

ความพึงพอใจในการควบคุมดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน
และความรักดีของนักท่องเที่ยวในจังหวัดตรัง



การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง เสนอเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
หลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการโรงแรมและการท่องเที่ยว
พฤษภาคม 2554
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยนเรศวร

อาจารย์ที่ปรึกษาและผู้อำนวยการศูนย์วิทยบริการมหาวิทยาลัยนเรศวร กรุงเทพมหานคร ได้พิจารณาการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง เรื่อง “ความพึงพอใจในการควบคุมดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินและความภาคภูมิใจของนักท่องเที่ยวในจังหวัดตรัง” เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการโรงแรมและการท่องเที่ยว ของมหาวิทยาลัยนเรศวร


.....
(ดร.ภรณ์ทิรา เลิศเดชเดชา)

อาจารย์ที่ปรึกษา

.....
(ดร.ศรีสุดา จงสิทธิ์ผล)

ผู้อำนวยการศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยนเรศวร กรุงเทพมหานคร

พฤษภาคม 2554

The seal of Naresuan University is a circular emblem. It features a central figure of an elephant carrying a howdah (a traditional Thai carriage) on its back. The elephant is facing left. The howdah is decorated with intricate patterns. The entire scene is enclosed within a circular border with a decorative, scalloped edge. The Thai text 'มหาวิทยาลัยนเรศวร' (Mahavithayalai Naresuan) is written around the inner edge of the seal.

ประกาศคุณูปการ

การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองฉบับนี้ สำเร็จสมบูรณ์ได้ด้วยความกรุณาอย่างยิ่งจาก ดร.ภณทิรา เลิศเดชเดชา อาจารย์ที่ปรึกษา ที่ได้ให้คำแนะนำปรึกษา ตลอดจนตรวจแก้ไข ข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยความเอาใจใส่เป็นอย่างยิ่ง จนการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองฉบับนี้สำเร็จ ลุล่วงได้อย่างสมบูรณ์ ผู้ศึกษาค้นคว้าขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ขอกราบขอบพระคุณ ดร.อัษฎภัทร์ ประพันธ์เนติวุฒิ อาจารย์ประจำ ศูนย์วิทยบริการ กรุงเทพมหานคร มหาวิทยาลัยนเรศวร ที่ได้กรุณาเป็นคณะกรรมการสอบสารนิพนธ์ฉบับนี้พร้อมทั้ง ให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์อันดียิ่ง

ขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.สุทินันท์ พรหมสุวรรณ คณบดีวิทยาลัย นานาชาติ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ และรองศาสตราจารย์ ดร. รสขงพร โกมลเสวิน มหาวิทยาลัย กรุงเทพมหานคร ที่กรุณาให้คำแนะนำ แก้ไขและตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า จนทำให้ การศึกษาค้นคว้าฉบับนี้สมบูรณ์และทรงคุณค่า

ขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อเจริญ ตันติเอกรัตน์ และคุณแม่กัลยาณี ตันติเอกรัตน์ และครอบครัวที่ให้การสนับสนุนทั้งกำลังใจและกำลังทรัพย์ ให้ความห่วงใย ช่วยเหลือ อำนวย ความสะดวกในการทำการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองฉบับนี้

ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่ศูนย์วิทยบริการกรุงเทพมหานคร มหาวิทยาลัยนเรศวร และ มิตรภาพจากเพื่อนนิสิตบัณฑิตศึกษา สาขาการจัดการโรงแรมและการท่องเที่ยว รุ่นที่ 5 ตลอดจนผู้มีส่วนร่วมต่องานการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองฉบับนี้ทุกคน ที่ทำให้การเรียนปริญญาโท ครั้งนี้สำเร็จได้ด้วยดี

คุณค่าและประโยชน์อันพึงมีจากการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองฉบับนี้ ผู้ศึกษาค้นคว้าขอ มอบเป็นความกตเวทิตาแด่ บิดา มารดา ตลอดจนบูรพาจารย์ของผู้ศึกษาค้นคว้าและผู้มีพระคุณ ทุกๆ ท่าน ที่ได้ให้ความช่วยเหลือในการทำการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองฉบับนี้ ให้สำเร็จลุล่วงไป ได้ด้วยดี ผู้ศึกษาค้นคว้าหวังเป็นอย่างยิ่งว่า งานวิจัยชิ้นนี้จะเป็นประโยชน์ต่อพื้นที่ในแหล่ง ท้องเที่ยวในจังหวัดตรังต่อไป

ทัศนาวลัย

ตันติเอกรัตน์

ชื่อเรื่อง	ความพึงพอใจในการควบคุมดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และความภาคภูมิใจของนักท่องเที่ยวในจังหวัดตรัง
ผู้ศึกษาค้นคว้า	ทัศนาวลัย ตันติเอกรัตน์
ที่ปรึกษา	ดร.ภรณ์ทิรา เลิศเดชเดชา
ประเภทสารนิพนธ์	การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง ศศ.ม. สาขาวิชาการจัดการโรงแรมและการท่องเที่ยว, มหาวิทยาลัยนเรศวร, 2553
คำสำคัญ	นักท่องเที่ยว ความปลอดภัย ความพึงพอใจ ความภาคภูมิใจ

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการควบคุมดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินและศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการควบคุมดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินกับความภาคภูมิใจของนักท่องเที่ยวในจังหวัดตรัง ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน โดยใช้กลุ่มตัวอย่าง คือ นักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวในจังหวัดตรังเป็นครั้งแรก ผลการวิจัยพบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีอายุ ระหว่าง 25-34 ปี การศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน และมีรายได้ 20,001 บาทขึ้นไป นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในการควบคุมดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในจังหวัดตรังโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจในด้านการไม่ทราบทิศทาง การเอาเปรียบโกงราคาและบริการ ด้านอุบัติเหตุ ด้านภัยธรรมชาติ ด้านพืชและสัตว์ในแหล่งท่องเที่ยว ด้านอาชญากรรม และด้านสาธารณสุข ตามลำดับ และพบว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ส่วนเพศ อายุ อาชีพ และรายได้ ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกันในบางด้าน และความพึงพอใจในการควบคุมดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินโดยรวมของนักท่องเที่ยวมีความสัมพันธ์กับความภาคภูมิใจของนักท่องเที่ยว อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งความปลอดภัยในความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวในการเที่ยวยังไม่ีมากพอ ควรได้รับการปรับปรุงด้านสาธารณสุข ในเรื่องของจุดให้บริการทำความสะอาดและป้องกันการติดเชื้อจากโรคระบาด การควบคุมดูแลถังขยะให้มีปริมาณเพียงพอและความสะอาดของห้องน้ำในแหล่งท่องเที่ยว ควรเพิ่มบุคลากรที่รักษาความปลอดภัยให้มากขึ้นกว่าเดิมและกระจายให้ทั่วทุกจุด แต่มีความประทับใจในสถานที่ท่องเที่ยวที่ยังคงความสวยงามเป็นธรรมชาติมาก และมีวัฒนธรรมที่น่าสนใจมีความเป็นเอกลักษณ์เฉพาะตัว

สารบัญ

บทที่		หน้า
1	บทนำ.....	1
	ความเป็นมาของปัญหา.....	1
	จุดมุ่งหมายของการวิจัย.....	4
	ความสำคัญของการวิจัย.....	4
	ขอบเขตการวิจัย.....	4
	นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
	สมมติฐานของการวิจัย.....	6
	กรอบแนวความคิด.....	8
2	เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	9
	แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการท่องเที่ยว.....	10
	แนวคิดเกี่ยวกับการควบคุมดูแลความปลอดภัย.....	19
	แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	25
	แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความภักดี.....	30
	บริบทการท่องเที่ยวของจังหวัดตรัง.....	35
	งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	43
3	วิธีดำเนินการวิจัย.....	48
	ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง.....	48
	เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	49
	การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	51
	การวิเคราะห์ข้อมูล.....	53

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	56
ตอนที่ 1 สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	57
ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการควบคุมดูแลความพอใจในชีวิตและทรัพย์สิน ในจังหวัดตรัง.....	60
ตอนที่ 3 ความภาคภูมิใจของนักท่องเที่ยว.....	68
ตอนที่ 4 การวิเคราะห์สมมติฐาน.....	70
ตอนที่ 5 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการควบคุมดูแลความปลอดภัย ในชีวิตและทรัพย์สินในจังหวัดตรัง.....	88
5 บทสรุป.....	90
สรุปผลการวิจัย.....	90
อภิปรายผลการวิจัย.....	94
ข้อเสนอแนะ.....	100
บรรณานุกรม.....	102
ภาคผนวก.....	107
ประวัติผู้ศึกษาค้นคว้า.....	119

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
1	แสดงค่าความถี่และค่าร้อยละของข้อมูลสภาพทั่วไป จำแนกตามเพศ.....	57
2	แสดงค่าความถี่และค่าร้อยละของข้อมูลสภาพทั่วไป จำแนกตามอายุ.....	58
3	แสดงค่าความถี่และค่าร้อยละของข้อมูลสภาพทั่วไป จำแนกตาม ระดับการศึกษา.....	58
4	แสดงค่าความถี่และค่าร้อยละของข้อมูลสภาพทั่วไป จำแนกตามอาชีพ.....	59
5	แสดงค่าความถี่และค่าร้อยละของข้อมูลสภาพทั่วไป จำแนกตามรายได้.....	59
6	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของ นักท่องเที่ยวนในการควบคุมดูแลความปลอดภัยในชีวิตและ ทรัพย์สินในจังหวัดตรัง จำแนกรายด้าน.....	60
7	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของ นักท่องเที่ยวนในการควบคุมดูแลความปลอดภัยในชีวิตและ ทรัพย์สินในจังหวัดตรัง ด้านอาชญากรรม จำแนกรายข้อ.....	61
8	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของ นักท่องเที่ยวนในการควบคุมดูแลความปลอดภัยในชีวิตและ ทรัพย์สินในจังหวัดตรัง ด้านอุบัติเหตุ จำแนกรายข้อ.....	62
9	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของ นักท่องเที่ยวนในการควบคุมดูแลความปลอดภัยในชีวิตและ ทรัพย์สินในจังหวัดตรัง ด้านสาธารณสุข จำแนกรายข้อ.....	63
10	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของ นักท่องเที่ยวนในการควบคุมดูแลความปลอดภัยในชีวิตและ ทรัพย์สินในจังหวัดตรัง ด้านภัยธรรมชาติ จำแนกรายข้อ.....	64
11	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของ นักท่องเที่ยวนในการควบคุมดูแลความปลอดภัยในชีวิตและ ทรัพย์สินในจังหวัดตรัง ด้านการไม่ทราบทิศทาง จำแนกรายข้อ.....	65

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
12	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของ นักท่องเที่ยวนในการควบคุมดูแลความปลอดภัยในชีวิตและ ทรัพย์สินในจังหวัดตรัง ด้านพืชและสัตว์ในแหล่งท่องเที่ยว จำแนกรายข้อ.....	66
13	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของ นักท่องเที่ยวนในการควบคุมดูแลความปลอดภัยในชีวิตและ ทรัพย์สินในจังหวัดตรัง ด้านการเอาเปรียบโกงราคาและบริการ จำแนกรายข้อ.....	67
14	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความภักดี จำแนกรายด้าน....	68
15	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความภักดี ด้านการกลับมาเที่ยวซ้ำ จำแนกรายข้อ.....	69
16	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความภักดี ด้านการบอกต่อคนอื่น จำแนกรายข้อ.....	69
17	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบ สมมติฐานการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจใน การควบคุมดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในจังหวัดตรัง จำแนกตามเพศ.....	71
18	แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของความพึงพอใจใน การควบคุมดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในจังหวัดตรัง จำแนกตามอายุ.....	72
19	แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของความพึงพอใจใน การควบคุมดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในจังหวัดตรัง จำแนกตามอายุเป็นรายคู่.....	73

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
20	แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของความพึงพอใจใน การควบคุมดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในจังหวัดตรัง จำแนกตามระดับการศึกษา.....	74
21	แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของความพึงพอใจใน การควบคุมดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในจังหวัดตรัง จำแนกตามอาชีพ.....	75
22	แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของความพึงพอใจใน การควบคุมดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในจังหวัดตรัง จำแนกตามอาชีพเป็นรายคู่.....	76
23	แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของความพึงพอใจใน การควบคุมดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในจังหวัดตรัง จำแนกตามรายได้.....	77
24	แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของความพึงพอใจใน การควบคุมดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในจังหวัดตรัง จำแนกตามรายได้เป็นรายคู่.....	78
25	แสดงค่าสถิติสหสัมพันธ์ของเพียร์สันที่แสดงความสัมพันธ์ระหว่าง ความพึงพอใจในการควบคุมดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ด้านอาชญากรรมกับความภักดีของนักท่องเที่ยว.....	80
26	แสดงค่าสถิติสหสัมพันธ์ของเพียร์สันที่แสดงความสัมพันธ์ระหว่าง ความพึงพอใจในการควบคุมดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ด้านอุบัติเหตุกับความภักดีของนักท่องเที่ยว.....	81
27	แสดงค่าสถิติสหสัมพันธ์ของเพียร์สันที่แสดงความสัมพันธ์ระหว่าง ความพึงพอใจในการควบคุมดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ด้านสาธารณสุขกับความภักดีของนักท่องเที่ยว.....	82

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
28	แสดงค่าสถิติสหสัมพันธ์ของเพียร์สันที่แสดงความสัมพันธ์ระหว่าง ความพึงพอใจในการควบคุมดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ด้านภยธรรมชาติกับความภาคีของนักท่องเที่ยว	83
29	แสดงค่าสถิติสหสัมพันธ์ของเพียร์สันที่แสดงความสัมพันธ์ระหว่าง ความพึงพอใจในการควบคุมดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ด้านการไม่ทราบทิศทางกับความภาคีของนักท่องเที่ยว.....	84
30	แสดงค่าสถิติสหสัมพันธ์ของเพียร์สันที่แสดงความสัมพันธ์ระหว่าง ความพึงพอใจในการควบคุมดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ด้านพืชและสัตว์ในแหล่งท่องเที่ยวกับความภาคีของนักท่องเที่ยว.....	85
31	แสดงค่าสถิติสหสัมพันธ์ของเพียร์สันที่แสดงความสัมพันธ์ระหว่าง ความพึงพอใจในการควบคุมดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ด้านการเอาเปรียบโกงราคาและบริการกับความภาคีของนักท่องเที่ยว....	86
32	แสดงผลของสมมติฐานเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจ ในการควบคุมดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในจังหวัดตรัง.....	87
33	แสดงผลของสมมติฐานความสัมพันธ์ของความพึงพอใจในการควบคุม ดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในจังหวัดตรังกับความภาคี ของนักท่องเที่ยว.....	87

สารบัญภาพ

ภาพ		หน้า
1	กรอบแนวคิดการวิจัย.....	8
2	ลำดับชั้นความต้องการตามทฤษฎีมาสโลว์.....	20
3	ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ.....	30
4	ความพึงพอใจของลูกค้า.....	33
5	แผนที่ท่องเที่ยวจังหวัดตรัง.....	114



บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาของปัญหา

ประเทศไทยนับเป็นประเทศที่มีความอุดมสมบูรณ์ของทรัพยากรการท่องเที่ยวที่หลากหลายและครอบคลุมพื้นที่ทั่วประเทศ อีกทั้งยังมีศักยภาพและความพร้อมในการรองรับนักท่องเที่ยวซึ่งสถานที่ก็มีเอกลักษณ์เฉพาะตัวแตกต่างกันไป ไม่ว่าจะเป็นแหล่งท่องเที่ยวตามธรรมชาติ ทางวัฒนธรรมประเพณีหรือสัมผัสวิถีชีวิตชนบท ล้วนมีความน่าสนใจและสามารถดึงดูดนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติให้เข้าไปท่องเที่ยวเพื่อสัมผัสความเป็นธรรมชาติที่มีความสวยงาม ซึ่งปัจจุบันคนทั่วโลกให้ความสำคัญกับการเดินทางท่องเที่ยวไปยังสถานที่ต่างๆ เพื่อการพักผ่อนหย่อนใจ การบำบัดรักษา ศึกษาหาความรู้ หาประสบการณ์ความประทับใจจากการท่องเที่ยวและด้วยความแตกต่างของสภาพภูมิศาสตร์ในแต่ละภูมิภาคของโลกทำให้นักท่องเที่ยวแสวงหาความแปลกใหม่ของสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ และประเทศไทยก็เป็นหนึ่งในทางเลือกของนักท่องเที่ยวทั่วโลกที่จะเดินทางมาท่องเที่ยว ดังนั้น จึงทำให้เกิดธุรกิจการท่องเที่ยวที่สร้างรายได้ให้กับประเทศ (สำนักพัฒนาการท่องเที่ยว, 2552) ธุรกิจการท่องเที่ยวจึงมีบทบาทสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจในการก่อให้เกิดรายได้หมุนเวียนเป็นเงินตราที่มีมูลค่านับแสนล้านบาทในแต่ละปี ธุรกิจท่องเที่ยวยังเป็นตัวนำที่ก่อให้เกิดการขยายตัวของธุรกิจอย่างต่อเนื่อง เช่น ธุรกิจโรงแรม ธุรกิจภัตตาคาร ธุรกิจคมนาคมขนส่ง ธุรกิจสินค้าที่ระลึก ธุรกิจเพื่อนันทนาการต่างๆ เช่น สปาและสนามกอล์ฟ ซึ่งธุรกิจเหล่านี้ช่วยสร้างงานและกระจายรายได้ให้กับชุมชนและประชาชนในพื้นที่แหล่งท่องเที่ยวต่างๆ (วาระกอบกู้เศรษฐกิจแห่งชาติ, 2552)

จังหวัดตรังถือได้ว่าเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่มีความอุดมสมบูรณ์ทางธรรมชาติเพราะตั้งอยู่ทางภาคใต้ของประเทศติดชายฝั่งทะเลอันดามัน ห่างจากกรุงเทพฯเส้นทางสายเพชรเกษม 828 กิโลเมตร มีพื้นที่ประมาณ 4,941 ตารางกิโลเมตร เป็นลำดับที่ 4 ของภาคใต้และที่ 33 ของประเทศ อยู่ด้านฝั่งทะเลตะวันตกชายฝั่งมหาสมุทรอินเดีย มีฝั่งทะเลยาวทางด้านตะวันตกประมาณ 119 กิโลเมตร สภาพพื้นที่ส่วนใหญ่จะเป็นเนินสูง ต่ำ สลับด้วยภูเขา พื้นที่ราบเรียบมีจำนวนน้อย มีพื้นที่ป่าประมาณร้อยละ 20 ของพื้นที่จังหวัด สภาพป่าเป็นป่าดิบชื้นสำหรับท้องที่ที่อยู่ติดทะเลมีป่าชายหาดที่ยังคงมีความอุดมสมบูรณ์และมีพื้นที่เป็นเกาะจำนวน 46 เกาะ ซึ่งมีอาณาเขตติดต่อกับจังหวัดต่างๆ โดยทางทิศเหนือติดจังหวัดนครศรีธรรมราชและจังหวัดกระบี่ ทิศตะวันตกติดจังหวัดกระบี่และทะเลอันดามัน มหาสมุทรอินเดีย ทิศตะวันออกติด

จังหวัดพัทลุง ทิศใต้ติดจังหวัดสตูลและทะเลอันดามัน มหาสมุทรอินเดีย สภาพทางภูมิอากาศอยู่ภายใต้อิทธิพลของลมมรสุมตะวันตกเฉียงใต้ ช่วงกลางเดือนพฤษภาคมถึงกลางเดือนตุลาคม และลมมรสุมตะวันออกเฉียงเหนือช่วงกลางเดือนตุลาคมถึงกลางเดือนพฤษภาคม ช่วงเวลาที่เหมาะแก่การเดินทางท่องเที่ยว คือ เดือนตุลาคมถึงเดือนพฤษภาคมของปี (สำนักงานจังหวัดตรัง, 2552)

ปัจจุบันการท่องเที่ยวของจังหวัดตรังเริ่มมีทิศทางที่ชัดเจนและเป็นที่ยู่อักของนักท่องเที่ยวมากขึ้น ทั้งนี้จังหวัดตรังมีอัตลักษณ์ของตัวเองในด้านความอุดมสมบูรณ์ทางธรรมชาติที่สวยงาม แหล่งท่องเที่ยวมีความหลากหลาย เช่น แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล แหล่งนิเวศน์ป่าชายเลนและป่าเขา นอกจากนี้ยังมีองค์กรอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมแหล่งท่องเที่ยวที่มีเอกลักษณ์ทางวัฒนธรรม วิถีชีวิตที่ไม่เปลี่ยนแปลงรักษาประเพณีวัฒนธรรม รสชาติอาหารที่ยังเป็นรสชาติของคนในท้องถิ่น โดยมีงานเทศกาลที่มีชื่อเสียงและกิจกรรมต่างๆ ได้แก่ เทศกาลถือศีลกินเจ งานพิธีวิวาหิได้สมุทรวงานเทศกาลขนมเค้กเมืองตรัง งานเทศกาลหมูย่าง งานเทศกาลอนุรักษ์หอยตะเภา เป็นต้น ซึ่งได้มีการให้บริการเป็นการบริการแบบเจ้าบ้านที่ดีถือได้ว่าสิ่งเหล่านี้เป็นจุดแข็งของจังหวัดตรังที่ยังใช้เป็นจุดขายและขยายโอกาสทางการตลาดได้เป็นอย่างดี (แผนพัฒนาจังหวัดตรัง, 2553)

หากย้อนดูสถานการณ์การท่องเที่ยวของจังหวัดตรังจะมีสภาพเติบโตและเป็นที่ยู่อักของนักท่องเที่ยวมากขึ้น ด้วยมีปริมาณของนักท่องเที่ยวในปี พ.ศ. 2551 เป็นจำนวน 498,099 คน เพิ่มขึ้นจากปี พ.ศ. 2550 ซึ่งมีจำนวน 495,576 คน (สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดตรัง, 2552) และปีพ.ศ. 2553 ทางจังหวัดตรังมียุทธศาสตร์ในการดำเนินงานด้านการท่องเที่ยวโดยจะให้มีจำนวนนักท่องเที่ยวเพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 5 (แผนปฏิบัติราชการประจำปีจังหวัดตรัง, 2553) เมื่อมีนักท่องเที่ยวเข้ามาในจังหวัดตรังเพิ่มมากขึ้นทำให้เกิดรายได้และการจ้างงานของคนในท้องถิ่น จึงเกิดการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวและพื้นที่ในจังหวัดเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวให้มีความเจริญมากขึ้น ส่งผลให้เกิดปัญหาความไม่ปลอดภัยในหลายด้านที่กระทบต่อนักท่องเที่ยว ซึ่งในปัจจุบันสาเหตุความไม่ปลอดภัยในแหล่งท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวอาจประสบภัยเกิดจากสาเหตุหลายประการ ดังนี้ คือ อาชญากรรม อุบัติเหตุ สาธารณสุข ภัยธรรมชาติ การไม่ทราบทิศทาง พืชและสัตว์ในแหล่งท่องเที่ยว การเอาเปรียบโกงราคาและบริการ (ราณี อธิชัยกุล, 2544, หน้า 226 - 229) ซึ่งถือเป็นองค์ประกอบที่สำคัญของการท่องเที่ยว ในการที่จะรักษาระดับของนักท่องเที่ยวและคุณภาพของสถานที่ท่องเที่ยวไว้ให้ยาวนาน ปัจจัยสำคัญที่เป็นหัวใจในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว คือ ความปลอดภัย (Safety) ระบบสุขาภิบาล (Sanitation) และความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว (Satisfaction) ที่เป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดในการที่จะทำให้นักท่องเที่ยวเพิ่มขึ้นหรือลดลง โดยเฉพาะ

อย่างยิ่งภาวะความปลอดภัยและระบบการรักษาความปลอดภัย (สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว, 2552)

โดยหน่วยงานภาครัฐบาลและผู้ที่เกี่ยวข้องได้มีนโยบายและมาตรการการดูแลความปลอดภัยเป็นสำคัญที่จะให้เกิดความสงบสุขแก่นักท่องเที่ยว ถือเป็นกิจกรรมหลักในการจัดการความปลอดภัยให้เป็นรูปธรรมที่เข้มแข็งและต่อเนื่องทั้งระบบ ร่วมกันวางแผนทั้งด้านการส่งเสริมและพัฒนา จัดการอบรมเพิ่มความรู้ พัฒนาสาธารณูปโภค การให้ข้อมูลกับนักท่องเที่ยวที่เกี่ยวกับการปฏิบัติตนในการท่องเที่ยว ศูนย์ให้ความช่วยเหลือแก่นักท่องเที่ยว จุดบริการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อเพื่อเพิ่มความระมัดระวังในการเดินทางท่องเที่ยวเป็นพิเศษโดยเฉพาะในช่วงฤดูกาลท่องเที่ยว โดยกำหนดมาตรการต่างๆ คือ ด้านบริหารจัดการ ด้านการป้องกันผู้กระทำผิดกฎหมาย ด้านสังคมและชุมชน ด้านการช่วยเหลือทั้งหน่วยกู้ชีพ กู้ภัยทางทะเลพร้อมทั้งบุคลากร เครื่องมือวัสดุ อุปกรณ์ให้มีความพร้อมตลอด 24 ชั่วโมง ด้านความปลอดภัยของถนนและรถยนต์ ด้านการจราจร เพื่อดูแลรักษาความปลอดภัยและอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในจังหวัดตรัง (ASTV ผู้จัดการออนไลน์, 2552)

นโยบายของหน่วยงานภาครัฐบาลในการควบคุมดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยวจะช่วยรักษาความสงบเรียบร้อย ลดปัญหาในด้านอาชญากรรม โจรกรรมและภัยพิบัติทางธรรมชาติ ถึงแม้ด้านภัยธรรมชาติเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้แต่สามารถป้องกันไม่ให้เกิดความสูญเสียในชีวิตและทรัพย์สินได้ ส่งผลให้มีการปรับปรุงและพัฒนาในด้านต่างๆ เพื่อตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจแก่นักท่องเที่ยวได้ดียิ่งขึ้นและอาจทำให้เพิ่มจำนวนของนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัดตรัง การหมุนเวียนของเงินตราต่างประเทศในประเทศไทยก็จะเพิ่มมากขึ้น นอกจากนี้การดำเนินการควบคุมดูแลความปลอดภัยของนักท่องเที่ยวยังสามารถเลือกใช้เป็นข้อมูลสำหรับธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพให้ตรงกับความต้องการของกลุ่มลูกค้าเป้าหมายต่อไป หากไม่มีการป้องกันและแก้ไขก็จะมีผลกระทบต่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน อาจก่อให้เกิดผลกระทบต่อรายได้จากอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวซึ่งเป็นปัจจัยที่สำคัญในการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ จึงต้องรักษาระบบให้มีประสิทธิภาพดำรงไว้ซึ่งมาตรฐานของความปลอดภัยและความสงบเรียบร้อย เพื่อช่วยในการส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดี สร้างความเชื่อมั่น และความพึงพอใจให้กับนักท่องเที่ยว

ดังนั้น การวิจัยครั้งนี้จึงจำเป็นต้องศึกษาความพึงพอใจในการควบคุมความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยวและความภาคภูมิใจของนักท่องเที่ยว เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาเป็น

แนวทางในการปรับปรุงพัฒนาป้องกันและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในแหล่งท่องเที่ยว ให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวที่มีศักยภาพในการรองรับและตอบสนองความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวให้นักท่องเที่ยวเดินทางกลับมาเที่ยวซ้ำอีกครั้ง

จุดมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการควบคุมดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยว
2. เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างลักษณะประชากรศาสตร์และความพึงพอใจในการควบคุมดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยว
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการควบคุมดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยวและความภักดีของนักท่องเที่ยว

ความสำคัญของการวิจัย

1. เพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยว
2. เพื่อนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนาการควบคุมดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยว
3. เพื่อสร้างจิตสำนึกให้คนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยว

ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจในการควบคุมดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินและความภักดีของนักท่องเที่ยวในจังหวัดตรัง ได้กำหนดขอบเขตการศึกษาไว้ ดังนี้

1. ขอบเขตด้านพื้นที่ คือ พื้นที่ในจังหวัดตรัง
2. ขอบเขตด้านเนื้อหา คือ ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการควบคุมดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินและความภักดีของนักท่องเที่ยว
3. ขอบเขตด้านประชากร คือ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในจังหวัดตรัง ช่วงเดือนพฤศจิกายน - ธันวาคม 2553

การวิจัยครั้งนี้มีการกำหนดตัวแปร ดังนี้

1. การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างลักษณะประชากรศาสตร์และความพึงพอใจในการควบคุมดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยว

ตัวแปรอิสระ คือ ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้

ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจในการควบคุมดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยว แบ่งเป็น 7 ด้าน ได้แก่ ด้านอาชญากรรม ด้านอุบัติเหตุ ด้านสาธารณสุข ด้านภัยธรรมชาติ ด้านการไม่ทราบทิศทาง ด้านพืชและสัตว์ในแหล่งท่องเที่ยว ด้านการเอาเปรียบนักท่องเที่ยวและการบริการ

2. การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการควบคุมดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยวและความภักดีของนักท่องเที่ยว

ตัวแปรอิสระ คือ ความพึงพอใจในการควบคุมดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยว แบ่งเป็น 7 ด้าน ได้แก่ ด้านอาชญากรรม ด้านอุบัติเหตุ ด้านสาธารณสุข ด้านภัยธรรมชาติ ด้านการไม่ทราบทิศทาง ด้านพืชและสัตว์ในแหล่งท่องเที่ยว ด้านการเอาเปรียบนักท่องเที่ยวและการบริการ

ตัวแปรตาม คือ ความภักดีของนักท่องเที่ยว โดยวัดจากความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวในการกลับมาท่องเที่ยวซ้ำและการบอกต่อบุคคลอื่น

นิยามศัพท์เฉพาะ

นักท่องเที่ยว (Tourist) หมายถึง บุคคลที่เดินทางจากท้องถิ่นเป็นถิ่นที่อยู่ปกติของตนเข้ามาในจังหวัดตั้งเป็นการชั่วคราวด้วยความสมัครใจโดยมิได้ประกอบอาชีพ

การควบคุม (Control) หมายถึง สภาพหรือสภาวะที่แสดงถึงการเตรียมการและการดำเนินการเพื่อป้องกันอันตรายจากการท่องเที่ยวรวมถึงการแก้ไขและช่วยเหลือในกรณีฉุกเฉิน

ความปลอดภัย (Safety) หมายถึง สภาพที่ปราศจากภัยคุกคามไม่มีอันตรายและความเสี่ยงใดๆ

ความพึงพอใจ (Satisfaction) หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่เป็นการยอมรับ ความรู้สึกชอบความรู้สึกที่ยินดีกับการปฏิบัติงาน ทั้งการให้บริการและการรับบริการในทุกสถานการณ์ ทุกสถานที่

ความภักดี (Loyalty) หมายถึง ความเกี่ยวข้องหรือความผูกพันที่มีต่อสถานที่ท่องเที่ยว สถานประกอบการที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว ผู้ผลิตการบริการอื่นๆ ที่อยู่บนพื้นฐานของทัศนคติที่ชอบพอหรือการสนองตอบด้วยพฤติกรรมโดยการกลับมาท่องเที่ยวซ้ำอีกครั้ง

สมมติฐานของการวิจัย

สมมติฐานที่ 1. นักท่องเที่ยวที่มีลักษณะประชากรศาสตร์ต่างกันมีความพึงพอใจในการควบคุมดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินแตกต่างกัน

โดยมีสมมติฐานย่อย ดังนี้

สมมติฐานที่ 1.1 นักท่องเที่ยวที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจในการควบคุมดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.2 นักท่องเที่ยวที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจในการควบคุมดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.3 นักท่องเที่ยวที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจในการควบคุมดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.4 นักท่องเที่ยวที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจในการควบคุมดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.5 นักท่องเที่ยวที่มีรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจในการควบคุมดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2. ความพึงพอใจในการควบคุมดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินโดยรวมของนักท่องเที่ยวมีความสัมพันธ์กับความภักดีของนักท่องเที่ยว

โดยมีสมมติฐานย่อย ดังนี้

สมมติฐานที่ 2.1 ความพึงพอใจในการควบคุมดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินด้านอาชญากรรมของนักท่องเที่ยวมีความสัมพันธ์กับความภักดีของนักท่องเที่ยว

สมมติฐานที่ 2.2 ความพึงพอใจในการควบคุมดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินด้านอุบัติเหตุของนักท่องเที่ยวมีความสัมพันธ์กับความภักดีของนักท่องเที่ยว

สมมติฐานที่ 2.3 ความพึงพอใจในการควบคุมดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินด้านสาธารณสุขของนักท่องเที่ยวมีความสัมพันธ์กับความภักดีของนักท่องเที่ยว

สมมติฐานที่ 2.4 ความพึงพอใจในการควบคุมดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินด้านภัยธรรมชาติของนักท่องเที่ยวมีความสัมพันธ์กับความภักดีของนักท่องเที่ยว

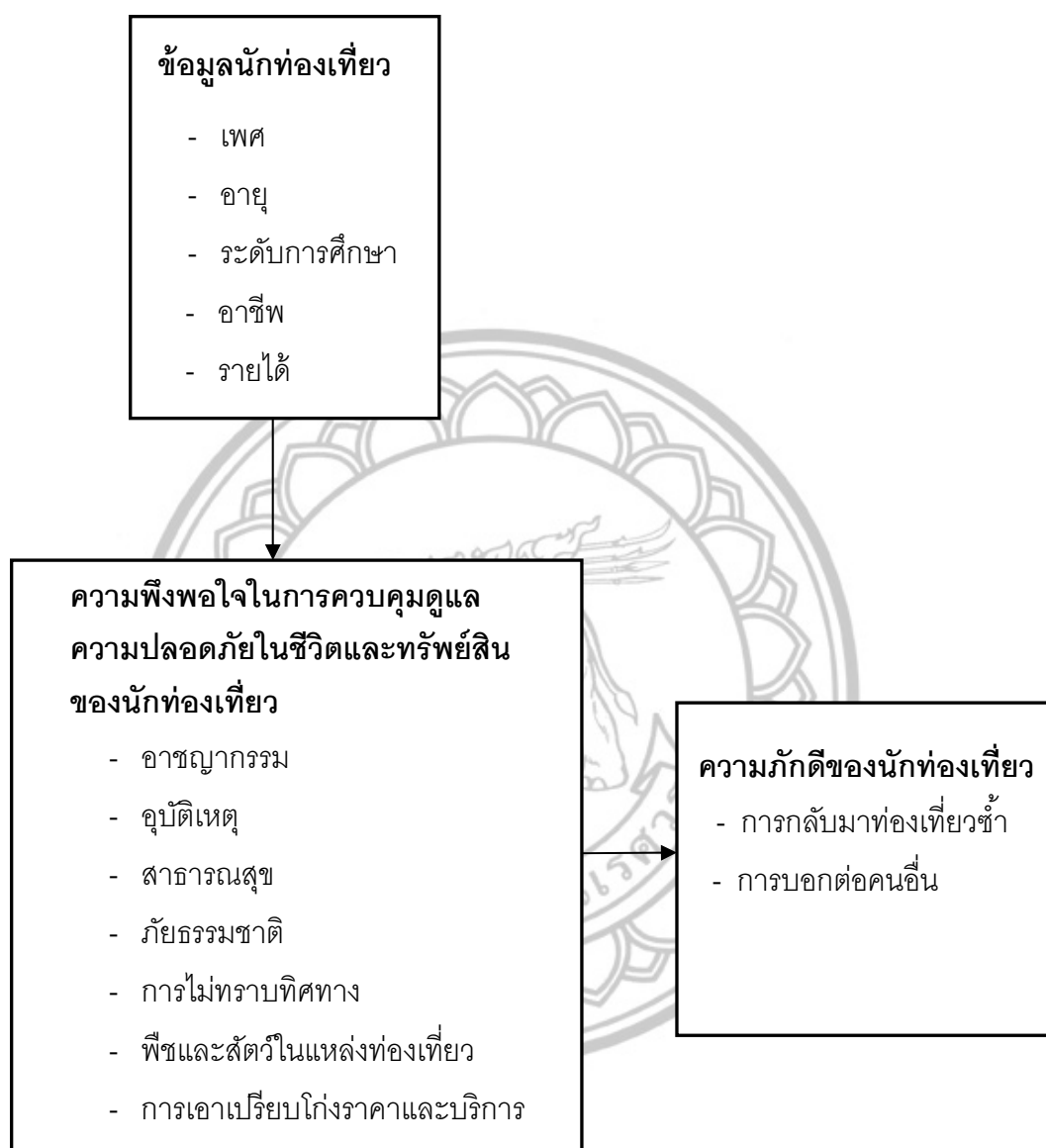
สมมติฐานที่ 2.5 ความพึงพอใจในการควบคุมดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินด้านการไม่ทราบทิศทางของนักท่องเที่ยวมีความสัมพันธ์กับความภักดีของนักท่องเที่ยว

สมมติฐานที่ 2.6 ความพึงพอใจในการควบคุมดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินด้านพืชและสัตว์ในแหล่งท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวมีความสัมพันธ์กับความภักดีของนักท่องเที่ยว

สมมติฐานที่ 2.7 ความพึงพอใจในการควบคุมดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินด้านการเอาเปรียบโกงราคาและบริการของนักท่องเที่ยวมีความสัมพันธ์กับความภักดีของนักท่องเที่ยว



กรอบแนวความคิด



ภาพ 1 แสดงกรอบแนวความคิด

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

อุตสาหกรรมท่องเที่ยวเป็นธุรกิจที่สร้างรายได้ ทำให้เกิดการหมุนเวียนของเงินตราและระบบเศรษฐกิจของประเทศดีขึ้น หากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวทั้งภาครัฐและเอกชนมีการดำเนินการควบคุมความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยวที่ไม่ได้มาตรฐานและมีนโยบาย มาตรการ ที่ไม่รัดกุมแล้วจะมีผลกระทบต่อธุรกิจการท่องเที่ยวเป็นอย่างมากเพราะเรื่องความปลอดภัยเป็นสิ่งที่ต้องคำนึงถึงและควรให้ความสำคัญในการช่วยสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อประเทศและสร้างความพึงพอใจให้แก่นักท่องเที่ยวจะก่อให้เกิดการกลับมาท่องเที่ยวซ้ำอีกครั้ง ซึ่งเมื่อได้ศึกษาในเรื่องการควบคุมความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยวแล้วย่อมสามารถที่จะนำแนวทางมาพัฒนาและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยวได้ การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาถึงความพึงพอใจในการควบคุมดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินและความภักดีของนักท่องเที่ยวในจังหวัดตรัง ซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าจากเอกสาร ตำรา และงานวิจัยเพื่อความสมบูรณ์ของงานวิจัย มีสาระดังต่อไปนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการท่องเที่ยว
2. แนวคิดเกี่ยวกับการควบคุมดูแลความปลอดภัย
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความภักดี
5. บริบทการท่องเที่ยวของจังหวัดตรัง
6. ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการท่องเที่ยว

