให้แก่ประชาชนการให้บริการ อย่างเพียงพอ หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการ และสถานที่ ให้บริการอย่างเหมาะสม มิลเลท (Millet) เห็นว่าความเสมอภาค หรือการตรงต่อเวลาจะไม่มี

ความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้บริการ หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้ และการให้บริการอย่างก้าวหน้า หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพ และผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่งคือการเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

แนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ เป็นสิ่งสำคัญหนึ่งในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจการให้บริการ คือ การรักษาระดับการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่ง โดยเสนอคุณภาพการให้บริการตามลูกค้าคาดหวังไว้ ข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่ลูกค้าต้องการจะได้จากประสบการณ์ในอดีตจากการพูดปากต่อปาก จากการโฆษณาของธุรกิจให้บริการ ลูกค้าจะพอใจถ้าเขาได้รับในสิ่งที่เขาต้องการ เมื่อเขามีความต้องการ ดังนั้นจึงต้องคำนึงถึงคุณภาพของการให้บริการซึ่งการบริการที่ประสบความสำเร็จจะ ต้องประกอบด้วยคุณสมบัติสำคัญต่าง ๆ เหล่านี้คือ

1. ความเชื่อถือได้ อันประกอบด้วย ความสม่ำเสมอ ความพึงพอใจ
2. การตอบสนอง ประกอบด้วย ความเต็มใจที่จะให้บริการ ความพร้อมที่จะให้บริการ และการอุทิศเวลา มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง ปฏิบัติต่อผู้ให้บริการเป็นอย่างดี
3. ความสามารถ ประกอบด้วยความสามารถในการให้บริการ ความสามารถในการสื่อสาร ความสามารถในความรู้วิชาการที่จะให้บริการ
4. การเข้าถึงบริการ ประกอบด้วย ผู้ใช้บริการเข้าใช้หรือรับบริการได้สะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่ควรมากมายซับซ้อนเกินไป ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่สะดวกสำหรับผู้ให้บริการ อยู่ในสถานที่ ที่ผู้ให้บริการติดต่อได้สะดวก
5. ความสุภาพอ่อนโยน ประกอบด้วยการแสดงความรู้สึกสุภาพต่อผู้ให้บริการ ให้การต้อนรับที่เหมาะสม ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพดี
6. การสื่อสาร ประกอบด้วยมีการสื่อสาร ชี้แจงขอบเขต และลักษณะงานบริการ มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ
7. ความซื่อสัตย์ คุณภาพของงานบริการมีความเที่ยง ตรงน่าเชื่อถือ
8. ความมั่นคง ประกอบด้วยความปลอดภัยทางกายภาพ เช่นเครื่องมืออุปกรณ์
9. ความเข้าใจ ประกอบด้วย การเรียนรู้ การให้คำแนะนำ และเอาใจใส่ผู้ให้บริการ การให้ความสนใจต่อผู้ให้บริการ และประการสุดท้าย การสร้างสิ่งจูงใจได้ ประกอบด้วย

การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ ให้พร้อมสำหรับให้บริการ การเตรียมอุปกรณ์ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ ผู้ใช้บริการ การจัดสถานที่ให้บริการสวยงาม สะอาด โดยคุณภาพการให้บริการเป็นแนวคิดในการ บริหารงานภาครัฐแนวใหม่

### เอกสารทางวิชาการและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการสำรวจองค์ความรู้ทางด้านผลการศึกษาที่ตรง หรือใกล้เคียงกับหัวข้อในการวิจัย พบว่ามีเอกสารงานวิจัยดังนี้

ชลพรรณ นิยม (2546) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ ของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) อันได้แก่ บริการเอทีเอ็ม บริการบันทึกรายการอัตโนมัติ บริการฝากเงินอัตโนมัติ บริการรับฝาก/ชำระเงิน และบริการบิวหลวงโฟน ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ทั้ง 5 บริการ มีระดับความพึงพอใจปานกลาง แต่หากมองแยก ออกเป็นแต่ละด้าน จะพบว่า ผู้ใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ทางด้านประสิทธิภาพจะมีความพึงพอใจมาก ส่วนทางด้านความสะดวกและส่งเสริมการขาย มีระดับความพึงพอใจปานกลาง ผู้ศึกษาได้ทำการเปรียบเทียบความพึงพอใจผู้ให้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ พบว่า ผู้ใช้มีระดับ ความพึงพอใจต่อบริการเอทีเอ็มมากกว่าบริการอื่น ๆ ทั้งทางด้านประสิทธิภาพ และความสะดวก ในการใช้บริการ

เมือง พรเมศศา (2539) ได้ศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มีต่อ การให้บริการของตำรวจท่องเที่ยว ศึกษาเฉพาะกรณี กองกำกับการ 2 กองบังคับการตำรวจ ท่องเที่ยว พบว่านักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจที่ดีต่อการให้บริการของ ตำรวจท่องเที่ยวอยู่ในระดับสูง และการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยว พบว่า เพศ อายุ ภูมิภาค อาชีพ จำนวนครั้งที่ เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทยมีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ส่วนระดับการศึกษา ระยะเวลาที่ท่องเที่ยวในประเทศไทย จำนวนครั้งที่มาติดต่อกับแผนกรับคำร้องทุกข์ของตำรวจ ท่องเที่ยวไม่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว

นริศรา อีสริยานนท์ (2548) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการของ สายการบินต้นทุนต่ำ ผลการวิจัยพบว่า

1. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการของสายการบินต้นทุนต่ำ โดยภาพรวม มีความพึงพอใจด้านการให้บริการภาคพื้นดิน และบริการทั่วไป ด้านราคา ด้านสถานที่จัดจำหน่าย และด้านการส่งเสริมการตลาด อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนความพึงพอใจด้านการให้บริการ

บนเครื่องบิน และด้านงานบริการอยู่ในระดับมาก

2. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการของสายการบินต้นทุนต่ำ มีดังนี้

2.1 ผู้ใช้บริการต่อการบริการขอสายการบินต้นทุนต่ำที่มีเพศแตกต่างกัน จำแนกตามสายการบิน พบว่าผู้ให้บริการของสายการบินนกแอร์ มีความพึงพอใจ แตกต่างกับ ส่วนผู้ให้บริการของสายการบินไทยแอร์เอเชีย มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

2.2 ผู้ใช้บริการของสายการบินต้นทุนต่ำที่มีอายุแตกต่างกัน จำแนกตามสายการบิน พบว่า ผู้ให้บริการของสายการบินนกแอร์ ผู้ให้บริการของสายการบิน โอเรียนท์ ไทยแอร์ไลน์ และผู้ให้บริการของสายการบินไทยแอร์เอเชีย มีความพึงพอใจแตกต่างกัน

2.3 ผู้ใช้บริการของสายการบินต้นทุนต่ำที่มีการศึกษาแตกต่างกัน จำแนกตามสายการบิน พบว่า ผู้ให้บริการของสายการบินไทยแอร์เอเชีย มีความพึงพอใจ แตกต่างกับ ส่วนผู้ให้บริการของสายการบินนกแอร์ และผู้ให้บริการของสายการบิน โอเรียนท์ ไทยแอร์ไลน์ มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

2.4 ผู้ใช้บริการของสายการบินต้นทุนต่ำที่มีอาชีพแตกต่างกัน จำแนกตามสายการบิน พบว่า ผู้ให้บริการของสายการบินไทยแอร์เอเชีย มีความพึงพอใจแตกต่างกัน ส่วนผู้ให้บริการของสายการบินนกแอร์ และผู้ให้บริการของสายการบิน โอเรียนท์ ไทยแอร์ไลน์ มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

2.5 ผู้ใช้บริการของสายการบินต้นทุนต่ำที่มีรายได้แตกต่างกัน จำแนกตามสายการบิน พบว่าผู้ให้บริการของสายการบินนกแอร์ ผู้ให้บริการของสายการบิน โอเรียนท์ ไทยแอร์ไลน์ และผู้ให้บริการของสายการบินไทยแอร์เอเชีย มีความพึงพอใจ แตกต่างกับ

2.6 ผู้ใช้บริการของสายการบินต้นทุนต่ำที่มีจำนวนครั้งในการใช้บริการ แตกต่างกัน จำแนกตามสายการบิน พบว่า ผู้ให้บริการของสายการบินไทยแอร์เอเชียมีความพึงพอใจแตกต่างกัน ส่วนผู้ให้บริการของสายการบินนกแอร์ และผู้ให้บริการของสายการบิน โอเรียนท์ ไทยแอร์ไลน์ มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

3. ปัญหาในการใช้บริการต่อการบริการของสายการบินต้นทุนต่ำ พบว่า ผู้ใช้บริการมีปัญหามากที่สุด คือ มีเที่ยวบินน้อยไม่ตรงเวลา ไม่มีที่นั่งที่แน่นอน ราคาไม่แน่นอน จุดจำหน่ายสายการบินมีน้อย โฆษณามากเกินไปในเรื่องราคา และพนักงานบริการมีน้อย

มัลลิกา เกื้อปัญญา (2542) ได้ศึกษาถึงความคาดหวัง และความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการสภาพแวดล้อมในแหล่งท่องเที่ยว หมู่บ้านชาวเขาเผ่าม้ง ผลการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีความคาดหวัง และความพึงพอใจ ต่อการจัดการสภาพแวดล้อมใน

แหล่งท่องเที่ยวหมู่บ้านชาวเขาเผ่าม้งในระดับปานกลาง ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว พบว่ามีความสัมพันธ์กันในทิศทางบวกในทุก ๆ กรณีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ปัจจัยส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยวในด้านเพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และภูมิลำเนาที่แตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อการจัดสภาพแวดล้อมแหล่งท่องเที่ยว หมู่บ้านชาวเขาเผ่าม้งไม่แตกต่างกัน และปัจจัยส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยวในด้านอายุ อาชีพ และภูมิลำเนาที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดสภาพแวดล้อมในแหล่งท่องเที่ยวหมู่บ้านชาวเขาเผ่าม้งที่แตกต่างกัน ส่วนปัจจัยทางด้านเพศ และระดับการศึกษา ที่แตกต่างกันนั้น พบว่านักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อการจัดการสภาพแวดล้อมในแหล่งท่องเที่ยวหมู่บ้านชาวเขาเผ่าม้งไม่แตกต่างกัน

อุดมศักดิ์ แนวจิตร (2544) ได้ศึกษาเรื่องความคาดหวัง และความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดสภาพแวดล้อมเพื่อการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ: กรณีอุทยานแห่งชาติแจ้ซ้อน พบว่านักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชมอุทยานแห่งชาติแจ้ซ้อนส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 31 – 40 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี และส่วนมากเป็นนักเรียน/นักศึกษา รองลงมา คือ กลุ่มข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ซึ่งมีภูมิลำเนาอยู่ในจังหวัดลำปางมากที่สุด รองลงมาคือกรุงเทพฯ และเชียงใหม่ และนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีความคาดหวัง และความพึงพอใจต่อการจัดสภาพแวดล้อมอุทยาน ฯ ด้านพื้นที่ และการมีส่วนร่วมในระดับมากแต่กลับมีความคาดหวัง และความพึงพอใจเพียงปานกลางต่อการจัดการรวมทุกด้าน และต่อกิจกรรมเพื่อการศึกษาธรรมชาติ ผลการศึกษาด้านปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ภูมิลำเนา และความรู้เกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ไม่มีผลแต่อย่างใดต่อความคาดหวัง และความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อการจัดสภาพแวดล้อมเพื่อการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ

นิยม ศรีวิเศษ (2521, หน้า 58) ได้วิจัยเรื่องความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการส่วนจังหวัด ตำแหน่งครูเขตการศึกษา 9 ปรากฏว่า ข้าราชการส่วนจังหวัด ตำแหน่งครูมีความพึงพอใจในปัจจัยความรับผิดชอบ ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงานและ ผู้บังคับบัญชา ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงานอยู่ระดับสูง และความพึงพอใจในระดับปานกลางในปัจจัยความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือ ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน ลักษณะของงาน การปกครองของผู้บังคับบัญชา สภาพแวดล้อมในการทำงานและ เงินเดือน ครูใหญ่และครูผู้สอนมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกันในปัจจัยการยอมรับนับถือ ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน ลักษณะของงาน ความรับผิดชอบ สภาพแวดล้อมในการทำงาน และครูที่มีประสบการณ์มากกับครูที่มีประสบการณ์น้อย มีความพึงพอใจแตกต่างกันในปัจจัยการยอมรับนับถือและความรับผิดชอบ

กฤษณี โพธิ์ชนะพันธุ์ (2542, หน้า 56) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจต่อบริการของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก สถาบันโรคผิวหนัง โดยการสัมภาษณ์จากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน

302 คน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 70.6 พึงพอใจน้อย ร้อยละ 17.5 และพึงพอใจมากร้อยละ 11.9 ด้านความสะดวกความพึงพอใจน้อยถึงร้อยละ 15.9 ที่ได้รับเกี่ยวกับการจัดบริการในแต่ละจุดเกี่ยวกับการจัดการบริการของห้องรอตรวจ สถานที่สำหรับรอตรวจคับแคบไม่เหมาะสม ที่นั่งก่อนเข้ารับการตรวจไม่เพียงพอ และระยะเวลาในการรอตรวจนานเกินไป ด้านการประสานบริการมีความพึงพอใจน้อย ร้อยละ 18.9 เกี่ยวกับการเสียเวลารอคอย โดยเฉพาะห้องบัตรกับห้องตรวจ การค้นประวัติล่าช้า ความพึงพอใจต่ออخصย และการให้เกียรติ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจน้อย ร้อยละ 21.2 เนื่องจากผู้รับบริการได้รับในสิ่งที่ น้อยกว่าสิ่งที่คนคาดหวังไว้ จึงเกิดความพึงพอใจน้อย ความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับ คุณภาพบริการและค่าใช้จ่าย เมื่อใช้บริการอยู่ในระดับปานกลางคือ ร้อยละ 74.2, 79.1 และ 82.8 ตามลำดับ

ทัศนียา เชิดสูงเนิน (2543) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการใช้บริการ ฐานข้อมูลซีดีรอมของผู้ใช้ในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชน ผลการวิจัยสรุปได้ว่า ผู้ใช้บริการจำนวนมากที่สุดเป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรี สังกัดสาขาการตลาด คณะบริหารธุรกิจ 12.55% มีวัตถุประสงค์เพื่อทำรายงานประกอบวิชาเรียน 76.33% ใช้ฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์ไทย 33.03% ฐาน ABI/INFORM 20.53% ฐาน DAO และฐาน ERIC 11.60% ค้นหัวข้อการตลาด 15.53% รับผลการค้นในรายการรูปแบบ บรรณานุกรมพร้อมสาระสังเขป 65.71% ผู้ใช้พึงพอใจในระดับปานกลางในเรื่องการให้คำแนะนำ และช่วยเหลือในการใช้ฐานข้อมูล การมีมนุษยสัมพันธ์ของผู้ให้บริการ และประสบปัญหาในระดับปานกลางเรื่องไม่ทราบวิธีการค้นฐานข้อมูลซีดีรอมที่ใช้ ไม่ทราบรายชื่อฐานข้อมูลซีดีรอมที่มีในห้องสมุด และไม่ทราบขอบเขตเนื้อหาของฐานข้อมูลซีดีรอมที่ห้องสมุดมีให้บริการ

สุชาติ ชิดชอบ (2548) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการท่องเที่ยวในเกาะช้าง จังหวัดตราด ผลการศึกษาพบว่านักท่องเที่ยวมีทัศนคติและความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยว ณ เกาะช้าง จังหวัดตราดในด้านแหล่งท่องเที่ยว ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านที่พัก และด้านการบริการ ในภาพรวมและรายข้อ นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์ปานกลาง ยกเว้นในเรื่องแหล่งท่องเที่ยวภายในเกาะที่นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์พึงพอใจมาก การประชาสัมพันธ์ การให้บริการด้านที่พัก และการให้บริการทั่วไป มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสำเร็จของการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .053. แนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง ข้อเสนอแนะในการพัฒนาให้กิ่งอำเภอเกาะช้างมีชื่อเสียง เป็นที่สนใจของนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทย และชาวต่างประเทศเพิ่มมากขึ้น ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประกอบด้วยเพิ่มเติมถึงขยะ ที่จอดรถสาธารณะ ขยายเส้นทางให้กว้างขึ้นประชาสัมพันธ์ที่รวดเร็ว และข้อมูลทันสมัยครอบคลุมความต้องการของนักท่องเที่ยว และไฟฟ้าสาธารณะ ด้านการพัฒนาปรับปรุง

แหล่งท่องเที่ยว ประกอบด้วยการรักษาความสะอาด ราคาห้องพัก เพิ่มการให้บริการด้านการคมนาคม ความปลอดภัย และพัฒนาจุดชมวิวกว้างมากขึ้น

