

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวไทยต่อการบริการท่องเที่ยว  
อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า-หมู่เกาะเสม็ด  
จังหวัดระยอง : ศึกษาเฉพาะกรณี เกาะเสม็ด  
พ.ศ. 2546

วิทยานิพนธ์  
ของ  
นายปัญญา ชิมสี่อ

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา  
มิถุนายน 2547

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวไทยต่อการบริการท่องเที่ยว  
อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า-หมู่เกาะเสม็ด  
จังหวัดระยอง : ศึกษาเฉพาะกรณี เกาะเสม็ด  
พ.ศ. 2546

บทคัดย่อ  
ของ  
นายปัญญา ชิมสี่อ

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา  
มิถุนายน 2547

**SATISFACTION OF THE TOURISTS TOWARD THE SERVICE DUTY  
OF KHAO LAEM YA–MOO KOH SAMED NATIONAL PARK  
IN RAYONG PROVINCE : A CASE STUDY  
KOH SAMED, 2003**

**AN ABSTRACT**

**BY**

**PANYA SIMSUE**

**PRESENTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF THE REQUIREMENTS  
FOR THE MASTER OF ARTS DEGREE IN SOCIAL SCIENCES FOR DEVELOPMENT  
AT QUEEN RAMBHAIBARNI RAJABHAT UNIVERSITY**

**JUNE 2004**

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวไทยต่อการบริการท่องเที่ยว  
อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า-หมู่เกาะเสม็ด  
จังหวัดระยอง : ศึกษาเฉพาะกรณี เกาะเสม็ด  
พ.ศ. 2546

วิทยานิพนธ์  
ของ  
นายปัญญา ชิมสี่

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา  
มิถุนายน 2547  
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี  
ISBN 974-381-024-2

วิทยานิพนธ์  
เรื่อง

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวไทยต่อการบริการท่องเที่ยว  
อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า-หมู่เกาะเสม็ด  
จังหวัดระยอง : ศึกษาเฉพาะกรณี เกาะเสม็ด  
พ.ศ. 2546

ของ  
นายปัญญา ชิมสื่อ

ได้รับการอนุมัติจากบัณฑิตวิทยาลัยให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตร  
ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา  
ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

..... คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สายตา ประเสริฐภักดิ์)  
วันที่ .....เดือน.....พ.ศ.....

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

.....ประธาน  
(รองศาสตราจารย์ ดร.นงนุช วงษ์สุวรรณ)  
.....กรรมการ  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์พรทิพา นิโรจน์)  
..... กรรมการ  
(นายอภิรัชศักดิ์ รัชนีวงศ์)  
..... กรรมการ  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สายตา ประเสริฐภักดิ์)  
..... กรรมการ  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์อัมพวัน ประเสริฐภักดิ์)

## ประกาศคุณูปการ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จสมบูรณ์ด้วยดี โดยได้รับความอนุเคราะห์และช่วยเหลืออย่างดียิ่ง จากรองศาสตราจารย์ ดร. นงนุช วงษ์สุวรรณ ประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ พรทิพา นิโรจน์ และ อาจารย์อภิรัชศักดิ์ รัชนิวงส์ กรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ที่กรุณาให้คำปรึกษา แนะนำและตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณา จึงขอกราบขอบพระคุณ เป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สายดา ประเสริฐภักดี คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ชีรวัฒน์ สีลารัตน์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ นิภา วงษ์พิพัฒน์พงษ์ และ อาจารย์อาภากร วงศ์ชาวจันทร์ ที่ได้ให้เกียรติเป็นคณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

ขอกราบขอบพระคุณ ดร. คมพล สุวรรณภู ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สมศักดิ์ ทางทอง อาจารย์ เทียมจันทร์ ศรีถาน นางพัชรินทร์ พัฒนาวิจิตร ผู้ช่วยผู้อำนวยการงานบริการการตลาด สำนักงานการ ท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ภาคกลาง เขต 4 และนางศุภกาญจน์ ยอดคุณ ผู้ช่วยผู้อำนวยการงานส่งเสริม การตลาด สำนักงานการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ภาคกลาง เขต 4 ที่ได้ให้เกียรติเป็นผู้เชี่ยวชาญใน การตรวจสอบแบบสอบถาม

ขอขอบคุณ เจ้าหน้าที่อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า-หมู่เกาะเสม็ด ที่เอื้อเพื่อเอกสารและ ข้อมูลประกอบการวิจัย

ขอขอบคุณ นางสาวศิริจันทร์ ไพบูลย์ตระกูล เจ้าหน้าที่แผนก Engineering ที่ช่วย ดำเนินการจัดพิมพ์

ขอขอบคุณ นางวาทีณี ชิมสือ ที่เป็นกำลังใจด้วยดีเสมอมา

และสุดท้าย ขออุทิศวิทยานิพนธ์นี้เป็นกตัญญูตเวทิตาแก่ บิดา มารดา ของข้าพเจ้า

ปัญญา ชิมสือ

ปัญหา ชิมสื่อ. ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวไทยต่อการบริการท่องเที่ยว อุทยานแห่งชาติเขาแหลม  
หญ้า-หมู่เกาะเสม็ด จังหวัดระยอง ศึกษาเฉพาะกรณี เกาะเสม็ด พ.ศ. 2546. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม.  
(สังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา). จันทบุรี : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี, 2547.

คณะกรรมการควบคุม : รองศาสตราจารย์ ดร. นงนุช วงษ์สุวรรณ ประธานกรรมการ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์พรทิพา นิโรจน์ กรรมการ

นายอภิรัชศักดิ์ รัชนิวงส์ กรรมการ

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีจุดมุ่งหมายเพื่อ ศึกษาระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวไทยต่อการบริการ  
ท่องเที่ยว อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า-หมู่เกาะเสม็ด และเพื่อศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจ  
ระหว่างตัวแปรอิสระกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวไทยต่อการบริการท่องเที่ยว อุทยานแห่งชาติ  
เขาแหลมหญ้า-หมู่เกาะเสม็ด

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ นักท่องเที่ยวไทยที่เดินทางมาเที่ยวเกาะเสม็ดในเดือน  
ตุลาคมถึงเดือนธันวาคม พ.ศ. 2546 จำนวน 368 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน  
(Multistage Random Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม แบบประมาณค่า 5 ระดับ  
มีทั้งหมด 3 ตอน มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.963 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อ  
การวิจัยทางสังคมศาสตร์ เพื่อหาค่าร้อยละ (%) ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.), t-test,  
F-test และทดสอบหาความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยรายคู่โดยเทคนิคเชฟเฟ้ (Scheffe')

### ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวไทยต่อการบริการท่องเที่ยว อุทยานแห่งชาติเขาแหลม  
หญ้า-หมู่เกาะเสม็ด จังหวัดระยอง ศึกษาเฉพาะกรณี เกาะเสม็ด พ.ศ. 2546 ในภาพรวมอยู่ในระดับปาน  
กลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านกฎระเบียบและการปฏิบัติของนักท่องเที่ยว และด้าน  
กิจกรรมและนันทนาการ อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านการรักษาความปลอดภัย ด้านการสื่อความหมาย  
ป้าย สัญลักษณ์ ข้อความและการประชาสัมพันธ์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการจัดการ  
ภูมิทัศน์และทัศนียภาพ อยู่ในระดับปานกลาง

2. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวไทยต่อการบริการท่องเที่ยว อุทยาน  
แห่งชาติเขาแหลมหญ้า-หมู่เกาะเสม็ด จังหวัดระยอง ศึกษาเฉพาะกรณี เกาะเสม็ด พ.ศ. 2546 แบ่งได้  
ดังนี้

2.1 จำแนกตามเพศของนักท่องเที่ยวไทย ด้านกิจกรรมและนันทนาการ และด้าน  
สิ่งอำนวยความสะดวก แตกต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

2.2 จำแนกตามระดับการศึกษาของนักท่องเที่ยวยุโรป ในภาพรวม ด้านการรักษาความปลอดภัย ด้านการสื่อความหมาย ป้าย สัญลักษณ์ ข้อความ และการประชาสัมพันธ์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการจัดการภูมิทัศน์และทัศนียภาพ แตกต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

2.3 จำแนกตามสถานภาพของนักท่องเที่ยวยุโรป ในภาพรวม ด้านกฎระเบียบและการปฏิบัติของนักท่องเที่ยว ด้านกิจกรรมและนันทนาการ ด้านการสื่อความหมาย ป้าย สัญลักษณ์ ข้อความ และการประชาสัมพันธ์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการจัดการภูมิทัศน์และทัศนียภาพ แตกต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 และ 0.05

2.4 จำแนกตามอายุ ระดับรายได้ ภูมิภูมิลำเนาที่มา และจุดประสงค์การเดินทางมาของนักท่องเที่ยวยุโรป ในภาพรวม ด้านกฎระเบียบและการปฏิบัติของนักท่องเที่ยว ด้านการรักษาความปลอดภัย ด้านกิจกรรมและนันทนาการ ด้านการสื่อความหมาย ป้าย สัญลักษณ์ ข้อความ และการประชาสัมพันธ์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการจัดการภูมิทัศน์และทัศนียภาพ แตกต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 และ 0.05



## บทที่ 1

### บทนำ

#### ภูมิหลัง

แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 9 (พ.ศ. 2545-2549) ได้วางเป้าหมายระยะยาวปี พ.ศ. 2555 กำหนดไว้ให้การท่องเที่ยวเป็นเอกลักษณ์ไทยในมาตรฐานสากล (World Class) ทั้งในด้านแหล่งท่องเที่ยวและการให้บริการ (สถาบันวิจัยเพื่อพัฒนาประเทศไทย. 2545 : 1-2) อีกทั้งด้วยผลกระทบทางด้านเศรษฐกิจภายในประเทศไทย และประเทศภายในภูมิภาคเดียวกันที่เกิดขึ้นตั้งแต่ปี พ.ศ. 2540 ทำให้อุตสาหกรรมต่างๆ ภายในประเทศประสบปัญหาในด้านการผลิตและส่งออก อีกทั้งประเทศไทยได้ก้าวเข้าสู่กระแสแห่งการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจของโลกส่งผลให้ระบบเศรษฐกิจและสภาพสังคมของประเทศแปรเปลี่ยนไป จากสถานการณ์ดังกล่าว รัฐบาล พันตำรวจโท ทักษิณ ชินวัตร นายกรัฐมนตรี ได้มีนโยบายสนับสนุนการท่องเที่ยวให้เป็นอุตสาหกรรมหลักเพื่อแก้ปัญหาเร่งด่วนของชาติ (ทักษิณ ชินวัตร. 2546 : 297-299) โดยมีจุดมุ่งหมายให้อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเป็นประโยชน์ในการฟื้นฟูระบบเศรษฐกิจของประเทศ อีกทั้งอุตสาหกรรมท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมที่ส่งผลต่อการขยายตัวทั้งด้านเศรษฐกิจและด้านการพัฒนาของประเทศอันเป็นแหล่งที่มาของเงินตราต่างประเทศนับแสนล้านบาทในแต่ละปี เป็นอุตสาหกรรมที่ก่อให้เกิดการลงทุนการจ้างงานและการกระจายรายได้ไปสู่ภูมิภาคของประเทศได้อย่างรวดเร็วและกว้างขวาง ตลอดจนสร้างจิตสำนึกและความภาคภูมิใจในความเป็นไทยของคนในชาติได้อีกหนึ่ง (ชุตินา ชุณหะวัณ. 2545 : 1-2) ซึ่งปัจจุบันหลายประเทศได้ให้ความสนใจในการส่งเสริมอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของคนในชาติด้วยเช่นกัน (จุฑามาศ ศิริวรรณ. 2546 : 35-36)

ยุทธศาสตร์การท่องเที่ยวของรัฐบาลพันตำรวจโททักษิณ ชินวัตร นายกรัฐมนตรี ได้กำหนดให้การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยจัดทำแผน และส่งเสริมกิจกรรมต่างๆ ที่เอื้อให้อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว เช่น Amazing Thailand 1998-1999 โครงการเที่ยวเมืองไทยไม่ไปไม่รู้ เที่ยวเมืองไทยไปได้ทุกเดือน การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยได้ประเมินความสำเร็จการณรงค์การเดินทางการท่องเที่ยวในประเทศในโครงการ “เที่ยวเมืองไทยไปได้ทุกเดือน” สามารถกระตุ้นให้เกิดการเดินทาง 63.07 ล้านครั้งในรอบปี อัตราการเติบโตร้อยละ 2.50 และการประชาสัมพันธ์ไทยเที่ยวไทย สามารถทำให้ระบบเงินหมุนเวียนในตลาดการท่องเที่ยวได้กว่า 320,000 ล้านบาทหรือเพิ่มขึ้นร้อยละ 4.87 เมื่อเทียบกับปี พ.ศ. 2544 (ชุตินา ชุณหะวัณ. 2545 : 3-4) จากความสำเร็จดังกล่าว การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยได้ประกาศยุทธศาสตร์ปี พ.ศ. 2546 ที่จะสร้างให้ประเทศไทยเป็นมหานครท่องเที่ยวแห่งเอเชีย โดยประกาศโครงการเที่ยวทั่วไทยไปได้ทุกเดือน หรือ Thailand Grand Festival 2003 เพื่อเป็นการสร้างกระแสและกระตุ้นให้เกิดการท่องเที่ยวตลอดปีอย่างต่อเนื่อง โดยดำเนินการด้านพัฒนาสินค้าและการ

บริการควบคู่กับการส่งเสริมการตลาด (ขนิษฐา พอนอ่วม. 2546 : 10-11) ภายใต้ยุทธศาสตร์ดังกล่าว การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย เน้นการนำเอกลักษณ์ของไทยมาใช้ เช่น ยิ้มสยาม ความมีอัธยาศัยไมตรี ความเป็นคนสนุกสนานและรักงานบริการ ซึ่งเป็นเอกลักษณ์เฉพาะของคนไทย (จุฑามาศ ศิริวรรณ. 2546 : 37) และการพัฒนายุทธศาสตร์ภายใต้การพัฒนาคุณแลสร้างผลิตภัณฑ์และบริการท่องเที่ยวของประเทศให้มีคุณภาพ (เจด็จ อินสว่าง. 2546 : 41) โดยรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา นายสนธยา คุณปลื้ม ได้เสนอนโยบายที่เกี่ยวกับการท่องเที่ยวไว้ดังนี้ หลักการบูรณาการความร่วมมือกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว การสร้างเอกลักษณ์ของการท่องเที่ยว และการสร้างความพึงพอใจทางด้านการบริการการท่องเที่ยว (สนธยา คุณปลื้ม. 2545 : 17)

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย และกรมป่าไม้ได้สังเกตเห็นว่าการท่องเที่ยวมีศักยภาพในการเพิ่มรายได้ให้แก่ประเทศและลดค่าใช้จ่ายอันเนื่องจากการเดินทางไปท่องเที่ยวในต่างประเทศ จึงได้กำหนดนโยบายให้เร่งส่งเสริมและพัฒนากการท่องเที่ยวและบริการในพื้นที่อุทยานแห่งชาติ โดยมีมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 17 มีนาคม พ.ศ. 2541 (มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. 2541 : 3) ได้มอบหมายให้กรมป่าไม้ เร่งพัฒนาอุทยานแห่งชาติในทุกด้านให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติที่เหมาะสมและรัฐบาลได้จัดสรรงบประมาณให้แก่งานอุทยานแห่งชาติเพิ่มมากขึ้นเพื่อการจัดสร้างสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ และการเตรียมการฝึกอบรมบุคลากรในด้านการบริการให้มีคุณภาพมากขึ้น พยายามขยายพื้นที่การท่องเที่ยวให้ครอบคลุมทุกภาคของประเทศ เพราะสถานที่ท่องเที่ยวแต่ละแห่งมีลักษณะเด่นแตกต่างกัน จากการสำรวจของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย พบว่าประเทศไทยมีแหล่งท่องเที่ยวอยู่ 762 แห่ง จำแนกเป็นชายหาด 50 แห่ง แหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ 342 แห่ง แหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์

ศาสนา และวัฒนธรรม 306 แห่ง และแหล่งท่องเที่ยวประเภทเมือง 64 แห่ง (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย กองวางแผนโครงการ. 2542 : 12-13) ในส่วนของอุทยานแห่งชาติ ระหว่างปี พ.ศ. 2505-2520 มีพื้นที่ที่ได้รับการประกาศเป็นอุทยานแห่งชาติมีจำนวน 13 แห่ง มีผู้มาท่องเที่ยว 1.2 ล้านคน (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. 2533 : 101-102) เปรียบเทียบกับ พ.ศ. 2544 จำนวนสถานที่ที่ผู้มาท่องเที่ยวเพิ่มขึ้นเป็น 86 แห่ง และจำนวนผู้มาท่องเที่ยวเพิ่มขึ้นเป็น 20 ล้านคน (กรมป่าไม้. 2544 : 30-32) ปัจจุบัน (พ.ศ. 2546) มีอุทยานแห่งชาติกระจายอยู่ทั่วประเทศเป็นจำนวนทั้งสิ้น 104 แห่ง

ในกระบวนการท่องเที่ยว การบริการจึงเป็นหนึ่งในปัจจัยที่เอื้อ และส่งเสริมการท่องเที่ยวให้เกิดผลสัมฤทธิ์สูงสุด กอปรกับการบริการเป็นเอกลักษณ์ และคุณสมบัติพิเศษของคนไทย การขยายตัวของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวทำให้นักท่องเที่ยวเสมือนหนึ่งเป็นผู้บริโภคสมัยใหม่ที่มีความต้องการท่องเที่ยว ตลอดจนการบริการเพื่อตอบสนองตามความต้องการ ดังนั้นกลยุทธ์การให้บริการจึงเป็นหัวใจขององค์กรยุคใหม่ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการบริการจำเป็นที่จะต้องศึกษาและให้ความสำคัญกับการ

ดำเนินการบริการอย่างจริงจังตลอดจนศึกษาความเข้าใจและพฤติกรรมของผู้รับบริการและการวิเคราะห์งานบริการให้เข้าสู่คุณภาพ มาตรฐานอันจะนำไปสู่ความสำเร็จ

อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า-หมู่เกาะเสม็ด ได้ประกาศจัดตั้งเป็นอุทยานแห่งชาติ เมื่อวันที่ 4 พฤษภาคม พ.ศ. 2525 ซึ่งจัดเป็นอุทยานแห่งชาติลำดับที่ 34 ของประเทศ (กรมป่าไม้. 2543 : 2) และได้รับการยกย่องให้เป็นอุทยานแห่งชาติที่สำคัญทางทะเลของประเทศไทย เพราะมีความหลากหลายทางชีวภาพ มีธรรมชาติสวยงาม มีภูเขา ป่าไม้ ทะเล ปะการัง หรือสามารถประกอบกิจกรรมนันทนาการได้ เช่น การเดินป่า เล่นน้ำ ดำน้ำดูปะการัง เป็นต้น และยังกล่าวกันว่า เกาะเสม็ดก็คือ เกาะแก้วพิสดารในกวีนิพนธ์ของสุนทรภู่อีกด้วย (นิธิ เอียวศรีวงศ์. 2545 : 40) อีกทั้งการเดินทางไม่ไกลจากกรุงเทพฯ จากสถิติย้อนหลังสิบปี (พ.ศ. 2536-2545) มีนักท่องเที่ยวไทยมาเที่ยวโดยเฉลี่ย 109,313 คนต่อปี ทำให้ระบบเงินหมุนเวียนในภาคเศรษฐกิจว่าสองร้อยล้านบาทต่อปี (กรมป่าไม้. 2545 ก. : 10-20) อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า-หมู่เกาะเสม็ด จึงมีศักยภาพเพียงพอที่จะพัฒนาให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญได้ (วิจิต พัฒนโกศัย. 2544 : 1-2)

อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า-หมู่เกาะเสม็ด ได้ประกาศนโยบายการจัดการจัดบริการเพื่อตอบสนองนักท่องเที่ยวไทยให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดใน 6 ด้าน คือ ด้านกฎระเบียบ และการปฏิบัติของนักท่องเที่ยว ด้านการรักษาความปลอดภัย ด้านกิจกรรมและนันทนาการ ด้านการสื่อความหมาย ป้ายสัญลักษณ์ ข้อความ และการประชาสัมพันธ์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการจัดการภูมิทัศน์ และทัศนียภาพ (กรมป่าไม้. 2545 ก. : 10)

จากนโยบายดังกล่าว จึงเป็นมูลเหตุสำคัญให้ผู้วิจัยมีความสนใจและต้องการศึกษาถึงความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวไทยต่อการบริการท่องเที่ยว อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า-หมู่เกาะเสม็ด จังหวัดระยอง ศึกษาเฉพาะเกาะเสม็ด พ.ศ. 2546 เพื่อเป็นข้อมูลให้อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า-หมู่เกาะเสม็ด ใช้วางแผนและพัฒนาเพื่อสนองตอบความพึงพอใจต่อการบริการท่องเที่ยว อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า-หมู่เกาะเสม็ด รวมทั้งแหล่งท่องเที่ยวอื่นๆ ในจังหวัดระยอง ให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด

### ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายของการวิจัยไว้ ดังนี้

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวไทยต่อการบริการท่องเที่ยวอุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า-หมู่เกาะเสม็ด
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยทางสังคมกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวไทยต่อการบริการท่องเที่ยว อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า-หมู่เกาะเสม็ด

### ความสำคัญของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ให้ความสำคัญของการวิจัยไว้ ดังนี้

1. ทำให้ทราบระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวไทยต่อการบริการท่องเที่ยวอุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า-หมู่เกาะเสม็ด
2. ทำให้ทราบความแตกต่างของความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวไทยต่อการบริการท่องเที่ยว อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า-หมู่เกาะเสม็ด
3. ทำให้ได้ข้อมูลเพื่อพัฒนาปรับปรุงอุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า-หมู่เกาะเสม็ดและบริเวณใกล้เคียง

### ขอบเขตของการวิจัย

#### ขอบเขตด้านระยะเวลา

การวิจัยครั้งนี้ ศึกษาเฉพาะความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวไทยต่อการบริการท่องเที่ยวอุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า-หมู่เกาะเสม็ด ในช่วงระยะเวลาระหว่างเดือนตุลาคม ถึงเดือนธันวาคม พ.ศ. 2546 เนื่องจากเป็นช่วงเริ่มต้นสำหรับฤดูกาลท่องเที่ยวของเกาะเสม็ด

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

##### ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ นักท่องเที่ยวไทยที่เดินทางมาเที่ยวเกาะเสม็ดในเดือนตุลาคมถึงเดือนธันวาคม พ.ศ. 2546 จำนวน 9,053 คน (กรมป่าไม้, 2545 ค. : 20)

##### กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ นักท่องเที่ยวไทยที่เดินทางมาเที่ยวเกาะเสม็ด ที่ได้จากการสุ่มตัวอย่างในเดือนตุลาคม ถึงเดือนธันวาคม พ.ศ. 2546 ซึ่งขนาดของกลุ่มตัวอย่างผู้วิจัยใช้ตารางขนาดกลุ่มตัวอย่างของเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie & Morgan, 1970 : 608) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 368 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multistage Random Sampling) ประกอบด้วยการสุ่ม

ตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) การสุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling) และการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างตามต้องการ

### ตัวแปรที่ศึกษา

#### 1. ตัวแปรอิสระหรือตัวแปรต้น แบ่งเป็นดังนี้

##### 1.1 ปัจจัยส่วนบุคคล

###### 1.1.1 เพศ

###### 1.1.2 อายุ

- 1) วัยเด็ก : อายุของนักท่องเที่ยวไทยที่น้อยกว่า 15 ปี
- 2) วัยรุ่น : อายุของนักท่องเที่ยวไทยที่อยู่ระหว่าง 15-24 ปี
- 3) วัยทำงานตอนต้น : อายุของนักท่องเที่ยวไทยที่อยู่ระหว่าง 25-34 ปี
- 4) วัยทำงานตอนกลาง : อายุของนักท่องเที่ยวไทยที่อยู่ระหว่าง 35-60 ปี
- 5) วัยเกษียณ : อายุของนักท่องเที่ยวไทยที่มากกว่า 60 ปีขึ้นไป

###### 1.1.3 ระดับการศึกษา

- 1) ระดับการศึกษาขั้นต้น : ระดับการศึกษาของนักท่องเที่ยวไทยที่ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น
- 2) ระดับการศึกษาชั้นกลาง : ระดับการศึกษาของนักท่องเที่ยวไทยที่มีการศึกษาอยู่ระหว่างมัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่าจนถึงระดับอนุปริญญา
- 3) ระดับการศึกษาขั้นสูง : ระดับการศึกษาของนักท่องเที่ยวไทยที่จบการศึกษาตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป

###### 1.1.4 สถานภาพ

###### 1.1.5 รายได้

- 1) รายได้ต่ำ : นักท่องเที่ยวไทยที่มีรายได้น้อยกว่า 6,000 บาทต่อเดือนลงมา
- 2) รายได้ปานกลาง : นักท่องเที่ยวไทยที่มีรายได้น้อยกว่า 6,001-10,000 บาทต่อเดือน
- 3) รายได้มาก : นักท่องเที่ยวไทยที่มีรายได้น้อยกว่า 10,001-40,000 บาทต่อเดือน
- 4) รายได้สูงมาก : นักท่องเที่ยวไทยที่มีรายได้น้อยกว่า 40,001 บาทต่อเดือนขึ้นไป

## 1.2 ปัจจัยทางสังคม

### 1.2.1 ภูมิฐานะที่มาของนักท่องเที่ยวไทย

- 1) นักท่องเที่ยวไทยที่เดินทางมาจากจังหวัดระยอง
- 2) นักท่องเที่ยวไทยที่เดินทางมาจากภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
- 3) นักท่องเที่ยวไทยที่เดินทางมาจากภาคเหนือ
- 4) นักท่องเที่ยวไทยที่เดินทางมาจากภาคกลาง (ยกเว้นกรุงเทพฯ)
- 5) นักท่องเที่ยวไทยที่เดินทางมาจากภาคใต้
- 6) นักท่องเที่ยวไทยที่เดินทางมาจากกรุงเทพฯ

### 1.2.2 จุดประสงค์การมาของนักท่องเที่ยวไทย

- 1) เพื่อพักผ่อนหย่อนใจ
- 2) เพื่อประชุมสัมมนา และธุรกิจ
- 3) เพื่อการฝึกงาน วิจัย และการศึกษา

2. ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวไทยต่อการบริการท่องเที่ยว ซึ่งจำแนกตามนโยบายการจัดการท่องเที่ยวของอุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า-หมู่เกาะเสม็ด และสอดคล้องกับทฤษฎีการจัดการบริการท่องเที่ยว ใน 6 ด้านดังนี้

1. ด้านกฎระเบียบและการปฏิบัติของนักท่องเที่ยว
2. ด้านการรักษาความปลอดภัย
3. ด้านกิจกรรมและนันทนาการ
4. ด้านการสื่อความหมายป้าย สัญลักษณ์ ข้อความ และการประชาสัมพันธ์
5. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
6. ด้านการจัดการภูมิทัศน์และทัศนียภาพ

### นิยามศัพท์เฉพาะ

#### กฎระเบียบและการปฏิบัติของนักท่องเที่ยว

หมายถึง ข้อบังคับหรือข้อกำหนด ที่อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า-หมู่เกาะเสม็ดบัญญัติขึ้นเพื่อให้นักท่องเที่ยวไทยเกิดความสะดวก ปลอดภัยตลอดจนเกิดความพึงพอใจสูงสุดในการรับบริการภายใต้ข้อบังคับหรือข้อกำหนดนั้น

#### การจัดการภูมิทัศน์และทัศนียภาพ

หมายถึง การจัดสภาพแวดล้อม ที่มีตามธรรมชาติ ให้ดูสวยงามมากยิ่งขึ้น

### **การท่องเที่ยวภายในประเทศ**

หมายถึง การเดินทางของนักท่องเที่ยวชาวไทยจากที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่งภายในประเทศไทย โดยมีวัตถุประสงค์ต่างๆ ที่ไม่ใช่การไปทำงานประจำ และไม่ใช่นักท่องเที่ยวที่มี ภูมิลำเนาหรือทำงานประจำหรืออยู่ในที่ ที่เดินทางไป

### **การบริการท่องเที่ยว**

หมายถึง สิ่งที่ถูกส่งผ่านจากผู้เสนอบริการ ไปยังนักท่องเที่ยวเพื่อให้เกิดการบริโภคและการที่พนักงานได้ให้ความสะดวกสบายในด้านต่างๆ แก่นักท่องเที่ยวเพื่อให้นักท่องเที่ยวใช้ทรัพยากรนั้นทนทานและสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีอยู่เพื่อประโยชน์ในการท่องเที่ยวได้แก่

1. ด้านกฎระเบียบและการปฏิบัติของนักท่องเที่ยว
2. ด้านการรักษาความปลอดภัย
3. ด้านกิจกรรมและนันทนาการ
4. ด้านการสื่อความหมาย ป้าย สัญลักษณ์ ข้อความ และการประชาสัมพันธ์
5. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
6. ด้านการจัดการภูมิทัศน์และทัศนียภาพ

### **การรักษาความปลอดภัย**

หมายถึง วัตถุประสงค์ที่ใช้ในการรักษาความปลอดภัยในการประกอบกิจกรรมตลอดจนบุคลากรที่ให้บริการ ช่วยเหลือ เพื่อให้นักท่องเที่ยวเกิดความปลอดภัยสูงสุด

### **การสื่อความหมาย ป้าย สัญลักษณ์ ข้อความ และการประชาสัมพันธ์**

หมายถึง ป้าย สัญลักษณ์ ภาพ อักษร สื่อเอกสาร และสิ่งพิมพ์ เพื่อแจ้งข้อมูลพื้นฐานเบื้องต้นให้นักท่องเที่ยวทราบ จำแนกเป็น

1. ป้ายคำเตือน
2. ป้ายห้าม
3. ป้ายแจ้งข้อมูล
4. สื่อสิ่งพิมพ์

### **กิจกรรมและนันทนาการ**

หมายถึง กิจกรรมที่นักท่องเที่ยวสามารถดำเนินการได้ที่เกาะเสม็ด อันประกอบด้วย

1. กิจกรรมการเดินป่า
2. กิจกรรมดูนก
3. กิจกรรมศึกษาธรรมชาติ
4. กิจกรรมถ่ายรูป
5. กิจกรรมทางน้ำ

### ความพึงพอใจ

หมายถึง ความรู้สึกของนักท่องเที่ยวไทยที่มีความพึงพอใจต่อการบริการท่องเที่ยวของอุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า-หมู่เกาะเสม็ดใน 6 ด้านคือ

1. ด้านกฎระเบียบและการปฏิบัติของนักท่องเที่ยว
2. ด้านการรักษาความปลอดภัย
3. ด้านกิจกรรมและนันทนาการ
4. ด้านการสื่อความหมาย ป้าย สัญลักษณ์ ข้อความ และการประชาสัมพันธ์
5. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
6. ด้านการจัดการภูมิทัศน์และทัศนียภาพ

ซึ่งใช้ระดับในการวัดโดยอาศัยมาตราวัดแบบ Rating Scale ซึ่งมี 5 ระดับ และใช้

ค่าเฉลี่ยของคะแนนเป็นเกณฑ์การวัด

#### นักท่องเที่ยวไทย

หมายถึง ชาวไทยผู้ที่เดินทางมาเที่ยวที่เกาะเสม็ด โดยมีวัตถุประสงค์ต่างๆ ที่ไม่ใช่การมาทำงานประจำและไม่ใช้คนท้องถิ่นที่มีภูมิลำเนาอยู่ที่เกาะเสม็ดและทั้งนี้ต้องพักค้างคืนอย่างน้อยหนึ่งคืน

#### ปัจจัยทางสังคม

หมายถึง ลักษณะปัจจัยพื้นฐานทางสังคมอันประกอบด้วย ภูมิลำเนาของนักท่องเที่ยวไทย และจุดประสงค์การมาของนักท่องเที่ยวไทย

#### ปัจจัยส่วนบุคคล

หมายถึง ลักษณะปัจจัยพื้นฐานของแต่ละบุคคลอันประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ และรายได้

#### สิ่งอำนวยความสะดวก

หมายถึง วัตถุประสงค์พื้นฐาน ที่มีไว้ตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยว เพื่อให้ให้นักท่องเที่ยวเกิดความสะดวกสบายสูงสุด โดยจำแนกเป็น

1. ไฟฟ้า
2. น้ำประปา
3. ระบบสื่อสาร
4. สาธารณสุข
5. ระบบการขนส่ง
6. ที่พักอาศัย

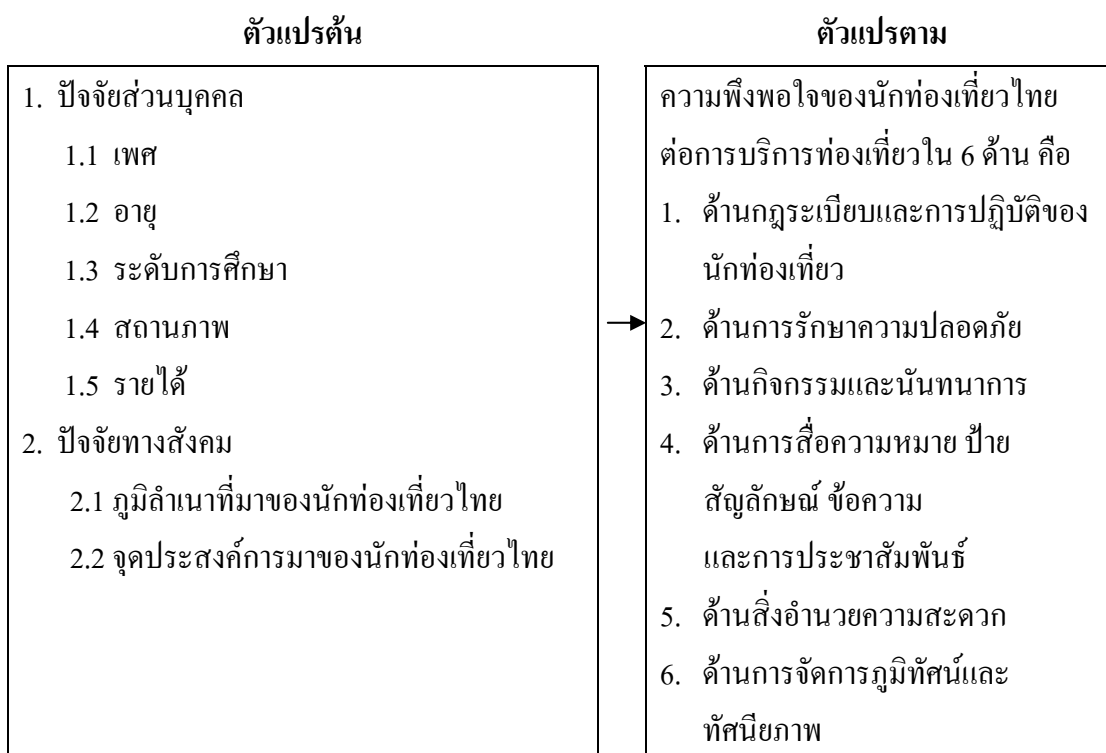


## อุทยานแห่งชาติ

หมายถึง อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า-หมู่เกาะเสม็ด ตั้งอยู่ ตำบลตะพง อำเภอเมือง จังหวัดระยอง

### กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ได้กำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวไทย ต่อการบริการท่องเที่ยว อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า-หมู่เกาะเสม็ด ตามนโยบายการจัดการบริการ ของอุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า-หมู่เกาะเสม็ด ดังภาพประกอบ 1



ภาพประกอบ 1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย

### สมมุติฐานในการวิจัย

1. นักท่องเที่ยวไทยที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อการบริการท่องเที่ยว อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า-หมู่เกาะเสม็ด แตกต่างกัน
2. นักท่องเที่ยวไทยที่มีปัจจัยทางสังคมแตกต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อการบริการท่องเที่ยว อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า-หมู่เกาะเสม็ด แตกต่างกัน

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และได้นำเสนอตามหัวข้อต่อไปนี้

1. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ
2. การบริการท่องเที่ยว
3. การท่องเที่ยว
4. การจัดการอุทยานแห่งชาติ
5. อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า-หมู่เกาะเสม็ด
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
  - 6.1 งานวิจัยในต่างประเทศ
  - 6.2 งานวิจัยในประเทศ

#### ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

##### ความพึงพอใจ

##### ความหมายของความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ ได้มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายทั้งที่แตกต่างและคล้ายคลึงกัน ดังต่อไปนี้

กู๊ด (Good. 1973 : 13) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า หมายถึง คุณภาพหรือระดับความพึงพอใจ ซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจ และทัศนคติของบุคคลที่มีต่อคุณภาพของสิ่งนั้น

ทิฟฟิน (Tiffin. 1973 : 384) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก (Feeling) มีความสุข เมื่อคนเราได้รับผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย (Goals) ความต้องการ (Wants) หรือแรงจูงใจ (Motivation)

วอลแมน (Wolman. 1973 : 384) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก (Feeling) มีความสุขเมื่อคนเราได้รับผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย (Goals) และความต้องการ (Wants)

เชลลีย์ (Shelly. 1975 : 252-268) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึก 2 ด้าน คือ ความรู้สึกทางบวก ซึ่งจะทำให้บุคคลมีความสุข และความรู้สึกทางลบ ซึ่งจะทำให้บุคคลมีความทุกข์

มิลลินส์ (Millins. 1985 : 280) กล่าวถึงความพึงพอใจไว้ว่า คือทัศนคติที่เกิดขึ้นภายใน มีความสัมพันธ์กับความรู้สึกของบุคคลที่ประสบความสำเร็จทั้งปริมาณและคุณภาพ

ลูดอน และบิตทา (Loudon & Bitta. 1993 : 579) กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายถึง ความรู้สึกเพียงพอลงจากสิ่งที่ได้รับ และความรู้สึกเพียงพอนี้เป็นผลมาจากการเปรียบเทียบประสบการณ์ในอดีตกับสิ่งที่ได้รับ

มหาวิทยาลัยเคมบริดจ์ (Cambridge University. 1995 : 1256) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึง ความรู้สึกพอใจเมื่อได้รับในสิ่งที่ต้องการหรือเมื่อรู้สึกว่าประสบความสำเร็จในสิ่งที่ทำ

หลุยส์ จ่าปาเทศ (2533 : 6) ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึง ความต้องการ (Need) ได้บรรลุเป้าหมาย พฤติกรรมที่แสดงออกมาก็จะมีความสุข สังกัดได้จากสายตา คำพูดและการแสดงออกความพึงพอใจจะลดความเครียดที่มีอยู่

เนาวรัตน์ พลาชัย (2538 : 20) ให้ความหมาย ความพึงพอใจว่าหมายถึง สภาพความรู้สึกของบุคคลที่มีความสุข ความอึดอเมใจ เมื่อความต้องการหรือแรงจูงใจได้รับการตอบสนอง

ไพบุลย์ เจริญพานิช (2539 : 6) ได้ให้ความเห็นเพิ่มเติมว่า ความพึงพอใจเป็นเพียงปฏิกิริยาด้านความรู้สึกต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นที่แสดงผลออกมาในลักษณะของผลลัพธ์สุดท้ายของกระบวนการประเมิน โดยบ่งบอกทิศทางของการประเมินว่าเป็นไปในลักษณะทิศทางบวก หรือทิศทางลบ หรือไม่มีปฏิกิริยา คือ เฉยๆต่อสิ่งเร้า หรือสิ่งกระตุ้นนั้นได้

จันทร์เพ็ญ คูเทศานันท์ (2542 : 47) ให้ความหมายความพึงพอใจว่า เป็นความรู้สึกในขั้นแรกเมื่อบรรลุวัตถุประสงค์ และความรู้สึกขั้นสุดท้าย เมื่อบรรลุถึงจุดหมายโดยมีแรงกระตุ้น

วัฒนา เพชรวงษ์ (2542 : 18) ได้สรุปว่าความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกหรือทัศนคติทางด้านบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่ง ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ แต่ทั้งนี้ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกัน ขึ้นกับค่านิยมและประสบการณ์ที่ได้รับ

อมร รักษาสัตย์ (2542 : 25) ให้ความเห็นว่า ความพึงพอใจหรือความไม่พึงพอใจนี้ ในทางพุทธศาสนารวมเรียกว่า “เวทนา” คือ ความรู้สึกหรือทัศนคติภายหลังการรับรู้ ว่า ชอบหรือไม่ชอบ สุขหรือทุกข์ ดีหรือเลว อร่อยหรือไม่อร่อย พอใจหรือไม่พอใจ ซึ่งเวทนาสามารถแยกออกได้เป็น สุขเวทนา และทุกขเวทนา

จากความหมายข้างต้นสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลได้รับในสิ่งที่ต้องการ หรือบรรลุเป้าหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้นหากความต้องการหรือจุดหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

### แนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจ

จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจที่กล่าวไว้ในกรณีศึกษาต่อไปนี้

เชลลีย์ (Shelly. 1975 : 252-268) สรุปทฤษฎีความพึงพอใจไว้ว่าเป็นทฤษฎีที่ว่าด้วยความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกในทางบวก และ ความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทุกชนิดของมนุษย์จะต้องอยู่ในกลุ่มความรู้สึกทั้งสองแบบนี้ ความรู้สึกทางบวกคือความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความรู้สึกนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่นๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับ ความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อน และความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวกอื่นๆ ความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวก และความสุข มีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อน และระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้ง 3 นี้ เรียกว่า ระบบความพอใจ โดยความพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าความรู้สึกทางลบ ความพอใจสามารถแสดงออกมาในรูปของความรู้สึกทางบวกแบบต่างๆ ได้ และความรู้สึกทางบวกนี้ยังเป็นตัวช่วยให้เกิด ความพึงพอใจเพิ่มขึ้นได้อีก

ไพบูลย์ เจริญพานิช (2539 : 6-7) ให้แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในบริการหรือความสามารถในการที่จะพิจารณาว่าบริการที่ให้นั้นเป็นความพึงพอใจหรือไม่ พิจารณาได้จากสิ่งต่างๆ ดังต่อไปนี้

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable Service) หมายความว่า ความยุติธรรมในการบริหารงาน ที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน
2. การให้การบริการอย่างรวดเร็ว (Timely Service) หมายความว่า การให้บริการลักษณะความจำเป็นเร่งด่วน และความต้องการของผู้ใช้บริการ
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายความว่า การให้บริการต้องมีลักษณะ มีจำนวน มีการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม ขึ้นแก่ผู้รับบริการ ความเพียงพอในด้านสถานที่ บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ ที่ใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ ตลอดจนการพัฒนาระบบการบริการให้มีคุณภาพเพียงพอตามความจำเป็นและความต้องการ
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายความว่า การให้บริการตั้งแต่เริ่มต้นและต่อเนื่อง สม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์เป็นหลัก
5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายความว่า การพัฒนาการบริการด้านปริมาณและคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้าไปเรื่อยๆ โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

สาลินี ภูวชน (2540 : 18) กล่าวถึงทฤษฎีความพึงพอใจไว้ว่า บุคคลพอใจจะกระทำสิ่งใดๆ ที่ให้ความสุข และจะหลีกเลี่ยงไม่กระทำสิ่งที่เขาจะได้รับความทุกข์หรือความลำบาก อาจแบ่งประเภทความพอใจกรณีนี้ได้ 3 ประเภท คือ

1. ความพอใจด้านจิตวิทยา (Psychological Hedonism) เป็นทฤษฎีของความพอใจว่ามนุษย์จะพยายามแสวงหาความสุขส่วนตัวหรือหลีกเลี่ยงความทุกข์ใดๆ

2. ความพอใจเกี่ยวกับตนเอง (Egoistical Hedonism) เป็นทฤษฎีของความพอใจว่ามนุษย์จะพยายามแสวงหาความสุขส่วนตัวแต่ไม่จำเป็นว่าการแสวงหาความสุขจะต้องเป็นธรรมชาติของมนุษย์เสมอ

3. ความพอใจเกี่ยวกับจริยธรรม (Ethical Hedonism) เป็นทฤษฎีที่ถือว่ามนุษย์แสวงหาความสุขเพื่อประโยชน์ของมวลมนุษย์หรือสังคมที่ตนเองเป็นสมาชิกอยู่และจะเป็นผู้ได้รับประโยชน์นี้ผู้หนึ่งด้วย

#### ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

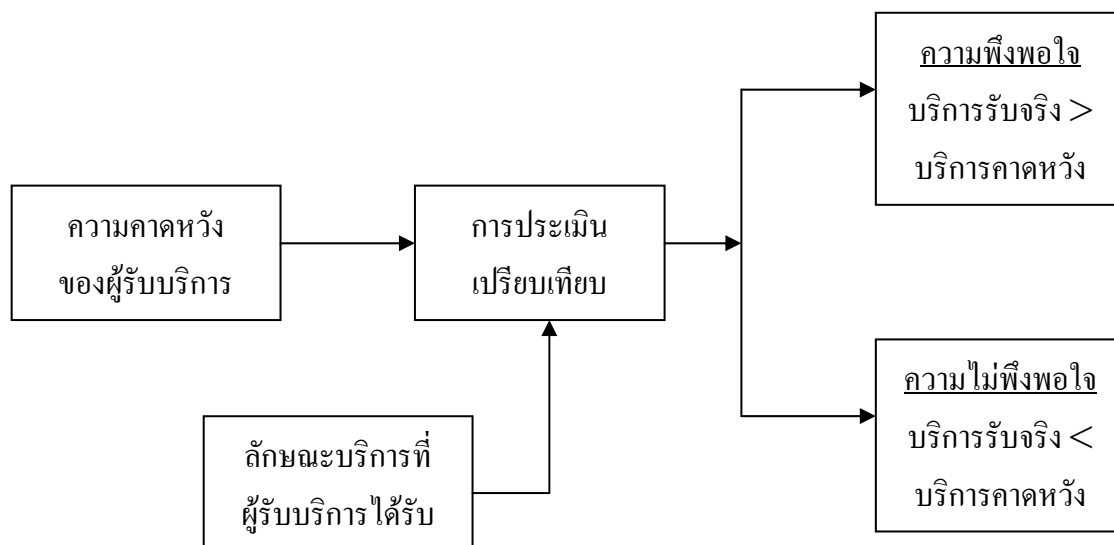
จากการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการสรุปได้ดังนี้

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2543 : 19) ได้ให้ความหมาย “ความพึงพอใจของผู้รับบริการ” ตามแนวคิดของนักการตลาดที่นิยามแบ่งเป็น 2 นัย คือ

1. ความหมายที่ยึดสถานการณ์การซื้อเป็นหลัก ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจเป็นผลที่เกิดขึ้นเนื่องจากการประเมินสิ่งที่ได้รับภายหลังสถานการณ์การซื้อสถานการณ์หนึ่ง

2. ความหมายที่ยึดประสบการณ์เกี่ยวกับเครื่องหมายการค้าเป็นหลัก ให้ความหมายว่า ความพอใจ เป็นผลที่เกิดขึ้นเนื่องจากการประเมินภาพรวมทั้งหมดของประสบการณ์หลายๆ อย่างที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์หรือบริการในระยะเวลาหนึ่ง หรือ กล่าวอีกนัยว่า ความพึงพอใจ หมายถึง การประเมินความสามารถของการนำเสนอผลิตภัณฑ์หรือบริการที่ตรงกับความต้องการของลูกค้าอย่างต่อเนื่อง