1. ความหมายของการท่องเที่ยว

การท่องเที่ยว (Tourism) หมายถึง สินค้าที่มีความแตกต่างจากสินค้าอื่นซึ่งผู้ซื้อหรือนักท่องเที่ยวต้องมาหาสินค้าด้วยตัวเองและผู้ซื้อไม่สามารถเก็บสินค้าไว้เป็นสมบัติได้ แต่ผู้ซื้อจะได้รับความรื่นรมย์ พึงพอใจ ประทับใจ มีการบอกเล่าถึงความประทับใจให้แก่ผู้อื่น เพื่อชักชวนให้เกิดการท่องเที่ยว (ประเสริฐ วิทยารัฐ, 2530, หน้า 3) ผู้ซื้อหรือผู้เดินทางท่องเที่ยวมุ่งหวังจะได้ผลตอบแทนเพื่อพักผ่อนหย่อนใจ ตอบสนองความอยากรู้อยากเห็น (ชาญวิทย์ เกษตรศิริ, 2540, ไม่มีเลขหน้า) โดยต้องมีการเดินทางจากที่อยู่อาศัยปกติเป็นการชั่วคราว เดินทางด้วยความสมัครใจหรือด้วยความพึงพอใจและมีวัตถุประสงค์ใดๆ ที่มีใช้เพื่อประกอบอาชีพหรือหารายได้ (ฉลองศรี พิมลสมพงศ์, 2535 อ้างอิงใน คู่มืออบรมมัคคุเทศก์, หน้า 11) แต่เดินทางเพื่อพักผ่อนในวันหยุด ประกอบศาสนกิจ การศึกษา การกีฬาและบันเทิง เยี่ยมเยียนครอบครัว ราชการ ประชุมสัมมนา (วินิจ วีรยางกูร, 2532 อ้างอิงใน ธีรวัฒน์ บุตตะโยธี, 2551, หน้า 23)

2. คุณค่าของการท่องเที่ยว

การท่องเที่ยวของประเทศไทยมีความสำคัญมากในการพัฒนาประเทศ ทั้งนี้ถือว่ารายได้ที่ได้จากการท่องเที่ยวถือเป็นรายได้หลักของประเทศจะเห็นได้ว่าการส่งเสริมการท่องเที่ยวในประเทศไทยเป็นการเผยแพร่แหล่งท่องเที่ยวต่างๆ ของประเทศ รวมทั้งศิลปวัฒนธรรมไทยและสินค้าต่างๆ ที่เกิดขึ้นจากภูมิปัญญาไทยออกไปให้ชาวโลกได้รู้จักประเทศไทยมากขึ้น รวมทั้งการทำให้ประเทศไทยเป็นที่รู้จักและเป็นที่ยอมรับต่ออารยะประเทศต่างๆ ทั่วโลก โดยจะเห็นได้ว่าการท่องเที่ยวนั้นมีความสำคัญทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรมและการเมือง ซึ่งจะมีส่วนในการพัฒนาคุณภาพชีวิตและนำความเจริญไปสู่ชนบท ดังนี้

2.1 บทบาทของการท่องเที่ยวในการส่งเสริมและพัฒนาเศรษฐกิจ (นิคม

จารุมณี, 2535 อ้างอิงใน ปราโมทย์ เลิศจิตรการุณ, 2550, หน้า 19) ดังนี้

2.1.1 อุตสาหกรรมท่องเที่ยวได้ก่อให้เกิดรายได้เป็นเงินตราต่างประเทศนับตั้งแต่ปี พ.ศ. 2525 เป็นต้นมา รายได้จากการท่องเที่ยวได้กลายเป็นรายได้ลำดับที่ 1 เมื่อเทียบกับรายได้จากสินค้าอื่นๆ

2.1.2 รายได้ของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวมาในรูปแบบของเงินตราต่างประเทศมีส่วนช่วยสร้างเสถียรภาพให้กับดุลยภาพการชำระเงิน

2.1.3 รายได้จากอุตสาหกรรมท่องเที่ยวเป็นรายได้ที่กระจายไปสู่ประชากรในท้องถิ่นอย่างกว้างขวาง สร้างงาน สร้างอาชีพ

2.1.4 การท่องเที่ยวมีบทบาทในการกระตุ้นให้เกิดการผลิตและนำเอาทรัพยากรของประเทศมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด

2.1.5 อุตสาหกรรมท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมที่ไม่มีขีดจำกัดในการจำหน่ายอาจเรียกได้ว่าเป็น Limitless Industry เมื่อเปรียบเทียบกับอุตสาหกรรมอื่นๆ

2.2 บทบาทของการท่องเที่ยวในการส่งเสริมที่มีต่อสังคม (วรรณ วรชวีนิช, 2539, อ้างอิงใน ปราโมทย์ เลิศจิตรการุณ, 2550, หน้า 20) มีดังต่อไปนี้

2.2.1 การท่องเที่ยวสามารถช่วยสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างคนในท้องถิ่นหนึ่งกับอีกท้องถิ่นหนึ่งได้แลกเปลี่ยนความคิดเห็นและสร้างความสามัคคี

2.2.2 การท่องเที่ยวได้พัฒนาและยกระดับความเจริญของคนในท้องถิ่นให้สูงขึ้น

2.2.3 ก่อให้เกิดความมั่นคงและความปลอดภัยในสังคม ทั้งนี้เพราะการท่องเที่ยวจะมีลักษณะเป็นเมืองเปิดมีความสะดวกปลอดภัยและความเจริญ เพราะสิ่งเหล่านี้จะเป็นปัจจัยที่ดึงดูดนักท่องเที่ยวซึ่งยังผลประโยชน์ให้แก่คนในท้องถิ่นด้วย

2.2.4 การท่องเที่ยวเป็นการกระจายรายได้ให้แก่เจ้าของท้องถิ่นอย่างทั่วถึง การพัฒนาระบบสาธารณสุข สาธารณูปโภค เพื่อรองรับนักท่องเที่ยวอำนวยความสะดวกแก่คนในท้องถิ่น

2.2.5 การท่องเที่ยวช่วยให้สภาพแวดล้อมของท้องถิ่นดีขึ้น หากสถานที่ใดมีปัญหาในเรื่องเกี่ยวกับสภาพแวดล้อม โทรม ความสกปรก หรือความไม่ปลอดภัย ก็จะไม่เป็นที่ต้องการที่นักท่องเที่ยวจะเดินทางไปเพราะนักท่องเที่ยวต้องการไปสัมผัสกับธรรมชาติของท้องถิ่น ความสะดวกสบายที่พอควรและปลอดภัย

2.2.6 การท่องเที่ยวช่วยให้มีสุขภาพทางกายและสุขภาพทางจิตที่ดี เนื่องจากได้เดินทางไปยังสถานที่แปลกใหม่ได้รับความรู้เพลิดเพลินเป็นการเสริมสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น

2.3 บทบาทของการท่องเที่ยวในการส่งเสริมที่มีต่อวัฒนธรรม (กุลวรรณา สุวรรณพิมล, 2552, หน้า 35-36) มีดังต่อไปนี้

2.3.1 ส่งเสริมให้คนในท้องถิ่นเห็นความสำคัญของศิลปวัฒนธรรมประเพณีของตน ช่วยกันอนุรักษ์และรักษาความเป็นเอกลักษณ์ไว้ เช่น ความเป็นมิตรไมตรี การยิ้มต้อนรับ การจัดเทศกาลประเพณีต่างๆ ซึ่งสิ่งเหล่านี้เป็นการจูงใจให้นักท่องเที่ยวเดินทางกลับมาเยือนอีกครั้ง

2.3.2 ช่วยให้นักท่องเที่ยวได้เห็นความสำคัญของศิลปวัฒนธรรม ประเพณีของแต่ละท้องถิ่นที่เดินทางไปถึง ซึ่งเปรียบเสมือนการทำให้เกิดความเข้าใจอันดีระหว่างประชาชน และมีส่วนร่วมในการเสริมสร้างสัมพันธ์ไมตรีความเข้าใจอันดีระหว่างเจ้าของท้องถิ่นและผู้มาเยือน

2.3.3 การท่องเที่ยวช่วยขจัดปัญหาความแตกต่างระหว่างสังคมเมืองและสังคมชนบท เป็นการลดปัญหาการย้ายถิ่นที่อยู่ที่อยู่อพยพเข้ามาหางานทำหรือเสี่ยงโชคในเมืองใหญ่ๆ ของประชาชนจากชนบท โดยมีการส่งเสริมและพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวใหม่ๆ เช่น คีทชาวิทชีวิตบนผืนผ้าไหมมัดหมี่ จังหวัดขอนแก่น การท่องเที่ยวเชิงเกษตรที่ฟาร์มโชคชัย จังหวัดนครราชสีมา

จากแนวคิดข้างต้น ผู้วิจัยสรุปได้ว่าการท่องเที่ยวมีความสำคัญต่อประเทศในหลายๆ ด้าน เช่น ด้านการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ ส่งเสริมพัฒนาคนรวมทั้งพื้นที่ในท้องถิ่น และวัฒนธรรมประเพณี ซึ่งเป็นสิ่งที่ประเทศไทยควรให้การดูแลและสนับสนุนส่งเสริมอย่างต่อเนื่อง

3. ผลเหตุจูงใจให้เกิดการท่องเที่ยว

ผลจากความเจริญก้าวหน้าด้านต่างๆ ของโลกปัจจุบันนี้ยังผลทำให้การดำเนินชีวิตตลอดจนความนึกคิดของคนในสังคมโลกเปลี่ยนแปลงไปมาก และความเปลี่ยนแปลงเหล่านี้มีหลายประการที่เป็นผลเหตุจูงใจให้เกิดการท่องเที่ยวขึ้น ซึ่งในปัจจุบันระบบเศรษฐกิจได้กลายเป็นระบบการค้าเสรีที่ทุกประเทศมีการติดต่อเกี่ยวข้องกัน ทั้งในด้านการคมนาคมขนส่ง การติดต่อสื่อสาร และการพัฒนาชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีทัดเทียมกัน โดยมีการลดลงของค่าใช้จ่ายในการเดินทางซึ่งเป็นผลมาจากการขยายตัวทางอุตสาหกรรมท่องเที่ยวที่เติบโตขึ้นและพัฒนาวิธีการขนส่งเพื่อมวลชนมากขึ้น ทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็วไม่เสียเวลาในการเดินทาง เพราะหากมีการใช้เวลาในการเดินทางมากก็ย่อมทำให้มีค่าใช้จ่ายที่เพิ่มขึ้น อีกทั้งระดับการศึกษาของประชาชนที่มีการศึกษาที่เพิ่มขึ้นและมีความต้องการที่จะแสวงหาความรู้ใหม่ๆ อยู่เสมอ การเดินทางจะช่วยเพิ่มประสบการณ์และเกิดการความพึงพอใจในสิ่งที่แสวงหา นอกจากนี้แนวความคิดในเรื่องของการหยุดพักผ่อนระหว่างการทำงาน และการเกษียณอายุที่เร็วขึ้นตามนโยบายของหน่วยงานหรือในองค์กรต่างๆ ที่สนับสนุนนั้น ทำให้ความสามารถในการเดินทางท่องเที่ยวของบุคคลได้เพิ่มตามด้วย และสภาพแวดล้อมทางการเมืองและรัฐบาลซึ่งประเทศที่ไม่มีปัญหาทางด้านการเมือง นักท่องเที่ยวจะรู้สึกปลอดภัยในการเดินทางท่องเที่ยว เช่นเดียวกันถ้าประเทศมีความสงบสุข ประชาชนมีความพร้อมในการประกอบอาชีพและหาความสุขโดยการออกไปท่องเที่ยว (กุลวรา สุวรรณพิมล, 2552, หน้า 55)

4. รูปแบบของการท่องเที่ยว

รูปแบบของการท่องเที่ยวสามารถแบ่งออกได้เป็นการท่องเที่ยวภายในประเทศ และการท่องเที่ยวระหว่างประเทศ (กุลวรา สุวรรณพิมล, 2552, หน้า 37) ดังนี้

4.1 การท่องเที่ยวภายในประเทศ (Domestic Tourism) เป็นการท่องเที่ยวภายในเขตประเทศของตน โดยส่วนใหญ่นิยมใช้รถยนต์เป็นยานพาหนะในการท่องเที่ยว ทั้งนี้เพื่อความสะดวกเพราะเศรษฐกิจโลกเจริญเติบโตอย่างรวดเร็วส่งผลทำให้คนมีรายได้เพิ่มขึ้นจึงมีกำลังที่จะเสียค่าใช้จ่ายและมีค่านิยมของสังคมเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเปลี่ยนแปลงไปโดยถือว่าการท่องเที่ยว คือ รางวัลชีวิต

4.2 การท่องเที่ยวระหว่างประเทศ (International Tourism) เป็นการเดินทางท่องเที่ยวจากประเทศที่อาศัยอยู่ไปยังประเทศอื่น ซึ่งการท่องเที่ยวระหว่างประเทศจะมีนักท่องเที่ยวเดินทางออกจากประเทศของตนไปท่องเที่ยวประเทศอื่นๆ (Outbound Tour) และนักท่องเที่ยวจากประเทศอื่นๆ เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศหนึ่ง (Inbound Tour)

5. ความหมายของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว

พระราชบัญญัติการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย พ.ศ.2522 มาตรา 4 ได้กำหนดขอบเขตและความหมายของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไว้ ดังนี้

อุตสาหกรรมท่องเที่ยว (Tourism Industry) หมายถึง ธุรกิจท่องเที่ยวขนาดใหญ่ที่ต้องอาศัยแรงงานและการลงทุนสูงใช้เทคนิควิชาการเฉพาะมีการวางแผน (Planning) การจัดองค์การ (Organization) และการตลาด (Marketing) (กุลวรา สุวรรณพิมล, 2537, หน้า 15) โดยเป็นอุตสาหกรรมใดๆ ที่จัดให้มีหรือให้บริการเกี่ยวกับการท่องเที่ยวทั้งภายในและภายนอกราชอาณาจักรมีค่าตอบแทนและรวมถึงธุรกิจนำเที่ยว โรงแรมสำหรับนักท่องเที่ยว ธุรกิจภัตตาคาร สถานบริการและสถานที่ตากอากาศสำหรับนักท่องเที่ยว ธุรกิจจำหน่ายสินค้าที่ระลึกหรือสินค้าสำหรับนักท่องเที่ยว เช่น การดำเนินงานนิทรรศการ งานแสดงออกกร้าน การโฆษณาเผยแพร่โดยมีความมุ่งหมายเพื่อชักนำหรือส่งเสริมให้มีการเดินทางท่องเที่ยว (ฉลองศรี พิมลสมพงศ์, 2535, อ้างอิงใน คู่มืออบรมมัคคุเทศก์, หน้า 12)

6. องค์ประกอบของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว

การให้บริการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวจำเป็นต้องคำนึงถึงผู้รับบริการหรือนักท่องเที่ยวเพื่อตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวและอีกด้านหนึ่งมักจะถูกมองข้ามซึ่งเป็นเรื่องสำคัญสำหรับการบริการ คือ การบริหารจัดการองค์ประกอบต่างๆ ของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ได้แก่ การคมนาคมขนส่งและความสะดวกในการเดินทางมายังแหล่งท่องเที่ยวโดยต้อง

สามารถเข้าถึงได้ง่าย (Accessibility) การบริการที่พัก (Accommodation) อาหารและเครื่องดื่ม (Food & Beverage) สิ่งดึงดูดใจหรือแหล่งท่องเที่ยว (Attraction) กิจกรรมการท่องเที่ยวหรือกิจกรรมสันทนาการ (Activity) สิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการสิ่งแวดล้อม (Amenities) และความปลอดภัย (Safety) โดยการแนะนำให้คนในท้องถิ่นให้ความช่วยเหลือนักท่องเที่ยวเมื่อได้รับความเดือดร้อน การแนะนำนักท่องเที่ยวถึงอันตรายต่างๆ การกำหนดมาตรฐานเพื่อความปลอดภัย การขอความร่วมมือของหน่วยงานในการสร้างความมั่นคงปลอดภัย และจัดหน่วยงานพิเศษเพื่อช่วยเหลือในด้านความปลอดภัย เช่น ตำรวจท่องเที่ยว อาสาสมัครทางการท่องเที่ยว รวมถึงการจัดการโครงสร้างพื้นฐานภายในแหล่งท่องเที่ยวเป็นองค์ประกอบที่สนับสนุนให้การท่องเที่ยวสามารถดำเนินไปได้ด้วยดีและทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว ระบบสาธารณูปโภคที่อำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวที่เป็นจุดหมายปลายทางได้อย่างสะดวกปลอดภัย ได้แก่ ระบบคมนาคมขนส่ง สาธารณสุข การติดต่อสื่อสาร ซึ่งการดูแลพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของแหล่งท่องเที่ยวเพื่อตอบสนองความต้องการของแหล่งท่องเที่ยวควบคู่ไปกับความต้องการของประชาชนในพื้นที่ ไม่ว่าจะเป็นแหล่งท่องเที่ยวใหม่หรือแหล่งท่องเที่ยวที่อยู่ในพื้นที่โครงสร้างพื้นฐานที่ยังไม่สมบูรณ์เพียงพอ (ราณี อธิชัยกุล, 2544 อ้างอิงใน มัณฑิรา ทองนิ่ม และคณะ, 2552, หน้า 29)

องค์ประกอบของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวเหล่านี้เป็นปัจจัยพื้นฐานที่นักท่องเที่ยวคำนึงถึงและให้ความสำคัญ เมื่อการบริหารจัดการในด้านต่างๆ ที่กล่าวไว้ข้างต้นมีการควบคุมดูแลที่ดีแล้ว เช่น ระบบการคมนาคมขนส่ง สาธารณูปโภคที่อำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวให้มีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน จะทำให้นักท่องเที่ยวเกิดความพึงพอใจเชื่อมั่นในการเดินทางมาท่องเที่ยว

7. ปัจจัยภายในและภายนอกที่มีอิทธิพลต่อการท่องเที่ยว

ความปลอดภัยเป็นปัจจัยภายในที่มีอิทธิพลต่อการท่องเที่ยว นักท่องเที่ยวจะคำนึงถึงความปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สินเป็นสำคัญต้องมีโครงสร้างพื้นฐาน เรียกว่า สาธารณูปโภคและสาธารณูปการ โดยที่รัฐบาลพยายามสร้างสิ่งเหล่านี้ให้ได้รับความสะดวกสบาย และส่งผลเป็นประโยชน์ต่อนักท่องเที่ยวที่เข้ามาท่องเที่ยวเพื่อเกิดความประทับใจอยากกลับมาท่องเที่ยวอีก เช่น ถนน สะพาน สนามบิน สถานีรถโดยสาร ไฟฟ้า ประปา ระบบสื่อสารที่ทันสมัย (นิตา ชัชกุล, 2550, หน้า 3) รวมทั้งสิ่งอำนวยความสะดวกทางการท่องเที่ยวถือเป็นหนึ่งในองค์ประกอบของทรัพยากรการท่องเที่ยว ต้องมีสิ่งดึงดูดใจทางการท่องเที่ยวและมีเส้นทางคมนาคมขนส่งเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว ซึ่งสิ่งอำนวยความสะดวกนี้มีไว้บริการนักท่องเที่ยวที่เข้ามายังแหล่งท่องเที่ยวให้ได้รับความสุข ความสบาย และความประทับใจ ทำให้นักท่องเที่ยวอยาก

เที่ยวมานานวันขึ้น เช่น การคมนาคม วิธีการเข้า-ออกเมือง เป็นสิ่งที่สำคัญเพราะเป็นประตูแรกที่นักท่องเที่ยวจะผ่านเข้าประเทศ โดยปกตินักท่องเที่ยวต่างชาติจะเดินทางเข้าออกประเทศ จะต้องมึ่สิ่งอำนวยความสะดวกบริการชาวออกประเทศอย่างประทับใจแก่นักท่องเที่ยวมากที่สุดเพื่อให้ นักท่องเที่ยวเดินทางมาซ้ำอีก

สิ่งอำนวยความสะดวกประเภทความปลอดภัย เป็นสิ่งที่มุ่งให้ความปลอดภัยทางร่างกาย ชีวิต และทรัพย์สิน ทั้งนี้เนื่องจากความปลอดภัยเป็นสิ่งพึงปรารถนาตามธรรมชาติของมนุษย์ทุกคนและเป็นสัญชาตญาณอย่างหนึ่งของมนุษย์ที่พยายามหลีกเลี่ยงต่อความไม่ปลอดภัยที่อาจเกิดขึ้นกับตัวเองให้มากที่สุด ในการตัดสินใจที่จะเดินทางไปท่องเที่ยวยังสถานที่ใด นักท่องเที่ยวจะต้องคำนึงถึงความปลอดภัยทางร่างกาย ชีวิตและทรัพย์สินเป็นสิ่งสำคัญ หากมีข่าวเกี่ยวกับความไม่ปลอดภัยเกิดขึ้นที่ใด เช่น มีการโจรกรรม ปล้นจี้ ชิงทรัพย์ ไร้อะไร ก่อความไม่สงบ เป็นต้น เหตุการณ์เหล่านี้ย่อมส่งผลกระทบต่อการท่องเที่ยวเพราะจะทำให้ นักท่องเที่ยวรู้สึกไม่ปลอดภัยก็จะไม่เดินทางไปท่องเที่ยวสถานที่นั้น แม้จะมีสิ่งดึงดูดใจอื่นก็ตามซึ่งสิ่งอำนวยความสะดวกด้านความปลอดภัยในลักษณะทั่วไป เป็นการคุ้มครองรักษาความปลอดภัยและบำบัดทุกข์ โดยพยายามดำเนินการ แก้ไข ป้องกัน ปรามปรามอาชญากรรมและความเดือดร้อนต่างๆ การดูแลความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวจากการใช้บริการท่องเที่ยวเพื่อมิให้เกิดอุบัติเหตุหรือถูกหลอกลวงจากผู้ประกอบธุรกิจท่องเที่ยว ซึ่งสิ่งอำนวยความสะดวกด้านความปลอดภัยจากการใช้บริการท่องเที่ยวมาจากการให้บริการของธุรกิจหรืออุตสาหกรรมท่องเที่ยว ได้แก่ ธุรกิจการขนส่ง ที่พักแรม แหล่งท่องเที่ยว อาหารและเครื่องดื่ม ธุรกิจนำเที่ยว นอกจากนี้สินค้าของที่ระลึกต้องมีการควบคุมคุณภาพ กำหนดราคา โดยจะต้องเผยแพร่และมีการประชาสัมพันธ์เป็นการสร้างภาพลักษณ์ของประเทศไทยที่อุดมด้วยมรดกทางธรรมชาติ ประวัติศาสตร์และวัฒนธรรม (บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา, 2548, หน้า 50-56)

ส่วนสถานะเศรษฐกิจและการเมืองของโลกที่ตกต่ำเป็นปัจจัยภายนอกที่ส่งผลให้การ เดินทางท่องเที่ยวอ่อนตัวลง โดยเฉพาะการเดินทางท่องเที่ยวระยะไกลเช่นเดียวกันกับความ เคลื่อนไหวทางการเมืองในบางประเทศ อาจก่อให้เกิดความรู้สึกถึงความไม่มั่นคงเป็นผลให้การ เดินทางออกนอกประเทศชะลอลงในช่วงเวลานั้น ในทางตรงกันข้ามการฟื้นตัวของเศรษฐกิจ และสภาพความมั่นคงทางการเมืองจะเป็นตัวกระตุ้นกระแสการเดินทางให้ขยายตัวอย่าง กว้างขวาง รวมทั้งความนิยมในการท่องเที่ยวของแต่ละครอบครัวที่ใช้เวลาว่างพักผ่อนด้วยการ เดินทาง ทั้งการขยายเส้นทางคมนาคมจะต้องรวดเร็วและมีประสิทธิภาพทำให้เกิดความสะดวก

ปลอดภัย และการเปลี่ยนแปลงนโยบายทางการเมืองที่เน้นการแลกเปลี่ยนข้อมูล ข่าวสาร ซึ่งเป็นปัจจัยที่มีบทบาทความสำคัญต่อการท่องเที่ยว (กองวิชาการและฝึกอบรม, 2546, หน้า 10-11)

กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาได้วิเคราะห์อุปสงค์การท่องเที่ยวพบว่า ความปลอดภัยเป็นปัจจัยภายในที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวที่จะไปท่องเที่ยวในสถานที่ต่างๆ เนื่องจากความปลอดภัยเป็นความต้องการของมนุษย์ส่วนหนึ่ง ดังนั้น สถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ ควรเน้นให้นักท่องเที่ยวทราบถึงความปลอดภัยที่สถานที่ที่ท่องเที่ยวนั้นมี เช่น ความปลอดภัยจากโครงสร้างของสถานที่พักผ่อน ความปลอดภัยจากยานพาหนะในการท่องเที่ยวหรือนำเที่ยว และความปลอดภัยอื่นๆ เพื่อให้นักท่องเที่ยวจะได้มั่นใจในการมาท่องเที่ยวได้ (ไพศาล ชุ่มวงศ์, 2550, หน้า 14) โดยที่ปัจจัยต่างๆ เหล่านี้จะมีผลต่อการไปท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวแต่ละคน มากน้อยเพียงใดแล้วแต่สถานะทางด้านประชากรศาสตร์ของนักท่องเที่ยวซึ่งจะมีผลต่อพฤติกรรมการมาท่องเที่ยว และปัจจัยหลักที่เกี่ยวกับนักท่องเที่ยวแบ่งได้ตามลักษณะทางประชากรศาสตร์ ดังนี้

เพศ กลุ่มนักท่องเที่ยวชายเป็นกลุ่มที่มีการเดินทางได้มากกว่ากลุ่มนักท่องเที่ยวหญิง โดยสามารถเดินทางได้ตามลำพังหรือเป็นกลุ่ม สามารถทำกิจกรรมท่องเที่ยวที่หลากหลายได้มากกว่านักท่องเที่ยวหญิงซึ่งมีความคล่องตัวน้อยกว่า แต่จะรอบคอบในการเลือกแหล่งท่องเที่ยวที่มีความปลอดภัยและสามารถเดินทางได้สะดวก ดังนั้น แหล่งท่องเที่ยวใดที่มีจำนวนนักท่องเที่ยวหญิงมากหรือมีอัตราการเติบโตที่สูง ย่อมได้รับภาพลักษณ์ในทางอ้อมว่าเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่ปลอดภัย (ครรชิต มาระโกชน, 2553)

อายุ บุคคลที่มีช่วงอายุแตกต่างกันจะมีความสามารถในการเดินทางได้แตกต่างกันรวมทั้งในเรื่องของความคิดและพฤติกรรม โดยทั่วไปแล้วบุคคลที่มีอายุน้อยมักจะมีทัศนคติที่นิยม รวมทั้งยึดอุดมการณ์มากกว่าคนที่มีความอายุมากกว่าจะใจเย็นระมัดระวังและคำนึงถึงความปลอดภัยมากกว่า เมื่อบุคคลมีอายุแตกต่างกันแล้วทัศนคติที่มียอมแตกต่างกันออกไปการมองเห็นความสำคัญของปัญหา ความคิด และการให้ความสำคัญของปัญหาย่อมแตกต่างกันออกไป (มณฑิรา ทองนิ่ม และคณะ, 2552, หน้า 25) โดยแบ่งเป็นกลุ่มตามอายุ ดังนี้

- กลุ่มวัยเด็ก (ต่ำกว่า 15 ปี) ไม่สามารถเดินทางได้ตามลำพังมักจะมากับพ่อแม่หรือบุคคลในครอบครัว
- กลุ่มวัยรุ่น (15 ปี - 24 ปี) กำลังศึกษาหรือเพิ่งจบการศึกษาส่วนใหญ่มักเดินทางมากับพ่อแม่หรือโรงเรียน หากว่านักท่องเที่ยวกลุ่มนี้เกิดความประทับใจในแหล่งท่องเที่ยวเมื่อวัย

เด็กแล้วอาจกลับมาเยือนแหล่งท่องเที่ยวอีกครั้งและจะกลายเป็นกลุ่มนักท่องเที่ยวศักยภาพในอนาคต

- กลุ่มวัยทำงานตอนต้น (25 ปี - 34 ปี) ศักยภาพในการใช้จ่ายเงินได้สูงเพราะมีรายได้สามารถทำกิจกรรมได้หลากหลาย กลุ่มวัยนี้จะมีการเดินทางท่องเที่ยวมากกว่ากลุ่มวัยอื่นๆ
- กลุ่มวัยทำงานตอนกลางและปลาย (35 ปี - 54 ปี) มีการเดินทางค่อนข้างสูงตามภาระหน้าที่การงานที่ได้รับผิดชอบมากขึ้นมีฐานะทางการเงินที่ค่อนข้างมั่นคงแล้ว
- กลุ่มวัยเกษียณ (55 ปี ขึ้นไป) มีความถี่ในการเดินทางลดน้อยลงแต่จะมีวันหยุดผ่อนนันทนวันกว่ากลุ่มวัยอื่นๆ

อาชีพ มีโอกาสในการเดินทางที่แตกต่างกัน โดยกลุ่มคนที่ทำงานในอาชีพระดับสูงจะมีโอกาสเดินทางได้มากกว่ากลุ่มอื่นๆ ที่มีอาชีพระดับต่ำ เพราะมีทุนทรัพย์มากกว่าภาระหน้าที่การงานมีส่วนที่กำหนดให้ต้องเดินทางไปติดต่อกิจการบ่อยครั้ง

ระดับการศึกษา เป็นตัวแปรที่สอดคล้องกับอาชีพและรายได้ บุคคลที่มีระดับการศึกษาสูงมักจะมีอาชีพและรายได้ที่ดีเดินทางได้บ่อยกว่ากลุ่มที่มีการศึกษาต่ำกว่า นอกจากนี้ระดับการศึกษายังเป็นตัวชี้ให้เห็นถึงคุณภาพของนักท่องเที่ยวว่าผู้ที่มีการศึกษาสูงมักจะเป็นผู้ที่มีความคิดและวิถีชีวิตที่ดีซึ่งจะแสดงออกถึงทัศนคติและพฤติกรรมท่องเที่ยวที่ดี (ครุฑชิต มาระโกชน, 2553)

รายได้ มีความสัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิดกับพฤติกรรมนักท่องเที่ยว รายได้เป็นปัจจัยที่สำคัญ เริ่มตั้งแต่เป็นตัวกำหนดการท่องเที่ยวว่าจะเป็นจริงได้หรือไม่ จนกระทั่งเป็นปัจจัยที่กำหนดรูปแบบการท่องเที่ยว (ศุภลักษณ์ อัครวงกูร, 2548) และเป็นตัวแปรที่บ่งบอกถึงสถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคมของบุคคลนั้นๆ ผู้ที่มีสถานภาพทางเศรษฐกิจดีจะมีโอกาสแสวงหาในสิ่งที่เป็นประโยชน์ช่วยให้บุคคลเข้าถึงการบริการได้อย่างเหมาะสม ในขณะที่ผู้มีรายได้น้อยจะมีข้อจำกัดในการแสวงหาสิ่งบริการ ทั้งนี้รายได้เป็นปัจจัยที่จะช่วยส่งเสริมการรับรู้ของบุคคล ทำให้แสวงหาข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อตนเองและส่งผลให้มีพฤติกรรมที่ถูกต้องมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้รายไดยังเป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์และมีความสามารถในการทำนายพฤติกรรมการเดินทางของนักท่องเที่ยว ทั้งยังส่งผลกระทบต่อระยะเวลาที่ใช้ในการท่องเที่ยวด้วย (Alegre and Pou, 2006 อ้างอิงใน ชูทอง รวบรวม, 2549, หน้า 20)

8. ความหมายของนักท่องเที่ยว

นักท่องเที่ยวเป็นคำที่มาจากภาษาอังกฤษว่า Tour แปลว่า ท่องเที่ยวหรือทัศนอาจร หรือการเดินทางเป็นวงกลม (Circular Trip) ที่มีจุดเริ่มต้นที่หนึ่งแล้วก็จะกลับมาอยู่ที่เดิมภายหลัง จากการเดินทางตามรายการหรือกำหนดการที่จัดไว้ล่วงหน้า (นิคม จารุมณี, 2536, หน้า 12) ดังนั้น องค์การท่องเที่ยวโลกได้ให้ความหมายของนักท่องเที่ยว โดยเสนอแนะให้ใช้คำว่า “ผู้มาเยือน” และแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

8.1 นักท่องเที่ยว (Tourists) หมายถึง ผู้ที่เดินทางไปอยู่ในสถานที่อันมิใช่ที่พัก นักรถของต่นซึ่งเป็นการเดินทางไปอยู่ชั่วคราวตั้งแต่ 24 ชั่วโมงขึ้นไป (มีการค้างคืนอย่างน้อย 1 คืน) แต่ไม่เกิน 90 วัน เป็นการเดินทางโดยสมัครใจที่มีไว้เพื่อประกอบอาชีพหรือหารายได้ ทั้งนี้ ผู้โดยสารมาทางเรือสำราญทางทะเลแล้วไม่พักค้างคืนบนฝั่งไม่นับเป็นนักท่องเที่ยว ได้แก่

8.1.1 นักท่องเที่ยวภายในประเทศ (Domestic Tourists) หมายถึง นักท่องเที่ยวที่มีถิ่นที่อยู่ที่พักนักรถในประเทศไทยในจังหวัดใดจังหวัดหนึ่ง อาจจะเป็นคนไทยหรือ คนต่างชาติที่พำนักอาศัยถาวรในประเทศไทยก็ได้ และมีการเดินทางท่องเที่ยวในจังหวัดอื่นอันมิใช่ จังหวัดที่เขามีถิ่นที่อยู่หรือที่พักอันถาวรนั้น และระยะเวลาไม่เกิน 60 วัน

8.1.2 นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ หรือ นักท่องเที่ยวระหว่างประเทศ (Foreign Tourists or International Tourists) หมายถึง ชาวต่างประเทศที่เดินทางเข้ามาเที่ยวใน ประเทศไทยและพำนักอยู่ไม่น้อยกว่า 24 ชั่วโมง และไม่มากกว่า 60 วัน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ พักผ่อน เยี่ยมญาติ ร่วมประชุม ผู้แทนศาสนา นักกีฬา ติดต่อธุรกิจมากับเรือเดินสมุทรที่แวะจอด ณ ท่าเรือ

8.2 นักทัศนอาจร (Excursionist) หมายถึง ผู้เดินทางจากที่อยู่ปกติของตนไปที่ อื่นเป็นการชั่วคราวระยะเวลาไม่ถึง 24 ชั่วโมง (ไม่ค้างคืน) ทั้งนี้รวมถึงผู้ที่โดยสารและค้างพักรแรม ในเรือสำราญทางทะเลโดยมีนักท่องเที่ยวในประเทศ จำแนกเป็น

8.2.1 นักทัศนอาจรภายในประเทศ (Domestic Excursionist) หมายถึง นักท่องเที่ยวที่มีถิ่นที่อยู่หรือพำนักถาวรในประเทศไทย ซึ่งอาจเป็นคนไทยหรือคนต่างชาติที่มีถิ่นที่ อยู่หรือที่พำนักถาวรในประเทศไทยหรือในจังหวัดใดจังหวัดหนึ่งก็ได้ เดินทางท่องเที่ยวจังหวัดอื่น อันมิใช่จังหวัดที่เขามีถิ่นที่อยู่หรือพำนักถาวรเพื่อการพักผ่อนที่มีไว้ทำงานเพื่อหารายได้

8.2.2 นักทัศนอาจรชาวต่างประเทศ (Foreign Excursionist) หมายถึง นักท่องเที่ยวที่เป็นชาวต่างประเทศที่เดินทางเข้ามาในประเทศไทยและพักอยู่ไม่น้อยกว่า 24 ชั่วโมง มีไว้เพื่อทำงานหารายได้ (ชลธิชา เฟ่งพินิจ, 2550, หน้า 9)

9. ประเภทของนักท่องเที่ยว

ประเภทของนักท่องเที่ยวซึ่งแบ่งประเภทของนักท่องเที่ยวตามการเลือกใช้บริการ ดังนี้

9.1 **นักท่องเที่ยวที่เดินทางท่องเที่ยวเอง** อาจเดินทางคนเดียวหรือเป็นกลุ่มๆ อย่างอิสระหรือบริหารเวลาในการท่องเที่ยวและจัดวางแผนการท่องเที่ยวด้วยตนเอง

9.2 **นักท่องเที่ยวที่เกี่ยวกับบริษัทนำเที่ยวหรือเที่ยวแบบเหมาจ่าย** เป็นการท่องเที่ยวแบบหมู่คณะตั้งแต่ 15 คน ขึ้นไป ซึ่งรายการทัวร์จากบริษัทนำเที่ยวรวมค่าที่พัก ค่ายานพาหนะค่าอาหาร ค่าเข้าชม

9.3 **นักท่องเที่ยวแบบคณะพิเศษ** เป็นลักษณะการเจ้าหน้าที่เที่ยวตามความต้องการของคณะท่องเที่ยว ซึ่งส่วนใหญ่เป็นคณะพิเศษของบริษัทหรือหน่วยงานราชการต่างๆ เช่น จัดงานสัมมนาหรือเจ้าหน้าที่เที่ยวเพื่อการพักผ่อนหรือให้รางวัลแก่พนักงาน (ฉันทิช วรรณถนอม, 2552, หน้า 75)

แนวคิดเกี่ยวกับการควบคุมดูแลความปลอดภัย

1. 1. ความหมายของการควบคุมดูแลความปลอดภัย

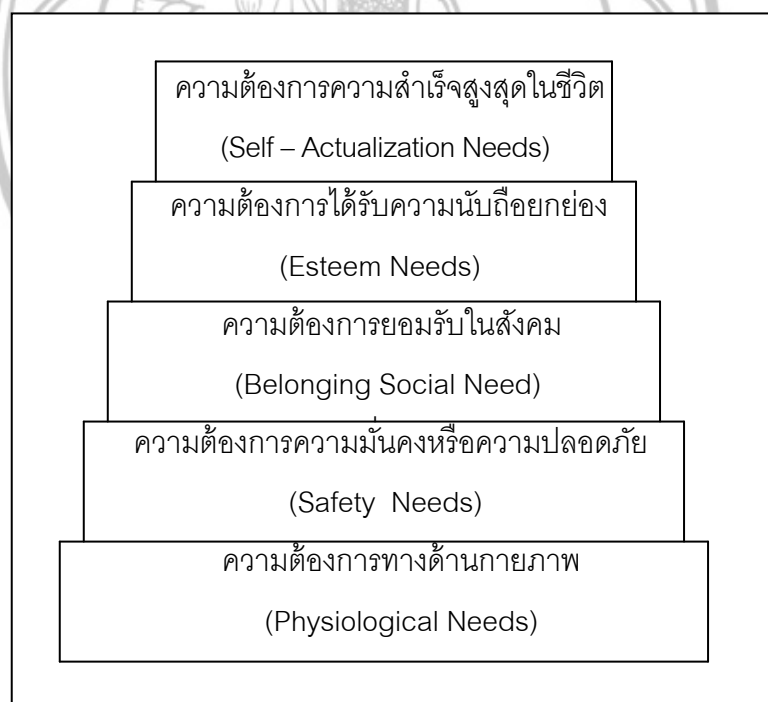
การควบคุมดูแลความปลอดภัย หมายถึง การชี้แนะสั่งการและจัดการให้เป็นไปตามกฎเกณฑ์ข้อบังคับที่มีอยู่ (กองการbinทหารเรือ, 2553) รวมทั้งสภาวะที่แสดงถึงการเตรียมการและการดำเนินการเพื่อป้องกันภัยอันตราย รวมถึงการติดตามแก้ไขและการช่วยเหลือในกรณีฉุกเฉินให้ปราศจากความเสียหายต่างๆ และจากภัยที่อาจเกิดขึ้นได้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์, 2541 อ้างอิงใน ไพศาล ชุ่มวงศ์, 2550, หน้า 10)

ดังนั้น การควบคุมดูแลความปลอดภัยจึงเป็นสิ่งที่ทุกคนต้องพร้อมใจกันทำให้ความสนใจและช่วยกันรักษาจนเกิดเป็นจิตสำนึกสิ่งที่จะช่วยให้เกิดความปลอดภัยได้ คือ ทุกคนต้องมีส่วนร่วมช่วยกันคิดหาวิธีและร่วมมือกันอย่างมีระบบและทำอย่างสม่ำเสมอ (อำพล ชี้อตรง, 2543 อ้างอิงใน จันทกร รื่นรมย์, 2547, หน้า 17)

2. ความปลอดภัยในแหล่งท่องเที่ยว

ความปลอดภัยในแหล่งท่องเที่ยว หมายถึง การไม่ประสบกับอันตรายต่างๆ ทั้งอันตรายที่มีต่อชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยว รวมทั้งการปราศจากอุบัติเหตุในการเดินทางไปของยานพาหนะ การไม่มีอุบัติเหตุในห้องโดยสาร ไม่มีการร่วงหล่นของสิ่งของสัมภาระมาโดนผู้โดยสาร การเตรียมอุปกรณ์ป้องกันอัคคีภัยในห้องโดยสารและการมีอุปกรณ์ปฐมพยาบาลในกรณีฉุกเฉิน (คมสัน สุริยะ, 2551) ในขณะที่เดินทางมาท่องเที่ยวยังแหล่งท่องเที่ยวต่างๆ