สมหมาย กิตยากุล (2542) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนในการอนุรักษ์พื้นที่ลุ่มน้ำแม่สรวย จังหวัดเชียงราย โดยสุ่มตัวอย่างจากประชากรจำนวน 360 คน ผลการศึกษาพบว่าเพศชายมีส่วนร่วมมากกว่าเพศหญิง อาชีพทำนามีส่วนร่วมมากกว่าอาชีพทำไร่ทำสวน เลี้ยงสัตว์ ค้าขายและอื่น ๆ รายได้สูงมีส่วนร่วมมากกว่ารายได้ต่ำระยะเวลาการอยู่อาศัยในชุมชนนานกว่า มีส่วนร่วมมากกว่า ระยะเวลาการอยู่อาศัยในชุมชนไม่นานการได้รับข่าวสารเกี่ยวกับการอนุรักษ์พื้นที่ลุ่มน้ำมากกว่า มีส่วนร่วมมากกว่า การได้รับข่าวสารเกี่ยวกับอนุรักษ์พื้นที่ลุ่มน้ำน้อยครั้งกว่า การเป็นสมาชิก กลุ่มทางสังคมมากกว่า มีส่วนร่วมมากกว่าการไม่เป็นสมาชิกกลุ่มทางสังคม การมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติมากกว่ามีส่วนร่วมมากกว่ามีความรู้ ความเข้าใจน้อย ส่วนระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีส่วนร่วมที่ไม่แตกต่างกัน

ยรรยง ศรีเจริญ (2543) ศึกษาความคิดเห็นของชาวเขาต่อการจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติในเขตลุ่มน้ำแม่แพลม ผลการวิจัยพบว่า หัวหน้าครัวเรือนชาวเขาส่วนใหญ่เป็นเพศชายมีอายุโดยเฉลี่ย 41.2 ปี ส่วนใหญ่ไม่เคยเข้ารับการฝึกอบรมและศึกษาดูงานจำนวนสมาชิกในครัวเรือนชาวเขาเฉลี่ย 5.2 คน และมีพื้นที่ทำการเกษตรโดยเฉลี่ย 10.5 ไร่ มีรายได้ต่อครัวเรือนเฉลี่ย 11,335.13 บาท สำหรับประสบการณ์ในการเข้า รับการฝึกอบรมและศึกษาดูงานพบว่า ชาวเขาส่วนใหญ่ไม่เคยเข้ารับการฝึกอบรมและเข้าร่วมการศึกษาดูงาน ส่วนความคิดเห็นของชาวเขาต่อการดำเนินงานตามโครงการพัฒนาที่สูง พบว่าผู้ให้ข้อมูลมีความคิดเห็นต่อการดำเนินงานด้านการจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ เห็นด้วยต่อกิจกรรมคือ กิจกรรมการสร้างจิตสำนึกและประชาสัมพันธ์เผยแพร่ให้ราษฎรเห็นคุณค่าของทรัพยากรป่าไม้ ดิน น้ำ กิจกรรมการฟื้นฟูและพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติที่ถูกทำลาย กิจกรรมการป้องกันและรักษาทรัพยากรธรรมชาติ กิจกรรมสำรวจและวางแผนควบคุมการใช้ประโยชน์ที่ดินในพื้นที่ลุ่มน้ำ และความคิดเห็นต่อการดำเนินงานในภาพรวมอยู่ในระดับดีเช่น จากการทดสอบสมมติฐานเพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่าง ตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม พบว่า อายุ จำนวนสมาชิกในครัวเรือนระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการเข้ารับการฝึกอบรม และประสบการณ์ในการศึกษาดูงานของชาวเขามีความสัมพันธ์ กับความคิดเห็นต่อการดำเนินงานของโครงการพัฒนาที่สูง ในการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ

สบสุข ลีละบุตร (2543) ได้ศึกษาการมีส่วนร่วมของประชาชนท้องถิ่นต่อการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม กรณีศึกษาเกาะเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ผลการศึกษาพบว่าประชาชนท้องถิ่นส่วนใหญ่



มีส่วนร่วมในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมในระดับปานกลาง ปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม ได้แก่ เพศ อาชีพ สถานภาพทางสังคม ส่วนความรู้เกี่ยวกับการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม มีผลต่อการมีส่วนร่วม โดยพบว่า เพศชายกลุ่มอาชีพรับจ้างทั่วไป กลุ่มที่มีความรู้เกี่ยวกับการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมในระดับสูง และกลุ่มที่มีสถานภาพทางสังคม จะมีส่วนร่วมมากกว่ากลุ่มอื่น ๆ

ฤทธิรงค์ แก่นจันทร์ (2543) ศึกษาความคิดเห็นของปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล ในท้องที่จังหวัดสมุทรสาครที่มีต่อการอนุรักษ์ทรัพยากรป่าชายเลน ผลการศึกษาพบว่า ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเห็นด้วยกับการปฏิบัติงานตามหน้าที่ ๆ ได้รับมอบหมายในการอนุรักษ์ทรัพยากรป่าชายเลนทั้ง 2 ด้านคือ ด้านการเป็นผู้ปฏิบัติงาน และการเป็นผู้ส่งเสริมเผยแพร่ พบว่าด้านการเป็นผู้ปฏิบัติงาน คือ อายุมีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นของปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลที่มีต่อการอนุรักษ์ทรัพยากรป่าชายเลน ด้านการเป็นผู้ปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนการศึกษา ระดับตำแหน่ง อายุราชการและการฝึกอบรม ไม่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นของปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลที่มีต่อการอนุรักษ์ทรัพยากรป่าชายเลน ด้านการเป็นผู้ส่งเสริมเผยแพร่ พบว่า อายุ การศึกษา ระดับตำแหน่ง อายุราชการและการฝึกอบรม ไม่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็น ของปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลที่มีต่อการอนุรักษ์ทรัพยากรป่าชายเลน

เทพชัย อริยะพันธุ์ (2543) ศึกษาทัศนคติของประชาชนต่อการป้องกันน้ำเสีย: ศึกษากรณีเขตตำบลตลิ่งชัน เขตตำบลท่าเสา และเขตตำบลสะเตง จังหวัดยะลา โดยใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 150 คน ที่เป็นหัวหน้าครอบครัว ซึ่งเป็นการพิจารณาจากผู้นำชุมชน ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับทัศนคติต่อการป้องกันน้ำเสียโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนทัศนคติรายด้าน พบว่า ด้านการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้ความรู้กับประชาชน เรื่องการป้องกันน้ำเสียอยู่ในระดับปานกลาง และด้านการให้ประชาชนต่อท่อน้ำทิ้งลงสู่ท่อรวม และด้านความเต็มใจในการจ่ายค่าบริการบำบัดน้ำเสียอยู่ในระดับต่ำ ส่วนผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าการเห็นคุณค่าของกลุ่มน้ำปัดตानी การตระหนักถึงประโยชน์ในการรักษาสิ่งแวดล้อม อายุ และการศึกษาที่แตกต่างกัน จะมีผลต่อทัศนคติต่อการป้องกันน้ำเสียแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ชนิดา จันทราทิพย์ (2544) ได้ศึกษาการมีส่วนร่วมของสมาชิกในองค์การบริหารส่วนตำบลในการอนุรักษ์ ป่าชายเลน กรณีศึกษาจังหวัดระนอง ผลการศึกษาพบว่าระดับการมีส่วนร่วมของสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลในการ อนุรักษ์ป่าชายเลนจังหวัดระนอง อยู่ในระดับต่ำ และปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมของ สมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลในการอนุรักษ์ป่าชายเลน สรุป

ได้ดังต่อไปนี้ อาชีพ การรับรู้ข่าวสาร การเข้ารับการอบรม อายุ ระดับการศึกษา การใช้ประโยชน์จากพื้นที่ป่าชายเลน เป็นปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมของสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลในการอนุรักษ์ป่าชายเลน นอกจากนี้ พบว่ารายได้เฉลี่ยต่อเดือนมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกต่อการมีส่วนร่วมในการอนุรักษ์ป่าชายเลน

จรรยาพันธุ์ เชี่ยววิทย์ (2544) ศึกษาการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดการทรัพยากรธรรมชาติกับสิ่งแวดล้อม กรณีศึกษาพื้นที่เขาป่าเขาหลวง และชุมชนบ้านคีรีวง ตำบลกำโลน อำเภอถนอมสง่า จังหวัดนครศรีธรรมราช ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนที่มีเพศ สถานภาพ ด้านครอบครัว อายุ รายได้ จำนวนสมาชิกในครัวเรือน การได้รับข้อมูลข่าวสาร มีส่วนร่วมไม่แตกต่างกัน ประชาชนที่มีสถานภาพด้านการศึกษา อาชีพ การได้รับประโยชน์ การติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลภายนอกมีส่วนร่วมแตกต่างกัน

อรุณทิพย์ ลีลาภรณ์ (2546) ศึกษาพฤติกรรมการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมของชุมชนเขตเทศบาลนครยะลา พบว่ากลุ่มตัวอย่างทุกกลุ่มมีพฤติกรรมการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมในระดับปฏิบัติเกือบทุกครั้ง โดยพบว่าพฤติกรรมการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมระหว่างกลุ่มที่มีรายได้ เพศการศึกษา อาชีพ ภูมิฐานะ และสถานภาพในครอบครัวต่างกัน มีค่าไม่แตกต่างกัน ส่วนกลุ่มที่มีอายุมากจะมีความห่วงใยในสิ่งแวดล้อมมากกว่ากลุ่มที่มีอายุน้อย กลุ่มที่นับถือศาสนาอิสลาม ย้ายมาจากจังหวัดอื่น ๆ จะมีพฤติกรรมการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมแตกต่างกัน และกลุ่มที่มีการรับรู้ข่าวสารมากจะมีความรู้ความเข้าใจและมีความตระหนักในปัญหาสิ่งแวดล้อมสูงกว่าประชาชนที่มีการรับรู้ข่าวสารน้อย

ผ่องผิว อุไรกุล (2546) ได้ศึกษาทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการพัฒนาเมืองนำอยู่เทศบาลนครยะลา ผลการศึกษาสรุปได้ว่า ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการพัฒนาเมืองนำอยู่ทั้ง 5 ด้าน คือ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านสุขภาพอนามัย ด้านการพัฒนาอาชีพและด้านการมีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่น โดยรวมอยู่ในระดับดี สำหรับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการพัฒนาเมืองนำอยู่อย่างเด่นชัด คือ เพศ อาชีพ และศาสนาตามลำดับ

สาริต ดันติกฤตยา (2546) ศึกษาปัจจัยทางเศรษฐกิจและสังคมที่มีผลต่อความคิดเห็นของราษฎรต่อการปลูกฟื้นฟูป่าชายเลน ในเขตป่าสงวนแห่งชาติ ป่าเลนดอนสัก อำเภอคอนสัก จังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่าราษฎรที่ทำการศึกษามากเป็นเพศชาย มีอายุเฉลี่ย 42.68 ปี มีการศึกษาระดับชั้นประถมศึกษาตอนต้น มีจำนวนสมาชิกในครัวเรือนเฉลี่ย 4.63 คน ประกอบอาชีพประมงเป็นอาชีพหลัก มีรายได้เฉลี่ย 62,530.22 บาท ต่อปี มีระยะเวลาในการอาศัยอยู่เฉลี่ย 37.25 ปี มีขนาดพื้นที่ถือครองเฉลี่ย 14.71 ไร่ ส่วนใหญ่ไม่เป็นสมาชิกกลุ่ม เคยได้รับผลประโยชน์จากโครงการ และส่วนใหญ่มีการเข้าไปใช้ประโยชน์จากป่าชายเลน ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อความ

คิดเห็นของราษฎรต่อการปลูกฟื้นฟูป่าชายเลนในเขตป่าสงวนแห่งชาติ ป่าชายเลนคอนสัก ได้แก่ อาชีพหลัก ระยะเวลาในการอยู่อาศัย และการได้รับผลประโยชน์จากโครงการ ราษฎรส่วนใหญ่ มีความคิดเห็นว่า ปัญหาส่วนใหญ่ของโครงการเกิดจากการที่ราษฎรบุกรุกพื้นที่ป่าเข้าไปทำนา กุ้ง ไม่ยอมออกจากพื้นที่ป่า คัดค้านการปลูกฟื้นฟูสภาพป่าและขาดความรู้ความเข้าใจวัตถุประสงค์ของโครงการ ขาดแรงจูงใจในการอนุรักษ์ป่าชายเลน

ฉัตรภรณ์ วิวัฒนวานิช (2547) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการมีส่วนร่วมในการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อมของประชาชนในหมู่บ้านปลา และหมู่บ้านพูน อำเภอ บ้านฉาง จังหวัดระยอง ผลการวิจัยสรุปได้ว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความรู้ ความเข้าใจในการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อมอย่างถูกต้อง และมีการเข้าร่วมกิจกรรมอนุรักษ์ ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมในระดับต่ำ สำหรับ การพิสูจน์สมมติฐาน พบว่าปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการมีส่วนร่วมในการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ การคำนึงถึงประโยชน์ที่ได้รับต่อชุมชนการคำนึงถึงประโยชน์ที่ได้รับ ต่อตนเอง และการรับรู้ข่าวสารในด้านอนุรักษ์ ส่วนความเชื่อถือในตัวผู้นำ และความรู้ความเข้าใจ ไม่มีความสัมพันธ์ต่อการมีส่วนร่วมในการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

สุรศักดิ์ วรรณบุญญา (2547) ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของ ประชาชนในการอนุรักษ์ป่าชายเลน ในเขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร พบว่า ประชาชนที่ ทำการศึกษา มีอายุเฉลี่ย 41.93 ปี มีระดับการศึกษาชั้นประถมศึกษา มีอาชีพทำนา กุ้ง เป็นอาชีพหลัก มีระยะเวลาในการตั้งถิ่นฐานเฉลี่ย 30.90 ปี ไม่เคยได้รับการฝึกอบรม ไม่เป็นสมาชิกกลุ่มทางสังคม มีขนาดพื้นที่ถือครองเฉลี่ย 14.59 ไร่ มีการใช้ประโยชน์พื้นที่ในการเป็นที่อยู่อาศัย/ปลูกบ้าน และ ทำนา กุ้ง มีรายได้เฉลี่ยต่อปีเท่ากับ 147,897.96 บาท มีความรู้ความเข้าใจในด้านการอนุรักษ์ ทรัพยากรป่าชายเลนดี มีความรู้ความเข้าใจในด้านกฎหมายปานกลาง ส่วนการมีส่วนร่วมของ ประชาชนในการอนุรักษ์ป่าชายเลนในเขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ มีค่าเฉลี่ยระดับการมีส่วนร่วมเท่ากับ 2.20 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของประชาชน ในการอนุรักษ์ป่าชายเลน ได้แก่ อายุ การศึกษา อาชีพพรอง และการเป็นสมาชิกกลุ่มทางสังคม

ยุทธศิลป์ สุวรรณวงศ์ (2547) ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นของราษฎร ต่อโครงการฟื้นฟูพื้นที่ป่าชายเลน เขตพระเกียรติสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ ในวโรกาสทรงพระชนมายุ 72 พรรษา ตำบลคลองขนาน อำเภอเหนือคลอง จังหวัดกระบี่ พบว่า ราษฎรที่ทำการศึกษาส่วนใหญ่เป็นเพศชาย โดยมีอายุเฉลี่ย 40.26 ปี มีระดับการศึกษาชั้น ประถมศึกษา สมรสและอยู่ด้วยกัน มีจำนวนสมาชิกในครัวเรือนเฉลี่ย 4.76 คน มีระยะเวลาในการ ตั้งถิ่นฐานเฉลี่ย 29.12 ปี มีอาชีพรับจ้างเป็นอาชีพหลัก มีรายได้ของครัวเรือนเฉลี่ย 70,943.75 บาท

ต่อปี ได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับโครงการ ไม่เคยเข้าร่วมกิจกรรมของโครงการ ได้รับผลประโยชน์จากโครงการ มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบนิเวศป่าชายเลน และมีความคิดเห็นต่อโครงการอยู่ในทางที่ดีมาก มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเท่ากับ 3.70 ส่วนปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นของราษฎร ต่อโครงการฟื้นฟูนิเวศป่าชายเลน เกิดพระเกียรติสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ ในวโรกาสทรงพระชนมายุ 72 พรรษาดำบดคลองขนาน อำเภอเหนือคลอง จังหวัดกระบี่ ได้แก่การรับรู้ข้อมูลข่าวสาร การเข้าร่วมกิจกรรมของโครงการ และความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบนิเวศป่าชายเลน

โกสิทธิ์ นิลรัตน์ (2547) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมของราษฎรในโครงการกำแพงไม้ไผ่ เพื่อป้องกันการกร่อนของดินชายฝั่งทะเล ในพื้นที่ป่าชายเลนบ้านสีลัง ตำบลคลองด่าน อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ พบว่า ราษฎรที่ทำการศึกษาค้นคว้าส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุมากกว่า 60 ปี และจบการศึกษาระดับประถมศึกษา มีจำนวนสมาชิกในครัวเรือนอยู่ในช่วง 4-6 คน มีอาชีพประมงเป็นอาชีพหลัก ไม่มีอาชีพรอง มีรายได้ต่อปีอยู่ในช่วง 50,001-100,000 บาท มีภูมิลำเนาเดิมอยู่ในพื้นที่ มีที่ดินในความครอบครอง อยู่ในช่วง 1-5 ไร่ ไม่เป็นสมาชิกกลุ่มให้การยอมรับผู้นำชุมชน ได้รับข้อมูลข่าวสาร เคยเข้ารับการฝึกอบรม มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบนิเวศป่าชายเลน และได้รับประโยชน์จากการดำเนินโครงการ ส่วนปัจจัยทางเศรษฐกิจสังคมที่มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของราษฎรในโครงการกำแพงไม้ไผ่ ได้แก่ การยอมรับผู้นำชุมชน และการได้รับข้อมูลข่าวสาร

