

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวไทยในจังหวัดภูเก็ต

ปริญญาานิพนธ์
ของ
เสริมสกุล เสร็จกิจ

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการนันทนาการ

ตุลาคม 2547

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

338.4791

๙๙๒๕ค

๙ 3

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยงชาวไทยในจังหวัดภูเก็ต

บทคัดย่อ

ของ

เสริมสกุล เสร็จกิจ

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

ตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการนันทนาการ

ตุลาคม 2547

h ๒๕๘๒๐๒

เสริมสกุล เสรีจกิจ. (2547). ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในจังหวัดภูเก็ต. ปรินญา
นิพนธ์ วท.ม. (การจัดการนันทนาการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ. คณะกรรมการควบคุม : ผู้ช่วยศาสตราจารย์ พนมศักดิ์
สวัสดิ์พงษ์, รองศาสตราจารย์ ดร.กำโชค เมื่อกสุวรรณ.

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวไทยที่
เดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเป็นนักท่องเที่ยวไทย จำนวน
400 คน โดยใช้เครื่องมือเป็นแบบสอบถาม ถามความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว มีลักษณะเป็น
มาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าร้อยละ ค่าคะแนนเฉลี่ย และค่า
ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

นักท่องเที่ยวไทยส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุตั้งแต่ 30 ปีขึ้นไป มีระดับการศึกษา
ปริญญาตรีขึ้นไป และมีอาชีพเป็นพนักงานบริษัท / ธุรกิจส่วนตัว

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวไทยต่อการท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต เกี่ยวกับด้าน
ปัจจัยพื้นฐาน สิ่งอำนวยความสะดวก ด้านทรัพยากรท่องเที่ยว ด้านบริการนักท่องเที่ยว และ
ด้านสินค้าของที่ระลึก ทั้งโดยรวมและจำแนกตามตัวแปรเพศ อายุ ระดับการศึกษา และ
อาชีพ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสินค้าของ
ที่ระลึก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

THAI TOURISTS SATISFACTION IN PHUKET PROVINCE

AN ABSTRACT
BY
SERMSAKUL SETKIT

Presented in partial fulfillment of the requirements
for the Master of Science degree in Recreation Management
at Srinakharinwirot University
October 2004

Sermasakul Setkit. (2004). *Thai Tourists Satisfaction in Phuket Province*. Master thesis, M.Sc. (Recreation Management). Bangkok : Graduate School, Srinakharinwirot University. Advisor Committees : Asst. Prof. Panomsak Sawatpong, Assoc. Prof. Dr. Kamchoke Phueksuwan.

The purpose of this research were to investigate about the Thai tourists satisfaction in Phuket Province. The sample of study consist of 400 Thai tourists. The instrument used for collecting data was five rating scale questionnaires. Percentage, arithmetic mean, and standard deviation for the data analysis.

The results of the research showed that most Thai tourists who visited Phuket were more male than female tourists, aged 30 years up, education level were bachelor degree up and working as private sectors / employees.

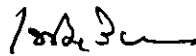
The satisfaction of Thai national tourist toward tourism in Phuket Province as variables sex, age, education level, profession and overall sample toward fundamental factors on facilities, tourists resource, tourists service, and souvenirs production were in high level. When, consideration in each area found that the souvenirs production was in medium level.

ปริญญาบัตร
เรื่อง

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวยุโรปในจังหวัดภูเก็ต

ของ
เสริมสกุล เสร็จกิจ

ได้รับอนุมัติจากบัณฑิตวิทยาลัยให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการนันทนาการ
ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

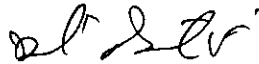


คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. เพ็ญสิริ จีระเดชากุล)

วันที่ 15 เดือน ตุลาคม 2547

คณะกรรมการสอบปริญญาบัตร



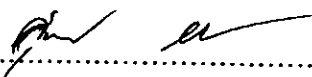
ประธาน

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์พนมศักดิ์ สวัสดิ์พงษ์)



กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร. กำโชค เมื่อกสุวรรณ)



กรรมการที่แต่งตั้งเพิ่มเติม

(รองศาสตราจารย์สุภรณ์ วรทอง)



กรรมการที่แต่งตั้งเพิ่มเติม

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์แมน เจียรนัย)

ประกาศคุณูปการ

ปริญญานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงเรียบร้อยได้ด้วยความกรุณาเป็นอย่างสูงจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์พนมศักดิ์ สวัสดิ์พงษ์ ประธานกรรมการ และรองศาสตราจารย์ ดร.กำโชค เผือกสุวรรณ กรรมการควบคุมปริญญานิพนธ์ รองศาสตราจารย์สุภารัตน์ วรทอง และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์แผน เจียรนัย กรรมการที่แต่งตั้งเพิ่มเติมในการสอบปากเปล่า ทุกท่าน กรุณาให้ความรู้ คำแนะนำ และข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่ง ตลอดจนแก้ไขข้อบกพร่อง ต่างๆ ทำให้ผู้วิจัยสามารถทำปริญญานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ เป็นอย่าง สูง

ขอขอบพระคุณคุณพ่อสมหมาย คุณแม่รัตนา เสร็จกิจ ที่กรุณาให้กำลังใจมาโดย ตลอดเป็นอย่างดี

ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่ และบุคลากรประจำสถานที่แหล่งท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต นักท่องเที่ยวทุกท่านที่กรุณาตอบแบบสอบถาม ขอขอบคุณเพื่อนๆ ทุกคนที่ให้กำลังใจและ ช่วยเหลือมาโดยตลอด และขอขอบคุณพี่ๆ กลุ่ม HEAVEN'S DEVIL MC และร้าน กทม. Pub & Restaurant ภูเก็ตอย่างยิ่ง

เสริมสกุล เสร็จกิจ

สารบัญ

| บทที่ | หน้า |
|---|------|
| 1 บทนำ..... | 1 |
| ภูมิหลัง..... | 1 |
| ความมุ่งหมายของการวิจัย..... | 3 |
| ความสำคัญของการวิจัย..... | 4 |
| ขอบเขตของการวิจัย..... | 4 |
| กรอบแนวคิดในการวิจัย..... | 5 |
| 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง..... | 6 |
| แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ..... | 6 |
| อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในประเทศไทย..... | 11 |
| ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับจังหวัดภูเก็ต..... | 20 |
| งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง..... | 23 |
| 3 วิธีดำเนินการวิจัย..... | 28 |
| การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง..... | 28 |
| การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย..... | 29 |
| การเก็บรวบรวมข้อมูลและการจัดกระทำข้อมูล..... | 31 |
| การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล..... | 31 |
| 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล..... | 32 |
| การวิเคราะห์ข้อมูล..... | 32 |
| ผลการวิเคราะห์ข้อมูล..... | 32 |

สารบัญ (ต่อ)

| บทที่ | หน้า |
|--|------|
| 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ..... | 59 |
| ความมุ่งหมายของการวิจัย..... | 59 |
| วิธีดำเนินการวิจัย..... | 59 |
| การวิเคราะห์ข้อมูล..... | 59 |
| สรุปผลการวิจัย..... | 59 |
| อภิปรายผล..... | 60 |
| ข้อเสนอแนะ..... | 63 |
| | |
| บรรณานุกรม..... | 65 |
| | |
| ภาคผนวก..... | 69 |
| ภาคผนวก ก รายนามผู้เชี่ยวชาญในการตรวจแบบสอบถาม..... | 70 |
| ภาคผนวก ข แบบสอบถามในการวิจัย..... | 72 |
| ภาคผนวก ค ภาพแสดงแหล่งท่องเที่ยว 5 สถานที่ในจังหวัดภูเก็ต..... | 77 |
| ประวัติย่อผู้วิจัย..... | 95 |

บัญชีตาราง

| ตาราง | | หน้า |
|-------|---|------|
| 1 | แสดงแหล่งท่องเที่ยวและกลุ่มตัวอย่าง..... | 29 |
| 2 | จำนวนและค่าร้อยละของนักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับลักษณะโดยทั่วไป..... | 32 |
| 3 | ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของ นักท่องเที่ยวชาวไทยในจังหวัดภูเก็ตต่อด้านโครงสร้างพื้นฐาน..... | 34 |
| 4 | ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของ นักท่องเที่ยวชาวไทยในจังหวัดภูเก็ตต่อด้านทรัพยากรท่องเที่ยว..... | 35 |
| 5 | ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของ นักท่องเที่ยวชาวไทยในจังหวัดภูเก็ตต่อด้านบริการท่องเที่ยว..... | 36 |
| 6 | ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของ นักท่องเที่ยวชาวไทยในจังหวัดภูเก็ตต่อด้านสินค้าของที่ระลึก..... | 37 |
| 7 | ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของ นักท่องเที่ยวชาวไทยในจังหวัดภูเก็ตโดยรวมทุกด้าน..... | 38 |
| 8 | ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของ นักท่องเที่ยวชาวไทยในจังหวัดภูเก็ตต่อด้านโครงสร้างพื้นฐาน จำแนกตามเพศ..... | 39 |
| 9 | ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของ นักท่องเที่ยวชาวไทยในจังหวัดภูเก็ตต่อด้านทรัพยากรท่องเที่ยว จำแนกตามเพศ..... | 40 |
| 10 | ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของ นักท่องเที่ยวชาวไทยในจังหวัดภูเก็ตต่อด้านบริการท่องเที่ยว จำแนกตามเพศ..... | 41 |
| 11 | ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของ นักท่องเที่ยวชาวไทยในจังหวัดภูเก็ตต่อด้านสินค้าของที่ระลึก จำแนกตามเพศ..... | 42 |
| 12 | ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของ นักท่องเที่ยวชาวไทยในจังหวัดภูเก็ต จำแนกตามเพศ โดยรวมทุกด้าน..... | 43 |

บัญชีตาราง (ต่อ)

| ตาราง | | หน้า |
|-------|---|------|
| 13 | ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของ นักท่องเที่ยวชาวไทยในจังหวัดภูเก็ตต่อต้านโครงสร้างพื้นฐาน จำแนกตามอายุ..... | 44 |
| 14 | ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของ นักท่องเที่ยวชาวไทยในจังหวัดภูเก็ตต่อต้านทรัพยากรท่องเที่ยว จำแนกตามอายุ..... | 45 |
| 15 | ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของ นักท่องเที่ยวชาวไทยในจังหวัดภูเก็ตต่อต้านบริการท่องเที่ยว จำแนกตามอายุ..... | 46 |
| 16 | ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของ นักท่องเที่ยวชาวไทยในจังหวัดภูเก็ตต่อต้านสินค้าของที่ระลึก จำแนกตามอายุ..... | 47 |
| 17 | ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของ นักท่องเที่ยวชาวไทยในจังหวัดภูเก็ต จำแนกตามอายุ โดยรวมทุกด้าน..... | 48 |
| 18 | ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของ นักท่องเที่ยวชาวไทยในจังหวัดภูเก็ตต่อต้านโครงสร้างพื้นฐาน จำแนกตามระดับการศึกษา..... | 49 |
| 19 | ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของ นักท่องเที่ยวชาวไทยในจังหวัดภูเก็ตต่อต้านทรัพยากรท่องเที่ยว จำแนกตามระดับการศึกษา..... | 50 |
| 20 | ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของ นักท่องเที่ยวชาวไทยในจังหวัดภูเก็ตต่อต้านบริการท่องเที่ยว จำแนกตามระดับการศึกษา..... | 51 |
| 21 | ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของ นักท่องเที่ยวชาวไทยในจังหวัดภูเก็ตต่อต้านสินค้าของที่ระลึก จำแนกตามระดับการศึกษา..... | 52 |

บัญชีตาราง (ต่อ)

| ตาราง | หน้า | |
|-------|--|----|
| 22 | ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของ นักท่องเที่ยวยุโรปในจังหวัดภูเก็ต จำแนกตามระดับการศึกษา โดยรวมทุกด้าน..... | 53 |
| 23 | ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของ นักท่องเที่ยวยุโรปในจังหวัดภูเก็ตต่อด้านโครงสร้างพื้นฐาน จำแนกตามอาชีพ..... | 54 |
| 24 | ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของ นักท่องเที่ยวยุโรปในจังหวัดภูเก็ตต่อด้านทรัพยากรท่องเที่ยว จำแนกตามอาชีพ..... | 55 |
| 25 | ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของ นักท่องเที่ยวยุโรปในจังหวัดภูเก็ตต่อด้านบริการท่องเที่ยว จำแนกตามอาชีพ..... | 56 |
| 26 | ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของ นักท่องเที่ยวยุโรปในจังหวัดภูเก็ตต่อด้านสินค้าของที่ระลึก จำแนกตามอาชีพ..... | 57 |
| 27 | ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของ นักท่องเที่ยวยุโรปในจังหวัดภูเก็ต จำแนกตามอาชีพ โดยรวมทุกด้าน..... | 58 |
| 28 | สรุป..... | 61 |

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ

หน้า

| | | |
|---|---------------------------|---|
| 1 | กรอบแนวคิดในการวิจัย..... | 5 |
|---|---------------------------|---|

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

นันทนาการเป็นวิถีชีวิตแห่งความสุขและปัจจัยสำคัญยิ่งต่อการดำเนินชีวิตของคนเรา ผลที่ได้รับจากนันทนาการคือ พลังแห่งความสุขซึ่งจะเป็นปฏิปักษ์กับความเครียด ความทุกข์ ความกังวล หรือความเศร้าหมองทุกประการ แต่ความสามารถทางนันทนาการ ต้องมีการปลูกฝัง สร้างและสะสมจึงจะเกิดขึ้นได้ (พนมศักดิ์ สวัสดิ์พงษ์. 2544 : 22)

การท่องเที่ยวเป็นกิจกรรมนันทนาการที่นิยมแพร่หลายทั่วโลก ทำให้อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเจริญรุดหน้ามากขึ้นโดยเฉพาะในประเทศไทย ส่งผลต่อการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ การท่องเที่ยวเป็นธุรกิจนันทนาการอย่างหนึ่ง ซึ่งในปัจจุบันรัฐบาลให้การส่งเสริม และสนับสนุนอย่างเต็มความสามารถ และได้จัดตั้งกระทรวงโดยมีชื่อว่ากระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวโดยตรง (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย 2545)

โดยกำหนดในแผนการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 9 ปี 2545 - 2549 ให้เป็นช่วงการพัฒนาคุณภาพชีวิตสำหรับครอบครัวไทย เน้นการท่องเที่ยวของครอบครัวและพาผู้สูงอายุไปเที่ยวพร้อมลูกหลาน เพื่อกระชับความสัมพันธ์ภายในครอบครัว (แผนปฏิบัติการภายใต้วาระแห่งชาติ 2546) และตามที่ พ.ด.ท.ดร.ทักษิณ ชินวัตร นายกรัฐมนตรีมอบอำนาจรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี นายสมศักดิ์ เทพสุทิน กำกับดูแลงานด้านการท่องเที่ยว และเป็นประธานกรรมการการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี วางนโยบายส่งเสริมและพัฒนาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของประเทศเพื่อให้การท่องเที่ยวเป็นกลไกหลักในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมอย่างยั่งยืนดังนี้ (ศศิธร สามารถ. 2545: 1)

1. ส่งเสริมและสนับสนุนให้เกิดการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน
2. บริหารการท่องเที่ยวให้เกิดการกระจายด้านเศรษฐกิจไปยังชุมชนต่าง ๆ โดยเชื่อมโยงกับนโยบาย 1 ตำบล 1 ผลิตภัณฑ์ของรัฐบาล
3. ส่งเสริมและสนับสนุนให้ชุมชนท้องถิ่นเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดการท่องเที่ยวมากขึ้นเพื่อให้เกิดจิตสำนึกในการดูแลรักษาทรัพยากรธรรมชาติของตนเอง
4. ส่งเสริมและสนับสนุนให้มีมาตรการที่ทำให้นักท่องเที่ยวพำนักอยู่นานขึ้นและใช้จ่ายต่อวันมากขึ้น
5. เพิ่มความหลากหลายของการท่องเที่ยวรูปแบบต่าง ๆ ทั้งการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ เชิงสุขภาพ เชิงกีฬา และเชิงเกษตร
6. ส่งเสริมและสนับสนุนความร่วมมือกับประเทศเพื่อนบ้าน ในการเชื่อมโยงแหล่งท่องเที่ยวระหว่างกัน

7. เร่งรัดการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง แก้ไขปัญหาการเอารัดเอาเปรียบ และหลอกลวงนักท่องเที่ยวอย่างจริงจังและเข้มงวด
8. ส่งเสริมและสนับสนุนให้มีมาตรการต่าง ๆ ที่ทำให้คนไทยท่องเที่ยวในประเทศมากขึ้น
9. สนับสนุนให้มีการแก้ไขกฎหมายและระเบียบต่าง ๆ ที่เป็นอุปสรรคในการส่งเสริมการท่องเที่ยว
10. ใช้มาตรการเชิงรุกส่งเสริมการท่องเที่ยว โดยมีเป้าหมายหลักที่กลุ่มนักท่องเที่ยวให้มีศักยภาพ
11. จัดตั้งอาสาสมัครส่งเสริมการท่องเที่ยวประจำท้องถิ่น

นอกจากอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวจะมีบทบาทที่สำคัญต่อเศรษฐกิจแล้ว ยังถือได้ว่าเป็นส่วนหนึ่งของการเติบโตวัฒนธรรมประเพณีไทยซึ่งเป็นสิ่งที่มีค่าอย่างมาก การท่องเที่ยวเป็นวิธีการที่สามารถกระตุ้นให้เยาวชนและประชาชนหันมาสนใจศึกษาความรู้ในท้องถิ่น ประวัติศาสตร์และมรดกทางวัฒนธรรมได้เป็นอย่างดี และยังเป็นช่องทางการเรียนรู้ทางวิชาการ และวิชาชีพอย่างต่อเนื่องให้กับประชาชน อีกทั้งยังเป็นการกระตุ้นให้เกิดความเข้าใจและความรักในมรดกของชาติ ดังนั้นการท่องเที่ยวจึงสามารถใช้เป็นวิธีการหนึ่งเพื่อยกระดับ และสร้างจิตสำนึกในความเป็นไทยและช่วยกันรักษาวัฒนธรรมประเพณีอันดีงามไว้

ประกอบกับในปัจจุบัน สภาวะเศรษฐกิจที่ยังไม่ฟื้นตัว การทำงานที่ต้องมีการแข่งขันกันตลอดเวลา ก่อให้เกิดความเครียด รวมทั้งสภาพแวดล้อมต่างๆ มลภาวะเป็นพิษที่ได้เผชิญอยู่ตลอดเวลา สิ่งเหล่านี้ได้บั่นทอนกำลังกายกำลังใจในการทำงานของผู้บริโภคแสดงให้เห็นถึงความสำคัญและความจำเป็นของการพักผ่อนมากขึ้น รวมทั้งการรณรงค์ส่งเสริมการท่องเที่ยวทั้งภาครัฐและเอกชน โดยเฉพาะการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยซึ่งเป็นหน่วยงานหลักที่ดูแลด้านการท่องเที่ยวทั้งหน่วยงานในกรุงเทพและต่างจังหวัด ได้เผยแพร่ข้อมูลต่างๆ การโฆษณาประชาสัมพันธ์ ผ่านทางโทรศัพท์และวิทยุ ผ่านโครงการ Amazing Thailand ซึ่งได้รับการยอมรับอย่างต่อเนื่องและเป็นที่ยุ้จักกว้างขวางยิ่งขึ้น ทำให้ประชาชนชาวไทยส่วนใหญหันมาให้ความสนใจด้านการท่องเที่ยว โดยเฉพาะการท่องเที่ยวภายในประเทศเพิ่มมากขึ้น โดยการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยได้กำหนดเป้าหมาย สำหรับจำนวนนักท่องเที่ยวตลาดในประเทศ (Domestic - Travels) ในแผนการท่องเที่ยวปี 2545 จำนวน 58.2 ล้านคน/ครั้ง เพิ่มขึ้น 2.6 % รายได้ 291,000 ล้านบาท เพิ่มขึ้น 8.05 % และใช้งบประมาณทั้งสิ้น 523 ล้านบาท แบ่งเป็นงบโฆษณาประชาสัมพันธ์ ผลิตภัณฑ์ท่องเที่ยว พัฒนาแพ็คเกจทัวร์ สนับสนุนด้านการตลาดและพัฒนากิจการด้านการท่องเที่ยวทั้ง 76 จังหวัด จำนวน 333 ล้านบาท ส่วนอีก 190 ล้านบาท ให้แก่ท้องถิ่นในการจัดโปรแกรมนำเที่ยวพิเศษ และประชาสัมพันธ์โครงการของท้องถิ่นเอง โดยจะเริ่มเปิดตัวโครงการเที่ยวทั่วไทยไปได้ทุกเดือนตั้งแต่วันที่ 19 ธันวาคม 2544- ธันวาคม 2545 รวมระยะเวลา 13 เดือน อีกทั้งยังมีการเสนอให้รัฐบาลสนับสนุนโครงการด้วยการลดหย่อนภาษี

เงินได้ประจำปีไม่เกิน 5,000 บาท ต่อครอบครัว เพื่อกระตุ้นให้เที่ยวในประเทศด้วย และสำหรับนักท่องเที่ยวที่เดินทางท่องเที่ยวเองจะมีข้อเสนอพิเศษ คือการจัดทำบัตรเที่ยวทั่วไทย ขึ้นมา เพื่อใช้เป็นส่วนลดในโรงแรม ร้านอาหารร้านค้า ร้านอาหารต่างๆ ที่เข้าร่วมโครงการทั้งยังมี การให้รางวัลประจำเดือนเพื่อจูงใจให้เดินทางท่องเที่ยวเมื่อนำใบเสร็จค่าใช้จ่าย 500 บาท มาชิงโชคได้อีกด้วย (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. 2544 : 16 - 17)

ประเทศไทยเป็นประเทศที่มีศักยภาพที่เหมาะสม มีทัศนียภาพที่สวยงาม มีแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติที่ได้เปรียบหลายแห่งในทุก ๆ ภูมิภาค ทั้งในภาคเหนือ เช่น จังหวัด เชียงใหม่ เชียงราย แม่ฮ่องสอน ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เช่น เลย ขอนแก่น อุบลราชธานี ภาคตะวันออก เช่น ชลบุรี ระยอง ตราด ภาคตะวันตก เช่น กาญจนบุรี และภาคใต้เช่น สุราษฎร์ธานี กระบี่ พังงา และภูเก็ต

จังหวัดภูเก็ตเป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวทางท่องเที่ยวทะเลอันดามัน เป็นเกาะใหญ่ที่สุดของประเทศในน่านน้ำทะเลอันดามัน มีพื้นที่ประมาณ 543 ตารางกิโลเมตร มีเกาะที่สวยงามมากมายล้อมรอบ เช่น เกาะเฮ เกาะโหลน และเกาะไม้ท่อน อีกทั้งยังมีชายหาดที่งดงาม เช่น หาดกะรน หาดกะตะ และหาดป่าตอง มีคำขวัญประจำจังหวัดว่า " ไข่มุกอันดามัน สวรรค์เมืองใต้ หาดทรายสีทอง สองวีรสตรี บารมีหลวงพ่อแช่ม " ภูเก็ตมีสภาพอากาศแบบฝนเมืองร้อนลมพัดผ่านตลอดเวลา อากาศอบอุ่นและชุ่มชื้นตลอดปี จะมีเพียง 2 ฤดูกาล คือฤดูร้อนและฤดูฝน ช่วงที่มีอากาศดีที่สุดคือเดือน พฤศจิกายน - เมษายน จะเป็นช่วงที่มีท้องฟ้าแจ่มใส ภาษาท้องถิ่นของจังหวัดนี้เป็นภาษาปักษ์ใต้ที่มีเอกลักษณ์เป็นของตนเอง อาชีพของพลเมืองมีทั้งด้านการเกษตร สวนยางพารา อุตสาหกรรม เมืองแร่ดีบุก การทำยางแผ่นรมควัน และการทำปลาป่น ขณะนี้อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวมีการขยายตัวอย่างมาก มีโรงแรมขนาดใหญ่ที่สร้างได้มาตรฐานและยังมีบริษัทนำเที่ยวมากมายหลายแห่ง จังหวัดภูเก็ตถูกกำหนดอยู่ในพื้นที่ที่ต้องการการพัฒนาอย่างเร่งด่วน เพื่อให้มีความสมบูรณ์สำหรับภายในปี 2545 - 2546 ของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย

จากความสำคัญดังกล่าวข้างต้น จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องศึกษาถึงความพึงพอใจการท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ตของนักท่องเที่ยวไทย เพื่อให้เป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนาตลอดจนกำหนดนโยบายเพื่อพัฒนาและส่งเสริมการท่องเที่ยวทั้งในภาครัฐและเอกชนให้มีศักยภาพมากยิ่งขึ้น อย่างไรก็ตามการส่งเสริมการท่องเที่ยวที่เกินศักยภาพอาจก่อให้เกิดผลกระทบด้านลบของสังคมและสิ่งแวดล้อม จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องศึกษาผลกระทบทั้งในด้านบวกและด้านลบ เพื่อให้แหล่งท่องเที่ยวของประเทศไทยสามารถแข่งขันกับประเทศอื่นได้ ทำให้คนไทยเที่ยวในประเทศไทยค่าเงินบาทไม่ไหลออกนอกประเทศ และในขณะเดียวกันก็ทำให้ได้รับเงินตราต่างประเทศอีกทางหนึ่งด้วย

ความมุ่งหมายของการวิจัย

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ต

ความสำคัญของการวิจัย

เพื่อทราบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวไทยที่มาท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ตและเป็นข้อมูลในการนำไปพิจารณา เพื่อพัฒนาการส่งเสริมการท่องเที่ยว และเป็นข้อมูลในการศึกษาค้นคว้าต่อไป

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ นักท่องเที่ยวไทยที่เดินทางไปท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ต ที่มีอายุ 15 ปีขึ้นไป จำนวน 884,949 คน / ปี (กองสถิติวิจัย : การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. 2545 : 1 - 2)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นนักท่องเที่ยวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ต กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางเทียบขนาดของ เครจซี่ และ มอร์แกน (Krejcie and Morgan. 1970 : 608) ที่ขนาดประชากร 884,949 คน ได้จำนวน 384 คน แต่ในที่นี้ผู้วิจัยทำการศึกษาทั้งสิ้น 400 คนและทำการสุ่มแบบหลายขั้นตอน (Multi – Stage Sampling)

ตัวแปรที่จะศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่

1.1 เพศ แบ่งเป็น

1.1.1 ชาย

1.1.2 หญิง

1.2 อายุ แบ่งเป็น

1.2.1 ต่ำกว่า 30 ปี

1.2.2 30 ปีขึ้นไป

1.3 ระดับการศึกษา

1.3.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี

1.3.2 ปริญญาตรีขึ้นไป

1.4 อาชีพ แบ่งเป็น

1.4.1 นักเรียน / นักศึกษา

1.4.2 ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ

1.4.3 พนักงานบริษัท / ประกอบธุรกิจส่วนตัว

2. ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวไทย

คำนิยามศัพท์เฉพาะ

1. ความพึงพอใจ หมายถึงระดับการรับรู้ของบุคคลต่อสถานที่ท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต โดยปรากฏออกมาในลักษณะที่ชอบหรือไม่ชอบ พอใจหรือไม่พอใจต่อสถานที่นั้น ในการวิจัยครั้งนี้ หมายถึงความพึงพอใจในด้านปัจจัยพื้นฐาน ซึ่งอำนวยความสะดวก ด้านทรัพยากรท่องเที่ยว ด้านบริการการท่องเที่ยว

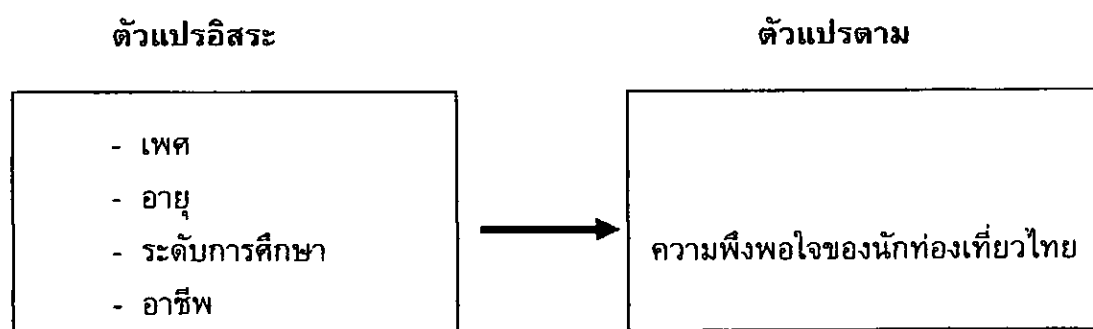
2. นักท่องเที่ยวไทย หมายถึงบุคคลที่มีสัญชาติไทยที่มีอายุ 15 ปีขึ้นไปที่เดินทางไปท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต โดยวัตถุประสงค์ต่างๆ ที่ไม่ใช่เพื่อประกอบอาชีพหรือหารายได้ และไม่ใช่คนท้องถิ่นที่มีภูมิลำเนาอยู่ในจังหวัดภูเก็ต

3. แหล่งท่องเที่ยวหรือทรัพยากรท่องเที่ยว หมายถึงสถานที่ท่องเที่ยว กิจกรรมและวัฒนธรรมประเพณีที่สามารถดึงดูดความสนใจให้นักท่องเที่ยวเดินทางมาเยือนในจังหวัดภูเก็ต ประกอบด้วย หาดป่าตอง หาดสุรินทร์ แหลมพรหมเทพ วัดฉลอง อ่าวฉลอง ฯลฯ

4. จังหวัดภูเก็ต หมายถึงเป็นจังหวัดหนึ่งในประเทศไทยที่มีลักษณะเป็นเกาะ ซึ่งเป็นเกาะที่มีพื้นที่ที่ใหญ่ที่สุดของประเทศ มีพื้นที่รวมกันประมาณ 543 ตารางกิโลเมตรหรือประมาณ 336,700 ไร่ มีเกาะที่สวยงามมากมายล้อมรอบ เช่น เกาะเฮ เกาะโหลน และเกาะไม้ท่อน อีกทั้งยังมีชายหาดที่งดงาม เช่น หาดกะรน หาดกะตะ และหาดป่าตอง มีคำขวัญประจำจังหวัดว่า “ไข่มุกอันดามัน สวรรค์เมืองใต้ หาดทรายสีทอง สองวีรสตรี บารมีหลวงพ่อแช่ม ”

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษาค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว ผู้วิจัยจึงกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัยดังนี้



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องถึงความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวไทยในจังหวัดภูเก็ต โดยศึกษาจากนักวิชาการผู้ทรงคุณวุฒิจำนวนมากที่ได้ให้ความหมายไว้ต่างๆ สรุปได้ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ
 - 1.1 ความหมายของความพึงพอใจ
 - 1.2 ความสำคัญของความพึงพอใจ
 - 1.3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ
 - 1.4 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ
2. อุดสาหกรรมกรรมการท่องเที่ยวในประเทศไทย
 - 2.1 ความหมายของการท่องเที่ยว
 - 2.2 ความหมายของอุตสาหกรรมกรรมการท่องเที่ยว
 - 2.3 ความสำคัญของการท่องเที่ยวและอุตสาหกรรมกรรมการท่องเที่ยว
 - 2.4 รูปแบบของการท่องเที่ยว
 - 2.5 การท่องเที่ยวในประเทศไทย^{มี ๓ ๐}
3. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับจังหวัดภูเก็ต
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
 - 4.1 งานวิจัยในต่างประเทศ
 - 4.2 งานวิจัยในประเทศ

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกนึกคิดต่อบุคคลหรือสิ่งของที่สามารถแสดงออกทางอารมณ์อันเป็นความรู้สึกในทางบวก โดยเกิดจากการประเมินค่าของความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริง เป็นความต้องการของมนุษย์ทุกเพศทุกวัย อันเป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่จะช่วยให้การทำงานประสบความสำเร็จ เสมือนเป็นเครื่องมือในการผลักดันคุณภาพชีวิตได้เป็นอย่างดี โดยมีหลักและทฤษฎี

ที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจและพฤติกรรมบุคคล ซึ่งจะต้องกล่าวถึงในประเด็นต่างๆ ดังนี้

ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจตรงกับภาษาอังกฤษว่า " Satisfaction " ซึ่งมีความหมายโดยทั่วไปว่า " ระดับความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด " (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาชิราช.