เนื่องจากความปลอดภัยเป็นสิ่งที่พึงปรารถนาตามธรรมชาติของมนุษย์ทุกคนและเป็นสัญชาตญาณอย่างหนึ่งที่พยายามหลีกเลี่ยงต่อความไม่ปลอดภัยที่อาจเกิดขึ้นกับตนเองให้มากที่สุด (ประภัสสร รัตนเจริญ และ ศิริพร หลินประเสริฐ, 2551, หน้า 30) ซึ่งถือเป็นส่วนหนึ่งในทฤษฎีความต้องการของมนุษย์ของมาสโลว์ (Maslow's Theory of Motivation) ที่ได้เสนอแนวความคิดของการลำดับขั้นของความต้องการ (Hierarchy of Need) โดยมาสโลว์มีความเชื่อมั่นว่าความต้องการของมนุษย์มีลำดับขั้นตอนที่แน่นอน ซึ่งบุคคลมีความปรารถนาที่ที่สูงที่สุด คือ การที่จะรู้จักตนเองที่แท้จริงแต่การที่มนุษย์จะเกิดความต้องการในแต่ละขั้นนั้นจำเป็นอย่างไรที่บุคคลจะได้รับการตอบสนองตามความต้องการในระดับที่ต่ำกว่าเสียก่อนจึงจะเกิดในระดับขั้นที่สูงขึ้นไปได้ ซึ่งความพอใจในการสนองตอบความต้องการนั้นไม่ได้หมายความว่าต้องเกิดความพึงพอใจทั้งหมด เพียงแต่ขอให้ความพึงพอใจในบางส่วนก็จะสามารถไ้หาความต้องการในระดับที่สูงกว่าได้ต่อไปอีก เป็นสิ่งจูงใจที่ทำให้บุคคลแต่ละคนแสดงพฤติกรรมการบริโภคแตกต่างกันออกมา มาสโลว์ได้แบ่งลำดับความต้องการตามทฤษฎีการจูงใจไว้ 5 ขั้น ดังภาพ 2



ภาพ 2 แสดงลำดับขั้นความต้องการตามทฤษฎีมาสโลว์

ที่มา: (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2545, หน้า 311)

จากภาพ 2 สามารถอธิบายรายละเอียดได้ต่อไป

ลำดับที่ 1. ความต้องการด้านกายภาพ (Physiological Needs) ได้แก่ ความต้องการในสิ่งที่เป็นต่อร่างกายและดำรงชีวิต เช่น อาหาร ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค การพักผ่อน ความต้องการทางเพศ ฯลฯ ซึ่งเป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์และเป็นสิ่งจำเป็นที่สุดในการดำรงชีวิตถ้าไม่ได้รับการตอบสนองของชีวิตก็จะดำเนินอยู่ไม่ได้

ลำดับที่ 2. ความต้องการความมั่นคงหรือความปลอดภัย (Safety Needs) ได้แก่ ความปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สิน เช่น ความปลอดภัยจากอุบัติเหตุ อาชญากรรม อันตรายจากการบริโภคและการเดินทางท่องเที่ยว ความมั่นคงในการทำงานและปรารถนาที่จะอยู่ในสังคมที่เป็นระเบียบและสามารถคาดหมายได้ แต่ละบุคคลรู้ถึงข้อจำกัดหรือขอบเขตของพฤติกรรมซึ่งเป็นที่ยอมรับของสังคม

ลำดับที่ 3. ความต้องการยอมรับในสังคม (Belonging Social Need) ได้แก่ ความต้องการที่จะให้และการรับความรัก ความเป็นมิตรได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานสังคม ต้องการเป็นส่วนหนึ่งของหมู่คณะและให้บุคคลอื่นยอมรับในความสำคัญของตน

ลำดับที่ 4. ความต้องการได้รับความนับถือยกย่อง (Esteem Needs) ได้แก่ ความต้องการมีชื่อเสียง มีความรู้ความสามารถ ความสำเร็จ มีศักดิ์ศรี มีฐานะดี มีความอิสระเสรีภาพ อยู่ในความหรูหราเป็นที่รู้จักและได้รับความยกย่องยอมรับนับถือจากบุคคลทั้งหลายในสังคม

ลำดับที่ 5. ความต้องการได้รับความสำเร็จสูงสุดในชีวิต (Self - Actualization Needs) ได้แก่ ความต้องการที่ได้รับความสำเร็จตามความนึกคิดหรือตามสิ่งที่ตั้งความปรารถนาสูงสุดเอาไว้ โดยใช้ความสามารถทุกอย่างที่มีอยู่ เช่น เป็นผู้บริหารในระดับสูงสุด เป็นผู้นำของประเทศ (ภาวิดา จินะวัฒน์, 2548, หน้า 9)

ความต้องการของมนุษย์มีความแตกต่างกันในแต่ละขั้นตอนและความต้องการเหล่านั้นจะเริ่มจากการตอบสนองต่อความต้องการตามลำดับนั้น ดังนั้น เมื่อมนุษย์ได้รับการตอบสนองในเรื่องปัจจัยสี่ เช่น การเข้าพักแรมจะต้องการสิ่งตอบสนองเพิ่มขึ้น คือ การเดินทางไปท่องเที่ยวจะไปยังแหล่งที่มีความปลอดภัยแต่ในขณะที่บางคนต้องการเดินทางท่องเที่ยวยังแหล่งท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียงเพื่อให้สังคมยอมรับ

ดังนั้น ปัจจุบันแหล่งท่องเที่ยวจะต้องมีการจัดการด้านความปลอดภัยอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อสร้างความมั่นใจกับนักท่องเที่ยวที่เข้าไปเยี่ยมชม จึงจะทำให้นักท่องเที่ยวเพิ่มมากขึ้นก่อให้เกิดรายได้แก่ท้องถิ่นและชุมชนตามมา และสาเหตุความไม่ปลอดภัยในแหล่ง

ท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวอาจประสบภัยและมาตรการรักษาความปลอดภัยในแหล่งท่องเที่ยว มี ดังนี้ (ราณี อธิชัยกุล, 2544, หน้า 226 - 229)

สาเหตุความไม่ปลอดภัยในแหล่งท่องเที่ยว ซึ่งเกิดจากสาเหตุหลายด้าน ดังนี้

1. ด้านอาชญากรรม หมายถึง อันตรายต่อชีวิตและทรัพย์สินที่เกิดจากโจรผู้ร้าย เช่น การล้วงกระเป๋า ลักทรัพย์ ทำร้ายร่างกายนักท่องเที่ยว
2. อุบัติเหตุ ที่เกิดจากความประมาทหรือขาดความระมัดระวังในการประกอบกิจกรรมท่องเที่ยว ทั้งที่เกิดจากผู้ประกอบการและผู้ให้บริการ เช่น เส้นทาง ยานพาหนะ พนักงานขับชื้อ ยานพาหนะต่างๆ และที่เกิดจากนักท่องเที่ยวเอง เช่น การปีนภูเขา น้ำตกและการว่ายน้ำ
3. สาธารณสุข หมายถึง การเกิดโรคภัยไข้เจ็บขณะท่องเที่ยวหรือปัญหาสุขภาพที่เกิดจากการขาดสาธารณสุขที่มีมาตรฐานของแหล่งท่องเที่ยว เช่น อาหาร น้ำและจากโรคติดต่อที่แพร่หลายในแหล่ง
4. ภัยธรรมชาติ หมายถึง ภัยธรรมชาติในแหล่งท่องเที่ยวที่มีโอกาสเกิดขึ้นได้ตามธรรมชาติ เช่น น้ำท่วม ดินถล่ม ไฟไหม้ป่า
5. การไม่ทราบทิศทางการเดินทาง ในแหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติที่ไม่มีผู้นำทาง นักท่องเที่ยวอาจหลงทางได้
6. พืชและสัตว์ในแหล่งท่องเที่ยว ความไม่ปลอดภัยจะเกิดขึ้นได้ในกรณีที่มีการเหยียบหรือทำร้ายสัตว์ สงเสียดังเกินควร
7. การเอาัดเอาเปรียบใ้แก่ราคาและบริการ เช่น ราคาสินค้าและบริการที่ไม่ได้มาตรฐาน ถูกหลอกดวงของธุรกิจนำเที่ยวที่ขายบริการแล้วไม่ได้รับบริการ หรือได้รับบริการไม่ครบตามที่ตกลงกันไว้ และการจำหน่ายสินค้าที่ระลึกที่ไม่ได้คุณภาพหรือจ่ายเงินแล้วไม่ส่งมอบสินค้า (กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว, 2552, หน้า 5)

อย่างไรก็ตามการดำเนินงานด้านความปลอดภัยให้แก่นักท่องเที่ยว ควรอยู่ในลักษณะของการป้องกันมากกว่าการปราบปรามซึ่งอาจจะใช้มาตรการต่างๆ เช่น การให้ความรู้ด้านความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว การออกกฎหมายป้องกันความปลอดภัยแก่บุคคลที่เกี่ยวข้องกับนักท่องเที่ยว การให้ความช่วยเหลือเมื่อนักท่องเที่ยวประสบอันตราย ในส่วนมาตรการรักษาความปลอดภัยในแหล่งท่องเที่ยว กล่าวไว้ว่า การรักษาความปลอดภัยในแหล่งท่องเที่ยวเป็นหน้าที่ของภาครัฐและเอกชนที่ควรพิจารณาดำเนินการให้สอดคล้องกับสาเหตุแห่งภัย (จันทกร รื่นรมย์, 2547, หน้า 18)

มาตรการรักษาความปลอดภัยในแต่ละด้าน ดังนี้

1. มาตรการรักษาความปลอดภัยด้านอาชญากรรม

- 1.1 จัดตั้งจุดตรวจและหน่วยรับแจ้งเหตุในแหล่งท่องเที่ยว โดยเฉพาะที่มีความเสี่ยงต่อการโจรกรรมสูง เช่น บริเวณร้านขายสินค้า
- 1.2 จัดฝึกอบรมอาสาสมัครรักษาความปลอดภัยจากโจรผู้ร้ายในแหล่งท่องเที่ยวให้คอยสอดส่องดูแลในบริเวณพื้นที่
- 1.3 จัดทำป้ายเตือนนักท่องเที่ยวในบริเวณที่มีความเสี่ยงจากโจรผู้ร้าย
- 1.4 จัดทำแผนพับเตือนนักท่องเที่ยวถึงอาชญากรรมที่อาจเกิดขึ้นได้

2. มาตรการรักษาความปลอดภัยด้านอุบัติเหตุ

- 2.1 จัดทำป้ายเตือน ป้ายชี้แจง เกี่ยวกับอุบัติเหตุที่อาจเกิดขึ้นได้เพื่อให้นักท่องเที่ยวระมัดระวังขณะเที่ยวชม
- 2.2 จัดเจ้าหน้าที่ประจำจุดบริเวณที่มีโอกาสเสี่ยงในการเกิดอุบัติเหตุเพื่อทำหน้าที่คอยเตือนในขณะเดียวกันเฝ้าดูแลพื้นที่ด้วย
- 2.3 จัดฝึกอบรมอาสาสมัครบรรเทาสาธารณภัย พร้อมวัสดุอุปกรณ์การกู้ภัยประจำไว้ในจุดที่สามารถช่วยเหลือผู้ประสบภัยได้สะดวก
- 2.4 สร้างสิ่งป้องกันถาวรเพื่อป้องกันตามความเหมาะสม เช่น ราวบันไดและรั้วกั้นสำหรับทางเดินขึ้นเขา สะพานข้ามลำน้ำ
- 2.5 จัดตั้งหน่วยปฐมพยาบาลเบื้องต้นในจุดที่เหมาะสมเพื่อการปฐมพยาบาลแก่ผู้ได้รับบาดเจ็บ
- 2.6 กำหนดมาตรการควบคุมผู้ประกอบการที่มีโอกาสเกิดอุบัติเหตุแก่นักท่องเที่ยว เช่น ธุรกิจขนส่ง ธุรกิจนำเที่ยว

3. มาตรการรักษาความปลอดภัยด้านสาธารณสุข

- 3.1 กำหนดมาตรการการควบคุมผู้ประกอบการธุรกิจอาหารและเครื่องดื่มให้ประกอบการภายใต้สุขอนามัย
- 3.2 ตรวจสอบร้านอาหารที่มีสุขลักษณะดีและประกาศเป็นร้านที่รับรองความสะอาด เช่น โครงการอาหารสะอาด รสชาติอร่อย (Clean Food Good Taste)
- 3.3 รักษาความสะอาดบริเวณแหล่งท่องเที่ยวอย่างต่อเนื่อง

4. มาตรการรักษาความปลอดภัยด้านภัยธรรมชาติ

- 4.1 จัดตั้งหน่วยกู้ภัยให้การช่วยเหลือในบริเวณที่มีโอกาสเสี่ยงต่อการเกิดภัยธรรมชาติ เช่น ไฟไหม้ป่า ดินถล่ม
- 4.2 จัดหาเตรียมอุปกรณ์กู้ภัยจัดตั้งไว้ตามจุดเสี่ยงต่างๆ ตามความเหมาะสมกับภัยที่เกิดขึ้น
- 4.3 จัดอบรมอาสาสมัครช่วยเหลือผู้ประสบภัย ณ จุดที่สามารถปฏิบัติงานได้สะดวก
- 4.4 จัดให้มีหน่วยงานบรรเทาสาธารณภัยเพื่อลาดตระเวนตามจุดที่เสี่ยงหรือบริเวณกิจกรรมท่องเที่ยว
- 4.5 ติดตั้งระบบสัญญาณเตือนภัยที่สามารถรับรู้กันได้ทั่วถึงบริเวณในแหล่งท่องเที่ยวเพื่อเตือนภัยล่วงหน้าก่อนภัยธรรมชาติจะมาถึง

5. มาตรการรักษาความปลอดภัยด้านการไม่ทราบทิศทางการเดินทาง

- 5.1 ประชุมนิเทศนักท่องเที่ยวก่อนเข้าชมภายในบริเวณแหล่งท่องเที่ยวเพื่อให้เกิดความคุ้นเคยในพื้นที่
- 5.2 จัดฝึกอบรมอาสาเพื่อทำหน้าที่เป็นผู้นำทางนักท่องเที่ยว
- 5.3 จัดทำป้ายสื่อความหมายหรือนำทางทุกระยะในแหล่งท่องเที่ยว
- 5.4 จัดทำแผนที่แสดงที่ตั้งของสิ่งของต่างๆ ภายในแหล่งท่องเที่ยวด้วยมาตราส่วนและทิศทางที่ถูกต้อง
- 5.5 จัดทำสิ่งกีดขวางป้องกันไม่ให้นักท่องเที่ยวหลุดออกไปจากแหล่งท่องเที่ยว

6. มาตรการรักษาความปลอดภัยด้านพืชและสัตว์ในแหล่งท่องเที่ยว

- 6.1 ประชุมนิเทศให้นักท่องเที่ยวทราบล่วงหน้าว่าภายในแหล่งท่องเที่ยวมีพืชและสัตว์อะไรบ้างที่ก่อให้เกิดอันตรายแก่นักท่องเที่ยว
- 6.2 ทำป้ายประกาศเตือน ณ จุดที่มีพืชหรือสัตว์ที่เป็นอันตรายต่อนักท่องเที่ยวและกิจกรรมอะไรบ้างที่ไม่ควรทำเพราะอาจก่อให้เกิดอันตรายได้
- 6.3 จัดเจ้าหน้าที่อาสาสมัครคอยเฝ้าระวังดูแลจุดที่อาจเกิดอันตราย จัดทำรั้วกั้นไม่ให้นักท่องเที่ยวรบกวนทำลายพืชหรือทำร้ายสัตว์ระหว่างเที่ยวชม ในขณะเดียวกันเป็นการช่วยเหลือไม่ให้สัตว์ทำร้ายนักท่องเที่ยว

7. มาตรการรักษาความปลอดภัยด้านการเอารถเปรียบเทียบบงักราคาและบริการ

7.1 จัดทำป้ายแสดงราคาของสินค้าหรือค่าบริการให้นักท่องเที่ยวสามารถเห็นได้อย่างชัดเจน

7.2 หน่วยงานภาครัฐบาลต้องเข้ามาดำเนินการควบคุมกำหนดราคาของสินค้าและบริการให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน

7.3 จัดให้มีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเข้ามาดำเนินการตรวจสอบผู้ประกอบการท่องเที่ยวให้ได้รับอนุญาตตามกฎหมาย เช่น บริษัททัวร์ บริษัทธุรกิจขนส่ง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

1. ความหมายของความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจว่า ความเป็นผลจากบุคคลนั้นเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมหรือเข้าไปรับรู้แล้วพอใจซึ่งบางทีเรียกว่า ทฤษฎี V.I.E. เนื่องจากองค์ประกอบทฤษฎีที่สำคัญ คือ (Vroom, 1964 อ้างอิงใน ภาวิตดา จินะวัฒน์, 2548, หน้า 8)

อ. V = Valence หมายถึง ความพึงพอใจ

อ. I = Instrumentality หมายถึง สื่อ เครื่องมือวิถีทางนำไปสู่ความพึงพอใจ

อ. E = Expectancy หมายถึง ความคาดหวังภายในตัวบุคคลนั้น ซึ่งบุคคลมีความต้องการและมีความคาดหวังในหลายสิ่งหลายอย่าง ดังนั้น จึงต้องกระทำด้วยวิธีใดวิธีหนึ่งเพื่อตอบสนองความต้องการหรือสิ่งที่คาดหวังเอาไว้และในขณะเดียวกันก็จะคาดหวังในสิ่งที่สูงขึ้นไปเรื่อยๆ ซึ่งอาจแสดงในรูปสมการได้ ดังนี้

$$\text{แรงจูงใจ} = \text{ผลของความพึงพอใจ} + \text{ความคาดหวัง}$$

จากสมการ หมายถึง แรงจูงใจของบุคคลใดบุคคลหนึ่งต่อการกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เช่น แรงจูงใจที่จะเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์กรใด จะเป็นผลที่เกิดจากเจตคติองค์กรหรือการทำงานขององค์กรนั้น ความคาดหวังที่เขาคาดหวังไว้ถ้ามีเจตคติที่ดีต่อองค์กร ต่อผลงานขององค์กรและได้รับการตอบสนองทั้งรูปธรรมและนามธรรมเป็นไปตามที่คาดหวังไว้ แรงจูงใจที่จะมีความรู้สึกพึงพอใจก็จะสูงแต่ในทางกลับกันถ้ามีทัศนคติในเชิงลบต่องาน การตอบสนองก็ไม่เป็นไปตามที่คาดหวังแรงจูงใจที่จะมีความรู้สึกพึงพอใจก็ต่ำไปด้วย

ความพึงพอใจเป็นเจตคติอย่างหนึ่งที่เป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นรูปร่างได้ การที่จะทราบว่า บุคคลใดมีความพึงพอใจหรือไม่สามารถสังเกตได้จากการแสดงออกที่ค่อนข้างจะสลับซับซ้อน จึงเป็นการยากที่จะวัดความพึงพอใจโดยตรงแต่สามารถวัดได้ทางอ้อม

โดยการวัดความคิดเห็นของบุคคลเหล่านั้น และการแสดงความคิดเห็นนั้นจะต้องตรงกับความรู้สึกที่แท้จริงจึงสามารถวัดความพึงพอใจนั้นได้

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือพอใจและยอมรับของบุคคลที่มีต่อการทำงานและองค์ประกอบหรือสิ่งจูงใจอื่นๆ (คณิต ดวงหส์ดี, 2537, หน้า 6) ซึ่งเป็นนามธรรม ความรู้สึกที่ดีในทางบวกที่เกิดขึ้นมาจากภายในจิตใจของบุคคล ได้แก่ ความสุขใจต่อการที่ได้รับความต้องการในสภาวะแวดล้อมต่างๆ ในแต่ละสถานการณ์ (ภาวิดา จินะวัฒน์, 2548, หน้า 9) โดยอาจเป็นในเชิงประมาณค่าว่าความรู้สึกหรือทัศนคติต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดนั้นเป็นไปในทางบวกหรือทางลบ (อรพรรณ สุดีใจ, 2545 อ้างอิงใน กรรกฎ คุ่มควายทอง และคณะ, 2550, หน้า 10) และความรู้สึกที่ยึดกับการปฏิบัติงานทั้งการให้บริการและการรับบริการในทุกสถานการณ์ทุกสถานที่ (สุदारัตน์ เชื้อสุวรรณ, 2548, หน้า 6)

2. ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว (Tourist Satisfaction)

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว คือ การรับรู้ของนักท่องเที่ยวแต่ละคนที่มีต่อการบริการที่ได้รับซึ่งสอดคล้องกับความคาดหวังซึ่งเป็นเรื่องของแต่ละบุคคลที่มีระดับของความคาดหวังที่ต่างกัน หากนักท่องเที่ยวต้องการความคาดหวังย่อมแตกต่างกันไม่ว่าจะเป็นเรื่องของเวลาในการให้บริการ ราคา ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ไม่ว่าจะเป็นบริการระดับใดสิ่งใดที่ควรคำนึงถึงคือ ระดับความคาดหวังของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการบริการ หากบริการและภาพลักษณ์ใดๆ ที่ได้นำเสนอต่อนักท่องเที่ยวซึ่งเป็นมาตรฐานเสมือนเป็นคำมั่นสัญญาที่ให้ไว้และเป็นการสร้างการรับรู้จนกลายเป็นความคาดหวังของนักท่องเที่ยว ในที่สุดเมื่อนักท่องเที่ยวมาใช้บริการสิ่งที่ได้รับจริงจากประสบการณ์จะถูกนำไปเปรียบเทียบกับสิ่งที่นักท่องเที่ยวคาดหวังความพึงพอใจจึงจะเกิดขึ้น หากบริการที่ได้รับจริงเกินกว่าสิ่งที่คาดหวังไว้ นักท่องเที่ยวจะเรียนรู้ถึงความประทับใจจากบริการ แต่ถ้าบริการที่ได้รับต่ำกว่าระดับที่คาดหวังไว้ย่อมเกิดเป็นประสบการณ์ที่ไม่พึงพอใจต่อการบริการ (สุวรรณฤทธิ วงศ์ชะอุ่ม, 2553, ไม่มีเลขหน้า)

3. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการบริการ มี 2 ประการ คือ

3.1 ความพึงพอใจของผู้ให้บริการ

ผู้ให้บริการจะทำให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรได้นั้น ต้องมีความมั่นคงปลอดภัยเป็นอันดับแรกในการทำงานที่ทำให้เกิดความน่าเชื่อถือในการปฏิบัติงานทั้งชายและหญิง ความมั่นคงปลอดภัยนี้ทำให้เกิดความพึงพอใจมีเพิ่มมากขึ้นตามอายุของผู้ปฏิบัติงานซึ่งการไม่มีโอกาสก้าวหน้าในการทำงานก่อให้เกิดความไม่ชอบงาน เพศชายจะมีความต้องการความก้าวหน้ามากกว่าเพศหญิง ความต้องการนี้จะลดลงเมื่อมีอายุเพิ่มขึ้น โอกาสความก้าวหน้าในการทำงานจะมีความสัมพันธ์กับค่าจ้างที่สูงแต่หากไม่สัมพันธ์กันและ

สวัสดิการต่างๆ ที่ได้รับ เช่น เงินโบนัส วันหยุด ค่ารักษาพยาบาล มักมีผลทำให้เกิดความไม่พึงพอใจมากกว่าความพึงพอใจ การควบคุมดูแลการทำงานของผู้บังคับบัญชามีส่วนเช่นกัน ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นได้ต้องตรงกับความรู้ความสามารถของผู้ที่ปฏิบัติงานรวมทั้งการเป็นที่ยอมรับในสังคมที่เกี่ยวกับงานที่ทำด้วย โดยเฉพาะปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ทักษะที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ให้บริการทั้งสิ้น

3.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการหรือนักท่องเที่ยว เป็นความนึกคิดทัศนคติของผู้ที่รับบริการจะมาจากปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้ สภาพการทำงาน รวมทั้งการประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลข่าวสารของงานต้องให้บริการที่มีความรวดเร็วเพื่อให้นักท่องเที่ยวได้ทราบถึงขั้นตอนต่างๆ ของระบบการทำงาน จึงจำเป็นที่ต้องให้ผู้รับบริการมีความเข้าใจในการปฏิบัติด้วยจึงจะเกิดทัศนคติที่ดีซึ่งผู้ให้บริการต้องมีความยุติธรรมในการให้บริการแก่ทุกคนอย่างเสมอภาคกัน มีการปฏิสัมพันธ์พูดจาที่ดีซึ่งเป็นการสร้างคุณภาพของการให้บริการเหล่านี้จึงจะทำให้ผู้ที่ได้รับบริการหรือนักท่องเที่ยวเกิดความพึงพอใจ (วราภรณ์ รัชตะวรรณ, 2539, หน้า 16 -18)

4. การวัดความพึงพอใจ

ทัศนคติหรือเจตคติเป็นนามธรรมหรือเป็นการแสดงออกค่อนข้างซับซ้อนจึงเป็นการยากที่จะวัดทัศนคติได้โดยตรงแต่เราสามารถที่จะวัดทัศนคติได้โดยอ้อม โดยวัดความคิดเห็นของบุคคลเหล่านั้นแทน ฉะนั้นการวัดความพึงพอใจก็มีขอบเขตที่จำกัดอาจมีความคลาดเคลื่อนขึ้นกับบุคคลเหล่านั้นแสดงความคิดเห็นไม่ตรงกับความรู้สึกที่แท้จริง ซึ่งความคลาดเคลื่อนเหล่านั้นย่อมเกิดขึ้นได้เป็นธรรมดาของการวัดทั่วไป (บุญเรือง ขจรศิลป์, 2546 อ้างอิงใน สมชาย ปรีกมาส, 2549, หน้า 17) โดยการวัดความพึงพอใจสามารถทำได้หลายวิธี ดังนี้ (ภาวนิดา ชัยปัญญา, 2546, อ้างอิงใน ไพศาล ชุ่มวงศ์, 2550, หน้า 10)

4.1 การใช้แบบสอบถาม โดยผู้ออกแบบสอบถามต้องการทราบความคิดเห็นซึ่งสามารถทำได้โดยลักษณะกำหนดคำตอบให้เลือกหรือตอบคำถามอิสระ คำถามดังกล่าวอาจสอบถามความพึงพอใจในด้านต่างๆ กัน

4.2 การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการวัดความพึงพอใจทางตรงต้องอาศัยเทคนิคและวิธีการที่ดีจึงจะได้ข้อมูลที่เป็นจริง

4.3 การสังเกต เป็นวิธีวัดความพึงพอใจโดยสังเกตพฤติกรรมเป้าหมายไม่ว่าจะแสดงออกทางการพูด กิริยาท่าทาง ซึ่งวิธีนี้จะต้องอาศัยการสังเกตอย่างจริงจังและมีระเบียบแบบแผน

ดังนั้น การวัดความพึงพอใจในสามารถทำได้หลายวิธีทั้งการใช้แบบสอบถาม การสัมภาษณ์ และการสังเกต ทั้งนี้จะเลือกใช้วิธีใดขึ้นอยู่กับความเหมาะสมตลอดจนจุดมุ่งหมายหรือเป้าหมายของการวัด จึงส่งผลให้การวัดนี้มีประสิทธิภาพเป็นที่น่าเชื่อถือได้

การวัดระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวมีความสำคัญและถือเป็นประโยชน์ต่อการวางแผนพัฒนาการท่องเที่ยว ทั้งนี้โดยภาพรวมและแผนการตลาดเช่นเดียวกับธุรกิจอื่นๆ เนื่องจากสาเหตุ 2 ประการ คือ

สาเหตุที่ 1. ข้อมูลความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวทำหน้าที่เป็นตัวประเมินในการชี้วัดและสะท้อนให้เห็นถึงจุดแข็งและจุดอ่อนของอุปทานที่แหล่งท่องเที่ยวที่น่าเสนอ โดยวัดจากมุมมองของนักท่องเที่ยว ข้อมูลนี้จะชี้ให้เห็นว่าองค์ประกอบต่างๆ ของแหล่งท่องเที่ยว (Tourism Product) มีข้อดีและข้อเสียอย่างไร บ่งบอกว่าจุดใดควรได้รับการแก้ไขให้ดีขึ้นจนถึงระดับที่นักท่องเที่ยวพึงพอใจ

สาเหตุที่ 2. การวัดความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวมีความสำคัญถือได้ว่าเป็นการประเมินผลิตภัณฑ์ทางการท่องเที่ยวในมุมมองของนักท่องเที่ยวผู้ซึ่งเป็นหัวใจของการตลาด เพราะการแข่งขันปัจจุบันทุกองค์กรทั้งภาครัฐและเอกชน รวมถึงแหล่งท่องเที่ยวจะทำให้นักท่องเที่ยวเกิดความพึงพอใจสูงสุดมากกว่าคู่แข่งขึ้นเพื่อความอยู่รอดของธุรกิจทางการท่องเที่ยว เพราะการวางแผนพัฒนาเพื่อให้นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจสูงสุดนั้นจะก่อให้เกิดผลประโยชน์ที่สำคัญตามมา (กรรกฎ คุ่มควายทอง และคณะ, 2550, หน้า 19)

5. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

เชลลี (Shelley) ได้ศึกษาแนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ สรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกทางบวกและความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความรู้สึกนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่นๆ ดังนั้น จะเห็นได้ว่าความรู้สึกทางบวก ทางลบและมีความสุข มีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อนและระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสามนี้ เรียกว่า ระบบความพึงพอใจ โดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อระบบความพึงพอใจมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าความรู้สึกทางลบ สรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งในเชิงประเมินค่าซึ่งแนวความคิดของความพึงพอใจนี้เกี่ยวข้องกับสัมพันธ์กับเจตคติ สำหรับแนวคิดเกี่ยวกับเจตคตินั้นมีองค์ประกอบด้านต่างๆ ดังนี้

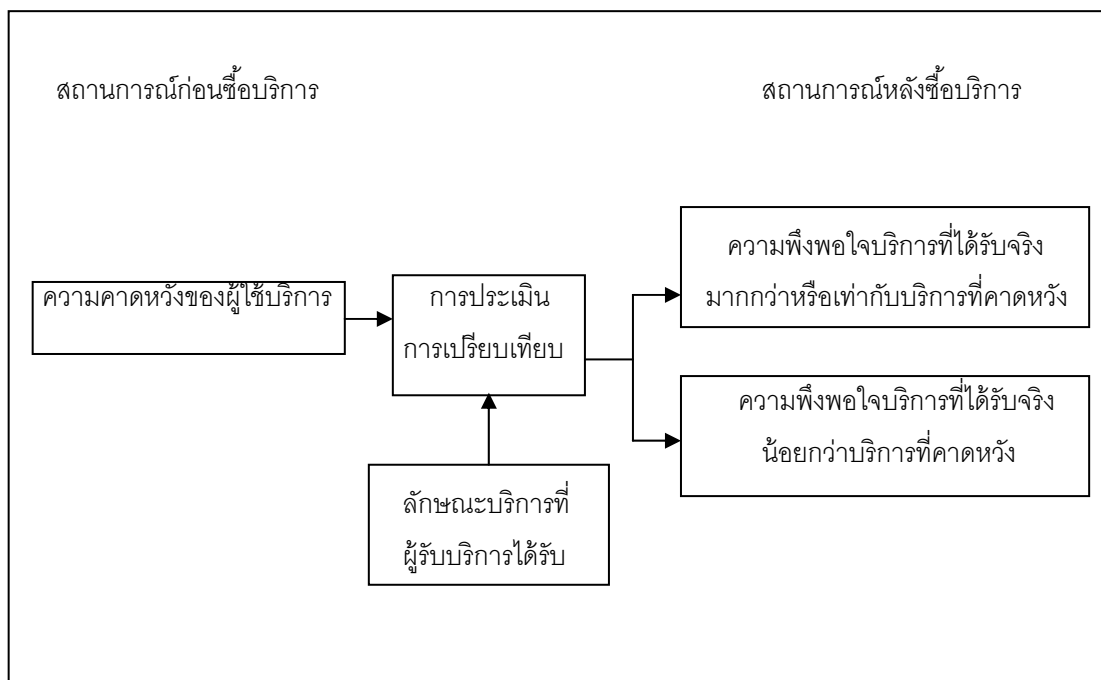
5.1 **องค์ประกอบด้านความรู้สึก (Affective Component)** เป็นลักษณะทางความรู้สึกหรืออารมณ์ของบุคคล มี 2 ลักษณะ คือ ความรู้สึกทางบวก (Positive) ได้แก่ ชอบ พอใจ เห็นใจและความรู้สึกทางลบ (Negative) ได้แก่ ไม่ชอบ ไม่พอใจ ก้าว รังเกียจ

5.2 **องค์ประกอบด้านความคิด (Cognitive Component)** เป็นเรื่องของการใช้เหตุผลเป็นการที่สมองของบุคคลรับรู้และวินิจฉัย วิเคราะห์ข้อมูลต่างๆ ที่ได้รับมาเกิดเป็นความรู้ ความคิดเกี่ยวกับวัตถุบุคคลหรือสภาพการณ์ขึ้น องค์ประกอบด้านความคิดประเมินสิ่งใดสิ่งหนึ่งออกมาว่าถูกหรือผิด ดีหรือไม่ดี

5.3 **องค์ประกอบด้านพฤติกรรม (Behavioral Component)** เป็นแนวโน้มหรือเป็นความพร้อมที่จะกระทำเมื่อมีสิ่งเร้ามากระตุ้น ทั้งนี้จะมีความสัมพันธ์ต่อเนื่องกับความรู้สึกส่วนของความคิดเหตุผลและพร้อมจะตอบสนองต่อที่มาจากเจตคติ

ดังนั้น ความพึงพอใจจึงเป็นองค์ประกอบด้านความรู้สึกของเจตคติ ซึ่งไม่จำเป็นต้องแสดงออก (Action Tendency) กล่าวโดยสรุปว่า ความพึงพอใจเป็นเพียงปฏิกริยา ด้านความรู้สึกต่อสิ่งเร้า (Stimulant) หรือสิ่งกระตุ้นที่แสดงผลออกมาในลักษณะของผลลัพธ์สุดท้าย โดยบ่งบอกว่าเป็นทางบวกหรือทางลบหรือไม่มีปฏิกริยาใดๆ คือ เฉยๆ ต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นนั้น (ภาวิดา จินะวัฒน์, 2548, หน้า 10)

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ ได้ให้แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction) โดยกล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกหลังการซื้อหรือบริการของบุคคลซึ่งเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ต่อการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการกับการให้บริการที่เขาคาดหวัง โดยผลที่ได้รับจากสินค้าและบริการต่ำกว่าการคาดหวังของลูกค้า ทำให้ลูกค้าเกิดความไม่พึงพอใจ แต่ถ้าระดับผลที่ได้รับจากสินค้าหรือบริการสูงกว่าความคาดหวังที่ได้ตั้งใจไว้ก็จะทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ โดยทั่วไปคุณภาพของการบริการสามารถพิจารณาได้จากตัวกำหนดคุณภาพที่สำคัญ ได้แก่ ความพร้อมในการตอบสนอง ความสามารถในการแข่งขัน มีการเข้าถึงได้ง่าย ความน่าเชื่อถือ ความปลอดภัย (ศิริวรรณ เสรีรัตน์, 2541 อ้างอิงใน ไพศาล ชุ่มวงศ์, 2550, หน้า 10) ดังภาพ 3



ภาพ 3 แสดงความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ

ที่มา: (จิตตินันท์ เดชะคุปต์, 2543, หน้า 19)

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความภักดี

1. ความหมายของความภักดี

ความภักดีของลูกค้า (Customer loyalty) หมายถึง ความเกี่ยวข้องหรือความผูกพันที่มีต่อตราสินค้า ร้านค้า ผู้ผลิต การบริการหรืออื่นๆ ที่อยู่บนพื้นฐานของทัศนคติที่ชอบพอหรือการสนองตอบด้วยพฤติกรรม เช่น ร่วมกิจกรรมทางการตลาดกับตราสินค้า รวมทั้งเป็นข้อผูกมัดในการซื้อซ้ำในผลิตภัณฑ์หรือบริการอีกในอนาคต (ธีรพันธ์ โล่ทองคำ, 2547)

2. ปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความภักดีของลูกค้า

ปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความภักดีของลูกค้า (ธีรพันธ์ โล่ทองคำ, 2547) ซึ่งแบ่งได้ดังนี้

2.1 ความพึงพอใจของลูกค้า (Customer satisfaction) ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นสิ่งที่ได้รับหลังจากการซื้อสินค้าหรือเป็นการประเมินผลจากการซื้อสินค้าแล้ว โดยการเปรียบเทียบผลจากความคาดหวังก่อนซื้อกับสิ่งที่ได้รับจริงๆ ดังนั้น เป้าหมายของการวัดผลและบริหารความพึงพอใจของลูกค้าในการสะสมประสบการณ์ของลูกค้าผ่านตราสินค้า องค์กรหรือ

สถานที่ สินค้าและบริการ โดยสร้างความต่างระหว่างความคาดหวังและการกระทำของสินค้านั้น ให้มีช่องว่างน้อยที่สุดเท่าที่จะทำได้ โดยพยายามสร้างความพึงพอใจผ่านสิ่งที่นอกเหนือความคาดหวังก่อนการซื้อสินค้าและบริการซึ่งจะส่งผลต่อความภักดีของลูกค้า ปกติแล้วช่องว่างดังกล่าวของแต่ละบุคคลนั้นมักจะมี ความแตกต่างกันซึ่งลูกค้ามีความอดทนต่อความคาดหวังและความพึงพอใจอย่างจำกัด พฤติกรรมดังกล่าว เช่น ความพึงพอใจที่ได้รับจากสินค้าและบริการที่ตนเองภักดีนั้นมีเท่าๆ กับคู่แข่ง

2.2 ความเชื่อถือและความไว้วางใจ (Trust) เป็นปัจจัยที่ได้แสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างกันและกัน ความสัมพันธ์จากอารมณ์ ความไว้วางใจจะยังคงอยู่ก็ต่อเมื่อบุคคลมีความมั่นใจ ความไว้วางใจจะช่วยลดความไม่แน่นอน ความเสี่ยงและความระมัดระวังของกระบวนการความคิดในการตอบสนองอย่างทันทีทันใดที่มีต่อตราสินค้าหรืออาจหมายถึงการที่ลูกค้ามีความเชื่อถือนักการตลาดว่าเป็นคนที่น่าเชื่อถือและมีความซื่อสัตย์ สำหรับพนักงานขายนั้นลูกค้ามีความเชื่อมั่นในความตั้งใจตรงไปตรงมาและมีความรับผิดชอบต่อคำพูดที่มีต่อลูกค้า ถ้ามีการจัดส่งสินค้าก็มีความมั่นใจว่าสินค้าจะถูกส่งไปถึงมือตามเวลาที่กำหนด ดังนั้น นักการตลาดที่ต้องการจะสร้างความไว้วางใจกับลูกค้าจะต้องรักษาและซื่อสัตย์ต่อคำพูดของตนเองตลอดจนยึดมั่นในคำสัญญาที่มีต่อลูกค้าให้ได้