สำราญ รักชาติ (2548) การมีส่วนร่วมของประชาชนในการอนุรักษ์ป่าชายเลนปากน้ำเวฬุ จังหวัดจันทบุรี พบว่า ประชาชนที่ทำการศึกษาค้นคว้าส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุเฉลี่ย 46.95 ปี ระดับการศึกษาระดับประถมศึกษาตอนต้น มีจำนวนสมาชิกในครัวเรือน 4.61 คน มีภูมิลำเนาเดิมเกิดในหมู่บ้าน มีระยะการตั้งถิ่นฐาน 44.74 ปี มีอาชีพทำการประมงเป็นอาชีพหลัก มีอาชีพเกษตรกรรมเป็นอาชีพรอง มีรายได้ของครัวเรือนและรายจ่ายของครัวเรือนเฉลี่ย 98,319.89 และ 88,213.33 บาท ต่อปี ตามลำดับ ไม่เคยได้รับการฝึกอบรม มีประสบการณ์ในการอนุรักษ์ทรัพยากรป่าไม้ มีประสบการณ์ทำงานร่วมกับเจ้าหน้าที่ มีความรู้เกี่ยวกับระบบนิเวศป่าชายเลนอยู่ในระดับสูงมีระดับการมีส่วนร่วมในการอนุรักษ์ป่าชายเลนปากน้ำเวฬุ จังหวัดจันทบุรี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.12 ส่วนปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมในการอนุรักษ์ป่าชายเลน ได้แก่ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการตั้งถิ่นฐาน อาชีพหลัก รายได้ของครัวเรือน ขนาดพื้นที่ที่ถือครอง การได้รับการฝึกอบรม ประสบการณ์ในการอนุรักษ์ป่าไม้ และประสบการณ์การทำงานกับเจ้าหน้าที่

สมพงษ์ ทองเกื้อ (2548) ปัจจัยที่มีผลต่อการอนุรักษ์ทรัพยากรป่าชายเลนของราษฎร ตำบลบางขุนไทร อำเภอบ้านแหลม จังหวัดเพชรบุรี พบว่า ปัจจัยด้านสังคมของราษฎรส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง มีอายุมากกว่า 50 ปี จบการศึกษาระดับประถมศึกษา มีสมาชิกในครัวเรือนมากกว่า 5 คน มีระยะเวลาในการตั้งถิ่นฐาน 41-50 ปี ราษฎรส่วนใหญ่เป็นคนพื้นที่เดิม การเข้าร่วมกิจกรรมด้านการอนุรักษ์เฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย การรับรู้ข่าวสารอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างมากราษฎร มีความรู้ด้านการอนุรักษ์อยู่ในระดับมาก ปัจจัยทางด้านเศรษฐกิจพบว่า ราษฎรมีอาชีพรับจ้าง และ ประมง มีรายได้ 30,001-60,000 บาท ต่อปี การปฏิบัติเกี่ยวกับการอนุรักษ์อยู่ในระดับน้อย ผลการ ทดสอบสมมติฐานพบว่า ระยะเวลาในการตั้งถิ่นฐาน การเข้าร่วมกิจกรรมด้านการอนุรักษ์ การรับรู้ ข่าวสารด้านการอนุรักษ์ เป็นปัจจัยทางสังคมที่มีผลต่อการอนุรักษ์ทรัพยากรป่าชายเลนแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 อาชีพรอง การถือครองที่ดิน รายได้ การถือครองที่ดิน เป็น ปัจจัยทางเศรษฐกิจที่มีผลต่อการอนุรักษ์ทรัพยากรป่าชายเลนแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 และการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรป่าชายเลนเป็นปัจจัยที่มีผลต่อการอนุรักษ์ ทรัพยากรป่าชายเลนแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

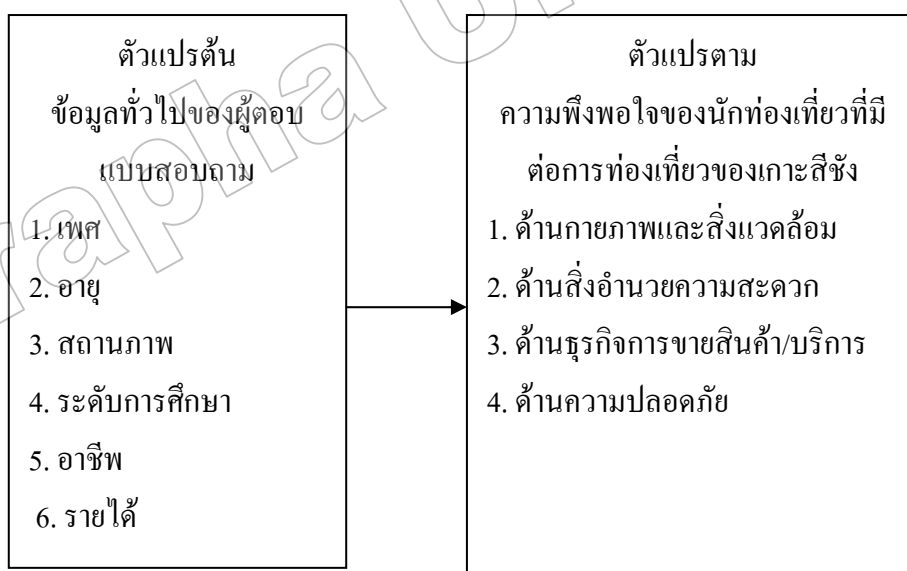
บุญทัน โพลิกา (2549) ศึกษาการมีส่วนร่วมของราษฎร ในการอนุรักษ์ป่าชายเลน ในเขตป่าสงวนแห่งชาติ ป่าประแส-พังราด อำเภอแกลง จังหวัดระยอง พบว่าราษฎรกลุ่มตัวอย่างที่ ทำการศึกษา มีอายุเฉลี่ย 39.66 ปี มีการศึกษาชั้นประถมศึกษาปีที่ 4-6 มีจำนวนสมาชิกในครัวเรือน และมีจำนวนแรงงานในครัวเรือนเฉลี่ย 5.16 คน และ 4.48 คนตามลำดับ มีภูมิลำเนาเดิมเกิดใน หมู่บ้าน มีระยะเวลาการตั้งถิ่นฐานเฉลี่ย 51.19 ปี มีอาชีพรับจ้างทั่วไปเป็นอาชีพหลัก มีรายได้รวม และรายจ่ายรวมของครัวเรือนเฉลี่ย 73,159.51 และ 73,159.51 บาทต่อปี ตามลำดับ มีทำเลที่ตั้ง บ้านเรือนอยู่นอกเขตป่าสงวนแห่งชาติ มีขนาดพื้นที่ถือครองเฉลี่ย 0.96 ไร่ เป็นสมาชิกกลุ่ม ทางสังคม ได้รับข้อมูลข่าวสาร เคยได้รับการฝึกอบรม ได้รับประโยชน์จากป่าชายเลนและเคยมี ประสบการณ์อนุรักษ์ทรัพยากรป่าไม้ มีระดับการมีส่วนร่วมการอนุรักษ์ทรัพยากรป่าชายเลนแห่งนี้ อยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.01 ส่วนปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของ ราษฎรในการอนุรักษ์ป่าชายเลนแห่งนี้ ได้แก่ จำนวนสมาชิกในครัวเรือน จำนวนแรงงานใน ครัวเรือน อาชีพหลัก รายได้รวมของครัวเรือน การเป็นสมาชิกทางสังคมและการได้รับการฝึกอบรม

พงศกร ชุมเปีย (2550) ศึกษาการมีส่วนร่วมของประชาชนในการอนุรักษ์ป่าชายเลน อำเภอตะกั่วป่า จังหวัดพังงา พบว่า ประชาชนที่ทำการศึกษา ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุเฉลี่ย 34 ปี มีระดับการศึกษาชั้นประถมศึกษา มีอาชีพรับจ้างทั่วไปเป็นอาชีพหลัก โดยการทำสวนและรับจ้าง ทั่วไปเป็นอาชีพรอง มีการคาดหวังประโยชน์จากการอนุรักษ์โดยมีความต้องการให้ทรัพยากรคงอยู่ มากที่สุด รับทราบข่าวสารจากโทรทัศน์ ราษฎรส่วนมากไม่ได้รับการฝึกอบรมด้านการอนุรักษ์

ไม่ได้เป็นสมาชิกกลุ่มทางสังคม มีการใช้ประโยชน์พื้นที่เพื่อเป็นที่อยู่อาศัย/ปลูกบ้านและทำสวนผลไม้ โดยมีรายได้เฉลี่ยต่อปี เท่ากับ 136,493.90 บาท ต่อครัวเรือน มีความรู้ความเข้าใจในด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรป่าชายเลนในระดับมาก มีความรู้ความเข้าใจในด้านกฎหมายในระดับปานกลาง การมีส่วนร่วมของประชาชนในการอนุรักษ์ป่าชายเลนในตำบลบางนายสี อำเภอตะกั่วป่า จังหวัดพังงา อยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ โดยมีค่าเฉลี่ยของระดับการมีส่วนร่วม เท่ากับ 2.07 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการอนุรักษ์ป่าชายเลน ได้แก่ เพศ ความรู้ความเข้าใจในการอนุรักษ์ทรัพยากรป่าชายเลน การเป็นสมาชิกกลุ่มทางสังคม การผ่านการฝึกอบรมด้านการอนุรักษ์ ประโยชน์ที่คาดหวังจากการอนุรักษ์ อาชีพหลัก รายได้ครัวเรือน

### กรอบแนวคิดงานวิจัย

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการท่องเที่ยวเกาะสิซัง จากการศึกษาทบทวนแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ใช้แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว รวมถึงข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยวโดยสามารถจัดทำเป็นกรอบแนวคิดได้ดังต่อไปนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดงานวิจัย

จากกรอบแนวคิดในการวิจัย ผู้วิจัยสามารถกำหนดสมมติฐาน ได้ดังต่อไปนี้

1. กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการท่องเที่ยวเกาะสีชังแตกต่างกัน
2. กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการท่องเที่ยวเกาะสีชังแตกต่างกัน
3. กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการท่องเที่ยวเกาะสีชังแตกต่างกัน
4. กลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการท่องเที่ยวเกาะสีชังแตกต่างกัน
5. กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการท่องเที่ยวเกาะสีชังแตกต่างกัน
6. กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้แตกต่างกันมีความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการท่องเที่ยวเกาะสีชังแตกต่างกัน

### นิยามศัพท์เชิงปฏิบัติการ

การท่องเที่ยว หมายถึง การเดินทางจากที่อยู่อาศัยปกติไปยังที่อยู่อาศัยอื่นชั่วคราว โดยความสมัครใจ และไม่เป็นการเดินทางเพื่อการประกอบอาชีพหรือหารายได้

ความพึงพอใจ หมายถึง ปัจจัยที่ทำให้นักท่องเที่ยวใช้ในการตัดสินใจเดินทางท่องเที่ยวเกาะสีชัง ซึ่งประกอบ

ความพึงพอใจด้านกายภาพและสิ่งแวดล้อม หมายถึง การแสดงให้เห็นคุณภาพของการบริการโดยผ่านการใช้หลักฐานที่มองเห็น เพื่อให้นักท่องเที่ยวมองเห็นภาพลักษณ์หรือคุณค่าที่เหนือกว่าคู่แข่งได้อย่างชัดเจน ได้แก่ ความสวยงามทางทัศนียภาพ สภาพแวดล้อมของเกาะสีชัง สิ่งปลูกสร้าง อาคารบ้านเรือน มีความเหมาะสมกลมกลืนกับธรรมชาติ ความสะอาดของแหล่งท่องเที่ยวภายในเกาะสีชัง ไม่มีขยะ ไม่มีคราบน้ำมันบนผิวทะเล น้ำทะเลมีความใส ไม่ขุ่น และสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ บรรยากาศดี อากาศสดชื่น

ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง กระบวนการทำงานที่จะทำให้สินค้าหรือบริการไปสู่ตลาด เพื่อให้ผู้บริโภคได้บริโภคสินค้า หรือบริการตามที่ต้องการ โดยต้องพิจารณาถึงองค์กรต่าง ๆ และทำเลที่ตั้งเพื่อให้อยู่ในพื้นที่ที่จะเข้าถึงนักท่องเที่ยวได้ ได้แก่ มีระยะเวลาการให้บริการเร็วโดยสารที่เหมาะสม เช่น ช่วงเวลาการให้บริการเดินเรือ มีข้อมูลการท่องเที่ยว เช่น แผนที่ ป้ายบอกทางที่ชัดเจน มีสถานที่จอดรถเพียงพอ และเหมาะสม มีห้องน้ำ ห้องสุขา

ที่สะอาด สะดวกต่อการใช้งาน ที่พัก โรงแรม มีความสะอาด น่าอยู่ คุณภาพของน้ำประปามีความสะอาด คุณภาพของระบบไฟฟ้า มีรถรับจ้างให้บริการอย่างเหมาะสมและเพียงพอ และตู้โทรศัพท์ที่มีคุณภาพการใช้งานที่ดี

ความพึงพอใจด้านธุรกิจการขายสินค้า/บริการ หมายถึง สิ่งใดสิ่งหนึ่งที่น่าเสนอแก่ตลาดเพื่อตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยว และต้องสร้างคุณค่า และสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวให้เกิดความพึงพอใจขึ้น ได้แก่ มีการจัดระเบียบร้านค้าที่เหมาะสม ร้านจำหน่ายอาหาร เครื่องดื่มมีจำนวนเพียงพอต่อนักท่องเที่ยว ความสะดวกสบาย รวดเร็ว ในการเลือกซื้อสินค้า การให้บริการของเจ้าหน้าที่ บุคคลากรที่ให้บริการ คุณภาพ และมาตรฐานของสินค้า มีสินค้า และของที่ระลึกให้เลือกอย่างหลากหลายร้านจำหน่ายสินค้ามีความสะอาด การให้บริการของร้านจำหน่ายสินค้า สินค้า และของที่ระลึก น่าสนใจ ดึงดูดใจ การให้บริการของเรือโดยสาร การให้บริการของรถสามล้อ รถรับจ้าง ความเหมาะสมของราคาค่าเรือโดยสาร ความเหมาะสมของราคาค่ารถโดยสาร ความเหมาะสมของราคาสินค้า อาหาร และเครื่องดื่ม ความเหมาะสมของราคาที่พัก และการให้บริการของที่พักร

ความพึงพอใจด้านความปลอดภัย ได้แก่ ความปลอดภัยในการให้บริการเรือโดยสาร ความปลอดภัยในการใช้บริการรถสามล้อ และรถรับจ้าง มีเจ้าหน้าที่คอยให้ความปลอดภัยเพียงพอ การรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ความปลอดภัยทางสภาพแวดล้อม อากาศไม่เป็นพิษ และความปลอดภัยจากมิจฉาชีพโจรผู้ร้าย



### บทที่ 3

#### วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ใช้ ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Qualitative Research) โดยวิธีเชิงสำรวจ (Survey Research) ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการท่องเที่ยวเกาะสีชัง ที่มาในพื้นที่เกาะสีชัง อำเภอเกาะสีชัง จังหวัดชลบุรี กับปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ นักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวเกาะสีชัง โดยใช้การคำนวณประชากรจากจำนวนนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวเกาะสีชังในช่วงปี 2548-2553 ตามลำดับดังนี้ ปี 2548 จำนวน 133,055 คน ปี 2549 จำนวน 169,788 คน ปี 2550 จำนวน 222,688 คน ปี 2551 จำนวน 306,817 คน ปี 2552 จำนวน 338,685 คน ปี 2553 จำนวน 319,063 คน รวมทั้งสิ้นได้ประชากรจำนวน 1,690,096 คน ซึ่งเมื่อกำหนดค่าเฉลี่ยจะได้จำนวนนักท่องเที่ยว เท่ากับ 281,683 คน ที่เป็นเป้าหมายการวิจัย ได้แก่ จำนวนนักท่องเที่ยวมาเกาะสีชัง จังหวัดชลบุรี กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยวิธีการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างของทาโร ยามาเน่ (Yamane, 1973) จากประชากร 281,683 คน เมื่อกำหนดแล้วได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง สำหรับการศึกษาคือจำนวน 400 คน ดังนี้

$$\text{สูตร } n = \frac{N}{(1+Ne^2)}$$

เมื่อ n คือ จำนวนตัวอย่าง หรือขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

เมื่อ N คือ จำนวนหน่วยทั้งหมด / ขนาดของประชากร

เมื่อ e คือ ความคลาดเคลื่อนในการสุ่มตัวอย่าง (Sampling Error) ในที่นี้จะ

กำหนดเท่ากับ  $\pm 0.05$  ภายใต้อัตราความเชื่อมั่น 95 %

เมื่อแทนค่าในสูตรข้างต้น ด้วยขนาดประชากรจำนวน 1,690,096 คน ที่ระดับความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ ร้อยละ 5 หรือ 0.05 ขนาดที่ได้จากการคำนวณเท่ากับ

$$n = \frac{1,690,096}{1 + 1,690,096 \times (0.05)^2}$$

$$n = 399.99$$

ดังนั้น ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่จะใช้ในการวิจัยมีทั้งสิ้น 399.99 คน เพื่อความสะดวกในการเก็บข้อมูลจึงทำการเก็บข้อมูลทั้งหมด 400 คน กับกลุ่มตัวอย่างดังกล่าว