2539 : 19) และได้มีนักวิชาการได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้หลากหลายซึ่งพอจะประมวลได้ดังนี้

ก๊อต (อััจฉรา โทบุญ. 2534 : 13 ; อ้างอิงจาก Good. 1973 : 27) ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึง คุณภาพหรือระดับความพอใจ ซึ่งเป็นผลจากความสนใจต่าง ๆ และทัศนคติของบุคคลต่อกิจกรรม

ชาลิต เหล่ารุ่งกาญจน์ (2543 : 9) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า ความรู้สึกทางบวก ความรู้สึกทางลบ และความสุขที่มีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อน โดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความรู้สึกทางบวกมากกว่าทางลบ

สุวัฒนา ไบเจริญ (2540 : 27) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจเกิดจากการได้รับการตอบสนองความต้องการ

วอลแมน (สุวัฒนา ไบเจริญ. 2540 : 27 ; อ้างอิงจาก Wolman. 1973 : 384) ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจหมายถึง ความรู้สึกที่มีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย ความต้องการ หรือแรงจูงใจ

จากคำนิยามดังกล่าวข้างต้นสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดจากความต้องการที่มนุษย์คาดหวังไว้ ถ้าความต้องการได้รับการตอบสนองความตามที่คาดหวังมากกว่า ความพึงพอใจก็จะเกิดขึ้น แต่ถ้าความต้องการไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ความพึงพอใจก็จะไม่เกิดขึ้น

ความสำคัญของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่ช่วยให้งานประสบความสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่งงานที่เกี่ยวกับการบริการ ย่อมมีความสำคัญต่อผู้ให้และผู้รับบริการ ซึ่งมีความสำคัญในการบริการดังนี้

ความสำคัญต่อผู้ให้บริการ

1. ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของบริการ
2. ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวแปรสำคัญในการประเมินคุณภาพของการบริการ
3. ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการเป็นตัวชี้คุณภาพและความสำเร็จของงาน

บริการ

ความสำคัญต่อผู้รับบริการ

1. ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวผลักดันคุณภาพชีวิตที่ดี
2. ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานเป็นบริการช่วยพัฒนาคุณภาพงานบริการและอาชีพบริการ นอกจากนั้นยังมีความพึงพอใจที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยอื่นๆ อีกมากมายเช่น ความพึงพอใจที่มีต่อสภาพแวดล้อมทางกายภาพตามธรรมชาติ อันหมายถึงพฤติกรรมหรือการแสดงออกความรู้สึกที่ดี หรือเจตคติที่ดีรวมถึงอารมณ์ความรู้สึกที่ดีใด ๆ ของมนุษย์ที่มีต่อสภาพแวดล้อมทางกายภาพตามธรรมชาติ ได้แก่ สภาพของน้ำ ทRAY อากาศ พืชพันธุ์ไม้

ภูมิประเทศและความพึงพอใจที่มีต่อสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่มนุษย์สร้างขึ้น หมายถึง พฤติกรรมหรือการแสดงความรู้สึกที่ดี เจตคติที่ดี รวมถึงอารมณ์ความรู้สึกที่ดีใดๆ ของมนุษย์ ที่มีต่อสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่มนุษย์เป็นผู้กระทำให้เกิดขึ้น เช่น สาธารณูปโภคอาคารสิ่งปลูกสร้าง จำนวนผู้คน ประเพณี วัฒนธรรม และรวมถึงการบริการเพื่อการท่องเที่ยว ได้แก่ บริการที่พัก ห้องอาบน้ำ – สุขา ร้านอาหาร หาบแร่แฝงลอย เรือเช่า เป็นต้น (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. 2539 : 21-22)

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

การให้บริการที่ดีย่อมทำให้ผู้รับบริการมีความสุขใจพึงพอใจ ส่งผลต่อสุขภาพจิตและการดำเนินชีวิตหรือการประกอบอาชีพได้อย่างมีคุณภาพดังนี้

สุวัฒน์ ไบเจริญ (2540 : 33-34) กล่าวเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานบริการ (Satisfactory Service) หรือความสามารถที่จะพิจารณาว่า บริการนั้นเป็นที่พึงพอใจหรือไม่ ดังนี้

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียม (Equitable Service) คือการบริการที่มีความยุติธรรม ความเสมอภาคและเสมอหน้าไม่ว่าจะเป็นใคร
2. การให้บริการที่รวดเร็วทันต่อเวลา (Timely Service) คือการให้บริการตามลักษณะความจำเป็นรีบด่วน
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) คือความต้องการเพียงพอในด้านสถานที่ บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) จนกว่าจะบรรลุผล
5. การให้บริการที่มีความก้าวหน้า (Progressive Service) คือการพัฒนางานบริการด้านปริมาณคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้าไปเรื่อย ๆ

ชวลิต เหล่ารุ่งกาญจน์ (2538 : 24-25) กล่าวเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการว่า เป็นมาตรการที่ใช้วัดประสิทธิภาพการให้บริการ และในการวัดความพึงพอใจของการให้บริการสามารถวัดได้ 7 ด้าน คือ

1. การให้บริการอย่างรวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ เป็นการให้บริการอย่างกระตือรือร้น เอาใจใส่ลูกค้าที่มาใช้บริการ ไม่โอ้อ้อ พุดคุย ทำธุระอย่างอื่นที่ไม่ใช่การให้บริการลูกค้า นอกจากจะทำงานอย่างรวดเร็ว ต้องมีความรอบคอบสุขุม ระมัดระวัง ต้องรอบรู้งานที่ทำเป็นอย่างดี และต้องทำด้วยสมาธิ
2. การให้บริการอย่างเพียงพอ โดยคำนึงถึงจำนวนคนที่เหมาะสมและเครื่องมืออุปกรณ์ที่เพียงพอกับผู้มาใช้บริการ เพื่อมิให้เกิดการรอคอยในการให้บริการนานเกินไป
3. การให้บริการอย่างเท่าเทียม เป็นการให้บริการโดยไม่ยึดตัวบุคคล ไม่ดูที่ฐานะยศศักดิ์ วิทยุฒิ คุณวุฒิ เป็นการให้บริการที่เสมอภาค ใครมาก่อนได้รับบริการก่อน ไม่มีการลัดคิว เอาเปรียบผู้มาใช้บริการก่อน ไม่เลือกที่รักมักที่ชัง

4. การให้บริการอย่างก้าวหน้า เป็นการให้บริการที่มีความก้าวหน้าทันสมัยทั้งทางด้านผลงานและการให้บริการ มีเทคโนโลยีที่ทันสมัยไม่หยุดอยู่กับที่ มีการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถในงานที่ปฏิบัติ

5. การให้บริการอย่างสุภาพ อ่อนน้อม มีมนุษยสัมพันธ์ เป็นการให้บริการต่อผู้มาใช้บริการด้วยคำพูดที่ไพเราะ ถูกกาลเทศะ ไม่ใช้อารมณ์กับผู้มาใช้บริการ

6. การให้บริการอย่างต่อเนื่องเป็นการให้บริการที่มีรูปแบบการให้บริการครบทุกอย่างในจุดเดียว

7. สภาพแวดล้อมต่าง ๆ เช่น สถานที่ตั้งที่มีความปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สิน มีสถานที่จอดรถ ห้องสุขา เป็นต้น

สุวัฒนา ไบเจริญ (2540 : 35) กล่าวเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการในด้านต่าง ๆ คือ

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

ชวลิต เหล่ารุ่งกาญจน์ (2538 : 16) ซึ่งให้เห็นถึงหลักการให้บริการที่สำคัญมี

5 ประการ คือ

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่หรือทั้งหมดมิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะมิฉะนั้นแล้วนอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์และบริการแล้ว ยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้น ๆ ด้วย

2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอมิใช่ทำๆ หยุดๆ ตามความพอใจของผู้บริหาร หรือผู้ปฏิบัติการ

3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้น ต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้า และเท่าเทียมกันไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลใด กลุ่มบุคคลหนึ่งในลักษณะต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด

4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากเกินไปกว่าผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะดวกบริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะ ปฏิบัติได้ง่ายสะดวกสบายสิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนักทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ให้บริการมากจนเกินไป

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นผลที่ได้รับจากการตอบสนองที่มีทฤษฎีอ้างอิง และเกี่ยวข้องกับหลายทฤษฎี โดยมีทฤษฎีที่สำคัญที่เกี่ยวข้องชัดเจน คือทฤษฎีความต้องการของ มาสโลว์ (Maslow's Hierachy of Need) (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช. 2539 : 17) ได้กล่าวว่า ความต้องการของผู้บริโภค เป็นหัวใจหลักของการตลาด ผู้ประกอบการจะจัดสินค้าหรือบริการใด ๆ ก็ตาม ต้องคำนึงถึงความต้องการของลูกค้าเป็นหลัก เพราะธุรกิจจำเป็นต้องได้รับการสนับสนุนจากลูกค้าตลอดเวลาอย่างสม่ำเสมอและมากขึ้นเรื่อย ๆ จึงจะทำให้ธุรกิจอยู่รอดและเจริญเติบโตได้ ดังนั้นการที่จะจูงใจให้ลูกค้ามาใช้บริการจึงจำเป็นต้องเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้าต้องเข้าใจถึงความรู้สึกนึกคิดของลูกค้าเพื่อกระตุ้นมาใช้บริการเพิ่มมากขึ้น

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช (2539 : 149 - 150) ชี้ให้เห็นว่า ความต้องการของคนจะเป็นจุดเริ่มต้นของกระบวนการจูงใจและความต้องการจะแบ่งออกเป็นระดับต่าง ๆ กัน โดยที่มาสโลว์ (Maslow) ได้ตั้งข้อสมมติฐานเกี่ยวกับความต้องการของคนไว้ว่า

1. คนมีความต้องการอยู่เสมอไม่มีที่สิ้นสุด ความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้ว ก็เกิดความต้องการอย่างอื่นต่อไปเรื่อย ๆ ไม่จบสิ้น
2. ความต้องการที่ไม่ได้รับการตอบสนองจะยังเป็นสิ่งจูงใจให้เกิดพฤติกรรม ส่วนความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว จะไม่เป็นสิ่งจูงใจอีกต่อไป
3. ความต้องการของคนจะเรียงลำดับความสำคัญ เมื่อความต้องการขั้นใดได้รับการตอบสนองแล้ว จะเกิดความต้องการในขั้นสูงขึ้นเรื่อย ๆ และ

นอกจากนั้น มาสโลว์ (Maslow) ได้จัดลำดับความต้องการของคนไว้ 5 ชั้น ตามลำดับดังนี้ (สุวัฒนา ไบเจริญ. 2540 : 28)

1. ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Need) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานที่มนุษย์ต้องการเพื่อที่จะดำรงชีวิตอยู่ได้ เช่น น้ำ อาหาร ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ความต้องการพักผ่อน ความต้องการทางเพศ ฯลฯ ความต้องการด้านร่างกายจะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคนก็ต่อเมื่อความต้องการทางด้านร่างกาย ยังไม่ได้รับการตอบสนอง ความต้องการทางด้านร่างกายอย่างเพียงพอแล้วก็จะเริ่มมีความต้องการขั้นต่อไป

2. ความต้องการความปลอดภัยและความมั่นคง (Safety and Security Needs) เป็นความต้องการความมั่นคงในชีวิต ในหน้าที่การงาน เช่น การมีงานทำและมีรายได้สม่ำเสมอ มีสวัสดิการ ส่วนความต้องการความปลอดภัยนั้น เป็นความต้องการที่ปราศจากการประสบอุบัติเหตุ การเจ็บป่วย เป็นความต้องการที่จะมีชีวิตอยู่โดยมั่นคง สะดวกสบาย

3. ความต้องการทางสังคมและความรัก (Social and Love Needs) เมื่อมนุษย์ได้รับการตอบสนองความต้องการในสองขั้นต้นจนเป็นที่พอใจแล้ว ความต้องการทางสังคมจะเป็นสิ่งจูงใจที่สำคัญต่อพฤติกรรมของคน ความต้องการด้านนี้ คือ ความต้องการเป็นที่ยอมรับของคนอื่น ต้องการที่จะมีโอกาสเข้าร่วมเป็นสมาชิกขององค์กรต่าง ๆ เป็นที่รักและเป็น

ยอมรับของบุคคลหรือสังคมนั้นๆ

4. ความต้องการการยอมรับและยกย่อง (Esteem Needs) เป็นความต้องการการได้รับความนับถือ อยากมีชื่อเสียงทำให้เกิดความภูมิใจในตัวเอง การได้รับการตอบสนองความต้องการในขั้นนี้จะนำไปสู่ความเชื่อมั่นในตนเองรู้สึกว่ามีคุณค่า รวมทั้งต้องการมีฐานะโดดเด่น เป็นที่ยอมรับของบุคคลอื่น อยากให้บุคคลอื่นเคารพยกย่อง ซึ่งมีผลทำให้พฤติกรรมเปลี่ยนแปลงไป

5. ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Self-Actualization) เป็นความปรารถนาที่จะใช้ศักยภาพสูงสุดที่ตนมีอยู่ทำในสิ่งที่คิดว่าสามารถที่จะเป็นหรือทำได้ เช่น ปรารถนาที่จะเป็นเจ้าของกิจการที่มีชื่อเสียง เป็นพนักงานตัวอย่าง ฯลฯ เป็นความต้องการที่จะให้คนได้รับความสำเร็จและสมหวังในสิ่งที่ตนคิดหรือที่ต้องการทุกอย่าง

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในประเทศไทย

การท่องเที่ยวมีผู้ให้ความหมายไว้หลายลักษณะขึ้นอยู่กับจุดประสงค์ของการท่องเที่ยวของผู้ท่องเที่ยวนั้นๆ

ความหมายของการท่องเที่ยว (Tourism)

ในปี พ.ศ. 2506 (ค.ศ. 1963) องค์การสหประชาชาติ ได้จัดประชุมว่าด้วยการเดินทางและท่องเที่ยวระหว่างประเทศขึ้นที่กรุงโรม ประเทศอิตาลี และได้ให้คำจำกัดความของคำว่า การท่องเที่ยวไว้ว่า การเดินทางเพื่อความบันเทิงรื่นเริงใจ เยี่ยมญาติหรือการไปร่วมประชุม แต่มิใช่เพื่อประกอบอาชีพเป็นหลักฐาน หรือไปพำนักอยู่เป็นการถาวร พร้อมกับให้ประเทศสมาชิกใช้คำว่า ผู้มาเยือน (Visitor) แทนคำว่า นักท่องเที่ยวที่ค้างคืน (Tourists) คำว่า ผู้มาเยือน มีความหมาย 2 ประการ คือ

1. นักท่องเที่ยวที่ค้างคืน (Tourists) ได้แก่ ผู้เดินทางมาเยือนชั่วคราว ซึ่งพักอยู่ในประเทศที่มาเยือนตั้งแต่ 24 ชั่วโมงขึ้นไป และเดินทางมาเยือนเพื่อพักผ่อน พักผ่อน ทดสอบศึกษา ประกอบศาสนกิจ ร่วมการแข่งขันกีฬา ติดต่อ ธุรกิจหรือร่วมประชุมสัมมนา เป็นต้น

2. นักท่องเที่ยวที่ไม่ค้างคืน (นักทัศนจร หรือ Excursionists) ได้แก่ ผู้เดินทางมาเยือนชั่วคราว และอยู่ใน ประเทศที่มาเยือนน้อยกว่า 24 ชั่วโมง

ประเทศไทยได้ใช้คำจำกัดความที่ได้กำหนดขึ้นนี้ เป็นหลักในการจดนับสถิติจำนวนนักท่องเที่ยวระหว่างประเทศ สรุปแล้วหมายถึง ชาวต่างประเทศที่เดินทางเข้ามาในประเทศไทยและพำนักอยู่ครั้งหนึ่งๆ ไม่น้อยกว่า 1 คืนหรือ 24 ชั่วโมง และไม่มากกว่า 60 วัน โดยมีวัตถุประสงค์ในการเดินทางเข้ามาเพื่อทำกิจกรรม ดังนี้

1. ท่องเที่ยวพักผ่อน มาเยี่ยมญาติหรือเพื่อมาพักผ่อน ฯลฯ
2. มาร่วมประชุม หรือเป็นตัวแทนของสมาคม ผู้แทนศาสนา นักกีฬา นักแสดง
3. มาเพื่อติดต่อธุรกิจ แต่ไม่ใช่ทำงานหารายได้

4. มากับเรือเดินสมุทรที่แวะจอด ณ ท่าเรือ แม้ว่าจะแวะน้อยกว่า 1 คืน
พร้อมกันนี้ได้กำหนดคำนิยามของนักท่องเที่ยวภายในประเทศที่ค้างคืน (Domestic Tourist) ไว้ว่า คือคนไทยหรือคนต่างด้าวที่อยู่ในประเทศไทย เดินทางจากจังหวัดซึ่งเป็นที่อยู่อาศัยปกติของตนไปยังจังหวัดอื่นๆ โดยมีวัตถุประสงค์ในการเดินทางอะไรก็ตามที่มีค่าใช้จ่ายอาหารรายได้และระยะเวลาที่พำนักอยู่ไม่เกิน 60 วัน

ความหมายของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว (Tourism Industry)

ความหมายของคำว่า อุตสาหกรรม ตามพจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2525 : 420) กล่าวว่า การกระทำให้เป็นสินค้า แต่ปัจจุบันมีความหมายมากกว่านั้น คือ กิจกรรมทางเศรษฐกิจ อย่างมีระบบพาณิชย์ หรือการผลิตสาขาใดสาขาหนึ่ง ในสายอุตสาหกรรม การผลิต จะมีองค์ประกอบที่เด่นชัด 4 ประการ คือ โรงงาน สินค้า ลูกค้าและการขนส่ง เช่นเดียวกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวที่เป็นอุตสาหกรรมบริการประเภทหนึ่ง สามารถเปรียบเทียบได้ ดังนี้

1. โรงงาน หมายถึง แหล่งที่ผลิตสินค้าของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ได้แก่ พื้นที่ที่ใช้ประกอบกิจการท่องเที่ยว นั่นเอง
2. ลูกค้า หมายถึง นักท่องเที่ยวที่มาชมบ้านเมือง ธรรมชาติ ศิลปวัฒนธรรม สิ่งที่มีคุณค่าจะได้รับคือความพอใจ ความสนุกสนานเพลิดเพลิน การได้เห็นสิ่งแปลกใหม่ ความสะดวกสบายและความทรงจำที่น่าประทับใจ สิ่งเหล่านี้ คือสินค้าที่โรงงานอุตสาหกรรมท่องเที่ยวจะต้องผลิตสนองความต้องการให้แก่ลูกค้า
3. สินค้า ในด้านอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยว ไม่ต้องมีการเปลี่ยนแปลงสมิทธีเหมือนอุตสาหกรรมการผลิต เป็นข้อได้เปรียบอย่างหนึ่งคือ นำมาขายได้เรื่อย ๆ เช่นความสวยงามทางธรรมชาติสิ่งสวยงามที่มนุษย์สร้างขึ้นและวิถีการดำเนินชีวิตของผู้คนในท้องถิ่น
4. การขนส่ง องค์ประกอบของอุตสาหกรรมทุกประเภท คือ การขนส่ง ผู้ผลิตจะต้องส่งสินค้าไปยังลูกค้า แต่ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวกลับตรงกันข้าม เพราะทรัพยากรการท่องเที่ยวซึ่งเป็นทั้งโรงงาน วัตถุประสงค์ สินค้าในตัวเองพร้อมสรรพไม่สามารถเคลื่อนที่ได้ผู้ซื้อหรือนักท่องเที่ยวจึงต้องเดินทางไปซื้อสินค้าหรือ บริการนั้น ณ แหล่งผลิต หรือ โรงงาน

กิจกรรมทางการท่องเที่ยวล้วนเป็นอุตสาหกรรมบริการประเภทหนึ่ง และมีธุรกิจที่เข้ามาเกี่ยวข้อง 2 ประเภท คือ

1. ธุรกิจที่เกี่ยวข้องโดยตรงได้แก่ ธุรกิจด้านการขนส่ง ธุรกิจด้านโรงแรมและที่พัก ธุรกิจร้านอาหารภัตตาคาร และธุรกิจนำเที่ยว ซึ่งผลผลิตหลักที่นักท่องเที่ยวซื้อโดยตรง ได้แก่ บริการ (Service) ต่าง ๆ รวมทั้ง ความสะดวกสบายตลอดการเดินทางท่องเที่ยว
2. ธุรกิจที่เกี่ยวข้องทางอ้อม ได้แก่ การผลิตสินค้าเกษตรกรรมและสินค้าหัตถกรรมต่าง ๆ เป็นต้น วัตถุประสงค์ที่ใช้ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวคือความสวยงามทางธรรมชาติ

ศิลปกรรมโบราณสถานขนบธรรมเนียมประเพณี ตลอดจนวิถีการดำเนินชีวิตของประชาชน ผลผลิตของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ก็คือ การบริการนักท่องเที่ยว ได้รับในรูปแบบต่าง ๆ และก่อให้เกิดความพึงพอใจและยังมุ่งเน้นในเรื่องของการมีนักท่องเที่ยวเดินทางเข้ามาพักมากขึ้น มีระยะเวลาการพักค้างคืนในประเทศที่ยาวนานขึ้น และมีการใช้จ่ายในประเทศสูงขึ้น

เนาวรัตน์ พลายน้อย (2538) ได้อธิบายให้เห็นถึงความสัมพันธ์ของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวเกี่ยวกับธุรกิจต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1. ธุรกิจที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับนักท่องเที่ยว เช่น บริษัทการบิน โรงแรมที่พัก การขนส่งภาคพื้นดิน บริษัทนำเที่ยว ภัตตาคารร้านอาหาร และ ร้านขายของที่ระลึกต่าง ๆ
2. ธุรกิจสนับสนุนการท่องเที่ยว หรือมีความเชี่ยวชาญในสาขาวิชาการต่าง ๆ เช่น บริษัทจัดนำเที่ยว วารสาร หรือผลิตภัณฑ์เกี่ยวกับการนำเที่ยว บุคลากรฝ่ายบริหารในธุรกิจโรงแรม และบริษัทที่ทำการศึกษาวิจัย หรือวางแผนพัฒนาการท่องเที่ยวและแหล่งท่องเที่ยว
3. หน่วยงานหรือองค์กรต่าง ๆ ของรัฐ รัฐวิสาหกิจหรือเอกชน ซึ่งมีหน้าที่ในการวางแผน พัฒนา อนุรักษ์ทรัพยากรการท่องเที่ยว สถาบันการเงิน บริษัทก่อสร้าง สถาบันการศึกษา ที่ให้การศึกษและการฝึกอบรมที่เกี่ยวกับวิชาการท่องเที่ยวและอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

ความสำคัญของการท่องเที่ยวและอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

อุตสาหกรรมท่องเที่ยว (Tourism Industry) ซึ่งประกอบด้วยธุรกิจหลายประเภท ทั้งธุรกิจที่เกี่ยวข้องโดยตรง และธุรกิจที่เกี่ยวข้องทางอ้อม หรือ ธุรกิจสนับสนุนต่าง ๆ การซื้อบริการของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ ถือได้ว่าเป็น การส่งสินค้าออกที่มองไม่เห็นด้วยสายตา (Invisible Export) เพราะเป็นการซื้อด้วยเงินตราต่างประเทศ การผลิตสินค้า คือ บริการต่าง ๆ ที่นักท่องเที่ยวซื้อก็ต้องมีการลงทุน ซึ่งผลประโยชน์จะตกอยู่ในประเทศและจะช่วยให้เกิดงานอาชีพอีกหลายแขนง เกิดการหมุนเวียนทางเศรษฐกิจ

นอกจากนี้ด้านสังคมการท่องเที่ยวเป็นการพักผ่อนคลายความเครียด พร้อม ๆ กับการได้รับความรู้ความเข้าใจในวัฒนธรรมที่แตกต่างออกไป อุตสาหกรรมท่องเที่ยวเป็นแหล่งที่มาของรายได้ในรูปแบบเงินตราต่างประเทศ ซึ่งจะมีส่วนช่วยสร้างเสถียรภาพให้กับดุลการชำระเงินได้เป็นอย่างมาก นอกจากนี้การท่องเที่ยวยังมีบทบาทช่วยกระตุ้นให้มีการนำทรัพยากรของมาประเทศมาใช้ประโยชน์และที่ผู้อยู่อาศัยในท้องถิ่นได้เก็บมาประดิษฐ์เป็นหัตถกรรมพื้นบ้านขายเป็นสินค้าที่ระลึก

สรุปได้ว่าบทบาทและความสำคัญของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวต่อเศรษฐกิจสังคม และการเมืองมีดังต่อไปนี้ (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย : 2529 : 6 – 8)

1. อุตสาหกรรมท่องเที่ยวก่อให้เกิดรายได้เป็นเงินตราต่างประเทศ นับตั้งแต่ปี พ.ศ. 2525 เป็นต้นมา ประเทศไทยมีรายได้จากการท่องเที่ยวเป็นอันดับที่ 1 เมื่อเทียบกับรายได้จากสินค้าออกอื่น ๆ

2. รายได้จากอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวที่เป็นเงินตราต่างประเทศ ช่วยสร้างเสถียรภาพให้กับดุลยภาพชำระเงิน เช่น ในปี พ.ศ. 2527 การท่องเที่ยวทำรายได้เป็นเงินตราต่างประเทศ 27,317 ล้านบาท รายจ่ายจากการเดินทางท่องเที่ยวของคนไทย เป็นเงินเพียง 7,208 ล้านบาท ส่วนที่เกินดุลช่วยในการแก้ไขการขาดดุลด้านอื่นได้เป็นอย่างมาก

3. รายได้จากการท่องเที่ยวเป็นรายได้ที่มีการกระจายไปสู่ประชาชนอย่างกว้างขวาง สร้างอาชีพให้กับคนในท้องถิ่น เช่น การผลิตหัตถกรรมพื้นบ้าน หรือ การผลิตอาหารไปป้อนตามแหล่งท่องเที่ยวต่างๆ

4. อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวมีบทบาทในการสร้างงานในด้านการบริการ โดยเฉพาะธุรกิจการโรงแรม ภัตตาคาร บริษัทนำเที่ยว ฯลฯ ส่วนในธุรกิจทางอ้อมอาจเป็นอาชีพเสริม เช่น หัตถกรรมพื้นบ้าน การใช้เวลาว่างมารับจ้างก่อสร้าง เป็นต้น

5. การท่องเที่ยวมีบทบาทในการกระตุ้นให้เกิดการผลิตและนำเข้าทรัพยากรของประเทศมาใช้ประโยชน์อย่างสูงสุด ซึ่งจะกระตุ้นการผลิตที่เรียกว่า Multiplier Effect ทางการท่องเที่ยวซึ่งอยู่ในลักษณะที่สูงมาก เมื่อเทียบกับการผลิตสินค้าหรืออุตสาหกรรมอื่น ๆ

6. อุตสาหกรรมท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมที่ไม่มีขีดจำกัดในการจำหน่าย (Limitless Industry) เมื่อเทียบกับอุตสาหกรรมอื่น ๆ จากสถิติที่ผ่านมา จำนวนนักท่องเที่ยวนานาชาติทั่วโลกมีจำนวนเพียง 25 ล้านคน และเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว เป็น 290 ล้านคนในปี พ.ศ. 2527 กระนั้นนักวิชาการทางการท่องเที่ยวเชื่อว่า ปริมาณท่องเที่ยวในปัจจุบันเป็นเพียงการเริ่มต้นในขณะที่การขนส่งที่สามารถขนส่งผู้โดยสารได้จำนวนมากขึ้น ทำให้ค่าใช้จ่ายในการเดินทางถูกลง การท่องเที่ยวจึงมิได้จำกัดเฉพาะกลุ่มที่มีรายได้สูงเท่านั้น การท่องเที่ยวถือได้ว่าเป็นเรื่องของความพึงพอใจของแต่ละบุคคล องค์การสหประชาชาติประกาศว่า " การเดินทางท่องเที่ยวเป็นสิทธิมนุษยชนอย่างหนึ่งที่รัฐพึงสนับสนุน "

7. อุตสาหกรรมท่องเที่ยวไม่มีขีดจำกัดในเรื่องการผลิต เพราะไม่ต้องพึ่งดินฟ้าอากาศเหมือนการเกษตร อื่น ๆ ผลผลิตของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวที่เสนอขายให้นักท่องเที่ยว คือ ความสวยงามของธรรมชาติ หาดทราย ชายทะเล ป่าไม้ ภูเขา แม่น้ำ สภาพอากาศและสิ่งที่มีมนุษย์สร้างขึ้น เช่น พระบรมมหาราชวัง วัดวาอาราม โบราณสถาน อาคารบ้านเรือนในท้องถิ่น ตลอดจนขนบธรรมเนียมประเพณี วิถีชีวิต ซึ่งสิ่งเหล่านี้เป็นรูปธรรมที่มีความยั่งยืนไม่ผันแปรหรือขึ้นกับสภาพดินฟ้าอากาศ ไม่ต้องลงทุนเป็นจำนวนมาก ดังนั้น อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวจึงได้รับการสนับสนุนและหันมาใช้อุตสาหกรรมนี้เป็นประโยชน์เพิ่มขึ้นนอกเหนือจากอาชีพเกษตรกรรมและอุตสาหกรรมอื่น ๆ นับเป็นความได้เปรียบอย่างมากของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

8. อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวช่วยสนับสนุนฟื้นฟู อนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรมประเพณี ซึ่งเป็นสิ่งดึงดูดความสนใจของนักท่องเที่ยว สังคมไทยเป็นสังคมที่เก่าแก่สืบเนื่องนับพันปี จึง

มีวัฒนธรรมประเพณีที่เป็นเอกลักษณ์ของแต่ละท้องถิ่นที่เป็นมรดกตกทอดควรแก่การเผยแพร่
ฟื้นฟู และอนุรักษ์ไว้

9. อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวมีบทบาทในการสร้างสรรค์ความเจริญไปสู่ภูมิภาค
ต่าง ๆ เมื่อเกิดการเดินทางท่องเที่ยว จากภูมิภาคหนึ่งไปสู่ภูมิภาคหนึ่ง ไม่ว่าจะคนไทยหรือ
ต่างประเทศย่อมเป็นส่วนช่วยให้เกิดสิ่งใหม่ ๆ ในท้องถิ่นนั้น เช่น โรงแรม ภัตตาคาร
สิ่งอำนวยความสะดวกด้านอื่น ๆ เป็นลักษณะสร้างความเจริญให้แก่ท้องถิ่นนั้น

10. อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเป็นมาตรการที่ช่วยส่งเสริมความปลอดภัยและพื้นที่ที่
ความมั่นคงให้แก่พื้นที่ที่ได้รับการพัฒนาเป็นแหล่งท่องเที่ยว นักท่องเที่ยวจะเลือกเดินทางไป
ยังที่มีความปลอดภัยทั้ง ชีวิตและทรัพย์สิน ฉะนั้น แหล่งใดที่นักท่องเที่ยวเข้าไปได้ แหล่งนั้น
จะต้องมีความปลอดภัยเพียงพอ

11. อุตสาหกรรมท่องเที่ยวมีส่วนช่วยเสริมสร้างสันติภาพ สัมพันธไมตรี และ
ความเข้าใจอันดีด้วยหนทางที่มนุษย์ต่างสังคมได้พบปะทำความรู้จักกันและเข้าใจกัน เมื่อ
ประชากรในประเทศเดียวกันมีความ เข้าใจซึ่งกันและกัน เดินทางไปมาหาสู่กัน ผลก็คือ
ความสามัคคีสมานฉันท์ของคนในชาติ ในทำนองเดียวกัน การท่องเที่ยว ระหว่างประเทศก็จะ
ช่วยเสริมสร้างความเข้าใจอันดี เพื่อนำไปสู่ความเป็นเพื่อนรวมโลก ที่จะช่วยกันรักษา
สัมพันธไมตรีให้มั่นคงเป็นการช่วยจรรโลงสันติภาพแก่โลก

รูปแบบของการท่องเที่ยว

1. การท่องเที่ยวภายในประเทศ (Domestic Tourism)

สำหรับประเทศที่พัฒนาแล้วทั้งหลาย จำนวนนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่จะเป็น
นักท่องเที่ยวจากภายในประเทศนั้นๆ แทบทั้งสิ้น คาดว่าประมาณ 75-80 % ของกิจกรรมการ
ท่องเที่ยวเกิดจากนักท่องเที่ยวที่เราเรียกว่า นักท่องเที่ยวภายในประเทศ ก่อนที่จะเกิด
วิกฤตการณ์ทางเศรษฐกิจขึ้น เคยมีการคาดการณ์ไว้ว่า ในปี พ.ศ.2540 รายได้จากการ
ท่องเที่ยวไทยจะมีประมาณ 209,375 ล้านบาทและจะเริ่มสูงกว่ารายได้จากการท่องเที่ยว
ต่างชาติในปี พ.ศ. 2541 และจะก่อให้เกิดรายได้ถึง 355,000 ล้านบาท ในปี พ.ศ. 2543 และ
567,000 ล้านบาท ในปี พ.ศ. 2546 นักท่องเที่ยวภายในประเทศเกือบทั้งหมดล้วนเป็นผู้ที่
โดยธรรมชาติแล้วเป็นผู้ที่มีการเปลี่ยนแปลงวิถีการดำเนินชีวิตอยู่ ตลอดเวลา และโดยเฉพาะ
อย่างยิ่งการใช้รถยนต์เป็นพาหนะในการขนส่งและการเดินทาง นอกจากนี้ ยังมีการ
เปลี่ยนแปลงวิถีชีวิตด้านอื่น ๆ อีกเช่นการเคลื่อนย้ายจากชีวิตในชนบทมาเป็นชีวิตในเมืองใหญ่
การอาศัยอยู่ในเมืองใหญ่ ยอมนำสู่การเคลื่อนย้ายครอบครัวออกไปหาที่อยู่แถวชานเมือง
สามารถเดินทางจากที่พักไปยังที่ทำงานซึ่งไม่ไกลเกินไปในแต่ละวัน การขยายตัวของรายได้ยัง
หมายถึงจำนวนครั้งที่เพิ่มขึ้นเพื่อการเดินทางไปเยี่ยมเยียนญาติ ๆ หรือเพื่อน ตามเมืองต่าง ๆ
ผู้คนเริ่มมีความรู้สึกว่าการเดินทางท่องเที่ยว หรือการพักผ่อนเป็นรางวัลส่วนหนึ่งของชีวิต
มากกว่าที่จะคิดว่าเป็นสิ่งฟุ่มเฟือยดังที่คนในอดีตเคยคิด เป็นที่คาดกันกว่ากว่า 75 % ของ

นักท่องเที่ยวภายในประเทศเลือกใช้รถยนต์เป็นพาหนะในการเดินทางท่องเที่ยว หรือ พักผ่อนมากกว่าพาหนะอื่นใดในโลกยุคปัจจุบัน

2. การท่องเที่ยวระหว่างประเทศ (International Tourism)

นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศส่วนใหญ่จะเดินทางมาจากประเทศ ซึ่งมีมาตรฐานการครองชีพค่อนข้างสูง ประกอบกับอัตราการเติบโตทางเศรษฐกิจของประเทศ ซึ่งส่วนใหญ่จะมีรากฐานมาจากระบบอุตสาหกรรมและธุรกิจการค้า ประเทศดังกล่าวเหล่านี้มีอัตราการเติบโตของสังคมเมืองใหญ่ค่อนข้างสูง และมีระดับมาตรฐานรายได้ที่ไม่แตกต่างกันมากนัก เป็นองค์ประกอบสำคัญของระบบสังคมในประเทศดังกล่าว ตลาดการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวระหว่าง ประเทศโดยพื้นฐานแล้วประกอบด้วยกลุ่มคนซึ่งมีรายได้ระดับกลาง ซึ่งมีตำแหน่งงานในระดับวิชาชีพชั้นสูงหรือผู้บริหารและหัวหน้างานในระดับช่างฝีมือ การท่องเที่ยว นับว่าเป็นสินค้าอย่างหนึ่งที่สามารถนำเงินตราต่างประเทศเข้าประเทศได้โดยไม่ต้องมีการส่งออกหรือเรียกอีกอย่างหนึ่งว่าเป็นสินค้าส่งออกที่มองไม่เห็น (Invisible Export) ซึ่งมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งโดยเฉพาะ ประเทศในโลกที่สาม หรือประเทศที่กำลังพัฒนา เนื่องจากไม่มีสินค้าเพียงพอที่จะส่งออก และมีนักท่องเที่ยวภายในประเทศน้อยมาก ฉะนั้น จึงต้องพึ่งพิงรายได้ส่วนใหญ่ที่ได้จากการท่องเที่ยว ระหว่างประเทศ มีการส่งเสริมให้นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติเข้ามาซื้อบริการภายในประเทศ เช่น สถานที่พัก ภัตตาคาร การจับจ่ายสินค้าพื้นเมือง และของที่ระลึก การใช้จ่ายเงินตามแหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ

3. การท่องเที่ยวเพื่อสังคม (Social Tourism)

ในประเทศพัฒนาแล้วหลายประเทศโดยเฉพาะอย่างยิ่งในทวีปยุโรป จัดให้มีระบบการท่องเที่ยวเพื่อสังคม โดยรัฐเป็นผู้ให้การสนับสนุนด้วยงบประมาณช่วยเหลือ มีวัตถุประสงค์ เพื่อช่วยเหลือพลเมืองที่มีฐานะทางเศรษฐกิจต่ำ และผู้ที่ด้อยโอกาสในสังคม คนพิการเด็กกำพร้า เพื่อให้บุคคลเหล่านี้ได้หยุดพักผ่อนสนุกสนานและเพลิดเพลินกับการท่องเที่ยว โดยจัดให้มีการออกค่ายฤดูร้อน ตามสวนสาธารณะ หรือ อุทยานแห่งชาติต่าง ๆ

ประเภทของการท่องเที่ยวเพื่อสังคมนั้นระบบการท่องเที่ยวเพื่อสังคมในต่างประเทศที่ได้รับการสนับสนุนงบประมาณจากแหล่งงบประมาณทางใดทางหนึ่ง จากรัฐ องค์กรเอกชนในลักษณะต่อไปนี้

- 1) การให้เงินสนับสนุนโดยตรงและทางอ้อม
- 2) องค์กรธุรกิจการท่องเที่ยวขนส่งใหญ่ที่มีระบบการขนส่งของตัวเอง หรือมีเครือข่ายที่พักของบริษัทเสนอด้วยการลดราคาแก่กลุ่มท่องเที่ยวเฉพาะกลุ่ม
- 3) โครงการสนับสนุนการท่องเที่ยวที่จัดขึ้นโดยรัฐบาล นายจ้าง สหภาพ หรือ องค์กรต่าง ๆ ทางสังคม
- 4) การจัดงบประมาณช่วยเหลือในโครงการพักผ่อนวันหยุด สำหรับลูกจ้างและครอบครัวโดยรัฐบาลหรือนายจ้าง

5) การจ่ายค่าเดินทางท่องเที่ยวเพื่อการพักผ่อนโดยรัฐบาล นายจ้าง หรือ สหภาพ

6) การจัดโครงการท่องเที่ยววันนี้ – จ่ายวันหน้า ซึ่งสนับสนุนงบประมาณเริ่มต้น โดยนายจ้าง ธนาคารพาณิชย์ หรือ องค์กรต่าง ๆ

7) การลดราคาค่าโดยสารเพื่อการท่องเที่ยวในวันหยุด เป็นพิเศษแก่กลุ่ม พลเมืองที่ด้อยโอกาสทางสังคม ผู้สูงอายุ หรือ แม่แต่คนงานในช่วงวันหยุดพักผ่อนประจำปี การลดราคาค่าห้องพักในโรงแรมระหว่างวันหยุดพิเศษตามฤดูกาล

4. การท่องเที่ยวเชิงนิเวศ (Ecotourism)

การท่องเที่ยวเพื่อรักษาระบบนิเวศ หรือเรียกว่า “การท่องเที่ยวเชิงนิเวศ” มาจากคำภาษาอังกฤษว่า Eco-Tourism ซึ่งเป็นคำที่ผสมกันระหว่างคำว่า Ecology หรือ นิเวศวิทยา กับคำว่า Tourism หรือการท่องเที่ยว นอกจากนี้ ในวงการท่องเที่ยวยังมีการใช้คำ ภาษาอังกฤษอื่น ๆ ที่สำคัญ ได้แก่ Nature Tourism หรือ Bio-Tourism หรือ Green Tourism แทน Eco-tourism ได้เช่นกัน เพื่อบ่งบอกให้เห็นว่าเป็นการท่องเที่ยวแบบยั่งยืน (Sustainable Tourism) การท่องเที่ยวเชิงนิเวศมีสาระสำคัญดังนี้

1) แหล่งท่องเที่ยวที่จะส่งเสริมและพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงนิเวศควรเป็นพื้นที่ ธรรมชาติที่มีการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ และสภาพแวดล้อม และอาจรวมไปถึงแหล่ง ประวัติศาสตร์ โบราณคดี และธรรมชาติที่ปรากฏในพื้นที่ธรรมชาตินั้นด้วย

2) การท่องเที่ยวเชิงนิเวศเป็นการท่องเที่ยวที่ทุกฝ่ายมีความรับผิดชอบต่อ สภาพแวดล้อมธรรมชาติและระบบนิเวศ เป็นการท่องเที่ยวที่ไม่ทำลายหรือทำให้ ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมเสื่อมโทรม

3) การท่องเที่ยวเชิงนิเวศเน้นให้นักท่องเที่ยวได้สัมผัสหรือมีประสบการณ์กับ สภาพแวดล้อมธรรมชาติโดยตรง และเปิดโอกาสให้นักท่องเที่ยวได้ศึกษาเรียนรู้สภาพแวดล้อม ธรรมชาติ ซึ่งนอกจากจะได้รับความพึงพอใจแล้ว ยังจะเป็นการเสริมสร้างจรรยาบรรณด้าน สิ่งแวดล้อมเชิงบวกด้วย

4) การท่องเที่ยวเชิงนิเวศจะต้องเป็นการท่องเที่ยวที่ให้ประโยชน์กลับคืนสู่ ธรรมชาติและการอนุรักษ์ธรรมชาติ ขณะเดียวกันเอื้อประโยชน์ต่อชุมชนท้องถิ่นทั้งทางตรงและ ทางอ้อม นอกจากนั้น มุ่งเน้นที่คุณค่าของธรรมชาติ หรือลักษณะเด่นที่เป็นเอกลักษณ์ของ แหล่งท่องเที่ยวเป็นสิ่งดึงดูดนักท่องเที่ยว ไม่ใช่เน้นที่การเสริมแต่งหรือการพัฒนา สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ

กิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ

ในการท่องเที่ยวเชิงนิเวศมีข้อหลัก ๆ ที่สำคัญและน่าสนใจคือ

กิจกรรมหลัก

1 กิจกรรมการเดินป่า (Hiking/Trekking)

2. กิจกรรมศึกษาธรรมชาติ (Nature Education)
3. กิจกรรมถ่ายรูปธรรมชาติ บันทึกวีดิโอเทปเสียงธรรมชาติ (Nature Photography, Video Tapping and Sound of Nature Audio Taping)
4. กิจกรรมส่อง/ดูนก (Bird Watching)
5. กิจกรรมศึกษา/เที่ยวถ้ำ (Cave Exploring /Visiting)
6. กิจกรรมศึกษาท้องฟ้าและดาราศาสตร์ (Sky Interpretation)
7. กิจกรรมล่องเรือศึกษาธรรมชาติ (Boat Sightseeing)
8. กิจกรรมพายเรือแคนู/เรือคายัค/เรือใบ (Canoeing/kayak/Browbeating /Sailing)

9. กิจกรรมดำน้ำชมปะการังน้ำตื้น (Snorkel Skin Diving)

10. กิจกรรมดำน้ำลึก (Scuba Diving)

กิจกรรมเสริม

1. กิจกรรมชมทิวทัศน์ธรรมชาติในบรรยากาศที่สงบ (Relaxing)
2. กิจกรรมขี่จักรยานตามเส้นทางธรรมชาติ (Terrain/Mountain Biking)
3. กิจกรรมปีน/ไต่เขา (Rock/Mountain Climbing)
4. กิจกรรมพักแรมด้วยเต็นท์ (Tent Camping)
5. กิจกรรมเครื่องร่อนขนาดเล็ก (Hang Glider)
6. กิจกรรมล่องแพยาง/แพไม้ไผ่ (White Water Rafting)
7. กิจกรรมพักผ่อนรับประทานอาหาร (Picnicking)
8. กิจกรรมเที่ยวน้ำตก (Waterfall visits/Exploring)
9. กิจกรรมวินด์เซิร์ฟ (Windsurfing)

การท่องเที่ยวในประเทศไทย

หลังจากที่ประเทศไทยได้เป็นเจ้าภาพจัดการประชุมประจำปี สมาคม Pacific Area Travel Association (ต่อมาเปลี่ยนเป็น Pacific Asia Travel Association หรือ PATA) ในปี พ.ศ. 2512 ประเทศไทยก็เป็นที่รู้จักของธุรกิจการท่องเที่ยวจากทั่วโลกที่เป็นสมาชิกของ PATA ส่งผลให้มีนักท่องเที่ยวเข้ามาเยือนประเทศไทยในปี พ.ศ. 2513 ถึง 638,671 คน และมีรายได้จากการท่องเที่ยว 2,175 ล้านบาท ในช่วงปี พ.ศ.2513-2522 อัตราเพิ่มของจำนวนนักท่องเที่ยวที่เข้ามาเยือนประเทศไทยเฉลี่ยร้อยละ 13.71 ต่อปี โดยในปี พ.ศ 2522 มีนักท่องเที่ยวเข้ามาเยือนประเทศไทยประมาณ 1.59 ล้านคน มีรายได้จากการท่องเที่ยวถึง 11,232 ล้านบาท (www.tat.or.th/POLICY.3HTM)

นับแต่ปี พ.ศ. 2522 เป็นต้นมา รัฐบาลไทยได้มองเห็นว่า การท่องเที่ยวอันจะมุ่งเน้นเฉพาะเรื่องการตลาด การเผยแพร่ให้ชาวต่างประเทศเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวให้มากอย่างเดียวไม่ได้ ยังจะต้องทำหน้าที่ทางด้านการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว พัฒนาการบริการทางการ

ท่องเที่ยวเพื่อขจัดและป้องกันปัญหาการบริการท่องเที่ยวที่ขาดคุณภาพ ตลอดจนสามารถลงทุนเพื่อพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวและบริการทางการท่องเที่ยวให้กว้างขวางยิ่งขึ้น เป็นผลให้การดำเนินงานด้านการท่องเที่ยวเป็นรูปร่างและมีแนวทางที่เด่นชัดในการปฏิบัติงานด้านการตลาดและด้านการพัฒนาการท่องเที่ยวควบคู่กันไป กล่าวคือ ทางด้านการตลาดมีการวางแผนการดำเนินงาน โดยใช้กลยุทธ์ทางการตลาดอย่างเป็นระบบมีการจัดลำดับพื้นที่เป้าหมายด้านการตลาด การวิจัยตลาดเพื่อนำข้อมูลมาใช้ดำเนินกลยุทธ์ทางการตลาดแต่ละตลาดอย่างถูกต้องตามหลักวิชาการ ขณะเดียวกันมีการสำรวจศึกษาความเหมาะสม และวางแผนหลักในพื้นที่ต่าง ๆ ที่มีแนวโน้มที่จะสามารถพัฒนาให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวที่ดีต่อไปได้ในอนาคต นอกจากนี้ยังได้ลงทุนในการพัฒนาสถานที่ท่องเที่ยวและบริการด้านการท่องเที่ยว ตลอดจนการจัดกิจกรรมงานเทศกาลประเพณีต่าง ๆ เพื่อเสริมสร้างการท่องเที่ยวในประเทศไทยเป็นที่น่าสนใจ สำหรับนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศมากขึ้นและตลอดฤดูกาล

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (2545 : 10) ได้สรุปสถิติข้อมูลเกี่ยวกับการประเมินผลการท่องเที่ยวไว้ดังนี้

การพัฒนาส่งเสริมการท่องเที่ยวได้รับความสนใจจากรัฐบาลขึ้นตั้งแต่ปี 2520 มีการบรรจุแผนพัฒนาการท่องเที่ยวไว้ในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 4 (ระหว่างปี พ.ศ. 2520-2524) ซึ่งนับเป็นครั้งแรกที่มีการบรรจุเรื่องการท่องเที่ยวไว้ในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ และต่อมาการท่องเที่ยวได้รับการบรรจุอยู่ในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติตลอดมาในช่วงระหว่างปี 2523 ถึงปี 2530 จำนวนนักท่องเที่ยวที่เข้ามาเยือนประเทศไทยเพิ่มขึ้นในอัตราเฉลี่ยร้อยละ 10.53 ต่อปี ปี 2523 มีนักท่องเที่ยวเข้ามาเยือนประมาณ 1.82 ล้านคน และปี 2530 เข้ามาเยือนจำนวน 3.48 ล้านคน

ปี พ.ศ. 2530 รัฐบาลประกาศโครงการส่งเสริมการท่องเที่ยวชื่อว่า ปีท่องเที่ยวไทย (Visit -Thailand Year) เพื่อเป็นการเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว เนื่องในพระราชพิธีมหามงคลเฉลิมพระชนมพรรษา 5 รอบ และพระราชพิธีรัชมิ่งคลาภิเษก หน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว ต่างรวมพลังทั้งด้านการส่งเสริมและพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างจริงจัง จนทำให้ปี 2530 เป็นปีที่มีนักท่องเที่ยวเข้ามาเยือนมากถึง 3.48 ล้านคน ทำให้มีอัตราเพิ่มสูงมากถึงร้อยละ 23.59 ก่อให้เกิดรายได้จากการท่องเที่ยวเป็นเงิน 50,0023 ล้านบาท ทั้งยังผลให้ปี 2531 มีนักท่องเที่ยวเข้ามาเยือนเพิ่มขึ้นเป็นจำนวนมากอีกเช่นกันถึง 4.23 ล้านคน โดยเพิ่มขึ้นในอัตราร้อยละ 21.47 ทำรายได้เป็นเงิน 78,859 ล้านบาท สำหรับในปี 2532 มีนักท่องเที่ยวเข้ามาเยือนประมาณ 4.8 ล้านคน และมีรายได้จากการท่องเที่ยวเป็นจำนวนเงินที่สูงถึงประมาณ 96,386 ล้านบาท เพิ่มขึ้นในปี 2538 เป็นเงิน 109,765 ล้านบาท

ในปี 2540 ประเทศไทยประสบปัญหาทางเศรษฐกิจอย่างรุนแรง ส่งผลกระทบต่อทางด้านอุตสาหกรรมท่องเที่ยวโดยมีนักท่องเที่ยวมาเยือน 7.22 ล้านคน เพิ่มขึ้นในอัตราร้อยละ 0.41 และรัฐบาลได้ส่งเสริมให้ปี 2541-2542 เป็นปีการท่องเที่ยวไทย อีกครั้งหนึ่ง ส่งผลให้ปี 2541 มีนักท่องเที่ยวมาเยือน 7.76 ล้านคน โดยเพิ่มขึ้นในอัตราร้อยละ 7.53 และปี 2542 มีจำนวนนักท่องเที่ยวระหว่างประเทศเดินทางเข้ามาประเทศไทย 8.58 ล้านคน เพิ่มขึ้นร้อยละ 10.50 มีรายได้จากการท่องเที่ยว 253,018 ล้านบาท เพิ่มขึ้นร้อยละ 4.48 สำหรับนักท่องเที่ยวชาวไทย มีสถิติการเดินทางท่องเที่ยวในประเทศ 53.65 ล้านคน/ครั้ง เพิ่มขึ้นจากปี 2541 ร้อยละ 3.08 มีรายได้หมุนเวียนภายในประเทศ 203,588 ล้านบาท เพิ่มขึ้นร้อยละ 7.78

ปี 2544 การท่องเที่ยวทำรายได้ให้ประเทศเป็นดับสองรองจากอุตสาหกรรมคอมพิวเตอร์และอิเล็กทรอนิกส์ เมื่อหักลบการนำเข้าวัตถุดิบที่อุตสาหกรรมดังกล่าวต้องนำเข้ามาจากต่างประเทศแล้ว รายได้ที่เป็นเม็ดเงินจากอุตสาหกรรมท่องเที่ยวยังสามารถทำรายได้ให้กับประเทศเป็นอันดับหนึ่งโดยในปี 2543 มีจำนวนนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศเดินทางเข้ามาเยือน 9.51 ล้านบาท เพิ่มขึ้นร้อยละ 10.83 ก่อให้เกิดรายได้หมุนเวียนภายในประเทศถึง 3,502,182 ล้านบาท ทั้งนี้คาดว่าในปี 2544 มีแนวโน้มนักท่องเที่ยวระหว่างประเทศเดินทางมายังประเทศไทยอย่างน้อย 10.5 ล้านคน

ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับจังหวัดภูเก็ต

สำนักงานการท่องเที่ยวภาคใต้เขต 4 (2546 : 1 - 11) สรุปข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับจังหวัดภูเก็ตไว้ดังนี้

ภูเก็ต เป็นชื่อที่ใช้ในปัจจุบันก่อนหน้านั้นเราใช้คำว่า "ภูเก็จ" ซึ่งแปลว่า เมืองแก้ว ซึ่งตรงกับความหมายเดิมที่ชาวทมิฬเรียกเมืองนี้ว่า "มณิคราม" ตามหลักฐานที่ปรากฏเมื่อ พ.ศ. 1568 ปัจจุบันภูเก็ตเป็นจังหวัดหนึ่งทางภาคใต้ของประเทศไทยที่มีประวัติความเป็นมาปรากฏในหลักฐานทางประวัติศาสตร์และโบราณคดีนานนับพันปี เป็นที่รู้จักของนักเดินเรือที่ใช้เส้นทางระหว่างจีนกับอินเดียโดยผ่านแหลมมลายู มีหลักฐานที่เก่าแก่ที่สุดคือ หนังสือภูมิศาสตร์และแผนที่เดินเรือของปโตเลมี เมื่อประมาณ พ.ศ. 700 กล่าวถึงการเดินทางจากแหลมมลายูต้องผ่านแหลม "จิงสีลอน" ซึ่งก็คือ เกาะภูเก็ตนั่นเอง

นอกจากนี้ยังปรากฏหลักฐานทางประวัติศาสตร์ไทยว่า ภูเก็ตเป็นส่วนหนึ่งของราชอาณาจักรตามพรลิงค์ ต่อมาจนถึงสมัยอาณาจักรศรีวิชัย และสมัยอาณาจักรศรีธรรมนคร เรียกเกาะภูเก็ตว่า "เมืองตะกั่วกลาง" เป็นเมืองนักขัตต โดยใช้ตราประจำเมืองเป็นรูปสุนัขจนถึงสมัยสุโขทัยเมืองถลางขึ้นอยู่กับเมืองตะกั่วป่าในสมัยกรุงศรีอยุธยาชาวฮอลันดามาสรางที่เก็บสินค้าเพื่อรับซื้อแร่ดีบุกที่เมืองภูเก็ต ดังนั้นเกาะภูเก็ตทางตอนเหนือและตอนกลางเป็นเมืองถลางที่คนไทยปกครอง ส่วนทางตะวันตกและตอนใต้ของเกาะเป็นเมืองภูเก็ตซึ่งมีชาวต่างชาติเข้ามารับซื้อแร่ดีบุก

จนกระทั่งในสมัยกรุงรัตนโกสินทร์ตอนต้น กษัตริย์พม่าได้ยกทัพมาตีหัวเมืองต่าง ๆ ทางใต้ เรื่อยมาถึงเมืองกลาง ขณะนั้นเจ้าเมืองกลางเพิ่งถึงแก่กรรมลง คุณหญิงจันภริยาและคุณมุกน้องสาว จึงรวบรวมกำลังพลต่อสู้กองทัพพม่าจนแตกพ่ายไปเมื่อวันที่ 13 มีนาคม พ.ศ. 2328 พระบาทสมเด็จพระพุทธยอดฟ้าจุฬาโลกมหาราชทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ แต่งตั้งคุณหญิงจันเป็นท้าวเทพกษัตรีและคุณมุกเป็นท้าวศรีสุนทร ต่อมาเมืองภูเก็ตได้เจริญเติบโตมากขึ้นจากการค้าและเหมืองแร่ ในรัชสมัยพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 5 ได้รวบรวมหัวเมืองชายทะเลตะวันตกเป็น "มณฑลภูเก็ต" และปี พ.ศ. 2476 ได้ยกเลิกมณฑลภูเก็ตและเปลี่ยนเป็น "จังหวัดภูเก็ต" ตั้งแต่นั้นเป็นต้นมา

สภาพปัจจุบัน

จังหวัดภูเก็ตมีพื้นที่โดยรวมประมาณ 543 ตารางกิโลเมตรหรือประมาณ 336,700 ไร่ ตั้งอยู่ระหว่างเส้นรุ้งที่ 7 องศา 45 ลิปดา 8 องศา 15 ลิปดาเหนือ และเส้นแวงที่ 98 องศา 15 ลิปดา ถึง 98 องศา 40 ลิปดาตะวันออก เป็นเกาะที่มีพื้นที่ใหญ่ที่สุดของประเทศไทย มีความกว้างประมาณ 21.3 กิโลเมตร ส่วนยาวประมาณ 48.7 กิโลเมตร มีอาณาเขตติดต่อกับจังหวัดอื่น ๆ ดังนี้

- ทิศเหนือจดช่องปากพระจังหวัดพังงาเชื่อมโดยสะพานสารสินและสะพานท้าวเทพกษัตรี
- ทิศใต้จดทะเลอันดามัน
- ทิศตะวันออกจดทะเลเขตจังหวัดพังงา
- ทิศตะวันตกจดทะเลอันดามัน

ภูมิประเทศ

พื้นที่จังหวัดภูเก็ตประมาณร้อยละ 70 เป็นภูเขาสลับซับซ้อนทอดจากแนวทิศเหนือถึงทิศใต้ส่วนใหญ่อยู่ทางด้านตะวันตกของเกาะมียอดเขาที่สูงที่สุดประมาณ 529 เมตร คือ ยอดเขา "ไม้เท้าสิบสอง" อยู่ในเขตตำบลป่าตอง อำเภอกะทู้ และอีกประมาณร้อยละ 30 เป็นพื้นที่ราบอยู่ตอนกลาง และตะวันออกของเกาะส่วนพื้นที่ฝั่งตะวันตกเป็นภูเขาและหาดทรายนอกจากนี้ยังมีลำคลองเล็ก ๆ อาทิ คลองบางใหญ่ คลองท่าจีน คลองท่าเรือ คลองบางโรง เป็นต้น

ภูมิอากาศ

จังหวัดภูเก็ตมีลักษณะภูมิอากาศแบบเขตศูนย์สูตรอยู่ในเขตอิทธิพลลมมรสุม อากาศจึงอบอุ่น และชุ่มชื้นตลอดปีมีเพียง 2 ฤดู คือ ฤดูฝน ได้รับอิทธิพลจากลมมรสุมตะวันตกเฉียงใต้ เริ่มตั้งแต่เดือนพฤษภาคมถึงพฤศจิกายนและฤดูร้อนได้รับอิทธิพลจากลมมรสุมตะวันออกเฉียงเหนือ เริ่มตั้งแต่ เดือนธันวาคมถึงเมษายน เดือนมีนาคมเป็นเดือนที่มีอุณหภูมิเฉลี่ยสูงสุดคือ 33.4 °C และเดือนมกราคม เป็นเดือนที่มีอุณหภูมิต่ำสุดคือ 22 °C

สภาพเศรษฐกิจ

1. ธุรกิจการท่องเที่ยว ภาคเศรษฐกิจที่มีการขยายตัวด้านการลงทุน และเป็นแหล่งที่มาของรายได้เป็นอันดับหนึ่งคือธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมท่องเที่ยวได้แก่โรงแรม ร้านอาหาร บริษัทนำเที่ยว ร้านสินค้าที่ระลึก เป็นต้น

2. เกษตรกรรม เกษตรกรรมที่สำคัญ ได้แก่ การปลูกยางพารา มะพร้าว สับปะรด การประมง และการเพาะเลี้ยงสัตว์น้ำ