โอลิเวอร์ (จิตตินันท์ เดชะคุปต์. 2543 : 19 ; อ้างอิงจาก Oliver. 1980. *A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions*. P. 460) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจของผู้บริโภค หมายถึง ภาวะการแสดงออกที่เกิดจากการประเมินประสบการณ์การซื้อและการใช้สินค้าและบริการ ซึ่งอาจขยายความให้ชัดเจนได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ภาวะการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์ การได้รับบริการที่ตรงกับสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังหรือดีเกินกว่าที่ความคาดหวังของลูกค้า ในทางตรงกันข้าม ความไม่พึงพอใจ หมายถึง ภาวะการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางลบที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์ การได้รับการบริการที่ต่ำกว่าความคาดหวังของลูกค้า ดังภาพประกอบ 2



ภาพประกอบ 2 ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ

จากภาพประกอบ 2 ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจในการบริการ เป็นระดับความรู้สึกที่มีต่อสิ่งต่างๆ ของบุคคลตามความรู้ความเข้าใจที่ต้องการให้เป็นไปตามเป้าหมายที่คาดหวังไว้ โดยเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับจริงมากกว่าหรือเท่ากับที่คาดหวังไว้ บุคคลนั้นจะรู้สึกเกิดความพึงพอใจ ในทางตรงกันข้าม ถ้าสิ่งที่ได้รับน้อยกว่าที่คาดหวังไว้ บุคคลนั้นจะรู้สึกไม่พึงพอใจ ซึ่งความรู้สึกนี้สามารถแปรเปลี่ยนได้หลายระดับตามปัจจัยแวดล้อมและเงื่อนไขของการบริการในแต่ละครั้งได้

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ มีปัจจัยสำคัญ ๆ ดังนี้

1. ผลลัพธ์บริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการจะเกิดขึ้น เมื่อได้รับบริการที่มีลักษณะคุณภาพ และระดับการให้บริการตรงกับความต้องการ ความเอาใจใส่ขององค์กรในการออกแบบผลิตภัณฑ์ด้วยความสนใจในรายละเอียดของสิ่งที่ลูกค้าต้องการใช้ในชีวิตประจำวัน
2. สถานการณ์ที่ลูกค้าใช้สินค้าหรือบริการแต่ละอย่าง และคำนึงถึงคุณภาพของการนำเสนอบริการเป็นส่วนสำคัญในการที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า
3. ราคาค่าบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการขึ้นอยู่กับราคาที่ผู้รับบริการยอมรับหรือพิจารณาว่า เหมาะสมกับคุณภาพของการบริการตามความเต็มใจจะจ่าย (Willingness to Pay) ของผู้รับบริการ ทั้งเจตคติของผู้รับบริการที่มีต่อราคาค่าบริการกับคุณภาพของการบริการแต่ละบุคคลอาจแตกต่างกันออกไป

4. สถานที่บริการ การเข้าถึงบริการได้สะดวกเมื่อลูกค้ามีความต้องการข้อมก่อนให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเลที่ตั้งและการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าจึงเป็นเรื่องสำคัญ

5. การส่งเสริม การแนะนำบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดจากการได้ยื่นข้อมูล ข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการไปในทางบวก ซึ่งหากตรงกับความเชื่อที่มีอยู่ก็จะรู้สึกดีกับบริการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการตามมาได้

6. ผู้ให้บริการ ผู้ประกอบการ ผู้บริหารการบริการ และผู้ปฏิบัติงานบริการ ล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริการโดยคำนึงความสำคัญของลูกค้าเป็นหลัก ย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย

7. สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้ามักจะชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการที่เกี่ยวข้องกับการออกแบบอาคารสถานที่ ความสวยงามของการตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์และการให้สีสันทัน การจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วนตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้ในงานบริการ

8. กระบวนการบริการ วิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ประสิทธิภาพของการจัดการระบบการบริการส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการแก่ลูกค้า มีความคล่องตัว และสนองตอบความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้องมีคุณภาพ

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ สามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ระดับ (จิตตินันท์ เศษะคุปต์. 2543 : 20) คือ

1. ความพึงพอใจที่ตรงกับความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกยินดี มีความสุขของผู้รับบริการ เมื่อได้รับการบริการที่ตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่

2. ความพึงพอใจที่เกินความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกปลาบปลื้มหรือประทับใจของผู้รับบริการ เมื่อได้รับการบริการที่เกินความคาดหวังที่มีอยู่ เช่น ลูกค้าเติมน้ำมันรถที่สถานีบริการน้ำมันพร้อมกับได้รับการบริการตรวจเครื่องยนต์และเติมลมฟรี

สำหรับความไม่พึงพอใจเป็นการแสดงความรู้สึกขุ่นข้องใจ อารมณ์ไม่ดี เนื่องจากไม่ได้รับบริการที่ตรงกับความคาดหวัง

#### การวัดความพึงพอใจ

องค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของบุคคลนั้น จะต้องประกอบด้วยปัจจัยต่างๆ หลายปัจจัยด้วยกัน การวัดความพึงพอใจจึงสามารถวัดได้จากปัจจัยต่างๆเหล่านั้น

วรูม (Vroom, 1970 : 99) ได้อธิบายถึงหลักการวัดความพึงพอใจต้องคำนึงถึงเนื้อหา (Content) ทิศทาง (Direction) โดยทั่วไป กำหนดให้ความพึงพอใจมีทิศทางเป็นเส้นตรงและต่อเนื่องในลักษณะเป็นซ้าย-ขวา หรือบวกกับลบ กล่าวคือ เริ่มจากเห็นด้วยอย่างยิ่งและลดความเห็นด้วยลงเรื่อยๆ จนถึงมีความรู้สึกเฉยๆและไม่เห็นด้วยอย่างยิ่งในที่สุดและยังต้องคำนึงถึงความเข้ม

(Intensity) กิริยาท่าทางหรือความรู้สึกที่แสดงออกต่อสิ่งเร้านั้นมีปริมาณมากน้อยแตกต่างกัน เช่น มาก ปานกลาง น้อย

เชดสคัล โทวาสินธุ์ (2522 : 94-95) มาตรการที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลายได้แก่ มาตรการของเทอร์สโตน (Thurstone Scale) มาตรการของลิเคิร์ต (Likert Scale) มาตรการของกัตต์แมน (Guttman Scale) และมาตรการของออสกู๊ด (Osgood Scale) แต่ความพึงพอใจเป็นสภาพความรู้สึกที่เกิดจากจิตอิสระที่ออกมาทางด้านพฤติกรรม ฉะนั้นมาตรการที่มีความเหมาะสม และนิยมโดยทั่วไปจะใช้การประยุกต์มาตรการของลิเคิร์ต (Likert Type Scale)

ธีรศักดิ์ กำบรรณารักษ์ (2541 : 20) ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจย่อมเป็นผลมาจากหลายปัจจัยที่ยังชี้ขาดชัดเจนไม่ได้ว่าปัจจัยใดสำคัญกว่ากัน เรื่องการวัดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจนั้นเป็นการยากที่จะทำให้ได้ข้อเท็จจริง เพราะไม่มีเครื่องมือใดวัดจิตใจของคนได้อย่างเพียงพอ พร้อมทั้งได้เสนอแนวทางการวัดความพึงพอใจไว้ สรุปได้ดังนี้

1. การสังเกตการณ์ คือ การเฝ้าติดตามเอาใจใส่ดูแลความเป็นไปและการเปลี่ยนแปลงของสิ่งที่ต้องการรู้อย่างใกล้ชิดในระยะเวลาที่กำหนดให้ โดยการสังเกตสิ่งที่มีอยู่ ซึ่งอาจเป็นวัตถุสิ่งของที่ไม่มีชีวิต การเคลื่อนไหวหรือสิ่งมีชีวิตในลักษณะโครงสร้างทั่วไป โดยไม่คำนึงถึงการกระทำการวัดความพึงพอใจโดยวิธีนี้ ผู้วัดจะต้องกระทำอย่างจริงจังและมีแบบแผนที่แน่นอนจึงจะสามารถประเมินถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการได้อย่างถูกต้อง

2. การสัมภาษณ์ เป็นการวิจัยที่มีแบบแผนเพื่อใช้ตรวจหาข้อเท็จจริงจากภาษาความเป็นอยู่ของสังคม เป็นวิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิค และความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์การวัดความพึงพอใจโดยวิธีนี้เป็นวิธีที่ประหยัดและมีประสิทธิภาพวิธีหนึ่ง

3. การใช้แบบสอบถาม เป็นการขอความร่วมมือจากกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัดแสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ให้เลือกหรือเป็นคำตอบอิสระ โดยคำถามจะถามถึงความพึงพอใจในด้านต่างๆ เป็นลักษณะการให้บริการ สถานที่ให้บริการ ความสะดวกที่จะให้บริการต่างๆ

จากที่ได้กล่าวมาสรุปได้ว่า การวัดความพึงพอใจสามารถวัดแนวโน้มการแสดงออก ไม่ใช่เป็นการกระทำแต่เป็นความรู้สึก ดังนั้นในการวิจัยครั้งนี้จึงใช้แบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่าโดยประยุกต์ใช้มาตรการของลิเคิร์ต (Likert Type Scale) เป็นแบบสอบถามที่ใช้วัดความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวไทย



## การบริการท่องเที่ยว

### ความหมายของการบริการท่องเที่ยว

วีระพงษ์ เกลิมจิระรัตน์ (2543 : 6) กล่าวว่า บริการท่องเที่ยว คือพฤติกรรม กิจกรรม และการกระทำที่บุคคลหนึ่งทำให้หรือส่งมอบต่ออีกบุคคลหนึ่งโดยมีเป้าหมาย และมีความตั้งใจในการส่งมอบบริการอันนั้น การบริการท่องเที่ยว คือ กระบวนการ หรือกระบวนการในการส่งมอบบริการท่องเที่ยวจากผู้ให้บริการท่องเที่ยว (บริกร) ไปยังผู้รับบริการท่องเที่ยว หรือผู้ใช้บริการท่องเที่ยวนั้น

ฉลองศรี พิมลสมพงษ์ (2544 : 34) ได้อธิบายการบริการท่องเที่ยวไว้ว่า เป็นงานที่ไม่สามารถจับต้องได้ การผลิตและการบริโภคเกิดขึ้นในเวลาเดียวกัน มีรูปแบบที่หลากหลายแปรผันไปตามคุณลักษณะของผู้ให้บริการท่องเที่ยวในช่วงเวลานั้น การตัดสินใจหรือวัดคุณภาพการบริการท่องเที่ยวขึ้นอยู่กับความพอใจของผู้รับบริการ และเป็นงานที่ไม่มีผลงานไม่สามารถเก็บสะสมผลงานไว้ได้นอกจากนี้ ยังได้วิเคราะห์และจำแนกลักษณะเฉพาะของการบริการท่องเที่ยวได้ว่า มีลักษณะ 4 ประการ ดังนี้

1. เป็นการให้บริการแบบใกล้ชิดตัวต่อตัว สามารถทำให้ผู้ได้รับบริการได้รับความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจทันทีเมื่อได้รับบริการ ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับสภาพอารมณ์และทัศนคติของผู้ให้และผู้ได้รับบริการ

2. การบริการการท่องเที่ยว จำเป็นต้องเตรียมไว้ล่วงหน้าเป็นเวลานาน และมีความพร้อมเสมอ เมื่อนักท่องเที่ยวมาถึง เช่น ความพร้อมของห้องพัก ร้านอาหาร

3. การพัฒนางานบริการ จำเป็นต้องมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะอย่างยิ่งเรื่องรูปแบบ ความรวดเร็ว และประสิทธิภาพของการให้บริการ ตลอดจนบุคลากรผู้ให้บริการ เนื่องจากนักท่องเที่ยวจะใช้เวลาในการให้บริการสั้นมาก เช่น การพักผ่อนเพียง 1 คืน ดังนั้น ผู้ให้บริการจึงมีเวลาสั้นมากในการให้บริการอย่างเสมอภาค ถูกต้อง และเป็นที่น่าสนใจ

4. ใช้แรงคนในการให้บริการ ไม่เป็นที่นิยมที่จะมีการทดแทนด้วยเครื่องจักร งานด้านนี้จึงมีปัญหาด้านแรงงานอยู่เสมอ เช่น คุณวุฒิ คุณสมบัติ ความรู้ความสามารถและค่าตอบแทน

ปรีชา แดงโรจน์ (2544 : 35) ให้ความเห็นว่าการบริการตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Service” ในความหมายที่ว่าเป็นการกระทำที่เปี่ยมไปด้วยความช่วยเหลือ การให้ความช่วยเหลือ การดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่นศัพท์ภาษาอังกฤษอีกคำที่นิยมใช้ในความหมายใกล้เคียงกันคือคำว่า

“Hospitality” ซึ่งพบใช้บ่อยในธุรกิจโรงแรม และมีความหมายที่ลึกซึ้งในทางปฏิบัติ โดยเป็นการกระทำให้ผู้อื่นในลักษณะของการปฏิบัติด้วยความเอาใจใส่อย่างใกล้ชิด อบอุ่น และมีไมตรีจิต

จากความหมายข้างต้นสรุปได้ว่า การบริการท่องเที่ยว คือ กิจกรรมทางเศรษฐกิจที่ผลิตผลออกมาในรูปของเวลา สถานที่ รูปแบบ และสิ่งประเทืองหรือเอื้ออำนวย บริการท่องเที่ยว คือสิ่งที่จับ

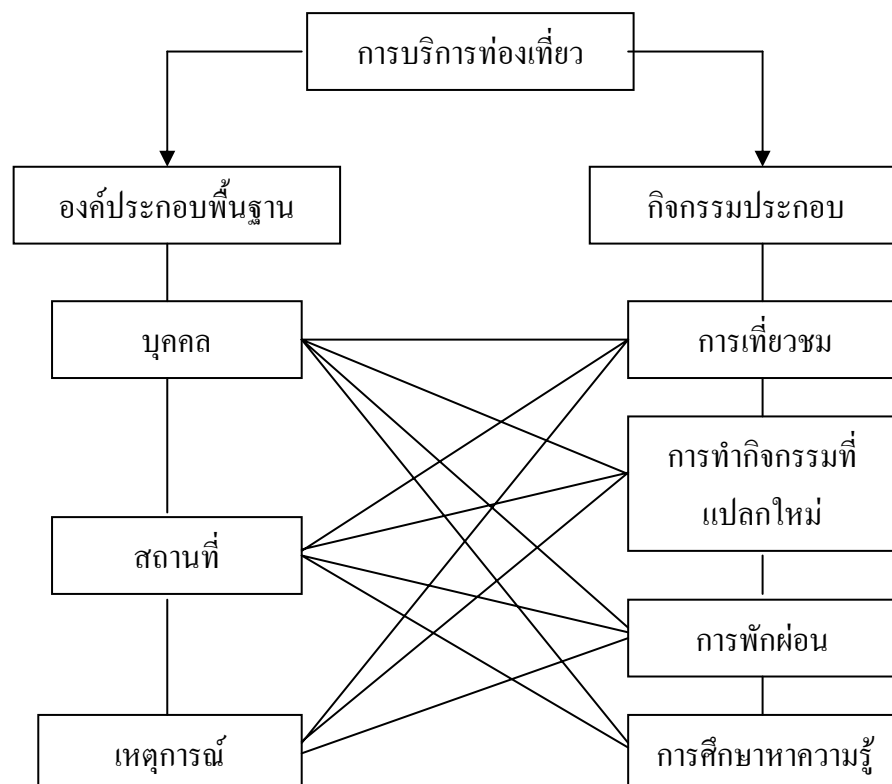
สัมผัส และต้องได้ยาก และเป็นสิ่งที่เสื่อมสูญสลายได้ง่าย บริการท่องเที่ยวจะได้รับการทำขึ้น (โดยหรือจากบริกร) และจะส่งมอบสู่ผู้รับบริการ (นักท่องเที่ยว) เพื่อใช้บริการท่องเที่ยวต่างๆโดยทันที หรือในเวลาเกือบจะทันทีทันทีที่มีการให้บริการท่องเที่ยว

### องค์ประกอบของการบริการท่องเที่ยว

การบริการท่องเที่ยว คือ สิ่งที่ถูกส่งผ่านจากผู้เสนอบริการไปยังนักท่องเที่ยวเพื่อให้เกิดการบริโภค ประกอบด้วย 2 ส่วนใหญ่ๆ คือ ส่วนที่เป็นองค์ประกอบพื้นฐาน และกิจกรรมประกอบ (มนัสวี ชาติาสีห์, 2545 : 6) มีรายละเอียดดังนี้

1. องค์ประกอบพื้นฐาน ได้แก่ บุคคล สถานที่ และเหตุการณ์ อย่างใดอย่างหนึ่งหรือเป็นส่วนผสมขององค์ประกอบหลายๆอย่าง

2. กิจกรรมประกอบ เป็นส่วนที่ผู้เสนอบริการคิดค้นวิธีในการบริโภคองค์ประกอบพื้นฐานในรูปแบบต่างๆ เช่น การเที่ยวชม การทำกิจกรรมที่แปลกใหม่ การพักผ่อน การศึกษาหาความรู้ หรืออีกนัยหนึ่งคือผู้เสนอบริการ ได้นำองค์ประกอบพื้นฐานไปผ่านกระบวนการผลิตเพื่อออกมาเป็นผลิตภัณฑ์ ดังที่ สุดาภรณ์ ชุตินทรานนท์ (2542 : 15) ได้เสนอไว้ ตามภาพประกอบ 3



### ภาพประกอบ 3 องค์ประกอบของการบริการท่องเที่ยว

การบริการท่องเที่ยวเหล่านี้เป็นเครื่องมือที่ผู้เสนอบริการจะปรับปรุงหรือเปลี่ยนแปลง ทั้งด้านการเพิ่มทางเลือกเกี่ยวกับองค์ประกอบพื้นฐานและกิจกรรมประกอบ

ผู้เสนอบริการท่องเที่ยว คือ ผู้จัดหาลูกค้าประกอบพื้นฐาน และจัดกิจกรรมประกอบให้กับ องค์ประกอบพื้นฐานนั้นๆ (ธีรรัตน์ สังขวาตี. 2545 : 75) ได้แก่

1. ผู้เสนอบริการการท่องเที่ยวหลากหลายรูปแบบให้กับบุคคลหรือกลุ่มบุคคลเดียว ในครั้งหนึ่งๆ เช่น ผู้จัดนำเที่ยว ซึ่งจัดกิจกรรมต่างๆในแต่ละวันให้กับนักท่องเที่ยว
2. ผู้เสนอบริการท่องเที่ยวรูปแบบเดียวให้กับหลายบุคคล หรือกลุ่มบุคคล เช่น ผู้บริการเรือเดินสมุทร เพื่อบริการการพักผ่อนด้วยการท่องเที่ยว ผู้บริการรถม้า จัดหากิจกรรมการนั่งรถม้าชมสถานที่ให้กับนักท่องเที่ยวหลากหลายกลุ่ม ผู้เสนอบริการการท่องเที่ยวในที่นี้จะไม่ได้กล่าวรวมถึง ผู้ผลิตองค์ประกอบพื้นฐาน เช่น ตัวบุคคลสำคัญ ประชาชนที่ดำรงชีวิตในวัฒนธรรมของตน เจ้าของสวนผลไม้ซึ่งปลูกผลไม้ไว้ขาย

สำหรับคำว่า “ระบบบริการ” (Service System) สมชาติ กิจจรยง (2544 : 92) ได้ให้ความหมายไว้ว่า หมายถึง แบบแผนการดำเนินการต่างๆในอันที่จะให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของบุคคลที่มารับบริการ โดยมีองค์ประกอบสำคัญของระบบบริการ 5 ส่วน ได้แก่ 1) ลูกค้าหรือผู้รับบริการ 2) ผู้ปฏิบัติงานบริการหรือผู้ให้บริการ 3) องค์การบริการ 4) บริการ และ 5) สภาพแวดล้อมของการบริการ ซึ่งแต่ละส่วนมีความสำคัญเกี่ยวข้องเชื่อมโยงกับการดำเนินงานบริการไม่ว่าจะเป็นในธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการบริการประเภทใด ดังนี้

1. ลูกค้าหรือผู้รับบริการ (Customer) หมายถึง บุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่มีอำนาจในการตัดสินใจ เลือกซื้อหรือใช้บริการต่างๆตามความต้องการ
2. ผู้ปฏิบัติงานบริการหรือผู้ให้บริการ (Service Provider) หมายถึง บุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่ทำหน้าที่ตามตำแหน่งงานและขอบข่ายความรับผิดชอบ ในการตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ
3. องค์การบริการ (Service Organization) หมายถึง กิจการที่ดำเนินธุรกิจอย่างใดอย่างหนึ่งที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการแก่ลูกค้าเพื่อหวังผลกำไร โดยมีผู้ประกอบการหรือผู้บริหารการบริการเป็นผู้รับผิดชอบการบริหารจัดการระบบการบริการให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล

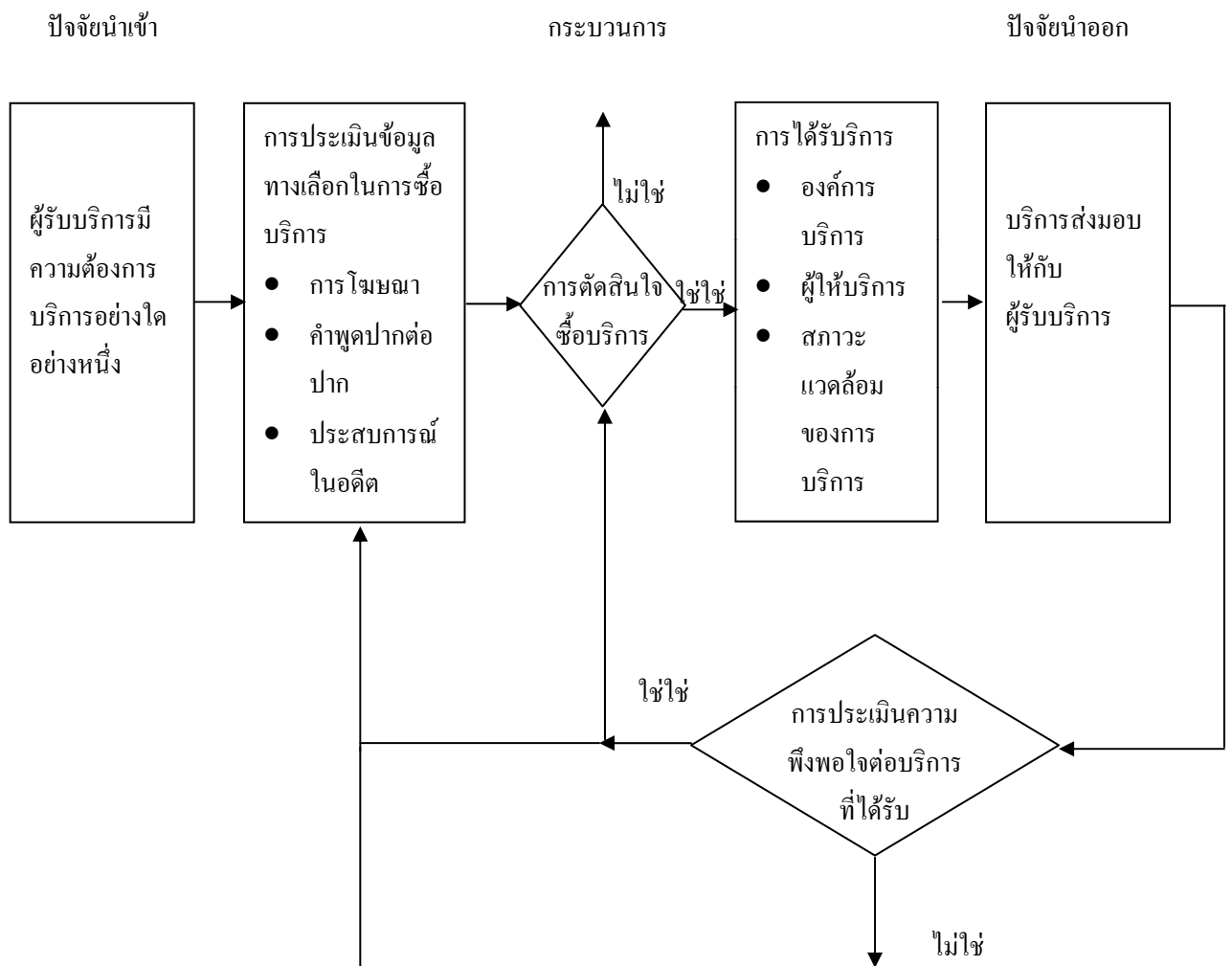
4. บริการ (Service) หมายถึง กิจกรรมหรือการกระทำที่มีจุดมุ่งหมายอย่างใดอย่างหนึ่งในทางธุรกิจ ซึ่งเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้และเกี่ยวข้องกับการช่วยเหลืออำนวยความสะดวกสบายให้ลูกค้าได้รับในสิ่งที่ต้องการ

5. สภาพแวดล้อมของการบริการ (Service Environment) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นรอบตัวผู้รับบริการ อันได้แก่ อาคารสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ เครื่องใช้ต่างๆ รวมทั้งปัจจัยที่มีผลกระทบต่อร่างกาย เช่น แสง สี เสียง อุณหภูมิ เป็นต้น และสภาพความเป็นไปของ

บรรยากาศที่เกิดขึ้นในกระบวนการบริการ ได้แก่ ความสวยงามของการจัดตกแต่งสถานที่ ความเอาใจใส่ด้วยอัธยาศัยไมตรีของพนักงานบริการ เป็นต้น

เมื่อนำองค์ประกอบเหล่านี้จัดเข้าเป็นระบบบริการที่ประกอบด้วย ปัจจัยนำเข้าในการบริการกระบวนการบริการและปัจจัยนำออกจากการบริการ จะเห็นได้ว่า องค์ประกอบทุกส่วนล้วนเชื่อมโยงกันอย่างต่อเนื่องเป็นระบบ เริ่มตั้งแต่ผู้รับบริการมีความต้องการใช้บริการและตัดสินใจซื้อบริการขององค์การบริการหนึ่ง ทำให้เข้าสู่กระบวนการบริการที่มีการดำเนินงานบริการไว้นำเสนอแก่ผู้รับบริการและมีการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการในอันที่จะนำเสนอบริการที่ผู้รับบริการต้องการ โดยองค์ประกอบสำคัญในกระบวนการบริการ ได้แก่ ผู้ให้บริการและสภาวะแวดล้อมของการบริการ อันนำไปสู่ปัจจัยนำออกของบริการที่ส่งมอบให้ผู้รับบริการ ขณะที่ผู้รับบริการได้รับ

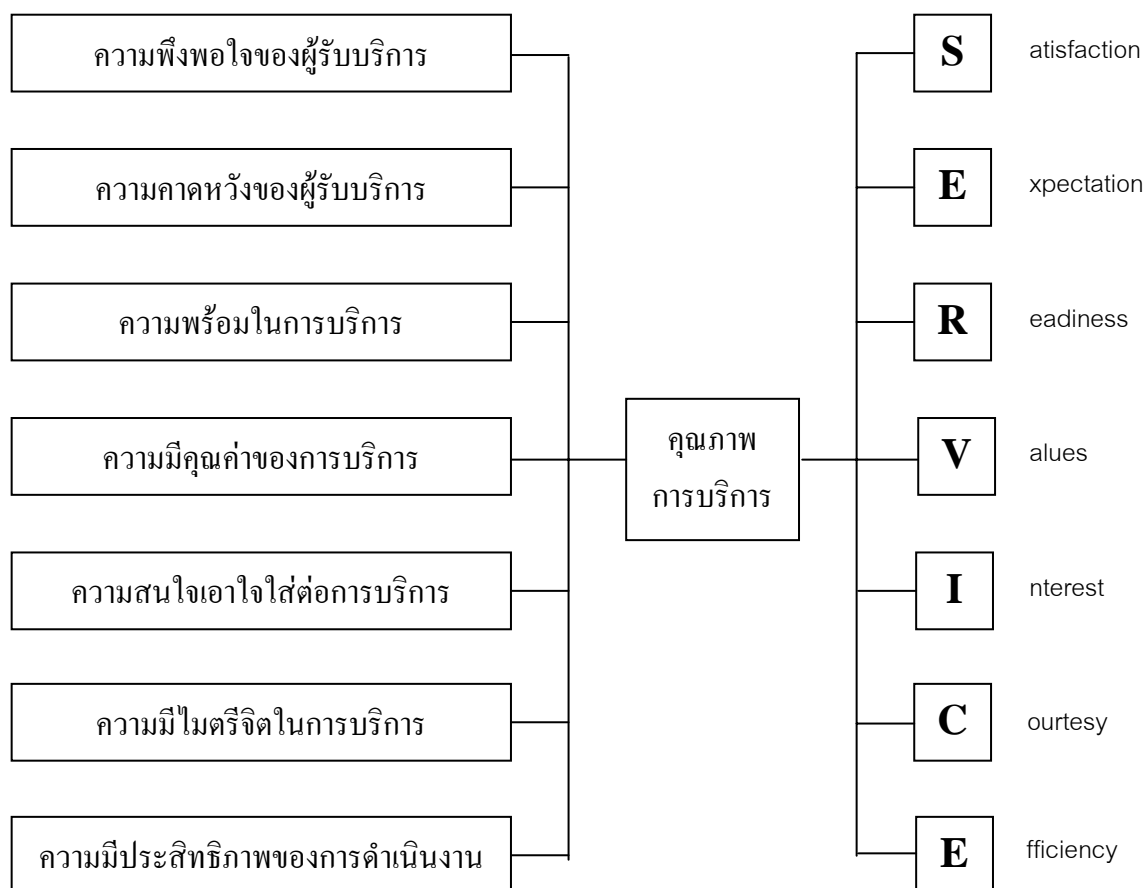
บริการตามที่ได้แสดงความต้องการไว้ ก็จะมีการประเมินสิ่งที่ได้รับอย่างทันทีทันใดว่าตรงกับความต้องการหรือไม่เพียงใด โดยในเรื่องระบบบริการในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ราณี อธิษัยกุล (2545 : 172) ได้เสนอไว้ ตามภาพประกอบ 4



ภาพประกอบ 4 ระบบบริการในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ

### หลักการพื้นฐานของการบริการท่องเที่ยว

องค์ประกอบของความสำเร็จในการบริการขึ้นอยู่กับคุณภาพของบริการที่ลูกค้าต้องการ  
 ได้รับความพึงพอใจในการให้บริการในแต่ละครั้ง ซึ่งผู้บริหารกิจการธุรกิจและผู้ให้บริการจำเป็นต้องคำนึงถึง  
 หลักการสำคัญ 7 ประการ โดยนำเอาคำว่า “บริการ” ที่ตรงกับภาษาอังกฤษว่า “SERVICE” มาแยกตัว  
 อักษรแต่ละตัวเป็นคำขึ้นต้นขององค์ประกอบเหล่านี้ ดังภาพประกอบ 5 (วิระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. 2543  
 : 7)



ภาพประกอบ 5 องค์ประกอบของความสำเร็จในการบริการ

จากภาพประกอบ 5 แสดงถึงองค์ประกอบของความสำเร็จในการบริการ ดังนี้

1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Satisfaction) การให้บริการที่ดีต้องมีเป้าหมายอยู่ที่ผู้รับบริการหรือลูกค้าเป็นหลักสำคัญ โดยผู้ให้บริการจะต้องถือเป็นหน้าที่โดยตรงที่จะพยายามกระทำอย่างใดอย่างหนึ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ เพราะผู้ใช้บริการจะต้องมีจุดมุ่งหมายของการมารับบริการและคาดหวังให้มีการตอบสนองความต้องการนั้น

2. ความคาดหวังของผู้รับบริการ (Expectation) เมื่อผู้รับบริการมาติดต่อบริการหรือธุรกิจบริการใด ๆ ก็มักจะได้รับการบริการอย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งผู้ให้บริการจำเป็นต้องรับรู้และ

เรียนรู้เกี่ยวกับความคาดหวังพื้นฐานและรู้จักสำรวจความคาดหวังเฉพาะของผู้รับบริการเพื่อเสนอบริการที่ตรงกับความคาดหวัง ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจหรืออาจเกิดความประทับใจขึ้นได้ หากการบริการนั้นเกินความคาดหวังที่มีอยู่ เป็นที่ยอมรับว่า ผู้รับบริการมักจะคาดหวังการบริการที่รวดเร็วทันใจ มีประสิทธิภาพและแสดงออกด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดีงาม ทั้งนี้สิ่งที่บริการมักจะคาดหวังการบริการที่รวดเร็วทันใจ มีประสิทธิภาพและแสดงออกด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดีงาม ทั้งนี้สิ่งที่ลูกค้าคาดหวังไว้นั้นจะแตกต่างกันแปรไปตามลักษณะของงานบริการ

3. ความพร้อมในการบริการ (Readiness) คุณภาพของการบริการขึ้นอยู่กับความพร้อมที่จะให้บริการในสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการภายใต้ขอบเขตของเวลาหรือทรัพยากรอื่นๆ และด้วยรูปแบบที่เป็นที่ต้องการอย่างทันทีทันใด ความต้องการของบุคคลเป็นเรื่องที่ซับซ้อนและไม่อาจกำหนดตายตัวได้ เพราะความต้องการของแต่ละบุคคลจะแตกต่างกันตามธรรมชาติ ทั้งยังแปรเปลี่ยนไปได้ทุกขณะตามสถานการณ์ที่เกิดขึ้น หน่วยบริการหรือธุรกิจบริการจำเป็นต้องตรวจสอบดูแลให้บุคลากรรวมทั้งอุปกรณ์เครื่องใช้ต่างๆ มีความพร้อมอยู่ตลอดเวลาในอันที่จะสนองบริการได้อย่างฉับพลัน และทันใจ ก็จะทำให้ผู้รับบริการพอใจและรู้สึกประทับใจ

4. ความมีคุณค่าของการบริการ (Values) การให้บริการที่คำนึงถึงความต้องการของผู้รับบริการและความพยายามที่จะนำเสนอบริการในแต่ละจุดสัมผัสของบริการให้ถูกใจผู้รับบริการย่อมแสดงถึงคุณค่าของการบริการที่คุ้มค่าสำหรับผู้รับบริการ คุณค่าของการบริการขึ้นอยู่กับสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับและเกิดความรู้สึกประทับใจ

5. ความสนใจเอาใจใส่ต่อการบริการ (Interest) การให้ความสนใจเอาใจใส่อย่างจริงจังต่อลูกค้าทุกระดับ และทุกคนอย่างยุติธรรมหรือการให้บริการเท่าเทียมกันนับเป็นหลักการของการให้บริการที่สำคัญที่สุด ไม่ว่าลูกค้าจะเป็นใครก็ตามเขาก็ต้องการได้รับบริการที่ดีด้วยกันทั้งสิ้น ผู้ให้บริการจำเป็นต้องให้ความสนใจดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการที่เข้ามาติดต่อโดยทั่วถึงไม่ให้เกิดความรู้สึกว่าได้รับการปฏิบัติที่แตกต่างกัน การปฏิบัติต่อผู้รับบริการจะต้องเป็นไปด้วยความสุภาพอ่อนโยน และให้เกียรติลูกค้าตลอดเวลา

6. ความมีไมตรีจิตในการบริการ (Courtesy) การต้อนรับลูกค้าด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสและท่าทีที่สุภาพอ่อนโยนมีมารยาทของผู้ให้บริการ แสดงถึงอรรถยาของความ เป็นมิตร และ

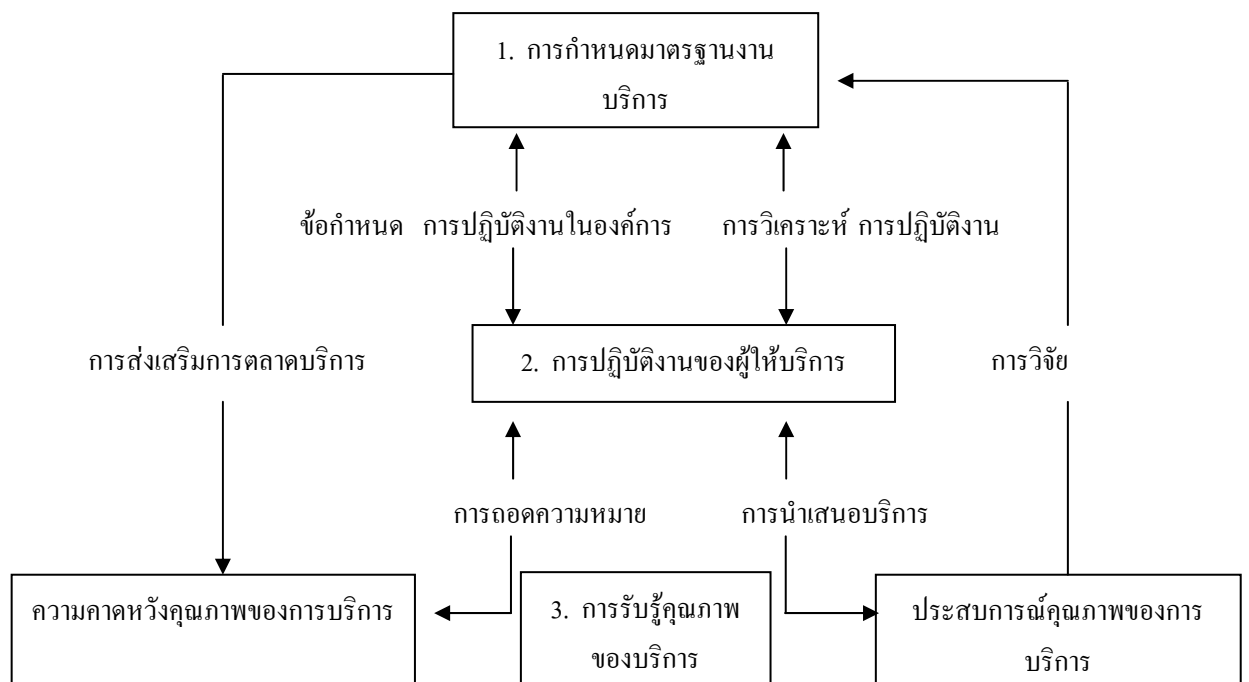
บรรยากาศของการบริการที่อบอุ่นและเป็นกันเอง จะส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจต่อการบริการที่ได้รับ คุณสมบัติของผู้ให้บริการและพฤติกรรมบริการที่ดีจึงเป็นปัจจัยสำคัญในการให้บริการด้วยไมตรีจิตแก่ลูกค้า ทั้งนี้ผู้ให้บริการจะต้องมีบุคลิกสง่างาม มีชีวิตชีวายิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาสุภาพอ่อนโยน

7. ความมีประสิทธิภาพของการดำเนินงานบริการ (Efficiency) ความสำเร็จของการบริการขึ้นอยู่กับบริการอย่างเป็นระบบที่มีขั้นตอนที่ชัดเจน เนื่องจากการบริการเป็นงานที่เกี่ยวข้องระหว่างคนกับคน การกำหนด “ปรัชญาการบริการ” (Service Theme) หรือแผนในการให้บริการ และ

การพัฒนากลยุทธ์การบริการเพื่อให้การบริการที่มีคุณภาพสม่ำเสมอ ย่อมแสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพของการบริการ ซึ่งเริ่มต้นจากการวิเคราะห์วิจัยความต้องการปฏิกิริยาตอบสนองและความประทับใจของผู้รับบริการ นำมากำหนดเป้าหมายของการบริการ รวมทั้งรูปแบบและปัจจัยพื้นฐานของการบริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ โดยให้ความสำคัญกับบุคลากรที่ปฏิบัติงาน การตรวจสอบและปรับปรุงการดำเนินงานบริการอย่างสม่ำเสมอให้เป็นไปตามเกณฑ์และความคาดหวังของผู้รับบริการตลอดจนการฝึกอบรมบุคลากรผู้ปฏิบัติงานบริการอย่างสม่ำเสมอให้เป็นไปตามเกณฑ์และความคาดหวังของผู้รับบริการ

**การเสริมสร้างคุณภาพของการบริการท่องเที่ยว**

การเสริมสร้างคุณภาพของการบริการท่องเที่ยว ซึ่งมีส่วนสัมพันธ์กับองค์ประกอบ 3 ส่วน โดย มนต์วี ธาดาสิทธิ์ (2545 : 8) ได้อธิบายไว้ตามภาพประกอบ 6





## ภาพประกอบ 6 การเสริมสร้างคุณภาพของการบริการ

จากภาพประกอบ 6 การเสริมสร้างคุณภาพของการบริการท่องเที่ยวต้องประกอบด้วย

1. การกำหนดมาตรฐานงานบริการ การดำเนินการเริ่มต้น โดยการวิเคราะห์ความต้องการและคุณลักษณะที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพของงานบริการคาดหวัง รวมทั้งการวิเคราะห์การรับรู้คุณลักษณะและการแสดงออกในการให้บริการ เพื่อนำมากำหนดเป็นเกณฑ์หรือมาตรฐานงานบริการที่มีคุณภาพ เช่น นักท่องเที่ยวที่เดินทางเพื่อพักผ่อนมักต้องการความสะดวกสบายและบรรยากาศที่รู้สึกผ่อนคลายสนุกสนาน องค์การบริการนำเที่ยวจำเป็นต้องศึกษาพฤติกรรมท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวที่

แตกต่างกันตามปัจจัยส่วนบุคคลเพื่อที่จะได้จัดโปรแกรมการนำเที่ยวได้ตรงกับความสนใจของนักท่องเที่ยวและมีการติดต่อประสานงานอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ล่วงหน้า

2. การปฏิบัติงานบริการที่มีคุณภาพของผู้ให้บริการ การแสดงพฤติกรรม การให้บริการที่มีคุณภาพและการนำเสนอบริการที่ได้มาตรฐานของผู้ให้บริการ ขึ้นอยู่กับความเข้าใจเกี่ยวกับ คุณภาพของบริการ ความเต็มใจให้บริการ และความสามารถในการให้บริการที่ตรงกับคุณลักษณะของบริการแต่ละประเภทที่กำหนด ทั้งนี้ผู้ให้บริการจำเป็นต้องรู้จักสังเกตและวิเคราะห์ความต้องการ รวมทั้งความคาดหวังของลูกค้าไปพร้อมๆ กับการนำเสนอบริการผู้ให้บริการจึงต้องมีคุณสมบัติที่เหมาะสม

กับลักษณะงานและมีจิตสำนึกของการให้บริการที่แท้จริง กล่าวคือ เป็นผู้ที่มีใจรักในงานบริการและพร้อมที่จะให้บริการผู้อื่นด้วยความจริงใจและเต็มใจ ตลอดจนมีการพัฒนาทักษะการให้บริการและความสามารถอื่นที่เกี่ยวข้องกับงานที่ทำอยู่อย่างต่อเนื่องตลอดเวลา

3. การรับรู้คุณภาพของบริการ ในสายตาของผู้รับบริการ ผู้รับบริการจะเป็นผู้ที่กำหนดความคาดหวังเกี่ยวกับคุณภาพของบริการ ฉะนั้น คุณภาพของบริการที่ดี หมายถึง การได้รับบริการที่ตรงกับความต้องการหรือเกินความคาดหวังของลูกค้า ผู้บริหารการบริการในธุรกิจท่องเที่ยวจำเป็นต้องเข้าใจความคาดหวังของลูกค้าและคำนึงถึงการรักษาคูณค่าของการบริการที่มีคุณภาพ โดยการสร้างภาพลักษณ์ขององค์การที่เน้นคุณภาพของการบริการที่ประทับใจลูกค้าเป็นหลัก

จากรายละเอียดข้างต้นสรุปได้ว่าบริการมีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งต่อการดำเนินงานบริการทุกส่วนในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวให้ประสบผลสำเร็จ โดยเฉพาะในส่วนที่เกี่ยวข้องกับองค์การบริการ ผู้ให้บริการ และผู้รับบริการในการเพิ่มคุณค่าของการบริหารงานบริการ การปฏิบัติงานบริการ และการรับรู้คุณภาพของบริการ ซึ่งส่งผลต่อระบบบริการที่มีคุณภาพมาตรฐานเป็นที่ยอมรับของผู้รับบริการ

## การจัดการบริการท่องเที่ยว

ราณี อิศัยกุล (2544 : 225) ได้กล่าวถึงการจัดการบริการท่องเที่ยว ต้องมีการกำหนดประเภทและมาตรฐานของบริการที่มีคุณภาพตามมาตรฐานสากล และควรตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวได้ทุกประเภท และทุกระดับ บริการด้านต่างๆที่สำคัญแก่นักท่องเที่ยว ได้แก่

1. บริการด้านกฎระเบียบข้อบังคับ คือ เป็นการบริการด้วยกฎระเบียบ ข้อบังคับ กติกา เพื่อกำหนดการดำเนินงานของนักท่องเที่ยวให้เกิดความสะดวกสบาย เกิดความพึงพอใจสูงสุด ตลอดจนการดำเนินงานท่องเที่ยวมีความปลอดภัย ไม่เกิดผลกระทบกับสภาวะแวดล้อม และแหล่งท่องเที่ยวที่ไปเยือน เช่น การออกกฎระเบียบ ห้ามจุดไฟหรือก่อกองไฟ เพราะอาจทำให้เกิดไฟป่าได้ เป็นต้น

2. การบริการด้านความปลอดภัย การประกอบกิจกรรมนันทนาการที่เกิดขึ้นในแหล่งท่องเที่ยว มักมีแนวโน้มที่จะเกิดอันตรายและอุบัติเหตุได้ง่าย เช่น การตกจากเครื่องเล่น เป็นต้น ผู้รับผิดชอบแหล่งท่องเที่ยว จำเป็นต้องมีการเตรียมการด้านความปลอดภัยต่างๆ เตรียมอุปกรณ์ป้องกันและรักษาความปลอดภัยให้เหมาะสม รวมทั้งมีการฝึกอบรมบุคลากรให้สามารถป้องกันความปลอดภัย รักษาและปฐมพยาบาลเบื้องต้นได้

3. บริการด้านนันทนาการ คือ การให้บริการเพื่อความเพลิดเพลินสนุกสนาน และบันเทิงสำหรับนักท่องเที่ยว

4. บริการข้อมูลข่าวสาร คือ การบริการให้ทราบรายละเอียดเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยว ซึ่งแหล่งท่องเที่ยวควรมีศูนย์บริการข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยว เช่น แผ่นพับ แผนที่ เอกสารต่างๆ เกี่ยวกับบริการที่มีในแหล่งท่องเที่ยว รวมทั้งทำหน้าที่ประสานงานให้ความร่วมมือกับหน่วยงานอื่นๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน ในการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ กิจกรรมท่องเที่ยว

5. บริการที่พัก คือ การบริการที่พักสำหรับนักท่องเที่ยว ซึ่งที่พักควรมีหลายขนาด เพื่อตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวซึ่งมีหลายกลุ่ม หลายประเภทที่ต้องการ ประเภทและระดับการบริการที่แตกต่างกัน เช่น โรงแรมระดับสี่ ห้าดาว จะให้บริการหลากหลายแก่ผู้มาพัก เช่น อาหารและเครื่องดื่ม อีกทั้งที่พักจะต้องมีความปลอดภัย มีความสะอาด มีอุปกรณ์การใช้พื้นฐาน เช่น ที่นอน เติง ผ้าห่ม เป็นต้น

6. บริการนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ คือ การบริการหรืออำนวยความสะดวกเกี่ยวกับการเดินทางของนักท่องเที่ยว ซึ่งควรมีมาตรฐานการบริการนำเที่ยวที่มีการจัดกิจกรรมนำเที่ยว ให้สอดคล้องกับความต้องการของนักท่องเที่ยว โดยคำนึงถึงสิ่งแวดล้อม เช่น นำเที่ยวทางประวัติศาสตร์ มัคคุเทศก์ควรมีความรู้และรายละเอียดอย่างถูกต้อง

