

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยงที่มีต่อศูนย์ศึกษาการพัฒนาอ่าวคุ้งกระเบน  
อันเนื่องมาจากพระราชดำริ จังหวัดจันทบุรี

วริศา วัฒนรัมย์

ปัญหาพิเศษนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต  
สาขาการบริหารทั่วไป


วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา

มิถุนายน 2552

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

คณะกรรมการอาจารย์ที่ปรึกษาปัญหาพิเศษทางการบริหาร และคณะกรรมการควบคุม  
มาตรฐานวิชาปัญหาพิเศษทางการบริหาร ได้พิจารณาปัญหาพิเศษฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็น  
ส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหาร  
ทั่วไป ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้

อาจารย์ที่ปรึกษาปัญหาพิเศษทางการบริหาร



(อาจารย์พรเทพ นามกร)

คณะกรรมการควบคุมมาตรฐานวิชาปัญหาพิเศษทางการบริหาร



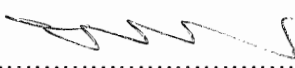
ประธานกรรมการ

(ดร.พงษ์เสฐียร เหลืองอลงกต)



กรรมการ

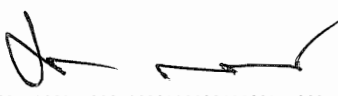
(อาจารย์ลือชัย วงษ์ทอง)



กรรมการและเลขานุการ

(อาจารย์พรเทพ นามกร)

วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจอนุมัติให้รับปัญหาพิเศษฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
หลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป ของมหาวิทยาลัยบูรพา



คณบดีวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ

(รองศาสตราจารย์ศรุตี สุกรัตน์)

วันที่ 20 เดือน สิงหาคม พ.ศ. 2552

## ประกาศคุณูปการ

การศึกษาปัญหาพิเศษเรื่อง “ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยงที่มีต่อศูนย์ศึกษาการพัฒนา  
อ่าวคุ้งกระเบน อันเนื่องมาจากพระราชดำริ จังหวัดจันทบุรี” สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาจากหลาย  
ท่านที่ได้ให้ความอนุเคราะห์ให้ความช่วยเหลือและความร่วมมือเป็นอย่างดี ขอขอบพระคุณ  
คณะเจ้าหน้าที่ศูนย์ศึกษาการพัฒนาอ่าวคุ้งกระเบน อันเนื่องมาจากพระราชดำริ จังหวัดจันทบุรี  
ทุกท่าน โดยเฉพาะ อาจารย์พรเทพ นามกรที่ได้ให้คำปรึกษาแนะนำตลอดจนการทำปัญหาพิเศษ  
ครั้งนี้และผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่านที่ให้ข้อเสนอแนะและปรับปรุงแก้ไขให้ปัญหาพิเศษฉบับนี้สมบูรณ์  
ยิ่งขึ้นและทุกท่านที่ให้ความช่วยเหลือและเป็นกำลังใจในการทำปัญหาพิเศษฉบับนี้ให้สำเร็จด้วยดี  
ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาของทุกท่านอย่างยิ่งขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ ที่นี้

การวิจัยในครั้งนี้จะสำเร็จลงมิได้ หากขาดความร่วมมือจากประชาชนที่มาท่องเที่ยวศูนย์  
ศึกษาการพัฒนาอ่าวคุ้งกระเบน อันเนื่องมาจากพระราชดำริ จังหวัดจันทบุรี ที่ได้ให้ข้อมูลที่เป็น  
ประโยชน์ โดยให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม ทำให้ข้อมูลที่ได้มีความสมบูรณ์และ  
ครบถ้วน ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ

ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะเห็นประโยชน์และคุณค่าของการศึกษาปัญหาพิเศษฉบับนี้  
ผู้วิจัยขอขอบแทนพระคุณบิดา มารดา ครู อาจารย์และผู้มีพระคุณที่เกี่ยวข้องทุกท่าน

วาธิตา วัฒนรังษี

ชื่อปัญหาพิเศษ	ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยงที่มีต่อศูนย์ศึกษาการพัฒนาอ่าวคุ้งกระเบน
ชื่อผู้เขียนปัญหาพิเศษ	วริศา วัฒนรังษิ
สาขาวิชา	รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (การบริหารทั่วไป)
ปีการศึกษา	2551

### บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยงที่มีต่อศูนย์ศึกษาการพัฒนาอ่าวคุ้งกระเบน อันเนื่องมาจากพระราชดำริ จังหวัดจันทบุรี” มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยงที่มีต่อศูนย์ศึกษาการพัฒนาอ่าวคุ้งกระเบน ฯ (2) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยงที่มีต่อศูนย์ศึกษาการพัฒนาอ่าวคุ้งกระเบน ฯ จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา อาชีพ รายได้ ภูมิภคณา (3) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะของนักท่องเที่ยงที่มีต่อศูนย์ศึกษาการพัฒนาอ่าวคุ้งกระเบน ฯ โดยการเปิดตารางของทาโร ยามาเน ผู้ที่เป็นกลุ่มศึกษาคือนักท่องเที่ยงที่มาท่องเที่ยง จำนวน 400 คน สุ่มแบบบังเอิญ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ค่าสถิติ t- test สถิติ One-way ANOVA และทำการทดสอบเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD

ผลการศึกษา พบว่า นักท่องเที่ยงที่มีความพึงพอใจต่อการมาท่องเที่ยงศูนย์ศึกษาการพัฒนาอ่าวคุ้งกระเบน ฯ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า นักท่องเที่ยงมีความพึงพอใจด้านข้อมูลข่าวสารอยู่ในระดับมากและอันดับสุดท้ายด้านสถานที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยงที่มาท่องเที่ยงที่ศูนย์ศึกษาการพัฒนาอ่าวคุ้งกระเบน ฯ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า นักท่องเที่ยงที่มี เพศ, อายุ, สถานภาพสมรสและอาชีพ ต่างกันมีความพึงพอใจต่อมาท่องเที่ยงศูนย์ศึกษาการพัฒนาอ่าวคุ้งกระเบน ฯ ไม่แตกต่างกัน ส่วนนักท่องเที่ยงที่มีระดับการศึกษา, รายได้ต่อเดือนและภูมิภคณา ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อมาท่องเที่ยงศูนย์ศึกษาการพัฒนาอ่าวคุ้งกระเบน ฯ แตกต่างกัน ข้อเสนอแนะ ด้านสถานที่ควรดูแลเพิ่มเติมด้านการรักษาความปลอดภัยบริเวณศูนย์ ฯ และบริเวณเส้นทางศึกษาธรรมชาติป่าชายเลน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ควรจัดให้มีห้องน้ำและถังขยะไว้รองรับความต้องการของนักท่องเที่ยงให้มากขึ้น ด้านข้อมูลข่าวสาร ควรมีการปรับปรุงเนื้อหาและความน่าสนใจในเอกสารให้ความรู้่างเหมาะสม

## สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
สารบัญ.....	จ
สารบัญตาราง.....	ช
สารบัญภาพ.....	ญ

## บทที่

1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
ปัญหาการวิจัย.....	3
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
สมมติฐานของการวิจัย.....	3
ขอบเขตของการวิจัย.....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	6
2 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	8
แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	8
แนวความคิดเกี่ยวกับการให้บริการ.....	13
ข้อมูลของศูนย์ศึกษาการพัฒนาอ่าวคุ้งกระเบน อันเนื่องมาจากพระราชดำริ.....	20
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	21
กรอบแนวคิดในการศึกษา.....	30
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	31
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	31

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	31
การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ.....	32
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	33
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	33
เกณฑ์การแปลผล.....	34
 4 ผลการวิจัย.....	 35
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยว.....	36
ตอนที่ 2 การสำรวจความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในด้านต่าง ๆ .....	38
ตอนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน.....	41
ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะของนักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยวศูนย์ศึกษาการพัฒนาอ่าวคุ้งกระเบน อันเนื่องมาจากพระราชดำริ จังหวัดจันทบุรี.....	52
 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	 53
สรุปผลการวิจัย.....	54
อภิปรายผล.....	57
ข้อเสนอแนะ.....	62
 บรรณานุกรม.....	 65
 ภาคผนวก.....	 70
ข้อมูลศูนย์ศึกษาการพัฒนาอ่าวคุ้งกระเบนอันเนื่องมาจากพระราชดำริ จังหวัดจันทบุรี.....	71
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย.....	85

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

ประวัติย่อของผู้เขียนปัญหาพิเศษ..... 88

มหาวิทยาลัยบูรพา  
Burapha University

## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล.....	36
2 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของนักท่องเที่ยงที่มีต่อศูนย์ศึกษา การพัฒนาอ่าวคุ้งกระเบน อันเนื่องมาจากพระราชดำริ จังหวัดจันทบุรี ด้านสถานที่.....	38
3 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของนักท่องเที่ยงที่มีต่อศูนย์ศึกษา การพัฒนาอ่าวคุ้งกระเบน อันเนื่องมาจากพระราชดำริ จังหวัดจันทบุรี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	39
4 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของนักท่องเที่ยงที่มีต่อศูนย์ศึกษา การพัฒนาอ่าวคุ้งกระเบน อันเนื่องมาจากพระราชดำริ จังหวัดจันทบุรี ด้านข้อมูลข่าวสาร....	40
5 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของนักท่องเที่ยงที่มีต่อศูนย์ศึกษาการพัฒนา อ่าวคุ้งกระเบน อันเนื่องมาจากพระราชดำริ จังหวัดจันทบุรี ในภาพรวม.....	41
6 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจในการ มาท่องเที่ยวศูนย์ศึกษาการพัฒนาอ่าวคุ้งกระเบน อันเนื่องมาจากพระราชดำริ จังหวัด จันทบุรี จำแนกตามเพศ.....	42
7 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจในการ มาท่องเที่ยวศูนย์ศึกษาการพัฒนาอ่าวคุ้งกระเบน อันเนื่องมาจากพระราชดำริ จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามอายุ.....	43
8 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจในการมา ท่องเที่ยวศูนย์ศึกษาการพัฒนาอ่าวคุ้งกระเบน อันเนื่องมาจากพระราชดำริ จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามสถานภาพสมรส.....	44
9 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจในการมา ท่องเที่ยวศูนย์ศึกษาการพัฒนาอ่าวคุ้งกระเบน อันเนื่องมาจากพระราชดำริ จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา.....	45
10 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post Hoc) ของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการมา ท่องเที่ยวศูนย์ศึกษาการพัฒนาอ่าวคุ้งกระเบน อันเนื่องมาจากพระราชดำริ จังหวัดจันทบุรี.....	45



## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
11 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจในการมา ท่องเที่ยวศูนย์ศึกษาการพัฒนาอ่าวคุ้งกระเบน อันเนื่องมาจากพระราชดำริ จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามอาชีพ.....	46
12 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจในการมา ท่องเที่ยวศูนย์ศึกษาการพัฒนาอ่าวคุ้งกระเบน อันเนื่องมาจากพระราชดำริ จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามรายได้ต่อเดือน.....	47
13 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post Hoc) ของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการมา ท่องเที่ยวศูนย์ศึกษาการพัฒนาอ่าวคุ้งกระเบน อันเนื่องมาจากพระราชดำริ จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามรายได้ต่อเดือน.....	48
14 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจในการมา ท่องเที่ยวศูนย์ศึกษาการพัฒนาอ่าวคุ้งกระเบน อันเนื่องมาจากพระราชดำริ จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามภูมิลำเนา.....	49
15 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post Hoc) ของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการมา ท่องเที่ยว ศูนย์ศึกษาการพัฒนาอ่าวคุ้งกระเบน อันเนื่องมาจากพระราชดำริ จังหวัด จันทบุรี จำแนกตามภูมิลำเนา.....	50
16 สรุปการทดสอบสมมติฐาน.....	51

## สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1 กรอบแนวคิดในการศึกษา.....	30

มหาวิทยาลัยบูรพา  
Burapha University

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ศูนย์ศึกษาการพัฒนาอ่าวคุ้งกระเบนอันเนื่องมาจากพระราชดำริ ได้เริ่มก่อตั้งตามพระราชดำริพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวในคราวที่พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวเสด็จพระราชดำเนินประกอบพิธีเปิดพระบรมราชานุสาวรีย์สมเด็จพระเจ้าตากสินมหาราชที่จังหวัดจันทบุรีจึงพระราชทานพระราชดำริแก่ผู้ว่าราชการจังหวัดจันทบุรีเมื่อวันที่ 28 ธันวาคม 2524 ดังนี้ “ให้พิจารณาพื้นที่เหมาะสมจัดทำโครงการพัฒนาอาชีพการประมงและการเกษตรในเขตพื้นที่ดินชายฝั่งทะเลของจังหวัดจันทบุรี”

ต่อมาเมื่อวันที่ 30 ธันวาคม 2524 พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวได้ทรงมีพระราชดำริเพิ่มเติม ณ พระตำหนักจิตรลดารโหฐานกับนายเล็ก จินดาสงวนและนายสุหะ ถนอมสิงห์ เกี่ยวกับโครงการพัฒนาที่จะเกิดขึ้นในเขตจังหวัดจันทบุรี “ให้พิจารณาจัดหาพื้นที่ป่าสงวนเสื่อมโทรมหรือพื้นที่สาธารณประโยชน์เพื่อจัดตั้งศูนย์ศึกษาการพัฒนา เช่นเดียวกับศูนย์ศึกษาการพัฒนาเขาน้ำร้อนให้เป็นศูนย์ศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนาในเขตพื้นที่ชายทะเล”

เมื่อวันที่ 24-25 มีนาคม 2525 หม่อมเจ้าจักรพันธ์เพ็ญศิริ จักรพันธุ์ องคมนตรี พร้อมด้วยเจ้าหน้าที่ของส่วนราชการที่มีความเกี่ยวข้อง ได้เดินทางไปศึกษาและสำรวจพื้นที่บริเวณที่จะดำเนินการจัดสร้างโครงการศูนย์ศึกษาพัฒนาการเกษตรจันทบุรี ในเขตตำบลแสลง อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี และในพื้นที่บริเวณที่จะดำเนินการจัดสร้างศูนย์ศึกษาการพัฒนาอ่าวคุ้งกระเบน อันเนื่องมาจากพระราชดำริ เขตตำบลคลองขุด อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี เพื่อให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องทราบและดำเนินการให้บรรลุเป้าหมายต่อไป ผลการสำรวจสภาพป่าชายเลนบริเวณอ่าวคุ้งกระเบน จังหวัดจันทบุรี พบว่า สภาพป่าที่เคยอุดมสมบูรณ์ไปด้วยพันธุ์ไม้โตเร็วและเป็นแหล่งอาหารของสัตว์น้ำจำนวนมากได้เริ่มเสื่อมโทรมลงในทุกด้าน มีการจับสัตว์น้ำในปริมาณที่เกินระดับความเหมาะสมต่อการขยายพันธุ์ ทำให้ทรัพยากรประมงที่เคยอุดมสมบูรณ์ลดปริมาณลง การเพาะปลูกได้รับความเสียหายจากการที่น้ำทะเลเอ่อล้นถึงป่าชายเลนพื้นที่เขตสงวนถูกรายถูกรุกเข้าจับจองและประกอบอาชีพกลายเป็นป่าเสื่อมโทรมผลกระทบเหล่านี้จะก่อให้เกิดผลเสียหายต่อชีวิต

ความเป็นอยู่ในอนาคต จากการพิจารณาเห็นว่าสภาพพื้นที่ดังกล่าว สามารถพัฒนาการเพาะเลี้ยงสัตว์น้ำชายฝั่งและจัดตั้งสถานีเพาะพันธุ์สัตว์น้ำ เพื่อประโยชน์แก่ราษฎรและชุมชน โดยรอบได้อย่างดียิ่ง จึงได้มอบหมายให้กรมประมงเป็นหน่วยงานหลักในการดำเนินงานโครงการ โดยได้รับมอบงานจากหน่วยราชการที่มีส่วนร่วมดำเนินการช่วยเหลือในการก่อสร้างหรือดำเนินงานต่าง ๆ ในส่วนที่เกี่ยวข้องที่เสร็จตามแผนงานที่กำหนดไว้แล้วนั้น ไปปฏิบัติให้เกิดประโยชน์บรรลุเป้าหมายตามพระราชดำริต่อไป

ศูนย์ศึกษาการพัฒนาอ่าวคุ้งกระเบน อันเนื่องมาจากพระราชดำริ จังหวัดจันทบุรี เป็นพื้นที่ป่าชายเลนป่าสงวนแห่งชาติ พื้นที่ประมาณ 1,100 ไร่ ในปัจจุบันจัดว่าเป็นป่าชายเลนที่อุดมสมบูรณ์และสวยงามแห่งหนึ่งของจังหวัดจันทบุรี มีพันธุ์ไม้ป่าชายเลนให้ได้ศึกษาขึ้นกระจายปกคลุมอยู่รอบจำนวนทั้งสิ้นประมาณ 30 ชนิด ระยะทางรวมประมาณ 30 – 200 เมตร และโค้งกว้างยาวไปตามแนวขอบอ่าวคุ้งกระเบนเป็นแนวรวมระยะทางประมาณ 5 กิโลเมตร ป่าชายเลนอ่าวคุ้งกระเบนจัดว่าเป็นทรัพยากรธรรมชาติที่มีความสำคัญที่สุดของศูนย์ศึกษาการพัฒนาอ่าวคุ้งกระเบน อันเนื่องมาจากพระราชดำริ เพราะนอกจากทำหน้าที่รักษาระบบนิเวศชายฝั่งให้เกิดความสมดุลแล้วยังเป็นที่มาของสัตว์น้ำ เช่น กุ้ง หอย ปู ปลาและยังเป็นแหล่งอาหารตามธรรมชาติของสัตว์น้ำอีกด้วย ตลอดจนเป็นแหล่งสมุนไพรสำหรับชุมชนที่อยู่อาศัยโดยรอบอ่าวคุ้งกระเบน ป่าชายเลนผืนนี้ยังขึ้นอยู่ในภูมิประเทศที่ประกอบไปด้วยผิวน้ำขนาดใหญ่คลื่นลมไม่รุนแรงตลอดไปรงเป็นอิสระยังมีลำคลองเล็ก ๆ คดเคี้ยวไปมาหลังป่าชายเลนและยังเป็นที่อยู่อาศัยของหมีมวลดกานานาชนิดที่มีความสวยงามเป็นจำนวนมาก จึงทำให้ป่าชายเลนแห่งนี้เป็นบริเวณที่มีเสน่ห์และมีความเหมาะสมที่จะใช้เป็นที่ศึกษาหาความรู้เกี่ยวกับการศึกษาธรรมชาติป่าชายเลนในรูปของพิพิธภัณฑ์ธรรมชาติที่มีชีวิต รวมทั้งเป็นแหล่งท่องเที่ยวและที่พักผ่อนหย่อนใจในรูปแบบของนิเวศทัศน์

ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงมีความตั้งใจและสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อศูนย์ศึกษาการพัฒนาอ่าวคุ้งกระเบนอันเนื่องมาจากพระราชดำริ จังหวัดจันทบุรี เพื่อศึกษาว่ามีปัจจัยใดบ้างที่สนับสนุนให้นักท่องเที่ยวเดินทางมาท่องเที่ยวหรือปัจจัยใดที่มีส่วนประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวของศูนย์ศึกษาการพัฒนาอ่าวคุ้งกระเบน อันเนื่องมาจากพระราชดำริ และศึกษาว่าปัจจัยใดที่นักท่องเที่ยวเห็นควรต้องมีการปรับปรุงหรือพัฒนาเพิ่มเติม เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้มาพัฒนารูปแบบการท่องเที่ยวของศูนย์ศึกษาการพัฒนาอ่าวคุ้งกระเบน อันเนื่องมาจากพระราชดำริให้เป็นที่นิยมแพร่หลายไปในวงกว้างขึ้นอีก โดยมีกลุ่มเป้าหมายทั้งในจังหวัดและต่างจังหวัด รวมทั้งเป็นการส่งเสริมการท่องเที่ยวและพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศอีกทั้งพัฒนาด้านการท่องเที่ยวสืบต่อไป

## ปัญหาการวิจัย

1. ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อศูนย์ศึกษาการพัฒนาอ่าวคุ้งกระเบน อันเนื่องมาจากพระราชดำริ จังหวัดจันทบุรีเป็นอย่างไร
2. ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อศูนย์ศึกษาการพัฒนาอ่าวคุ้งกระเบน อันเนื่องมาจากพระราชดำริ จังหวัดจันทบุรี จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา อาชีพ รายได้ ภูมิถิ่นเนา แตกต่างกันหรือไม่
3. นักท่องเที่ยวมีข้อเสนอแนะอย่างไรต่อการพัฒนาการท่องเที่ยวของศูนย์ศึกษาการพัฒนาอ่าวคุ้งกระเบน อันเนื่องมาจากพระราชดำริ จังหวัดจันทบุรี

## วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อศูนย์ศึกษาการพัฒนาอ่าวคุ้งกระเบน อันเนื่องมาจากพระราชดำริ จังหวัดจันทบุรี
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อศูนย์ศึกษาการพัฒนาอ่าวคุ้งกระเบน อันเนื่องมาจากพระราชดำริ จังหวัดจันทบุรี จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา อาชีพ รายได้ ภูมิถิ่นเนา
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะของนักท่องเที่ยวที่มีต่อศูนย์ศึกษาการพัฒนาอ่าวคุ้งกระเบน อันเนื่องมาจากพระราชดำริ จังหวัดจันทบุรี

## สมมติฐานของการวิจัย

1. นักท่องเที่ยวที่มีเพศ ต่างกันมีความพึงพอใจต่อศูนย์ศึกษาการพัฒนาอ่าวคุ้งกระเบน อันเนื่องมาจากพระราชดำริ จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน
2. นักท่องเที่ยวที่มีอายุ ต่างกันมีความพึงพอใจต่อศูนย์ศึกษาการพัฒนาอ่าวคุ้งกระเบน อันเนื่องมาจากพระราชดำริ จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน
3. นักท่องเที่ยวที่มีสถานภาพสมรส ต่างกันมีความพึงพอใจต่อศูนย์ศึกษาการพัฒนาอ่าวคุ้งกระเบน อันเนื่องมาจากพระราชดำริ จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน
4. นักท่องเที่ยวที่มีการศึกษา ต่างกันมีความพึงพอใจต่อศูนย์ศึกษาการพัฒนาอ่าวคุ้งกระเบน อันเนื่องมาจากพระราชดำริ จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน

5. นักท่องเที่ยวที่มีอาชีพ ต่างกันมีความพึงพอใจต่อศูนย์ศึกษาการพัฒนาอ่าวคุ้งกระเบน อันเนื่องมาจากพระราชดำริ จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน

6. นักท่องเที่ยวที่มีรายได้ ต่างกันมีความพึงพอใจต่อศูนย์ศึกษาการพัฒนาอ่าวคุ้งกระเบน อันเนื่องมาจากพระราชดำริ จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน

7. นักท่องเที่ยวที่มีภูมิลำเนา ต่างกันมีความพึงพอใจต่อศูนย์ศึกษาการพัฒนาอ่าวคุ้งกระเบน อันเนื่องมาจากพระราชดำริ จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน

### ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อศูนย์ศึกษาการพัฒนาอ่าวคุ้งกระเบน อันเนื่องมาจากพระราชดำริ จังหวัดจันทบุรี เป็นการศึกษา ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวผู้เข้ารับบริการ

สำหรับตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วย

ตัวแปรอิสระได้แก่ 1) เพศ

2) อายุ

3) สถานภาพสมรส

4) การศึกษา

5) อาชีพ

6) รายได้

7) ภูมิลำเนา

ตัวแปรตาม ได้แก่ 1) ด้านสถานที่

2) สิ่งอำนวยความสะดวก

3) ด้านข้อมูลข่าวสาร

ขอบเขตด้านพื้นที่ การวิจัยครั้งนี้มีประชากรที่ใช้ในการวิจัยคือนักท่องเที่ยวที่เข้ารับบริการภายในศูนย์ศึกษาการพัฒนาอ่าวคุ้งกระเบนอันเนื่องมาจากพระราชดำริ จังหวัดจันทบุรี เท่านั้น

ขอบเขตด้านประชากรซึ่งไม่สามารถระบุจำนวนที่แน่นอนได้ จึงดำเนินการศึกษา ประชากรจำนวน 400 คนจากจำนวนนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวศูนย์ศึกษาการพัฒนาอ่าวคุ้งกระเบน อันเนื่องมาจากพระราชดำริ จังหวัดจันทบุรี ในปีพ.ศ. 2551

ขอบเขตด้านระยะเวลา ในการวิจัยครั้งนี้ดำเนินการศึกษาวิจัยและเก็บรวบรวมข้อมูล ในช่วงเดือนกุมภาพันธ์ – เดือนมีนาคม พ.ศ. 2552 เท่านั้น

### นิยามศัพท์เฉพาะ

เพศ หมายถึง เพศของนักท่องเที่ยงที่มารับบริการของศูนย์ศึกษาการพัฒนาอ่าวคุ้งกระเบนอันเนื่องมาจากพระราชดำริ จังหวัดจันทบุรี ซึ่งสามารถจำแนกได้เป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ 1) ชาย 2) หญิง

อายุ หมายถึง อายุของนักท่องเที่ยงที่มารับบริการของศูนย์ศึกษาการพัฒนาอ่าวคุ้งกระเบนอันเนื่องมาจากพระราชดำริ จังหวัดจันทบุรี ซึ่งสามารถจำแนกได้เป็น 4 กลุ่ม ได้แก่ 1) ต่ำกว่า 20 ปี 2) 20 - 40 ปี 3) 41-60 ปี 4) 61 ปีขึ้นไป

สถานภาพสมรส หมายถึง สถานภาพสมรสของนักท่องเที่ยงที่มารับบริการของศูนย์ศึกษาการพัฒนาอ่าวคุ้งกระเบน อันเนื่องมาจากพระราชดำริ จังหวัดจันทบุรี ซึ่งสามารถจำแนกได้เป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ 1) โสด 2) สมรส 3) หย่า/หม้าย

การศึกษา หมายถึง การศึกษาของนักท่องเที่ยงที่มารับบริการของศูนย์ศึกษาการพัฒนาอ่าวคุ้งกระเบน อันเนื่องมาจากพระราชดำริ จังหวัดจันทบุรี ซึ่งสามารถจำแนกได้เป็น 4 กลุ่ม ได้แก่ 1) ประถมศึกษา 2) มัธยมศึกษา/ปวช. 3) อนุปริญญา/ปวส. 4) ปริญญาตรี/สูงกว่าปริญญาตรี

อาชีพ หมายถึง อาชีพของนักท่องเที่ยงที่มารับบริการของศูนย์ศึกษาการพัฒนาอ่าวคุ้งกระเบน อันเนื่องมาจากพระราชดำริ จังหวัดจันทบุรี ซึ่งสามารถจำแนกได้เป็น 4 กลุ่ม ได้แก่ 1) ค้าขาย 2) เกษตรกร 3) พนักงานบริษัทเอกชน 4) ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ

รายได้ หมายถึง รายได้ของนักท่องเที่ยงที่มารับบริการของศูนย์ศึกษาการพัฒนาอ่าวคุ้งกระเบน อันเนื่องมาจากพระราชดำริ จังหวัดจันทบุรี ซึ่งสามารถจำแนกได้เป็น 4 กลุ่ม ได้แก่ 1) น้อยกว่า 5,000 บาท 2) 5,000-10,000 บาท 3) 10,001-15,000 บาท 4) มากกว่า 15,000 บาท

ภูมิคานา หมายถึง ภูมิคานาของนักท่องเที่ยงที่มารับบริการของศูนย์ศึกษาการพัฒนาอ่าวคุ้งกระเบน อันเนื่องมาจากพระราชดำริ จังหวัดจันทบุรี ซึ่งสามารถจำแนกได้เป็น 5 กลุ่ม ได้แก่ 1) ภาคเหนือ 2) ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 3) ภาคกลาง 4) ภาคตะวันออก 5) ภาคใต้

ความพึงพอใจ หมายถึง การแสดงออกทางด้านความรู้สึก ทศนคติหรืออารมณ์ตอบสนองทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับความรูสึกพอใจ จะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลนั้น ได้รับการตอบสนองหรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง

ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้นหากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้น ไม่ได้รับการตอบสนอง

นักท่องเที่ยว หมายถึง ประชาชนทั่วไปที่เดินทางมาท่องเที่ยว ผู้ที่มาใช้บริการด้านการท่องเที่ยว เพื่อพักผ่อนหรือทำกิจกรรมนันทนาการอื่น ๆ ภายในศูนย์ศึกษาการพัฒนาอ่าวคุ้งกระเบน อันเนื่องมาจากพระราชดำริ จังหวัดจันทบุรี

การประชาสัมพันธ์ หมายถึง รูปแบบหนึ่งของการติดต่อสื่อสารเพื่อถ่ายทอดเรื่องราวข่าวสารที่เป็นข้อเท็จจริงจากสถาบันหรือหน่วยงานหนึ่งไปสู่กลุ่มเป้าหมายโดยมีการวางแผน กำหนดวัตถุประสงค์และดำเนินการเพื่อบอกกล่าวให้ทราบ ให้เข้าใจถูกต้อง ตลอดจนเพื่อสร้างชื่อเสียงและภาพลักษณ์ที่ดี อันจะนำไปสู่การสนับสนุนและการได้รับความร่วมมือจากกลุ่มเป้าหมาย

การบริการ หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่าง ๆ การให้การต้อนรับ ให้ข้อมูลข่าวสารและอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวภายในบริเวณศูนย์ศึกษาการพัฒนาอ่าวคุ้งกระเบน อันเนื่องมาจากพระราชดำริ จังหวัดจันทบุรี

กระบวนการให้บริการ หมายถึง องค์ประกอบและโครงสร้างต่าง ๆ ที่สัมพันธ์กันของกิจการที่ให้บริการแก่ประชาชน อันประกอบด้วย การบริการด้านอาคารสถานที่ หมายถึง การจัดอาคารสถานที่ให้บริการภายในสำนักงาน ศูนย์บริการนักท่องเที่ยว เช่น ห้องน้ำ – ห้องสุขา ดังขยะ อาคารขายของที่ระลึก ร้านจำหน่ายอาหารและเครื่องดื่ม ศาลาพักผ่อนหย่อนใจ มีแสงสว่างเพียงพอ ความเพียงพอของ โต๊ะ – เก้าอี้ ลานจอดรถ การจัดตกแต่งปรับปรุงภูมิทัศน์ การรักษาความสะอาดของอาคารสถานที่ กล้องแสดงความคิดเห็นไว้คอยบริการ

การท่องเที่ยว หมายถึง การเดินทางจากที่อยู่อาศัยไปยังอีกที่หนึ่งเพื่อความบันเทิงใจ สถานที่ท่องเที่ยว หมายถึง สภาพแวดล้อม ทรัพยากรการท่องเที่ยว กิจกรรมต่าง ๆ ภายในบริเวณศูนย์ศึกษาการพัฒนาอ่าวคุ้งกระเบน อันเนื่องมาจากพระราชดำริ จังหวัดจันทบุรี

ข้อมูลการท่องเที่ยว หมายถึง เอกสาร หนังสือ แผ่นพับ สิ่งพิมพ์ บอร์ดให้ความรู้หรือการให้ข้อมูลด้านต่าง ๆ เกี่ยวกับการท่องเที่ยวภายในบริเวณศูนย์ศึกษาการพัฒนาอ่าวคุ้งกระเบน อันเนื่องมาจากพระราชดำริ จังหวัดจันทบุรี

## ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจและความต้องการสิ่งอำนวยความสะดวกของ



นักท่องเที่ยวที่มีต่อศูนย์ศึกษาการพัฒนาอ่าวคุ้งกระเบน อันเนื่องมาจากพระราชดำริ จังหวัด  
จันทบุรี

2. ทำให้ทราบถึงข้อเสนอแนะและแนวทางพัฒนาของนักท่องเที่ยวที่มีต่อศูนย์ศึกษาการ  
พัฒนาอ่าวคุ้งกระเบน อันเนื่องมาจากพระราชดำริ จังหวัดจันทบุรี ซึ่งจะนำผลมาให้เกิดการพัฒนาตรง  
ตามต้องการ

มหาวิทยาลัยบูรพา  
Burapha University

## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี ผลงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว เพื่อนำมาหาความสัมพันธ์และกำหนดปัจจัยที่อาจส่งผลกระทบต่อความสำเร็จของการพัฒนาศูนย์ศึกษาการพัฒนาอ่าวคุ้งกระเบน อันเนื่องมาจากพระราชดำริ จังหวัดจันทบุรี โดยผู้วิจัยนำเสนอผลการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในประเด็นสำคัญ 6 ส่วน ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ
3. ข้อมูลของศูนย์ศึกษาการพัฒนาอ่าวคุ้งกระเบน อันเนื่องมาจากพระราชดำริ
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
5. กรอบแนวคิดในการศึกษา

#### แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจหรือความพอใจ ได้มีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้หลายความหมาย ดังนี้

จริน อุดมเลิศ (2540, หน้า 16) กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายถึง ความรู้สึกมีความสุขเมื่อคนเราได้รับผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย ความต้องการหรือแรงจูงใจ

อร่าม สัมพะวงศ์ (2541, หน้า 12) ความพึงพอใจ หมายถึง ความต้องการได้บรรลุเป้าหมาย พฤติกรรมที่แสดงออกมาก็จะมีความสุข สังกัดได้จากสายตา คำพูดและการแสดงออก

เกียรติเดช รัตนวงษ์สิงห์ (2542, หน้า 8) ได้สรุปความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึง ความรู้สึก รัก ชอบ ยินดี เต็มใจ หรือมีเจตคติที่ดีของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งทางด้านวัตถุและด้านจิตใจ

ประดับ นวลลออ (2542, หน้า 7) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า เป็นความรู้สึกของผู้ที่มารับบริการต่อสถานบริการ ตามประสบการณ์ที่ได้รับจากการเข้าไปติดต่อขอรับบริการในสถานบริการนั้น

นิเมธ พรหมพยัค (2542, หน้า 16) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ทักษะคติในทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด ซึ่งจะเปลี่ยนแปลงไปเป็นความพึงพอใจในการปฏิบัติต่อสิ่งนั้นหรือความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายหรือเป็นความรู้สึกขั้นสุดท้ายที่ได้รับผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

สุวัฒน์ บุญเรือง (2545, หน้า 11) กล่าวว่า ความรู้สึกทางบวก ความรู้สึกทางลบและความสุข มีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อน และระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสามนี้เรียกว่า ระบบความพึงพอใจ โดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อระบบความพึงพอใจมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าทางลบ สิ่งที่ทำให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจของมนุษย์มักจะได้แก่ทรัพยากร (Resources) หรือสิ่งเร้า (Stimuli) การวิเคราะห์ระบบความพึงพอใจ คือ การศึกษาว่าทรัพยากรหรือสิ่งเร้าแบบใดเป็นสิ่งที่ต้องการที่จะให้เกิดความพึงพอใจ และความสุขแก่มนุษย์ ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นได้มากที่สุดเมื่อมีทรัพยากรทุกอย่างที่เป็นที่ต้องการครบถ้วนความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งในเชิงประเมินค่า ซึ่งพบเห็นว่า แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจนี้เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์กับทัศนคติอย่างแยกไม่ออก โดยความพึงพอใจเป็นองค์ประกอบด้านความรู้สึกของทัศนคติ ซึ่งไม่จำเป็นต้องแสดงหรืออธิบายเชิงเหตุผลออกไปก็ได้ กล่าวโดยสรุปแล้วความพึงพอใจเป็นเพียงปฏิกิริยาด้านความรู้สึก (Reactionary feeling) ต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้น (Stimulant) ที่แสดงผลออกมา (Yield) ในลักษณะของผลลัพธ์สุดท้าย (Final outcome) ของกระบวนการประเมิน (Evaluative process) โดยบ่งบอกถึงทิศทางของผลการประเมิน (Direction of evaluative result) ว่าเป็น ไปในลักษณะทิศทางบวก (Positive direction) หรือทิศทางลบ (Negative direction) หรือไม่มีปฏิกิริยา คือ เฉย ๆ (Non reaction) ต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นนั้นก็ได้

พงศธร ถาวรวงศ์ (2541, หน้า 33) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นการให้ค่าความรู้สึกของ คนเรามีความสัมพันธ์เป็นโลกทัศน์ที่เกี่ยวกับความหมายของสภาพแวดล้อม ค่าความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสภาพแวดล้อมจะแตกต่างกัน เช่น ความรู้สึกดี – เลว, พอใจ – ไม่พอใจ, สนใจ – ไม่สนใจ เป็นต้น

เพาเวลล์ (Powell, 1983 อ้างถึงในพงศธร ถาวรวงศ์, 2541, หน้า 33) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจว่าหมายถึง ความสามารถของบุคคลในการดำเนินชีวิตอย่างมีความสุข สนุกสนาน ปราศจากความรู้สึกที่เป็นทุกข์ ทั้งนี้ไม่ได้หมายความว่าบุคคลจะได้รับการตอบสนองอย่างสมบูรณ์ในทุก ๆ ด้านที่ต้องการ แต่ความพึงพอใจนั้นหมายถึง ความสุขที่เกิดจากการปรับตัวของตนต่อสิ่งแวดลอมเป็นอย่างดีและเกิดความสมดุลระหว่างความต้องการของบุคคลและการได้รับการตอบสนองในสิ่งต่าง ๆ เหล่านั้น

วูดไซด์, เฟรย์และดาลี (Woodside, Frey & Daly, 1989 อ้างถึงใน พงศธร ถาวรวงศ์, 2541 หน้า 33) ได้ให้คำจำกัดความของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นทัศนคติของผู้รับบริการที่ตอบสนองต่อประสบการณ์ที่ได้รับจากการบริการ

อรรถพล ทรูทเวโซ (2540, หน้า 7) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งในเชิงการประเมินค่า ซึ่งจะเห็นว่าเกี่ยวข้องกับทัศนคติอย่างแยกกันไม่ออก

ปัญญา ต้นเงิน (2542, หน้า 8) อธิบายความพึงพอใจว่า หมายถึง สภาวะจิตใจที่ปราศจากความเครียด ทั้งนี้เพราะธรรมชาติของมนุษย์มีความต้องการ ถ้าความต้องการนั้นได้รับการตอบสนองทั้งหมดหรือบางส่วน ความเครียดก็จะน้อยลง ความพึงพอใจก็จะเกิดขึ้นและในทางกลับกัน ถ้าความต้องการนี้ไม่ได้รับการตอบสนอง ความเครียดและความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น

ไพโรจน์ พานิชกุล (2543, หน้า 4) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นแรงจูงใจของมนุษย์ที่ตั้งอยู่บนความต้องการขั้นพื้นฐานที่มีความเกี่ยวข้องกันอย่างใกล้ชิดกับผลสัมฤทธิ์และสิ่งจูงใจ และพยายามหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่ต้องการ

อนุเทพ เบื้องบน (2544, หน้า 15) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายหรือเป็นความรู้สึกขั้นสุดท้ายที่ได้รับผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์

เชลลี่ (Shelly, 1995 อ้างถึงในอนุเทพ เบื้องบน, 2544, หน้า 15) ได้ศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ สรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสอแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกในทางบวกและความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกในทางบวกเป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความรู้สึกนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกในทางบวกอื่น ๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับ และความรู้สึกนี้สามารถทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้นจะเห็นได้ว่า ความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและมีความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกในทางบวกอื่น ๆ

ความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวกและความสุข มีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อนและระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสามนี้ เรียกว่า ระบบความพึงพอใจ โดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้น เมื่อระบบความพึงพอใจมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าความรู้สึกทางลบ

สิ่งที่ทำให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจของมนุษย์ มักจะได้แก่ ทรัพยากร (Resources) หรือสิ่งเร้า (Stimuli) การวิเคราะห์ระบบความพึงพอใจ คือ การศึกษาว่าทรัพยากรหรือสิ่งเร้าแบบใดเป็นสิ่งที่ต้องการที่จะให้เกิดความพึงพอใจ และความสุขแก่มนุษย์ ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นได้มากที่สุดเมื่อมีทรัพยากรทุกอย่างที่เป็นที่ต้องการครบถ้วน

ศาสตราจารย์ ไสยสมบัติ (2534 อ้างถึงในอนุเทพ เบื้องบน, 2544, หน้า 16) ได้พูดถึงปัจจัยที่สำคัญของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่ช่วยทำให้งานประสบความสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าเป็นงานที่เกี่ยวกับการให้บริการ นอกจากผู้บริหารจะดำเนินการให้ผู้ทำงานเกิดความพึงพอใจด้วยเพราะความเจริญก้าวหน้าของงานบริการ ปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่เป็นตัวบ่งชี้ที่สำคัญ คือ จำนวนผู้ที่มาใช้บริการทำให้เกิดความพึงพอใจทั้งผู้ปฏิบัติและผู้ที่มาใช้บริการ เพื่อที่จะได้ใช้เป็นแนวทางในการบริหารองค์การให้มีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด

ปรีชญา จันทราภัย (2542, หน้า 17) กล่าวว่า ความพึงพอใจของประชาชนเกิดขึ้นได้จากองค์ประกอบ ดังนี้

1. ความถูกต้องของเอกสาร ผู้ให้บริการควรเขียนอย่างถูกต้อง ลายมือสวยงาม
2. ระยะเวลาการรับบริการ บางกรณีอาจลดขั้นตอนให้ง่ายขึ้น ใช้เวลาน้อยลง การจัดลำดับก่อนหลังอย่างยุติธรรมและให้บริการอย่างต่อเนื่อง รวดเร็ว
3. ความสะดวกจากระบบงานทะเบียนด้วย การประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบว่า จะต้องนำหลักฐานใดมาบ้าง มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน
4. ความสะดวกจากอาคาร สถานที่ จัดที่นั่งรอ ช่องทางเดิน แสงสว่าง มีบริการน้ำดื่ม
5. บุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ การพูดจาไพเราะ อ่อนหวาน ยิ้มแย้ม แจ่มใส
6. วิธีปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ต้องมีความกระตือรือร้นและให้ความสำคัญต่อประชาชนที่มาติดต่อ

มิลเลต (Miller, 1954 อ้างถึงในปัญญา ต้นเงิน, 2542, หน้า 14) ได้ให้ทัศนะเรื่องของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของหน่วยงานของรัฐนั้น ควรพิจารณาจากสิ่งต่าง ๆ คือ

1. การให้บริการอย่างสม่าเสมอ (Equitable service) คือ การบริการที่มีความยุติธรรมเสมอภาคและเสมอหน้า ไม่ว่าผู้รับบริการจะเป็นใคร
2. การให้บริการอย่างทันเวลา (Timely service) คือ การให้บริการตามลักษณะความจำเป็นรีบด่วนและความต้องการ
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) คือ ความเพียงพอในด้านสถานที่ บุคลากรและวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) คือ การให้บริการจนกว่าจะแล้วเสร็จ
5. การบริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service) คือ การพัฒนางานบริการทั้งด้านปริมาณและด้านคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้าไปเรื่อย ๆ

ธีระศักดิ์ วรรณสุข (2540, หน้า 9 - 10) ความพึงพอใจ คือ สิ่งที่มีมนุษย์ทุกคนปรารถนา แต่ความพอใจของแต่ละบุคคลต่อสิ่งเร้าอย่างใดอย่างหนึ่ง ย่อมมีความเข้มข้นแตกต่างกันไปตามทัศนคติ ค่านิยม ระดับการศึกษาของบุคคลนั้นตลอดไปจนถึงสภาพการณ์หรือสถานการณ์ต่าง ๆ ในขณะที่มีการปะทะสังสรรค์กันเป็นองค์ประกอบอยู่ด้วย กล่าวกันว่า ความพึงพอใจอาจเกิดขึ้นได้จากสิ่งที่ได้รับสิ่งที่ตนเองปรารถนาถึงหรืออยากได้ ความพึงพอใจจึงเป็นทั้งพฤติกรรมและกระบวนการในการลดความตึงเครียด

จะเห็นได้ว่า ความสำคัญของทฤษฎีความพึงพอใจอยู่ที่ว่า ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของผู้รับบริการกับคุณภาพของการให้บริการ ดังนั้น ในการวัดคุณภาพของการให้บริการ จึงนิยมใช้ความพึงพอใจเป็นเกณฑ์ในการวัดแนวคิดนี้ สถาบันหัวหน้าคนงานแห่งชาติได้ให้แนวทางในการสร้างสัมพันธภาพอันดีระหว่างผู้ให้และผู้รับไว้ดังนี้

1. ผู้ให้บริการต้องมีทัศนคติที่ดีต่อผู้รับบริการ ในขณะที่เดียวกันก็ต้องกระทำตนให้ผู้รับบริการมีทัศนคติที่ดีต่อผู้ให้บริการด้วยเช่นกัน การกระทำสิ่งใดก็จะต้องกระทำด้วยความมั่นใจว่าจะไม่ก่อให้เกิดทัศนคติในทางลบเกิดขึ้นกับฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง ที่สำคัญที่สุดคือ ผู้ให้บริการจะต้องสร้างทัศนคติที่ดีขึ้นในตัวผู้มาขอรับบริการว่าหน่วยงานหรือองค์กรที่ผู้รับบริการมาติดต่อนี้เป็นสถานที่ที่ดีที่สุดในด้านการให้บริการและความน่าเชื่อถือมากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องเป็นผู้ที่มีความภูมิใจ มีบุคลิกภาพดี แต่งกายสะอาด เรียบร้อยมีสง่าราศี
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรจะแจ้งให้ผู้รับบริการทราบว่าตนเองต้องทำอะไรบ้าง จะต้องใช้เวลาอย่างน้อยเพียงใด มีเจ้าหน้าที่คนอื่นที่ผู้รับบริการต้องการพบหรือติดต่ออยู่หรือไม่ ในการติดต่อหรือให้บริการนั้น จะต้องสร้างความรู้สึกว่าผู้ให้บริการเป็นบุคคลที่มีความพร้อมและตั้งใจที่จะช่วยเหลือหรือให้บริการแก่ผู้รับบริการอย่างเต็มที่
4. เมื่อมีผู้รับบริการเข้ามาติดต่อขอรับบริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องให้ความสำคัญและความสนใจแก่ผู้รับบริการทันที แม้ว่าในขณะที่นั้นอาจกำลังทำงานอื่นอยู่ก็ตาม การให้ความสนใจนั้นยังจะต้องรวมไปถึงความพยายามที่จะให้ความช่วยเหลือหรือบริการทันที
5. อย่าพยายามที่จะพูดหรือเน้นในสิ่งที่เป็นจุดเด่นของด้านการให้บริการแต่จะต้องพูดหรือกล่าวถึงความสำคัญของผู้รับบริการมากกว่า
6. พยายามให้ความช่วยเหลือหรือบริการบางสิ่งบางอย่างที่สามารถแก้ไขปัญหาหรือความต้องการของผู้รับบริการเท่าที่สามารถจะกระทำได้ การให้บริการอะไรนอกเหนือจากการให้บริการตามปกติจะเป็นตั้งกระดุ้น ให้เกิดความสัมพันธภาพอันดีระหว่างผู้รับบริการกับหน่วยงานหรือองค์กรที่มาติดต่อ

7. ถ้าเกิดความล่าช้าในการให้บริการอันเนื่องมาจากเหตุขัดข้องบางประการที่คาดไม่ถึง ในสถานการณ์เช่นนี้ ความล่าช้าหรือความเสียหายต่าง ๆ ยากที่จะแก้ไขหรือเยียวยาให้ลดน้อยลง ได้แต่หนทางเดียวที่จะป้องกันความรู้สึกที่ไม่ดีของผู้รับบริการที่ต่อหน่วยงานหรือองค์การก็คือ การขออภัยและยอมรับผิดชอบต่อผู้รับบริการและอธิบายให้ทราบถึงสาเหตุเหล่านั้นให้ผู้รับบริการ ทราบทันที แต่ต้องไม่ลืมว่าทางหน่วยงานหรือองค์การต้องถือเป็นภารกิจที่จำเป็นยิ่งที่จะต้องไม่ให้เกิดเหตุการณ์เช่นนี้เกิดขึ้นได้อีกในอนาคต

8. ในเมื่อผู้รับบริการมีความข้องใจหรือมีข้อสงสัยในเรื่องใด ผู้ให้บริการจะต้องมีความ สนใจและตอบคำถาม โดยไม่มีการวิรโรหรือชักช้า

9. ตอบหรืออธิบายหรือแก้ไขข้อเรียกร้องของผู้รับบริการอย่างทันทีทันใด เช่นเดียวกับการไม่วิรโรในการตอบข้อซักถามหรือข้อขัดข้องใจของผู้รับบริการ การไม่รีบแก้ไขข้อร้องเรียนเป็น การสูญเสียความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้รับบริการอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้

10. ในเมื่อไม่สามารถให้บริการผู้รับบริการได้อันเนื่องมาจากเหตุผลต่าง ๆ เช่น แบบฟอร์มต่าง ๆ หมดผู้ให้บริการจะต้องให้ความช่วยเหลือผู้รับบริการให้ได้แบบฟอร์มที่ต้องการ จากที่อื่น ผู้รับบริการที่ได้รับความช่วยเหลือเช่นนี้ ย่อมมีทัศนคติที่ดีต่อผู้ให้บริการตลอดจน หน่วยงานหรือองค์การที่ให้บริการนั้น ๆ ตลอดไป

### แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

ตมิต ฐชฎกร (2546, หน้า 23 - 32) ได้ให้รายละเอียดคุณลักษณะของผู้ที่จะทำงานบริการ ได้ดี มีดังต่อไปนี้

1. มีจิตใจรักงานบริการ คนเราจะทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดด้วยความสมัครใจทุ่มเทแรงกายแรงใจ ให้แก่สิ่งนั้นย่อมเกิดจากความมีใจรักเป็นทุนเดิม ดังจะเห็นได้จากการที่เราให้เวลา ให้ความเอาใจ ใส่สนใจกับงานอดิเรกไม่ว่าจะเป็นงานเขียนหนังสือ งานปลูกต้นไม้ หรืองานเก็บสะสมสิ่งของ หายาก ซึ่งต้องให้ความมุ่งมั่นมานะเพียรพยายามเป็นพิเศษมากกว่างานปกติในหน้าที่การงาน ประจำ ซึ่งเป็นงานที่ได้รับมอบหมายให้ทำไม่ได้เกิดจากความสมัครใจทำ ซึ่งจะเป็นผลให้เราเอาใจใส่ต่องานนั้น งานบริการก็เช่นกันผู้ซึ่งจะทำได้ดีก็จะต้องมีใจรักและชอบงานบริการ

2. มีความรู้ในงานที่จะบริการ งานบริการต้องการความถูกต้องครบถ้วนสมบูรณ์เป็นสิ่ง สำคัญ ดังนั้น ผู้ซึ่งจะทำงานบริการในเรื่องใดจำเป็นจะต้องมีความรู้ ความเข้าใจในงานที่ตนเอง จะต้องให้บริการอย่างถูกต้องแท้จริง มิฉะนั้นจะก่อให้เกิดความผิดพลาด ตกหล่น เสียหายแก่งาน

บริการนั้น ๆ ได้ผู้ที่ทำงานบริการในแต่ละงานจึงต้องขวนขวายหาความรู้ในงานเฉพาะนั้นให้รู้  
แจ่มแจ้งจริงอย่างถ่องแท้ เพื่อให้มีคุณลักษณะเพียงพอแก่การเป็นผู้ให้บริการในงานที่ตนรับผิดชอบ

3. มีความรู้ในตัวสินค้าหรือบริการ เหตุผลที่ว่า ผู้ทำงานบริการจำเป็นต้องมีความรู้ในตัว  
ตัวสินค้าหรือบริการที่ตนจะเป็นผู้ให้บริการ เพราะการให้ความรู้และสารสนเทศเกี่ยวกับตัวสินค้า  
หรือบริการเป็นส่วนสำคัญของงานบริการและเป็นงานบริการขั้นพื้นฐานที่ทุกคนจะต้องทำงานใน  
แต่ละหน้าที่ หากผู้ทำงานบริการไม่มีความรู้ในตัวสินค้าและบริการแล้วก็ไม่สามารถจะอธิบายหรือ  
ให้ข้อชี้แจงเป็นการช่วยเหลือแก่ผู้รับบริการได้

4. มีความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติตน ผู้ทำงานบริการจะต้องติดต่อสัมพันธ์เกี่ยวกับคน  
ต่าง ๆ มากหน้าหลายตา การวางตนจึงเป็นสิ่งสำคัญ เพราะเป็นพันธะผูกพันต่อผลที่ได้กระทำลง  
ไป หากการปฏิบัติตนเป็นผลให้ผู้รับบริการพึงพอใจก็ดีไปแต่ถ้าในทางตรงกันข้ามการปฏิบัติตน  
เป็นผลให้ผู้รับบริการเกิดความไม่พอใจก็ย่อมจะส่งผลเสียต่องานบริการได้ การปฏิบัติตนเป็นเรื่อง  
ที่ต้องระมัดระวังทั้งด้านกายและวาจา เนื่องจากเป็นสิ่งที่ปรากฏให้เห็นได้ง่าย ทั้งจากการแต่งกาย  
การแสดงกิริยามารยาท การพูดการสื่อสารทั้งที่ใช้ถ้อยคำและไม่ใช้ถ้อยคำ แต่เป็นภาษาที่ทำให้เกิด  
ความเข้าใจได้ต่าง ๆ กัน

5. มีความรับผิดชอบต่องานในหน้าที่ ผู้ใดที่ขาดความรับผิดชอบต่อมอบไม่อาจทำงานใด  
ให้สำเร็จได้ เพราะความรับผิดชอบต่องานเป็นเงื่อนไขสำคัญที่จะทำให้งานบรรลุผลผู้ซึ่งไม่มีความ  
รับผิดชอบต่อ มอบจะไม่ผูกพันตนต่อผลของการกระทำ อาจเพิกเฉยละเลยต่อสิ่งที่ควรทำเพื่อให้เกิด  
ผลดีต่องานบริการ ไม่เอาใจใส่ต่อการปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการอย่างเสียไม่ได้ ความ  
รับผิดชอบต่องานในหน้าที่จึงเป็นคุณลักษณะที่สำคัญมากในการทำงานด้านบริการ

6. มีความรับผิดชอบต่อลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ ในด้านการตลาด การขายและงาน  
บริการ เราปลูกฝังทัศนคติให้เห็นความสำคัญของลูกค้าหรือผู้ให้บริการด้วยการยกย่องว่า “ลูกค้า  
คือพระราชา” เท่านั้นยังไม่พอยังมีผู้ยกย่องว่า “ลูกค้าคือพระเจ้า” และไม่ว่าลูกค้าจะเป็นอย่างไรเรา  
ยังต้องยอมรับสมมุติฐานว่า “ลูกค้าเป็นฝ่ายถูกเสมอ” ทั้งนี้ก็เพื่อให้มีความรับผิดชอบต่อลูกค้าหรือ  
ผู้ใช้บริการอย่างดีที่สุดเมื่อใดก็ตามที่ผู้ให้บริการมีการผูกพันตนต่อผลของการกระทำหรือพันธกิจที่  
ดีต่อลูกค้าหรือผู้ให้บริการย่อมเป็นหลักประกันได้ว่าจะมีการให้บริการอย่างมีคุณภาพเพราะจะ  
ระมัดระวังที่จะสร้างความพอใจและสนองตอบความต้องการของลูกค้าอย่างสอดคล้องถูกต้องและ  
ครบถ้วน

7. มีทัศนคติต่องานบริการดี การบริการในความหมายที่บ่งบอกแล้วว่าเป็นการให้ความ  
ช่วยเหลือผู้ทำงานบริการเป็นผู้ให้จึงต้องมีความคิดความรู้สึกต่องานบริการในทางที่ชอบและเต็มใจ  
ที่จะให้บริการ ถ้าผู้ใดมีความคิดความรู้สึกไม่ชอบงานบริการแม้จะพอใจในการรับบริการจากผู้อื่น



ก็ไม่อาจจะทำงานบริการให้เป็นผลดีได้ ทักษณคดีมีอิทธิพลต่อกระบวนการคิดของผู้ทำงานบริการ เป็นอันมาก ถ้าบุคคลใดมีทัศนคติต่องานบริการดีก็จะให้ความสำคัญต่องานบริการและปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ที่เป็นผลให้งานบริการมีคุณค่าและนำไปสู่ความเป็นเลิศ

8. มีจิตใจมั่นคงไม่โลเล ผู้ทำงานบริการจะต้องมีความมั่นคงในจิตใจ ไม่ว่าจะมีความหนึ่งสิ่งใดมากระทบก็จะต้องตั้งสติและระลึกถึงงานบริการเป็นสำคัญ หากมีอาการอ่อนไหวเกิดเหตุการณ์ใดมากระทบจิตใจทำให้เกิดปฏิกิริยาในทางร้ายอย่างรุนแรง ย่อมจะทำให้งานบริการมีผลเสียไปได้ในการบริหารงานบริการจะต้องมีนโยบายควบคุมการทำงานให้เป็นไปตามแผนการให้บริการ ผู้ทำงานบริการจะต้องปฏิบัติตามนโยบายอย่างเคร่งครัดแม้ว่าจะเปลี่ยนแปลงให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป ผู้ทำงานบริการก็ต้องปรับวิธีการโดยไม่โลเลยึดถือในนโยบายเดิม

9. มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ผู้ทำงานบริการเป็นผู้ที่อยู่กับหน้างานได้พบเห็นเหตุการณ์ต่าง ๆ เป็นประสบการณ์ตรง จึงควรมีความคิดใหม่ ๆ ในการปฏิรูปงานบริการได้ดี ไม่ควรยึดอยู่กับการให้บริการที่เคยทำมาอย่างใดทำอย่างนั้น เป็นการสานต่องานที่ไม่ดี มีการคิดคัดแปลงการให้บริการเหนือกว่าเดิม ทั้งนี้ผู้มีความสร้างสรรค์จะมีการรับรู้สร้างจินตนาการจากประสบการณ์นำมาใช้ในการสร้างสรรค์งานบริการให้ดีขึ้น

10. มีความช่างสังเกต ผู้ทำงานบริการจะต้องมีลักษณะเฉพาะตัวเป็นคนมีความช่างสังเกต เพราะหากมีการรับรู้ว่าการบริการอย่างไรจึงจะเป็นที่พอใจของผู้รับบริการก็จะพยายามนำมาคิดสร้างสรรค์ให้เกิดบริการที่ดียิ่งขึ้น เกิดความพอใจและตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการได้มากยิ่งขึ้น การรับรู้ที่มาจากการสังเกตดีอยู่ในความทรงจำ สามารถนำมาก่อให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ในงานบริการได้ ผู้ทำงานด้านบริการที่ไม่มีความช่างสังเกต จะคิดไม่ออกและไม่สามารแยกได้ว่าบริการที่ดีกับการบริการที่ไม่ดีมีจุดแตกต่างกันอย่างไร

11. มีวิจรรย์ญาณไตร่ตรองรอบคอบ ในการบริการอาจมีเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นเฉพาะหน้าซึ่งผู้ทำงานบริการจะต้องพิจารณาคิดทบทวนไตร่ตรองใคร่ครวญอย่างรอบคอบว่า จะทำประการใด เช่น ในกรณีขอบริการที่เกินกว่าจะปฏิบัติได้หรือการเรียกร้องให้บริการในกรณีที่ขัดต่อนโยบายของหน่วยงาน เช่น การขอสิทธิพิเศษการแลกเปลี่ยนหรือการขอคืนสินค้าซึ่งมีนโยบายขายขาดไม่รับคืนเป็นต้น ผู้ทำงานบริการจึงต้องใช้วิจรรย์ญาณไตร่ตรองว่าควรจะทำประการใด มิใช่้นำเรื่องที่เป็นปัญหามาให้ผู้บังคับบัญชาต้องพิจารณาวินิจฉัยสั่งการในทุกเรื่อง

12. มีความสามารถวิเคราะห์ปัญหา ผู้ทำงานบริการจะต้องมีสัมพันธทั้งโดยตรงและโดยทางอ้อมกับบุคคลต่าง ๆ ซึ่งมีภูมิหลังที่หลากหลายต่างกัน ผู้รับบริการส่วนใหญ่ก็มีการติดต่อสัมพันธ์ด้วยตามปกติแต่บางคนอาจหาปัญหาให้ผู้ทำงานบริการ ทั้งที่เป็นปัญหาเกิดจากด้าน

ผู้รับบริการทำขึ้น เพราะนำผลิตภัณฑ์ไปใช้ผิดวิธีหรือทำให้เกิดการแตกหักเสียหายด้วยความพลั้งพลาดของตนเองบางกรณีก็เกิดจากฝ่ายผู้ให้บริการคนอื่น ๆ หรือคนในหน่วยงานเดียวกันส่งมอบสินค้าด้วยคุณภาพ ผิดเวลาส่งมอบ ดำเนินการล่าช้าในการให้บริการหลังการขาย ล้วนเป็นปัญหา ผู้ให้บริการจะต้องสามารถวิเคราะห์สาเหตุของปัญหา หาสาเหตุที่แท้จริงให้พบและคิดหาวิธีการแก้ปัญหาเป็นทางเลือกหลาย ๆ ทางและเลือกทางแก้ปัญหาที่ดีที่สุด

นอกจากนี้รูปแบบพฤติกรรมของผู้ที่จะทำงานบริการที่ดีจะประกอบด้วย 12 ประการ ดังนี้

1. อธิยาศักดิ์ ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการล้วนมีความคาดหวังว่า ผู้ให้บริการจะให้บริการต้อนรับด้วยอภยาศักดิ์ที่ดี ทั้งด้วยสีหน้าแววตา ท่าทางและคำพูดการต้อนรับลูกค้าด้วยใบหน้ายิ้มแย้มเป็นเสน่ห์ที่สำคัญ มีภยาศักดิ์ใจกล่าวว่า “ยิ้มไม่เป็น อย่าค้าขายดีกว่า” การมองด้วยแววตาที่เป็นมิตรฉายแสงของความเต็มใจให้การต้อนรับอย่างอบอุ่นเป็นลักษณะที่แสดงออกทางความคิดทางความรู้สึกที่ดี ท่าทางที่กระตือรือร้น กุติกรจบ เป็นการสร้างความรู้สึกระบายใจเมื่อแรกพบกัน เมื่อรวมเข้ากับคำพูดที่ดี มีน้ำเสียงไพเราะก็จะเป็นคุณสมบัติที่ดีในด้านพฤติกรรมของผู้ทำงานบริการ

2. มีมิตรไมตรี ผู้ทำงานบริการที่มีการแสดงออกให้ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการเห็นว่ามีมิตรไมตรีก็เป็นการชนะใจตั้งแต่ต้น ความมีมิตรไมตรีจะนำไปสู่ความสำเร็จใจการให้บริการไม่ว่าจะเป็นงานประเภทใด การบริการที่ดีบวกกับการให้ความช่วยเหลือเล็ก ๆ น้อย ๆ ก่อให้เกิดความพอใจและความชื่นชมของลูกค้า ถ้าผู้ทำงานบริการแสดงถึงมิตรไมตรีและพร้อมจะให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ใช้บริการก็จะเกิดมนุษยสัมพันธ์ในการให้บริการอย่างมั่นคงและเกิดมิตรภาพที่ยืนนาน

3. เอาใจใส่สนใจงาน ความมุ่งมั่นในการให้บริการมีความสัมพันธ์กับความเอาใจใส่งานเป็นอย่างมาก เพราะหากขาดความเอาใจใส่สนใจงานแล้วก็จะเพิกเฉยละเลยในการปฏิบัติงานหรือทำงานไปเรื่อย ๆ เฉื่อย ๆ เอาดีไม่ได้ การพิจารณาถึงพฤติกรรมของผู้ให้บริการว่ามีความเอาใจใส่สนใจงานหรือไม่จะต้องดูว่ามีความจริงจังในการทำงานมากน้อยเพียงใด บางคนอาจแสดงออกอย่างกระตือรือร้นต่อหน้าผู้บังคับบัญชาแต่พอลับหลังผู้บังคับบัญชาแล้วก็เลิกสนใจงาน หันหลังให้งานมีคิดที่จะปรับปรุงพัฒนาให้เกิดความสะดวกในการบริการลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ ไม่ดูแลในเรื่องความสะอาดของสถานที่และผลิตภัณฑ์ซึ่งอยู่ในวิสัยที่จะทำได้โดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายมากแต่ให้ผลเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่หน่วยงาน

4. แต่งกายสุภาพ สะอาด เรียบร้อย ผู้ทำงานบริการจะต้องมีบุคลิกภาพที่ดี เพื่อให้เป็นที่น่าเชื่อถือไว้วางใจของผู้รับบริการ การแต่งกายที่ถูกกาลเทศะเหมาะสมทั้งต่อสถานที่ทำงานและ

สถานภาพของหน่วยงาน จะช่วยให้เกิดความรู้สึกที่ดีจากผู้ที่มาติดต่อเกี่ยวข้องด้วย หากผู้ให้บริการแต่งกายสกปรกมีกลิ่นเหม็นคงไม่เป็นที่พอใจของผู้รับบริการและเกิดความรู้สึกสะอิดสะเอียนในการคัดเลือกผู้มาทำงานบริการจึงต้องให้ความสำคัญกับการแต่งกายเป็นพิเศษ หากแต่งกายไม่สุภาพก็จะสื่อแสดงถึงความไม่เอาใจใส่ให้ความถูกต้องและเหมาะสมในการทำงาน

5. กิริยาสุภาพ มารยาทงดงาม ผู้ใช้บริการทุกคนต้องการติดต่อขอรับบริการจากผู้ซึ่งมีกิริยาสุภาพและรังเกียจผู้ซึ่งมีกิริยาหยาบคายหรือหมีนทะเล้ง การที่มีผู้ทำงานบริการมีกิริยาสุภาพอ่อนน้อมจะเป็นเครื่องมือเชิดหน้าชูตาหรือเป็นภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงาน นอกจากนี้มีกิริยาสุภาพแล้วการแสดงออกถึงความมีมารยาท รู้จักที่ต่ำที่สูง ที่ชอบที่ควรนับเป็นสิ่งที่สำคัญที่ผู้ทำงานบริการจะต้องตระหนักรู้และประพฤติปฏิบัติอย่างระมัดระวัง หากมีข้อผิดพลาดใด ๆ เกิดขึ้นจะนำความเสียหายมาสู่หน่วยงานอย่างมาก

6. วาจาสุภาพ ไม่มีผู้รับบริการคนใดชอบการพูดกระโชกโชกฮาก พุดหยวนคายก้าวร้าว ทุกคนล้วนต้องการคำพูดที่สุภาพฟังแล้วรื่นหู คนที่ไม่ยอมรับความจริงว่าตนพูดไม่เข้าหูคนหรือคนที่เขารังเกียจที่จะฟัง จะได้รับการติฉินโดยทั่วไป การทำงานบริการเป็นการให้ความช่วยเหลือผู้อื่นให้เกิดความพึงพอใจ จึงต้องเป็นผู้มีวาจาสุภาพเพื่อให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการมีความสบายใจที่จะติดต่อขอรับบริการ การคัดเลือกผู้ทำงานบริการจึงควรจะสัมภาษณ์เพื่อจะได้สนทนาป้อนคำถามและฟังคำตอบว่าบุคคลนั้นมีการใช้ถ้อยคำอย่างไร วาจาสุภาพหรือไม่เพียงใด

7. น้ำเสียงไพเราะ การแสดงออกทางน้ำเสียงของแต่ละคนจะแตกต่างกันออกไปบางคนพูดมีน้ำเสียงชวนฟัง น้ำเสียงแสดงถึงคงความเต็มใจในการให้ความเอื้อเพื่อช่วยเหลือ ในขณะที่บางคนมีน้ำเสียงห้วนหรือที่เรียกกันว่าพูดไม่มีหางเสียงหรือพูดเสียงคุด้น พุดตวัดเสียง ไม่ว่าผู้ใดจะมีธรรมชาติของเสียงที่เปล่งออกมาเป็นคำพูดอย่างไร การที่จะทำงานบริการได้ดีก็จะต้องเป็นผู้มีน้ำเสียงไพเราะ แม้ว่าจะไม่ไพเราะหรือเสียงห้วน เสียงคืออย่างนักร้องแต่จะต้องมีน้ำเสียงชัดเจนและชวนฟังจึงจะมีความเหมาะสมในการทำงานหน้าที่บริการ

8. ควบคุมอารมณ์ได้ดี ผู้ทำงานบริการจะต้องมีอารมณ์มั่นคงเพราะอยู่ในสถานการณ์ที่จะต้องพบปะผู้คนมากหน้าหลายตา ซึ่งมีภูมิหลังต่างกัน ผู้รับบริการบางคนก็มีกิริยาดีมีสุภาพและมีความเป็นผู้ดี แต่บางคนอาจจะมีกิริยาไม่ดีแสดงท่าทางหยิ่งโส พุดจาโอหังก้าวร้าว หรือมีอุปนิสัยใจร้อนต้องการการบริการที่รวดเร็วทันใจ เมื่อไม่ได้ตั้งใจอาจพูดคำหยาบหรืออาจถึงขั้นทุบตบคอกด้วยกิริยาหยาบคาย ในงานบริการไม่อาจจะแสดงอารมณ์ตอบโต้ได้ ผู้ให้บริการจะต้องควบคุมอารมณ์ด้วยความอดทนอดกลั้น

9. รับฟังและเต็มใจแก้ไขปัญหา พฤติกรรมที่แสดงออกของผู้ทำงานบริการ จะต้องสนองตอบความต้องการของผู้ใช้บริการ ดังนั้นเมื่อผู้รับบริการมีปัญหาหรือข้อร้องเรียนใด ๆ ผู้

ให้บริการจะต้องแสดงความสนใจรับฟังปัญหาเป็นเบื้องต้น จะคว้นบอกปิดหรือแสดงท่าทีไม่สนใจรับฟังปัญหาอย่าอมไม่ได้ นอกจากแสดงความเอาใจใส่อย่างจริงจังแล้วจะต้องมีความรู้สึกเต็มใจที่จะให้ความช่วยเหลือแก้ไขปัญหิต่าง ๆ ให้แก่ผู้ใช้บริการด้วย เพราะการที่ผู้ใช้บริการเพียงแต่รับฟังปัญหาอย่างเดียวยอมไม่เป็นการเพียงพอที่จะทำให้ผู้ใช้บริการรู้สึกว่าเป็นการรับฟังอย่างขอไปที แต่ถ้าเมื่อใดที่มีความกระตือรือร้นดำเนินการแก้ไขปัญหิต่าง ๆ จะทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความประทับใจ

10. กระตือรือร้น อุปนิสัยที่แสดงออกถึงความกระตือรือร้นเป็นพฤติกรรมที่ค้ำอย่างยั้งในงานบริการ หากผู้ทำงานบริการเป็นคนเนิบเนือยเฉื่อยและแล้วยอมมีลักษณะที่ทำให้ผู้ใช้บริการหมดศรัทธาและไม่คาดหวังที่จะได้รับบริการอย่างทันท่วงที บุคคลที่ขาดความกระตือรือร้นนอกจากจะทำให้ภาพลักษณ์ของงานบริการเสียไปแล้วยังเป็นผลให้การบริการล่าช้าและผิดเวลาหรือไม่ทันกำหนดที่ควรจะเป็น

11. มีวินัย ผู้ทำงานบริการที่มีระเบียบวินัยจะทำงานเป็นระบบมีความคงเส้นคงวาและมีนิสัยยึดมั่นในคำสัญญาเมื่อหน่วยงานมีนโยบายกำหนดไว้เป็นหลักการว่าจะให้บริการแก่ผู้รับบริการอย่างไรแล้วก็จะปฏิบัติตามกรอบหรือแนวทางที่กำหนดไว้โดยเคร่งครัด ดังนั้นในการคัดเลือกผู้ที่มีคุณสมบัติในการเป็นผู้ทำงานบริการจึงควรพิจารณาทดสอบความมีวินัยเป็นเรื่องสำคัญ

12. ซื่อสัตย์ การให้บริการจะต้องให้ความช่วยเหลืออย่างถูกต้องตรงไปตรงมาไม่บิดพลิ้วหรือใช้เล่ห์กลฉ้อฉล ผู้บริการทุกคนต้องการติดต่อสัมพันธ์กับคนที่ซื่อสัตย์และรักษาคำพูดไม่ชอบติดต่อกับคนพูดไปปดมดเท็จหลบตะแคง ดังนั้นพฤติกรรมที่แสดงออกถึงความซื่อสัตย์รักษาคำพูดจึงเป็นสุดยอดปรารถนาของผู้ใช้บริการนอกจากลักษณะเฉพาะตัวข้างต้นแล้วคุณลักษณะอื่น ๆ ที่ค้ำยช่วยให้งานบริการดีขึ้นอีกหากได้ปฏิบัติอย่างจริงจังเป็นนิสัยเป็นพื้นฐานให้งานบริการสำเร็จด้วยค้ำสมิต สัจจกกร (2546, หน้า 49 - 55) ได้ให้รายละเอียดในด้านแนวความคิดเกี่ยวกับการต้อนรับไว้ดังนี้

การต้อนรับต้องทำอย่างถูกหลักการและวิธีการพิจารณาให้มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับความต้องการของผู้มาติดต่อแต่ละคน ซึ่งมีความต้องการไม่เหมือนกันแม้จะเป็นคนเดียวกันแต่ต่างเวลาและสถานที่ก็อาจจะมีความต้องการไม่เหมือนกัน การต้อนรับที่ผู้มาติดต่อผู้หนึ่งพอใจอาจไม่เป็นที่พอใจของผู้มาติดต่ออีกผู้หนึ่งและการต้อนรับที่ผู้มาติดต่อผู้หนึ่งเคยพอใจอาจไม่เป็นที่พอใจของผู้มาติดต่อคนเดิมแต่ในอีกเวลาหรืออีกสถานที่หนึ่งก็เป็นที่พอใจได้ การต้อนรับจึงควรมีลักษณะที่ยืดหยุ่นและปรับตัวได้ไม่ยึดถือรูปแบบตายตัว การต้อนรับเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้หากเป็นการต้อนรับเพื่อธุรกิจอย่างมีคุณค่า การต้อนรับเป็นกิจกรรมเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารจะต้องปฏิบัติตามการขอร้องของบุคคลต่างๆ อาจเป็นการให้ข้อมูลข่าวสารแก่ผู้มาติดต่อจึงควรมี

หลักปฏิบัติในการติดต่อสัมพันธ์กับลูกค้าดังนี้

1. สร้างความเป็นมิตรอบอุ่นใจ ทักทายด้วยรอยยิ้มบนใบหน้าจะเป็นการยิ้มรับด้วย นัยน์ตาหรือรอยยิ้มด้วยปากด้วยฟันที่สุดแต่จะถนัด เพราะยิ้มย่อมแสดงความเป็นมิตรตรงกันข้าม กับหน้าอแสดงถึงการไม่ยินดีต้อนรับ

2. ให้ความสะดวกสบาย นอกจากการจัดสถานที่ให้เย็นน่าอุณหภูมิพอดีแล้วจะต้องมีที่นั่งพักรอเพื่อให้ผู้ที่มาติดต่อไม่เคอะเขินในการยื่นแก้ ๆ กัง ๆ ที่นั่งพักรอควรจัดให้เป็นสัดส่วนให้เหมาะสมและไม่ควรแยกเป็นห้องรับแขกแบบพิเศษ บริเวณที่นั่งรอควรจัดให้มีโทรทัศน์ให้ดูเพื่อความเพลิดเพลิน ในเรื่องการดูแลความปลอดภัยภายในสถานที่บริการก็เป็นสิ่งจำเป็น

3. ให้ข้อมูลข่าวสารเมื่อลูกค้าถามตามควร ผู้ให้การต้อนรับจะต้องซักถามลูกค้าเกี่ยวกับเรื่องที่จะมาติดต่อ เพื่อแสดงความสนใจและเอาใจใส่ต่อลูกค้า และตอบข้อสงสัยของลูกค้าอย่างเหมาะสมถูกต้อง ดังนั้น ผู้ให้การต้อนรับจะต้องมีความรู้ในเรื่องทั่วไปเกี่ยวกับหน่วยงานผลิตภัณฑ์หรือบริการและข้อมูลพื้นฐานอื่น ๆ

4. ปฏิบัติงานตามคำขอร้องอันควร ผู้มาติดต่ออาจมีคำขอร้องในบางเรื่องที่ไม่เป็นการเรียกร้องต้องการจนเกินไป ถ้าไม่เป็นการพ้นวิสัยก็ควรปฏิบัติตามคำขอร้องด้วยความเต็มใจ

5. ให้ความช่วยเหลือตามสมควร เมื่อผู้มาติดต่อต้องการความช่วยเหลือเล็ก ๆ น้อย ๆ ที่ถูกต้องเหมาะสมพอจะช่วยเหลือได้ต้องไม่รีรอ

6. ให้ความกระฉับกระเฉงแก่ลูกค้าเมื่อมีปัญหา เมื่อลูกค้ามีปัญหาใด ๆ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์หรือบริการที่เข้าใจว่าขาดตกบกพร่องอย่างไรจะต้องให้รายละเอียดและแนะนำตลอดจนให้ข้อมูลที่ลูกค้าอยากทราบ

7. สร้างความนิยมในสินค้าและบริการ ผู้ให้การต้อนรับทุกคนต้องรักษาภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงานและสินค้าหรือบริการของหน่วยงานดังนั้น หากผู้มาติดต่อเกิดความไม่เข้าใจหรือเข้าใจผิดก็จะต้องชี้แจงและแก้ไขข้อผิดพลาด เพื่อมิให้สินค้าและบริการเกิดการเสื่อมความนิยม

ระดับ นवलระอง (2542, หน้า 10) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจหลังการให้บริการว่าเป็นระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับในด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. ด้านความสะดวกที่ได้รับ
2. ด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
3. ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ
4. ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ
5. ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ

จริน อุดมเลิศ (2540, หน้า 20) ได้รวบรวมหลักการบริการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจของผู้รับบริการไว้ 5 ข้อ ดังนี้

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่กลุ่มบุคคลใดบุคคลหนึ่งโดยเฉพาะ
2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้ให้บริการหรือผู้ปฏิบัติงาน
3. หลักความเสมอภาค การบริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกัน ไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้อย่างชัดเจน
4. หลักความปลอดภัย ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ
5. หลักความสะอาด การบริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติได้อย่างสะดวกสบาย สั้นเปลื้องทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาวะยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ใช้บริการมากเกินไป

สรุป จากการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ พอที่จะสรุปความหมายของความพึงพอใจได้ว่า หมายถึง ความรู้สึก รัก ชอบ ยินดี เต็มใจ หรือมีเจตคติที่ดีของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด ซึ่งมีความรู้สึกในทางบวกและความรู้สึกในทางลบ ในการศึกษาครั้งนี้จะมุ่งเน้นการรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของชุมชน ตามพระราชบัญญัติการรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง (ชุมชน) พ.ศ. 2535

### ข้อมูลของศูนย์ศึกษาการพัฒนาอ่าวคุ้งกระเบน อันเนื่องมาจากพระราชดำริ

ศูนย์ศึกษาการพัฒนาอ่าวคุ้งกระเบน อันเนื่องมาจากพระราชดำริ ได้ทำการก่อตั้งขึ้นตามแนวพระราชดำริพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว ที่ได้พระราชทานไว้ ศูนย์ศึกษาการพัฒนาอ่าวคุ้งกระเบน อันเนื่องมาจากพระราชดำริ มีภารกิจดำเนินการส่งเสริมและพัฒนาการจัดการทรัพยากรชายฝั่งอย่างยั่งยืน โดยเฉพาะบริเวณอ่าวคุ้งกระเบนและพื้นที่รอบ โดยมีกรอบแนวคิดยุทธศาสตร์การพัฒนาและวิสัยทัศน์ในการพัฒนา ดังนี้

1. ดำเนินงานศึกษาทดลองและวิจัยในด้านต่าง ๆ ซึ่งจะต้องมีความสอดคล้องกับราษฎรในพื้นที่ รวมถึงการอนุรักษ์และฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติ

2. เป็นแหล่งศึกษารวบรวมความรู้ทางวิชาการที่สมบูรณ์แบบซึ่งสามารถเข้ามาหาความรู้ได้ในทุก ๆ เรื่อง
3. เป็นพิพิธภัณฑ์ธรรมชาติที่มีชีวิต โดยมีรูปแบบการพัฒนาเป็นแบบผสมผสานหากได้เข้ามาศึกษาดูงานแล้วสามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง
4. มุ่งเน้นการพัฒนาศักยภาพของพื้นที่ในหมู่บ้านรอบศูนย์ศึกษาการพัฒนาอ่าวคุ้งกระเบน อันเนื่องมาจากพระราชดำริ โดยเฉพาะในเรื่องการพัฒนาการใช้ประโยชน์ที่ดิน รวมทั้งงานการเกษตร
5. ส่งเสริมพัฒนาแผนงานท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์บริเวณศูนย์ศึกษาการพัฒนาอ่าวคุ้งกระเบน อันเนื่องมาจากพระราชดำริ เพื่อปลูกฝังและให้ความรู้ในด้านการดูแลและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จริน อุดมเสิศ (2540) ได้กล่าวว่า การพัฒนาการให้บริการเชิงรุกแบบครบวงจรถือเป็นการพัฒนาการให้บริการที่มีเป้าหมายที่จะให้ประโยชน์ได้รับบริการที่ควรจะได้รับอย่างครบถ้วน สมบูรณ์ มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ มุ่งที่จะให้บริการส่งเสริมและสร้างทัศนคติและความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการ ตลอดจนเป็นการให้บริการที่มีความถูกต้องชอบธรรม สามารถตรวจสอบได้และสร้างความเสมอภาคทั้งในการให้บริการและในการที่ได้รับบริการจากภาครัฐ และยังได้กล่าวไว้ด้วยว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกหรือทัศนคติทางด้านบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อบุคคลนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้น แต่ทั้งนี้ ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมจะมีความแตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับปัจจัยพื้นฐานของแต่ละบุคคล

พิทักษ์ ยินดีจันทร์ (2540) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของอาสาสมัครสาธารณสุขหมู่บ้าน (อสม.) ที่ปฏิบัติงานในศูนย์สาธารณสุขมูลฐานชุมชนในอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี พบว่า การปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของอาสาสมัครสาธารณสุขหมู่บ้านอยู่ในระดับสูง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของอาสาสมัครสาธารณสุขหมู่บ้าน ได้แก่ เพศ อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ความสม่ำเสมอของการเยี่ยมนิเทศจากเจ้าหน้าที่สาธารณสุข ความสามัคคีของเพื่อนอาสาสมัครสาธารณสุขหมู่บ้านด้วยกัน การให้ความร่วมมือของประชาชนและการคงอยู่ของกองทุนต่าง ๆ ในหมู่บ้าน

อร่าม สัมพะวงศ์ (2541) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการของสำนักงานทะเบียนอำเภอ ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานทะเบียนอำเภอเขมราฐ จังหวัดอุบลราชธานี พบว่า

1. ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในบริการของสำนักงานทะเบียนอำเภอเขมราฐ จังหวัดอุบลราชธานี อยู่ในระดับปานกลาง

2. เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในบริการแยกตามองค์ประกอบรายด้าน พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมาคือ ด้านระยะเวลาในการดำเนินงานและด้านกระบวนการให้บริการตามลำดับ และความพึงพอใจน้อยที่สุดด้านสถานที่ให้บริการเกี่ยวกับงานสำนักงานทะเบียนอำเภอ

3. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการคือความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานของสำนักงานทะเบียนอำเภอ

4. ปัจจัยที่ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการ คือ เพศ อายุ สถานภาพสมรส อาชีพ ระดับการศึกษา จำนวนสมาชิกในครอบครัว จำนวนบุตร ระยะทางจากบ้านถึงสำนักงานทะเบียนอำเภอ ประสบการณ์ในการมาขอรับบริการของสำนักงานทะเบียนอำเภอแห่งนี้

รัฐวุฒิ เจริญศรีพงษ์ (2541) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดสภาพแวดล้อมบริการหาดบางแสน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการจัดสภาพแวดล้อมบริเวณหาดบางแสน ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดสภาพแวดล้อมบริเวณหาดบางแสน และศึกษาปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะของนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับการจัดสภาพแวดล้อมบริเวณหาดบางแสน โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจประกอบด้วยการวิจัยเชิงคุณภาพ ซึ่งจะใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณ โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากนักท่องเที่ยวชาวไทยอายุ 15 ปีขึ้นไป ที่เข้ามาในพื้นที่บริเวณหาดบางแสน จังหวัดชลบุรีจำนวน 400 ราย ประกอบกับการสัมภาษณ์เจาะลึก ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการจัดสภาพแวดล้อมหาดบางแสนในระดับปานกลาง จากการวิเคราะห์การผันแปร พบว่า ที่อยู่ปัจจุบันความรู้เกี่ยวกับการอนุรักษ์แหล่งท่องเที่ยวประเภทชายหาด การรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับการอนุรักษ์แหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติและกิจกรรมการท่องเที่ยว รายได้เฉลี่ยต่อเดือน การให้มูลค่าหาดบางแสน อายุ มีผลต่อความพึงพอใจต่อการจัดสภาพแวดล้อมบริเวณหาดบางแสนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นว่า บริเวณหาดบางแสน ประสบปัญหาสิ่งแวดล้อมบางประการ เช่น ปัญหามลพิษ น้ำทะเลไม่สะอาดและการเปลี่ยนแปลงคุณภาพน้ำทะเล อันเนื่องมาจากปรากฏการณ์จืดลาวาพายุฝอย น้ำทะเลไม่สะอาด และการเปลี่ยนแปลงคุณภาพน้ำทะเล อันเนื่องมาจากปรากฏการณ์จืดลาวาพายุฝอย ยังได้ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการจัดสภาพแวดล้อมบริเวณหาดบางแสน



ไว้ดังนี้คือ การพัฒนาหรือเปลี่ยนแปลงใด ๆ บริเวณหาดบางแสนควรรักษาความเป็นธรรมชาติของหาดบางแสนไว้ให้มากที่สุดตลอดจนควรดูแลรักษาสภาพแวดล้อมหาดบางแสน โดยเฉพาะในด้านการรักษาความสะอาดของชายหาดและน้ำทะเล และควรรักษาภาพพจน์และความเป็นเอกลักษณ์ของหาดบางแสนให้คงอยู่

วิศิษฎ์ ธรรมศรี (2547, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกด้านนันทนาการในสวนหลวง ร.9 พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงอายุเฉลี่ย 28.58 ปี นับถือศาสนาพุทธ มีระดับการศึกษาตั้งแต่ระดับปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี ส่วนใหญ่เป็นนักเรียน/ นิสิต/ นักศึกษา และมีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่า 5,001 บาท ส่วนผลการทดสอบสมมติฐานพบว่านักท่องเที่ยวที่มีความแตกต่างกันทางด้าน เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพที่เข้ามาท่องเที่ยวในสวนหลวง ร.9 มีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกด้านนันทนาการในสวนหลวง ร.9 ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ขณะที่รายได้และเวลาว่างไม่มีผลต่อความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกด้านนันทนาการของแหล่งนันทนาการแห่งนี้

ภัทรารัตน์ อิมศิริ (2548, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การให้บริการสวนสาธารณะเขตลาดกระบัง พบว่า

1. ผู้ใช้บริการสวนสาธารณะที่มารับบริการของสวนสาธารณะเขตลาดกระบัง มีความคิดเห็นของการให้บริการสวนสาธารณะในภาพรวมทั้ง 2 ด้าน อยู่ในระดับมาก โดยมีความคิดเห็นด้านรูปแบบกิจกรรมมากที่สุด และรองลงมาคือด้านการบริหารงาน
2. ผู้มาใช้บริการสวนสาธารณะที่มีความแตกต่างกัน ทางด้านอายุ อาชีพ ที่เข้ามาใช้บริการสวนสาธารณะ มีความคิดเห็นต่อการให้บริการสวนสาธารณะแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ขณะที่ผู้ใช้บริการสวนสาธารณะที่มีเพศ การศึกษา สถานภาพสมรส และรายได้แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการสวนสาธารณะไม่แตกต่างกัน

วิทนา สรุชีวัน (2541) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การเปิดรับข่าวสาร ความรู้ ทักษะคตินของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศกับการเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวประเทศไทยในปีท่องเที่ยวในปีท่องเที่ยวไทย 2541 – 2542 โดยมีวัตถุประสงค์ที่จะศึกษาลักษณะทางประชากร การเปิดรับข่าวสาร ความรู้ ทักษะคตินของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศในปีท่องเที่ยวไทย 2541 – 2542 ตลอดจนความสัมพันธ์ระหว่างการเปิดรับข่าวสาร ความรู้ ทักษะคตินของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศกับการเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวประเทศไทยในปีท่องเที่ยวไทย 2541 – 2542 โดยแจกแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศจากกลุ่มประเทศ ยุโรป อเมริกา และโอเชียเนีย ที่มาท่องเที่ยวประเทศไทยในปี 2542 จำนวน 400 คน และไม่มาท่องเที่ยวประเทศไทยในปี

2542 จำนวน 212 คน ผลการวิจัยพบว่า 1) นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มาท่องเที่ยวในประเทศไทยในปี 2542 เปิดรับข่าวสารการท่องเที่ยวในประเทศไทยในระดับปานกลางจากสื่อบุคคล คือ เพื่อน ญาติ ผู้ร่วมงาน และเจ้าหน้าที่บริษัทนำเที่ยวจากสื่อสิ่งพิมพ์ คือ วารสารการท่องเที่ยวในขณะที่ยังมีสื่ออื่น ๆ นั้น นักท่องเที่ยวเปิดรับข่าวสารในระดับต่ำและต่ำมาก 2) นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มาท่องเที่ยวในประเทศไทยในปี 2542 มีค่าเฉลี่ยการเปิดรับข่าวสารการท่องเที่ยวในประเทศไทย ความรู้เกี่ยวกับประเทศไทยและทัศนคติต่อประเทศไทย สูงกว่านักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่ไม่มาท่องเที่ยวในประเทศไทยและค่าเฉลี่ยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 3) ตัวแปรการเปิดรับข่าวสารการท่องเที่ยวในประเทศไทย ความรู้เกี่ยวกับประเทศไทยและทัศนคติต่อประเทศไทยของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ สามารถร่วมกันอธิบายการเดินทางมาท่องเที่ยวในประเทศไทยในปี 2542 ได้ร้อยละ 23.19 โดยความรู้เกี่ยวกับประเทศไทย สามารถอธิบายการตัดสินใจเกี่ยวกับการเดินทางมาท่องเที่ยวในประเทศไทยได้ดีที่สุดรองลงมา ได้แก่ ทัศนคติต่อประเทศไทยและการเปิดรับข่าวสารการท่องเที่ยวในประเทศไทยตามลำดับ

กะเน็งนิจ เสกสรรสุคติกุล (2546, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและการบริการในสวนพฤกษชาติคลองจั่นกรุงเทพมหานคร พบว่า กรุงเทพมหานคร ทั้งด้านปริมาณและคุณภาพอยู่ในระดับพอใช้ ประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และแหล่งของการรับรู้ข่าวสารต่างกันมีความคิดเห็นต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและการบริการด้านปริมาณในสวนพฤกษชาติคลองจั่นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางด้านสถิติที่ระดับ 0.05 และประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ประเภทของกลุ่มที่มาใช้บริการช่วงเวลาที่ใช้บริการ ประเภทของกิจกรรมที่มาใช้บริการและแหล่งของการรับรู้ข่าวสารต่างกัน มีความเห็นต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและการบริการด้านคุณภาพในสวนพฤกษชาติคลองจั่นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

วัชรารัตน์ จันทร์พุดพิงศ์ (2546) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนผู้มาใช้บริการสวนสาธารณะอุทยานสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์ เพื่อการออกกำลังกายและพักผ่อนหย่อนใจ เก็บตัวอย่างโดยวิธีสุ่มตามประชาชนผู้มาใช้บริการสวนสาธารณะแบบบังเอิญระหว่างวันที่ 20 – 26 มิถุนายน 2546 พบว่า ประชาชนที่มีความพึงพอใจต่อการจัดบริการสวนสาธารณะ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเลขคณิต = 3.07) ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดบริการสวนสาธารณะ โดยรวมไม่แตกต่างกัน ประชาชนที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อการจัดบริการสวนสาธารณะ โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05 ประชาชนที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการจัดบริการสวนสาธารณะ โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ระดับ 0.05 ประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดบริการสวนสาธารณะ

โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ระดับ .05 และประชาชนที่มีโรคประจำตัวต่างกันมีความพึงพอใจต่อการจัดการบริการสวนสาธารณะโดยรวมไม่แตกต่างกัน

สุรีพร ภักธพรนนท์ (2541) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ทักษะคตินักท่องเที่ยวที่มีต่อการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ กรณีศึกษาอุทยานแห่งชาติ ในจังหวัดกาญจนบุรี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาทัศนคติของนักท่องเที่ยวในอุทยานแห่งชาติของจังหวัดกาญจนบุรีที่มีต่อการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์โดยศึกษาตัวแปร ภูมิสำเนา เพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา อาชีพ รายได้ การได้รับข้อมูลข่าวสาร จำนวนครั้งของการท่องเที่ยวต่อปี ประสบการณ์การมีส่วนร่วมด้านสิ่งแวดล้อม ลักษณะการท่องเที่ยวและความรู้เกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ ใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากนักท่องเที่ยวในอุทยานแห่งชาติเอราวัณ อุทยานแห่งชาติไทรโยค อุทยานแห่งชาติเฉลิมรัตนโกสินทร์ อุทยานแห่งชาติเขื่อนศรีนครินทร์ อุทยานแห่งชาติเขาแหลมรวม 390 ตัวอย่าง ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความรู้เกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์บวกหรือส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ระดับปานกลางถึงสูง โดยมีทัศนคติต่อการให้สิ่งแวดล้อมศึกษาในทิศทางบวกสูงสุด ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะให้มีการส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ในอุทยานแห่งชาติของจังหวัดกาญจนบุรี ควรให้ความรู้ด้านสิ่งแวดล้อมศึกษากับนักท่องเที่ยวโดยมีกระบวนการเรียนรู้และมีหลักสูตรชัดเจน รวมทั้งเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์มาก

อุทุมพร ปาลกะวงศ์ ณ อยุธยา (2542) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากงานทะเบียนราษฎร ของเขตเทศบาลเมืองศรีราชา จังหวัดชลบุรี พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการงานทะเบียนราษฎร โดยภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับสูงและปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการได้แก่ ไม่มีการลัดคิวจากคนอื่นในการให้บริการ ส่วนปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ การไม่ได้รับแผ่นพับหรือโปสเตอร์แนะนำเกี่ยวกับงานทะเบียนราษฎร

เวทิสรา กาญจนแก้ว (2545) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้มาใช้บริการต่อการจัดการสวนสาธารณะ กรณีศึกษาสวนสาธารณะหนองประจักษ์ จังหวัดอุดรธานี ซึ่งเป็นสวนสาธารณะที่ได้มาตรฐานกรมอนามัย ระดับดีมาก โดยศึกษาประชาชนที่มีอายุตั้งแต่ 15 ปี ขึ้นไป พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการจัดการสวนในระดับปานกลาง ผลการวิเคราะห์การแปรผัน พบว่า การให้คุณค่าสิ่งแวดล้อมที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการจัดการสวนสาธารณะหนองประจักษ์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 อายุ ระดับการศึกษา ลักษณะที่พักอาศัย ประเภทของผู้มาใช้บริการสวนสาธารณะหนองประจักษ์ที่แตกต่างกันมีความพึง

พอใจต่อการจัดการสวนสาธารณะหนองประจักษ์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

พงศธร ถาวรวงษ์ (2542) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ทักษะคติและความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทรา ที่มีต่อระบบการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ทราบถึงปัญหาซึ่งเกิดจากระบบการให้บริการ พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมีทักษะคติและความพึงพอใจในการบริการด้านงานทะเบียนราษฎรอยู่ในระดับดี โดยในด้านอำนวยความสะดวกและเงื่อนไขในการติดต่อขอรับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาได้แก่เรื่องความคุ้มค่าทางประโยชน์ใช้สอยและความคุ้มค่าของค่าบริการ ส่วนด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากในทุกเรื่อง

สุขสันต์ ส่งประเสริฐ (2542) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่อผลงานบริการของตำรวจสถานีตำรวจภูธรตำบลพัทธยา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาว่า ปัจจัยทางด้านภูมิหลังระบบการให้บริการ กระบวนการให้บริการ และพฤติกรรมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรตำบลพัทธยาหรือไม่ โดยการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้แบบสอบถาม และทำการสอบถามนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มาติดต่อขอรับบริการจากสถานีตำรวจภูธรตำบลพัทธยาทั้งหมดจำนวน 237 ราย และทำการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก นักท่องเที่ยวต่างชาติที่มาติดต่อขอรับบริการจำแนกตามเชื้อชาติต่าง ๆ จำนวน 11 ราย เพื่อรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพมาประกอบการวิเคราะห์ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่องานบริการตำรวจได้แก่ กระบวนการให้บริการที่รวดเร็วและพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่มุ่งเน้นให้บริการ ส่วนปัจจัยด้านข้อมูลภูมิหลัง ได้แก่ อายุ เพศ การศึกษา อาชีพและปัจจัยด้านระบบการให้บริการ พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่องานบริการตำรวจ

ฐปณี สุวรรณฉัตรชัย (2542) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การแสวงหาข่าวสารการใช้ประโยชน์ปลัดความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อข่าวสารของศูนย์ส่งเสริมการท่องเที่ยวกรุงเทพมหานคร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ลักษณะทางประชากรของนักท่องเที่ยวที่แสวงหาข่าวสารจากศูนย์ส่งเสริมการท่องเที่ยวกรุงเทพมหานคร 2) ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะทางประชากรของนักท่องเที่ยวกับการแสวงหาข่าวสาร 3) ความสัมพันธ์ระหว่างการแสวงหาข่าวสารการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อข่าวสารของศูนย์ส่งเสริมการท่องเที่ยวกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ นักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างประเทศจำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลผลการวิจัยพบว่า 1) ลักษณะประชากรทางสถานภาพ อาชีพ รายได้และประเทศที่แตกต่างกันมีการแสวงหาข่าวสารเกี่ยวกับการท่องเที่ยวกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน 2) การแสวงหาข่าวสารเกี่ยวกับการท่องเที่ยว

กรุงเทพมหานคร มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในข่าวสาร 3) การแสวงหาข่าวารเกี่ยวกับการท่องเที่ยวกรุงเทพมหานครมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในข่าวสาร 4) การใช้ประโยชน์จากข่าวสารเกี่ยวกับการท่องเที่ยวกรุงเทพมหานครมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในข่าวสารกล่าวโดยสรุปจากการศึกษาเรื่องความพึงพอใจผู้ใช้บริการ พบว่า

1. ในการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการนั้น ควรมีการตั้งประเด็นในการประเมินความพึงพอใจ เช่น ประเด็นเรื่องความสะดวก ทัศนคติของผู้ให้บริการ สถานที่ให้บริการ เป็นต้น แต่จะใช้ประเด็นใดบ้างนั้นควรให้สอดคล้องกับบริการนั้น ๆ เช่น บริการที่มีการคิดค่าใช้จ่าย อาจสอบถามในเรื่องนี้ด้วยว่าเหมาะสมหรือไม่ ส่วนประเด็นที่ไม่เกี่ยวข้องก็ให้ตัดออกไป

2. การศึกษาเรื่องความพึงพอใจ ควรมีการเชื่อมโยงกับพฤติกรรมอื่น ๆ ของผู้ใช้บริการด้วยเช่น พฤติกรรมการใช้บริการซ้ำ หรือ ความรู้สึกผูกพันที่มีต่อหน่วยงานที่ให้บริการ เป็นต้น สำหรับการวิจัยในครั้งนี้ก็เช่นเดียวกัน นอกจากนี้ผู้วิจัยจะได้สำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแล้วยังจะสำรวจแนวโน้มของการใช้บริการของนักท่องเที่ยวในอนาคตอีกด้วย

ปรัชญา จันทราภักย์ (2542) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการ ณ สำนักงานเขตพญาไท กรุงเทพมหานคร ศึกษาเฉพาะกรณีงานทะเบียนราษฎร พบว่า ในภาพรวมประชาชนที่มาใช้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานเขตพญาไท กรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจในบริการที่ได้รับในระดับมาก ในประเด็นการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยด้านการมารับบริการกับความพึงพอใจในบริการ พบว่า เพศ อาชีพ รายได้ จำนวนครั้งของการมาใช้บริการในรอบ 2 ปี ภูมิฐานะเดิมประเภทของบริการที่มาใช้ ระยะห่างของบ้านผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจในบริการที่ได้รับไม่แตกต่างกัน พบว่า อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา การรับรู้เกี่ยวกับกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ และระดับความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันมีผลทำให้ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับ แตกต่างกัน

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังในการมาใช้บริการกับความพึงพอใจในการมาใช้บริการ พบว่า มีความสัมพันธ์ในทางบวก ซึ่งหมายความว่า ยิ่งประชาชนมีความคาดหวังในบริการที่ตีมากเท่าใด ก็ยิ่งมีความพึงพอใจในบริการที่ได้รับมากขึ้นเท่านั้น

การพยากรณ์ปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยด้านการมาใช้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจในการมาใช้บริการ พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยด้านการมาใช้บริการมีผลต่อความพึงพอใจของประชาชน และเมื่อทำการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณโดยเทคนิควิธี Stepwise พบว่า ปัจจัยที่สามารถพยากรณ์ความพึงพอใจของประชาชนผู้มาใช้บริการ ได้แก่ ระดับความคาดหวังของผู้มาใช้บริการ

อายุ ระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย จำนวนครั้งของการมาใช้บริการในรอบ 2 ปี การมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ การมาใช้บริการในช่วงเวลา 13.00–14.00 น. และการมาใช้บริการในบริการกลุ่มที่สอง

นิเมธ พรหมพัตต์ (2542) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานเทศบาลตำบลสุโขทัย พบว่า ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลสุโขทัยมีความพึงพอใจรวมต่อบริการด้านสาธารณสุขปโภค ด้านงานรักษาความสะอาดที่ได้รับจากเทศบาลตำบลสุโขทัยอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อบริการด้านถึงขยะและที่ทิ้งขยะมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อบริการด้านงานรักษาความสะอาดในกิจกรรมบริการ คุณค่าความเป็นระเบียบเรียบร้อยของความสะอาดของการสัญจรบนทางเท้าน้อยที่สุด เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขปโภค ด้านงานรักษาความสะอาดจำแนกรายกิจกรรมตามลักษณะการให้บริการแล้วพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกกิจกรรม

คมสัน ชาญชัยววิทย์ (2542) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะด้านรักษาความสะอาด กรณีศึกษาเทศบาลเมืองศรีราชา อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า

1. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะด้านการรักษาความสะอาดของเทศบาลเมืองศรีราชาอยู่ในเกณฑ์ปานกลาง
2. ความพึงพอใจของประชาชนในชุมชนต่างกัน ที่มีต่อบริการสาธารณะด้านการรักษาความสะอาดของเทศบาลเมืองศรีราชา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p < 0.05$ )
3. ความพึงพอใจของประชาชน ระดับการศึกษาต่างกันที่มีต่อบริการสาธารณะด้านการรักษาความสะอาดของเทศบาลเมืองศรีราชา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p < 0.05$ )
4. ความพึงพอใจของประชาชน อาชีพต่างกันที่มีต่อบริการสาธารณะด้านการรักษาความสะอาดของเทศบาลเมืองศรีราชา ไม่แตกต่างกัน

ปรวีร์ พันธนิยะ (2544, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพของนโยบายโครงการสวนสาธารณะของกรมธนารักษ์ ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนประเมินประสิทธิภาพของนโยบายโครงการสวนสาธารณะของกรมธนารักษ์อยู่ในระดับสูง ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างคุณสมบัติส่วนบุคคลกับประสิทธิภาพของนโยบายโครงการสวนสาธารณะอุทยานเขต 7 พบว่ามีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05 ระหว่างตัวแปรอิสระ 3 ตัว จากที่ศึกษาทั้งหมด 5 ตัว ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ของประชาชนผู้ให้บริการสวนสาธารณะอุทยานเบญจสิริ ส่วนความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยอื่น ๆ คือ เพศ อาชีพของประชาชนผู้ให้บริการ

สวนสาธารณะอุทยานเบญจสิรินันท์ ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สุนี พิพิธโกศลวงศ์ และนัทธมน เฉียบแหลม (2545) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ศูนย์ สาธารณสุขมูลฐานชุมชนกับการพึ่งตนเองทางสุขภาพของประชาชนจังหวัดระยอง พบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน คือ สถานที่ตั้งของ ศูนย์สาธารณสุขมูลฐานชุมชน การมีบทบาทในชุมชน การสนับสนุนของครอบครัว การรับรู้ต่อศูนย์สาธารณสุขมูลฐานชุมชน และปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงาน ได้แก่ ทักษะในการให้บริการ ความรู้ในเรื่องการปฏิบัติงาน และการนิเทศงานของเจ้าหน้าที่

ประยูร พงศ์พันธ์ (2548) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการให้บริการของอุทยานแห่งชาติน้ำตกคลองแก้ว จังหวัดตราด เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการของอุทยานแห่งชาติน้ำตกคลองแก้ว จังหวัดตราดไว้ 3 ด้าน คือ ด้านการจัดสถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่

## กรอบแนวคิดในการศึกษา

ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษาไว้ดังภาพประกอบ 1 ดังนี้ (อ้างถึงในประยูร พงศ์พันธ์, 2548 หน้า 33)



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการศึกษา



## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อที่จะมุ่งสำรวจระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อศูนย์ศึกษาการพัฒนาอ่าวคุ้งกระเบน อันเนื่องมาจากพระราชดำริ จังหวัดจันทบุรี โดยมีรายละเอียดเกี่ยวกับวิธีการดำเนินการวิจัยดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล
6. เสนอผลการแปลผล

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มประชากรที่นำมาใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ นักท่องเที่ยวในศูนย์ศึกษาการพัฒนาอ่าวคุ้งกระเบน อันเนื่องมาจากพระราชดำริ จังหวัดจันทบุรี ซึ่งไม่สามารถที่จะระบุจำนวนนักท่องเที่ยวที่มีความแน่นอนได้ จึงกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างที่จะนำไปใช้ในการวิจัยโดยการเปิดตารางของทาโร ยามานะ (อ้างถึงดร.โกวิท กระจ่าง, 2551 หน้า 21) โดยกำหนดค่าความเชื่อมั่นที่ 95 % ได้กลุ่มประชากรตัวอย่างจำนวน 400 คนและได้ทำการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญต่อไป

#### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อศูนย์ศึกษาการพัฒนาอ่าวคุ้งกระเบน อันเนื่องมาจากพระราชดำริ จังหวัดจันทบุรี โดยแบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของนักทอ้งเที่ยว แบบสอบถามแบบเลือกตอบ (Check list) จำนวน 7 ข้อ

ตอนที่ 2 การสำรวจความพึงพอใจของนักทอ้งเที่ยวในด้านต่างๆ แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scales) จำนวน 10 ข้อ

โดยมีหลักเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

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

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาการท่องเที่ยวที่มีต่อศูนย์ศึกษาการพัฒนาอ่าวคุ้งกระเบน อันเนื่องมาจากพระราชดำริ จังหวัดจันทบุรี แบบสอบถามแบบปลายเปิด

### การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

แบบสอบถามฉบับนี้ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นเองมีขั้นตอนการสร้างดังนี้

1. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในเรื่องความพึงพอใจของนักทอ้งเที่ยวที่มีต่อศูนย์ศึกษาการพัฒนาอ่าวคุ้งกระเบน อันเนื่องมาจากพระราชดำริ จังหวัดจันทบุรี จากนั้นนำมากำหนดกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย กำหนดนิยามและเพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม
2. สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักทอ้งเที่ยวที่มีต่อศูนย์ศึกษาการพัฒนาอ่าวคุ้งกระเบน อันเนื่องมาจากพระราชดำริ จังหวัดจันทบุรี และตรวจสอบเนื้อหาของแบบสอบถามว่าครอบคลุมวัตถุประสงค์หรือไม่จากนั้นนำไปให้อาจารย์ที่ปรึกษา
3. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน

1. นายประจวบ ลีรักษาเกียรติ นักวิชาการประมง 8 ว.
  2. ผศ.ดร.ปวีรศา จรคล อาจารย์มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี
  3. ดร.พงษ์เสฐียร เหลืองอลงกต อาจารย์มหาวิทยาลัยบูรพา ศูนย์จันทบุรี
- เพื่อตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา จากนั้นนำไปปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ
4. นำแบบสอบถามที่ได้ไปทดลองใช้ (Try out) กับประชาชนที่มาท่องเที่ยวบริเวณชายหาดเจ้าหลาวที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คนเพื่อหาคุณภาพของเครื่องมือโดยการหาค่า

ความเที่ยงหรือความเชื่อมั่นได้ของแบบสอบถาม (Reliability) แบบ Cronbach' s Alpha ได้ค่าความเที่ยงหรือความเชื่อถือได้ของแบบสอบถามเท่ากับ 0.7754 ซึ่งถือว่าแบบสอบถามนี้มีความเชื่อถือได้สามารถนำไปเก็บข้อมูลจริงต่อไป

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลโดยการแจกแบบสอบถามให้กับนักท่องเที่ยวที่มาจากท่องเที่ยวและทำการเก็บคืนทันทีเมื่อนักท่องเที่ยวกรอกแบบสอบถามเสร็จ รวมจำนวน 400 ชุด
2. ผู้วิจัยตรวจสอบความครบถ้วนและถูกต้องสมบูรณ์ของข้อมูลในแบบสอบถาม
3. จากการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถามไปจำนวน 400 ชุด โดยมีแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาและมีความสมบูรณ์จำนวน 400 ชุด คิดเป็น 100%

### การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้แบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 3 ตอน คือ

1. ข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยว
2. การสำรวจความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในด้านต่าง ๆ
3. ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนา

โดยใช้วิธีการประมวลผลค่าทางสถิติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยเลือกใช้สถิติในการวิเคราะห์เพื่อให้สอดคล้องกับลักษณะของข้อมูลและตอบวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา อาชีพ รายได้ ภูมิฐานะ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ความถี่ ร้อยละ

2. ข้อมูลความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อศูนย์ศึกษาการพัฒนาอ่าวคุ้งกระเบน อันเนื่องมาจากพระราชดำริ จังหวัดจันทบุรี วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( $SD$ )

3. ข้อมูลทดสอบสมมติฐาน โดยใช้สถิติ t - test สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปร 2 ตัว และใช้สถิติ One - way ANOVA เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรมากกว่า 2 ตัว เมื่อพบความแตกต่างจึงทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยการใช้ LSD (Least Significant Difference) ที่ระดับนัยสำคัญ .05

## 4. ข้อเสนอแนะโดยการใช้ค่าความถี่

## เกณฑ์การแปลผล

การวิจัยครั้งนี้กำหนดสูตรเกณฑ์การแปลผลค่าเฉลี่ยโดยเทียบจากเกณฑ์แนวคิดของ (ชูศรี วงศ์รัตนะ, 2547, หน้า 85) ดังนี้

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

ค่าเฉลี่ย

3.26 - 4.00

หมายถึง

ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

2.51 - 3.25

หมายถึง

ระดับความพึงพอใจมาก

1.76 - 2.50

หมายถึง

ระดับความพึงพอใจน้อย

1.00 - 1.75

หมายถึง

ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

## บทที่ 4

### ผลการวิจัย

การวิจัย “ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อศูนย์ศึกษาการพัฒนาอ่าวคุ้งกระเบน อันเนื่องมาจากพระราชดำริ จังหวัดจันทบุรี” มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อศูนย์ศึกษาการพัฒนาอ่าวคุ้งกระเบนอันเนื่องมาจากพระราชดำริจังหวัดจันทบุรี 2) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อศูนย์ศึกษาการพัฒนาอ่าวคุ้งกระเบน อันเนื่องมาจากพระราชดำริ จังหวัดจันทบุรี จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา อาชีพ รายได้ ภูมิถิ่นกำเนิด 3) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะของนักท่องเที่ยวที่มีต่อศูนย์ศึกษาการพัฒนาอ่าวคุ้งกระเบนอันเนื่องมาจากพระราชดำริ จังหวัดจันทบุรี โดยเก็บข้อมูลจากตัวอย่างนักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยวจำนวน 400 คน ซึ่งผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์เป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยว

ตอนที่ 2 การสำรวจความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในด้านต่างๆ

ตอนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาการท่องเที่ยว

## ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยว

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	166	41.50
หญิง	234	58.50
รวม	400	100.00
อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	8	2.00
20 – 40 ปี	266	66.00
41 – 60 ปี	120	30.00
61 ปีขึ้นไป	6	1.50
รวม	400	100.00
สถานภาพสมรส		
โสด	138	34.50
สมรส	198	39.50
หย่า/ หม้าย	64	16.00
รวม	400	100.00
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	14	3.50
มัธยมศึกษา/ ปวช	86	21.50
อนุปริญญา/ ปวส	120	30.00
ปริญญาตรี/ สูงกว่าปริญญาตรี	180	45.00
รวม	400	100.00

(ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
อาชีพ		
ค้าขาย	128	32.00
เกษตรกร	64	16.00
พนักงานบริษัทเอกชน	80	20.00
ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	128	32.00
รวม	400	100.00
ภูมิลำเนา		
ภาคเหนือ	4	1.00
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	32	8.00
ภาคกลาง	84	21.00
ภาคตะวันออก	280	70.00
ภาคใต้	-	-
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 58.50 มีอายุระหว่าง 20-40 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 66.00 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 41-60 ปี และอายุต่ำกว่า 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 30.00 และ 2.00 ตามลำดับ สถานภาพสมรสมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 39.50 รองลงมาสถานภาพ โสดและหย่า/ม่าย คิดเป็นร้อยละ 34.50 และ 16.00 ตามลำดับ สำเร็จการศึกษาปริญญาตรี/ สูงกว่า ปริญญาตรีมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 45.00 รองลงมาคือ อนุปริญญาตรี/ปวส.และมัธยมศึกษา/ปวช.คิด เป็นร้อยละ 30.00 และ 21.50 ตามลำดับ อาชีพส่วนใหญ่คือค้าขายและข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ คิดเป็น ร้อยละ 32.00 รองลงมา คือ พนักงานบริษัทเอกชนและเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 20.00 และ 16.00 ตามลำดับ มีรายได้ต่อเดือน 10,001-15,000 บาทมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 45.00 รองลงมา คือ 5,000- 10,000 บาท และมากกว่า 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 35.00 และ 16.50 ตามลำดับ ภูมิลำเนาส่วนใหญ่ เป็นภาคตะวันออก คิดเป็นร้อยละ 70.00 รองลงมา คือ ภาคกลาง และภาคตะวันออกเฉียงเหนือ คิด เป็นร้อยละ 21.00 และ 8.00 ตามลำดับ

## ตอนที่ 2 การสำรวจความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในด้านต่างๆ

ตารางที่ 2 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของนักท่องเที่ยวที่มีต่อศูนย์ศึกษา  
การพัฒนาอ่าวคุ้งกระเบน อันเนื่องมาจากพระราชดำริ จังหวัดจันทบุรี ด้านสถานที่

ด้านสถานที่ ด้านสถานที่	ร้อยละของระดับความคิดเห็น				$\bar{X}$ $\frac{\sum X}{N}$	S.D. S.D.	แปลความ แปลความ	อันดับ อันดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด				
1. มีการจัดสถานที่ให้มีความ น่าสนใจ เช่นการจัดบอร์ดให้ ความรู้ด้านต่าง ๆ	48 (12.00)	308 (77.00)	44 (11.00)	(-)	3.01	0.48	มาก	1
2. มีการรักษาความสะอาด เรียบร้อยภายในศูนย์ฯ	38 (9.50)	306 (76.50)	56 (14.00)	(-)	2.96	0.48	มาก	2
3. มีการดูแลด้านความ ปลอดภัยโดยมีพนักงานรักษา ความปลอดภัยภายในศูนย์ฯ	44 (11.00)	288 (72.00)	68 (17.00)	(-)	2.94	0.53	มาก	3
ภาพรวม					2.97	0.37	มาก	

จากตารางที่ 2 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของนักท่องเที่ยวที่มีต่อศูนย์  
ศึกษาการพัฒนาอ่าวคุ้งกระเบน อันเนื่องมาจากพระราชดำริ จังหวัดจันทบุรี พบว่า ด้านสถานที่ใน  
ภาพรวมนักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อศูนย์ศึกษาการพัฒนาอ่าวคุ้งกระเบน ฯ อยู่ในระดับมาก  
( $\bar{X} = 2.97, S.D. = 0.37$ )

นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อศูนย์ศึกษาการพัฒนาอ่าวคุ้งกระเบน ฯ มีการจัดสถานที่ให้  
มีความน่าสนใจ อยู่ในระดับมาก เป็นอันดับที่ 1 ( $\bar{X} = 3.01, S.D. = 0.48$ )

นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อศูนย์ศึกษาการพัฒนาอ่าวคุ้งกระเบน ฯ มีการรักษาความ  
สะอาดเรียบร้อยภายในศูนย์ ฯ อยู่ในระดับมาก เป็นอันดับที่ 2 ( $\bar{X} = 2.96, S.D. = 0.48$ )

นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อศูนย์ศึกษาการพัฒนาอ่าวคุ้งกระเบน ฯ มีการดูแลด้าน  
ความปลอดภัยภายในศูนย์ ฯ อยู่ในระดับมาก เป็นอันดับที่ 3 ( $\bar{X} = 2.94, S.D. = 0.53$ )



ตารางที่ 3 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของนักท่องเที่ยวที่มีต่อศูนย์ศึกษา  
การพัฒนาอ่าวคุ้งกระเบน อันเนื่องมาจากพระราชดำริ จังหวัดจันทบุรี  
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกด้าน สิ่งอำนวยความสะดวก	ร้อยละของระดับความคิดเห็น				$\bar{X}$ $\bar{X}$ $\bar{X}$	S.D. S.D. S.D.	แปลความ แปลความ	อันดับ อันดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อย ที่สุด				
1. มีความสะดวกสบายด้านการ เดินทาง เช่น มีป้ายบอกการ เดินทางมาที่ศูนย์ ฯ	104 (25.50)	214 (53.50)	82 (20.50)	2 (0.50)	3.04	0.69	มาก	1
2. มีความสะดวกด้านเส้นทาง คมนาคมภายในศูนย์ ฯ	80 (20.00)	238 (59.50)	82 (20.50)	- (-)	3.00	0.64	มาก	3
3. มีความพร้อมด้านห้องบรรยาย ที่จัดเตรียมไว้เพียงใด	62 (15.50)	276 (69.50)	62 (15.50)	- (-)	3.00	0.56	มาก	2
4. มีความเพียงพอด้านถังขยะที่ จัดเตรียมไว้เพียงใด	58 (14.50)	248 (62.00)	94 (23.50)	- (-)	2.91	0.61	มาก	5
5. มีความเพียงพอด้าน โต๊ะ – เก้าอี้ ไว้รองรับนักท่องเที่ยวเพื่อนั่ง พักผ่อนหย่อนใจ	64 (16.00)	266 (66.50)	70 (17.50)	- (-)	2.99	0.58	มาก	4
ภาพรวม					2.99	0.45	มาก	

จากตารางที่ 3 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของนักท่องเที่ยวที่มีต่อศูนย์  
ศึกษาการพัฒนาอ่าวคุ้งกระเบน อันเนื่องมาจากพระราชดำริ จังหวัดจันทบุรี พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก  
สะดวกในภาพรวมนักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อศูนย์ศึกษาการพัฒนาอ่าวคุ้งกระเบน ฯ อยู่ใน  
ระดับมาก ( $\bar{X} = 2.99, S.D. = 0.45$ )

นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อศูนย์ศึกษาการพัฒนาอ่าวคุ้งกระเบน ฯ มีความสะดวกสบาย  
ด้านการเดินทาง อยู่ในระดับมาก เป็นอันดับที่ 1 ( $\bar{X} = 3.04, S.D. = 0.69$ )

นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อศูนย์ศึกษาการพัฒนาอ่าวคุ้งกระเบน ฯ มีความพร้อมด้าน  
ห้องบรรยายที่จัดเตรียมไว้เพียงใด อยู่ในระดับมาก เป็นอันดับที่ 2 ( $\bar{X} = 3.00, S.D. = 0.56$ )

นักท่องเที่ยงมีความพึงพอใจต่อศูนย์ศึกษาการพัฒนาอ่าวคุ้งกระเบน ๑ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีความสะดวกด้านเส้นทางคมนาคมภายในศูนย์ ๑ อยู่ในระดับมาก เป็นอันดับที่ 3 ( $\bar{X} = 3.00, S.D. = 0.64$ )

ตารางที่ 4 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของนักท่องเที่ยงที่มีต่อศูนย์ศึกษาการพัฒนาอ่าวคุ้งกระเบน อันเนื่องมาจากพระราชดำริ จังหวัดจันทบุรี ด้านข้อมูลข่าวสาร

ด้านข้อมูลข่าวสาร	ร้อยละของระดับความคิดเห็น				$\bar{X}$	S.D.	แปลความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด				
1. การบริการด้านข้อมูลข่าวสารที่ให้ความรู้ เช่น การจัดบอร์ดให้ความรู้แก่นักท่องเที่ยงในจุดต่างๆ ภายในบริเวณศูนย์ ๑	114 (28.50)	264 (66.00)	22 (5.50)	- (-)	3.23	0.54	มาก	1
2. มีความน่าสนใจในสื่อเอกสารให้ความรู้เกี่ยวกับเส้นทางศึกษาธรรมชาติป่าชายเลน	98 (24.50)	272 (68.00)	30 (7.500)	- (-)	3.17	0.54	มาก	2
ภาพรวม					3.20	0.47	มาก	

จากตารางที่ 4 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของนักท่องเที่ยงที่มีต่อศูนย์ศึกษาการพัฒนาอ่าวคุ้งกระเบน อันเนื่องมาจากพระราชดำริ จังหวัดจันทบุรี พบว่า ด้านข้อมูลข่าวสารในภาพรวมนักท่องเที่ยงมีความพึงพอใจต่อศูนย์ศึกษาการพัฒนาอ่าวคุ้งกระเบน ๑ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.20, S.D. = 0.47$ )

นักท่องเที่ยงมีความพึงพอใจต่อศูนย์ศึกษาการพัฒนาอ่าวคุ้งกระเบน ๑ มีความน่าสนใจในสื่อเอกสารให้ความรู้เกี่ยวกับเส้นทางศึกษาธรรมชาติป่าชายเลน อยู่ในระดับมาก เป็นอันดับที่ 1 ( $\bar{X} = 3.23, S.D. = 0.54$ )

นักท่องเที่ยงมีความพึงพอใจต่อศูนย์ศึกษาการพัฒนาอ่าวคุ้งกระเบน ๑ มีความน่าสนใจในสื่อเอกสารให้ความรู้เกี่ยวกับเส้นทางศึกษาธรรมชาติป่าชายเลน อยู่ในระดับมาก เป็นอันดับที่ 2 ( $\bar{X} = 3.17, S.D. = 0.54$ )

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของนักท่องเที่ยวที่มีต่อศูนย์ศึกษาการพัฒนา  
อ่าวคุ้งกระเบน อันเนื่องมาจากพระราชดำริ จังหวัดจันทบุรี ในภาพรวม

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว	$\bar{X}$	S.D.	แปลความ	อันดับ
ด้านสถานที่	2.97	0.37	มาก	3
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	2.99	0.45	มาก	2
ด้านข้อมูลข่าวสาร	3.20	0.47	มาก	1
ภาพรวม	3.02	0.34	มาก	

จากตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยภาพรวมของนักท่องเที่ยวที่มีความพึงพอใจต่อศูนย์ศึกษาการพัฒนาอ่าวคุ้งกระเบน อันเนื่องมาจากพระราชดำริ จังหวัดจันทบุรี อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.17, S.D. = 0.54$ ) พิจารณาในรายละเอียดเป็นรายด้านสรุปได้ดังนี้

นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อศูนย์ศึกษาการพัฒนาอ่าวคุ้งกระเบน ฯ ด้านข้อมูลข่าวสาร อยู่ในระดับมาก เป็นอันดับที่ 1 ( $\bar{X} = 3.20, S.D. = 0.47$ )

นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อศูนย์ศึกษาการพัฒนาอ่าวคุ้งกระเบน ฯ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก เป็นอันดับที่ 2 ( $\bar{X} = 2.99, S.D. = 0.45$ )

นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อศูนย์ศึกษาการพัฒนาอ่าวคุ้งกระเบน ฯ ด้านสถานที่ อยู่ในระดับมาก เป็นอันดับที่ 3 ( $\bar{X} = 2.97, S.D. = 0.37$ )

### ตอนที่ 3 การทดสอบสมมุติฐาน

สมมุติฐานที่ 1 นักท่องเที่ยวที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจในการมาท่องเที่ยวศูนย์ศึกษาการพัฒนาอ่าวคุ้งกระเบน อันเนื่องมาจากพระราชดำริ จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน

ตารางที่ 6 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจในการมาท่องเที่ยวศูนย์ศึกษาการพัฒนาอ่าวคุ้งกระเบน อันเนื่องมาจากพระราชดำริ จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	$\bar{x}$	S.D.	t	Sig
ชาย	166	3.19	0.50	0.42	0.68
หญิง	234	3.17	0.53		

จากตารางที่ 6 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจในการมาท่องเที่ยวศูนย์ศึกษาการพัฒนาอ่าวคุ้งกระเบน อันเนื่องมาจากพระราชดำริ จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามเพศ พบว่า นักท่องเที่ยวที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจในการมาท่องเที่ยวศูนย์ศึกษาการพัฒนาอ่าวคุ้งกระเบน อันเนื่องมาจากพระราชดำริ จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมุติฐานการวิจัย

สมมุติฐานที่ 2 นักท่องเที่ยวที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจในการมาท่องเที่ยวศูนย์ศึกษาการพัฒนาอ่าวคุ้งกระเบน อันเนื่องมาจากพระราชดำริ จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน

อายุ	$\bar{x}$	SD
ต่ำกว่า 20 ปี	3.00	0.00
20 - 40 ปี	3.21	0.57
41 - 60 ปี	3.12	0.41
61 ปีขึ้นไป	3.33	0.51

ตารางที่ 7 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจในการมาท่องเที่ยวศูนย์ศึกษาการพัฒนาอ่าวคุ้งกระเบน อันเนื่องมาจากพระราชดำริ จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามอายุ

แหล่งความแปรปรวน	<i>df</i>	<i>SS</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>	<i>Sig</i>
ระหว่างกลุ่ม	3	1.13	0.38	1.41	0.24
ภายในกลุ่ม	396	105.91	0.27		
รวม	399	107.04			

จากตารางที่ 7 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจในการมาท่องเที่ยวศูนย์ศึกษาการพัฒนาอ่าวคุ้งกระเบน อันเนื่องมาจากพระราชดำริ จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามอายุ พบว่า นักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยวมีอายุ 61 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อการมาท่องเที่ยวมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.33 (*S.D.* = 0.51) รองลงมา 20 – 40 ปี มีค่าเฉลี่ย 3.21 (*S.D.* = 0.57) ส่วนนักท่องเที่ยวที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี มีความพึงพอใจในการมาท่องเที่ยวน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.00 (*S.D.* = 0.00) ซึ่งจะเห็นได้ว่านักท่องเที่ยวที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อการมาท่องเที่ยว ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมุติฐานการวิจัย

สมมุติฐานที่ 3 นักท่องเที่ยวที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความพึงพอใจในการมาท่องเที่ยวศูนย์ศึกษาการพัฒนาอ่าวคุ้งกระเบน อันเนื่องมาจากพระราชดำริ จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน

สถานภาพสมรส	$\bar{x}$	<i>SD</i>
โสด	3.14	0.52
สมรส	3.19	0.51
หย่า/ ม่าย	3.22	0.55

ตารางที่ 8 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจในการมา  
ท่องเที่ยวศูนย์ศึกษาการพัฒนาอ่าวคุ้งกระเบน อันเนื่องมาจากพระราชดำริ จังหวัดจันทบุรี  
จำแนกตามสถานภาพสมรส

แหล่งความแปรปรวน	<i>df</i>	<i>SS</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>	<i>Sig</i>
ระหว่างกลุ่ม	2	0.29	0.15	0.55	0.58
ภายในกลุ่ม	397	106.75	0.27		
รวม	399	107.04			

จากตารางที่ 8 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจ  
ในการมาท่องเที่ยวศูนย์ศึกษาการพัฒนาอ่าวคุ้งกระเบน อันเนื่องมาจากพระราชดำริ จังหวัดจันทบุรี  
จำแนกตามสถานภาพสมรส พบว่า นักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยวมีสถานภาพหย่า/ม่าย มีความพึงพอใจ  
ต่อการมาท่องเที่ยวมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.22 (*S.D.* = 0.55) รองลงมาสถานภาพสมรส มีค่าเฉลี่ย 3.19  
(*S.D.* = 0.51) ส่วนนักท่องเที่ยวที่มีสถานภาพโสด มีความพึงพอใจในการมาท่องเที่ยวที่น้อยที่สุด มี  
ค่าเฉลี่ย 3.14 (*S.D.* = 0.52) ซึ่งจะเห็นได้ว่านักท่องเที่ยวที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีความพึงพอใจต่อ  
การมาท่องเที่ยว ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมุติฐานการวิจัย

สมมุติฐานที่ 4 นักท่องเที่ยวที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจในการมาท่องเที่ยว  
ศูนย์ศึกษาการพัฒนาอ่าวคุ้งกระเบน อันเนื่องมาจากพระราชดำริ จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน

การศึกษา	$\bar{x}$	<i>SD</i>
ประถมศึกษา	3.29	0.47
มัธยมศึกษา/ ปวช.	3.12	0.44
อนุปริญญา/ ปวส.	3.10	0.51
ปริญญาตรี/ สูงกว่าปริญญาตรี	3.26	0.55

ตารางที่ 9 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจในการมา  
ท่องเที่ยวศูนย์ศึกษาการพัฒนาอ่าวคุ้งกระเบน อันเนื่องมาจากพระราชดำริ จังหวัดจันทบุรี  
จำแนกตามระดับการศึกษา

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig
ระหว่างกลุ่ม	3	2.30	0.77	2.90	0.04*
ภายในกลุ่ม	396	104.73	0.26		
รวม	399	107.04			

จากตารางที่ 9 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจใน  
การมาท่องเที่ยวศูนย์ศึกษาการพัฒนาอ่าวคุ้งกระเบน อันเนื่องมาจากพระราชดำริ จังหวัดจันทบุรี  
จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า นักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยวมีการศึกษาระดับประถม มีความพึง  
พอใจต่อการมาท่องเที่ยวมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.29 (S.D. = 0.47) รองลงมา มีระดับการศึกษาปริญญา  
ตรี/สูงกว่าปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ย 3.26 (S.D. = 0.55) ส่วนนักท่องเที่ยวที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษา/  
ปวส. มีความพึงพอใจในการมาท่องเที่ยวที่น้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.10 (S.D. = 0.51) ซึ่งจะเห็นได้ว่า  
นักท่องเที่ยวที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการมาท่องเที่ยว แตกต่างกัน อย่างมี  
นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงยอมรับสมมติฐานการวิจัยและทดสอบความแตกต่างด้วยวิธีการ LSD  
(Least significant difference test) พบว่า มีความแตกต่างกันดังนี้ (ดังตารางที่ 9)

ตารางที่ 10 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post Hoc) ของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการมา  
ท่องเที่ยวศูนย์ศึกษาการพัฒนาอ่าวคุ้งกระเบน อันเนื่องมาจากพระราชดำริ จังหวัดจันทบุรี  
จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	$\bar{x}$	ประถมศึกษา	มัธยมศึกษา /ปวช.	อนุปริญญา /ปวส.	ปริญญาตรี/ สูง กว่าปริญญาตรี
ประถมศึกษา	3.29	-			
มัธยมศึกษา/ ปวช.	3.12		-		-0.14*
อนุปริญญา/ ปวส.	3.10			-	-0.16*
ปริญญาตรี/ สูงกว่าปริญญาตรี	3.26				-

\* $p < .05$

จากตารางที่ 10 เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่โดยใช้วิธีการ LSD (Least significant difference test) ระดับการศึกษากับความพึงพอใจในการมาท่องเที่ยวศูนย์ศึกษาการพัฒนาอ่าวคุ้งกระเบน อันเนื่องมาจากพระราชดำริ จังหวัดจันทบุรี พบว่า แตกต่างกัน 2 คู่ คือ

คู่ที่ 1 มัธยมศึกษา กับ ปริญญาตรี/ สูงกว่าปริญญาตรี

คู่ที่ 2 อนุปริญญา กับ ปริญญาตรี/ สูงกว่าปริญญาตรี

นักท่องเที่ยวที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี/ สูงกว่าปริญญาตรีมีความพึงพอใจในการมาท่องเที่ยวศูนย์ศึกษาการพัฒนาอ่าวคุ้งกระเบน อันเนื่องมาจากพระราชดำริ จังหวัดจันทบุรี แตกต่างไปจากนักท่องเที่ยวที่มีระดับศึกษามัธยมศึกษา/ ปวช. และ อนุปริญญา/ ปวส.

สมมุติฐานที่ 5 นักท่องเที่ยวที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการมาท่องเที่ยวศูนย์ศึกษาการพัฒนาอ่าวคุ้งกระเบน อันเนื่องมาจากพระราชดำริ จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน

อาชีพ	$\bar{x}$	SD
ค้าขาย	3.13	0.49
เกษตรกร	3.16	0.51
พนักงานบริษัทเอกชน	3.23	0.53
ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	3.22	0.55

ตารางที่ 11 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจในการมาท่องเที่ยวศูนย์ศึกษาการพัฒนาอ่าวคุ้งกระเบน อันเนื่องมาจากพระราชดำริ จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามอาชีพ

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig
ระหว่างกลุ่ม	3	0.78	0.26	0.97	0.41
ภายในกลุ่ม	396	106.26	0.27		
รวม	399	107.04			

จากตารางที่ 11 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจในการมาท่องเที่ยวศูนย์ศึกษาการพัฒนาอ่าวคุ้งกระเบน อันเนื่องมาจากพระราชดำริ จังหวัดจันทบุรี



จำแนกอาชีพ พบว่า นักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยวมีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจต่อการมาท่องเที่ยวมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.23 ( $S.D. = 0.53$ ) รองลงมาคืออาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีค่าเฉลี่ย 3.22 ( $S.D. = 0.55$ ) ส่วนนักท่องเที่ยวที่มีอาชีพเกษตรกร มีความพึงพอใจในการมาท่องเที่ยวที่น้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.16 ( $S.D. = 0.51$ ) ซึ่งจะเห็นได้ว่านักท่องเที่ยวที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการมาท่องเที่ยว ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 6 นักท่องเที่ยวที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจในการมาท่องเที่ยวศูนย์ศึกษาการพัฒนาอ่าวคุ้งกระเบน อันเนื่องมาจากพระราชดำริ จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน

รายได้ต่อเดือน	$\bar{x}$	$SD$
น้อยกว่า 5,000 บาท	3.14	0.66
5,000– 10,000 บาท	3.33	0.61
10,001 – 15,000 บาท	3.12	0.36
มากกว่า 15,000 บาท	3.03	0.58

ตารางที่ 12 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจในการมาท่องเที่ยวศูนย์ศึกษาการพัฒนาอ่าวคุ้งกระเบน อันเนื่องมาจากพระราชดำริ จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

แหล่งความแปรปรวน	$df$	$SS$	$MS$	$F$	$Sig$
ระหว่างกลุ่ม	3	5.19	1.73	6.73	0.00*
ภายในกลุ่ม	396	101.85	0.26		
รวม	399	107.04			

\* $p < .05$

จากตารางที่ 12 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจในการมาท่องเที่ยวศูนย์ศึกษาการพัฒนาอ่าวคุ้งกระเบน อันเนื่องมาจากพระราชดำริ จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามรายได้ต่อเดือน พบว่า นักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยวมีรายได้ต่อเดือน 5,000 – 10,000 บาท มีความพึงพอใจต่อการมาท่องเที่ยวมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.33 ( $S.D. = 0.61$ ) รองลงมาคือมีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่า 5,000 บาท มีค่าเฉลี่ย 3.14 ( $S.D. = 0.66$ ) ส่วนนักท่องเที่ยวที่มีรายได้ต่อเดือน มากกว่า 15,000

บาท มีความพึงพอใจในการมาท่องเที่ยวอย่างน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.03 ( $S.D. = 0.58$ ) ซึ่งจะเห็นได้ว่านักท่องเที่ยวที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันมีความพึงพอใจต่อการมาท่องเที่ยว แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงยอมรับสมมติฐานการวิจัยและทดสอบความแตกต่างด้วยวิธีการ LSD (Least significant difference test) พบว่า มีความแตกต่างกันดังนี้ (ดังตารางที่ 12)

ตารางที่ 13 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post Hoc) ของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการมาท่องเที่ยวศูนย์ศึกษาการพัฒนาอ่าวคุ้งกระเบน อันเนื่องมาจากพระราชดำริ จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	$\bar{x}$	น้อยกว่า5,000บาท	5,000 – 10,000บาท	10,001 – 15,000บาท	มากกว่า15,000บาท
น้อยกว่า5,000บาท	3.14				
5,000 – 10,000บาท	3.33		-	0.21*	0.30*
10,001 – 15,000บาท	3.12			-	
มากกว่า15,000บาท	3.03				-

\* $p < .05$

จากตารางที่ 13 เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่โดยใช้วิธีการ LSD (Least significant difference test) ระดับการศึกษากับความพึงพอใจในการมาท่องเที่ยวศูนย์ศึกษาการพัฒนาอ่าวคุ้งกระเบน อันเนื่องมาจากพระราชดำริ จังหวัดจันทบุรี พบว่า แตกต่างกัน 2 คู่ คือ

คู่ที่ 1 5,000 – 10,000 บาท กับ 10,001 – 15,000 บาท

คู่ที่ 2 5,000 – 10,000 บาท กับ มากกว่า 15,000 บาท

นักท่องเที่ยวที่มีรายได้ต่อเดือน 5,000 – 10,000 บาท มีความพึงพอใจในการมาท่องเที่ยวศูนย์ศึกษาการพัฒนาอ่าวคุ้งกระเบน อันเนื่องมาจากพระราชดำริ จังหวัดจันทบุรี แตกต่างไปจากนักท่องเที่ยวที่มีรายได้ต่อเดือน 10,000 - 15,000 บาท และ มากกว่า 15,000 บาท

สมมติฐานที่ 7 นักท่องเที่ยวที่มีภูมิลำเนาต่างกัน มีความพึงพอใจในการมาท่องเที่ยวศูนย์ศึกษาการพัฒนาอ่าวคุ้งกระเบน อันเนื่องมาจากพระราชดำริ จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน

ภูมิฐานะ	$\bar{x}$	SD
ภาคเหนือ	3.00	0.00
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	3.50	0.51
ภาคกลาง	3.10	0.43
ภาคตะวันออก	3.17	0.53
ภาคใต้	-	-

ตารางที่ 14 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจในการมาท่องเที่ยวศูนย์ศึกษาการพัฒนาอ่าวคุ้งกระเบน อันเนื่องมาจากพระราชดำริ จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามภูมิฐานะ

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig
ระหว่างกลุ่ม	3	4.03	1.34	5.17	0.00*
ภายในกลุ่ม	396	103.01	0.26		
รวม	399	107.04			

\* $p < .05$

จากตารางที่ 14 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจในการมาท่องเที่ยวศูนย์ศึกษาการพัฒนาอ่าวคุ้งกระเบน อันเนื่องมาจากพระราชดำริ จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามภูมิฐานะ พบว่า นักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยวมีภูมิฐานะภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีความพึงพอใจต่อการมาท่องเที่ยวมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.50 ( $S.D. = 0.51$ ) รองลงมาภูมิฐานะภาคตะวันออก มีค่าเฉลี่ย 3.17 ( $S.D. = 0.53$ ) ส่วนนักท่องเที่ยวที่มีภูมิฐานะภาคเหนือ มีความพึงพอใจในการมาท่องเที่ยวที่น้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.00 ( $S.D. = 0.00$ ) ซึ่งจะเห็นได้ว่านักท่องเที่ยวที่มีภูมิฐานะต่างกันมีความพึงพอใจต่อการมาท่องเที่ยว แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงยอมรับสมมุติฐานการวิจัยและทดสอบความแตกต่างด้วยวิธีการ LSD (Least significant difference test) พบว่ามีความแตกต่างกันดังนี้ (ดังตารางที่ 14)

ตารางที่ 15 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post Hoc) ของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการมา  
ท่องเที่ยว ศูนย์ศึกษาการพัฒนาอ่าวคุ้งกระเบน อันเนื่องมาจากพระราชดำริ จังหวัดจันทบุรี  
จำแนกตามภูมิภาค

ภูมิภาค	$\bar{x}$	ภาคเหนือ	ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	ภาคกลาง	ภาคตะวันออก	ภาคใต้
ภาคเหนือ	3.00	-				
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	3.50			0.40*	0.33*	
ภาคกลาง	3.10			-		
ภาคตะวันออก	3.17				-	
ภาคใต้	-					-

\* $p < .05$

จากตารางที่ 15 เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่โดยใช้วิธีการ LSD (Least significant difference test) ภูมิภาคกับความพึงพอใจในการมาท่องเที่ยวศูนย์ศึกษาการพัฒนาอ่าวคุ้งกระเบน อันเนื่องมาจากพระราชดำริ จังหวัดจันทบุรี พบว่า แตกต่างกัน 2 คู่ คือ

คู่ที่ 1 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ กับ ภาคกลาง

คู่ที่ 2 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ กับ ภาคตะวันออก

นักท่องเที่ยวที่มีภูมิภาคภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีความพึงพอใจในการมาท่องเที่ยวศูนย์ศึกษาการพัฒนาอ่าวคุ้งกระเบน อันเนื่องมาจากพระราชดำริ จังหวัดจันทบุรี แตกต่างไปจากนักท่องเที่ยวที่มีภูมิภาคภาคกลาง และ ภาคตะวันออก

ตารางที่ 16 สรุปการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน
1. นักท่องเที่ยวที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจในการมาท่องเที่ยวศูนย์ศึกษาการพัฒนาอ่าวคุ้งกระเบน อันเนื่องมาจากพระราชดำริ จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
2. นักท่องเที่ยวที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจในการมาท่องเที่ยวศูนย์ศึกษาการพัฒนาอ่าวคุ้งกระเบน อันเนื่องมาจากพระราชดำริ จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
3. นักท่องเที่ยวที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความพึงพอใจในการมาท่องเที่ยวศูนย์ศึกษาการพัฒนาอ่าวคุ้งกระเบน อันเนื่องมาจากพระราชดำริ จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
4. นักท่องเที่ยวที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจในการมาท่องเที่ยวศูนย์ศึกษาการพัฒนาอ่าวคุ้งกระเบน อันเนื่องมาจากพระราชดำริ จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน
5. นักท่องเที่ยวที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจในการมาท่องเที่ยวศูนย์ศึกษาการพัฒนาอ่าวคุ้งกระเบน อันเนื่องมาจากพระราชดำริ จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
6. นักท่องเที่ยวที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจในการมาท่องเที่ยวศูนย์ศึกษาการพัฒนาอ่าวคุ้งกระเบน อันเนื่องมาจากพระราชดำริ จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน
7. นักท่องเที่ยวที่มีภูมิลำเนาต่างกัน มีความพึงพอใจในการมาท่องเที่ยวศูนย์ศึกษาการพัฒนาอ่าวคุ้งกระเบน อันเนื่องมาจากพระราชดำริ จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน

**ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะของนักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยวศูนย์ศึกษาการพัฒนาอ่าวคุ้งกระเบน  
อันเนื่องมาจากพระราชดำริ จังหวัดจันทบุรี**

**1. ด้านสถานที่**

- ควรเพิ่มเติมรั้วกันบริเวณสะพานเดินศึกษาธรรมชาติป่าชายเลน จำนวน 26 ราย
- ควรดูแลความปลอดภัยภายในศูนย์ฯ จำนวน 10 ราย
- ควรปรับปรุงความสะอาดเรียบร้อยให้มากขึ้น จำนวน 6 ราย

**2. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก**

- ควรจัดทำห้องน้ำให้เพียงพอ จำนวน 16 ราย
- ควรมีถังขยะให้มากขึ้น จำนวน 14 ราย
- ควรมีร้านค้าเพื่อซื้อสินค้า เช่น น้ำดื่ม จำนวน 10 ราย
- ควรเพิ่มโต๊ะ – เก้าอี้ไว้บริการที่พิศพ่อนหย่อนใจ จำนวน 8 ราย
- ควรมีป้ายบอกทางมาศูนย์ให้ชัดเจนยิ่งขึ้น จำนวน 4 ราย

**3. ด้านข้อมูลข่าวสาร**

- เอกสารให้ความรู้มีจำนวนไม่เพียงพอต่อความต้องการ จำนวน 6 ราย
- ควรเพิ่มเติมความน่าสนใจในเอกสารให้ความรู้ จำนวน 2 ราย

## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อศูนย์ศึกษาการพัฒนาอ่าวคุ้งกระเบนอันเนื่องมาจากพระราชดำริ จังหวัดจันทบุรี” ในฐานะผู้ศึกษามีส่วนร่วมในการมาท่องเที่ยวที่ศูนย์ศึกษาการพัฒนาอ่าวคุ้งกระเบน อันเนื่องมาจากพระราชดำริ จังหวัดจันทบุรี ซึ่งมีการปรับปรุงและพัฒนาอย่างต่อเนื่องจนเป็นศูนย์ศึกษาการพัฒนาอ่าวคุ้งกระเบน อันเนื่องมาจากพระราชดำริ จังหวัดจันทบุรีที่สมบูรณ์ ประกอบกับมีนักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยวเป็นจำนวนมาก ขึ้นตามลำดับผู้วิจัยจึงทำการสำรวจความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อศูนย์ศึกษาการพัฒนาอ่าวคุ้งกระเบนอันเนื่องมาจากพระราชดำริ จังหวัดจันทบุรี ว่ามีความพึงพอใจอย่างไร โดยการศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ดังนี้ 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อศูนย์ศึกษาการพัฒนาอ่าวคุ้งกระเบน อันเนื่องมาจากพระราชดำริ จังหวัดจันทบุรี 2) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อศูนย์ศึกษาการพัฒนาอ่าวคุ้งกระเบน อันเนื่องมาจากพระราชดำริ จังหวัดจันทบุรี จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา อาชีพ รายได้ ภูมิภาค 3) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะของนักท่องเที่ยวที่มีต่อศูนย์ศึกษาการพัฒนาอ่าวคุ้งกระเบน อันเนื่องมาจากพระราชดำริ จังหวัดจันทบุรี โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างคือ นักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยวที่ศูนย์ศึกษาการพัฒนาอ่าวคุ้งกระเบนอันเนื่องมาจากพระราชดำริ จังหวัดจันทบุรี จำนวน 400 คน โดยการเปิดตารางสุ่มของ ทาโร ยามาเน่ (กิจฐเขต ไกรवास และ โกวิท กระจำง, 2551 หน้า 21) ทำการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วยค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) และค่าสถิติ t- test สำหรับทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยจากกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ใช้สถิติ One-way ANOVA ในการวิเคราะห์หาความแปรปรวนทางเดียวและหากพบว่ามี ความแตกต่างจะทำการทดสอบเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD (Least significant difference test) โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งผลการวิจัยจะนำเสนอตามลำดับดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของประชากรกลุ่มตัวอย่าง
2. ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อศูนย์ศึกษาการพัฒนาอ่าวคุ้งกระเบน อันเนื่องมาจากพระราชดำริ จังหวัดจันทบุรี
3. การทดสอบสมมุติฐาน
4. ข้อเสนอแนะของนักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยวที่ศูนย์ศึกษาการพัฒนาอ่าวคุ้งกระเบน อันเนื่องมาจากพระราชดำริ จังหวัดจันทบุรี

### สรุปผลการวิจัย

#### ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของประชากรกลุ่มตัวอย่าง

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยวที่ศูนย์ศึกษาการพัฒนาอ่าวคุ้งกระเบน อันเนื่องมาจากพระราชดำริ จังหวัดจันทบุรี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 20 – 40 ปีมากที่สุด มีสถานภาพสมรสมากที่สุด มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือสูงกว่าปริญญาตรีมากที่สุด อาชีพค้าขายและข้าราชการมากที่สุด มีรายได้ต่อเดือน 10,001 – 15,000 บาทมากที่สุด และพบว่ามีภูมิลำเนาภาคตะวันออกมากที่สุด

#### ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อศูนย์ศึกษาการพัฒนาอ่าวคุ้งกระเบนอันเนื่องมาจากพระราชดำริ จังหวัดจันทบุรี

ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อศูนย์ศึกษาการพัฒนาอ่าวคุ้งกระเบน อันเนื่องมาจากพระราชดำริ จังหวัดจันทบุรี พบว่า นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจด้านสถานที่ รองลงมาด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านข้อมูลข่าวสาร ซึ่งสามารถสรุปผลการวิจัยในแต่ละด้านได้ดังนี้

1. ด้านสถานที่ พบว่า นักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยวที่ศูนย์ศึกษาการพัฒนาอ่าวคุ้งกระเบน อันเนื่องมาจากพระราชดำริ จังหวัดจันทบุรี ด้านสถานที่ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเรื่องมีการจัดสถานที่ให้มีความน่าสนใจ เช่นการจัดบอร์ดให้ความรู้ด้านต่าง ๆ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ เรื่องมีการรักษาความสะอาดเรียบร้อยภายในศูนย์ศึกษาการพัฒนาอ่าวคุ้งกระเบน อันเนื่องมาจากพระราชดำริ จังหวัดจันทบุรี ส่วนเรื่องมีการดูแลด้านความปลอดภัยโดยมีพนักงานรักษาความปลอดภัยภายในศูนย์ศึกษาการพัฒนาอ่าวคุ้งกระเบน อันเนื่องมาจากพระราชดำริ จังหวัดจันทบุรี มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด



2. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า นักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยวที่ศูนย์ศึกษาการพัฒนาอ่าวคุ้งกระเบน อันเนื่องมาจากพระราชดำริ จังหวัดจันทบุรี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเรื่องมีความสะดวกสบายด้านการเดินทาง เช่น มีป้ายบอกการเดินทางมาที่ศูนย์ศึกษาการพัฒนาอ่าวคุ้งกระเบน อันเนื่องมาจากพระราชดำริ จังหวัดจันทบุรี มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ เรื่องมีความพร้อมด้านห้องบรรยายที่จัดเตรียมไว้เพียงใด ส่วนมีความเพียงพอด้านถังขยะที่จัดเตรียมไว้เพียงใด มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

3. ด้านข้อมูลข่าวสาร พบว่า นักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยวที่ศูนย์ศึกษาการพัฒนาอ่าวคุ้งกระเบน อันเนื่องมาจากพระราชดำริ จังหวัดจันทบุรี ด้านข้อมูลข่าวสาร ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีเรื่องการบริการด้านข้อมูลข่าวสารที่ให้ความรู้ เช่น การจัดบอร์ดให้ความรู้แก่นักท่องเที่ยวในจุดต่างๆ ภายในบริเวณศูนย์ศึกษาการพัฒนาอ่าวคุ้งกระเบน อันเนื่องมาจากพระราชดำริ จังหวัดจันทบุรี มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ เรื่องมีความน่าสนใจในสื่อเอกสารให้ความรู้เกี่ยวกับเส้นทางศึกษาธรรมชาติ ป่าชายเลน

### ตอนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน

ผลการทดสอบสมมติฐานเพื่อนำมาเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อศูนย์ศึกษาการพัฒนาอ่าวคุ้งกระเบน อันเนื่องมาจากพระราชดำริ จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า

1. นักท่องเที่ยวที่มี เพศ อายุ สถานภาพสมรสและอาชีพ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการมาท่องเที่ยวศูนย์ศึกษาการพัฒนาอ่าวคุ้งกระเบน อันเนื่องมาจากพระราชดำริ จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน

2. นักท่องเที่ยวที่มี ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือนและภูมิลำเนา ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการมาท่องเที่ยวศูนย์ศึกษาการพัฒนาอ่าวคุ้งกระเบน อันเนื่องมาจากพระราชดำริ จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะของนักท่งที่เกี่ยวข้องที่มาท่งที่เกี่ยวข้องที่ศูนย์ศึกษาการพัฒนาอ่าวคุ้งกระเบน อันเนื่องมาจากพระราชดำริ จังหวัดจันทบุรี**

จากข้อเสนอแนะของนักท่งที่เกี่ยวข้องที่มาท่งที่เกี่ยวข้องที่ศูนย์ศึกษาการพัฒนาอ่าวคุ้งกระเบน อันเนื่องมาจากพระราชดำริ จังหวัดจันทบุรี พบว่า นักท่งที่เกี่ยวข้องส่วนใหญ่ต้องการให้ผู้ดูแลศูนย์ศึกษาการพัฒนาอ่าวคุ้งกระเบน อันเนื่องมาจากพระราชดำริ จังหวัดจันทบุรี

**ด้านสถานที่**

1. บริเวณเส้นทางศึกษาธรรมชาติป่าชายเลน บริเวณสะพานเดินศึกษาควรเพิ่มรั้วกันเพื่อให้เกิดความปลอดภัยต่อผู้ที่กำลังเดินศึกษาธรรมชาติ

2. ควรเพิ่มเติมด้านการรักษาความปลอดภัยภายในศูนย์ศึกษาการพัฒนาอ่าวคุ้งกระเบน อันเนื่องมาจากพระราชดำริ จังหวัดจันทบุรี

**ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก**

1. ควรจัดทำห้องน้ำไว้บริเวณเส้นทางศึกษาธรรมชาติป่าชายเลนเพื่อไว้รองรับความต้องการนักท่งที่เกี่ยวข้อง

2. ควรมีถังขยะภายในบริเวณศูนย์ศึกษาการพัฒนาอ่าวคุ้งกระเบน อันเนื่องมาจากพระราชดำริ จังหวัดจันทบุรี และบริเวณเส้นทางศึกษาธรรมชาติป่าชายเลนให้มากขึ้น

**ด้านข้อมูลข่าวสาร**

1. มีการจัดทำเอกสารให้ความรู้มีจำนวนมากยิ่งขึ้นเพื่อให้เพียงพอต่อความต้องการของนักท่งที่เกี่ยวข้องที่ต้องการทราบข้อมูลข่าวสาร

2. ควรมีการปรับปรุงเนื้อหาและความน่าสนใจของเอกสารให้ความรู้ด้วยการใช้สีสันทในการจัดทำสื่อสิ่งพิมพ์ ใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายและเหมาะสม

## อภิปรายผล

นักท่องเที่ยวที่มีความพึงพอใจต่อการมาท่องเที่ยวศูนย์ศึกษาการพัฒนาอ่าวคุ้งกระเบน อันเนื่องมาจากพระราชดำริ จังหวัดจันทบุรี พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับผลการศึกษาของปรัชญา จันทราภักย์ (2542) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการ ณ สำนักงานเขตพญาไท กรุงเทพมหานคร ศึกษาเฉพาะกรณีงานทะเบียนราษฎร พบว่า ในภาพรวมประชาชนที่มาใช้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานเขตพญาไท กรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจในบริการที่ได้รับในระดับมาก ในประเด็นการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยด้านการมารับบริการกับความพึงพอใจในบริการ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจด้านข้อมูลข่าวสารมากที่สุด ส่วนด้านที่มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ด้านสถานที่ ซึ่งสามารถสรุปผลการวิจัยในแต่ละด้านได้ดังนี้

1. ด้านสถานที่ พบว่า ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยวที่ศูนย์ศึกษาการพัฒนาอ่าวคุ้งกระเบน อันเนื่องมาจากพระราชดำริ จังหวัดจันทบุรี ด้านสถานที่ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งจากผลการศึกษาดังกล่าวสอดคล้องกับผลการศึกษาของประยูร พงศ์พันธ์ (2548) ได้ศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการให้บริการของอุทยานแห่งชาติน้ำตกคลองแก้ว จังหวัดตราด

ดังนั้นผู้วิจัยจึงสรุปผลการศึกษาว่า ระดับความพึงพอใจนักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยวที่ศูนย์ศึกษาการพัฒนาอ่าวคุ้งกระเบน อันเนื่องมาจากพระราชดำริ จังหวัดจันทบุรี ด้านสถานที่ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ศูนย์ศึกษาการพัฒนาอ่าวคุ้งกระเบน อันเนื่องมาจากพระราชดำริ จังหวัดจันทบุรี มีการปรับปรุงและพัฒนาด้านสถานที่อย่างต่อเนื่อง จึงทำให้ระดับความพึงพอใจนักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยวที่ศูนย์ศึกษาการพัฒนาอ่าวคุ้งกระเบน อันเนื่องมาจากพระราชดำริ จังหวัดจันทบุรี ด้านสถานที่อยู่ในระดับมาก

2. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยวที่ศูนย์ศึกษาการพัฒนาอ่าวคุ้งกระเบน อันเนื่องมาจากพระราชดำริ จังหวัดจันทบุรี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งจากผลการศึกษาดังกล่าวสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ประยูร พงศ์พันธ์ (2548) ได้ศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการให้บริการของอุทยานแห่งชาติน้ำตกคลองแก้ว จังหวัดตราด

ดังนั้นผู้วิจัยจึงสรุปผลการศึกษาว่า ระดับความพึงพอใจนักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยวที่ศูนย์ศึกษาการพัฒนาอ่าวคุ้งกระเบน อันเนื่องมาจากพระราชดำริ จังหวัดจันทบุรี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

สะดวก ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ศูนย์ศึกษาการพัฒนาอ่าวคุ้งกระเบนอันเนื่องมาจากพระราชดำริ จังหวัดจันทบุรี มีการปรับปรุงและพัฒนาด้านสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น โต๊ะ – เก้าอี้ ห้องน้ำ ถังขยะ ห้องบรรยายอย่างต่อเนื่อง จึงทำให้ระดับความพึงพอใจนักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยวที่ศูนย์ศึกษาการพัฒนาอ่าวคุ้งกระเบน อันเนื่องมาจากพระราชดำริ จังหวัดจันทบุรี ด้านสถานที่อยู่ในระดับมาก

3. ด้านข้อมูลข่าวสาร พบว่า ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยวที่ศูนย์ศึกษาการพัฒนาอ่าวคุ้งกระเบน อันเนื่องมาจากพระราชดำริ จังหวัดจันทบุรี ด้านข้อมูลข่าวสาร ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งจากผลการศึกษาดังกล่าวสอดคล้องกับผลการศึกษาของสุริพร ภัทรพรนนท์ (2541) ได้ศึกษาทัศนคติของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ กรณีศึกษาอุทยานแห่งชาติในจังหวัดกาญจนบุรี

ดังนั้นผู้วิจัยจึงสรุปผลการศึกษาว่า ระดับความพึงพอใจนักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยวที่ศูนย์ศึกษาการพัฒนาอ่าวคุ้งกระเบน อันเนื่องมาจากพระราชดำริ จังหวัดจันทบุรี ด้านข้อมูลข่าวสาร ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ศูนย์ศึกษาการพัฒนาอ่าวคุ้งกระเบนอันเนื่องมาจากพระราชดำริ จังหวัดจันทบุรี มีการปรับปรุงและพัฒนาด้านข้อมูลข่าวสารอย่างต่อเนื่อง จึงทำให้ระดับความพึงพอใจนักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยวที่ศูนย์ศึกษาการพัฒนาอ่าวคุ้งกระเบนอันเนื่องมาจากพระราชดำริ จังหวัดจันทบุรี ด้านข้อมูลข่าวสารอยู่ในระดับมาก

#### **การเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อศูนย์ศึกษาการพัฒนาอ่าวคุ้งกระเบนอันเนื่องมาจากพระราชดำริ จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล**

ในการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อศูนย์ศึกษาการพัฒนาอ่าวคุ้งกระเบน อันเนื่องมาจากพระราชดำริ จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล เป็นการนำข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างมาทดสอบหาความแตกต่างกับความพึงพอใจนักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยวที่ศูนย์ศึกษาการพัฒนาอ่าวคุ้งกระเบน อันเนื่องมาจากพระราชดำริ จังหวัดจันทบุรี ซึ่งจากการทดสอบสมมติฐานการวิจัย พบว่า นักท่องเที่ยวที่มี เพศ อายุ สถานภาพสมรสและอาชีพ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อศูนย์ศึกษาการพัฒนาอ่าวคุ้งกระเบน อันเนื่องมาจากพระราชดำริ จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน

ในขณะที่นักท่องเที่ยวที่มีระดับการศึกษา รายได้และภูมิลำเนา ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการมาท่องเที่ยวที่ศูนย์ศึกษาการพัฒนาอ่าวคุ้งกระเบน อันเนื่องมาจากพระราชดำริ จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. เพศ พบว่า นักท่องเที่ยวที่มี เพศ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการมาท่องเที่ยวที่ศูนย์ศึกษาการพัฒนาอ่าวคุ้งกระเบน อันเนื่องมาจากพระราชดำริ จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน ซึ่งจากผลการศึกษาดังกล่าวสอดคล้องกับผลการศึกษาของวัชรภรณ์ จันทร์พุดผิงศ์ (2546) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนผู้มาใช้บริการสวนสาธารณะอุทยานสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์ เพื่อการออกกำลังกายและพักผ่อนหย่อนใจ เก็บตัวอย่างโดยวิธีสุ่มถามประชาชนผู้มาใช้บริการสวนสาธารณะแบบบังเอิญระหว่างวันที่ 20 – 26 มิถุนายน 2546 พบว่า เพศ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดบริการสวนสาธารณะโดยรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของภัทรวดี อิมศิริ (2548, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่องการใช้บริการสวนสาธารณะเขตลาดกระบัง ผลการศึกษาพบว่า เพศ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการใช้บริการสวนสาธารณะ ไม่แตกต่างกัน

ดังนั้น ในงานวิจัยฉบับนี้ผู้วิจัยจึงสรุปผลศึกษาว่า นักท่องเที่ยวที่มี เพศ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการมาท่องเที่ยวที่ศูนย์ศึกษาการพัฒนาอ่าวคุ้งกระเบน อันเนื่องมาจากพระราชดำริ จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าเพศชาย และเพศหญิง ในปัจจุบันมีความเท่าเทียมกัน ไม่ว่าจะเป็นเรื่องสิทธิเสรีภาพในด้านต่าง ๆ ดังนั้น เพศ ต่างกัน จึงทำให้ความพึงพอใจต่อการมาท่องเที่ยวที่ศูนย์ศึกษาการพัฒนาอ่าวคุ้งกระเบน อันเนื่องมาจากพระราชดำริ จังหวัดจันทบุรีไม่แตกต่างกัน

2. อายุ พบว่า นักท่องเที่ยวที่มี อายุ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการมาท่องเที่ยวที่ศูนย์ศึกษาการพัฒนาอ่าวคุ้งกระเบน อันเนื่องมาจากพระราชดำริ จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน ซึ่งจากผลการศึกษาดังกล่าวสอดคล้องกับผลการศึกษาของเวทิสรา กาญจนแก้ว (2545) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนผู้มาใช้บริการต่อการจัดการสวนสาธารณะ กรณีศึกษาสวนสาธารณะหนองประจักษ์ จังหวัดอุดรธานี ซึ่งเป็นสวนสาธารณะที่ได้มาตรฐานกรมอนามัยระดับดีมาก โดยศึกษาประชาชนที่มีอายุตั้งแต่ 15 ปี ขึ้นไป ผลการศึกษาพบว่า อายุ ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการจัดการสวนสาธารณะหนองประจักษ์ แตกต่างกัน วัชรภรณ์ จันทร์พุดผิงศ์ (2546) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนผู้มาใช้บริการสวนสาธารณะอุทยานสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์ ผลการศึกษาพบว่า อายุ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดบริการสวนสาธารณะโดยรวม แตกต่างกัน

ดังนั้น ในงานวิจัยฉบับนี้ผู้วิจัยจึงสรุปผลศึกษาว่า นักท่องเที่ยวที่มี อายุ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการมาท่องเที่ยวที่ศูนย์ศึกษาการพัฒนาอ่าวคุ้งกระเบน อันเนื่องมาจากพระราชดำริ จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะศูนย์ศึกษาการพัฒนาอ่าวคุ้งกระเบน อันเนื่องมาจากพระราชดำริ จังหวัดจันทบุรี นักท่องเที่ยวสามารถมาท่องเที่ยวได้ทุกกลุ่มอายุ ไม่ว่าจะมาพักผ่อน

หย่อนใจ หรือมาท่องเที่ยว ดังนั้น อายุ ต่างกัน จึงทำให้ความพึงพอใจต่อการมาท่องเที่ยวศูนย์ศึกษา การพัฒนาอ่าวคุ้งกระเบน อันเนื่องมาจากพระราชดำริ จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน

3. สถานภาพสมรส พบว่า นักท่องเที่ยวที่มี สถานภาพสมรส ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อ การมาท่องเที่ยวที่ศูนย์ศึกษาการพัฒนาอ่าวคุ้งกระเบน อันเนื่องมาจากพระราชดำริ จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน ซึ่งจากผลการศึกษาดังกล่าวสอดคล้องกับผลการศึกษาของสุริพร ภัทรพรนันท์ (2541) ศึกษาทัศนคติของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ กรณีศึกษาอุทยานแห่งชาติ ในจังหวัดกาญจนบุรี ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความรู้เกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิง อนุรักษ์บวกหรือส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ระดับปานกลางถึงสูง โดยมีทัศนคติต่อการให้ สิ่งแวดล้อมศึกษาในทิศทางบวกสูงสุด ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะให้มีการส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิง อนุรักษ์ ในอุทยานแห่งชาติของจังหวัดกาญจนบุรี

ดังนั้น ในงานวิจัยฉบับนี้ผู้วิจัยจึงสรุปผลศึกษาว่า นักท่องเที่ยวที่มี สถานภาพสมรส ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการมาท่องเที่ยวศูนย์ศึกษาการพัฒนาอ่าวคุ้งกระเบน อันเนื่องมาจาก พระราชดำริ จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะศูนย์ศึกษาการพัฒนาอ่าวคุ้งกระเบน อันเนื่องมาจากพระราชดำริ จังหวัดจันทบุรี มีนักท่องเที่ยวสามารถมาท่องเที่ยวเป็นจำนวนมาก ดังนั้นสถานภาพสมรส ต่างกัน จึงทำให้ความพึงพอใจต่อการมาท่องเที่ยวศูนย์ศึกษาการพัฒนาอ่าวคุ้ง กระเบนอันเนื่องมาจากพระราชดำริ จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน

4. ระดับการศึกษา พบว่า นักท่องเที่ยวที่มี ระดับการศึกษา ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อ การมาท่องเที่ยวที่ศูนย์ศึกษาการพัฒนาอ่าวคุ้งกระเบน อันเนื่องมาจากพระราชดำริ จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งจากผลการศึกษาดังกล่าวสอดคล้องกับผล การศึกษาของเวทิสรา กาญจนแก้ว (2545) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนผู้มาใช้ บริการต่อการจัดการสวนสาธารณะ กรณีศึกษาสวนสาธารณะหนองประจักษ์ จังหวัดอุดรธานี ซึ่ง เป็นสวนสาธารณะที่ได้มาตรฐานกรมอนามัย ระดับดีมาก โดยศึกษาประชาชนที่มีอายุตั้งแต่ 15 ปี ขึ้นไป ผลการศึกษาพบว่า ระดับการศึกษา แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการจัดการ สวนสาธารณะหนองประจักษ์ แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของคณิงนิจ เสกสรรสุคติกุล (2546, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและการ บริการในสวนพฤกษชาติคลองจั่นกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนที่มี ระดับ การศึกษา ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและการบริการด้านปริมาณในสวน พฤกษชาติคลองจั่น แตกต่างกัน

ดังนั้น ในงานวิจัยฉบับนี้ผู้วิจัยจึงสรุปผลศึกษา ว่านักท่องเที่ยวที่มี ระดับการศึกษา ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการมาท่องเที่ยวศูนย์ศึกษาการพัฒนาอ่าวคุ้งกระเบน อันเนื่องมาจาก

พระราชดำริ จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ที่มาท่องเที่ยว ศูนย์ศึกษาการพัฒนาอ่าวคุ้งกระเบน อันเนื่องมาจากพระราชดำริ จังหวัดจันทบุรี มีระดับการศึกษา ปริญญาตรี/สูงกว่า ซึ่งเป็นกลุ่มคนชั้นปัญญาชน มีทั้งความรู้และประสบการณ์ ทำให้มีมุมมองใน ภาพกว้าง และมองได้หลายมิติ หลายด้าน ดังนั้นจึงทำให้ ระดับการศึกษา ต่างกัน จึงทำให้ความพึงพอใจต่อการมาท่องเที่ยวศูนย์ศึกษาการพัฒนาอ่าวคุ้งกระเบน อันเนื่องมาจากพระราชดำริ จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน

5. อาชีพ พบว่า นักท่องเที่ยวที่มี อาชีพ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการมาท่องเที่ยวที่ศูนย์ ศึกษาการพัฒนาอ่าวคุ้งกระเบน อันเนื่องมาจากพระราชดำริ จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน ซึ่ง จากผลการศึกษาดังกล่าวสอดคล้องกับผลการศึกษาของปรัชญา จันทราภัย (2542) ได้ทำการศึกษา เรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการ ณ สำนักงานเขตพญาไท กรุงเทพมหานคร ศึกษาเฉพาะกรณีงานทะเบียนราษฎร พบว่า ในภาพรวมประชาชนที่มาใช้บริการ ด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานเขตพญาไท กรุงเทพมหานครมีความพึงพอใจในบริการที่ ได้รับในระดับมาก ในประเด็นการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและ ปัจจัยด้านการมารับบริการกับความพึงพอใจในบริการ พบว่า อาชีพ ต่างกัน ความพึงพอใจต่อการมา ท่องเที่ยวศูนย์ศึกษาการพัฒนาอ่าวคุ้งกระเบน อันเนื่องมาจากพระราชดำริ จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน

ดังนั้น ในงานวิจัยฉบับนี้ผู้วิจัยจึงสรุปผลศึกษาว่า นักท่องเที่ยวที่มี อาชีพ ต่างกัน มีความ พึงพอใจต่อการมาท่องเที่ยวศูนย์ศึกษาการพัฒนาอ่าวคุ้งกระเบน อันเนื่องมาจากพระราชดำริ จังหวัด จันทบุรี ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะศูนย์ศึกษาการพัฒนาอ่าวคุ้งกระเบน อันเนื่องมาจาก พระราชดำริ จังหวัดจันทบุรี มีนักท่องเที่ยวสามารถมาท่องเที่ยวเป็นจำนวนมากมีหลากหลายอาชีพ ที่ต้องการมาท่องเที่ยว ดังนั้น อาชีพ ต่างกันจึงทำให้ความพึงพอใจต่อการมาท่องเที่ยวศูนย์ศึกษาการ พัฒนาอ่าวคุ้งกระเบน อันเนื่องมาจากพระราชดำริ จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน

6. รายได้ต่อเดือน พบว่า นักท่องเที่ยวที่มี รายได้ต่อเดือน ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการ มาท่องเที่ยวที่ศูนย์ศึกษาการพัฒนาอ่าวคุ้งกระเบน อันเนื่องมาจากพระราชดำริ จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งจากผลการศึกษาดังกล่าวสอดคล้องกับผล การศึกษาของวิศิษฐ์ ธรรมศรี (2547, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ ต่อสิ่งอำนวยความสะดวกด้านนันทนาการในสวนหลวง ร.9 ผลการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวที่มี รายได้ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกด้านนันทนาการในสวนหลวง ร.9 แตกต่างกัน ประวีร์ พันธนิยะ (2544, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพของนโยบายโครงการ สวนสาธารณะของกรมธนารักษ์ ผลการศึกษา พบว่า รายได้ ของประชาชนมีความสัมพันธ์กับการใช้ บริการสวนสาธารณะอุทยานเบญจสิรินัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ดังนั้น ในงานวิจัยฉบับนี้ผู้วิจัยจึงสรุปผลศึกษาว่านักท่องเที่ยวที่มี รายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการมาท่องเที่ยวศูนย์ศึกษาการพัฒนาอ่าวคุ้งกระเบน อันเนื่องมาจากพระราชดำริ จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ที่มาท่องเที่ยวศูนย์ศึกษาการพัฒนาอ่าวคุ้งกระเบน อันเนื่องมาจากพระราชดำริ จังหวัดจันทบุรี มีรายได้ต่อเดือนเป็นเหตุที่ทำให้ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจ ดังนั้นจึงทำให้รายได้ต่อเดือน ต่างกัน จึงทำให้ความพึงพอใจต่อการมาท่องเที่ยวศูนย์ศึกษาการพัฒนาอ่าวคุ้งกระเบน อันเนื่องมาจากพระราชดำริ จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน

7. ภูมิลาเนา พบว่า นักท่องเที่ยวที่มี ภูมิลาเนา ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการมาท่องเที่ยวที่ศูนย์ศึกษาการพัฒนาอ่าวคุ้งกระเบน อันเนื่องมาจากพระราชดำริ จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งจากผลการศึกษาดังกล่าวสอดคล้องกับผลการศึกษาของสุริพร ภัทรพรนนท์ (2541) ได้ทำการศึกษาเรื่องทัศนคติของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ กรณีศึกษาอุทยานแห่งชาติ ในจังหวัดกาญจนบุรี ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความรู้เกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์บวกหรือส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ระดับปานกลางถึงสูง โดยมีทัศนคติต่อการให้สิ่งแวดล้อมศึกษาในทิศทางบวกสูงสุด ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะให้มีการส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ ในอุทยานแห่งชาติของจังหวัดกาญจนบุรี

ดังนั้น ในงานวิจัยฉบับนี้ผู้วิจัยจึงสรุปผลศึกษาว่านักท่องเที่ยวที่มี ภูมิลาเนา ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการมาท่องเที่ยวศูนย์ศึกษาการพัฒนาอ่าวคุ้งกระเบน อันเนื่องมาจากพระราชดำริ จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ที่มาท่องเที่ยวศูนย์ศึกษาการพัฒนาอ่าวคุ้งกระเบน อันเนื่องมาจากพระราชดำริ จังหวัดจันทบุรี มีภูมิทัศน์ที่แตกต่างกันมาประกอบกับความสวยงามของศูนย์ศึกษาการพัฒนาอ่าวคุ้งกระเบน อันเนื่องมาจากพระราชดำริ จังหวัดจันทบุรี ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจ ดังนั้นจึงทำให้ ภูมิลาเนา ต่างกัน จึงทำให้ความพึงพอใจต่อการมาท่องเที่ยวศูนย์ศึกษาการพัฒนาอ่าวคุ้งกระเบน อันเนื่องมาจากพระราชดำริ จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน

### ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยวที่ศูนย์ศึกษาการพัฒนาอ่าวคุ้งกระเบน อันเนื่องมาจากพระราชดำริ จังหวัดจันทบุรี พบว่า ในภาพรวม นักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยวมีระดับความพึงพอใจในด้านสถานที่ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด



ดังนั้นศูนย์ศึกษาการพัฒนาอ่าวคุ้งกระเบน อันเนื่องมาจากพระราชดำริ จังหวัดจันทบุรี ในฐานะผู้รับผิดชอบควรมีนโยบาย จัดสรรงบประมาณ เปลี่ยนแปลงและปรับปรุงในด้านสถานที่ ภายในศูนย์ศึกษาการพัฒนาอ่าวคุ้งกระเบน อันเนื่องมาจากพระราชดำริ จังหวัดจันทบุรี

#### ด้านสถานที่

- ผู้ที่มีหน้าที่รับผิดชอบควรมีนโยบายบำรุงสถานที่ภายในศูนย์ศึกษาการพัฒนาอ่าวคุ้งกระเบน อันเนื่องมาจากพระราชดำริ จังหวัดจันทบุรี ให้เหมาะสมเพียงพอต่อความต้องการของนักท่องเที่ยว เพื่อประโยชน์ต่อนักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยว

#### ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

- ผู้ที่มีหน้าที่รับผิดชอบควรมีนโยบายในการจัดสรรงบประมาณนำมาปรับปรุงเพิ่มเติม สิ่งอำนวยความสะดวกภายในศูนย์ศึกษาการพัฒนาอ่าวคุ้งกระเบน อันเนื่องมาจากพระราชดำริ จังหวัดจันทบุรี เพื่อรองรับความต้องการของนักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยว

#### ด้านข้อมูลข่าวสาร

- ผู้ที่มีหน้าที่รับผิดชอบด้านข้อมูลข่าวสาร ควรมีการปรับปรุงเนื้อหาข้อมูลข่าวสารให้มีความทันสมัยและมีการส่งเสริมนโยบายในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารให้กับนักท่องเที่ยวและประชาชนที่มาจังหวัดจันทบุรีให้รับทราบ

#### ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

##### ด้านสถานที่

- บริเวณเส้นทางศึกษาธรรมชาติป่าชายเลน บริเวณสะพานเดินศึกษาควรมีรั้วกันเพื่อให้เกิดความปลอดภัยต่อผู้ที่กำลังเดินศึกษาธรรมชาติ

##### ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

- ควรจัดทำห้องน้ำไว้บริเวณเส้นทางศึกษาธรรมชาติป่าชายเลนเพื่อไว้รองรับความต้องการนักท่องเที่ยว

##### ด้านข้อมูลข่าวสาร

- มีการจัดทำเอกสารให้ความรู้มีจำนวนมากยิ่งขึ้นเพื่อให้เพียงพอต่อความต้องการของนักท่องเที่ยวที่ต้องการทราบข้อมูลข่าวสาร

#### ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

1. การศึกษาวิจัยควรศึกษาอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งมีการศึกษาเชิงคุณภาพหรือสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In - depth Interview) ควบคู่ไปกับการศึกษาเชิงปริมาณ ซึ่งจะเป็นการศึกษาที่

ครอบคลุมทุกมิติเพื่อให้ทราบถึงความต้องการอย่างแท้จริงของท้องถิ่นที่ศูนย์ศึกษาการพัฒนาอ่าว  
คุ้งกระเบน อันเนื่องมาจากพระราชดำริ จังหวัดจันทบุรี

2. ควรทำการศึกษาวิจัยในด้านประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรภายในศูนย์ศึกษาการ  
พัฒนาอ่าวคุ้งกระเบน อันเนื่องมาจากพระราชดำริ จังหวัดจันทบุรี ศึกษาการพัฒนาอ่าวคุ้งกระเบน  
อันเนื่องมาจากพระราชดำริ จังหวัดจันทบุรี และนำข้อมูลมาเปรียบเทียบกับผลการดำเนินงานใน  
ปัจจุบันเพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไขอย่างต่อเนื่องเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการปฏิบัติงาน

มหาวิทยาลัยบูรพา  
Burapha University

มหาวิทยาลัยบูรพา  
Burapha University

บรรณานุกรม

## บรรณานุกรม

- เกรียงเดช รัตนวงษ์สิงห์. (2542). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของอำเภอด้าน ทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน ศึกษากรณีอำเภอเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี. ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหาร ศาสตร์.
- คนึงนิจ เสกสรรสุคติกุล. (2546). ความคิดเห็นของประชาชนต่อสิ่งอำนวยความสะดวก และการบริการในสวนพฤกษชาติคลองจั่น กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์ มหาบัณฑิต สาขาการบริหารทรัพยากรป่าไม้, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- คมสัน ชาญชัยกรวิทย์. (2542). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะด้านรักษา ความสะอาด กรณีศึกษาเทศบาลเมืองศรีราชา อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี. ภาคนิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขานโยบายสาธารณะบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ฉริน อุดมเลิศ. (2540). ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานทะเบียนของสำนักทะเบียน อำเภอเมืองฉะเชิงเทรา. ภาคนิพนธ์ คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหาร ศาสตร์.
- ฐปณี สุวรรณฉัตรชัย. (2542). การแสวงหาข่าวสารการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจของ นักท่องเที่ยวที่มีต่อข่าวสารของศูนย์การส่งเสริมการท่องเที่ยว. กรุงเทพมหานคร.
- ธีระศักดิ์ วรรณสุข. (2537) ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกับธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขา อำนาจเจริญ. วิทยานิพนธ์บัณฑิตพัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒน บริหารศาสตร์.
- นิเมธ พรหมพยัค. (2542). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานเทศบาลสุ โขทัย. ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒน บริหารศาสตร์.
- ปรวีร์ พันชนิยะ. (2544). ประสิทธิผลของนโยบายโครงการสวนสาธารณะของกรมธนารักษ์. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย รามคำแหง.

- ปรัชญา จันทราภักย์. (2542). *ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการ ณ สำนักงานเขตพญาไท กรุงเทพมหานคร ศึกษาเฉพาะกรณีงานทะเบียนราษฎร*. ภาคนิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ประดับ นวลลออ. (2542). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานทะเบียนอำเภอบันนังสตา จังหวัดยะลา*. ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ประยูร พงศ์พันธ์. (2548). *ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการให้บริการของอุทยานแห่งชาติน้ำตกคลองแก้ว จังหวัดตราด*. ปัญหาพิเศษหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาบริหารทั่วไป วิทยาลัยการบริการรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ปัญญา ต้นเงิน. (2542). *ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี*. ภาคนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขานโยบายสาธารณะ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- พงศธร ถาวรวงศ์. (2541). *ทัศนคติและความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลต่อระบบการให้บริการของเทศบาลเมืองคะเช็งเทรา ศึกษากรณีด้านงานทะเบียนราษฎร*. ภาคนิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขา นโยบายสาธารณะ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- พิทักษ์ ยินดีจันทร์. (2542). *ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของอาสาสมัครสาธารณสุขหมู่บ้านที่ปฏิบัติงานในศูนย์สาธารณสุขมูลฐานชุมชนในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี*. ภาคนิพนธ์สาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต คณะสาธารณสุขศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ไพโรจน์ พานิชกุล. (2543). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองปัตตานี*. ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ภัทราวดี อิมศิริ. (2548). *การให้บริการสวนสาธารณะเขตลาดกระบัง*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- รัฐวุฒิ เจียมศรีพงษ์. (2541). *ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดสภาพแวดล้อมบริเวณชายหาดบางแสน จังหวัดชลบุรี*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.

- วัชรภรณ์ จันทร์พุดพิงศ์. (2546). ความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการสวนสาธารณะอุทยานสวรรค์. (เอกสารอัดสำเนา). ศูนย์อนามัยที่ 8 นครสวรรค์.
- วันทนา สรุชีวัน. (2541). การเปิดรับข่าวสาร ความรู้ ทักษะคตินของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศกับการเดินทางมาท่องเที่ยวประเทศไทยในปีพุทธศักราช 2541 – 2542.
- วิศิษฐ์ ธรรมศรี. (2547). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกด้านนันทนาการในสวนหลวง ร.9. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาการบริหารทรัพยากรป่าไม้, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- เวทิสรา กาญจนแก้ว. (2544). ความพึงพอใจของประชาชนผู้มาใช้บริการต่อการจัดการสวนสาธารณะ: กรณีศึกษาสวนสาธารณะหนองประจักษ์ จังหวัดอุดรธานี. วิทยานิพนธ์สังคมศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสิ่งแวดล้อม. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.
- สมิต สัมภูกร. (2546). การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ. กรุงเทพฯ: สายธาร.
- สุขสันต์ ส่งประเสริฐ. (2542). ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่องานบริการของตำรวจสถานีภูธรตำบลพญา. ปัญหาพิเศษหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารทั่วไป วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สุรศักดิ์ ชิดชอบ. (2548). ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการท่องเที่ยวในเกาะช้าง จังหวัดตราด. ปัญหาพิเศษหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารทั่วไป วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สุนี พิพิธโกศลวงศ์และนันทมน เฝ้ายแหลม. (2545). ศูนย์สาธารณสุขมูลฐานชุมชนกับการพึ่งตนเองทางสุขภาพของประชาชนจังหวัดระยอง. สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดระยอง.
- สุรีพร ภัทรพรนนท์. (2541). ทักษะคตินของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์กรณีศึกษาอุทยานแห่งชาติในจังหวัดกาญจนบุรี. ปัญหาพิเศษหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารทั่วไป วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สุวัฒน์ บุญเรือง. (2545). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสุนทรภู่ศึกษาเฉพาะด้านการจัดเก็บรายได้. ภาคนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขา นโยบายสาธารณะบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- อนุเทพ เบื้องบน. (2544). การศึกษาความพึงพอใจการให้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขามอบดาพุด. ภาคนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขา นโยบายสาธารณะบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.

- อรรถพล ทรูเวโร. (2540). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสำนักทะเบียนอำเภอ  
ตระการพืชผล จังหวัดอุบลราชธานี. ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพัฒนา  
สังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- อร่าม สัมพะวงศ์. (2541). ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการของสำนักทะเบียน  
อำเภอเขมราฐ จังหวัดอุบลราชธานี. ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพัฒนา  
สังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

มหาวิทยาลัยบูรพา  
Burapha University

มหาวิทยาลัยบูรพา  
Burapha University

ภาคผนวก





อันเนื่องมาจากพระราชดำริ

ศูนย์ศึกษาการพัฒนาอ่าวคุ้งกระเบน

อันเนื่องมาจากพระราชดำริ



ศูนย์ศึกษาการพัฒนาอ่าวคุ้งกระเบน อันเนื่องมาจากพระราชดำริ

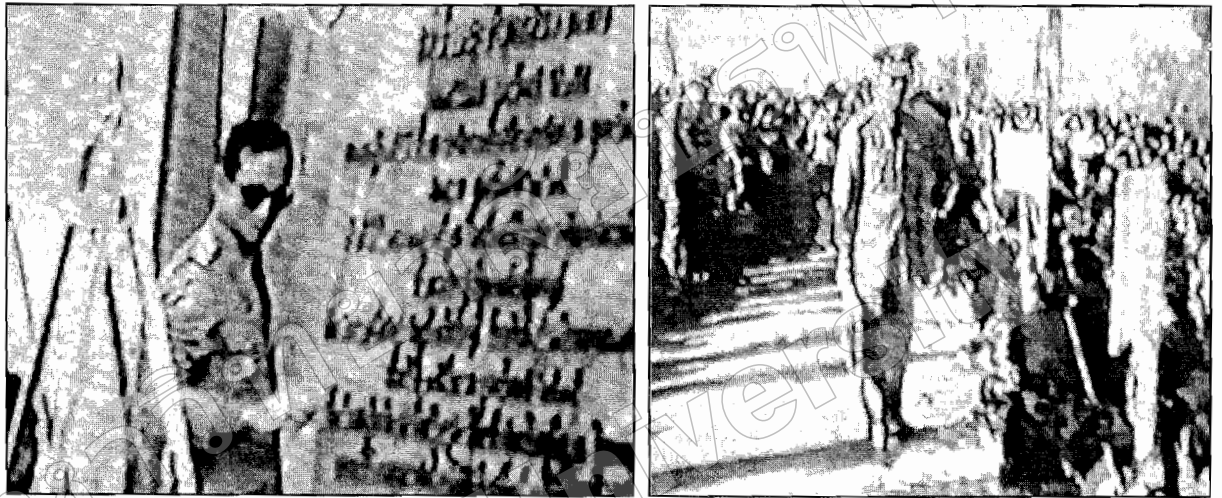
ตำบลคลองขุด อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี

โทร 0 3938 8116-8 โทรสาร 0 3938 8119

### 1. สภาพปัญหา

ทรัพยากรธรรมชาติที่มีคุณค่าบริเวณอ่าวคุ้งกระเบนเริ่มเสื่อมโทรม มีการจับสัตว์น้ำในปริมาณที่เกินระดับความเหมาะสมของการขยายพันธุ์ ทำให้แหล่งประมงที่เคยอุดมสมบูรณ์ลดปริมาณลง การเพาะปลูกได้รับความเสียหายจากการที่น้ำทะเลเอ่อท่วมถึงป่าชายเลน พื้นที่เขตสงวนถูกบุกรุกกลายเป็นป่าเสื่อมโทรมจำนวนมาก

### 2. แนวพระราชดำริ



พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวทรงห่วงใยราษฎรที่ประสบปัญหาความเสื่อมโทรมของทรัพยากรดังกล่าว จึงมีพระราชดำริที่จะทำการศึกษาพัฒนาพื้นที่ในเขตที่ดินชายทะเล เพื่อแนะนำให้ประชาชนได้มีความรู้และความสำคัญของการใช้และอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติด้านต่าง ๆ อย่างเหมาะสม จึงพระราชทานพระราชดำริแก่ผู้ว่าราชการจังหวัดจันทบุรี เมื่อวันที่ 28 ธันวาคม 2524 ดังนี้

**“ให้พิจารณาพื้นที่เหมาะสมจัดทำโครงการพัฒนาอาชีพการประมงและการเกษตร  
ในเขตพื้นที่ดินชายฝั่งทะเลของจังหวัดจันทบุรี”**

ต่อมาเมื่อวันที่ 30 ธันวาคม 2524 พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวได้มีพระราชดำริเพิ่มเติม พระตำหนักจิตตาคาร โขฐาน กับนายเล็ก จินดาสงวน และนายสุหะ ถนอมสิงห์ เกี่ยวกับโครงการพัฒนาที่จะเกิดขึ้นในเขตจังหวัดจันทบุรี

**“ให้พิจารณาจัดหาพื้นที่ป่าสงวนเสื่อมโทรม หรือพื้นที่สาธารณประโยชน์  
เพื่อจัดตั้งศูนย์ศึกษาการพัฒนา เช่นเดียวกับศูนย์ศึกษาการพัฒนาเขาหินซ้อน  
ให้เป็นศูนย์ศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนาในเขตพื้นที่ชายทะเล”**

### 3. การดำเนินงานสนองพระราชดำริ

ศูนย์ศึกษาการพัฒนาอ่าวคุ้งกระเบน ฯ โดยกรมประมง ได้ดำเนินงานสนองพระราชดำริ ด้วยการดำเนินการแบบบูรณาการ จากหน่วยงาน 7 กระทรวง/ สำนัก ดังนี้

- 1) กระทรวงเกษตรและสหกรณ์
- 2) กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
- 3) กระทรวงศึกษาธิการ
- 4) กระทรวงสาธารณสุข
- 5) กระทรวงมหาดไทย
- 6) กระทรวงการคลัง
- 7) สำนักนายกรัฐมนตรี

โดยดำเนินการพัฒนาด้าน “การจัดการทรัพยากรชายฝั่งจากยอดเขาสู่ท้องทะเล”

เมื่อวันที่ 24 และ 25 มีนาคม 2525 หม่อมเจ้าจักรพันธ์เพ็ญศิริ จักรพันธุ์ องคมนตรี พร้อมด้วยเจ้าหน้าที่ของส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง ได้เดินทางไปศึกษาและสำรวจพื้นที่บริเวณที่จะดำเนินการจัดสร้าง โครงการศูนย์ศึกษาพัฒนาการเกษตรจันทบุรี ในเขตตำบลแสง อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี และพื้นที่บริเวณที่จะดำเนินการจัดสร้างศูนย์ศึกษาการพัฒนาอ่าวคุ้งกระเบน ในเขตตำบลคลองขุด อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี เพื่อให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องทราบและดำเนินการให้บรรลุเป้าหมายต่อไป ผลการสำรวจสภาพป่าชายเลนบริเวณอ่าวคุ้งกระเบน อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี พบว่าสภาพป่าที่เคยอุดมสมบูรณ์ไปด้วยพันธุ์ไม้โตเร็ว และเป็นแหล่งอาหารของสัตว์น้ำจำนวนมากได้เริ่มเสื่อมโทรมลงในทุกด้าน มีการจับสัตว์น้ำในปริมาณที่เกินระดับความเหมาะสมต่อการขยายพันธุ์ ทำให้ทรัพยากรประมงที่เคยอุดมสมบูรณ์ลดปริมาณลง การเพาะปลูกได้รับความเสียหายจากการที่น้ำทะเลเอ่อล้นถึงป่าชายเลน พื้นที่เขตสงวนถูกราษฎรบุกรุกเข้าจับจองและประกอบอาชีพ กลายเป็นป่าเสื่อมโทรม ผลกระทบเหล่านี้จะก่อให้เกิดผลเสียหายต่อชีวิตความเป็นอยู่ในอนาคต จากการพิจารณาเห็นว่าสภาพพื้นที่ดังกล่าว สามารถพัฒนาการเพาะเลี้ยงสัตว์น้ำชายฝั่ง และจัดตั้งสถานีเพาะพันธุ์สัตว์น้ำเพื่อประโยชน์แก่ราษฎรและชุมชนโดยรอบได้อย่างดียิ่ง จึงมอบหมายให้กรมประมง เป็นหน่วยงานหลักในการดำเนินงานโครงการ โดยรับมอบงานจากหน่วยราชการที่ร่วมดำเนินการช่วยเหลือในการก่อสร้างหรือดำเนินงานต่าง ๆ ในส่วนที่เกี่ยวข้องที่เสร็จตามแผนงานที่กำหนดไว้แล้วนั้น ไปปฏิบัติให้เกิดประโยชน์บรรลุเป้าหมายตามพระราชดำริต่อไป

จากแนวพระราชดำริที่พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว ได้พระราชทานไว้ และยุทธศาสตร์การพัฒนาระเทศ ศูนย์ศึกษาการพัฒนาอ่าวคุ้งกระเบนฯ จึงกำหนดกรอบแนวคิดและวิสัยทัศน์การพัฒนา ดังนี้

1) ให้ศูนย์ศึกษาการพัฒนาอ่าวคุ้งกระเบนฯ เป็นศูนย์ฯ ที่ดำเนินการศึกษาทดลองวิจัย ทั้งในด้านเกษตรกรรมและด้านอื่น ๆ ซึ่งสอดคล้องกับวิถีชีวิตและพื้นที่ของราษฎร รวมถึงการอนุรักษ์และฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติ

2) ศูนย์ศึกษาที่เป็นแหล่งรวบรวมความรู้ทางวิชาการที่สมบูรณ์แบบ สามารถให้บริการแก่ราษฎรที่เข้ามาศึกษาหาความรู้ได้ทุก ๆ เรื่อง หรือเป็นศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (one stop service for farmer)

3) เป็นพิพิธภัณฑ์ธรรมชาติที่มีชีวิตที่ราษฎรจะเข้ามาศึกษาดูงาน และนำไปปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง โดยมีรูปแบบการพัฒนาเป็นแบบผสมผสานหรือสหวิทยาการ

4) ให้ความสำคัญกับการดำเนินงานขยายผลไปสู่ราษฎรให้มากยิ่งขึ้น โดยมุ่งเน้นการพัฒนาศักยภาพของพื้นที่ในหมู่บ้านรอบศูนย์ฯ ซึ่งยังไม่มี การดำเนินงานมาก่อน โดยเฉพาะในเรื่องของการพัฒนาที่ดินทั้งดินเค็มและดินเปรี้ยว รวมทั้งงานวิชาการเกษตร

5) ส่งเสริมและพัฒนาแผนงานท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์บริเวณโดยรอบศูนย์ศึกษาการพัฒนาอ่าวคุ้งกระเบนฯ อย่างเป็นระบบเพื่อปลูกฝังและให้ความรู้แก่ประชาชนทั่วไป ในด้านของการดูแลและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ

#### 4. วิสัยทัศน์

จากผลการดำเนินงานในระยะที่ผ่านมาและการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมของศูนย์ศึกษาการพัฒนาอ่าวคุ้งกระเบนฯ รวมทั้งนโยบายการดำเนินงานศูนย์ศึกษาการพัฒนาฯ ในปัจจุบัน จึงกำหนดวิสัยทัศน์การพัฒนา ดังนี้

“เป็นศูนย์ศึกษาการเรียนรู้การพัฒนาทุกมิติในภูมิภาค โดยมีตัวแบบความสำเร็จ การพัฒนามองเห็นเป็นรูปธรรม มีการสาธิตการพัฒนาในลักษณะพิพิธภัณฑ์ธรรมชาติที่มีชีวิต เป็นต้นแบบการบริหารจัดการแบบบูรณาการ สามารถให้บริการในลักษณะ ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ สามารถสนองพระราชดำริได้อย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ ส่งผลต่อการดำเนินชีวิตของประชาชนบนพื้นฐานของความพอเพียงและบังเกิดความสุขอย่างแท้จริง”

#### 5. ยุทธศาสตร์

1. ด้านการศึกษาและพัฒนากการประมงและการเพาะเลี้ยงชายฝั่ง
2. ด้านการศึกษาและพัฒนาและการเกษตรและอาชีพ
3. ด้านการศึกษาและพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
4. ด้านการพัฒนาสังคมและคุณภาพชีวิต
5. ด้านการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงนิเวศน์

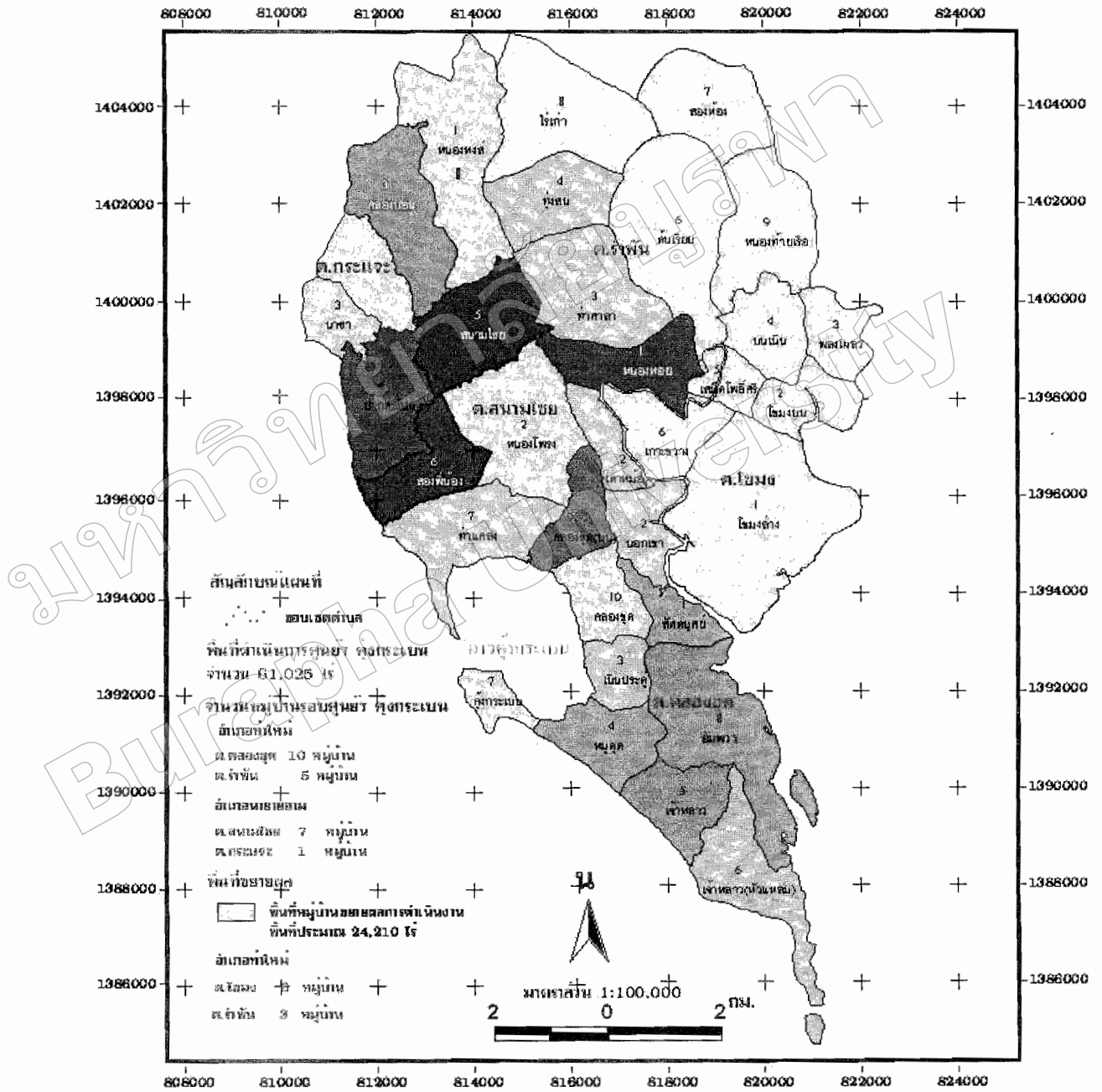
## 6. ด้านการบริหารจัดการ

### 6. วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษารูปแบบการจัดการทรัพยากรชายฝั่งอย่างยั่งยืน
2. เพื่อเป็นศูนย์กลางในการอบรมและเผยแพร่ผลการศึกษาด้านการจัดการทรัพยากรชายฝั่งให้แก่ส่วนราชการและภาคเอกชนทั่วไป
3. เพื่อยกระดับฐานะความเป็นอยู่อาชีพของราษฎรบริเวณรอบอ่าวคุ้งกระเบนและพื้นที่ใกล้เคียง โดยมุ่งเน้นพัฒนาช่วยเหลือราษฎรที่มีฐานะยากจน
4. เพื่อพัฒนาด้านการประมงและการเพาะเลี้ยงสัตว์น้ำชายฝั่ง เพื่อเป็นการเพิ่มผลผลิตของประเทศและเป็นพื้นฐานของการพัฒนาด้านการประมง ตลอดจนพัฒนากิจกรรมทางด้านอื่นๆ ควบคู่ไปด้วย
5. เพื่ออนุรักษ์สภาพแวดล้อมและคุณภาพทางธรรมชาติให้คงลักษณะพิเศษของพื้นที่เอาไว้

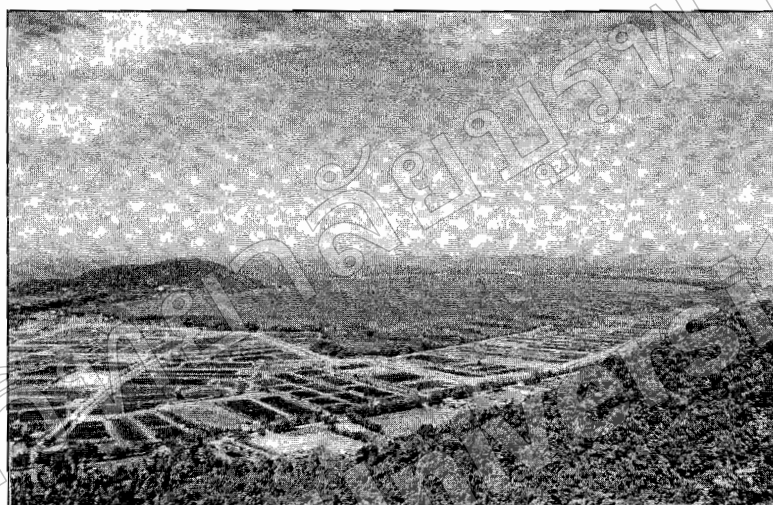
### 7. พื้นที่ดำเนินการ

พื้นที่ดำเนินการศึกษาและพัฒนาของศูนย์ฯ คุ้งกระเบน ครอบคลุม 23 หมู่บ้าน ในตำบลกระแจะ, ตำบลสนามไชย อำเภอนายายอาม และตำบลรำพัน, ตำบลคลองขุด อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี และหมู่บ้านขยายผล 10 หมู่บ้าน มีพื้นที่ดำเนินการประมาณ 77,726 ไร่ โดยมีพื้นที่ดังนี้



## พื้นที่ดำเนินงานศูนย์ศึกษาการพัฒนาอ่าวคุ้งกระเบน อันเนื่องมาจากพระราชดำริ

1) **พื้นที่ศูนย์กลาง:** บริเวณอ่าวคุ้งกระเบน และพื้นที่โดยรอบ มีพื้นที่ประมาณ 4,000 ไร่ ลักษณะเป็นพื้นที่ราบลุ่มชายฝั่งทะเลจนถึงที่ราบเชิงเขา โดยดำเนินการพัฒนาแบบผสมผสาน ระหว่างการส่งเสริมการเลี้ยงกุ้งทะเลและการอนุรักษ์ป่าชายเลนรอบอ่าวคุ้งกระเบน ตลอดจนพัฒนาการเกษตรพื้นที่ราบและสวนผลไม้บริเวณเชิงเขา



2) **พื้นที่รอบนอก:** พื้นที่ราบลุ่มตอนในของแผ่นดิน มีพื้นที่ประมาณ 53,491 ไร่ ซึ่งเหมาะสมต่อการพัฒนาด้านการเกษตรควบคู่กับการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติผสมผสานกับการพัฒนาอาชีพในด้านต่างๆ

3) **พื้นที่ขยายผล:** พื้นที่ดำเนินงานหมู่บ้านขยายผล มีพื้นที่ประมาณ 24,322 ไร่

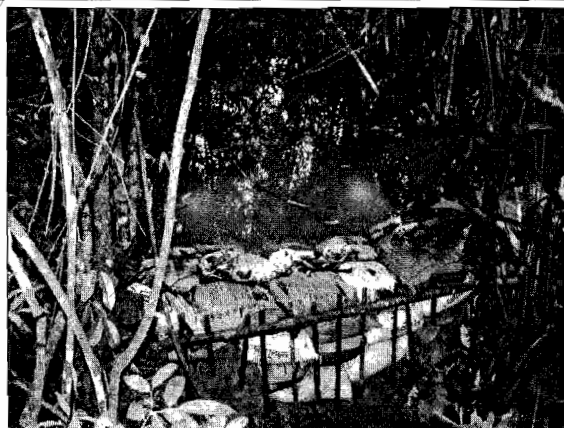
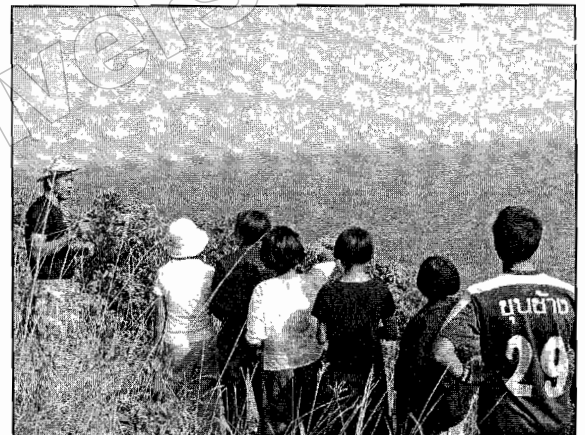


## การดำเนินงานพัฒนาจากยอดเขาสู่ท้องทะเล

การดำเนินงานของศูนย์ศึกษาการพัฒนาอ่าวคุ้งกระเบนฯ เป็นการดำเนินงานแบบผสมผสานจากหน่วยงานในด้านการอนุรักษ์ การจัดการทรัพยากรธรรมชาติ และการพัฒนาอาชีพของราษฎร ซึ่งดำเนินงานพัฒนาจากยอดเขาสู่ท้องทะเลเพื่อรักษาสมดุลของระบบนิเวศน์ให้ยั่งยืนตลอดไป

### 1. การอนุรักษ์ป่าไม้ ดินและน้ำบริเวณพื้นที่สูง

ดำเนินการอนุรักษ์ทรัพยากรป่าไม้ตามแนวภูเขา จำนวนพื้นที่ 11,370 ไร่ และจัดสร้างเส้นทางเดินศึกษาธรรมชาติป่าบก เพื่อเผยแพร่ความรู้ด้านการอนุรักษ์และการจัดการทรัพยากรป่าไม้ ตลอดจนอนุรักษ์ทรัพยากรน้ำและดิน ด้วยการส่งเสริม สนับสนุนการปลูกหญ้าแฝก เพื่อป้องกันการพังทลายของดินซึ่งการดำเนินการดังกล่าวจะส่งผลต่อความอุดมสมบูรณ์ของทรัพยากรดินและน้ำ





## 2. ส่งเสริมอาชีพการเกษตร ในพื้นที่รอยต่อป่าชายเลนและเชิงเขา

2.1 ส่งเสริมและพัฒนาอาชีพการเกษตรที่หลากหลายให้เหมาะสมตามพื้นที่ในรูปแบบเศรษฐกิจพอเพียง เพื่อพัฒนาไปสู่การรวมกลุ่มการเกษตรเชิงพาณิชย์ โดยดำเนินการส่งเสริมการผลิตพืชเศรษฐกิจ เช่น ข้าวครบวงจร การเพาะเห็ดเศรษฐกิจ และส่งเสริมเกษตรอินทรีย์ เพื่อลด ละ เลิก การใช้ปุ๋ยเคมีและสารเคมีต่าง ๆ การแปรรูปผลผลิตทางการเกษตร ตลอดจนการเพิ่มอาหารโปรตีนแก่ราษฎร ด้วยการส่งเสริมการเลี้ยงสัตว์



## 2.2 การแปรรูปผลผลิตการประมง

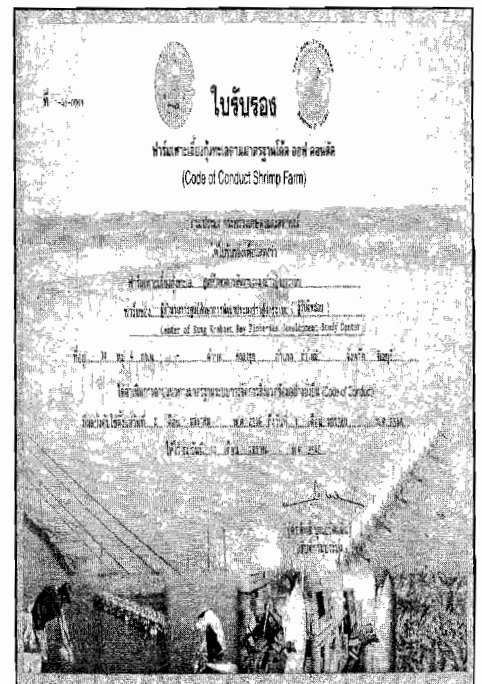
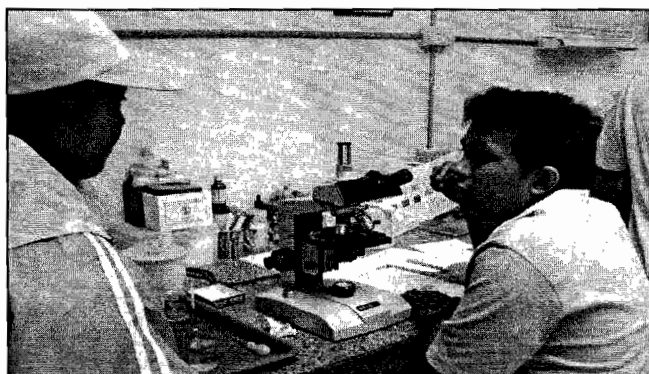
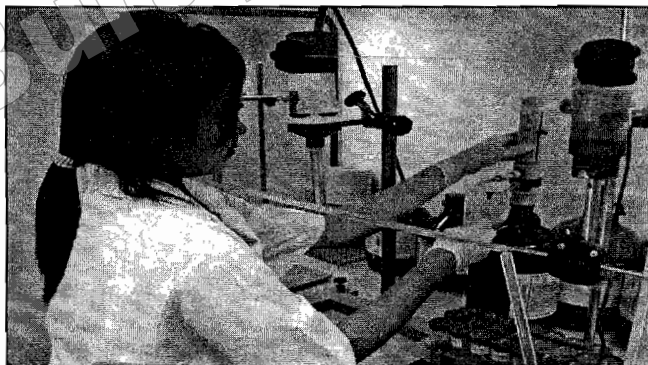
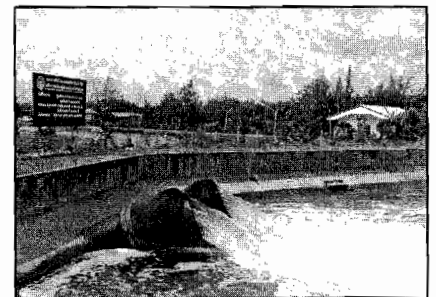
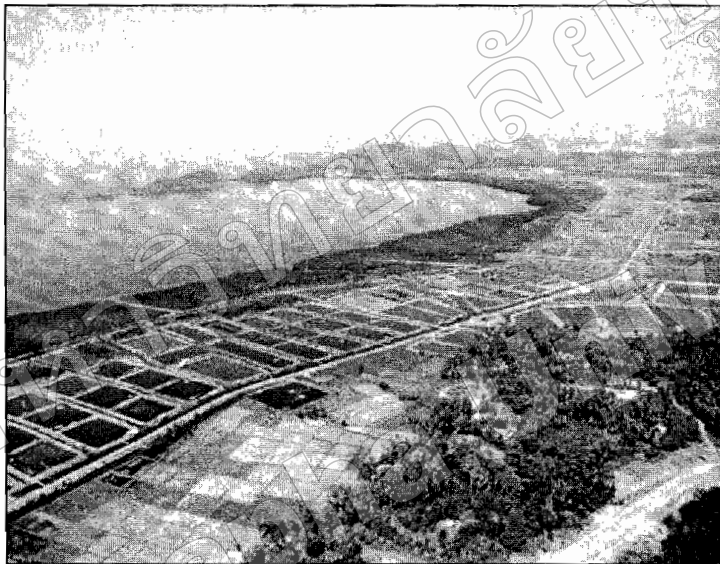
ส่งเสริมและสนับสนุนกลุ่มแม่บ้านเกษตรกร จำนวน 16 กลุ่ม ผลิตกะปิคุณภาพและน้ำปลาชั้นดีเพื่อบริโภคและจำหน่ายแก่นักท่องเที่ยว กลุ่มแม่บ้านเกษตรกรจะมีกำไรจากการขายกะปิ 50 - 70 บาท/ กิโลกรัม และมีรายได้จากน้ำปลา 20,500 บาท/ บ่อ/ รุ่น



### 3. ส่งเสริมการเพาะเลี้ยงสัตว์น้ำชายฝั่ง

ในปี พ.ศ. 2530 ศูนย์ศึกษาการพัฒนาอ่าวคุ้งกระเบนฯ ดำเนินการจัดสรรพื้นที่ป่าชายเลนเสื่อมโทรมรอบอ่าวคุ้งกระเบน 728 ไร่ เพื่อพัฒนาการเลี้ยงกุ้งทะเล โดยมีสมาชิกเริ่มต้น 113 ครอบครัว และพื้นที่เสื่อมโทรม 312 ไร่ เพื่อฟื้นฟูป่าชายเลน ต่อมาในปี พ.ศ. 2542 ดำเนินการพัฒนาการเลี้ยงกุ้งทะเลด้วยระบบชลประทานน้ำเค็ม มีสมาชิก 197 ราย ในพื้นที่ 1,005 ไร่

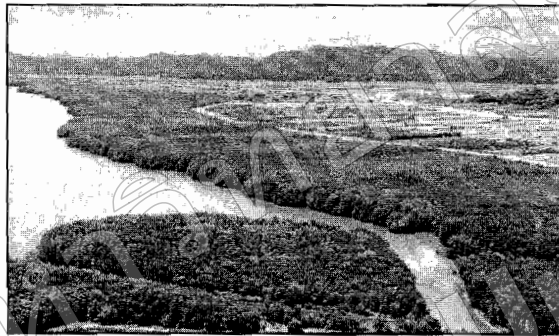
บริการด้านวิชาการแก่เกษตรกรผู้เพาะเลี้ยงสัตว์น้ำชายฝั่ง และส่งเสริม สนับสนุนการเลี้ยงสัตว์น้ำให้ได้มาตรฐานและเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม (CoC/ GAP) เพื่อพัฒนาสู่ “ครัวไทย ครัวโลก”



#### 4. อนุรักษ์ป่าชายเลนที่สมบูรณ์จำนวน 610 ไร่ รอบอ่าวคุ้งกระเบน

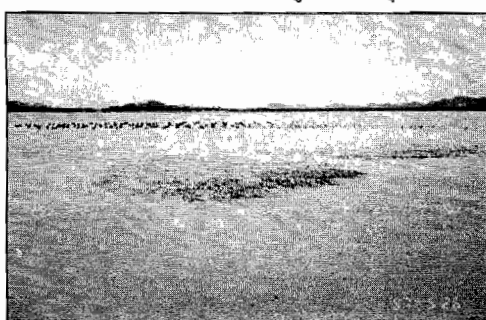
ส่งเสริมการอนุรักษ์ป่าชายเลนรอบอ่าวคุ้งกระเบน 610 ไร่ พร้อมกับปลูกป่าชายเลนเพิ่มเติมจำนวน 512 ไร่ ทำให้มีพื้นที่ป่าชายเลนที่สมบูรณ์ที่สุดในจังหวัดจันทบุรี จำนวน 1,122 ไร่ เพื่อเป็นแหล่งศึกษาด้านนิเวศน์ป่าชายเลนแก่ผู้สนใจ และใช้ป่าชายเลนทั้งหมดดังกล่าวเป็นตัวคูณใช้ธาตุอาหารที่เกิดจากกิจกรรมการเลี้ยงกุ้งทะเล ซึ่งเป็นการบำบัดน้ำทางชีวภาพ เพื่อให้การเลี้ยงกุ้งทะเลในโครงการ ฯ ยั่งยืนตลอดไป

จัดสร้างสะพานทางเดินศึกษาธรรมชาติป่าชายเลนอ่าวคุ้งกระเบนมีความยาวประมาณ 1,790 เมตร ลดแล้วเข้าไปในป่าชายเลน เพื่อเผยแพร่ความรู้ทางด้านระบบนิเวศวิทยาป่าชายเลนในรูปแบบ พิพิธภัณฑ์ธรรมชาติที่มีชีวิต แก่นักเรียน นักศึกษา และผู้สนใจทั่วไป

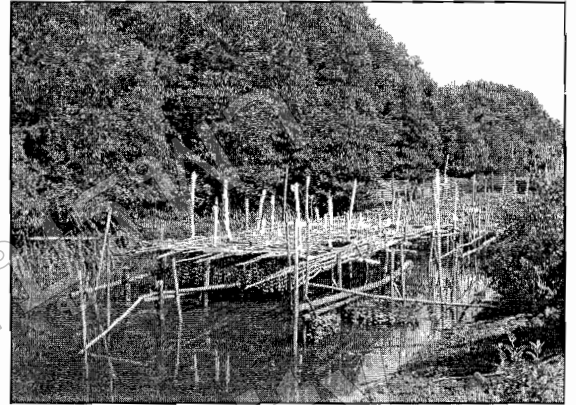


#### 5. อนุรักษ์และจัดการหญ้าทะเลที่มีอยู่ในอ่าวคุ้งกระเบน จำนวน 617 ไร่

ให้มีความอุดมสมบูรณ์ตลอดไป เพื่อเป็นแหล่งอนุบาลสัตว์ทะเลวัยอ่อนและวัยรุ่น อีกทั้งยังเป็นแหล่งที่คูณใช้ธาตุอาหารที่เกิดจากกิจกรรมการเลี้ยงกุ้งทะเลของ โครงการ ฯ อีกด้วย



6. สร้างแปลงพ่อแม่พันธุ์หอยนางรมในอ่าวคู้กระเบน และส่งเสริมการเลี้ยงหอยนางรมแบบแขวนในคลองน้ำทิ้งเพื่อให้เกิดการแพร่ขยายพันธุ์ลูกหอย เพื่อลดปริมาณแพลงก์ตอนที่อยู่ในอ่าวคู้กระเบน ป้องกันการขาดออกซิเจนอย่างฉับพลัน นอกจากนี้ยังเป็นการส่งเสริมการเลี้ยงหอยนางรมในอ่าวและพื้นที่ข้างเคียง ทำให้เกิดอาชีพเสริมรายได้แก่ราษฎร

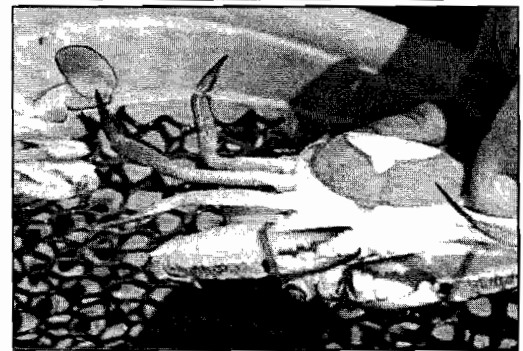
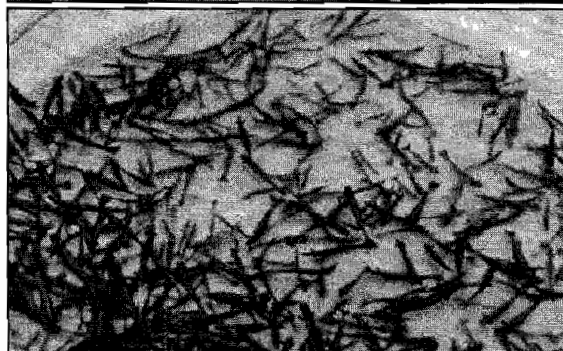


#### 7. เพิ่มทรัพยากรสัตว์น้ำชายฝั่ง

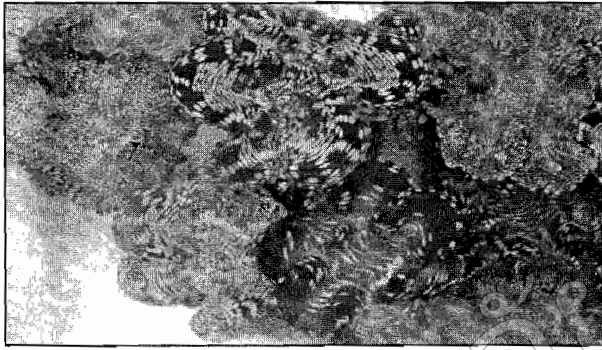
ปล่อยพันธุ์สัตว์น้ำชายฝั่ง คือ กุ้งแชบ๊วย กุ้งกุลาดำ ปลากระพงขาว ปลากะรัง ปูม้า ปูทะเล น้อยกว่า 20 ล้านตัว ลงสู่อ่าวคู้กระเบน เพื่อเพิ่มผลผลิต และมุ่งหวังให้สัตว์น้ำที่ปล่อยใช้อาหารธรรมชาติที่อุดมสมบูรณ์อันเกิดจากการเลี้ยงกุ้งทะเล มีผลทำให้เกิดการบำบัดคุณภาพน้ำตามธรรมชาติ เพื่อให้เกิดสมดุลของธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

ส่งเสริมการปรับเปลี่ยนเครื่องมือประมงเพื่อทำการประมงที่ยั่งยืน โดยเพิ่มขนาดตาอวน เครื่องมือประมงให้ใหญ่ขึ้นกว่าเดิม (1.5 - 2.0 นิ้ว) จัดตั้งกลุ่มประมงพื้นบ้าน 6 กลุ่ม บริหารเงินทุน 1,505,475 บาท

จัดทำธนาคารปูม้าเพื่อเพิ่มทรัพยากรปูม้าในอ่าวคู้กระเบน โดยรวบรวมปูไข่แก่ปีละ 1,500 ตัว ชาวประมง เพื่อให้ปูวางไข่ลงสู่อ่าวคู้กระเบน

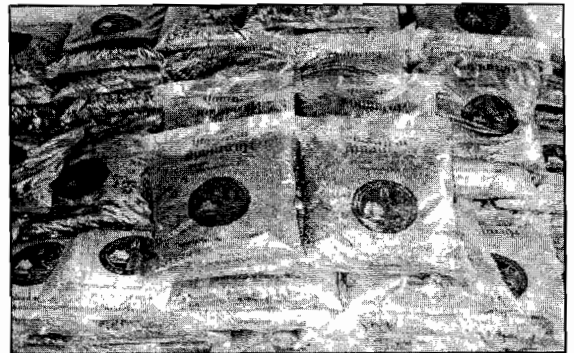
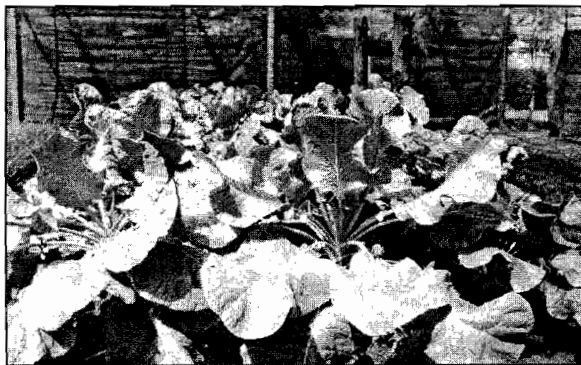


8. สร้างที่อยู่อาศัยของสัตว์ทะเล ตลอดจนอนุรักษ์ปะการังธรรมชาติและหอยมือเสือ บริเวณทะเลหน้าอ่าวคุ้งกระเบนและพื้นที่ใกล้เคียง เพื่อให้สัตว์น้ำที่เจริญเติบโตในอ่าวคุ้งกระเบนใช้เป็นแหล่งที่อยู่อาศัยเพื่อเผยแพร่ขยายพันธุ์และก่อเกิดประโยชน์แก่ชาวประมงพื้นบ้าน สำหรับประกอบอาชีพ



#### 9. การทำปุ๋ยหมักดินเลนนาุ้ง

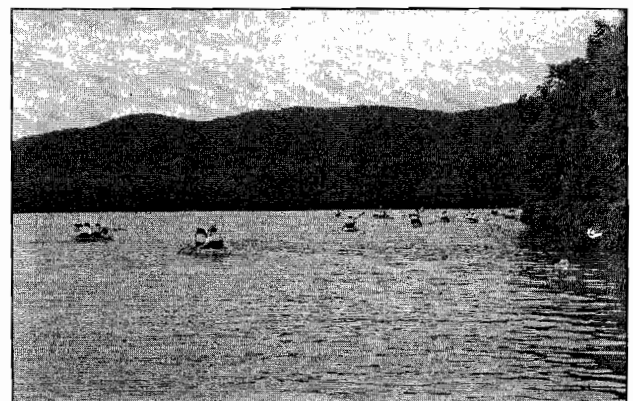
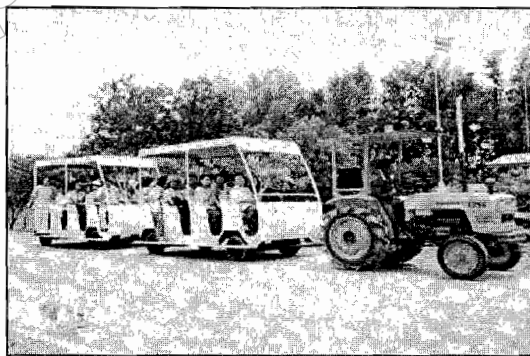
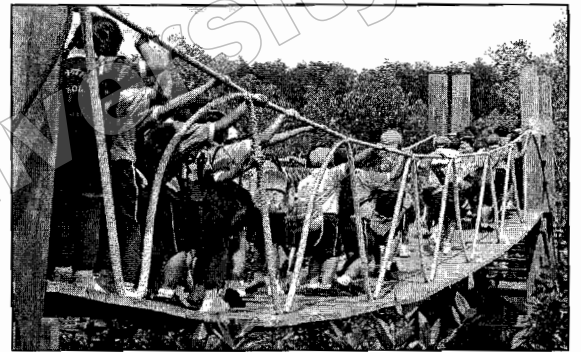
เป็นรูปแบบการเปลี่ยนของเสียจากการเลี้ยงกุ้งทะเลให้เกิดประโยชน์ อีกทั้งยังเป็นการป้องกันมลภาวะอันเกิดจากการเลี้ยงกุ้งทะเลรอบอ่าวคุ้งกระเบน โดยนำดินเลนจากการเลี้ยงกุ้งทะเลแปรสภาพเป็นปุ๋ยหมักซึ่งสามารถนำไปใช้ประโยชน์ทางการเกษตร





### 10. การท่องเที่ยวเชิงพัฒนา

จากการดำเนินงานด้านการอนุรักษ์ การจัดการทรัพยากรชายฝั่ง การส่งเสริมและพัฒนา อาชีพราษฎรของศูนย์ฯ ๕ คุ้งกระเบน ได้ปรับเปลี่ยนเป็นการท่องเที่ยว “การท่องเที่ยวเชิงพัฒนา” ซึ่ง นักท่องเที่ยวหรือผู้ศึกษาดูงานจะได้รับความรู้ในแขนงต่าง ๆ ที่สามารถนำไปปฏิบัติหรือประกอบอาชีพได้ ตลอดจนได้รับความเพลิดเพลินในระหว่างท่องเที่ยวด้วย



### แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

**คำชี้แจง** ทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความจริงหรือตรงกับข้อคิดเห็นมากที่สุด

**ตอนที่ 1** ข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยว

1. เพศ

( ) 1. ชาย

( ) 2. หญิง

2. อายุ

( ) 1. ต่ำกว่า 20 ปี

( ) 2. 20-40 ปี

( ) 3. 41-60 ปี

( ) 4. 61 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพสมรส

( ) 1. โสด

( ) 2. สมรส

( ) 3. หย่า/ม้าย

4. ระดับการศึกษา

( ) 1. ประถมศึกษา

( ) 2. มัธยมศึกษา/ปวช.

( ) 3. อนุปริญญา/ปวส.

( ) 4. ปริญญาตรี/สูงกว่าปริญญาตรี

5. อาชีพ

( ) 1. ค้าขาย

( ) 2. เกษตรกร

( ) 3. พนักงานบริษัทเอกชน

( ) 4. ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ

6. รายได้ต่อเดือน

( ) 1. น้อยกว่า 5,000 บาท

( ) 2. 5,000-10,000 บาท

( ) 3. 10,001-15,000 บาท

( ) 4. มากกว่า 15,000 บาท

7. ภูมิภาคที่เดินทางไป

( ) 1. ภาคเหนือ

( ) 2. ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

( ) 3. ภาคกลาง

( ) 4. ภาคตะวันออก

( ) 5. ภาคใต้

ส่วนที่ 2 การสำรวจความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในด้านต่างๆ

ทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจ/ระดับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ปัจจัย	ระดับความพึงพอใจ				สำหรับ ผู้วิจัย
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	
<b>ด้านสถานที่</b>					
1. มีการจัดสถานที่ให้มีความน่าสนใจเช่น การจัดบอร์ดให้ความรู้ด้านต่างๆ					
2. มีการรักษาความสะอาดเรียบร้อยภายในศูนย์ฯ					
3. มีการดูแลด้านความปลอดภัยโดยมีพนักงานรักษาความปลอดภัยภายในศูนย์ฯ					
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
1. มีความสะดวกสบายด้านการเดินทาง เช่น มีป้ายบอกการเดินทางมาที่ศูนย์ฯ					
2. มีความสะดวกด้านเส้นทางคมนาคมภายในศูนย์ฯ					
3. มีความพร้อมด้านห้องบรรยายที่จัดเตรียมไว้เพียงใด					
4. มีความเพียงพอด้านถังขยะที่จัดเตรียมไว้เพียงใด					
5. มีความเพียงพอด้านโต๊ะ-เก้าอี้ไว้รองรับนักท่องเที่ยวเพื่อนั่งพักผ่อนหย่อนใจ					
<b>ด้านข้อมูลข่าวสาร</b>					
1. การบริการด้านข้อมูลข่าวสารที่ให้ความรู้ เช่น การจัดบอร์ดให้ความรู้แก่นักท่องเที่ยวในจุดต่างๆภายในบริเวณศูนย์ฯ					
2. มีความน่าสนใจในสื่อเอกสารให้ความรู้เกี่ยวกับเส้นทางศึกษาธรรมชาติป่าชายเลน					



**ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

มหาวิทยาลัยบูรพา  
Burapha University

### ประวัติย่อของผู้เขียนปัญหาพิเศษ

ชื่อ – สกุล นางสาววาริตา วัฒนรัมย์  
 วัน เดือน ปีเกิด 22 กันยายน 2526  
 สถานที่เกิด จังหวัดจันทบุรี  
 สถานที่อยู่ปัจจุบัน 90/ 106 หมู่บ้านศิลาพรวิสต์ หมู่ที่ 8 ตำบลเกาะขวาง  
 อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี 22000

#### ตำแหน่งและประวัติการทำงาน

พ.ศ. 2551 – ปัจจุบัน เจ้าของกิจการ

#### ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2538 การศึกษาระดับประถมศึกษา

โรงเรียนอานวยวิทย์ จังหวัดจันทบุรี

พ.ศ. 2544 การศึกษาระดับมัธยมศึกษา

โรงเรียนศรียานุสรณ์ จังหวัดจันทบุรี

พ.ศ. 2548 การศึกษาระดับปริญญาตรี คณะศิลปศาสตรบัณฑิต

มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี จังหวัดจันทบุรี

พ.ศ. 2552 การศึกษาระดับปริญญาโท รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา จังหวัดจันทบุรี