3. อุตสาหกรรม อุตสาหกรรมที่สำคัญได้แก่ อุตสาหกรรมแปรรูปสินค้าเกษตร และอุตสาหกรรมแปรรูปสินค้าเกษตร และอุตสาหกรรมด้านประมง

ประชากร

จากการสำรวจเมื่อเดือนกันยายน 2545 มีประชากรทั้งสิ้น จำนวน 268,440 คน ส่วนใหญ่ เป็นชาวไทยพุทธเชื้อสายจีนนอกจากนั้นก็มีชาวไทยมุสลิม ชิกข์ ฮินดู คริสต์ และชนกลุ่มน้อยที่เรียกว่าชาวไทยใหม่ หรือ ชาวเล

แหล่งท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ตที่น่าสนใจ

จังหวัดภูเก็ตเป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวทางท่องเที่ยวทะเลอันดามัน เป็นเกาะใหญ่ที่สุดของประเทศในย่านน้ำทะเลอันดามัน มีพื้นที่ประมาณ 543 ตารางกิโลเมตร มีเกาะที่สวยงามมากมายล้อมรอบ อีกทั้งยังมีสถานที่ท่องเที่ยวทั้งดงาม และมีชื่อเสียง ดังจะยกตัวอย่างต่อไปนี้

1. หาดป่าตอง

อยู่ห่างจากตัวเมืองภูเก็ต 15 กิโลเมตร ตามเส้นทางถนนวิชิตสงครามหรือทางหลวง 4020 ประมาณ 9 กิโลเมตร เลี้ยวซ้ายเข้าทางหลวง 4029 อีก 6 กิโลเมตร หาดป่าตองมีลักษณะเป็นอ่าวโค้งกว้าง เหมาะสำหรับการเดินเล่น มีกีฬาทางน้ำเกือบทุกชนิด และนับเป็นหาดที่มีชื่อเสียงที่สุด มีสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุดในภูเก็ต อาทิเช่น สถานที่พัก บริษัทนำเที่ยว ศูนย์การค้า แหล่งบันเทิง เป็นต้น

2. หาดสุรินทร์

อยู่ห่างจากตัวเมือง 24 กิโลเมตร ไปตามถนนเทพกระษัตรี จนถึงอนุสาวรีย์ท้าวเทพกระษัตรี ท้าวศรีสุนทร แล้วเลี้ยวซ้ายไป 12 กิโลเมตร หาดสุรินทร์เป็นชายหาดที่เงียบสงบอยู่ริมเชิงเขา มีต้นสนทะเลเรียงรายอยู่บริเวณเหนือหาด ทางด้านขวาของหาดเคยเป็นที่ตั้งสนามกอล์ฟ ซึ่งก่อสร้างขึ้นในสมัยรัชกาลที่ 7 หาดสุรินทร์เป็นหาดที่มีความลาดชันมากในช่วงมรสุมจะมีคลื่นลมแรงซึ่งไม่เหมาะในการลงเล่นน้ำ

3. แหลมพรหมเทพ

อยู่ห่างจากหาดราไวย์ เลี้ยวขวาไปอีกประมาณ 2 กิโลเมตร เป็นแหลมที่มีหน้าผาสองอยู่ทางใต้สุดของเกาะภูเก็ต เดิมชาวบ้านเรียกแหลมนี้ว่า " แหลมเจ้า " จากริมหน้าผามีแนวต้นตาลลาดลงสู่แหลมที่เป็นโขดหิน มองเห็นน้ำทะเลเป็นสีเขียวมรกตเป็นกระแสน้ำวนและลึก

ไกลออกไปจะเห็นเกาะแก้วพิสดารอยู่หน้าด้านของแหลม และทางขวามีกถนนตัดไปหาดในหาน แหลมพรหมเทพนับเป็นสถานที่ที่สามารถชมพระ-อาทิตย์ตกที่สวยงามมากแห่งหนึ่ง

4. วัดฉลอง

อยู่ห่างจากตัวเมือง 8 กิโลเมตร จากสนามกีฬาสุระกุล เลี้ยวซ้ายไปทางห้าแยกฉลอง วัดฉลองจะอยู่ทางซ้ายมือ ก่อนถึงห้าแยกฉลองประมาณ 4 กิโลเมตร วัดฉลองเป็นที่ประดิษฐานรูปหล่อหลวงพ่อบุญ ซึ่งเป็นผู้ช่วยเหลือชาวบ้านในการต่อสู้กับพวกอั้งยี่ที่คิดกบฏเมืองภูเก็ตได้จนสำเร็จ เมื่อ พ.ศ. 2419 ในสมัยรัชกาลที่ 5 นอกจากนี้ยังมีรูปหล่อของหลวงพ่อช่วง หลวงพ่อกุศล เจ้าอาวาสวัดในสมัยต่อมาซึ่งเป็นที่เคารพสักการะของชาวภูเก็ตโดยทั่วไป

5. อ่าวฉลอง

อยู่ห่างจากตัวเมือง 11 กิโลเมตร ไปตามถนนเจ้าฟ้าจนถึงห้าแยกฉลองแล้วเลี้ยวซ้ายไปประมาณ 1 กิโลเมตร อ่าวฉลองเป็นชายหาดรูปโค้งยาวเหยียดทะเลบริเวณนี้ ไม่เหมาะแก่การเล่นน้ำ เพราะเป็นชายหาดที่มีทรายปนโคลน แต่เหมาะสำหรับการจอดเรือ ไม่ว่าจะเป็นเรือที่ให้เช่าไปยังเกาะต่างๆ หรือเรือยอร์ชส่วนตัว ในช่วงเวลาเย็นจะมีบรรยากาศที่สวยงามมาก

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการได้ศึกษาค้นคว้าผลการวิจัยในต่างประเทศพบที่สำคัญและเกี่ยวข้องดังต่อไปนี้
งานวิจัยในต่างประเทศ

ทุง และ ฟลาวเวอร์ (ซูลิพร ไกรเวียง. 2531 : 48 – 49 ; อ้างอิงมาจาก Toung and Flowers.1978) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อสถานที่ท่องเที่ยว สวนสาธารณะของป่าในเมืองคุก (Cook Country Forest Preserve Distric) ประเทศสหรัฐอเมริกาโดยสอบถามนักท่องเที่ยวจำนวน 630 คน เป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับของความพึงพอใจ การวิจัยครั้งนี้ เพื่อใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการพัฒนาและป้องกัน

ผลกระทบอันเกิดจากการท่องเที่ยว ทำการวิเคราะห์โดยใช้ค่าร้อยละพบว่านักท่องเที่ยวพึงพอใจต่อพื้นที่และลักษณะของป่าไม้ตามธรรมชาติเป็นอันดับหนึ่ง ร้อยละ 80 สถานะภาพโดยทั่วไปตามธรรมชาติเป็นอันดับสอง คิดเป็นร้อยละ 65 สำหรับด้านอุปกรณ์เครื่องอำนวยความสะดวก สถานที่พักและการบริการอยู่ในระดับปานกลางคิดเป็นร้อยละ 50 ,55 และ 53 ตามลำดับ

อดีย์ และ แอนเดอร์ เซน (สมจิตร กาหาวงศ์. 2541 : 48 - 49 ; อ้างอิงมาจาก Aday and Anderson. 1978) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มาท่องเที่ยวในสวนสาธารณะในมลรัฐแคลิฟอร์เนีย ประเทศสหรัฐอเมริกาจำนวน 1,240 คน โดยทำการสำรวจเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสถานที่สิ่งอำนวยความสะดวก สภาพภูมิอากาศและการจัดการโดยทั่วไป พบว่าส่วนใหญ่ร้อยละ 80 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากโดยเฉพาะด้าน

การจัดการทั่วไปและด้านภูมิสถาปัตยกรรมส่วนด้านอื่น ๆ มีความพึงพอใจรองลงมาสำหรับด้านบริการบางรายการ เช่น การให้ข้อมูลความรู้เกี่ยวกับการใช้เครื่องมือเครื่องไม้เครื่องมือในการประกอบกิจกรรมนั้นหนานการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับต่ำ

แฮคแมน และ โอลด์แมน (สมหวัง พิริยานุวัฒน์ และคนอื่น ๆ. 2540 : 4 – 47 ; อ้างอิงมาจาก Hackman and Oldman. 1980) ศึกษาตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อความเกี่ยวข้องกับผูกพันกับงาน (Job Involvement) พบว่าลักษณะงาน (Job Characteristics) ได้แก่ความมีอิสระในการงาน (Autonomy) ความหลากหลายของงาน (Skill Variety) ความมีเอกลักษณ์ของงาน (Task Significant) มีอิทธิพลต่อความเกี่ยวข้องกับงาน นอกจากนี้พฤติกรรมการตรวจาดูแล (Supervisory Behaviors) มีอิทธิพลต่อความเกี่ยวข้องกับผูกพันกับงาน (Lance. 1991) การมีส่วนร่วม (Participation) (Smith & Rannick. 1990) และความแตกต่างระหว่างบุคคลเช่นแรงจูงใจภายในก็มีผลต่อความเกี่ยวข้องกับผูกพันกับงาน (Gardner, Dunham, Cummings and Pierce. 1989) การจริยธรรมแบบโปรเตสแตนต์ (Protertant Ethic) ยังมีผลต่อความเกี่ยวข้องกับผูกพันกับงาน (Brockner, Rover and Blonder. 1988)

อีไล (Ealine. 1984 : 30 – 40) ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยงที่มีต่อนันทนาการและสวนสาธารณะของเอกชนในนิวยอร์กประเทศสหรัฐอเมริกาโดยการสำรวจประชาชนที่มาท่องเที่ยงจำนวน 980 คนโดยใช้แบบสอบถามเพื่อทราบระดับความพึงใจในการบริการ การนันทนาการและสภาพสวนสาธารณะพบว่าประชาชนที่เป็นผู้หญิงมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากคิดเป็นร้อยละ 68.82 ความพึงพอใจในด้านการจัดโปรแกรมกิจกรรมนันทนาการอยู่ระดับมากทั้งเพศหญิงและเพศชาย โกล่เคียงกันคิดเป็นร้อยละ 50 สำหรับอาชีพส่วนใหญ่เป็นนักธุรกิจมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทั้งด้านสภาพพื้นที่และนันทนาการรองลงมาข้าราชการ นักเรียน นักศึกษา

สำหรับความคิดเห็นต่างๆไปมีความเห็นว่าควรปรับปรุงพัฒนาในด้านผู้ให้บริการการรักษาความปลอดภัยและเครื่องอำนวยความสะดวกให้ทันสมัยมากกว่าที่เป็นอยู่

โคเวน (Cowan William, Earl. 1989 : 12) ทำการประมาณความพึงพอใจของนายจ้างและลูกจ้าง ซึ่งอบรมที่โรงเรียนเทคนิคในพื้นที่หุบเขาแคนเนเดียน เกี่ยวกับโครงการอาชีพด้านอุตสาหกรรมกับความสามารถ 8 ด้าน คือ ทักษะงานฝีมือ ความรู้ทางช่างเทคนิค ความสามารถทางคณิตศาสตร์ ความสามารถในการติดต่อสื่อสาร ความสามารถในการอ่าน การตีความ ความสามารถในการทำความเข้าใจและแก้ปัญหา ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นและความสามารถในการแนะนำผลการวิจัยพบว่านายจ้างและลูกจ้างได้ให้ความสำคัญของความสามารถ 8 ด้าน ในลักษณะเดียวกัน ความรู้ทางช่าง ทักษะงานฝีมือและมนุษยสัมพันธ์ได้รับความสนใจมากเป็นพิเศษทั้งนายจ้างและลูกจ้าง

งานวิจัยในประเทศ

จากการศึกษาค้นคว้าผลการวิจัยที่เกี่ยวข้องในประเทศพบที่สำคัญและเกี่ยวข้องสรุปได้ดังต่อไปนี้

ลำพอง ศรีทับทิม (2535 : บทคัดย่อ) ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อสภาพแวดล้อมทางกายภาพบริเวณสะพานข้ามแม่น้ำแคว จังหวัดกาญจนบุรี ผลการศึกษาพบว่า สภาพแวดล้อมทางกายภาพบริเวณสะพานข้ามแม่น้ำแคว อยู่ในสภาพที่เสื่อมโทรม แต่นักท่องเที่ยวชาวไทยยังมีความพึงพอใจกับสภาพแวดล้อมทางกายภาพ โดยเฉพาะสภาพแวดล้อมทางกายภาพตามธรรมชาติบริเวณสะพานข้ามแม่น้ำแคว นอกจากนี้ผลการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มี อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา อาชีพ รายได้ จังหวัดที่อาศัยอยู่ในปัจจุบัน ประเภทกลุ่มนักท่องเที่ยวและจำนวนวันที่พักต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจสภาพแวดล้อมทางกายภาพ บริเวณสะพานข้ามแม่น้ำแคว จังหวัดกาญจนบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ยกเว้นเพศ เขตที่อาศัยอยู่ในปัจจุบัน ประสบการณ์การท่องเที่ยวสะพานต่างๆ จำนวนครั้งที่มาสะพานข้ามแม่น้ำแคว และกิจกรรมการพักผ่อนที่ต่างกัน ไม่มีผลที่ทำให้นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจ สภาพแวดล้อมทางกายภาพ บริเวณสะพานข้ามแม่น้ำแคว แตกต่างกัน

สลักฤทัย เตียวตระกูล (2539 : บทคัดย่อ) ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว กรณีศึกษานักท่องเที่ยวเมืองพัทยามีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสถานภาพปัจจุบันของสภาพแวดล้อมทางกายภาพของหาดพัทยาศึกษาถึงปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ ของนักท่องเที่ยวเมืองพัทยา และศึกษาถึงแต่ละปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมที่มีความสัมพันธ์กับการกำหนดระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวมากน้อยแค่ไหนผลการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมทางกายภาพบริเวณหาดเมืองพัทยาสวนสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่นักท่องเที่ยวไม่พึงพอใจ ได้แก่ ความสะอาดของชายหาด ความสะอาดของน้ำทะเล ความสะอาดของที่จอดรถ ความสะอาดของห้องน้ำและห้องอาบน้ำจืด ปริมาณถังขยะ จำนวนแผ่นป้ายสื่อความหมาย และการปลูกสร้างอาคารเพิ่มเติมมากขึ้น นอกจากนี้ผลการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวที่มีอายุมากมีความพึงพอใจในเรื่องความกว้างของชายหาดและความเหมาะสมของแสงแดด สิ่งไม่พึงพอใจในเรื่องความขรุขระเอียงของทราย ความสะอาดของชายหาด ความสะอาดของน้ำทะเล และความตื่น – ลึกของน้ำทะเล ส่วนนักท่องเที่ยวที่มีอายุน้อยมีความพึงพอใจในเรื่องดังกล่าวมากซึ่งตรงกันข้ามกับผู้สูงอายุ ดังนั้น นักท่องเที่ยวที่มีอายุ การศึกษา สถานภาพสมรส อาชีพ ที่อยู่อาศัย และประสบการณ์การท่องเที่ยวชายทะเลต่างกัน มีความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมบริเวณหาดเมืองพัทยาต่างกัน

พัฒน์พงษ์ พงษ์ทองเจริญ (2541 : บทคัดย่อ) ทำการวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมานครประวัติศาสตร์ พระนครศรีอยุธยา โดย

ทำการเก็บข้อมูลจากนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมานครประวัติศาสตร์ พระนครศรีอยุธยา ผลการศึกษาพบว่านักท่องเที่ยว ให้ความสำคัญกับความสะดวกสบายในการเดินทางมากที่สุด โดยคิดเป็นค่าร้อยละ 52.5 รองลงมาคือ ความมั่งคั่งของสถาปัตยกรรมและโบราณสถาน ร้อยละ 51.5 การมีสิ่งศักดิ์สิทธิ์ควรค่าแก่การสักการะ ร้อยละ 51 และให้ความสำคัญกับกิจกรรมเสริมด้านการท่องเที่ยว และมีค่าใช้จ่ายต่อครั้งในการท่องเที่ยว การโฆษณาประชาสัมพันธ์ แหล่งท่องเที่ยวและศูนย์บริการข้อมูลข่าวสารด้านการท่องเที่ยวในระดับปานกลาง

สิรินาท นุชชัยเหล็ก (2541 : บทคัดย่อ) ทำการวิจัยเรื่องการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติในจังหวัดเชียงใหม่และภูเก็ตพบว่านักท่องเที่ยวตัดสินใจเดินทางไปยังภูเก็ตมากกว่าเชียงใหม่ เกิดจากเชียงใหม่ มีการพัฒนาความเป็นเมืองสูงอย่างรวดเร็วจนเกิดความสูญเสียเอกลักษณ์ของท้องถิ่น และยังประสบปัญหาต่อเนื่องอีก ได้แก่ ปัญหาการจราจรติดขัด ส่วนที่สองเป็นการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติทั้งทางด้านบวกและด้านลบกับภูมิสำเนา ผลปรากฏว่าในจังหวัดเชียงใหม่ปัจจัยทางด้านบวกวัฒนธรรมและประเภทที่เป็นเอกลักษณ์ท้องถิ่น และปัญหาขาดการประชาสัมพันธ์ที่เพียงพอ มีความสัมพันธ์กับภูมิสำเนาของนักท่องเที่ยวต่างชาติ ส่วนจังหวัดภูเก็ตปัจจัยทางด้านบวกในด้านสภาพอากาศที่ดี ความเป็นมิตรและอบอุ่น สิ่งแวดล้อมที่ดีและการอาบแดด ปัจจัยทางด้านลบในด้านอาชญากรรม และปัญหาขาดการประชาสัมพันธ์ที่เพียงพอ

ศศิธร สามารต (2545 : บทคัดย่อ) ทำการวิจัยเรื่องความพึงพอใจและพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยในจังหวัดกระบี่ พบว่านักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 25 - 34 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีอาชีพพนักงานเอกชน/รับจ้าง มีรายได้ระหว่างเดือน 10,000 - 20,000 บาท มากที่สุด นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เดินทางโดยรถยนต์ส่วนตัว สถานที่พักแรมคือโรงแรม ใช้เวลาช่วงวันหยุดตามเทศกาลในการเดินทางมาท่องเที่ยว ประเภทกิจกรรมที่ชอบคือ การดำน้ำ/ชมปะการัง จำนวนเงินที่นักท่องเที่ยวใช้จ่ายมากที่สุดคือ 4,001 - 5,000 บาท และสิ่งที่นักท่องเที่ยวต้องการให้ปรับปรุงมากที่สุดคือ ความสะอาดของสถานที่ท่องเที่ยว นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เดินทางมาท่องเที่ยวเป็นจำนวน 1 ครั้งในระยะเวลา 3 ปี ใช้เวลาอยู่ในจังหวัดกระบี่ประมาณ 3 - 5 วัน และส่วนใหญ่ นักท่องเที่ยวมีความตั้งใจว่าในอนาคตจะมาท่องเที่ยวจังหวัดกระบี่อีกแน่นอน

~~ขนิษฐา เส็งเจริญ (2546 : บทคัดย่อ) ทำการศึกษาเรื่องความต้องการจ้างแรงงานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและการจัดการหลักสูตรวิชาการท่องเที่ยว ผลการวิจัยพบว่า ธุรกิจโรงแรมส่วนใหญ่มีความต้องการจ้างแรงงานระดับที่ไม่ต้องใช้ทักษะแรงงานที่จบการศึกษาสาขาการโรงแรม และแรงงานระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ธุรกิจนำเที่ยวส่วนใหญ่มีความต้องการจ้างแรงงานระดับที่ใช้ทักษะระดับกลาง แรงงานที่จบการศึกษาสาขาวิชาการโรงแรมและการท่องเที่ยวและแรงงานระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า โดยมีความต้องการแรงงานที่มีคุณลักษณะ~~

ด้านคุณธรรมและจริยธรรมมากเป็นลำดับที่ 1 ส่วนสถาบันอุดมศึกษาทั้งภาครัฐและเอกชนส่วนใหญ่มีการจัดสอนสาขาวิชาการการท่องเที่ยว เปิดสอนในระดับปริญญาตรี ปริญญาโท ประกาศนียบัตรและอนุปริญญา จากการวิเคราะห์โครงสร้างหลักสูตร สรุปได้ว่าสถาบันต่างๆ มุ่งที่จะส่งเสริมคุณลักษณะในด้านวิชาการและด้านวิชาชีพมากกว่าคุณลักษณะด้านบุคลิกภาพ และด้านคุณธรรมจริยธรรม

ไพฑูรย์ ปานทอง (2546 : บทคัดย่อ) ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อสภาพแวดล้อมทางกายภาพบริเวณชายหาดชะอำ จังหวัดเพชรบุรี พบว่านักท่องเที่ยวเป็นเพศชายและหญิงจำนวนใกล้เคียงกัน ส่วนใหญ่มีอายุ 15 – 24 ปี มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี เป็นนักเรียนนักศึกษา และอาศัยอยู่ในเขตภาคตะวันตก โดยส่วนใหญ่เคยมาท่องเที่ยวมากกว่า 5 ครั้ง นิยมมาในวันหยุดเทศกาล ส่วนมากจะไม่พักแรมค้างคืน นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีความเห็นว่าควรให้มีการปรับปรุงสถานที่ท่องเที่ยวมากที่สุด คือ ที่จอดรถ สิ่งอำนวยความสะดวก ห้องน้ำ ถนนและความสะอาด

จากเอกสารแนวความคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งในต่างประเทศและในประเทศ สรุปว่ามีปัจจัยหลายอย่างที่มีความสำคัญต่อการท่องเที่ยวโดยนักท่องเที่ยวมีความต้องการจะสัมผัสกับแหล่งท่องเที่ยวที่มีความเป็นธรรมชาติ มีประเพณี วัฒนธรรม ตลอดจนมีความเป็นเอกลักษณ์ และนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการท่องเที่ยวเพื่อการพักผ่อน โดยคำนึงถึงความเหมาะสมของค่าใช้จ่าย ความสะดวกสบาย ความปลอดภัยและความสวยงามของสถานที่ท่องเที่ยว ดังนั้นผู้วิจัยจึงนำข้อมูลเหล่านี้มาเป็นแนวทางในการศึกษาเพื่อเป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนาการท่องเที่ยวให้มีความเหมาะสมและตรงกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวมากที่สุด

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล

การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางไปท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ต ที่มีอายุ 15 ปีขึ้นไป จำนวน 884,949 คน / ปี (กองสถิติวิจัย : การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. 2545 : 1 – 2)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาเที่ยวจังหวัดภูเก็ต กำหนดขนาดของกลุ่มโดยใช้ตารางเทียบขนาดของเครจซี่ และมอร์แกน (Krejcie and Morgan. 1970 : 608) ที่ขนาดประชากร 884,949 คน ได้จำนวน 384 คน แต่ในที่นี้ผู้วิจัยทำการศึกษา ทั้งสิ้น 400 คน และทำการสุ่มแบบหลายขั้นตอน (Multi – Stage Sampling) ดังนี้

1. ทำการเลือกแหล่งท่องเที่ยวที่มีนักท่องเที่ยว นิยมไปท่องเที่ยวในภูเก็ตมากที่สุด 5 แห่ง จาก 9 แห่ง คือ หาดป่าตอง หาดสุรินทร์ แหลมพรหมเทพ วัดฉลอง และอ่าวฉลอง
2. แบ่งจำนวนกลุ่มตัวอย่าง ให้เท่ากันทุกสถานที่ท่องเที่ยว โดยพิจารณาจากจำนวนขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้ 400 คน ได้สถานที่ท่องเที่ยวแหล่งละ 80 คน
3. ทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) ดังแสดงในตาราง 1

ตาราง 1 แสดงแหล่งท่องเที่ยว และกลุ่มตัวอย่าง

| ลำดับที่ | แหล่งท่องเที่ยว | กลุ่มตัวอย่าง (คน) |
|----------|-----------------|--------------------|
| 1 | หาดป่าตอง | 80 |
| 2 | หาดสุรินทร์ | 80 |
| 3 | แหลมพรหมเทพ | 80 |
| 4 | วัดฉลอง | 80 |
| 5 | อ่าวฉลอง | 80 |
| รวม | | 400 |

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยนี้ เป็นแบบสอบถามชนิดเลือกตอบ ผู้วิจัยสร้างขึ้นเองจากรวบรวมข้อมูลที่ได้จากทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องแล้วนำมาประยุกต์เป็นลักษณะและข้อคำถามในแบบสอบถามโดยแบ่งออกเป็น 2 ตอนคือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งลักษณะของคำถามจะเป็นแบบคำตอบหลายตัวเลือก (Check List) ตรวจสอบรายการเป็นคำถามเกี่ยวกับเพศ อายุ ระดับการศึกษาและอาชีพเป็นคำถามปลายปิด

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการวัดความพึงพอใจในการท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ตเป็นคำถามที่กำหนด เพื่อวัดระดับความพึงพอใจ โดยใช้เกณฑ์คำตอบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scales) 5 ระดับ คือ ความพึงพอใจมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

✓ เกณฑ์การให้คะแนน และแปลความหมาย

ข้อคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่าเพื่อถามความพึงพอใจ มีช่วงการวัดแบ่งเป็น 5 ช่วง และกำหนดน้ำหนักคะแนนดังนี้ (วิเชียร เกตุสิงห์. 2536 : 148 – 149)

| | | |
|---------------------------------------|-------------|---|
| ความพึงพอใจในการท่องเที่ยว มากที่สุด | ให้ค่าคะแนน | 5 |
| ความพึงพอใจในการท่องเที่ยว มาก | ให้ค่าคะแนน | 4 |
| ความพึงพอใจในการท่องเที่ยว ปานกลาง | ให้ค่าคะแนน | 3 |
| ความพึงพอใจในการท่องเที่ยว น้อย | ให้ค่าคะแนน | 2 |
| ความพึงพอใจในการท่องเที่ยว น้อยที่สุด | ให้ค่าคะแนน | 1 |

และนำค่าคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจมาแปลความหมาย โดยกำหนดไว้เป็นเกณฑ์ประมาณค่า ดังนี้

| ระดับความพึงพอใจ | ค่าคะแนนเฉลี่ย |
|------------------|----------------|
| มากที่สุด | 4.50 – 5.00 |
| มาก | 3.50 – 4.49 |
| ปานกลาง | 2.50 – 3.49 |
| น้อย | 1.50 – 2.49 |
| น้อยที่สุด | 1.00 – 1.49 |

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

ในการสร้างเครื่องมือเพื่อการวิจัย ผู้วิจัย ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. ศึกษา ค้นคว้าข้อมูลจากเอกสาร ตำรา งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งสอบถามสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยนี้

2. รวบรวมข้อมูลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้า มาวิเคราะห์เนื้อหา และทำการสร้างแบบสอบถาม

3. สร้างแบบสอบถามตามวิธีการเขียนแบบสอบถาม แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scales) มี 5 ระดับ

4. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น แล้วให้คณะกรรมการผู้ควบคุมปริญญาโท และผู้เชี่ยวชาญ ตรวจสอบแก้ไข สำนวน ภาษา และความสมบูรณ์ถูกต้อง

5. ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามตามคำแนะนำ แล้วนำไปหาคุณภาพของแบบสอบถามโดยดำเนินการดังนี้

5.1 หาค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยเสนอให้ผู้เชี่ยวชาญ 5 ท่าน ช่วยพิจารณาตรวจสอบความถูกต้องตามวัตถุประสงค์และเนื้อหา พร้อมทั้งลงความเห็น โดยให้คะแนนตามเกณฑ์ดังนี้

| | |
|-------------|--|
| ถ้าแน่ใจ | ข้อความมีความสอดคล้องตามวัตถุประสงค์ถูกต้องตามเนื้อหา ให้คะแนน +1 |
| ถ้าไม่แน่ใจ | ข้อความมีความสอดคล้องตามวัตถุประสงค์ถูกต้องตามเนื้อหา ให้คะแนน 0 |
| ถ้าไม่แน่ใจ | ข้อความไม่มีความสอดคล้องตามวัตถุประสงค์ถูกต้องตามเนื้อหา ให้คะแนน -1 |

นำผลคะแนนที่ผู้เชี่ยวชาญให้มาพิจารณาแต่ละข้อ แล้วนำค่าคะแนนนั้นไปหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IC) ระหว่างข้อคำถามกับสิ่งที่ต้องการวัด โดยผู้วิจัยจะเลือกข้อคำถามที่มีความสอดคล้อง (IC) ตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป ได้ข้อคำถามที่นำไปใช้ได้ จำนวน 20 ข้อ จากที่สร้างไว้ 28 ข้อ

5.2 นำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับประชากรกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยนี้ จำนวน 50 คน เพื่อนำผลไปวิเคราะห์หาคุณภาพของแบบสอบถาม โดยหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ โดยวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - Coefficient) ของครอนบัค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.801

การเก็บรวบรวมข้อมูลและการจัดกระทำข้อมูล

ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูล และดำเนินการจัดกระทำข้อมูลดังนี้

1. ขออนุญาตจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ถึงผู้ว่าราชการจังหวัดภูเก็ต เพื่อขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลแหล่งท่องเที่ยวที่กำหนดไว้
2. ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยตนเอง โดยแจกแบบสอบถามไป 400 ฉบับ ได้รับคืน 400 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. หาค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage)

ค่าคะแนนเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

2. ทำการวิเคราะห์คุณภาพเครื่องมือโดยการหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา ของครอนบัค (Cronbach, 1970 : 161) และหาค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยวิธีหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IC) (วิเชียร เกตุสิงห์, 2530 : 140 – 141)

บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ เพื่อให้มีความเข้าใจตรงกันในการแปลความหมาย ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ และอักษรย่อสำหรับการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

| | | |
|-----------|-----|-------------------------|
| \bar{X} | แทน | ค่าคะแนนเฉลี่ย |
| S.D. | แทน | ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน |
| N | แทน | จำนวนกลุ่มตัวอย่าง |

การวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 การศึกษาลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวไทยที่ไปเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต โดยการแจกแจงความถี่ และแปลงเป็นค่าร้อยละ

ตอนที่ 2 การศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่ไปท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต โดยการหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

ตอนที่ 1 การศึกษาลักษณะทั่วไปของนักท่องเที่ยวไทยที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ที่มาท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต โดยการแจกแจงความถี่ และแปลงเป็นค่าร้อยละ ดังปรากฏในตาราง 2

ตาราง 2 จำนวนและค่าร้อยละของนักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับลักษณะโดยทั่วไป (N = 400)

| ลักษณะทั่วไปของนักท่องเที่ยว | จำนวน (N) | ร้อยละ |
|------------------------------|-----------|--------|
| 1. เพศ | | |
| ชาย | 244 | 61.00 |
| หญิง | 156 | 39.00 |
| รวม | 400 | 100.00 |
| 2. อายุ | | |
| ต่ำกว่า 30 ปี | 102 | 25.50 |
| 30 ปีขึ้นไป | 298 | 74.50 |
| รวม | 400 | 100.00 |