7. บริการคมนาคมขนส่ง คือ การบริการเคลื่อนย้ายผู้โดยสารและสิ่งของจากที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่งด้วยพาหนะขนส่ง โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อการท่องเที่ยว ซึ่งธุรกิจคมนาคมขนส่งควรมี

หลายรูปแบบและหลายระดับ เช่น รถเช่า รถโดยสาร เป็นต้น เพื่อให้นักท่องเที่ยวสามารถเลือกช่องทางและรูปแบบการคมนาคมที่พอใจได้

8. บริการอาหาร และเครื่องดื่ม คือ การบริการด้านอาหาร และเครื่องดื่มแก่นักท่องเที่ยว ซึ่งควรมีอาหารหลายประเภทและหลายระดับ เพื่อตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวแต่ละระดับ เช่น ร้านอาหารแบบครบครัน ร้านอาหารนานาชาติ บริการด้านอาหาร (สุวิมล เหลืองประเสริฐ, 2544 : 277) ต้องมีองค์ประกอบดังนี้ มีการตกแต่งสถานที่ให้กลมกลืนกับสภาพท้องถิ่น มีการเสิร์ฟอาหารประจำท้องถิ่นและมีรายการอาหารทั่วไปที่นักท่องเที่ยวคุ้นเคยบ้าง อาหารมีมาตรฐานพื้นฐานตามสุขลักษณะของกระทรวงสาธารณสุข ตลอดจนบริการในร้านอาหาร ควรมีใจรักงานด้านการบริการด้วย

9. บริการด้านสินค้าและของที่ระลึก คือ การบริการขายสินค้าและของที่ระลึกแก่นักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวเพื่อซื้อและนำกลับไปยังภูมิลำเนาของตน เพื่อเป็นที่ระลึก ของฝาก ซึ่งจากสถิติรายจ่ายค่าซื้อสินค้าของนักท่องเที่ยวมีมูลค่าสูงถึงร้อยละ 30 ของมูลค่าการท่องเที่ยวทั้งหมด ดังนั้น การบริการด้านสินค้าและของที่ระลึกจึงมีความสำคัญ อีกทั้งนอกจากเป็นการเพิ่มรายได้ให้กับผู้ให้บริการ และยังเป็นการเผยแพร่ชื่อเสียงของสถานที่ท่องเที่ยวอีกด้วย

10. บริการด้านอื่นๆ หรือบริการอื่นๆที่เกี่ยวกับนักท่องเที่ยว เช่น ห้างสรรพสินค้า ธนาคาร สถานที่บริการซักรีด และไปรษณีย์ เป็นต้น

### รูปแบบพฤติกรรมท่องเที่ยว

#### รูปแบบพฤติกรรมของผู้รับบริการ

แนวคิดรูปแบบพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับผู้รับบริการก่อนที่มนุษย์จะแสดงพฤติกรรมอย่างหนึ่งอย่างใดออกมา มักจะมีมูลเหตุที่จะทำให้เกิดพฤติกรรมเสียก่อน ซึ่งมูลเหตุดังกล่าว อาจจะเรียกว่า “กระบวนการของพฤติกรรม” ของมนุษย์หรือลักษณะของพฤติกรรมของมนุษย์ที่มีลักษณะ (มนัสวี ธาดาสิทธิ์, 2545 : 9) ดังนี้

1. พฤติกรรมจะเกิดขึ้นได้ต้องมีสาเหตุทำให้เกิด และสิ่งซึ่งเป็นสาเหตุ ก็คือ ความต้องการที่เกิดขึ้นในตัวคนนั่นเอง
2. พฤติกรรมจะเกิดขึ้นได้ต้องมีสิ่งจูงใจ นั่นคือ เมื่อคนเรามีความต้องการเกิดขึ้นแล้ว คนเราก็มุ่งปรารถนาที่จะบรรลุถึงความต้องการนั้น จนกลายเป็นแรงกระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรมต่างๆ เพื่อตอบสนองความต้องการที่เกิดขึ้นนั้น
3. พฤติกรรมที่เกิดขึ้นย่อมมุ่งไปสู่เป้าหมาย ซึ่งหมายความว่า การที่คนเราแสดงพฤติกรรมอะไรออกมานั้น เพื่อให้บรรลุเป้าหมายหรือผลสำเร็จแห่งความต้องการของตน

#### รูปแบบพฤติกรรมของนักท่องเที่ยว

พฤติกรรมของผู้รับบริการท่องเที่ยว มีความแตกต่างกันตามประเภทของการรับบริการท่องเที่ยว ได้แก่

รูปแบบของนักท่องเที่ยว ตามแนวคิดของพลอก (Plog, 1991 : 82) ที่อาศัยหลักจิตวิทยาเป็นฐานในการจำแนก ดังภาพประกอบ 7

ภาพประกอบ 7 รูปแบบของนักท่องเที่ยว

จากภาพประกอบ 7 แสดงถึงรูปแบบของนักท่องเที่ยว ซึ่งสรุปได้ว่า

1. นักท่องเที่ยวประเภทเน้นตัวเองเป็นศูนย์กลาง (Psychocentrics) หมายถึง นักท่องเที่ยวที่คิดหรือสนใจตัวเอง ชอบสถานที่ท่องเที่ยวอันเป็นที่รู้จักกันดี ไม่ต้องการทดลองสิ่งแปลกใหม่ ทั้งที่พัก อาหาร และสิ่งบันเทิง และบุคคลใหม่ๆ ไม่ต้องการพบสิ่งที่ยุ่งยากและเหตุการณ์ที่ผิดปกติ
2. นักท่องเที่ยวประเภทเน้นตัวเองปานกลาง (Near-psychocentrics) หมายถึง นักท่องเที่ยวประเภทที่อยู่กึ่งกลางระหว่างการเน้นตัวเองและการเดินทางสายกลาง สามารถทดลองสิ่งใหม่ได้ถ้าไม่มีสิ่งที่คุ้นเคย
3. นักท่องเที่ยวประเภทเดินทางสายกลาง (Midcentrics) หมายถึง นักท่องเที่ยวประเภทที่ไม่ชอบผจญภัย แต่ก็ไม่รังเกียจการทดลองสิ่งใหม่ๆ トラบเท่าที่ไม่ได้เสี่ยงอันตรายเกินไป หรือไม่ผิดปกติเกินไป
4. นักท่องเที่ยวประเภทชอบความหลากหลายพอสมควร (Near-allocentrics) หมายถึง นักท่องเที่ยวประเภทที่เป็นกลุ่มอยู่ระหว่างกลุ่มเดินทางสายกลาง และกลุ่มที่มีความสนใจหลากหลาย เป็นนักท่องเที่ยวที่ไม่ถึงกับชอบการผจญภัยแต่สามารถท่องเที่ยวแบบผจญภัยได้
5. นักท่องเที่ยวประเภทมีความสนใจหลากหลาย (Allocentrics) หมายถึง นักท่องเที่ยวประเภทที่สนใจในกิจกรรมหลากหลาย เป็นพวกที่เปิดเผยและมีความมั่นใจในตัวเอง ชอบผจญภัยอย่างมาก

## ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการท่องเที่ยว

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่แสดงออกในสถานการณ์ต่างๆมีสาเหตุมาจากปัจจัยต่างๆ (นิรันดร ทวีไทย, 2545 : 69-70) ได้แก่

### ปัจจัยเฉพาะบุคคล

การตัดสินใจของผู้รับบริการได้รับอิทธิพลจากลักษณะส่วนบุคคลของตนทางด้านต่างๆ ได้แก่

1. อายุ (Age) อายุที่แตกต่างกันจะมีความต้องการต่างกัน
2. ขั้นตอนวัฏจักรชีวิตครอบครัว (Family Life Cycle Stage) เป็นขั้นตอนการดำรงชีวิตของบุคคลในลักษณะของการมีครอบครัว เช่น เป็นโสด คู่สมรสใหม่ ครอบครัวที่มีบุตร
3. อาชีพ (Occupation) อาชีพของแต่ละบุคคลนำไปสู่ความต้องการที่ต่างกัน
4. รายได้ (Income) อำนาจการซื้อและทัศนคติเกี่ยวกับการจ่ายเงินขึ้นกับรายได้ส่วนบุคคล
5. การศึกษา (Education) ผู้ที่การศึกษาสูงมีแนวโน้มจะมีความต้องการสินค้าหรือบริการที่มีคุณภาพดีมากกว่าผู้ที่ศึกษาน้อย
6. รูปแบบการดำรงชีวิต (Life Style) การเลือกสินค้าหรือบริการจะขึ้นอยู่กับรูปแบบการดำรงชีวิตที่ประกอบด้วย กิจกรรม ความสนใจ และความคิดเห็น เป็นต้น

### ปัจจัยภายในตัวบุคคล

1. การจูงใจ (Motivation) หมายถึง พลังสิ่งกระตุ้นที่อยู่ภายในตัวบุคคล ซึ่งกระตุ้นให้บุคคลปฏิบัติพฤติกรรมของมนุษย์เกิดขึ้นต้องมีแรงจูงใจ นั่นคือ ความต้องการที่ได้รับการกระตุ้นจากภายในตัวบุคคลที่ต้องการแสวงหาความพอใจด้วยพฤติกรรมที่มีเป้าหมาย
2. การรับรู้ (Perception) หมายถึง กระบวนการซึ่งแต่ละบุคคลได้รับเลือกสรรจัดระเบียบและตีความหมายข้อมูลเพื่อที่จะสร้างภาพที่มีความหมาย หรือหมายถึง กระบวนการของแต่ละบุคคลที่ขึ้นอยู่กับปัจจัยภายใน เช่น ประสบการณ์ ความเชื่อ ความต้องการ และขึ้นกับปัจจัยภายนอก เช่น สิ่งกระตุ้น ซึ่งการรับรู้จะเป็นกระบวนการการพิจารณากันกรอง
3. การเรียนรู้ (Learning) หมายถึง การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมและความโน้มเอียงของพฤติกรรมจากประสบการณ์ที่ผ่านมา การเรียนรู้เกิดขึ้นเมื่อบุคคลได้รับสิ่งกระตุ้นและเกิดการตอบสนอง
4. บุคลิกภาพ (Personality) หมายถึง คุณลักษณะและอุปนิสัยเฉพาะตัวของบุคคลที่ได้รับการปลูกฝังตั้งแต่วัยเยาว์และเป็นตัวกำหนดลักษณะท่าทางการแสดงออกของบุคคล

5. แนวคิดของตนเอง (Self-Concept) หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดที่บุคคลมีต่อตนเองหรือความคิดที่บุคคลคิดว่าบุคคลอื่นมีความคิดเห็นอย่างไร

#### ปัจจัยภายนอกตัวบุคคล

1. ปัจจัยด้านวัฒนธรรม (Cultural Factors) เป็นสัญลักษณ์และสิ่งที่มีมนุษย์สร้างขึ้น โดยเป็นที่ยอมรับจากรุ่นหนึ่งจนถึงอีกรุ่นหนึ่งโดยเป็นตัวกำหนดและควบคุมพฤติกรรมของมนุษย์ในสังคม

2. ปัจจัยด้านสังคม (Social Factors) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องในชีวิตประจำวัน และมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมบริการ ประกอบด้วย กลุ่มอ้างอิง ครอบครัว ภูมิภานาที่อยู่อาศัยของนักท่องเที่ยว ตลอดจนจุดประสงค์การมาของนักท่องเที่ยว

#### ปัจจัยด้านสภาวะแวดล้อม

สภาวะแวดล้อม เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการกำหนดการบริการที่มีคุณภาพ โดยเฉพาะสภาวะแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปในปัจจุบัน ได้แก่ สภาวะแวดล้อมทางสังคมและวัฒนธรรม เศรษฐกิจและเทคโนโลยี ซึ่งมีผลกระทบอย่างรุนแรงต่อธุรกิจบริการ เพราะผู้รับบริการเกิดการเปลี่ยนแปลงด้านความต้องการ ทักษะคติและพฤติกรรมต่อการใช้บริการ ทำให้ธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการบริการต้องศึกษาและทำความเข้าใจกับผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น เพื่อนำไปใช้ในการปรับกลยุทธ์ให้มีความสอดคล้องกับความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการ

#### ปัจจัยทางเศรษฐกิจ

ภาวะเศรษฐกิจ เป็นปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลต่อสินค้าและบริการ เนื่องจากเป็นปัจจัยที่ควบคุมไม่ได้ ดังนั้น ผู้ประกอบการหรือนักการตลาดไม่อาจละเลยการศึกษาและการติดตามภาวะเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ การเปลี่ยนแปลงด้านเศรษฐกิจในปัจจุบันทำให้เกิดการขยายตัวทางด้านระหว่างประเทศ การขยายการลงทุนระหว่างประเทศที่มีผลให้เศรษฐกิจในภูมิภาคต่างๆต้องเกี่ยวโยงพึ่งพาและแข่งขันซึ่งกันและกัน

#### ปัจจัยทางเทคโนโลยี

อิทธิพลทางเทคโนโลยี ได้ทำให้สังคมโลกก้าวเข้าสู่ยุคข่าวสารข้อมูล ซึ่งมีผลให้การผลิตการบริการต่างนำเอาเทคโนโลยีมาปรับใช้กับการทำงานมากขึ้นขณะเดียวกันเทคโนโลยีเข้ามามีอิทธิพลต่อรูปแบบการใช้ชีวิตของคนมากขึ้น ทำให้พฤติกรรมของลูกค้าหรือผู้รับบริการเปลี่ยนแปลงไปภายใต้กระแสของการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี

#### การท่องเที่ยว

### ความหมายของการท่องเที่ยว

การท่องเที่ยวเป็นเรื่องของการเดินทาง ถ้าไม่มีการเดินทางก็ไม่มีการท่องเที่ยว ดังจะเห็นได้จากนิยามของการท่องเที่ยวที่นักวิชาการบางท่านได้ให้ความหมายไว้ เช่น ลอว์สัน (Lawson, 1991 : 80) ได้ให้ความหมายของการท่องเที่ยวว่า “การท่องเที่ยวเป็นนันทนาการ (Recreation) รูปแบบหนึ่งที่เกิดขึ้นในเวลากลางที่มีการเดินทางเข้ามาเกี่ยวข้อง โดยเป็นการเดินทางจากที่หนึ่งที่มีจุดหมายถึงที่อยู่อาศัยไปยังอีกที่หนึ่งที่ถือเป็นแหล่งท่องเที่ยว” ส่วนแม็ค อินทอช และ โกลด์เนอร์ (Mc Intosh & Goeldner, 1995 : 25) กล่าวว่า “การท่องเที่ยวเป็นการเดินทางเพื่อเปลี่ยนบรรยากาศและสิ่งแวดล้อมโดยมีแรงกระตุ้นจากความต้องการในด้านกายภาพ ด้านวัฒนธรรม ด้านปฏิสัมพันธ์ และด้านสถานะ

World Tourism Organization (WTO) นำเสนอในการประชุมขององค์การสหประชาชาติ (United Nations) ว่าด้วยการเดินทางและท่องเที่ยวระหว่างประเทศ ที่กรุงโรม ประเทศอิตาลี เมื่อพ.ศ. 2506 ซึ่งกำหนดว่าการเดินทางที่เป็นการท่องเที่ยวจะต้องมีคุณลักษณะ (ซิดจันท์ หังสสุต, 2532 : 1-2) ดังต่อไปนี้

1. เป็นการเดินทางจากที่อยู่อาศัยปกติไปยังที่อื่นเป็นการชั่วคราว
2. เป็นการเดินทางด้วยความสมัครใจ
3. เป็นการเดินทางด้วยวัตถุประสงค์ใดๆก็ตาม ที่ไม่ใช่เพื่อการประกอบอาชีพหรือหารายได้

“การท่องเที่ยว” ความหมายที่ครอบคลุมที่สุด จำต้องพิจารณา 4 ประเด็นหลักต่อไปนี้ (วินิจ วีรยางกูร, 2533 : 6-7)

1. นักท่องเที่ยวหรือผู้มาเยือน คือ ผู้ที่เดินทางท่องเที่ยวเพื่อหาประสบการณ์ ทั้งประสบการณ์ที่สามารถรับได้ด้วยทางกายสัมผัสและทางจิตใจ ซึ่งจุดประสงค์ในการเดินทางของนักท่องเที่ยวดังกล่าวจะเป็นตัวกำหนดกิจกรรมและแหล่งท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวจะเลือกเดินทางไป
2. ธุรกิจอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว คือ ธุรกิจที่ผลิตสินค้าและบริการเพื่อตอบสนองความต้องการหรือวัตถุประสงค์ในการเดินทางของนักท่องเที่ยว ซึ่งจะได้ผลกำไรจากการขายสินค้าและบริการให้แก่นักท่องเที่ยว
3. ภาครัฐบาลที่ดูแลการท่องเที่ยว คือ องค์กรของรัฐที่จัดตั้งขึ้นเพื่อควบคุมดูแลการท่องเที่ยวให้เป็นไปตามแนวนโยบายที่รัฐวางไว้ รัฐบาลในหลายประเทศส่วนใหญ่มักจะให้ความสำคัญกับการท่องเที่ยว เพราะการท่องเที่ยวเป็นแหล่งสร้างความมั่งคั่งทางเศรษฐกิจให้แก่ประเทศ อันเกิดจากรายได้ที่ธุรกิจอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวได้รับ ซึ่งเป็นผลมาจากการใช้จ่ายของนักท่องเที่ยว

4. ชุมชนในพื้นที่ท่องเที่ยว คือ ประชาชนซึ่งอาศัยอยู่ในท้องถิ่นที่เป็นพื้นที่สำหรับการท่องเที่ยว โดยนอกจากจะมีส่วนร่วมในการเป็นเจ้าของที่ดีเพื่อต้อนรับนักท่องเที่ยวแล้ว ในบาง โอกาสยังเป็นหน่วยที่ให้บริการแก่นักท่องเที่ยวโดยตรง

จากรายละเอียดข้างต้นสรุปได้ว่า การท่องเที่ยว หมายถึง กิจกรรมใดๆที่เกี่ยวข้องกับการเคลื่อนไหวของการเดินทางของบุคคลจากที่อยู่อาศัยปกติไปยังที่อื่นเป็นการชั่วคราว เพื่อวัตถุประสงค์ใดๆที่ไม่ใช่เพื่อการหารายได้ ซึ่งกิจกรรมดังกล่าวก่อให้เกิดปรากฏการณ์และความสัมพันธ์ที่เกิดจากการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่เดินทาง (นักท่องเที่ยวหรือผู้มาเยือน) ธุรกิจในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวที่ผลิตสินค้าและบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยว ภาครัฐบาลที่ดูแลการท่องเที่ยว และชุมชนในพื้นที่ท่องเที่ยว

#### การจำแนกประเภทผู้เดินทาง

องค์การสหประชาชาติ (United Nations) ได้กำหนดว่าด้วยการเดินทางและท่องเที่ยวระหว่างประเทศขึ้นในการประชุมที่กรุงโรม ประเทศอิตาลี เมื่อปี พ.ศ. 2506 ได้จำแนกประเภทของผู้เดินทาง (Traveler) ออกเป็น 2 กลุ่มตามลักษณะและวัตถุประสงค์ในการเดินทาง ตามภาพประกอบ 8 จะเห็นได้ว่าแต่ละกลุ่มของผู้เดินทางประกอบด้วยผู้เดินทางหลายประเภท (ฉลองศรี พิมลสมพงษ์. 2544 : 6-7) ดังนี้

กลุ่มที่ 1 กลุ่มที่รวมอยู่ในสถิติการท่องเที่ยว คือ ผู้ที่เดินทางจากที่อยู่อาศัยปกติไปยังที่อื่นเป็นการชั่วคราว ด้วยความสมัครใจ และด้วยวัตถุประสงค์ต่างๆ อาทิ เพื่อการพักผ่อนหย่อนใจ เพื่อธุรกิจ เพื่อสุขภาพ เพื่อการศึกษา เพื่อการประกอบกิจกรรม ฯลฯ แต่ไม่ใช่เพื่อการประกอบอาชีพหรือหารายได้ ณ สถานที่นั้น ซึ่งรวมเรียกว่า “ผู้มาเยือน” (Visitor) โดยแผนผังการจำแนกผู้เดินทาง ดังที่ฉลองศรี พิมลสมพงษ์ (2544 : 8) ได้เสนอไว้ตามภาพประกอบ 8



คำว่า “ผู้มาเยือน” จำแนกได้ 2 ลักษณะ คือ

1. จำแนกตามช่วงเวลาที่ใช้ในการไปเยือนและการพักค้างคืน ณ สถานที่ที่ไปเยือนนั้น ลักษณะดังกล่าวทำให้สามารถแยกผู้มาเยือนออกเป็น 2 กลุ่ม คือ

1.1 นักท่องเที่ยว หมายถึง ผู้ที่มาเยือนชั่วคราว ซึ่งพักอยู่ ณ สถานที่ที่ไปเยือนอย่างน้อย 24 ชั่วโมง และมีการพักค้างคืนอย่างน้อย 1 คืน แต่ไม่เกิน 1 ปี ซึ่งได้แก่

1.1.1 ผู้ที่ไม่มีถิ่นพำนักอยู่ในสถานที่ที่ไปเยือน (Nonresidents)

1.1.2 ผู้ที่มีสัญชาติของประเทศนั้น หรือเดิมเป็นคนในถิ่นนั้น แต่ปัจจุบันไม่ได้มีถิ่นพำนักอยู่ ณ สถานที่ที่ไปเยือนนั้นแล้ว เช่น คนที่มีสัญชาติไทยแต่ไปอาศัยอยู่ในสหรัฐอเมริกาแล้วเดินทางกลับมาเที่ยวประเทศไทย (Non Thai Residents หรือ Overseas Thai) เป็นต้น

1.1.3 ผู้ที่เป็นลูกเรือ (พนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่บนเครื่องบินและเรือโดยสาร) ซึ่งไม่มีถิ่นพำนัก ณ สถานที่ที่ไปเยือน ซึ่งเข้าไปพักค้างคืน ณ สถานที่ที่ไปเยือนนั้น

1.2 นักทัศน اجر หมายถึง ผู้มาเยือนชั่วคราว ซึ่งพักอยู่ ณ สถานที่นั้น น้อยกว่า 24 ชั่วโมง และไม่ได้พักค้างคืน ซึ่งได้แก่

1.2.1 ผู้โดยสารเรือสำราญหรือเรือเดินสมุทร (Cruise Passenger) ซึ่งมา แวะพักเพียงชั่วคราว และไม่ได้พักค้างคืน

1.2.2 ผู้มาเยือนที่มาจากสถานที่อื่นไปมาภายในวันเดียวกัน (Same-Day Visitor)

1.2.3 ผู้ที่เป็นลูกเรือ (พนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่บนเครื่องบินและเรือ โดยสาร) ซึ่งไม่ได้มีถิ่นที่อยู่อาศัย ณ ประเทศหรือสถานที่นั้น และแวะพักเพียงชั่วคราว ในเวลาไม่เกิน 24 ชั่วโมง

2. จำแนกตามถิ่นพำนักของผู้มาเยือน ซึ่งสามารถจำแนกผู้มาเยือนได้ 3 กลุ่ม ดังต่อไปนี้

2.1 ผู้มาเยือนขาเข้า (Inbound Visitor) หมายถึง ผู้มาเยือนที่มีถิ่นพำนักใน ต่างประเทศและเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในอีกประเทศหนึ่ง

2.2 ผู้มาเยือนขาออก (Outbound Visitor) หมายถึง ผู้มาเยือนที่มีถิ่นพำนัก อยู่ในประเทศหนึ่งและเดินทางออกไปยังประเทศอื่น

2.3 ผู้มาเยือนภายในประเทศ (Domestic Visitor) หมายถึง ผู้มาเยือนที่มีถิ่น พำนักอยู่ในประเทศและเดินทางท่องเที่ยวภายในประเทศนั้น นอกจากนี้กลุ่มผู้มาเยือนขาเข้าและกลุ่มผู้ มาเยือนภายในประเทศ (Inbound Visitor & Domestic Visitor) อาจเรียกว่า ผู้มาเยือนในประเทศ (Internal Visitor) ด้วยก็ได้

กลุ่มที่ 2 กลุ่มที่ไม่รวมอยู่ในสถิติการท่องเที่ยว คือ ผู้ที่เดินทางไปเพื่อประกอบอาชีพ หรือแสวงหาผลประโยชน์ในสถานที่นั้นๆ ได้แก่ คนงานตามชายแดน (Border Workers) ผู้เร่ร่อน (Nomads) ผู้อพยพ (Refugees) ทหารต่างชาติที่เข้ามาประจำการ (Member of The Armed Forces) เจ้าหน้าที่กงสุล (Representation of Consulates) เจ้าหน้าที่ทางการทูต (Diplomats) ผู้ย้ายถิ่นชั่วคราว (Temporary Immigrants) ผู้ย้ายถิ่นถาวร (Permanent Immigrants) และ ผู้โดยสารผ่าน (Transit Passengers) โดยประเทศสมาชิกขององค์การท่องเที่ยวโลก รวมทั้งประเทศไทย ได้ใช้คำนิยามดังกล่าว เป็นหลักเกณฑ์ในการเก็บสถิตินักท่องเที่ยว

สำหรับประเทศไทย ได้มีการปรับเปลี่ยนนิยามคำว่า “นักท่องเที่ยว” (Tourist) จากนิยาม ขององค์การท่องเที่ยวโลกเล็กน้อย เพื่อให้สอดคล้องเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดสูงสุดที่อนุญาตให้ นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศพักอาศัยอยู่ในประเทศไทย ตามข้อกำหนดการตรวจตราหนังสือ เดินทาง (Visa) ที่สำนักงานตรวจคนเข้าเมืองได้กำหนดไว้ คือ จากเดิมที่องค์การท่องเที่ยวโลกกำหนด

ว่า นักท่องเที่ยว หมายถึง “ผู้ที่มาเยือนชั่วคราว ซึ่งพักอยู่ ณ สถานที่ที่ไปเยือนอย่างน้อย 24 ชั่วโมง และมีการพักค้างคืนอย่างน้อย 1 คืน แต่ไม่เกิน 1 ปี” มาเป็นนิยามของไทยที่ว่า “ผู้ที่มาเยือนชั่วคราว ซึ่งพักอยู่ ณ สถานที่ที่ไปเยือนอย่างน้อย 24 ชั่วโมง และมีการพักค้างคืนอย่างน้อย 1 คืน แต่ไม่เกิน 90 วัน” จะเห็นว่ามี ความแตกต่างกันเฉพาะช่วงเวลาที่พักค้างเท่านั้น

### องค์ประกอบหลักของการท่องเที่ยว

องค์ประกอบหลักของการท่องเที่ยว ได้แก่ นักท่องเที่ยว ทรัพยากรการท่องเที่ยว และ ธุรกิจ ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว (นิคม จารุมณี. 2544 : 258-263)

#### นักท่องเที่ยว

นักท่องเที่ยว จัดได้ว่าเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่สุดของการท่องเที่ยว การศึกษาเพื่อทำความเข้าใจเกี่ยวกับพฤติกรรมการเดินทางของนักท่องเที่ยว ความพึงพอใจและลักษณะ พื้นฐานของนักท่องเที่ยวจึงเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งในการนำข้อมูลดังกล่าวมาใช้วางแผน

ปัจจัยหลักเกี่ยวกับนักท่องเที่ยว ได้แก่

1. ลักษณะพื้นฐานหรือลักษณะทางประชากรศาสตร์ของนักท่องเที่ยว จำแนกออกตามลักษณะของเพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา ระดับรายได้ สถานภาพ และถิ่นพำนัก ซึ่งแต่ละปัจจัยจะส่งผลถึงพฤติกรรมการเดินทางและการเลือกแหล่งท่องเที่ยวที่แตกต่างกัน ดังต่อไปนี้

1.1 เพศ โดยทั่วไป นักท่องเที่ยวชายเป็นกลุ่มที่มีการเดินทางมากกว่า นักท่องเที่ยวหญิง โดยสามารถเดินทางได้ทั้งตามลำพังหรือเดินทางเป็นกลุ่ม มักจะกระจายตัวไปได้แทบทุกแหล่งท่องเที่ยว และสามารถทำกิจกรรมท่องเที่ยวที่หลากหลายได้มากกว่า ในขณะที่ นักท่องเที่ยวหญิงซึ่งมีความคล่องตัวน้อยกว่า มักเดินทางมาพร้อมกับเพื่อน ครอบครัวหรือบริษัทนำเที่ยว โดยจะพิถีพิถันและรอบคอบในการเลือกแหล่งท่องเที่ยวเป็นพิเศษ มักเลือกแหล่งท่องเที่ยวที่มีความปลอดภัยและ

สามารถเดินทางได้สะดวก ดังนั้น แหล่งท่องเที่ยวใดที่มีจำนวนนักท่องเที่ยวหญิงมากหรือมีอัตราการเติบโตที่สูง ย่อมได้รับภาพลักษณ์ในทางอ้อมว่าเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่ปลอดภัย

1.2 อายุ บุคคลที่มีช่วงอายุแตกต่างกันก็มีความสามารถในการเดินทางได้แตกต่างกัน ดังต่อไปนี้ คือ

1.2.1 กลุ่มวัยเด็ก ช่วงอายุต่ำกว่า 15 ปี เป็นกลุ่มที่ไม่สามารถเดินทางได้ตามลำพัง หากเดินทางท่องเที่ยวมักจะมากับพ่อแม่ หรือ โรงเรียน หรือสถาบันที่จัดอบรมต่างๆ

1.2.2 กลุ่มวัยรุ่น ช่วงอายุ 15-24 ปี เป็นวัยที่กำลังศึกษาอยู่ หรือเพิ่งจบการศึกษาจึงยังไม่มีทุนทรัพย์ในการเดินทางด้วยตนเอง ส่วนใหญ่มักเดินทางมากับพ่อแม่ หรือ โรงเรียน หรือสถาบันที่จัดอบรมต่างๆ ในทางการตลาด ทั้งกลุ่มวัยเด็กและกลุ่มวัยรุ่น เป็นกลุ่มตลาดศักยภาพที่น่าส่งเสริม แม้ว่าจะยังเป็นกลุ่มที่คาดหวังรายได้ทางการท่องเที่ยวได้น้อยก็ตาม แต่หากว่านักท่องเที่ยว

กลุ่มนี้เกิดความประทับใจในแหล่งท่องเที่ยวเมื่อวัยเด็กแล้ว พวกเขาก็อาจกลับมาเยือนแหล่งท่องเที่ยวที่นั่นอีกครั้ง และจะกลายเป็นกลุ่มนักท่องเที่ยวศักยภาพในอนาคต ซึ่งจะสร้างรายได้ทางการท่องเที่ยวได้มากกว่าเดิม

1.2.3 กลุ่มวัยทำงานตอนต้น ช่วงอายุ 25-34 ปี เป็นกลุ่มที่ศักยภาพในการใช้จ่ายเงินได้สูง เพราะมีรายได้เป็นของตนเองแล้ว ลักษณะกิจกรรมที่เลือกก็ยังสามารถทำได้หลากหลาย เพราะสุขภาพเอื้ออำนวย โดยส่วนใหญ่พบว่ากลุ่มนี้จะมีการเดินทางท่องเที่ยวมากกว่ากลุ่มวัยอื่นๆ

1.2.4 กลุ่มวัยทำงานตอนกลาง ช่วงอายุ 35-60 ปี เป็นกลุ่มที่มีการเดินทางค่อนข้างสูง ตามภาระหน้าที่การทำงานที่ได้รับผิดชอบมากขึ้น ประกอบกับมีฐานะทางการเงินและการเงินที่ค่อนข้างมั่นคงแล้ว

1.2.5 กลุ่มวัยเกษียณ ช่วงอายุ 60 ปีขึ้นไป เป็นกลุ่มที่มีความถนัดในการเดินทางลดลง เนื่องจากสุขภาพไม่เอื้ออำนวย แต่จะมีวันหยุดพักผ่อนวันกว่ากลุ่มวัยอื่นๆ เพราะไม่มีภาระการทำงานที่จะต้องรับผิดชอบแล้ว

1.3 อาชีพ กลุ่มที่มีการทำหน้าที่การทำงานที่แตกต่างกัน มีโอกาสในการเดินทางแตกต่างกัน โดยกลุ่มคนที่ทำงานในอาชีพระดับสูง จะมีโอกาสเดินทางได้มากกว่ากลุ่มอื่นๆ เพราะมีทุนทรัพย์มากกว่า นอกจากนี้ภาระหน้าที่การทำงานก็มีส่วนที่กำหนดให้ต้องเดินทางไปติดต่อบ่อยครั้งเช่นกัน โดยเฉพาะผู้ที่อยู่ในกลุ่มระดับผู้บริหารกลุ่มนักวิชาชีพเฉพาะ เช่น ตัวแทนขาย

1.4 ระดับการศึกษา เป็นตัวแปรที่สอดคล้องกับอาชีพและรายได้ โดยส่วนใหญ่บุคคลที่มีระดับการศึกษาสูงก็มักจะมีอาชีพและรายได้ที่ดี ส่งผลให้เดินทางได้บ่อยกว่ากลุ่มที่มีการศึกษาดำกว่า นอกจากนี้ระดับการศึกษายังเป็นตัวชี้ให้เห็นถึงคุณภาพของนักท่องเที่ยว ด้วยสมมุติฐานที่ว่าผู้ที่มีการศึกษาสูงก็มักจะเป็นผู้ที่มีความคิดและวิถีชีวิตที่ดีซึ่งจะแสดงออกถึงทัศนคติและพฤติกรรม

การท่องเที่ยวที่ดี เช่น มีแนวคิดเกี่ยวกับการอนุรักษ์ รักษาสิ่งแวดล้อม มีความเข้าใจในสังคมและวัฒนธรรมที่แตกต่าง เป็นต้น

1.5 ระดับรายได้ เป็นตัวบ่งชี้สำคัญถึงความสามารถ ในการเดินทางของบุคคล กล่าวคือ บุคคลที่มีรายได้สูงย่อมมีโอกาสในการเดินทางท่องเที่ยวได้ไกลและบ่อยครั้งกว่าบุคคลที่มีรายได้ต่ำกว่า โดยทั่วไปในทางการตลาด แบ่งกลุ่มรายได้ออกเป็น 3 กลุ่ม คือ กลุ่มรายได้สูงหรือกลุ่มระดับบน กลุ่มรายได้ปานกลางหรือกลุ่มระดับกลาง และกลุ่มรายได้ต่ำหรือกลุ่มระดับล่าง ซึ่งช่วงรายได้ที่จะกำหนดระดับฐานะนั้น ขึ้นอยู่กับสภาพเศรษฐกิจและระดับค่าครองชีพของแต่ละประเทศ

1.6 สถานภาพ กลุ่มคนโสดมีโอกาสในการเดินทางได้บ่อยครั้งและพักได้ยาวนานกว่ากลุ่มที่แต่งงานแล้ว เนื่องจากสามารถตัดสินใจได้โดยลำพังและไม่มีภาระทางครอบครัวที่

จะต้องดูแลมาก ในขณะที่กลุ่มที่แต่งงานแล้วก็อาจจะเดินทางน้อยลง แต่เมื่อมีการเดินทางก็มักจะไปเป็นครอบครัว (กรณีที่มีบุตร) หรือไปเป็นคู่ (กรณียังไม่มีบุตร) ซึ่งทำให้เกิดกลุ่มตลาด ครอบครัว และกลุ่มคู่ฮันนีมูนขึ้น

1.7 ถิ่นพำนักหรือภูมิลำเนา บุคคลที่อยู่ในสถานที่ที่มีสภาวะแวดล้อมและภูมิอากาศที่แตกต่างกัน ก็ย่อมมีความต้องการและเลือกแหล่งท่องเที่ยวแตกต่างกัน เช่น กลุ่มที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ที่มีอากาศหนาวเย็นจัด ก็ย่อมนิยมเดินทางไปยังแหล่งท่องเที่ยวที่มีอากาศอบอุ่นกว่า ในขณะที่กลุ่มที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ที่มีอากาศร้อน ก็มักจะแสวงหาแหล่งท่องเที่ยวที่มีอากาศหนาวเย็น หรือมีหิมะเป็นต้น เช่นเดียวกับกลุ่มที่มีวิถีชีวิตและวัฒนธรรมที่แตกต่าง ก็จะเลือกแหล่งท่องเที่ยวที่มีสิ่งที่แตกต่างกันไปจากที่ตนประสบอยู่ เช่น ชาวตะวันตกนิยมเดินทางมาดินแดนตะวันออก เพื่อมาดูวัฒนธรรมที่แตกต่าง เป็นต้น

1.8 จุดประสงค์การมาของนักท่องเที่ยว การเดินทางของนักท่องเที่ยวมีจุดประสงค์ในการเดินทางแตกต่างกัน เช่น การเดินทางเพื่อพักผ่อนหย่อนใจ การเดินทางเพื่อการประชุมสัมมนาทางวิชาการ หรือในภาคธุรกิจ ตลอดจนการดูงาน การศึกษา การวิจัย ซึ่งจุดประสงค์การเดินทางที่แตกต่างกันทำให้ค่าความคาดหวังของการท่องเที่ยวแตกต่างกันโดยพื้นฐาน เช่น นักท่องเที่ยวที่เดินทางมาสัมมนาจะมีความคาดหวังมากเกี่ยวกับที่พัก แต่นักท่องเที่ยวที่เดินทางมาเพื่อศึกษาดูงาน อาจต้องการดู ศิลปะ วัฒนธรรมท้องถิ่นที่ไปเยี่ยมชม เป็นต้น

2. การกระจายตัวของนักท่องเที่ยว ศึกษาเปรียบเทียบได้จากสถิติจำนวนนักท่องเที่ยวที่มีการเดินทางเข้าไปในแต่ละพื้นที่ท่องเที่ยว โดยพิจารณาว่ามีการเดินทางเข้าไปยังสถานที่ใดบ้าง มีการกระจุกตัวของนักท่องเที่ยว ในบางแหล่งท่องเที่ยวหรือไม่ เพื่อนำมาวางแผนด้านขีดความสามารถในการรองรับของแต่ละพื้นที่ โดยเฉพาะพื้นที่ท่องเที่ยวหลัก และการวางแผนที่จะกระจายนักท่องเที่ยวออกไปยังพื้นที่ท่องเที่ยวอื่นๆ ที่มีศักยภาพรองลงมา

3. กิจกรรมต่างๆ ของนักท่องเที่ยว เป็นสิ่งที่ควรศึกษาเพื่อนำมาวางแผนการสร้างและพัฒนากิจกรรมท่องเที่ยวให้สอดคล้องกับความต้องการของนักท่องเที่ยว

4. ฤดูกาลท่องเที่ยว ในแต่ละช่วงเดือน จำนวนนักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้าไปยังแหล่งท่องเที่ยว มีมากน้อยแตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับสภาพภูมิอากาศในแหล่งท่องเที่ยวและถิ่นที่อยู่ของนักท่องเที่ยว รวมทั้งระยะเวลาวันหยุดพักผ่อนของนักท่องเที่ยวด้วย หากช่วงใดแหล่งท่องเที่ยวมีสภาพภูมิอากาศที่เหมาะสมกับการเดินทาง และตรงกับช่วงวันหยุดยาวของนักท่องเที่ยว หรือตรงกับสภาพอากาศที่เลวร้ายในถิ่นที่อยู่ของนักท่องเที่ยว มักมีผลทำให้มีนักท่องเที่ยวเดินทางเข้าไปยังแหล่งท่องเที่ยวนั้นจำนวนมาก การศึกษาฤดูกาลท่องเที่ยว สามารถศึกษาได้จากสถิติจำนวนนักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้าแหล่งท่องเที่ยวในแต่ละเดือน ช่วงเดือนที่มีนักท่องเที่ยวเข้ามามาก เรียกว่า ช่วงฤดูท่องเที่ยว (Seasonal Season) ส่วนช่วงเดือนที่มีนักท่องเที่ยวน้อย เรียกว่า นอกฤดูท่องเที่ยว (Promotional Season) ซึ่งเป็น

ช่วงที่จะต้องมีการประชาสัมพันธ์ หรือจัดรายการส่งเสริมการท่องเที่ยวเพื่อดึงดูดนักท่องเที่ยวให้เข้ามามากขึ้น

### ทรัพยากรการท่องเที่ยว

ทรัพยากรการท่องเที่ยว ซึ่ง ฉลองศรี พิมลสมพงศ์ (2535 : 63) ได้ให้ความหมายไว้ว่า หมายถึง สถานที่ท่องเที่ยว กิจกรรม และวัฒนธรรมประเพณีที่สะท้อนให้เห็นถึงอารยธรรมท้องถิ่นที่มีลักษณะเด่น และสามารถดึงดูดความสนใจของนักท่องเที่ยวได้

ทรัพยากรท่องเที่ยวแบ่งออกเป็น 2 ลักษณะทั่วไป คือ

1. ทรัพยากรการท่องเที่ยวที่เกิดขึ้นเองตามธรรมชาติ ได้แก่ สภาพภูมิอากาศ รวมทั้งอากาศและทรัพยากรธรรมชาติ เช่น น้ำตก ภูเขา ทะเล ป่าไม้ ฯลฯ ทรัพยากรการท่องเที่ยวที่เกิดขึ้นเองตามธรรมชาติมีลักษณะเฉพาะที่แตกต่างจากทรัพยากรการท่องเที่ยวที่มนุษย์สร้างขึ้น คือ เป็นสิ่งที่มนุษย์ไม่ต้องสูญเสียต้นทุนในการผลิต แต่ทรัพยากรทั้งสองลักษณะต่างก็ต้องมีต้นทุนในการดูแลรักษาเหมือนกัน

2. ทรัพยากรการท่องเที่ยวที่มนุษย์สร้างขึ้น ได้แก่ ทรัพยากรการท่องเที่ยวด้านประวัติศาสตร์ ทรัพยากรการท่องเที่ยวด้านวัฒนธรรมและสังคม และทรัพยากรการท่องเที่ยวด้านบันเทิงและพลัดเพลิน

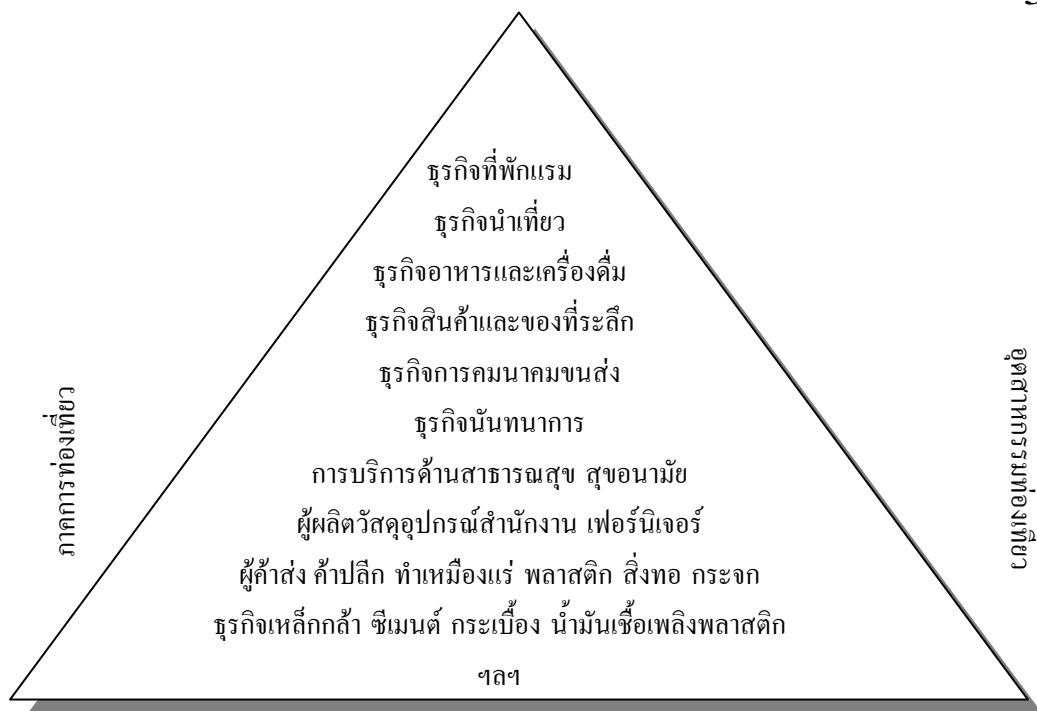
2.1 ทรัพยากรการท่องเที่ยวด้านประวัติศาสตร์ประวัติศาสตร์ คือวัฒนธรรมวิถีชีวิต หรือเหตุการณ์ที่สืบสานกันมาตั้งแต่อดีต โดยส่วนใหญ่การนำเสนอประวัติศาสตร์ในรูปของทรัพยากรการท่องเที่ยวจะอยู่ในรูปของโบราณสถาน โบราณวัตถุ และสถานที่สำคัญทางประวัติศาสตร์

2.2 ทรัพยากรการท่องเที่ยวด้านวัฒนธรรมและสังคม ที่แสดงออกทางด้านลักษณะความเป็นอยู่ของผู้คน ภาษา เทศกาล ประเพณี พิธีกรรมทางศาสนา ศิลปหัตถกรรม การแต่งกาย การละเล่นการบันเทิงต่างๆ สภาพบ้านเรือน ฯลฯ และที่เป็นนามธรรม ที่แสดงออกทางด้านความคิด ความเชื่อ ทัศนคติ ภูมิปัญญาชาวบ้าน ฯลฯ สิ่งเหล่านี้คือทรัพยากรการท่องเที่ยวทั้งสิ้น เนื่องจากสามารถตอบสนองความอยากรู้อยากเห็นสิ่งที่แปลกแตกต่างของนักท่องเที่ยวได้

2.3 ทรัพยากรการท่องเที่ยวด้านบันเทิง และความพลัดเพลิน ทรัพยากรการท่องเที่ยวประเภทนี้ หมายถึง สถานที่หรือกิจกรรมที่สร้างความบันเทิงและความพลัดเพลินให้แก่นักท่องเที่ยวทุกประเภท อาทิ สวนสาธารณะ สวนสนุก แหล่งบันเทิงยามค่ำ คีฬา โรงละคร โรงภาพยนตร์ เป็นต้น สถานที่เหล่านี้ส่วนใหญ่ต้องใช้งบลงทุนในการสร้างสูง เช่น สวนสัตว์ ดิสนีย์เวิลด์ สวนสยาม ซาฟารีเวิลด์ สวนสัตว์เปิดเขาเขียว สวนสัตว์ดุสิต คลับ ดิสโก้เทค การแสดงโชว์ที่ฟิฟานี ฯลฯ

### ธุรกิจอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

ธุรกิจอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว คือ ธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการผลิตสินค้า และบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวโดยตรงเท่านั้น ในระบบเศรษฐกิจ คำว่า “การท่องเที่ยว” หมายถึงภาคเศรษฐกิจที่รวมธุรกิจทุกอย่างที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวทั้งทางตรงและทางอ้อม ดังแสดงในภาพประกอบ 9



ภาพประกอบ 9 แสดงขอบเขตของธุรกิจภาคการท่องเที่ยวและอุตสาหกรรมท่องเที่ยว

จากภาพประกอบ 9 ธุรกิจใอุตสาหกรรมท่องเที่ยวประกอบไปด้วย 6 ธุรกิจ (สมบัติ กาญจนกิจ, 2544 : 131) ได้แก่ ธุรกิจที่พักแรม ธุรกิจนำเที่ยว ธุรกิจอาหารและเครื่องดื่ม ธุรกิจจำหน่ายสินค้าและของที่ระลึก ธุรกิจคมนาคมขนส่ง และธุรกิจนันทนาการ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. ธุรกิจที่พักแรม มีหลายประเภท เช่น โรงแรม โมเต็ล เกสต์เฮาส์ รีสอร์ท อพาร์ทเมนท์ แมนชั่น คอนโดมิเนียม ที่ตั้งแคมป์ บ้านพักรับรองของกรมป่าไม้ บ้านพักตากอากาศ บังกะโล แพ ฯลฯ สถานที่พักจะต้องสะอาด สะดวกสบาย ปลอดภัย และมีราคาที่เหมาะสมกับสภาพที่พักแต่ละประเภท