2.3 ความเชื่อมโยงผูกพันกับอารมณ์ (Emotional Bonding) การที่ลูกค้ามีทัศนคติที่ดีต่อตราสินค้า หมายถึง ความผูกพันที่มีต่อสินค้าหรือมีการติดต่อกันเป็นประจำกับองค์กร และทำให้มีความชื่นชอบต่อองค์กร โดยสิ่งเหล่านี้จะสะสมเป็นคุณค่าหรือทรัพย์สินของตราสินค้า (Brand equity) ซึ่งเกิดจากประโยชน์ของสินค้าหรือบริการที่นอกเหนือจากบทบาทหน้าที่ของตราสินค้าทำให้การบริหารความสัมพันธ์ของลูกค้าต้องเข้ามา มีบทบาทและมีอิทธิพลเหนือจากความคิดของผู้บริโภคและสร้างความรู้สึกที่ใกล้ชิดผูกพันกับลูกค้า การบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้าพยายามสร้างความเชื่อมโยงทางอารมณ์กับระบบเทคโนโลยีให้กลมกลืนกันเพื่อสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า (Customer Relation Management) การติดต่อกันที่มีพลังอำนาจอย่างมากระหว่างกระบวนการสร้างความสัมพันธ์และผลของพฤติกรรมอย่างเต็มที่ที่จะซื้อสินค้าความเป็นมิตรและปฏิสัมพันธ์ของบุคคลมีผลต่อตราสินค้าและองค์กร

3. ระดับความภักดีของลูกค้า

ลูกค้ากลุ่มเป้าหมายมีระดับของความภักดี 6 ชั้น ซึ่งแบ่งได้ ดังนี้

ชั้นที่ 1. กลุ่มบุคคลที่จะมีความเป็นไปได้ว่าจะเป็นผู้ซื้อ (Suspect) ลูกค้ากลุ่มนี้เป็นกลุ่มบุคคลโดยทั่วไปที่องค์กรสงสัยว่าน่าจะเป็นบุคคลที่ซื้อและใช้สินค้า

ขั้นที่ 2. กลุ่มบุคคลที่คาดว่าจะซื้อและใช้สินค้า (Prospect) ซึ่งเป็นกลุ่มลูกค้าที่ถูกคัดสรรและกลั่นกรองจากกลุ่มแรกกว่าเป็นผู้ที่มีศักยภาพที่น่าจะซื้อสินค้าและใช้บริการของธุรกิจ

ขั้นที่ 3. กลุ่มลูกค้าที่ได้ตัดสินใจซื้อและได้ใช้บริการในครั้งแรกนั้น (First Time Customer) เป็นลูกค้าที่ได้พิจารณาเลือกซื้อและใช้สินค้าขององค์กรแล้ว

ขั้นที่ 4. กลุ่มลูกค้าที่ซื้อสินค้าหรือใช้บริการซ้ำ (Repeat Customer) เป็นกลุ่มลูกค้าที่พึงพอใจในตัวสินค้าหรือเกิดความประทับใจในการใช้บริการของธุรกิจ

ขั้นที่ 5. กลุ่มลูกค้าประจำ (Client) กลุ่มนี้มักมีพฤติกรรมในการซื้อและใช้สินค้าอย่างปกติ

ขั้นที่ 6. กลุ่มลูกค้าผู้มีความภักดี (Advocate) เป็นกลุ่มลูกค้าที่สนับสนุนธุรกิจอย่างต่อเนื่องและพร้อมที่จะแก้ต่างให้หากมีบุคคลใดบุคคลหนึ่งเข้าใจและมีทัศนคติที่ผิดๆ

4. การวัดความภักดีต่อการบริการ (Measures of Service Loyalty)

ความภักดีต่อการบริการนั้นเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นจากพฤติกรรม ทัศนคติ ความรู้ ซึ่งเป็นปัจจัยที่นำมาใช้ในการวัดความภักดีที่มีต่อการบริการได้ ดังนี้ (Pong and Yee, 2001 อ้างอิงใน ผุดผ่อง ตรีบุปผา, 2547, หน้า 47)

4.1 ความภักดีต่อการซื้อซ้ำ (Repeat Purchase Behavior) เป็นการแสดงถึงความผูกพันที่ลูกค้ามีต่อผู้ให้บริการ การที่นักท่องเที่ยวกลับมาเที่ยวซ้ำหรือไม่กลับมาเที่ยวซ้ำนั้น อาจมีสาเหตุมาจากปัจจัยอื่นๆ ด้วย การกลับมาท่องเที่ยวซ้ำของนักท่องเที่ยวแสดงให้เห็นถึงความพึงพอใจในประสบการณ์การท่องเที่ยวครั้งก่อนและได้แบ่งประเภทของความภักดีต่อแหล่งท่องเที่ยวไว้ 4 แบบ (Weaver and Lawton, 2002 อ้างอิงใน ชูทอง รวมสุข, 2549, หน้า 23) คือ

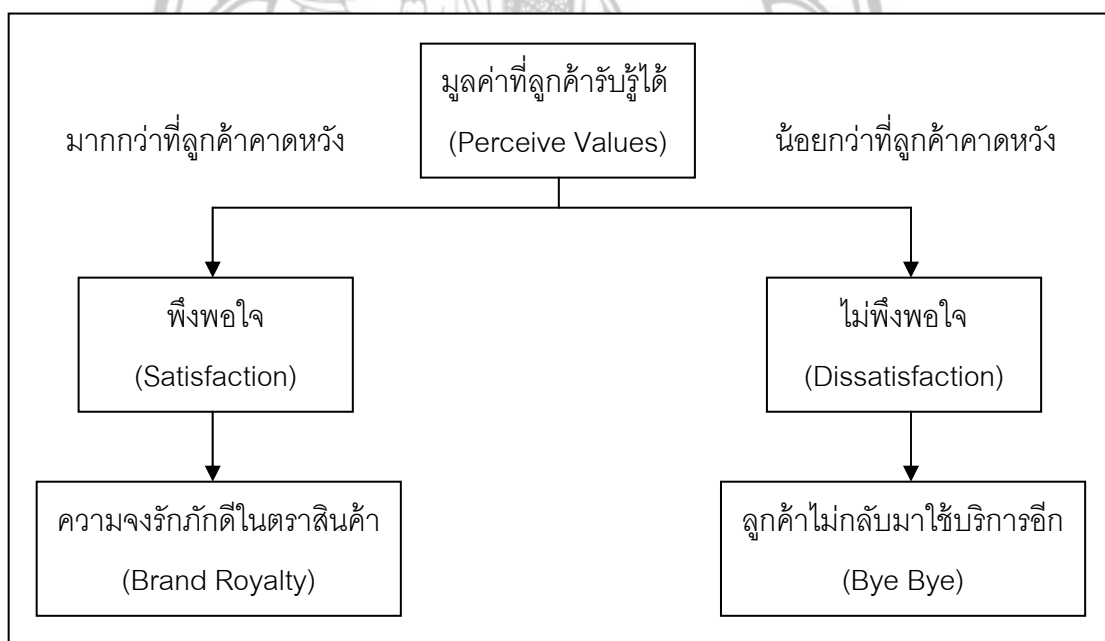
4.1.1 Latent คือ นักท่องเที่ยวมีความพอใจในประสบการณ์ท่องเที่ยวมากแต่ไม่กลับมาท่องเที่ยวซ้ำ เนื่องจากแหล่งท่องเที่ยวนั้นเป็นประสบการณ์ครั้งหนึ่งในชีวิตและไม่สามารถจะกลับไปได้อีกเนื่องจากเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่มีราคาแพง

4.1.2 High คือ นักท่องเที่ยวมีความภักดีต่อแหล่งท่องเที่ยวในระดับสูงและกลับไปเที่ยวซ้ำเสมอ นอกจากนั้นนักท่องเที่ยวยังเป็นผู้ประชาสัมพันธ์แหล่งท่องเที่ยวได้อย่างดี โดยการบอกต่อถึงความประทับใจหรือสิ่งที่ดีในแหล่งท่องเที่ยว

4.1.3 Low คือ นักท่องเที่ยวไม่มีความภักดีหรือมีความภักดีในแหล่งท่องเที่ยวระดับต่ำ นักท่องเที่ยวกลุ่มนี้เกิดขึ้นจากความไม่พอใจในประสบการณ์ที่ได้รับจากการท่องเที่ยวและไม่คิดจะกลับไปท่องเที่ยวซ้ำ

4.1.4 Spurious คือ นักท่องเที่ยวจะกลับไปท่องเที่ยวซ้ำด้วยเหตุผลอื่น นอกเหนือจากความพึงพอใจนอกเหนือจากความพึงพอใจหรือความภักดี ซึ่งเหตุผลอาจเป็นเพราะ แหล่งท่องเที่ยวเป็นที่ชื่นชอบของลูกค้าที่เลือกไปเพราะเป็นความประสงค์ของลูกค้า ดังนั้น จำนวนนักท่องเที่ยวกลุ่มนี้หากลดลงไปไม่ได้เป็นสิ่งบ่งชี้ว่าแหล่งท่องเที่ยวขาดความนิยมเพราะเป็นเพียงกลุ่มที่มาเที่ยวเพราะความสะดวกหรือความจำเป็นไม่ใช่ความชอบของกลุ่มที่แท้จริงแต่อย่างใด

ดังนั้น เมื่อลูกค้ามีความพึงพอใจในสินค้า (Satisfaction) ลูกค้าจะมีความภักดีในสินค้าหรือการบริการนั้นๆ (Royalty) ทำให้เกิดพฤติกรรมการซื้อซ้ำหรือกลับมาใช้บริการใหม่ (Retention) แต่ถ้าลูกค้าไม่พึงพอใจ (Dissatisfaction) ลูกค้าจะไม่กลับมาซื้ออีกและอาจเปลี่ยนไปซื้อหรือใช้บริการของคู่แข่งอื่น นอกจากนี้ ลูกค้าจะทำการพูดปากต่อปาก (Words of Mouth) ถึงความไม่พอใจต่อสินค้าหรือการบริการนั้น และจากการสำรวจพบว่าลูกค้าที่ไม่พอใจหนึ่งคนจะสามารถกระจายไปสู่คนอื่น ๆ ได้ถึง 68 คน (ธันยวัชร ไชยตระกูลชัย, 2543, หน้า 146, อ้างอิงใน ชัยเดช ขาวอ่อน, 2551, หน้า 25) ดังภาพ 4



ภาพ 4 แสดงความพึงพอใจของลูกค้า

ที่มา: (ศิวกฤทธิ พงศกรรังศิลป์, 2546, หน้า 26 อ้างอิงใน ชัยเดช ขาวอ่อน, 2551, หน้า 24)

4.2 **คำบอกเล่า (Words of Mouth)** เป็นการวัดผลความภักดีที่ดีและมีประสิทธิภาพ การบอกเล่านั้นรวมถึงการแนะนำผู้อื่นด้วย และคนที่มีความภักดีก็มักจะมอบผลในทางบวกกลับสู่ผู้ให้บริการ ซึ่งหลังจากการประเมินแหล่งข้อมูลภายใน (Internal Sources of Information) ได้แก่ ประสบการณ์ส่วนตัว หรือการเรียนรู้จากประสบการณ์ของผู้อื่น ซึ่งได้มาจากการรวบรวมข้อมูลการบอกเล่าปากต่อปากเกี่ยวกับการบริการในองค์กรอื่นที่จัดเตรียมไว้ให้ผู้บริโภคและแหล่งข้อมูลจากภายนอก (External Sources of Information) ได้แก่ การโฆษณาประชาสัมพันธ์ สื่อสิ่งพิมพ์ต่างๆ เมื่อเกิดความรู้ความเข้าใจในข้อมูลนั้นๆ แล้ว ผู้บริโภคสามารถตัดสินใจได้ว่าสิ่งไหนที่พวกเขาควรซื้อหรือใช้บริการ โดยพฤติกรรมความตั้งใจทางบวกอาจเกิดได้จากการโฆษณา รณรงค์หรือการสนับสนุนอย่างมีประสิทธิภาพซึ่งมีอิทธิพลต่อการรับรู้ของผู้บริโภค

4.3 **ช่วงเวลาที่ผู้บริโภคเลือกรับบริการ (Period of Usage)** คือ เป็นการวัดการเข้ารับบริการว่าเมื่ออย่างต่อเนื่องหรือไม่หรือรับบริการเดือนละกี่ครั้ง ซึ่งเป็นการสามารถสะท้อนสถานการณ์การบริโภคว่าจะมีความภักดีในระยะยาวหรือไม่

4.4 **ความไม่หวั่นไหวต่อราคาที่เปลี่ยนแปลง (Price Tolerance)** คือ การที่ราคาสูงขึ้นผู้บริโภคที่มีความภักดีก็ยังเลือกการบริการของเราอยู่ ทำให้เห็นว่าราคาไม่ได้ส่งผลต่อการเลือกการบริการของผู้บริโภค

4.5 **ความตั้งใจซื้อซ้ำ (Repeat Purchase Intention)** เป็นการเลือกซื้อการบริการเดิมเป็นประจำ

4.6 **ความชอบมากกว่า (Preference)** ผู้บริโภคมีความภักดีที่แท้จริงจะแสดงความชอบมากกว่าออกมาเห็นได้ชัด

4.7 **การลดตัวเลือก (Choice Reduction Behavior)** ผู้บริโภคมีความภักดีจะหาข้อมูล

4.8 **การเป็นอันดับแรกในใจ (First - in - Mind)** การบริการนั้นจะเป็นตัวเลือกแรกเสมอหากผู้บริโภคมีความภักดี

บริบทการท่องเที่ยวของจังหวัดตรัง

แผนพัฒนาจังหวัดตรังเป็นแผนที่มุ่งการพัฒนาจังหวัดแบบองค์รวมในด้านเศรษฐกิจ สังคม เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตสร้างโอกาสและอาชีพ ซึ่งสอดคล้องกับศักยภาพ โอกาส สภาพปัญหาและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในจังหวัด ซึ่งทางจังหวัดตรังเน้นการมีส่วนร่วมจากทุกภาคี รวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้อง (เศรษฐกิจ สังคม การบริหาร) และวิเคราะห์ข้อมูลที่สามารถเอื้อประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานได้ โดยมีการวางแผนการพัฒนาจังหวัดตรัง ดังนี้

การวิเคราะห์สภาพแวดล้อม (SWOT ANALYSIS) จังหวัดตรัง

ในการวิเคราะห์สภาพแวดล้อม (SWOT ANALYSIS) จังหวัดตรัง ได้แบ่งเป็นการวิเคราะห์สภาพภายในและภายนอก เป็นการตรวจสอบสมรรถนะของจังหวัดที่จะช่วยบ่งชี้ถึงจุดแข็งที่จะใช้ให้เป็นประโยชน์ในการพัฒนาจังหวัดและจุดอ่อนที่จะต้องแก้ไข โดยได้วิเคราะห์องค์ประกอบที่สามารถนำมาใช้เป็นประโยชน์ในการพัฒนาจังหวัดของสภาพภายนอกจังหวัดตรังในแต่ละด้าน ดังนี้

1. **ด้านเศรษฐกิจ** จากรายงานสรุปผลิตภัณฑ์ภาคและจังหวัด ปี พ.ศ. 2550 ของสำนักบัญชีประชาชาติ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (สศช.) มูลค่าผลิตภัณฑ์รวม (GDP) ของจังหวัดตรังในปี 2551 มีมูลค่า 65,691 ล้านบาท สาขาการผลิตภาคเกษตร มีมูลค่าสูงสุด 32,530 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 49.52 ภาคนอกเกษตรมีมูลค่า 33,161 ล้านบาทคิดเป็นร้อยละ 50.48 โดยแบ่งออกเป็นด้านการเกษตรและการท่องเที่ยว

1.1 **การเกษตร** ภาวะเศรษฐกิจและการค้าของจังหวัดตรังขึ้นอยู่กับพืชเศรษฐกิจ ได้แก่ ยางพารา สวนปาล์มน้ำมัน สัตว์น้ำทางทะเล ประชาชนส่วนใหญ่ประกอบอาชีพการทำสวนยางพารา หากปีใดยางพารามีราคาสูงเศรษฐกิจของจังหวัดโดยส่วนรวมก็จะดี และปีใดราคายางพาราตกต่ำเศรษฐกิจโดยส่วนรวมจะลดลงตามราคาของยางพารา

1.2 **การท่องเที่ยว** สำหรับการท่องเที่ยวปัจจุบันกระแสความนิยมของการเดินทางแบบจัดการเดินทางเองมีแนวโน้มเพิ่มขึ้น ตลอดจนการท่องเที่ยวเชิงนิเวศยังอยู่ในกระแสความนิยมของนักท่องเที่ยว ซึ่งแหล่งท่องเที่ยวหลายแหล่งก็เล็งเห็นกระแสของความนิยมเหล่านี้ การแข่งขันจะมีความรุนแรงมากยิ่งขึ้นหลายจังหวัดจะเริ่มทำการตลาดเชิงรุกมากขึ้น ซึ่งจังหวัดตรังมีแผนงานในการเร่งการพัฒนาด้านการท่องเที่ยว ดังนี้

ด้านการตลาดท่องเที่ยว เร่งส่งเสริมผู้ประกอบการท่องเที่ยวให้รู้หลักการบริหารจัดการธุรกิจที่เป็นมาตรฐานสากลมากยิ่งขึ้น พร้อมทั้งส่งเสริมการตลาดแบบเชิงรุกซึ่งต้องหาพันธมิตรทางการค้าเพื่อขยายส่วนแบ่งการตลาดและต้องรักษาส่วนครองการตลาดเดิมไว้ซึ่งการรวมตัวกันระหว่างผู้ประกอบการในแต่ละสาขาบริการ คือ โรงแรม เรือทัวร์ บริษัทนำเที่ยว ร้านอาหาร ต้องมีการสร้างพันธมิตรเครือข่าย เพื่อสร้างความมั่นใจต่อลูกค้าในการบริการแบบ

ครบวงจรและเพิ่มประสิทธิภาพในการแข่งขันในตลาดได้เป็นอย่างดีและจะต้องพัฒนาสินค้าทางการท่องเที่ยวให้มีความแตกต่างและมีเอกลักษณ์ที่โดดเด่นของจังหวัดตัง

ด้านการพัฒนาท่องเที่ยว สนับสนุนการขยายถนนสี่เลนระหว่างจังหวัด กระบี่กับตรังเพื่อสร้างความสะดวกในการเดินทางท่องเที่ยวเชื่อมโยงระหว่างกระบี่กับตรัง ซึ่งในเส้นทางดังกล่าวมีแหล่งท่องเที่ยวที่สวยงามและโด่งดังมากมาย นอกจากนี้ยังเป็นการขยายฐานนักท่องเที่ยวให้มีการกระจายการเดินทางได้ครอบคลุมพื้นที่มากยิ่งขึ้น เช่น นักท่องเที่ยวอาจเดินทางมาโดยเครื่องบินที่กระบี่แล้วเดินทางกลับโดยขึ้นเครื่องบินที่ตรังและพัฒนาบุคลากรให้มีความเป็นสากลมากยิ่งขึ้นเพื่อรองรับการท่องเที่ยว โดยเฉพาะการอบรมให้บุคลากรที่ให้บริการนักท่องเที่ยวสามารถพูดภาษาต่างประเทศได้ เช่น ภาษาอังกฤษ ภาษาจีน ภาษาญี่ปุ่น รวมทั้งมีการพัฒนาระบบคมนาคมในจังหวัดและเส้นทางเชื่อมโยงจังหวัดรอบข้างให้มีความสะดวกมากขึ้น โดยเพิ่มป้ายชี้ทางเพื่ออำนวยความสะดวกให้นักท่องเที่ยวที่นิยมจัดการเดินทางมาเองสามารถเดินทางไปยังแหล่งท่องเที่ยวต่างๆ ได้อย่างสะดวกและปลอดภัยซึ่งจำเป็นต้องมีภาษาอังกฤษกำกับด้วย

2. ๑๑ ด้านสังคม ความเชื่อ ศรัทธา ค่านิยม ในจริยธรรมขนบธรรมเนียมและวัฒนธรรมทั่วไปของชาวพื้นเมืองประชาชนส่วนมากในจังหวัดตรังมีเชื้อสายไทยผสมจีน จริยธรรมและขนบธรรมเนียมประเพณีจึงมีลักษณะผสมผสานระหว่างไทย จีน คนตรังส่วนใหญ่จะเป็นคนโอบอ้อมอารีพูดจาเปิดเผยตรงไปตรงมาเรียกว่าเสียงดังฟังชัดเป็นเอกลักษณ์ ด้านวัฒนธรรมชาวตรังปฏิบัติตามครรลองของวัฒนธรรมไทยและวัฒนธรรมอันดีงามของท้องถิ่น ส่วนใหญ่ตามวัฒนธรรมของพุทธศาสนาซึ่งสืบเนื่องมาจากอินเดียและลังกาเชื่อมโยงกับจังหวัดนครศรีธรรมราช จังหวัดตรังเป็นเมืองหน้าด่านของจังหวัดนครศรีธรรมราชฝั่งตะวันตกในฐานะที่จังหวัดนครศรีธรรมราชเป็นเมืองแม่เป็นเมืองเอกวัฒนธรรมของตรังจึงเป็นแบบเดียวกับจังหวัดนครศรีธรรมราชและจังหวัดใกล้เคียง โดยแบ่งออกเป็น 2 ด้าน ได้แก่

2.1 ด้านศิลปวัฒนธรรม จังหวัดตรังมีศิลปะที่เป็นเอกลักษณ์ของตนเองทั้งในด้านศิลปะการแสดง เช่น มโนราห์ หนังตะลุง ลิเกป่า ศิลปะหัตถกรรมพื้นบ้าน เช่น การประดิษฐ์เสื้อเตย มีดพร้า (นาบ้อ) ผ้าทอพื้นเมือง (นาหมื่นศรี) และเสวียนหม้อจากก้านจาก เป็นต้น

2.2 ด้านวัฒนธรรมประเพณี เป็นการผสมผสานระหว่างประเพณีวัฒนธรรมไทยกับจีน ทั้งนี้เนื่องจากประชาชนในเขตเมืองส่วนใหญ่มีเชื้อสายไทยผสมจีน ส่วนผู้ที่นับถือศาสนาอิสลามก็ยังคงยึดถือประเพณีวัฒนธรรมทางศาสนาแต่ไม่ได้เคร่งครัดเหมือน 4 จังหวัดชายแดนภาคใต้ประเพณีของชาวตรังที่แตกต่างจากที่อื่นอย่างชัดเจน ได้แก่

- ประเพณีแต่งงาน จะจัดงานใหญ่โดยพิมพ์บัตรเชิญ เชิญแขกไปร่วมเป็นเกียรติและร่วมรับประทานอาหาร จัดขบวนแห่ของคณะเจ้าบ่าวโดยรถยนต์มีผ้าสีแดงผูกที่หน้ารถทุกคันโดยเจ้าภาพเป็นผู้มอบให้พร้อมกับติดผ้าแดงไว้ที่ประตูบ้านเจ้าภาพด้วย สำหรับแขกที่รับเชิญไปร่วมขบวนแห่หรือรับประทานอาหารขึ้นอยู่กับความมีชื่อเสียงของเจ้าภาพ การแต่งกายของแขกไม่ค่อยพิธีพิถันแต่งกายตามสบาย เมื่ออาหารชนิดสุดท้ายขึ้นโต๊ะหลังจากรับประทานอาหารเสร็จ แขกก็จะกลับหมดให้เจ้าภาพมีเวลาจัดเก็บทำความสะอาดสถานที่ต่อไป

- ประเพณีงานศพ เมื่อสมาชิกในครอบครัวถึงแก่กรรมจะไม่ออกบัตรเชิญแต่จะพิมพ์แผ่นประกาศขนาดใหญ่โดยระบุชื่อผู้ตาย สาเหตุการตาย สถานที่ตั้งศพ วันจัดงานวันฌาปนกิจและรายชื่อเจ้าภาพพร้อมด้วยญาติทุกคนไปปิดไว้ในที่ชุมชน เช่น ร้านอาหารหน้าบ้านร้านค้าทั่วไปและจะส่งไปประกาศทางสถานีวิทยุท้องถิ่น บางรายตั้งศพที่วัดหรือมูลนิธิกุศลสถานเพื่อความสะดวกของแขกที่ไปและความพร้อมของเครื่องใช้ไม้สอยในงานจะมีญาติพี่น้องเพื่อนฝูงไปร่วมงานคับคั่ง แขกที่ไปในงานทุกคนจะได้รับบัตรขอบคุณ ในบัตรระบุ วันที่ เวลา สถานที่เผาหรือฝังศพไว้ ในวันเคลื่อนศพออกจากบ้านหรือวัดไปเผาหรือฝัง เจ้าภาพจะเลี้ยงอาหารแบบโต๊ะจีนจำนวนมาก การเคลื่อนศพออกจากบ้านก็จะจัดขบวนรถยนต์ยาวเหยียดมีผ้าสีขาวยุคหน้ารถทุกคัน เมื่อถึงปลายทางแล้วรถทุกคันจะได้รับซองมีเงินอยู่ข้างในเป็นสินน้ำใจจากเจ้าภาพ

- ประเพณีกินเจ ประเพณีกินเจจะจัดขึ้นในวันขึ้น 1 ค่ำ - วันขึ้น 9 ค่ำ เดือน 9 ของจีน โดยจัดปีละครั้งในงานมีฝ่ายพิธีการจัดโต๊ะบูชา ฝ่ายอัญเชิญสิ่งศักดิ์สิทธิ์และฝ่ายอ่านบทสวดมนต์ร่วมกันประกอบพิธีกินเจและเชิญชวนผู้ศรัทธามาร่วมกันกินเจก่อนถึงวันกำหนดเพื่อให้ร่างกายบริสุทธิ์และอัญเชิญสิ่งศักดิ์สิทธิ์ โดยเฉพาะพระอิศวรผู้เป็นใหญ่และจากดาวนพเคราะห์ทั้ง 9 ให้มาเป็นพยานในการประกอบพิธีกินเจครั้งนี้ ส่วนเจ้าอื่นๆ ที่อัญเชิญมามีทั้งพุทธพราหมณ์และเต๋า เพื่อให้เกิดศรัทธาในการรักษาศีลแนวการปฏิบัติถึงความบริสุทธิ์ทั้งร่างกายและจิตใจโดยนุ่งขาวห่มขาวถืออุโบสถศีลยกเว้นข้อ 6 ไม่กินอาหารในยามวิกาลมาเป็นกินอาหารเจตลอด 9 วันมีการทำวัตรเช้า-เย็น โดยถือปฏิบัติตามพุทธศาสนา คือ รักษาศีล ทำสมาธิและเกิดปัญญา ในช่วงจัดงาน เจ้าจะเข้าทรงร่างทรงแสดงอิทธิฤทธิ์โดยใช้วัตถุต่างๆ ทิมแทงตามร่างกายพร้อมทั้งจัดขบวนแห่แห่นไปตามสถานที่ต่างๆ ทั่วทั้งจังหวัด เพื่อให้ลูกหลานที่นับถือได้สักการบูชาเป็นต้น

การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอกของจังหวัดตรังใช้ประโยชน์จากโอกาส (Opportunities) ซึ่งเป็นปัจจัยเชิงบวกในการสนับสนุนการพัฒนาจังหวัดและพยายามขจัดอุปสรรค (Threats) ซึ่งเป็นปัจจัยเชิงลบที่อาจทำให้ไม่บรรลุตามวิสัยทัศน์ที่จังหวัดกำหนด ดังนี้

1. นโยบายรัฐบาล / นโยบายกระทรวง ความไม่มีเสถียรภาพทางการเมือง รวมทั้งภาวะเศรษฐกิจโลก อาจส่งผลให้ภาวะเศรษฐกิจจังหวัดโดยรวมอาจตกต่ำลง

2. ปัจจุบันความต้องการของตลาดในการท่องเที่ยวเชิงนิเวศหรือเชิงอนุรักษ์นั้นมีสูง เนื่องจากการส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนทั้งระบบ ซึ่งเป็นเป้าหมายสูงสุดของการพัฒนาการท่องเที่ยว อีกทั้งในปัจจุบันประชาชนทั่วไปมีจิตสำนึกและมีความตระหนักในการอนุรักษ์ธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ดังนั้นการท่องเที่ยวเชิงนิเวศจึงเป็นเครื่องมือหนึ่งในการสร้างจิตสำนึกในการรักษาระบบนิเวศอันเป็นการสนับสนุนการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมทางธรรมชาติ

3. กระแสโลกาภิวัตน์ ในปัจจุบันโลกมีความทันสมัยโดยเฉพาะเรื่องของเศรษฐกิจ การค้า การลงทุน เน้นให้ทั้งโลกเชื่อมโยงเป็นระบบเดียวกันด้วยเทคโนโลยีการสื่อสาร ส่งผลให้การพัฒนาจังหวัดภายใต้กระแสโลกาภิวัตน์ที่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว โดยเฉพาะการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจจึงจำเป็นต้องมีการปรับตัวและสร้างความเข้มแข็งพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงและการแข่งขัน

จากการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมและศักยภาพของจังหวัด ซึ่งแบ่งการวิเคราะห์ออกตามกลุ่มภารกิจ คือ กลุ่มภารกิจด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม ด้านความมั่นคงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และด้านบริหารจัดการ สรุปผลการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอก (SWOT Analysis) ได้ดังนี้

จุดแข็งของสภาวะแวดล้อมจังหวัดตรัง (Strength)

ด้านเศรษฐกิจ

1. มีทรัพยากรทางธรรมชาติที่เป็นแหล่งท่องเที่ยวที่มีความหลากหลายเอื้อต่อการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ ได้แก่ ป่าชายเลน น้ำตก ทะเล

2. มีแหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ ขนบธรรมเนียมประเพณีและวัฒนธรรมที่เป็นเอกลักษณ์ของตนเอง จึงมีศักยภาพด้านการสนับสนุนและส่งเสริมกิจกรรมด้านการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ สามารถพัฒนาไปสู่การเป็นที่รู้จักและยอมรับในระดับสากล

3. มีภูมิประเทศ สภาพอากาศที่เหมาะสมด้านการเพาะปลูก และการปศุสัตว์

4. มีศักยภาพด้านการเกษตร องค์ความรู้ การบริหารจัดการและโลจิสติกส์ โดยเฉพาะการปลูกพืชเศรษฐกิจ เช่น ยางพารา ปาล์มน้ำมัน สัตว์ทะเล

5. มีศักยภาพด้านการแปรรูปสินค้าเกษตรที่หลากหลาย สามารถขยายเป็นอุตสาหกรรมเกษตรได้ เช่น ผลิตภัณฑ์จากไม้ยางพารา ผลิตภัณฑ์ชุมชน

6. มีแหล่งวัตถุดิบที่สามารถสนับสนุนด้านการผลิตของผลิตภัณฑ์ชุมชน เช่น ไม้ยางพารา

ด้านสังคม

1. มีการจัดการของกลุ่มชุมชนและการร่วมมือกันระหว่างภาครัฐกับชุมชนที่เข้มแข็งต่อการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ เช่น สมาคมหยาดฝน
2. มีองค์กรและความร่วมมืออย่างเข้มแข็งของเครือข่ายทั้งภาครัฐและเอกชนในการแก้ปัญหาและพัฒนาสังคม
3. ทูทางสังคมมีมาก เช่น ประชาชนชาวบ้าน ภูมิปัญญาท้องถิ่น
4. มีศักยภาพด้านการศึกษา โดยมีปัจจัยสนับสนุน คือ องค์กรต่างๆ ที่สามารถสนับสนุนให้เกิดการเรียนรู้ ได้แก่ ศูนย์วิทยาศาสตร์ ศูนย์ ICT ฯลฯ
5. มีการจัดการศึกษาทุกระดับและครอบคลุมทุกด้านทั้งภาครัฐและเอกชน ที่เกี่ยวข้องและสนับสนุนการพัฒนาจังหวัด

ด้านความมั่นคงและทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

1. ภูมิพื้นที่ป่าไม่มีความอุดมสมบูรณ์
2. องค์กรอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมหลายกลุ่ม
3. ประชาชนในท้องถิ่นมีวิถีชีวิต วัฒนธรรม ที่ใกล้เคียงกัน

ด้านบริหารจัดการ

1. มีการสนับสนุนจากจังหวัดในการให้ความสำคัญในการจัดทำแผนพัฒนาระบบต่างๆ ในจังหวัด โดยมีการพัฒนาระบบสาธารณูปโภค สาธารณูปการ และสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่เสมอ
2. ผู้บริหารให้ความสำคัญและสนับสนุนการดำเนินงานของหน่วยงานด้านความมั่นคงอย่างต่อเนื่อง

จุดอ่อนของสภาวะแวดล้อมจังหวัดตรัง (Weakness)

ด้านเศรษฐกิจ

1. ขาดความมีส่วนร่วมในการพัฒนาการท่องเที่ยว ผู้การเป็นศูนย์รวมด้านการท่องเที่ยวของจังหวัด
2. การขาดแคลนแหล่งน้ำเพื่อการอุปโภคและบริโภคในบางพื้นที่และการขาดแคลนน้ำเพื่อการเกษตรในช่วงฤดูแล้ง
3. บุคลากรภาคการเกษตรขาดความรู้ในด้านการบริหารจัดการ การตลาด การเชื่อมโยงเครือข่าย การรวมกลุ่มอย่างเข้มแข็ง และการเสริมสร้างองค์ความรู้ให้แก่ชุมชน

4. ขาดบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญทางภาคอุตสาหกรรมและการบริการ ตลอดจนแรงงานฝีมือในภาคอุตสาหกรรมการผลิตและการบริการ

5. โครงสร้างพื้นฐานหลักและเส้นทางคมนาคมในแหล่งท่องเที่ยวไม่เพียงพอหรือไม่ได้มาตรฐาน

ด้านสังคม

1. ครอบครัวและชุมชนอ่อนแอ ปัญหาการพนัน วิถีชีวิตเปลี่ยนเร็ว ขาดการสืบสานภูมิปัญญาท้องถิ่น

2. ขาดการบูรณาการและการสร้างเครือข่ายระหว่างองค์กรทางการศึกษาแต่ละแห่ง เพื่อการพัฒนาทางการศึกษา

3. ขาดการพัฒนาหลักสูตรที่สอดคล้องและเชื่อมโยงกับการพัฒนาท้องถิ่น

ด้านความมั่นคงและทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

1. ปัญหาความเสื่อมโทรมของดิน และแหล่งทรัพยากรธรรมชาติ

2. อ.ปัญหาการบุกรุกทำลายป่า

3. อ.ทรัพยากรชายฝั่งถูกทำลาย

ด้านบริหารจัดการ

1. อ.มีการเปลี่ยนแปลงผู้บริหารระดับสูงของจังหวัด ทำให้ขาดความต่อเนื่องของนโยบายในการบริหารของจังหวัด

2. ขาดการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนอย่างแท้จริง ส่งผลให้ขาดการบูรณาการและเชื่อมโยงแผนงานโครงการในทุกระดับของจังหวัด

3. ศักยภาพของทรัพยากรบุคคลทั้งภาครัฐและเอกชนไม่ถูกนำมาใช้ในการพัฒนาการบริหารจัดการอย่างเต็มที่

โอกาสของสภาวะแวดล้อมจังหวัดตรัง (Opportunity)

ด้านเศรษฐกิจ

1. กระแสการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์กำลังได้รับความนิยม เป็นโอกาสในการเพิ่มรายได้จากการท่องเที่ยว

2. นโยบายระดับชาติมุ่งเน้นการสนับสนุนและกระตุ้นการขับเคลื่อนเศรษฐกิจทั้งภาคอุตสาหกรรมการผลิตและบริการ

3. ความเจริญก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยี สามารถนำมาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการและการเพิ่มผลผลิต

4. การรวมกลุ่มระหว่างประเทศเพื่อการพัฒนาและต่อยอด

5. การเปิดเสรีทางการค้าส่งผลดีต่อการส่งออกสินค้า ทาง การเกษตรบางชนิด และ สร้างโอกาสการท่องเที่ยวในภูมิภาค ตลอดจนกิจกรรมการบริการ เช่น Home Stay, Spa, ธุรกิจ บริการ, การบริการด้านสุขภาพ

6. นโยบายรัฐบาลส่งเสริมด้านพลังงานทดแทน สร้างโอกาสให้การปลูกพืชปาล์ม นำมันมีแนวโน้มดีขึ้น สอดคล้องกับสภาพพื้นที่ของจังหวัด

ด้านสังคม

1. ยุคสังคมแห่งการเรียนรู้ การเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร มีการสนับสนุนจากองค์กรทางการศึกษาในการพัฒนาการศึกษาต่างๆ ด้าน

2. ความเข้มแข็งทางด้านศิลปวัฒนธรรม ภูมิปัญญาท้องถิ่น ที่มีการถ่ายทอดมาอย่างยาวนาน

3. กระแสความตื่นตัวในการธำรงไว้ซึ่งอัตลักษณ์และวัฒนธรรมของท้องถิ่นและชุมชน

4. รัฐบาลให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของประชาชน

ด้านความมั่นคงและทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

1. ความเข้มแข็งของชุมชนต่อความร่วมมือในการจัดการทางด้านทรัพยากรธรรมชาติ

2. แนวทางการพัฒนาประเทศที่ยึดหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงทรัพยากรทาง

3. ธรรมชาติเอื้อต่อการจัดการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์

ด้านบริหารจัดการ

1. รัฐบาลให้ความสำคัญและส่งเสริมการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

2. ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีและการสื่อสารเอื้อต่อการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่สนับสนุนการบริหารจัดการและการตัดสินใจ

อุปสรรคของสภาวะแวดล้อมจังหวัดตรัง (Threat)

ด้านเศรษฐกิจ

1. ความไม่มีเสถียรภาพทางการเมือง มีการเปลี่ยนแปลงรัฐบาลบ่อย ส่งผลต่อการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์การพัฒนาในทุกระดับของประเทศ

2. การขยายตัวของเมืองและอุตสาหกรรม

3. ต้นทุนการผลิตที่สูงขึ้นตามสภาพการณ์ผันผวนของค่าเงินและสภาวะเศรษฐกิจโลก

4. ภาวะถดถอยของเศรษฐกิจในระดับมหภาค

5. ขาดความร่วมมือเป็นเครือข่ายทางธุรกิจทั้งทางการเกษตรและการท่องเที่ยวระหว่างจังหวัดในภูมิภาคที่เป็นรูปธรรม

6. การขยายพื้นที่ปลูกยางพาราในภูมิภาคอื่นอาจทำให้แนวโน้มราคายางพาราตกต่ำ และเป็นคู่แข่งในอนาคต

ด้านสังคม

1. ขาดการประสานงานระหว่างองค์กรทางการศึกษา
2. ความเสื่อมถอยค่านิยม คุณธรรม จริยธรรม ส่งผลต่อปัญหาทางสังคม โดยเฉพาะ เด็กและเยาวชน

3. กระแสโลกาภิวัตน์ส่งผลให้วิถีชีวิตเปลี่ยนแปลง

ด้านความมั่นคงและทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

1. วิกฤติความแปรปรวนทางธรรมชาติและสภาวะโลกร้อน
2. ปัญหาโรคระบาด โดยเฉพาะโรคไข้หวัดใหญ่ และชิคุนกุนยา
3. ปัญหาชายแดนส่งผลกระทบต่อความรู้สึกของนักท่องเที่ยว
4. วิกฤติการเมือง ส่งผลต่อความเชื่อมั่นของนักลงทุนและนักท่องเที่ยว

ด้านบริหารจัดการ

1. ขาดการแทรกแซงทางการเมืองมีผลต่อการตัดสินใจในการบริหารจัดการ
2. อยุ่การเมืองขาดเสถียรภาพ รัฐบาลเปลี่ยนแปลงบ่อยส่งผลกระทบต่อการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์การพัฒนาในทุกระดับของประเทศ