### วิธีการสุ่มตัวอย่างและขั้นตอนการสุ่มตัวอย่าง

วิธีการสุ่มตัวอย่าง เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลโดยนำแบบสอบถามที่ได้จัดเตรียมไว้ไปทำการจัดเก็บข้อมูล ตามสถานที่การท่องเที่ยวเกาะสีชัง จังหวัดชลบุรี คิดเป็นกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาทั้งหมด 400 ตัวอย่าง ที่ได้ทำการสุ่มตัวอย่างไว้ ส่วนเทคนิคการสุ่มตัวอย่าง (Sampling Technique) ผู้ศึกษาได้ทำการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิชนิดสัดส่วน (Proportional Stratified Sampling) โดยแยกคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างของนักท่องเที่ยว เพื่อสุ่มตัวอย่างซึ่งการกระจายครอบคลุมพื้นที่เกาะสีชัง จังหวัดชลบุรี คิดเป็นกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาทั้งหมด 400 ตัวอย่าง

### ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือในการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้มีขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ ดังนี้

1. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ศึกษาจากตำรา เอกสาร บทความ ทฤษฎีหลักการและงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดกรอบแนวความคิด แล้วศึกษารายละเอียดของตัวแปรต้นและตัวแปรตาม เพื่อสร้างเครื่องมือในการวิจัยให้มีความครอบคลุมตามความมุ่งหมายของการวิจัย
2. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามจากเอกสาร เพื่อกำหนดขอบเขตและเนื้อหาของแบบทดสอบ ให้มีความชัดเจนตามความมุ่งหมายการวิจัยยิ่งขึ้น
3. นำข้อมูลที่ได้มาสร้างแบบสอบถาม โดยกำหนดประเด็นและขอบเขตของคำถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และประโยชน์ของงานวิจัย

### วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. วางแผนในการเก็บข้อมูล โดยการกำหนดวันเดินทาง และเตรียมทีมงานในการเก็บข้อมูล โดยมีการอบรมทีมงานเพื่ออธิบายวัตถุประสงค์ของการวิจัยพร้อมทั้งทำความเข้าใจเกี่ยวกับคำถาม และขั้นตอนการเก็บข้อมูล เพื่อให้การเก็บรวบรวมข้อมูลให้ครบถ้วนมากที่สุด
2. ทำการเก็บข้อมูลโดยการเก็บแบบสอบถามด้วยตนเอง และทีมงานจำนวน 4 คน ในพื้นที่สถานที่การท่องเที่ยวเกาะสีชัง จังหวัดชลบุรี
3. ช่วงระยะเวลาในการเก็บข้อมูลระหว่างเดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2555

4. การเก็บข้อมูลเป็นการกำหนดกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ โดยพยายามเลือกเฉลี่ยระหว่างเพศชาย และเพศหญิง

5. นำแบบสอบถามที่ได้มาตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถาม ลงรหัสข้อมูลแล้วนำไปวิเคราะห์ข้อมูล

### ลักษณะของแบบสอบถาม

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ในครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่มีคำถาม ชนิดปลายปิดและปลายเปิด โดยแบ่งโครงสร้างของคำถามออกเป็น 4 ส่วน ได้แก่

ตอนที่ 1 เป็นการเก็บข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน

ตอนที่ 2 พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวในการเดินทางมายังเกาะสีชัง จังหวัดชลบุรี จำนวน 12 ข้อ

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับ แรงจูงใจในการเดินทางมาท่องเที่ยวเกาะสีชัง จังหวัดชลบุรี เป็นคำถามแบบมาตราส่วนประเมินคำตอบ จำนวน 11 ข้อ

มาตรวัดของลิเคอร์ท (Likert's Scale) มี 5 ระดับซึ่งจะมีให้เลือกตอบได้เพียงคำตอบเดียว โดยมีการกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

ระดับความคิดเห็น	การให้คะแนน
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

ในการแปลความหมายของข้อมูล จะกระทำโดยอาศัยขอบเขตของคะแนน 1, 2, 3, 4 และ 5 แล้วแปลความหมายตามเกณฑ์ที่กำหนดดังต่อไปนี้

$$\text{ความกว้างอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{ช่วงคะแนน}}$$

$$= \frac{5-1}{5}$$

$$= 0.80$$

$$= 0.80$$

$$\text{เกณฑ์ประเมิน} = \text{ระดับคะแนน} + 0.80$$

ระดับ 5 ค่าเฉลี่ย 4.21-5.00	หมายถึง	ระดับมากที่สุด
ระดับ 4 ค่าเฉลี่ย 3.41-4.20	หมายถึง	ระดับมาก
ระดับ 3 ค่าเฉลี่ย 2.61-3.40	หมายถึง	ระดับปานกลาง
ระดับ 2 ค่าเฉลี่ย 1.81-2.60	หมายถึง	ระดับน้อย
ระดับ 1 ค่าเฉลี่ย 1.00-1.80	หมายถึง	ระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 4 เป็นแบบสอบถามที่เกี่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวยุคต่อการจัดการ

สภาพแวดล้อมในเกาะสีชัง ใน 4 ด้าน คือ

1. ด้านกายภาพและสิ่งแวดล้อม
2. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
3. ด้านธุรกิจการขายสินค้า/บริการ
4. ด้านความปลอดภัย

เป็นคำถามแบบมาตราส่วนประเมินคำตอบ จำนวน 1 ข้อ

มาตรวัดของลิเคอร์ท์มี 5 ระดับซึ่งจะมีให้เลือกตอบได้เพียงคำตอบเดียว โดยมีการ

กำหนดเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

ระดับความคิดเห็น	การให้คะแนน
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

ในการแปลความหมายของข้อมูล จะกระทำโดยอาศัยขอบเขตของคะแนน 1, 2, 3, 4 และ 5 แล้วแปลความหมายตามเกณฑ์ที่กำหนดดังต่อไปนี้

$$\text{ความกว้างอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{ช่วงคะแนน}}$$

$$= \frac{5-1}{5}$$

$$= 0.80$$

$$= 0.80$$

$$\text{เกณฑ์ประเมิน} = \text{ระดับคะแนน} + 0.80$$

ระดับ 5 ค่าเฉลี่ย 4.21-5.00	หมายถึง	ระดับมากที่สุด
ระดับ 4 ค่าเฉลี่ย 3.41-4.20	หมายถึง	ระดับมาก
ระดับ 3 ค่าเฉลี่ย 2.61-3.40	หมายถึง	ระดับปานกลาง
ระดับ 2 ค่าเฉลี่ย 1.81-2.60	หมายถึง	ระดับน้อย
ระดับ 1 ค่าเฉลี่ย 1.00-1.80	หมายถึง	ระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 5 เป็นแบบคำถามปลายเปิดเกี่ยวกับความคิดเห็น และข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

เกี่ยวกับการความพึงพอใจ ในการท่องเที่ยวเกาะสีชังของนักท่องเที่ยว ซึ่งประกอบด้วย ด้านกายภาพและสิ่งแวดล้อม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านธุรกิจการขายสินค้า/บริการ ด้านความปลอดภัย

### ความเชื่อถือได้ของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการศึกษานี้ได้มีการดำเนินงานในการออกแบบสอบถาม โดยทดสอบความเที่ยงตรงและความเชื่อมั่น ดังนี้

1. นำฉบับร่างของแบบสอบถามไปทดสอบหาความเที่ยงตรง ตามเนื้อหา และความเหมาะสมของภาษาที่ใช้กับผู้เชี่ยวชาญในงานวิจัยหรือผู้เกี่ยวข้องกับงานวิจัย จำนวน 3 ท่าน เพื่อนำไปปรับปรุงแก้ไขปรับแบบสอบถามตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ
2. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงในข้อ 1 ไปทำการทดสอบ (Try Out) กับกลุ่มทดลองที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับประชากรที่ต้องการศึกษา จำนวน 30 ชุด
3. นำแบบสอบถามที่ได้จากข้อ 2 ไปหาค่าอำนาจการแจกแจงและค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยแบบสอบถามที่มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ จะคำนวณค่าอำนาจจำแนก (Discrimination) ด้วยวิธีวิเคราะห์ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: SD) สำหรับแบบสอบถามที่มีลักษณะเป็นมาตรวัดแบบลิเคอร์ต์ จะคำนวณค่าความเชื่อมั่นโดยใช้เกณฑ์วิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์ แอลฟา ของครอนบาค (Cronbach's Alpha) โดยมีค่าดังต่อไปนี้
  1. ความพึงพอใจด้านกายภาพและสิ่งแวดล้อม มีค่า Alpha = 0.81
  2. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่า Alpha = 0.79
  3. ความพึงพอใจด้านธุรกิจการขายสินค้าและบริการ มีค่า Alpha = 0.83
  4. ความพึงพอใจด้านความปลอดภัย มีค่า Alpha = 0.77

## การวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากรวบรวมแบบสอบถามทั้งหมดที่ได้เรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามทั้งหมดมาดำเนินการดังนี้

1. การตรวจสอบข้อมูล ผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถามและทำการแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก
2. นำแบบสอบถามที่ถูกต้องเรียบร้อยแล้วมาลงรหัสเพื่อประมวลผลข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์

## สถิติที่ใช้ในการวิจัย

1. การวิเคราะห์ตัวแปรส่วนบุคคล และพฤติกรรมกรท่องเที่ยว อธิบายโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยจะใช้ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage)
2. การวิเคราะห์แรงจูงใจ และความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการท่องเที่ยวเกาะสีชัง จังหวัดชลบุรี จะใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
3. การทดสอบสมมติฐานจะทำการวิเคราะห์ดังนี้  
การทดสอบสมมติฐาน เพื่อทดสอบปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการท่องเที่ยวเกาะสีชัง โดยใช้สถิติ ค่าที (t-Test) และค่าเอฟ (F-test) โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 หรือระดับความเชื่อมั่น 95 % ทั้งนี้เพื่อทดสอบว่าตัวแปร 2 ตัว ได้แก่ตัวแปรต้น และตัวแปรที่กำหนดเป็นสมมติฐานไว้ นั้น มีความสัมพันธ์กันหรือไม่ หรือมีผลขึ้นต่อกันและกันหรือไม่ต่อไป

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์เรื่อง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการท่องเที่ยวเกาะสีชัง จังหวัดชลบุรี ผู้วิจัยแบ่งผลการวิเคราะห์ออกเป็น 5 ตอน และเพื่อให้เกิดความเข้าใจในการสื่อความหมายที่ตรงกัน ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์และเอกลักษณ์ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

#### สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง
SD	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณา (t- distribution)
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณา (F- distribution)
r	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
Sig	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติ
Ho	แทน	สมมติฐานหลัก (Null Hypothesis)
H1	แทน	สมมติฐานรอง (Alternative Hypothesis)
df	แทน	ระดับชั้นของความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Freedom)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยผลบวกกำลังสองของคะแนน (Mean of Squares)
*	แทน	นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
**	แทน	นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

#### การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้เสนอผลตามความมุ่งหมายของการวิจัย โดยแบ่งการนำเสนอออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน อาชีพ

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวในการเดินทางมายังเกาะสีชัง จังหวัดชลบุรี

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลแรงจูงใจในการเดินทางท่องเที่ยวเกาะสีชังของนักท่องเที่ยว

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการท่องเที่ยวเกาะสีชัง

ส่วนที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ สมรส ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน อาชีพ โดยการหาค่าความถี่และค่าร้อยละ มีรายละเอียด ดังนี้

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ (n = 400)

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	191	47.75
หญิง	209	52.25
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เพศหญิง มากที่สุด จำนวน 209 คน คิดเป็นร้อยละ 52.25 และเป็นเพศชาย จำนวน 191 คน คิดเป็นร้อยละ 47.75

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ (n=400)

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
20 – 30 ปี	237	59.25
31 – 40 ปี	93	23.25
41 – 50 ปี	58	14.50
51 – 60 ปี	6	1.50
มากกว่า 60 ปีขึ้นไป	6	1.50
รวม	400	100.00



จากตารางที่ 2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 20-30 ปี มากที่สุด จำนวน 237 คน คิดเป็นร้อยละ 59.25 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 23.25 อายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 14.50 อายุระหว่าง 51-60 ปี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.50 และอายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.50 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามสถานภาพ (n = 400)

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
โสด	274	68.50
สมรส	104	26.00
หย่าร้าง	14	3.50
หม้าย	8	2.00
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 3 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพโสดมากที่สุด จำนวน 274 คน คิดเป็นร้อยละ 68.50 รองลงมาคือ มีสถานภาพสมรส จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 26.00 มีสถานภาพหย่าร้าง จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.50 และมีสถานภาพหม้าย จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษา (n = 400)

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	18	4.50
มัธยมศึกษาตอนต้น	29	7.25
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	53	13.25
อนุปริญญา/ปวส.	30	7.50
ปริญญาตรี	236	59.00
สูงกว่าปริญญาตรี	34	8.50
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มากที่สุด จำนวน 236 คน คิดเป็นร้อยละ 59.00 รองลงมาคือ มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 13.25 มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 8.50 มีการศึกษาระดับอนุปริญญา จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 7.50 มีการศึกษาระดับมัธยมตอนต้น จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 7.25 และมีการศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 4.50 ตามลำดับ

ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามการประกอบอาชีพ (n=400)

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
รับราชการ	70	17.50
รัฐวิสาหกิจ	24	6.00
เกษตรกรรม/ประมง	14	3.50
พนักงานบริษัท	152	38.00
นักเรียน/นักศึกษา	37	9.25
รับจ้าง	40	10.00
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	44	11.00
ไม่ได้ประกอบอาชีพ	19	4.75
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 5 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบอาชีพพนักงานบริษัท มากที่สุด จำนวน 152 คน คิดเป็นร้อยละ 38.00 รองลงมาคือ ประกอบอาชีพรับราชการ จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 17.50 ประกอบอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 11.00 ประกอบอาชีพรับจ้าง จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 ประกอบอาชีพนักเรียน/นักศึกษา จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 9.25 ประกอบอาชีพรัฐวิสาหกิจ จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 6.00 ไม่ได้ประกอบอาชีพ จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 4.75 และประกอบอาชีพ เกษตร/ประมง จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.50 ตามลำดับ

ตารางที่ 6 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามรายได้ (n=400)

รายได้	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 5,000 บาท	19	4.75
5,001-10,000 บาท	116	29.00
10,001-15,000 บาท	79	19.75
15,001-20,000 บาท	98	24.50
มากกว่า 20,000 บาทขึ้นไป	88	22.00
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 6 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ระหว่าง 5,001 – 10,000 บาท มากที่สุด จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 29.00 รองลงมาคือ มีรายได้ระหว่าง 15,001 – 20,000 บาท จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 24.50 มีรายได้มากกว่า 20,000 บาทขึ้นไป จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 22.00 มีรายได้ระหว่าง 10,001 – 15,000 บาท จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 19.75 และมีรายได้ไม่เกิน 5,000 บาท จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 4.75 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวในการเดินทางมายังเกาะสีชัง จังหวัดชลบุรี

การวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวในการเดินทางมายังเกาะสีชัง จังหวัดชลบุรี โดยการหาค่าความถี่และค่าร้อยละ มีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 7 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามวิธีการเดินทาง (n=400)

วิธีการเดินทาง	จำนวน	ร้อยละ
คณะทัวร์	20	5.00
รถโดยสารประจำทาง	127	31.75
รถยนต์ส่วนบุคคล	215	53.75
เครื่องบิน	5	1.25
อื่น ๆ	33	8.25
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 7 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ รถยนต์ส่วนบุคคล มากที่สุด จำนวน 215 คน คิดเป็นร้อยละ 53.75 รองลงมาคือ รถโดยสารประจำทาง จำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 31.75 อื่น ๆ จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 8.25 คณะทัวร์ จำนวน 20 คน คิดเป็น ร้อยละ 5.00 และเครื่องบิน จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.25 ตามลำดับ

ตารางที่ 8 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามโอกาสในการมาเที่ยวเกาะสีชัง (n=400)

โอกาสในการเดินทางมาเที่ยว	จำนวน	ร้อยละ
เป็นครั้งแรก	284	71.00
เป็นครั้งที่ 2 ขึ้นไป	116	29.00
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 8 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นครั้งแรก มากที่สุด จำนวน 284 คน คิดเป็นร้อยละ 71.00 และ เป็นครั้งที่ 2 ขึ้นไป จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 29.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 9 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามช่วงเวลาในการมาเที่ยว (n=400)