2. ธุรกิจนำเที่ยว นับว่าเป็นอีกองค์ประกอบหลัก ที่สำคัญของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว โดยเป็นธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับนักท่องเที่ยวโดยตรง ซึ่งมีวัตถุประสงค์ทำหน้าที่เป็นทูตสันถวไมตรีเชื่อมความสัมพันธ์ระหว่างนักท่องเที่ยวและแหล่งท่องเที่ยว นอกจากนี้ยังทำหน้าที่ให้บริการจัดจำหน่ายตั๋วเดินทาง จัดพาหนะบริการ จัดหาที่พักและการจัดบริการนำเที่ยวไปสู่แหล่งท่องเที่ยวต่างๆ ทั้งในและต่างประเทศ

3. ธุรกิจอาหารและเครื่องดื่ม อาหารและเครื่องดื่มจัดเป็นสินค้าบริโภคพื้นฐานซึ่งจำเป็นสำหรับนักท่องเที่ยว ธุรกิจอาหารและเครื่องดื่ม จึงเป็นองค์ประกอบที่สำคัญของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวหลัก สิ่งสำคัญของธุรกิจประเภทนี้ คือ การบริการที่คำนึงถึงคุณภาพ อาหารที่สะอาด ถูกหลักอนามัย และราคาเหมาะสมกับคุณภาพ

4. ธุรกิจจำหน่ายสินค้าและสินค้าที่ระลึก นักท่องเที่ยวมักมีความต้องการที่จะใช้สินค้าอุปโภคบริโภคในระหว่างการเดินทางเสมอไม่ว่าจะเป็นของใช้ส่วนตัว फिल्मหรืออุปกรณ์ที่จำเป็นในการเดินทางโดยส่วนใหญ่ นักท่องเที่ยวหาซื้อได้จากร้านค้าปลีกในแหล่งท่องเที่ยวซึ่งให้บริการแก่คนในท้องถิ่นอยู่แล้ว ส่วนร้านขายสินค้าที่ระลึกนั้นเป็นร้านค้าที่ตั้งขึ้นเพื่อจุดประสงค์หลักในการขายของให้แก่นักท่องเที่ยวโดยเฉพาะ ซึ่งมักจะพบในบางพื้นที่ท่องเที่ยวที่มี สินค้าที่ระลึกที่มีเอกลักษณ์เฉพาะของพื้นที่นั้นๆ และเป็นที่ต้องการของนักท่องเที่ยว โดยนักท่องเที่ยวมักซื้อเป็นของฝาก หรือซื้อไว้เพื่อเป็นสิ่งเตือนให้ตนเองระลึกว่า ครั้งหนึ่งได้เคยมาเยือนสถานที่แห่งนั้นแล้ว

5. ธุรกิจการคมนาคมขนส่ง เนื่องจากการท่องเที่ยวเป็นปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นจากการเคลื่อนย้ายคนจากท้องถิ่นหนึ่งไปยังท้องถิ่นอื่นที่เป็นแหล่งท่องเที่ยว ธุรกิจการคมนาคมขนส่งจึงเป็นธุรกิจที่มีความสำคัญต่อการนำนักท่องเที่ยวไปยังสถานที่ที่ต้องการทั้งภายในและระหว่างประเทศควบคู่กับการคมนาคมขนส่ง การคมนาคมเข้าสู่แหล่งท่องเที่ยวที่มีความสะดวก รวดเร็ว และปลอดภัย ย่อมต้องส่งผลดีต่ออุตสาหกรรมท่องเที่ยวมากยิ่งขึ้น ดังนั้น การพัฒนาระบบการขนส่งก็นับว่ามีความสำคัญเช่นเดียวกัน โดยทั่วไประบบการขนส่งจะเกี่ยวข้องกับการขนส่งสินค้า และการขนส่งผู้โดยสาร แต่การขนส่งที่นับว่ามีอิทธิพลทางตรงต่อการท่องเที่ยว คือ การขนส่งผู้โดยสาร ซึ่งเกี่ยวข้องกับการขนส่ง 3 ประเภท คือ การขนส่งทางอากาศ ทางบก และทางน้ำ

6. ธุรกิจนันทนาการ คือ การประกอบธุรกิจ ที่สร้างความสนุกสนานและความเพลิดเพลินให้แก่นักท่องเที่ยว ประกอบด้วยธุรกิจหลัก 3 ประเภท คือ



6.1 ธุรกิจสวนสนุกที่มีเครื่องเล่นต่างๆ ที่ทำให้นักท่องเที่ยวผ่อนคลาย และตื่นเต้น

6.2 ธุรกิจบันเทิงของสถานบันเทิงต่างๆ เช่น ไนท์คลับ บาร์ คาราโอเกะ ดิสโก้เทค ผับ โรงภาพยนตร์ โรงละคร

6.3 ธุรกิจการกีฬาเพื่อการท่องเที่ยว ในบางครั้งธุรกิจนันทนาการได้รวมเอาพิพิธภัณฑ์ อุทยานประวัติศาสตร์ สวนสัตว์ เข้าไว้ด้วย เนื่องจากเป็นสถานประกอบการที่สามารถให้ทั้งความบันเทิง เพลิดเพลิน และให้ความรู้ในขณะเดียวกัน

### **องค์ประกอบที่สนับสนุนการท่องเที่ยว**

องค์ประกอบสำคัญที่สนับสนุนการท่องเที่ยว ได้แก่ ข้อมูลข่าวสารทางการท่องเที่ยว ความปลอดภัยในแหล่งท่องเที่ยว และโครงสร้างพื้นฐานการท่องเที่ยว (รัฐจวน ทองรอด. 2544 : 240)

#### **ข้อมูลข่าวสารทางการท่องเที่ยว**

ข้อมูลข่าวสารทางการท่องเที่ยวเป็นข้อความที่มีจุดประสงค์เพื่อการพัฒนาและส่งเสริมการท่องเที่ยวให้แก่ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว ทั้งคนในท้องถิ่นซึ่งเป็นผู้ให้บริการทางการท่องเที่ยว และตัวนักท่องเที่ยว ซึ่งเป็นผู้ใช้บริการทางการท่องเที่ยว

#### **ความปลอดภัยในแหล่งท่องเที่ยว**

ความปลอดภัยในแหล่งท่องเที่ยว ซึ่ง สุนีย์ สิงห์ทัศน์ (2545 : 330) ได้ให้ความหมายไว้ว่า หมายถึง ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยว ในยุคปัจจุบันความปลอดภัยและ สวัสดิภาพของนักท่องเที่ยวกลายเป็นประเด็นสำคัญที่นักท่องเที่ยวเลือกที่จะเดินทางท่องเที่ยวแหล่งท่องเที่ยวที่มีการจัดการด้านความปลอดภัยและสวัสดิภาพอย่างมีประสิทธิภาพ ย่อมสร้างความมั่นใจให้กับนักท่องเที่ยวที่เข้าไปเที่ยวชม

1. สาเหตุของความไม่ปลอดภัยในแหล่งท่องเที่ยว นักท่องเที่ยวอาจประสบภัยได้จากสาเหตุของความไม่ปลอดภัย หลายประการ ดังนี้

1.1 อาชญากรรม หมายถึง โจรผู้ร้ายที่อาจก่ออันตรายต่อชีวิตและทรัพย์สิน เช่น การปล้นกระเป๋าหรือ víng รวาวเพื่อลักขโมยของนักท่องเที่ยว การรังควานของผู้ค้าหาบเร่ การทำร้าย ร่างกายนักท่องเที่ยว ตลอดจนการสังหารนักท่องเที่ยว

1.2 การประสบอุบัติเหตุ อุบัติเหตุเกิดจากความประมาทหรือการขาดความระมัดระวังในการประกอบกิจกรรมท่องเที่ยว ทั้งที่เกิดจากผู้ประกอบการและผู้ให้บริการ

1.3 สาธารณสุข หมายถึง การเกิดโรคร้ายไข้เจ็บขณะท่องเที่ยวหรือปัญหาสุขภาพอันเกิดจากการขาดสาธารณสุขที่มีมาตรฐานของแหล่งท่องเที่ยว เช่น ในอาหารและน้ำและจากโรคติดต่อบริเวณแหล่งท่องเที่ยว

1.4 ภัยธรรมชาติ หมายถึง ภัยธรรมชาติในแหล่งท่องเที่ยวที่มีโอกาสเกิดได้ตามธรรมชาติ ตามฤดูกาล เช่น น้ำท่วม ดินถล่ม ไฟไหม้ป่า เป็นต้น

1.5 การหลงทาง เช่น ในแหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติที่เป็นภูเขาที่นักท่องเที่ยวเดินทางท่องเที่ยว โดยปราศจากผู้นำเที่ยว

1.6 พืชและสัตว์ในแหล่งท่องเที่ยว เช่น การเหยื่อหรือพยายามทำร้ายสัตว์ในอุทยานแห่งชาติ การส่งเสียงดังเกินควรในป่า การตัดหรือทำลายพืชพันธุ์ในป่า เป็นต้น

## 2. แนวทางการจัดการความปลอดภัยในแหล่งท่องเที่ยว

2.1 การปฐมพยาบาลนักท่องเที่ยวก่อนการเที่ยวชมในแหล่งท่องเที่ยวเพื่อชี้แจงถึงสาเหตุของความปลอดภัยและแนวทางป้องกัน

2.2 การอบรมของท้องถิ่นหรือพื้นที่ในแหล่งท่องเที่ยว เพื่อชี้แจงสาเหตุต่างๆ ของความปลอดภัย แนวทางป้องกัน ตลอดจนวิธีการช่วยเหลือนักท่องเที่ยวเมื่อเกิดภัยอันตรายต่างๆ

2.3 การจัดหน่วยรักษาความปลอดภัย เช่น ตำรวจท่องเที่ยวเพื่อดูแลรักษาความปลอดภัยของชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยว ตลอดจนการจัดตำรวจตรวจตราความสงบเรียบร้อยตลอดเวลา และครอบคลุมพื้นที่ทั้งหมดอย่างทั่วถึง

2.4 การออกกฎระเบียบตลอดจนมาตรการลงโทษผู้ที่กระทำผิดอย่างชัดเจน

2.5 การให้ความสำคัญต่อสาธารณสุข โดยการให้ความรู้ด้านสาธารณสุขที่จำเป็นแก่ผู้ประกอบการและประชาชนและการบังคับใช้มาตรฐานด้านสุขภาพอนามัยแก่นักท่องเที่ยวรวมทั้งประชาชนในท้องถิ่น

2.6 เมื่อเกิดเหตุการณ์ของความปลอดภัยขึ้น ผู้ที่เกี่ยวข้องไม่ว่าจะเป็นภาครัฐและภาคเอกชน จะต้องร่วมมือกันจัดการเหตุการณ์ต่างๆด้วยความซื่อตรง เปิดเผยข้อเท็จจริงแก่สื่อมวลชน แสดงความห่วงใยต่อผู้ที่ได้รับผลกระทบหรือเดือดร้อน และจัดการเรื่องราวต่างๆอย่างมีประสิทธิภาพ

3. มาตรการรักษาความปลอดภัยในแหล่งท่องเที่ยว นอกเหนือจากแนวทางการจัดการความปลอดภัยในแหล่งท่องเที่ยวของรัฐแล้ว ผู้ที่มีหน้าที่รับผิดชอบในแหล่งท่องเที่ยวทั้งภาครัฐและเอกชนควรพิจารณาดำเนินมาตรการรักษาความปลอดภัยให้สอดคล้องกับสาเหตุแห่งภัยดังนี้ (สุวรรณชัย ฤทธิรักษ์. 2533 : 35)

3.1 จัดตั้งจุดตรวจและหน่วยรับแจ้งเหตุ ในแหล่งท่องเที่ยว โดยเฉพาะบริเวณที่มีโอกาสเสี่ยงสูงต่อการโจรกรรม เช่น บริเวณแหล่งขายสินค้าต่างๆ

3.2 จัดฝึกอบรมอาสาสมัครรักษาความปลอดภัยจากโจรผู้ร้ายในแหล่งท่องเที่ยวโดยมอบหมายให้สอดส่องดูแลพลัดเปลี่ยนหมุนเวียนกันไปตามพื้นที่ตามความเหมาะสม

- 3.3 จัดทำป้ายเตือนนักท่องเที่ยวให้ทราบว่าบริเวณใดมีความเสี่ยงภัยจากโจรผู้ร้ายสูง
- 3.4 จัดทำแผ่นพับเตือนนักท่องเที่ยวถึงอาชญากรรมที่อาจเกิดขึ้นได้เพื่อให้นักท่องเที่ยวระมัดระวังภัยที่อาจเกิดต่อชีวิตและทรัพย์สิน
- 3.5 จัดทำป้ายเตือนเกี่ยวกับประเภท หรือลักษณะของอุบัติเหตุที่อาจเกิดขึ้นได้ในทุกจุดที่มีโอกาสเป็นไปได้ตลอดจนป้ายชี้แจงนักท่องเที่ยวทราบถึงโอกาสการเกิดอุบัติเหตุเพื่อให้เกิดความระมัดระวังขณะเที่ยวชม
- 3.6 จัดเจ้าหน้าที่ประจำจุดหรือบริเวณที่มีโอกาสเสี่ยงสูงในการเกิดอุบัติเหตุ เพื่อทำหน้าที่คอยเตือน ในขณะที่เดียวกันก็คอยเฝ้าดูแลพื้นที่ด้วย เช่น บริเวณน้ำตก หน้าผา
- 3.7 จัดฝึกอบรมอาสาสมัครบรรเทาสาธารณภัย พร้อมวัสดุอุปกรณ์การกู้ภัยประจำไว้ ณ จุดที่สามารถช่วยเหลือผู้ประสบภัยได้สะดวกที่สุด
- 3.8 สร้างสิ่งป้องกันถาวรเพื่อป้องกันอันตรายตามความเหมาะสม เช่น สะพานข้ามลำน้ำ ท่อลอดสำหรับแหล่งท่องเที่ยวชายทะเล ราวบันไดและรั้วกั้นสำหรับทางเดิน ขึ้นเขา เป็นต้น
- 3.9 จัดตั้งหน่วยปฐมพยาบาลเบื้องต้นในจุดที่เหมาะสมเพื่อให้การปฐมพยาบาลแก่ผู้ประสบอุบัติเหตุ
- 3.10 กำหนดมาตรการควบคุมผู้ประกอบการธุรกิจที่มีโอกาสเกิดอุบัติเหตุแก่นักท่องเที่ยว เช่น ธุรกิจขนส่ง ธุรกิจนำเที่ยวและออกกฎหมายบังคับให้มีการประกันชีวิต และทรัพย์สินของนักท่องเที่ยว
- 3.11 รักษาความสะอาดบริเวณแหล่งท่องเที่ยว เช่น จัดถังขยะไว้ให้ทั่วบริเวณและกำจัดขยะให้ถูกวิธีและจัดเจ้าหน้าที่รักษาความสะอาดให้ดูแลแหล่งท่องเที่ยวเป็นระยะอย่างต่อเนื่อง
- 3.12 จัดหาและเตรียมอุปกรณ์กู้ภัยติดตั้งไว้ตามจุดเสี่ยงต่างๆ ตามความเหมาะสมกับภัยธรรมชาติ ที่อาจเกิดขึ้น เช่น ชูชีพ เชือก บันไดลิง และสายยางสำหรับดับเพลิง เป็นต้น
- 3.13 จัดให้มีหน่วยบรรเทาสาธารณภัยลาดตระเวนตามจุดเสี่ยง หรือกิจกรรมท่องเที่ยวที่มีโอกาสเสี่ยงต่อภัยธรรมชาติ โดยหมุนเวียนสับเปลี่ยนตลอดเวลา
- 3.14 จัดทำป้ายสื่อความหมายหรือนำทางทุกระยะภายในแหล่งท่องเที่ยว
- 3.15 จัดทำแผนที่แสดงที่ตั้งของสิ่งต่างๆ ภายในแหล่งท่องเที่ยวด้วยมาตราส่วนและทิศทางที่ถูกต้อง

3.16 จัดทำหรือก่อสร้างสิ่งกีดขวางป้องกัน เช่น รั้วลวดหนามหรือสิ่งอื่นในบริเวณที่ป้องกันอันตรายให้กับนักท่องเที่ยว

3.17 ทำป้ายประกาศเตือน ณ จุดที่มีพืชหรือสัตว์ที่เป็นอันตรายต่อนักท่องเที่ยวตลอดจนป้ายประกาศถึงอันตรายที่อาจเกิดจากพืชและสัตว์ และกิจกรรมอะไรบางอย่าง ที่ไม่ควรกระทำเพราะอาจเกิดอันตรายตามมาได้ เช่น การเล่นหรือเหยียบหรือพยายามทำร้ายสัตว์ การเค็ดหรือทำลายพันธุ์พืช เป็นต้น

3.18 จัดเจ้าหน้าที่หรืออาสาสมัครคอยเฝ้าระวังดูแล ณ จุดที่อาจเกิดอันตราย

3.19 จัดทำรั้วกั้นไม่ให้นักท่องเที่ยวรบกวนหรือทำลายพืชและทำร้ายสัตว์ระหว่างเที่ยวชมในแหล่งท่องเที่ยวในขณะเดียวกันเป็นการช่วยป้องกันไม่ให้สัตว์ทำร้ายนักท่องเที่ยว

### โครงสร้างพื้นฐานการท่องเที่ยว

โครงสร้างพื้นฐานการท่องเที่ยวเป็นองค์ประกอบที่สนับสนุนให้การท่องเที่ยวสามารถดำเนินไปได้ด้วยดี และทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็วในการดำเนินธุรกิจเกี่ยวกับการท่องเที่ยว โครงสร้างพื้นฐานหลักๆ สำหรับรองรับการท่องเที่ยว (เสรี เวชชบุษกร. 2546 : 290) ได้แก่

1. ระบบไฟฟ้า จะต้องเพียงพอและใช้การได้ดี ไม่ก่อให้เกิดความเสียหายหรืออันตรายต่อผู้ใช้บริการหรือในกรณีที่เกิดความต้องการที่จะต้องใช้ปริมาณไฟฟ้ามากในช่วงฤดูท่องเที่ยวที่มีนักท่องเที่ยวจำนวนมาก ก็จะต้องมีการเตรียมการรองรับที่ดี เช่น ในบางพื้นที่ที่เป็นเกาะ ไม่มีระบบไฟฟ้าส่วนกลาง แต่จะต้องอาศัยการปั่นไฟใช้ ก็จะต้องมีการเตรียมแบตเตอรี่สำหรับปั่นไฟไว้ให้พอเพียง และกำหนดเวลาปิด-เปิดไฟฟ้า เพื่อประหยัดพลังงานและวางแผนการใช้ไฟฟ้าให้พอเพียง

2. ระบบประปา ที่สะอาด ถูกหลักอนามัย และมีปริมาณเพียงพอต่อการบริการนักท่องเที่ยว ความต้องการการใช้น้ำจะแตกต่างกันไปในแต่ละพื้นที่และจุดประสงค์ในการใช้

3. ระบบสื่อสาร ที่มีความสะดวก รวดเร็ว และมีปริมาณหน่วยบริการที่เพียงพอ ทั้งนี้แม้ว่านักท่องเที่ยวบางกลุ่มอาจต้องการหลีกเลี่ยงจากการสื่อสารกับผู้อื่นในขณะที่ท่องเที่ยว แต่ระบบการสื่อสารก็ยังคงเป็นสิ่งจำเป็นโดยเฉพาะในกรณีฉุกเฉิน

4. ระบบสาธารณสุขปกศ ที่ทันสมัย สะดวก รวดเร็ว ปลอดภัย โดยควรมีจำนวนสถานพยาบาลและโรงพยาบาลในท้องถิ่นที่ใกล้แหล่งท่องเที่ยว และคำรักษาพยาบาลที่ยุติธรรม นอกจากนี้ในส่วนของสถานที่ท่องเที่ยวเอง ก็ควรมีหน่วยรักษาพยาบาลเบื้องต้นไว้รองรับ โดยควรจัดเตรียมยารักษาโรคให้สอดคล้องกับกิจกรรมและลักษณะของนักท่องเที่ยว เช่น แหล่ง

ท่องเที่ยวที่มีกิจกรรมการผจญภัยก็ควรมีการเตรียมยาหรือการรักษาอาการบาดเจ็บที่อาจเกิดจากกิจกรรมนั้นๆ ไว้รองรับ

5. ระบบขนส่งสาธารณะ เป็นสิ่งจำเป็นในการเดินทางของนักท่องเที่ยว ในพื้นที่ท่องเที่ยวที่สมบูรณ์แบบ จึงควรมีสถานีการขนส่งต่างๆที่เชื่อมโยงกัน เพื่ออำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยว นอกจากนี้ ควรมีป้ายเส้นทางเชื่อมโยงที่ชัดเจนและง่ายต่อความเข้าใจ

6. บริการที่พักแรม ที่พักแรมควรมีหลายขนาดเพื่อตอบสนองความต้องการนักท่องเที่ยวหลายกลุ่ม หลายประเภท ที่ต้องการประเภทและระดับการบริการที่แตกต่างกัน

7. บริการนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ ควรมีมาตรฐานการบริการนำเที่ยวที่มีการจัดกิจกรรมนำเที่ยวให้สอดคล้องกับความต้องการของนักท่องเที่ยวโดยคำนึงถึงสิ่งแวดล้อม เช่น นำเที่ยวแหล่งธรรมชาติ หรือแหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ และวัฒนธรรม

8. บริการอาหารและเครื่องดื่ม ร้านอาหารหรือภัตตาคารควรมีหลายประเภทและหลายระดับ เพื่อตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวแต่ละระดับ

## การจัดการอุทยานแห่งชาติ

### ความหมายและวัตถุประสงค์

สุรเชษฐ์ เศรษฐมาต (2541 : 29) ได้ให้ความหมายของพื้นที่อุทยานแห่งชาติ ตามหลักการในการจัดการพื้นที่อนุรักษ์ของสหภาพสากลว่าด้วยการอนุรักษ์ หรือ The World Conservation Union (ซึ่งชื่อที่รู้จักกันทั่วไปคือ IUCN เดิมย่อมาจาก International Union for Conservation of Nature and Natural Resources) ว่า เป็นพื้นที่ที่มีขนาดกว้างใหญ่ ประกอบด้วยระบบนิเวศสำคัญที่เป็นตัวแทนของภูมิภาค มีลักษณะเด่นตามธรรมชาติ หรือทิวทัศน์ที่งดงาม มีแหล่งพืชพรรณและสัตว์ป่า ธรณีสัณฐาน และเป็นถิ่นที่อาศัยของทรัพยากรความหลากหลายทางชีวภาพ มีคุณค่าทางด้านวิทยาศาสตร์ การศึกษา และนันทนาการของมนุษย์ โดยมีให้เปลี่ยนแปลงไปจากเดิม โดยวัตถุประสงค์ของการจัดตั้งอุทยานแห่งชาตินานาชาติ คือ เพื่อคุ้มครองรักษาแหล่งธรรมชาติและทัศนียภาพที่มีความสำคัญระดับชาติหรือระดับนานาชาติ สำหรับการวิจัย ประโยชน์ด้านวิทยาศาสตร์ การศึกษา และนันทนาการของมนุษย์ และเพื่อการคงไว้ซึ่งความเป็นตัวแทนของระบบนิเวศของภูมิภาค สิ่งมีชีวิต และทรัพยากรพันธุกรรม ตลอดจนชนิดพันธุ์ที่ใกล้จะสูญพันธุ์ ทั้งนี้ เพื่อความมั่นคงและความหลากหลายทางนิเวศวิทยา

ในท้ายประกาศของพระราชบัญญัติอุทยานแห่งชาติ พ.ศ.2504 ได้ระบุถึงเหตุผลหรือวัตถุประสงค์ของการประกาศจัดตั้งอุทยานแห่งชาติไว้ว่า “เพื่อคุ้มครองรักษาสภาพธรรมชาติที่มีอยู่ เช่น พรรณไม้และของป่า สัตว์ป่า ตลอดจนทิวทัศน์ ป่า และภูเขา ให้คงอยู่ในสภาพธรรมชาติเดิมมิให้ถูกทำลายหรือเปลี่ยนแปลงไป เพื่ออำนวยความสะดวกทั้งทางตรงและทางอ้อมแก่รัฐและประชาชนสืบไป” (กรมป่าไม้. 2542 ข. : 28)

กรมป่าไม้ (2545 ก. : 7) โดยส่วนอุทยานแห่งชาติ และส่วนอุทยานแห่งชาติทางทะเล ภายใต้สังกัดของสำนักอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ ในฐานะผู้ได้รับมอบหมายภารกิจและหน้าที่ในการบริหารจัดการอุทยานแห่งชาติทั่วประเทศไทย ได้กำหนดวัตถุประสงค์ของการจัดตั้งและบริหารจัดการอุทยานแห่งชาติ เป็น 3 ประเด็น ดังนี้

1. เพื่อรักษาทรัพยากรในพื้นที่ให้คงอยู่ในสภาพธรรมชาติดั้งเดิมอย่างถาวรตลอดไป หรือเปลี่ยนแปลงไปตามสภาพธรรมชาติ
2. เพื่อรักษาพื้นที่ที่มีความสวยงามเป็นพิเศษไว้ สำหรับใช้ประโยชน์ในด้านการพักผ่อนหย่อนใจ และการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับนักท่องเที่ยว
3. เพื่อเป็นแหล่งในด้านการศึกษาค้นคว้าวิจัย โดยเฉพาะอย่างยิ่งทางด้านธรรมชาติวิทยา

วัตถุประสงค์ขั้นต้นของการจัดตั้งและบริหารจัดการอุทยานแห่งชาติ คือ การคุ้มครองและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและระบบนิเวศในพื้นที่ ให้คงอยู่ในสภาพดั้งเดิมหรือเป็นไปตามธรรมชาติให้มากที่สุด แต่ในขณะเดียวกันต้องให้มีการใช้ประโยชน์พื้นที่อย่างไม่กระทบต่อสภาพแวดล้อม ดังนั้น หลักการในการบริหารจัดการพื้นที่อุทยานแห่งชาติจึงจำเป็นต้องมีการกำหนดเขตการบริหารจัดการให้ชัดเจน ซึ่งในทางวิชาการ (สุรเชษฐ์ เศรษฐมาต และดร.รชนี เอมพันธุ์, 2538 : 45) ได้จำแนกเขตการบริหารจัดการในพื้นที่อุทยานแห่งชาติ ไว้เป็น 5 เขต ได้แก่ 1) เขตบริการ 2) เขตนันทนาการกลางแจ้ง 3) เขตสงวนธรรมชาติ 4) เขตฟื้นฟูสภาพธรรมชาติและ 5) เขตการใช้ประโยชน์กรณีพิเศษ โดยได้ระบุไว้ว่าเขตบริหารจัดการที่เป็นหลักของพื้นที่อุทยานแห่งชาติทุกแห่ง คือ เขตบริการ เขตนันทนาการกลางแจ้ง และเขตสงวนธรรมชาติ แต่สำหรับเขตพื้นที่ฟูและเขตการใช้ประโยชน์ในกรณีพิเศษนั้น เป็นการแบ่งเขตบริหารจัดการตามสภาพธรรมชาติและความเป็นของอุทยานแห่งชาติแต่ละแห่งซึ่งแตกต่างกันไป โดยการกำหนดเขตบริหารจัดการดังกล่าวต้องอาศัยการวิเคราะห์ถึงศักยภาพและความเหมาะสมของทรัพยากรธรรมชาติ ทั้งทางกายภาพและชีวภาพ เป็นพื้นฐานในการกำหนดเขตดังกล่าว

เมื่อพิจารณาศักยภาพและประสิทธิผลของการบริหารจัดการอุทยานแห่งชาติแล้ว พบว่าในการปฏิบัติงานในการบริหารจัดการอุทยานแห่งชาติภาคสนาม มีอุปสรรคและข้อจำกัดในการปฏิบัติการอยู่มากมาย ดังปรากฏผลในการสัมมนาหัวหน้าอุทยานแห่งชาติและวนอุทยานทุกครั้งที่กรมป่าไม้จัดขึ้น เช่น การสัมมนาหัวหน้าอุทยานแห่งชาติครั้งที่ 1 ที่กรมป่าไม้ ในปี พ.ศ. 2529 การสัมมนาหัวหน้าอุทยานแห่งชาติสัญจรไปตามภูมิภาคต่างๆ ในปี พ.ศ. 2537 และการสัมมนาหัวหน้าอุทยานและวนอุทยาน ครั้งที่ 2 ที่จังหวัดเชียงใหม่ เมื่อปี พ.ศ. 2542 เป็นต้น

นับจากปี พ.ศ. 2541-42 เป็นต้นมา รัฐบาล พลเอก ชวลิต ยงใจยุทธ นายกรัฐมนตรีในขณะนั้น ได้ทุ่มงบประมาณแผ่นดินและงบประมาณจากต่างประเทศแหล่งต่างๆเข้ามาพัฒนาให้การบริหารจัดการของอุทยานแห่งชาติของไทย โดยมีมุ่งหวังให้อุทยานแห่งชาติเป็นแหล่งดึงดูดให้

นักท่องเที่ยวต่างประเทศมาเที่ยวเมืองไทยมากขึ้น ให้คนไทยหันมาให้ความสนใจเดินทางท่องเที่ยวในเมืองไทยมากขึ้น ให้มีการจ้างงานและสร้างงานในท้องถิ่นมากขึ้น โดยเร่งยกพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกและการบริการในอุทยานแห่งชาติให้ดียิ่งขึ้นจึงนับได้ว่ารัฐบาลได้ให้ความสำคัญต่อการพัฒนาการท่องเที่ยวในพื้นที่อุทยานแห่งชาติมากขึ้นจากเดิมเป็นอย่างมาก จากบางประเด็นปัญหาที่ได้หยิบยกขึ้นมาในการสัมมนาเหล่านั้น ได้รับการแก้ไขและบรรเทาความรุนแรงไปได้แล้วในระดับหนึ่ง โดยเฉพาะในส่วนที่สามารถจัดหามาด้วยงบประมาณ เช่น ปัญหาการขาดแคลนยานพาหนะ อุปกรณ์สื่อสารระบบการให้บริการ การเพิ่มจิตสำนึกให้แก่นักท่องเที่ยว เป็นต้น

งบประมาณและเงินกู้ส่วนใหญ่ที่กรมป่าไม้ได้รับเป็นงบในการก่อสร้างโครงสร้างพื้นฐานเช่น อาคารที่พัก การทำถนน ทางเดินเท้า ระบบสาธารณูปโภค หรือการเพิ่มปริมาณยานพาหนะ และอุปกรณ์สื่อสาร เป็นต้น จะมีเพียงส่วนน้อยของงบเงินกู้ดังกล่าว ซึ่งจัดสรรให้กรมป่าไม้ดำเนินการจัดจ้างและพัฒนาบุคลากร ซึ่งการเพิ่มจำนวนบุคลากรดังกล่าวเป็นในตำแหน่งลูกจ้างชั่วคราวเท่านั้น เป็นผลสืบเนื่อง การจำกัดเขตแดนการเพิ่มจำนวน และการลดอัตราค่าจ้างข้าราชการตามนโยบายการปฏิรูประบบราชการแผ่นดิน

#### ขอบเขตงานบริการในอุทยานแห่งชาติ

กรมป่าไม้ (2541 : 22) รัฐมนตรีว่าการกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ นายปองพล อดิเรกสาร ได้กล่าวไว้ว่า ในการจัดการอุทยานแห่งชาติ สิ่งแรกที่เจ้าหน้าที่หรือเจ้าของบ้านต้องคำนึงถึงคือนักท่องเที่ยวต้องการอะไร ไม่ว่าจะเป็นนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและต่างประเทศ ต่างมีความต้องการในเรื่อง ความสะอาด ความสะอาด และความปลอดภัย ทั้งในเรื่องการเดินทาง ที่พัก อาหาร และแหล่งท่องเที่ยว และมีความต้องการที่แตกต่างกัน คือ นักท่องเที่ยวไทยต้องการจะพักผ่อน เปลี่ยนอิริยาบถหรือบรรยากาศ แต่นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศจะต้องการคือ กิจกรรมการศึกษารวมชาติ และได้เน้นให้มีการบริการที่อุทยานแห่งชาติทางทะเลต้องคำนึงถึงอย่างมาก 3 ประการคือ ด้านที่พัก อาหาร และการเดินทางสู่พื้นที่อุทยานแห่งชาติ เพื่อให้การบริการของอุทยานแห่งชาติทางทะเลสามารถเข้าสู่มาตรฐานสากล

ในมุมมองของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์และกรมป่าไม้ สรุปได้ว่า งานด้านบริการในพื้นที่อุทยานแห่งชาติ (กรมป่าไม้. 2541 : 30) ประกอบไปด้วย

1. งานบริการด้านกฎระเบียบและการปฏิบัติของนักท่องเที่ยว
2. งานบริการด้านความปลอดภัย
3. งานบริการด้านกิจกรรมและนันทนาการ
4. งานด้านการสื่อความหมาย ป้าย สัญลักษณ์ ข้อความ และการประชาสัมพันธ์
5. งานด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
6. งานด้านการจัดการภูมิทัศน์ และทัศนียภาพ

7. งานด้านบริการบ้านพัก
8. งานด้านบริการอาหาร
9. งานด้านคมนาคมขนส่ง

กรมป่าไม้ (2541 : 31) แบ่งองค์ประกอบของสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการบริการ ออกเป็น 5 ประเภท คือ

1. ข้อมูลข่าวสาร (Information) เป็นการบริการข้อมูล ที่นักท่องเที่ยวได้รับก่อนไปถึงอุทยานแห่งชาติ
2. โปรแกรมการสื่อความหมาย (Interpretative Programme) เป็นงานบริการที่สนองตอบความต้องการของนักท่องเที่ยวในด้านการศึกษาเรียนรู้
3. ที่พัก ซึ่งมีหลายรูปแบบจากโรงแรม รีสอร์ท บังกะโล หรือที่กางเต็นท์
4. การบริการอาหาร เครื่องดื่ม
5. ของที่ระลึกและอื่นๆ

และได้แบ่งหน้าที่ในการให้บริการนักท่องเที่ยว ออกเป็น 4 ประการ คือ

1. งานบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น บ้านพัก ร้านค้า ร้านอาหาร ห้องสุขา
2. งานบริการเพื่อรักษาความปลอดภัย เช่น การตรวจตราบริเวณที่พักแรม และแหล่งนันทนาการ เพื่อป้องกันเหตุร้ายต่างๆ
3. งานบริการด้านข้อมูลและการสื่อความหมายธรรมชาติ เช่น ในศูนย์บริการนักท่องเที่ยว การนำเดินศึกษาธรรมชาติ
4. งานบริการอื่นๆ เช่น การเก็บเงินค่าธรรมเนียม การจัดค่ายเยาวชน การรับเรื่องร้องเรียน

### **อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า-หมู่เกาะเสม็ด**

อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า-หมู่เกาะเสม็ด อยู่ในท้องที่ตำบลเพ อำเภอเมือง และตำบลแกลง อำเภอแกลง จังหวัดระยอง ครอบคลุมพื้นที่บนฝั่งและในท้องทะเล ตลอดจนเกาะต่างๆ ประกอบด้วย เกาะเสม็ด เกาะจันทร์ เกาะทะลุ เกาะกุฎี เกาะมะขามและเกาะปลายดิน เขาแหลมหญ้า และ ชายทะเลด้านทิศตะวันตกของเขาแหลมหญ้า สถานที่ที่เด่นที่สุดเป็นที่รู้จักกันดี คือ เกาะเสม็ดหรือเกาะแก้วพิศดาร ซึ่งกล่าวไว้ในวรรณคดีเรื่องพระอภัยมณี นับเป็นอุทยานแห่งชาติทางทะเลที่มีสภาพ ธรรมชาติสวยงามแห่งหนึ่งของประเทศ

### **ประวัติการจัดตั้ง**

อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า-หมู่เกาะเสม็ดแห่งนี้ เริ่มเป็นที่สนใจของนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ ตั้งแต่ปี พ.ศ.2517 ในปี พ.ศ.2518 ได้มีนายทุนกลุ่ม



หนึ่ง รวมหุ้นกันเพื่อดำเนินการขอเช่าเกาะเสม็ดจากจังหวัดระยอง เพื่อจัดเป็นแหล่งท่องเที่ยว โดยจะสร้างกระเช้าลอยฟ้าข้ามจากฝั่งเขาแหลมหญ้าไปยังเกาะเสม็ด เพื่อบริการแก่นักท่องเที่ยว แต่โครงการดังกล่าวต้องระงับไป เพราะได้ถูกกลุ่มนิสิต นักศึกษาเป็นจำนวนมากจากหลายสถาบันเดินขบวนคัดค้าน ในปี พ.ศ.2518 ปีเดียวกันนั้น สมาคมอนุรักษ์ศิลปกรรมและสิ่งแวดล้อม ได้มีหนังสือที่ 538/2518 ลงวันที่ 24 ธันวาคม พ.ศ. 2518 ถึงผู้ว่าราชการจังหวัดระยอง ให้ความเห็นว่าควรมีการอนุรักษ์เกาะเสม็ด และสงวนไว้เป็นสมบัติของประชาชนโดยทั่วไป โดยจัดตั้งเป็นวนอุทยานทางทะเล และคณะกรรมการอุทยานแห่งชาติ ได้มีมติในการประชุมครั้งที่ 1/2519 เมื่อวันที่ 21 เมษายน พ.ศ. 2519 ให้กรมป่าไม้ประสานงานกับจังหวัดระยอง พิจารณาในการจัดตั้งเกาะเสม็ดเป็นอุทยานแห่งชาติ ขณะนั้นเกาะเสม็ดอยู่ในความรับผิดชอบของกองทัพเรือ กรมป่าไม้ได้มีหนังสือ ที่ กษ 0808/1713 ลงวันที่ 31 มกราคม พ.ศ. 2522 ขอพื้นที่ดังกล่าวไปอยู่ในความควบคุมดูแลของกรมป่าไม้ ซึ่งกองทัพเรือได้มีหนังสือ ที่ กท 0352/6405 ลงวันที่ 30 มีนาคม พ.ศ. 2522 ตอบไม่ขัดข้องที่จะให้กรมป่าไม้เข้าควบคุมดูแลเกาะเสม็ด และต่อมา คณะกรรมการสิ่งแวดล้อมแห่งชาติได้มีมติในการประชุมครั้งที่ 5/2522 เมื่อวันที่ 19 ธันวาคม พ.ศ. 2522

แจ้งให้กรมป่าไม้ดำเนินการอนุรักษ์เกาะเสม็ดเป็นอุทยานแห่งชาติทางทะเล กองอุทยานแห่งชาติ กรมป่าไม้ จึงได้มีคำสั่ง ที่ 82/2523 ลงวันที่ 14 มกราคม พ.ศ. 2523 ให้นายสมบุญ วงศ์ภักดี ออกไปทำการสำรวจพื้นที่ป่าไม้บริเวณเขาแหลมหญ้า และบริเวณข้างเคียง ท้องที่บ้านเพ อำเภอเมือง จังหวัดระยอง เพื่อกำหนดเป็นอุทยานแห่งชาติ และให้ทำการจัดตั้งเป็นวนอุทยานเขาแหลมหญ้า ซึ่งจากการสำรวจของนายสมบุญ วงศ์ภักดี พบว่า เขาแหลมหญ้าประกอบด้วย เขาหินลูกช้าง เตี้ยๆ ชายทะเลทางทิศตะวันตก มีหาดทรายกว้าง และทอดตัวโค้งยาวออกไปสวยงามมาก น้ำทะเลใสจนสามารถมองเห็นแนวปะการังที่สวยงามได้อย่างชัดเจน เกาะเสม็ดประกอบด้วยหาดทรายขาวรอบเกาะ เป็นหาดทรายที่สวยงาม เหมาะแก่การท่องเที่ยวพักผ่อน ทั้งมีเกาะเล็กเกาะน้อยที่มีหาดทรายและธรรมชาติที่สวยงาม เหมาะสมต่อการจัดตั้งเป็นอุทยานแห่งชาติ

กองอุทยานแห่งชาติ กรมป่าไม้ได้นำผลการสำรวจเสนอคณะกรรมการอุทยานแห่งชาติ ซึ่งมีมติในการประชุมครั้งที่ 4/2523 เมื่อวันที่ 23 ธันวาคม พ.ศ. 2523 เห็นสมควรให้ออกพระราชกฤษฎีกากำหนดพื้นที่ดังกล่าวเป็นอุทยานแห่งชาติ โดยได้มีพระราชกฤษฎีกาประกาศในราชกิจจานุเบกษา ฉบับพิเศษ หน้า 6 เล่มที่ 98 ตอนที่ 162 ในวันที่ 1 ตุลาคม พ.ศ. 2524 โดยอาศัยมาตรา 6 แห่งพระราชบัญญัติอุทยานแห่งชาติ พ.ศ.2504 กำหนดบริเวณที่ดินป่าเขาแหลมเทียน เขาเปลือย เขาแหลมหญ้า เกาะเสม็ดและเกาะใกล้เคียง ในท้องที่ตำบลเพ อำเภอเมือง และตำบลแกลง อำเภอแกลง จังหวัดระยอง ให้เป็นอุทยานแห่งชาติ พ.ศ.2524 มีเนื้อที่ประมาณ 131 ตารางกิโลเมตร หรือ 81,875 ไร่

กองอุทยานแห่งชาติ ได้กระทำพิธีเปิดป่าอุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า-หมู่เกาะเสม็ดอย่างเป็นทางการ เมื่อวันที่ 4 พฤษภาคม พ.ศ. 2525 โดยมีปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์

(ดร.เถลิง ชำรงนาวาสวัสดิ์) เป็นประธานในพิธีเปิด นับเป็นอุทยานแห่งชาติ แห่งที่ 34 ของประเทศ (กรมป่าไม้. 2545 ก. : 1)

### วัตถุประสงค์ของการจัดตั้งอุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า-หมู่เกาะเสม็ด

วัตถุประสงค์ของการจัดตั้งอุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า-หมู่เกาะเสม็ด ซึ่ง  
ครุฑชนี เอมพันธุ์ และสุรเชษฐ์ เศรษฐมาต (2538 : 25) ได้อธิบายไว้ดังนี้

1. เพื่ออนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติบริเวณเขาแหลมหญ้า-หมู่เกาะเสม็ด ไว้ให้คงอยู่ตลอดไป
2. เพื่อรักษาทรัพยากรในพื้นที่ให้อยู่ในสภาพธรรมชาติ สำหรับอำนวยประโยชน์ด้านการศึกษาค้นคว้าวิจัยและงานวิชาการต่างๆ
3. เพื่อคงไว้ซึ่งพื้นที่อันมีความงามเป็นพิเศษ สำหรับอำนวยประโยชน์ด้านการท่องเที่ยว และพักผ่อนหย่อนใจบนพื้นฐานของการจัดการให้มีการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกที่เปลี่ยนแปลงสภาพธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อมน้อยที่สุด ตลอดจนดำเนินกิจกรรมการสื่อความหมายธรรมชาติต่างๆ สำหรับนักท่องเที่ยวที่สอดคล้องอย่างเป็นระบบ

### คุณค่าและความสำคัญของอุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า-หมู่เกาะเสม็ด

ข้อมูลพื้นฐานในอุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า-หมู่เกาะเสม็ด สามารถบ่งชี้ถึงคุณค่า และความสำคัญของอุทยานแห่งชาติแห่งนี้ได้เป็น 3 ระดับ คือ

1. คุณค่า และความสำคัญระดับโลก หรือระดับนานาชาติ
2. เป็นตัวอย่างของตัวแทนในพื้นที่ที่มีความสำคัญทางธรรมชาติเฉพาะ เช่น ลักษณะทางธรณีวิทยา ลักษณะพืชพันธุ์และสัตว์ป่า ทรัพยากรธรรมชาติที่อุดมสมบูรณ์ใต้ทะเล ที่มีอยู่ในพื้นที่ และยังคงได้รับการคุ้มครอง และปกป้องให้คงอยู่ตลอดไป
3. ความหลากหลายทางธรรมชาติที่ยังคงได้รับการรักษาทั้งทางกายภาพและชีวภาพ มีความสำคัญในระดับนานาชาติ โดยพบว่าจากทรัพยากรธรรมชาติทั้ง 10 ประเภท ที่สำรวจพบ มีชนิดสัตว์ที่สำรวจพบตามรายชื่อที่จำแนกสถานภาพตามสหภาพสากลว่าด้วยการอนุรักษ์ธรรมชาติและทรัพยากรธรรมชาติ ได้แก่ สัตว์จำพวกนก สัตว์เลื้อยคลาน สัตว์กลุ่มปลา สัตว์เลี้ยงลูกด้วยน้ำนม และสัตว์สะเทินน้ำสะเทินบก

ความงามของอุทยานแห่งชาติทางทะเลแห่งนี้เป็นที่ยอมรับและกล่าวขวัญของนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศว่ามีทิวทัศน์สวยงาม หาดทรายขาวสะอาดและเงียบสงบ น้ำทะเลใส มีปะการังสวยงาม สมกับเป็นอุทยานแห่งชาติทางทะเลที่สวยงามที่สุดแห่งหนึ่งของประเทศ ดังนั้น คุณค่าและความสำคัญของอุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า-หมู่เกาะเสม็ด สรุปได้ดังนี้

1. อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า-หมู่เกาะเสม็ด เป็นพื้นที่ที่ประกอบด้วยทรัพยากรทางธรรมชาติที่สำคัญ คือ ประกอบด้วยหมู่เกาะต่างๆ 8 เกาะ มีเกาะเสม็ดเป็นเกาะที่ใหญ่

ที่สุด มีสภาพธรรมชาติที่สวยงาม มีหาดทรายขาวสะอาดและเงียบสงบ น้ำทะเลใสและมีปะการังสวยงาม

2. เป็นแหล่งรักษาความหลากหลายทางทรัพยากรชีวภาพ อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า-หมู่เกาะเสม็ด มีความหลากหลายทางชีวภาพทั้งทรัพยากรทางบกและทางทะเล จากการสำรวจพบว่า พื้นดินส่วนใหญ่เป็นพื้นที่ปกคลุมด้วยป่าดิบแล้ง ถึงร้อยละ 69.90 ของพื้นดินทั้งหมด สภาพป่าก่อน