ตาราง 2 (ต่อ)

| ลักษณะทั่วไปของนักท่องเที่ยว | จำนวน (N) | ร้อยละ |
|---------------------------------|-----------|--------|
| 3. ระดับการศึกษา | | |
| ต่ำกว่าปริญญาตรี | 182 | 45.50 |
| ปริญญาตรีขึ้นไป | 218 | 54.50 |
| รวม | 400 | 100.00 |
| 4. อาชีพ | | |
| นักเรียน / นักศึกษา | 76 | 20.00 |
| ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ | 129 | 31.25 |
| พนักงานบริษัท / ทำธุรกิจส่วนตัว | 195 | 48.75 |
| รวม | 400 | 100.00 |

จากตาราง 2 แสดงว่า นักท่องเที่ยวที่ไปเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต เป็นเพศชาย 244 คน คิดเป็นร้อยละ 61.00 เป็นเพศหญิง 156 คน คิดเป็นร้อยละ 39.00 มีอายุต่ำกว่า 30 ปี 102 คน คิดเป็นร้อยละ 25.50 อายุ 30 ปีขึ้นไป 298 คน คิดเป็นร้อยละ 74.50 มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี 182 คน คิดเป็นร้อยละ 45.50 ปริญญาตรีขึ้นไป 218 คน คิดเป็นร้อยละ 54.50 มีอาชีพเป็นนักเรียน/นักศึกษา 76 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 เป็นข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ 129 คน คิดเป็นร้อยละ 31.25 และเป็นพนักงานบริษัท/ทำธุรกิจส่วนตัว 195 คน คิดเป็นร้อยละ 48.75

ตอนที่ 2 การศึกษาข้อมูลความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่ไปท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ต โดยรวม รายด้าน และรายข้อ โดยวิเคราะห์หาค่าคะแนนเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังปรากฏตามตาราง 3

ตาราง 3 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวไทย
ในจังหวัดภูเก็ตต่อต้านโครงสร้างพื้นฐาน (N = 400)

| ปัจจัยองค์ประกอบ | ความพึงพอใจ | | |
|--|-------------|------|---------|
| | \bar{X} | S.D. | ระดับ |
| ด้านปัจจัยพื้นฐานสิ่งอำนวยความสะดวก | | | |
| 1. ความสะดวกในด้านสาธารณูปโภค | 3.68 | .78 | มาก |
| 2. ความสะดวกเกี่ยวกับถนนหนทางและการจราจร | 2.86 | .68 | ปานกลาง |
| 3. ระบบการสื่อสาร | 4.24 | .78 | มาก |
| 4. ไฟฟ้าและน้ำประปาสะอาดเพียงพอ | 2.98 | .75 | ปานกลาง |
| 5. ระบบการรักษาความปลอดภัย | 4.12 | .78 | มาก |
| รวม | 3.57 | .70 | มาก |

จากตาราง 3 แสดงว่า ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวไทยที่ไปท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต ต่อต้านปัจจัยพื้นฐานสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.57$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คือ ข้อ 4 ไฟฟ้า และน้ำประปาสะอาดเพียงพอ ($\bar{X} = 2.98$) และข้อ 2 ความสะดวกเกี่ยวกับถนนหนทาง และการจราจร ($\bar{X} = 2.86$) นอกนั้นทุกข้ออยู่ในระดับมาก

ตาราง 4 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวไทย
ในจังหวัดภูเก็ตต่อด้านทรัพยากรท่องเที่ยว (N = 400)

| ปัจจัยองค์ประกอบ | ความพึงพอใจ | | |
|---|-------------|------|-----------|
| | \bar{X} | S.D. | ระดับ |
| ด้านทรัพยากรท่องเที่ยว | | | |
| 1. สถานที่ท่องเที่ยวมีความสวยงามและเป็นไปตาม ธรรมชาติ | 4.82 | .72 | มากที่สุด |
| 2. สถานที่ท่องเที่ยวมีความสะอาด | 4.15 | .76 | มาก |
| 3. สถานที่ท่องเที่ยวมีความสงบและเป็นธรรมชาติ | 3.87 | .70 | มาก |
| 4. สถานที่ท่องเที่ยวมีให้เลือกหลายรูปแบบ | 2.94 | .76 | ปานกลาง |
| 5. ศิลปวัฒนธรรม งานประเพณี และกิจกรรมต่างๆ มีความน่าสนใจ | 3.84 | .70 | มาก |
| รวม | 3.92 | .68 | มาก |

จากตาราง 4 แสดงว่า ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวไทยที่ไปท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต ต่อด้านทรัพยากรท่องเที่ยว อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.92$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ข้อ 1 สถานที่ท่องเที่ยวมีความสวยงามและเป็นไปตามธรรมชาติ ($\bar{X} = 4.82$) และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คือ ข้อ 4 สถานที่ท่องเที่ยวมีให้เลือกหลายรูปแบบ ($\bar{X} = 2.94$) นอกนั้นทุกข้ออยู่ในระดับมาก

ตาราง 5 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวไทย
ในจังหวัดภูเก็ตต่อด้านบริการการท่องเที่ยว (N = 400)

| ปัจจัยองค์ประกอบ | ความพึงพอใจ | | |
|---|-------------|------|---------|
| | \bar{X} | S.D. | ระดับ |
| ด้านการบริการการท่องเที่ยว | | | |
| 1. การบริการและอภัยภัยไมตรีของประชาชนใน จังหวัดภูเก็ต | 3.92 | .74 | มาก |
| 2. สถานที่พักเพียงพอและสะอาดสวยงาม | 3.96 | .81 | มาก |
| 3. ร้านอาหารและร้านค้ามีปริมาณเพียงพอ ถูกสุขอนามัย | 2.68 | .69 | ปานกลาง |
| 4. มีบริการนำเที่ยวแหล่งท่องเที่ยวต่างๆ | 3.86 | .81 | มาก |
| 5. มีบริการให้ข้อมูลในการท่องเที่ยวที่สมบูรณ์และ ทันสมัย | 3.78 | .70 | มาก |
| รวม | 3.66 | .78 | มาก |

จากตาราง 5 แสดงว่า ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวไทยที่ไปท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต ต่อด้านการบริการการท่องเที่ยว อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.66$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คือ ข้อ 3 ร้านอาหารและร้านค้า มีปริมาณเพียงพอ ถูกสุขอนามัย ($\bar{X} = 2.68$) นอกนั้นทุกข้ออยู่ในระดับมาก

ตาราง 6 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวไทย
ในจังหวัดภูเก็ตต่อต้านสินค้าของที่ระลึก (N = 400)

| ปัจจัยองค์ประกอบ | ความพึงพอใจ | | |
|--|-------------|------|---------|
| | \bar{X} | S.D. | ระดับ |
| ด้านสินค้าของที่ระลึก | | | |
| 1. ร้านค้าของที่ระลึกมีเพียงพอเหมาะสมและสะดวก ในการค้นหา | 3.81 | .72 | มาก |
| 2. มีสินค้าของที่ระลึกให้เลือกหลากหลาย | 2.78 | .76 | ปานกลาง |
| 3. สินค้ามีคุณภาพและราคาที่เหมาะสม | 2.65 | .69 | ปานกลาง |
| 4. ใช้ทรัพยากรท้องถิ่นมาประกอบให้เป็นเอกลักษณ์ ประจำจังหวัด | 2.66 | .72 | ปานกลาง |
| 5. บรรจุหีบห่อสวยงามและปลอดภัย | 2.80 | .78 | ปานกลาง |
| รวม | 2.94 | .68 | ปานกลาง |

จากตาราง 6 แสดงว่า ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวไทยที่ไปท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต ต่อต้านสินค้าที่ระลึก อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.94$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ ข้อ 1 ร้านค้าของที่ระลึกมีเพียงพอเหมาะสม และสะดวกในการค้นหา ($\bar{X} = 3.81$) นอกนั้นทุกข้ออยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 7 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวไทย
ในจังหวัดภูเก็ต โดยรวมทุกด้าน (N = 400)

| ปัจจัยองค์ประกอบ | ความพึงพอใจ | | |
|--|-------------|------|---------|
| | \bar{X} | S.D. | ระดับ |
| 1. ด้านปัจจัยพื้นฐานสิ่งอำนวยความสะดวก | 3.57 | .70 | มาก |
| 2. ด้านทรัพยากรท่องเที่ยว | 3.92 | .68 | มาก |
| 3. ด้านการบริการการท่องเที่ยว | 3.66 | .78 | มาก |
| 4. ด้านสินค้าของที่ระลึก | 2.94 | .68 | ปานกลาง |
| รวม | 3.53 | .76 | มาก |

จากตาราง 7 แสดงว่า ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวไทยที่ไปท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต โดยรวมทุกด้าน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.53$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านสินค้าของที่ระลึก ($\bar{X} = 2.94$) นอกนั้นทุกด้าน อยู่ในระดับมาก และมีอันดับสูงสุด คือ ด้านทรัพยากรท่องเที่ยว ($\bar{X} = 3.92$) รองลงมา คือ ด้านการบริการการท่องเที่ยว ($\bar{X} = 3.66$)

ตาราง 8 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวไทย
ในจังหวัดภูเก็ต ต่อด้านโครงสร้างพื้นฐาน จำแนกตามเพศ (N = 400)

| ปัจจัยองค์ประกอบ | ความพึงพอใจ | | | | | |
|--|------------------|------|-------------|-------------------|------|-------------|
| | เพศชาย (N = 244) | | | เพศหญิง (N = 156) | | |
| | \bar{X} | S.D. | ระดับ | \bar{X} | S.D. | ระดับ |
| ด้านปัจจัยพื้นฐานสิ่งอำนวยความสะดวก | | | | | | |
| ความสะดวก | | | | | | |
| 1. ความสะดวกในด้าน สาธารณูปโภค | 3.84 | .74 | มาก | 3.96 | .80 | มาก |
| 2. ความสะดวกเกี่ยวกับถนน หนทางและการจราจร | 2.81 | .75 | ปาน กลาง | 2.76 | .76 | ปาน กลาง |
| 3. ระบบการสื่อสาร | 4.06 | .90 | มาก | 3.88 | .84 | มาก |
| 4. ไฟฟ้าและน้ำประปาสะอาด เพียงพอ | 2.90 | .76 | ปาน กลาง | 3.02 | .76 | ปาน กลาง |
| 5. ระบบการรักษาความปลอดภัย | 4.10 | .78 | มาก | 4.26 | .80 | มาก |
| รวม | 3.54 | .70 | มาก | 3.57 | .74 | มาก |

จากตาราง 8 แสดงว่า ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวไทยที่ไปท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ตต่อด้านปัจจัยพื้นฐานสิ่งอำนวยความสะดวก เพศชายและหญิง อยู่ในระดับมาก (ชาย $\bar{X} = 3.54$, หญิง $\bar{X} = 3.57$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทั้งชายและหญิงมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางคือ ข้อ 2 ความสะดวกเกี่ยวกับถนนหนทางและการจราจร (ชาย $\bar{X} = 2.81$ หญิง $\bar{X} = 2.76$) และข้อ 4 ไฟฟ้าและน้ำประปาสะอาดเพียงพอ (ชาย $\bar{X} = 2.90$ หญิง $\bar{X} = 3.02$) นอกนั้นทุกข้อทั้งชายและหญิงอยู่ในระดับมาก

ตาราง 9 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวไทย
ในจังหวัดภูเก็ต ต่อด้านทรัพยากรท่องเที่ยว จำแนกตามเพศ (N = 400)

| ปัจจัยองค์ประกอบ | ความพึงพอใจ | | | | | |
|--|------------------|------|-----------|-------------------|------|-----------|
| | เพศชาย (N = 244) | | | เพศหญิง (N = 156) | | |
| | \bar{X} | S.D. | ระดับ | \bar{X} | S.D. | ระดับ |
| ด้านทรัพยากรท่องเที่ยว | | | | | | |
| 1. สถานที่ท่องเที่ยวมีความสวยงามและเป็นไปตามธรรมชาติ | 4.79 | .74 | มากที่สุด | 4.81 | .80 | มากที่สุด |
| 2. สถานที่ท่องเที่ยวมีความสะอาด | 4.15 | .70 | มาก | 4.01 | .76 | มาก |
| 3. สถานที่ท่องเที่ยวมีความสงบและเป็นธรรมชาติ | 3.96 | .78 | มาก | 4.11 | .78 | มาก |
| 4. สถานที่ท่องเที่ยวมีให้เลือกหลายรูปแบบ | 3.16 | .76 | ปานกลาง | 2.54 | .68 | ปานกลาง |
| 5. ศิลปวัฒนธรรม งานประเพณี และกิจกรรมต่างๆ มีความน่าสนใจ | 3.66 | .73 | มาก | 3.71 | .80 | มาก |
| รวม | 3.93 | .76 | มาก | 3.83 | .78 | มาก |

จากตาราง 9 แสดงว่า ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวไทยที่ไปท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ตต่อด้านทรัพยากรท่องเที่ยว เพศชายและหญิง อยู่ในระดับมาก (ชาย $\bar{X} = 3.93$, หญิง $\bar{X} = 3.83$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทั้งชายและหญิงมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดคือ ข้อ 1 สถานที่ท่องเที่ยวมีความสวยงาม และเป็นไปตามธรรมชาติ (ชาย $\bar{X} = 4.79$ หญิง $\bar{X} = 4.81$) และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คือ ข้อ 4 สถานที่ท่องเที่ยวมีให้เลือกหลายรูปแบบ (ชาย $\bar{X} = 3.16$ หญิง $\bar{X} = 2.54$) นอกนั้นทุกข้ออยู่ในระดับมาก

ตาราง 10 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวไทย
ในจังหวัดภูเก็ต ต่อด้านการบริการการท่องเที่ยว จำแนกตามเพศ (N = 400)

| ปัจจัยองค์ประกอบ | ความพึงพอใจ | | | | | |
|---|------------------|------|-------------|-------------------|------|-------------|
| | เพศชาย (N = 244) | | | เพศหญิง (N = 156) | | |
| | \bar{X} | S.D. | ระดับ | \bar{X} | S.D. | ระดับ |
| ด้านการบริการการท่องเที่ยว | | | | | | |
| 1. การบริการและอภัยภัยไมตรี ของประชาชนในจังหวัดภูเก็ต | 3.95 | .68 | มาก | 4.00 | .80 | มาก |
| 2. สถานที่พักผ่อนและสะอาด สวยงาม | 3.76 | .70 | มาก | 4.01 | .76 | มาก |
| 3. ร้านอาหารและร้านค้ามี ปริมาณเพียงพอถูกสุขอนามัย | 2.78 | .78 | ปาน กลาง | 2.90 | .80 | ปาน กลาง |
| 4. มีบริการนำเที่ยวแหล่ง ท่องเที่ยวต่างๆ | 3.78 | .76 | มาก | 3.80 | .76 | มาก |
| 5. มีบริการให้ข้อมูลในการ ท่องเที่ยวที่สมบูรณ์และ ทันสมัย | 3.91 | .73 | มาก | 3.75 | .80 | มาก |
| รวม | 3.66 | .70 | มาก | 3.69 | .78 | มาก |

จากตาราง 10 แสดงว่า ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวไทยที่ไปท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ตต่อด้านการบริการการท่องเที่ยว เพศชายและหญิง อยู่ในระดับมาก (ชาย $\bar{X} = 3.66$, หญิง $\bar{X} = 3.69$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทั้งชายและหญิงมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางคือ ข้อ 3 ร้านค้ามีปริมาณเพียงพอถูกสุขอนามัย (ชาย $\bar{X} = 2.78$ หญิง $\bar{X} = 2.90$) นอกนั้นทุกข้อในระดับมาก

ตาราง 11 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวไทย
ในจังหวัดภูเก็ต ต่อด้านสินค้าของที่ระลึก จำแนกตามเพศ (N = 400)

| ปัจจัยองค์ประกอบ | ความพึงพอใจ | | | | | |
|--|------------------|------|-------------|-------------------|------|-------------|
| | เพศชาย (N = 244) | | | เพศหญิง (N = 156) | | |
| | \bar{X} | S.D. | ระดับ | \bar{X} | S.D. | ระดับ |
| ด้านสินค้าของที่ระลึก | | | | | | |
| 1. ร้านค้าของที่ระลึกมีเพียงพอ เหมาะสมและสะดวกในการ ค้นหา | 3.21 | .76 | ปาน กลาง | 3.66 | .74 | มาก |
| 2. มีสินค้าของที่ระลึกให้เลือก หลากหลาย | 2.65 | .75 | ปาน กลาง | 3.61 | .62 | ปาน กลาง |
| 3. สินค้ามีคุณภาพและราคา ที่เหมาะสม | 2.78 | .73 | ปาน กลาง | 2.80 | .74 | ปาน กลาง |
| 4. ใช้ทรัพยากรท้องถิ่นมา ประกอบให้เป็นเอกลักษณ์ ประจำจังหวัด | 2.96 | .81 | ปาน กลาง | 2.76 | .68 | ปาน กลาง |
| 5. บรรจุหีบห่อสวยงามและ ปลอดภัย | 2.81 | .74 | ปาน กลาง | 2.81 | .76 | ปาน กลาง |
| รวม | 2.88 | .74 | ปาน กลาง | 3.00 | .74 | ปาน กลาง |

จากตาราง 11 แสดงว่า ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวไทยที่ไปท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ตต่อด้านสินค้าของที่ระลึก เพศชายและหญิง อยู่ในระดับปานกลาง (ชาย $\bar{X} = 2.88$, หญิง $\bar{X} = 3.00$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า หญิงมีความต้องการอยู่ในระดับมาก คือ ข้อ 1 ร้านค้าของที่ระลึกมีเพียงพอเหมาะสม และสะดวกในการค้นหา ($\bar{X} = 3.66$) นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ สำหรับเพศชายอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ และอยู่ในอันดับสูงสุดของความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือ ข้อ 1 ร้านค้าของที่ระลึกมีเพียงพอเหมาะสม และสะดวกในการค้นหา ($\bar{X} = 3.21$) รองลงมาคือ ข้อ 4 ใช้ทรัพยากรท้องถิ่นมาประกอบให้เป็นเอกลักษณ์ประจำจังหวัด ($\bar{X} = 2.96$)

ตาราง 12 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวไทย
ในจังหวัดภูเก็ต จำแนกตามเพศ โดยรวมทุกด้าน (N = 400)

| ปัจจัยองค์ประกอบ | ความพึงพอใจ | | | | | |
|--|------------------|------|---------|-------------------|------|---------|
| | เพศชาย (N = 244) | | | เพศหญิง (N = 156) | | |
| | \bar{X} | S.D. | ระดับ | \bar{X} | S.D. | ระดับ |
| 1. ด้านปัจจัยพื้นฐานสิ่งอำนวยความสะดวก | 3.54 | .70 | มาก | 3.57 | .74 | มาก |
| 2. ด้านทรัพยากรท่องเที่ยว | 3.93 | .76 | มาก | 3.83 | .78 | มาก |
| 3. ด้านการบริการการท่องเที่ยว | 3.66 | .70 | มาก | 3.69 | .78 | มาก |
| 4. ด้านสินค้าของที่ระลึก | 2.88 | .74 | ปานกลาง | 3.00 | .74 | ปานกลาง |
| รวม | 3.50 | .76 | มาก | 3.52 | .75 | มาก |

จากตาราง 12 แสดงว่า ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวไทยที่ไปท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต โดยรวมทุกด้านทั้งเพศชายและหญิง อยู่ในระดับมาก (ชาย $\bar{X} = 3.50$, หญิง $\bar{X} = 3.52$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางคือ ด้านสินค้าของที่ระลึก (ชาย $\bar{X} = 2.88$ หญิง $\bar{X} = 3.00$) นอกจากนั้นอยู่ในระดับมากทุกด้านและมีด้านที่มีอันดับสูงสุดของความพึงพอใจในระดับมากทั้งเพศชายและหญิง คือ ข้อ 2 ด้านทรัพยากรท่องเที่ยว (ชาย $\bar{X} = 3.93$ หญิง $\bar{X} = 3.83$) รองลงมาคือ ข้อ 3 ด้านบริการการท่องเที่ยว (ชาย $\bar{X} = 3.66$ หญิง $\bar{X} = 3.69$)

ตาราง 13 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวไทย
ในจังหวัดภูเก็ต ต่อด้านโครงสร้างพื้นฐาน จำแนกตามอายุ (N = 400)

| ปัจจัยองค์ประกอบ | ความพึงพอใจ | | | | | |
|--|--------------------------------|------|-------------|-------------------------------|------|-------------|
| | อายุต่ำกว่า 30 ปี (N = 102) | | | อายุ 30 ปีขึ้นไป (N = 298) | | |
| | \bar{X} | S.D. | ระดับ | \bar{X} | S.D. | ระดับ |
| ด้านปัจจัยพื้นฐานสิ่งอำนวยความสะดวก | | | | | | |
| 1. ความสะดวกในด้าน สาธารณูปโภค | 3.91 | .69 | มาก | 3.78 | .78 | มาก |
| 2. ความสะดวกเกี่ยวกับถนน หนทางและการจราจร | 2.88 | .70 | ปาน กลาง | 3.11 | .81 | ปาน กลาง |
| 3. ระบบการสื่อสาร | 3.89 | .71 | มาก | 3.69 | .90 | มาก |
| 4. ไฟฟ้าและน้ำประปาสะอาด เพียงพอ | 2.99 | .80 | ปาน กลาง | 3.17 | .72 | ปาน กลาง |
| 5. ระบบการรักษาความปลอดภัย | 4.12 | .84 | มาก | 4.10 | .85 | มาก |
| รวม | 3.55 | .78 | มาก | 3.57 | .75 | มาก |

จากตาราง 13 แสดงว่า ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวไทยที่ไปท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ตต่อด้านปัจจัยพื้นฐานสิ่งอำนวยความสะดวก ทั้งที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี และ 30 ปีขึ้นไป อยู่ในระดับมาก (อายุต่ำกว่า 30 ปี $\bar{X} = 3.55$, อายุ 30 ปีขึ้นไป $\bar{X} = 3.57$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางทั้งสองกลุ่มอายุ ข้อ 2 ความสะดวกเกี่ยวกับถนนหนทางและการจราจร (อายุต่ำกว่า 30 ปี $\bar{X} = 2.88$, อายุ 30 ปีขึ้นไป $\bar{X} = 3.11$) และ ข้อ 4 ไฟฟ้าและน้ำประปาสะอาดเพียงพอ (อายุต่ำกว่า 30 ปี $\bar{X} = 2.99$, อายุ 30 ปีขึ้นไป $\bar{X} = 3.17$) นอกนั้นทุกข้อและทุกกลุ่ม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ตาราง 14 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวไทย
ในจังหวัดภูเก็ต ต่อด้านทรัพยากรท่องเที่ยว จำแนกตามอายุ (N = 400)

| ปัจจัยองค์ประกอบ | ความพึงพอใจ | | | | | |
|--|--------------------------------|------|-----------|-------------------------------|------|-----------|
| | อายุต่ำกว่า 30 ปี (N = 102) | | | อายุ 30 ปีขึ้นไป (N = 298) | | |
| | \bar{X} | S.D. | ระดับ | \bar{X} | S.D. | ระดับ |
| ด้านทรัพยากรท่องเที่ยว | | | | | | |
| 1. สถานที่ท่องเที่ยวมีความสวยงามและเป็นไปตามธรรมชาติ | 4.87 | .69 | มากที่สุด | 4.76 | .75 | มากที่สุด |
| 2. สถานที่ท่องเที่ยวมีความสะอาด | 3.96 | .72 | มาก | 4.15 | .80 | มาก |
| 3. สถานที่ท่องเที่ยวมีความสงบและเป็นธรรมชาติ | 3.78 | .74 | มาก | 3.96 | .76 | มาก |
| 4. สถานที่ท่องเที่ยวมีให้เลือกหลายรูปแบบ | 3.10 | .75 | ปานกลาง | 2.84 | .79 | ปานกลาง |
| 5. ศิลปวัฒนธรรม งานประเพณี และกิจกรรมต่างๆ มีความน่าสนใจ | 3.85 | .74 | มาก | 3.91 | .75 | มาก |
| รวม | 3.92 | .74 | มาก | 3.90 | .76 | มาก |

จากตาราง 14 แสดงว่า ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวไทยที่ไปท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ตต่อด้านทรัพยากรท่องเที่ยว ทั้งที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี และ อายุ 30 ปีขึ้นไป อยู่ในระดับมาก (อายุต่ำกว่า 30 ปี $\bar{X} = 3.92$, อายุ 30 ปีขึ้นไป $\bar{X} = 3.90$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งสองกลุ่ม คือ ข้อ 1 สถานที่ท่องเที่ยวมีความสวยงามและเป็นไปตามธรรมชาติ (อายุต่ำกว่า 30 ปี $\bar{X} = 4.87$, อายุ 30 ปีขึ้นไป $\bar{X} = 4.76$) และที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คือ ข้อ 4 สถานที่ท่องเที่ยวมีให้เลือกหลายรูปแบบ (อายุต่ำกว่า 30 ปี $\bar{X} = 3.10$, อายุ 30 ปีขึ้นไป $\bar{X} = 2.84$) นอกนั้นทุกข้อและทุกกลุ่ม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ตาราง 15 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวไทย
ในจังหวัดภูเก็ต ต่อด้านการบริการการท่องเที่ยว จำแนกตามอายุ (N = 400)

| ปัจจัยองค์ประกอบ | ความพึงพอใจ | | | | | |
|---|--------------------------------|------|-------------|-------------------------------|------|-------------|
| | อายุต่ำกว่า 30 ปี (N = 102) | | | อายุ 30 ปีขึ้นไป (N = 298) | | |
| | \bar{X} | S.D. | ระดับ | \bar{X} | S.D. | ระดับ |
| ด้านการบริการการท่องเที่ยว | | | | | | |
| 1. การบริการและอรรถยาศัยไมตรี ของประชาชนในจังหวัดภูเก็ต | 3.95 | .76 | มาก | 3.92 | .74 | มาก |
| 2. สถานที่พักเพียงพอและสะอาด สวยงาม | 3.86 | .78 | มาก | 3.76 | .75 | มาก |
| 3. ร้านอาหารและร้านค้ามี ปริมาณเพียงพอถูกสุขอนามัย | 2.84 | .79 | ปาน กลาง | 2.96 | .69 | ปาน กลาง |
| 4. มีบริการนำเที่ยวแหล่ง ท่องเที่ยวต่างๆ | 3.92 | .75 | มาก | 3.89 | .76 | มาก |
| 5. มีบริการให้ข้อมูลในการ ท่องเที่ยวที่สมบูรณ์และ ทันสมัย | 3.76 | .75 | มาก | 3.78 | .82 | มาก |
| รวม | 3.67 | .73 | มาก | 3.65 | .75 | มาก |

จากตาราง 15 แสดงว่า ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวไทยที่ไปท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ตต่อด้านบริการการท่องเที่ยว ทั้งที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี และอายุ 30 ปีขึ้นไป อยู่ในระดับมาก (อายุต่ำกว่า 30 ปี $\bar{X} = 3.67$, อายุ 30 ปีขึ้นไป $\bar{X} = 3.65$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางทั้งสองกลุ่ม คือ ข้อ 3 ร้านอาหารและร้านค้า มีปริมาณเพียงพอถูกสุขอนามัย (อายุต่ำกว่า 30 ปี $\bar{X} = 2.84$, อายุ 30 ปีขึ้นไป $\bar{X} = 2.96$) นอกนั้น ทุกข้อและทุกกลุ่ม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ตาราง 16 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวไทย
ในจังหวัดภูเก็ต ต่อด้านสินค้าของที่ระลึก จำแนกตามอายุ (N = 400)

| ปัจจัยองค์ประกอบ | ความพึงพอใจ | | | | | |
|--|--------------------------------|------|-------------|-------------------------------|------|-------------|
| | อายุต่ำกว่า 30 ปี (N = 102) | | | อายุ 30 ปีขึ้นไป (N = 298) | | |
| | \bar{X} | S.D. | ระดับ | \bar{X} | S.D. | ระดับ |
| ด้านสินค้าของที่ระลึก | | | | | | |
| 1. ร้านค้าของที่ระลึกมีเพียงพอ เหมาะสมและสะดวกในการ ค้นหา | 3.48 | .76 | ปาน กลาง | 3.76 | .74 | มาก |
| 2. มีสินค้าของที่ระลึกให้เลือก หลากหลาย | 2.91 | .72 | ปาน กลาง | 3.01 | .76 | ปาน กลาง |
| 3. สินค้ามีคุณภาพและราคา ที่เหมาะสม | 2.71 | .75 | ปาน กลาง | 2.50 | .74 | ปาน กลาง |
| 4. ใช้ทรัพยากรท้องถิ่นมา ประกอบให้เป็นเอกลักษณ์ ประจำจังหวัด | 2.61 | .76 | ปาน กลาง | 2.56 | .78 | ปาน กลาง |
| 5. บรรจุหีบห่อสวยงามและ ปลอดภัย | 2.99 | .78 | ปาน กลาง | 2.88 | .75 | ปาน กลาง |
| รวม | 2.92 | .74 | ปาน กลาง | 2.94 | .72 | ปาน กลาง |

จากตาราง 16 แสดงว่า ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวไทยที่ไปท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ตต่อด้านสินค้าของที่ระลึก ทั้งที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี และอายุ 30 ปีขึ้นไป อยู่ในระดับปานกลาง (อายุต่ำกว่า 30 ปี $\bar{X} = 2.92$, อายุ 30 ปีขึ้นไป $\bar{X} = 2.94$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบกลุ่มอายุ 30 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ ข้อ 1 ร้านค้าของที่ระลึก มีเพียงพอเหมาะสม และสะดวกในการค้นหา ($\bar{X} = 3.76$) นอกนั้นทุกข้ออยู่ในระดับปานกลาง สำหรับกลุ่มอายุต่ำกว่า 30 ปี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ และพบอันดับสูงสุดคือ ข้อ 1 ร้านค้าของที่ระลึกมีเพียงพอเหมาะสม และสะดวกในการค้นหา ($\bar{X} = 3.48$) รองลงมาคือ ข้อ 2 มีสินค้าของที่ระลึกให้เลือกหลากหลาย ($\bar{X} = 2.91$)

ตาราง 17 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวไทย
ในจังหวัดภูเก็ต จำแนกตามอายุ โดยรวมทุกด้าน (N = 400)

| ปัจจัยองค์ประกอบ | ความพึงพอใจ | | | | | |
|---|--------------------------------|------|-------------|-------------------------------|------|-------------|
| | อายุต่ำกว่า 30 ปี (N = 102) | | | อายุ 30 ปีขึ้นไป (N = 298) | | |
| | \bar{X} | S.D. | ระดับ | \bar{X} | S.D. | ระดับ |
| 1. ด้านปัจจัยพื้นฐานสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาด | 3.55 | .78 | มาก | 3.57 | .75 | มาก |
| 2. ด้านทรัพยากรท่องเที่ยว | 3.92 | .74 | มาก | 3.90 | .76 | มาก |
| 3. ด้านการบริการการท่องเที่ยว | 3.67 | .73 | มาก | 3.65 | .75 | มาก |
| 4. ด้านสินค้าของที่ระลึก | 2.92 | .74 | ปาน กลาง | 2.94 | .72 | ปาน กลาง |
| รวม | 3.52 | .75 | มาก | 3.52 | .74 | มาก |