ช่วงเวลาในการมาเที่ยว	จำนวน	ร้อยละ
วันธรรมดา	53	13.25
วันหยุดเสาร์ - อาทิตย์	265	66.25
วันหยุดเทศกาล	82	20.50
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 9 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ วันหยุดเสาร์ - อาทิตย์ มากที่สุด จำนวน 265 คน คิดเป็นร้อยละ 66.25 รองลงมาคือ วันหยุดเทศกาล จำนวน 82 คน คิดเป็น ร้อยละ 20.50 และวันธรรมดา จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 13.25 ตามลำดับ

ตารางที่ 10 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามข้อมูลที่ได้ในการมาเที่ยวเกาะสีชัง  
(n=400)

ข้อมูลที่ได้ในการมาเที่ยวเกาะสีชัง	จำนวน	อันดับ
บุคคลในครอบครัว	103	4
เพื่อน	260	1
โทรทัศน์/ทีวี	238	2
วิทยุ	8	10
อินเทอร์เน็ต	183	3
หนังสือพิมพ์/Guide Book	24	6
สายการบิน	11	9
ตัวแทนการท่องเที่ยว	29	5
โรงแรม/ที่พัก	22	7
อื่นๆ	16	8

จากตารางที่ 10 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม อันดับที่ 1 คือ เพื่อน จำนวน 260 คน อันดับ 2 คือ โทรทัศน์/ทีวี จำนวน 238 คน อันดับ 3 คือ อินเทอร์เน็ต จำนวน 183 คน อันดับ 4 คือ บุคคลในครอบครัว จำนวน 103 คน อันดับ 5 คือ ตัวแทนการท่องเที่ยว จำนวน 29 คน อันดับ 6 คือ หนังสือพิมพ์/Guide Book จำนวน 24 คน อันดับ 7 คือ โรงแรม/ที่พัก จำนวน 22 คน อันดับ 8 คือ อื่น ๆ จำนวน 16 คน อันดับ 9 คือ สายการบิน จำนวน 11 คน และอันดับ 10 คือ วิทยุ จำนวน 8 คนตามลำดับ

ตารางที่ 11 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามโอกาสที่จะกลับมาเที่ยวเกาะสีชัง  
(n=400)

โอกาสที่จะกลับมาเที่ยวเกาะสีชัง	จำนวน	ร้อยละ
กลับมาแน่นอน	361	90.3
ไม่มาอีก	39	9.8
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 11 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ กลับมาแน่นอน มากที่สุด จำนวน 361 คน คิดเป็นร้อยละ 90.3 และไม่มีอีก จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 9.8 ตามลำดับ

ตารางที่ 12 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามแนะนำให้คนรู้จักเมื่อเดินทางกลับ  
(n=400)

แนะนำให้คนรู้จักเมื่อเดินทางกลับ	จำนวน	ร้อยละ
แนะนำ	388	97.00
ไม่แนะนำ	12	3.00
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 12 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ แนะนำ มากที่สุด จำนวน 388 คน คิดเป็นร้อยละ 97.00 และไม่แนะนำ จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 13 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามวัตถุประสงค์ที่มาเที่ยวเกาะสีชัง  
(n=400)

วัตถุประสงค์ที่มาเที่ยวเกาะสีชัง	จำนวน	ร้อยละ
เพื่อการท่องเที่ยว/พักผ่อน	313	78.25
ประชุม/อบรม/สัมมนา/ดูงาน	12	3.00
ติดต่อธุรกิจ	37	9.25
เยี่ยมญาติ/เพื่อน	38	9.50
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 13 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เพื่อการท่องเที่ยว/พักผ่อน มากที่สุด จำนวน 313 คน คิดเป็นร้อยละ 78.25 รองลงมาคือ เยี่ยมญาติ/เพื่อน จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 9.50 ติดต่อธุรกิจ จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 9.25 และประชุม/อบรม/สัมมนา/ดูงาน จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 14 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับราคาขายของกับพื้นที่ใกล้เคียง  
(n=400)

ระดับราคาขายของกับพื้นที่ใกล้เคียง	จำนวน	ร้อยละ
แพงมาก	46	11.50
เท่ากัน	318	79.50
ถูกกว่า	36	9.00
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 14 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เท่ากัน มากที่สุด จำนวน 318 คน คิดเป็นร้อยละ 79.50 รองลงมาคือ แพงมาก จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 11.50 และถูกกว่า จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 9.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 15 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามพฤติกรรมในการเดินทางมายัง  
เกาะสีชัง (n=400)

พฤติกรรมในการเดินทางมายังเกาะสีชัง	จำนวน	ร้อยละ
เข้าไป-เย็นกลับ	139	34.75
ค้าง 1 คืน	203	50.75
ค้างมากกว่า 1 คืน	58	14.50
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 15 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ค้าง 1 คืน มากที่สุด จำนวน 203 คน คิดเป็นร้อยละ 50.75 รองลงมาคือ เข้าไป-เย็นกลับ จำนวน 139 คน คิดเป็นร้อยละ 34.75 และค้างมากกว่า 1 คืน จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 14.50 ตามลำดับ

ตารางที่ 16 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามค่าใช้จ่ายต่อวัน (n=400)

ค่าใช้จ่ายต่อวัน	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 1,000 บาท	77	19.25
1,001-1,500บาท	141	35.25
1,500 บาทขึ้นไป	182	45.50
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 16 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ 1,500 บาทขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 182 คน คิดเป็นร้อยละ 45.50 รองลงมาคือ 1,001-1,500 บาท จำนวน 141 คน คิดเป็นร้อยละ 35.25 และน้อยกว่า 1,000 บาท จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 19.25 ตามลำดับ

ตารางที่ 17 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามหมวดของค่าใช้จ่าย (n=400)

หมวดของค่าใช้จ่าย	จำนวน	ร้อยละ
ค่าที่พัก	84	21.00
ค่าอาหารและเครื่องดื่ม	194	48.50
ค่าพาหนะเดินทาง	75	18.75
ค่าใช้จ่ายเพื่อความบันเทิง	27	6.75
ค่าซื้อสินค้าและของที่ระลึก	20	5.00
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 17 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ค่าอาหารและเครื่องดื่ม มากที่สุด จำนวน 194 คน คิดเป็นร้อยละ 48.50 รองลงมาคือ ค่าที่พัก จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 21.00 ค่าพาหนะเดินทาง จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 18.75 ค่าใช้จ่ายเพื่อความบันเทิงจำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 6.75 และค่าซื้อสินค้าและของที่ระลึก จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00 ตามลำดับ



ตารางที่ 18 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเหตุจูงใจที่จะกลับมาท่องเที่ยวอีก  
(n=400)

เหตุจูงใจที่จะกลับมาท่องเที่ยวอีก	จำนวน	ร้อยละ
สถานที่ท่องเที่ยวที่น่าสนใจ	175	43.75
การเดินทางคมนาคมสะดวก	81	20.25
ความปลอดภัย	42	10.50
อาหารอร่อย และสะอาด	87	21.75
อื่น ๆ	15	3.75
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 18 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ สถานที่ท่องเที่ยวที่น่าสนใจมากที่สุด จำนวน 175 คน คิดเป็นร้อยละ 43.75 รองลงมาคือ อาหารอร่อย และสะอาด จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 21.75 การเดินทางคมนาคมสะดวก จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 20.25 ความปลอดภัย จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 10.50 และอื่น ๆ จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 3.75 ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์แรงจูงใจในการเดินทางมาท่องเที่ยวเกาะสีชัง จังหวัดชลบุรี ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแรงจูงใจในการเดินทางมาท่องเที่ยวเกาะสีชัง จังหวัดชลบุรี ประกอบด้วยผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และผลการแปลผลระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งผลการวิเคราะห์เป็นดังนี้

ตารางที่ 19 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงจูงใจในการเดินทางมาท่องเที่ยวเกาะสีชัง จังหวัดชลบุรี

ประเด็น	$\bar{X}$	SD	ระดับ	ลำดับที่
1. ศึกษาธรรมชาติที่บริสุทธิ์ ชื่นชมทัศนียภาพ วิถีทัศน์ใหม่ทั้งดงาม อากาศบริสุทธิ์ ความสงบสุข	3.99	0.754	มาก	2
2. การเรียนรู้ศิลปวัฒนธรรม ประเพณี วิถีชีวิต ท้องถิ่นกิจกรรมด้านศาสนาและการพัฒนาจิตใจ เช่น การทำสมาธิ	3.33	0.766	ปานกลาง	10
3. การพักผ่อนหย่อนใจ ความบันเทิง ความสนุกสนาน	3.93	0.777	มาก	3
4. การหนีชีวิตประจำวันที่ซ้ำซากจำเจจากความแออัดในเมือง	4.06	0.796	มาก	1
5. ความคุ้มค่าของเงินที่ใช้ แพคเกจราคาเหมาะสม ค่าครองชีพ ค่าเดินทาง ค่าที่พักราคาถูก	3.56	0.779	มาก	7
6. มีแหล่งช้อปปิ้งหลากหลาย สินค้าดี ราคาถูก คนขายอัธยาศัยดี	2.95	0.872	ปานกลาง	11
7. มีอาหารท้องถิ่น อาหารที่หลากหลาย สะอาดและ ถูกสุขลักษณะ ราคาไม่แพง	3.40	0.779	ปานกลาง	9
8. มีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน มีเจ้าบ้าน ที่หวังดี มีความเป็นมิตรเป็นกันเอง	3.73	0.704	มาก	5
9. มีความสะดวกด้านการสื่อสารและมีความ คล่องตัวในการเดินทาง	3.62	0.739	มาก	6
10. มีข้อมูลข่าวสารด้านการท่องเที่ยว	3.50	0.858	มาก	8
11. มีแหล่งท่องเที่ยวที่โดดเด่น	3.83	0.828	มาก	4
รวม	3.63	0.493	มาก	-

จากตารางที่ 19 ผลการสำรวจ แรงจูงใจในการเดินทางมาท่องเที่ยวเกาะสีชัง จังหวัดชลบุรี อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.63$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับสูงที่สุด โดยลำดับแรก คือการหนีชีวิตประจำวันที่ซ้ำซากจำเจจากความแออัดในเมือง ( $\bar{X} = 4.06$ ) รองลงมา คือศึกษาธรรมชาติที่บริสุทธิ์ ชื่นชมทัศนียภาพ วิถีวัฒนธรรมใหม่ทั้งดงงาม อากาศบริสุทธิ์ ความสงบสุข ( $\bar{X} = 3.99$ ) และลำดับสุดท้าย คือมีแหล่งช้อปปิ้งหลากหลาย สินค้าดี ราคาถูก คนขายอัธยาศัยดี ( $\bar{X} = 2.95$ )

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการท่องเที่ยวเกาะสีชัง ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการท่องเที่ยวเกาะสีชัง ประกอบด้วยผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และผลการแปลผลระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งผลการวิเคราะห์เป็นดังนี้

ตารางที่ 20 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการท่องเที่ยวเกาะสีชัง ด้านกายภาพและสิ่งแวดล้อม

ประเด็น	$\bar{X}$	SD	ระดับ	ลำดับที่
1. ความสวยงามทางทัศนียภาพ สภาพแวดล้อมของเกาะสีชัง	4.18	0.803	มาก	1
2. สิ่งปลูกสร้าง อาคารบ้านเรือน มีความเหมาะสมกลมกลืนกับธรรมชาติ	3.32	0.889	ปานกลาง	6
3. ความสะอาดของแหล่งท่องเที่ยวภายในเกาะสีชัง	3.53	0.813	มาก	5
4. ไม่มีขยะ ไม่มีคราบน้ำมันบนผิวทะเล	3.56	0.896	มาก	4
5. น้ำทะเลมีความใส ไม่ขุ่น	3.81	0.890	มาก	3
6. สถานที่พักผ่อนหย่อนใจ บรรยากาศดี อากาศสดชื่น	3.98	0.860	มาก	2
รวม	3.73	0.658	มาก	-

จากตารางที่ 20 ผลการสำรวจความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการท่องเที่ยวเกาะสีชัง ด้านกายภาพและสิ่งแวดล้อม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.73$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าทุกข้ออยู่ในระดับสูงที่สุด โดยลำดับแรก คือความสวยงามทางทัศนียภาพ สภาพแวดล้อมของเกาะสีชัง ( $\bar{X} = 4.18$ ) รองลงมา คือสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ บรรยากาศดี อากาศสดชื่น ( $\bar{X} = 3.98$ ) และลำดับสุดท้าย คือสิ่งปลูกสร้าง อาคารบ้านเรือน มีความเหมาะสมกลมกลืนกับธรรมชาติ ( $\bar{X} = 3.32$ )

ตารางที่ 21 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการท่องเที่ยวเกาะสีชัง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประเด็น	$\bar{X}$	SD	ระดับ	ลำดับที่
1. มีระยะเวลาการให้บริการเร็ว โดยสารที่เหมาะสม เช่น ช่วงเวลาการให้บริการเดินเรือ	3.64	0.805	มาก	1
2. มีข้อมูลการท่องเที่ยว เช่น แผ่นพับ ป้ายบอกทางที่ชัดเจน	3.44	0.951	มาก	3
3. มีสถานที่จอดรถเพียงพอ และเหมาะสม	3.43	0.920	มาก	4
10. มีห้องน้ำ ห้องสุขา ที่สะอาด สะดวกต่อการใช้งาน	3.17	0.991	ปานกลาง	8
11. ที่พัก โรงแรม มีความสะอาด น่าอยู่	3.42	0.785	มาก	5
12. คุณภาพของน้ำประปามีความสะอาด	3.25	0.767	ปานกลาง	7
13. คุณภาพของระบบไฟฟ้า	3.45	0.862	มาก	2
14. มีรถรับจ้างให้บริการอย่างเหมาะสม และเพียงพอ	3.34	1.011	ปานกลาง	6
15. ตู้โทรศัพท์มีคุณภาพการใช้งานที่ดี	2.92	1.079	ปานกลาง	9
รวม	3.34	0.705	ปานกลาง	-

จากตารางที่ 21 ผลการสำรวจความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการท่องเที่ยวเกาะสีชัง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.34$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับสูงที่สุด โดยลำดับแรก คือ มีระยะเวลาการให้บริการเร็ว โดยสาร

ที่เหมาะสม เช่น ช่วงเวลาการให้บริการเดินเรือ ( $\bar{X} = 3.64$ ) รองลงมา คือคุณภาพของระบบไฟฟ้า ( $\bar{X} = 3.45$ ) และลำดับสุดท้าย คือตู้โทรศัพท์ที่มีคุณภาพการใช้งานที่ดี ( $\bar{X} = 2.92$ )

ตารางที่ 22 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการท่องเที่ยวเกาะสีชัง ด้านธุรกิจการขายสินค้า / บริการ

ประเด็น	$\bar{X}$	SD	ระดับ	ลำดับที่
1. มีการจัดระเบียบร้านค้าที่เหมาะสม	3.07	0.995	ปานกลาง	16
2. ร้านจำหน่ายอาหาร เครื่องดื่มมีจำนวนเพียงพอต่อนักท่องเที่ยว	3.46	0.860	มาก	4
3. ความสะดวกสบาย รวดเร็ว ในการเลือกซื้อสินค้า	3.43	0.749	มาก	6
4. การให้บริการของเจ้าหน้าที่ บุคลากรที่ให้บริการ	3.48	0.797	มาก	3
5. คุณภาพ และมาตรฐานของสินค้า	3.49	0.668	มาก	2
6. มีสินค้า และของที่ระลึกให้เลือกอย่างหลากหลาย	3.08	0.820	ปานกลาง	15
7. ร้านจำหน่ายสินค้ามีความสะอาด	3.34	0.739	ปานกลาง	11
8. การให้บริการของร้านจำหน่ายสินค้า	3.39	0.771	ปานกลาง	7
9. สินค้า และของที่ระลึก น่าสนใจ ดึงดูดใจ	3.20	0.880	ปานกลาง	14
10. การให้บริการของเรือโดยสาร	3.36	0.847	ปานกลาง	9
11. การให้บริการของรถสามล้อ รถรับจ้าง	3.68	0.819	มาก	1
12. ความเหมาะสมของราคาค่าเรือโดยสาร	3.27	1.012	ปานกลาง	12
13. ความเหมาะสมของราคาค่ารถโดยสาร	3.39	0.818	ปานกลาง	8
14. ความเหมาะสมของราคาสินค้า อาหาร และเครื่องดื่ม	3.46	0.787	มาก	5
15. ความเหมาะสมของราคาที่พัก	3.22	0.779	ปานกลาง	13
19. การให้บริการของที่พัก	3.36	0.739	ปานกลาง	10
รวม	3.35	0.608	ปานกลาง	-

จากตารางที่ 22 ผลการสำรวจความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการท่องเที่ยว เกาะสีชังด้านธุรกิจการขายสินค้า/บริการอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.35$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับสูงที่สุด โดยลำดับแรก คือ การให้บริการของรถสามล้อ รถรับจ้าง ( $\bar{X} = 3.68$ ) รองลงมา คือ คุณภาพ และมาตรฐานของสินค้า ( $\bar{X} = 3.49$ ) และลำดับสุดท้าย คือ มีการจัดระเบียบร้านค้าที่เหมาะสม ( $\bar{X} = 3.07$ )

ตารางที่ 23 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการท่องเที่ยวเกาะสีชัง ด้านความปลอดภัย