ข้างสมบูรณ์ พบบริเวณเขาแหลมหญ้า และบนเกาะเสม็ดเป็นส่วนใหญ่ จากการสำรวจพบชนิดพันธุ์ไม้ไม่ต่ำกว่า 82 ชนิด จาก 41 วงศ์ ไม้เด่นที่พบ คือ มะนาวป่า (*Atalantia monophylla*) นกนอน (*Cleistanthus helferi*) พลองใบใหญ่ (*Memecylon* spp) เขลียง (*Dialium cochinchinensis*) และโมกมัน (*Wrightia tomentosa*) สำหรับทรัพยากรสัตว์ป่าจากการสำรวจพบชนิดรวมกันไม่น้อยกว่า 144 ชนิด จาก 58 วงศ์ จำแนกได้เป็นสัตว์เลี้ยงลูกด้วยนม 7 ชนิด นก 118 ชนิด สัตว์เลื้อยคลาน 15 ชนิด สัตว์สะเทินน้ำสะเทินบก 4 ชนิด ส่วนใหญ่เป็นชนิดพันธุ์ที่ได้รับการคุ้มครองตามกฎหมาย นอกจากนี้ยังมีทรัพยากรทางทะเลที่มีค่า ได้แก่ ปะการังที่ก่อตัวเป็นแนวปะการัง ซึ่งถือได้ว่าเป็นระบบนิเวศที่มีความหลากหลายของสิ่งมีชีวิตสูง พบสัตว์น้ำจำแนกออกได้เป็นปลาจำนวนมากที่สุดคือ 157 ชนิด ปะการัง 42 ชนิด สัตว์น้ำในกลุ่มหอย 51 ชนิด สัตว์น้ำในกลุ่มปูจำนวน 8 ชนิด และพบทรัพยากรธรรมชาติทางทะเลอื่นๆ 6 ชนิด

3. เป็นแหล่งอนุรักษ์นก ซึ่งเป็นแหล่งที่ พบนกเป็นจำนวนมากแห่งหนึ่ง ของภาคตะวันออก พบชนิดนกถึง 118 ชนิด จึงเป็นแหล่งศึกษาดูนกที่สำคัญแห่งหนึ่งทางภาคตะวันออกของประเทศไทย อีกทั้งเป็นแหล่งเพื่อการศึกษาวิจัยทางธรรมชาติวิทยา การพักผ่อนหย่อนใจ และการนันทนาการจากการดูนก

4. เป็นแหล่งท่องเที่ยวพักผ่อนหย่อนใจของประชาชน โดยรอบพื้นที่และประชาชนที่อยู่ใกล้เคียง เนื่องจากมีสภาพธรรมชาติที่สวยงามและมีเส้นทางคมนาคมเข้าถึงสะดวก ระยะทางห่างจากกรุงเทพฯ ประมาณ 215 กิโลเมตร ใช้เวลาเดินทางน้อย

5. เป็นแหล่งสร้างงานและรายได้แก่ท้องถิ่นและประเทศชาติ ทำให้ประชาชนมีรายได้จากการจ้างงาน เมื่อมาปฏิบัติงานกับอุทยานแห่งชาติ ตลอดจนมีรายได้จากการประกอบธุรกิจด้านการบริการบ้านพัก เรือเช่า รถเช่าให้แก่นักท่องเที่ยว นอกจากนี้ยังมีรายได้จากการจำหน่ายอาหาร สินค้าและของที่ระลึกให้แก่นักท่องเที่ยวที่มาเยือนอุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า-หมู่เกาะเสม็ด

#### ที่ตั้งและอาณาเขต

อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า-หมู่เกาะเสม็ด ตั้งอยู่บริเวณชายฝั่งทะเลด้านอ่าวไทย ในท้องที่ตำบลเพ อำเภอเมืองและตำบลแกลง อำเภอแกลง จังหวัดระยอง ครอบคลุมพื้นที่ตามที่ประกาศในราชกิจจานุเบกษา ประมาณ 131 ตารางกิโลเมตร หรือ 81,875 ไร่ โดยเป็นพื้นดิน 6,250

ไร่ พื้นน้ำ 75,625 ไร่ โดยตั้งอยู่ระหว่างละติจูดที่ 12 องศา 31 ลิปดา ถึง 12 องศา 40 ลิปดาเหนือ และลองจิจูดที่ 101 องศา 20 ลิปดา ถึง 101 องศา 35 ลิปดาตะวันออก และมีอาณาเขตติดต่อดังนี้ คือ ทิศเหนือจดอำเภอเมืองและอำเภอแกลง จังหวัดระยอง ทิศตะวันออกจดทะเลอ่าวไทย ทิศใต้จดทะเลอ่าวไทย และ ทิศตะวันตกจดทะเลอ่าวไทย ดังภาพที่ กรมป่าไม้ (2545 ข. : 60) ได้แสดงไว้ตามภาพประกอบ 10

ภาพประกอบ 10 ตำแหน่งที่ตั้งของเกาะเสม็ด

อาณาเขตอุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า-หมู่เกาะเสม็ด ครอบคลุมทั้งส่วนที่เป็นผืนแผ่นดิน ส่วนที่เป็นทะเลและหมู่เกาะ มีลักษณะทั่วไป ดังนี้

1. เขาแหลมหญ้า เป็นเขาหินลูกครึ่งเดี่ยวเนื้อที่ประมาณ 680 ไร่ ทางด้านทิศใต้เป็นแหลมยื่นออกไปในทะเล ปกคลุมด้วยป่าละเมาะ ซึ่งเกิดขึ้นหลังจากป่าเดิมถูกแผ้วถางทำไร่ มีชายทะเล ด้านทิศตะวันออกเป็นอ่าวเล็กๆเงียบสงบ ทางด้านทิศตะวันตกเป็นหาดทรายยาว ถ้าขึ้นไปบนยอดเขาแล้วมองไปทางทิศตะวันตก จะเห็นชายทะเลด้านนี้มีหาดทรายกว้าง และทอดตัวโค้งยาวไปจนสุดสายตา มีคลื่นซัดฝั่งเป็นระลอก เห็นเป็นสีขาวยาวคู่ไปกับหาดทราย ซึ่งเป็นภาพที่สวยงามมาก ถัดไปด้านทิศใต้จะเป็นเกาะเสม็ด อยู่เบื้องหน้า มีเกาะเล็กๆอยู่เคียงข้าง และคูดงบังอยู่ในทะเลสีน้ำเงินเข้ม ส่วนทางด้านทิศตะวันออกทางเบื้องล่างจะเห็นอ่าวเล็กๆมีหาดทรายกว้างเงียบสงบ มีโขดหินยื่นออกไป น้ำทะเลใสสะอาด สามารถมองเห็นแนวปะการังที่สวยงามได้อย่างชัดเจน รวมทั้งแหลมตาลของเขาแหลมหญ้า ไกลออกไปจะเห็นเกาะเล็กๆในทะเลกับทิวป่าสนสีน้ำเงินเข้มเป็นกำแพงยาวตามแนวชายหาดของ บ้านเพ

2. เกาะเสม็ด เป็นเกาะอยู่ทางด้านทิศใต้ของตลาดบ้านเพ ห่างออกไปประมาณ 6 กิโลเมตร มีเนื้อที่ประมาณ 4,500 ไร่ สภาพทั่วไปเป็นภูเขาหินแกรนิต มีสันเขายาวในแนวทิศเหนือใต้ ปกคลุมด้วยป่า ซึ่งขึ้นใหม่สภาพสมบูรณ์ปานกลาง

2.1 ด้านทิศเหนือ เป็นภูเขาสีเขียวเข้ม สูงตระหง่านและมีชายทะเลเป็นหาดทรายขาวยาวตลอด มีทิวมะพร้าว ซึ่งขึ้นอยู่บนที่ราบแคบๆด้านหลังหาดทรายและมีท่าเทียบเรืออยู่ทางด้านนี้ด้วย

2.2 ด้านทิศตะวันตก เป็นไหล่เขาลาดลงสู่ทะเลโดยตลอด มีอ่าวเล็กๆ 2-3 แห่ง ซึ่งมีทรายขาวสะอาดและเงียบสงบ มีทิวทัศน์สวยงามมากแห่งหนึ่ง ในปัจจุบันมีการเข้าไปก่อสร้างสถานที่พักไว้ต้อนรับนักท่องเที่ยว ซึ่งนักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยวและพักผ่อนที่นี่ส่วนใหญ่เป็นชาวต่างประเทศ

2.3 ด้านทิศใต้และทิศตะวันออก เป็นไหล่เขา ลาดลงสู่ทะเลในแนวเหนือใต้ คล้ายๆกับเกาะด้านทิศตะวันตกแล้วค่อยๆโค้งไปทางทิศตะวันออก เป็นหาดทรายยาวซึ่งด้านหลังหาดเป็นป่าละเมาะสภาพดี เบื้องหลังเป็นภูเขาทอดตัวยาวตลอด ชายทะเลทางด้านนี้สวยงามมาก น้ำทะเลใสเห็นพื้นทรายและปะการัง บริเวณชายหาดด้านนี้ จะมีร้านค้าและบังกะโลที่พักรสำหรับนักท่องเที่ยวเป็นจำนวนมาก

### ลักษณะทางกายภาพ

#### สภาพภูมิประเทศ

อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า-หมู่เกาะเสม็ด จัดเป็นอุทยานแห่งชาติประเภทชายฝั่งผสมหมู่เกาะในทะเล (Coastal National Park) ตั้งอยู่ริมฝั่งทะเลของอ่าวไทยฝั่งตะวันออก สภาพภูมิประเทศ ประกอบด้วยภูเขาหินแกรนิต บริเวณเขาเปล็ดและเขาแหลมหญ้า มีความสูงจาก

ระดับน้ำทะเลปานกลาง ประมาณ 108 เมตร หาดทรายและห้วงน้ำทะเลตื้น (Coastal Sea) เป็นแนวยาวบริเวณที่เรียกว่า หาดแม่รำพึง มีความยาวประมาณ 12 กิโลเมตร ภูมิประเทศของเกาะเสม็ดประกอบด้วยภูเขา และเนินเขาเตี้ยๆ เช่น เขากระโจม มีความสูงจากระดับน้ำทะเลปานกลางประมาณ 79 เมตร เขาพลอยแหวนมีความสูงจากระดับน้ำทะเลปานกลางประมาณ 112 เมตร และเขาพระเจดีย์มีความสูงจากระดับน้ำทะเลปานกลางประมาณ 100 เมตร ด้านทิศตะวันตกของเกาะมีความลาดชันมาก ส่วนด้านทิศตะวันออกมีความลาดชันน้อยและมีหาดทรายยาวต่อเนื่องตลอดแนว ด้านทิศตะวันออก ด้านทิศเหนือมีความกว้างมากที่สุด ประมาณ 2,500 เมตร มีความยาวถึงท้ายเกาะประมาณ 6,500 เมตร ทางตอนกลางของเกาะจะเป็นเนินเขาไม่สูงมากนัก มีที่ราบซึ่งเป็นที่ตั้งบ้านเรือนของราษฎร อยู่ตามริมฝั่งชายหาดซึ่งส่วนใหญ่จะอยู่ทางด้านทิศเหนือ และทิศตะวันออก บริเวณปลายแหลมด้านทิศใต้มีเกาะเล็กๆ อยู่ใกล้อีก 3 เกาะ คือ เกาะจันทร์ เกาะสันฉลาม และหินขาว นอกจากนี้ยังมีเกาะในทะเลใกล้ชายฝั่ง (Intertidal Islands) รวม 8 เกาะ ได้แก่ เกาะปลายดิน เกาะเกล็ดฉลาม เกาะมะขาม เกาะกรวย เกาะกุฎี เกาะท้ายค้างคาว เกาะทะลุ และเกาะขี้เกลือ (กรมป่าไม้. 2545 ก. : 12)

#### ลักษณะทางธรณีวิทยา

ข้อมูลของอุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า-หมู่เกาะเสม็ด จาก Geological Map of Thailand มาตรฐาน 1:1,000,000 ของ Geological Survey Division

เกาะเสม็ด และหมู่เกาะในพื้นที่อยู่ในบริเวณที่เคยเป็นแผ่นดินมาก่อน ต่อมาน้ำทะเลได้ท่วมถึง จึงปรากฏเป็นหมู่เกาะเสม็ดในปัจจุบัน ชนิดของหินบริเวณเกาะเสม็ด แบ่งได้ 2 กลุ่ม คือ

1. Diorite-Andesite Family มีองค์ประกอบ คือ Plagioclase 55-70 เปอร์เซ็นต์ และ Amphibole and Biolite 25-40 เปอร์เซ็นต์ หินในตระกูลนี้พบมากเป็นพวก Porphyrite Diorite ประกอบไปด้วย Quartz Granit-Rhyolite และ Gabbro-Basalt นอกจากนี้ยังพบหิน Diorite ซึ่งเนื้อของหินคล้ายแกรนิตมี Potassium Feldspar Quartz และ Calcium Plagioclase เป็นส่วนประกอบเด่นชัด บริเวณที่พบมากคือ บริเวณอ่าวพร้าวทางด้านทิศตะวันตกของเกาะเสม็ด

2. Granite-Rhyolite Family มีองค์ประกอบคือ Quartz 10-40 เปอร์เซ็นต์ Potassium Feldspar 30-60 เปอร์เซ็นต์ Plagioclase 0-33 เปอร์เซ็นต์ และ Biotite Amphibole 10-33 เปอร์เซ็นต์ หินพวกนี้มี Potassium Silicon Sodium สูง และมีเหล็ก Magnesium-Calcium ซึ่งสีค่อนข้างขาว หินที่พบมีพวก Quartz และ Potassium Feldspars จำพวก Anhedral สีขาวพวก Sodium Feldspar มี Quartz อยู่ด้วย ส่วนสีดำเป็นพวก Biotite รูปผลึกเป็นแบบ Anhedral พบมากบริเวณหาดทรายแก้ว (ศาลเจ้าแม่ทับทิม)

#### ลักษณะทางปฐพีวิทยา

จากข้อมูลการสำรวจดินของกรมพัฒนาที่ดิน เมื่อปี พ.ศ.2526 ได้มีการสำรวจดินในบริเวณชายหาดแม่รำพึง ในพื้นที่อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า-หมู่เกาะเสม็ด พบดินชุดพัทธา เป็น

ดินที่เกิดจากตะกอนน้ำทะเล มีความลาดชัน 2-3 เปอร์เซ็นต์ เป็นดินลึก มีการระบายน้ำดี ดินมีความสามารถให้น้ำซึมผ่านได้เร็ว มีการไหลบ่าของน้ำบนผิวดินเข้าถึงปานกลาง ตามปกติแล้วระดับน้ำใต้ดินลึกกว่า 1 เมตร ตลอดปี ดินบนลึกไม่เกิน 12 เซนติเมตร มีเนื้อดินเป็นทราย สีพื้นเป็นสีน้ำตาล สีน้ำตาลเข้ม น้ำตาลปนเทา ปฏิกริยาดินเป็นกรดปานกลางถึงเล็กน้อย ค่าความเป็นกรดเป็นด่างประมาณ 6.0-6.5 ดินล่างลึกมากกว่า 2 เซนติเมตร เนื้อดินเป็นทรายหยาบ มีสีน้ำตาล สีชมพู และสีน้ำตาลอ่อน ปฏิกริยาดินเป็นกรดเล็กน้อย ค่าความเป็นกรดเป็นด่างประมาณ 6.5 ดินล่างเนื้อดินเป็นดินทราย ร่วนซุย ทรายหยาบ สีของดินเป็นสีน้ำตาลแก่ และสีแดงปนเหลือง ปฏิกริยาของดินเป็นกลาง ค่าความเป็นกรดเป็นด่างของดินประมาณ 7.0 ส่วน บริเวณที่เป็นเขาแหลมหญ้า – เขาเปล็ด จัดเป็นพื้นที่ที่มีความลาดชันสูง (Slope Complex) สมควรเก็บรักษา ไว้เป็นพื้นที่ป่าธรรมชาติ เพื่อรักษาสิงแวดล้อมโดยรวม

### แหล่งน้ำ

อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า-หมู่เกาะเสม็ด มีพื้นที่ครอบคลุมชายฝั่งทะเล เกาะและพื้นน้ำทะเล ซึ่งตั้งอยู่ฝั่งทะเลด้านทิศเหนือของอ่าวไทย ไม่มีแม่น้ำลำคลองไหลผ่าน แหล่งน้ำของอุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า-หมู่เกาะเสม็ด มีดังนี้

1. น้ำฝน จัดเป็นน้ำธรรมชาติ ที่มีความใสสะอาดมากกว่าน้ำธรรมชาติอื่นๆ ซึ่งบนเกาะเสม็ดใช้น้ำฝนกันมาก โดยมีการทำที่กักเก็บน้ำฝนไว้ใช้ในครัวเรือน และยังมีเก็บไว้เป็นส่วนหนึ่งของสาธารณะอีกด้วย แต่ก็ยังไม่พอเพียงต่อความต้องการใช้ในฤดูแล้ง

2. น้ำผิวดิน ได้แก่ แม่น้ำ ลำธาร ห้วย หนอง คลอง บึง ทะเลสาบ และทะเล ซึ่งในบริเวณอุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า-หมู่เกาะเสม็ด ไม่พบว่าแม่น้ำลำคลองเลย แต่บนเกาะเสม็ดจะมีอ่างเก็บน้ำเพียงสองแห่งเท่านั้น คือ สระอโนดาช และอ่างเก็บน้ำของกรมชลประทาน ซึ่งเป็นแหล่งน้ำจืดที่ราษฎร สามารถนำมาใช้ประโยชน์ได้ นอกนั้นเป็นทะเล ซึ่งใช้ประโยชน์ในการคมนาคมและการพักผ่อนหย่อนใจ

3. น้ำใต้ดิน หมายถึง น้ำที่มีอยู่ในชั้นดินของพื้นผิวโลก ซึ่งบนเกาะเสม็ดจะพบบ่อน้ำตื้นที่ชาวบ้านขุดใช้มีประมาณ 8 บ่อ แต่ไม่พบบ่อน้ำบาดาล เพราะหากขุดลึกลงไปมากน้ำจะเป็นน้ำเค็ม ไม่เหมาะที่จะนำมาใช้ประโยชน์สำหรับในฤดูแล้ง บ่อน้ำเหล่านี้มักแห้ง จึงทำให้ขาดแคลนน้ำ

### การเข้าถึงและการคมนาคม

นักท่องเที่ยวที่จะเดินทางเข้าไปอุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า-หมู่เกาะเสม็ด สามารถเดินทางได้ ดังนี้

1. เดินทางโดยรถยนต์ส่วนตัว สามารถเดินทางจากกรุงเทพฯ ไปยังจังหวัดระยองได้โดยใช้เส้นทางหลวงหมายเลข 3 (สุขุมวิท) รวมระยะทางประมาณ 220 กิโลเมตร หรือใช้เส้นทางหมายเลข 36 กิโลเมตร เมื่อถึงตัวเมืองระยองแล้วเดินทางต่อไปอีก 11 กิโลเมตร แล้วแยก

ขวตรงหลักกิโลเมตรที่ 231 เข้าไปประมาณ 2 กิโลเมตร ไปยังตลาดบ้านเพเพื่อลงเรือไปเกาะเสม็ด  
ดังภาพที่ กรมป่าไม้ (2541 : 65) ได้แสดงไว้ตามภาพประกอบ 11

ภาพประกอบ 11 แผนที่แสดงการเดินทางไปเกาะเสม็ด  
ที่มา : ส่วนอุทยานแห่งชาติทางทะเล. 2541 : 65



2. เส้นทางโดยรถยนต์โดยสารประจำทางของบริษัทขนส่ง จำกัด (บขส.) จะมีทั้งรถยนต์โดยสารธรรมดาและรถยนต์โดยสารปรับอากาศ ระหว่างกรุงเทพฯ-บ้านเพ ออกจากสถานีขนส่งสายตะวันออก (เอกมัย) ถนนสุขุมวิท ประมาณชั่วโมงละคัน ตั้งแต่เวลา 05.00-20.30 น. สำหรับการเดินทางไปเกาะเสม็ด จะต้องลงเรือที่ท่าเรือบ้านเพ ซึ่งมีท่าเรือโดยสาร 3 แห่ง โดยมีเรือโดยสารหลายขนาดบรรจุคนได้ตั้งแต่ 10-100 คน ใช้เวลาเดินทางประมาณ 30 นาที ซึ่งให้บริการตั้งแต่เวลา 06.00-17.00 น. สำหรับอัตราค่าโดยสาร ข้ามไปลงที่ท่าเทียบเรือบนเกาะเสม็ดนั้น อัตราคนละ 50 บาท/เที่ยว หรือถ้าจะเช่าเหมาก็ได้

ท่าเรือที่เกาะเสม็ดมี 3 แห่ง คือ ท่าเรือด้านหัวเกาะ ด้านอ่าววงเดือน (ด้านตะวันออก) และด้านอ่าวพร้าว (ด้านตะวันตก) นอกจากนี้ยังมีผู้ประกอบการบางรายที่อยู่บริเวณอ่าวที่มีขนาดเล็ก นิยมใช้เรือเร็วส่วนตัว ในการรับ-ส่งนักท่องเที่ยวจากบ้านเพไปยังรีสอร์ทของตนเอง สำหรับการเดินทางบนเกาะเสม็ด มีถนนเพียงสายเดียว ซึ่งแต่เดิมใช้เป็นทางเดินเท้า ถนนสายนี้ยาว 6 กิโลเมตร เริ่มจากตอนเหนือของอ่าวทับทิมตัดผ่านสระน้ำโนคาสลงสู่หาดทรายแก้ว ระยะทางจากบ้านเกาะเสม็ดถึงหาดทรายแก้ว ประมาณ 800 เมตร

### **การท่องเที่ยวในอุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า-หมู่เกาะเสม็ด**

แหล่งท่องเที่ยวของอุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า-หมู่เกาะเสม็ด มีดังนี้

1. เกาะเสม็ด เป็นแหล่งท่องเที่ยวและสถานที่พักผ่อนอากาศชายทะเลที่มีธรรมชาติงดงาม ประกอบด้วยทะเลที่เงียบสงบ หาดทรายขาวสะอาดและปะการังที่สวยงาม กล่าวกันว่าเกาะเสม็ดก็คือ เกาะแก้วพิสดารในกวีนิพนธ์ของสุนทรภู่ อาจเป็นเพราะที่นี่มีหาดทรายขาวปานแก้วอยู่ทั่วไปก็เป็นได้ สาเหตุที่มีชื่อว่าเกาะเสม็ด เพราะเกาะนี้มีต้นเสม็ดขึ้นอยู่มากทั้งเสม็ดขาวและเสม็ดแดง ซึ่งชาวบ้านนำมาใช้ทำไม้จุกไฟ เกาะเสม็ดตั้งอยู่ในเขตตำบลเพ อำเภอเมือง จังหวัดระยอง อยู่ห่างจากฝั่ง บ้านเพประมาณ 6.5 กิโลเมตร มีลักษณะเป็นรูปสามเหลี่ยม ส่วนฐานของเกาะอยู่ด้านทิศเหนือซึ่งหันเข้าสู่ฝั่งบ้านเพ มีภูเขาสลับซับซ้อนกันอยู่ 2-3 ลูก มีที่ราบซึ่งเป็นที่ตั้งบ้านเรือนของชาวบ้านอยู่ตามริมฝั่งชายหาด ซึ่งส่วนใหญ่จะอยู่ทางด้านเหนือ และตะวันออก บนเกาะเสม็ดไม่มีแม่น้ำลำคลอง มีเพียงสระน้ำ ชื่อว่าหนองอโนคาส มีเนื้อที่ประมาณ 4.5 ไร่ และอ่างเก็บน้ำของกรมชลประทาน สำหรับสถานที่ท่องเที่ยวบนเกาะ ประกอบด้วยเวียงอ่าว และชายหาดที่สวยงามมากมายหลายแห่ง ดังนี้

1.1 หาดทรายแก้ว อยู่ทางด้านทิศตะวันออกเฉียงใต้ของท่าเรือหมู่บ้านเกาะเสม็ด ประมาณ 800 เมตร เป็นหาดทรายที่สวยงามที่สุดของเกาะ เพราะมีหาดทรายที่ขาวสะอาดและละเอียดมาก นักท่องเที่ยวนิยมมาพักผ่อน และเล่นน้ำที่นี่ หาดกว้างประมาณ 25-30 เมตร ยาวประมาณ 780 เมตร ทั้งชายหาดปราศจากโขดหิน และบริเวณแหลมลูกโยนยังเป็นที่ตั้งของที่ทำการ

อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า-หมู่เกาะเสม็ด อีกด้วย ดังภาพที่ กรมป่าไม้ (2541 : 72) ได้แสดงไว้  
ตามภาพประกอบ 12

ภาพประกอบ 12 แผนที่สังเขปบริเวณที่ทำการอุทยานแห่งชาติบริเวณแหลมลูกโยน บนเกาะเสม็ด

1.2 อ่าวไผ่ เป็นหาดที่อยู่ติดกับหาดทรายแก้ว ลักษณะของหาดคล้ายกับหาดทรายแก้ว แต่ความยาวสั้นกว่า นักท่องเที่ยวนิยมมาเล่นน้ำที่นี่ เพราะอยู่ใกล้กับหาดทรายแก้ว

1.3 อ่าวพุทราและอ่าวทับทิม เป็นชายหาดที่อยู่ถัดจากอ่าวไผ่ ตัวหาดยาวประมาณ 1.5 กิโลเมตร กว้างประมาณ 15-20 เมตร ส่วนด้านหน้าของอ่าวทับทิม เป็นแนวเขากระโจม ซึ่งติดต่อกับเขาพลอยแหวนที่ช่วยกำบังลมทางด้านแหลมทับทิม มีโขดหินน้อยใหญ่เรียงรายอยู่เหมาะสำหรับนั่งชมธรรมชาติที่องทะเล

1.4 อ่าวนวล เป็นอ่าวขนาดเล็ก ตั้งอยู่ตรงกลางระหว่างอ่าวทับทิมกับอ่าวช่อ แต่มีความเงียบสงบ ประกอบด้วยหาดทรายที่ขาวเนียน และน้ำทะเลที่ใสสะอาด

1.5 อ่าวช่อ เป็นอ่าวขนาดกลาง อยู่ทางด้านทิศตะวันออกของเกาะ อยู่ห่างจากอ่าวทับทิม ประมาณ 500 เมตร และอ่าววงเดือนประมาณ 100 เมตร มีหาดทรายที่ขาวเนียน ทิวไม้ที่ร่มรื่นและสะพานที่ทอดตัวลงไปสู่ผืนน้ำสีคราม การเดินทางเข้าสู่อ่าวแห่งนี้ทำได้โดย เดินมาจากอ่าวทับทิมระยะทาง 500 เมตร

1.6 อ่าววงเดือน เป็นอ่าวขนาดใหญ่ที่มีผู้นิยมมาพักผ่อน เช่นเดียวกับหาดทรายแก้ว ซึ่งตั้งอยู่ทางตอนกลางด้านทิศตะวันออกของเกาะ ลักษณะของอ่าวจะเป็นรูปโค้งคล้ายพระจันทร์ครึ่งดวง มีหาดทรายขาวสะอาดยาวประมาณ 500 เมตร บริเวณด้านหลังจะมีหน้าผาที่เป็นจุดชมพระอาทิตย์ตกที่หมู่เกาะเสม็ด

1.7 อ่าวห้วย เป็นอ่าวขนาดกลาง แต่ยังคงไว้ซึ่งความสวยงาม และบริสุทธิ์ของธรรมชาติ ประกอบด้วย หาดทรายที่ขาวเนียน และกิ่งไม้ที่ร่มรื่น เหมาะแก่การพักผ่อน เพราะที่นี่ยังค่อนข้างเงียบสงบ

1.8 อ่าวกิวหน้านอก เป็นอ่าวขนาดกลางที่มีความสวยงามมาก บริเวณด้านหน้าของอ่าวกิวหน้านอก ยังมีแนวปะการังน้ำตื้นที่ค่อนข้างสมบูรณ์อยู่มาก การเดินทางสามารถทำได้ 2 ทาง คือ โดยทางเดินเท้าจากอ่าวห้วย ระยะทาง 500 เมตร ระหว่างเส้นทางเป็นโขดหิน อีกทาง คือ โดยทางเรือโดยสารจากบ้านเพโดยตรง

1.9 อ่าวปะการัง เป็นอ่าวขนาดกลางที่มีส่วนที่เป็นชายหาดเพียงเล็กน้อย บริเวณอ่าวนี้มีแนวปะการังน้ำตื้นที่มีอยู่อย่างมากมาย และค่อนข้างสมบูรณ์

1.10 อ่าวกระับ-แหลมกูด เป็นอ่าวที่อยู่เกือบจะใต้สุดของเกาะเสม็ด เป็นอ่าวขนาดเล็ก มีปะการังทั้งน้ำตื้น และน้ำลึก ค่อนข้างจะอุดมสมบูรณ์

1.11 อ่าวพร้าว เป็นอ่าวขนาดใหญ่ อยู่ทางด้านตะวันตกของเกาะเสม็ด ชายหาดยาวประมาณ 200 เมตร และถ้าเป็นเวลาน้ำลงชายหาดจะลาดลงไปค่อนข้างไกล การเดินทางสู่อ่าวพร้าวทำได้โดยรถโดยสารจากหาดทรายแก้ว-อ่าวพร้าวและโดยทางเรือโดยสารจากบ้านเพ

1.12 อ่าวน้อยหน้า เป็นหาดทรายขนาดใหญ่ที่ทอดตัวยาวอยู่ทางด้านเหนือของเกาะ ตัวหาดทรายกว้าง 15-20 เมตร ด้านหลังเป็นเขากระโจมที่ติดต่อกับเขาพลอยแหวน

2. หาดแม่รำพึง-บ้านก้นอ่าว อยู่ห่างจากเมืองระยองประมาณ 11 กิโลเมตร หาดแม่รำพึง ชายหาดมีความยาวประมาณ 12 กิโลเมตร เป็นชายหาดที่มีความสวยงาม มีความลาดชันน้อยเหมาะแก่การเล่นน้ำ บริเวณชายหาดร่มรื่นด้วยต้นไม้ เหมาะแก่การพักผ่อน สุดชายหาดเป็นที่ตั้งหมู่บ้านก้นอ่าว

3. เขาแหลมหญ้าและเขาเป็ล็ด เป็นเนินเขาเดี่ยวริมทะเล เนื้อที่ประมาณ 680 ไร่ บางส่วนเป็นแหลมที่ยื่นออกไป ปกคลุมด้วยป่าละมูเตรา ด้านหน้าเป็นชายหาดยาวไปจนถึงหาดแม่รำพึง เมื่อยืนอยู่บนยอดเขา และมองไปทางทิศตะวันตกจะเห็นชายหาดกว้างทอดโค้งยาวไปจนสุดสายตา ถัดไปทางทิศใต้จะเห็นเกาะเสม็ด และเกาะเล็ก ๆ อยู่เคียงข้าง ส่วนทางทิศตะวันออกจะเห็นอ่าวเล็ก ๆ มีหาดทรายกว้าง มีโขดหินยื่นไปในทะเล น้ำทะเลใสจนสามารถมองเห็นแนวปะการังได้อย่างชัดเจน มีทางเดินไปสู่ชายหาดอีกแห่งหนึ่ง เรียกว่า แหลมศาล ซึ่งมีธรรมชาติที่แปลกตา คือ มีเปลือกหอยนานาชนิดรวมทั้งหินก้อนใหญ่ และเล็กวางเรียงราย

4. เกาะกูด อยู่ทางทิศตะวันออกเฉียงเหนือของเกาะเสม็ด ห่างจากฝั่ง 6 กิโลเมตร เป็นเกาะเล็ก ๆ ที่มีหน่วยพิทักษ์ป่าของอุทยานแห่งชาติตั้งอยู่ มีเนื้อที่ 100 ไร่ ด้านหน้าของเกาะมีหาดทรายสวยงาม โดยรอบเกาะมีแนวปะการังเหมาะแก่การดำน้ำดูปะการัง บนเกาะมีทางเดินศึกษาธรรมชาติตลอดรอบเกาะ

5. เกาะกรวย เกาะมะขาม และเกาะปลายดิน เป็นเกาะที่อยู่ทางเหนือของเกาะกูด เป็นเกาะที่สวยงาม อุดมสมบูรณ์ไปด้วยปะการังน้ำตื้น และลึกลึกที่มีอยู่รอบเกาะ

6. เกาะทะลุ อยู่ห่างจากเกาะกูดประมาณ 7 กิโลเมตร มีหาดทรายที่ขาวสะอาดและละเอียด มีจุดดำน้ำตื้นและลึกรอบเกาะ จุดที่เหมาะสมในการดำน้ำอยู่ทางด้านหน้าเกาะ เพราะคลื่นลมสงบ และน้ำทะเลใส

7. หินคันทนา เป็นกองหินที่อยู่ทางด้านตะวันตกของเกาะเสม็ด เป็นจุดดำน้ำลึกที่มีอยู่รอบเกาะ

8. หินขาว เป็นเกาะขนาดเล็ก เป็นแนวหินโสโครกอยู่ทางด้านตะวันออกเฉียงใต้ของเกาะเสม็ด ก้อนหินที่บนเกาะทั้งหมดมีสีขาวนวล เป็นป่าดงดิบ และที่วางไข่สำหรับนกนางนวล เป็นจุดดำน้ำตื้นและลึกลึกที่มีปะการังขึ้นรายรอบกองหินอยู่เป็นดงหนาแน่น

9. เกาะจันทร์ และเกาะสันฉลาม เป็นเกาะขนาดกลางและขนาดเล็ก อยู่ทางใต้สุดของเกาะเสม็ด และตรงข้ามกับปลายแหลม ซึ่งเป็นจุดชมวิวยุคใหม่ จุดที่น่าสนใจของสองเกาะนี้คือ เป็นจุด ตกปลาที่มีชื่อเสียงที่สุด เพราะมีปลาขนาดใหญ่จำนวนมาก

## การบริหารของอุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า-หมู่เกาะเสม็ด

อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า-หมู่เกาะเสม็ด ได้จัดโครงสร้างองค์กรและการบริหารงาน ดังภาพที่ กรมป่าไม้ (2542 ก. : 31) ได้แสดงไว้ตามภาพประกอบ 13 ดังนี้

### 1. ฝ่ายบริหารทั่วไป มีหน้าที่รับผิดชอบ

1.1 ให้บริการด้านการท่องเที่ยว วางแผนพัฒนาการให้บริการ ปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการที่พัก สถานที่ท่องเที่ยวและการบริการอื่นใดที่เกี่ยวข้องกับการบริการท่องเที่ยวของอุทยานแห่งชาติ งานด้านการสื่อความหมายธรรมชาติ ในอุทยานแห่งชาติทางทะเล ดำเนินการจัดทำสื่อสิ่งพิมพ์เพื่อการบริหารและจัดการอุทยานแห่งชาติ และอื่นๆ ส่งเสริมกิจกรรมนันทนาการที่เหมาะสม เพื่อการศึกษาและพักผ่อนหย่อนใจ

1.2 เพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ภายในสังกัดส่วนอุทยานแห่งชาติทางทะเล โดยดำเนินการวางแผนและจัดการฝึกอบรม สัมมนา ศึกษา ดูงาน บุคลากร ของส่วนอุทยานแห่งชาติทางทะเล รวมทั้งการประสานงานการฝึกอบรมกับกองฝึกอบรม

1.3 ส่งเสริม สนับสนุน และพัฒนากระบวนการให้การศึกษา การให้ความรู้ ความเข้าใจแก่ประชาชนทั่วไปและนักเรียน นิสิต นักศึกษา ทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ เพื่อกระตุ้นและสร้างจิตสำนึกในการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติทั้งทางบกและทางทะเล โดยมุ่งเน้นทรัพยากรป่าไม้ ระบบนิเวศชายฝั่งและแนวปะการัง

1.4 ประสานงานและให้ความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอกในการจัดหางบประมาณและการกำกับดูแลพัฒนาสถานที่ท่องเที่ยวและบริการ

1.5 รวบรวมข้อมูลสถิตินักท่องเที่ยว สถิตียนพาหนะ ที่เข้ามาใช้บริการในเขตอุทยานแห่งชาติ และสถิติอื่นๆเพื่อเป็นข้อมูลในการเผยแพร่

งานบริการของอุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า-หมู่เกาะเสม็ด ได้จำแนกเป็น 6 ด้าน ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีการจัดการบริการท่องเที่ยว ดังนี้

### การปฏิบัติงานของงานบริการ

1. งานด้านกฎระเบียบ และการปฏิบัติของนักท่องเที่ยว มีหน้าที่รับผิดชอบ คือ

1.1 ด้านกฎระเบียบ และการปฏิบัติของนักท่องเที่ยว

1.2 วางแผนและจัดทำกฎระเบียบที่เอื้อประโยชน์ให้

นักท่องเที่ยวเกิดความสะดวกสบาย และปลอดภัยสูงสุด

1.3 ประสานงานกับฝ่ายป้องกันและปราบปรามเพื่อให้การปฏิบัติของนักท่องเที่ยวเป็นไปตามข้อกำหนด

2. งานการรักษาความปลอดภัย

2.1 ประสานงานงานกับหน่วยงานอื่น ทั้งภาครัฐ และเอกชน เพื่อส่งเสริม และสนับสนุนให้นักท่องเที่ยวได้รับความปลอดภัยสูงสุด

2.2 ให้การบริการด้านความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวในทุกๆ ด้าน เช่น เสื้อชูชีพ

2.3 ประสานงานกับฝ่ายป้องกัน และปราบปรามในการ อำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยว

3. งานกิจกรรม และนันทนาการ มีหน้าที่ความรับผิดชอบ

3.1 ศึกษาและกำหนดรูปแบบกิจกรรมนันทนาการ ให้เหมาะสมกับพื้นที่และศักยภาพของทรัพยากรนันทนาการ เช่น การว่ายน้ำ การถ่ายภาพ เป็นต้น

3.2 วางแผนออกแบบและพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสม เพื่อรองรับกิจกรรมนันทนาการและการพักผ่อนหย่อนใจ

3.3 จัดนิทรรศการและบริการให้ความรู้ตามสถานศึกษาหรือสถานที่อื่นๆ เพื่อการประชาสัมพันธ์ และให้ความรู้แก่ชุมชน

4. งานสื่อความหมาย มีหน้าที่รับผิดชอบ

4.1 ดำรงและวิเคราะห์ความต้องการระบบการสื่อความหมายธรรมชาติในอุทยานแห่งชาติทางทะเล เช่น ดำรงและวางแผนจัดทำทางเดินศึกษาธรรมชาติ

4.2 ดำเนินการจัดทำสื่อสิ่งพิมพ์เพื่อการเผยแพร่ ตามแผนงานที่กำหนด

4.3 ประสานงานกับส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจและองค์กรภาคเอกชนที่เกี่ยวข้องในการผลิตสื่อตามแผนงานที่กำหนด เช่น สำนักงานนโยบายและแผนสิ่งแวดล้อม การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย มูลนิธิคุ้มครองสัตว์ป่า เป็นต้น

4.4 ปรับปรุงและพัฒนาระบบสื่อความหมายธรรมชาติที่มีอยู่ให้อำนวยประโยชน์สูงสุดแก่นักท่องเที่ยวตลอดไป

5. งานอำนวยความสะดวก มีหน้าที่รับผิดชอบ

5.1 ดูแล และจัดสร้างสิ่งอำนวยความสะดวก ให้แก่นักท่องเที่ยว เช่น ไฟฟ้า น้ำประปา ที่จอดรถ เป็นต้น

5.2 วางแผน และพัฒนาปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกให้แก่ นักท่องเที่ยว

6. งานการจัดการภูมิทัศน์ และทัศนียภาพ

6.1 ดูแลจัดการสร้างภูมิทัศน์ และทัศนียภาพให้สวยงาม

6.2 พัฒนาภูมิทัศน์ และทัศนียภาพให้สวยงาม

6.3 วางแผนปรับปรุงภูมิทัศน์ และทัศนียภาพให้สวยงาม

การปฏิบัติงานของงานพัฒนา มีหน้าที่รับผิดชอบ

1. ประสานงานกับหน่วยงานอื่นๆ ทั้งภาครัฐและภาคเอกชน เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนให้ประชาชนในท้องถิ่น และนักท่องเที่ยวมีบทบาทและมีส่วนร่วมในการอนุรักษ์อุทยานแห่งชาติทางทะเล

2. กำหนดแผนการพัฒนาบุคลากรภายในส่วนอุทยานแห่งชาติทางทะเล เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เช่น การจัดฝึกอบรม สัมมนา ศึกษาและดูงาน เป็นต้น

3. ประสานงานการฝึกอบรม สัมมนา ศึกษาและดูงาน กับกองฝึกอบรมและหน่วยงานต่างๆที่เกี่ยวข้อง

4. ประสานงานและให้ความร่วมมือกับหน่วยงานต่างๆ ในการจัดทำงบประมาณและการกำกับดูแลการพัฒนาสถานที่ท่องเที่ยวและบริการ

การปฏิบัติงานของงานสารบรรณ มีหน้าที่รับผิดชอบ

1. รับ-ส่งหนังสือราชการ ตลอดจนติดตามหนังสือราชการที่เกี่ยวข้อง

2. กำกับดูแลทะเบียนเอกสาร ทะเบียนวัสดุ ครุภัณฑ์ การรักษาเอกสาร

3. งานบัญชีและการเงิน งานพัสดุ งานควบคุมงานพิมพ์

4. งานยานพาหนะและงานอื่นๆ ที่เกี่ยวกับการธุรการตามที่ได้รับมอบหมายของฝ่ายฯ และงานอื่นๆที่ได้รับการมอบหมายจากผู้บังคับบัญชา

2. ฝ่ายป้องกันและปราบปราม

การรักษาความปลอดภัย และการรับผิดชอบของหน่วยพิทักษ์อุทยานแห่งชาติ แบ่งได้ดังนี้

2.1 หน่วยพิทักษ์อุทยานแห่งชาติ ที่ ฉุส.1 (อ่าวปะการัง) ควบคุม ดูแลพื้นที่บริเวณปลายแหลมของเกาะเสม็ด เกาะสันฉลาม เกาะจันทร์และหินขาว ตลอดจนสอดส่องดูแล ป้องกันอย่าให้มีการกระทำผิดในพื้นที่

2.2 หน่วยพิทักษ์อุทยานแห่งชาติ ที่ ฉุส. 2 (แหลมลูกโยน) ดูแลพื้นที่เกาะเสม็ด ทางด้านตะวันออกรวมถึงอ่าวต่าง ๆ ด้วย

2.3 หน่วยพิทักษ์อุทยานแห่งชาติ ที่ ๓ (เกาะกูด) คุแลร์บผิชอบ  
บริเวณเกาะกูด เกาะทะลุ เกาะปลายดิน เกาะกรวย เกาะมะขาม และเกาะท้ายค้างคาว

นอกจากนี้ยังมีหน่วยพิทักษ์ย่อยที่ 1 (เกาะทะลุ) คุแลร์บผิชอบ และยังมี  
ด่านตรวจเก็บค่าธรรมเนียมอีก 3 แห่ง คือ ด่านตรวจเก็บค่าธรรมเนียมที่ 1 (หาดทรายแก้ว) ด่าน  
ตรวจเก็บค่าธรรมเนียมที่ 2 (อ่าววงเดือน) และด่านตรวจเก็บค่าธรรมเนียมที่ 3 (เขาแหลมหญ้า) ด่าน  
ตรวจเหล่านี้ มีหน้าที่ จำหน่ายบัตรค่าธรรมเนียมรายบุคคล ยานพาหนะ ควบคุมกำจัดขยะ และ  
สอดส่องคุแลร์บผิชอบที่มีให้มีผู้บุกรุกก่อสร้างเพิ่มเติมและมีให้มีการกระทำผิดกฎหมายเกี่ยวกับอุทยาน  
แห่งชาติ ส่วนทางด้านสายตรวจมี 2 สาย คือสายตรวจทางบก 1 สาย ตรวจบริเวณหาดแม่รำพึง เขา  
แหลมหญ้า เขาแหลมเทียน สายตรวจบนเกาะเสม็ด 1 สายลาดตระเวนทั้งกลางวันและกลางคืน และ  
สายตรวจทางทะเล 1 สาย

### 3. ฝ่ายวิชาการและพัฒนา มีหน้าที่รับผิดชอบ

- 3.1 รวบรวมและจัดทำระบบฐานข้อมูลทรัพยากรและผลงานวิจัยที่  
เกี่ยวข้องกับการจัดการอุทยานแห่งชาติให้เป็นระบบ
- 3.2 วางแผนและดำเนินการสำรวจทรัพยากรในพื้นที่อุทยานแห่งชาติทาง  
ทะเล รวมถึงกำหนดกรณีศึกษาและชนิดของทรัพยากรตามความเร่งด่วน
- 3.3 จัดทำโครงการและดำเนินการเพื่อการอนุรักษ์ทรัพยากร ในกรณี  
ทรัพยากรนั้นอยู่ในขั้นวิกฤตที่อาจจะสูญหาย เสียหาย
- 3.4 ศึกษาและติดตามสถานภาพการเปลี่ยนแปลงตลอดจนการดำเนินงาน  
ด้านการฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติ ในพื้นที่อุทยานแห่งชาติทางทะเล
- 3.5 ประสานงานเพื่อการศึกษาวิจัยกับหน่วยงานและองค์กรต่างๆ
- 3.6 ตรวจสอบพิจารณา ตลอดจนควบคุมและติดตามการขอเข้ามาศึกษาวิจัย  
ในเขตอุทยานแห่งชาติทางทะเล ของหน่วยงานต่างๆให้เป็นไปตามระเบียบและหลักการจัดการ  
อุทยานแห่งชาติ

### อัตรากำลังของเจ้าหน้าที่และบุคลากร

อัตรากำลังในการปฏิบัติงานของอุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า-หมู่เกาะเสม็ด มีได้  
มีกรอบอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ที่แน่นอน อัตรากำลังที่ปฏิบัติงานในพื้นที่มีจำนวนทั้งสิ้น 93 คน  
ประกอบด้วย ข้าราชการปฏิบัติงานจำนวน 3 คน ตำแหน่งนักวิชาการป่าไม้ 8ว ทำหน้าที่หัวหน้า  
อุทยาน แห่งชาติ ควบคุมการบริหาร และงบประมาณ งานเกี่ยวข้องกับการประสานราชการกับ  
หน่วยงานอื่นๆ ตำแหน่งเจ้าพนักงานป่าไม้ 5 จำนวน 2 คน ปฏิบัติงานด้านการป้องกันและ



ปราบปราม งานวิชาการและพัฒนาโดยมีลูกจ้างประจำตำแหน่งพนักงานพิทักษ์ป่า ตำแหน่งคนงาน และลูกจ้างชั่วคราวเป็นผู้ช่วย ในงานต่าง ๆ ซึ่งจากโครงสร้างการปฏิบัติงานของอุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า-หมู่เกาะเสม็ด แสดงได้ดังตาราง 1

**ตาราง 1** จำนวนบุคลากรที่ประจำ ณ อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า-หมู่เกาะเสม็ด

ประเภท	ตำแหน่ง หน้าที่	จำนวน (คน)
1. ข้าราชการ	หัวหน้าอุทยานแห่งชาติ	1
	ผู้ช่วยหัวหน้าอุทยานแห่งชาติ	2
2. ลูกจ้างประจำ	พนักงานพิทักษ์ป่า	12
	คนงาน	2
3. ลูกจ้างชั่วคราวรายเดือน	-	2
4. ลูกจ้างชั่วคราวรายวัน	คนงาน	74
รวม		93

ที่มา : กรมป่าไม้ (2545 ก. : 90)

จากการศึกษาเอกสาร วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง และได้นำเสนอในรายละเอียด จะพบได้ว่า ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ ซึ่งเป็นการแสดงรายละเอียดของความพึงพอใจ โดยนัยของความหมาย แนวคิด การวัดความพึงพอใจ ในส่วนการบริการท่องเที่ยว เป็นการแสดงรายละเอียดของทฤษฎีการบริการท่องเที่ยวแบบต่างๆ โดยนัยของความหมาย แนวคิด ในส่วนการท่องเที่ยว เป็นการอธิบายถึง นัยของความหมายของการท่องเที่ยว นักท่องเที่ยว การจำแนกของนักท่องเที่ยว พฤติกรรม รวมถึงองค์ประกอบการท่องเที่ยว ในส่วนการจัดอุทยานแห่งชาติ เป็นการอธิบายถึงกระบวนการการจัดการ

อุทยานแห่งชาติ แนวคิด รูปแบบการบริการ และในสวนอุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า-หมู่เกาะเสม็ด เป็นการอธิบายถึงโครงสร้าง ประวัติความเป็นมาของอุทยาน ตลอดจนตำแหน่งที่ตั้งอาณาเขต ซึ่งล้วนเกี่ยวข้องกับการศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวไทยต่อการบริการท่องเที่ยว อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า-หมู่เกาะเสม็ด

## งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### งานวิจัยในต่างประเทศ

โคลท์แมน (Coltman, 1989 : Abstract) ศึกษาพบว่านักท่องเที่ยวต้องการจ่ายเงินในการพักผ่อนหย่อนใจให้น้อยที่สุด และมีความพึงพอใจในการท่องเที่ยวแบบสภาพธรรมชาติ หรือสภาพความเป็นอยู่ดั้งเดิม มากกว่าสถานที่ท่องเที่ยวที่มีการดัดแปลงสภาพธรรมชาติมากเกินไป

ลอว์สัน (Lawson, 1991 : Abstract) ได้ศึกษาถึงนักท่องเที่ยวที่เดินทางมายังนิวซีแลนด์จำนวน 3,426 คน และพบว่าอัตราส่วนของนักท่องเที่ยวจำแนกตามช่วงวงจรชีวิตของครอบครัวมีความแตกต่างกันอย่างเห็นได้ชัด กล่าวคือ นักท่องเที่ยวที่อยู่ในช่วงเข้าสู่วัยชราซึ่งยังคงทำงานและไม่มีบุตรอยู่อาศัยด้วย เป็นกลุ่มที่มาเที่ยวนิวซีแลนด์ในอัตราสูงสุด คือ ร้อยละ 17.1 ตามด้วยกลุ่มนักท่องเที่ยวที่อยู่ในช่วงเฟื่องฟูและยังไม่มีบุตรคิดเป็นร้อยละ 11.4 ในขณะที่นักท่องเที่ยวกลุ่มที่อยู่ในช่วงสมรสแล้วและมีบุตรอยู่ในวัยเรียนจะมาท่องเที่ยวนิวซีแลนด์ คิดเป็นอัตราส่วนน้อยที่สุด ร้อยละ 1.5 ตามด้วยนักท่องเที่ยวที่อยู่ในวัยเกษียณและอยู่ตามลำพัง คิดเป็นร้อยละ 3.1 นอกจากนี้ ลอว์สัน (Lawson.) ยังพบความสัมพันธ์ระหว่างวงจรชีวิตของครอบครัวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว อันได้แก่ แบบแผนของการใช้จ่ายระหว่างการท่องเที่ยวและรูปแบบของท่องเที่ยว ซึ่งสะท้อนให้เห็นอิทธิพลของวงจรชีวิตที่มีต่อความพึงพอใจของการท่องเที่ยว

วาล์มสเลย์ (Walmsley, 1992 : Abstract) ได้ยืนยันให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพ และความพึงพอใจในการท่องเที่ยว โดยได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพของนักท่องเที่ยวและความพึงพอใจในการท่องเที่ยวพบว่ามีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งบุคลิกภาพที่ศึกษา ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ โดยพบว่า เพศชายมีความพึงพอใจในการท่องเที่ยวสูงกว่าเพศหญิง และนักท่องเที่ยวที่มีสถานภาพโสดมีความพึงพอใจสูงกว่านักท่องเที่ยวที่แต่งงานแล้ว

ไพแซม และจ็อง (Pizam and Jeong, 1996 : Abstract) ได้ศึกษาพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวจาก 3 ประเทศ ได้แก่ ญี่ปุ่น สหรัฐอเมริกา และเกาหลี พบว่านักท่องเที่ยวจากสามประเทศมี พฤติกรรมที่เกี่ยวข้องในการท่องเที่ยว เช่น การพูดคุยกับนักท่องเที่ยวอื่น การซื้อสินค้า การแสวงหาสิ่งแปลกใหม่ การผจญภัย ฯลฯ แตกต่างกันเป็นส่วนใหญ่ และมีเปรียบเทียบทีละคู่แล้วพบว่า นักท่องเที่ยวญี่ปุ่นและเกาหลีมีพฤติกรรมคล้ายคลึงกันมากที่สุด รองลงมาคือ นักท่องเที่ยวญี่ปุ่นและสหรัฐอเมริกา ส่วนนักท่องเที่ยวเกาหลีและสหรัฐอเมริกามีพฤติกรรมการท่องเที่ยวคล้ายคลึงกันน้อยที่สุด

ทอร์นตัน (Thornton, 1997 : Abstract) ได้ตรวจสอบการวิจัยที่ผ่านมาที่เกี่ยวกับการตัดสินใจของครอบครัวพบว่าในระยะแรกๆ คือก่อนปี ค.ศ. 1950 สามิแสดงบทบาทในการตัดสินใจในฐานะเป็นหัวหน้าครอบครัว หรือการตัดสินใจจะเป็นไปในลักษณะที่ว่าฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งรับผิดชอบการตัดสินใจในเรื่องต่างๆแต่เพียงลำพัง แต่งานวิจัยในระยะต่อมาชี้ว่ามีการตัดสินใจร่วมกันระหว่างสามีและภรรยาในเรื่องต่างๆมากขึ้น ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับเรื่องที่ทำกรตัดสินใจ และได้ศึกษาอิทธิพลของเด็กที่มีต่อพฤติกรรมของกลุ่มนักท่องเที่ยว (Tourist Group) ระหว่างการเดินทางเพื่อพักผ่อน การศึกษาพบอิทธิพลของเด็กที่มีกลุ่มนักท่องเที่ยว (ครอบครัว) ที่มาด้วยกัน อิทธิพลที่แสดงออกมาให้เห็นเด่นชัด ได้แก่ การรับรู้ว่าผู้ปกครองให้บรรเทาความต้องการขั้นพื้นฐาน เช่น การจัดหาอาหารให้ รวมถึงการต่อรองกับผู้ปกครองและคนเลี้ยงในเรื่องอื่นๆ ระหว่างการเดินทางอีกด้วย

### งานวิจัยในประเทศ

พันทิพา โฉมประดิษฐ์ (2530 : บทคัดย่อ) ศึกษาเกี่ยวกับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อแผนพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกบริเวณอุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ พบว่าความคิดเห็นโดยเฉลี่ยของนักท่องเที่ยวเห็นด้วยกับแผนพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกบริเวณอุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ แต่ต้องมีการกำหนดเขตและขนาดของพื้นที่ในการพัฒนาด้วย และนักท่องเที่ยวมีความคิดเห็นเป็นกลางๆต่อการให้เอกชนมาร่วมดำเนินการให้บริการ แต่ถ้ารัฐบาลมีมาตรการที่รัดกุมและเหมาะสมในการควบคุมการดำเนินการของเอกชนแล้ว นักท่องเที่ยวก็จะเห็นด้วยที่จะให้เอกชนมาลงทุนดำเนินการ

สิทธิรัตน์ ปาจินบุรวรรณ์ (2531 : 40) ได้ศึกษา ศึกษาศามารถทางสังคมสำหรับการท่องเที่ยวชายหาดชะอำ พบว่า ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อสภาพแวดล้อมทั้งสภาพแวดล้อมธรรมชาติและสภาพแวดล้อมด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีบริการอยู่บนชายหาด โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางจนถึงค่อนข้างดี และพบว่าระดับความหนาแน่นที่นักท่องเที่ยวพึงพอใจสูงสุดคือ 15.023 ตารางเมตรต่อคน โดยมีปัจจัยที่สัมพันธ์กับระดับความหนาแน่นที่นักท่องเที่ยวพึงพอใจ ก็คือ ตัวแปรทางการศึกษา ภูมิลาเนาปัจจุบัน รายได้ ซึ่งเป็นตัวแปรด้านลักษณะบุคคลของนักท่องเที่ยว ส่วนรูปแบบการท่องเที่ยวที่มีความสัมพันธ์กับระดับความหนาแน่นที่พึงพอใจ ได้แก่ จำนวนวันพัก เวลาพักผ่อน ระยะห่างที่ต้องการ และความพึงพอใจในสภาพแวดล้อม และพบว่าความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อสภาพแวดล้อมทั้งสภาพแวดล้อมธรรมชาติและสภาพแวดล้อมด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีบริการอยู่บนชายหาดโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางจนถึงค่อนข้างดี

ดารากร เจียมวิจักษณ์ (2532 : 93) ได้ศึกษาประสิทธิภาพของสื่อความหมายธรรมชาติเพื่อให้ความรู้เกี่ยวกับสภาพพื้นที่และทรัพยากรธรรมชาติแก่นักท่องเที่ยวของอุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา พบว่า กิจกรรมนันทนาการที่นักท่องเที่ยวทำในการมา

พักผ่อน เรียงตามลำดับกิจกรรมที่นักท่องเที่ยวทำมากที่สุด ได้แก่ การเดินชมทิวทัศน์ (ร้อยละ 73.6) การถ่ายรูป (ร้อยละ 63.6) การเล่นน้ำตก (ร้อยละ 56.0) การปีกนิก (ร้อยละ 40.4) การส่องสัตว์ (ร้อยละ 37.2) การเดินศึกษาเส้นทางธรรมชาติ เดินป่า (ร้อยละ 36.4) และหอดูสัตว์ (ร้อยละ 5.6)

สุริย์ ชิมเจริญ (2532 : 188 – 189) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อสวนสัตว์คูคิต พบว่า ประชาชนเพศชายมีความพึงพอใจในเชิงบวกต่อสวนสัตว์คูคิตมากกว่าเพศหญิงในด้านความพึงพอใจต่อสวนสัตว์คูคิตโดยทั่วไป ความพึงพอใจต่อสวนสัตว์คูคิตด้านการจัดสภาพแวดล้อมและการบำรุงรักษา ด้านการจัดระเบียบของสวนสัตว์คูคิตและด้านการจัดบริการประชาชน

นันทิภา เกิดชื่น (2533 : 85) ศึกษาขีดความสามารถทางสังคมของแหล่งท่องเที่ยวประเภทชายหาด ศึกษาเฉพาะกรณีเกาะเสม็ด จังหวัดระยอง พบว่า นักท่องเที่ยวที่มีที่อยู่ปัจจุบันแตกต่างกันมีระดับความหนาแน่นที่พึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และพบว่า นักท่องเที่ยวที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีระดับความหนาแน่นที่พึงพอใจ คิดเป็นพื้นที่ตารางเมตรต่อคนแตกต่างกัน

เสาวณิต ตั้งตระกูล (2533 : 214) ศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อสภาพแวดล้อมทางกายภาพบริเวณชายหาดหัวหิน พบว่า นักท่องเที่ยวที่มีที่อยู่ปัจจุบันแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมทางกายภาพบริเวณชายหาดหัวหินแตกต่างกัน พบว่านักท่องเที่ยวที่ไม่เคยเที่ยวชายหาดมาก่อนมีจำนวนผู้พึงพอใจมากกว่านักท่องเที่ยวที่เคยเที่ยวชายหาด ร้อยละ 79.4 และ 52.8 ตามลำดับ และ สรุปไว้ว่านักท่องเที่ยวที่ไม่ตั้งใจมาท่องเที่ยวพักผ่อนที่หัวหิน แต่แวะพักผ่อนเนื่องจากหัวหินเป็นทางผ่าน โดยมีวัตถุประสงค์ที่จะไปยังที่อื่นเพื่อทำธุรกิจหรืออื่นๆ ก็ตาม ดังนั้นความตั้งใจหรือความคาดหวังที่จะได้รับความสะดวกสบายจากสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ในการพักผ่อนย่อมน้อยกว่านักท่องเที่ยวที่ตั้งใจมาท่องเที่ยวพักผ่อนหรือมีจุดหมายปลายทางที่หัวหิน จึงเป็นสาเหตุให้เกิดความพึงพอใจแตกต่างกัน

คมกริช ดั่งเงิน (2534 : 42-50) ได้ศึกษาขีดความสามารถทางจิตวิทยาในการรองรับการใช้ประโยชน์ด้านนันทนาการ บริเวณน้ำตกเหวสุวัต อุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ พบว่า นักท่องเที่ยวมีจุดมุ่งหมายหลักในการเดินทางมาอุทยานแห่งชาติเขาใหญ่เพื่อการท่องเที่ยวและพักผ่อน เหตุที่เลือกมาพักผ่อนที่อุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ เนื่องจากชื่อเสียงด้านความงามของธรรมชาติ และนักท่องเที่ยวส่วนหนึ่งเป็นผู้ที่เคยมาเที่ยวที่นี่แล้ว จุดท่องเที่ยวที่เป็นที่รู้จักกันเป็นอย่างดีของนักท่องเที่ยว ได้แก่ น้ำตกเหวสุวัต กิจกรรมนันทนาการที่นิยม ได้แก่ การชมทิวทัศน์ รองลงมา ได้แก่ การถ่ายรูป การเล่นน้ำ และปีกนิก

ศุนย์วิชัยป่าไม้ คณะวนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ (2535 : 1-1-1-10) ได้สำรวจและเก็บรวบรวมข้อมูลพื้นฐานและการจัดการอุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ พบว่า กิจกรรม

นันทนาการที่ นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ให้ความสนใจ ได้แก่ ชมทิวทัศน์ตามจุดต่างๆ (ร้อยละ 60.0) ชมหรือเล่นน้ำตก (ร้อยละ 55.6) ถ่ายภาพ (ร้อยละ 53.8) ดูนก ดูสัตว์ป่า (ร้อยละ 53.1) ส่องสัตว์โดยใช้สปอร์ไลท์ (ร้อยละ 30.0) ปิกนิก (ร้อยละ 25.0) เดินป่าระยะไกล (ร้อยละ 18.7)

เมตตา เสวตเลข (2539 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อแหล่งท่องเที่ยวประเภทนันทนาการ ศึกษาเฉพาะกรณีสวนสัตว์ดุสิต พบว่า นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อสวนสัตว์ดุสิตในภาพรวมระดับปานกลาง โดยตัวแปรระยะเวลาในการพักผ่อนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อสวนสัตว์ดุสิตแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 อีกทั้งพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อสวนสัตว์ดุสิตแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 17 ปี และต่ำกว่า มีความพึงพอใจต่อสวนสัตว์ดุสิตมากกว่ากลุ่มที่มีอายุ 37 ปีและสูงกว่า และกลุ่มที่มีอายุ 18-36 ปี และพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อสวนสัตว์ดุสิตแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาชั้นประถมหรือมัธยมต้น มีความพึงพอใจต่อสวนสัตว์ดุสิตมากกว่ากลุ่มที่ไม่ได้รับการศึกษา กลุ่มที่มีระดับการศึกษาชั้นมัธยมปลายหรือ ปวช. ถึง ปวส. หรืออนุปริญญา กลุ่มที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่าปริญญาตรี และพบว่านักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อสวนสัตว์ดุสิตในภาพรวมระดับปานกลาง

เมือง พรหมเกษา (2539 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มีต่อการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยว : ศึกษาเฉพาะกรณี กองกำกับการ 2 กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจที่ดีต่อการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยวอยู่ในระดับสูง และการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยว พบว่า เพศ อายุ ภูมิฐานะ อาชีพ จำนวนครั้งที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทยมีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ส่วนระดับการศึกษา ระยะเวลาที่ ท่องเที่ยวในประเทศไทย จำนวนครั้งที่มาติดต่อกับแผนกรับคำร้องทุกข์ของตำรวจท่องเที่ยวไม่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว

ลลิตา โภชนพันธ์ (2539 : 81) ได้ศึกษาพฤติกรรมการท่องเที่ยวในเชิงนิเวศน์สัญจรของนักท่องเที่ยวในเขตอุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ พบว่า พฤติกรรมการศึกษาเรียนรู้สภาพแวดล้อมตามธรรมชาติของสถานที่ท่องเที่ยวกับวัตถุประสงค์หลักของการเดินทางมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยนักท่องเที่ยวที่มีวัตถุประสงค์เพื่อการพักผ่อนหย่อนใจเป็นกลุ่มที่มีระดับพฤติกรรมการศึกษาเรียนรู้สภาพแวดล้อมตามธรรมชาติของสถานที่ท่องเที่ยวเหมาะสมเป็นจำนวนมากกว่ากลุ่มเข้าค่ายพักแรม กลุ่มอบรมสัมมนาและกลุ่มศึกษาวิจัย

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (2540 : 12-32) ได้ระบุพื้นที่ที่สามารถประกอบกิจกรรมนันทนาการต่างๆ รวม 19 กิจกรรม ได้แก่ เดินป่า ดำน้ำ ล่องเรือแคนู จักรยาน ล่องเรือแพ ขับรถขับเคลื่อน 4 ล้อ นั่งช้าง ชมถ้ำ คุนุก ชมผีเสื้อ ศึกษาท้องฟ้า กิจกรรมส่งสัตว์ ศึกษาวิถีชีวิต นั่งสมาธิ นวดแผนโบราณ ตกปลา จัมน้ำ แคมป์ปิ้ง ซ้อมของที่ระลึก เป็นกิจกรรมที่เหมาะสมกับอุทยานแห่งชาติเขาใหญ่และเป็นแหล่งที่มีศักยภาพในการทำกิจกรรมนันทนาการในระดับสูง อันได้แก่ กิจกรรมการส่งสัตว์ในเวลาากลางคืนเป็นอันดับที่ 1 จากแหล่งท่องเที่ยวที่สามารถประกอบกิจกรรมนี้ 60 แห่งทั่วประเทศ กิจกรรมการดูผีเสื้อเป็นอันดับที่ 2 จากแหล่งท่องเที่ยวที่สามารถประกอบกิจกรรมนี้ 60 แห่งทั่วประเทศ กิจกรรมดูนกเป็นอันดับที่ 4 จากแหล่งท่องเที่ยวที่สามารถประกอบกิจกรรมนี้ 260 แห่งทั่วประเทศ กิจกรรมการเดินป่าเป็นอันดับที่ 5 จากแหล่งท่องเที่ยวที่สามารถประกอบกิจกรรมนี้ 260 แห่งทั่วประเทศ และกิจกรรมการอยู่อาศัยพักแรมเป็นอันดับที่ 5 จากแหล่งท่องเที่ยวที่สามารถประกอบกิจกรรมนี้ 200 แห่งทั่วประเทศ และกิจกรรมการขี่จักรยานท่องเที่ยวเป็นอันดับที่ 6 จากแหล่งท่องเที่ยวที่สามารถประกอบกิจกรรมนี้ 156 แห่งทั่วประเทศ สรุปได้ว่า ในช่วงเวลาที่ผ่านมา กิจกรรมนันทนาการที่ผู้มาเยือนพื้นที่อุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ได้มาใช้ประโยชน์สำหรับการพักผ่อนหย่อนใจด้วยการประกอบกิจกรรมต่างๆ ได้แก่ การชมวิทิวทัศน์ การเที่ยวชมน้ำตกและเล่นน้ำตก การส่งสัตว์ ซึ่งมีทั้งการส่งสัตว์ในเวลาากลางคืน และการส่งกลิ้งทางไกลเพื่อดูนก ผีเสื้อ หรือแมลงต่างๆ การมาพักผ่อนรับประทานอาหาร การมาพักแรม และการเดินป่า รวมทั้งการขี่จักรยานท่องเที่ยวที่ได้รับความนิยมในปัจจุบัน

นงนภัส เทียงกมล (2542 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการพัฒนารายการวิทยุทัศน์ สำหรับผู้ประกอบการท่องเที่ยวและมัคคุเทศก์เรื่องการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนของเกาะเสม็ด จังหวัดระยอง ผลการวิจัยสามารถสรุปได้ว่า รายการวิทยุทัศน์ที่ผลิตเรื่อง การพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนของเกาะเสม็ด จังหวัดระยองนั้น เหมาะสมที่จะใช้ในการเพิ่มหรือเสริมสร้างความรู้และความตระหนักของผู้ประกอบการท่องเที่ยวและมัคคุเทศก์ได้

รัฐวดี เจียมศรีพงษ์ (2542 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดสภาพแวดล้อมบริเวณหาดบางแสน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการจัดสภาพแวดล้อมหาดบางแสนในระดับปานกลาง จากการวิเคราะห์ตัวแปร พบว่า ที่อยู่ปัจจุบัน ความรู้เกี่ยวกับการอนุรักษ์แหล่งท่องเที่ยวประเภทชายหาด มีผลต่อความพึงพอใจต่อการจัดสภาพแวดล้อมบริเวณหาดบางแสนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 การรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับการอนุรักษ์แหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติ และกิจกรรมการท่องเที่ยว มีผลต่อความพึงพอใจต่อการจัดสภาพแวดล้อมบริเวณหาดบางแสนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน การให้คุณค่าหาดบางแสน อายุ มีผลต่อความพึงพอใจต่อการจัดสภาพแวดล้อมบริเวณหาดบางแสนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และกลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นว่า บริเวณหาดบางแสนประสบปัญหาสิ่งแวดล้อมบางประการ เช่น ปัญหาขยะมูลฝอย น้ำทะเลไม่สะอาด และการ

เปลี่ยนแปลงคุณภาพน้ำทะเลอันเนื่องมาจากปรากฏการณ์จืดปลาวาฬ นอกจากนี้ยังได้ให้  
ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการจัดสภาพแวดล้อมบริเวณหาดบางแสนไว้ ดังนี้คือการพัฒนาหรือ  
เปลี่ยนแปลงใดๆบริเวณหาดบางแสน ควรรักษาความเป็นธรรมชาติของหาดบางแสนไว้ให้มาก  
ที่สุด

เขาวรี เจริญสวัสดิ์ (2543 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการ  
ใช้ประโยชน์อุทยานแห่งชาติเขาใหญ่เพื่อนันทนาการ พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ  
ต่อทรัพยากรธรรมชาติ ในระดับปานกลางร้อยละ 61.3 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจ  
อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ คือ อายุ และความคาดหวังต่อการพักผ่อนหย่อนใจ โดยกลุ่มที่มีอายุน้อยมี  
ความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มที่มีอายุมาก กลุ่มที่มีความคาดหวังต่อการพักผ่อนหย่อนใจในระดับสูงมี  
ความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มที่มีความคาดหวังปานกลางและต่ำ นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีความพึง  
พอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการในระดับปานกลางร้อยละ 51.9 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์  
ต่อความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ คือ ความคาดหวังต่อการพักผ่อนหย่อนใจ โดยกลุ่มที่มี  
ความคาดหวังต่อการพักผ่อนหย่อนใจในระดับสูงมีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มที่มีความคาดหวัง  
ปานกลางและต่ำ และเพื่อเป็นการส่งเสริมให้นักท่องเที่ยวกางเต็นท์พักแรมในอุทยานแห่งชาติเขา  
ใหญ่มีความพึงพอใจในการใช้ประโยชน์อุทยานแห่งชาติเขาใหญ่เพื่อนันทนาการจำเป็นต้อง  
ส่งเสริมปรับปรุงบริการนันทนาการ จัดรูปแบบนันทนาการกิจกรรมนันทนาการให้เหมาะสมกับวัย  
โดยมุ่งเน้นให้การศึกษาแก่ประชาชนในด้านระบบนิเวศ ทรัพยากรและการใช้ประโยชน์ และ  
ประชาสัมพันธ์ให้นักท่องเที่ยวมีความตระหนักต่อกิจกรรมการพักแรมด้วยเต็นท์ในการอยู่ใกล้ชิด  
ธรรมชาติมากกว่าความสนุกสนานจนเกิดการรบกวน  
ความสงบของพื้นที่รวมทั้งการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการเพื่อรองรับกิจกรรม  
นันทนาการ

จากผลการวิจัยทั้งในและต่างประเทศที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว  
พบว่า ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยว ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพ  
และ ปัจจัยทางสังคม ได้แก่ ถิ่นที่อยู่ จุดประสงค์การมา กลุ่มอ้างอิง ครอบครัว วัฒนธรรม ล้วน  
แล้วมีผลกระทบต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวทั้งสิ้น

## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่อศึกษา ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวไทยต่อการบริการท่องเที่ยว อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า-หมู่เกาะเสม็ด จังหวัดระยอง ศึกษาเฉพาะกรณี เกาะเสม็ด พ.ศ. 2546 ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามลำดับขั้นตอนดังนี้

1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

#### การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

##### ประชากร

การวิจัยครั้งนี้ ศึกษาเฉพาะความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวไทยต่อการบริการท่องเที่ยว อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า-หมู่เกาะเสม็ด ในช่วงระยะเวลาระหว่างเดือนตุลาคม ถึงเดือนธันวาคม พ.ศ. 2546 เนื่องจากเป็นช่วงเริ่มต้นสำหรับฤดูกาลท่องเที่ยวของเกาะเสม็ด โดยประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ นักท่องเที่ยวไทยที่เดินทางมาเที่ยวเกาะเสม็ด ในเดือนตุลาคม ถึงเดือนธันวาคม พ.ศ. 2546 จำนวน 9,053 คน (กรมป่าไม้. 2545 ค. : 20)

##### การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ใช้วิธีการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากประชากรของนักท่องเที่ยวไทยที่เดินทางมาเที่ยวเกาะเสม็ดระหว่างเดือนตุลาคมถึงเดือนธันวาคม พ.ศ. 2546 โดยใช้ตารางของเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie & Morgan. 1970 : 607-610) ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 368 คน และใช้การสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multistage Random Sampling) ประกอบด้วย การสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) การสุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling) และการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างตามต้องการ ตามตาราง 2



**ตาราง 2** จำนวนนักท่องเที่ยวไทย ที่เดินทางมาเที่ยวเกาะเสม็ด ระหว่างเดือนตุลาคม ถึงเดือนธันวาคม ที่เป็นประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร (9,053 คน)			กลุ่มตัวอย่าง (368 คน)		
เดือนตุลาคม (คน)	เดือนพฤศจิกายน (คน)	เดือนธันวาคม (คน)	เดือนตุลาคม (คน)	เดือนพฤศจิกายน (คน)	เดือนธันวาคม (คน)
8,613	6,098	12,447	117	83	168

ที่มา : กรมป่าไม้ (2545 ค. : 10-20)

### การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่แบบสอบถาม ซึ่งผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. ศึกษาเอกสาร หนังสือ ตำรา บทความและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
2. รวบรวมผลการศึกษามาเป็นกรอบในการวิจัย
3. สร้างเครื่องมือในการวิจัย (แบบสอบถาม)
4. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอต่อคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์เพื่อ

ตรวจสอบและแก้ไข

5. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วตามคำแนะนำของคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบถึงความเหมาะสมในประเด็นที่จะศึกษาและหาความเที่ยงตรงในเชิงเนื้อหา (Content Validity) และแก้ไขสำนวนภาษาของแบบสอบถาม ซึ่งผู้ทรงคุณวุฒิประกอบด้วย

- |  |                                      |
|--|--------------------------------------|
| 5.1 ดร. คมพล สุวรรณภู                            | อาจารย์ประจำคณะครุศาสตร์             |
| มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี                       |                                      |
| 5.2 ผศ. สมศักดิ์ ทางทอง                          | อาจารย์ประจำคณะครุศาสตร์             |
| มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี                       |                                      |
| 5.3 อ. เทียมจันทร์ ศรีถาน                        | อาจารย์ประจำคณะวิทยาการจัดการ        |
| มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี                       |                                      |
| 5.4 นางพัชรินทร์ พัฒนาวิจิตร                     | ผู้ช่วยผู้อำนวยการงานบริการการตลาด   |
| สำนักงานการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ภาคกลาง เขต 4 |                                      |
| 5.5 นางศุภกาญจน์ ยอดจุน                          | ผู้ช่วยผู้อำนวยการงานส่งเสริมการตลาด |
| สำนักงานการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ภาคกลาง เขต 4 |                                      |

6. ปรับปรุงแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิและนำเสนอคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ตรวจอีกครั้ง

7. นำแบบสอบถามที่สมบูรณ์แล้วไปทดลองใช้ (Try Out) กับนักท่องเที่ยวไทยที่มาเที่ยวเกาะเสม็ดในเดือนสิงหาคม พ.ศ. 2546 จำนวน 30 ตัวอย่าง และนำแบบสอบถามมาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ซึ่งใช้การหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาร์ค (Cronbach) ครอนบาร์ค (Cronbach, 1990 : 202-204) โดยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อการวิจัยสังคมศาสตร์ ซึ่งได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม 0.963

8. ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามและนำเสนอคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์อีกครั้ง

9. นำแบบสอบถามที่สมบูรณ์แล้วไปใช้เก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้ต่อไป

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นลักษณะการสำรวจรายการ (Check List) คำถามประกอบไปด้วยคำถามเกี่ยวกับรายละเอียดลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้ และคำถามเกี่ยวกับข้อมูลการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวไทย เช่น ภูมิลำเนาที่มา และจุดประสงค์การมาของนักท่องเที่ยวไทย จำนวน 10 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวไทยต่อการบริการท่องเที่ยวอุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า-หมู่เกาะเสม็ด ตามนโยบายการบริการท่องเที่ยว อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า-หมู่เกาะเสม็ด โดยเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Type Scale) โดยประยุกต์ใช้ตามทฤษฎีของลิเคิร์ต (Likert Type Scale) เบสท์ และคาน (Best & Khan, 1993 : 244) แบ่งเป็น 6 ด้าน คือ

1. ด้านกฎระเบียบและการปฏิบัติของนักท่องเที่ยว
2. ด้านการรักษาความปลอดภัย
3. ด้านกิจกรรมและนันทนาการ
4. ด้านการสื่อความหมาย ป้าย สัญลักษณ์ ข้อความ และการประชาสัมพันธ์
5. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
6. ด้านการจัดการภูมิทัศน์และทัศนียภาพ

จำนวน 52 ข้อ

โดยคะแนนได้กำหนดเป็น 5 ระดับ ดังนี้ เบสท์ และกาน (Best & Khan. 1993 : 247)

คะแนน 5 คะแนน หมายถึง ตัวเลือก พอใจมากที่สุด

คะแนน 4 คะแนน หมายถึง ตัวเลือก พอใจมาก

คะแนน 3 คะแนน หมายถึง ตัวเลือก ปานกลาง

คะแนน 2 คะแนน หมายถึง ตัวเลือก พอใจน้อย

คะแนน 1 คะแนน หมายถึง ตัวเลือก พอใจน้อยที่สุด

การแปลความหมายของข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์โดยใช้คะแนนเฉลี่ยของจุดตัดดังนี้  
(บุญชม ศรีสะอาด และบุญส่ง นิลแก้ว. 2535 : 23-24)

$$\frac{(\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด})}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{5-1}{5} = 0.80$$

จากหลักเกณฑ์ดังกล่าวสามารถแปลความหมายของระดับคะแนนเป็น 5 ระดับ  
โดยใช้เกณฑ์ดังนี้

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.21 – 5.00 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.41 – 4.20 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.61 – 3.40 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.81 – 2.60 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 1.80 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่อการบริการท่องเที่ยว อุทยาน  
แห่งชาติเขาแหลมหญ้า-หมู่เกาะเสม็ด เพื่อเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะได้โดย  
อิสระ จำนวน 1 ข้อ

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามออกเก็บข้อมูลกับนักท่องเที่ยวไทยจำนวน 368 กลุ่มตัวอย่าง โดยใน  
การวิจัย ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้

1. บัณฑิตวิทยาลัยทำเอกสารการขออนุญาตกับอุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า-หมู่เกาะ  
เสม็ด เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล
2. ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 368 กลุ่มตัวอย่างครบ

## การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้เก็บรวบรวมมาจัดกระทำและวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. นำแบบสอบถามมาตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามแต่ละฉบับ
2. แยกแบบสอบถามเป็นกลุ่มๆ ตามข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามในตอนต้นที่ 1 และนำมาหาค่าความถี่ร้อยละ
3. นำแบบสอบถามในตอนต้นที่ 2 ซึ่งเป็นการวัดความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวไทย มาแปลความหมายตามเกณฑ์การแปลความหมายของคะแนน ใช้วิธีการหาค่าน้ำหนักคะแนนของแบบสอบถามแต่ละข้อ และนำคะแนนที่ได้ไปหาค่าสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อการวิจัยสังคมศาสตร์
4. รวบรวมความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเป็นความเรียง
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
  - 5.1 สถิติในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ
    - 5.1.1 ความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) เป็นการตรวจสอบว่าเครื่องมือสามารถวัดได้ในสิ่งที่ต้องการศึกษาได้ถูกต้อง ครบถ้วน และมีความสอดคล้องระหว่างเนื้อหาของเครื่องมือกับเนื้อหาของสิ่งที่ต้องการศึกษา ตรวจสอบโดยผู้ทรงคุณวุฒิ (ตามรายชื่อในภาคผนวก ก)
    - 5.1.2 วิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม ใช้การหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาร์ค (Cronbach, 1990 : 202-204)

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[ 1 - \frac{\text{Sum} S^2 \text{ items}}{S^2 \text{ total}} \right]$$

เมื่อ  $\alpha$  หมายถึง สัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

$k$  หมายถึง จำนวนข้อของแบบสอบถาม

$\text{Sum} S^2 \text{ items}$  หมายถึง ผลรวมของคะแนนความแปรปรวนแต่ละข้อ

$S^2 \text{ total}$  หมายถึง คะแนนความแปรปรวนทั้งฉบับ

5.2 สถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) บรรยายลักษณะของข้อมูลพื้นฐาน

5.2.1 ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Mean) เพื่อใช้อธิบายลักษณะโดยรวมของข้อมูลทั้งหมดและเป็นตัวแทนของกลุ่ม

5.2.2 ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อวัดการกระจายของตัวแปรที่ทำการวิเคราะห์

5.2.3 ร้อยละ (Percentages) ใช้เปรียบเทียบอธิบายข้อมูลของตัวแปรที่ทำการวิจัย และนำเสนอข้อมูลลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

5.3 สถิติทดสอบ (Test Statistics) สถิติที่ใช้ในการตรวจสอบสมมุติฐาน

5.3.1 ค่านัยสำคัญที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลกำหนดไว้ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ( $\alpha = 0.05$ )

5.3.2 วิเคราะห์แบบสอบถามเป็นรายข้อ โดยใช้ t-test เพื่อทดสอบนัยสำคัญของความแตกต่างระหว่างตัวแปร 2 กลุ่มที่ไม่เกี่ยวข้องกัน (Independent Samples) ใช้ t-test (ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2544 : 166)

$$t = \frac{\overline{x_1} - \overline{x_2}}{\sqrt{\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}}}$$

เมื่อ  $t$  หมายถึง ค่าที่ใช้พิจารณาของการแจกแจงแบบ t

$\overline{x_1}$  หมายถึง ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 1

$\overline{x_2}$  หมายถึง ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 2

$S_1^2$  หมายถึง ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 1

$S_2^2$  หมายถึง ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 2

$n_1$  หมายถึง จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่างที่ 1

$n_2$  หมายถึง จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่างที่ 2

5.3.3 วิเคราะห์แบบสอบถามเป็นรายข้อ โดยใช้ F-test เพื่อทดสอบนัยสำคัญของความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่มที่ไม่เกี่ยวข้องกัน (Independent Samples) ใช้ F-test (ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2544 : 236)

$$F = \frac{MS_B}{MS_W}$$

เมื่อ  $F$  หมายถึง ค่าที่ใช้พิจารณาของการทดสอบแบบ F

$MS_B$  หมายถึง ความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม

$MS_W$  หมายถึง ความแปรปรวนภายในกลุ่ม

เมื่อวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทิศทางเดียวหากพบว่ามีค่าเฉลี่ยอย่างน้อย 1 คู่  
ที่ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติแล้ว จะทำการทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยรายคู่โดย  
ทำการวิเคราะห์ด้วยเทคนิคของเซฟเฟ (Scheffe') ต่อไป

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวไทยต่อการบริการท่องเที่ยว อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า-หมู่เกาะเสม็ด จังหวัดระยอง ศึกษาเฉพาะกรณี เกาะเสม็ด พ.ศ. 2546 ผู้วิจัยนำเสนอตามลำดับดังนี้

#### สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลที่ปรากฏในตารางการวิเคราะห์ข้อมูลมีดังนี้

$\bar{X}$  แทน คะแนนเฉลี่ย

S.D. แทน ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

t แทน ค่าสถิติในการแจกแจงแบบ t

F แทน ค่าสถิติในการแจกแจงแบบ F

n แทน จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่างของแต่ละตัวแปร

p แทน ค่าความน่าจะเป็น

\* แทน มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

\*\* แทน มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .01

#### การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลและแปลความหมายของข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวไทยต่อการบริการท่องเที่ยว อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า-หมู่เกาะเสม็ด จังหวัดระยอง ศึกษาเฉพาะกรณี เกาะเสม็ด พ.ศ. 2546 แบ่งเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของกลุ่มตัวอย่าง

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวไทยต่อการบริการท่องเที่ยวอุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า-หมู่เกาะเสม็ด

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวไทยต่อการบริการท่องเที่ยว อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า-หมู่เกาะเสม็ด จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้ ภูมิถิ่นที่มา และจุดประสงค์การมาของนักท่องเที่ยวไทย

## ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของกลุ่มตัวอย่าง ดังตาราง 3-9

ตาราง 3 สถานภาพของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศของนักท่องเที่ยวยุโรป

เพศของนักท่องเที่ยวยุโรป	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	199	54.10
หญิง	169	45.90
รวม	368	100.00

จากตาราง 3 แสดงว่า นักท่องเที่ยวยุโรปที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำแนกเป็นเพศชาย ร้อยละ 54.10 และเป็นเพศหญิง ร้อยละ 45.90

ตาราง 4 สถานภาพของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุของนักท่องเที่ยวยุโรป

อายุของนักท่องเที่ยวยุโรป	จำนวน	ร้อยละ
วัยเด็ก (อายุน้อยกว่า 15 ปี)	42	11.40
วัยรุ่น (อายุระหว่าง 15 -24 ปี)	46	12.50
วัยทำงานตอนต้น (อายุระหว่าง 25-34 ปี )	138	37.50
วัยทำงานตอนกลาง (อายุระหว่าง 35 - 60 ปี)	112	30.40
วัยเกษียณ (อายุมากกว่า 60 ปี ขึ้นไป)	30	8.20
รวม	368	100.00

จากตาราง 4 แสดงว่า นักท่องเที่ยวยุโรปที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ที่มีจำนวนมากที่สุดคือวัยทำงานตอนต้น ซึ่งมีอายุระหว่าง 25-34 ปี ร้อยละ 37.50 และนักท่องเที่ยวยุโรปที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนน้อยที่สุดคือ วัยเกษียณ ซึ่งมีอายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไป ร้อยละ 8.20



ตาราง 5 สถานภาพของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษาของนักท่องเที่ยวยุโรป

ระดับการศึกษาของนักท่องเที่ยวยุโรป	จำนวน	ร้อยละ
ระดับการศึกษาขั้นต้น (ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น)	38	10.30
ระดับการศึกษาชั้นกลาง (มัธยมศึกษาตอนต้นถึงอนุปริญญา)	170	46.20
ระดับการศึกษาขั้นสูง (ปริญญาตรีขึ้นไป)	160	43.50
รวม	368	100.00

จากตาราง 5 แสดงว่า นักท่องเที่ยวยุโรปที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนมากที่สุดคือระดับการศึกษาชั้นกลาง ร้อยละ 46.20 และมีระดับการศึกษาขั้นต้นน้อยที่สุด ร้อยละ 10.30

ตาราง 6 สถานภาพของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามสถานภาพของนักท่องเที่ยวยุโรป

สถานภาพของนักท่องเที่ยวยุโรป	จำนวน	ร้อยละ
โสด	131	35.60
สมรส	195	53.00
หม้ายและหย่าร้าง	42	11.40
รวม	368	100.00

จากตาราง 6 แสดงว่า นักท่องเที่ยวยุโรปที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนมากที่สุดคือสถานภาพสมรส ร้อยละ 53.00 และมีสถานภาพหม้ายและหย่าร้างน้อยที่สุด ร้อยละ 11.40

ตาราง 7 สถานภาพของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามรายได้ของนักท่องเที่ยวยุโรป

รายได้ของนักท่องเที่ยวยุโรป	จำนวน	ร้อยละ
รายได้ต่ำ (รายได้น้อยกว่า 6,000 บาทต่อเดือน)	54	14.70
รายได้ปานกลาง (รายได้ระหว่าง 6,001-10,000 บาทต่อเดือน)	128	34.80
รายได้มาก (รายได้ระหว่าง 10,001-40,000 บาทต่อเดือน)	119	32.30
รายได้สูงมาก (รายได้มากกว่า 40,001 บาทต่อเดือนขึ้นไป)	67	18.20
รวม	368	100.00

จากตาราง 7 แสดงว่า นักท่องเที่ยวยุโรปที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ที่มีจำนวนมากที่สุดคือ รายได้ปานกลาง มีรายได้ระหว่าง 6,001-10,000 บาทต่อเดือน ร้อยละ 34.80 และนักท่องเที่ยวยุโรปที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ที่มีรายได้ต่ำ คือมีรายได้น้อยกว่า 6,000 ต่อเดือน มีจำนวนน้อยที่สุด ร้อยละ 14.70

ตาราง 8 สถานภาพของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามภูมิลำเนาที่มาของนักท่องเที่ยวยุโรป

ภูมิลำเนาที่มาของนักท่องเที่ยวยุโรป	จำนวน	ร้อยละ
นักท่องเที่ยวยุโรปที่เดินทางมาจากจังหวัดระยอง	117	31.80
นักท่องเที่ยวยุโรปที่เดินทางมาจากภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	42	11.40
นักท่องเที่ยวยุโรปที่เดินทางมาจากภาคเหนือ	33	9.00
นักท่องเที่ยวยุโรปที่เดินทางมาจากภาคกลาง (ยกเว้นกรุงเทพฯ)	84	22.80
นักท่องเที่ยวยุโรปที่เดินทางมาจากภาคใต้	25	6.80
นักท่องเที่ยวยุโรปที่เดินทางมาจากกรุงเทพฯ	67	18.20
รวม	368	100.00

จากตาราง 8 แสดงว่า นักท่องเที่ยวไทยที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนมากที่สุดคือนักท่องเที่ยวไทยที่เดินทางมาจากจังหวัดระยอง ร้อยละ 31.80 รองลงมาเป็นนักท่องเที่ยวไทยที่เดินทางมาจากภาคกลาง (ยกเว้นกรุงเทพฯ) ร้อยละ 22.80 และมีนักท่องเที่ยวไทยที่เดินทางมาจากภาคใต้น้อยที่สุด ร้อยละ 6.80

ตาราง 9 สถานภาพของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามจุดประสงค์การมาของนักท่องเที่ยวไทย

จุดประสงค์การมาของนักท่องเที่ยวไทย	จำนวน	ร้อยละ
เพื่อพักผ่อนหย่อนใจ	226	61.40
เพื่อประชุมสัมมนาและธุรกิจ	80	21.70
เพื่อฝึกงาน วิจัย และการศึกษา	62	16.80
รวม	368	100.00

จากตาราง 9 แสดงว่า นักท่องเที่ยวไทยที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ที่มีจำนวนมากที่สุดคือนักท่องเที่ยวไทยที่เดินทางมาเพื่อพักผ่อนหย่อนใจ ร้อยละ 61.40 และเดินทางมาเพื่อฝึกงาน วิจัย และศึกษาน้อยที่สุด ร้อยละ 16.80

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวไทยต่อการบริการท่องเที่ยว  
อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า-หมู่เกาะเสม็ด ดังตาราง 10

ตาราง 10 ค่าคะแนนเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวไทย  
ต่อการบริการ อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า - หมู่เกาะเสม็ด โดยภาพรวม และรายด้าน

ที่	ด้านการบริการ	(n =368)		
		$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1.	ด้านกฎระเบียบและการปฏิบัติของนักท่องเที่ยว	3.50	0.81	มาก
2.	ด้านการรักษาความปลอดภัย	3.21	0.74	ปานกลาง
3.	ด้านกิจกรรมและนันทนาการ	3.38	0.81	มาก
4.	ด้านการสื่อความหมาย ป้าย สัญลักษณ์ ข้อความ และการประชาสัมพันธ์	3.27	0.65	ปานกลาง
5.	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.24	0.78	ปานกลาง
6.	ด้านการจัดการภูมิทัศน์และทัศนียภาพ	3.27	0.73	ปานกลาง
	รวม	3.31	0.55	ปานกลาง

จากตาราง 10 แสดงว่า นักท่องเที่ยวไทย มีความพึงพอใจในด้านการบริการภาพรวม ในระดับปานกลาง ( $\bar{X}=3.31$ ) ส่วนในรายด้านพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการบริการในระดับปานกลาง ยกเว้นด้านกฎระเบียบและการปฏิบัติของนักท่องเที่ยว และด้านกิจกรรมและนันทนาการ อยู่ในระดับมาก  $\bar{X}=3.50, \bar{X}=3.38$  ตามลำดับ

**ตอนที่ 3** เปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวไทยต่อการบริการท่องเที่ยว อุทยานแห่งชาติ  
เขาแหลมหญ้า-หมู่เกาะเสม็ด ดังตาราง 11-30

**ตาราง 11** ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างเพศกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวไทยต่อการ  
บริการท่องเที่ยว อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า-หมู่เกาะเสม็ด

(n=368)					
เพศของนักท่องเที่ยวไทย	N	$\bar{X}$	S.D.	t	P
ชาย	199	3.27	0.54	-1.56	0.11
หญิง	169	3.36	0.56		

จากตาราง 11 แสดงว่า ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวไทยต่อการบริการท่องเที่ยว อุทยาน  
แห่งชาติเขาแหลมหญ้า-หมู่เกาะเสม็ด จำแนกตามเพศของนักท่องเที่ยวไทย แตกต่างกันอย่างไม่มี  
ระดับนัยสำคัญทางสถิติ และเพศหญิง มีระดับความพึงพอใจ ( $\bar{X}=3.36$ ) สูงกว่าระดับความพึงพอใจ  
เพศชาย ( $\bar{X}=3.27$ )

**ตาราง 12** ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวไทยต่อการบริการท่องเที่ยว  
อุทยานแห่งชาติ เขาแหลมหญ้า-หมู่เกาะเสม็ด โดยภาพรวมและรายด้าน จำแนกตามเพศของ  
นักท่องเที่ยวไทย

(n=368)						
ที่	ด้านบริการ	เพศชาย		เพศหญิง		t
		(n = 199)		(n = 169)		
		$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
1.	ด้านกฎระเบียบและการปฏิบัติของ นักท่องเที่ยว	3.55	0.77	3.43	0.84	1.43
2.	ด้านการรักษาความปลอดภัย	3.22	0.77	3.19	0.70	0.40
3.	ด้านกิจกรรมและนันทนาการ	3.25	0.80	3.53	0.80	-3.34**
4.	ด้านการสื่อความหมาย ป้าย สัญลักษณ์ ข้อความและการประชาสัมพันธ์	3.24	0.64	3.31	0.68	-0.96
5.	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.13	0.76	3.37	0.79	-2.89**
6.	ด้านการจัดการภูมิทัศน์และทัศนียภาพ	3.22	0.69	3.33	0.77	-1.49
	รวม	3.27	0.54	3.36	0.56	-1.56

\*\* p < 0.01

จากตาราง 12 แสดงว่า ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวไทยต่อการบริการท่องเที่ยว อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า-หมู่เกาะเสม็ด ซึ่งจำแนกตามเพศ มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ โดยเพศหญิงมีความพึงพอใจสูงกว่าเพศชาย ซึ่งพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ด้านกิจกรรมและนันทนาการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวไทยต่อการบริการ แตกต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 ส่วนด้านอื่นๆ มีความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวไทยต่อการบริการ แตกต่างกันอย่างไม่มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ

**ตาราง 13** ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนระหว่างอายุของนักท่องเที่ยวไทยกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวไทยต่อการบริการท่องเที่ยว อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า-หมู่เกาะเสม็ด

(n=368)

อายุของนักท่องเที่ยวไทย	N	$\bar{X}$	S.D.	F	p
วัยเด็ก (อายุน้อยกว่า 15 ปี)	42	3.61	0.29	14.72**	0.00
วัยรุ่น (อายุระหว่าง 15-24 ปี)	46	3.48	0.48		
วัยทำงานตอนต้น (อายุระหว่าง 25-34 ปี)	138	3.42	0.54		
วัยทำงานตอนกลาง (อายุระหว่าง 35-60 ปี)	112	3.08	0.55		
วัยเกษียณ (อายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไป)	30	3.00	0.53		

\*\* p < 0.01

จากตาราง 13 แสดงว่า ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวไทยต่อการบริการท่องเที่ยว อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า-หมู่เกาะเสม็ด จำแนกตามอายุของนักท่องเที่ยวไทย แตกต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 โดยวัยเด็ก มีระดับความพึงพอใจสูงสุด ( $\bar{X}=3.61$ ) และวัยเกษียณ มีระดับความพึงพอใจต่ำสุด ( $\bar{X}=3.00$ )

ตาราง 14 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวไทยต่อการบริการท่องเที่ยว อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า-หมู่เกาะเสม็ด ในภาพรวม เป็นรายคู่ระหว่างอายุของนักท่องเที่ยวไทย โดยวิธีการของ Scheffe'

อายุของ นักท่องเที่ยวไทย	วัยเกษียณ (n = 30) $\bar{X} = 3.00$	วัยทำงาน ตอนกลาง (n = 112) $\bar{X} = 3.08$	วัยทำงาน ตอนต้น (n = 138) $\bar{X} = 3.42$	วัยรุ่น (n = 46) $\bar{X} = 3.48$	วัยเด็ก (n = 42) $\bar{X} = 3.61$
วัยเกษียณ (n = 30) $\bar{X} = 3.00$	-	0.08	0.42**	0.48**	0.61**
วัยทำงานตอนกลาง (n = 112) $\bar{X} = 3.08$	-	-	0.34**	0.40**	0.53**
วัยทำงานตอนต้น (n = 138) $\bar{X} = 3.42$	-	-	-	0.06	0.19
วัยรุ่น (n = 46) $\bar{X} = 3.48$	-	-	-	-	0.13
วัยเด็ก (n = 42) $\bar{X} = 3.61$	-	-	-	-	-

\*\* p < 0.01

จากตาราง 14 แสดงว่า ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวไทยต่อการบริการ ในภาพรวม เป็นรายคู่ ซึ่งจำแนกตามอายุของนักท่องเที่ยวไทย แตกต่างกันดังนี้

ระหว่างวัยเกษียณกับวัยทำงานตอนต้น โดยวัยทำงานตอนต้นมีระดับความพึงพอใจสูงกว่าวัยเกษียณ

ระหว่างวัยเกษียณกับวัยรุ่น โดยวัยรุ่นมีระดับความพึงพอใจสูงกว่าวัยเกษียณ

ระหว่างวัยเกษียณกับวัยเด็ก โดยวัยเด็กมีระดับความพึงพอใจสูงกว่าวัยเกษียณ

ระหว่างวัยทำงานตอนกลางกับวัยทำงานตอนต้น โดยวัยทำงานตอนต้นมีระดับความพึงพอใจสูงกว่าวัยทำงานตอนกลาง

ระหว่างวัยทำงานตอนกลางกับวัยรุ่น โดยวัยรุ่นมีระดับความพึงพอใจสูงกว่าวัยทำงานตอนกลาง

ระหว่างวัยทำงานตอนกลางกับวัยเด็ก โดยวัยเด็กมีระดับความพึงพอใจสูงกว่าวัยทำงานตอนกลาง

โดยทั้งหมดแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

จากตาราง 15 แสดงว่า นักท่องเที่ยวไทยมีความพึงพอใจต่อการบริการท่องเที่ยว อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า-หมู่เกาะเสม็ด จำแนกตามอายุของนักท่องเที่ยวไทย ในภาพรวม ด้านกฎระเบียบและการปฏิบัติของนักท่องเที่ยว ด้านการรักษาความปลอดภัย ด้านกิจกรรมและนันทนาการ ด้านการสื่อความหมายป้าย สัญลักษณ์ ข้อความและการประชาสัมพันธ์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการจัดการภูมิทัศน์และทัศนียภาพ แตกต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

**ตาราง 16** ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนระหว่างระดับการศึกษาของนักท่องเที่ยวไทยกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวไทยต่อการบริการท่องเที่ยว อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า-หมู่เกาะเสม็ด

(n =368)

ระดับการศึกษาของนักท่องเที่ยวไทย	N	$\bar{X}$	S.D.	F	p
ระดับการศึกษาชั้นต้น (ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น)	38	3.60	0.11	15.96**	0.00
ระดับการศึกษาชั้นกลาง (มัธยมศึกษาตอนต้นถึงอนุปริญญา)	170	3.40	0.53		
ระดับการศึกษาชั้นสูง (ปริญญาตรีขึ้นไป)	160	3.14	0.59		

\*\* p < 0.01

จากตาราง 16 แสดงว่า ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวไทยต่อการบริการท่องเที่ยว อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า-หมู่เกาะเสม็ด จำแนกตามระดับการศึกษาของนักท่องเที่ยวไทย แตกต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 โดยนักท่องเที่ยวไทยที่มีระดับการศึกษาชั้นต้นมีระดับความพึงพอใจสูงสุด ( $\bar{X}=3.60$ ) และนักท่องเที่ยวที่มีระดับการศึกษาชั้นสูงมีระดับความพึงพอใจต่ำสุด ( $\bar{X}=3.14$ )



ตาราง 17 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวไทย ต่อการบริการท่องเที่ยว อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า-หมู่เกาะเสม็ด ในภาพรวม เป็นรายคู่ ระหว่างระดับการศึกษาของนักท่องเที่ยวไทย โดยวิธีการของ Scheffe'

ระดับการศึกษาของ นักท่องเที่ยวไทย	ระดับการศึกษาชั้นสูง (n = 160) $\bar{X} = 3.14$	ระดับการศึกษาชั้น กลาง (n = 170) $\bar{X} = 3.40$	ระดับการศึกษา ชั้นต้น (n = 38) $\bar{X} = 3.60$
ระดับการศึกษาชั้นสูง (n = 160) $\bar{X} = 3.14$	-	0.26**	0.46**
ระดับการศึกษาชั้นกลาง (n = 170) $\bar{X} = 3.40$	-	-	0.20
ระดับการศึกษาชั้นต้น (n = 38) $\bar{X} = 3.60$	-	-	-

\*\* p < 0.01

จากตาราง 17 แสดงว่า ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวไทยต่อการบริการ ในภาพรวม เป็น รายคู่ ซึ่งจำแนกตามระดับการศึกษาของนักท่องเที่ยวไทย มีความพึงพอใจแตกต่างกันดังนี้

ระหว่างนักท่องเที่ยวไทยที่มีระดับการศึกษาชั้นสูงกับนักท่องเที่ยวไทยที่มีระดับการศึกษาชั้น กลาง โดยนักท่องเที่ยวไทยที่มีระดับการศึกษาชั้นกลางมีระดับความพึงพอใจสูงกว่านักท่องเที่ยวไทย ที่มีระดับการศึกษาสูง

ระหว่างนักท่องเที่ยวไทยที่มีระดับการศึกษาชั้นสูงกับนักท่องเที่ยวไทยที่มีระดับการศึกษา ชั้นต้น โดยนักท่องเที่ยวไทยที่มีระดับการศึกษาชั้นต้นมีระดับความพึงพอใจสูงกว่านักท่องเที่ยวไทยที่ มีระดับการศึกษาชั้นสูง

โดยแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

ตาราง 18 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของ  
 นักท่องเที่ยวไทยต่อการบริการท่องเที่ยว อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า-หมู่เกาะเสม็ด  
 โดยภาพรวมและรายด้าน จำแนกตามระดับการศึกษาของนักท่องเที่ยวไทย

ที่	ด้านการบริการ	ระดับการศึกษา ชั้นต้น n = 38		ระดับ การศึกษา ชั้นกลาง n = 170		ระดับ การศึกษา ชั้นสูง n = 160		F
		$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
		1. ด้านกฎระเบียบและการปฏิบัติของนักท่องเที่ยว	3.66	0.14	3.46	0.77	3.49	
2. ด้านการรักษาความปลอดภัย	3.67	0.27	3.26	0.79	3.04	0.71	12.39**	
3. ด้านกิจกรรมและนันทนาการ	3.47	0.24	3.46	0.82	3.28	0.87	2.22	
4. ด้านการสื่อความหมาย ป้ายสัญลักษณ์ ข้อความ และการประชาสัมพันธ์	3.09	0.22	3.43	0.65	3.15	0.70	9.40**	
5. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.04	0.27	3.32	0.69	2.96	0.81	36.30**	
6. ด้านการจัดการภูมิทัศน์และทัศนียภาพ	3.68	0.14	3.50	0.67	2.94	0.74	35.75**	
	รวม	3.60	0.11	3.40	0.53	3.14	0.59	15.96**

\*\* p < 0.01

จากตาราง 18 แสดงว่า ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวไทยต่อการบริการท่องเที่ยว อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า-หมู่เกาะเสม็ด จำแนกตามระดับการศึกษาของนักท่องเที่ยวไทย ด้านการรักษาความปลอดภัย ด้านการสื่อความหมาย ป้าย สัญลักษณ์ ข้อความ และการประชาสัมพันธ์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการจัดการภูมิทัศน์และทัศนียภาพ และภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ส่วนด้านกฎระเบียบและการปฏิบัติของนักท่องเที่ยว และด้านกิจกรรมและนันทนาการนั้นมีความพึงพอใจ แตกต่างกันอย่างไม่มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ โดยในภาพรวม พบว่า นักท่องเที่ยวไทยที่มีระดับการศึกษาชั้นต้นมีระดับความพึงพอใจสูงสุด ( $\bar{X} = 3.60$ ) และนักท่องเที่ยวไทยที่มีระดับการศึกษาชั้นสูงมีระดับความพึงพอใจต่ำสุด ( $\bar{X} = 3.14$ )

ตาราง 19 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนระหว่างสถานภาพของนักท่องเที่ยวไทยกับความพึงพอใจ  
 ของนักท่องเที่ยวไทยต่อการบริการท่องเที่ยว อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า-หมู่เกาะเสม็ด

(n =368)

สถานภาพของนักท่องเที่ยวไทย	n	$\bar{X}$	S.D.	F	p
โสด	131	3.57	0.45	21.59**	0.00
สมรส	195	3.16	0.57		
หม้ายและหย่าร้าง	42	3.25	0.49		

\*\* p < 0.01

จากตาราง 19 แสดงว่า ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวไทยต่อการบริการท่องเที่ยว อุทยาน  
 แห่งชาติเขาแหลมหญ้า-หมู่เกาะเสม็ด จำแนกตามสถานภาพของนักท่องเที่ยวไทย แตกต่างกันอย่างมี  
 ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 โดยนักท่องเที่ยวไทยที่มีสถานภาพโสดมีระดับความพึงพอใจสูงสุด  
 ( $\bar{X}$  =3.57) และนักท่องเที่ยวไทย ที่มีสถานภาพสมรสมีระดับความพึงพอใจต่ำสุด ( $\bar{X}$  = 3.16)

ตาราง 20 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวไทย ต่อการบริการท่องเที่ยว อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า-หมู่เกาะเสม็ด ในภาพรวม เป็นรายคู่ ระหว่างสถานภาพของนักท่องเที่ยวไทย โดยวิธีการของ Scheffe'

สถานภาพของ นักท่องเที่ยวไทย	สมรส (n = 195) $\bar{X} = 3.16$	หม้ายและหย่าร้าง (n = 42) $\bar{X} = 3.25$	โสด (n = 131) $\bar{X} = 3.57$
สมรส (n = 195) $\bar{X} = 3.16$	-	0.09	0.41**
หม้ายและหย่าร้าง (n = 42) $\bar{X} = 3.25$	-	-	0.32**
โสด (n = 131) $\bar{X} = 3.57$	-	-	-

\*\* p < 0.01

จากตาราง 20 แสดงว่า ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวไทยต่อการบริการ ในภาพรวม เป็นรายคู่ ซึ่งจำแนกตามสถานภาพของนักท่องเที่ยวไทย โดยแตกต่างกันดังนี้

ระหว่างนักท่องเที่ยวไทยที่มีสถานภาพสมรสกับนักท่องเที่ยวไทยที่มีสถานภาพโสด และนักท่องเที่ยวไทยที่มีสถานภาพโสด มีระดับความพึงพอใจสูงกว่านักท่องเที่ยวไทยที่มีสถานภาพสมรส

ระหว่างนักท่องเที่ยวไทยที่มีสถานภาพหม้ายและหย่าร้างกับนักท่องเที่ยวไทยที่มีสถานภาพโสด และนักท่องเที่ยวไทยที่มีสถานภาพโสด มีระดับความพึงพอใจสูงกว่านักท่องเที่ยวไทยที่มีสถานภาพหม้ายและหย่าร้าง

โดยแตกต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

จากตาราง 21 แสดงว่า ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวไทยต่อการบริการท่องเที่ยว อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า-หมู่เกาะเสม็ด จำแนกตามสถานภาพของนักท่องเที่ยวไทย ด้านกฎระเบียบและการปฏิบัติของนักท่องเที่ยว ด้านกิจกรรมและนันทนาการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการจัดการภูมิทัศน์และทัศนียภาพและด้านรวม แตกต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 ส่วนด้านการสื่อความหมาย ป้าย สัญลักษณ์ ข้อความและการประชาสัมพันธ์ แตกต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ส่วนด้านการรักษาความปลอดภัย แตกต่างกันอย่างไม่มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ โดยระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวไทย ที่มีสถานภาพโสด มีระดับความพึงพอใจสูงสุด ( $\bar{X} = 3.57$ ) และนักท่องเที่ยวไทยที่มีสถานภาพสมรส มีระดับความพึงพอใจต่ำสุด ( $\bar{X} = 3.16$ )

ตาราง 22 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนระหว่างรายได้ของนักท่องเที่ยวไทยกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวไทยต่อการบริการท่องเที่ยว อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า-หมู่เกาะเสม็ด

(n = 368)

รายได้ของนักท่องเที่ยวไทย	N	$\bar{X}$	S.D.	F	p
รายได้ต่ำ (รายได้น้อยกว่า 6,000 บาทต่อเดือน)	54	3.51	0.37	20.42**	0.00
รายได้ปานกลาง (รายได้ระหว่าง 6,001-10,000 บาทต่อเดือน)	128	3.44	0.54		
รายได้มาก (รายได้ระหว่าง 10,001-40,000 บาทต่อเดือน)	119	3.31	0.48		
รายได้สูงมาก (รายได้มากกว่า 40,001 บาทต่อเดือนขึ้นไป)	67	2.89	0.59		

\*\* p < 0.01

จากตาราง 22 แสดงว่า ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวไทยต่อการบริการท่องเที่ยว อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า-หมู่เกาะเสม็ด จำแนกตามรายได้ของนักท่องเที่ยวไทย แตกต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 โดยนักท่องเที่ยวไทยที่มีรายได้ต่ำ มีระดับความพึงพอใจสูงสุด ( $\bar{X} = 3.51$ ) และนักท่องเที่ยวไทยที่มีรายได้สูงมาก มีระดับความพึงพอใจต่ำสุด ( $\bar{X} = 2.89$ )

ตาราง 23 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวไทยต่อการบริการท่องเที่ยว อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า-หมู่เกาะเสม็ด ในภาพรวม เป็นรายคู่ระหว่างรายได้ของนักท่องเที่ยวไทย โดยวิธีการของ Scheffe'

รายได้ของ นักท่องเที่ยวไทย	รายได้สูงมาก (n = 67) $\bar{X} = 2.89$	รายได้มาก (n = 119) $\bar{X} = 3.31$	รายได้ปานกลาง (n = 128) $\bar{X} = 3.44$	รายได้ต่ำ (n = 54) $\bar{X} = 3.51$
รายได้สูงมาก (n = 67) $\bar{X} = 2.89$	-	0.42**	0.55**	0.62**
รายได้มาก (n = 119) $\bar{X} = 3.31$	-	-	0.13	0.20
รายได้ปานกลาง (n = 128) $\bar{X} = 3.44$	-	-	-	0.07
รายได้ต่ำ (n = 54) $\bar{X} = 3.51$	-	-	-	-

\*\* p < 0.01

จากตาราง 23 แสดงว่า ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวไทยต่อการบริการ ในภาพรวม เป็นรายคู่ จำแนกตามรายได้ของนักท่องเที่ยวไทย แตกต่างกันดังนี้

ระหว่างนักท่องเที่ยวไทยที่มีรายได้สูงมากกับนักท่องเที่ยวไทยที่มีรายได้มาก และนักท่องเที่ยวไทยที่มีรายได้มากมีระดับความพึงพอใจสูงกว่านักท่องเที่ยวไทยที่มีรายได้สูงมาก

ระหว่างนักท่องเที่ยวไทยที่มีรายได้สูงมากกับนักท่องเที่ยวไทยที่มีรายได้ปานกลาง และนักท่องเที่ยวไทยที่มีรายได้ปานกลางมีระดับความพึงพอใจสูงกว่านักท่องเที่ยวไทยที่มีรายได้สูงมาก

ระหว่างนักท่องเที่ยวไทยที่มีรายได้สูงมากกับนักท่องเที่ยวไทยที่มีรายได้ต่ำ และนักท่องเที่ยวไทยที่มีรายได้ต่ำมีระดับความพึงพอใจสูงกว่านักท่องเที่ยวไทยที่มีรายได้สูงมาก

โดยแตกต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

จากตาราง 24 แสดงว่า นักท่องเที่ยวไทยมีความพึงพอใจต่อการบริการท่องเที่ยว อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า-หมู่เกาะเสม็ด จำแนกตามรายได้ของนักท่องเที่ยวไทย ในภาพรวมและด้านกฎระเบียบและการปฏิบัติของนักท่องเที่ยว ด้านการรักษาความปลอดภัย ด้านกิจกรรมและนันทนาการ ด้านการสื่อความหมาย ป้าย สัญลักษณ์ ข้อความและการประชาสัมพันธ์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการจัดการภูมิทัศน์และทัศนียภาพ แตกต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 โดยนักท่องเที่ยวไทยที่มีรายได้ต่ำมีระดับความพึงพอใจสูงสุด ( $\bar{X}=3.51$ ) และนักท่องเที่ยวไทยที่มีรายได้สูงมาก มีระดับความพึงพอใจต่ำสุด ( $\bar{X}=2.89$ )

ตาราง 25 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนระหว่างภูมิลำเนาของนักท่องเที่ยวไทยกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวไทยต่อการบริการท่องเที่ยว อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า-หมู่เกาะเสม็ด

(n=368)

ภูมิลำเนาที่มาจากนักท่องเที่ยวไทย	N	$\bar{X}$	S.D.	F	p
นักท่องเที่ยวไทยที่เดินทางมาจากจังหวัดระยอง	117	3.22	0.55	7.91**	0.00
นักท่องเที่ยวไทยที่เดินทางมาจากภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	42	3.61	0.54		
นักท่องเที่ยวไทยที่เดินทางมาจากภาคเหนือ	33	3.55	0.53		
นักท่องเที่ยวไทยที่เดินทางมาจากภาคกลาง (ยกเว้นกรุงเทพฯ)	84	3.34	0.41		
นักท่องเที่ยวไทยที่เดินทางมาจากภาคใต้	25	2.88	0.66		
นักท่องเที่ยวไทยที่เดินทางมาจากกรุงเทพฯ	67	3.29	0.55		

\*\* p < 0.01

จากตาราง 25 แสดงว่า ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวไทยต่อการบริการท่องเที่ยว อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า-หมู่เกาะเสม็ด จำแนกตามภูมิลำเนาที่มาจากนักท่องเที่ยวไทย แตกต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 โดยนักท่องเที่ยวไทยที่เดินทางมาจากภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีระดับความพึงพอใจสูงสุด ( $\bar{X}=3.61$ ) และนักท่องเที่ยวไทยที่เดินทางมาจากภาคใต้มีระดับความพึงพอใจต่ำสุด ( $\bar{X}=2.88$ )

จากตาราง 26 แสดงว่า ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวไทยต่อการบริการ ในภาพรวม เป็น รายคู่ จำแนกตามภูมิภาคต้นทางที่มาจากนักท่องเที่ยวไทย แตกต่างกันดังนี้

ระหว่างนักท่องเที่ยวไทยที่เดินทางมาจากภาคใต้กับนักท่องเที่ยวไทยที่เดินทางมาจากภาค กลาง (ยกเว้นกรุงเทพฯ) และนักท่องเที่ยวไทยที่เดินทางมาจากภาคกลาง (ยกเว้นกรุงเทพฯ) มีระดับ ความพึงพอใจสูงกว่านักท่องเที่ยวไทยที่เดินทางมาจากภาคใต้

ระหว่างนักท่องเที่ยวไทยที่เดินทางมาจากภาคใต้กับนักท่องเที่ยวไทยที่เดินทางมาจาก ภาคเหนือและนักท่องเที่ยวไทยที่เดินทางมาจากภาคเหนือมีระดับความพึงพอใจสูงกว่านักท่องเที่ยว ไทยที่เดินทางมาจากภาคใต้

ระหว่างนักท่องเที่ยวไทยที่เดินทางมาจากภาคใต้กับนักท่องเที่ยวไทยที่เดินทางมาจากภาค ตะวันออกเฉียงเหนือ และนักท่องเที่ยวไทยที่เดินทางมาจากภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีระดับความพึง พอใจสูงกว่านักท่องเที่ยวไทยที่เดินทางมาจากภาคใต้

ระหว่างนักท่องเที่ยวไทยที่เดินทางมาจากจังหวัดระยองกับนักท่องเที่ยวไทยที่เดินทางมาจาก ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และนักท่องเที่ยวไทยที่เดินทางมาจากภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีระดับ ความพึงพอใจสูงกว่านักท่องเที่ยวไทยที่เดินทางมาจากจังหวัดระยอง

โดยแตกต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01



จากตาราง 27 แสดงว่า ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวไทยต่อการบริการท่องเที่ยว อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า-หมู่เกาะเสม็ด จำแนกตามภูมิลำเนาที่มาของนักท่องเที่ยวไทย ในภาพรวมและด้านกฎระเบียบและการปฏิบัติของนักท่องเที่ยว ด้านการรักษาความปลอดภัย ด้านกิจกรรมและนันทนาการ ด้านการสื่อความหมาย ป้าย สัญลักษณ์ ข้อความและการประชาสัมพันธ์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการจัดการภูมิทัศน์และทัศนียภาพ แตกต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 โดยนักท่องเที่ยวไทยที่เดินทางมาจากภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีระดับความพึงพอใจสูงสุด ( $\bar{X} = 3.61$ ) และนักท่องเที่ยวไทยที่เดินทางมาจากภาคใต้ มีระดับความพึงพอใจต่ำสุด ( $\bar{X} = 2.88$ )

**ตาราง 28** ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนระหว่างจุดประสงค์การมาของนักท่องเที่ยวไทยกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวไทยต่อการบริการท่องเที่ยว อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า-หมู่เกาะเสม็ด

(n = 368)

จุดประสงค์การมาของนักท่องเที่ยวไทย	n	$\bar{X}$	S.D.	F	p
เพื่อพักผ่อนหย่อนใจ	226	3.44	0.50	17.16**	0.00
เพื่อประชุมสัมมนา และธุรกิจ	80	3.11	0.62		
เพื่อการฝึกงานวิจัยและการศึกษา	62	3.10	0.50		

\*\* p < 0.01

จากตาราง 28 แสดงว่า ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวไทยต่อการบริการท่องเที่ยว อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า-หมู่เกาะเสม็ด จำแนกตามจุดประสงค์การมาของนักท่องเที่ยวไทย แตกต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 โดยนักท่องเที่ยวไทยที่มีจุดประสงค์การมาเพื่อพักผ่อนหย่อนใจมีระดับความพึงพอใจสูงสุด ( $\bar{X} = 3.44$ ) และนักท่องเที่ยวไทยที่มีจุดประสงค์การมาเพื่อการฝึกงานวิจัยและการศึกษามีระดับความพึงพอใจต่ำสุด ( $\bar{X} = 3.10$ )

ตาราง 29 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวไทยต่อการบริการท่องเที่ยว อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า-หมู่เกาะเสม็ด ในภาพรวม เป็นรายคู่ระหว่างจุดประสงค์การเดินทางมาของนักท่องเที่ยวไทย โดยวิธีการของ Scheffe'

จุดประสงค์การเดินทาง มาของนักท่องเที่ยวไทย	เพื่อการประชุม สัมมนา และธุรกิจ (n = 62) $\bar{X} = 3.10$	เพื่อการฝึกงาน วิจัย และการศึกษา (n = 80) $\bar{X} = 3.11$	เพื่อการพักผ่อน หย่อนใจ (n = 226) $\bar{X} = 3.44$
เพื่อการประชุม สัมมนา และธุรกิจ (n = 62) $\bar{X} = 3.10$	-	0.01	0.34**
เพื่อการฝึกงาน วิจัยและ การศึกษา (n = 80) $\bar{X} = 3.11$	-	-	0.33**
เพื่อการพักผ่อน หย่อนใจ (n = 226) $\bar{X} = 3.44$	-	-	-

\*\* p < 0.01

จากตาราง 29 แสดงว่า ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวไทยต่อการบริการ ในภาพรวม เป็นรายคู่ จำแนกตามจุดประสงค์การเดินทางมาของนักท่องเที่ยวไทย แตกต่างกันดังนี้

ระหว่างนักท่องเที่ยวไทยที่มีจุดประสงค์การเดินทางมาเพื่อการประชุม สัมมนาและธุรกิจ กับนักท่องเที่ยวไทยที่มีจุดประสงค์การเดินทางมาเพื่อพักผ่อน หย่อนใจและนักท่องเที่ยวไทยที่มีจุดประสงค์การเดินทางมาเพื่อพักผ่อน หย่อนใจ มีระดับความพึงพอใจสูงกว่านักท่องเที่ยวไทยที่มีจุดประสงค์การเดินทางมาเพื่อการประชุม สัมมนาและธุรกิจ

ระหว่างนักท่องเที่ยวไทยที่มีจุดประสงค์การเดินทางมาเพื่อการฝึกงาน วิจัยและการศึกษากับนักท่องเที่ยวไทยที่มีจุดประสงค์การเดินทางมาเพื่อพักผ่อน หย่อนใจ และนักท่องเที่ยวไทยที่มีจุดประสงค์การเดินทางมาเพื่อพักผ่อน หย่อนใจ มีระดับความพึงพอใจสูงกว่านักท่องเที่ยวไทยที่มีจุดประสงค์การเดินทางมาเพื่อการฝึกงาน วิจัยและการศึกษา

โดยแตกต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

ตาราง 30 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวไทยต่อการบริการท่องเที่ยว อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า-หมู่เกาะเสม็ด โดยภาพรวมและรายด้าน จำแนกตามจุดประสงค์การมาของนักท่องเที่ยวไทย

ที่	ด้านการบริการ	เพื่อพักผ่อน		เพื่อ		เพื่อการ		F
		หย่อนใจ		ประชุมสัมมนา		ฝึกงานวิจัย		
		(n = 226)		า และธุรกิจ		และการศึกษา		
		$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
1.	ด้านกฎระเบียบและการปฏิบัติของนักท่องเที่ยว	3.68	0.76	3.23	0.81	3.19	0.79	15.45**
2.	ด้านการรักษาความปลอดภัย	3.30	0.68	3.12	0.89	3.02	0.71	4.20*
3.	ด้านกิจกรรมและนันทนาการ	3.54	0.71	2.99	0.84	3.30	0.94	14.55**
4.	ด้านการสื่อความหมาย ป้ายสัญลักษณ์ ข้อความ และการประชาสัมพันธ์	3.41	0.62	2.98	0.74	3.12	0.49	15.58**
5.	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.35	0.74	3.11	0.77	3.02	0.88	5.57**
6.	ด้านการจัดการภูมิทัศน์และทัศนียภาพ	3.38	0.68	3.23	0.74	2.95	0.81	8.65**
	รวม	3.44	0.50	3.11	0.62	3.10	0.50	17.16**

\*  $p < 0.05$

\*\*  $p < 0.01$

จากตาราง 30 แสดงว่า ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวไทยต่อการบริการท่องเที่ยว อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า-หมู่เกาะเสม็ด จำแนกตามจุดประสงค์การมาของนักท่องเที่ยวไทย ในภาพรวมและรายด้านกฎระเบียบและการปฏิบัติของนักท่องเที่ยว ด้านกิจกรรมและนันทนาการ ด้านการสื่อความหมาย ป้าย สัญลักษณ์ ข้อความ และการประชาสัมพันธ์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการจัดการภูมิทัศน์และทัศนียภาพ ต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 ส่วนด้านการรักษาความปลอดภัยแตกต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยจุดประสงค์การมาของนักท่องเที่ยวไทยเพื่อพักผ่อนหย่อนใจ มีระดับความพึงพอใจสูงสุด ( $\bar{X}=3.44$ ) และจุดประสงค์การมาของนักท่องเที่ยวไทยเพื่อการฝึกงานวิจัยและการศึกษา มีระดับความพึงพอใจต่ำสุด ( $\bar{X}=3.10$ )

## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวไทยต่อการบริการท่องเที่ยว อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า-หมู่เกาะเสม็ด จังหวัดระยอง ศึกษาเฉพาะกรณี เกาะเสม็ด พ.ศ. 2546 ผู้วิจัยนำเสนอตามลำดับดังนี้

1. ความมุ่งหมายของการวิจัย
2. สมมุติฐานของการวิจัย
3. วิธีดำเนินการวิจัย
4. สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล
5. อภิปรายผลการวิจัย
6. ข้อเสนอแนะ
  - 6.1 ข้อเสนอแนะทั่วไป
  - 6.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

#### ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวไทยต่อการบริการท่องเที่ยว อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า-หมู่เกาะเสม็ด
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยทางสังคมกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวไทยต่อการบริการท่องเที่ยว อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า-หมู่เกาะเสม็ด

#### สมมุติฐานของการวิจัย

1. นักท่องเที่ยวไทยที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อการบริการท่องเที่ยว อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า-หมู่เกาะเสม็ด แตกต่างกัน
2. นักท่องเที่ยวไทยที่มีปัจจัยทางสังคมแตกต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อการบริการท่องเที่ยวอุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า-หมู่เกาะเสม็ด แตกต่างกัน

## วิธีดำเนินการวิจัย

### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาเที่ยวเกาะเสม็ด ในเดือนตุลาคม ถึงเดือนธันวาคม พ.ศ. 2546 จำนวน 9,053 คน (กรมป่าไม้. 2545 ค. : 20)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ใช้วิธีการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากประชากรของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาเที่ยวเกาะเสม็ดระหว่างเดือนตุลาคมถึงเดือนธันวาคม พ.ศ. 2546 โดยใช้ตารางของเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie & Morgan, 1970 : 607-610) ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 368 คน และใช้การสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multistage Random Sampling) ประกอบด้วย การสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) การสุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling) และการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างตามต้องการ

### ตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรที่ศึกษา คือ ตัวแปรอิสระหรือตัวแปรต้น แบ่งเป็น ปัจจัยส่วนบุคคล อันประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้ และปัจจัยทางสังคม อันประกอบด้วย ภูมิฐานะที่มาของนักท่องเที่ยวไทย และจุดประสงค์การมาของนักท่องเที่ยวไทย ส่วนตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวไทยต่อการบริการท่องเที่ยว อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า-หมู่เกาะเสม็ด

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม ซึ่งทดลองใช้ (Try Out) กับนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาเที่ยวเกาะเสม็ดในเดือนสิงหาคม พ.ศ. 2546 จำนวน 30 ตัวอย่าง และวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ซึ่งใช้การหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาร์ค (Cronbach, 1990 : 202-204) โดยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อการวิจัยสังคมศาสตร์ ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม 0.963

### สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ อันประกอบด้วย ความเที่ยงตรงตามเนื้อหา และสถิติในการหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

สถิติพรรณนา อันประกอบด้วย ค่าเฉลี่ยเลขคณิต เพื่อใช้อธิบายลักษณะโดยรวมของข้อมูลทั้งหมดและเป็นตัวแทนของกลุ่ม ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อวัดการกระจายของ ตัวแปรที่ทำการวิเคราะห์ และร้อยละ เพื่อใช้เปรียบเทียบอธิบายข้อมูลของตัวแปรที่ทำการวิจัย และนำเสนอข้อมูลลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

สถิติที่ใช้ในการตรวจสอบสมมุติฐาน อันประกอบด้วย t-test เพื่อทดสอบนัยสำคัญของความแตกต่างระหว่างตัวแปร 2 กลุ่มที่ไม่เกี่ยวข้องกัน และ F-test เพื่อทดสอบนัยสำคัญของความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่มที่ไม่เกี่ยวข้องกัน

## สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวไทยต่อการบริการท่องเที่ยว อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า-หมู่เกาะเสม็ด จังหวัดระยอง ศึกษาเฉพาะกรณี เกาะเสม็ด พ.ศ. 2546 ผู้วิจัยได้สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามความมุ่งหมาย ของการวิจัยดังนี้

### 1. ข้อมูลนักท่องเที่ยวไทยในภาพรวมมีดังนี้

1.1 นักท่องเที่ยวไทยที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำแนกเป็นเพศชาย ร้อยละ 54.10 และเป็นเพศหญิง ร้อยละ 45.90

1.2 นักท่องเที่ยวไทยที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ที่มีจำนวนมากที่สุดคือ วัยทำงานตอนต้น ซึ่งมีอายุระหว่าง 25-34 ปี ร้อยละ 37.50 และนักท่องเที่ยวไทยที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนน้อยที่สุดคือ วัยเกษียณ ซึ่งมีอายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไป ร้อยละ 8.20

1.3 นักท่องเที่ยวไทยที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนมากที่สุดคือ ระดับการศึกษาชั้นกลาง ร้อยละ 46.20 และมีระดับการศึกษาชั้นต้น น้อยที่สุด ร้อยละ 10.30

1.4 นักท่องเที่ยวไทยที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนมากที่สุดคือ สถานภาพสมรส ร้อยละ 53.00 และมีสถานภาพหม้ายและหย่าร้างน้อยที่สุด ร้อยละ 11.40

1.5 นักท่องเที่ยวไทยที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนมากที่สุดคือ รายได้ปานกลาง มีรายได้ระหว่าง 6,001-10,000 บาทต่อเดือน ร้อยละ 34.80 และนักท่องเที่ยวไทยที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่ำ คือมีรายได้น้อยกว่า 6,000 ต่อเดือน มีจำนวนน้อยที่สุด ร้อยละ 14.70

1.6 นักท่องเที่ยวไทยที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนมากที่สุดคือ นักท่องเที่ยวไทยที่เดินทางมาจากจังหวัดระยอง ร้อยละ 31.80 และนักท่องเที่ยวไทยที่เดินทางมาจากภาคใต้น้อยที่สุด ร้อยละ 6.80

1.7 นักท่องเที่ยวไทยที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ที่มีจำนวนมากที่สุดคือ นักท่องเที่ยวไทยที่เดินทางมาเพื่อพักผ่อนหย่อนใจ ร้อยละ 61.40 และเดินทางมาเพื่อฝึกงาน วิจัย และการศึกษาน้อยที่สุด ร้อยละ 16.80

2. ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวไทย พบว่า นักท่องเที่ยวไทยมีความพึงพอใจในด้านการบริการในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X}=3.31$ ) ส่วนในรายด้านพบว่า ด้านกฎระเบียบและการปฏิบัติของนักท่องเที่ยว และด้านกิจกรรมและนันทนาการอยู่ในระดับมาก  $\bar{X}=3.50$ ,  $\bar{X}=3.38$  ตามลำดับ ส่วนด้านการรักษาความปลอดภัย ด้านการสื่อความหมาย ป้าย สัญลักษณ์ ข้อความและการประชาสัมพันธ์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการจัดการภูมิทัศน์และทัศนียภาพ มีความพึงพอใจในการบริการในระดับปานกลาง

3. เปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวไทยต่อการบริการท่องเที่ยว อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า-หมู่เกาะเสม็ด ตามตัวแปรต้น ดังนี้

3.1 ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวไทยต่อการบริการท่องเที่ยว จำแนกตามเพศของนักท่องเที่ยวไทย ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ โดยเพศหญิง มีระดับความพึงพอใจ ( $\bar{X}=3.36$ ) สูงกว่าระดับความพึงพอใจเพศชาย ( $\bar{X}=3.27$ ) ซึ่งพิจารณาในแต่ละด้านพบว่าด้านกิจกรรมและนันทนาการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 ส่วนด้านกฎระเบียบและการปฏิบัติของนักท่องเที่ยว ด้านการรักษาความปลอดภัย ด้านการสื่อความหมาย ป้าย สัญลักษณ์ ข้อความและการประชาสัมพันธ์ และด้านการจัดการภูมิทัศน์และทัศนียภาพ มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ

3.2 ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวไทยต่อการบริการท่องเที่ยว จำแนกตามอายุของนักท่องเที่ยวไทย ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 โดยวัยเด็ก มีระดับความพึงพอใจสูงสุด ( $\bar{X}=3.61$ ) และวัยเกษียณ มีระดับความพึงพอใจต่ำสุด ( $\bar{X}=3.00$ ) ซึ่งพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ในด้านกฎระเบียบและการปฏิบัติของนักท่องเที่ยว ด้านการรักษาความปลอดภัย ด้านกิจกรรมและนันทนาการ ด้านการสื่อความหมาย ป้าย สัญลักษณ์ ข้อความและการประชาสัมพันธ์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการจัดการภูมิทัศน์และทัศนียภาพ มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

3.3 ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวไทยต่อการบริการท่องเที่ยว จำแนกตามระดับการศึกษาของนักท่องเที่ยวไทย ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 โดยนักท่องเที่ยวไทยที่มีระดับการศึกษาชั้นต้น มีระดับความพึงพอใจสูงสุด ( $\bar{X}=3.60$ ) และนักท่องเที่ยวไทยที่มีระดับการศึกษาชั้นสูง มีระดับความพึงพอใจต่ำสุด ( $\bar{X}=3.14$ ) ซึ่งพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ด้านการรักษาความปลอดภัย ด้านการสื่อความหมาย ป้าย สัญลักษณ์ ข้อความ และการประชาสัมพันธ์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการจัดการภูมิทัศน์และทัศนียภาพ มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 ส่วนด้านกฎระเบียบและการปฏิบัติของนักท่องเที่ยว และด้านกิจกรรมและนันทนาการมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ

3.4 ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวไทยต่อการบริการท่องเที่ยว จำแนกตามสถานภาพของนักท่องเที่ยวไทย ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 โดยนักท่องเที่ยวไทยที่มีสถานภาพโสด มีระดับความพึงพอใจสูงสุด ( $\bar{X}=3.57$ ) และนักท่องเที่ยวไทยที่มีสถานภาพสมรส มีระดับความพึงพอใจต่ำสุด ( $\bar{X}=3.16$ ) ซึ่งพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ในด้านกฎระเบียบและการปฏิบัติของนักท่องเที่ยว ด้านกิจกรรมและนันทนาการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการจัดการภูมิทัศน์และทัศนียภาพมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 ส่วนด้านการสื่อความหมาย ป้าย สัญลักษณ์ ข้อความและการประชาสัมพันธ์มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และด้านการรักษาความปลอดภัยมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ

3.5 ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวไทยต่อการบริการท่องเที่ยว จำแนกตามรายได้ของนักท่องเที่ยวไทย ในภาพรวม และด้านกฎระเบียบและการปฏิบัติของนักท่องเที่ยว ด้านการรักษา

ความปลอดภัย ด้านกิจกรรมและนันทนาการ ด้านการสื่อความหมาย ป้าย สัญลักษณ์ ข้อความและการประชาสัมพันธ์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการจัดการภูมิทัศน์และทัศนียภาพ มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 โดยนักท่องเที่ยวไทยที่มีรายได้ต่ำ มีระดับความพึงพอใจสูงสุด ( $\bar{X}=3.51$ ) และนักท่องเที่ยวที่มีรายได้สูงมาก มีระดับความพึงพอใจต่ำสุด ( $\bar{X}=2.89$ )

3.6 ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวไทยต่อการบริการท่องเที่ยว จำแนกตามภูมิลำเนาที่มาของนักท่องเที่ยวไทย ในภาพรวม และด้านกฎระเบียบและการปฏิบัติของนักท่องเที่ยว ด้านการรักษาความปลอดภัย ด้านกิจกรรมและนันทนาการ ด้านการสื่อความหมาย ป้าย สัญลักษณ์ ข้อความและการประชาสัมพันธ์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการจัดการภูมิทัศน์และทัศนียภาพ มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 โดยนักท่องเที่ยวไทยที่เดินทางมาจากภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีระดับความพึงพอใจสูงสุด ( $\bar{X}=3.61$ ) และนักท่องเที่ยวไทยที่เดินทางมาจากภาคใต้ มีระดับความพึงพอใจต่ำสุด ( $\bar{X}=2.88$ )

3.7 ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวไทยต่อการบริการท่องเที่ยว จำแนกตามจุดประสงค์การมาของนักท่องเที่ยวไทย ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 โดยนักท่องเที่ยวไทยที่มีจุดประสงค์การมาเพื่อพักผ่อนหย่อนใจ มีระดับความพึงพอใจสูงสุด ( $\bar{X}=3.44$ ) และนักท่องเที่ยวที่มีจุดประสงค์การมาเพื่อการฝึกงาน วิจัย และการศึกษา มีระดับความพึงพอใจต่ำสุด ( $\bar{X}=3.10$ ) ซึ่งพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ด้านกฎระเบียบและการปฏิบัติของนักท่องเที่ยว และด้านกิจกรรมและนันทนาการ ด้านการสื่อความหมาย ป้าย สัญลักษณ์ ข้อความและการประชาสัมพันธ์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการจัดการภูมิทัศน์และทัศนียภาพ มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 ส่วนด้านการรักษาความปลอดภัยมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

## อภิปรายผลการวิจัย

การวิจัยความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวไทยต่อการบริการท่องเที่ยวอุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า-หมู่เกาะเสม็ด จังหวัดระยอง ศึกษาเฉพาะกรณี เกาะเสม็ด พ.ศ. 2546 ผู้วิจัยได้อภิปรายผลตามความมุ่งหมายของการวิจัยดังนี้

1. ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวไทยต่อการบริการท่องเที่ยว อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า-หมู่เกาะเสม็ด พบว่า นักท่องเที่ยวไทย มีความพึงพอใจในด้านการบริการ ดังนี้

1.1 ในภาพรวม มีระดับความพึงพอใจต่อการบริการท่องเที่ยว ในระดับปานกลาง เนื่องจากองค์ประกอบหลักใน 6 ด้าน ส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในค่าเฉลี่ยอยู่ในเกณฑ์ระดับ



ปานกลาง อันประกอบด้วย ด้านการรักษาความปลอดภัย ด้านการสื่อความหมาย ป้าย สัญลักษณ์ ข้อความ และการประชาสัมพันธ์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการจัดการภูมิทัศน์และทัศนียภาพ และมีเพียง 2 ด้านเท่านั้น ที่มีระดับความพึงพอใจในค่าเฉลี่ยอยู่ในเกณฑ์มาก คือ ด้านกฎระเบียบและการปฏิบัติของนักท่องเที่ยว และด้านกิจกรรมและนันทนาการ ด้วยเหตุนี้เมื่อรวมค่าเฉลี่ยทั้งหมด จึงเป็นผลให้ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางในที่สุด

1.2 ด้านกฎระเบียบและการปฏิบัติของนักท่องเที่ยว มีระดับความพึงพอใจต่อการบริการนักท่องเที่ยว ในระดับมาก ซึ่งผู้วิจัยพบว่าที่เป็นเช่นนี้ อาจเนื่องมาจากนักท่องเที่ยวไทยมีความเข้าใจถึงกฎระเบียบและการปฏิบัติ เพราะสิ่งเหล่านี้ล้วนบัญญัติหรือจัดทำขึ้น เพื่อให้นักท่องเที่ยวเกิดความสะดวกสบายตลอดจนการดำเนินกิจกรรมท่องเที่ยวให้มีความปลอดภัยและไม่กระทบกับสิ่งแวดล้อม และเป็นการใช้ทรัพยากรการท่องเที่ยวอย่างคุ้มค่าและยั่งยืน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดการจัดการบริการท่องเที่ยว ในเรื่องบริการด้านกฎระเบียบข้อบังคับ โดย ราณี อธิชัยกุล (2544 : 225) ได้กล่าวไว้ว่า บริการด้านกฎระเบียบข้อบังคับ เป็นการบริการด้วยกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ กติกา เพื่อการดำเนินการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด

1.3 ด้านการรักษาความปลอดภัย มีระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวไทยต่อการบริการท่องเที่ยว ในระดับปานกลาง เนื่องจากข้อจำกัดของงบประมาณของอุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า-หมู่เกาะเสม็ด ซึ่ง กรมป่าไม้ (2544 : 85) ได้ระบุไว้ถึงงบประมาณอันจำกัดกับจำนวนนักท่องเที่ยวที่เพิ่มขึ้น ยังผลให้ไม่สามารถจัดการบริการความปลอดภัยได้ครบถ้วน ซึ่งทางอุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า-หมู่เกาะเสม็ด คงทำได้เพียงระดับหนึ่งเท่านั้น หรือเป็นการจัดการการแก้ไข ปัญหาเฉพาะหน้า ขาดการวางแผนในระยะยาว จึงส่งผลให้ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวไทย ในด้านนี้มีระดับปานกลางเท่านั้น

1.4 ด้านกิจกรรมและนันทนาการ ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวไทยต่อการบริการท่องเที่ยว อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า-หมู่เกาะเสม็ด มีระดับมาก ซึ่งพิจารณาในรายละเอียด รายชื่อคำถามทั้ง 5 ข้อคำถามนั้น พบว่า 1) กิจกรรมเดินป่า 2) กิจกรรมดูนก 3) กิจกรรมศึกษาธรรมชาติ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ส่วน 4) กิจกรรมถ่ายรูปธรรมชาติและ 5) กิจกรรมทางน้ำ วายน้ำ ดูปะการัง มีความพึงพอใจในระดับมาก เนื่องจากในกรณี กิจกรรมเดินป่า กิจกรรมดูนก และกิจกรรมศึกษาธรรมชาติ นั้น ทางอุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า-หมู่เกาะเสม็ด มิได้แจ้งประชาสัมพันธ์ ให้กับนักท่องเที่ยวได้ทราบอย่างเป็นทางการ เกี่ยวกับกิจกรรมดังกล่าว อีกทั้งเป็นกิจกรรมใหม่ที่อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า-หมู่เกาะเสม็ด พยายามส่งเสริม ซึ่งยังไม่ได้รับความนิยมนักท่องเที่ยวเท่าที่ควร อีกทั้งกิจกรรมดังกล่าวนี้ จะต้องเป็นนักท่องเที่ยวประเภทมีความสนใจหลากหลาย (Allocentrics) หรือต้องเป็นนักท่องเที่ยวประเภทชอบความหลากหลายพอสมควร (Near-Allocentrics) ตามแนวคิดของพลอก (Plog, 1991 : 82) ซึ่งปัจจุบันนักท่องเที่ยวประเภทดังกล่าวนี้ ยังมีอยู่น้อยที่เกาะเสม็ด และนักท่องเที่ยวประเภทดังกล่าว ส่วนใหญ่จะเป็นนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้มิได้วิจัยถึงนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ ส่วนกิจกรรมถ่ายรูปธรรมชาติและ

กิจกรรมทางน้ำ วายน้ำ คุปะการัง มีความพึงพอใจในระดับมากนั้น เพราะเป็นกิจกรรมที่เป็นเอกลักษณ์ของการท่องเที่ยวของเกาะเสม็ด และเป็นกิจกรรมที่สามารถเข้าร่วมและดำเนินกิจกรรมได้โดยง่าย ในทุกๆ ช่วงเวลาและทุกๆ ช่วงของกลุ่มคน อีกทั้งกิจกรรมดังกล่าวตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดหลักการพื้นฐานของการบริการท่องเที่ยว ในเรื่องความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่ง วีระพงษ์ เณิมจิระรัตน์ (2543 :7) ได้กล่าวว่า ผู้รับบริการจะเกิดความพึงพอใจต่อเมื่อสิ่งที่ได้รับการบริการ สูงกว่าความคาดหวังที่ได้คาดหวังไว้ในเบื้องต้นฉะนั้นเมื่อนักท่องเที่ยวมาเที่ยวเกาะเสม็ด และได้รับการกิจกรรมนันทนาการดังกล่าว ซึ่งตรงกับความคาดหวังของนักท่องเที่ยว ระดับความพึงพอใจต่อการบริการท่องเที่ยวจึงมีระดับมาก

1.5 ด้านการสื่อความหมาย ป้าย สัญลักษณ์ ข้อความและการประชาสัมพันธ์ มีระดับความพึงพอใจต่อการบริการท่องเที่ยว ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับแนวคิดการจัดการบริการท่องเที่ยว ในเรื่องการบริการข้อมูลข่าวสาร ซึ่ง ราณี อิศัยกุล (2544 : 225) ได้กล่าวว่า การบริการด้านนี้เกี่ยวข้องกับบริการข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยว เช่น แผ่นพับ แผนที่ การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ รวมถึงป้ายแจ้งข้อมูลต่างๆ อาคาร สถานที่ ตลอดจนบุคลากรผู้ทำหน้าที่ประชาสัมพันธ์ และเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่สนับสนุนการท่องเที่ยว แต่เนื่องจาก อาณาเขตที่กว้างขวาง และบุคลากรที่จะใช้ในการรับผิดชอบในเรื่องดังกล่าว การสื่อความหมาย ป้าย สัญลักษณ์ ข้อความ จึงเน้นในจุดอันตราย เช่น ป้ายห้าม ป้ายเตือน ในการเล่นน้ำทะเล ในจุดที่อันตราย เพื่อป้องกันอันตรายที่จะเกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยวในเบื้องต้นก่อน การบริการดังกล่าว จึงกระทำไม่ได้เต็มที่ ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวไทยจึงแสดงผลออกมาในระดับปานกลาง

1.6 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวไทยต่อการบริการท่องเที่ยว ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับแนวคิดการจัดโครงสร้างพื้นฐานการท่องเที่ยว ซึ่ง เสรี เวชชบุษกร (2546 : 290) ได้กล่าวว่า สิ่งอำนวยความสะดวกนี้ จัดเป็นโครงสร้างพื้นฐานการท่องเที่ยวเพื่อจะสนับสนุนให้การดำเนินการท่องเที่ยวสามารถดำเนินไปได้ด้วยดี และทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็วในการดำเนินธุรกิจเกี่ยวกับการท่องเที่ยว ซึ่งโครงสร้างพื้นฐานหลักๆ สำหรับรองรับการท่องเที่ยว ได้แก่ ระบบไฟฟ้า ระบบประปา ระบบสื่อสาร ระบบสาธารณูปโภค ระบบขนส่งสาธารณะ บริการที่พักแรม บริการนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ และบริการอาหารและเครื่องดื่ม และสอดคล้องกับการศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการใช้ประโยชน์อุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ เพื่อนันทนาการ ของเขาวรี เจริญสวัสดิ์ (2543 : บทคัดย่อ) ซึ่งพบว่า นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ในระดับปานกลาง และจากการศึกษาวิจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของอุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า-หมู่เกาะเสม็ด มีความพึงพอใจในระดับปานกลางด้วยเนื่องจากด้วยข้อจำกัดทางด้านงบประมาณ และพื้นที่ที่เป็นเกาะ การพัฒนาทางด้านสิ่งต่างๆ เพื่อรองรับให้นักท่องเที่ยวเกิดความสะดวกนั้น จะกระทำได้ยาก อีกทั้งจำนวนนักท่องเที่ยวที่เพิ่มจำนวนขึ้นทุกปี ทำให้สิ่งอำนวยความสะดวกไม่สามารถจะรองรับได้ทัน เช่น ระบบน้ำประปา ซึ่งด้วยข้อจำกัดที่เป็นเกาะ และต้องใช้น้ำจืดในปริมาณที่มาก เพื่อรองรับกับการอุปโภค บริโภค ของนักท่องเที่ยว ทำให้

ประปาชุมชนทำได้ไม่ทั่วถึง และมีปริมาณที่เพียงพอ ฉะนั้นการพัฒนาในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จึงเป็นการวางแผนในระยะสั้นๆ และเป็นการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าตามฤดูกาลท่องเที่ยวเท่านั้น ผลการวิจัยในด้านการบริการสิ่งอำนวยความสะดวก จึงมีระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวไทยในระดับปานกลาง

1.7 ด้านการจัดการภูมิทัศน์และทัศนียภาพ มีระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวไทยต่อการบริการท่องเที่ยว ในระดับปานกลาง เนื่องจากการศึกษาและเก็บข้อมูลในครั้งนี้ได้กระทำในเดือนตุลาคมถึงเดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2546 ซึ่งเป็นช่วงฤดูกาล การท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวไทย และอยู่ในช่วงการปิดภาคการศึกษาของนักเรียน อีกทั้ง มีวันหยุดนักขัตฤกษ์ด้วย ซึ่งส่งผลให้เกาะเสม็ด มีจำนวนนักท่องเที่ยวจำนวนมาก เป็นผลให้ปริมาณขยะมีจำนวนมากด้วยเช่นกัน ดังนั้นความสวยงามของสถานที่พักผ่อนจึงลดลง อีกทั้งด้วยข้อจำกัด ทางด้านงบประมาณ บุคลากร ตลอดจนข้อจำกัดทางด้านภูมิศาสตร์ ภูมิประเทศที่เป็นเกาะ ทำให้การจัดการด้านการบริการไม่สามารถทำได้ อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเท่าที่ควร ทำให้สิ่งที่ได้รับจากการท่องเที่ยวเกาะเสม็ด ในด้านภูมิทัศน์และทัศนียภาพ ไม่สูงกว่าความคาดหวังของนักท่องเที่ยว ฉะนั้นจึงทำให้ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวไทยมีระดับปานกลางในที่สุดซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดสภาพแวดล้อมบริเวณหาดบางแสน ของ รัฐวิสาหกิจ (2542 : บทคัดย่อ) ซึ่งพบว่าความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดสภาพแวดล้อมหาดบางแสน ก็อยู่ในระดับปานกลางด้วยเช่นกัน

2. การเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยทางสังคมกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวไทยต่อการบริการท่องเที่ยว อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า-หมู่เกาะเสม็ด โดยแบ่งตามตัวแปรต้นของการวิจัยดังนี้

### 2.1 ปัจจัยส่วนบุคคล

#### 2.1.1 เพศของนักท่องเที่ยวไทย

จากการวิจัยพบว่า เมื่อจำแนกตามเพศของนักท่องเที่ยวไทยมีความพึงพอใจต่อการบริการท่องเที่ยว แตกต่างกันอย่างไม่มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมุติฐานของการวิจัย ทั้งนี้เนื่องจากด้วยนโยบายการบริหารจัดการของอุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า-หมู่เกาะเสม็ด ได้บริหารจัดการให้นักท่องเที่ยวไทยทั้งเพศชายและหญิง ให้ได้รับการบริการท่องเที่ยวจากอุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า-หมู่เกาะเสม็ด ในระดับหรือมาตรฐานเดียวกัน จึงส่งผลให้ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวไทยไม่แตกต่างกันในทุกๆ ด้านของการบริการ และในทุกๆ ด้านของกิจกรรมการท่องเที่ยว ผลการวิจัยจึงสะท้อนออกมาว่าความพึงพอใจต่อการบริการท่องเที่ยวเมื่อจำแนกตามเพศจึงแตกต่างกันอย่างไม่มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ

#### 2.1.2 อายุของนักท่องเที่ยวไทย

จากการวิจัยพบว่า เมื่อจำแนกตามอายุของนักท่องเที่ยวไทย มีความพึงพอใจต่อการบริการท่องเที่ยว แตกต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับ

สมมุติฐานของการวิจัย สอดคล้องกับแนวคิดองค์ประกอบหลักของการท่องเที่ยว ในเรื่อง นักท่องเที่ยว ซึ่ง นิคม จารุมณี (2544 : 258-263) ได้ระบุว่าอายุของบุคคลที่มีช่วงอายุแตกต่างกัน จะมีความสามารถในการเดินทางและความคาดหวัง ตลอดจนความสามารถในการดำเนินกิจกรรมแตกต่างกันและสอดคล้องกับแนวคิดปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการท่องเที่ยว ในเรื่องปัจจัยเฉพาะบุคคล ซึ่ง นิรันดร ทัพไทย (2545 : 69-70) ได้กล่าวไว้ว่า อายุ (Age) ที่แตกต่างกันจะมีความต้องการแตกต่างกัน หรือมีความคาดหวังต่างกัน เมื่อได้รับการสนองตอบ จึงมีความพึงพอใจแตกต่างกัน และสอดคล้องกับการศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวไทยในการใช้ประโยชน์อุทยานแห่งชาติเขาใหญ่เพื่อนันทนาการ ของ เขาวรี เจริญสวัสดิ์ (2543 : บทคัดย่อ) ซึ่งพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 คือ อายุของนักท่องเที่ยว จึงเห็นได้ว่า อายุของนักท่องเที่ยวไทยที่แตกต่างกัน ความแข็งแรงของร่างกาย และประสบการณ์ที่แตกต่างกันจากช่วงอายุที่แตกต่างกัน ตลอดความ

สามารถในการดำเนินกิจกรรมแตกต่างกัน ความประทับใจในอดีตที่แตกต่างกันจากช่วงอายุที่เปลี่ยนไป ส่งผลให้ความคาดหวังของนักท่องเที่ยวไทย แตกต่างกันอย่างมากในเบื้องต้น เมื่อเดินทางมาท่องเที่ยวได้รับการตอบสนองการบริการท่องเที่ยวได้ไม่เท่ากันจึงส่งผลให้ความพึงพอใจต่อการบริการท่องเที่ยวแตกต่างกันในที่สุด

### 2.1.3 ระดับการศึกษาของนักท่องเที่ยวไทย

จากการวิจัยพบว่า เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษาของนักท่องเที่ยวไทย มีความพึงพอใจต่อการบริการท่องเที่ยว แตกต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 โดยผู้มีระดับการศึกษาระดับต้น (ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น) มีระดับความพึงพอใจสูงสุด ผู้มีระดับการศึกษาสูง (ตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป) มีระดับความพึงพอใจต่ำสุด ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานของการวิจัย สอดคล้องกับแนวคิดปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการท่องเที่ยวในเรื่องปัจจัยเฉพาะบุคคล ซึ่ง นิรันดร ทัพไทย (2545 : 69-70) ระบุว่า การศึกษาที่แตกต่างกัน เป็นผลให้ความคาดหวังแตกต่างกัน โดยเฉพาะผู้ที่มีการศึกษาสูงมีแนวโน้มจะมีความต้องการสินค้าหรือบริการที่มีคุณภาพที่มากกว่าผู้ที่มีการศึกษาน้อย สอดคล้องกับการศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการจัดการท่องเที่ยว ตลาดน้ำดำเนินสะดวก จังหวัดราชบุรี และตลาดน้ำท่าคา จังหวัดสมุทรสงคราม ของ พัชรา ลากลือชัย (2546 : บทคัดย่อ) โดยพบว่า ระดับการศึกษา มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการจัดการท่องเที่ยว ซึ่งจะเห็นได้ว่าระดับการศึกษาของนักท่องเที่ยวที่แตกต่างกันมีอิทธิพลต่อรสนิยม ความคาดหวัง พฤติกรรมการท่องเที่ยวรวมถึงระดับการศึกษาได้ ส่งผลให้ระดับคุณภาพชีวิต รูปแบบการดำเนินชีวิตแตกต่างกันและจากผลการวิจัยยังแสดงให้เห็นชัดเจนยิ่งขึ้นว่า ผู้มีระดับการศึกษาต่ำ มีความพึงพอใจสูงกว่าผู้มีระดับการศึกษาสูงด้วย ซึ่งเป็นไปตามแนวคิดและทฤษฎีองค์ประกอบหลักของการท่องเที่ยวในเรื่องนักท่องเที่ยว ซึ่ง นิคม จารุมณี (2544 : 258-263) ได้ระบุถึง ระดับการศึกษา เป็นตัวแปรที่สอดคล้องกับอาชีพและรายได้โดยส่วนใหญ่บุคคลที่มีระดับการศึกษาสูงก็มักจะมียาชีพและรายได้ดี ส่งผลให้เดินทางได้บ่อยกว่ากลุ่มที่มีการศึกษาต่ำ

กว่า นอกจากนี้ระดับการศึกษายังเป็นตัวชี้ให้เห็นถึงคุณภาพของนักท่องเที่ยวด้วย สมมุติฐานที่ว่าผู้ที่มีการศึกษาสูงก็มักจะเป็นผู้ที่มีความคิดและวิถีชีวิตที่ดีซึ่งจะแสดงออกถึงทัศนคติและพฤติกรรมการท่องเที่ยวที่ดี เช่นมีความเข้าใจในสังคม เป็นต้น ผลการวิจัยจึงพบว่าระดับการศึกษาที่แตกต่างกันส่งผลให้ความพึงพอใจต่อการบริการท่องเที่ยวแตกต่างกันในที่สุด

#### 2.1.4 สถานภาพของนักท่องเที่ยวไทย

จากการวิจัยพบว่า เมื่อจำแนกตามสถานภาพของนักท่องเที่ยวไทย มีความพึงพอใจต่อการบริการท่องเที่ยว แตกต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 โดยนักท่องเที่ยวไทยที่มีสถานภาพโสด มีระดับความพึงพอใจสูงสุด และนักท่องเที่ยวไทยที่มีสถานภาพสมรส มีระดับความพึงพอใจต่ำสุด ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานของการวิจัย สอดคล้องกับแนวคิดปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการท่องเที่ยว ในด้านปัจจัยเฉพาะบุคคล โดย นิรันดร ทัพไทย (2545 : 69-70) ได้อธิบายไว้ในเรื่องขั้นตอนวัฏจักรชีวิตครอบครัว (Family Life Cycle Stage) ซึ่งเป็นขั้นตอนการดำรงชีวิตของบุคคลในลักษณะของการมีครอบครัว เช่น เป็น โสด คู่สมรสใหม่ ครอบครัวที่มีบุตร เป็นต้น เพราะสถานภาพของนักท่องเที่ยวมีความคล่องตัว และความคาดหวังในการท่องเที่ยวแตกต่างกัน เช่น คนโสดมีความคล่องตัวมากกว่าคนสมรสแล้ว สามารถทำกิจกรรมได้หลากหลายมากกว่า ผจญภัยได้มากกว่า ไม่ต้องมีภาระผูกพัน ในระหว่างการเดินทางกิจกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยว อีกทั้งกลุ่มคนโสดมีโอกาสในการเดินทางได้บ่อยครั้งและพักได้ยาวนานกว่ากลุ่มที่แต่งงานแล้ว เนื่องจากสามารถตัดสินใจได้โดยลำพัง และไม่มีภาระทางครอบครัวที่ต้องดูแลมาก ในขณะที่กลุ่มที่แต่งงานแล้วก็อาจจะเดินทางน้อย หรือการท่องเที่ยวทำไม่ได้ไม่สะดวกมากนัก เพราะต้องมีภาระคอยดูแลครอบครัว ผลการวิจัยจึงพบว่าสถานภาพของนักท่องเที่ยวที่แตกต่างกันส่งผลให้ความพึงพอใจต่อการบริการท่องเที่ยวแตกต่างกัน

#### 2.1.5 รายได้ของนักท่องเที่ยวไทย

จากการวิจัยพบว่า เมื่อจำแนกตามรายได้ของนักท่องเที่ยวไทย มีความพึงพอใจต่อการบริการท่องเที่ยว แตกต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 โดยนักท่องเที่ยวที่มีรายได้ต่ำ มีระดับความพึงพอใจสูงสุด และนักท่องเที่ยวที่มีรายได้สูงมาก มีระดับความพึงพอใจต่ำสุด ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานของการวิจัย สอดคล้องกับหลักการพื้นฐานของการบริการท่องเที่ยว ซึ่ง วีระพงษ์ เถлимจิระรัตน์ (2543 : 7) ได้กล่าวว่าผู้มีรายได้สูง ย่อมมีโอกาสในการคาดหวังสูงและคาดหวังได้รับการบริการอย่างดี เช่นอุปกรณ์ความปลอดภัย อาหาร ความสะอาด ความสวยงาม กิจกรรมนันทนาการ เป็นต้น จึงมีมาตรฐานของการคาดหวังสูง ซึ่งจะแตกต่างจากผู้มีรายได้น้อย จะมีความคิดหรือความคาดหวังต่ำกว่าผู้มีรายได้สูง เพราะโอกาสในการตั้งความหวัง การสนองความต้องการจะมีต่ำกว่า ฉะนั้นเมื่อมาถึงยังสถานที่ท่องเที่ยว ผู้มีรายได้ต่ำ และรายได้สูงมาก ต่างก็ได้รับการบริการในระบบมาตรฐานเดียวกัน เหมือนกัน ผู้มีรายได้สูงมาก ซึ่งมีค่าความคาดหวังสูง จึงมีความพึงพอใจต่ำกว่านั่นเองในที่สุด เพราะสิ่งที่ได้รับต่ำกว่าสิ่งที่คาดหวัง อีกทั้งระดับรายได้ของนักท่องเที่ยว จะมีอำนาจการซื้อและทัศนคติเกี่ยวกับการจ่ายเงินในการท่องเที่ยว การตั้งค่าความ

คาดหวังส่วนขึ้นกับรายได้ส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยวรวมถึงรายได้ของนักท่องเที่ยวเป็นตัวบ่งชี้สำคัญถึงความสามารถในการเดินทางของบุคคล หรือนักท่องเที่ยว กล่าวคือ บุคคลที่มีรายได้สูงย่อมมีโอกาสในการเดินทางท่องเที่ยวได้ไกลและบ่อยครั้งกว่าบุคคลที่มีรายได้ต่ำกว่า แสวงหาความต้องการได้มากกว่า มีค่าความคาดหวังทางด้านสิ่งตอบสนอง หรือปัจจัยทางการท่องเที่ยวสูงกว่า เช่น ต้องการโรงแรมระดับห้าดาว อาหารมีรสชาติดี และอร่อย มีสิ่งอำนวยความสะดวกครบครัน จึงเห็นได้ว่าการเก็บข้อมูล ของนักท่องเที่ยวไทยต่อการบริการท่องเที่ยว อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า-หมู่เกาะเสม็ดนั้นเป็นไปตามสมมุติฐานของการวิจัย และแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องทุกประการ

## 2.2 ปัจจัยทางสังคม

### 2.2.1 ภูมิภานาที่มาจากนักท่องเที่ยวไทย

จากการวิจัยพบว่า เมื่อจำแนกตามภูมิภานาที่มาจากนักท่องเที่ยวไทย มีความพึงพอใจต่อการบริการท่องเที่ยว แตกต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 โดยนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาจากภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีระดับความพึงพอใจสูงสุด และนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาจากภาคใต้ มีระดับความพึงพอใจต่ำสุด ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานของการวิจัย สอดคล้องกับแนวคิดปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการท่องเที่ยว ในเรื่องปัจจัยภายนอกตัวบุคคล ในส่วนปัจจัยทางสังคม ซึ่ง นิรันดร ททัไทย (2545 : 69-70) ได้กล่าวถึงปัจจัยด้านสังคม ไว้ว่า เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องในชีวิตประจำวันและมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมบริการ ได้แก่ ภูมิภานาที่อยู่อาศัยของนักท่องเที่ยวเพราะจะทำให้มีค่าความคาดหวังแตกต่างกัน ตามประสบการณ์ที่เคยได้รับตามภูมิภานาที่แตกต่างกันของนักท่องเที่ยว เมื่อค่าความคาดหวังในเบื้องต้นแตกต่างกัน เมื่อได้รับการสนองตอบการบริการในระนาบเดียวกัน มาตรฐานเดียวกัน ต้นทุนเดิม ค่าความคาดหวัง กับสิ่งที่ได้รับจึงแตกต่างกัน จึงส่งผลให้ความพึงพอใจแตกต่างกันในที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดองค์ประกอบหลักของการท่องเที่ยว เรื่อง ปัจจัยหลักเกี่ยวกับนักท่องเที่ยว ซึ่ง นิคม จารุมณี (2544 : 258-263) ได้กล่าวถึง ถิ่นพำนักหรือภูมิภานาว่าบุคคลที่อยู่ในสถานที่มีสภาวะแวดล้อมและภูมิอากาศที่แตกต่างกัน ก็ย่อมมีความต้องการและเลือกแหล่งท่องเที่ยวแตกต่างกัน เช่น กลุ่มที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ที่มีอากาศหนาวเย็นจัด ก็ย่อมนิยมเดินทางไปยังแหล่งท่องเที่ยวที่มีอากาศอบอุ่นกว่า ในขณะที่กลุ่มที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ที่มีอากาศร้อน ก็มักจะแสวงหาแหล่งท่องเที่ยวที่มีอากาศหนาวเย็น หรือมีหิมะเป็นต้น เช่นเดียวกับกลุ่มที่มีวิถีชีวิตและวัฒนธรรมที่แตกต่าง ก็จะเลือกแหล่งท่องเที่ยวที่มีสิ่งที่แตกต่างกันที่ตนประสบอยู่ เช่นชาวตะวันตกนิยมเดินทางมาดินแดนตะวันออก เพื่อมาควัฒนธรรมที่แตกต่างเป็นต้น ซึ่งจากการเก็บข้อมูลจะพบว่านักท่องเที่ยวที่เดินทางมาจากภาคตะวันออกเฉียงเหนือจะมีความพึงพอใจสูงสุด ซึ่งแตกต่างจากนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาจากภาคใต้ที่มีความพึงพอใจต่ำสุด ซึ่งเห็นได้ว่าสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎี เพราะนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาจากภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีความคาดหวัง ในการเดินทางมาเที่ยวทะเลไว้สูงมากเนื่องจากในภูมิภานาไม่มีทะเล ฉะนั้นเมื่อเดินทางมาถึง สิ่งที่ได้รับตรงกับค่าความคาดหวัง จึงมีความพึงพอใจสูงสุด ซึ่งจะแตกต่างจากนักท่องเที่ยวที่

เดินทางมาจากภาคใต้ มีความพึงพอใจต่ำสุด เพราะภูมิภานาของเขาเองก็มีทะเล มีประสบการณ์กับทะเลอยู่แล้ว เมื่อเดินทางมาถึงเกาะเสม็ด จึงไม่มีอะไรแปลกใหม่จากประสบการณ์เดิมที่เคยพบความพึงพอใจต่อการบริการท่องเที่ยวจึงแตกต่างกัน

### 2.2.2 จุดประสงค์การเดินทางมาของนักท่องเที่ยวไทย

จากการวิจัยพบว่า เมื่อจำแนกตามจุดประสงค์การเดินทางมาของนักท่องเที่ยวไทย มีความพึงพอใจต่อการบริการท่องเที่ยว แตกต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 โดยนักท่องเที่ยวไทยมีจุดประสงค์การเดินทางมาเพื่อพักผ่อนหย่อนใจ มีระดับความพึงพอใจสูงสุด และนักท่องเที่ยวที่มีจุดประสงค์การเดินทางมาเพื่อการฝึกงาน วิจัย และการศึกษา มีระดับความพึงพอใจต่ำสุด ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานของการวิจัย และสอดคล้องกับแนวคิดองค์ประกอบหลักของการท่องเที่ยว ในส่วนปัจจัยนักท่องเที่ยว ซึ่ง นิคม จารุณณ์ (2544 : 258-263) ได้กล่าวไว้ว่า จุดประสงค์การมาของนักท่องเที่ยว ที่แตกต่างกัน เช่น การเดินทางมาเพื่อพักผ่อน หย่อนใจ การเดินทางมาเพื่อการประชุมสัมมนาทางวิชาการ หรือในภาคธุรกิจ ตลอดจนการดูงาน การศึกษา วิจัย ซึ่งจุดประสงค์การเดินทางที่แตกต่างกัน ทำให้ค่าความคาดหวังของการท่องเที่ยวแตกต่างกันโดยพื้นฐาน เช่น นักท่องเที่ยวที่เดินทางมาสัมมนาจะมีความคาดหวังมากเกี่ยวกับที่พัก แต่นักท่องเที่ยวที่เดินทางมาเพื่อศึกษาดูงาน อาจต้องการดู ศิลปะ วัฒนธรรมท้องถิ่น ที่ไปเยี่ยมชม เป็นต้น และผลของการศึกษาวิจัยพบว่า นักท่องเที่ยวไทยที่เดินทางมาเพื่อจุดประสงค์เพื่อการพักผ่อน หย่อนใจ มีระดับพึงพอใจสูงสุด ซึ่งแตกต่างจากจุดประสงค์การเดินทางมาเพื่อฝึกงาน วิจัย และการศึกษา เพราะสิ่งบริการเพื่อสนองตอบนักท่องเที่ยว เพื่อการพักผ่อน หย่อนใจ มีมากกว่า เช่น กิจกรรมนันทนาการเพื่อการพักผ่อน และสอดคล้องกับการศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อ สภาพแวดล้อมทางกายภาพ บริเวณชายหาดหัวหิน ของ เสาวณิต ตั้งตระกูล (2533 : 214) ซึ่งพบว่าจุดประสงค์การเดินทางมา จะสัมพันธ์กับความคาดหวังในสิ่งที่คาดว่าจะได้รับ เช่นต้องการมาพักผ่อน ก็คาดหวังจะได้รับความสะดวกสบาย สิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อให้เกิดความพึงพอใจในการพักผ่อนหย่อนใจสูงสุด ฉะนั้น จากผลการศึกษาวิจัย จึงบ่งบอกได้ว่า จุดประสงค์การเดินทางมาของนักท่องเที่ยวไทย ที่แตกต่างกัน จะทำให้ความพึงพอใจต่อการบริการ แตกต่างกันด้วย

### ข้อเสนอแนะ

#### ข้อเสนอแนะทั่วไป

1. อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า-หมู่เกาะเสม็ด ควรประชาสัมพันธ์ ชี้แจงให้ข้อมูลข่าวสาร เช่น แผ่นพับ โบปลิว บอร์ดนิทรรศการ ป้ายประชาสัมพันธ์ รวมทั้งจัดหาเจ้าหน้าที่ ที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน สนับสนุน ส่งเสริม ให้ข้อมูล ในกิจกรรมเดินป่า กิจกรรมดูนก และกิจกรรมศึกษาธรรมชาติ และตลอดจนจัดหาวัสดุอุปกรณ์สำหรับนักท่องเที่ยวในกิจกรรมดังกล่าวด้วย เช่น แผนที่ กอล์ฟส่องทางไกล

2. อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า-หมู่เกาะเสม็ด ควรปรับปรุงป้ายการสื่อความหมาย ป้ายบอกทิศทาง รวมถึงป้ายบอกจุดอันตราย ให้มีจำนวนมากขึ้น และครอบคลุมในทุกพื้นที่ของการท่องเที่ยว

3. อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า-หมู่เกาะเสม็ด ควรส่งเสริมให้ประชาชนในชุมชน และพนักงานเจ้าหน้าที่ที่มีจิตสำนึกในการบริการและดำรงรักษาเอกลักษณ์วัฒนธรรมท้องถิ่น

#### ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. ศึกษาปัจจัยอื่นที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการบริการ เช่น อาชีพ ของนักท่องเที่ยว รูปแบบการดำรงชีวิตของนักท่องเที่ยว บุคลิกภาพของนักท่องเที่ยว ปัจจัยภายนอก ตัวบุคคลของนักท่องเที่ยว เช่น ปัจจัยด้านวัฒนธรรม ปัจจัยทางด้านครอบครัว ปัจจัยด้านสภาวะแวดล้อม ปัจจัยทางสภาวะเศรษฐกิจ และปัจจัยทางเทคโนโลยี

2. ศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวไทยและชาวต่างประเทศ ที่เดินทาง มาท่องเที่ยวเกาะเสม็ดเพิ่มเติม เพราะความแตกต่างทางเชื้อชาติ มีผลให้การดำเนินชีวิต วัฒนธรรม ตลอดจนรูปแบบการท่องเที่ยวแตกต่างกัน

3. ศึกษาการจัดการบริการของอุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า-หมู่เกาะเสม็ด ทั้งในส่วน ของเขาแหลมหญ้า และในส่วนอื่นๆ ของเกาะเสม็ด ให้สอดคล้องกัน



**บรรณานุกรม**

## บรรณานุกรม

- กรมป่าไม้. งบประมาณปี 2534-2540 ของอุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า-หมู่เกาะเสม็ด. กรุงเทพฯ : ส่วนอุทยานแห่งชาติทางทะเล กรมฯ, 2543.
- \_\_\_\_\_. เงินรายได้ของอุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า-หมู่เกาะเสม็ด ในช่วง พ.ศ. 2535-2540. กรุงเทพฯ : ส่วนอุทยานแห่งชาติทางทะเล กรมฯ, 2544.
- \_\_\_\_\_. จำนวนบุคลากรที่ประจำ ณ อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า-หมู่เกาะเสม็ด. กรุงเทพฯ : ส่วนอุทยานแห่งชาติทางทะเล กรมฯ, 2542 ก.
- \_\_\_\_\_. รายงานการฝึกอบรมหลักสูตร การให้บริการด้านการท่องเที่ยวสำหรับเจ้าหน้าที่ อุทยานแห่งชาติ. กรุงเทพฯ : ส่วนอุทยานแห่งชาติทางทะเล กรมฯ, 2541.
- \_\_\_\_\_. รายงานการสัมมนา เรื่อง แนวทางการพัฒนาการจัดการท่องเที่ยวอุทยานแห่งชาติทางทะเล ภายใต้ความร่วมมือของภาครัฐและเอกชน. กรุงเทพฯ : ส่วนอุทยานแห่งชาติทางทะเล กรมฯ, 2542 ข.
- \_\_\_\_\_. รายงานฉบับสมบูรณ์แผนแม่บทการจัดการพื้นที่ อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า-หมู่เกาะ เสม็ด จังหวัดระยอง เล่ม 1. กรุงเทพฯ : ส่วนทรัพยากรที่ดินและป่าไม้ กรมฯ, 2545 ก.
- \_\_\_\_\_. รายงานประจำปี 2545 ของสำนักอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ. กรุงเทพฯ : กรมฯ, 2545 ข.
- \_\_\_\_\_. สถิตินักท่องเที่ยวอุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า-หมู่เกาะเสม็ด พ.ศ. 2536-2545. กรุงเทพฯ : ส่วนอุทยานแห่งชาติทางทะเล กรมฯ, 2545 ค.
- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. การศึกษาความเหมาะสมและความเป็นไปได้ในการพัฒนาการท่องเที่ยวอุทยานแห่งชาติเขาใหญ่. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2533.
- \_\_\_\_\_. โครงการการศึกษาวิเคราะห์ศักยภาพการท่องเที่ยวอุทยานแห่งชาติเขาใหญ่. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2540.
- \_\_\_\_\_. สรุปสินค้าทางการท่องเที่ยว 2541-2542. กรุงเทพฯ : กองวางแผนโครงการ การท่องเที่ยว แห่งประเทศไทย, 2542.
- ขนิษฐา พอนอ่วม. “บทบรรณาธิการ,” *อนุสาร อสท.* 43(6) : 10-11. (มกราคม 2546).
- คมกริช ด้วงเงิน. การศึกษาขีดความสามารถทางจิตวิทยาในการรองรับการใช้ประโยชน์ด้าน นันทนาการบริเวณน้ำตกเหวสุวัต อุทยานแห่งชาติเขาใหญ่. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (วิทยาศาสตร์สิ่งแวดล้อม). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2534. ถ่ายเอกสาร.
- เจด็จ อินสว่าง. “จับกระแส ททท.,” *อนุสาร อสท.* 43(6) : 41. (มกราคม 2546).

- จันทร์เพ็ญ คุณเทศานันท์. *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานของสถานธนาอนุบาลในประเทศไทย*. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (การบริหารและนโยบายสวัสดิการสังคม). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2542. ถ่ายเอกสาร.
- จิตตินันท์ เฉชะคุปต์. *จิตวิทยาการบริการ*. พิมพ์ครั้งที่ 4. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2543.
- จุฑามาศ ศิริวรรณ. “จับกระแส ททท.,” *อนุสาร อสท*. 43(6) : 35-41 (มกราคม 2546).
- ฉลองศรี พิมพ์สมพงศ์. *การวางแผนและพัฒนาตลาดการท่องเที่ยว*. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2544.
- \_\_\_\_\_. *อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว*. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2535.
- ชิดจันทร์ หังสสุต. *หลักและการจัดการอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว*. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2532.
- เจดศักดิ์ โฆวาสินธุ์. *การวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์*. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์, 2522.
- ชุติมา ชื่นเจริญ. “จุดประกาย,” *กรุงเทพธุรกิจ*. หน้า 1-4. (30 ธันวาคม 2545).
- ชูศรี วงศ์รัตนะ. *เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย*. พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์เทพเนรมิตร, 2544.
- ดร.ชนิ เอ็มพันธุ์ และสุรเชษฐ์ เขษฐมาศ. *อุทยานแห่งชาติกับการอนุรักษ์ ในรายงานการสัมมนา หัวหน้าอุทยานแห่งชาติทางทะเล เรื่องแนวทางการจัดการอุทยานแห่งชาติทางทะเล วันที่ 19-22 กรกฎาคม 2538*. กรุงเทพฯ : ส่วนอุทยานแห่งชาติทางทะเล กรมป่าไม้, 2538.
- ดารากร เจียมวิจิณณ์. *ประสิทธิภาพของสื่อความหมายธรรมชาติเพื่อให้ความรู้เกี่ยวกับสภาพพื้นที่ และทรัพยากรธรรมชาติแก่นักท่องเที่ยวของอุทยานแห่งชาติเขาใหญ่จังหวัดนครราชสีมา*. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (วิทยาศาสตร์สิ่งแวดล้อม). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2532. ถ่ายเอกสาร.
- ทักษิณ ชินวัตร. *คิดอย่างทักษิณ ชินวัตร*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : ฐานมีเดีย เน็ตเวิร์ค, 2546.
- ธีรศักดิ์ กำปรรณารักษ์. “จิตที่คิดจะให้ย่อมสุขกว่าจิตที่คิดจะรับ,” *Fly High*. 3(กันยายน-ตุลาคม 2541) : 20. (กันยายน-ตุลาคม 2541).
- ธีรรัตน์ สังขวาสิ. *การกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาดสำหรับการท่องเที่ยวและกลยุทธ์การตลาดในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว*. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2545.
- นงนภัส เทียงกลม. *การพัฒนารายการวิทยุทัศน์ สำหรับผู้ประกอบการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนของเกาะเสม็ด จังหวัดระยอง*. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (สิ่งแวดล้อมศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล, 2542. ถ่ายเอกสาร.

นันทิภา เกิดชื่น. *ขีดความสามารถทางสังคมของแหล่งท่องเที่ยวประเภทชายหาด ศึกษาเฉพาะกรณี เกาะเสม็ด จังหวัดระยอง*. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (สิ่งแวดล้อม). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล, 2533. ถ่ายเอกสาร.

นิคม จารุมณี. *การท่องเที่ยวและการจัดการอุตสาหกรรมท่องเที่ยว*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์, 2544.

นิธิ เอียวศรีวงศ์. *เศรษฐกิจ การเมือง เรื่อง ศูนย์รวมมหากวีกรรม*. กรุงเทพฯ : มติชน, 2545.

นรินทร์ ทัพไทย. *เอกสารการสอนวิชากลยุทธ์การตลาดในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว*. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2545.

เนาวรัตน์ พลายน้อย. *พฤติกรรมการท่องเที่ยวภายในประเทศของนักท่องเที่ยวชาวไทย*. กรุงเทพฯ : คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล, 2538.

บุญชม ศรีสะอาด และบุญส่ง นิลแก้ว. “การอ้างอิงประชากรเมื่อใช้เครื่องมือแบบมาตราส่วนประมาณค่ากับกลุ่มตัวอย่าง,” *วารสารการวัดผลการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม*. 3(4) : 23-24. (เมษายน 2535).

ปรีชา แดงโรจน์. *อุตสาหกรรมท่องเที่ยวสู่ศตวรรษที่ 21*. กรุงเทพฯ : ไฟว์ แอนด์ โฟร์ พรินติ้ง, 2544.

พัชรา ลากลือชัย. *ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการจัดการท่องเที่ยวตลาดน้ำดำเนินสะดวก จังหวัดราชบุรี และตลาดน้ำท่าคา จังหวัดสมุทรสงคราม*. วิทยานิพนธ์ บช.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2546. ถ่ายเอกสาร.

พันทิพา โฉมประดิษฐ์. *ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อแผนพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกบริเวณอุทยานแห่งชาติเขาใหญ่*. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (วิทยาศาสตร์สิ่งแวดล้อม). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2530. ถ่ายเอกสาร.

ไพบุลย์ เจริญพานิช. *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามโครงการโรงพักของเรา*. ภาคนิพนธ์. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกริก, 2539. ถ่ายเอกสาร.

มนัสวี ชาติลีห์. *บริการท่องเที่ยวอย่างมีคุณภาพ*. กรุงเทพฯ : แมกซิมัม โปรดักต์วิดี คอนซัลแตนท์, 2545.

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. *รายงานการศึกษาเพื่อทบทวนแผนพัฒนาการท่องเที่ยวภาคเหนือตอนบน*. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2541.

เมตตา เสวตเลข. *ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อแหล่งท่องเที่ยวประเภทนันทนาการศึกษากรณีสวนสัตว์ดุสิต*. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (สิ่งแวดล้อม). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล, 2539. ถ่ายเอกสาร.

เมือง พรเมษา. *ทัศนคติของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มีต่อการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยว : ศึกษาเฉพาะกรณีกองกำกับการ 2 กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว*. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (รัฐศาสตร์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2539. ถ่ายเอกสาร.

- เขาวรี เจริญสวัสดิ์. ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการใช้ประโยชน์อุทยานแห่งชาติเขาใหญ่  
เพื่อนันทนาการ. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (เทคโนโลยีการวางแผนสิ่งแวดล้อมเพื่อพัฒนาชนบท).  
กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล, 2543. ถ่ายเอกสาร.
- รัฐจวน ทองรุต. เอกสารการสอนวิชาความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับอุตสาหกรรมท่องเที่ยว. นนทบุรี :  
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2544.
- รัฐวุฒิ เจียมศรีพงษ์. ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดสภาพแวดล้อม บริเวณหาดบางแสน  
จังหวัดชลบุรี. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (สิ่งแวดล้อม). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยมหิดล, 2542. ถ่ายเอกสาร.
- ราณี อธิชัยกุล. เอกสารการสอนวิชากลยุทธ์การตลาดในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว. นนทบุรี :  
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2545.
- \_\_\_\_\_. เอกสารการสอนวิชาความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับอุตสาหกรรมท่องเที่ยว. นนทบุรี :  
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2544.
- ลลิตา โภชนพันธ์. พฤติกรรมการท่องเที่ยวในเชิงนิเวศน์สัญจรของนักท่องเที่ยวในเขตอุทยานแห่งชาติ  
เขาใหญ่. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (สิ่งแวดล้อมศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยมหิดล, 2539. ถ่ายเอกสาร.
- วัฒนา เพชรวงศ์. พฤติกรรมและความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการใช้บริการ 13. วิทยานิพนธ์  
บช.ม. (การตลาด). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต, 2542.  
ถ่ายเอกสาร.
- วิจิต พัฒนโกศัย. ยุทธศาสตร์การจัดการอุทยานแห่งชาติอย่างยั่งยืน กรณีศึกษา อุทยานแห่งชาติ  
เขาแหลมหญ้า-หมู่เกาะเสม็ด จังหวัดระยอง. กรุงเทพฯ : สถาบันวิชาทหารเรือชั้นสูง, 2544.
- วินิจ วีรยางกูร. การจัดการอุตสาหกรรมท่องเที่ยว. กรุงเทพฯ : ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะ  
เศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2533.
- วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. คุณภาพในงานบริการ. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี  
(ไทย-ญี่ปุ่น), 2543.
- ศูนย์วิจัยป่าไม้ คณะวนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. แผนแม่บทการจัดการพื้นที่อุทยานแห่งชาติ  
เขาใหญ่. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2535.
- สถาบันวิจัยเพื่อพัฒนาประเทศไทย. รายงานฉบับสมบูรณ์ โครงการศึกษาเพื่อจัดทำแผนปฏิบัติการ  
อุตสาหกรรมท่องเที่ยวแห่งชาติในช่วงแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 9  
(พ.ศ. 2545-2549) เสนอต่อการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. กรุงเทพฯ : สถาบันวิจัยเพื่อ  
พัฒนาประเทศไทย, 2545.
- สนธยา คุณปลื้ม. “ธุรกิจท่องเที่ยว,” วารสารเชิงข่าว-วิเคราะห์รายเดือน. 16(1) : 17. (ตุลาคม 2545).

- สมชาติ กิจจรธรง. *การพัฒนาทีมงานบริการ*. กรุงเทพฯ : เอ็กซ์เปอร์เน็ท, 2544.
- สมบัติ กาญจนกิจ. *นันทนาการและอุตสาหกรรมท่องเที่ยว*. กรุงเทพฯ : ท่ามาดี, 2544.
- สาลีณี ภาวชน. *ขีดความสามารถทางสังคมของสวนสาธารณะในเขตกรุงเทพมหานคร ศึกษากรณีสวนลุมพินี*. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (สิ่งแวดล้อม). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล, 2540.
- สิทธิรัตน์ ปาจินบูรวรรณ. *ขีดความสามารถทางสังคมสำหรับการท่องเที่ยวชายหาดชะอำ*. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (สิ่งแวดล้อม). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล, 2531.
- สุดากรณ์ ชูตินทรานนท์. “การท่องเที่ยวกับธุรกิจบริการ,” *จุลสารการท่องเที่ยว ททท.* 18(2) : 15.( เมษายน-มิถุนายน 2542).
- สุนีย์ สิงห์ทัศน. *เอกสารการสอนวิชาการจัดการธุรกิจในแหล่งท่องเที่ยว*. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2545.
- สุรเชษฐ์ เชษฐมาต. *คำบรรยายเรื่อง อุทยานแห่งชาติกับการอนุรักษ์*. รายงานการสัมมนา เรื่อง อุทยานแห่งชาติกับการนันทนาการและการท่องเที่ยวในทศวรรษหน้าเพื่อทรัพยากรที่ยั่งยืน พ.ศ. 2539. กรุงเทพฯ : กรมป่าไม้, 2541.
- สุรเชษฐ์ เชษฐมาต และดร.ชนิ เอ็มพันธุ์. *แนวคิดเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์*. กรุงเทพฯ : กรมป่าไม้, 2538.
- สุริย์ ชุ่มเจริญ. *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อสวนสัตว์คูสิด*. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (สิ่งแวดล้อม). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล, 2532. ถ่ายเอกสาร.
- สุวรรณชัย ฤทธิรักษ์. *ความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว*. กรุงเทพฯ : หน่วยศึกษานิเทศกรรมการฝึกหัดครู, 2533.
- สุวิมล เหลืองประเสริฐ. *เอกสารการสอนวิชาความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับอุตสาหกรรมท่องเที่ยว*. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2544.
- เสรี เวชชบุษกร. *เอกสารการสอนวิชาการจัดการนันทนาการและการท่องเที่ยวทางธรรมชาติ*. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2546.
- เสาวณิต ตั้งตระกูล. *ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อสภาพแวดล้อมทางกายภาพบริเวณชายหาดหัวหิน*. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (วิทยาศาสตร์สิ่งแวดล้อม). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2533. ถ่ายเอกสาร.
- หลุย จำปาเทศ. *จิตวิทยาการจูงใจ*. กรุงเทพฯ : สามัคคีสาส์น, 2533.
- อมร รักษาศักดิ์. *บทบาทของผู้บังคับบัญชาในการส่งเสริมประสิทธิภาพของข้าราชการ*. กรุงเทพฯ : สมาคมรัฐประศาสนศาสตร์แห่งประเทศไทย, 2542.
- Best, J.W. & Khan, J.V. *Research in Education*. 7th ed. Boston : Allyn & Bacon, 1993.

- Cambridge University. *Cambridge International Dictionary of English*. London : Computaprint, 1995.
- Coltman, M.M. *Introduction to Travel and Tourism : An International Approach*. New York : Van Nostrand Reinhold, 1989.
- Cronbach, L.J. *Essentials of Psychology Testing*. 5th ed. New York : Harper Collin, 1990.
- Good, Carter V. *Dictionary of Education*. New York : McGraw-Hill, 1973.
- Krejcie, R.V. & Morgan, D.W. "Determining Sample Size For Research Activities," *Educational and Psychological Measurement*. 30(3) : 607-610. (March 1970).
- Lawson, R. *What is Psychographic Segmentation? A Comparison Between General Consumer Analysis and Product Specific Analysis*. New York :The University of Calgary, 1991.
- Loudon, M.M. & Bitta, J.R. *Consumer Behavior*. 4th ed. New York : McGraw-Hill, 1993.
- Mc Intosh, R.W. & Goeldner, C.R. *Tourism Principle, Practices, Philosophers*. 7th ed. New York : John Wiley & Son, 1995.
- Millins, J.D. *Management and Organizational Behaviour*. London : Pitman, 1985.
- Pizam, Abraham. & Jeong, G.H. *Cross-Cultural Tourist Behavior Perceptions of Korean Tour-Guides*. *Tourism Management*. New York : Pergamum, 1996.
- Plog, S.C. *Leisure Travel*. New York : John Wiley & Sons, 1991.
- Shelly, M.W. *Responding to Social Change*. Pennsylvania : Dowden Hutchison & Ross, 1975.
- Thornton, R. *Tourist Group Holiday Decision-Making and Behavior : The Influence of Children*. New York : Pergamum, 1997.
- Tiffin, J. *Industrial Psychology*. Englewood Cliffs NJ : Prentice Hall, 1973.
- Vroom, W.H. *Work and Motivation*. New York : John Wiley & Sons, 1970.
- Walmsley, David. *A Neglected Issue in Travel Behavior*. New York : Pergamum, 1992.
- Wolman, B.B. *Dictionary of Behavioral Science*. New York : Van Nostrand Reinhold, 1973.