ศักยภาพของจังหวัดตรัง

นักวิชาการได้กล่าวถึงจังหวัดตรังว่ามีศักยภาพในการสร้างรายได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งจากภาคการเกษตรการส่งออกและการลงทุนด้านอุตสาหกรรม เนื่องจากจังหวัดตรังมีพื้นที่เหมาะแก่การเกษตร สินค้าการเกษตรและการแปรรูปมีศักยภาพ มีผลผลิตด้านเกษตรที่อุดมสมบูรณ์และเป็นพืชเศรษฐกิจหลัก ได้แก่ ยางพารา ปาล์มน้ำมันและสัตว์น้ำทะเล ผลิตภัณฑ์ยางและพลาสติก ผลิตภัณฑ์จากไม้ยางพารา และอุตสาหกรรมเกษตร ซึ่งเป็นอุตสาหกรรมหลักที่สำคัญของจังหวัด รวมทั้งการขนส่งสินค้าไปต่างประเทศมีขีดความสามารถในการแข่งขัน การลงทุน การค้ากับประเทศเพื่อนบ้าน ตามแผนงานพัฒนาเขตเศรษฐกิจสามฝ่ายระหว่างประเทศอินโดนีเซีย มาเลเซีย และไทย (IMT-GT) นอกจากนี้จังหวัดตรังยังเป็นเมืองการท่องเที่ยวเชิงนิเวศน์และรักษาประเพณีวัฒนธรรม มีทัศนียภาพชายฝั่งงดงามแหล่งท่องเที่ยวมีความหลากหลายซึ่งได้มีการปรับปรุงทั้งทางด้านภูมิศาสตร์ธรรมชาติและสถานที่ท่องเที่ยว วัฒนธรรมท้องถิ่น เสริมสร้างความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยว ตลอดจนการพัฒนาบุคลากรที่คอยให้บริการ การประชาสัมพันธ์ด้านการท่องเที่ยว ให้มีความพร้อมสูงสุดทุกเมื่อ โดยมีกิจกรรมต่างๆ เช่น งานพิธีวิวาห์ใต้สมุทรร งานเทศกาลอนุรักษ์หอยตะเภา งานเทศกาลขนมเค้ก งานเทศกาลหมูย่าง

เทศกาลถือศีลกินเจ และเป็นเมืองแห่งการเรียนรู้ เนื่องจากมีความเข้มแข็งทางด้านศิลปวัฒนธรรม ภูมิปัญญาท้องถิ่นที่มีการถ่ายทอดมาอย่างยาวนาน (แผนพัฒนาจังหวัดตรัง, 2553, หน้า 24)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สำหรับงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการควบคุมดูแลความปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สินในจังหวัดตรังและความภาคภูมิใจของนักท่องเที่ยว จากการศึกษาค้นคว้าพบว่า ไม่มีผู้ใดศึกษาในด้านนี้โดยตรง ผู้วิจัยจึงได้ศึกษางานวิจัยที่ใกล้เคียงแทน ดังนี้

จันทกร รื่นรมย์ (จันทกร รื่นรมย์, 2547) ได้ทำการศึกษาเรื่อง รูปแบบการรักษาความปลอดภัยแบบมีส่วนร่วมในการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ เทือกเขาพระ- เขาสูง อำเภอหนองบัว จังหวัดนครสวรรค์ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความปลอดภัยในการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ เทือกเขาพระ-เขาสูง อำเภอหนองบัว จังหวัดนครสวรรค์ และเพื่อสร้างรูปแบบการรักษาความปลอดภัยแบบมีส่วนร่วมในการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ เทือกเขาพระ- เขาสูง อำเภอหนองบัว จังหวัดนครสวรรค์ ผลการวิจัยพบว่า มีปัญหาความปลอดภัยในการท่องเที่ยวเทือกเขาพระ- เขาสูง อยู่ในระดับมากและน้อย เรียงลำดับดังนี้ โดยปัญหาความปลอดภัยในระดับมาก ได้แก่ ไม่มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ไม่มีระบบรักษาความปลอดภัย ไม่มีสถานที่ตั้งหน่วยรักษาความปลอดภัย ไม่มีป้ายชี้เส้นทางแหล่งท่องเที่ยว ไม่มีแผนที่แสดงที่ตั้งของสิ่งต่างๆ ในแหล่งท่องเที่ยวอย่างชัดเจน ไม่มีสิ่งกีดขวางกำหนดขอบเขตแหล่งท่องเที่ยว และปัญหาความปลอดภัยในระดับน้อย ได้แก่ ปัญหาด้านอาชญากรรม ด้านอุบัติเหตุ ด้านภัยธรรมชาติ ด้านความปลอดภัยจากพืชและสัตว์ และปัญหาด้านการเข้าชมพิพิธภัณฑ์ ด้านการซื้อของที่ระลึกที่เป็นของปลอม โกงน้ำหนัก ขายสินค้าเกินราคา และการโฆษณาสินค้าเกินความเป็นจริงและการมีส่วนร่วมของชุมชน

ประภัสสร รัตนเจริญ และศิริพร หลินประเสริฐ (ประภัสสร รัตนเจริญ และศิริพร หลินประเสริฐ, 2552) ได้ทำการศึกษาเรื่อง แนวทางการพัฒนาความปลอดภัยในการท่องเที่ยวชายทะเล ณ หาดแม่รำพึง อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า-หมู่เกาะเสม็ด จังหวัดระยอง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงลักษณะทางประชากรศาสตร์ ทักษะคติและพฤติกรรมกรท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการท่องเที่ยวในเกาะเสม็ด ตลอดจนความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติกับพฤติกรรมกรท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อเกาะเสม็ด ผลการวิจัยพบว่า เพศ อายุ อาชีพ และรายได้ที่แตกต่างกัน มีความรู้และความเข้าใจต่อความปลอดภัยในการท่องเที่ยวชายทะเลแตกต่างกันในบางเรื่อง เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ที่แตกต่างกัน ให้ความสำคัญต่อมาตรการรักษาความปลอดภัยในการท่องเที่ยวชายทะเลแตกต่างกันในบางด้าน

ภาวิตา จินะวัฒน์ (ภาวิตา จินะวัฒน์, 2547) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการสิ่งแวดล้อมบริเวณชายหาด จังหวัดชลบุรี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับและเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อผลการจัดการสิ่งแวดล้อมบริเวณชายหาด จังหวัดชลบุรี ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อผลการจัดการสิ่งแวดล้อมบริเวณชายหาด จังหวัดชลบุรี อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาจากสถานภาพทั่วไปของนักท่องเที่ยวกับความพึงพอใจในทุกด้าน ได้แก่ ความสะอาด ความสวยงาม การจัดระเบียบร้านค้า ความปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สิน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยนักท่องเที่ยวที่มีรายได้ต่ำกว่า 5,001 บาท มีความพึงพอใจสูงกว่ากลุ่มรายได้มากกว่า 5,001 บาทขึ้นไป

ไพศาล ชุ่มวงศ์ (ไพศาล ชุ่มวงศ์, 2550) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการท่องเที่ยววนอุทยานภูชี้ฟ้า อำเภอเทิง จังหวัดเชียงราย มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจและความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวต่อการท่องเที่ยววนอุทยานภูชี้ฟ้า อำเภอเทิง จังหวัดเชียงราย พบว่า นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ในด้านความปลอดภัย คือ การมีป้ายบอกเตือนนักท่องเที่ยวเมื่อไม่ปลอดภัย การรักษาความปลอดภัยให้นักท่องเที่ยวและจำนวนเจ้าหน้าที่ในการให้บริการนักท่องเที่ยว ตามลำดับ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ ในระดับปานกลาง คือ จำนวนป้ายบอกเส้นทาง และความสะดวกของห้องน้ำ-ห้องส้วม

จันทนา จันทโรชิต (จันทนา จันทโรชิต, 2547) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการดำเนินการให้บริการท่องเที่ยวในจังหวัดสงขลา มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการและปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการดำเนินการให้บริการท่องเที่ยวในจังหวัดสงขลา พบว่า นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ในด้านการจัดสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ ความปลอดภัย ระบบประกันอุบัติเหตุ การติดต่อสื่อสาร สาธารณูปโภค คุณภาพในการจัดการท่องเที่ยว การโฆษณาประชาสัมพันธ์ การส่งเสริมและการให้ความรู้ระหว่างการท่องเที่ยว เช่น เส้นทางเดินทาง การแก้ไขปัญหาและอุปสรรค

ปณิศา มีจินดา, ศิริวรรณ เสรีรัตน์, และณัฏษ์ กุลิษฐ์ (ปณิศา มีจินดา, ศิริวรรณ เสรีรัตน์, และณัฏษ์ กุลิษฐ์, 2551) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความจงรักภักดีของนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติต่อแหล่งท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่และจังหวัดภูเก็ต มีวัตถุประสงค์ 1. เพื่อพิจารณาลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ของนักท่องเที่ยว (ชาวไทยและชาวต่างชาติ) ซึ่งมีความภักดีต่อแหล่งท่องเที่ยว (ในจังหวัดเชียงใหม่และจังหวัดภูเก็ต) 2. เพื่อพิจารณาลักษณะด้านจิตนิสัยและพฤติกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยว (ชาวไทยและชาวต่างชาติ) ที่มีความภักดีต่อ

แหล่งท่องเที่ยว (ในจังหวัดเชียงใหม่และจังหวัดภูเก็ต) 3. เพื่อสำรวจรูปแบบความภักดีของนักท่องเที่ยว (ความภักดีสูง, ความภักดีแบบซ่อนเร้น, ความภักดีแบบจอมปลอม, ความภักดีต่ำ) และ 4. เพื่อสำรวจถึงปัจจัยที่มีผลต่อความภักดีของนักท่องเที่ยว ทั้งความภักดีด้านทัศนคติและความภักดีด้านพฤติกรรม ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความภักดีด้านทัศนคติและด้านพฤติกรรมนักท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติที่มีความภักดีต่อแหล่งท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่และจังหวัดภูเก็ต ซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อความภักดีของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่โดย 3 อันดับ คือ 1. ความผูกพันต่อแหล่งท่องเที่ยว 2. ความคุ้นเคยต่อแหล่งท่องเที่ยว 3. ความพึงพอใจต่อแหล่งท่องเที่ยว ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อความภักดีของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ตมี 3 อันดับ คือ 1. ความพึงพอใจต่อแหล่งท่องเที่ยว 2. ความคุ้นเคยต่อแหล่งท่องเที่ยว 3. ความผูกพันต่อแหล่งท่องเที่ยว

ยุทธอง รวมสุข (ยุทธอง รวมสุข, 2549, หน้า 66) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ข้อมูลพื้นฐานของนักท่องเที่ยว พฤติกรรมการเดินทางและความพึงพอใจในคุณภาพการบริการทางการท่องเที่ยวในการพยากรณ์ความตั้งใจกลับมาเที่ยวจังหวัดภูเก็ตซ้ำของนักท่องเที่ยวชาวไทย มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลพื้นฐานของนักท่องเที่ยว พฤติกรรมการเดินทางและความพึงพอใจในคุณภาพการบริการทางการท่องเที่ยวในการพยากรณ์ความตั้งใจกลับมาเที่ยวจังหวัดภูเก็ตซ้ำของนักท่องเที่ยวชาวไทย และศึกษาความสามารถในการพยากรณ์ความตั้งใจการกลับมาเที่ยวซ้ำจังหวัดภูเก็ตของนักท่องเที่ยวชาวไทย จากปัจจัยด้านข้อมูลพื้นฐาน พฤติกรรมการเดินทางและความพึงพอใจในคุณภาพการบริการทางการท่องเที่ยว ผลการศึกษาพบว่า ส่วนหนึ่งของความพึงพอใจในคุณภาพของการบริการทางการท่องเที่ยวที่มีระบบรักษาความปลอดภัย ความสะอาดในแหล่งท่องเที่ยว การต้อนรับของคนในพื้นที่ที่ไม่หลอกลวงเอาเปรียบนักท่องเที่ยว และการคมนาคมขนส่งที่มีเส้นทางอำนวยความสะดวกในการเข้าถึงสถานที่โดยมีป้ายบอกทางที่ชัดเจน และมีความปลอดภัยในการเดินทางไปยังสถานที่ท่องเที่ยวแต่ละแห่ง มีความสัมพันธ์ทางบวกและสามารถพยากรณ์ความตั้งใจมากในการกลับมาเที่ยวซ้ำ แสดงให้เห็นว่าความพึงพอใจในคุณภาพทางการท่องเที่ยวนั้นมีความสำคัญต่อการตัดสินใจที่จะกลับมาเที่ยวซ้ำในอนาคต เพราะการมาเที่ยวครั้งนี้จะเป็นประสบการณ์ที่จะนำไปพิจารณาในการเที่ยวครั้งต่อไป หากมีประสบการณ์ในอดีตที่ไม่ดีย่อมส่งผลให้ความตั้งใจที่จะใช้บริการซ้ำน้อยลงด้วย สอดคล้องกับความคิดเห็นของนักวิชาการหลายท่านที่กล่าวว่า ความตั้งใจและความเต็มใจของผู้บริโภคในการซื้อซ้ำขึ้นอยู่กับระดับความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อผลิตภัณฑ์และการบริการ และเชื่อว่าผู้บริโภคมีความพึง

พอใจจะมีการซื้ออย่างต่อเนื่อง เช่นเดียวกันถ้าไม่มีความพึงพอใจก็จะมีการเปลี่ยนไปซื้อหรือไปใช้บริการที่อื่น

นอกจากนี้ในบทความของการสร้างความสัมพันธ์ทางการท่องเที่ยวที่แท้จริงของ พัทธิดา หมื่นสาย (พัทธิดา หมื่นสาย, 2548) ได้กล่าวถึง แนวคิดการสร้างความสัมพันธ์ในแหล่งท่องเที่ยวของ James G Bames ไว้ว่าความสัมพันธ์ที่แท้จริงระหว่างแหล่งท่องเที่ยวและนักท่องเที่ยวเป็นการสร้างความสัมพันธ์ระยะยาวกับนักท่องเที่ยวเพื่อดึงดูดให้นักท่องเที่ยวกลับมาเที่ยวซ้ำ กล่าวคือการสร้างความรู้สึกที่ดีให้กับนักท่องเที่ยวจนทำให้นักท่องเที่ยวเกิดความประทับใจและนำไปเล่าต่อหรือบอกต่อเพื่อนฝูง ญาติมิตรของเขาให้กลับมาที่แหล่งท่องเที่ยววันนี้ได้ ต้องสร้างจากประสบการณ์ที่ดีและเป็นประสบการณ์ที่เกินความคาดหวังของนักท่องเที่ยว เพราะการสร้าง ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่สำคัญที่ควรจะต้องมีการศึกษาตลอดเวลาและสามารถเป็นแนวทางในการประยุกต์กับผู้รับบริการอื่นๆ ในลักษณะเดียวกันและผลที่ได้เป็นพฤติกรรมเชิงบวกเช่นเดียวกัน โดยศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผู้บริโภคแล้วจัดส่งมอบให้ผู้บริโภคจึงสามารถตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคได้ทำให้เกิดความพึงพอใจและความภักดี (Loyalty) มีพฤติกรรมความตั้งใจเชิงบวกต่อการซื้อสินค้าและการบริการ เมื่อมีการผลิตซ้ำของสินค้าและการบริการจึงไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการโฆษณาที่มากเกินไปจนความจำเป็นก็สามารถที่จะขายสินค้าและการบริการนั้นๆ ได้จากผู้บริโภคกลุ่มเดิมที่ได้มาซื้อซ้ำและผู้บริโภคกลุ่มใหม่ที่ได้รับการแนะนำจากผู้บริโภคกลุ่มเดิมซึ่งมีความน่าเชื่อถือกว่าสิ่งอื่น

Tain (Tain, 1999 อ้างอิงใน ยูงทอง รวมสุข, 2549, หน้า 21) ได้ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยด้านคุณภาพในการบริการ มีผลต่อลักษณะของนักท่องเที่ยวที่มีความตั้งใจกลับมาท่องเที่ยวซ้ำ กล่าว ว่า ในด้านการท่องเที่ยวความพึงพอใจถือได้ว่าเป็นสิ่งที่มีความสำคัญในการศึกษาพฤติกรรมของ นักท่องเที่ยวเพราะความพึงพอใจเป็นการประเมินที่เกิดจากประสบการณ์ของนักท่องเที่ยวภายหลัง การท่องเที่ยว ซึ่งผลจากการประเมินความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวนั้นจะช่วยในเรื่องของการ จัดการ ปรับปรุงคุณภาพทางการบริการท่องเที่ยว นอกจากนี้ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวยัง สามารถสร้างความจงรักภักดีช่วยรักษากลุ่มนักท่องเที่ยวเดิมเอาไว้และนักท่องเที่ยวยัง มีความตั้งใจทางบวกต่อการใช้บริการนั้นๆ ทั้งนี้ผู้ประกอบการหรือผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถทราบ ระดับความจงรักภักดีได้จากการที่นักท่องเที่ยวมีพฤติกรรมกลับมาท่องเที่ยวซ้ำและบอกเล่าถึง ประสบการณ์ที่ได้รับในทางบวกซึ่งมาจากความพึงพอใจและความประทับใจของนักท่องเที่ยว สอดคล้องกับผลการวิจัยของ โกซาค (Kozak, 2001 อ้างอิงใน ยูงทอง รวมสุข, 2549, หน้า 17) ได้ ศึกษาพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวที่กลับมาเที่ยวซ้ำในแหล่งท่องเที่ยวที่มีความแตกต่างกันทางด้าน ความพร้อมด้านต่างๆ ของแหล่งท่องเที่ยว ทั้งทางด้านปัจจัยพื้นฐานทางการท่องเที่ยวและการ

บริการทางการท่องเที่ยว พบว่า ความพึงพอใจมีความสัมพันธ์กับความตั้งใจกลับมาเที่ยวซ้ำ ซึ่งเกิดจากผลการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังที่ได้ตั้งไว้ในการท่องเที่ยวครั้งนี้ไปในทางบวก อาจกล่าวได้ว่า ความพึงพอใจโดยทั่วไปแล้วพบว่าเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังและประสบการณ์ในอดีตหรือความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและรับรู้ผลการปฏิบัติงานด้านการท่องเที่ยวของหน่วยงานต่างๆ



บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการควบคุมดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินและศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการควบคุมดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินกับความภักดีของนักท่องเที่ยวในจังหวัดตรัง โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างเพื่อรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจ ความภักดี และความคิดเห็นข้อเสนอแนะของนักท่องเที่ยวในการควบคุมดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในจังหวัดตรัง ได้ดำเนินการวิจัยตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในจังหวัดตรัง จำนวน 498,099 คน (สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬา จังหวัดตรัง, 2552)

กลุ่มตัวอย่าง คือ ในการเลือกกลุ่มตัวอย่างของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ใช้สูตรการคำนวณจำนวนกลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane สามารถกำหนดระดับความเชื่อมั่นได้ คือ ระดับ 95% และค่าความคาดเคลื่อน $\pm 5\%$ (กรรกฎ คุ่มควายทอง และคณะ, 2550, หน้า 39) ดังนี้

$$n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

โดย n = จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนนักท่องเที่ยว

e = ค่าความคาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง 5% (0.05)

นักท่องเที่ยวจำนวน 498,099 คน ต้องการความเชื่อมั่น 95% และค่าความคาดเคลื่อน $\pm 5\%$ ดังนั้น แทนค่าในสูตรได้ ดังนี้

$$n = \frac{498,099}{1+(498,099 \times 0.05^2)}$$

$$= 399.68$$

จากการคำนวณสูตร Taro Yamane ในระดับความเชื่อมั่น 95% ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 399.68 ราย โดยใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบไม่คำนึงถึงความน่าจะเป็น (Non Probability) ดังนั้น ผู้วิจัยออกแบบสอบถามเป็น 400 ชุด ใช้วิธีการสุ่มแบบสะดวก (Convenient Sampling) ของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวในจังหวัดตรังเป็นครั้งแรก จากการคำนวณของกลุ่มตัวอย่างข้างต้นนี้

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยแบบสำรวจ (Survey Research) ที่มีรูปแบบการวิจัยโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ผู้วิจัยได้มีการสร้างและพัฒนาแบบสอบถามมาจากการค้นคว้า ทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวข้อง เพื่อออกแบบสอบถามสำหรับดำเนินการวิจัยเรื่องความพึงพอใจในการควบคุมดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินและความภาคภูมิใจของนักท่องเที่ยวในจังหวัดตรัง แบบสอบถามมีทั้งหมด 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของนักท่องเที่ยว

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการควบคุมดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยวในจังหวัดตรัง

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความภาคภูมิใจของนักท่องเที่ยว

ตอนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของนักท่องเที่ยวในการควบคุมดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของนักท่องเที่ยว

ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของนักท่องเที่ยวประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ซึ่งลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายปิด มีคำตอบหลายตัวเลือก (Multiple Choice question) จำนวน 5 ข้อ

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการควบคุมดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยวในจังหวัดตรัง โดยแบ่งการวัดระดับความพึงพอใจเป็น 7 ด้าน คือ ด้านอาชญากรรม ด้านอุบัติเหตุ ด้านสาธารณสุข ด้านภัยธรรมชาติ ด้านการไม่ทราบทิศทาง ด้าน

พืชและสัตว์ในแหล่งท่องเที่ยว ด้านการเอาเปรียบใ้ราคาและบริการ เป็นแบบสอบถามแบบปลายเปิดลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ซึ่งจัดระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) โดยมีคำตอบ 5 ตัวเลือกและกำหนดเกณฑ์แบ่งระดับความพึงพอใจเป็น 5 ระดับ ดังนี้

5	หมายถึง	ความพึงพอใจมากที่สุด
4	หมายถึง	ความพึงพอใจมาก
3	หมายถึง	ความพึงพอใจปานกลาง
2	หมายถึง	ความไม่พึงพอใจ
1	หมายถึง	ความไม่พึงพอใจมาก

จากเกณฑ์ดังกล่าวสามารถวัดช่วงคะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 1 - 5 คะแนน โดยกำหนดในการแบ่งช่วงคะแนนออกเป็น 5 ช่วงได้ ดังนี้

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

จะได้เกณฑ์การวัดระดับคะแนนที่แบ่งเป็น 5 ช่วง ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	4.21 - 5.00	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย	3.41 - 4.20	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมาก
คะแนนเฉลี่ย	2.61 - 3.40	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	1.81 - 2.60	หมายถึง	ระดับความไม่พึงพอใจ
คะแนนเฉลี่ย	1.00 - 1.80	หมายถึง	ระดับความไม่พึงพอใจมาก

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความภักดีของนักท่องเที่ยว โดยแบ่งการวัดระดับความคิดเห็นเป็น 2 ด้าน คือ การกลับมาท่องเที่ยวซ้ำ การบอกต่อคนอื่น เป็นแบบสอบถามแบบปลายเปิด ลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ซึ่งจัดระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) โดยมีคำตอบ 5 ตัวเลือก และกำหนดเกณฑ์แบ่งระดับความคิดเห็นเป็น 5 ระดับ ดังนี้

5	หมายถึง	เห็นด้วยมากที่สุด
4	หมายถึง	เห็นด้วยมาก
3	หมายถึง	เห็นด้วยปานกลาง
2	หมายถึง	เห็นด้วยน้อย
1	หมายถึง	เห็นด้วยน้อยที่สุด

จากเกณฑ์ดังกล่าวสามารถวัดช่วงคะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 1 - 5 คะแนน โดยกำหนดในการแบ่งช่วงคะแนนออกเป็น 5 ช่วงได้ ดังนี้

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

จะได้เกณฑ์การวัดระดับคะแนนที่แบ่งเป็น 5 ช่วง ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	4.21 - 5.00	หมายถึง	ระดับความภักดีมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย	3.41 - 4.20	หมายถึง	ระดับความภักดีมาก
คะแนนเฉลี่ย	2.61 - 3.40	หมายถึง	ระดับความภักดีปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	1.81 - 2.60	หมายถึง	ระดับความภักดีน้อย
คะแนนเฉลี่ย	1.00 - 1.80	หมายถึง	ระดับความภักดีน้อยที่สุด

ตอนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของกลุ่มตัวอย่างต่อการควบคุมดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ลักษณะแบบสอบถามเป็นคำถามแบบปลายเปิด

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการวิจัยเรื่องความพึงพอใจในการควบคุมดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยวในจังหวัดตรังและความภักดีของนักท่องเที่ยว ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) และข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary) ดังนี้

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ได้มาจากการสำรวจโดยใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลจากการสุ่มตัวอย่าง 400 ชุด
2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary) เก็บข้อมูลการศึกษาค้นคว้าจากแนวความคิด ทฤษฎี หนังสือ วารสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้องและสืบค้นจากเว็บไซต์ต่างๆ เป็นต้น เพื่อใช้ประกอบการทำวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถาม

ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามโดยแบ่งเป็น 3 ขั้นตอน ดังนี้

ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสำรวจ (Survey Method) เพื่อตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถามด้านความเที่ยงตรง (Validity) และความเชื่อมั่น (Reliability) ของเนื้อหา โดยวิเคราะห์ค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถามที่สร้างโดยผ่านความคิดเห็นจากอาจารย์ที่ปรึกษา ไปให้คณะกรรมการจำนวน 3 ท่าน พิจารณาความเที่ยงตรงในด้านเนื้อหาของแบบสอบถามและในส่วนของการหาค่าความน่าเชื่อถือกระทำโดยการนำแบบทดสอบที่ได้ไปทดสอบในขั้นต้น (Pre-Test) ที่มีลักษณะคล้ายกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) โดยกำหนดแบบสอบถามที่มีค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาที่ 0.70 ขึ้นไป เป็นแบบสอบถามที่มีค่าความน่าเชื่อถือที่เป็นที่น่าพอใจ (ทองสง่า ผ่องแผ้ว, 2549) ซึ่งผลการวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม มีดังนี้

ความพึงพอใจในการควบคุมดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ในจังหวัดตรัง ในภาพรวม มีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ .949 โดยมีค่าความเชื่อมั่นรายด้าน ดังนี้

- | | |
|-------------------------------------|---------------------------------|
| 1. ด้านอาชญากรรม | มีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ .934 |
| 2. ด้านอุบัติเหตุ | มีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ .937 |
| 3. ด้านสาธารณสุข | มีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ .947 |
| 4. ด้านภัยธรรมชาติ | มีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ .932 |
| 5. ด้านการไม่ทราบทิศทาง | มีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ .903 |
| 6. ด้านพืชและสัตว์ในแหล่งท่องเที่ยว | มีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ .930 |
| 7. ด้านการเอาเปรียบโกงราคาและบริการ | มีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ .940 |

ความภักดีของนักท่องเที่ยวในภาพรวม มีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ .798 โดยมีค่าความเชื่อมั่นรายด้าน ดังนี้

- | | |
|-----------------------|---------------------------------|
| 1. การกลับมาเที่ยวซ้ำ | มีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ .896 |
| 2. การบอกต่อคนอื่น | มีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ .928 |

ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสำรวจ (Survey Method) โดยการใช้แบบสอบถามถามกลุ่มตัวอย่างถึงความพึงพอใจในการควบคุมดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยวในจังหวัดตรังและความภาคภูมิใจของนักท่องเที่ยว โดยวิธีการสุ่มแบบสะดวก เป็นจำนวน 400 คน ในช่วงเดือนพฤศจิกายน - ธันวาคม 2553 ซึ่งผู้วิจัยได้สอบถามด้วยตนเองทางวาจาว่าการมาเที่ยวครั้งนี้เป็นการมาครั้งแรกหรือไม่ หากผู้ตอบแบบสอบถามตอบว่าใช่ก็จะทำการสอบถามและหากตอบว่าเคยมาเที่ยวแล้วก็จะสิ้นสุดการตอบแบบสอบถาม และอธิบายคำถามแต่ละคำถามอย่างละเอียด ซึ่งสถานที่ที่จะเลือกเก็บข้อมูลเป็นแหล่งท่องเที่ยว จุดการคมนาคมที่ได้รับความนิยมและเป็นที่รู้จักของนักท่องเที่ยวในปัจจุบัน เช่น หาดปากเมง อุทยานแห่งชาติหาดเจ้าไหม ถ้ำเขากอบ น้ำตกโตนเต๊ะ สถานีรถไฟตรัง สำหรับแหล่งท่องเที่ยวแต่ละแห่งจะเลือกเก็บข้อมูลในเวลาที่เหมาะสมกับสถานที่ที่นักท่องเที่ยวเดินทางมา

สถานที่พักแรมและร้านจำหน่ายสินค้าที่ระลึก ได้แก่ โรงแรมธรรมรินทร์ธนา โรงแรมวัฒนาพาร์ค ร้านอาหารและเครื่องดื่ม ร้านจำหน่ายของฝากสินค้าที่ระลึกในจังหวัดตรัง

การวิเคราะห์ข้อมูล

การจัดกระทำข้อมูลในงานวิจัย มีขั้นตอน ดังนี้

1. การตรวจสอบข้อมูล (Editing) ทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถาม ที่ได้จากการออกเก็บข้อมูลโดยแยกข้อมูลที่ไม่สมบูรณ์ออก
2. การลงรหัส (Coding) นำแบบสอบถามที่มีข้อมูลถูกต้องสมบูรณ์เรียบร้อยแล้วมาลงรหัสสำหรับประมวลผลข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์
3. การประมวลผลข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์ (Output) ผู้วิจัยจะประมวลผลด้วยสถิติสำเร็จรูปทำการประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐานที่ตั้งไว้และเขียนโปรแกรมสั่งงานโดยใช้สถิติ ดังต่อไปนี้

3.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่ออธิบายข้อมูลเบื้องต้นของกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

3.1.1 การหาอัตราส่วนค่าร้อยละ (Percentage) วิเคราะห์โดยใช้การแจกแจงความถี่ (Frequency Distribution) เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามในส่วนที่ 1 คือ สถานภาพทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ซึ่งเป็นตัวแปรระดับกลุ่ม (Nominal Scale)

3.1.2 การหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) วิเคราะห์ข้อมูลในแบบสอบถามส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการ

ควบคุมดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ได้แก่ ด้านอาชญากรรม ด้านอุบัติเหตุ ด้านสาธารณสุข ด้านภัยธรรมชาติ ด้านการไม่ทราบทิศทาง ด้านพืชและสัตว์ในแหล่งท่องเที่ยว ด้านการเอาเปรียบโกงราคาและบริการ ซึ่งเป็นตัวแปรระดับอัตราส่วน (Interval Scale) และข้อมูลในแบบสอบถามส่วนที่ 2 ระดับภักดีของนักท่องเที่ยว ได้แก่ ด้านการกลับมาเที่ยวซ้ำ การบอกต่อคนอื่น ซึ่งเป็นตัวแปรระดับอันตรภาค (Interval Scale)

3.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน (Inferential statistics analysis) เพื่อใช้ในการทดสอบสมมติฐาน วิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม โดย

3.2.1 ใช้สถิติค่า t -test วัดความแตกต่างของกลุ่มตัวแปรอิสระ 2 กลุ่มกับตัวแปรตาม โดยระดับการยอมรับหรือปฏิเสธสมมติฐาน คือ 0.05

3.2.2 ใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance) โดยใช้สถิติค่า ANOVA วัดความแตกต่างของกลุ่มตัวแปรอิสระมากกว่า 2 กลุ่มกับกลุ่มตัวแปรตาม ใช้ทดสอบสมมติฐานที่ 1 เพื่อศึกษาความแตกต่างระหว่างสถานภาพทั่วไปกับความพึงพอใจในการควบคุมดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยว และกรณีพบความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ผู้วิจัยใช้การทดสอบรายคู่ นั่น โดยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe's Method) ว่าเกิดระหว่างกลุ่มใด โดยระดับการยอมรับหรือปฏิเสธสมมติฐาน คือ 0.05 ถ้าไม่พบความแตกต่างจะทำการทดสอบต่อด้วยวิธีการของ Least Significant Difference (LSD)

3.2.3 ใช้สถิติค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Movement Correlation Coefficient) ใช้หาความสัมพันธ์ของตัวแปร 2 ตัว ที่เป็นอิสระต่อกันใช้ทดสอบสมมติฐานที่ 2 เพื่อหาความสัมพันธ์ของความพึงพอใจในการควบคุมดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยวในจังหวัดตรังและความภักดีของนักท่องเที่ยว ได้แก่ ด้านอาชญากรรม ด้านอุบัติเหตุ ด้านสาธารณสุข ด้านภัยธรรมชาติ ด้านการไม่ทราบทิศทาง ด้านพืชและสัตว์ในแหล่งท่องเที่ยว ด้านการเอาเปรียบโกงราคาและบริการ และส่วนที่ 4 ความภักดีของนักท่องเที่ยว ในการกลับมาท่องเที่ยวซ้ำและการบอกต่อคนอื่น ซึ่งเป็นตัวแปรระดับอันตรภาค (Interval Scale)

โดยในการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์จะมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่าง $-1 < r < 1$ (ธีรวัฒน์ บุตตะโยธี, 2551, หน้า 51)

ค่า r เป็นลบ แสดงว่า x และ y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม

ค่า r เป็นบวก แสดงว่า x และ y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน

ค่า r มีค่าเข้าใกล้ 1 แสดงว่า x และ y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์กันมาก

ค่า r มีค่าเข้าใกล้ -1 แสดงว่า x และ y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามและมีความสัมพันธ์กันมาก

ถ้า r มีค่าเท่ากับ 0 แสดงว่า x และ y ไม่มีความสัมพันธ์กัน

โดยมีเกณฑ์ในการประเมินระดับความสัมพันธ์ของตัวแปร ซึ่งสามารถอธิบายได้

ดังนี้

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์	ระดับความสัมพันธ์
± 0.81 ถึง ± 1.00	หมายถึง มีความสัมพันธ์สูงมาก
± 0.61 ถึง ± 0.80	หมายถึง มีความสัมพันธ์สูง
± 0.41 ถึง ± 0.60	หมายถึง มีความสัมพันธ์ปานกลาง
± 0.21 ถึง ± 0.40	หมายถึง มีความสัมพันธ์ต่ำ
± 0.01 ถึง ± 0.20	หมายถึง มีความสัมพันธ์ต่ำมาก

3.3 ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์เนื้อหาและนำเสนอโดยการบรรยายในการวิเคราะห์ข้อมูล แบบสอบถามส่วนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของนักท่องเที่ยวในการควบคุมดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในจังหวัดตรัง

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลของงานวิจัย เรื่อง “ความพึงพอใจในการควบคุมดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินและความภาคภูมิใจของนักท่องเที่ยวในจังหวัดตรัง” ผู้วิจัยได้แบ่งการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 3 ส่วน คือ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนาและผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมานเพื่อการทดสอบสมมติฐาน และเพื่อให้เกิดความเข้าใจในการสื่อความหมายให้ตรงกัน ผู้วิจัยจึงได้มีการกำหนดสัญลักษณ์และอักษรย่อในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

n	แทน	จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง
\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ย (Mean)
S.D.	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation)
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t – distribution
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน F- distribution
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of squares)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยของผลบวกกำลังสองของคะแนน (Mean squares)
P	แทน	ค่าความน่าจะเป็น (Probability)
*	แทน	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
**	แทน	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยได้นำเสนอผลตามความมุ่งหมาย โดยแบ่งการนำเสนอเป็นส่วนตามลำดับ ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการหาค่าความถี่และหาค่าร้อยละในแต่ละข้อ แล้วนำเสนอแปลผลด้วยการบรรยายและในรูปของตาราง

ตอนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจในการควบคุมดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยวในจังหวัดตรัง โดยการหาค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานในแต่ละข้อ แล้วแปลผลด้วยการบรรยายและนำเสนอในรูปของตาราง

ตอนที่ 3 ข้อมูลความภักดีของนักท่องเที่ยวในจังหวัดตรัง โดยการหาค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ในแต่ละข้อแล้วนำเสนอแปรผลด้วยการบรรยายและในรูปของตาราง

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์สมมติฐาน โดยมีสมมติฐาน ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ลักษณะประชากรศาสตร์ต่างกันมีความพึงพอใจในการควบคุมดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในจังหวัดตรังแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ความพึงพอใจในการควบคุมดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยวในจังหวัดตรังมีความสัมพันธ์กับความภักดีของนักท่องเที่ยว

ตอนที่ 5 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการควบคุมดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยว

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ข้อมูลสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำนวณค่าความถี่และค่าร้อยละของข้อมูลสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ นำเสนอในรูปของตารางและแปรผลด้วยการบรรยาย

ตาราง 1 แสดงค่าความถี่และค่าร้อยละของข้อมูลสถานภาพทั่วไป จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	140	35
หญิง	260	65
รวม	400	100

จากตาราง 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามด้านเพศ พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 260 คน (ร้อยละ 65) และเป็นเพศชาย จำนวน 140 คน (ร้อยละ 35)

ตาราง 2 แสดงค่าความถี่และค่าร้อยละของข้อมูลสถานภาพทั่วไป จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 25 ปี	108	27
25 ปี – 34 ปี	144	36
35 ปี – 44 ปี	93	23
45 ปี – 54 ปี	39	10
55 ปี ขึ้นไป	16	4
รวม	400	100

จากตาราง 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านอายุ พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 25 ปี – 34 ปี จำนวน 144 คน (ร้อยละ 36) รองลงมา คือ ต่ำกว่า 25 ปี จำนวน 108 คน (ร้อยละ 27) และ อายุระหว่าง 35 - 44 ปี จำนวน 93 คน (ร้อยละ 23)

ตาราง 3 แสดงค่าความถี่และค่าร้อยละของข้อมูลสถานภาพทั่วไป จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	101	26
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	250	62
สูงกว่าปริญญาตรี	49	12
รวม	400	100

จากตาราง 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านระดับการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ในระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน 250 คน (ร้อยละ 62) รองลงมา คือ ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 101 คน (ร้อยละ 26) และระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 49 คน (ร้อยละ 12)

ตาราง 4 แสดงค่าความถี่และค่าร้อยละของข้อมูลสถานภาพทั่วไป จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
นักศึกษา/นักเรียน	86	21
รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	95	24
พนักงานบริษัทเอกชน	142	36
ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	64	16
เกษียณ	3	1
อื่นๆ ระบุ.....	10	2
รวม	400	100

จากตาราง 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านอาชีพ พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 142 คน (ร้อยละ 36) รองลงมา คือ อาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 95 คน (ร้อยละ 24) และนักศึกษา/นักเรียน จำนวน 86 คน (ร้อยละ 21)

ตาราง 5 แสดงค่าความถี่และค่าร้อยละของข้อมูลสถานภาพทั่วไป จำแนกตามรายได้

รายได้	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 10,000 บาท	113	28
10,001 -15,000 บาท	92	23
15,001 – 20,000 บาท	43	11
20,001 บาท ขึ้นไป	152	38
รวม	400	100

จากตาราง 5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านรายได้ พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 20,001 บาทขึ้นไป จำนวน 152 คน (ร้อยละ 38) รองลงมา คือ รายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 113 คน (ร้อยละ 28) และรายได้ต่อเดือนระหว่าง 10,001 -15,000 บาท จำนวน 92 คน (ร้อยละ 23)

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการควบคุมดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในจังหวัดตรัง

การวิเคราะห์ข้อมูลจะคำนวณค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลปัจจัยที่มีความพึงพอใจในการควบคุมดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในจังหวัดตรัง ในภาพรวม ได้แก่ ด้านอาชญากรรม ด้านอุบัติเหตุ ด้านสาธารณสุข ด้านภัยธรรมชาติ ด้านการไม่ทราบทิศทาง ด้านพืชและสัตว์ในแหล่งท่องเที่ยว ด้านการเอาเปรียบโกงราคาและบริการ และนำเสนอในรูปของตารางและแปรผลด้วยการบรรยาย โดยใช้เกณฑ์ในการวิเคราะห์และแปรข้อมูล ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	4.21 - 5.0	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย	3.41 - 4.20	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมาก
คะแนนเฉลี่ย	2.61 - 3.40	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	1.81 - 2.60	หมายถึง	ระดับความไม่พึงพอใจ
คะแนนเฉลี่ย	1.00 - 1.80	หมายถึง	ระดับความไม่พึงพอใจมาก

ตาราง 6 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการควบคุมดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในจังหวัดตรัง จำแนกรายด้าน

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านการไม่ทราบทิศทาง	3.35	0.66	ปานกลาง
2. ด้านการเอาเปรียบโกงราคาและบริการ	3.32	0.78	ปานกลาง
3. ด้านอุบัติเหตุ	3.32	0.64	ปานกลาง
4. ด้านภัยธรรมชาติ	3.28	0.64	ปานกลาง
5. ด้านพืชและสัตว์ในแหล่งท่องเที่ยว	3.26	0.61	ปานกลาง
6. ด้านอาชญากรรม	3.25	0.59	ปานกลาง
7. ด้านสาธารณสุข	3.18	0.69	ปานกลาง
รวม	3.28	0.55	ปานกลาง

