



พุดิกรรรมการท่องเทียวและความพึงพอใจของนักท่องเทียว ต่อ ป้จยัส่วนผสมการตลาด
ของขายหาดบางแสน จ้งหวัดชลบุรี

โดย

นางสาว ตรีญญา วงศ์วีระไพบูลย์

วันที่..... - 2 S.H. 2552
เลขทะเบียน..... 011774 ๑๒

ภาพ.

๑๑๐,๑๒๑

๗ 15๑พ

ม.กธ.๕๕๓ท.

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรนิเทศศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการสื่อสารการท่องเทียวและบันเทิง

คณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก

พ.ศ. 2552

**The Tourists' Behavior and Satisfaction with The Marketing Mix Factors of
Bangsaen Beach Chonburi Province**

By

Miss Saranya Wongverapaiboon

**A Study Report Submitted in Partial Fulfillment of the
Requirements for the Master Degree of Communication Arts
Department of Tourism and Entertainment Communication
Faculty of Communication Arts**

KRIRK UNIVERSITY

2009

มหาวิทยาลัยเกริก

คณะนิเทศศาสตร์

สารนิพนธ์

ของ

นางสาวศรัญญา วงศ์วิระไพบุลย์

เรื่อง

พฤติกรรมการท่องเที่ยวและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว

ต่อปัจจัยส่วนผสมการตลาด ของชายหาดบางแสน จังหวัดชลบุรี

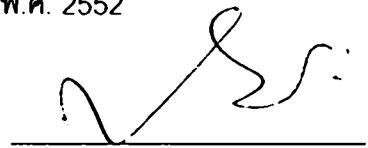
ได้รับการตรวจสอบและอนุมัติให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการสื่อสารการท่องเที่ยวและบันเทิง

เมื่อวันที่ 24 เดือน กรกฎาคม พ.ศ. 2552

ประธานกรรมการและอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์



(รองศาสตราจารย์ ดร.สมควร กวียะ)

กรรมการสารนิพนธ์




(รองศาสตราจารย์ ดร.บุญศรี พรหมมาพันธุ์)

กรรมการสารนิพนธ์



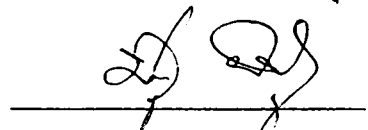
(รองศาสตราจารย์อรทัย ศรีสันติสุข)

กรรมการสารนิพนธ์



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ปรีชา พันธุ์แน่น)

กรรมการสารนิพนธ์



(อาจารย์มูทิตา อารยะเศรษฐากร)

หัวหน้าสาขาวิชา



(รองศาสตราจารย์ ดร.สมควร กวียะ)

คณบดีคณะนิเทศศาสตร์



(รองศาสตราจารย์ ดร.สมควร กวียะ)

ชื่อสารนิพนธ์	พฤติกรรมกรรทงเที้ยวและความพึงพอใจของนักทงเที้ยวคองปจจย สวณผสมกรรทลลค ของชยหคบงแสณ จงหวัคชลบุรี
ชื่อผู้เขียน	นางสวส ศรญญา วงศ์วีระไพบูลย์
สาขาวิชา/คณะ/มหาวิทยาลัย	สาขาวิชาการสื่อสารกรรทงเที้ยวและบันเทง / คณะนิเทศศาสตร มหาวิทยาลัยเกริก
อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์	รองศาสตราจารย์ ดร.สมควร กวียะ
ปีการศึกษา	2551

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึง พฤติกรรมของนักทงเที้ยวและความพึงพอใจของนักทงเที้ยวคองปจจยสวณผสมกรรทลลค ในการเลือกทงเที้ยวชยหคบงแสณและเพื่อเปรียบเทียบความสัณพันธ์ จ้าแนกตามลักษณะประชากร ที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักทงเที้ยวในชยหคบงแสณ

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ กลุ่มนักทงเที้ยวที่เข้ามาเที้ยวในบงแสณที่มีอายุตั้งแต่ 20 ปีขึ้นไปจำนวน 400 คน ซึ่งได้จากการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างแบบ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และความคลาดเคลื่อน .05 สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทำการทดสอบสมมติฐานโดยใช้ค่าสถิติ t-test และการวิเคราะห์หาความแปรปรวนแบบทางเดียว One-Way Analysis of Variance ผลการวิจัย พบว่านักทงเที้ยวที่ทำการศึกษาสวณใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 26 - 30 ปี สถานภาพโสด การศึกษาระดับปริญญาตรี เป็นพนักงานบริษัทเอกชน และมีรายได้คองเดือนระหว่าง 20,001 - 25,000 บาท โดยสวณใหญ่มาทงเที้ยวชยหคบงแสณเพื่อทงเที้ยว/พักผ่อน มาทงเที้ยวเพราะชยหค/ทะเลใกล้ที่พัก มาทงเที้ยวโดยรถยนต์ สวณตัว มากับครอบครัว และมาทงเที้ยวชยหคบงแสณ 2 - 4 ครั้ง โดยสวณใหญ่น้่าน้ทะเลขณะอยู่หคบงแสณ

ในด้านความพึงพอใจ พบว่า นักทงเที้ยวมีความพึงพอใจในการเลือกทงเที้ยวชยหคบงแสณในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยสวณใหญ่มมีความพึงพอใจระดับมากในเรื่อง ระยะเวลาในการเดินทาง รองลงมาคือ ชื่อเสียงที่มีมานานของชยหคบงแสณ ความปลอดภัยในขณะที่อยู่ในชยหค

(2)

บางแสน เจ้าหน้าที่ที่ให้การดูแล สภาพแวดล้อมทั่วไปชายหาดบางแสน จำนวนแผ่นป้ายโฆษณา ประชาสัมพันธ์บางแสน ราคาอาหารในบริเวณชายหาดบางแสน และสถานที่ ที่ได้รับการดูแล ปรับปรุง ตามลำดับ อีกทั้งมีความพึงพอใจในระดับปานกลางในเรื่องราคาเตียงผ้าใบที่ให้เช่ามากที่สุด รองลงมาคือ ความใสสะอาดของน้ำทะเล และความสะอาดของชายหาดบางแสน ตามลำดับ

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า นักท่องเที่ยวที่มีอาชีพ วัตถุประสงค์ของการเดินทาง และ จำนวนครั้งที่มาเที่ยวแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการเลือกท่องเที่ยวบริเวณชายหาดบางแสนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

กิตติกรรมประกาศ

ในการศึกษาครั้งนี้ สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยความช่วยเหลืออย่างดียิ่ง จากหลายท่านที่ได้ให้ความกรุณาแก่ผู้ศึกษา

ขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.สมถวิล กวียะ อาจารย์ที่ปรึกษาด้าน ข้อมูลความรู้ในส่วนของเนื้อหาต่างๆ ตลอดจนแนะหัวข้อแนวทางในการทำวิจัยฉบับนี้

ขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านที่ให้ความรู้ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ผู้ช่วยศาสตราจารย์ปรีชา พันธุ์แน่น และอาจารย์มัทิตา อารยะเศรษฐากร ที่ได้กรุณาให้คำปรึกษาและดูแลผู้วิจัยตลอดระยะเวลาที่ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาในมหาวิทยาลัยแห่งนี้

ท้ายสุดขอขอบพระคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่ได้กรุณาสละเวลาในการตอบแบบสอบถามด้วยความเต็มใจและจริงใจ และขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่และทุกคนในครอบครัว วงศ์วีระไพบุลย์และครอบครัวสุทธิประภา ที่เป็นกำลังใจกันสำคัญยิ่งแก่ผู้วิจัยตลอดมา สุดท้ายขอขอบคุณเพื่อนๆทุกคน ที่เป็นกำลังใจในการทำรายงานฉบับนี้

นางสาวศรัญญา วงศ์วีระไพบุลย์

มหาวิทยาลัยเกริก

พ.ศ. 2551

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	(1)
กิตติกรรมประกาศ	(3)
สารบัญตาราง	(6)
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ประวัติและความเป็นมา แหล่งท่องเที่ยวชายหาดบางแสน	1
1.2 ปัญหาวิจัย	5
1.3 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	5
1.4 ขอบเขตของการวิจัย	5
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	5
1.6 คำนิยามศัพท์ที่เกี่ยวข้อง	6
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	8
2.1 แนวความคิดเกี่ยวกับการท่องเที่ยว	8
2.2 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	11
2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	16
2.4 กรอบแนวคิดในการวิจัย	20
2.5 สมมุติฐานในการวิจัย	22

สารบัญ (ต่อ)

บทที่ 3	ระเบียบวิธีวิจัย	23
3.1	ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	23
3.2	วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลและการสุ่มตัวอย่าง	24
3.3	เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	24
3.4	การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	26
3.5	การวิเคราะห์ข้อมูล	26
3.6	ระยะเวลาในการทำการวิจัย	27
บทที่ 4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	28
4.1	ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปตามลักษณะทางประชากรศาสตร์	29
4.2	ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมกรรมการเลือกห้องเที่ยวชายหาดบางแสน	32
4.3	ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจในการเลือกห้องเที่ยวชายหาดบางแสน	35
4.4	ผลการทดสอบสมมติฐาน	37
บทที่ 5	สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	44
5.1	สรุปผลการวิจัย	44
5.2	อภิปรายผลการวิจัย	46
5.3	ข้อเสนอแนะ	48
ภาคผนวก ก		
	แผนที่	49
ภาคผนวก ข		50
	ข้อมูลและแบบสอบถาม	51
บรรณานุกรม		55
ประวัติการศึกษาและการทำงาน		57

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	29
ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ	29
ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพสมรส	30
ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา	30
ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ	31
ตารางที่ 6 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้ต่อเดือน	31
ตารางที่ 7 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามวัตถุประสงค์ของการเดินทาง	32
ตารางที่ 8 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสิ่งที่ดึงดูดใจให้มาเที่ยว	32
ตารางที่ 9 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามพาหนะในการเดินทาง	33
ตารางที่ 10 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามลักษณะของการมาเที่ยว	33
ตารางที่ 11 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามจำนวนครั้งที่มาเที่ยว	34
ตารางที่ 12 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามกิจกรรมที่ทำขณะอยู่หาดบางแสน	34
ตารางที่ 13 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับ ความพึงพอใจในการเลือกท่องเที่ยวชายหาดบางแสน	35
ตารางที่ 14 การวิเคราะห์เพศของนักท่องเที่ยวและความพึงพอใจในการเลือกท่องเที่ยว บริเวณชายหาดบางแสน	37
ตารางที่ 15 การวิเคราะห์อายุของนักท่องเที่ยวและความพึงพอใจในการเลือกท่องเที่ยว บริเวณชายหาดบางแสน	37
ตารางที่ 16 การวิเคราะห์สถานภาพของนักท่องเที่ยวและความพึงพอใจในการเลือกท่องเที่ยว บริเวณชายหาดบางแสน	38
ตารางที่ 17 การวิเคราะห์ระดับการศึกษาของนักท่องเที่ยวและความพึงพอใจในการเลือกท่องเที่ยว บริเวณชายหาดบางแสน	38
ตารางที่ 18 การวิเคราะห์อาชีพของนักท่องเที่ยวและความพึงพอใจในการเลือกท่องเที่ยว บริเวณชายหาดบางแสน	39
ตารางที่ 19 การวิเคราะห์รายได้ต่อเดือนของนักท่องเที่ยวและความพึงพอใจในการเลือกท่องเที่ยว บริเวณชายหาดบางแสน	40
ตารางที่ 20 การวิเคราะห์วัตถุประสงค์ของการเดินทางของนักท่องเที่ยวและความพึงพอใจในการเลือกท่องเที่ยว บริเวณชายหาดบางแสน	40

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
ตารางที่ 21	การวิเคราะห์สิ่งที่ดึงดูดใจมาที่ตัวของนักท่องเที่ยงและความพึงพอใจในการเลือกท่องเที่ยวชายหาดบางแสน	41
ตารางที่ 22	การวิเคราะห์พาหนะในการเดินทางของนักท่องเที่ยงและความพึงพอใจในการเลือกท่องเที่ยวชายหาดบางแสน	41
ตารางที่ 23	การวิเคราะห์ลักษณะของการมาที่ตัวของนักท่องเที่ยงและความพึงพอใจในการเลือกท่องเที่ยวชายหาดบางแสน	42
ตารางที่ 24	การวิเคราะห์จำนวนครั้งที่มาที่ตัวของนักท่องเที่ยงและความพึงพอใจในการเลือกท่องเที่ยวชายหาดบางแสน	42
ตารางที่ 25	การวิเคราะห์กิจกรรมที่ทำขณะอยู่หาดบางแสนของนักท่องเที่ยงและความพึงพอใจในการเลือกท่องเที่ยวชายหาดบางแสน	43

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ประวัติและความเป็นมา แหล่งท่องเที่ยวชายหาดบางแสน

ในยุคแรกหรือยุคบุกเบิกเป็นยุคแห่งการค้นธรรมชาติที่งดงามของชายหาดบางแสนรวมไปถึงอ่างศิลาคงจะเป็นในราวต้นกรุงรัตนโกสินทร์ แต่ที่แน่ชัดคือ พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 5 เนื่องจากพระองค์ท่านเสด็จประพาสที่ชลบุรีบ่อยครั้ง และได้โปรดให้สร้างพระตำหนักขึ้นที่อ่างศิลา และที่เมืองชลบุรี ในระหว่างที่ประทับอยู่ที่ตำหนักอ่างศิลา และจากการที่ รัชกาลที่ 5 โปรดเสด็จชลบุรีบ่อยๆ จึง ทำให้คนทั่วไปรู้จักบางแสน

จอมพล ป. พิบูลสงคราม ซึ่งเป็นนายกรัฐมนตรีในสมัยนั้น ได้ให้กำเนิดสถานที่ตากอากาศบางแสนอย่างเป็นทางการ โดยจัดให้มีคณะกรรมการ แล้วสร้างบังกะ โลที่พักและ โรงแรมขึ้นมีชื่อว่า “โรงแรมแสนสำราญ” ซึ่งจัดในรูปแบบของบริษัท คือบริษัทแสนสำราญ แต่การดำเนินการขาดทุนเรื่อยมา จนกระทั่งในวันที่ 30 มิถุนายน 2495 ทางรัฐบาลได้ขึ้นทะเบียน บริเวณสถานตากอากาศแสนสำราญ ในทะเบียนราชพัสดุ กรมธนารักษ์ กระทรวงการคลัง แล้วยกเลิกบริษัทแสนสำราญนั้นเสีย แล้วให้กระทรวงการคลังดำเนินการแทน จบคณะรัฐมนตรีก็มีมติให้โอนสถานตากอากาศแสนสำราญมาให้สำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล เป็นผู้ดำเนินการต่อ และเปลี่ยนชื่อเป็นสถานตากอากาศบางแสน ให้กับองค์กรส่งเสริมการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยดำเนินการต่อ บางแสนจึงเป็นแหล่งท่องเที่ยวมาจนถึงปัจจุบัน

ชายหาดบางแสน ในปัจจุบันเป็นชายหาดที่มีชื่อเสียง เป็นที่รู้จักในหมู่นักท่องเที่ยวมานาน อยู่ห่างจากตัวเมืองชลบุรีประมาณ 13 กิโลเมตร มีบริเวณหาด ทรายขาวประมาณ 2.5 กิโลเมตรและกว้าง 50-200 เมตร ประกอบด้วยสิ่งอำนวยความสะดวกครบถ้วนทั้งสถานที่พักบังกะ โล ห้องอาบน้ำจืด ร้านอาหารทะเล และอุปกรณ์กีฬาทางน้ำ เช่น เรือกล้วย สก๊อตเตอร์ ห่วงยาง จักรยานเช่า ปัจจุบันหาดบางแสนได้รับการปรับปรุงให้มีความเหมาะสมทั้งด้านการปรับปรุงทัศนียภาพริมหาดด้วยต้นมะพร้าว การจัดระเบียบหาด การรักษาความสะอาดและการควบคุมราคาสินค้าให้ได้มาตรฐาน เพื่อสร้างบรรยากาศทางการท่องเที่ยวให้เป็นที่น่าพอใจอย่างไม่เสื่อมคลาย

ถนนเลียบชายหาดซึ่งได้รับการปรับปรุงใหม่ทำให้สวยงามและเป็นระเบียบมากขึ้น เหมาะสำหรับผู้ที่ต้องการ วิ่งออกกำลังกาย หรือถีบจักรยานเล่น ชมวิวตลอดชายหาด ซึ่งสองข้างทางปัจจุบันจะมีต้นมะพร้าวตลอดแนว ทำให้ รู้สึกร่มรื่นแม้ว่าในเวลากลางวัน

ชายหาดบางแสนจึงเป็นอีกที่ที่น่าสนใจสำหรับในวันหยุด ห่างจากกรุงเทพเพียงนิดเดียว ขับรถเพียงไม่นานาก็สามารถมาพักผ่อนที่นี่ได้แล้ว ที่พักสะดวกสบายในราคาที่ไมแพง

ลักษณะที่ตั้ง

ข้อมูลจากเอกสารของเทศบาลเมืองแสนสุข หารายละเอียดได้ไว้ว่า (เทศบาลเมืองแสนสุข, กองวิชาการและแผน, 2544:2-1 – 2-14) เทศบาลเมืองแสนสุขตั้งอยู่ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดชลบุรี อยู่ห่างจากกรุงเทพฯ เป็นระยะทางประมาณ 74 กิโลเมตร เขตการ ปกครอง มีอาณาเขตติดต่อกับท้องที่ใกล้เคียงกันคือมีพื้นที่ครอบคลุม 3 ตำบล ดังนี้ ตำบลแสนสุขทั้งตำบล (15 หมู่บ้าน) ตำบลเหมืองบางส่วน (หมู่ 1-4) ตำบลห้วยกะปิบางส่วน (หมู่ 5) รวมเป็นพื้นที่ทั้งสิ้น 20.268 ตารางกิโลเมตร (12,668 ไร่)

มีอาณาเขตติดต่อกับท้องที่ใกล้เคียงคือ

ทิศเหนือ	ติดต่อกับอำเภอบ้านปึกและตำบลเสม็ด ตำบลอ่างศิลา อำเภอเมืองชลบุรี
ทิศตะวันออก	ติดต่อกับอำเภอห้วยกะปิ อำเภอเมืองชลบุรี
ทิศใต้	ติดต่อกับตำบลบางพระ อำเภอศรีราชา
ทิศตะวันตก	จรดอ่าวไทย

สถานที่ท่องเที่ยวภายในเขตเทศบาลแสนสุข

การท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมที่สำคัญทางเศรษฐกิจของเทศบาลตำบลแสนสุขเนื่องจากการท่องเที่ยวทำให้ประชากรเกิดการกระจายรายได้ในท้องถิ่น มีการสร้างงาน สร้างอาชีพ และช่วยกระตุ้นให้เกิดการลงทุนในพื้นที่เพิ่มขึ้น ทั้งนี้ภายในประเทศตำบลแสนสุขเป็นที่ตั้งของแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญหลายประเภท ดังนี้

1) สถาบันวิทยาศาสตร์ทางทะเล

ตั้งอยู่ในบริเวณมหาวิทยาลัยบูรพา ประกอบด้วยพิพิธภัณฑ์สัตว์น้ำประเภทต่างๆ และสถานเลี้ยงสัตว์น้ำเค็ม เพื่อการศึกษาและวิจัยซึ่งเปิดให้นักท่องเที่ยวเข้าชมได้ทุกวัน ยกเว้นวันจันทร์ โดยที่เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำแก่ผู้เข้าชมด้วย จากสถิติผู้เข้าชมในปี 2539 พบว่า มีผู้ให้ความสนใจเข้ามาชมมากถึง 856,708 คน โดยเฉพาะในเดือนเมษายนเดือนตุลาคม จะเป็นช่วงที่มีนักท่องเที่ยวเดินทางเข้ามาชมมากที่สุด

2) ชายหาดบางแสน

เป็นชายหาดที่มีชื่อเสียง เป็นที่รู้จักในหมู่นักท่องเที่ยวมานาน อยู่ห่างจากตัวเมืองชลบุรีประมาณ 13 กิโลเมตร บริเวณหาดทรายยาวประมาณ 2.5 กิโลเมตร และกว้าง 50-200 เมตร ประกอบด้วยสิ่งอำนวยความสะดวกครบถ้วนทั้งสถานที่พักผ่อน บังกะโล ห้องอาบน้ำจืด ร้านอาหารทะเล และอุปกรณ์กีฬาทางน้ำ เช่น เรือกล้วย เจ็ตสกี สกู๊ตเตอร์ ห่วงยาง จักรยานเช่า ในปัจจุบันหาดบางแสนได้รับการปรับปรุงให้มีความเหมาะสมทั้งด้านการปรับปรุงทัศนียภาพริมหาดด้วย

คัมภีร์ การจัดระเบียบบริหาร การรักษาความสะอาดและการควบคุมราคาสินค้าให้ได้มาตรฐาน เพื่อสร้างบรรยากาศทางการท่องเที่ยวให้เป็นที่ยอมรับอย่าง ไม่เสื่อมคลาย

3) แหลมแท่น

เป็นสถานที่ชมธรรมชาติที่สวยงามอีกบริเวณหนึ่ง อยู่ถัดจากชายหาดบางแสนไปทางทิศเหนือ บริเวณใกล้เคียงเป็นบ้านพักตากอากาศของหน่วยราชการหลายแห่ง ปัจจุบันได้รับการพัฒนาเป็นสวนสาธารณะและมีการเตรียมจัดสร้างปฏิมากรรมเพื่อเป็นเอกลักษณ์ขึ้นในแหล่งท่องเที่ยว

4) เขาสามมูข

ตั้งอยู่ทางด้านเหนือของชายหาดบางแสน มีศาลเจ้าแม่สามมูขเป็นที่เคารพสักการะของคนทั่วไป ครบบริเวณหน้าผาริมทะเล ซึ่งเป็นสถานที่ท่องเที่ยวที่มีตำนานแห่งความรัก ของหนุ่มสาวที่จบชีวิตลงตามกันตามที่ได้สาบานรักกันไว้ บริเวณเขาสามมูขนี้ มีลิงป่าอาศัยอยู่เป็นจำนวนมาก นักท่องเที่ยวที่ไปเยือนหาดบางแสนมักจะแวะชมลิงป่าที่ลงมาจับกล้วยและเข้าสักการะเจ้าแม่สามมูข หรือรับประทานอาหารทะเลก่อนที่จะเดินทางกลับ ปัจจุบันเขาสามมูขได้มีการพัฒนาให้เป็นจุดชมวิทัศนียภาพถึง 2 แห่งด้วยกัน รวมทั้งด้านเชิงเขามีสถานีเปลี่ยนถ่ายรถยนต์หรือลานพระเทวี เพื่อพัฒนาเป็นหน่วยบริการรถนำเที่ยวต่อไป

5) หนองมน

เป็นตลาดที่จำหน่ายสินค้าพื้นเมือง และของที่ระลึกที่ขึ้นชื่อของจังหวัดชลบุรี ได้แก่ อาหารทะเลแห้งชนิดต่างๆ และของฝากที่รู้จักกันดี คือ ข้าวหลาม ห่อหมก หอยจ๊อ และขนมต่างๆ ตั้งอยู่ริมถนนสุขุมวิททางแยกเข้าชายหาดบางแสน อันเป็นทางผ่านของนักท่องเที่ยวที่ช่วยส่งเสริมระบบเศรษฐกิจในท้องถิ่นที่สำคัญอีกแห่งหนึ่งของจังหวัด

6) วัดแสนสุข เป็นแหล่งท่องเที่ยวของเอกชนที่มีรูปจำลองของสวนพุทธแดนสวรรค์เมืองนรก ซึ่งเป็นอุทาทรมณ์ให้ทุกคนสำนึกและตระหนักในการละเว้นความชั่ว ยึดมั่นในพระพุทธศาสนา เป็นแหล่งท่องเที่ยวสำหรับผู้สนใจมุ่งหาหลักธรรมในชีวิตอีกรูปแบบหนึ่ง

สถานการณ์การท่องเที่ยวในบางแดน ๑.ชลบุรี

สถานการณ์การเดินทางท่องเที่ยวในบางแดน ๑.ชลบุรี ในภาพรวมมีอัตราการลดลงร้อยละ 9.28 โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้เยี่ยมชมชาวไทยลดลงร้อยละ 11.63 ในทางกลับกันชาวต่างชาติมีอัตราการเพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 240.86 เป็นไปได้ว่าจากช่วงที่ผ่านมาจำนวนผู้เยี่ยมชมชาวต่างชาติค่อนข้างน้อย แต่เมื่อจำนวนเพิ่มขึ้นจึงส่งผลให้อัตราการขยายตัวสูงขึ้น และผลสืบเนื่องมาจากภายหลังเกิดเหตุการณ์สึนามิ นักท่องเที่ยวบางส่วนเปลี่ยนเส้นทางท่องเที่ยวชายทะเลทางฝั่งอันดามันมาเป็นฝั่งตะวันออกแทนซึ่งชายหาดบางแดนยังคงได้รับความนิยมจากชาวต่างชาติ และความสงบ ประกอบกับชายหาดบางแดน ยังมีแหล่งท่องเที่ยวที่ดึงดูดนักท่องเที่ยวกลุ่มเอเชียค่อนข้างมากน่าจะเป็นเขาสามมุก และบริเวณในเมืองบางแดน ส่วนชาวไทยยังมีหลายปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการเดินทางจากการปรับขึ้นของราคาน้ำมัน รวมทั้งภาวะเศรษฐกิจค่อนข้างมีผลต่อการใช้จ่ายของชาวไทยระยะรั้งการใช้จ่ายของชาวไทยจึงทำให้ระยะรั้งการใช้จ่ายเพื่อการท่องเที่ยว ซึ่งโดยปกติแล้วบางแดนจะเป็นที่นิยมของนักท่องเที่ยวชาวไทยจะเดินทางท่องเที่ยวในช่วงวันหยุดสุดสัปดาห์อยู่แล้ว

ในการเดินทางท่องเที่ยวแต่ละครั้งจะมีระยะเวลาพำนักเฉลี่ยประมาณ 2.12 วัน เพิ่มขึ้นเล็กน้อย ส่วนใหญ่จะนิยมพักโรงแรม/เกสต์เฮาส์/บังกะโล/รีสอร์ท มากถึงร้อยละ 66.67 รองลงมาเป็นพักบ้านญาติ/บ้านเพื่อน ร้อยละ 31.79

เมื่อพิจารณาถึงการใช้จ่ายของนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาบางแดนเฉลี่ยต่อคนต่อวันมีจำนวนประมาณ 1,492.36 บาท มีอัตราลดลงร้อยละ 6.96 โดยจ่ายเป็นค่าที่พักถึงร้อยละ 36.98 รองลงมาเป็นค่าอาหารและเครื่องดื่มร้อยละ 21.55 ก่อให้เกิดรายได้จากการท่องเที่ยวทั้งสิ้น 1,323.45 ล้านบาท ส่วนทัศนารมีค่าใช้จ่ายต่อคนต่อวันประมาณ 953.88 บาท เพิ่มขึ้นร้อยละ 16 ทำให้มีรายได้หมุนเวียนในแหล่งท่องเที่ยวทั้งสิ้น 630.91 ล้านบาท เมื่อรวมรายได้ทั้งหมดที่เกิดจากการเดินทางท่องเที่ยวภายในประเทศมีจำนวนทั้งสิ้น 1,954.36 ล้านบาท เพิ่มขึ้นร้อยละ 21.30 และค่าใช้จ่ายของผู้เยี่ยมชมโดยเฉลี่ยแล้วจะเห็นได้ว่ายังคงเพิ่มขึ้นร้อยละ 6.27 ซึ่งรายได้ส่วนใหญ่มาจากนักท่องเที่ยวต่างชาติ

สำหรับสถานการณ์ด้านการพักรวม พบว่ามีจำนวนทั้งสิ้น 24 แห่ง มีการขยายตัวเพิ่มขึ้นร้อยละ 33.33 มีจำนวนห้องทั้งสิ้น 1,872 ห้อง เพิ่มขึ้นร้อยละ 53.19 โดยมีอัตราการเข้าพักเฉลี่ยร้อยละ 50.86 เพิ่มขึ้นร้อยละ 15.92 สำหรับนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เข้าพักในพื้นที่สามารถแยกเป็นรายสัญชาติ ได้แก่ ญี่ปุ่น อเมริกา สวีเดน เกาหลี และจีน ตามลำดับ

1.2 ปัญหาวิจัย

1. นักท่องเที่ยวที่มีลักษณะประชากรแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการเลือกท่องเที่ยวชายหาดบางแสนแตกต่างกันหรือไม่
2. นักท่องเที่ยวที่มีพฤติกรรมในการเลือกท่องเที่ยวชายหาดบางแสนมีความพึงพอใจในการเลือกท่องเที่ยวชายหาดบางแสนแตกต่างกันหรือไม่

1.3 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. ศึกษาพฤติกรรม ของลักษณะประชากร คอปีจัยส่วนผสมการตลาดของนักท่องเที่ยวในชายหาดบางแสน
2. ศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวคอปีจัยส่วนผสมการตลาด ของนักท่องเที่ยวในการเลือกท่องเที่ยวชายหาดบางแสน

1.4 ขอบเขตของการวิจัย

1. พื้นที่ที่ศึกษา ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูล พื้นที่บริเวณชายหาดบางแสน ตำบล แสนสุข อำเภอ เมือง จังหวัดชลบุรี
2. ข้อมูลลักษณะประชากร คือ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีอายุ 20 ปีขึ้นไป
3. ขอบเขตด้านเนื้อหาสาระ ผู้วิจัยได้จำกัดขอบเขตของเนื้อหาสาระที่ต้องการทราบ คือ ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการเลือกท่องเที่ยวชายหาดบางแสน และปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการเลือกท่องเที่ยวชายหาดบางแสน

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการเลือกท่องเที่ยวชายหาดบางแสน
2. ทำให้ทราบว่านักท่องเที่ยวที่มีข้อมูลประชากรศาสตร์แตกต่างกันมีปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการเลือกท่องเที่ยวชายหาดบางแสน
3. ทำให้ทราบว่าพฤติกรรม นักท่องเที่ยวแตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการเลือกท่องเที่ยวชายหาดบางแสน
4. เพื่อนำผลที่ได้รับจากการวิจัยครั้งนี้ เป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงแหล่งท่องเที่ยวบริเวณชายหาดบางแสนต่อไป
5. เพื่อเป็นประโยชน์ในด้านข้อมูลให้แก่หน่วยงาน ราชการและผู้วิจัยต่อไป

1.6 คำนิยามศัพท์ที่เกี่ยวข้อง

สภาพแวดล้อมทางกายภาพบริเวณชายหาดบางแสน หมายถึง องค์ประกอบต่างๆ ที่มีอยู่ในขอบเขตชายหาดบางแสน ทั้งที่เกิดขึ้นตามธรรมชาติและที่มนุษย์สร้างขึ้น โดยแบ่งสภาพแวดล้อมทางกายภาพบริเวณชายหาดบางแสนเพื่อการศึกษาครั้งนี้เป็น

แหล่งท่องเที่ยว หมายถึง พื้นที่ที่เป็นจุดให้บริการนันทนาการ การท่องเที่ยว การพักผ่อนหย่อนใจแก่ประชาชนในเขตชายฝั่งทะเลบางแสน

นักท่องเที่ยว หมายถึง ผู้ที่เดินทางมาท่องเที่ยวและพักผ่อนบริเวณชายหาดบางแสน เป็นชาวไทยที่มีอายุตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป ทั้งที่พักค้างคืนและไปเช้าเย็นกลับ

วัตถุประสงค์ในการเดินทาง หมายถึง จุดมุ่งหมาย ที่นักท่องเที่ยวเดินทางเข้ามาบริเวณชายหาดบางแสน

ลักษณะการมาเที่ยว หมายถึง การมาท่องเที่ยวชายหาดบางแสน มาคนเดียว หรือมีลักษณะการมาเป็นกลุ่ม เป็นพวก โดยมีวัตถุประสงค์ร่วมกัน

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสภาพแวดล้อมทางกายภาพ บริเวณชายหาดบางแสน ที่สัมพันธ์ต่อ การดำรงชีวิต หากสภาพแวดล้อม ตอบสนอง ความต้องการ ความรู้สึกจะเป็นทางบวก หรือพึงพอใจหากสภาพแวดล้อมไม่ตอบสนอง ความต้องการความรู้สึกจะเป็นทางลบหรือไม่พึงพอใจ ซึ่งในที่นี้ จะหมายถึงความรู้สึกของนักท่องเที่ยวที่มีต่อแหล่งท่องเที่ยวที่มีต่อแหล่งท่องเที่ยว ประเภทชายทะเลบริเวณชายหาดบางแสน

พฤติกรรมของนักท่องเที่ยว (Tourist Behavior) หมายถึง การแสดงออกของแต่ละบุคคลที่เกี่ยวข้อง โดยตรงกับการใช้สินค้าและบริการ ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว รวมทั้งกระบวนการในการตัดสินใจที่มีผลต่อการแสดงออก

ส่วนประสมการตลาด (Marketing Mix) หมายถึง “ปัจจัยทางการตลาดที่ควบคุมได้ ซึ่งบริษัทต้องใช้ร่วมกันเพื่อตอบสนองความต้องการของตลาดเป้าหมาย

Product ผลิตภัณฑ์ คือ ตัวสินค้าที่ผู้ประกอบการ ผลิตออกมาเพื่อจำหน่ายให้แก่ลูกค้าโดยผลิตภัณฑ์ต่างๆ สามารถจำแนกได้ตามประโยชน์ที่สินค้าจะสามารถสนองความต้องการของลูกค้าโดยเริ่มจากประโยชน์พื้นฐานจนถึงประโยชน์เฉพาะ

Price (ราคา) เป็นสิ่งที่กำหนดมูลค่าของผลิตภัณฑ์ในรูปของเงินตรา ราคาเป็นส่วนหนึ่งของการตลาด เป็นหนึ่งในส่วนประสมทางการตลาด ราคาของสินค้าชนิดหนึ่งเมื่อคูณกับปริมาณขายของชนิดนั้นจะทำให้เกิดรายได้จากการขาย ราคาจึงเป็นการสร้างให้เกิดรายได้ และนำไปสู่การสร้างผลกำไร

Place ช่องทาง การจัดจำหน่าย ทำหน้าที่นำผลิตภัณฑ์ไปสู่การบริโภค การหมุนเวียนของผลิตภัณฑ์จากผู้ผลิต ไปยังผู้บริโภค จะทำให้เกิดระดับช่องทาง จำนวนระดับช่องทางการจำหน่ายมีความยาวและความแตกต่างกัน ถ้าผ่านหลายระดับเรียกว่า ช่องทางยาว ถ้าผ่านน้อยเรียกว่าช่องทางสั้น ถ้าไม่ผ่านเลยเรียกว่าช่องทางการจัดจำหน่าย

Promotion การส่งเสริมการขาย เป็นการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ผลิตหรือผู้จำหน่าย และตลาดเป้าหมายของผลิตภัณฑ์ โดยมีวัตถุประสงค์ที่จะแจ้งข่าวสาร หรืออุ้งใจให้เกิดทัศนคติและพฤติกรรม การซื้อ ลักษณะการติดต่อสื่อสารทางการตลาด

People ประชาชน หมายถึง บุคคล หรือ กลุ่มบุคคล ซึ่งมีบทบาทและสถานภาพที่แตกต่างหลากหลาย โดยในที่นี้หมายความรวมถึง ประชาชนทั้งที่เป็นผู้รับบริการ ประชาชนที่เป็นผู้ให้บริการ และบุคคลหรือกลุ่มบุคคลอื่น ๆ ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานในด้านต่างๆ

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง “พฤติกรรมการท่องเที่ยวและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อปัจจัยส่วนผสมการตลาด ของชายหาดบางแสน จังหวัดชลบุรี” ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาทฤษฎีต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาค้นคว้าจากเอกสารต่างๆ เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษา ได้แบ่งออกเป็น 7 ประเด็น คือ

1. แนวความคิดเกี่ยวกับการท่องเที่ยว
2. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง
3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
4. กรอบแนวคิดในการวิจัย
5. สมมุติฐานในการวิจัย

2.1 แนวความคิดเกี่ยวกับการท่องเที่ยว

ความหมายของการท่องเที่ยว

เนื่องจากการท่องเที่ยวเป็นคำที่มีความหมายกว้างขวาง เพราะมิได้หมายความแต่เฉพาะการเดินทางเพื่อการพักผ่อนหย่อนใจ หรือเพื่อความสนุกสนานบันเทิงเริงรมย์ ดังที่คนส่วนมากเข้าใจกัน การเดินทางเพื่อประชุมสัมมนา เพื่อศึกษาหาความรู้ เพื่อการศึกษา เพื่อการกีฬา เพื่อการติดต่อธุรกิจ ตลอดจนการเยี่ยมชมอนุชาติที่นื่อง นับว่าการท่องเที่ยวทั้งสิ้น อย่างไรก็ตามการท่องเที่ยวประกอบด้วยองค์ประกอบต่างๆ ดังนี้คือ เป็นการเดินทางจากที่อยู่อาศัยปกติไปยังที่อื่นเป็นการชั่วคราว และเป็นการเดินทางด้วยความสมัครใจ รวมทั้งเป็นการเดินทางด้วยวัตถุประสงค์ใดๆก็ตามที่ไม่ใช่เพื่อการประกอบอาชีพ หรือหารายได้

McIntosh and Goelkner (1994) ได้สรุปว่า การท่องเที่ยว (tourism) หมายถึง ผลรวมของปรากฏการณ์ต่างๆ และความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นจากปฏิสัมพันธ์ระหว่างนักท่องเที่ยวกับธุรกิจและบริการต่างๆ รวมทั้งกับรัฐบาลประเทศเจ้าภาพ และประชาชนในท้องถิ่น ซึ่งเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่เกี่ยวข้องอยู่ในกิจกรรมหรือกระบวนการในการดึงดูด ด้วยการให้การต้อนรับที่อบอุ่นเป็นมิตรใจแก่ นักท่องเที่ยว

แนวคิดเรื่องการท่องเที่ยว

การท่องเที่ยว ยังประกอบด้วยกิจกรรมต่างๆ ของบุคคลที่เดินทางและพักอาศัยในสถานที่อื่น ไม่ใช่ที่อยู่อาศัยปกติเพื่อการพักผ่อนหย่อนใจ เพื่อธุรกิจและเพื่อวัตถุประสงค์อื่นๆ เป็นเวลาติดต่อกันไม่เกิน 1 ปี

การใช้แนวคิดแบบกว้างนี้ทำให้เกิดความเป็นไปได้ในการวินิจฉัยเพื่อจำแนกการท่องเที่ยวระหว่างประเทศ และการท่องเที่ยวภายในประเทศ “การท่องเที่ยว” เกี่ยวข้องถึงกิจกรรมทั้งหมดของ “ผู้เยี่ยมชมเยือน (visitors)” รวมไปถึง “นักท่องเที่ยว (ผู้เยี่ยมชมเยือนแบบค้างคืน หรือ over-night visitors)” และ “นักท่องเที่ยว (ผู้มาเยือนและจากสถานที่นั้น ไปภายในวันเดียวกัน หรือ same-day visitors)”

รูปแบบการท่องเที่ยว รูปแบบของการท่องเที่ยวแบ่งได้ดังต่อไปนี้

1. การท่องเที่ยวภายในประเทศ (Domestic Tourism) หมายถึงผู้ทำนกออาศัยที่มีถิ่นพำนักอยู่ในประเทศและเดินทางท่องเที่ยวภายในประเทศ
2. การท่องเที่ยวขาเข้า (Inbound Tourism) หมายถึงผู้ทำนกออาศัยที่มีถิ่นพำนักในต่างประเทศและเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในอีกประเทศหนึ่ง
3. การท่องเที่ยวขาออก (Outbound Tourism) หมายถึงผู้ทำนกออาศัยที่มีถิ่นพำนักอยู่ในประเทศและเดินทางออกไปยังประเทศอื่น

รูปแบบเดียวกันของการท่องเที่ยวอาจจะอธิบายได้โดยการแทนที่คำว่า “ประเทศ” ด้วยคำว่า “ภูมิภาค” ในกรณีนี้รูปแบบการท่องเที่ยวเหล่านี้จะไม่ได้หมายความถึงประเทศอีกต่อไป แต่จะเป็นภูมิภาคแทน คำว่า “ภูมิภาค” อาจจะหมายความถึงพื้นที่ภายในประเทศนั้นหรือกลุ่มประเทศซึ่งรวมเป็นภูมิภาค

เหตุจูงใจในการเดินทางท่องเที่ยว

มูลเหตุจูงใจพื้นฐานสามารถแบ่งออกเป็นมูลเหตุจูงใจเพื่อกายภาพ เพื่อวัฒนธรรม เพื่อความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และเพื่อสถานภาพและเกียรติภูมิ ดังต่อไปนี้

จากบทความในวารสาร ASTA Travel News ซึ่งเขียนโดย John A. Thomas ได้กล่าวไว้ว่า มูลเหตุจูงใจที่สำคัญๆ ที่กระตุ้นให้คนเดินทางท่องเที่ยวนั้น มีดังต่อไปนี้คือ

(ก) เพื่อการศึกษา และวัฒนธรรม

1) เพื่อที่จะศึกษาว่าคนในประเทศอื่นๆ เชื้อชาติอื่นๆ เขาดำรงชีวิตอยู่ ทำงานและเล่นอย่างไร

2) เพื่อไปดูสิ่งหนึ่งสิ่งใดที่สนใจ

3) เพื่อไปดูให้เห็นจริงและเข้าใจต่อเหตุการณ์ต่างๆ ที่ตกเป็นข่าวอยู่ในปัจจุบัน

(ข) เพื่อการพักผ่อนหย่อนใจ

1) เพื่อหลีกเลี่ยงจากงานจำเจและยุ่งยาก

- 2) เพื่อไปหาชมสงบ
- 3) เพื่อแสวงหาความสุขทางเพศที่แปลกใหม่

(ค) เพื่อการเยี่ยมชม

- 1) เพื่อไปเยี่ยมชมถิ่นกำเนิด สถาบันที่ไปเรียนหรือศึกษาอยู่
- 2) เพื่อไปเที่ยวในสถานที่ที่ครอบครัวหรือเพื่อนเคยไป และสมาชิกชอบ หรือมาแนะนำ

ให้ไปเที่ยว

(ง) อื่นๆ ได้แก่

- 1) เพื่อหนีจากสภาพอากาศ เช่น อากาศหนาว
- 2) เพื่อสุขภาพ เช่น อาบแดด แช่น้ำแร่
- 3) เพื่อการศึกษา เช่น ว่ายน้ำ เล่นเจ็ตสกี ดำน้ำ
- 4) เพื่อเหตุผลทางเศรษฐกิจ
- 5) เพื่อการผจญภัย หรือหาประสบการณ์ใหม่ๆ
- 6) เพื่อการศึกษา หรือฝึกงาน
- 7) เพื่อทำตามคนอื่นๆ
- 8) เพื่อไปร่วมกิจกรรมทางประวัติศาสตร์ เช่น ชมโบราณสถาน ชมการแสดงแสง สี

เสียง

9) เพื่อสังคม

H. Robinson (1976 : 130) ได้ทำการศึกษาและได้ระบุว่ามูลเหตุจูงใจในการท่องเที่ยวมี 6 ประการ
คือ

- 1) เพื่อฟื้นฟูสุขภาพและร่างกาย ซึ่งสิ่งเหล่านี้มีความจำเป็นในการดำรงชีวิตในโลกที่แก่งแย่งกัน
และเต็มไปด้วยความฉุกฉุนและความเครียด
- 2) เพื่อสุขภาพอนามัย เพื่อสูดอากาศบริสุทธิ์ อาบแดด อาบน้ำแร่ตามบ่อน้ำแร่ต่างๆ
- 3) เพื่อไปร่วมการแข่งขันกีฬา เช่น โต้เขา เล่นสกี แล่นเรือใบ ตกปลา เป็นต้น
- 4) เพื่อไปร่วมหรือไปชมสิ่งที่แปลกใหม่ในต่างประเทศ เช่น สิ่งที่มีคุณค่าทางประวัติศาสตร์
ศิลปวัฒนธรรม การแสดงดนตรี เป็นต้น
- 5) เพื่อความรื่นเริงบันเทิงใจ ความสนุกสนาน ความสดชื่น เพื่อการพักผ่อน
- 6) เพื่อเหตุผลส่วนตัวเช่น ไปเยี่ยมญาติ ไปพบเพื่อนใหม่ หรือเพื่อหลบหนีจากสิ่งจำเจ
- 7) เพื่อการศาสนา โดยเฉพาะการเดินทางไปนมัสการศาสนสถาน เช่น การไปเยี่ยมชมที่ตั้ง
ของศาสนจักรของพวกคาทอลิก หรือการเดินทางไปนครเมกกะของชาวมุสลิม เป็นต้น
- 8) เพื่ออาชีพและธุรกิจ เช่นการเดินทางไปทำธุรกิจ การไปร่วมประชุมแสดงผลงานวิจัย และการ
เดินทางไปศึกษาหาความรู้

2.2 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ทฤษฎี ของ M.J. Roseberg และ C.I. Novland (1960 : 1)

ใช้วัดทัศนคติออกเป็น 3 ส่วน คือ

องค์ประกอบทางด้านความรู้สึก (Affective component) เป็นลักษณะทางความรู้สึก หรืออารมณ์ของบุคคล มี 2 ลักษณะ คือ ความรู้สึกทางบวก (positive) ได้แก่ ชอบ พอใจ เห็นใจ และความรู้สึกทางลบ (negative) ได้แก่ ไม่ชอบ ไม่พอใจ กลัว รังเกียจ

องค์ประกอบทางด้านความคิด (Cognitive component) เป็นเรื่องของการใช้เหตุผลของบุคคลในการแยกความแตกต่างของสิ่งต่างๆ หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งคือ การที่บุคคลสามารถนำเอาคุณค่าทางสังคมที่ได้รับการอบรมสั่งสอนและถ่ายทอดมาใช้ในการวิเคราะห์พิจารณาประกอบเหตุผลของการที่ตนจะประเมินสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

องค์ประกอบทางด้านพฤติกรรม (Behavioral component) หมายถึงแนวโน้มของการที่จะกระทำการ (action tendency) เมื่อมีสิ่งเร้า (stimulant) มากกระตุ้น ทั้งนี้จะมีความสัมพันธ์ต่อเนื่องกับส่วนของความรู้สึกและส่วนของความคิดเหตุผล

ดังนั้นความพึงพอใจจึงเป็นองค์ประกอบด้านความรู้สึกของทัศนคติ ซึ่ง ไม่จำเป็นต้องแสดงหรืออธิบายเชิงเหตุผลเสมอไป กล่าวโดยสรุปแล้ว ความพึงพอใจเป็นเพียงปฏิกิริยาด้านความรู้สึก (reactionary feeling) ต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้น (stimulant) ที่แสดงผลออกมา (yield) ในลักษณะของผลลัพธ์สุดท้าย (final outcome) ของกระบวนการประเมิน (evaluative process) โดยบ่งบอกถึงทิศทางของผลการประเมิน (direction of evaluative result) ว่าเป็นลักษณะทิศทางบวก (positive -direction) หรือทิศทางลบ (negative direction) หรือ ไม่มีปฏิกิริยา คือ เฉยๆ (non reaction) ต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นนั้นก็

ทฤษฎีความพึงพอใจของ Maynard W. Shelley

คือ ทฤษฎีว่าด้วยความรู้ 2 แบบ ของมนุษย์ คือ ความรู้สึกในทางบวกและความรู้สึกในทางลบ

Shelly (1975 : 252-268) ได้ศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจได้สรุปไว้ว่าทฤษฎี ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกในทางบวกและความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกในทางบวกเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นแล้วจะทำให้มีความสุข ความรู้สึกนี้เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนหลัง ความสุขสามารถทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกในทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้นจะเห็นได้ว่าความสุขจะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวกอื่นๆ

ความรู้สึกทางบวก ความรู้สึกทางลบและความสุขมีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อน และระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสามนี้ เรียกว่า ระบบความพึงพอใจ โดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าความรู้สึกทางลบความพึงพอใจสามารถแสดงออกมาในรูปของความรู้สึกทางบวกแบบต่างๆ ได้ และความรู้สึกทางบวกนี้ยังเป็นตัวช่วยให้เกิดความพึงพอใจเพิ่มขึ้นได้อีก

สิ่งที่ทำให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจของมนุษย์ได้แก่ ทรัพยากร (resources) หรือสิ่งเร้า (stimuli) การวิเคราะห์ระบบความพึงพอใจ คือ การศึกษาว่าทรัพยากร หรือสิ่งเร้าแบบใดเป็นสิ่งที่ต้องการจะทำให้เกิดความรู้สึกและความสุขแก่มนุษย์ ความพึงพอใจจะเกิดได้มากที่สุด เมื่อมีทรัพยากรทุกอย่างที่เป็นที่ต้องการครบถ้วน

ทฤษฎี ของ Sanda J. Newman (1977 : 182-188)

Newman เสนอแนวความคิดในเรื่องของความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมไว้ดังนี้
ความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์กับสภาพสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ สามารถศึกษาชัดเจนเมื่อแยกออกเป็น การตอบรับ (response) และปฏิกิริยา (reaction) ของมนุษย์ต่อสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ปฏิกิริยาต่อสภาพแวดล้อม หมายถึง การเปลี่ยนแปลงทางชีวภาพหรือสรีระซึ่งสามารถวัดได้ง่าย เช่นการเปลี่ยนแปลงของอัตราการเต้นของหัวใจ อุณหภูมิของร่างกาย ฯลฯ ในขณะที่การตอบรับ หมายถึง การรับรู้ ทศนคติ และทัศนคติที่แสดงออกซึ่งรวมเรียกว่า การตอบรับทางสังคม-จิตวิทยาและพฤติกรรม (social-psychological response)

ปัจจัยต่างๆ ที่ทำให้เกิดการตอบรับในสภาพแวดล้อม ได้แก่

ลักษณะของบุคคลผู้รับสภาพแวดล้อม

ลักษณะของสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่ทำให้เกิดการตอบรับ

การรับรู้ของบุคคล

การประเมินสภาพแวดล้อมของบุคคลนั้น

ความพอใจในสภาพแวดล้อม

พฤติกรรมของบุคคลเนื่องมาจากสภาพแวดล้อม

ปัจจัย 2 ปัจจัยแรกเป็นสิ่งที่ป้อนเข้าระบบ โดยลักษณะของบุคคลรวมถึงปัจจัยต่างๆ ด้านประชากรศาสตร์ พื้นฐานทางสังคมเศรษฐกิจและรูปแบบวงจรชีวิต ส่วนปัจจัย 4 กลุ่มหลังเป็นผลที่ออกมาจากระบบ การที่บุคคลจะรับสภาพแวดล้อมใดๆ ขึ้นอยู่กับลักษณะทางกายภาพและมาตรฐานของบุคคลนั้น การประเมินผลความพอใจในกายภาพของบุคคลเกิดตามมาจากการรับรู้พฤติกรรมที่แสดงออกบุคคล

ก็เกิดมาจากการรับรู้ การประเมินผลการแสดงออกนี้ จะสะท้อนว่าบุคคลนั้นมีความพอใจสภาพแวดล้อมนั้นหรือไม่

ทฤษฎี ของ Heberlein (2540 : 10)

Heberlein ได้ใช้ความพึงพอใจเป็นพื้นฐานในการวัดความสามารถในการรองรับทางสังคม หรือทางจิตวิทยา หมายถึงการที่นักท่องเที่ยวดูได้รับความพอใจในสภาพแวดล้อมของแหล่งท่องเที่ยวได้รับความพอใจในสภาพแวดล้อมของแหล่งท่องเที่ยวมากที่สุด โดยนำระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวหลายๆ คนรวมกัน ทั้งความพึงพอใจที่เพิ่มขึ้นและลดลง

การศึกษาถึง ความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมนั้นสามารถนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพของสภาพแวดล้อมนั้น ให้ตรงต่อความพึงพอใจของผู้ใช้สภาพแวดล้อมอย่างมีระบบที่ดี จะได้อะไรซึ่งข้อมูลพื้นฐานในการตัดสินใจ วางนโยบาย แผนงานเพื่อการพัฒนาให้สอดคล้องกับความต้องการ และมีการศึกษาอย่างต่อเนื่องในระยะเวลาพอสมควรแล้ว การศึกษาเหล่านี้จะเป็นเครื่องกระตุ้นให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐและภาคเอกชนในการกำหนดนโยบายเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมไม่ให้เกิดปัญหาขึ้นได้อีกในอนาคต

ทฤษฎีเอสเจ็คตัวของสมควร

จากการศึกษาทฤษฎีของมาสโลว์ ทฤษฎีของพอร์เตอร์ ประสบการณ์ด้านการสื่อสารมวลชนและการประชาสัมพันธ์ สมควร กวียะ ได้ทดลองสร้างทฤษฎีเกี่ยวกับความต้องการของมนุษย์ขึ้นใหม่ดังนี้

1. ความต้องการการอยู่รอด
2. ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย
3. ความต้องการความรักความใคร่
4. ความต้องการทางสังคม
5. ความภูมิใจในเกียรติของตนเอง
6. ความต้องการรู้ศักยภาพของตนเองนำไปสู่ความสำเร็จของชีวิต
7. ความต้องการสุนทรียภาพของชีวิต

สมควร กวียะ จึงเห็นที่จะต้องปรับแบบจำลองให้เป็นรูปวงกลมที่ใช้เส้นคเค็วเหมือนเกลียวคลื่น(wave-like) แสดงให้เห็นถึงความสำคัญของความต้องการความรัก ความใคร่ ที่เป็นเสมือนหนึ่งนิวเคลียสที่มีอิทธิพลต่อความต้องการอื่นๆ ที่อยู่โดยรอบในลักษณะของระลอกคลื่น

เส้นระลอกคลื่น หมายถึง ความสั่นไหวของความต้องการที่มีความเหลื่อมล้ำซ้ำซ้อนกันจนส่วนใหญ่ก็จะแยกไม่ออกว่า ปึงเจกบุคคล แต่ละคนมีความต้องการอะไร ในสถานที่ เวลา และภาวะจิตสำนึกที่แตกต่างกัน

แบบจำลองเจ็คเอสนี้ให้ชื่อว่า แบบจำลองมนุษย์แท้ เพราะทำให้สะท้อนถึงแนวคิดในส่วนลึกของมาสโลว์ ที่พยายามต้องการวิเคราะห์เจาะลึก ไปถึงอึดตาแท้ของมนุษย์ซึ่งหล่อหลอมด้วยกิเลส หรือความ

ต้องการพื้นฐานเหล่านี้ อย่างไรก็ตามแบบจำลองมนุษย์ มีความแตกต่างจากแนวคิดเดิมของมาสโลว์ในแง่ความหมาย น้ำหนัก และความสัมพันธ์จนเกือบพูดได้ว่าเป็นเรื่องใหม่ (สมควร กวีระ , ประชาสัมพันธ์ใหม่, โอ.เอส.พรีนติ้งเฮ้าส์,2547)

แนวความคิดพื้นฐานเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ

วูม (จันทร์เพ็ญ ตูเทศานันท์. 2542 : 47 ; อ้างอิงจาก Vroom. 1964. Working and Motivation pp. 328) กล่าวว่า ทักษะและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสิ่งใดสามารถใช้แทนกันได้ เพราะทั้งสองคำนี้หมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทักษะด้านบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น และทักษะด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจ

Davis (1952 อ้างในสมพร, 2537 : 18) มีความเห็นว่าพฤติกรรมกับความพึงพอใจของมนุษย์ คือ ความพยายามที่จะขจัดความตึงเครียด หรือความกระวนกระวาย หรือภาวะ ไม่ได้คุลยภาคในร่างกาย เมื่อมนุษย์สามารถขจัดสิ่งต่างๆ ดังกล่าวได้แล้ว มนุษย์ย่อมได้รับความพึงพอใจในสิ่งที่ตนต้องการ

โวลแมน (จันทร์เพ็ญ ตูเทศานันท์.2542 : 47 ; อ้างอิงจาก Wolman. 1973. Dictionary of Behavioral Science pp.304) ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า ความพอใจคือ ความรู้สึก (Feeling) มีความสุขเมื่อประสบผลสำเร็จตามความคาดหวัง ความต้องการจากแรงจูงใจ

แมคคอร์มิก (วัฒนา เพ็ชรวงศ์.2542 : 17 ; อ้างอิงจาก McCormic. 1965. Industrial Psychology pp.299) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นแรงจูงใจของมนุษย์ที่ต้องอยู่บนความต้องการขั้นพื้นฐาน (Basic needs) มีความเกี่ยวข้องกันอย่างใกล้ชิดกับผลสัมฤทธิ์และสิ่งจูงใจ และพยายามหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่ต้องการ

มัลลินซ์ (วัฒนา เพ็ชรวงศ์. 2542 : 17 ; อ้างอิงจาก Mullines, 1985. Management and Organization Behavior pp.280) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่างๆ หลากๆด้าน เป็นสภาพที่มีความสัมพันธ์กับความรู้สึกของบุคคลที่ประสบความสำเร็จในงานด้านปริมาณและคุณภาพ เกิดจากมนุษย์จะมีแรงผลักดันบางประการในตัวบุคคล ซึ่งเกิดจากการที่ตนเองพยายามจะบรรลุถึงเป้าหมายบางอย่างนั้นแล้วจะเกิดความพอใจ เป็นผลสะท้อนกลับไปยังจุดเริ่มต้นเป็นกระบวนการหมุนเวียนต่อไปอีก

พิทักษ์ ทรุษิม (2538 : 24) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งในเชิงการประเมินค่า ซึ่งจะเห็นได้ว่าเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับทัศนคติอย่างแยกกันไม่ออก

ดิเรก ฤกษ์หว่าย (อ้างในรสรินทร์, 2538 : 36) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึงทัศนคติในทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งจะเปลี่ยนไปเป็นความพึงพอใจในการปฏิบัติต่อสิ่งนั้น

ชรัณี เชนจินดา (2535 : 14) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับ

การตอบสนอง หรือบรรลุจุดหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้น หากความต้องการหรือจุดหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

Victor K. Vroom (1964 : 19) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่าเป็นผลจากบุคคลนั้นๆ เข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมหรือเข้าไปรับรู้แล้วพอใจ โดยความหมายของความพึงพอใจ สามารถทดแทนความหมายของทัศนคติได้ ซึ่งบางทีเรียกว่าทฤษฎี V.I.E เนื่องจากองค์ประกอบทฤษฎีที่สำคัญคือ

1. V มาจากคำว่า Valence หมายถึง ความพึงพอใจ
2. I มาจากคำว่า Instrumentality หมายถึง สื่อ เครื่องมือ ให้นำไปสู่ความพึงพอใจ
3. E มาจากคำว่า Expectancy หมายถึง ความคาดหวังภายในตัวบุคคลนั้นๆ ซึ่ง

บุคคลมีความต้องการ และมีความคาดหวังในหลายสิ่งหลายอย่าง ดังนั้นจึงต้องกระทำด้วยวิธีหนึ่งวิธีใด เพื่อตอบสนองความต้องการหรือสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ ซึ่งเมื่อได้รับการตอบสนองแล้วความที่ดังความหวังหรือคาดหวังเอาไว้ นั้น บุคคลก็จะได้รับความพึงพอใจ และในขณะที่เดียวกันก็จะคาดหวังในสิ่งที่สูงขึ้นไปเรื่อยๆ ซึ่งอาจจะแสดงในรูปสมการ ได้ดังนี้

แรงจูงใจ = ผลของความพึงพอใจ + ความคาดหวัง

นั่นหมายถึง แรงจูงใจของบุคคลใดบุคคลหนึ่งต่อการกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เช่นต่อการประเมินผลงานขององค์กรที่เกี่ยวข้องกับชีวิตความเป็นอยู่ของคน หรือแรงจูงใจที่บุคคลจะเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์กรใด จะเป็นผลที่เกิดจากทัศนคติองค์กร หรือการทำงานขององค์กรนั้นรวมกันความคาดหวังที่เขาคาดหวังไว้ ถ้ามีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร ต่อผลงานขององค์กร และได้รับการตอบสนองทั้งรูปธรรม และนามธรรม เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ แรงจูงใจที่จะมีความรู้สึกพึงพอใจก็จะสูงแต่ในทางกลับกัน ถ้ามีทัศนคติในเชิงลบต่องาน และการตอบสนองไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ แรงจูงใจที่จะมีความรู้สึกพึงพอใจก็จะต่ำไปด้วย

จากความหมายของความพึงพอใจข้างต้นที่รวบรวมมาพอสรุปได้ว่า ความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึกของบุคคลในทางบวก ได้แก่ ความชอบ ความสบายใจ ความสุขใจต่อการที่ได้รับสิ่งที่ต้องการ ในสภาวะแวดล้อมด้านต่างๆ

2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาค้นคว้า พบว่าความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อชายหาดบางแสน มีผู้ต้องการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อแหล่งท่องเที่ยวและทางกายภาพ อนุรักษ์แหล่งท่องเที่ยวบริเวณชายหาดบางแสนครั้งนี้คือ

อรอุมา เพชรแท้ (2549 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อสภาพแวดล้อมทางกายภาพ บริเวณชายหาดบางแสน วัตถุประสงค์ เพื่อการศึกษาถึงสภาพปัจจุบันของสภาพแวดล้อมทางกายภาพบริเวณชายหาดบางแสน เพื่อการศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อสภาพแวดล้อมทางกายภาพบริเวณชายหาดบางแสน เพื่อศึกษาถึงระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อสภาพแวดล้อมทางกายภาพบริเวณชายหาดบางแสน

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาเที่ยวบริเวณชายหาดบางแสน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี ระดับการศึกษาอนุปริญญา หรือปริญญาตรี อาชีพ พนักงานบริษัทหรือร้านค้า รายได้ต่อเดือนระหว่าง 20,001-25,000 บาท ที่อยู่ปัจจุบันอาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานคร

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่พึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมทางกายภาพบริเวณชายหาดบางแสน และความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง สภาพแวดล้อมทางกายภาพที่กลุ่มตัวอย่างไม่พึงพอใจ ได้แก่ ความสะอาดของชายหาด ความใสสะอาดของน้ำทะเล และความสะอาดของห้องน้ำ

นอกจากนั้นการศึกษาด้านปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ที่อยู่ปัจจุบันของกลุ่มตัวอย่าง ไม่มีอิทธิพลแต่อย่างใดต่อความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมทางกายภาพบริเวณชายหาดบางแสน และกลุ่มตัวอย่างที่มี เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ที่อยู่ แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมบริเวณชายหาดบางแสน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้ว่า นักท่องเที่ยวที่มี เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ที่อยู่ แตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมทางกายภาพบริเวณชายหาดบางแสน แตกต่างกัน

สรุปข้อเสนอแนะของนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมทางกายภาพของชายหาดบางแสนเพื่อนำมาพิจารณาปรับปรุงในการยกระดับของความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวให้สูงขึ้น สำหรับสภาพแวดล้อมทางธรรมชาติบริเวณชายหาดบางแสน โดยให้ปรับปรุงความสะอาดของชายหาด และน้ำทะเลบริเวณชายหาดบางแสน โดยหาทางจัดการกับขยะที่เกิดขึ้นบริเวณชายหาดและขยะที่ลอยอยู่ในน้ำทะเล รณรงค์ให้นักท่องเที่ยวช่วยกันรักษาความสะอาดบริเวณชายหาดบางแสนและสำหรับสภาพแวดล้อมที่มนุษย์สร้างขึ้น โดยปรับปรุงความสะอาด และค่าบริการของห้องน้ำ ควบคุมปริมาณของ

ผู้ประกอบการบนชายหาด ปรับปรุงราคาอาหาร ที่พัก เครื่องเล่นเพื่อการนันทนาการทางน้ำให้เหมาะสม
จัดระบบการจราจรบริเวณชายหาดบางแสนให้มีระเบียบขึ้น

สลักฤทัย เตียวตระกูล (2539 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพที่ส่งผล
ต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ศึกษากรณีนักท่องเที่ยวเมืองพัทยา โดยวัตถุประสงค์ของการวิจัย เพื่อ
การศึกษาสภาพปัจจุบันของสภาพแวดล้อมทางกายภาพของหาดเมืองพัทยา และศึกษาถึงแต่ละปัจจัยด้าน
สิ่งแวดล้อมที่มีความสัมพันธ์กับการกำหนดระดับความพึงพอใจ ของนักท่องเที่ยว มากน้อยแค่ไหน ผล
การศึกษาพบว่านักท่องเที่ยวที่มาหาดเมืองพัทยาทั้งเพศหญิงเพศชายมีจำนวนใกล้เคียงกัน โดยมีอายุเฉลี่ย
28.5 ปี มาสถานภาพเป็นโสด มีการศึกษาค่ากว่าปริญญาตรี มีอาชีพประกอบธุรกิจ การค้า มีรายได้สูงกว่า
8,500 บาทขึ้นไป ส่วนมากมาจากจังหวัดอื่นๆ และนักท่องเที่ยวส่วนมากมาจากจังหวัดอื่นๆ และ
นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่พึงพอใจ ต่อสภาพแวดล้อมทางกายภาพ บริเวณหาดเมืองพัทยา ส่วน
สภาพแวดล้อมทางกายภาพที่นักท่องเที่ยวไม่พึงพอใจได้แก่ความสะอาดของหาดทราย ความสะอาดของ
น้ำทะเล ความสะอาดของที่จอดรถ ความสะอาดของห้องน้ำและห้องอาบน้ำจืด ปริมาณของถังขยะ
จำนวนแผ่นป้ายสื่อความหมายและการปลูกสร้างอาคารเพิ่มขึ้น โดยนักท่องเที่ยวที่มีอายุน้อยมีความพึง
พอใจในเรื่องความขาวละเอียดของทราย ความสะอาดของชายหาด ความสะอาดของน้ำทะเลและความ
ดี-ลึกของน้ำทะเล ส่วนนักท่องเที่ยวที่มีอายุน้อยมีความพึงพอใจในเรื่องคังกล่าวมาก ซึ่งตรงกันข้าม กับ
ผู้ที่สูงอายุมาก ดังนั้นนักท่องเที่ยวที่มีอายุ การศึกษา สถานภาพสมรส อาชีพ ที่อยู่อาศัยและประสบการณ์
การเที่ยวชายทะเล ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมบริเวณหาดเมืองพัทยาต่างกัน

มัลลิกา เกื้อปัญญา (2542 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความคาดหวังและความพึงพอใจ ของ
นักท่องเที่ยว ต่อการจัดสภาพแวดล้อมในแหล่งท่องเที่ยวหมู่บ้านชาวเขาเผ่าม้ง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ
ศึกษาสภาพปัจจุบันของการจัดการสภาพแวดล้อมในแหล่งท่องเที่ยว หมู่บ้านชาวเขาเผ่าม้งอุทยาน
แห่งชาติสุเทพ-คอกขุน ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ต่อการจัดสภาพแวดล้อมใน
แหล่งท่องเที่ยวหมู่บ้านชาวเขาเผ่าม้ง ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจและ
ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลที่มีต่อความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัด
สภาพแวดล้อมในแหล่งท่องเที่ยวหมู่บ้านชาวเขาเผ่าม้ง

ผลการศึกษานักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีความคาดหวังต่อการจัดการสภาพแวดล้อมหมู่บ้านชาวเขา
เผ่าม้ง ในระดับปานกลาง นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการจัดการสภาพแวดล้อมหมู่บ้าน
ชาวเขาเผ่าม้งในระดับปานกลาง

ปัจจัยส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยวในด้าน อายุ อาชีพ และภูมิลำเนา ที่แตกต่างกันมีความ พึง
พอใจต่อการจัดการสภาพแวดล้อมในแหล่งท่องเที่ยวแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนปัจจัยส่วน
บุคคลของนักท่องเที่ยวในด้าน เพศ และระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการจัด
สภาพแวดล้อมในแหล่งท่องเที่ยว หมู่บ้านชาวเขาเผ่าม้ง ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

การศึกษาธรรมชาติ และด้านการมีส่วนร่วม พบว่า ความคาดหวัง กับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง มีความสัมพันธ์กันในเชิงบวก หรือเป็นในทิศทางเดียวกัน ทั้ง 4 ด้าน

ป๋องศักดิ์ ทองเนื้อแข็ง (2543 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชมบ้านควายไทย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจ ข้อเสนอแนะและแนวทางการพัฒนาของบ้านควายไทยจากนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศต่อการท่องเที่ยวชมบ้านควายไทย

ผลจากการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศมีความพึงพอใจ ต่อการเที่ยวชมบ้านควายไทยในภาพรวมของทุกปัจจัยหลักอยู่ในระดับพึงพอใจมาก และเมื่อพิจารณาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศในปัจจัยหลักแต่ละปัจจัยพบว่านักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศมีความพึงพอใจในระดับพึงพอใจมาก เป็นอันดับหนึ่ง ได้แก่ การบริการด้านสถานที่ของบ้านควายไทย อันดับสอง ได้แก่ รายการแสดงในแต่ละรายการของบ้านควายไทย อันดับสาม ได้แก่รูปแบบแสดงของบ้านควายไทย นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศมีความพึงพอใจน้อย ต่ออัตราค่าบริการต่างๆ ของบ้านควายไทยและมีความพึงพอใจน้อยที่สุดต่อกิจกรรมส่งเสริมการขายของบ้านควายไทย และเมื่อพิจารณาโดยการจำแนกการศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศตามอายุพบว่านักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศทุกกลุ่มอายุ มีความพึงพอใจมากที่สุดต่อยปัจจัยหลักทางด้านบริการด้านสถานที่ของบ้านควายไทย รายการแสดงในแต่ละรายการของบ้านควายไทย รูปแบบการแสดงของบ้านควายไทย นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศทุกกลุ่มอายุ มีความพึงพอใจ มีความพึงพอใจน้อยต่ออัตราค่าบริการต่างๆ ของบ้านควายไทย และมีความพึงพอใจน้อยที่สุดต่อยปัจจัยหลักทางด้านกิจกรรมส่งเสริมการขาย ของบ้านควายไทย

เมื่อพิจารณาโดยจำแนกการศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศตามอาชีพพบว่านักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ มีความพึงพอใจมากที่สุดต่อยปัจจัยหลักทางด้านบริการด้านสถานที่ของบ้านควายไทย รายการแสดงในแต่ละรายการของบ้านควายไทย รูปแบบการแสดงของบ้านควายไทย นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศทุกกลุ่มอาชีพ มีความพึงพอใจน้อยต่ออัตราค่าบริการต่างๆ ของบ้านควายไทย และมีความพึงพอใจน้อยที่สุดต่อยปัจจัยหลักทางด้านกิจกรรมส่งเสริมการขายของบ้านควายไทย

2.4 กรอบแนวคิดในการวิจัย

กรอบแนวคิดในการวิจัย ผู้วิจัยเริ่มจากการเก็บรวบรวมข้อมูลที่เป็นข้อมูลพื้นฐานที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาครั้งนี้ โดยการค้นคว้าจากเอกสารต่างๆ จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และขอข้อมูลจากเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และจากผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน รวมทั้งการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามที่ใช้การสัมภาษณ์นักท่องเที่ยวนั้น

สำหรับกรอบแนวความคิดในการวิจัยนั้น หลังจากการเก็บรวบรวมข้อมูลต่างๆ ผู้วิจัยจะทำการวิเคราะห์เพื่อประเมินสถานการณ์การท่องเที่ยวในปัจจุบัน โดยตัวแปรที่ใช้วิจัยและศึกษาครั้งนี้ ในการศึกษาครั้งนี้เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการมาท่องเที่ยวที่มีต่อชายหาดบางแสนของกลุ่มผู้ทดสอบ 400 คน มีกรอบแนวคิดดังนี้

ตัวแปรอิสระ (independent variables) คือลักษณะประชากรของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน

ตัวแปรตาม (dependent variables) คือข้อมูลด้านความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวนั้นที่มีต่อปัจจัยส่วนการตลาดในชายหาดบางแสน



กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ

ข้อมูลลักษณะประชากร

- เพศ
- อายุ
- สถานภาพสมรส
- ระดับการศึกษา
- อาชีพ
- รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวบริเวณชายหาด

บางแสน

- วัตถุประสงค์ของการเดินทาง
- สิ่งดึงดูดที่ให้นมาเที่ยว
- พาหนะในการเดินทาง
- ลักษณะของการมาเที่ยว
- จำนวนครั้งที่มาเที่ยว
- กิจกรรมที่ทำขณะอยู่หาดบางแสน

ตัวแปรตาม

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ต่อปัจจัย

ส่วนผสมการตลาด

- * ในด้านผลิตภัณฑ์บริเวณชายหาดบางแสน
- * ในด้านราคาบริเวณชายหาดบางแสน
- * ในด้านสถานที่บริเวณชายหาดบางแสน
- * ในด้านส่งเสริมการขายบริเวณชายหาดบางแสน
- * ในด้านบุคลากรบริเวณชายหาดบางแสน

วันที่.....- 2 S.A. 2552.....

เลขทะเบียน.....011474 ๑, 2.....

ศพ.

๑๑๐.๙๒๑

๑/๑๕๙พ

ฉ.กร.๕๕๖๓

2.5 สมมติฐานในการวิจัย

1. นักท่องเที่ยวที่มีข้อมูลลักษณะประชากร แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อชายหาดบางแสนแตกต่างกัน
2. นักท่องเที่ยวที่มีพฤติกรรมในการเลือกท่องเที่ยวชายหาดบางแสนแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการเลือกท่องเที่ยวต่อชายหาดบางแสนแตกต่างกัน

บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาเรื่อง “พฤติกรรมการท่องเที่ยวและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อปัจจัยส่วนผสมการตลาด ของชายหาดบางแสน จังหวัดชลบุรี” ผู้วิจัยได้กำหนดใช้วิธีการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ซึ่งประกอบด้วยการศึกษาค้นคว้าจากเอกสาร (Documentary Research) โดยศึกษาข้อมูลจากตำรา เอกสารวิชาการ บทความ วิทยานิพนธ์ และรายงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่างๆ เพื่อนำมาใช้อ้างอิงประกอบการศึกษาวิจัยและการศึกษาเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยมีการสร้างแบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องจากกลุ่มตัวอย่าง แล้วนำข้อมูลที่ได้นำมาวิเคราะห์ผลเพื่อหาข้อสรุปจากการศึกษา โดยมีวิธีดำเนินการศึกษาดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลและการสุ่มตัวอย่าง
3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
4. การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
5. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล
6. วิธีการนำเสนอและรายงานผลการวิจัย
7. ระยะเวลาในการทำการวิจัย

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรศึกษา

ประชากรศึกษา ได้แก่ นักท่องเที่ยวที่เข้ามาเที่ยวในบางแสน ในช่วงการสำรวจเดือน มีนาคม 2551

หน่วยที่ทำการวิเคราะห์ (Unit of analysis) คือ นักท่องเที่ยวที่เข้ามาเที่ยวในบางแสนที่มีอายุตั้งแต่ 20 ปีขึ้นไป

2. กลุ่มตัวอย่าง

กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากนักท่องเที่ยวที่เข้ามาท่องเที่ยวในชายหาดบางแสน ซึ่งมีจำนวนรวมทั้งสิ้น 1,032,188 คน (อ้างอิงในสถิติการท่องเที่ยวภายในประเทศ ภาคตะวันออก การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย : 2548 , 223) และยอมให้เกิดการความคลาดเคลื่อนได้ 5% โดยใช้สูตรการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่าง Taro Yamane ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา 400 คน

3.2 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลและการสุ่มตัวอย่าง

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้ามาท่องเที่ยวในชายหาดบางแสน ผู้วิจัยทำการรวบรวมข้อมูล โดยการแจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มประชากรดังกล่าวเป็นผู้ตอบแบบสอบถามและให้ข้อมูลในขอบเขตพื้นที่ บริเวณชายหาดบางแสน ในการวิจัยครั้งนี้ได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลกับผู้ช่วยวิจัยจำนวน 5 คน โดยผู้วิจัยอธิบายให้ผู้ช่วยวิจัยเข้าใจถึงจุดมุ่งหมายของการวิจัย ความหมายและวิธีการตอบแบบสอบถามอย่างละเอียดตลอดจนควบคุมดูแลการเก็บรวบรวมข้อมูลอย่างใกล้ชิด โดยได้ออกเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม ในช่วงเดือนมกราคม-กุมภาพันธ์ 2551

การสุ่มตัวอย่าง

การสุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวในการเลือกนักท่องเที่ยวบริเวณชายหาดบางแสน ชนิดของการสุ่มตัวอย่าง (Non-probability sampling) ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ผู้ศึกษาใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถามประเภท ให้กลุ่มตัวอย่างกรอกคำตอบเอง (Self-Administered Question) ประกอบไปด้วยชุดคำถามปลายปิด (Closed Ended Question) และชุดคำถามปลายเปิด (Open Ended Question) โดยคำถามที่สร้างขึ้นเพื่อการเก็บรวบรวมข้อมูล ประกอบด้วยส่วนของคำถาม 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1

เป็นคำถามเกี่ยวกับลักษณะประชากร แบบเลือกตอบ ได้แก่ เพศ, อายุ, สถานภาพสมรส, ระดับการศึกษา, อาชีพ, รายได้

ส่วนที่ 2

เป็นคำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชายหาดบางแสน แบบเลือกตอบได้ ได้แก่ วัตถุประสงค์ของการเดินทาง, สิ่ง que สิ่ง que ให้ท่านมาเที่ยว, พาหนะในการเดินทาง, ลักษณะของการมาเที่ยว, จำนวนครั้งที่มาเที่ยว, กิจกรรมที่ทำขณะอยู่หาดบางแสน

ส่วนที่ 3

เป็นคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อสภาพแวดล้อมชายหาดบางแสน โดยใช้มาตรวัดแบบ Likert Scale ที่มีส่วนประมาณค่า 5 ระดับเรียงลำดับจากมากไป น้อย กำหนดให้คะแนน

เป็น 5 4 3 2 1 แล้วนำคะแนนมารวมหาค่าเฉลี่ย เพื่อหาระดับความพึงพอใจดังกล่าว โดยความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการที่หักแบ่งออกเป็น 11 อันดับ

1. ความใสสะอาดของน้ำทะเล
2. ความสะอาดของชายหาด
3. ราคาอาหาร
4. ราคาเตียงผ้าใบ
5. สถานที่ ที่ได้รับการปรับปรุง
6. แผ่นป้ายโฆษณา ประชาสัมพันธ์
7. สภาพแวดล้อมทั่วไป
8. ชื่อเสียงของบางแสน
9. เจ้าหน้าที่ ที่ให้การดูแล
10. ความปลอดภัย
11. ระยะเวลาการเดินทาง

เกณฑ์การให้คะแนนความพึงพอใจ ในการเลือกท่องเที่ยวชายหาดบางแสน ซึ่งมีคะแนน 5 ระดับ ดังนี้

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

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{5 - 1}{5} = 0.8$$

ผลของความพึงพอใจในการเลือกท่องเที่ยวชายหาดบางแสน ได้มาจากการนำคะแนนของแบบสอบถาม ในส่วนดังกล่าวมารวมคะแนนแล้วหาค่าเฉลี่ย โดยมีเกณฑ์การแปลความหมายของค่าเฉลี่ยในระดับต่างๆ ดังนี้

- ค่าเฉลี่ยระดับ 4.21-5.00 หมายถึง มากที่สุด
- ค่าเฉลี่ยระดับ 3.41-4.20 หมายถึง มาก
- ค่าเฉลี่ยระดับ 2.61-3.40 หมายถึง ปานกลาง
- ค่าเฉลี่ยระดับ 1.81-2.60 หมายถึง น้อย
- ค่าเฉลี่ยระดับ 1.00-1.80 หมายถึง น้อยที่สุด

3.4 การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบแบบสอบถามเพื่อหาความเที่ยงตรง (Validity) และความเชื่อถือได้ (Reliability) ก่อนทำการรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. การทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) นำแบบสอบถามที่ประกอบไปด้วยชุดคำถามต่างๆ ไปหาความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) และ โครงสร้าง (Construct Validity) โดยนำแบบสอบถามให้อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์พิจารณาตรวจสอบแก้ไขและปรับปรุงรูปแบบและเนื้อหาให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัย

2. การทดสอบความเชื่อถือได้ (Reliability) ทำแบบสอบถามมาทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างจริงที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง (Pre-test) จำนวน 40 ชุด โดยมีวัตถุประสงค์ ดังนี้

2.1 ตรวจสอบภาษาที่ใช้ในแบบสอบถาม

2.2 ตรวจสอบคำถามให้ผู้ตอบเข้าใจในความหมายที่ผู้วิจัยกำหนดไว้

2.3 กำหนดค่าความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม โดยใช้สูตร Cronbach's Alpha ดังนั้นค่าความเชื่อถือได้ (Reliability) ของแบบสอบถามนี้ มีค่า Alpha .9554

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อชายหาดบางแสน” ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา ทำการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล นำข้อมูลทั้งหมดที่ได้มาประมวลผล และทำการวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่อใช้อธิบายลักษณะของข้อมูล และเพื่อใช้อธิบายลักษณะทางประชากรศาสตร์ พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวในการเลือกท่องเที่ยวชายหาดบางแสน ความพึงพอใจในการเลือกท่องเที่ยวชายหาดบางแสน สถิติที่ใช้ทดสอบ ได้แก่ ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean)

2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เพื่อทดสอบอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม ตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้ สถิติที่ใช้ในการทดสอบ ได้แก่ Independent t-test, One-Way Analysis of Variance (F-test) F-test และ Analysis of variance (ANOVA)

3.6 ระยะเวลาในการทำการวิจัย

เริ่มทำการวิจัยตั้งแต่พฤศจิกายน 2550 - เมษายน 2551

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาวิจัยเรื่อง “พฤติกรรมการท่องเที่ยวและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อปัจจัยส่วนผสมการตลาด ของชายหาดบางแสน จังหวัดชลบุรี” โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มนักท่องเที่ยวที่เข้ามาเที่ยวในบางแสนที่มีอายุตั้งแต่ 20 ปีขึ้นไป จำนวน 400 คน ซึ่งผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน โดยใช้ความถี่ และร้อยละ เป็นสถิติทดสอบ
2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมทางเลือกท่องเที่ยวชายหาดบางแสน ได้แก่ วัตถุประสงค์ของการเดินทาง สิ่งดึงดูดใจให้มาเที่ยว พาหนะในการเดินทาง ลักษณะของการมาเที่ยว จำนวนครั้งที่มาเที่ยว และกิจกรรมที่ทำขณะอยู่ชายหาดบางแสน โดยใช้ความถี่ และร้อยละ เป็นสถิติทดสอบ
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจในการเลือกท่องเที่ยวชายหาดบางแสน โดยใช้ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เป็นสถิติทดสอบ
4. ผลการทดสอบสมมติฐาน โดยใช้ค่าสถิติ t-test และการวิเคราะห์หาความแปรปรวนแบบทางเดียว One-Way Analysis of Variance (F-test) เป็นสถิติทดสอบ

เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันในการแปลความหมายของข้อมูล ผู้ศึกษาจึงกำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลไว้ดังนี้

- \bar{X} แทน ค่าเฉลี่ย (Mean)
- S.D. แทน ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
- t แทน สถิติทดสอบที่พิจารณาใน t-distribution
- F แทน สถิติทดสอบที่พิจารณาใน F-distribution
- df แทน ชั้นแห่งความเป็นอิสระ

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปตามลักษณะประชากรของผู้ตอบแบบสอบถาม

แสดงผลดังตารางที่ 1 – ตารางที่ 6

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	182	45.5
หญิง	218	54.5
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง จำนวน 218 คน คิดเป็นร้อยละ 54.4 และเป็นเพศชาย จำนวน 182 คน คิดเป็นร้อยละ 45.5

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
20 - 25 ปี	35	8.8
26 - 30 ปี	137	34.3
31 - 35 ปี	123	30.8
36 - 40 ปี	69	17.3
41 - 45 ปี	16	4.0
46 - 50 ปี	20	5.0
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 26 - 30 ปี จำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 34.3 รองลงมา คือ อายุ 31 - 35 ปี จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 30.8 และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 36 - 40 ปีจำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 17.3

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจําแนกตามสถานภาพสมรส

สถานภาพสมรส	จํานวน	ร้อยละ
โสด	231	57.8
สมรส	148	37.0
อื่นๆ	21	5.3
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จํานวน 231 คน คิดเป็นร้อยละ 57.8 รองลงมา คือ สถานภาพสมรส จํานวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 37.0 และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพอื่นๆ มีจํานวนน้อยที่สุด คือ 21 คน คิดเป็นร้อยละ 5.3

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจําแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จํานวน	ร้อยละ
ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น	13	3.3
มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย	48	12.0
ปริญญาตรี	255	63.8
สูงกว่าปริญญาตรี	84	21.0
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จํานวน 255 คน คิดเป็นร้อยละ 63.8 รองลงมา คือ ระดับสูงกว่าปริญญาตรี จํานวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 21.0 และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษา ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย จํานวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 12.0

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	65	16.3
รับราชการ	32	8.0
พนักงานบริษัทเอกชน	257	64.3
แม่บ้าน	5	1.3
นักเรียน / นักศึกษา	19	4.8
อื่นๆ	22	5.5
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 257 คน คิดเป็นร้อยละ 64.3 รองลงมา คือ ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 16.3 และ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพรับราชการ จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 8.0

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
5,000 - 10,000 บาท	56	14.0
10,001 - 15,000 บาท	63	15.8
15,001- 20,000 บาท	82	20.5
20,001 - 25,000 บาท	172	43.0
25,001 - 30,000 บาท	10	2.5
30,000 บาทขึ้นไป	17	4.3
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 20,001 - 25,000 บาท จำนวน 172 คน คิดเป็นร้อยละ 43.0 รองลงมา คือ 15,001 - 20,000 บาท จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 20.5 และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 10,001 - 15,000 บาท จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 15.8

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมกรรมการเลือกท่องเที่ยวชายหาดบางแสน

แสดงผลดังตารางที่ 7 – ตารางที่ 12

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามวัตถุประสงค์ของการเดินทาง

วัตถุประสงค์ของการเดินทาง	จำนวน	ร้อยละ
ท่องเที่ยว/พักผ่อน	339	84.8
เยี่ยมญาติ/เยี่ยมเพื่อน	36	9.0
ประชุม/สัมมนา	20	5.0
ติดต่อธุรกิจ	5	1.3
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มาท่องเที่ยวชายหาดบางแสนเพื่อท่องเที่ยว/พักผ่อน จำนวน 339 คน คิดเป็นร้อยละ 84.8 รองลงมา คือ เยี่ยมญาติ/เยี่ยมเพื่อน จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 9.0 และผู้ตอบแบบสอบถามที่มาประชุม/สัมมนา จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.0

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสิ่งที่ดึงดูดให้มาเที่ยว

สิ่งที่ดึงดูดให้มาเที่ยว	จำนวน	ร้อยละ
ชายหาด/ทะเลใกล้ที่พัก	229	57.3
การเดินทางสะดวก	82	20.5
สถานที่พักผ่อนไม่แพง	68	17.0
สถานบันเทิงเหมาะสม	21	5.3
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 8 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มาท่องเที่ยวชายหาดบางแสนเพราะชายหาด/ทะเลใกล้ที่พัก จำนวน 229 คน คิดเป็นร้อยละ 57.3 รองลงมา คือ การเดินทางสะดวก จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 20.5 และผู้ตอบแบบสอบถามที่มาท่องเที่ยวชายหาดบางแสนเพราะสถานที่พักผ่อนไม่แพง จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 17.0

ตารางที่ 9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนตามพาหนะในการเดินทาง

พาหนะในการเดินทาง	จำนวน	ร้อยละ
รถยนต์ส่วนตัว	209	52.3
รถโดยสารประจำทาง	117	29.3
รถรับจ้าง	54	13.5
อื่นๆ	20	5.0
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 9 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เดินทางมาท่องเที่ยวชายหาดบางแสนโดยรถยนต์ส่วนตัว จำนวน 209 คน คิดเป็นร้อยละ 52.3 รองลงมา คือ รถโดยสารประจำทาง จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 29.3 และผู้ตอบแบบสอบถามที่เดินทางมาท่องเที่ยวชายหาดบางแสนโดยรถรับจ้าง จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 13.5

ตารางที่ 10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนตามลักษณะของการมาเที่ยว

ลักษณะของการมาเที่ยว	จำนวน	ร้อยละ
มาคนเดียว	49	12.3
มากับกลุ่มเพื่อน	127	31.8
มากับครอบครัว	154	38.5
อื่นๆ	70	17.5
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 10 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เดินทางมาท่องเที่ยวชายหาดบางแสนกับครอบครัว จำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 38.5 รองลงมา คือ มากับกลุ่มเพื่อน จำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 31.8 และผู้ตอบแบบสอบถามที่เดินทางมากับคนอื่นๆ จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 17.5

ตารางที่ 11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามจำนวนครั้งที่มาเที่ยว

จำนวนครั้งที่มาเที่ยว	จำนวน	ร้อยละ
มาครั้งแรก	99	24.8
มา 2 - 4 ครั้ง	194	48.5
มามากกว่า 4 ครั้ง	107	26.8
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 11 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มาท่องเที่ยวชายหาดบางแสน 2 - 4 ครั้ง จำนวน 194 คน คิดเป็นร้อยละ 48.5 รองลงมา คือ มามากกว่า 4 ครั้ง จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 26.8 และผู้ตอบแบบสอบถามที่มาท่องเที่ยวชายหาดบางแสนครั้งแรก มีจำนวนน้อยที่สุด คือ 99 คน คิดเป็นร้อยละ 24.8

ตารางที่ 12 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามกิจกรรมที่ทำขณะอยู่หาดบางแสน

กิจกรรมที่ทำขณะอยู่หาดบางแสน	จำนวน	ร้อยละ
เล่นน้ำทะเล	166	41.5
นั่ง-นอนพักบริเวณชายหาด	117	29.3
เล่นเครื่องเล่นทางน้ำ	29	7.3
รับประทานอาหาร	88	22.0
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 12 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เล่นน้ำทะเลขณะอยู่หาดบางแสน จำนวน 166 คน คิดเป็นร้อยละ 41.5 รองลงมา คือ นั่ง-นอนพักบริเวณชายหาด จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 29.3 และผู้ตอบแบบสอบถามที่รับประทานอาหาร จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 22.0

4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจในการเลือกท่องเที่ยวต่อส่วนผสมการตลาดของบริเวณชายหาดบางแสน

แสดงผลดังตารางที่ 13

ตารางที่ 13 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจ เกี่ยวกับความพึงพอใจในการเลือกท่องเที่ยวชายหาดบางแสน

ความพึงพอใจในการเลือก ท่องเที่ยวชายหาดบางแสน	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	\bar{X}	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ
1. ท่านพอใจกับความใส สะอาดของน้ำทะเลหรือไม่	31 (7.8)	83 (20. 8)	192 (48. 0)	66 (16. 5)	28 (7.0)	3.05	0.98	ปานกลาง
2. ท่านพอใจกับความสะอาด ของชายหาดบางแสนหรือไม่	51 (12. 8)	84 (21. 0)	99 (24. 8)	108 (27. 0)	58 (14. 5)	2.90	1.25	ปานกลาง
3. ท่านพอใจใน สภาพแวดล้อมทั่วไปชายหาด บางแสนหรือไม่	77 (19. 3)	116 (29. 0)	154 (38. 5)	45 (11. 3)	8 (2.0)	3.52	0.99	มาก
4. ท่านพอใจกับความ ปลอดภัยในขณะที่อยู่ใน ชายหาดบางแสนหรือไม่	59 (14. 8)	170 (42. 5)	127 (31. 8)	43 (10. 8)	1 (0.3)	3.60	0.87	มาก
5. ท่านพอใจกับราคาอาหาร ในบริเวณชายหาดบางแสน หรือไม่	48 (12. 0)	159 (39. 8)	140 (35. 0)	34 (8.5)	19 (4.8)	3.45	0.97	มาก
6. ท่านพอใจกับราคาเตียง ผ้าใบที่ให้เช่าหรือไม่	70 (17. 5)	97 (24. 3)	135 (33. 8)	69 (17. 3)	29 (7.3)	3.27	1.15	ปานกลาง
7. ท่านพอใจกับสถานที่ ที่ ได้รับการดูแลปรับปรุง หรือไม่	37 (9.3)	139 (34. 8)	188 (47. 0)	36 (9.0)	0 (0.0)	3.44	0.78	มาก
8. ท่านพอใจกับระยะเวลาใน การเดินทางหรือไม่	98 (24. 5)	154 (38. 5)	122 (30. 5)	23 (5.8)	3 (0.8)	3.80	0.90	มาก
9. ท่านพอใจกับจำนวนแผ่น ป้ายโฆษณาประชาสัมพันธ์ บางแสนหรือไม่	48 (12. 0)	146 (36. 5)	161 (40. 3)	38 (9.5)	7 (1.8)	3.47	0.88	มาก

ตารางที่ 13 (ต่อ)

ความพึงพอใจในการเลือก ท่องเที่ยวชายหาดบางแสน	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	\bar{X}	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ
10. ท่านพอใจกับชื่อเสียงที่ มีมานานของชายหาดบางแสน หรือไม่	82 (20. 5)	139 (34. 8)	153 (38. 3)	20 (5.0)	6 (1.5)	3.67	0.90	มาก
11. ท่านพอใจกับเจ้าหน้าที่ ที่ให้การดูแลหรือไม่	70 (17. 5)	118 (29. 5)	170 (42. 5)	42 (10. 5)	0 (0.0)	3.54	0.90	มาก
รวม						3.43	0.43	มาก

จากตารางที่ 13 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการเลือกท่องเที่ยวชายหาดบางแสนในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อคำถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการเลือกท่องเที่ยวชายหาดบางแสนในระดับมาก คำนี้อธิบายระยะเวลาในการเดินทาง ($\bar{X} = 3.80$) ชื่อเสียงที่มีมานานของชายหาดบางแสน ($\bar{X} = 3.67$) ความปลอดภัยในขณะที่อยู่ในชายหาดบางแสน ($\bar{X} = 3.60$) เจ้าหน้าที่ที่ให้การดูแล ($\bar{X} = 3.54$) สภาพแวดล้อมทั่วไปชายหาดบางแสน ($\bar{X} = 3.52$) จำนวนแผ่นป้ายโฆษณาประชาสัมพันธ์บางแสน ($\bar{X} = 3.47$) ราคาอาหารในบริเวณชายหาดบางแสน ($\bar{X} = 3.45$) และสถานที่ที่ได้รับการดูแลปรับปรุง ($\bar{X} = 3.44$) ตามลำดับ อย่างไรก็ตาม ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คำนี้อธิบาย ราคาเตียงผ้าใบที่ให้เช่า ($\bar{X} = 3.27$) ความใสสะอาดของน้ำทะเล ($\bar{X} = 3.05$) และความสะอาดของชายหาดบางแสน ($\bar{X} = 2.90$) ตามลำดับ

4.4 ผลการทดสอบสมมติฐาน

การศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งสมมติฐานการศึกษาดังนี้

สมมติฐานที่ 1 นักท่องเที่ยวที่มีข้อมูลประชากรศาสตร์แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการเลือกท่องเที่ยวบริเวณชายหาดบางแสนแตกต่างกัน

➢ โดยจำแนกสมมติฐานที่ 1 ตามข้อมูลประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันดังสมมติฐานที่ 1.1 -1.6

สมมติฐานที่ 1.1 นักท่องเที่ยวที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการเลือกท่องเที่ยวบริเวณชายหาดบางแสนแตกต่างกัน

ตารางที่ 14 ระดับความพึงพอใจในการเลือกท่องเที่ยวชายหาดบางแสนที่มีเพศแตกต่างกัน

เพศ	ความพึงพอใจในการเลือกท่องเที่ยวบริเวณชายหาดบางแสน			
	\bar{X}	S.D.	t	Sig.
ชาย	3.42	0.42	-0.162	0.871
หญิง	3.43	0.44		

มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 14 ผลการวิเคราะห์ระหว่างเพศของนักท่องเที่ยวและความพึงพอใจในการเลือกท่องเที่ยวบริเวณชายหาดบางแสน ด้วยค่าสถิติ t-test ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า นักท่องเที่ยวที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการเลือกท่องเที่ยวบริเวณชายหาดบางแสนไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.2 นักท่องเที่ยวที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการเลือกท่องเที่ยวบริเวณชายหาดบางแสนแตกต่างกัน

ตารางที่ 15 ระดับความพึงพอใจในการเลือกท่องเที่ยวชายหาดบางแสนที่มีอายุแตกต่างกัน

อายุ	ความพึงพอใจในการเลือกท่องเที่ยวบริเวณชายหาดบางแสน			
	\bar{X}	S.D.	F	Sig.
20 - 25 ปี	3.49	0.41	0.884	0.492
26 - 30 ปี	3.44	0.40		
31 - 35 ปี	3.46	0.49		
36 - 40 ปี	3.37	0.38		
41 - 45 ปี	3.31	0.50		
46 - 50 ปี	3.36	0.40		

มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 15 ผลการวิเคราะห์อาชญาของนักท่องเที่ยงและความพึงพอใจในการเลือกท่องเที่ยวบริเวณชายหาดบางแสน ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) โดยใช้ค่าสถิติ F-test ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า นักท่องเที่ยงที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการเลือกท่องเที่ยวบริเวณชายหาดบางแสน ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.3 นักท่องเที่ยงที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการเลือกท่องเที่ยวบริเวณชายหาดบางแสนแตกต่างกัน

ตารางที่ 16 ระดับความพึงพอใจ ในการท่องเที่ยวบริเวณชายหาดบางแสนที่มีสถานภาพแตกต่างกัน

สถานภาพ	ความพึงพอใจในการเลือกท่องเที่ยวบริเวณชายหาดบางแสน			
	\bar{X}	S.D.	F	Sig.
โสด	3.42	0.41	0.271	0.763
สมรส	3.44	0.47		
อื่นๆ	3.48	0.47		

มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 16 ผลการวิเคราะห์สถานภาพของนักท่องเที่ยงและความพึงพอใจในการเลือกท่องเที่ยวบริเวณชายหาดบางแสน ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) โดยใช้ค่าสถิติ F-test ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า นักท่องเที่ยงที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการเลือกท่องเที่ยวบริเวณชายหาดบางแสน ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.4 นักท่องเที่ยงที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการเลือกท่องเที่ยวบริเวณชายหาดบางแสนแตกต่างกัน

ตารางที่ 17 ระดับความพึงพอใจในการท่องเที่ยวบริเวณชายหาดบางแสน ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน

ระดับการศึกษา	ความพึงพอใจในการเลือกท่องเที่ยวบริเวณชายหาดบางแสน			
	\bar{X}	S.D.	F	Sig.
ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น	3.40	0.47	0.839	0.473
มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย	3.35	0.42		
ปริญญาตรี	3.45	0.44		
สูงกว่าปริญญาตรี	3.41	0.41		

มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 17 ผลการวิเคราะห์ระดับการศึกษาของนักท่องเที่ยวและความพึงพอใจในการเลือกท่องเที่ยวบริเวณชายหาดบางแสน ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) โดยใช้ค่าสถิติ F-test ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า นักท่องเที่ยวที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการเลือกท่องเที่ยวบริเวณชายหาดบางแสน ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.5 นักท่องเที่ยวที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการเลือกท่องเที่ยวบริเวณชายหาดบางแสนแตกต่างกัน

ตารางที่ 18 ระดับความพึงพอใจในการท่องเที่ยวบริเวณชายหาดบางแสน ที่มีอาชีพแตกต่างกัน

อาชีพ	ความพึงพอใจในการเลือกท่องเที่ยวบริเวณชายหาดบางแสน			
	\bar{X}	S.D.	F	Sig.
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	3.46	.41	3.052*	0.010
รับราชการ	3.62	.31		
พนักงานบริษัทเอกชน	3.43	.44		
แม่บ้าน	3.20	.31		
นักเรียน / นักศึกษา	3.28	.46		
อื่นๆ	3.23	.42		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 18 ผลการวิเคราะห์อาชีพของนักท่องเที่ยวและความพึงพอใจในการเลือกท่องเที่ยวบริเวณชายหาดบางแสน ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) โดยใช้ค่าสถิติ F-test ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า นักท่องเที่ยวที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการเลือกท่องเที่ยวบริเวณชายหาดบางแสนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 1.6 นักท่องเที่ยวที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการเลือกท่องเที่ยวบริเวณชายหาดบางแสนแตกต่างกัน

ตารางที่ 19 ระดับความพึงพอใจในการท่องเที่ยวบริเวณชายหาดบางแสน ที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน

รายได้ต่อเดือน	ความพึงพอใจในการเลือกท่องเที่ยวบริเวณชายหาดบางแสน			
	\bar{X}	S.D.	F	Sig.
5,000 - 10,000 บาท	3.40	0.40	3.429*	0.005
10,001 - 15,000 บาท	3.48	0.45		
15,001 - 20,000 บาท	3.36	0.45		
20,001 - 25,000 บาท	3.40	0.43		
25,001 - 30,000 บาท	3.74	0.26		
30,000 บาทขึ้นไป	3.73	0.32		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 19 ผลการวิเคราะห์รายได้ต่อเดือนของนักท่องเที่ยวและความพึงพอใจในการเลือกท่องเที่ยวบริเวณชายหาดบางแสน ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) โดยใช้ค่าสถิติ F-test ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า นักท่องเที่ยวที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการเลือกท่องเที่ยวบริเวณชายหาดบางแสนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2 นักท่องเที่ยวที่มีพฤติกรรมการเลือกท่องเที่ยวชายหาดบางแสนแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการเลือกท่องเที่ยวชายหาดบางแสนแตกต่างกัน

➢ โดยจำแนกสมมติฐานที่ 2 ตามพฤติกรรมการเลือกท่องเที่ยวที่แตกต่างกันดังสมมติฐานที่ 2.1 -2.6

สมมติฐานที่ 2.1 นักท่องเที่ยวที่มีวัตถุประสงค์ของการเดินทางแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการเลือกท่องเที่ยวชายหาดบางแสนแตกต่างกัน

ตารางที่ 20 ระดับความพึงพอใจในการท่องเที่ยวบริเวณชายหาดบางแสน ที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางแตกต่างกัน

วัตถุประสงค์ของการเดินทาง	ความพึงพอใจในการเลือกท่องเที่ยวบริเวณชายหาดบางแสน			
	\bar{X}	S.D.	F	Sig.
ท่องเที่ยว/พักผ่อน	3.46	0.43	5.330*	0.001
เยี่ยมชม/เยี่ยมชมเพื่อน	3.25	0.37		
ประชุม/สัมมนา	3.25	0.47		
ติดต่อธุรกิจ	3.05	0.26		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 20 ผลการวิเคราะห์วัตถุประสงค์ของการเดินทางของนักท่องเที่ยวและความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการที่พัก ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) โดยใช้ค่าสถิติ F-test ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า นักท่องเที่ยวที่มีวัตถุประสงค์ของการเดินทางแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการเลือกท่องเที่ยวชายหาดบางแสนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2.2 นักท่องเที่ยวที่มีสิ่งดึงดูดใจให้มาเที่ยวแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการเลือกท่องเที่ยวชายหาดบางแสนแตกต่างกัน

ตารางที่ 21 ระดับความพึงพอใจในการท่องเที่ยวบริเวณชายหาดบางแสนต่อสิ่งดึงดูดใจให้มาเที่ยวแตกต่างกัน

สิ่งดึงดูดใจให้มาเที่ยว	ความพึงพอใจในการเลือกท่องเที่ยวบริเวณชายหาดบางแสน			
	\bar{X}	S.D.	F	Sig.
ชายหาด/ทะเลใกล้ที่พัก	3.46	0.43	2.098	0.100
การเดินทางสะดวก	3.35	0.41		
สถานที่พักไม่แพง	3.46	0.44		
สถานบันเทิงเหมาะสม	3.29	0.44		

มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 21 ผลการวิเคราะห์สิ่งดึงดูดใจให้มาเที่ยวของนักท่องเที่ยวและความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการที่พัก ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) โดยใช้ค่าสถิติ F-test ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า นักท่องเที่ยวที่มีสิ่งดึงดูดใจให้มาเที่ยวแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการเลือกท่องเที่ยวชายหาดบางแสนไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.3 นักท่องเที่ยวที่มีพาหนะในการเดินทางแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการเลือกท่องเที่ยวชายหาดบางแสนแตกต่างกัน

ตารางที่ 22 ระดับความพึงพอใจในการท่องเที่ยวบริเวณชายหาดบางแสนที่มีพาหนะในการเดินทางแตกต่างกัน

พาหนะในการเดินทาง	ความพึงพอใจในการเลือกท่องเที่ยวบริเวณชายหาดบางแสน			
	\bar{X}	S.D.	F	Sig.
รถยนต์ส่วนตัว	3.45	0.44	1.228	0.299
รถโดยสารประจำทาง	3.44	0.42		
รถรับจ้าง	3.36	0.41		
อื่นๆ	3.30	0.45		

มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 22 ผลการวิเคราะห์พาหนะในการเดินทางของนักท่องเที่ยวและความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการที่พัก ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) โดยใช้ค่าสถิติ F-test ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่านักท่องเที่ยวที่มีพาหนะในการเดินทางแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการเลือกท่องเที่ยวชายหาดบางแสนไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.4 นักท่องเที่ยวที่มีลักษณะของการมาเที่ยวแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการเลือกท่องเที่ยวชายหาดบางแสนแตกต่างกัน

ตารางที่ 23 ระดับความพึงพอใจในการท่องเที่ยวบริเวณชายหาดบางแสน ที่มีต่อลักษณะของการมาเที่ยวแตกต่างกัน

ลักษณะของการมาเที่ยว	ความพึงพอใจในการเลือกท่องเที่ยวบริเวณชายหาดบางแสน			
	\bar{X}	S.D.	F	Sig.
มาคนเดียว	3.50	0.33	0.642	0.588
มากับกลุ่มเพื่อน	3.40	0.41		
มากับครอบครัว	3.42	0.44		
อื่นๆ	3.45	0.51		

มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 23 ผลการวิเคราะห์ลักษณะของการมาเที่ยวของนักท่องเที่ยวและความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการที่พัก ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) โดยใช้ค่าสถิติ F-test ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่านักท่องเที่ยวที่มีลักษณะของการมาเที่ยวแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการเลือกท่องเที่ยวชายหาดบางแสนไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.5 นักท่องเที่ยวที่มีจำนวนครั้งที่มาเที่ยว แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการเลือกท่องเที่ยวชายหาดบางแสนแตกต่างกัน

ตารางที่ 24 ระดับความพึงพอใจในการท่องเที่ยวบริเวณชายหาดบางแสนที่มีต่อจำนวนครั้งที่มาเที่ยวแตกต่างกัน

จำนวนครั้งที่มาเที่ยว	ความพึงพอใจในการเลือกท่องเที่ยวบริเวณชายหาดบางแสน			
	\bar{X}	S.D.	F	Sig.
มาครั้งแรก	3.29	0.40	7.219*	0.001
มา 2 - 4 ครั้ง	3.49	0.44		
มามากกว่า 4 ครั้ง	3.45	0.43		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 24 ผลการวิเคราะห์จำนวนครั้งที่มาเที่ยวของนักท่องเที่ยวและความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการที่พัก ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) โดยใช้ค่าสถิติ F-test ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า นักท่องเที่ยวที่มีจำนวนครั้งที่มาเที่ยวแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการเลือกท่องเที่ยวชายหาดบางแสนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2.6 นักท่องเที่ยวที่มีกิจกรรมที่ทำขณะอยู่หาดบางแสนแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการเลือกท่องเที่ยวชายหาดบางแสนแตกต่างกัน

ตารางที่ 25 ระดับความพึงพอใจในการท่องเที่ยวบริเวณชายหาดบางแสนที่มีคอกิจกรรมที่ทำขณะอยู่หาดบางแสนแตกต่างกัน

กิจกรรมที่ทำขณะอยู่หาดบางแสน	ความพึงพอใจในการเลือกท่องเที่ยวบริเวณชายหาดบางแสน			
	\bar{X}	S.D.	F	Sig.
เล่นน้ำทะเล	3.42	0.44	0.168	0.918
นั่ง-นอนพักบริเวณชายหาด	3.44	0.45		
เล่นเครื่องเล่นทางน้ำ	3.45	0.39		
รับประทานอาหาร	3.41	0.40		

มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 25 ผลการวิเคราะห์กิจกรรมที่ทำขณะอยู่หาดบางแสนของนักท่องเที่ยวและความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการที่พัก ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) โดยใช้ค่าสถิติ F-test ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า นักท่องเที่ยวที่มีกิจกรรมที่ทำขณะอยู่หาดบางแสนแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการเลือกท่องเที่ยวชายหาดบางแสนไม่แตกต่างกัน

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง “พฤติกรรมการท่องเที่ยวและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อปัจจัยส่วนผสมการตลาด ของชายหาดบางแสน จังหวัดชลบุรี” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ในการเลือกท่องเที่ยวชายหาดบางแสนและเพื่อเปรียบเทียบความสัมพันธ์ จำแนกตามประชากรศาสตร์ ที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในชายหาดบางแสน กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ กลุ่มนักท่องเที่ยวที่เข้ามาเที่ยวในบางแสนที่มีอายุตั้งแต่ 20 ปีขึ้นไป จำนวน 400 คน สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทำการทดสอบสมมติฐาน โดยใช้ค่าสถิติ t-test และการวิเคราะห์หาความแปรปรวนแบบทางเดียว One-Way Analysis of Variance (F-test) สามารถนำผลการศึกษาทั้งหมดมาสรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษาดังนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

1. การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปตามลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกษา พบว่า นักท่องเที่ยวเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 54.4 และเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 45.5 โดยส่วนใหญ่มีอายุ 26 - 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 34.3 สถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 57.8 การศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 63.8 เป็นพนักงานบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 64.3 และมีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 20,001 - 25,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 43.0

2. การวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมกรรมการเลือกท่องเที่ยวชายหาดบางแสน

ผลการศึกษา พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มาท่องเที่ยวชายหาดบางแสนเพื่อท่องเที่ยว/พักผ่อน คิดเป็นร้อยละ 84.8 มาท่องเที่ยวเพราะชายหาด/ทะเลใกล้ที่พัก คิดเป็นร้อยละ 57.3 มาท่องเที่ยวโดยรถยนต์ส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 52.3 และมากับครอบครัว คิดเป็นร้อยละ 38.5 นอกจากนี้ นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มาท่องเที่ยวชายหาดบางแสน 2 - 4 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 48.5 โดยเล่นน้ำทะเลขณะอยู่ชายหาดบางแสนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 41.5

3. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจในการเลือกท่องเที่ยวชายหาดบางแสน

ผลการศึกษา พบว่า นักท่องเที่ยวที่มีความพึงพอใจในการเลือกท่องเที่ยวชายหาดบางแสนในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อคำถาม พบว่า นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในระดับมากในเรื่อง ระยะเวลาในการเดินทาง ($\bar{X} = 3.80$) ชื่อเสียงที่มีมานานของชายหาดบางแสน ($\bar{X} = 3.67$) ความปลอดภัยในขณะที่อยู่ในชายหาดบางแสน ($\bar{X} = 3.60$) เจ้าหน้าที่ที่ให้การดูแล ($\bar{X} = 3.54$) สภาพแวดล้อมทั่วไปชายหาดบางแสน ($\bar{X} = 3.52$) จำนวนแผ่นป้ายโฆษณาประชาสัมพันธ์บางแสน ($\bar{X} = 3.47$) ราคาอาหารในบริเวณชายหาดบางแสน ($\bar{X} = 3.45$) และสถานที่ ที่ได้รับการดูแลปรับปรุง ($\bar{X} = 3.44$) ตามลำดับ อย่างไรก็ตามนักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในการเลือกท่องเที่ยวชายหาดบางแสนในระดับปานกลางในเรื่องราคาเตียงผ้าใบที่ให้เช่า ($\bar{X} = 3.27$) ความใสสะอาดของน้ำทะเล ($\bar{X} = 3.05$) และความสะอาดของชายหาดบางแสน ($\bar{X} = 2.90$) ตามลำดับ

4. การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 นักท่องเที่ยวที่มีลักษณะประชากรแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการเลือกท่องเที่ยวบริเวณชายหาดบางแสนแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน ได้ข้อสรุปว่า

สมมติฐานที่ 1.1 นักท่องเที่ยวที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการเลือกท่องเที่ยวบริเวณชายหาดบางแสนไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 1.2 นักท่องเที่ยวที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการเลือกท่องเที่ยวบริเวณชายหาดบางแสนไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 1.3 นักท่องเที่ยวที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการเลือกท่องเที่ยวบริเวณชายหาดบางแสนไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 1.4 นักท่องเที่ยวที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการเลือกท่องเที่ยวบริเวณชายหาดบางแสนไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 1.5 นักท่องเที่ยวที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการเลือกท่องเที่ยวบริเวณชายหาดบางแสนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 1.6 นักท่องเที่ยวที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการเลือกท่องเที่ยวบริเวณชายหาดบางแสนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2 นักท่องเที่ยวที่มีพฤติกรรมในการเลือกท่องเที่ยวชายหาดบางแสนแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการเลือกท่องเที่ยวชายหาดบางแสนแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน ได้ข้อสรุปว่า

สมมติฐานที่ 2.1 นักท่องเที่ยวที่มีวัตถุประสงค์ของการเดินทางแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการเลือกท่องเที่ยวชายหาดบางแสนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2.2 นักท่องเที่ยวที่มีสิ่งที่ดึงดูดใจมาเที่ยวแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการเลือกท่องเที่ยวชายหาดบางแสนไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2.3 นักท่องเที่ยวที่มีพาหนะในการเดินทางแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการเลือกท่องเที่ยวชายหาดบางแสนไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2.4 นักท่องเที่ยวที่มีลักษณะของการมาเที่ยวแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการเลือกท่องเที่ยวชายหาดบางแสนไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2.5 นักท่องเที่ยวที่มีจำนวนครั้งที่มาเที่ยวแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการเลือกท่องเที่ยวชายหาดบางแสนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2.6 นักท่องเที่ยวที่มีกิจกรรมที่ทำขณะอยู่ชายหาดบางแสนแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการเลือกท่องเที่ยวชายหาดบางแสนไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5.2 การอภิปรายผล

ผลการศึกษาที่พบเกี่ยวกับความพึงพอใจในการเดินทางมาท่องเที่ยวที่ชายหาดบางแสน มีประเด็นที่สมควรนำมาอภิปราย ดังนี้

1. ลักษณะทางประชากรของนักท่องเที่ยวที่ทำการศึกษา ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง เนื่องจากอายุ 26 - 30 ปี สถานภาพโสด การศึกษาระดับปริญญาตรี เป็นพนักงานบริษัทเอกชน และมีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 20,001 - 25,000 บาท หญิง เนื่องจากเพศหญิงมีความคิดว่าบางแสนอยู่ใกล้ ไปมาสะดวก และส่วนใหญ่มักเป็นกลุ่มที่มีรายได้ต่อเดือนค่อนข้างสูงและส่วนใหญ่เป็นโสด

2. พฤติกรรมการท่องเที่ยวและความพึงพอใจในชายหาดบางแสน ส่วนใหญ่มาท่องเที่ยวชายหาดบางแสนเพื่อท่องเที่ยว/พักผ่อน มาท่องเที่ยวเพราะชายหาด/ทะเลใกล้ที่พัก มาท่องเที่ยวโดยรถยนต์ส่วนตัว มากับครอบครัว และมาท่องเที่ยวชายหาดบางแสน 2 - 4 ครั้ง โดยส่วนใหญ่เล่นน้ำทะเลขณะอยู่ชายหาดบางแสน ในด้านความพึงพอใจ พบว่า นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในการเลือกท่องเที่ยวชายหาดบางแสนในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจระดับมากในเรื่อง ระยะเวลาในการเดินทาง รองลงมาคือ ชื่อเสียงที่มีมานานของชายหาดบางแสน ความปลอดภัยในขณะที่อยู่ในชายหาดบางแสน เจ้าหน้าที่ที่ให้การดูแล สภาพแวดล้อมทั่วไปชายหาดบางแสน จำนวนแผนป้ายโฆษณาประชาสัมพันธ์บางแสน ราคาอาหารในบริเวณชายหาดบางแสน และสถานที่ ที่ได้รับการดูแลปรับปรุง ตามลำดับ อย่างไรก็ตามนักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในการเลือกท่องเที่ยวชายหาดบางแสนในระดับปานกลางในเรื่องราคาเตียงผ้าใบที่ให้เช่า ความใสสะอาดของน้ำทะเล และความสะอาดของชายหาดบางแสน ตามลำดับ สอดคล้องกับงานวิจัยของป้อมศักดิ์ ทองเนื้อแข็ง (2543) ที่พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศมีความพึงพอใจต่อการเที่ยวชมบ้านควายไทยในภาพรวมของทุกปัจจัยหลักอยู่ในระดับพึงพอใจมาก และงานวิจัยของอรอุมา เพชรแท้ (2549) ที่พบว่านักท่องเที่ยวที่เดินทางมาเที่ยวบริเวณชายหาดบางแสนไม่พึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมทางกายภาพบริเวณชายหาดบางแสน ในเรื่องความสะอาดของชายหาด ความใสสะอาดของน้ำทะเล และความสะอาดของห้องน้ำ ข้อเสนอแนะของนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมทางกายภาพของชายหาดบางแสนเพื่อนำมาพิจารณาปรับปรุงในการยกระดับของความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวให้สูงขึ้น สำหรับสภาพแวดล้อมทางธรรมชาติบริเวณชายหาดบางแสน โดยให้ปรับปรุงความสะอาดของชายหาด และน้ำทะเลบริเวณชายหาดบางแสน โดยหาทางจัดการกับขยะที่เกิดขึ้นบริเวณชายหาดและขยะที่ลอยอยู่ในน้ำทะเล รณรงค์ให้นักท่องเที่ยวช่วยกันรักษาความสะอาดบริเวณชายหาดบางแสนและสำหรับสภาพแวดล้อมที่มนุษย์สร้างขึ้น โดยปรับปรุงความสะอาด และค่าบริการของห้องน้ำ ควบคุมปริมาณของผู้ประกอบการบนชายหาด ปรับปรุงราคาอาหาร ที่พัก เครื่องเล่นเพื่อการนันทนาการทางน้ำให้เหมาะสม จัดระบบการจราจรบริเวณชายหาดบางแสนให้มีระเบียบขึ้น

ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของชรีณี เดชจินดา (2535 : 14) ที่กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนอง หรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้น หากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า นักท่องเที่ยวที่มีอาชีพ วัตถุประสงค์ของการเดินทาง และ จำนวนครั้งที่มาเที่ยวแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการเลือกท่องเที่ยวบริเวณชายหาดบางแสน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กล่าวได้ว่าการท่องเที่ยวมีความแตกต่างเฉพาะการเดินทางเพื่อการพักผ่อนหย่อนใจ หรือเพื่อความสนุกสนานบันเทิงรื่นรมย์เท่านั้น แต่อาจเป็นการเดินทางเพื่อประชุมสัมมนา เพื่อศึกษาหาความรู้ เพื่อการกีฬา เพื่อการติดต่อธุรกิจ ตลอดจน การเยี่ยมชมอนุชาติพื้ร่อง นับว่าการท่องเที่ยวทั้งสิ้น

5.3 ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะที่ได้จากผลการวิจัย

จากผลการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการส่งเสริมความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อชายหาดบางแสนให้มีศักยภาพยิ่งขึ้น ดังนี้

1.1 ควรปรับปรุงข้อบกพร่องต่างๆ ที่ทำให้นักท่องเที่ยวไม่ประทับใจ ได้แก่ ความสะอาดของชายหาดบางแสน ความใสสะอาดของน้ำทะเล และราคาเตียงผ้าใบที่ให้เช่า อันจะนำไปสู่การดึงดูดให้นักท่องเที่ยวเดินทางมาท่องเที่ยวชายหาดบางแสนมากยิ่งขึ้นในอนาคต

1.2 ควรส่งเสริมให้บริษัทนำเที่ยวต่างๆ จัดบริการนำเที่ยวชายหาดบางแสนแก่หน่วยงานภาครัฐและเอกชน อาทิเช่น การเดินทางไปท่องเที่ยวและประชุมสัมมนา การไปศึกษาดูงาน และการได้รับรางวัลจากความสำเร็จในการประกอบธุรกิจการ เป็นต้น

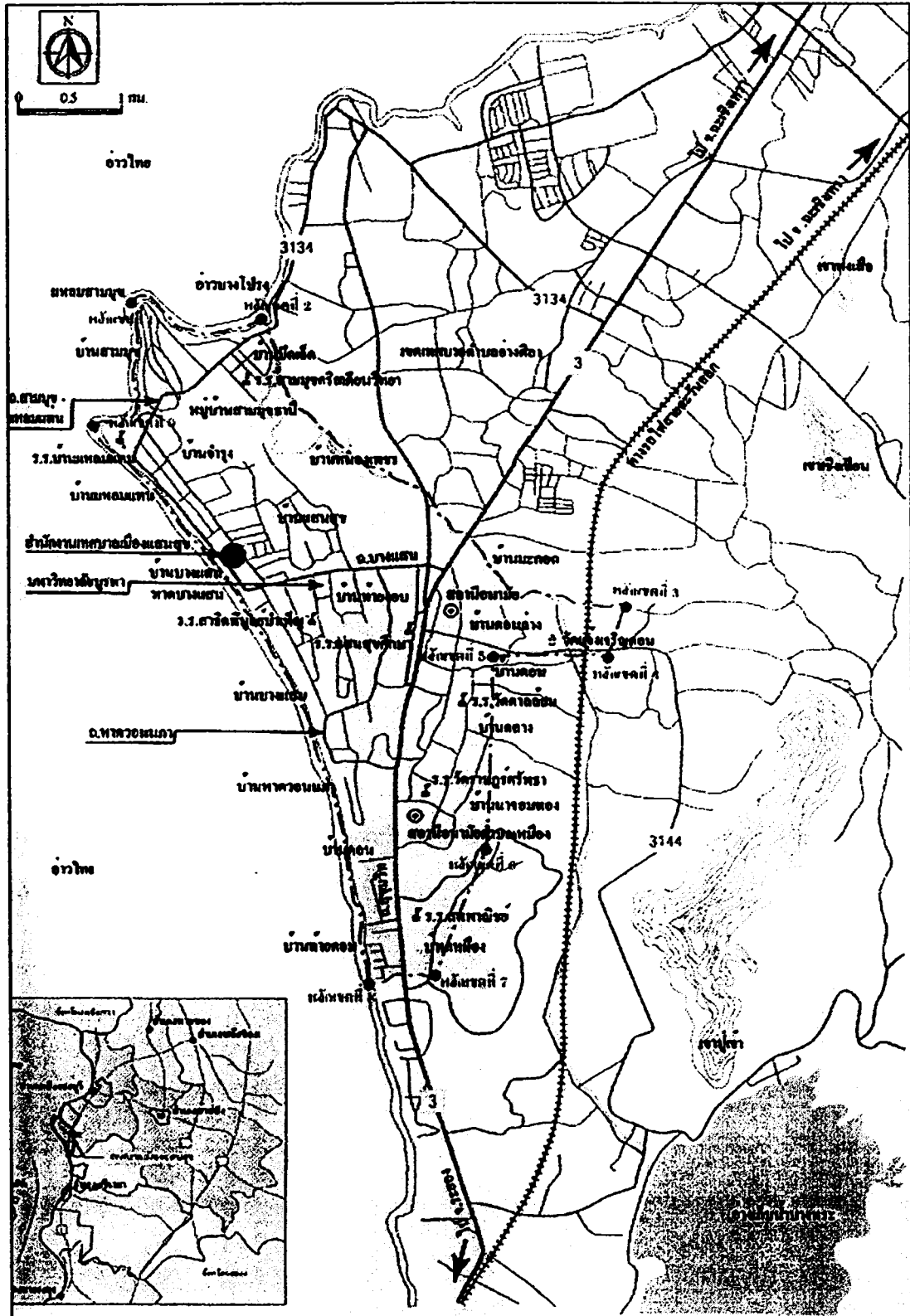
1.3 ควรขอความร่วมมือจากการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยและหน่วยงานต่างๆที่เกี่ยวข้องในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับชายหาดบางแสน เพื่อกระตุ้นให้ประชาชนและผู้ที่มีสนใจรู้จักชายหาดบางแสนมากยิ่งขึ้น

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

2.1 ควรศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อชายหาดบางแสนเชิงคุณภาพ เพื่อให้ได้ข้อมูลในเชิงลึกมากยิ่งขึ้น

2.2 ควรศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อชายหาดบางแสนจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ เนื่องจากในการศึกษาวิจัยครั้งนี้เลือกที่จะศึกษาเฉพาะกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักท่องเที่ยวชาวไทยเท่านั้น ซึ่งอาจจะไม่สามารถประเมินความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวทั้งหมดได้อย่างชัดเจน



ภาคผนวก ข
ข้อมูลและแบบสอบถาม

แบบสอบถาม

“พฤติกรรมการทำงานและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว คอปีจัยส่วนผสมการตลาดของ
ชายหาดบางแสน จังหวัดชลบุรี”

แบบสอบถามนักท่องเที่ยวชาวไทยบริเวณชายหาดบางแสน

คำชี้แจง

แบบสอบถามฉบับนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษา พฤติกรรมการท่องเที่ยวและความพึงพอใจ
ของนักท่องเที่ยว คอปีจัยส่วนผสมการตลาดชายหาดบางแสน ข้อมูลที่ได้รับจัดเป็นประโยชน์
อย่างยิ่งต่อการศึกษาของผู้วิจัย ผู้ประกอบการและประชาชนทั่วไป จึงขอความร่วมมือจากท่าน
กรุณาตอบแบบสอบถามดังนี้

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

1. ข้อมูลลักษณะประชากรของนักท่องเที่ยว
2. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวบริเวณชายหาดบางแสน
3. ข้อมูลความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อส่วนผสมการตลาดบริเวณชายหาดบางแสน

ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามนี้ใช้เพื่อการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามจะไม่มีผลกระทบจากการ
ตอบแบบสอบถามแต่ประการใด

ขอขอบคุณทุกท่านที่กรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 1 ข้อมูลลักษณะประชากร

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่องว่าง ตามความเป็นจริงที่ตรงกับความเห็นของท่าน

1. เพศ (1) ชาย (2) หญิง
2. อายุ (1) 20-25 (2) 26-30 (3) 31-35
(4) 36-40 (5) 41-45 (6) 46-50
3. สถานภาพสมรส
(1) โสด (2) สมรส
4. ระดับการศึกษาสูงสุด
(1) ต่ำกว่า ม.ต้น (2) มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย
(3) ปริญญาตรี (4) สูงกว่าปริญญาตรี
5. อาชีพ
(1) ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว (2) รับราชการ (3) พนักงานบริษัท
(4) แม่บ้าน (5) นักเรียน/นักศึกษา (3) อื่น ๆ.....
6. รายได้
(1) 5,001-10,000 (2) 10,001-15,000 (3) 15,001-20,000
(4) 20,001-25,000 (5) 25,001-30,000 (6) 30,000 บาทขึ้นไป

ส่วนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวบริเวณชายหาดบางแสน
คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่องว่าง ตามความเป็นจริงที่ตรงกับสภาพความเป็น
 จริงของท่าน

1. วัตถุประสงค์ของการเดินทาง

- (1) ท่องเที่ยว/พักผ่อน (2) เยี่ยมญาติ/เยี่ยมเพื่อน (3) ประชุม/สัมมนา
 (4) ติดต่อธุรกิจ (5) ทัศนศึกษา

2. สิ่งที่คุณที่นำมาเที่ยวบริเวณชายหาดบางแสน

- (1) ชายหาด/ทะเลใกล้ที่พัก (2) การเดินทางสะดวก
 (3) สถานที่พักผ่อนไม่แออัด (4) สถานบันเทิงเหมาะสม

3. พาหนะในการเดินทาง

- (1) รถยนต์ส่วนตัว (2) รถโดยสารประจำทาง
 (3) รถรับจ้าง (4) รถมอเตอร์ไซด์ (5) อื่น ๆ.....

4. ลักษณะของการมาเที่ยว

- (1) มาคนเดียว (2) มากับกลุ่มเพื่อน (3) มากับครอบครัว (4) อื่น ๆ.....

5. จำนวนครั้งที่มาเที่ยวชายหาดทะเลบางแสน

- (1) มาครั้งแรก (2) มา 2-4 ครั้ง (3) มามากกว่า 5 ครั้ง

6. กิจกรรมที่ทำขณะที่อยู่ชายหาดบางแสน

- (1) เล่นน้ำทะเล (2) เดินเล่นชายหาด (3) นั้ง-นอนพักบริเวณชายหาด
 (4) เล่นเครื่องเล่นทางน้ำ (5) รับประทานอาหาร

ส่วนที่ 3 ข้อมูลความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อส่วนผสมการตลาดบริเวณชายหาดบางแสน
คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่องว่าง ตามความเป็นจริงที่ตรงกับความเห็นของท่าน
 ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อส่วนผสมการตลาด บริเวณชายหาดบางแสน

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อส่วนผสมการตลาด บริเวณ ชายหาดบางแสน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ด้านผลิตภัณฑ์					
- ท่านพอใจกับความใสสะอาดของน้ำทะเลหรือไม่					
- ท่านพอใจกับความสะอาดของชายหาดบางแสนหรือไม่					
- ท่านพอใจในสภาพแวดล้อมทั่วไปชายหาดบางแสนหรือไม่					
- ท่านพอใจกับความปลอดภัยในขณะที่อยู่ในชายหาดบางแสนหรือไม่					
2. ด้านราคา					
- ท่านพอใจกับราคาอาหารในบริเวณชายหาดบางแสนหรือไม่					
- ท่านพอใจกับราคาเตียงผ้าใบที่ให้เช่าหรือไม่					
3. ด้านสถานที่					
- ท่านพอใจกับสถานที่ ที่ได้รับการดูแลปรับปรุง หรือไม่					
- ท่านพอใจกับระยะเวลาในการเดินทางหรือไม่					
4. ด้านส่งเสริมการขาย					
- ท่านพอใจกับจำนวนแผ่นป้ายโฆษณาประชาสัมพันธ์บางแสนหรือไม่					
- ท่านพอใจกับชื่อเสียงที่มีมานานของชายหาดบางแสนหรือไม่					
5. ด้านบุคลากร					
- ท่านพอใจกับเจ้าหน้าที่ ที่ให้การดูแลหรือไม่					

บรรณานุกรม

หนังสือและบทความในหนังสือ

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. สถิติการท่องเที่ยวภายในประเทศประจำปี 2548 ภาคตะวันออก.

กรุงเทพฯ : การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2548

ดิเรก อุทัยราษฎร์. ความพึงพอใจ. กรุงเทพฯ : รสรินทร์, 2538

วัฒนา เพ็ชรวงษ์. ความพึงพอใจทัศนคติของบุคคล. กรุงเทพฯ : Mullins, 1985

สมควร กวียะ. ทฤษฎีการสื่อสารประยุกต์. กรุงเทพฯ : อักษราพิพัฒน์, 2546

เอกสารอื่นๆ

ป้อมศักดิ์ ทองเนื้อแข็ง. “ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการเที่ยวชมบ้านควายไทย”

วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรมท่องเที่ยว บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2542.

มัลลิกา เกื้อปัญญา. “ความคาดหวัง และความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการ

สภาพแวดล้อมในแหล่งท่องเที่ยวหมู่บ้านชาวเขาเผ่าม้ง”. การค้นคว้าแบบอิสระศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการจัดการมนุษย์กับสิ่งแวดล้อม บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2542.

เมตตา เสวตเลข. “ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อแหล่งท่องเที่ยวประเภทนันทนาการ :

เฉพาะกรณีสวนสัตว์คูสิด”. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต(สิ่งแวดล้อม) คณะศึกษาศาสตร์บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล, 2540.

สลักฤทัย เดียวตระกูล. “ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพที่มีผลต่อความพึงพอใจของ

นักท่องเที่ยว : ศึกษากรณีนักท่องเที่ยวเมืองพัทยา”. ภาคนิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขานโยบาย และการวางแผนวิทยาศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกริก, 2540.

อุดมศักดิ์ แนวจิตร. “ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวดต่อการจัดสภาพแวดล้อมเพื่อการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ : กรณีอุทยานแห่งชาติแจ้ซ้อน”. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการมนุษย์กับสิ่งแวดล้อม บัณฑิตศึกษาศาน มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2544.

อรอุมา เพชรแท้. “ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวดต่อสภาพแวดล้อมทางกายภาพ บริเวณชายหาดบางแสน.วิทยานิพนธ์ปริญญาโทศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสื่อสารมวลชน บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2549.

Books

Shelly, Maynard W. Responding to Social Change. Pennsylvania : Dowden, Hutchison Press, Inc., 1975

W.H. Vroom. Work and Motivation. New York : John Wiley and Sons, Inc., 1964.

Wolman, Benjamin B. Dictionary of Behavioral Science. Van Nostrand : Reinhold Company, 1973.