ประเด็น	$\bar{X}$	SD	ระดับ	ลำดับที่
1. ความปลอดภัยในการใช้บริการเรือโดยสาร	3.36	0.786	ปานกลาง	5
2. ความปลอดภัยในการใช้บริการรถสามล้อ และรถรับจ้าง	3.39	0.787	ปานกลาง	4
3. มีเจ้าหน้าที่คอยให้ความปลอดภัยเพียงพอ	3.28	0.861	ปานกลาง	6
4. การรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน	3.53	0.800	มาก	3
5. ความปลอดภัยทางสภาพแวดล้อม อากาศไม่เป็นพิษ	3.95	0.789	มาก	1
6. ความปลอดภัยจากมิถุนาชีพ โจรผู้ร้าย	3.93	0.748	มาก	2
รวม	3.57	0.629	มาก	-

จากตารางที่ 23 ผลการสำรวจความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการท่องเที่ยว เกาะสีชัง ด้านความปลอดภัย อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.57$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับสูงที่สุด โดยลำดับแรก คือความปลอดภัยทางสภาพแวดล้อม อากาศไม่เป็นพิษ ( $\bar{X} = 3.95$ ) รองลงมา คือความปลอดภัยจากมิถุนาชีพ โจรผู้ร้าย ( $\bar{X} = 3.93$ ) และลำดับสุดท้าย คือมีเจ้าหน้าที่คอยให้ความปลอดภัยเพียงพอ ( $\bar{X} = 3.28$ )

ตารางที่ 24 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการท่องเที่ยวเกาะสีชัง

ประเด็น	$\bar{X}$	SD	ระดับ	ลำดับที่
1. ด้านกายภาพและสิ่งแวดล้อม	3.73	0.658	มาก	1
2. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.34	0.705	ปานกลาง	4
3. ด้านธุรกิจการขายสินค้า / บริการ	3.35	0.608	ปานกลาง	3
4. ด้านความปลอดภัย	3.57	0.629	มาก	2
รวม	3.52	0.599	มาก	-

จากตารางที่ 24 ผลการสำรวจความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการท่องเที่ยวเกาะสีชัง อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.52$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับสูงที่สุด โดยลำดับแรก คือด้านกายภาพและสิ่งแวดล้อม ( $\bar{X} = 3.73$ ) รองลงมา คือด้านความปลอดภัย ( $\bar{X} = 3.57$ ) และลำดับสุดท้าย คือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X} = 3.34$ )

#### ส่วนที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 กลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ที่มีต่อการท่องเที่ยวเกาะสีชัง แตกต่างกัน

ในด้านเพศ สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน คือ สถิติ (Independent t-Test) ในด้านอายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน คือ สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-Way Analysis of Variance)

เพศ

กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการท่องเที่ยวเกาะสีชังแตกต่างกันสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ ดังนี้

$H_0$ : กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการท่องเที่ยวเกาะสีชังไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการท่องเที่ยวเกาะสีชังแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน จะใช้เปรียบเทียบระหว่างค่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มประชากร 2 กลุ่ม ที่เป็นอิสระต่อกัน ใช้ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ก็ต่อเมื่อ ค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตารางที่ 25

ตารางที่ 25 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการท่องเที่ยวเกาะสีชังโดยรวมจำแนกตามเพศ

เพศ	$\bar{X}$	SD	t	df	Sig.
ชาย	3.70	0.618	0.167	398	0.868
หญิง	3.69	0.576			

จากตารางที่ 25 ผลการทดสอบสมมติฐานความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการท่องเที่ยวเกาะสีชังโดยรวมของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ พบว่า ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจในการท่องเที่ยวเกาะสีชังของนักท่องเที่ยวโดยรวมของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ พบว่า ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการท่องเที่ยวเกาะสีชังโดยรวม มีค่า Sig. (2- Tailed) เท่ากับ 0.868 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) ซึ่งหมายความว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการท่องเที่ยวเกาะสีชังไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

อายุ

กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการท่องเที่ยวเกาะสีชังแตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ ดังนี้

$H_0$  : กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการท่องเที่ยวเกาะสีชังไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการท่องเที่ยวเกาะสีชังแตกต่างกัน



สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์คือการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่า 2 กลุ่ม โดยใช้ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตารางที่ 26

ตารางที่ 26 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการท่องเที่ยวเกาะสีชัง โดยรวม จำแนกตามอายุ

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F-test	Sig
ในกลุ่ม	0.648	3	0.216	0.61	0.609
ระหว่างกลุ่ม	140.142	396	0.354		

จากตารางที่ 26 ผลการทดสอบสมมติฐานความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการท่องเที่ยวเกาะสีชังโดยรวมของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ พบว่า ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการท่องเที่ยวเกาะสีชังโดยรวม มีค่า Sig. (2-Tailed) เท่ากับ 0.609 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) ซึ่งหมายความว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการท่องเที่ยวเกาะสีชังไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

สถานภาพสมรส

กลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการท่องเที่ยวเกาะสีชังแตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ ดังนี้

$H_0$  : กลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการท่องเที่ยวเกาะสีชังไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : กลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการท่องเที่ยวเกาะสีชังแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์คือการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่า 2 กลุ่ม โดยใช้ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ก็ต่อเมื่อ ค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตารางที่ 27

ตารางที่ 27 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยงที่มีต่อการท่องเที่ยวเกาะสีชัง โดยรวม จำแนกตามสถานภาพสมรส

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F-test	Sig
ในกลุ่ม	0.076	2	0.038	0.107	0.899
ระหว่างกลุ่ม	140.71	397	0.354		

จากตารางที่ 27 ผลการทดสอบสมมติฐานความพึงพอใจของนักท่องเที่ยงที่มีต่อการท่องเที่ยวเกาะสีชัง โดยรวมของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามสถานภาพสมรส พบว่า ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยงที่มีต่อการท่องเที่ยวเกาะสีชัง โดยรวม มีค่า Sig. (2-Tailed) เท่ากับ 0.899 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) ซึ่งหมายความว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีความพึงพอใจของนักท่องเที่ยงที่มีต่อการท่องเที่ยวเกาะสีชังไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ระดับการศึกษา

กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจของนักท่องเที่ยงที่มีต่อการท่องเที่ยวเกาะสีชังแตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ ดังนี้

$H_0$  : กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจของนักท่องเที่ยงที่มีต่อการท่องเที่ยวเกาะสีชังไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจของนักท่องเที่ยงที่มีต่อการท่องเที่ยวเกาะสีชังแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์คือการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่า 2 กลุ่ม โดยใช้ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ก็ต่อเมื่อ ค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตารางที่ 28

ตารางที่ 28 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยงที่มีต่อการท่องเที่ยวเกาะสีชัง โดยรวม จำแนกตามระดับการศึกษา

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F-test	Sig
ในกลุ่ม	0.063	2	0.032	0.089	0.915
ระหว่างกลุ่ม	140.73	397	0.354		

จากตารางที่ 28 ผลการทดสอบสมมติฐานความพึงพอใจของนักท่องเที่ยงที่มีต่อการท่องเที่ยวเกาะสีชัง โดยรวมของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยงที่มีต่อการท่องเที่ยวเกาะสีชัง โดยรวม มีค่า Sig. (2-Tailed) เท่ากับ 0.915 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) ซึ่งหมายความว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจของนักท่องเที่ยงที่มีต่อการท่องเที่ยวเกาะสีชังไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

อาชีพ

กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความพึงพอใจของนักท่องเที่ยงที่มีต่อการท่องเที่ยวเกาะสีชังแตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ ดังนี้

$H_0$  : กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความพึงพอใจของนักท่องเที่ยงที่มีต่อการท่องเที่ยวเกาะสีชังไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความพึงพอใจของนักท่องเที่ยงที่มีต่อการท่องเที่ยวเกาะสีชังแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์คือการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่า 2 กลุ่ม โดยใช้ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ก็ต่อเมื่อ ค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตารางที่ 29

ตารางที่ 29 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยงที่มีต่อการท่องเที่ยวเกาะสีชัง โดยรวม จำแนกตามอาชีพ

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F-test	Sig
ในกลุ่ม	1.517	3	0.506	1.438	0.231
ระหว่างกลุ่ม	139.27	396	0.352		

จากตารางที่ 29 ผลการทดสอบสมมติฐานความพึงพอใจของนักท่องเที่ยงที่มีต่อการท่องเที่ยวเกาะสีชังโดยรวมของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอาชีพ พบว่า ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยงที่มีต่อการท่องเที่ยวเกาะสีชังโดยรวม มีค่า Sig. (2-Tailed) เท่ากับ 0.231 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) ซึ่งหมายความว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจของนักท่องเที่ยงที่มีต่อการท่องเที่ยวเกาะสีชังไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

รายได้

กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้แตกต่างกันมีความพึงพอใจของนักท่องเที่ยงที่มีต่อการท่องเที่ยวเกาะสีชังแตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ ดังนี้

$H_0$  : กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้แตกต่างกันมีความพึงพอใจของนักท่องเที่ยงที่มีต่อการท่องเที่ยวเกาะสีชังไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้แตกต่างกันมีความพึงพอใจของนักท่องเที่ยงที่มีต่อการท่องเที่ยวเกาะสีชังแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์คือการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่า 2 กลุ่ม โดยใช้ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ก็ต่อเมื่อ ค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตารางที่ 30

ตารางที่ 30 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยงที่มีต่อการท่องเที่ยวเกาะสีชัง โดยรวม จำแนกตามรายได้

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F-test	Sig
ในกลุ่ม	0.954	3	0.318	0.901	0.441
ระหว่างกลุ่ม	139.84	396	0.353		

จากตารางที่ 30 ผลการทดสอบสมมติฐานความพึงพอใจของนักท่องเที่ยงที่มีต่อการท่องเที่ยวเกาะสีชัง โดยรวมของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามรายได้ พบว่า ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยงที่มีต่อการท่องเที่ยวเกาะสีชัง โดยรวม มีค่า Sig. (2-Tailed) เท่ากับ 0.441 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) ซึ่งหมายความว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจของนักท่องเที่ยงที่มีต่อการท่องเที่ยวเกาะสีชังไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตารางที่ 31 แสดงสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน และสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	สถิติที่ใช้	ผลการทดสอบ
1. กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจของนักท่องเที่ยงที่มีต่อการท่องเที่ยวเกาะสีชังแตกต่างกัน	Independent t-Test	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน
2. กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจของนักท่องเที่ยงที่มีต่อการท่องเที่ยวเกาะสีชังแตกต่างกัน	F-test	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน
3. กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจของนักท่องเที่ยงที่มีต่อการท่องเที่ยวเกาะสีชังแตกต่างกัน	F-test	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน
4. กลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีความพึงพอใจของนักท่องเที่ยงที่มีต่อการท่องเที่ยวเกาะสีชังแตกต่างกัน	F-test	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน

ตารางที่ 31 (ต่อ)

สมมติฐาน	สถิติที่ใช้	ผลการทดสอบ
5. กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการท่องเที่ยวเกาะสีชังแตกต่างกัน	F-test	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน
6. กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้แตกต่างกันมีความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการท่องเที่ยวเกาะสีชังแตกต่างกัน	F-test	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน

มหาวิทยาลัยบูรพา  
Burapha University

## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการท่องเที่ยวเกาะสีชัง จังหวัดชลบุรี มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการท่องเที่ยวของเกาะสีชัง เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีการท่องเที่ยวเกาะสีชังของนักท่องเที่ยว ซึ่งมีจำนวนประชากรที่แน่นอน จึงใช้วิธีการคำนวณหาจำนวนกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรสำหรับกรณีทราบจำนวนประชากรของ (Yamane, 1973) ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 400 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือแบ่งออกเป็น 4 ส่วน คือ

ตอนที่ 1 เป็นการเก็บข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน

ตอนที่ 2 พฤติกรรมของท่านในการเดินทางมายังเกาะสีชัง จังหวัดชลบุรี จำนวน 12 ข้อ

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับ แรงจูงใจในการเดินทางมาท่องเที่ยวเกาะสีชัง จังหวัดชลบุรี เป็นคำถามแบบมาตราส่วนประเมินคำตอบ จำนวน 11 ข้อ

ตอนที่ 4 เป็นแบบสอบถามที่เกี่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการสภาพแวดล้อมในเกาะสีชัง เป็นคำถามแบบมาตราส่วนประเมินคำตอบ จำนวน 37 ข้อ

ตอนที่ 5 เป็นแบบคำถามปลายเปิดเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการท่องเที่ยวเกาะสีชัง ซึ่งประกอบด้วย ด้านกายภาพและสิ่งแวดล้อม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านธุรกิจการขายสินค้า/บริการ ด้านความปลอดภัย

โดยผู้วิจัยได้เลือกใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้ สถิติเชิงพรรณนา โดยการแจกแจงในรูปแบบของความถี่ ค่าร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติเพื่อการทดสอบสมมติฐาน เป็นสถิติที่ใช้ในการวัดความสัมพันธ์การตัดสินใจว่าสมมติฐานเกี่ยวกับประชากรที่ใช้ในการวิจัยที่ได้กำหนดไว้ถูกหรือผิด โดยใช้สถิติพารามิเตอร์ (Parametric Methods) ในการทดสอบเพื่อวิเคราะห์ทดสอบสมมติฐาน คือ สถิติต่าที (t-Test) ในการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่ม 2 กลุ่มว่ามีความแตกต่างกันหรือไม่ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ค่าเอฟ (F-test) ในการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่มมากกว่าสองกลุ่มขึ้นไป ว่ามีความแตกต่างกันหรือไม่ โดยกำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

## สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัยเชิงพรรณนา

### 1. ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ส่วนมากเป็นเพศหญิง อายุอยู่ในช่วงระหว่าง 20-30 ปี มีสถานภาพสมรส โสด มีการศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรี มีรายได้ระหว่าง 5,001– 10,000 บาท มีอาชีพพนักงานบริษัท

### 2. พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวในการเดินทางมายังเกาะสีชัง จังหวัดชลบุรี

กลุ่มตัวอย่างส่วนมากวิธีการเดินทางคือ รถยนต์ส่วนบุคคล โอกาสในการมาเที่ยวเกาะสีชัง เป็นครั้งแรก ช่วงเวลาในการมาเที่ยวคือ วันหยุดเสาร์ – อาทิตย์ ข้อมูลที่ได้ในการมาเที่ยวเกาะสีชัง จากเพื่อน โอกาสที่จะกลับมาเที่ยวเกาะสีชัง กลับมาแน่นอน มีแนะนำให้คนรู้จักเมื่อเดินทางกลับ วัตถุประสงค์ที่มาเที่ยวเกาะสีชัง เพื่อการท่องเที่ยว/พักผ่อน ระดับราคาขายของกับพื้นที่ใกล้เคียง อยู่ระดับเท่ากัน พฤติกรรมในการเดินทางมายังเกาะสีชัง อยู่ ค้าง 1 คืน ค่าใช้จ่ายต่อวันอยู่ 1,500 บาทขึ้นไป หมวดของค่าใช้จ่าย กับค่าอาหารและเครื่องดื่ม และเหตุจูงใจที่จะกลับมาท่องเที่ยวอีก เพราะ สถานที่ท่องเที่ยวที่น่าสนใจ

### 3. แรงจูงใจในการเดินทางมาท่องเที่ยวเกาะสีชัง จังหวัดชลบุรี

กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อแรงจูงใจในการเดินทางมาท่องเที่ยวเกาะสีชัง จังหวัดชลบุรี อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับสูงที่สุด โดยลำดับแรก คือ การหนีชีวิตประจำวันที่ซ้ำซากจำเจจากความแออัดในเมือง รองลงมา คือศึกษาธรรมชาติที่บริสุทธิ์ ชื่นชมทัศนียภาพ วิถีชีวิตที่ใหม่ทั้งงดงาม อากาศบริสุทธิ์ ความสงบสุข และลำดับสุดท้าย คือ มีแหล่งช้อปปิ้งหลากหลาย สินค้าดี ราคาถูก คนขาย อธิบายดี

### 4. ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการท่องเที่ยวเกาะสีชัง

กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการท่องเที่ยวเกาะสีชัง อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับสูงที่สุด โดยลำดับแรก คือด้านกายภาพและสิ่งแวดล้อม รองลงมา คือด้านความปลอดภัย และลำดับสุดท้าย คือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

## อภิปรายผลการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการท่องเที่ยวเกาะสีชังแตกต่างกันซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของมัลลิกา เกื้อปัญญา (2542) ได้ศึกษาถึงความ



คาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการสภาพแวดล้อมในแหล่งท่องเที่ยว หมู่บ้านชาวเขาเผ่าม้ง ผลการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีความคาดหวัง และความพึงพอใจต่อการจัดการสภาพแวดล้อมในแหล่งท่องเที่ยวหมู่บ้านชาวเขาเผ่าม้งในระดับปานกลาง ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว พบว่า มีความสัมพันธ์กันในทิศทางบวก ในทุก ๆ กรณีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ปัจจัยส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยวในด้านเพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และภูมิลำเนาที่แตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อการจัดการสภาพแวดล้อมแหล่งท่องเที่ยว หมู่บ้านชาวเขาเผ่าม้งไม่แตกต่างกัน และปัจจัยส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยวในด้านอายุ อาชีพ และภูมิลำเนาที่แตกต่างกัน มีความพึงใจต่อการจัดการสภาพแวดล้อมในแหล่งท่องเที่ยวหมู่บ้านชาวเขาเผ่าม้งที่แตกต่างกัน ส่วนปัจจัยทางด้านเพศ และระดับการศึกษาที่แตกต่างกันนั้น พบว่า นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อการจัดการสภาพแวดล้อมในแหล่งท่องเที่ยวหมู่บ้านชาวเขาเผ่าม้งไม่แตกต่างกัน

กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการท่องเที่ยว เกาะสีชังแตกต่างกันซึ่งสอดคล้องงานวิจัยของอุดมศักดิ์ แแนวจิตร (2544) ได้ศึกษาเรื่องความคาดหวัง และความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการสภาพแวดล้อมเพื่อการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ : กรณีอุทยานแห่งชาติแจ้ซ้อนพบว่านักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชมอุทยานแห่งชาติแจ้ซ้อนส่วนใหญ่อายุระหว่าง 31 – 40 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี และส่วนมากเป็นนักเรียน/นักศึกษา รองลงมาคือกลุ่มข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ซึ่งมีภูมิลำเนาอยู่ในจังหวัดลำปางมากที่สุด รองลงมาคือ กรุงเทพฯ ฯ และเชียงใหม่ และนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีความคาดหวัง และความพึงพอใจต่อการจัดการสภาพแวดล้อมอุทยาน ฯ ด้านพื้นที่ และการมีส่วนร่วมในระดับมาก แต่กลับมีความคาดหวัง และความพึงพอใจเพียงปานกลางต่อการจัดการรวมทุกด้าน และต่อกิจกรรมเพื่อการศึกษาธรรมชาติ ผลการศึกษาด้านปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ภูมิลำเนา และความรู้เกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ไม่มีผลต่ออย่างใดต่อความคาดหวัง และความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อการจัดการสภาพแวดล้อมเพื่อการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ

กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการท่องเที่ยวเกาะสีชังแตกต่างกันซึ่งสอดคล้องงานวิจัยของเมือง พรหมเกศา (2539) ได้ศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มีต่อการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยว ศึกษาเฉพาะกรณี กองกำกับการ 2 กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว พบว่านักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจที่ดีต่อการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยวอยู่ในระดับสูง และการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยว

พบว่า เพศ อายุ ภูมิสำเนา อาชีพ จำนวนครั้งที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทยมีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ส่วนระดับการศึกษา ระยะเวลาที่ท่องเที่ยวในประเทศไทย จำนวนครั้งที่มาติดต่อกับแผนกรับคำร้องทุกข์ของตำรวจท่องเที่ยวไม่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว

กลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการท่องเที่ยวเกาะสีชังแตกต่างกันซึ่งสอดคล้องงานวิจัยของจรูญพันธุ์ เชี่ยววิทย์ (2544) ศึกษาการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดการทรัพยากรธรรมชาติกับสิ่งแวดล้อม กรณีศึกษาพื้นที่ป่าเขาหลวง และชุมชนบ้านคีรีวง ตำบลท่าโลน อำเภอลานสกา จังหวัดนครศรีธรรมราช ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนที่มี เพศ สถานภาพด้านครอบครัว อายุ รายได้ จำนวนสมาชิกในครัวเรือน การได้รับข้อมูลข่าวสาร มีส่วนร่วมไม่แตกต่างกัน ประชาชนที่มีสถานภาพด้านการศึกษา อาชีพ การได้รับประโยชน์ การติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลภายนอกมีส่วนร่วมแตกต่างกัน

ตัวอย่างที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการท่องเที่ยวเกาะสีชังแตกต่างกันซึ่งสอดคล้องงานวิจัยของอรุณี ลีลาภรณ์ (2546) ศึกษาพฤติกรรมการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมของชุมชนเขตเทศบาลนครยะลา พบว่ากลุ่มตัวอย่างทุกกลุ่มมีพฤติกรรมการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมในระดับปฏิบัติเกือบทุกครั้ง โดยพบว่าพฤติกรรมการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมระหว่างกลุ่มที่มีรายได้ เพศการศึกษา อาชีพ ภูมิสำเนา และสถานภาพในครอบครัวต่างกัน มีค่าไม่แตกต่างกัน ส่วนกลุ่มที่มีอายุมากจะมีความห่วงใยในสิ่งแวดล้อมมากกว่ากลุ่มที่มีอายุน้อย กลุ่มที่นับถือศาสนาอิสลาม ย้ายมาจากจังหวัดอื่น ๆ จะมีพฤติกรรมการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมแตกต่างกันและกลุ่มที่มีการรับรู้ข่าวสารมากจะมีความรู้ความเข้าใจและมีความตระหนักในปัญหาสิ่งแวดล้อมสูงกว่าประชาชนที่มีการรับรู้ข่าวสารน้อย

กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้แตกต่างกันมีความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการท่องเที่ยวเกาะสีชังแตกต่างกันซึ่งสอดคล้องงานวิจัยของสำราญ รักชาติ (2548) การมีส่วนร่วมของประชาชนในการอนุรักษ์ป่าชายเลนปากน้ำเวฬุ จังหวัดจันทบุรี พบว่า ประชาชนที่ศึกษาส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุเฉลี่ย 46.95 ปีระดับการศึกษาระดับประถมศึกษาตอนต้น มีจำนวนสมาชิกในครัวเรือน 4.61คน มีภูมิสำเนาเดิมเกิดในหมู่บ้าน มีระยะการตั้งถิ่นฐาน 44.74 ปี มีอาชีพทำการประมงเป็นอาชีพหลัก มีอาชีพเกษตรกรรมเป็นอาชีพรอง มีรายได้ของครัวเรือนและรายจ่ายของครัวเรือนเฉลี่ย 98,319.89 และ 88,213.33 บาท ต่อปี ตามลำดับ ไม่เคยได้รับการฝึกอบรม มีประสบการณ์ในการอนุรักษ์ทรัพยากรป่าไม้ มีประสบการณ์ทำงานร่วมกับเจ้าหน้าที่ มีความรู้เกี่ยวกับระบบนิเวศป่าชายเลนอยู่ในระดับสูงมีระดับการมีส่วนร่วมในการอนุรักษ์ป่าชายเลนปากน้ำเวฬุ จังหวัดจันทบุรี

มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.12 ส่วนปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมในการอนุรักษ์ป่าชายเลนได้แก่ ระดับการศึกษาระยะเวลาการตั้งถิ่นฐาน อาชีพหลัก รายได้ของครัวเรือน ขนาดพื้นที่ถือครอง การได้รับการฝึกอบรม ประสบการณ์ในการอนุรักษ์ป่าไม้ และประสบการณ์การทำงานกับเจ้าหน้าที่

### ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งนี้

จากผลการวิจัย ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการท่องเที่ยวเกาะสีชัง จังหวัดชลบุรี โดยเฉพาะด้านที่มีคะแนนค่าเฉลี่ยต่ำ 3 อันดับแรก ผู้วิจัยขอเสนอแนะดังต่อไปนี้

1. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ควรเพิ่มคู่มือโทรศัพท์ที่มีคุณภาพการใช้งานที่ดี ควรมีห้องน้ำห้องสุขาที่สะอาด สะดวกต่อการใช้งาน และควรตรวจสอบคุณภาพของน้ำประปาให้มีความสะอาด
2. ด้านธุรกิจการขายสินค้า/บริการ ควร มีการจัดระเบียบร้านค้าที่เหมาะสม มีสินค้า และของที่ระลึกให้เลือกอย่างหลากหลาย ความเหมาะสมของราคาค่าเรือโดยสาร และสินค้า และของที่ระลึก น่าสนใจ ดึงดูดใจ
3. ด้านความปลอดภัย ควร มีเจ้าหน้าที่คอยให้ความปลอดภัยเพียงพอ ความปลอดภัยในการใช้บริการเรือโดยสาร และความปลอดภัยในการใช้บริการรถสามล้อ และรถรับจ้าง

### ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

ในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป ควรมีการศึกษาเพิ่มเติม ในส่วนของทัศนคติ (Attitude) ของผู้บริโภคและในส่วนของปัจจัยทางจิตวิทยาเพิ่มเติมเข้ามา เพื่อให้มีความครอบคลุมมากยิ่งขึ้น และควรมีการศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการท่องเที่ยวเกาะสีชัง จังหวัดชลบุรี ในวงกว้างมากขึ้น

## บรรณานุกรม

- กนิษฐา บุญญนิรันดร์. (2539). *คุณภาพการบริการ*. กรุงเทพฯ: ไทยเจริญการพิมพ์.
- กฤษฎิ์ โพธิ์ชนะพันธุ์. (2542). *ความพึงพอใจต่อบริการของผู้รับบริการ แผนกผู้ป่วยนอกสถาบันโรคผิวหนัง*. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาบริหารสาธารณสุข, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหิดล.
- กุลชน ชนาพงศ์ธร. (2530). *ประโยชน์และบริการ*. ในเอกสารการสอนชุดวิชาการบริการงานบุคคล (พิมพ์ครั้งที่ 7) (หน้า 303 - 304). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- โกสิทธิ์ นิลรัตน์. (2547). *ปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมของราษฎรในโครงการกำแพงไม้ไผ่เพื่อป้องกันการกร่อนของดินชายฝั่งทะเล ในพื้นที่ป่าชายเลนบ้านสีลัง ตำบลคลองด่าน อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ*. วิทยานิพนธ์สังคมศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาสังแวดล้อม, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหิดล.
- จรรยาพันธุ์ เชื้อวิทย์. (2544). *การมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดการทรัพยากรธรรมชาติกับสิ่งแวดล้อม กรณีศึกษาพื้นที่เขาป่าเขาหลวง และชุมชนบ้านคีรีวง ตำบลท่าโลน อำเภอลานสกา จังหวัดนครศรีธรรมราช*. ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการพัฒนทรัพยากรมนุษย์, คณะพัฒนาสังคม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- จิรวีทย์ เฉจจรัสศรี. (2538). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการ ให้บริการของกรุงเทพมหานคร*. ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาพัฒนาสังคม, คณะพัฒนาสังคม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ฉัตรภรณ์ วิวัฒน์วานิช. (2547). *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการมีส่วนร่วมในการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมของประชาชนในหมู่บ้านพลา และหมู่บ้านพูน อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง*. ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการพัฒนทรัพยากรมนุษย์, คณะพัฒนาสังคม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ชนิดา จันทราทิพย์. (2544). *การมีส่วนร่วมของสมาชิกในองค์การบริหารส่วนตำบลในการอนุรักษ์ป่าชายเลน กรณีศึกษาจังหวัดระนอง*. วิทยานิพนธ์สังคมศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาสังแวดล้อม, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ชรีณี เฉจจินดา. (2530). *ความพึงพอใจของผู้ประกอบการต่อศูนย์บริการกำจัดอุตสาหกรรมแขวงแสมดำเขตบางขุนเทียน จังหวัดกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขารัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- ชลพรรณ นิยม. (2546). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาการตลาด, บัณฑิตวิทยาลัย, สถาบันราชภัฏสวนดุสิต.
- ชูดา จิตพิทักษ์. (2525). พฤติกรรมศาสตร์เบื้องต้น. กรุงเทพฯ: สารมวลชน.
- ชูวงศ์ ฉายะบุตร. (2536). การปกครองท้องถิ่นไทย. กรุงเทพฯ: เทพเนรมิต.
- คู่ย์ ชุมสาย, ม.ล. (2527). ปฐมบทแห่งวิชาการท่องเที่ยว. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- ทัศนียา เชิดสูงเนิน. (2543). ความพึงพอใจในการใช้บริการ ฐานข้อมูลซีดีรอมของผู้ใช้ในห้องสมุด สถาบันอุดมศึกษาเอกชน. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขารัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เทพชัย อริยะพันธุ์. (2543). ทศนคติของประชาชนต่อการป้องกันน้ำเสีย: ศึกษากรณีเขตตำบล ตลิ่งชัน เขตตำบลท่าเสา และเขตตำบลสะเตง จังหวัดยะลา. ภาคนิพนธ์พัฒนา บริหารศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาพัฒนาสังคม, คณะพัฒนาสังคม, สถาบันบัณฑิตพัฒน บริหารศาสตร์.
- เทพศักดิ์ บุญรัตน์. (2536). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิผลของการนำนโยบายไป ปฏิบัติ: กรณีศึกษาสำนักงานเขต กรุงเทพมหานคร. ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตร มหาบัณฑิต, สาขาพัฒนาสังคม, คณะพัฒนาสังคม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ชนพร ชุมวรรฐายี. (2539). ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการ ให้บริการของ กรุงเทพมหานคร. ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาพัฒนาสังคม, คณะพัฒนาสังคม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- นริศรา อิศรียานนท์. (2548). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการของสายการบินต้นทุนต่ำ. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาการจัดการทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- นิยม ศรีวิเศษ. (2521). ความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการส่วนจังหวัดตำแหน่งครู การศึกษา ๑. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม.
- นันทนา ประกอบกิจ. (2538). ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร: ศึกษากรณีฝ่าย พัฒนาชุมชน สำนักเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาพัฒนาสังคม, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

- บุญทัน โพลิกา. (2549). *การมีส่วนร่วมของราษฎรในการอนุรักษ์ป่าชายเลน ในเขตป่าสงวนแห่งชาติ ป่าประแส-พังราด อำเภอแกลง จังหวัดระยอง*. ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาพัฒนาสังคม, คณะพัฒนาสังคม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ปริญญ์ ลักขิตานนท์. (2544). *จิตวิทยาและพฤติกรรมผู้บริโภค*. กรุงเทพฯ: ทิปปิงพอยท์.
- ผ่องผิว อุไรกุล. (2546). *ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการพัฒนาเมืองนำอยู่เทศบาลนครยะลา*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขารัฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- พงศกร ชุมเปีย. (2550). *การมีส่วนร่วมของประชาชนในการอนุรักษ์ป่าชายเลน อำเภอตะกั่วป่า จังหวัดพังงา*. ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาพัฒนาสังคม, คณะพัฒนาสังคม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- พยงค์ศักดิ์ นามวรรณ. (2537). *ความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่สืบสวนของเจ้าหน้าที่ ตำรวจชั้นประทวนในสถานีตำรวจภูธร จังหวัดขอนแก่น*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาพัฒนาสังคม, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- พิทักษ์ ทรุษิม. (2538). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการงานทะเบียนศึกษาเฉพาะกรณี สำนักทะเบียน*. ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขา นโยบายและการวางแผนสังคม, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกริก.
- มัลลิกา เกื้อปัญญา. (2542). *ความคาดหวัง และความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการสภาพแวดล้อมในแหล่งท่องเที่ยว หมู่บ้านชาวเขาเผ่าม้ง*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการจัดการสิ่งแวดล้อม, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- เมื่อง พรหมเกศา. (2539). *ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มีต่อการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยว ศึกษาเฉพาะกรณี กองกำกับการ 2 กองบังคับการตำรวจ*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขารัฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ยรรยง ศรีเจริญ. (2543). *ความคิดเห็นของชาวเขาต่อการจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติในเขตร่มน้ำแม่แพลม*. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาส่งเสริมการเกษตร, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ยุทธศิลป์ สุวรรณวงศ์. (2547). *ความสัมพันธ์กับความคิดเห็นของราษฎรต่อโครงการฟื้นฟูนิเวศป่าชายเลน เทิดพระเกียรติสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถในวโรกาสทรงพระชนมายุ 72 พรรษา ตำบลคลองขนาน อำเภอเหนือคลอง จังหวัดกระบี่*. ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาพัฒนาสังคม, คณะพัฒนาสังคม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

- ฤทธิรงค์ แก่นจันทร์. (2543). *ความคิดเห็นของปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลในท้องที่จังหวัดสมุทรสาครที่มีต่อการอนุรักษ์ทรัพยากรป่าชายเลน*. ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาพัฒนาสังคม, คณะพัฒนาสังคม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ศิริ ฮามสุโพธิ์. (2543). *ประชากรกับการพัฒนาคุณภาพชีวิต*. กรุงเทพฯ: โอ.เอส.พรีนติ้ง.
- ศุภร เสรีรัตน์. (2544). *พฤติกรรมผู้บริโภค*. กรุงเทพฯ: เออาร์ บีซิเนส เพรส.
- สบสุข ลีละบุตร. (2543). *การมีส่วนร่วมของประชาชนท้องถิ่นต่อการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม: กรณีศึกษาเกาะเกร็ด จังหวัดนนทบุรี*. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาเทคโนโลยีการบริหารสิ่งแวดล้อม, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหิดล.
- สมพงษ์ ทองเกื้อ. (2548). *ปัจจัยที่มีผลต่อการอนุรักษ์ทรัพยากรป่าชายเลนของราษฎรตำบลบางขุนไทร อำเภอบ้านแหลม จังหวัดเพชรบุรี*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการจัดการสิ่งแวดล้อม, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สมหมาย กิตยากุล. (2542). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนในการอนุรักษ์พื้นที่ลุ่มน้ำแม่สรวย จังหวัดเชียงราย*. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาส่งเสริมการเกษตร, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สาธิต ตันติกฤตยา. (2546). *ปัจจัยทางเศรษฐกิจและสังคมที่มีผลต่อความคิดเห็นของราษฎรต่อการปลูกฟื้นฟูป่าชายเลน ในเขตป่าสงวนแห่งชาติ ป่าเลนดอนสัก อำเภอดอนสัก จังหวัดสุราษฎร์ธานี*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการจัดการสิ่งแวดล้อม, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สุทธิ ปันมา. (2535). *ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกสิกรไทย สาขาภาพสินธุ์*. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม.
- สุชาติ ชิตชอบ. (2548). *ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการท่องเที่ยวในเกาะช้าง จังหวัดตราด*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สุปัญญา ไชยชาญ. (2543). *การบริหารการผลิต*. กรุงเทพฯ: พี.เอ.ลีฟวิ่ง
- สุรศักดิ์ วรรณบุญญา. (2547). *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการอนุรักษ์ป่าชายเลน ในเขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารทรัพยากรป่าไม้, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ลำราญ รักษาติ. (2548). *การมีส่วนร่วมของประชาชนในการอนุรักษ์ป่าชายเลนปากน้ำเวฬุ จังหวัด จันทบุรี*. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารทรัพยากรป่าไม้, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

เสรี วงษ์มณฑา. (2542). *กลยุทธ์และการวางแผนการตลาด*. กรุงเทพฯ: ธีระฟิล์มและไซเท็กซ์.