จากตาราง 6 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจในการควบคุมดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในจังหวัดตรัง ในภาพรวม พบว่า ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการควบคุมดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในจังหวัดตรัง อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.28$, S.D.= 0.55) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็น 3 อันดับแรก ได้แก่ ด้านการไม่ทราบทิศทาง ($\bar{X} = 3.35$, S.D.= 0.66) รองลงมา คือ ด้านการเอาเปรียบโกงราคาและการบริการ ($\bar{X} = 3.32$, S.D.= 0.78) และด้านอุบัติเหตุ ($\bar{X} = 3.32$, S.D.= 0.64) อยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 7 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการควบคุมดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในจังหวัดตรัง ด้านอาชญากรรมจำแนกรายข้อ

ด้านอาชญากรรม	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. มีป้ายและแผ่นพับเตือนนักท่องเที่ยวในบริเวณที่มีความเสี่ยงการเกิดอันตราย	3.31	0.78	ปานกลาง
2. มีเจ้าหน้าที่ตำรวจสำรวจดูแลความเรียบร้อยในพื้นที่แหล่งท่องเที่ยว	3.29	0.72	ปานกลาง
3. มีหน่วยรับแจ้งเหตุในพื้นที่แหล่งท่องเที่ยว	3.26	0.71	ปานกลาง
4. จุดบริการเครื่องมือสื่อสารแจ้งเหตุด่วน – ร้าย ในแหล่งท่องเที่ยว	3.24	0.75	ปานกลาง
5. มีอาสาสมัครรักษาความปลอดภัยในบริเวณแหล่งท่องเที่ยว	3.17	0.76	ปานกลาง
รวม	3.25	0.74	ปานกลาง

จากตาราง 7 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจในการควบคุมดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในจังหวัดตรังด้านอาชญากรรม พบว่า ในภาพรวมความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการควบคุมดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในจังหวัดตรังด้านอาชญากรรม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.25$, S.D.= 0.74) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็น 3 อันดับแรก ได้แก่ มีป้ายและแผ่นพับเตือนนักท่องเที่ยวใน บริเวณที่มีความ

เสี่ยงการเกิดอันตราย ($\bar{X} = 3.31$, S.D.= 0.78) รองลงมา คือ มีเจ้าหน้าที่ตำรวจสำรวจดูแลความเรียบร้อยในพื้นที่แหล่งท่องเที่ยว ($\bar{X} = 3.29$, S.D.= 0.72) และมีหน่วยรับแจ้งเหตุในพื้นที่แหล่งท่องเที่ยว ($\bar{X} = 3.26$, S.D.= 0.71) อยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 8 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการควบคุมดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในจังหวัดตรัง ด้านอุบัติเหตุจําแนกรายข้อ

ด้านอุบัติเหตุ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ความชัดเจนของป้ายบอกจรรยาบรรณถนน	3.59	0.78	มาก
2. สิ่งป้องกันอันตรายที่ถาวร เช่น ราวบันได สะพาน สัญญาณไฟจราจร	3.40	0.84	ปานกลาง
3. มีเจ้าหน้าที่ประจำจุดบริเวณที่เสี่ยงเกิดอุบัติเหตุและคอยเตือนภัยแก่นักท่องเที่ยว	3.18	0.78	ปานกลาง
4. จัดตั้งหน่วยปฐมพยาบาลเบื้องต้นบริเวณแหล่งท่องเที่ยว	3.09	0.78	ปานกลาง
รวม	3.31	0.79	ปานกลาง

จากตาราง 8 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจในการควบคุมดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในจังหวัดตรังด้านอุบัติเหตุ พบว่า ในภาพรวมความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการควบคุมดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในจังหวัดตรัง ด้านอุบัติเหตุ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.31$, S.D.= 0.79) เมื่อจําแนกเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็น 3 อันดับแรก ได้แก่ ความชัดเจนของป้ายบอกจรรยาบรรณถนน ($\bar{X} = 3.59$, S.D.= 0.78) อยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ สิ่งป้องกันอันตรายที่ถาวร เช่น ราวบันได สะพาน สัญญาณไฟจราจร ($\bar{X} = 3.40$, S.D.= 0.84) และมีเจ้าหน้าที่ประจำจุดบริเวณที่เสี่ยงเกิดอุบัติเหตุและคอยเตือนภัยแก่นักท่องเที่ยว ($\bar{X} = 3.18$, S.D.= 0.78) อยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 9 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการควบคุมดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในจังหวัดตรัง ด้านสาธารณสุขจำแนกรายข้อ

ความปลอดภัยด้านสาธารณสุข	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. มีการควบคุมคุณภาพและความสะอาดของอาหารและเครื่องดื่ม	3.37	0.79	ปานกลาง
2. ร้านอาหารมีการรับรองจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น Clean Food Good Taste	3.37	0.81	ปานกลาง
3. มีจุดให้บริการอุปกรณ์ทำความสะอาดและป้องกันการติดเชื้อจากโรคระบาด	3.11	1.70	ปานกลาง
4. ควบคุมดูแลถังขยะให้มีปริมาณเพียงพอ	3.06	0.87	ปานกลาง
5. ความสะอาดของห้องน้ำในแหล่งท่องเที่ยว	3.01	0.90	ปานกลาง
รวม	3.19	1.01	ปานกลาง

จากตาราง 9 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจในการควบคุมดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในจังหวัดตรังด้านสาธารณสุข พบว่า ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการควบคุมดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในจังหวัดตรัง ด้านสาธารณสุข อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.19$, S.D.= 1.01) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็น 3 อันดับแรก ได้แก่ มีการควบคุมคุณภาพและความสะอาดของอาหารและเครื่องดื่ม และร้านอาหารมีการรับรองจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น Clean Food Good Taste ($\bar{X} = 3.37$, S.D.= 0.81) รองลงมา คือ มีจุดให้บริการอุปกรณ์ทำความสะอาดและป้องกันการติดเชื้อจากโรคระบาด ($\bar{X} = 3.11$, S.D.= 1.70) และควบคุมดูแลถังขยะให้มีปริมาณเพียงพอ ($\bar{X} = 3.06$, S.D.= 0.87) อยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 10 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการควบคุมดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในจังหวัดตรัง ด้านภัยธรรมชาติ จำแนกรายข้อ

ความปลอดภัยด้านภัยธรรมชาติ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ป้าย สัญลักษณ์ และข้อมูลแจ้งเตือนจุดบริเวณที่มีความเสี่ยงต่อนักท่องเที่ยว	3.37	0.78	ปานกลาง
2. จุดแจ้งสัญญาณเตือนภัยบริเวณแหล่งท่องเที่ยวที่เคยเกิดเหตุทางธรรมชาติ	3.32	0.76	ปานกลาง
3. จุดบริการเครื่องมือสื่อสารแจ้งเตือนภัยธรรมชาติ เช่น สัญญาณเตือนคลื่นสึนามิและอุปกรณ์กู้ภัย	3.31	0.80	ปานกลาง
4. มีหน่วยกู้ภัยหรืออาสาสมัครในบริเวณที่มีโอกาสเสี่ยงต่อภัยธรรมชาติ	3.26	0.77	ปานกลาง
5. มีหน่วยบรรเทาสาธารณภัยลาดตระเวนตามจุดเสี่ยงต่อภัยธรรมชาติ	3.12	0.76	ปานกลาง
รวม	3.27	0.77	ปานกลาง

จากตาราง 10 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการควบคุมดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในจังหวัดตรังด้านภัยธรรมชาติ พบว่าความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการควบคุมดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในจังหวัดตรัง ด้านภัยธรรมชาติ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.27$, S.D.= 0.77) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็น 3 อันดับแรก ได้แก่ ป้าย สัญลักษณ์ และข้อมูลแจ้งเตือนจุดบริเวณที่มีความเสี่ยงต่อนักท่องเที่ยว ($\bar{X} = 3.37$, S.D.= 0.78) รองลงมา คือ จุดแจ้งสัญญาณเตือนภัยบริเวณแหล่งท่องเที่ยวที่เคยเกิดเหตุทางธรรมชาติ ($\bar{X} = 3.32$, S.D.= 0.76) และจุดบริการเครื่องมือสื่อสารแจ้งเตือนภัยธรรมชาติ เช่น สัญญาณเตือนคลื่นสึนามิและอุปกรณ์กู้ภัย ($\bar{X} = 3.31$, S.D.= 0.80) อยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 11 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการควบคุมดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในจังหวัดตรัง ด้านการไม่ทราบทิศทาง จำแนกรายข้อ

ด้านการไม่ทราบทิศทาง	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ป้ายบอกสัญลักษณ์ สัญลักษณ์และทิศทางในแหล่งท่องเที่ยว	3.45	0.79	มาก
2. จุดประชาสัมพันธ์แผนที่แสดงที่ตั้งและการให้บริการด้านข้อมูลในแหล่งท่องเที่ยว	3.36	0.78	ปานกลาง
3. มีสิ่งขวางกั้นป้องกันแนวเส้นทางเดินชมภายในแหล่งท่องเที่ยว	3.29	0.75	ปานกลาง
4. แนะนำและให้ข้อมูลนักท่องเที่ยวก่อนเข้าชมภายในแหล่งท่องเที่ยว	3.28	0.81	ปานกลาง
รวม	3.34	0.78	ปานกลาง

จากตาราง 11 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการควบคุมดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในจังหวัดตรังด้านการไม่ทราบทิศทาง พบว่า ในภาพรวมระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการควบคุมดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในจังหวัดตรัง ด้านการไม่ทราบทิศทาง อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.34$, S.D.= 0.78) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็น 3 อันดับแรก ได้แก่ ป้ายบอกสัญลักษณ์ สัญลักษณ์และทิศทางในแหล่งท่องเที่ยว ($\bar{X} = 3.45$, S.D.= 0.79) อยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ จุดประชาสัมพันธ์แผนที่แสดงที่ตั้งและการให้บริการด้านข้อมูลในแหล่งท่องเที่ยว ($\bar{X} = 3.36$, S.D.= 0.78) และมีสิ่งขวางกั้นป้องกันแนวเส้นทางเดินชมภายในแหล่งท่องเที่ยว ($\bar{X} = 3.29$, S.D.= 0.75) อยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 12 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการควบคุมดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในจังหวัดตรัง ด้านพืชและสัตว์ในแหล่งท่องเที่ยว จำแนกรายข้อ

ความปลอดภัยด้านพืชและสัตว์ในแหล่งท่องเที่ยว	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. การติดป้ายชื่อให้ความรู้เกี่ยวกับพืชและสัตว์ที่มีพิษ	3.33	0.74	ปานกลาง
2. แจ้งการปฏิบัติตนที่หลีกเลี่ยงต่ออันตราย	3.32	0.75	ปานกลาง
3. มีป้ายบอกเตือนภัยอย่างชัดเจน	3.29	0.72	ปานกลาง
4. มีเจ้าหน้าที่อาสาสมัครดูแลจุดอันตราย	3.10	0.78	ปานกลาง
รวม	3.26	0.74	ปานกลาง

จากตาราง 12 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการควบคุมดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในจังหวัดตรังด้านพืชและสัตว์ในแหล่งท่องเที่ยว พบว่า ในภาพรวมความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการควบคุมดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในจังหวัดตรัง ด้านพืชและสัตว์ในแหล่งท่องเที่ยว อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.26$, S.D.= 0.74) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็น 3 อันดับแรก ได้แก่ การติดป้ายชื่อให้ความรู้เกี่ยวกับพืชและสัตว์ที่มีพิษ ($\bar{X} = 3.33$, S.D.= 0.74) รองลงมา คือ แจ้งการปฏิบัติตนที่หลีกเลี่ยงต่ออันตราย ($\bar{X} = 3.32$, S.D.= 0.75) และมีป้ายบอกเตือนภัยอย่างชัดเจน ($\bar{X} = 3.29$, S.D.= 0.72) อยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 13 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการควบคุมดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในจังหวัดตรัง ด้านการเอาเปรียบโกงราคาและบริการ จำแนกรายข้อ

ความปลอดภัยด้านการเอาเปรียบโกงราคาและบริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. การให้บริการของมัคคุเทศก์ตามรายการท่องเที่ยว	3.37	0.83	ปานกลาง
2. ป้ายบอกราคาของสินค้าและบริการในธุรกิจท่องเที่ยว	3.29	0.90	ปานกลาง
3. ใบรับรองเรื่องคุณภาพของสินค้าและราคาที่แสดงให้เห็นอย่างชัดเจน	3.29	0.87	ปานกลาง
รวม	3.31	0.86	ปานกลาง

จากตาราง 13 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจในการควบคุมดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในจังหวัดตรังด้านการเอาเปรียบโกงราคาและบริการ พบว่า ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการควบคุมดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในจังหวัดตรัง ด้านการเอาเปรียบโกงราคาและบริการ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.31$, S.D.= 0.86) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็น 3 อันดับแรก ได้แก่ การให้บริการของมัคคุเทศก์ตามรายการท่องเที่ยว ($\bar{X} = 3.37$, S.D.= 0.83) รองลงมา คือ ป้ายบอกราคาของสินค้าและบริการในธุรกิจท่องเที่ยวและใบรับรองเรื่องคุณภาพของสินค้าและราคาที่แสดงให้เห็นอย่างชัดเจน ($\bar{X} = 3.29$, S.D.= 0.87) อยู่ในระดับปานกลาง

ตอนที่ 3 ระดับความภักดีของนักท่องเที่ยว

การวิเคราะห์ข้อมูลจะคำนวณค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลความภักดีของนักท่องเที่ยวในภาพรวม ได้แก่ การกลับมาท่องเที่ยวซ้ำ และการบอกต่อคนอื่น และนำเสนอในรูปของตารางและแปรผลด้วยการบรรยาย โดยใช้เกณฑ์ในการวิเคราะห์และแปรข้อมูลดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	4.21 - 5.00	หมายถึง	ระดับความภักดีมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย	3.41 - 4.20	หมายถึง	ระดับความภักดีมาก
คะแนนเฉลี่ย	2.61 - 3.40	หมายถึง	ระดับความภักดีปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	1.81 - 2.60	หมายถึง	ระดับความไม่ภักดี
คะแนนเฉลี่ย	1.00 - 1.80	หมายถึง	ระดับความไม่ภักดีมาก

ตาราง 14 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความภักดี จำแนกรายด้าน

ความภักดีของนักท่องเที่ยว	\bar{X}	S.D.	ระดับความภักดี
1. การบอกต่อคนอื่น	3.92	0.67	มาก
2. การกลับมาเที่ยวซ้ำ	3.84	0.67	มาก
รวม	3.86	0.67	มาก

จากตาราง 14 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความภักดีของนักท่องเที่ยวในภาพรวม พบว่าความภักดีของนักท่องเที่ยว อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.86$, S.D.= 0.67) เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า การบอกต่อคนอื่น ($\bar{X} = 3.92$, S.D.= 0.67) และ การกลับมาเที่ยวซ้ำ ($\bar{X} = 3.84$, S.D.= 0.67) อยู่ในระดับมาก

ตาราง 15 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความภาคภูมิใจของนักท่องเที่ยวด้านการกลับมาท่องเที่ยวซ้ำ จำแนกเป็นรายข้อ

การกลับมาท่องเที่ยวซ้ำ	\bar{X}	S.D.	ระดับความภาคภูมิใจ
1. ฉันตั้งใจจะกลับมาเที่ยวในจังหวัดตรังอีกในอนาคต	3.88	0.80	มาก
2. ฉันชื่นชอบในวิถีชีวิตและวัฒนธรรมของคนในท้องถิ่น	3.87	0.75	มาก
3. ฉันจะดีใจมากหากมีโอกาสมาเที่ยวในจังหวัดตรังอีกครั้ง	3.77	0.75	มาก
รวม	3.84	0.76	มาก

จากตาราง 15 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความภาคภูมิใจของนักท่องเที่ยวในด้านการกลับมาท่องเที่ยวซ้ำ พบว่า ความภาคภูมิใจของนักท่องเที่ยวในด้านการกลับมาท่องเที่ยวซ้ำอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.84$, S.D. = 0.76) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก ได้แก่ ฉันตั้งใจจะกลับมาเที่ยวในจังหวัดตรังอีกในอนาคต ($\bar{X} = 3.88$, S.D. = 0.80) รองลงมา คือ ฉันชื่นชอบในวิถีชีวิตและวัฒนธรรมของคนในท้องถิ่น ($\bar{X} = 3.87$, S.D. = 0.75) และฉันจะดีใจมากหากมีโอกาสมาเที่ยวในจังหวัดตรังอีกครั้ง ($\bar{X} = 3.77$, S.D. = 0.75) อยู่ในระดับมาก

ตาราง 16 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความภาคภูมิใจของนักท่องเที่ยวด้านการบอกต่อคนอื่น จำแนกเป็นรายข้อ

การบอกต่อคนอื่น	\bar{X}	S.D.	ระดับความภาคภูมิใจ
1. ฉันจะแนะนำแหล่งท่องเที่ยวให้เพื่อนหรือคนรู้จักทราบ	3.97	0.77	มาก
2. ฉันจะเล่าประสบการณ์ที่ดีจากการท่องเที่ยวให้เพื่อนหรือคนรู้จักทราบ	3.95	0.76	มาก
3. ฉันตั้งใจจะแนะนำเพื่อนหรือคนรู้จักให้มาเที่ยวจังหวัดตรัง	3.91	0.79	มาก
4. ฉันจะเล่าเรื่องวิถีชีวิตและวัฒนธรรมของคนในท้องถิ่นให้เพื่อนหรือคนรู้จักทราบ	3.87	0.76	มาก
รวม	3.92	0.77	มาก

จากตาราง 16 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความภักดีของนักท่องเที่ยวด้านการบอกต่อคนอื่น พบว่า ความภักดีของนักท่องเที่ยว ด้านการบอกต่อคนอื่น อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.92$, S.D.= 0.77) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ฉันทจะแนะนำแหล่งท่องเที่ยวให้เพื่อนหรือคนรู้จักทราบ ($\bar{X} = 3.97$, S.D.= 0.77) รองลงมา คือ ฉันทจะเล่าประสบการณ์ที่ดีจากการท่องเที่ยวให้เพื่อนหรือคนรู้จักทราบ ($\bar{X} = 3.95$, S.D.= 0.76) และฉันทตั้งใจจะแนะนำเพื่อนหรือคนรู้จักให้มาเที่ยวจังหวัดตรัง ($\bar{X} = 3.91$, S.D.= 0.79) อยู่ในระดับมาก

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์สมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 นักท่องเที่ยวที่มีลักษณะประชากรศาสตร์ต่างกันมีความพึงพอใจในการควบคุมดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในจังหวัดตรังแตกต่างกัน

โดยในที่นี้จะทำการพิสูจน์สมมติฐานย่อยจำนวน 7 ข้อ ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1.1 นักท่องเที่ยวที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจในการควบคุมดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินแตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 1.2 นักท่องเที่ยวที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจในการควบคุมดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินแตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 1.3 นักท่องเที่ยวที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจในการควบคุมดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินแตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 1.4 นักท่องเที่ยวที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจในการควบคุมดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินแตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 1.5 นักท่องเที่ยวที่มีรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจในการควบคุมดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินแตกต่างกัน

ในการทดสอบสมมติฐาน ผู้วิจัยเลือกใช้สถิติสำหรับสมมติฐาน คือ ใช้สถิติค่า t -test และวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance) โดยใช้สถิติค่า ANOVA และกรณีพบความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ผู้วิจัยใช้การทดสอบรายคู่ นั่นโดยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe's Method) ว่าเกิดระหว่างกลุ่มใด โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1.1 นักท่องเที่ยวที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจในการควบคุมดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินแตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความแตกต่างของความพึงพอใจในการควบคุมดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน จำแนกตามเพศ ปรากฏผลดังตาราง 17

ตาราง 17 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานของการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจในการควบคุมดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในจังหวัดตรัง จำแนกตามเพศ

ความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว	เพศชาย (n = 140)		เพศหญิง (n = 260)		t	p
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
ด้านอาชญากรรม	3.23	0.62	3.27	0.57	0.66	0.51
ด้านอุบัติเหตุ	3.21	0.66	3.38	0.63	2.52	0.01*
ด้านสาธารณสุข	3.14	0.71	3.21	0.68	0.87	0.38
ด้านภัยธรรมชาติ	3.25	0.66	3.29	0.63	0.62	0.53
ด้านการไม่ทราบทิศทาง	3.28	0.66	3.38	0.65	1.55	0.12
ด้านพืชและสัตว์ในแหล่งท่องเที่ยว	3.18	0.61	3.26	0.68	1.92	0.56
ด้านการเอาเปรียบนักท่องเที่ยวและค่าบริการ	3.23	0.83	3.36	0.75	1.56	0.12
รวม	3.22	0.55	3.31	0.55	1.57	0.11

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 17 นี้ ผู้วิจัยใช้สถิติ *t*-test เพื่อวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างนักท่องเที่ยวชายและหญิงเกี่ยวกับความพึงพอใจในการควบคุมดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในภาพรวม พบว่า นักท่องเที่ยวชายและหญิงมีความพึงพอใจในการควบคุมดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ($t = 1.57$; $p > 0.05$) กล่าวคือ นักท่องเที่ยวชายและนักท่องเที่ยวหญิงมีความพึงพอใจในการควบคุมดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในภาพรวมไม่แตกต่างกัน ($\bar{X}_{ชาย} = 3.22$ VS $\bar{X}_{หญิง} = 3.31$)

สำหรับรายด้านพบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เป็นจำนวน 1 ด้าน คือ มีความพึงพอใจในการควบคุมดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินด้านอุบัติเหตุแตกต่างกัน โดยเพศหญิงมีความพึงพอใจมากกว่าเพศชาย ($\bar{X}_{หญิง} = 3.38$ VS $\bar{X}_{ชาย} = 3.21$) ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานข้อที่ 1.1

สมมติฐานข้อที่ 1.2 นักท่องเที่ยวที่อายุต่างกันมีความพึงพอใจในการควบคุมดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในจังหวัดตรังแตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจในการควบคุมดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน จำแนกตามอายุ ปรากฏผลดังตาราง 18

ตาราง 18 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของความพึงพอใจในการควบคุมดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน จำแนกตามอายุ

ความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P
ความปลอดภัย	ระหว่างกลุ่ม	7.51	4	1.87	6.51	.000**
	ภายในกลุ่ม	113.96	395	0.28		
	รวม	121.47	399			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 18 ผู้วิจัยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวน (One-way Analysis of Variance - ANOVA) เพื่อวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างกลุ่มนักท่องเที่ยวที่มีอายุต่างกันจะมีความพึงพอใจในการควบคุมดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินแตกต่างกัน ผลการวิจัยพบว่า นักท่องเที่ยวที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจในการควบคุมความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ($F_{4,395} = 6.51 ; p < .01$) จึงได้ทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีของ Scheffe ปรากฏผลดังตาราง 19

ตาราง 19 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจในการควบคุม
ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในจังหวัดตรัง จำแนกตามอายุเป็นรายคู่

ความพึงพอใจของ	อายุ		(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
นักท่องเที่ยว		\bar{X}	3.48	3.27	3.12	3.22	3.05
ความปลอดภัย	< 25 ปี (1)	3.48	-	.06	.00**	.17	.06
	25 ปี - 34 ปี (2)	3.27		-	.35	.99	.62
	35 ปี - 44 ปี (3)	3.12			-	.91	.99
	45 ปี - 54 ปี (4)	3.22				-	.86
	55 ปี ขึ้นไป (5)	3.05					-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 19 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความแตกต่างของความพึงพอใจในการควบคุมดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในจังหวัดตรัง จำแนกตามอายุเป็นรายคู่ (Post-hoc Analysis) พบว่า กลุ่มอายุต่างๆ มีความพึงพอใจในการควบคุมดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 1 คู่ ได้แก่ นักท่องเที่ยวที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี ($\bar{X} = 3.48$) มีความพึงพอใจในการควบคุมดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินมากกว่ากลุ่มนักท่องเที่ยวที่มีอายุ 35 ปี - 44 ปี ($\bar{X} = 3.12$) ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานข้อที่ 1.2

สมมติฐานข้อที่ 1.3 นักท่องเที่ยวที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจในการควบคุมดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในจังหวัดตรังแตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจในการควบคุมดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน จำแนกตามระดับการศึกษา ปรากฏผลดังตาราง 20

ตาราง 20 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของความพึงพอใจในการควบคุมดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในจังหวัดตรัง จำแนกตามระดับการศึกษา

ความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P
ความปลอดภัย	ระหว่างกลุ่ม	.76	2	.381	1.25	.287
	ภายในกลุ่ม	120.71	397	.304		
	รวม	121.47	399			

จากตาราง 20 ผู้วิจัยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวน (One-way Analysis of Variance – ANOVA) เพื่อวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างกลุ่มนักท่องเที่ยวที่มีระดับการศึกษาต่างกันจะมีความพึงพอใจในการควบคุมดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินแตกต่างกัน ผลการวิจัยพบว่า นักท่องเที่ยวที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจในการควบคุมดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ($F_{2,397} = 1.25 ; p > .05$) จึงไม่ยอมรับสมมติฐานข้อที่ 1.3

สมมติฐานข้อที่ 1.4 นักท่องเที่ยวที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจในการควบคุมดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในจังหวัดตรังแตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจในการควบคุมดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน จำแนกตามอาชีพ ปรากฏผลดังตาราง 21

ตาราง 21 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของความพึงพอใจในการควบคุมดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในจังหวัดตรัง จำแนกตามอาชีพ

ความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P
ความปลอดภัย	ระหว่างกลุ่ม	6.87	5	1.376	4.73	.000**
	ภายในกลุ่ม	114.60	394	.291		
	รวม	141.50	399			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 21 ผู้วิจัยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวน (One-way Analysis of Variance - ANOVA) เพื่อวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างกลุ่มนักท่องเที่ยวที่มีอาชีพต่างกันจะมีความพึงพอใจในการควบคุมดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินแตกต่างกัน ผลการวิจัยพบว่า นักท่องเที่ยวที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจในการควบคุมดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ($F_{5,394} = 4.73 ; p < .01$) จึงได้ทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Scheffe ปรากฏผลดังตาราง 22

ตาราง 22 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจในการควบคุมดูแลความปลอดภัยใน จำแนกตามอาชีพเป็นรายคู่

ความพึงพอใจของ	อาชีพ	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	
นักท่องเที่ยว	\bar{X}	3.45	3.39	3.15	3.22	2.99	3.14	
ความปลอดภัย	นักเรียน/นักศึกษา (1)	3.45	-	.98	.00**	.23	.82	.70
	ราชการ/รัฐวิสาหกิจ (2)	3.39	-	.04*	.57	.89	.86	
	บริษัทเอกชน (3)	3.15	-	-	.97	.99	1.0	
	ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย (4)	3.22	-	-	-	.99	.99	
	เกษียณ (5)	2.99	-	-	-	-	.99	
	อื่นๆ (6)	3.14	-	-	-	-	-	

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 22 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจในการควบคุมดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินใน จำแนกตามอาชีพเป็นรายคู่ (Post-Hoc Analysis) พบว่า กลุ่มอาชีพต่างๆ มีความพึงพอใจในการควบคุมดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในจังหวัดตรังแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 2 คู่ ได้แก่ คู่ที่ 1 คือ นักท่องเที่ยวที่เป็นนักเรียน/นักศึกษา ($\bar{X} = 3.45$) มีความพึงพอใจในการควบคุมดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินมากกว่ากลุ่มนักท่องเที่ยวที่เป็นพนักงานบริษัทเอกชน ($\bar{X} = 3.15$) และคู่ที่ 2 คือ นักท่องเที่ยวที่มีอาชีพราชการ/รัฐวิสาหกิจ ($\bar{X} = 3.39$) มีความพึงพอใจในการควบคุมดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินมากกว่ากลุ่มนักท่องเที่ยวที่เป็นพนักงานบริษัทเอกชน ($\bar{X} = 3.15$) ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานข้อที่ 1.4

สมมติฐานข้อที่ 1.5 นักท่องเที่ยวที่มีรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจในการควบคุมดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในจังหวัดตรังแตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจในการควบคุมดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน จำแนกตามรายได้ ปรากฏผลดังตาราง 23

ตาราง 23 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของความพึงพอใจในการควบคุมดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในจังหวัดตรัง จำแนกตามรายได้

ความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P
ความปลอดภัย	ระหว่างกลุ่ม	3.49	3	1.16	3.91	.009**
	ภายในกลุ่ม	117.98	396	.29		
รวม		121.47	399			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 23 ผู้วิจัยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวน (Analysis of Variance - ANOVA) เพื่อวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างกลุ่มนักท่องเที่ยวที่มีรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจในการควบคุมดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินแตกต่างกัน ผลการวิจัยพบว่า นักท่องเที่ยวที่มีรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจในการควบคุมดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ($F_{3,396} = 3.91$; $p < .05$) จึงได้ทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Scheffe ปรากฏผลดังตาราง 24

ตาราง 24 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจในการควบคุมดูแลความปลอดภัย จำแนกตามรายได้เป็นรายคู่

ความพึงพอใจ ของนักท่องเที่ยว	รายได้		(1)	(2)	(3)	(4)
		\bar{X}	3.36	3.34	3.13	3.18
ความปลอดภัย	< 10,000 บาท (1)	3.36	-	.69	.01*	.00*
	10,000 -15,000 บาท (2)	3.34		-	.03*	.04*
	15,001 - 20,000 บาท (3)	3.13			-	.57
	20,001 บาท ขึ้นไป (4)	3.18				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 24 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจในการควบคุมความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน จำแนกตามรายได้เป็นรายคู่ (Post-Hoc Analysis) พบว่า กลุ่มที่มีรายได้ต่างๆ มีความพึงพอใจในแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 4 คู่ ได้แก่ คู่ที่ 1 คือ นักท่องเที่ยวรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท ($\bar{X} = 3.36$) มีความพึงพอใจในการควบคุมดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินมากกว่ากลุ่มนักท่องเที่ยวที่มีรายได้ 15,001- 20,000 บาท ($\bar{X} = 3.13$) คู่ที่ 2 คือ นักท่องเที่ยวที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท ($\bar{X} = 3.36$) มีความพึงพอใจในการควบคุมดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินมากกว่ากลุ่มนักท่องเที่ยวที่มีรายได้ 20,001 บาท ขึ้นไป ($\bar{X} = 3.18$) คู่ที่ 3 คือ นักท่องเที่ยวที่มีรายได้ 10,000 - 15,000 บาท ($\bar{X} = 3.34$) มีความพึงพอใจในการควบคุมดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินมากกว่ากลุ่มนักท่องเที่ยวรายได้ 15,001 - 20,000 บาท ($\bar{X} = 3.13$) และคู่ที่ 4 คือ นักท่องเที่ยวที่มีรายได้ 10,000 -15,000 บาท ($\bar{X} = 3.34$) มีความพึงพอใจในการควบคุมดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินมากกว่ากลุ่มนักท่องเที่ยวที่มีรายได้ 20,001 บาท ขึ้นไป ($\bar{X} = 3.18$) ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานข้อที่ 1.5

สมมติฐานที่ 2 ความพึงพอใจในการควบคุมดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน โดยรวมของนักท่องเที่ยวมีความสัมพันธ์กับความภักดีของนักท่องเที่ยว

โดยในที่นี้จะทำการพิสูจน์สมมติฐานย่อยจำนวน 7 ข้อ ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 2.1 ความพึงพอใจในการควบคุมดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินด้านอาชญากรรมมีความสัมพันธ์กับความภักดีของนักท่องเที่ยว

สมมติฐานข้อที่ 2.2 ความพึงพอใจในการควบคุมดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินด้านอุบัติเหตุมีความสัมพันธ์กับความภักดีของนักท่องเที่ยว

สมมติฐานข้อที่ 2.3 ความพึงพอใจในการควบคุมดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินด้านสาธารณสุขมีความสัมพันธ์กับความภักดีของนักท่องเที่ยว

สมมติฐานข้อที่ 2.4 ความพึงพอใจในการควบคุมดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินด้านภัยธรรมชาติมีความสัมพันธ์กับความภักดีของนักท่องเที่ยว

สมมติฐานข้อที่ 2.5 ความพึงพอใจในการควบคุมดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินด้านการไม่ทราบทิศทางมีความสัมพันธ์กับความภักดีของนักท่องเที่ยว

สมมติฐานข้อที่ 2.6 ความพึงพอใจในการควบคุมดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินด้านพืชและสัตว์ในแหล่งท่องเที่ยวมีความสัมพันธ์กับความภักดีของนักท่องเที่ยว

สมมติฐานข้อที่ 2.7 ความพึงพอใจในการควบคุมดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินด้านการเอาเปรียบโกงราคาและบริการมีความสัมพันธ์กับความภักดีของนักท่องเที่ยว

ในการทดสอบสมมติฐาน ผู้วิจัยเลือกใช้สถิติสำหรับสมมติฐาน คือ ใช้สถิติค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Movement Correlation Coefficient) ใช้หาความสัมพันธ์ของตัวแปร 2 ตัว ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 2.1 ความพึงพอใจในการควบคุมดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินด้านอาชญากรรมมีความสัมพันธ์กับความภักดีของนักท่องเที่ยว

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการควบคุมดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในด้านอาชญากรรมกับความภักดีของนักท่องเที่ยว ปรากฏผลดังตาราง 25

ตาราง 25 แสดงค่าสถิติสหสัมพันธ์ของเพียร์สันที่แสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการควบคุมดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินด้านอาชญากรรมกับความภักดีของนักท่องเที่ยว

ความพึงพอใจในการควบคุมดูแลความปลอดภัย	ความภักดีของนักท่องเที่ยว	
	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (r)	Sig (2-tailed)
ด้านอาชญากรรม	.461**	.000

** นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 25 ผู้วิจัยใช้สถิติ Pearson's Product Correlation Coefficient (r) เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการควบคุมดูแลความปลอดภัยด้านอาชญากรรมกับความภักดีของนักท่องเที่ยว ผลการวิจัยพบว่า มีความสัมพันธ์กันระหว่างความพึงพอใจในการควบคุมดูแลความปลอดภัยด้านอาชญากรรมกับความภักดีของนักท่องเที่ยวอย่างมีนัยสำคัญ ($r = .461$; $p < .05$) กล่าวคือ นักท่องเที่ยวที่มีความพึงพอใจด้านอาชญากรรมมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความภักดีในระดับปานกลาง

สมมติฐานข้อที่ 2.2 ความพึงพอใจในการควบคุมดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินด้านอุบัติเหตุมีความสัมพันธ์กับความภักดีของนักท่องเที่ยว

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการควบคุมดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในด้านอุบัติเหตุกับความภักดีของนักท่องเที่ยว ปรากฏผลดังตาราง 26

ตาราง 26 แสดงค่าสถิติสหสัมพันธ์ของเพียร์สันที่แสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการควบคุมดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินด้านอุบัติเหตุกับความภักดีของนักท่องเที่ยว

ความพึงพอใจในการควบคุมดูแลความปลอดภัย	ความภักดีของนักท่องเที่ยว	
	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (r)	Sig (2-tailed)
ด้านอุบัติเหตุ	.453**	.000

** นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 26 ผู้วิจัยใช้สถิติ Pearson's Product Correlation Coefficient (r) เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการควบคุมดูแลความปลอดภัยด้านอุบัติเหตุกับความภักดีของนักท่องเที่ยว ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในการควบคุมดูแลความปลอดภัยด้านอุบัติเหตุมีความสัมพันธ์กับความภักดีของนักท่องเที่ยวอย่างมีนัยสำคัญ ($r = .453 ; p < .05$) กล่าวคือ นักท่องเที่ยวที่มีความพึงพอใจด้านอุบัติเหตุมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความภักดีในระดับปานกลาง

สมมติฐานข้อที่ 2.3 ความพึงพอใจในการควบคุมดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินด้านสาธารณสุขมีความสัมพันธ์กับความภักดีของนักท่องเที่ยว

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการควบคุมดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในด้านสาธารณสุขกับความภักดีของนักท่องเที่ยว ปรากฏผลดังตาราง 27

ตาราง 27 แสดงค่าสถิติสหสัมพันธ์ของเพียร์สันที่แสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการควบคุมดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินด้านสาธารณสุขกับความภักดีของนักท่องเที่ยว

ความพึงพอใจในการควบคุมดูแลความปลอดภัย	ความภักดีของนักท่องเที่ยว	
	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (r)	Sig (2-tailed)
ด้านสาธารณสุข	.490**	.000

** นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 27 ผู้วิจัยใช้สถิติ Pearson's Product Correlation Coefficient (r) เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการควบคุมดูแลความปลอดภัยด้านสาธารณสุขกับความภักดีของนักท่องเที่ยว ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในการควบคุมดูแลความปลอดภัยด้านสาธารณสุขมีความสัมพันธ์กับความภักดีของนักท่องเที่ยว อย่างมีนัยสำคัญ ($r = .490 ; p < .05$) กล่าวคือ นักท่องเที่ยวที่มีความพึงพอใจด้านสาธารณสุขมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความภักดีในระดับปานกลาง

สมมติฐานข้อที่ 2.4 ความพึงพอใจในการควบคุมดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินด้านภยธรรมชาติมีความสัมพันธ์กับความภักดีของนักท่องเที่ยว

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการควบคุมดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในด้านภยธรรมชาติกับความภักดีของนักท่องเที่ยว ปรากฏผลดังตาราง 28

ตาราง 28 แสดงค่าสถิติสหสัมพันธ์ของเพียร์สันที่แสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการควบคุมดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินด้านภัยธรรมชาติกับความภักดีของนักท่องเที่ยว

ความพึงพอใจในการควบคุมดูแลความปลอดภัย	ความภักดีของนักท่องเที่ยว	
	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (r)	Sig (2-tailed)
ด้านภัยธรรมชาติ	.517**	.000

** นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 28 ผู้วิจัยใช้สถิติ Pearson's Product Correlation Coefficient (r) เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการควบคุมดูแลความปลอดภัยด้านภัยธรรมชาติกับความภักดีของนักท่องเที่ยว ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในการควบคุมดูแลความปลอดภัยด้านภัยธรรมชาติมีความสัมพันธ์กับความภักดีของนักท่องเที่ยวอย่างมีนัยสำคัญ ($r = .517 ; p < .05$) กล่าวคือ นักท่องเที่ยวที่มีความพึงพอใจด้านภัยธรรมชาติมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความภักดีในระดับปานกลาง

สมมติฐานข้อที่ 2.5 ความพึงพอใจในการควบคุมดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินด้านการไม่ทราบทิศทางมีความสัมพันธ์กับความภักดีของนักท่องเที่ยว

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการควบคุมดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในด้านการไม่ทราบทิศทางกับความภักดีของนักท่องเที่ยว ปรากฏผลดังตาราง

ตาราง 29 แสดงค่าสถิติสหสัมพันธ์ของเพียร์สันที่แสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการควบคุมดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินด้านการไม่ทราบทิศทางกับความภักดีของนักท่องเที่ยว

ความพึงพอใจในการควบคุมดูแลความปลอดภัย	ความภักดีของนักท่องเที่ยว	
	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (r)	Sig (2-tailed)
ด้านการไม่ทราบทิศทาง	.506**	.000

** นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 29 ผู้วิจัยใช้สถิติ Pearson's Product Correlation Coefficient (r) เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการควบคุมดูแลความปลอดภัยด้านการไม่ทราบทิศทางกับความภักดีของนักท่องเที่ยว ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในการควบคุมดูแลความปลอดภัยด้านการไม่ทราบทิศทางมีความสัมพันธ์กับความภักดีของนักท่องเที่ยวอย่างมีนัยสำคัญ ($r = .506$; $p < .05$) กล่าวคือ นักท่องเที่ยวที่มีความพึงพอใจในด้านการไม่ทราบทิศทางจะมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความภักดีในระดับปานกลาง

สมมติฐานข้อที่ 2.6 ความพึงพอใจในการควบคุมดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินด้านพืชและสัตว์ในแหล่งท่องเที่ยวมีความสัมพันธ์กับความภักดีของนักท่องเที่ยว

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการควบคุมดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในด้านพืชและสัตว์ในแหล่งท่องเที่ยวกับความภักดีของนักท่องเที่ยว ปรากฏผลดังตาราง 30

ตาราง 30 แสดงค่าสถิติสหสัมพันธ์ของเพียร์สันที่แสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการควบคุมดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ด้านพืชและสัตว์ในแหล่งท่องเที่ยวกับความภักดีของนักท่องเที่ยว

ความพึงพอใจในการ ควบคุมดูแลความปลอดภัย	ความภักดีของนักท่องเที่ยว	
	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เพียร์สัน (r)	Sig (2-tailed)
ด้านพืชและสัตว์ในแหล่ง ท่องเที่ยว	.499**	.000

** นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 30 ผู้วิจัยใช้สถิติ Pearson's Product Correlation Coefficient (r) เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการควบคุมดูแลความปลอดภัยด้านพืชและสัตว์ในแหล่งท่องเที่ยวกับความภักดีของนักท่องเที่ยว ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในการควบคุมดูแลความปลอดภัยด้านพืชและสัตว์ในแหล่งท่องเที่ยวมีความสัมพันธ์กับความภักดีของนักท่องเที่ยวอย่างมีนัยสำคัญ ($r = .499$; $p < .05$) กล่าวคือ นักท่องเที่ยวที่มีความพึงพอใจในด้านพืชและสัตว์ในแหล่งท่องเที่ยวมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความภักดีในระดับปานกลาง

สมมติฐานข้อที่ 2.7.6 ความพึงพอใจในการควบคุมดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินด้านการเอาเปรียบโกงราคาและบริการมีความสัมพันธ์กับความภักดีของนักท่องเที่ยว

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการควบคุมดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในด้านการเอาเปรียบโกงราคาและบริการกับความภักดีของนักท่องเที่ยวปรากฏผลดังตาราง 31

ตาราง 31 แสดงค่าสถิติสหสัมพันธ์ของเพียร์สันที่แสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการควบคุมดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินด้านการเอาเปรียบโกงราคาและบริการกับความภักดีของนักท่องเที่ยว

ความพึงพอใจในการควบคุมดูแลความปลอดภัย	ความภักดีของนักท่องเที่ยว	
	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (r)	Sig (2-tailed)
ด้านการเอาเปรียบโกงราคาและบริการ	.445 **	.000

** นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 31 ผู้วิจัยใช้สถิติ Pearson's Product Correlation Coefficient (r) เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการควบคุมดูแลความปลอดภัยด้านการเอาเปรียบโกงราคาและบริการกับความภักดีของนักท่องเที่ยว ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในการควบคุมดูแลความปลอดภัยด้านการเอาเปรียบโกงราคาและบริการมีความสัมพันธ์กับความภักดีของนักท่องเที่ยว อย่างมีนัยสำคัญ ($r = .445 ; p < .05$) กล่าวคือ นักท่องเที่ยวที่มีความพึงพอใจด้านการเอาเปรียบโกงราคาและบริการมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความภักดีในระดับปานกลาง

สรุปสมมติฐาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจในการควบคุมดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในจังหวัดตรัง จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ ปรากฏผลดังตาราง 32

ตาราง 32 แสดงเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจในการควบคุมดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในจังหวัดตรัง

ปัจจัย	ผลการทดสอบ
เพศ	ยอมรับสมมติฐาน
อายุ	ยอมรับสมมติฐาน
ระดับการศึกษา	ปฏิเสธสมมติฐาน
อาชีพ	ยอมรับสมมติฐาน
รายได้	ยอมรับสมมติฐาน

จากตาราง 32 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจในการควบคุมดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในจังหวัดตรัง จำแนกตามสถานภาพทั่วไปของนักท่องเที่ยว พบว่า สถานภาพทั่วไปของนักท่องเที่ยวในด้านระดับการศึกษา ไม่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ในขณะที่สถานภาพทั่วไปของนักท่องเที่ยวในด้านเพศ อายุ อาชีพ รายได้ มีผลต่อความพึงพอใจในการควบคุมดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในจังหวัดตรัง

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความสัมพันธ์ของความพึงพอใจในการควบคุมดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในจังหวัดตรังกับความภักดีของนักท่องเที่ยว ปรากฏผลดังตาราง 33

ตาราง 33 แสดงความสัมพันธ์ของความพึงพอใจในการควบคุมดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในจังหวัดตรังกับความภักดีของนักท่องเที่ยว

การควบคุมดูแลความปลอดภัย	ผลการทดสอบ
ด้านอาชญากรรม	ยอมรับสมมติฐาน
ด้านอุบัติเหตุ	ยอมรับสมมติฐาน
ด้านสาธารณสุข	ยอมรับสมมติฐาน
ด้านภัยธรรมชาติ	ยอมรับสมมติฐาน
ด้านการไม่ทราบทิศทาง	ยอมรับสมมติฐาน
ด้านพืชและสัตว์ในแหล่งท่องเที่ยว	ยอมรับสมมติฐาน
ด้านการเอาเปรียบนักท่องเที่ยวและบริการ	ยอมรับสมมติฐาน

จากตาราง 33 ความสัมพันธ์ของความพึงพอใจในการควบคุมดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในจังหวัดตรังและความภาคภูมิใจของนักท่องเที่ยว จำแนกรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจในการควบคุมดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในจังหวัดตรังของนักท่องเที่ยวในภาพรวมมีผลต่อความภาคภูมิใจของนักท่องเที่ยว

ตอนที่ 5 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการควบคุมดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในจังหวัดตรัง

จากการรวบรวมความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามอย่างอิสระทั้งสิ้น จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 32 สรุปจำนวนความถี่ซ้ำๆ จากมากไปสู่น้อย พบดังนี้

การมาท่องเที่ยวครั้งนี้มีการควบคุมดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในจังหวัดตรัง อยู่ในระดับปานกลาง โดย

- ยังไม่มีเจ้าหน้าที่ตำรวจหรือผู้ที่เกี่ยวข้องเข้ามาดูแลในจุดท่องเที่ยวมากนัก ควรเพิ่มบุคลากรให้มากกว่านี้

ข - ควรมีการกระจายของตำรวจทั่วทุกจุดแหล่งท่องเที่ยวให้ครอบคลุมทุกพื้นที่

ค - ในช่วงเวลากลางคืนมีแสงสว่างน้อยเกินไปในบางพื้นที่

ง - สภาพการประชาสัมพันธ์ในแหล่งท่องเที่ยวบางพื้นที่ ซึ่งต้องมีการแจ้งว่าควรมีความระมัดระวังตามแต่ละสภาพพื้นที่หรือสภาพแวดล้อม

- ภาครัฐควรได้ให้คำแนะนำในการทำกิจกรรมต่างๆ และดูแลความปลอดภัยตลอดการท่องเที่ยว เช่น การดำน้ำดูปะการัง การใช้เสื้อชูชีพเมื่อลงเล่นน้ำทะเล และป้องกันไม่ให้นักท่องเที่ยวออกนอกเส้นทางในขณะท่องเที่ยว

- ควรมีการรักษาความสะอาดบริเวณห้องน้ำและจัดระบบความเป็นระเบียบของชายหาดในบางจุดให้มากกว่านี้ โดยควรเพิ่มถังขยะ รวมทั้งให้ผู้ประกอบการบริเวณชายหาดรักษาความสะอาด กำจัดขยะบริเวณร้านตนเอง เพื่อนักท่องเที่ยวจะได้ปลอดภัยเมื่อเดินชายหาด

- ต้องการให้หน่วยงานขององค์กรบริหารส่วนตำบลที่มีหน้าที่เข้ามาดูแลในแหล่งท่องเที่ยวและเพิ่มความระมัดระวังให้มากขึ้น

การมาท่องเที่ยวจังหวัดตรังครั้งนี้มีความประทับใจ คือ

- จังหวัดตรังเป็นเมืองที่น่าอยู่ คนในท้องถิ่นมีน้ำใจ อภัยภัยดี ยิ้มแย้มแจ่มใส มีสภาพความเป็นอยู่และมีวิถีชีวิตที่เรียบง่าย

- สภาพทางภูมิศาสตร์การท่องเที่ยวดีเหมาะแก่เป็นการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน ยังคงมีความเป็นธรรมชาติมาก ซึ่งถือเป็นจุดขายของจังหวัดตรัง
- มีวัฒนธรรมที่น่าสนใจและมีความเป็นเอกลักษณ์เฉพาะตัว เช่น การรับประทานอาหารเช้าแบบท้องถิ่น อาหารอร่อยมีความหลากหลาย



บทที่ 5

บทสรุป

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการควบคุมดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และความภักดีของนักท่องเที่ยวในจังหวัดตรัง มีวัตถุประสงค์เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการควบคุมดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการควบคุมดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินกับความภักดีของนักท่องเที่ยวในจังหวัดตรัง ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง คือ นักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยวในจังหวัดตรัง ในช่วงเดือนพฤศจิกายน - ธันวาคม 2553 จำนวนทั้งหมด 400 คน ประมวลผลด้วยการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติสำเร็จรูปเพื่อหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าความแตกต่าง ด้วยวิธี t -test ใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance) โดยใช้สถิติค่า ANOVA และหาค่าความสัมพันธ์ด้วยใช้สถิติค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Movement Correlation Coefficient) ดำเนินการสรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ดังนี้

สรุปผลการวิจัย

ตอนที่ 1. สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์จำนวนและค่าร้อยละสถานภาพของนักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาในจังหวัดตรัง สามารถสรุปผลได้ดังนี้

กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่นักท่องเที่ยวเป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 25 ปี - 34 ปี การศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน และมีรายได้ 20,001 บาทขึ้นไป

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการควบคุมดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในจังหวัดตรัง

ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการควบคุมดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในจังหวัดตรัง สามารถสรุปได้ดังนี้

ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการควบคุมดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในจังหวัดตรังโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในการควบคุมดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในจังหวัดตรัง ด้านการไม่ทราบทิศทาง ด้านการเอาเปรียบใ้แก่ราคาและบริการ ด้านอุบัติเหตุ ด้านภัยธรรมชาติ ด้านพืชและสัตว์ในแหล่งท่องเที่ยว ด้านอาชญากรรม และด้านสาธารณสุข ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

1. ด้านการไม่ทราบทิศทาง เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า มีความพึงพอใจของการมีป้ายบอกสัญลักษณ์ สัญลักษณ์และทิศทางในแหล่งท่องเที่ยวอยู่ในระดับมาก รองลงมา ได้แก่ จุดประชาสัมพันธ์แผนที่แสดงที่ตั้งและการให้บริการด้านข้อมูลในแหล่งท่องเที่ยว อยู่ในระดับปานกลาง รองลงมา ได้แก่ มีสิ่งขวางกั้นป้องกันแนวเส้นทางเดินชมภายในแหล่งท่องเที่ยว แนะนำและให้ข้อมูลนักท่องเที่ยวก่อนเข้าชมภายในแหล่งท่องเที่ยว

2. ด้านการเอาเปรียบใ้แก่ราคาและบริการ เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า มีความพึงพอใจของการให้บริการของภาคเอกชนตามรายการท่องเที่ยว รองลงมา ได้แก่ ป้ายบอกราคาของสินค้าและบริการในธุรกิจท่องเที่ยว และใบรับรองเรื่องคุณภาพของสินค้าและราคาที่แสดงให้เห็นอย่างชัดเจน

3. ด้านอุบัติเหตุ เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า มีความพึงพอใจของความชัดเจนของป้ายบอกจรรยาบรรณอยู่ในระดับมาก รองลงมา ได้แก่ สิ่งป้องกันอันตรายที่ถาวร เช่น รวบบันไดสะพาน สัญลักษณ์ไฟจราจร มีเจ้าหน้าที่ประจำจุดบริเวณที่เสี่ยงเกิดอุบัติเหตุและคอยเตือนภัยแก่นักท่องเที่ยว และจัดตั้งหน่วยปฐมพยาบาลเบื้องต้นบริเวณแหล่งท่องเที่ยว

4. ด้านภัยธรรมชาติ เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า มีความพึงพอใจของการมีป้ายสัญลักษณ์ และข้อมูลแจ้งเตือนจุดบริเวณที่มีความเสี่ยงต่อนักท่องเที่ยว รองลงมา ได้แก่ จุดแจ้งสัญลักษณ์เตือนภัยบริเวณแหล่งท่องเที่ยวที่เคยเกิดเหตุทางธรรมชาติ จุดบริการเครื่องมือสื่อสารแจ้งเตือนภัยธรรมชาติ เช่น สัญลักษณ์เตือนคลื่นสึนามิและอุปกรณ์กู้ภัย มีหน่วยกู้ภัยหรืออาสาสมัครในบริเวณที่มีโอกาสเสี่ยงต่อภัยธรรมชาติ และมีหน่วยบรรเทาสาธารณภัยลาดตระเวนตามจุดเสี่ยงต่อภัยธรรมชาติ

5. ด้านพืชและสัตว์ในแหล่งท่องเที่ยว เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า มีความพึงพอใจของการติดยาเสพติดให้ความรู้เกี่ยวกับพืชและสัตว์ที่มีพิษ รองลงมา ได้แก่ แจ้งการปฏิบัติตนที่หลีกเลี่ยงต่ออันตราย การมีป้ายบอกเตือนภัยอย่างชัดเจน และมีเจ้าหน้าที่อาสาสมัครดูแลจุดอันตราย

6. ด้านอาชญากรรม เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า มีความพึงพอใจของการมีป้ายและแผ่นพับเตือนนักท่องเที่ยวในบริเวณที่มีความเสี่ยงการเกิดอันตราย รองลงมา ได้แก่ การมีเจ้าหน้าที่ตำรวจสำรวจดูแลความเรียบร้อย มีหน่วยรับแจ้งเหตุในพื้นที่ จุดบริการเครื่องมือสื่อสารแจ้งเหตุด่วน - ร้าย และมีอาสาสมัครรักษาความปลอดภัยในบริเวณพื้นที่แหล่งท่องเที่ยว

7. ด้านสาธารณสุข เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า มีความพึงพอใจของการควบคุมคุณภาพและความสะอาดของอาหารและเครื่องดื่ม รองลงมา ได้แก่ ร้านอาหารมีการรับรองจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น Clean Food Good Taste มีจุดให้บริการอุปกรณ์ทำความสะอาดและป้องกันการติดเชื้อจากโรคระบาด ควบคุมดูแลถังขยะให้มีปริมาณเพียงพอ และความสะอาดของห้องน้ำในแหล่งท่องเที่ยว

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ระดับความภักดีของนักท่องเที่ยว

ระดับความภักดีของนักท่องเที่ยวในจังหวัดตรังโดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า นักท่องเที่ยวมีความภักดีในด้านการบอกต่อคนอื่น และกลับมาเที่ยวซ้ำในระดับมาก ตามลำดับ

1. ด้านการบอกต่อคนอื่น เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า มีความภักดีของการแนะนำแหล่งท่องเที่ยวให้เพื่อนหรือคนรู้จักทราบ อยู่ในระดับมาก รองลงมา ได้แก่ จะเล่าประสบการณ์ที่ดีจากการท่องเที่ยวให้เพื่อนหรือคนรู้จักทราบ ตั้งใจจะแนะนำเพื่อนหรือคนรู้จักให้มาเที่ยวจังหวัดตรัง และจะเล่าเรื่องวิถีชีวิตและวัฒนธรรมของคนในท้องถิ่นให้เพื่อนหรือคนรู้จักทราบ

2. ด้านการกลับมาเที่ยวซ้ำ เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า มีความภักดีของการตั้งใจจะกลับมาเที่ยวในจังหวัดตรังอีกในอนาคต อยู่ในระดับมาก รองลงมา ได้แก่ ชื่นชอบในวิถีชีวิตและวัฒนธรรมของคนในท้องถิ่น และดีใจมากหากมีโอกาสมาเที่ยวในจังหวัดตรังอีกครั้ง

ตอนที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน ซึ่งเป็นการวิเคราะห์ข้อมูลโดยการทดสอบสมมติฐาน โดยใช้สถิติเชิงอนุมาน

สมมติฐานที่ 1 นักท่องเที่ยวที่มีลักษณะประชากรศาสตร์ต่างกันมีความพึงพอใจในการควบคุมดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในจังหวัดตรังแตกต่างกัน ซึ่งผลการทดสอบสมมติฐานสามารถสรุปได้ว่า นักท่องเที่ยวที่มีสถานภาพทั่วไป ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ รายได้ ที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจในการควบคุมดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินแตกต่างกัน ในบางด้าน เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และนักท่องเที่ยวที่มีระดับการศึกษาต่างกันจะมีความพึงพอใจในการควบคุมดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 2 ความพึงพอใจในการควบคุมดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินโดยรวมของนักท่องเที่ยวมีความสัมพันธ์กับความภักดีของนักท่องเที่ยว สามารถสรุปได้ว่า ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวมีความสัมพันธ์กับความภักดีของนักท่องเที่ยวทั้ง 7 ด้าน คือ ด้านอาชญากรรม ด้านอุบัติเหตุ ด้านสาธารณสุข ด้านภัยธรรมชาติ ด้านการไม่ทราบทิศทาง ด้านพืชและสัตว์ในแหล่งท่องเที่ยว และด้านการเอาเปรียบโง่ราคาและบริการ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตอนที่ 5 การวิเคราะห์ผลของความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

การเดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัดตรังครั้งนี้มีระบบควบคุมดูแลความปลอดภัยในระดับปานกลาง โดยมีข้อเสนอแนะและความคิดเห็นว่า ควรเพิ่มบุคลากรที่รักษาความปลอดภัยให้มากขึ้นกว่าเดิมและกระจายให้ทั่วทุกจุด ช่วงกลางวันมีแสงสว่างน้อยในบางพื้นที่ ขาดการประชาสัมพันธ์ในแหล่งท่องเที่ยวบางพื้นที่ที่ต้องมีการแจ้งว่าควรระมัดระวังตามแต่ละสภาพพื้นที่หรือสภาพแวดล้อม มัคคุเทศก์ให้คำแนะนำในการทำกิจกรรมและดูแลความปลอดภัยตลอดการท่องเที่ยว ควรมีการรักษาความสะอาดบริเวณห้องน้ำและจัดระบบความเป็นระเบียบของชายหาดในบางจุดให้มากกว่านี้ รวมทั้งให้ผู้ประกอบการบริเวณชายหาดรักษาความสะอาด กำจัดขยะบริเวณร้านตนเอง เพื่อนักท่องเที่ยวจะได้ปลอดภัยเมื่อเดินชายหาด ต้องการให้หน่วยงานองค์กรบริหารส่วนตำบลที่มีหน้าที่เข้ามาดูแลในแหล่งท่องเที่ยวและเพิ่มความระมัดระวังให้มากขึ้น

มีความประทับใจในการมาท่องเที่ยวจังหวัดตรังครั้งนี้ คือ สถานที่ท่องเที่ยวสวยงามยังคงเป็นธรรมชาติอยู่มาก ต้องการให้มีการอนุรักษ์พื้นที่และทรัพยากรในแหล่งท่องเที่ยวให้ยังคงอยู่ในลักษณะนี้ต่อไป และมีวัฒนธรรมที่น่าสนใจ เช่น การรับประทานอาหารเช้าแบบท้องถิ่น อาหารอร่อยมีความหลากหลาย มีความเป็นเอกลักษณ์ คนมีน้ำใจ อภัยด้วยดี

อภิปรายผล

ผลการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการควบคุมดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และความภักดีของนักท่องเที่ยวในจังหวัดตรัง ผู้วิจัยเรียงลำดับเนื้อหาในการอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ 3 ข้อ คือ

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการควบคุมดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยว
2. เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างลักษณะประชากรศาสตร์และความพึงพอใจในการควบคุมดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยว
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการควบคุมดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยวและความภักดีของนักท่องเที่ยว

อภิปรายผลได้ ดังนี้

1. ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการควบคุมดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในจังหวัดตรัง

จากการศึกษา พบว่า ระดับความพึงพอใจในการควบคุมดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการควบคุมดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการไม่ทราบทิศทาง ด้านการเอาเปรียบโง่ราคาและบริการ ด้านอุบัติเหตุ ด้านภัยธรรมชาติ ด้านอาชญากรรม ด้านพืชและสัตว์ในแหล่งท่องเที่ยว และด้านสาธารณสุข ตามลำดับ แสดงว่าความปลอดภัยในความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวในเที่ยวยังไม่ีมากพอ ควรได้รับการปรับปรุงโดยเมื่อพิจารณาสามอันดับแรกและอันดับน้อยที่สุดที่นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในระดับปานกลางนั้น คือ

ด้านการไม่ทราบทิศทาง โดยพบว่า นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีจุดประชาสัมพันธ์การให้ข้อมูลก่อนเข้าชมภายในแหล่งท่องเที่ยว แผนที่แสดงที่ตั้ง ป้ายบอกสัญลักษณ์ทิศทาง ยังไม่ดีเท่าที่ควร เนื่องจากสภาพทางภูมิศาสตร์ที่แตกต่างกันในแต่ละพื้นที่ จึงมีความจำเป็นต้องใช้ป้ายบอกทางหรือป้ายสัญลักษณ์ในการท่องเที่ยว เพราะบางครั้งนักท่องเที่ยวมีเวลาท่องเที่ยวจำกัด การมีป้ายบอกทางหรือแจ้งเตือนสัญลักษณ์ให้ทราบทำให้ไม่เสียเวลาและจะได้ระมัดระวังตัวถ้ารู้ว่าบริเวณหรือเส้นทางที่จะไปท่องเที่ยวเป็นจุดที่อันตรายหรือเกิดเหตุบ่อยครั้ง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของไพศาล ชุ่มวงศ์ (ไพศาล ชุ่มวงศ์, 2550) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการท่องเที่ยววนอุทยานภูชี้ฟ้า อำเภอเทิง จังหวัดเชียงราย พบว่า ในด้านความปลอดภัย นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือ

การประชาสัมพันธ์โดยมีป้ายบอกเตือนนักท่องเที่ยว การรักษาความปลอดภัยให้แก่นักท่องเที่ยว และจำนวนเจ้าหน้าที่ในการให้บริการดูแลนักท่องเที่ยว

ด้านการเอาเปรียบใ้ราคาและบริการ พบว่า นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ในเรื่องการให้บริการของมัคคุเทศก์ตามรายการท่องเที่ยว มีป้ายบอกราคาสินค้าและบริการในธุรกิจท่องเที่ยว ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของจันทกร รื่นรมย์ (จันทกร รื่นรมย์, 2547) ได้ทำการศึกษาเรื่อง รูปแบบการรักษาความปลอดภัยแบบมีส่วนร่วมในการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ เทือกเขาพระ- เขาสูง อำเภอหนองบัว จังหวัดนครสวรรค์ พบว่า นักท่องเที่ยวมีปัญหาในการซื้อของที่ระลึก คือ การโกงน้ำหนัก ขายสินค้าเกินราคาและการโฆษณาเกินจริง มีอยู่ในระดับน้อย สาเหตุอาจเป็นเพราะนักท่องเที่ยวคิดว่าครั้งหนึ่งของการได้มาท่องเที่ยวยังสถานที่แห่งนี้ก็ควรมีสิ่งของที่ระลึกกลับไปเป็นที่ระลึกหรือของฝากบ้าง และในส่วนของค่าบริการหากเป็นการให้บริการด้วยความเต็มใจ ซื่อสัตย์สุจริต เสมอภาคกับคนทุกระดับ ถึงแม้จะมีราคาสูงกว่าความเป็นจริงก็อยู่ในสถานะที่ยอมรับได้

ด้านอุบัติเหตุ พบว่า นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยมีป้ายบอกการจราจรบนถนน และมีสิ่งป้องกันที่เป็นอันตราย เช่น รวบบันได สะพาน ยังไม่ดีเท่าที่ควร ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าในการเดินทางไปท่องเที่ยวยังแหล่งท่องเที่ยวนั้นต้องคำนึงถึงความปลอดภัยของการเกิดอุบัติเหตุเป็นสำคัญ การเกิดอุบัติเหตุในแต่ละครั้งเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นโดยไม่ได้คาดคิด แต่ป้องกันหรือหลีกเลี่ยงได้ หากเกิดอุบัติเหตุขึ้นก็ส่งผลกระทบต่อสภาพจิตใจและความรู้สึกด้านลบต่อนักท่องเที่ยวในการเดินทางมายังแหล่งท่องเที่ยว ซึ่งสอดคล้องกับแผนงานการพัฒนาจังหวัดตรัง พ.ศ. 2553 – 2556 โดยมีแผนงานในการเร่งการพัฒนาด้านการท่องเที่ยว และงานสนับสนุนการพัฒนาระบบคมนาคมในจังหวัดโดยการขยายถนนให้มีความสะดวกมากขึ้น เพิ่มป้ายชี้ทางเพื่ออำนวยความสะดวกให้นักท่องเที่ยวที่นิยมจัดการเดินทางมาเอง สามารถเดินทางไปยังแหล่งท่องเที่ยวต่างๆ ได้อย่างสะดวกและปลอดภัย และสอดคล้องกับงานวิจัยของจันทนา จันทรโชติ (จันทนา จันทรโชติ, 2551) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการดำเนินการให้บริการท่องเที่ยวในจังหวัดสงขลา พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จต่อผู้ประกอบการท่องเที่ยวในจังหวัดสงขลา ด้านการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในเรื่องของความปลอดภัยและระบบประกันอุบัติเหตุ อยู่ในระดับปานกลาง

ด้านสาธารณสุข นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจโดยมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดในเรื่องของจุดให้บริการอุปกรณ์ทำความสะอาดและป้องกันการติดเชื้อจากโรคระบาด การควบคุมดูแลถังขยะให้มีปริมาณเพียงพอและความสะอาดของห้องน้ำในแหล่งท่องเที่ยว ทั้งนี้เพราะการดูแลในเรื่องของ

สุขอนามัยในแหล่งท่องเที่ยวหรือสถานที่ที่ไปเยือนเป็นสิ่งที่จะต้องใส่ใจต่อสุขภาพร่างกาย เมื่อเห็นว่าที่ใดไม่มีความสะอาดก็ย่อมส่งผลให้เกิดความไม่ปลอดภัย เพราะห้องน้ำในแหล่งท่องเที่ยวเป็นสถานที่ที่มีนักท่องเที่ยวเข้าใช้บริการเป็นจำนวนมาก อาจเป็นแหล่งสะสมของเชื้อโรคและแบคทีเรียได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของภาวิดา จินะวัฒน์ (ภาวิดา จินะวัฒน์, 2547) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวไทยต่อผลการจัดการสิ่งแวดล้อมบริเวณชายหาดพัทยา จังหวัดชลบุรี พบว่า นักท่องเที่ยวมีความต้องการในเรื่องการจัดการห้องน้ำ-ห้องอาบน้ำ รณรงค์การรักษาความสะอาดให้มากขึ้น เพื่อการบริการด้านสาธารณสุขที่ได้มาตรฐานจะเกิดประโยชน์ในส่วนของการส่งเสริมการท่องเที่ยวโดยเป็นจุดขายสำหรับนักท่องเที่ยวที่เข้ามาท่องเที่ยว ซึ่งเกี่ยวข้องกับโครงการสาธารณสุขเพื่อการท่องเที่ยวของกระทรวงสาธารณสุข ที่ได้เริ่มดำเนินการในพื้นที่ฝั่งอันดามัน 6 จังหวัด ได้แก่ ระนอง พังงา ภูเก็ต กระบี่ ตรัง และสตูล เป็นพื้นที่นำร่องในปี 2554 ที่จะสามารถประกาศเป็นพื้นที่สาธารณสุขเพื่อการท่องเที่ยวโดยได้กำหนดเกณฑ์มาตรฐานการพัฒนาไว้ในเรื่องความปลอดภัยด้านอาหารของร้านอาหารและด้านอนามัยสิ่งแวดล้อมของโรงแรมและห้องน้ำสาธารณะ

2. ความแตกต่างระหว่างสถานภาพทั่วไปกับความพึงพอใจในการควบคุมดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในจังหวัดตรัง

จากการวิจัยพบว่า สถานภาพทั่วไปของนักท่องเที่ยว ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ รายได้ที่มีความแตกต่างกันส่งผลให้มีความพึงพอใจในการควบคุมดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในจังหวัดตรังแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ โดยสถานภาพส่วนบุคคลด้านเพศ พบว่า นักท่องเที่ยวที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจในการควบคุมความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในจังหวัดตรังแตกต่างกัน โดยเฉพาะในด้านอุบัติเหตุ ซึ่งเพศหญิงมีความพึงพอใจในการควบคุมดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในจังหวัดตรังมากกว่าเพศชาย สอดคล้องกับบทความของครรชิต มาระโกชน (ครรชิต มาระโกชน, 2553) กล่าวว่า แหล่งท่องเที่ยวใดที่มีจำนวนนักท่องเที่ยวหญิงมากย่อมได้รับภาพลักษณ์ในทางอ้อมว่าเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่ปลอดภัย เพราะนักท่องเที่ยวหญิงจะให้ความสำคัญและมีความรอบคอบในการเลือกแหล่งท่องเที่ยวที่สามารถเดินทางได้สะดวกและมีภาพลักษณ์ที่แสดงถึงความปลอดภัย

ด้านอายุ พบว่า นักท่องเที่ยวที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจในการควบคุมดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในจังหวัดตรังแตกต่างกัน ซึ่งนักท่องเที่ยวที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี มีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มที่มีอายุช่วงอื่นๆ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่านักท่องเที่ยวกลุ่มที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี เป็นเยาวชน ชอบท่องเที่ยวแบบผจญภัย ตื่นเต้นและมีกำลังซื้อไม่สูง เป็นวัยที่อยู่ในช่วงของการเรียนรู้หาประสบการณ์ใหม่ๆ มีการตอบสนองต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งแวดล้อมรอบข้างได้อย่าง

รวดเร็วกว่านักท่องเที่ยวกลุ่มอายุอื่น สอดคล้องกับงานวิจัยของประภัสสร รัตนเจริญ และ ศิริพร หลินประเสริฐ (ประภัสสร รัตนเจริญ และ ศิริพร หลินประเสริฐ, 2552) ได้ทำการวิจัยเรื่องแนวทางการพัฒนาความปลอดภัยในการท่องเที่ยวชายทะเล ณ หาดแม่รำพึง อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า-หมู่เกาะเสม็ด จังหวัดระยอง พบว่า มาตรการรักษาความปลอดภัยที่เกี่ยวข้องกับอุทยานแห่งชาติ โดยภาพรวมด้านอายุแตกต่างกัน ได้แก่ กลุ่มอายุ 43-50 ปี และกลุ่มอายุมากกว่า 50 ปี ให้ความสำคัญมากกว่ากลุ่มที่มีอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 18 ปี กลุ่มที่มีอายุ 19-26 ปี และกลุ่มที่มีอายุ 27-34 ปี คือ 1. การมีเจ้าหน้าที่ออกประชาสัมพันธ์ให้ความรู้เกี่ยวกับการลงเล่นน้ำอย่างปลอดภัย 2. การมีเจ้าหน้าที่ออกลาดตระเวนชายหาดเพื่อดูแลความปลอดภัย และ 3. การมีเจ้าหน้าที่ประจำจุดที่เสี่ยงต่อการเกิดอันตราย

ด้านอาชีพ พบว่า นักท่องเที่ยวที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจในการควบคุมความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในจังหวัดระยองแตกต่างกัน ซึ่งนักท่องเที่ยวที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มที่มีอาชีพอื่นๆ ซึ่งกลุ่มนักเรียน/นักศึกษา มีอายุต่ำกว่า 25 ปี สอดคล้องกันกับกลุ่มอายุที่มีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มอื่น ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่านักท่องเที่ยวในกลุ่มอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีมาตรฐานความเป็นอยู่ในระดับที่ไม่สูงมากนัก การใช้ชีวิตประจำวันที่ไม่ยุ่งยากและประสบการณ์ในการท่องเที่ยวบ่อย เป็นวัยที่อยู่ในช่วงของการเรียนรู้หาประสบการณ์ใหม่ๆ มีการตอบสนองต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งแวดล้อมรอบข้างได้อย่างรวดเร็วกว่านักท่องเที่ยวกลุ่มอายุอื่น และสถานที่ท่องเที่ยวในจังหวัดระยองซึ่งเป็นเมืองเล็กๆ ก็ไม่น่าจะมีอันตรายมากเมื่อเทียบกับสถานที่ท่องเที่ยวของเมืองใหญ่ๆ ที่มีชื่อเสียง สอดคล้องกับงานวิจัยของประภัสสร รัตนเจริญ และ ศิริพร หลินประเสริฐ (ประภัสสร รัตนเจริญ และ ศิริพร หลินประเสริฐ, 2552) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง แนวทางการพัฒนาความปลอดภัยในการท่องเที่ยวชายทะเล ณ หาดแม่รำพึง อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า-หมู่เกาะเสม็ด จังหวัดระยอง พบว่า อาชีพที่แตกต่างกันจะให้ความสำคัญต่อมาตรการรักษาความปลอดภัยในการท่องเที่ยวชายทะเลที่แตกต่างกัน ในการมีเจ้าหน้าที่ออกประชาสัมพันธ์ให้ความรู้เกี่ยวกับการลงเล่นน้ำอย่างปลอดภัย และการเตรียมพร้อมอุปกรณ์สื่อสารในการประสานงานกับหน่วยกู้ภัยและตำรวจท่องเที่ยว โดยกลุ่มอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว กลุ่มอาชีพพนักงานบริษัท/ลูกจ้าง ให้ความสำคัญมากกว่ากลุ่มอาชีพนักเรียน/นักศึกษา

ด้านรายได้ พบว่า นักท่องเที่ยวที่มีรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจในการควบคุมความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในจังหวัดระยองแตกต่างกัน ซึ่งนักท่องเที่ยวที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท มีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มที่มีรายได้สูงกว่า ทั้งนี้อาจเป็นเพราะนักท่องเที่ยวที่มี

รายได้ไม่สูงมากนักจะมีข้อจำกัดในการแสวงหาสิ่งบริการ รายได้เป็นปัจจัยที่จะช่วยส่งเสริมการรับรู้ของบุคคล เพราะนักท่องเที่ยวที่มีรายได้น้อย มีโอกาสท่องเที่ยวบ่อยไม่ได้มาเที่ยวบ่อยครั้ง อาจจัดอยู่ในกลุ่มนักเรียน/นักศึกษา ที่ยังไม่มีรายได้เป็นของตัวเอง เมื่อมีโอกาสได้เดินทางเข้ามาท่องเที่ยว ก็ต้องการที่จะสัมผัสและหาความสนุกสนานกับการมาท่องเที่ยวให้มากที่สุด สอดคล้องกับงานวิจัยของประภัสสร รัตนเจริญ และ ศิริพร หลินประเสริฐ (ประภัสสร รัตนเจริญ และ ศิริพร หลินประเสริฐ, 2552) ได้ทำการวิจัยเรื่องแนวการพัฒนาความปลอดภัยในการท่องเที่ยวชายทะเล หาดแม่รำพึง อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า-หมู่เกาะเสม็ด จังหวัดระยอง พบว่า นักท่องเที่ยวที่มีรายได้แตกต่างกัน ให้ความสำคัญต่อมาตรการรักษาความปลอดภัยในการท่องเที่ยวชายทะเลแตกต่างกัน โดยเฉพาะมาตรการรักษาความปลอดภัยที่เกี่ยวข้องกับอุทยานแห่งชาติ ในการมีเจ้าหน้าที่ออกประชาสัมพันธ์ให้ความรู้เกี่ยวกับการลงเล่นน้ำอย่างปลอดภัย ออกลาดตระเวนชายหาดเพื่อดูแลความปลอดภัยและอยู่ประจำจุดที่เสี่ยงต่อการเกิดอันตราย และสอดคล้องกับงานวิจัยของภาวิดา จินะวัฒน์ (ภาวิดา จินะวัฒน์, 2547) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวไทยต่อผลการจัดการสิ่งแวดล้อมบริเวณชายหาดพัทยา จังหวัดชลบุรี พบว่า นักท่องเที่ยวที่มีรายได้ต่ำมีความพึงพอใจสูงกว่านักท่องเที่ยวที่มีรายได้มาก ในเรื่องการจัดการสิ่งแวดล้อมบริเวณชายหาดพัทยา ได้แก่ ความสวยงาม การจัดระเบียบร้านค้า ความสะอาด การจราจร และความปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สิน

๓. ด้านระดับการศึกษา พบว่า นักท่องเที่ยวที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการควบคุมความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในจังหวัดตรังไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่านักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวมีจุดมุ่งหมายที่คล้ายคลึงกัน เช่น ท่องเที่ยวทะเล ชมความงดงามของธรรมชาติ มีกิจกรรมนันทนาการร่วมกัน และความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวได้รับจากการท่องเที่ยวอยู่ในระดับปานกลาง จึงส่งผลต่อความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกัน

3. ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการควบคุมดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินโดยรวมมีความสัมพันธ์กับความภักดีของนักท่องเที่ยว

จากผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการควบคุมดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินโดยรวม คือ ด้านอาชญากรรม ด้านอุบัติเหตุ ด้านสาธารณสุข ด้านภัยธรรมชาติ ด้านการไม่ทราบทิศทาง ด้านพืชและสัตว์ในแหล่งท่องเที่ยว และด้านการเอาเปรียบ โกงราคาและบริการ มีความสัมพันธ์กับความภักดีของนักท่องเที่ยวอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าเรื่องความปลอดภัยเป็นปัจจัยหนึ่งที่ต้องคำนึง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีของ มาสโลว์ที่ว่า ความต้องการความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินถือเป็นความต้องการพื้นฐานที่คนต้องการและเมื่อนักท่องเที่ยวเกิดความรู้สึกพึงพอใจหรือได้รับประสบการณ์ที่ดีจากการมาเที่ยวครั้งนี้

ในระดับหนึ่งก็ยอมทำให้เกิดความนึกคิดที่จะบอกต่อคนอื่นเพื่อให้คนที่รู้จักได้มาพบเจอกับสิ่งที่ตนได้สัมผัสมา สอดคล้องกับงานวิจัยของยูงทอง รวมสุข (ยูงทอง รวมสุข, 2549) ได้ศึกษาเรื่อง ข้อมูลพื้นฐานของนักท่องเที่ยว พฤติกรรมการเดินทางและความพึงพอใจในคุณภาพการบริการทางการท่องเที่ยวในการพยากรณ์ความตั้งใจกลับมาเที่ยวจังหวัดภูเก็ตซ้ำของนักท่องเที่ยวชาวไทย พบว่า ส่วนหนึ่งของความพึงพอใจในคุณภาพของการบริการทางการท่องเที่ยวที่มีระบบรักษาความปลอดภัย ความสะอาดในแหล่งท่องเที่ยว การต้อนรับของคนในพื้นที่ที่ไม่หลอกลวงเอาเปรียบนักท่องเที่ยว และการคมนาคมขนส่งที่มีเส้นทางอำนวยความสะดวกในการเข้าถึงสถานที่โดยมีป้ายบอกทางที่ชัดเจนและมีความปลอดภัยในการเดินทางไปยังสถานที่ท่องเที่ยวแต่ละแห่ง มีความสัมพันธ์ทางบวกและสามารถพยากรณ์ความตั้งใจมากในการกลับมาเที่ยวซ้ำ แสดงให้เห็นว่าความพึงพอใจในคุณภาพทางการท่องเที่ยวนั้นมีความสำคัญต่อการตัดสินใจที่จะกลับมาเที่ยวซ้ำในอนาคต เพราะการมาเที่ยวครั้งนี้จะเป็นประสบการณ์ที่จะนำไปพิจารณาในการเที่ยวครั้งต่อไป และสอดคล้องกับบทความของพัทธิดา หมื่นสาย (พัทธิดา หมื่นสาย, 2548) ได้กล่าวถึงแนวคิดการสร้างความสัมพันธ์ในแหล่งท่องเที่ยวของ James G Bames ไว้ว่าความสัมพันธ์ที่แท้จริงระหว่างแหล่งท่องเที่ยวและนักท่องเที่ยวเป็นการสร้างความสัมพันธ์ระยะยาวกับนักท่องเที่ยวเพื่อดึงดูดให้นักท่องเที่ยวกลับมาเที่ยวซ้ำ กล่าวคือ การสร้างความรู้สึกที่ดีให้กับนักท่องเที่ยวจนทำให้นักท่องเที่ยวเกิดความประทับใจและนำไปเล่าต่อหรือบอกต่อเพื่อนฝูง ญาติมิตรของเขาให้กลับมาที่แหล่งท่องเที่ยวนั้นได้ ต้องสร้างจากประสบการณ์ที่ดีและเป็นประสบการณ์ที่เกินความคาดหวังของนักท่องเที่ยว เพราะการสร้างความพึงพอใจเป็นสิ่งสำคัญที่ควรจะต้องมีการศึกษาตลอดเวลา และสอดคล้องกับงานวิจัยของปณิศา มีจินดา และคณะ (ปณิศา มีจินดา และคณะ, 2551) ได้ศึกษาถึงความจงรักภักดีของนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติต่อแหล่งท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่และจังหวัดภูเก็ต พบว่า หนึ่งในปัจจัยที่มีผลต่อความภักดีของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่ คือ ความพึงพอใจต่อแหล่งท่องเที่ยว มีความสัมพันธ์ทางบวกและสามารถพยากรณ์ความตั้งใจมากในการกลับมาเที่ยวจังหวัดภูเก็ตซ้ำ แสดงให้เห็นว่าความพึงพอใจการท่องเที่ยวนั้นมีความสำคัญต่อการตัดสินใจที่จะกลับมาเที่ยวซ้ำในอนาคต เพราะการมาเที่ยวครั้งนี้จะเป็นประสบการณ์ที่จะนำไปพิจารณาในการเที่ยวครั้งต่อไป โดยมีการแนะนำกลุ่มเพื่อนหรือคนรู้จักให้ไปเที่ยวเช่นเดียวกัน

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการควบคุมดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในจังหวัดตรัง ผู้วิจัยเห็นควรเสนอแนะแก่ผู้ที่เกี่ยวข้องโดยรวม เพื่อให้นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น ดังนี้

1. ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเข้ามาดูแลรักษาความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวเพิ่มขึ้นภายในบริเวณแหล่งท่องเที่ยวในช่วงฤดูกาลท่องเที่ยว เป็นผู้ให้ข้อมูลที่ถูกต้องเกี่ยวกับการดูแล ระวังระวังและปฏิบัติตนในการท่องเที่ยว และกำหนดบทบาท หน้าที่ให้กับเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยอย่างชัดเจน รวมถึงการแสดงตัวโดยมีบัตรประจำตัวที่ให้นักท่องเที่ยวเห็นอย่างชัดเจน

2. ควรมีการพัฒนาเรื่องของความสะอาดภายในบริเวณแหล่งท่องเที่ยวและห้องน้ำที่ให้บริการแก่นักท่องเที่ยว เนื่องจากมีนักท่องเที่ยวหลายท่านให้ข้อเสนอแนะไว้ ซึ่งความสะอาดมีส่วนช่วยให้แหล่งท่องเที่ยวในบริเวณนั้นมีความปลอดภัยมากขึ้น

3. ควรพัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยว จัดการฝึกอบรมบุคลากรที่เกี่ยวข้องในอาชีพ โดยร่วมมือทั้งภาครัฐบาล สถาบันการศึกษา ดำเนินการฝึกอบรมให้มีมาตรฐานในการบริการ

4. ควรแสดงจุดแจ้งสัญญาณเตือนภัยในบริเวณที่เคยเกิดเหตุทางธรรมชาติและจุดบริการเครื่องมือสื่อสารในการแจ้งเตือนภัยให้ชัดเจนและมองเห็นได้ง่าย เพราะนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวหลายท่านสอบถามว่าจุดแจ้งสัญญาณเตือนภัยอยู่บริเวณใด

5. นักท่องเที่ยวถือว่าความปลอดภัยในแหล่งท่องเที่ยวเป็นส่วนสำคัญและเป็นเหตุผลที่ตัดสินใจมาท่องเที่ยว ดังนั้น หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องจึงต้องพัฒนาทั้งสถานที่ท่องเที่ยวและจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในชีวิตและทรัพย์สินควบคู่กันไปเพื่อเป็นแรงดึงดูดให้นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในการท่องเที่ยวมากขึ้น

ข้อเสนอแนะต่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรเพิ่มกลุ่มตัวอย่าง โดยจะทำการสัมภาษณ์เชิงลึกจากผู้ที่เกี่ยวข้องในด้านการท่องเที่ยวทั้งหน่วยงานของรัฐและเอกชน หรือสถานประกอบการที่ทำธุรกิจเกี่ยวกับการท่องเที่ยว เช่น โรงแรม บริษัททัวร์ ร้านอาหาร เพิ่มเติมนอกเหนือจากความคิดเห็นของนักท่องเที่ยว ว่ามีมาตรการการควบคุมดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในจังหวัดตรังอย่างไร เพื่อให้ทุกฝ่ายได้มีส่วนร่วมในการนำเสนอแนวทางในการควบคุมความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในจังหวัดตรัง

2. ควรมีการเพิ่มตัวแปร คือ ศึกษาถึงความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติในการควบคุมดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในจังหวัดตรังด้วย

3. ควรมีการขยายพื้นที่ ทั้งนี้จังหวัดตรังอาจไม่เห็นภาพที่ชัดเจน เพราะยังเป็นเมืองท่องเที่ยวที่เล็ก ควรขยายพื้นที่ในการสำรวจ ไปยังจังหวัดใกล้เคียงที่มีแหล่งท่องเที่ยวหรือสภาพทางกายภาพคล้ายกับจังหวัดตรัง เช่น จังหวัดกระบี่ และเปรียบเทียบระหว่างสองจังหวัดว่านักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในการควบคุมดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินแตกต่างกันอย่างไร





บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กรรกฎ คุ้มควายทอง, ชุตินันท์ ภัทรวรรณัญญ์ และ สุทธิ สุขเกษม. (2550). **ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยว หาดบ้านกรูดจังหวัดประจวบคีรีขันธ์**. การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง ศศ.ม., มหาวิทยาลัยนเรศวร, พิษณุโลก.
- กองการบินทหารเรือ. (2552). **การควบคุมและกำกับดูแล**. สืบค้นเมื่อ 20 มกราคม 2553, จาก <http://www.navy.mi.th/flynavy/document/controlsupervision/>
- กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว. (2552). **แผนปฏิบัติการประจำปี**. สืบค้นเมื่อ 15 กรกฎาคม 2553, จาก <http://www.thailandtouristpolice.com/index.php>
- กุลวรา สุวรรณพิมล. (2552). **หลักการมัดคุเทศก์** (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: แสงดาว.
- คมสัน สุริยะ. (2551). **กรอบแนวคิดในการวิเคราะห์เรื่องโลจิสติกส์สำหรับการท่องเที่ยว**. สืบค้นเมื่อ 14 พฤษภาคม 2553, จาก http://www.tourismlogistics.com/index.php?option=com_content&view=article&id=71
- คณิต ดวงหัตถ์. (2537). **สุขภาพจิตกับการพึงพอใจในงานของข้าราชการตำรวจชั้นประทวนในเขตเมืองและเขตชนบทของจังหวัดขอนแก่น**. วิทยานิพนธ์ กศ.บ., มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ขอนแก่น.
- ครรชิต มาระโกษาณี. (2553). **องค์ประกอบของนักท่องเที่ยว**. มหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์ สืบค้นเมื่อ 12 พฤษภาคม 2553, จาก <http://www.rru.ac.th>
- จิตตินันท์ เดชะคุปต์. (2543). **จิตวิทยาการบริการอุตสาหกรรมท่องเที่ยว**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จันทกร รื่นรมย์. (2547). **รูปแบบการรักษาความปลอดภัยแบบมีส่วนร่วมในการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ เทือกเขาพระ-เขาสูง จ.นครสวรรค์**. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม., มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์, นครสวรรค์.
- จันทนา จันทโรชิต. (2551). **ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการดำเนินการให้บริการท่องเที่ยวในจังหวัดสงขลา**. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม., มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา, สงขลา.
- ฉลองศรี พิมลสมพงศ์. (2535). **อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว**. คู่มืออบรมมัคคุเทศก์. กรุงเทพฯ: ศรีเอท มายด์.

- ฉันทิช วรรณถนอม. (2552). **อุตสาหกรรมท่องเที่ยว**. กรุงเทพฯ: เฟื่องฟ้าพริ้นติ้ง.
- ชลธิชา เฟ่งพินิจ. (2550). **ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาล่องแพจังหวัดกาญจนบุรี**. การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง บธ.ม., มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพมหานคร.
- ชาญวิทย์ เกษตรศิริ. (2540). **วิถีไทยการท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม**. กรุงเทพฯ: อัมรินทร์พริ้นติ้ง แอนด์ พับลิชชิ่ง.
- ชัยเดช ชาวอ่อน. (2551). **ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์และพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านทรัพยากรการท่องเที่ยว**. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม., มหาวิทยาลัยนเรศวร, พิษณุโลก.
- ณัฐกานต์ รัตนพันธุ์. (2551). **แผนยุทธศาสตร์เพื่อพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนในจังหวัดตรัง**. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม., มหาวิทยาลัยนเรศวร, พิษณุโลก.
- ตรังพร้อม รปภ. **เข้มแหล่งท่องเที่ยว-การ์นต์สุดคุ้มภัยทะเล 14 นาทีถึงที่เกิดเหตุ**. (30 ธันวาคม 2552). **ASTVผู้จัดการออนไลน์**. สืบค้นเมื่อ 12 มิถุนายน 2553. จาก <http://www.local.in.th/index.php?topic=8207.0>
- ทองสง่า ผ่องแผ้ว. (2549). **การหาคุณภาพเครื่องมือด้วย SPSS**. สืบค้นเมื่อ 8 กันยายน 2553, จาก <http://www.gotoknow.org/blog/eduresearch/69279>
- ทวีป ศิริวิศมี. (2547). **การนโยบายและแผนการท่องเที่ยว**. สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย. สืบค้นเมื่อ 5 กรกฎาคม 2553, จาก http://www.trf.or.th/tips/x.asp?Art_ID=49
- ธีรพันธ์ โล่ทองคำ. (2547). **12 เคล็ดลับกับความภาคภูมิใจ**. มติชนรายวัน. สืบค้นเมื่อ 8 สิงหาคม 2553, จาก <http://www.nidambe11.net/ekonomiz/2005q3/article2005july12p1.htm>
- ธีรวัฒน์ บุตตะโยธี. (2551). **ความพึงพอใจและพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อเมืองโบราณ จ.สมุทรปราการ**. การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง บธ.ม., มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพมหานคร.
- นิตา ชัชกุล. (2550). **อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา. (2548). **อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว**. กรุงเทพฯ: เพรส แอนด์ ดีไซน์.
- ปณิศา มีจินดา, ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และ ณิชภัช กุลสิทธิ์. (2551). **โครงการความจงรักภักดีของนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติต่อแหล่งท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่และจังหวัดภูเก็ต**. กรุงเทพฯ: สำนักงานกองทุนสนับสนุนงานวิจัย.

- ประภัศสร รัตนเจริญ และ ศิริพร หลินประเสริฐ (2552). **แนวทางการพัฒนาความปลอดภัยในการท่องเที่ยวชายทะเล ณ หาดแม่รำพึง อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า-หมู่เกาะเสม็ด จังหวัดระยอง**. การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง ศศ.ม., มหาวิทยาลัยนเรศวร, พิษณุโลก
- ประเสริฐ วิทยารัฐ. (2530). **รายงานสัมมนาทางวิชาการเรื่องบทบาทของภูมิศาสตร์กับการพัฒนาการท่องเที่ยว**. กาญจนบุรี: สมาคมภูมิศาสตร์แห่งประเทศไทยร่วมกับวิทยาลัยครู.
- ปราโมทย์ เลิศจิตกรากุล. (2550). **ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการท่องเที่ยวพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติสมเด็จพระนารายณ์จังหวัดลพบุรี**. วิทยานิพนธ์ วท.ม., มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพฯ.
- ผุดผ่อง ตริบุบผา. (2547). **ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้คุณภาพของการบริการและความภักดีต่อการบริการ**. วิทยานิพนธ์ นศ.ม., จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพฯ.
- ไพศาล ชุ่มวงศ์. (2550). **ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการท่องเที่ยววนอุทยานภูชี้ฟ้าอำเภอเทิง จังหวัดเชียงราย**. การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง บศ.ม., มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย, เชียงราย.
- ภาวิดา จินะวัฒน์. (2548). **ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการสิ่งแวดล้อมบริเวณชายหาดพัทยา จังหวัดชลบุรี**. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม., มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม, นครปฐม.
- มณฑิรา ทองน้อม และ วิชาวรรณ คู่พิทักษ์. (2552). **ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการจัดการแหล่งจำหน่ายสินค้าสำหรับนักท่องเที่ยว: กรณีศึกษาแหล่งจำหน่ายสินค้านานาชาติ**. การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง ศศ.ม., มหาวิทยาลัยนเรศวร, พิษณุโลก.
- ยุงทอง รวมสุข. (2549). **ข้อมูลพื้นฐานของนักท่องเที่ยว พฤติกรรมการเดินทาง และความพึงพอใจในคุณภาพการบริการทางการท่องเที่ยว ในการพยากรณ์ความตั้งใจกลับมาเที่ยวในจังหวัดภูเก็ตซ้ำของนักท่องเที่ยวชาวไทย**. การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง วท.ม., มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.
- สมชาย ปรีกมาส. (2549). **การประเมินโครงการศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยวและรักษาความปลอดภัยจังหวัดภูเก็ต**. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม., มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต, ภูเก็ต.
- สุดารัตน์ ชื่นสุวรรณ. (2549). **ความพึงพอใจของผู้รับบริการจากการใช้บริการทรัพยากรของนักเรียนโรงเรียนอัสสัมชัญอุบลราชธานี ปีการศึกษา 2549**. งานวิจัย ศศ.บ., มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี, อุบลราชธานี.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2545). **องค์การและการจัดการ**. กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.

สุนทรี่ สังข์อุยทธ์. (2553). **ประวัติเมืองตรัง**. สืบค้นเมื่อ 10 พฤษภาคม 2553, จาก

[http:// www.trang.go.th/tr/main_histrang.php](http://www.trang.go.th/tr/main_histrang.php)

สุวรรณฤทธิ วงศ์ชะอุ่ม. **พฤติกรรมนักท่องเที่ยว**. สืบค้นเมื่อ 22 พฤษภาคม 2553, จาก

<http://www.suwannarit.blogspot.com/2007/11/blog-post.html>

สำนักงานจังหวัดตรัง. (2553). **แผนพัฒนาจังหวัดตรัง พ.ศ.2553 - 2556**. สืบค้นเมื่อ 15

พฤษภาคม 2553, จาก <http://www.trang.go.th/tr/yuttasat1.html>

สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬา จังหวัดตรัง. (2552). **ข้อมูลนักท่องเที่ยว**. สืบค้นเมื่อ 25

กรกฎาคม 2553 จาก <http://www.trang.go.th/tr/yuttasat1.html>

สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว. (2552). **วาระกอบกู้เศรษฐกิจแห่งชาติ**. สืบค้นเมื่อ 15

พฤษภาคม 2553, จาก http://www.mots.go.th/ewt_news.php





ภาคผนวก

ภาคผนวก ก แบบสอบถาม



มหาวิทยาลัยนเรศวร
ศูนย์วิทยบริการกรุงเทพมหานคร
หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
รายวิชา 803598 การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง

แบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจในการควบคุมดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน
และความภักดีของนักท่องเที่ยวในจังหวัดตรัง

เรียน ท่านผู้กรอกแบบสอบถาม

ด้วยข้าพเจ้า นางสาวทัศนาวลัย ตันติเอกรัตน์ กำลังศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการโรงแรมและท่องเที่ยว ณ มหาวิทยาลัยนเรศวร ศูนย์วิทยบริการกรุงเทพมหานคร และกำลังดำเนินงานวิจัยเรื่องความพึงพอใจในการควบคุมดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินและความภักดีของนักท่องเที่ยวในจังหวัดตรัง ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษารายวิชา 803598 การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง

จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านได้โปรดกรอกแบบสอบถามเพื่อประโยชน์ของงานวิจัยนี้ด้วย

ขอขอบพระคุณ

ทัศนาวลัย ตันติเอกรัตน์

ผู้วิจัย

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง ความพึงพอใจในการควบคุมดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน
และความภักดีของนักท่องเที่ยวในจังหวัดตรัง

ตอนที่ 1 สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ที่ตรงกับข้อมูลและความพึงพอใจของท่านมากที่สุด

1.1 เพศ

- 1) ชาย 2) หญิง

1.2 อายุ

- 1) ต่ำกว่า 25 ปี 2) 25 ปี - 34 ปี 3) 35 ปี - 44 ปี
 4) 45 ปี - 54 ปี 5) 55 ปี ขึ้นไป

1.3 ระดับการศึกษา

- 1) ต่ำกว่าปริญญาตรี 2) ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า 3) สูงกว่าปริญญาตรี

1.4 อาชีพ

- 1) นักเรียน / นักศึกษา 2) รับราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ
 3) พนักงานบริษัทเอกชน 4) ธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย
 5) เกษียณ 6) อื่นๆ ระบุ

1.5 รายได้

- 1) ต่ำกว่า 10,000 บาท 2) 10,001 - 15,000 บาท
 3) 15,001 - 20,000 บาท 4) 20,001 บาท ขึ้นไป

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการควบคุมดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความพึงพอใจเพียงช่องเดียวตามความคิดเห็นของท่าน

การควบคุมความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	ไม่พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจมาก
ด้านอาชญากรรม					
1. เจ้าหน้าที่ตำรวจสำรวจดูแลความเรียบร้อย					
2. มีหน่วยรับแจ้งเหตุในพื้นที่แหล่งท่องเที่ยว					
3. มีอาสาสมัครรักษาความปลอดภัยในบริเวณแหล่งท่องเที่ยว					
4. มีป้ายและแผ่นพับเตือนนักท่องเที่ยวในบริเวณที่มีความเสี่ยงการเกิดอันตราย					
5. จุดบริการเครื่องมือสื่อสารแจ้งเหตุด่วน - เหตุร้าย ในแหล่งท่องเที่ยว					
ด้านอุบัติเหตุ					
1. ความชัดเจนของป้ายบอกจราจรบนถนน					
2. มีเจ้าหน้าที่ประจำจุดบริเวณที่เสี่ยงเกิดอุบัติเหตุและคอยเตือนภัยแก่นักท่องเที่ยว					
3. สิ่งป้องกันอันตรายที่ถาวร เช่น ราวบันไดสะพาน สัญญาณไฟจราจร					
4. จัดตั้งหน่วยปฐมพยาบาลเบื้องต้น					
ด้านสาธารณสุข					
1. มีการควบคุมคุณภาพและความสะอาดของอาหารและเครื่องดื่ม					
2. ร้านอาหารมีการรับรองจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น Clean Food Good Taste					

การควบคุมความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	ไม่พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจมาก
3. มีจุดให้บริการอุปกรณ์ทำความสะอาดและป้องกันการติดเชื้อจากโรคระบาด					
4. ความสะอาดของห้องน้ำในแหล่งท่องเที่ยว					
5. ควบคุมดูแลถึงขยะให้มีปริมาณเพียงพอ					
ด้านภัยธรรมชาติ					
1. มีหน่วยกู้ภัยหรืออาสาสมัครในบริเวณที่มีโอกาสเสี่ยงต่อภัยธรรมชาติ					
2. จุดบริการเครื่องมือสื่อสารแจ้งเตือนภัยธรรมชาติ เช่น สัญญาณเตือนคลื่นสึนามิ และอุปกรณ์กู้ภัย					
3. มีหน่วยบรรเทาสาธารณภัยลาดตระเวนตามจุดเสี่ยงต่อภัยธรรมชาติ					
4. จุดแจ้งสัญญาณเตือนภัยบริเวณแหล่งท่องเที่ยวที่เคยเกิดเหตุทางธรรมชาติ					
5. ป้าย สัญลักษณ์ และข้อมูลแจ้งเตือนจุดบริเวณที่มีความเสี่ยงต่อนักท่องเที่ยว					
ด้านการไม่ทราบทิศทาง					
1. แนะนำและให้ข้อมูลนักท่องเที่ยวก่อนเข้าชมภายในแหล่งท่องเที่ยว					
2. ป้ายบอกสัญลักษณ์ สัญญาณและทิศทางในแหล่งท่องเที่ยว					
3. จุดประชาสัมพันธ์แผนที่แสดงที่ตั้งและการให้บริการด้านข้อมูลในแหล่งท่องเที่ยว					
4. มีสิ่งขวางกั้นป้องกันแนวเส้นทางเดินชมภายในแหล่งท่องเที่ยว					

การควบคุมความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	ไม่พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจมาก
ด้านพืชและสัตว์ในแหล่งท่องเที่ยว					
1. การติดป้ายชื่อให้ความรู้เกี่ยวกับพืชและสัตว์ที่มีพิษ					
2. มีป้ายบอกเตือนภัยอย่างชัดเจน					
3. แจ้งการปฏิบัติตนที่หลีกเลี่ยงต่ออันตราย					
4. มีเจ้าหน้าที่อาสาสมัครดูแลจุดอันตราย					
ด้านการเอาเปรียบใ้แก่ราคาและบริการ					
1. ป้ายบอกราคาของสินค้าและบริการในธุรกิจท่องเที่ยว					
2. การให้บริการของมัคคุเทศก์ตามรายการท่องเที่ยว					
3. ใ้รับรองเรื่องคุณภาพของสินค้าและราคาที่แสดงให้เห็นอย่างชัดเจน					

ตอนที่ 3 ความภักดีของนักท่องเที่ยว

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องระดับความคิดเห็นเพียงช่องเดียวตามความคิดเห็นของท่าน

ความภักดีของนักท่องเที่ยว	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
การกลับมาท่องเที่ยวซ้ำ					
1. ฉันจะดีใจมากหากมีโอกาสมาเที่ยวในจังหวัดตรังอีกครั้ง					
2. ฉันชื่นชอบในวิถีชีวิตและวัฒนธรรมของคนในท้องถิ่น					

ความภักดีของนักท่องเที่ยว	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
3. ฉันตั้งใจจะกลับมาเที่ยวในจังหวัดตรังอีกในอนาคต					
การบอกต่อคนอื่น					
1. ฉันจะเล่าประสบการณ์ที่ดีจากการท่องเที่ยวให้เพื่อนหรือคนรู้จักทราบ					
2. ฉันจะเล่าเรื่องวิถีชีวิตและวัฒนธรรมของคนในท้องถิ่นให้เพื่อนหรือคนรู้จักทราบ					
3. ฉันจะแนะนำแหล่งท่องเที่ยวให้เพื่อนหรือคนรู้จักทราบ					
4. ฉันตั้งใจจะแนะนำเพื่อนหรือคนรู้จักให้มาเที่ยวจังหวัดตรัง					

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการควบคุมดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

1. ท่านคิดว่าการมาท่องเที่ยวครั้งนี้มีระบบควบคุมดูแลความปลอดภัยมากน้อยอย่างไร

.....

.....

.....

2. ท่านมีความประทับใจในการมาท่องเที่ยวครั้งนี้ อย่างไร

.....

.....

.....

ขอขอบคุณผู้ให้ข้อมูล

ภาคผนวก ค สถานที่ท่องเที่ยวในจังหวัดตรัง

อนุสาวรีย์พระยารัษฎานุประดิษฐ์ มหิศรภักดี (คอซิมบี๊ ณ ระนอง) อยู่ในบริเวณสวนสาธารณะเขตเทศบาลนครตรัง มีบริเวณกว้างขวางเต็มไปด้วยพันธุ์ไม้ดอกและไม้ใบต่าง ๆ นับเป็นสวนสาธารณะที่สวยงามซึ่งทางราชการได้ร่วมมือกับประชาชนชาวจังหวัดตรัง สร้างขึ้นเพื่อเป็นอนุสรณ์สำหรับพระยารัษฎานุประดิษฐ์ฯ ผู้พัฒนาเมืองตรังให้เจริญรุ่งเรือง

สระกระพังสุรินทร์ เป็นหนองน้ำธรรมชาติกว้างใหญ่ เนื้อที่ประมาณ 50 ไร่ มีน้ำขังอยู่ตลอดปี เฉพาะฤดูน้ำหลากแลดูสวยงามมาก มีถนนรอบบริเวณสระจัดทำเป็นสวนสาธารณะสวนสัตว์ เหมาะสำหรับประชาชนไปพักผ่อนหย่อนใจ เทศบาลนครตรังได้บูรณะเสริมสร้างให้สวยงามอยู่เสมอ

ทะเลสองห้อง เป็นแอ่งน้ำธรรมชาติที่กว้างใหญ่คล้ายทะเลสาบ มีเนินเขาล้อมรอบ ตอนกลางมีเขายื่นออกมาเกือบติดต่อกัน แบ่งแอ่งน้ำออกเป็น 2 ตอน จึงเรียกว่า "ทะเลสองห้อง"

ถ้ำเขาช้างหาย เป็นถ้ำธรรมชาติ ภายในเต็มไปด้วยหินงอกหินย้อยรูปแบบต่างๆที่สวยงามมาก สลับซับซ้อนด้วยชอกหลืบกว้างแคบมากมาย สวยงามและยังคงความเป็น ถ้ำที่ลักษณะเป็นธรรมชาติทุกประการ

น้ำตกโตนเต๊ะ เป็นน้ำตกที่สวยงาม มีน้ำไหลผ่านตามชอกหินตลอดสาย อากาศเย็น บริเวณประกอบด้วยไม้เบญจพรรณนานาชนิด ถนนลาดยางตลอดถึงน้ำตก

น้ำตกสายรุ้ง เป็นน้ำตกจากหน้าผาสูง เมื่อละอองน้ำกระทบกับแสงแดดเกิดเป็นสายรุ้งสวยงามมาก สภาพยังคงความเป็นธรรมชาติทุกประการ การคมนาคมไปสู่น้ำตกสะดวก

น้ำตกกะช่อง อยู่ในบริเวณวนอุทยานเขาช่องริมถนนตรัง - พัทลุง อยู่ห่างจากอำเภอเมือง 21 กิโลเมตร เป็นน้ำตกจากภูเขาไหลลงจากหน้าผา ผ่านชอกหินสวยงามมาก ภายในมีส่วนสัตว์ มีสัตว์นานาชนิดให้ประชาชนเที่ยวชม

น้ำตกร้อยชั้นพันวัง เป็นน้ำตกที่มีความงดงามมาก ขณะนี้อยู่ในระหว่างกำลังพัฒนาเส้นทางคมนาคม และบริเวณน้ำตกเพื่อความสะดวกสบายของผู้ไปท่องเที่ยว ซึ่งเวลานี้มีประชาชนไปพักผ่อนที่น้ำตกเป็นจำนวนมาก

ถ้ำเล ตั้งอยู่ตำบลเขากอบ อำเภอห้วยยอด ห่างจากที่ว่าการอำเภอไปทางทิศตะวันตกประมาณ 6 กิโลเมตร ห่างจากถนนเพชรเกษมประมาณ 700 กิโลเมตร ภายในมีถ้ำมากมาย คดเคี้ยวและวาวน ยาวประมาณ 4 กิโลเมตร พื้นที่ของถ้ำรวมทั้งหมดประมาณ 200 ไร่ พื้นที่ภายในถ้ำประมาณครึ่งหนึ่ง มีน้ำขังเกือบตลอดปีสามารถล่องเรือชมภายในถ้ำได้

ถ้ำอิโส เป็นถ้ำที่สวยงามตามธรรมชาติ และมีพระพุทธรูปบรรทมที่ผู้คนนับถือกันมาก มีบันไดสูงชันถึงยอดเขาได้ อยู่ห่างจากที่ว่าการอำเภอห้วยยอดไปทางอำเภอเมืองตรังประมาณ 15 กิโลเมตร

หาดปากเมง เป็นหาดทรายรูปพระจันทร์ครึ่งเสี้ยวยาวประมาณ 5 กิโลเมตร มีป่าสนตามธรรมชาติขึ้นอยู่สวยงาม กลางทะเลมีเกาะน้อยใหญ่ภูเขาสลับซับซ้อนกันมองดูลักษณะคล้ายคนนอนหงายอยู่ในทะเล มีท่าเรือและบริการนักท่องเที่ยว

หาดเจ้าไหม ตั้งอยู่ตำบลเกาะลิบง อำเภอกันตัง เป็นหาดทรายมีความยาวประมาณ 5 กิโลเมตร จากตำบลเกาะลิบง อำเภอกันตัง ต่อกับหาดปากเมง อำเภอสิเกา อยู่ห่างจากหาดปากเมงประมาณ 21 กิโลเมตร เป็นหาดทรายรูปโค้งขนานไปกับดงสน สุดชายหาดเป็นเขาสูงและมีโพรงถ้ำซึ่งสามารถลอดออกไปสู่หน้าผาริมทะเลที่มีโพรงถ้ำและโขดหินตะปุ่มตะป่ำเหมือนป้อมปราการโอบล้อมลานทรายไว้เป็นธรรมชาติสวยงามเหมาะสมเป็นที่พักผ่อนอย่างยิ่ง

หาดหยงหลิง เป็นหาดทรายรูปโค้งขนานไปกับดงสน สุดชายหาดเป็นเขาสูงที่เต็มไปด้วยด้วยรู้งูเงี้ยวและโพรงถ้ำมีทางแยกเข้าหาดหยงหลิงประมาณ 2 กิโลเมตร

เกาะสุกร เป็นตำบลหนึ่งของอำเภอปะเหลียน เป็นเกาะนี้เป็นรูปรียาวจากทิศตะวันออกไปยังทิศตะวันตก พื้นที่ทางทิศตะวันออกเป็นที่ราบ ตอนกลางเกาะเป็นภูเขาค่อนข้างสูงบนเกาะมีราษฎรอยู่กันหนาแน่น ริมทะเลมีหาดทราย กลางทะเลมีเกาะเล็กเกาะใหญ่เป็นทิวทัศน์สวยงามมาก เหมาะสำหรับเป็นที่ตากอากาศเป็นอย่างยิ่ง

เกาะลิบง รอบ ๆ เกาะเต็มไปด้วยหญ้าทะเล ซึ่งเป็นอาหารของพะยูนสัตว์เลี้ยงลูกด้วยนมฝูงสุดท้ายของประเทศไทย บนเกาะมีฝูงกวางซึ่งได้รับการอนุรักษ์จากเจ้าหน้าที่เขตห้ามล่าสัตว์ป่าหมู่เกาะลิบง มีหมู่บ้านและสถานที่นักท่องเที่ยวพักผ่อนอันสวยงามมาก

เกาะกระดาน เป็นที่ตั้งของหน่วยที่ทำการสาขาของอุทยาน เป็นเกาะที่เต็มไปด้วยทรัพยากรธรรมชาติ โดยเฉพาะปะการังที่สวยงาม เป็นชายหาดที่มีทรายขาวสะอาด น้ำทะเลใสสวย ทุกอย่างยังคงความเป็นธรรมชาติ มีแนวปะการังน้ำตื้นให้ลอยตัว ดูหมู่ปลาและปะการังแข็งชนิดต่างๆ ได้ ส่วนอ่าวทางด้านหลังเกาะมีคลื่นลูกโต ๆ สามารถใช้เป็นแหล่งเล่นกระดานโต้คลื่น

ถ้ำมรกต อยู่บนเกาะมุก เขตอำเภอกันตัง เป็นเสมือนอัญมณีเม็ดงามแห่งท้องทะเลอันดามัน สีมรกต หาดทรายขาวสะอาดล้อมรอบด้วยหน้าผาสูงชันที่มีฟ้าสีครามเป็นหลังคา ผ่นแต่งแต้มด้วยลายเขียวของใบไม้ เป็นความงามที่ได้รับการยกย่องว่าติดอันดับโลก

บ่อน้ำร้อน - ใอน้ำแร่ จากตัวอำเภอกันตังไปประมาณ 6 กิโลเมตร จะพบบ่อน้ำร้อนซึ่งกำลังได้รับการพัฒนาเป็นแหล่งท่องเที่ยว อุณหภูมิของน้ำประมาณ 70 องศาเซลเซียส

ภาคผนวก ง เคล็ดลับในการท่องเที่ยวอย่างปลอดภัย

การใช้บริการรถโดยสารสาธารณะและแท็กซี่

1. หลีกเลี่ยงการจอดรถที่ป้ายรถประจำทางหรือชานชาลาสถานีเพียงลำพัง
2. หากโดยสารรถโดยสารสองชั้น ควรเลือกนั่งชั้นล่างเพื่อที่คนขับจะเห็นคุณได้
3. พยายามอย่านั่งในเบาะรถไฟที่ไม่มีผู้โดยสารอื่นอยู่เลย
4. ควรตรวจสอบเวลาของรถโดยสารประจำทางเที่ยวสุดท้ายที่ไปสู่ที่พักของคุณ
5. อย่าเดินใกล้ทางรถไฟเพราะอาจเกิดอันตรายได้
6. ควรเลือกใช้แท็กซี่ที่ได้รับการรับรอง โดยตรวจสอบให้มั่นใจว่าด้านหลังของตัวรถมี

ป้ายทะเบียนอย่างถูกต้อง

การเช่ารถ

1. ต้องใช้เวลาเพื่อทำความเข้าใจกับระบบไฟ เบรก ที่ปัดน้ำฝน ยางอะไหล่ ก่อนออกรถ
2. ล้อคประตูไว้ตลอดเวลาแม้ว่าจะอยู่ข้างในหรือนอกรถ จอดรถไว้ในที่มีแสงสว่าง และมีคนสัญจรไปมา และตรวจภายในของรถ ก่อนขึ้นรถทุกครั้ง
3. พกกระเป๋าสตางค์หรือสมุดเช็คไว้กับตัว อย่าทิ้งไว้ในรถ
4. เก็บแผนที่และรายการท่องเที่ยวไว้ในลิ้นชักหน้ารถ เพื่อไม่ให้คนอื่นเห็นว่าเราเป็นนักท่องเที่ยว
5. ถ้าหลงทางให้เข้าไปในที่สาธารณะเพื่อดูแผนที่ อย่าจอดรถดูแผนที่ข้างถนนหรือในที่เปลี่ยว

ขณะอยู่บนท้องถนน

1. ควรเดินตรงบริเวณทางเท้าเสมอหากยังมีการจราจรบนถนน
2. ก่อนข้ามถนนควรระมัดระวังและมองซ้ายขวาให้ดี
3. พยายามใช้เส้นทางและสถานที่ที่มีไฟสว่าง
4. อย่าพกเงินไปเป็นจำนวนมากแต่ให้มั่นใจว่ามีพอสำหรับกรณีต้องใช้โทรศัพท์และการโดยสารรถประจำทางหรือแท็กซี่กลับบ้าน
5. เก็บกระเป๋าถือและข้าวของไว้ใกล้ตัวและควรสะพายให้ไขว้มาทางด้านหน้า

6. พยายามอย่ากดเงินจากเครื่องกดเงินสดในตอนกลางคืนหรือที่เปลี่ยวและควร ระวัง ผู้คนรอบ ๆ ตัวอยู่เสมอ
7. พยายามอย่านำของมีค่าออกมาให้คนเห็น เช่น โทรศัพท์มือถือ เครื่องประดับต่างๆ
8. หากรู้สึกว่ามีคนอื่นพยายามตามมาควรรีบไปยังที่ที่มีผู้คนอยู่มากๆ เพื่อขอความช่วยเหลือ

การป้องกันภัยขณะเข้าพักในโรงแรม

1. พยายามอย่าทิ้งของมีค่าไว้ในห้อง
2. เมื่ออยู่ในห้องก่อนออกจากห้องตรวจสอบให้มั่นใจว่าห้องปิดเรียบร้อย
3. เมื่อเดินทางมาถึงที่พักแล้วควรสร้างความคุ้นเคยกับทางหนีไฟ จุดรวมพลและที่เก็บเครื่องดับเพลิง
4. ให้ผู้ที่ขอเข้าห้องแสดงตัวก่อนว่าเป็นใครหากไม่แน่ใจในตัวคนนั้นให้รีบแจ้งเจ้าหน้าที่โรงแรม
5. ปิดกระเป๋าดูแลของของท่านก่อนออกจากห้องทุกครั้ง และควรล็อกกระเป๋าดูแลตลอดเวลา จัดของที้ออกจากกระเป๋าดูแลให้เรียบร้อยเป็นระเบียบเพื่อป้องกันการสังเกต
6. อย่าทิ้งเงิน เช็คเดินทาง บัตรเครดิต หรือกุญแจรถ ไว้ในห้องให้เก็บเงิน เครื่องประดับ หรือสมบัติอื่น ๆ ไว้ในตู้เซฟของโรงแรม
7. ตรวจสอบให้มั่นใจว่าเจ้าของที่พักได้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการหนีออกจากอาคารกรณีเกิดเหตุฉุกเฉินเรียบร้อยแล้ว

เมื่ออยู่บริเวณด้านนอกที่พัก

1. บันทึกเบอร์ของเช็คเดินทางและบัตรเครดิตเก็บไว้ในที่ปลอดภัย
2. พกเฉพาะเงินสดที่ต้องใช้ และควรเป็นธนบัตรใบเล็กๆ หากจำเป็นต้องพกบัตรเครดิตที่คาดว่าจะใช้ถ่ายสำเนาบัตรเครดิตไว้ก่อนเดินทาง
3. อย่าบอกคนแปลกหน้าว่าจะเดินทางไปไหน ใช้เส้นทางใด
4. เก็บนามบัตรของโรงแรมหรือกล่องไม้ขีดไว้กับตัว เพื่อจะได้ทราบที่ตั้งของโรงแรม
5. ถ้ามองจากเจ้าหน้าที่ของโรงแรมและควรถามด้วยว่าจุดไหนที่ไม่ควรไป
6. เลือกคนนำเที่ยวหรือมัคคุเทศก์อย่างรอบคอบ
7. ควรระวังให้ดีก่อนที่จะให้คนแปลกหน้าถ่ายรูปหรือถ่ายวิดีโอให้เมื่อเข้าเมือง



ประวัติผู้ศึกษาค้นคว้า

ประวัติผู้ศึกษาค้นคว้า

ชื่อ - ชื่อสกุล	ทัศนาวลัย ต้นติเอกรัตน์
วัน เดือน ปี เกิด	5 พฤศจิกายน 2520
ที่อยู่ปัจจุบัน	59/54 ถนนห้วยยอด ตำบลทับเที่ยง อำเภอเมือง จังหวัดตรัง 92000
ที่ทำงานปัจจุบัน	สถาบันการพลศึกษา วิทยาเขตตรัง ถนนตรัง-ปะเหลียน อำเภอย่านตาขาว จังหวัดตรัง 92140
ตำแหน่งหน้าที่ปัจจุบัน	อาจารย์พิเศษ คณะศิลปศาสตร์ สาขาวิชานันทนาการเชิงพาณิชย์และการท่องเที่ยว
ประสบการณ์การทำงาน	<p>พ.ศ. 2546 ตำแหน่ง Guest Service Officer โรงแรมธรรมรินทร์ ธนา อำเภอเมือง จังหวัดตรัง 92000</p> <p>พ.ศ. 2543 ตำแหน่ง Receptionist แผนก Souvenir บริษัท ภูเก็ตแฟนตาซี จำกัด (มหาชน) 99 หมู่ 3 ตำบลกมลา อำเภอกระบุรี จังหวัดภูเก็ต 83150</p>
ประวัติการศึกษา	พ.ศ. 2541 ศศ.บ. (อุตสาหกรรมท่องเที่ยว) สถาบันราชภัฏสุราษฎร์ธานี