จากตาราง 17 แสดงว่า ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวไทยที่ไปท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต โดยรวมทุกด้าน ทั้งกลุ่มอายุต่ำกว่า 30 ปี และ 30 ปีขึ้นไป อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.52$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางทั้งสองกลุ่ม คือ ด้านสินค้าของที่ระลึก (อายุต่ำกว่า 30 ปี $\bar{X} = 2.92$, อายุ 30 ปีขึ้นไป $\bar{X} = 2.94$) นอกนั้นทุกด้านอยู่ในระดับมาก และมีอันดับสูงสุดทั้งสองกลุ่ม คือ ข้อ 2 ด้านการบริการการท่องเที่ยว (อายุต่ำกว่า 30 ปี $\bar{X} = 3.92$, อายุ 30 ปีขึ้นไป $\bar{X} = 3.90$) รองลงมา คือ ข้อ 3 ด้านบริการการท่องเที่ยว (อายุต่ำกว่า 30 ปี $\bar{X} = 3.67$, อายุ 30 ปีขึ้นไป $\bar{X} = 3.65$)

ตาราง 18 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวไทย
ในจังหวัดภูเก็ต ต่อด้านโครงสร้างพื้นฐาน จำแนกตามระดับการศึกษา (N = 400)

| ปัจจัยองค์ประกอบ | ความพึงพอใจ | | | | | |
|--|-------------------------------|------|-------------|------------------------------|------|-------------|
| | ต่ำกว่าปริญญาตรี (N = 218) | | | ปริญญาตรีขึ้นไป (N = 182) | | |
| | \bar{X} | S.D. | ระดับ | \bar{X} | S.D. | ระดับ |
| ด้านปัจจัยพื้นฐานสิ่งอำนวยความสะดวก | | | | | | |
| ความสะอาด | | | | | | |
| 1. ความสะอาดในด้าน สาธารณสุขปลอดภัย | 3.71 | .74 | มาก | 3.68 | .76 | มาก |
| 2. ความสะอาดเกี่ยวกับถนน หนทางและการจราจร | 2.88 | .76 | ปาน กลาง | 2.89 | .75 | ปาน กลาง |
| 3. ระบบการสื่อสาร | 4.26 | .81 | มาก | 4.10 | .80 | มาก |
| 4. ไฟฟ้าและน้ำประปาสะอาด เพียงพอ | 2.98 | .85 | ปาน กลาง | 2.98 | .74 | ปาน กลาง |
| 5. ระบบการรักษาความปลอดภัย | 4.20 | .79 | มาก | 4.18 | .81 | มาก |
| รวม | 3.60 | .79 | มาก | 3.54 | .76 | มาก |

จากตาราง 18 แสดงว่า ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวไทยที่ไปท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ตต่อด้านปัจจัยพื้นฐานสิ่งอำนวยความสะดวก ทั้งที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และปริญญาตรีขึ้นไป อยู่ในระดับมาก (ต่ำกว่าปริญญาตรี $\bar{X} = 3.60$, ปริญญาตรีขึ้นไป $\bar{X} = 3.54$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบทั้งสองกลุ่มที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คือ ข้อ 4 ไฟฟ้าและน้ำประปาสะอาดเพียงพอ (ต่ำกว่าปริญญาตรี $\bar{X} = 2.98$, ปริญญาตรีขึ้นไป $\bar{X} = 2.89$) และข้อ 2 ความสะอาดเกี่ยวกับถนนหนทางและการจราจร (ต่ำกว่าปริญญาตรี $\bar{X} = 2.88$, ปริญญาตรีขึ้นไป $\bar{X} = 2.89$) นอกนั้นทุกข้อและทุกกลุ่ม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ตาราง 19 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวไทย
ในจังหวัดภูเก็ต ต่อด้านทรัพยากรท่องเที่ยว จำแนกตามระดับการศึกษา (N = 400)

| ปัจจัยองค์ประกอบ | ความพึงพอใจ | | | | | |
|--|-------------------------------|------|-----------|------------------------------|------|-----------|
| | ต่ำกว่าปริญญาตรี (N = 182) | | | ปริญญาตรีขึ้นไป (N = 218) | | |
| | \bar{X} | S.D. | ระดับ | \bar{X} | S.D. | ระดับ |
| ด้านทรัพยากรท่องเที่ยว | | | | | | |
| 1. สถานที่ท่องเที่ยวมีความสวยงามและเป็นไปตามธรรมชาติ | 4.80 | .69 | มากที่สุด | 4.83 | .71 | มากที่สุด |
| 2. สถานที่ท่องเที่ยวมีความสะอาด | 4.17 | .84 | มาก | 4.15 | .75 | มาก |
| 3. สถานที่ท่องเที่ยวมีความสงบและเป็นธรรมชาติ | 3.90 | .76 | มาก | 3.91 | .78 | มาก |
| 4. สถานที่ท่องเที่ยวมีให้เลือกหลายรูปแบบ | 2.86 | .79 | ปานกลาง | 2.94 | .80 | ปานกลาง |
| 5. ศิลปวัฒนธรรม งานประเพณี และกิจกรรมต่างๆ มีความน่าสนใจ | 3.86 | .80 | มาก | 3.82 | .79 | มาก |
| รวม | 3.91 | .78 | มาก | 3.93 | .77 | มาก |

จากตาราง 19 แสดงว่า ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวไทยที่ไปท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ตต่อด้านทรัพยากรท่องเที่ยว ทั้งที่มีระดับการศึกษาด้านปริญญาตรี และปริญญาตรีขึ้นไป อยู่ในระดับมาก (ต่ำกว่าปริญญาตรี $\bar{X} = 3.91$, ปริญญาตรีขึ้นไป $\bar{X} = 3.93$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบทั้งสองกลุ่มที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ข้อ 1 สถานที่ท่องเที่ยวมีความสวยงามและเป็นไปตามธรรมชาติ (ต่ำกว่าปริญญาตรี $\bar{X} = 4.82$, ปริญญาตรีขึ้นไป $\bar{X} = 4.83$) และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คือ ข้อ 4 สถานที่ท่องเที่ยวมีให้เลือกหลายรูปแบบ (ต่ำกว่าปริญญาตรี $\bar{X} = 2.86$, ปริญญาตรีขึ้นไป $\bar{X} = 2.94$) นอกนั้นทุกข้อและทุกกลุ่ม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ตาราง 20 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวไทย
ในจังหวัดภูเก็ตต่อด้านการบริการการท่องเที่ยว จำแนกตามระดับการศึกษา (N = 400)

| ปัจจัยองค์ประกอบ | ความพึงพอใจ | | | | | |
|---|-------------------------------|------|-------------|------------------------------|------|-------------|
| | ต่ำกว่าปริญญาตรี (N = 182) | | | ปริญญาตรีขึ้นไป (N = 218) | | |
| | \bar{X} | S.D. | ระดับ | \bar{X} | S.D. | ระดับ |
| ด้านการบริการการท่องเที่ยว | | | | | | |
| 1. การบริการและอัธยาศัยไมตรี ของประชาชนในจังหวัดภูเก็ต | 3.89 | .71 | มาก | 3.91 | .74 | มาก |
| 2. สถานที่พักเพียงพอและสะอาด สวยงาม | 3.95 | .75 | มาก | 3.90 | .76 | มาก |
| 3. ร้านอาหารและร้านค้ามี ปริมาณเพียงพอถูกสุขอนามัย | 2.71 | .68 | ปาน กลาง | 2.79 | .90 | ปาน กลาง |
| 4. มีบริการนำเที่ยวแหล่ง ท่องเที่ยวต่างๆ | 4.00 | .69 | มาก | 3.89 | .81 | มาก |
| 5. มีบริการให้ข้อมูลในการ ท่องเที่ยวที่สมบูรณ์และ ทันสมัย | 3.80 | .80 | มาก | 3.45 | .78 | มาก |
| รวม | 3.67 | .69 | มาก | 3.65 | .76 | มาก |

จากตาราง 20 แสดงว่า ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวไทยที่ไปท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ตต่อด้านบริการการท่องเที่ยว ทั้งที่มีระดับการศึกษาด้านปริญญาตรี และปริญญาตรีขึ้นไป อยู่ในระดับมาก (ต่ำกว่าปริญญาตรี $\bar{X} = 3.67$, ปริญญาตรีขึ้นไป $\bar{X} = 3.65$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบทั้งสองกลุ่มที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คือ ข้อ 3 ร้านอาหารและร้านค้ามีปริมาณเพียงพอ ถูกสุขอนามัย (ต่ำกว่าปริญญาตรี $\bar{X} = 2.71$, ปริญญาตรีขึ้นไป $\bar{X} = 2.79$) นอกนั้นทุกข้อและทุกกลุ่ม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ตาราง 21 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวไทย
ในจังหวัดภูเก็ต ต่อด้านสินค้าของที่ระลึก จำแนกตามระดับการศึกษา (N = 400)

| ปัจจัยองค์ประกอบ | ความพึงพอใจ | | | | | |
|--|-------------------------------|------|-------------|------------------------------|------|-------------|
| | ต่ำกว่าปริญญาตรี (N = 182) | | | ปริญญาตรีขึ้นไป (N = 218) | | |
| | \bar{X} | S.D. | ระดับ | \bar{X} | S.D. | ระดับ |
| ด้านสินค้าของที่ระลึก | | | | | | |
| 1. ร้านค้าของที่ระลึกมีเพียงพอ เหมาะสมและสะดวกในการ ค้นหา | 3.80 | .74 | ปาน กลาง | 3.84 | .69 | มาก |
| 2. มีสินค้าของที่ระลึกให้เลือก หลากหลาย | 2.79 | .81 | ปาน กลาง | 2.70 | .74 | ปาน กลาง |
| 3. สินค้ามีคุณภาพและราคาที่ เหมาะสม | 2.67 | .75 | ปาน กลาง | 2.65 | .68 | ปาน กลาง |
| 4. ใช้ทรัพยากรท้องถิ่นมา ประกอบให้เป็นเอกลักษณ์ ประจำจังหวัด | 2.64 | .76 | ปาน กลาง | 2.70 | .76 | ปาน กลาง |
| 5. บรรจุหีบห่อสวยงามและ ปลอดภัย | 2.88 | .74 | ปาน กลาง | 2.80 | .76 | ปาน กลาง |
| รวม | 2.95 | .76 | ปาน กลาง | 2.94 | .69 | ปาน กลาง |

จากตาราง 21 แสดงว่า ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวไทยที่ไปท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ตต่อด้านสินค้าของที่ระลึก ทั้งที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และปริญญาตรีขึ้นไป อยู่ในระดับปานกลาง (ต่ำกว่าปริญญาตรี $\bar{X} = 2.92$, ปริญญาตรีขึ้นไป $\bar{X} = 2.94$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบทั้งสองกลุ่มที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ ข้อ 1 ร้านค้าของที่ระลึกมีเพียงพอ เหมาะสมและสะดวกในการค้นหา (ต่ำกว่าปริญญาตรี $\bar{X} = 3.80$, ปริญญาตรีขึ้นไป $\bar{X} = 3.84$) นอกนั้นทุกข้อและทุกกลุ่ม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 22 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวไทย
ในจังหวัดภูเก็ต จำแนกตามระดับการศึกษา โดยรวมทุกด้าน (N = 400)

| ปัจจัยองค์ประกอบ | ความพึงพอใจ | | | | | |
|---|-------------------------------|------|-------------|------------------------------|------|-------------|
| | ต่ำกว่าปริญญาตรี (N = 182) | | | ปริญญาตรีขึ้นไป (N = 218) | | |
| | \bar{X} | S.D. | ระดับ | \bar{X} | S.D. | ระดับ |
| 1. ด้านปัจจัยพื้นฐานสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาด | 3.60 | .79 | มาก | 3.54 | .76 | มาก |
| 2. ด้านทรัพยากรการท่องเที่ยว | 3.91 | .78 | มาก | 3.93 | .77 | มาก |
| 3. ด้านการบริการการท่องเที่ยว | 3.67 | .69 | มาก | 3.65 | .76 | มาก |
| 4. ด้านสินค้าของที่ระลึก | 2.95 | .76 | ปาน กลาง | 2.94 | .69 | ปาน กลาง |
| รวม | 3.53 | .75 | มาก | 3.52 | .76 | มาก |

จากตาราง 22 แสดงว่า ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวไทยที่ไปท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต โดยรวมทุกด้าน ทั้งที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และปริญญาตรีขึ้นไป อยู่ในระดับมาก (ต่ำกว่าปริญญาตรี $\bar{X} = 3.53$, ปริญญาตรีขึ้นไป $\bar{X} = 3.52$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านสินค้าของที่ระลึก (ต่ำกว่าปริญญาตรี $\bar{X} = 3.53$, ปริญญาตรีขึ้นไป $\bar{X} = 3.52$) นอกนั้นทุกด้านอยู่ในระดับมาก และมีอันดับสูงสุดคือ ด้านทรัพยากรการท่องเที่ยว (ต่ำกว่าปริญญาตรี $\bar{X} = 3.98$, ปริญญาตรีขึ้นไป $\bar{X} = 3.93$) รองลงมา คือ ด้านบริการการท่องเที่ยว (ต่ำกว่าปริญญาตรี $\bar{X} = 3.67$, ปริญญาตรีขึ้นไป $\bar{X} = 3.65$)

ตาราง 23 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวไทย
ในจังหวัดภูเก็ต ต่อด้านโครงสร้างพื้นฐาน จำแนกตามอาชีพ (N = 400)

| ปัจจัยองค์ประกอบ | ความพึงพอใจ | | | | | | | | |
|--|---------------------------------|------|-------------|--------------------------------------|------|-------------|-------------------------------------|------|-------------|
| | อาชีพ | | | | | | | | |
| | นักเรียน / นักศึกษา (N = 76) | | | ข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ (N = 129) | | | บริษัท / ธุรกิจส่วนตัว (N = 195) | | |
| | \bar{X} | S.D. | ระดับ | \bar{X} | S.D. | ระดับ | \bar{X} | S.D. | ระดับ |
| ด้านปัจจัยพื้นฐาน | | | | | | | | | |
| สิ่งอำนวยความสะดวก | | | | | | | | | |
| 1. ความสะดวกในด้าน สาธารณูปโภค | 3.67 | .75 | มาก | 3.69 | .75 | มาก | 3.69 | .76 | มาก |
| 2. ความสะดวกเกี่ยวกับ ถนนหนทางและ การจราจร | 2.76 | .80 | ปาน กลาง | 2.81 | .74 | ปาน กลาง | 2.94 | .78 | ปาน กลาง |
| 3. ระบบการสื่อสาร | 4.21 | .76 | มาก | 4.19 | .76 | มาก | 4.32 | .70 | มาก |
| 4. ไฟฟ้าและน้ำประปา สะอาดเพียงพอ | 2.98 | .74 | ปาน กลาง | 2.99 | .80 | ปาน กลาง | 2.79 | .81 | ปาน กลาง |
| 5. ระบบการรักษา ความปลอดภัย | 4.21 | .80 | มาก | 4.12 | .81 | มาก | 4.06 | .76 | มาก |
| รวม | 3.56 | .71 | มาก | 3.55 | .69 | มาก | 3.57 | .75 | มาก |

จากตาราง 23 แสดงว่า ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวไทยที่ไปท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ตต่อด้านปัจจัยพื้นฐานสิ่งอำนวยความสะดวก ทั้งที่มีนักเรียน/นักศึกษา ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ และงานบริษัท/ธุรกิจส่วนตัว อยู่ในระดับมาก (นักเรียน/นักศึกษา $\bar{X} = 3.56$, ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ $\bar{X} = 3.55$ งานบริษัท/ธุรกิจส่วนตัว $\bar{X} = 3.57$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบทั้งสามกลุ่มที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คือ ข้อ 2 ความสะดวกเกี่ยวกับถนนหนทางและการจราจร (นักเรียน/นักศึกษา $\bar{X} = 2.76$, ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ $\bar{X} = 2.81$ งานบริษัท/ธุรกิจส่วนตัว $\bar{X} = 2.94$) และข้อ 4 ไฟฟ้า น้ำประปาสะอาดเพียงพอ (นักเรียน/นักศึกษา $\bar{X} = 2.98$, ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ $\bar{X} = 2.99$ งานบริษัท/ธุรกิจส่วนตัว $\bar{X} = 2.79$) นอกนั้นทุกกลุ่มและทุกข้อ อยู่ในระดับมาก

ตาราง 24 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวไทย
ในจังหวัดภูเก็ต ต่อด้านทรัพยากรท่องเที่ยว จำแนกตามอาชีพ (N = 400)

| ปัจจัยองค์ประกอบ | ความพึงพอใจ | | | | | | | | |
|--|---------------------------------|------|-----------|--------------------------------------|------|-----------|-------------------------------------|------|-----------|
| | อาชีพ | | | | | | | | |
| | นักเรียน / นักศึกษา (N = 76) | | | รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ (N = 129) | | | บริษัท / ธุรกิจส่วนตัว (N = 195) | | |
| | \bar{X} | S.D. | ระดับ | \bar{X} | S.D. | ระดับ | \bar{X} | S.D. | ระดับ |
| ด้านทรัพยากรท่องเที่ยว | | | | | | | | | |
| 1. สถานที่ท่องเที่ยวมีความสวยงามและเป็นไปตามธรรมชาติ | 4.88 | .76 | มากที่สุด | 4.81 | .74 | มากที่สุด | 4.89 | .79 | มากที่สุด |
| 2. สถานที่ท่องเที่ยวมีความสะอาด | 4.20 | .78 | มาก | 4.10 | .80 | มาก | 4.21 | .76 | มาก |
| 3. สถานที่ท่องเที่ยวมีความสงบและเป็นธรรมชาติ | 3.91 | .76 | มาก | 3.88 | .78 | มาก | 3.82 | .76 | มาก |
| 4. สถานที่ท่องเที่ยวมีให้เลือกหลายรูปแบบ | 2.88 | .81 | ปานกลาง | 2.96 | .70 | ปานกลาง | 2.84 | .75 | ปานกลาง |
| 5. ศิลปวัฒนธรรม งานประเพณี และกิจกรรมต่างๆ มีความน่าสนใจ | 3.79 | .81 | มาก | 3.90 | .76 | มาก | 3.81 | .70 | มาก |
| รวม | 3.93 | .80 | มาก | 3.93 | .81 | มาก | 3.94 | .75 | มาก |

จากตาราง 24 แสดงว่า ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวไทยที่ไปท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ตต่อด้านทรัพยากรท่องเที่ยว ทั้งที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ และงานบริษัท/ธุรกิจส่วนตัว อยู่ในระดับมาก (นักเรียน/นักศึกษา $\bar{X} = 3.93$, ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ $\bar{X} = 3.93$ งานบริษัท/ธุรกิจส่วนตัว $\bar{X} = 3.94$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบทั้งสามกลุ่มที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ ข้อ 1 สถานที่ท่องเที่ยวมีความสวยงามและเป็นไปตามธรรมชาติ (นักเรียน/นักศึกษา $\bar{X} = 4.88$, ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ $\bar{X} = 4.81$ งานบริษัท/ธุรกิจส่วนตัว $\bar{X} = 4.89$) และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คือ ข้อ 4 สถานที่ท่องเที่ยวมีให้เลือกหลายรูปแบบ (นักเรียน/นักศึกษา $\bar{X} = 2.88$, ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ $\bar{X} = 2.96$

งานบริษัท/ธุรกิจส่วนตัว $\bar{X} = 2.84$) นอกนั้นทุกกลุ่มและทุกข้อ อยู่ในระดับมาก

ตาราง 25 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวไทย
ในจังหวัดภูเก็ต ต่อด้านการบริการการท่องเที่ยว จำแนกตามอาชีพ (N = 400)

| ปัจจัยองค์ประกอบ | ความพึงพอใจ | | | | | | | | |
|---|---------------------------------|------|-------------|--------------------------------------|------|-------------|-------------------------------------|------|-------------|
| | อาชีพ | | | | | | | | |
| | นักเรียน / นักศึกษา (N = 76) | | | รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ (N = 129) | | | บริษัท / ธุรกิจส่วนตัว (N = 195) | | |
| | \bar{X} | S.D. | ระดับ | \bar{X} | S.D. | ระดับ | \bar{X} | S.D. | ระดับ |
| ด้านการบริการการ | | | | | | | | | |
| ท่องเที่ยว | | | | | | | | | |
| 1. การบริการและอภัยภัย ไม่ตรีของประชาชนใน จังหวัดภูเก็ต | 3.89 | .72 | มาก | 3.91 | .79 | มาก | 3.92 | .79 | มาก |
| 2. สถานที่พักเพียงพอและ สะอาดสวยงาม | 3.88 | .75 | มาก | 4.02 | .81 | มาก | 3.89 | .76 | มาก |
| 3. ร้านอาหารและร้านค้ามี ปริมาณเพียงพอถูก สุขอนามัย | 2.78 | .81 | ปาน กลาง | 2.80 | .80 | ปาน กลาง | 2.78 | .81 | ปาน กลาง |
| 4. มีบริการนำเที่ยวแหล่ง ท่องเที่ยวต่างๆ | 3.81 | .76 | มาก | 3.82 | .76 | มาก | 3.87 | .74 | มาก |
| 5. มีบริการให้ข้อมูลในการ ท่องเที่ยวที่สมบูรณ์และ ทันสมัย | 3.90 | .78 | มาก | 3.76 | .79 | มาก | 3.85 | .76 | มาก |
| รวม | 3.65 | .76 | มาก | 3.66 | .78 | มาก | 3.66 | .78 | มาก |

จากตาราง 25 แสดงว่า ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวไทยที่ไปท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ตต่อการบริการการท่องเที่ยว ทั้งที่มีอาชีพ นักเรียน/นักศึกษา รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ และงานบริษัท/ธุรกิจส่วนตัว อยู่ในระดับมาก (นักเรียน/นักศึกษา $\bar{X} = 3.65$, รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ $\bar{X} = 3.66$ งานบริษัท/ธุรกิจส่วนตัว $\bar{X} = 3.66$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบทั้งสามกลุ่มที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คือ ข้อ 3 ร้านอาหารและร้านค้ามีปริมาณเพียงพอถูกสุขอนามัย (นักเรียน/นักศึกษา $\bar{X} = 2.78$, รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ $\bar{X} = 2.80$ งานบริษัท/ธุรกิจส่วนตัว $\bar{X} = 2.78$) นอกนั้นทุกกลุ่มและทุกข้อมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก

ตาราง 26 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวไทย
ในจังหวัดภูเก็ต ต่อด้านสินค้าของที่ระลึก จำแนกตามอาชีพ (N = 400)

| ปัจจัยองค์ประกอบ | ความพึงพอใจ | | | | | | | | |
|--|---------------------------------|------|-------------|--------------------------------------|------|-------------|-------------------------------------|------|-------------|
| | อาชีพ | | | | | | | | |
| | นักเรียน / นักศึกษา (N = 76) | | | รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ (N = 129) | | | บริษัท / ธุรกิจส่วนตัว (N = 195) | | |
| | \bar{X} | S.D. | ระดับ | \bar{X} | S.D. | ระดับ | \bar{X} | S.D. | ระดับ |
| ด้านสินค้าของที่ระลึก | | | | | | | | | |
| 1. ร้านค้าของที่ระลึกมี เพียงพอเหมาะสมและ สะดวกในการค้นหา | 3.78 | .81 | มาก | 3.80 | .78 | มาก | 3.71 | .75 | มาก |
| 2. มีสินค้าของที่ระลึกให้ เลือกหลากหลาย | 2.78 | .76 | ปาน กลาง | 2.76 | .78 | ปาน กลาง | 2.86 | .75 | ปาน กลาง |
| 3. สินค้ามีคุณภาพและ ราคาที่เหมาะสม | 2.64 | .73 | ปาน กลาง | 2.65 | .80 | ปาน กลาง | 2.68 | .74 | ปาน กลาง |
| 4. ใช้ทรัพยากรท้องถิ่น มาประกอบให้เป็น เอกลักษณ์ประจำจังหวัด | 2.66 | .76 | ปาน กลาง | 2.66 | .78 | ปาน กลาง | 2.80 | .79 | ปาน กลาง |
| 5. บรรจุหีบห่อสวยงามและ ปลอดภัย | 2.79 | .78 | ปาน กลาง | 2.78 | .74 | ปาน กลาง | 2.91 | .76 | ปาน กลาง |
| รวม | 2.94 | .76 | ปาน กลาง | 2.93 | .81 | ปาน กลาง | 2.96 | .74 | ปาน กลาง |

จากตาราง 26 แสดงว่า ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวไทยที่ไปท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ตต่อด้านสินค้าของที่ระลึก ทั้งที่มีอาชีพ นักเรียน/นักศึกษา รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ และงานบริษัท/ธุรกิจส่วนตัว อยู่ในระดับมาก (นักเรียน/นักศึกษา $\bar{X} = 2.94$, รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ $\bar{X} = 2.93$ งานบริษัท/ธุรกิจส่วนตัว $\bar{X} = 2.96$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ ข้อ 1 ร้านค้าของที่ระลึกมีเพียงพอเหมาะสมและสะดวกในการค้นหา (นักเรียน/นักศึกษา $\bar{X} = 3.78$, รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ $\bar{X} = 3.80$ งานบริษัท/ธุรกิจส่วนตัว $\bar{X} = 3.71$) นอกนั้นทุกกลุ่มและทุกข้อ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 27 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวไทย
ในจังหวัดภูเก็ต จำแนกตามอาชีพ โดยรวมทุกด้าน (N = 400)

| ปัจจัยองค์ประกอบ | ความพึงพอใจ | | | | | | | | |
|--|---------------------------------|------|-------------|--------------------------------------|------|-------------|-------------------------------------|------|-------------|
| | อาชีพ | | | | | | | | |
| | นักเรียน / นักศึกษา (N = 76) | | | รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ (N = 129) | | | บริษัท / ธุรกิจส่วนตัว (N = 195) | | |
| | \bar{X} | S.D. | ระดับ | \bar{X} | S.D. | ระดับ | \bar{X} | S.D. | ระดับ |
| 1. ด้านปัจจัยพื้นฐาน สิ่งอำนวยความสะดวก | 3.56 | .75 | มาก | 3.55 | .69 | มาก | 3.57 | .75 | มาก |
| 2. ด้านทรัพยากรท่องเที่ยว | 3.93 | .80 | มาก | 3.93 | .81 | มาก | 3.94 | .75 | มาก |
| 3. ด้านการบริการ การท่องเที่ยว | 3.65 | .76 | มาก | 3.66 | .78 | มาก | 3.63 | .78 | มาก |
| 4. ด้านสินค้าของที่ระลึก | 2.94 | .76 | ปาน กลาง | 2.93 | .81 | ปาน กลาง | 2.96 | .74 | ปาน กลาง |
| รวม | 3.52 | .75 | มาก | 3.53 | .80 | มาก | 3.53 | .76 | มาก |

จากตาราง 27 แสดงว่า ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวไทยที่ไปท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต โดยรวมทุกด้าน ทั้งที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ และงานบริษัท/ธุรกิจส่วนตัว อยู่ในระดับมาก (นักเรียน/นักศึกษา $\bar{X} = 3.52$, รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ $\bar{X} = 3.53$ งานบริษัท/ธุรกิจส่วนตัว $\bar{X} = 3.53$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านสินค้าของที่ระลึก (นักเรียน/นักศึกษา $\bar{X} = 2.94$, รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ $\bar{X} = 2.93$ งานบริษัท/ธุรกิจส่วนตัว $\bar{X} = 2.96$) นอกนั้นอยู่ในระดับมากทุกด้าน และมีด้านที่มีอันดับสูงสุดของความพึงพอใจในระดับมากคือ ข้อ 2 ด้านทรัพยากรท่องเที่ยว (นักเรียน/นักศึกษา $\bar{X} = 3.93$, รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ $\bar{X} = 3.93$ งานบริษัท/ธุรกิจส่วนตัว $\bar{X} = 3.94$) รองลงมา คือ ข้อ 3 ด้านบริการการท่องเที่ยว (นักเรียน/นักศึกษา $\bar{X} = 3.65$, รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ $\bar{X} = 3.66$ งานบริษัท/ธุรกิจส่วนตัว $\bar{X} = 3.63$)

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ความมุ่งหมายของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวไทยที่เดินทางไปท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ต

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ โดยใช้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักท่องเที่ยวชาวไทยเดินทางไปท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต บริเวณหาดป่าตอง หาดสุรินทร์ แหลมพรหมเทพ วัดฉลอง และอ่าวฉลอง จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่ไปท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ตครั้งนี้ มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ตามแนวคิดของลิเคิร์ท (Likert's Scale) แบบสอบถามทั้งฉบับมีความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.801 ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยตนเอง

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้สถิติ ค่าร้อยละ (Percentage) สำหรับข้อมูลลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม และค่าคะแนนเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของค่าเฉลี่ย สำหรับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อด้านต่างๆ ที่มีในจังหวัดภูเก็ต

สรุปผลการวิจัย

1. การศึกษาลักษณะทั่วไปของนักท่องเที่ยวที่เป็นกลุ่มตัวอย่างพบโดยสรุปดังนี้ เป็นเพศชาย ร้อยละ 61.00 เพศหญิง ร้อยละ 39.00 มีอายุต่ำกว่า 30 ปี ร้อยละ 25.50 อายุ 30 ปีขึ้นไป ร้อยละ 74.50 มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี 45.50 ปริญญาตรีขึ้นไป ร้อยละ 54.50 มีอาชีพเป็นนักเรียน / นักศึกษา ร้อยละ 20.00 ข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 31.25 และเป็นพนักงานบริษัท / ธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 48.75

2. การศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่ไปท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต สรุปได้ดังนี้

2.1 ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ต เกี่ยวกับด้านปัจจัยพื้นฐานสะดวกทั้งโดยรวมและทุกตัวแปร อยู่ในระดับมาก คือ โดยรวม ($\bar{X} = 3.57$) เพศ (ชาย $\bar{X} = 3.54$ หญิง $\bar{X} = 3.57$) อายุ (ต่ำกว่า 30 ปี $\bar{X} = 3.55$, 30 ปีขึ้นไป $\bar{X} = 3.57$)

ระดับการศึกษา (ต่ำกว่าปริญญาตรี $\bar{X} = 3.60$ ปริญญาตรีขึ้นไป $\bar{X} = 3.54$) อาชีพ (นักเรียน / นักศึกษา $\bar{X} = 3.56$) (ข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ $\bar{X} = 3.55$) (พนักงานบริษัท / ธุรกิจส่วนตัว $\bar{X} = 3.57$)