อรทิน ลีลาภรณ์. (2546). *พฤติกรรมการณ์อนุรักษ์สิ่งแวดล้อมของชุมชนเขตเทศบาลนครยะลา*.

วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาเทคโนโลยีการบริหารสิ่งแวดล้อม, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหิดล.

อมร รักษาสัตย์. (2543). *หลักการและแบบอย่างการปกครอง*. กรุงเทพฯ: วิ.เจ. ฟรินติง.

อมรรัตน์ เชาวลิต. (2541). *ความพึงพอใจของนักศึกษาในระดับบัณฑิตต่อระบบการจัดบริการ*

*สารสนเทศของสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเกริก*. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาพัฒนาการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

อุดมศักดิ์ แนวจิตร. (2544). *ความคาดหวัง และความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวดำน้ำ*

*สภาพแวดล้อมเพื่อการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ: กรณีอุทยานแห่งชาติแจ้ซ้อน*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการจัดการสิ่งแวดล้อม, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

Millet, J. D. (1954). *Management in the Public Service: The Quest for Effective Performance*.

New York: McGraw-Hill Book.

Smith, E. W. (1966). *The Education's Encyclopedia*. New York: Prentice-Hall.

Vroom, H. V. (1964). *Work and Motivation*. New York: John Wiley and Sons.

Yamane, T. (1973). *Statistics an Introduction Analysis*. New York: Harper & Row.



มหาวิทยาลัยบูรพา  
Burapha University

ภาคผนวก

**แบบสอบถามเพื่อการวิจัย**  
เรื่อง ความพึงพอใจในบริการท่องเที่ยวเกาะสีชังของนักท่องเที่ยว  
จังหวัดชลบุรี

**ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป**

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ใน ( ) หรือเติมคำในช่องว่างให้สมบูรณ์

คำชี้แจง แบบสอบถามประกอบด้วย 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ส่วนที่ 2 แรงจูงใจในการเดินทางท่องเที่ยวเกาะสีชังของนักท่องเที่ยว

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจในบริการท่องเที่ยวเกาะสีชังของนักท่องเที่ยว

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

1. เพศ

( ) 1. ชาย

( ) 2. หญิง

2. อายุ ..... ปี

3. สถานภาพ

( ) 1. โสด

( ) 2. สมรส

( ) 3. หย่าร้าง

( ) 4. หม้าย

4. ระดับการศึกษา

( ) 1. ประถมศึกษา

( ) 2. มัธยมศึกษาตอนต้น

( ) 3. มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.

( ) 4. อนุปริญญา/ปวส.

( ) 5.ปริญญาตรี

( ) 6.ปริญญาตรีขึ้นไป

5. อาชีพ

( ) 1. รับราชการ

( ) 2. รัฐวิสาหกิจ

( ) 3. เกษตรกรรม / ประมง

( ) 4. พนักงานบริษัท

( ) 5. นักเรียน/นักศึกษา

( ) 6. รับจ้าง

( ) 7. ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว

( ) 8. อื่น ๆ.....

6. รายได้ต่อเดือน.....บาท

**ตอนที่ 2 พฤติกรรมของท่านในการเดินทางมายังเกาะสีชัง จังหวัดชลบุรี**

**คำชี้แจง** โปรดขีดเครื่องหมาย ✓ ลงใน ( ) หน้าข้อความที่เป็นจริง และเติมข้อความลงในช่องว่างตามความคิดเห็นของท่าน

1. ท่านเดินทางมาท่องเที่ยวเกาะสีชังโดยวิธีใด

- |                        |                               |
|------------------------|-------------------------------|
| ( ) 1. คณะทัวร์        | ( ) 2. รถโดยสารประจำทาง       |
| ( ) 3. รถยนต์ส่วนบุคคล | ( ) 4. รถไฟ                   |
| ( ) 5. เครื่องบิน      | ( ) 6. อื่น ๆ (โปรดระบุ)..... |

2. ท่านเคยมีโอกาสดำเนินทางมาท่องเที่ยวเกาะสีชังหรือไม่

- |                     |                                     |
|---------------------|-------------------------------------|
| ( ) 1. เป็นครั้งแรก | ( ) 2. เป็นครั้งที่ (โปรดระบุ)..... |
|---------------------|-------------------------------------|

3. ท่านมักเดินทางมาท่องเที่ยวเกาะสีชังในช่วงเวลาใด

- |                      |                               |
|----------------------|-------------------------------|
| ( ) 1. วันธรรมดา     | ( ) 2. วันหยุดเสาร์ - อาทิตย์ |
| ( ) 3. วันหยุดเทศกาล |                               |

4. ท่านได้รับทราบข้อมูลการท่องเที่ยวของเกาะสีชังจากการประชาสัมพันธ์ใด (ระบุได้มากกว่า 1 ข้อ)

- |                        |                                |
|------------------------|--------------------------------|
| ( ) 1. บุคคลในครอบครัว | ( ) 2. เพื่อน                  |
| ( ) 3. โทรทัศน์/ทีวี   | ( ) 4. วิทยุ                   |
| ( ) 5. อินเทอร์เน็ต    | ( ) 6. หนังสือพิมพ์/Guide Book |
| ( ) 7. สายการบิน       | ( ) 8. ตัวแทนการท่องเที่ยว     |
| ( ) 9. โรงแรม/ที่พัก   | ( ) 10. อื่นๆ (โปรดระบุ).....  |

5. หากมีโอกาสดำเนินทางกลับมาท่องเที่ยวในเกาะสีชังอีกหรือไม่

- |                     |                 |
|---------------------|-----------------|
| ( ) 1. กลับมาแน่นอน | ( ) 2. ไม่มาอีก |
|---------------------|-----------------|

6. เมื่อท่านเดินทางกลับบ้าน ท่านจะแนะนำให้นักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยวในเกาะสีชังหรือไม่

- |              |                 |
|--------------|-----------------|
| ( ) 1. แนะนำ | ( ) 2. ไม่แนะนำ |
|--------------|-----------------|

7. วัตถุประสงค์หลักที่ท่านเดินทางมายังเกาะสีชัง

- |                                   |                                 |
|-----------------------------------|---------------------------------|
| ( ) 1. เพื่อการท่องเที่ยว/พักผ่อน | ( ) 2. ประชุม/อบรม/สัมมนา/ดูงาน |
| ( ) 3. ติดต่อธุรกิจ               | ( ) 4. เยี่ยมญาติ/เพื่อน        |
| ( ) 5. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....     |                                 |

8. ท่านคิดว่ากรขายของของพ่อค้า แม่ค้า บริเวณเกาะสีชังอยู่ในระดับใดเมื่อเทียบกับแหล่งท่องเที่ยวในพื้นที่ใกล้เคียง

- ( ) 1. แพงมาก ( ) 2. เท่ากัน ( ) 3. ถูกกว่า

9. ท่านมีพฤติกรรมเดินทางมายังเกาะสีชังในลักษณะใด

- ( ) 1. เข้าไป-เย็นกลับ ( ) 2. ค้าง 1 คืน ( ) 3. ค้างมากกว่า 1 คืน

10. ค่าใช้จ่ายต่อวันของท่านในการเดินทางมายังเกาะสีชังประมาณเท่าไร

- ( ) 1. น้อยกว่า 1,000 บาท ( ) 2. 1,001-1,500บาท ( ) 3. 1,500 บาทขึ้นไป

11. ค่าใช้จ่ายส่วนมากของท่านอยู่ในหมวดใด

- ( ) 1. ค่าที่พัก ( ) 2. ค่าอาหารและเครื่องดื่ม  
 ( ) 3. ค่าพาหนะเดินทาง ( ) 4. ค่าใช้จ่ายเพื่อความบันเทิง  
 ( ) 5. ค่าซื้อสินค้าและของที่ระลึก ( ) 6. ค่าใช้จ่ายอื่น ๆ (โปรดระบุ).....

12. หากท่านต้องการเดินทางกลับมาท่องเที่ยวเกาะสีชัง เหตุจูงใจที่จะกลับมาท่องเที่ยวอีก ครั้งคือ

- ( ) 1. สถานที่ท่องเที่ยวที่น่าสนใจ ( ) 2. การเดินทางคมนาคมสะดวก  
 ( ) 3. ความปลอดภัย ( ) 4. อาหารอร่อย และสะอาด  
 ( ) 5. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

ตอนที่ 3 แรงจูงใจในการเดินทางมาท่องเที่ยวเกาะสีชัง จังหวัดชลบุรี

คำชี้แจง ในการเดินทางท่องเที่ยวของท่าน แรงจูงใจต่อไปนี้ ข้อใดจูงใจและทำให้ท่านตัดสินใจ

เดินทางมา

ท่องเที่ยว โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องให้ตรงกับความเห็นของท่าน

แรงจูงใจในการเดินทาง	ความคิดเห็น				
	พอใจมากที่สุด	พอใจมาก	พียงกลาง	พอใจน้อย	พอใจน้อยที่สุด
1. ศึกษาธรรมชาติที่บริสุทธิ์ ชื่นชมทัศนียภาพ วิถีชีวิตที่ใหม่ทั้งดงาม อากาศบริสุทธิ์ ความสงบสุข					
2. การเรียนรู้ศิลปวัฒนธรรม ประเพณี วิถีชีวิตท้องถิ่นกิจกรรมด้านศาสนาและการพัฒนาจิตใจ เช่น การทำสมาธิ					
3. การพักผ่อนหย่อนใจ ความบันเทิง ความสนุกสนาน					
4. การหนีชีวิตประจำวันที่ซ้ำซากจำเจจากความแออัดในเมือง					
5. ความคุ้มค่าของเงินที่ใช้ แพงเก็จราคาเหมาะสม ค่าครองชีพ ค่าเดินทาง ค่าที่พัก ราคาถูก					
6. มีแหล่งช้อปปิ้งหลากหลาย สินค้าดี ราคาถูก คนขาย อภัยสัยดี					
7. มีอาหารท้องถิ่น อาหารที่หลากหลาย สะอาดและถูกสุขลักษณะ ราคาไม่แพง					
8. มีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน มีเจ้าบ้านที่หวังดี มีความเป็นมิตรเป็นกันเอง					

แรงจูงใจในการเดินทาง	ความคิดเห็น				
	พอใจมากที่สุด	พอใจมาก	พอใจปานกลาง	พอใจน้อย	พอใจน้อยที่สุด
9. มีความสะดวกด้านการสื่อสารและมีความคล่องตัวในการเดินทาง					
10. มีข้อมูลข่าวสารด้านการท่องเที่ยว					
11. มีแหล่งท่องเที่ยวที่โดดเด่น					

#### ตอนที่ 4 ความพึงพอใจในบริการท่องเที่ยวเกาะสีชังของนักท่องเที่ยว

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความต้องการของท่าน

ประเด็นความพึงพอใจ	ความคิดเห็น				
	พอใจมากที่สุด	พอใจมาก	พอใจปานกลาง	พอใจน้อย	พอใจน้อยที่สุด
<b>ด้านกายภาพและสิ่งแวดล้อม</b>					
1. ความสวยงามทางทัศนียภาพ สภาพแวดล้อมของเกาะสีชัง					
2. สิ่งปลูกสร้าง อาคารบ้านเรือน มีความเหมาะสมกลมกลืนกับธรรมชาติ					
3. ความสะอาดของแหล่งท่องเที่ยวภายในเกาะสีชัง					
4. ไม่มีขยะ ไม่มีคราบน้ำมันบนผิวทะเล					
5. น้ำทะเลมีความใส ไม่ขุ่น					
6. สถานที่พักผ่อนหย่อนใจ บรรยากาศดี อากาศสดชื่น					
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
7. มีระยะเวลาการให้บริการเรือโดยสารที่เหมาะสม เช่น ช่วงเวลาการให้บริการเดินเรือ					

ประเด็นความพึงพอใจ	ความคิดเห็น				
	พอใจมากที่สุด	พอใจมาก	พอใจปานกลาง	พอใจน้อย	พอใจน้อยที่สุด
8. มีข้อมูลการท่องเที่ยว เช่น แผ่นพับ ป้ายบอกทางที่ชัดเจน					
9. มีสถานที่จอดรถเพียงพอ และเหมาะสม					
10. มีห้องน้ำ ห้องสุขา ที่สะอาด สะดวกต่อการใช้งาน					
11. ที่พัก โรงแรม มีความสะอาด น่าอยู่					
12. คุณภาพของน้ำประปามีความสะอาด					
13. คุณภาพของระบบไฟฟ้า					
14. มีรถรับจ้างให้บริการอย่างเหมาะสม และเพียงพอ					
15. ผู้โทรศัพท์มีคุณภาพการใช้งานที่ดี					
<b>ด้านธุรกิจการขายสินค้า / บริการ</b>					
16. มีการจัดระเบียบร้านค้าที่เหมาะสม					
17. ร้านจำหน่ายอาหาร เครื่องดื่มมีจำนวนเพียงพอต่อนักท่องเที่ยว					
18. ความสะดวกสบาย รวดเร็ว ในการเลือกซื้อสินค้า					
19. การให้บริการของเจ้าหน้าที่ บุคคลากร ที่ให้บริการ					
20. คุณภาพ และมาตรฐานของสินค้า					
21. มีสินค้า และของที่ระลึกให้เลือกอย่างหลากหลาย					
22. ร้านจำหน่ายสินค้ามีความสะอาด					
23. การให้บริการของร้านจำหน่ายสินค้า					
24. สินค้า และของที่ระลึก น่าสนใจ ดึงดูดใจ					

ประเด็นความพึงพอใจ	ความคิดเห็น				
	พอใจมากที่สุด	พอใจมาก	พอใจปานกลาง	พอใจน้อย	พอใจน้อยที่สุด
25. การให้บริการของเรือโดยสาร					
26. การให้บริการของรถสามล้อ รถรับจ้าง					
27. ความเหมาะสมของราคาค่าเรือโดยสาร					
28. ความเหมาะสมของราคาค่ารถโดยสาร					
29. ความเหมาะสมของราคาสินค้า อาหาร และเครื่องดื่ม					
30. ความเหมาะสมของราคาที่พัก					
31. การให้บริการของที่พัก					
<b>ด้านความปลอดภัย</b>					
32. ความปลอดภัยในการใช้บริการเรือโดยสาร					
33. ความปลอดภัยในการใช้บริการรถสามล้อ และรถรับจ้าง					
34. มีเจ้าหน้าที่คอยให้ความปลอดภัยเพียงพอ					
35. การรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน					
36. ความปลอดภัยทางสภาพแวดล้อมอากาศไม่เป็นพิษ					
37. ความปลอดภัยจากมิถุนาชีพ โจรผู้ร้าย					



**ตอนที่ 5** ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ความพึงพอใจในบริการท่องเที่ยวเกาะสีชังของนักท่องเที่ยว

**1. ด้านกายภาพและสิ่งแวดล้อม**

.....  
.....  
.....

**2. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก**

.....  
.....  
.....

**3. ด้านธุรกิจการขายสินค้า/ บริการ**

.....  
.....  
.....

**4. ด้านความปลอดภัย**

.....  
.....  
.....

## ประวัติย่อของผู้วิจัย

ชื่อ – สกุล	นายชนกร พึ่งสัมพันธ์
วัน เดือน ปีเกิด	8 กันยายน 2526
สถานที่เกิด	จังหวัดชลบุรี
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	85 ม.6 ตำบลท่าเทววงษ์ อำเภอกะสีซัง จังหวัดชลบุรี 20120
ตำแหน่งและประวัติการทำงาน	เจ้าพนักงานจัดเก็บรายได้ เทศบาลตำบลกะสีซัง
ประวัติการศึกษา	รัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต (การบริหารทั่วไป) มหาวิทยาลัยบูรพา
พ.ศ. 2551-2553	รัฐศาสตรมหาบัณฑิต (เศรษฐศาสตร์การเมือง และการบริหารจัดการ) มหาวิทยาลัยบูรพา
พ.ศ. 2553-2555	