2.2 ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อควรรท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ต เกี่ยวกับด้าน ทรัพยากรการท่องเที่ยว ทั้งโดยรวมและทุกตัวแปร อยู่ในระดับมาก คือ โดยรวม ($\bar{X} = 3.92$) เพศ (ชาย $\bar{X} = 3.93$ หญิง $\bar{X} = 3.83$) อายุ (ต่ำกว่า 30 ปี $\bar{X} = 3.92$, 30 ปีขึ้นไป $\bar{X} = 3.90$) ระดับการศึกษา (ต่ำกว่าปริญญาตรี $\bar{X} = 3.91$ ปริญญาตรีขึ้นไป $\bar{X} = 3.93$) อาชีพ (นักเรียน / นักศึกษา $\bar{X} = 3.56$) (ข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ $\bar{X} = 3.55$) (พนักงานบริษัท / ธุรกิจส่วนตัว $\bar{X} = 3.57$)

2.3 ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ต เกี่ยวกับด้าน การบริการการท่องเที่ยว ทั้งโดยรวมและทุกตัวแปร อยู่ในระดับมาก คือ โดยรวม ($\bar{X} = 3.66$) เพศ (ชาย $\bar{X} = 3.66$ หญิง $\bar{X} = 3.69$) อายุ (ต่ำกว่า 30 ปี $\bar{X} = 3.67$, 30 ปีขึ้นไป $\bar{X} = 3.65$) ระดับการศึกษา (ต่ำกว่าปริญญาตรี $\bar{X} = 3.67$ ปริญญาตรีขึ้นไป $\bar{X} = 3.65$) อาชีพ (นักเรียน / นักศึกษา $\bar{X} = 3.93$) (ข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ $\bar{X} = 3.93$) (พนักงานบริษัท / ธุรกิจส่วนตัว $\bar{X} = 3.94$)

2.4 ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อควรรท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ต เกี่ยวกับด้าน สินค้าของที่ระลึก ทั้งโดยรวมและทุกตัวแปร อยู่ในระดับปานกลาง คือ โดยรวม ($\bar{X} = 2.94$) เพศ (ชาย $\bar{X} = 2.88$ หญิง $\bar{X} = 3.00$) อายุ (ต่ำกว่า 30 ปี $\bar{X} = 2.92$, 30 ปีขึ้นไป $\bar{X} = 2.94$) ระดับการศึกษา (ต่ำกว่าปริญญาตรี $\bar{X} = 2.95$ ปริญญาตรีขึ้นไป $\bar{X} = 2.94$) อาชีพ (นักเรียน / นักศึกษา $\bar{X} = 3.65$) (ข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ $\bar{X} = 3.66$) (พนักงานบริษัท / ธุรกิจส่วนตัว $\bar{X} = 3.66$)

2.5 ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่ไปท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต เมื่อพิจารณา โดยรวมทุกด้าน สำหรับทุกตัวแปร พบมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ($\bar{X} = 3.57$) ด้านทรัพยากรท่องเที่ยว ($\bar{X} = 3.92$) ด้านการบริการการท่องเที่ยว ($\bar{X} = 3.66$) ส่วนด้านสินค้าของที่ระลึกมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.94$)

ตาราง 28 สรุป

| องค์ประกอบด้านต่างๆ ของความพึงพอใจ | เพศ | | ระดับการศึกษา | | | | อาชีพ | | |
|--|----------------|-----------------|-----------------------------|------------------------|---------------------------------|--------------------------------|-----------|--------------------------------|---|
| | ชาย n = 244 | หญิง n = 156 | ต่ำกว่า 30 ปี n = 102 | 30 ปีขึ้นไป n = 286 | ต่ำกว่า ปริญญาตรี n = 182 | ปริญญาตรี ขึ้นไป n = 218 | | นักเรียน นักศึกษา n = 76 | ข้าราชการ รัฐวิสาหกิจ ภาคส่วนตัว n = 129 |
| | \bar{X} | \bar{X} | \bar{X} | \bar{X} | \bar{X} | \bar{X} | \bar{X} | \bar{X} | \bar{X} |
| 1. ด้านปัจจัยพื้นฐานสิ่งอำนวยความสะดวก | (3.57) | (3.57) | (3.55) | (3.57) | (3.60) | (3.54) | (3.56) | (3.55) | (3.57) |
| 2. ด้านทรัพยากรห้องเรียน | (3.92) | (3.83) | (3.92) | (3.90) | (3.91) | (3.93) | (3.93) | (3.93) | (3.94) |
| 3. ด้านการบริหารจัดการห้องเรียน | (3.66) | (3.68) | (3.67) | (3.65) | (3.67) | (3.65) | (3.65) | (3.66) | (3.63) |
| 4. ด้านสินค้าของที่ระลึก | (2.94) | (3.00) | (2.92) | (2.94) | (2.95) | (2.94) | (2.94) | (2.93) | (2.96) |
| รวม | (3.53) | (3.52) | (3.52) | (3.52) | (3.53) | (3.52) | (3.52) | (3.53) | (3.53) |

อภิปรายผล

จากผลการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวไทย ในจังหวัดภูเก็ต มีประเด็นที่จะนำมาอภิปราย ดังนี้

① ความพึงพอใจโดยรวมของนักท่องเที่ยวไทยต่อภาพท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า นักท่องเที่ยวที่ตั้งใจมาเที่ยวเกาะ และชมธรรมชาติทางทะเล นั้น โดยทั่วไปและจะมีทัศนคติที่ดีเป็นเบื้องต้น โดยจะสนใจ และรักธรรมชาติ ชอบที่จะสัมผัส น้ำทะเล หาดทราย รับลมทะเล ทั้งนี้เป็นด้วยใจรัก อยากจะมาพักผ่อนตากอากาศ ใฝ่หาธรรมชาติด้วยตนเอง ทำให้การแสวงหาความสะดวกสบายเหมือนอยู่ในเมือง หรือบ้านตนเอง ลดลง โดยเฉพาะด้านโครงสร้างพื้นฐานเกี่ยวกับการสาธารณูปโภค ไฟฟ้า ประปา ถนนหนทาง จึงไม่ใส่ใจมากนัก ทั้งนี้เพราะสภาพแวดล้อมทางธรรมชาติกลายเป็นจุดสนใจมากกว่า เช่น ความสวยงามตามธรรมชาติ รูปแบบของสถานที่มีหลากหลาย มีความสงบเงียบตามธรรมชาติ นอกจากนี้ยังมีเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้านต่างๆ คอยอำนวยความสะดวก ให้ความรู้ทั้งภาครัฐ และเอกชนอยู่ทุกบริเวณแหล่งท่องเที่ยว ดังที่การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย มีนโยบายที่จะต้องจัดบริการดูแลให้ความสะดวกแก่นักท่องเที่ยว โดยร่วมมือกับกองทุนแห่งชาติ ได้จัดเจ้าหน้าที่ดูแล รักษา พัฒนา อาคาร สถานที่ ดูแลให้สวยงาม กลมกลืนเป็นธรรมชาติ (กองทุนแห่งชาติ, 2538 : 19-20) สอดคล้องกับลำพอง ศรีทับทิม (2530 : 94-95) ได้ทำการวิจัย เรื่องความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อสภาพแวดล้อมทางกายภาพ บริเวณสะพานข้ามแม่น้ำแคว จังหวัดกาญจนบุรี พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มาท่องเที่ยว มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยส่วนใหญ่ให้เหตุผลว่าที่มาท่องเที่ยว นั้นจิตใจปรารถนาธรรมชาติจากแม่น้ำภูเขา สภาพภูมิอากาศ และภูมิสถาปัตยกรรมเป็นพื้นฐาน และนอกจากนั้นได้ศึกษาข้อมูลมาก่อน เดินทางไปท่องเที่ยว ส่วนความพึงพอใจด้านอื่นๆ จึงเป็นเรื่องรองลงมา และเป็นไปตามแนวความคิดของ ธนอม เปรมรัตน์ (2512 : 18) กล่าวว่า ทรัพยากรธรรมชาติ ไม่ว่าจะ ภูเขา ป่า ทะเล ฯลฯ เป็นมรดกอันมหาศาลที่ธรรมชาติประทานมาให้ไว้เพื่อแผ่นดิน ซึ่งอยู่ในใจของมนุษย์ทุกเพศวัย ที่พึงประสงค์จะแสวงหาจึงดิ้นรนไขว่คว้า เพื่อคุณภาพชีวิตของแต่ละบุคคล ที่จะหล่อหลอมความมีสุนทรีย์ให้เกิดขึ้น ดังนั้นหากใครได้มาเยือน ย่อมมีความพึงพอใจเป็นพื้นฐานเบื้องต้นอยู่แล้ว และสอดคล้องกับ สลักฤทัย เตียวระกูล (2539 : บทคัดย่อ) ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว กรณีศึกษาท่องเที่ยวเมืองพัทยา ผลการวิจัยพบว่า สภาพแวดล้อมทางกายภาพบริเวณหาดต่างๆ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก แต่มีความพึงพอใจต่อการดูแลรักษา จัดระบบอนุรักษ์อยู่ในระดับน้อย และยังสอดคล้องกับ สิรินาถ นุชย์เหล็ก (2541 : บทคัดย่อ) ที่ได้ทำการวิจัย เรื่องการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติในจังหวัดเชียงใหม่ และจังหวัดภูเก็ต พบว่านักท่องเที่ยวตัดสินใจเดินทางไปท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ตมากกว่าเชียงใหม่ ทั้งนี้เพราะว่าภูเก็ตมีปัจจัยทางด้านบวกของสภาพอากาศและธรรมชาติดีกว่า นอกจากนั้น

ชาวต่างชาตินิยมการอาบน้ำแดดและการเล่นน้ำทะเล จึงมีผลให้เป็นปัจจัยอิทธิพลของการตัดสินใจ

ดังนั้นจึงอาจสรุปได้ว่า ปัจจัยทางกายภาพของสิ่งแวดล้อมทางธรรมชาติ ด้านโครงสร้าง-ทรัพยากรธรรมชาติ ย่อมมีอิทธิพลต่อคจวมพึงพอใจของผู้บริโภคการท่องเที่ยว จึงสมควรอย่างยิ่งที่ภาครัฐ และประชาชนชาวไทย ทั้งที่ควรช่วยกันดูแล พัฒนาธรรมชาติแหล่งท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ตให้มีความเป็นธรรมชาติ สวยงามมากขึ้นตลอดไป

② ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต โดยแยกเป็นรายด้าน แต่ละตัวแปร

②.1 ด้านปัจจัยพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวก ทุกตัวแปร คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่านักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีอายุมากกว่า 30 ปี เป็นพนักงานบริษัท หรือทำธุรกิจส่วนตัว และเป็นข้าราชการ มีการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป ซึ่งเป็นปัจจัยคุณลักษณะของบุคคล ที่จะพิจารณาเลือกตัดสินใจ ประเด็นองค์ประกอบได้อย่างเหมาะสมเพราะมีจุดฉิวฉวะ ประสพการณ์ มีความรู้เข้าใจต่อสภาพการณ์ตัวเองได้ดี ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของอรุณศรี นาคะวิสุทธิ์ (2543 : 73) ที่ทำการวิจัยเรื่องความคิดเห็นของผู้ประกอบการต่อการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ กรณีศึกษา อ่าวพระนาง พบว่า ผู้มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป และมีอายุตั้งแต่ 30 ปีขึ้นไป มีความเห็นต่อการพัฒนาด้านสาธารณูปโภค และอาคาร สถานที่ ถนนหนทาง สภาพแวดล้อมทางกายภาพ ให้เหมาะสม สวยงาม สมบูรณ์ เพื่อการท่องเที่ยว ดีกว่าผู้ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และอายุน้อยกว่า 30 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

②.2 ด้านทรัพยากรท่องเที่ยว ทุกตัวแปร คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก นับเป็นความพึงพอใจที่สอดคล้อง และปรารถนาให้คงไว้ซึ่งปัจจัยความสะอาด ความเป็นธรรมชาติ ความเจียบสงบตามธรรมชาติ และดำรงไว้ซึ่งกิจกรรมประเพณี วัฒนธรรมอันดีงาม และพบสอดคล้องกันเกือบทุกตัวแปร ในเรื่องสถานที่ท่องเที่ยวมีความสวยงาม และเป็นไปตามธรรมชาติ พบมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งอาจเป็นเพราะว่ากลุ่มตัวอย่างมีระดับการศึกษาตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป และวัยสูงกว่า 30 ปี เป็นปัจจัยเกี่ยวพันความคิด ความปรารถนา เรื่องการดูแลรักษาอนุรักษ์ธรรมชาติ นอกจากนั้นหน่วยราชการโดยคณะรัฐบาลประกาศให้เกาะภูเก็ตเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่ต้องพัฒนาให้เป็นที่ยอมรับสูงสุดต่อชาวต่างชาติในภาคพื้นเอเชียอาคเนย์ จัดเป็นนโยบายต้องเร่งพัฒนาอย่างเร่งด่วน (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. 2546 : 1-2) ด้วยเหตุดังกล่าวจึงทำให้แหล่งท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ตในภาวะปัจจุบันได้รับการดูแล เอาใจใส่ โดยเฉพาะด้านทรัพยากรท่องเที่ยวอย่างจริงจัง ซึ่งเป็นผลให้เกิดความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

②.3 ด้านการบริการการท่องเที่ยว ทุกตัวแปร คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ปัจจุบันการจัดการท่องเที่ยวเป็น

นโยบายระดับชาติ กำหนดในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 9 ปี 2545-2549 ให้เป็นช่วงของการพัฒนาคุณภาพชีวิต สำหรับครอบครัวไทยโดยเน้นการท่องเที่ยว (ศศิธร สามารถ. 2545 : 1-2) ดังนั้น การจัดการเรื่องการท่องเที่ยว จึงต้องจัดทำอย่างเป็นระบบ และ เน้นเป็นเชิงธุรกิจครบวงจร เป็นสำคัญ เพราะการบริการนั้นเป็นหัวใจของการบริหารเชิงธุรกิจที่บ่งชี้กำไรขาดทุนได้อย่างเด่นชัด (กำโชค เผือกสุวรรณ. 2546 : 48-49) ด้วยเหตุดังกล่าว เจ้าหน้าที่ภาครัฐ โดยการท่องเที่ยวกับองค์กรของจังหวัดได้จัดมาตรการดูแล ควบคุม รักษา ความปลอดภัย จัดระบบบริการให้ประชาชนเข้าร่วมกิจกรรมอย่างเป็นรูปธรรม จัดตั้งอาสาสมัครเพื่อการบริการให้ความรู้เกี่ยวกับท่องเที่ยวทั่วไป และเชิงนิเวศ สั่งสอนอบรมเจ้าหน้าที่ ประชาสัมพันธ์ ต้อนรับ และให้บริการอย่างมีคุณภาพ ซึ่งเป็นวิธีการที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ ประทับใจต่อผู้บริโภค ดังนั้นสภาพที่เป็นอยู่มีการบริหารจัดการอย่างเป็นระบบ จึงเป็นผลให้ ผลการวิจัยออกมาอยู่ในระดับมาก และถ้าพิจารณาในรายชื่อของการบริการพบมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เกี่ยวกับสถานที่พักเพียงพอ สะอาด สวยงาม และมีบริการให้ข้อมูลในการท่องเที่ยวที่สมบูรณ์ทันสมัย ทั้งนี้เป็นไปตามความคิดเห็นของ สงวน สุทธิเลิศอรุณ (2536 : 18-19) กล่าวว่าการบริการเพื่อการธุรกิจที่ยั่งยืนต้องมีบริการครบวงจร และที่เห็นเด่นเป็นพิเศษ คือ การบริการอย่างมีอัธยาศัยไมตรีจิต ครบ 3 องค์ประกอบ แห่ง กาย วาจา และจิตใจ ไม่ว่าบริการนั้นจะอยู่ในรูปนามธรรม หรือวัตถุธรรม รวมทั้งการอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวด้วยเช่นกันที่จะต้องบริการตั้งแต่เริ่มต้นนำเที่ยวจนจบและส่งกลับที่พัก

2.4) ด้านสินค้าของที่ระลึก ทุกตัวแปร คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ส่วนใหญ่นักท่องเที่ยวที่มาเที่ยว รับชมสัมผัสธรรมชาติ มักจะอึดเอิบกับธรรมชาติ และความสบายที่จะพักผ่อนหย่อนใจเป็นส่วนใหญ่ ความสนใจในเรื่องการซื้อสินค้าลดลง และจากที่สำรวจพบความสอดคล้องของ ความพึงพอใจในระดับน้อยมีบ้างพอสมควรในเรื่องการบรรจุหีบห่อสวยงาม และปลอดภัย รวมทั้งเรื่องคุณภาพ และราคาที่เหมาะสม สอดคล้องกับการวิจัยของ เนาวรัตน์ พลายน้อย (2538 : 112) วิจัยเรื่อง พฤติกรรมการท่องเที่ยวภายในประเทศของนักท่องเที่ยวไทย พบประเด็นการซื้อสินค้าของที่ระลึกกลับติดตัวไปค่อนข้างน้อย และพบว่า เพศหญิง มีความสนใจในการเลือกซื้อสินค้าของที่ระลึกมากกว่าเพศชายต่างกันอย่างน้อยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และอีกประเด็นอันควรพิจารณาอย่างหนึ่งคือ สินค้าของที่ระลึกจะเป็นของพื้นบ้าน ซึ่งมีเหมือนๆ และหรือคล้ายๆ กันกับชายทะเลจังหวัดอื่นๆ และเป็นของไทยๆ ที่ดูเหมาะสมของที่ระลึกเฉพาะชาวต่างประเทศมากกว่า อีกทั้งพบความซ้ำๆ ของข้อมูล ทั้งที่สินค้ามีคุณภาพและราคาที่ เหมาะสม พบอยู่ในระดับปานกลางและน้อย ถึงน้อยที่สุด ซึ่งอาจมองเห็นว่าราคาอาจแพงไปกับสภาพทางเศรษฐกิจของคนไทยที่มาท่องเที่ยวในครั้งนี้

- ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะทั่วไป

จากผลการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

1.1 การจัดการท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต ณ แหล่งท่องเที่ยวทุกสถานที่ ควรจัดดำเนินการอย่างเป็นระบบ มีการจัดการของเจ้าหน้าที่อย่างเป็นรูปธรรมในแง่ของการบริหารจัดการเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมทางกายภาพให้มีลักษณะเชิงนิเวศอย่างเต็มที่ นอกจากนั้นควรประกาศประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับความรู้ ความเข้าใจในการท่องเที่ยวอย่างชัดเจน

1.2 ประเด็นที่นักท่องเที่ยวลงความเห็น ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง หรือน้อย ต้องนำผลไปวิเคราะห์หาสาเหตุ เช่น ด้านสินค้า และของที่ระลึก อยู่ในระดับปานกลาง และน้อย ในเรื่องความเหมาะสมของราคา เห็นควรนำไปหาข้อเท็จจริง แล้วปรับปรุงแก้ไขต่อไป

1.3 ด้านอื่นๆ ที่เป็นองค์ประกอบปัจจัย ในการท่องเที่ยวของการวิจัยนี้ ปรากฏผลมีความพึงพอใจในระดับมาก ควรพัฒนาให้อยู่ในระดับมากที่สุด โดยเร็ว และพัฒนาโดยต่อเนื่องอย่างยั่งยืน

1.4 ควรนำข้อมูลผลการวิเคราะห์ครั้งนี้ให้ผู้เกี่ยวข้องกับการพัฒนาส่งเสริมการท่องเที่ยวทั้งภาครัฐและเอกชนได้รับทราบ และพิจารณา

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาตัวแปรอิทธิพลปัจจัยที่มีต่อความพึงพอใจในการท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต

2.2 ควรศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่ไปท่องเที่ยวในแต่ละแหล่งท่องเที่ยว และเปรียบเทียบความพึงพอใจในกลุ่มแต่ละตัวแปร

2.3 ควรศึกษาความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับปรับปรุง และพัฒนาเฉพาะด้านเพื่อบริการการท่องเที่ยว

2.4 การศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวโดยเพิ่มตัวแปรด้านอื่นๆ ให้มากกว่านี้

2.5 ควรศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่เป็นชาวต่างประเทศ

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. กongsatitvichai (2545). สถิติการท่องเที่ยวภาคใต้. กรุงเทพฯ :
โรงพิมพ์ภูเกิดการพิมพ์.
- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2529). แผนการท่องเที่ยวปี 2530. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ภูเกิด
การพิมพ์.
- _____. (2544). แผนการท่องเที่ยวปี 2545. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ภูเกิด การพิมพ์.
- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สำนักงานท่องเที่ยวภาคใต้ เขต 4 ภูเก็ต. (2546). ประวัติจังหวัด
ภูเก็ต 2546. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ภูเกิด การพิมพ์.
- ขนิษฐา เส็งเจริญ. (2546). ความต้องการจ้างแรงงานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและการจัด
หลักสูตรวิชาการท่องเที่ยว. (เศรษฐศาสตร์การศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ชาลิต เหล่ารุ่งกาญจน์. (2543). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ
จำกัด (มหาชน) สาขาท่าม่วง. ภาคนิพนธ์ ศศ.ม. (พัฒนาสังคม). กรุงเทพมหานคร :
บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ชูลีพร ไกรเวียง. (2531). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการรับรู้เกี่ยวกับการอนุรักษ์ทรัพยากร
ป่าไม้ของนักท่องเที่ยวในเขตอุทยานแห่งชาติเขาใหญ่. วิทยานิพนธ์ วท.ม.
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ชูศรี วงศ์รัตนะ. (2544). เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพฯ :
เทพนิมิตการพิมพ์.
- เนาวรัตน์ พลายน้อย. (2538). พฤติกรรมการท่องเที่ยวภายในประเทศของนักท่องเที่ยวไทย.
วิทยานิพนธ์ วท.ม. (สาขาวิชาการจัดการท่องเที่ยว). กรุงเทพมหานคร :
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีปทุม. อัดสำเนา.
- ทักษิณา นิยมลรัตน์. (2533). ความสามารถในการรองรับ (Carrying Capacity) : แนวคิดและ
ข้อจำกัดของการใช้. จุลสารการท่องเที่ยว. 1 (กุมภาพันธ์-พฤษภาคม).
- พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน. (2525). พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ : อักษรเจริญทัศน์.
- พนมศักดิ์ สวัสดิ์พงษ์. (2544). นันทนาการศึกษา : การพัฒนาคุณภาพชีวิตจากรอย
พระยุคลบาท. กรุงเทพฯ พละศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ปีที่ 4 (ฉบับที่
1-4). ถ่ายเอกสาร.
- พัฒนพงษ์ พงษ์ทองเจริญ. (2541). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวที่
เดินทางมานครประวัติศาสตร์พระนครศรีอยุธยา. รายงานจากการวิจัยการศึกษา
ค้นคว้าด้วยตนเอง. บธ.ม. (บริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย
เกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.

- ไพฑูริย์ ปานทอง. (2545). ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อสภาพแวดล้อมทางกายภาพบริเวณชายหาดชะอำ จังหวัดเพชรบุรี. สารนิพนธ์ กศ.ม. (ธุรกิจศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. (2539). จิตวิทยาการบริการ. พิมพ์ครั้งที่ 3. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ลำพอง ศรีทับทิม. (2535). ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อสภาพแวดล้อมทางกายภาพบริเวณสะพานข้ามแม่น้ำแคว จังหวัดกาญจนบุรี. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (วิทยาศาสตร์สิ่งแวดล้อม). กรุงเทพมหานคร : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ศศิธร สามารถ. (2545). ความพึงพอใจและพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวไทยในจังหวัดกระบี่. สารนิพนธ์. บธ.ม. (การตลาด). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อัดสำเนา.
- สมจิต กาหวงศ์. (2541). ความพึงพอใจของประชาชนที่มาท่องเที่ยวในสวนสาธารณะในจังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. ถ่ายเอกสาร.
- สมบัติ กาญจนกิจ. (2544). นันทนาการและอุตสาหกรรมแบบการท่องเที่ยว. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สมหวัง พิริยานุวัฒน์ และคนอื่นๆ. (2540). คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการพลเรือน. วิทยานิพนธ์ ค.บ. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- สลักกัญญ์ เตียวตระกูล. (2539). ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว. วิทยานิพนธ์ วท.บ. (นโยบายและการวางแผนวิทยาศาสตร์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกริก. ถ่ายเอกสาร.
- สินินาถ นุชัยเหล็ก. (2541). การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติในจังหวัดเชียงใหม่และจังหวัดภูเก็ต. วิทยานิพนธ์. บธ.ม.(บริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- สุวัฒนา ไบเจริญ. (2540). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการธนาคารออมสิน สาขาขอนแก่น. ปริญญาานิพนธ์ ศศ.ม. (จิตวิทยาการแนะแนว). มหาสารคาม : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. ถ่ายเอกสาร.
- เสาวณิต ตั้งตระกูล. (2533). ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อสภาพแวดล้อมทางกายภาพ บริเวณชายหาดหัวหิน. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (วิทยาศาสตร์สิ่งแวดล้อม). กรุงเทพมหานคร : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- อัจฉรา โทบุญ. (2534). ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎรสำนักทะเบียน อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม. มหาสารคาม : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

- Cronbach, Lee Joseph. (1970). *Essential of Physiological Testing*. 3 rd ed.
New York : Harper and Row.
- Cowan William, Earl. (1989). *Assessing Employer-Employee Satisfaction With Training at Canadian Valley b Area*. Canada : Oklahoma University.
- Elian, Ruth & Free, Miers. (1984, April). Satisfaction of Tourist in Private Park and Recreation, in New York. *Dissertation Abstract International*. 44 (10) : 30-40.
Sample.
- Good, Carter V. (1973). *Dictionary of Education*. 3rd ed. New York : McGraw Hill.
- Krejeie, Robert V. and Daryle W. Morgan. (1970). Determining Sample Size for Research Activities,.
- Wolman, Lo. (1973). *Motivation Strategie*. New York : McGraw Hill.
- <http://www.tat.or.th>
- <http://www.tourthai.com>
- <http://www.tat.or.th\POLICY.3HTM>
- <http://www.tat.or.th/tours-1.htm>
- <http://www.trfc.co.th>

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

รายนามผู้เชี่ยวชาญในการตรวจแบบสอบถาม

รายนามผู้เชี่ยวชาญ

1. ชื่อ นางสุภารัตน์ วรทอง
ตำแหน่ง รองศาสตราจารย์
สถานที่ทำงาน ภาควิชาสันตนาการ คณะพลศึกษา
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร
2. ชื่อ นางกนกวลี พึ่งโพธิ์ทอง
ตำแหน่ง ผู้ช่วยศาสตราจารย์
สถานที่ทำงาน ภาควิชาสันตนาการ คณะพลศึกษา
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร
3. ชื่อ นายราชนันท์ บุญธิมา
ตำแหน่ง อาจารย์
สถานที่ทำงาน สำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร
4. ชื่อ นายอภิรมย์ พรหมจรรยา
ตำแหน่ง อาจารย์
สถานที่ทำงาน คณะอุตสาหกรรมบริการ
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตภูเก็ต
5. ชื่อ นายพรพิษณุ พรหมศิวัชพัลลภ
ตำแหน่ง อาจารย์
สถานที่ทำงาน คณะอุตสาหกรรมบริการ
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตภูเก็ต

ภาคผนวก ข

แบบสอบถามในการวิจัย

แบบสอบถาม
เรื่อง
ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวไทยในจังหวัดภูเก็ต

คำชี้แจง

แบบสอบถามชุดนี้เป็นแบบสอบถามประกอบโครงการวิจัยเพื่อจัดทำปฏิญานิพนธ์ สาขา การจัดการนันทนาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ของนายเสริมสกุล เสริมกิจ เรื่อง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวไทยในจังหวัดภูเก็ต มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจในการเดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ตเพื่อเป็นประโยชน์ในการจัดการ การศึกษาให้สอดคล้อง และนำผลที่ได้ไปใช้ในการวางแผน พัฒนาและปรับปรุงอุตสาหกรรม การท่องเที่ยวไทยได้อย่างเหมาะสม ผู้ศึกษาจึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่านช่วยกรอก แบบสอบถาม ดังนี้

ตอนที่ 1 ลักษณะทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ให้ตรงกับข้อมูลตัวท่านมากที่สุด

1. เพศ

- ชาย
 หญิง

2. อายุ

- ต่ำกว่า 30 ปี
 30 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

- ต่ำกว่าปริญญาตรี
 ปริญญาตรีขึ้นไป

4. อาชีพ

- นักเรียน / นักศึกษา
 รับราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ
 พนักงานบริษัท / ธุรกิจส่วนตัว

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาจังหวัดภูเก็ต
คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ให้ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

| ประเด็นพิจารณา | ระดับความพึงพอใจ | | | | |
|--|------------------|-----|---------|------|------------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| <u>ด้านปัจจัยพื้นฐานสิ่งอำนวยความสะดวก</u> | | | | | |
| <u>ความสะอาด</u> | | | | | |
| 1. ความสะอาดในด้านสาธารณูปโภค | | | | | |
| 2. ความสะอาดเกี่ยวกับถนนหนทาง และการจราจร | | | | | |
| 3. ระบบการสื่อสาร | | | | | |
| 4. ไฟฟ้าและน้ำประปาสะอาดเพียงพอ | | | | | |
| 5. ระบบการรักษาความปลอดภัย | | | | | |
| <u>ด้านทรัพยากรท่องเที่ยว</u> | | | | | |
| 1. สถานที่ท่องเที่ยวมีความสวยงามและ เป็นไปตามธรรมชาติ | | | | | |
| 2. สถานที่ท่องเที่ยวมีความสะอาด | | | | | |
| 3. สถานที่ท่องเที่ยวมีความเงียบสงบ และเป็นธรรมชาติ | | | | | |
| 4. สถานที่ท่องเที่ยวมีให้เลือกหลาย รูปแบบ | | | | | |
| 5. ศิลปวัฒนธรรม งานประเพณีและ กิจกรรมต่างๆ มีความน่าสนใจ | | | | | |
| <u>ด้านการบริการการท่องเที่ยว</u> | | | | | |
| 1. การบริการและอัธยาศัยไมตรีจิตของ ประชาชนในจังหวัดภูเก็ต | | | | | |
| 2. สถานที่พักเพียงพอและสะอาด สวยงาม | | | | | |
| 3. ร้านอาหารและร้านค้ามีปริมาณ เพียงพอถูกสุขอนามัย | | | | | |
| 4. มีบริการนำเที่ยวแหล่งท่องเที่ยวต่างๆ | | | | | |

| ประเด็นพิจารณา | ระดับความพึงพอใจ | | | | |
|--|------------------|-----|---------|------|------------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| 5. มีบริการให้ข้อมูลในการท่องเที่ยว ที่สมบูรณ์และทันสมัย | | | | | |
| สินค้าของที่ระลึก | | | | | |
| 1. ร้านค้าของที่ระลึกมีเพียงพอเหมาะสม และสะดวกในการค้นหา | | | | | |
| 2. มีสินค้าของที่ระลึกให้เลือก หลากหลาย | | | | | |
| 3. สินค้ามีคุณภาพและราคาที่เหมาะสม | | | | | |
| 4. ใช้ทรัพยากรท้องถิ่นมาประกอบให้ เป็นเอกลักษณ์ประจำจังหวัด | | | | | |
| 5. บรรจุหีบห่อสวยงามและปลอดภัย | | | | | |

ตอนที่ 3 โปรดแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจและข้อเสนอแนะในการท่องเที่ยว
จังหวัดภูเก็ต (นอกเหนือจากตอนที่ 2)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

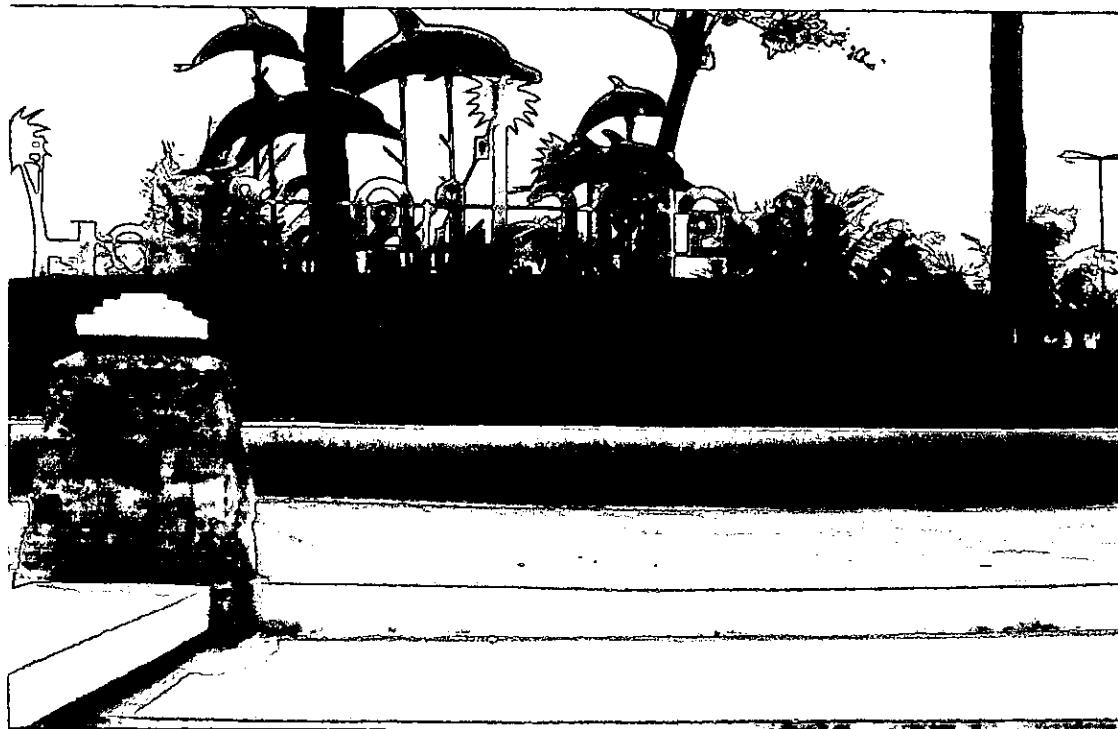
ขอขอบพระคุณที่กรุณาตอบแบบสอบถาม

ภาคผนวก ค

ภาพแสดงแหล่งท่องเที่ยว 5 สถานที่ในจังหวัดภูเก็ต

ภาพประกอบแหล่งท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ตที่ทำการวิจัยด้วยกัน 5 สถานที่ ได้แก่

1.หาดป่าตอง



1.1ป้ายด้านหน้าหาดป่าตอง



1.2 บริเวณถนนชายหาดป่าตอง



1.3 สวนสาธารณะบริเวณชายหาดป่าตอง



1.4 บรรยากาศแนวชายหาดป่าตอง



1.5 กิจกรรมนันทนาการชายหาดป่าตอง

2. หาดสุรินทร์



2.1 ศาลาพักผ่อนทางบริเวณหาดสุรินทร์



2.2 ป้ายบอกทางไปหาดต่างๆบริเวณหาดสุรินทร์



2.3 บริเวณที่จอดรถด้านหน้าหาดสุรินทร์



2.4 บรรยากาศแนวชายหาดสุรินทร์

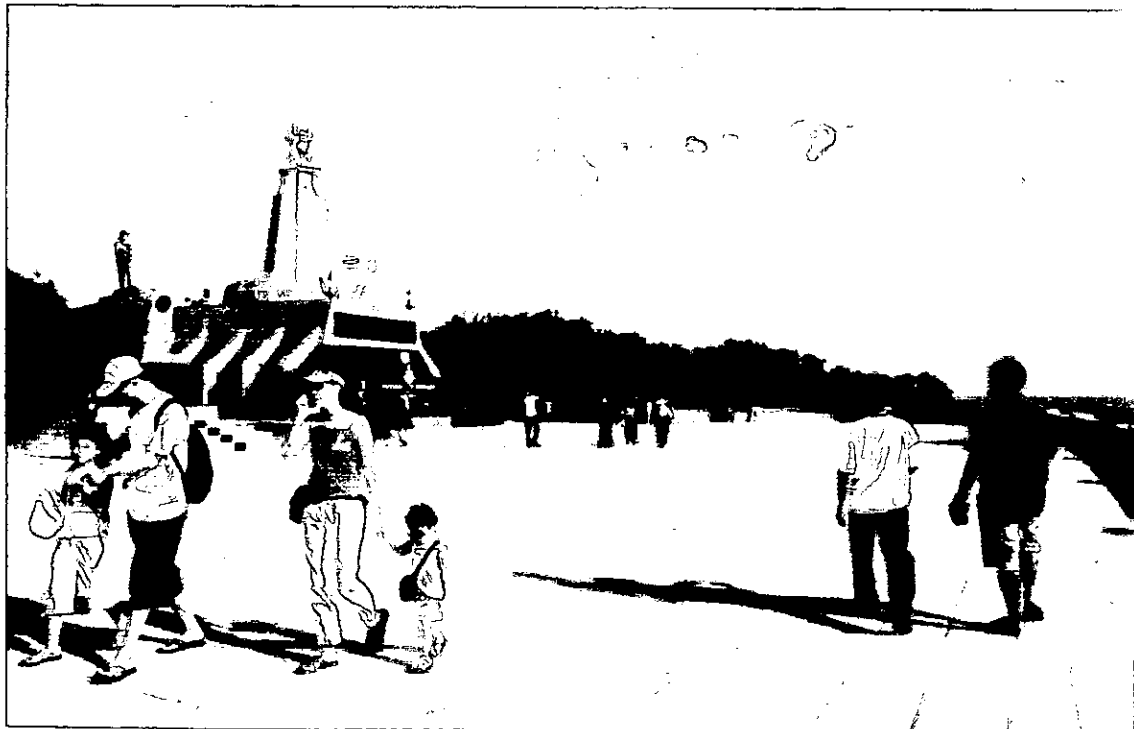


2.5 ศาลา ร้านค้าริมชายหาดสุรินทร์

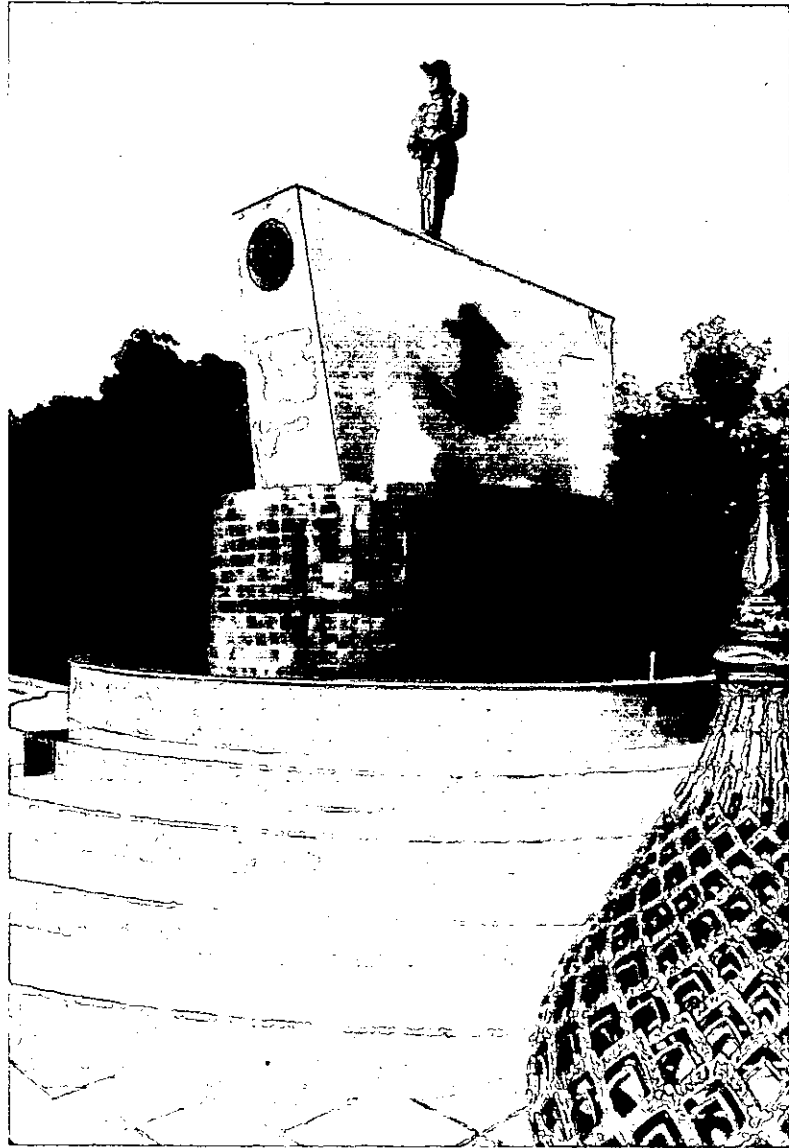
3. แหวมพรมเทพ



3.1 ป้ายด้านหน้าแหวมพรมเทพ



3.2 ลานด้านหน้าแหวมพรมเทพ



3.3 อนุสาวรีย์ กรมหลวงชุมพร บริเวณแหลมพรหมเทพ



3.4 บรรยากาศจุดชมวิบริเวณแหลมพรหมเทพ

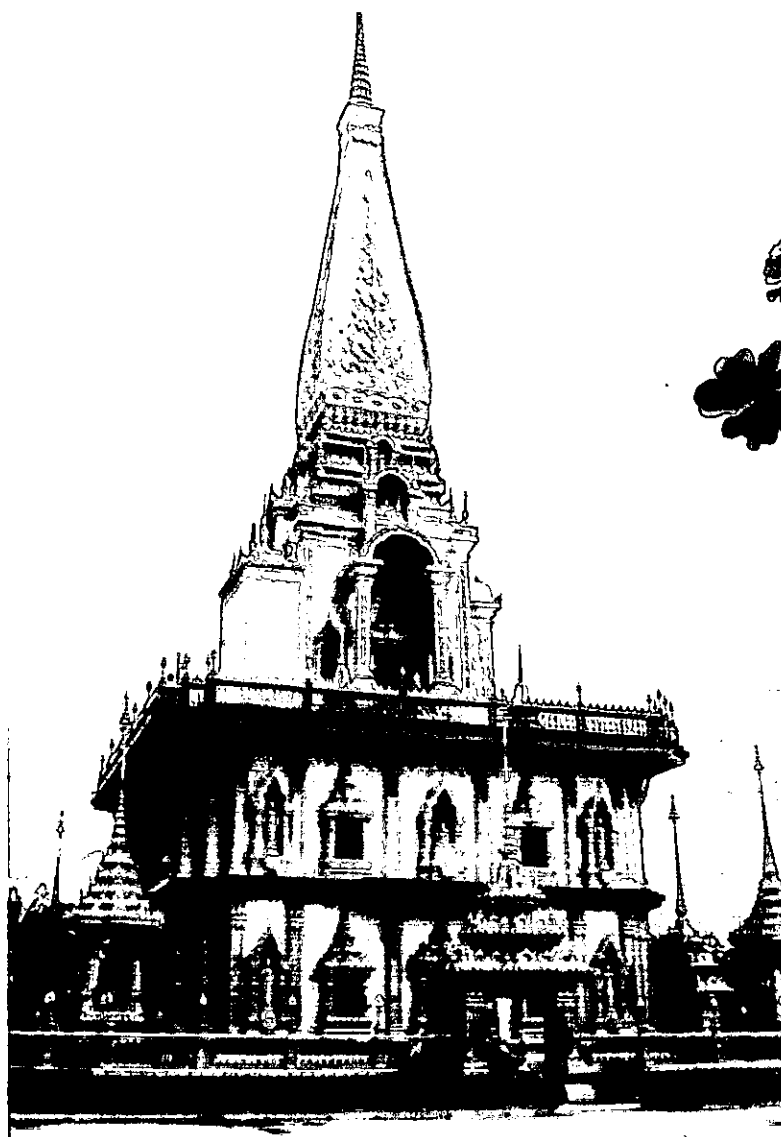


3.5 นักท่องเที่ยววัยซนชมกับบรรยากาศแหลมพรหมเทพ



3.6 ลานจอดรถและร้านค้าบริเวณด้านหน้าแหลมพรหมเทพ

4. วัดฉลอง



4.1 อุโบสถวัดฉลอง



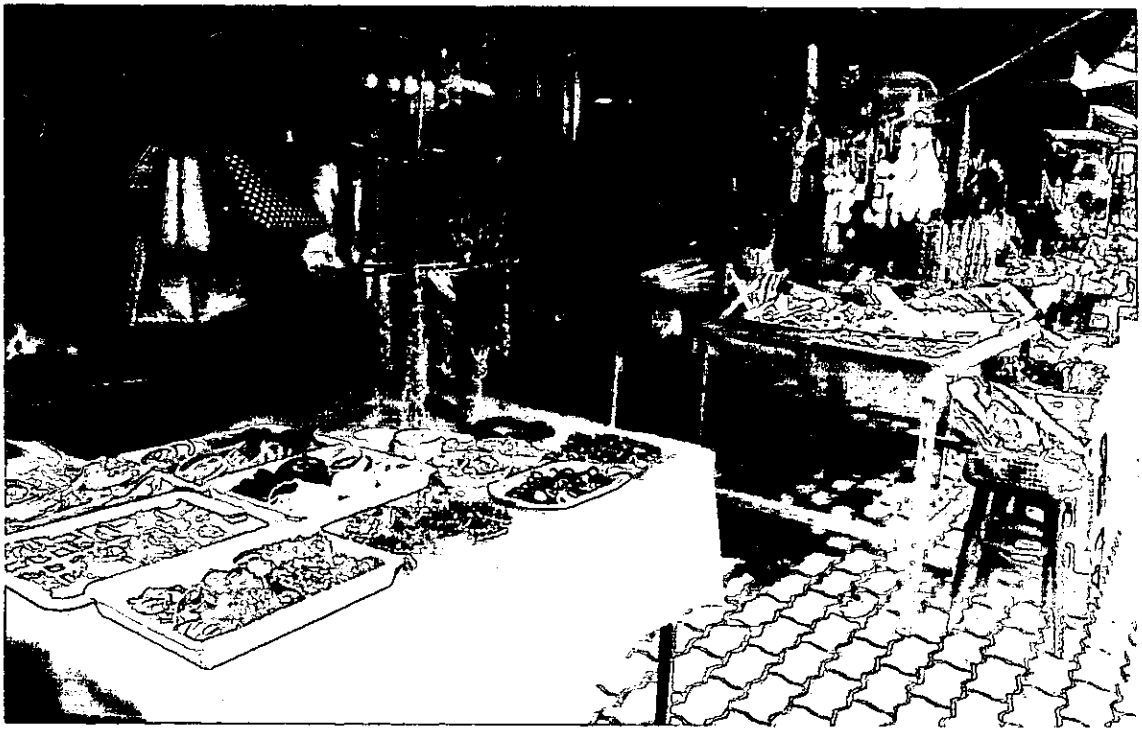
4.2 ตู้ยามรักษาความปลอดภัยในวัดดอนทราย



4.3 ภาพนักท่องเที่ยวกำลังชื่นชมความงามวัดฉลอง

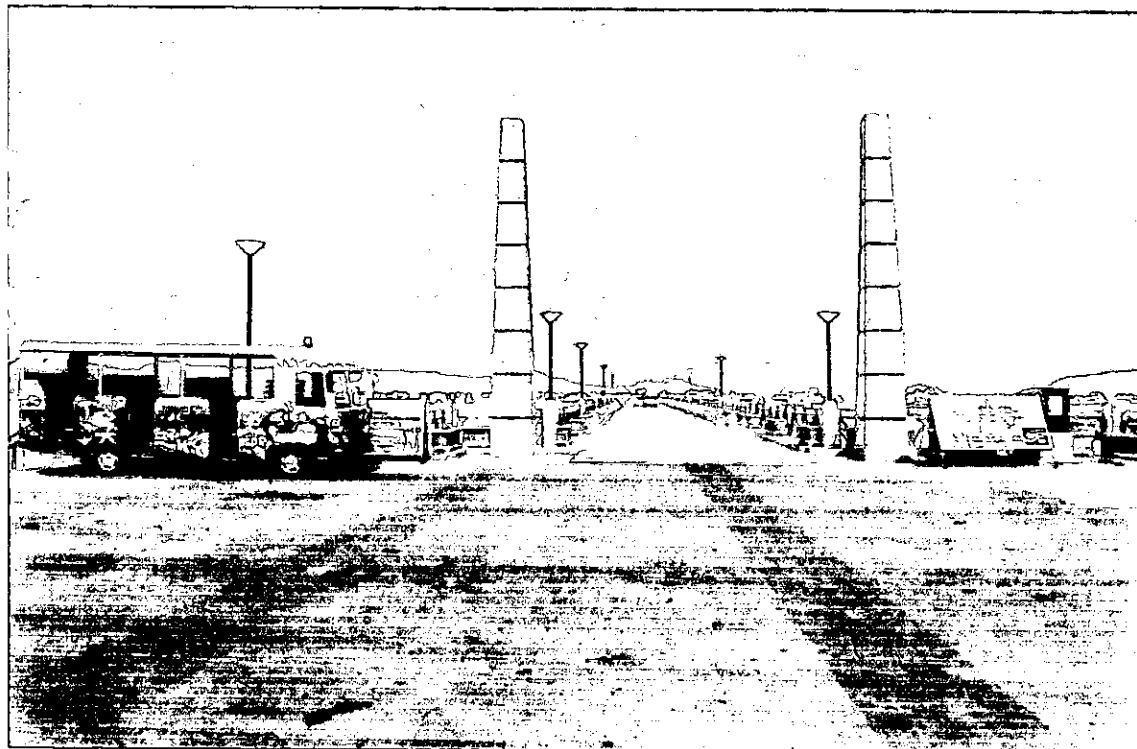


4.4 จุดบริการเช่าวัดถุมงคล ภายในวัดฉลอง

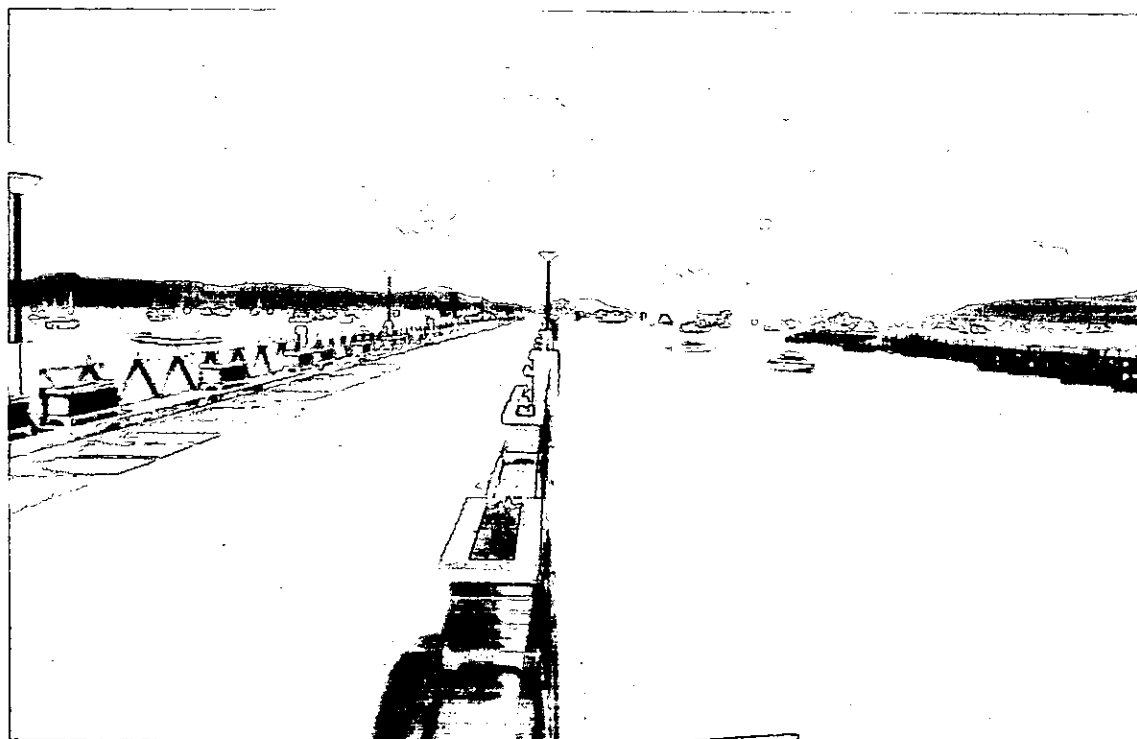


4.5 ร้านค้าจำหน่ายของที่ระลึกภายในวัดฉลอง

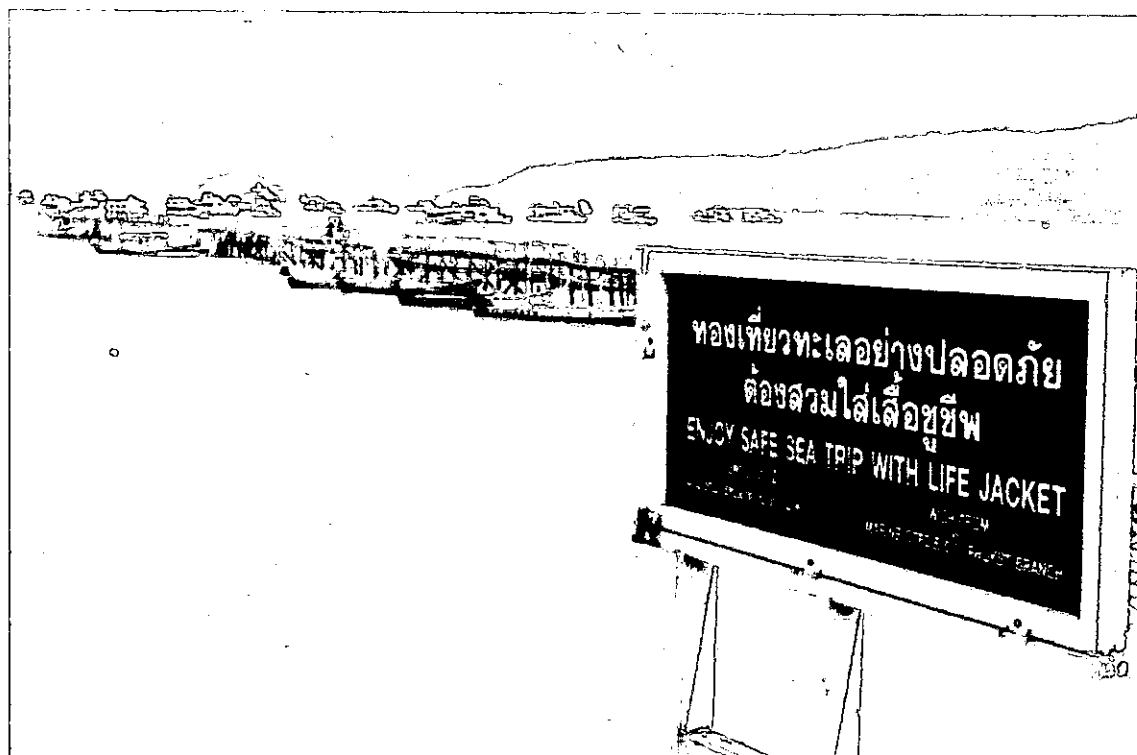
5. อ่าวฉลอง



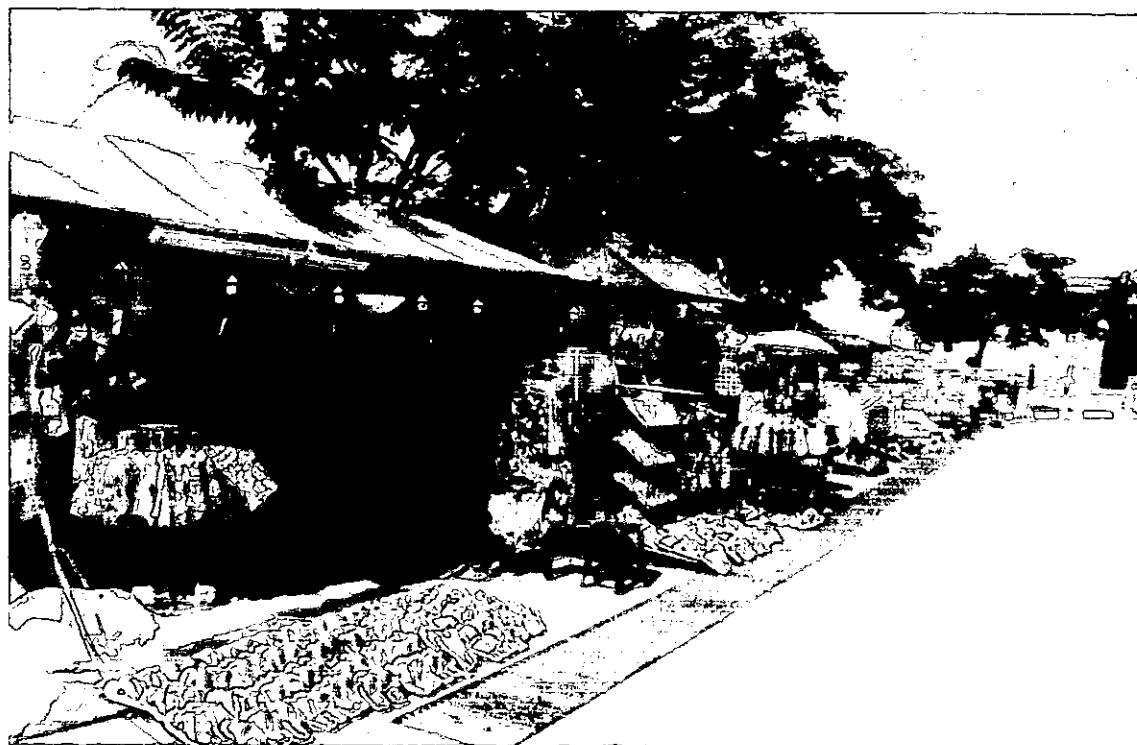
5.1 บริเวณด้านหน้าอ่าวฉลอง



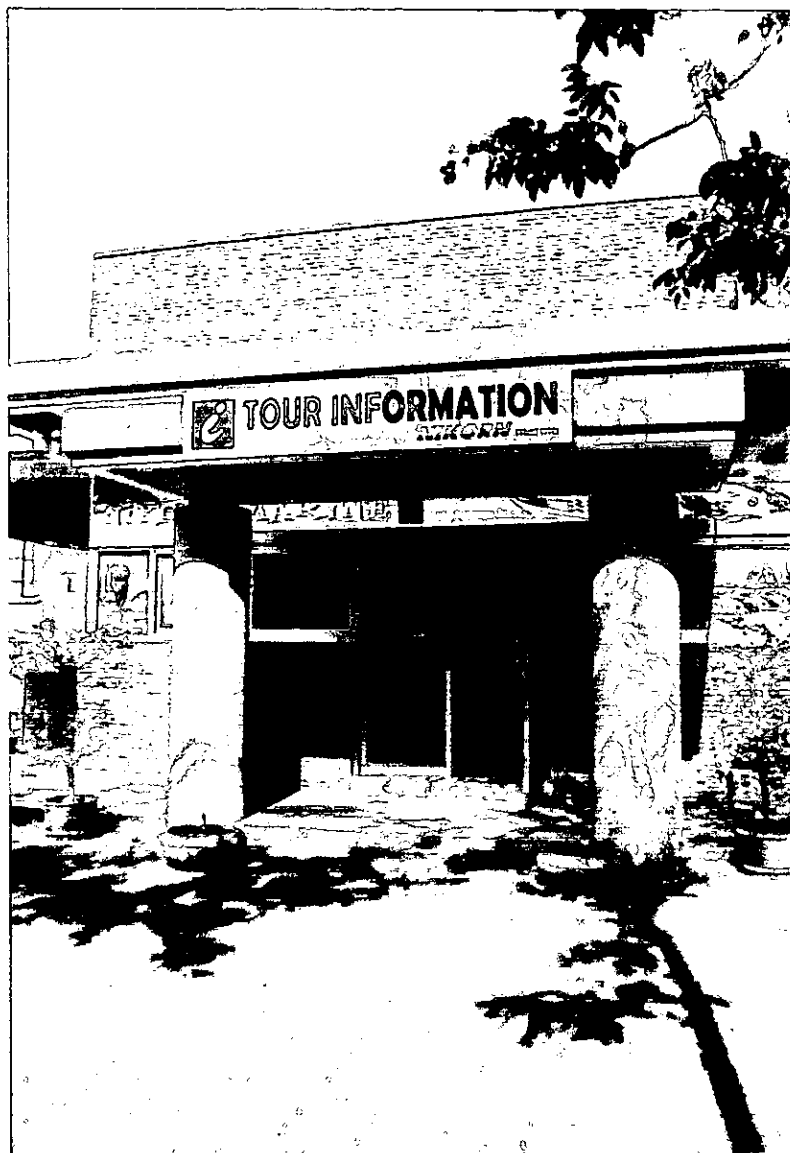
5.2 บรรยากาศโดยรอบอ่าวฉลอง



5.3 ป้ายประชาสัมพันธ์ความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวภายในอ่าวฉลอง



5.4 จุดจำหน่ายสินค้าด้านหน้าอ่าวฉลอง



5.5 จุดบริการข้อมูลนักท่องเที่ยวอ่าวฉลอง

ประวัติย่อผู้วิจัย

ประวัติย่อผู้วิจัย

| | |
|---------------------|--|
| ชื่อ-สกุล | นายเสริมสกุล เสร็จกิจ |
| วัน เดือน ปีเกิด | วันเสาร์ ที่ 6 เดือนสิงหาคม พ.ศ. 2520 |
| สถานที่เกิด | โรงพยาบาลศิริราช กรุงเทพมหานคร |
| สถานที่อยู่ปัจจุบัน | บ้านเลขที่ 64/46 หมู่ที่ 1 ถ.ติวานนท์ ต.บ้านใหม่ อ.เมือง จ.ปทุมธานี 12000 |
| ประวัติการศึกษา | 2538 มัธยมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียนปากเกร็ด 2542 สาขาวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์ คณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยรังสิต 2547 วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการจัดการนันทนาการ คณะพลศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร |