

ความพึงพอใจที่มีต่อการท่องเที่ยวชายหาดบางแสน จังหวัดชลบุรี
ของนักท่องเที่ยวไทย

ปริญญาานิพนธ์
ของ
ฉัตรชัย ลีมพรจิตรวิไล

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการนันทนาการ
พฤษภาคม 2548

THAI TOURISTS' SATISFACTION OF VISITING BANGSAEN BEACH,
CHOLBURI PROVINCE

A THESIS
BY
CHATCHAI LIMPORNCHITWILAI

Presented in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Master of Science degree in Recreation Management
at Srinakharinwirot University

May 2005

ความพึงพอใจที่มีต่อการท่องเที่ยวชายหาดบางแสน จังหวัดชลบุรี
ของนักท่องเที่ยวไทย

บทคัดย่อ
ของ
ฉัตรชัย ลีมพรจิตรวิไล

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการนันทนาการ
พฤษภาคม 2548

ฉัตรชัย ลิ้มพรจิตรวิไล. (2548). ความพึงพอใจที่มีต่อการท่องเที่ยวชายหาดบางแสน จังหวัด
ชลบุรี ของนักท่องเที่ยวไทย. ปรินญาณิพนธ์ วท.ม. (การจัดการนันทนาการ).

กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. คณะกรรมการควบคุม :
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ พนมศักดิ์ สวัสดิ์พงษ์, รองศาสตราจารย์ ดร.กำโชค
เผือกสุวรรณ.

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อ
การท่องเที่ยว ชายหาดบางแสน จังหวัดชลบุรี ของนักท่องเที่ยวไทย ของตัวแปร เพศ อายุ
ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นนักท่องเที่ยวไทย
ที่มาท่องเที่ยวชายหาดบางแสน จังหวัดชลบุรี จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวม
ข้อมูลเป็นแบบสอบถาม มี 3 ตอนคือ 1. เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสภาพโดยทั่วไปของ
กลุ่มตัวอย่าง 2. เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อการท่องเที่ยวชายหาดบางแสน
จังหวัดชลบุรี มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ และ 3. เป็นแบบสอบถาม
ปลายเปิด โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นอย่างอิสระ ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วย
สถิติ

ค่าร้อยละ ค่าคะแนนเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าที (t-test) และค่าความแปรปรวน
ทางเดียว

ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. นักท่องเที่ยวไทยที่มาท่องเที่ยวชายหาดบางแสน จังหวัดชลบุรี ส่วนใหญ่เป็น
เพศชาย มีอายุระหว่าง 31-46 ปี มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีอาชีพเป็นพนักงาน
บริษัท / ประกอบธุรกิจส่วนตัว และมีรายได้ต่อเดือน 5,000 – 15,000 บาท

2. ความพึงพอใจที่มีต่อการท่องเที่ยวชายหาดบางแสน จังหวัดชลบุรี ของ
นักท่องเที่ยวไทย อยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบความพึงพอใจอยู่ใน
ระดับปานกลางคือ ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพตามธรรมชาติที่มนุษย์สร้างขึ้นบริเวณ
ชายหาด และการสาธารณสุขปลอดภัย และด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่มนุษย์สร้างขึ้นเกี่ยวกับการ
จัดบริการเพื่อการท่องเที่ยว ส่วนด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพตามธรรมชาติโดยทั่วไป
มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

3. นักท่องเที่ยวไทยที่มีเพศ อายุ และระดับการศึกษา ต่างกัน มีความพึงพอใจ
ต่อการท่องเที่ยวชายหาดบางแสน จังหวัดชลบุรีไม่แตกต่างกัน แต่ผู้ที่มีอาชีพและรายได้
ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวชายหาดบางแสน จังหวัดชลบุรีแตกต่างกันอย่างมี
นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

THAI TOURISTS' SATISFACTION OF VISITING BANGSAEN BEACH,
CHOLBURI PROVINCE

AN ABSTRACT
BY
CHATCHAI LIMPORNCHITWILAI

Presented in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Master of Science degree in Recreation Management
at Srinakharinwirot University

May 2005

Chatchai Limpornchitwilai. (2005). *Thai Tourists' Satisfaction of Visiting Bangsaen Beach, Choburi Province*. Master thesis, M.Sc. (Recreation Management). Bangkok : Graduate School, Srinakharinwirot University.
Advisor Committee : Asst. Prof. Panomsak Sawatpong,
Assoc. Prof. Dr. Kamchoke Phueksuwan,

The purpose of this research were to study and compare Thai tourists' satisfaction of visiting Bangsaen Beach, Choburi Province among five variables :- sex, age, education level, income per month and occupation. The samples for the study consist of 400 Thai tourists at Bangsaen Beach, Choburi Province. The instrument used for collecting data had three parts. 1. To investigate about general status of the samples. 2. To investigate about Thai tourists satisfaction of visiting at Bangsaen Beach, Choburi Province for collecting data was five rating scale questionnaires. 3. To investigate about free idea of samples by open ended questions. The data analysis was approached by percentage, arithmetic mean, standard deviation, t-test and One-Way Analysis of Variance.

The results of the research were as follow:-

1. The most Thai tourists at Bangsaen Beach, Choburi Province were male, aged between 31-46 years, education level under bachelor degree, occupation as private sectors / employees and income 5,000 – 15,000 per month.

2. The Thai tourists' satisfaction of visiting Bangsaen Beach, Choburi Province were in medium level for all aspects and every variables. When, consideration in each area were in medium level on the natural physical environments by man made at the beach and public utility management, the natural physical environments by man made concerning tourism services, but it was in high level on general nature environments.

3. There were no significant difference in sex, aged and education level concerning Thai tourists' satisfaction of visiting Bangsaen Beach, Choburi Province, but were significant in income per month and occupation at 0.05 level.

ความพึงพอใจที่มีต่อการท่องเที่ยวชายหาดบางแสน จังหวัดชลบุรี
ของนักท่องเที่ยวไทย

ปริญญาานิพนธ์
ของ
ฉัตรชัย ลีมพรจิตรวิไล

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการนันทนาการ
พฤษภาคม 2548
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ปริญญาโท
เรื่อง

ความพึงพอใจที่มีต่อการท่องเที่ยวชายหาดบางแสน จังหวัดชลบุรี
ของนักท่องเที่ยวไทย

ของ
นายฉัตรชัย ลิ้มพรจิตรวิไล

ได้รับอนุมัติจากบัณฑิตวิทยาลัยให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการนันทนาการ
ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

..... คณะบดีบัณฑิตวิทยาลัย
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. เพ็ญสิริ จีระเดชากุล)
วันที่.....เดือน.....2548

คณะกรรมการสอบปริญญาโท

..... ประธาน
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์พนมศักดิ์ สวัสดิ์พงษ์)

..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร. กำโชค เผือกสุวรรณ)

..... กรรมการที่แต่งตั้งเพิ่มเติม
(รองศาสตราจารย์สุภารัตน์ วรทอง)

..... กรรมการที่แต่งตั้งเพิ่มเติม
(อาจารย์สมชาย แสงจิตต์พันธุ์)

ประกาศคุณูปการ

ปริญญานิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จได้ด้วยดี เพราะผู้วิจัยได้รับความกรุณาเป็นอย่างยิ่งจาก รองศาสตราจารย์ ดร. กำโชค เผือกสุวรรณ และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์พนมศักดิ์ สวัสดิ์พงษ์ ที่เป็นกรรมการดูแล ให้คำปรึกษา แนะนำ ช่วยเหลือ ตลอดจนแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ อีกทั้งให้การสนับสนุน ให้กำลังใจอย่างดียิ่ง จนทำให้ผู้วิจัยสามารถทำปริญญานิพนธ์นี้สำเร็จลุล่วง

ขอขอบพระคุณ ดร. ประสบโชค ประมงกิจ กรุณาดูแล แก้ไขเกี่ยวกับการวิเคราะห์ ข้อมูลโดยใช้สถิติต่างๆ อย่างดียิ่ง และขอขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์สุภารัตน์ วรทอง อาจารย์สมชาย แสงจิตต์พันธุ์ ที่กรุณามาเป็นกรรมการอ่านและสอบปากเปล่า พร้อมทั้งให้ ข้อคิด แก้ไขข้อบกพร่องครั้งนี้

ขอขอบคุณบิดา มารดา พี่ น้อง และครอบครัว ที่ให้กำลังใจและสนับสนุนผู้วิจัย

คุณค่าและประโยชน์ใดๆ ที่ผู้อ่านได้รับจากปริญญานิพนธ์นี้ ขอมอบเป็นเครื่องบูชาพระคุณบิดา มารดา ครู อาจารย์ ตลอดจนผู้มีพระคุณทุกท่าน

ฉัตรชัย ลิ้มพรจิตรวิไล

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง.....	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	3
ความสำคัญของการวิจัย.....	3
ขอบเขตของการวิจัย.....	3
ตัวแปรที่จะศึกษา.....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	5
สมมุติฐานการวิจัย.....	5
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	7
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ.....	7
แนวคิดเกี่ยวกับการท่องเที่ยว.....	15
แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการการท่องเที่ยว.....	20
แนวคิดเกี่ยวกับจิตวิทยาการบริการในกิจการการท่องเที่ยว.....	25
ข้อมูลเกี่ยวกับชายหาดบางแสน จังหวัดชลบุรี.....	31
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	32
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	40
การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง.....	40
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	40
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	42
การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	43
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	47
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	47
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	47
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	48

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	59
สรุปผลการวิจัย.....	60
อภิปรายผล.....	62
ข้อเสนอแนะ.....	66
บรรณานุกรม.....	68
ภาคผนวก.....	74
ภาคผนวก ก รายนามผู้เชี่ยวชาญ.....	75
ภาคผนวก ข แบบสอบถาม.....	77
ภาคผนวก ค ภาพแสดงสถานที่ท่องเที่ยวชายหาดบางแสน จังหวัดชลบุรี.....	82
ประวัติย่อผู้วิจัย.....	97

บัญชีตาราง

ตาราง		หน้า
1	จำนวนและค่าธรรมเนียมของนักท่องเที่ยวไทยที่ไปท่องเที่ยวชายหาดบางแสน จังหวัดชลบุรี จำแนกตามตัวแปร เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้.....	48
2	ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยวชายหาดบางแสน จังหวัดชลบุรี ต่อด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพตามชาติ.....	50
3	ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยวชายหาดบางแสน จังหวัดชลบุรี ต่อด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่มนุษย์สร้างขึ้น บริเวณชายหาด และการสาธารณสุข.....	51
4	ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยวชายหาดบางแสน จังหวัดชลบุรี ต่อด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่มนุษย์สร้างขึ้น เกี่ยวกับการจัดบริการเพื่อการท่องเที่ยว.....	52
5	ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยวชายหาดบางแสน จังหวัดชลบุรี โดยรวมทุกด้าน.....	53
6	ผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการท่องเที่ยวชายหาดบางแสน จังหวัดชลบุรี จำแนกตามตัวแปรเพศ.....	54
7	ผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการท่องเที่ยวชายหาดบางแสน จังหวัดชลบุรี จำแนกตามตัวแปรระดับการศึกษา.....	54
8	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการท่องเที่ยวชายหาดบางแสน จังหวัดชลบุรี จำแนกตามตัวแปรอายุ.....	55

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
9	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ ของนักท่องเที่ยวต่อการท่องเที่ยวชายหาดบางแสน จังหวัดชลบุรี จำแนกตามตัวแปรอาชีพ.....	56
10	แสดงผลการเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวไทย ต่อการท่องเที่ยวชายหาดบางแสน จังหวัดชลบุรี เป็นรายคู่ จำแนก ตามตัวแปรอาชีพ.....	56
11	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ ของนักท่องเที่ยวต่อการท่องเที่ยวชายหาดบางแสน จังหวัดชลบุรี จำแนกตามตัวแปรรายได้.....	57
12	แสดงผลการเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวไทย ต่อการท่องเที่ยวชายหาดบางแสน จังหวัดชลบุรี เป็นรายคู่ จำแนก ตามตัวแปรรายได้.....	58

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	5
2 การเกิดความพอใจของบุคคล.....	8
3 ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ.....	11
4 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ.....	13
5 องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ.....	15
6 การจัดการการท่องเที่ยว.....	20
7 การวางแผนและการบริหารการท่องเที่ยว.....	21
8 แสดงการกระตุ้น-ตอบสนองของพฤติกรรมบริการบริโภคของนักท่องเที่ยว.....	30

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

การท่องเที่ยวเป็นกิจกรรมนันทนาการกลางแจ้ง (Outdoor Recreation) ที่มีผู้นิยมเข้าร่วมกิจกรรมเป็นอย่างมาก ทั้งในประเทศและต่างประเทศ เพราะเป็นกิจกรรมที่ตอบสนองความต้องการของมนุษย์ได้อย่างชัดเจน ทั้งนี้เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตของตนเอง ดังที่ พนมศักดิ์ สวัสดิพงษ์ (2544 : 22) กล่าวว่า นันทนาการประเภทการท่องเที่ยวเป็นวิถีชีวิตแห่งความสุขและเป็นปัจจัยอันสำคัญยิ่งต่อการดำเนินชีวิตของเรา ผลที่ได้รับ คือ พลังแห่งความสุขซึ่งจะเป็นปฏิปักษ์กับความเครียด ความทุกข์ ความกังวล หรือความเศร้าหมองทุกประการ อันเป็นความปรารถนาต้องการอย่างยิ่งต่อการดำรงชีวิต ส่งเสริมสุขภาพจิตและร่างกายได้อย่างดี การท่องเที่ยวเป็นกิจกรรมนันทนาการที่นิยมแพร่หลายไปทั่วโลกจึงเป็นผลทำให้มีการจัดการการท่องเที่ยวเกิดขึ้นอย่างเป็นระบบ โดยจัดในรูปการบริการเชิงธุรกิจนันทนาการ (Recreational Business) อย่างมากมายจนเป็นอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเกิดขึ้นโดยที่ภาครัฐให้ความสนใจและจัดเป็นนโยบายอันสำคัญระดับต้นๆ ในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศให้การสนับสนุนส่งเสริมผ่านทางกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา และดูแลรับผิดชอบติดตามงานอย่างใกล้ชิดโดยการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ดังที่ ศศิธร สามารถ (2545 : 11) กล่าวว่า การท่องเที่ยวเป็นนโยบายหลักในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตสำหรับครอบครัวไทยและกำหนดไว้ในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 9 ปี พ.ศ.2545-2549 ไว้ดังนี้

1. ส่งเสริมและสนับสนุนให้เกิดการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน
2. บริหารการท่องเที่ยวให้เกิดการกระจายด้านเศรษฐกิจไปยังชุมชนต่างๆ โดยเชื่อมโยงกับนโยบาย 1 ตำบล 1 ผลิตภัณฑ์
3. ส่งเสริมและสนับสนุนให้ชุมชนท้องถิ่นเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดการท่องเที่ยวมากขึ้นเพื่อให้เกิดจิตสำนึกในการดูแลรักษาทรัพยากรธรรมชาติของตนเอง
4. ส่งเสริมและสนับสนุนให้ชุมชนท้องถิ่นเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดการท่องเที่ยวมากขึ้นเพื่อให้เกิดจิตสำนึกในการดูแลรักษาทรัพยากรธรรมชาติของตนเอง
5. เพิ่มความหลากหลายของการท่องเที่ยวรูปแบบต่างๆ ทั้งการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ เชิงสุขภาพ เชิงกีฬา และเชิงเกษตร
6. ส่งเสริมและสนับสนุนความร่วมมือกับประเทศเพื่อนบ้าน ในการเชื่อมโยงแหล่งท่องเที่ยวระหว่างกัน

7. เร่งรัดการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง แก้ไขปัญหาการเอารัดเอาเปรียบ และหลอกลวงนักท่องเที่ยวอย่างจริงจังและเข้มงวด
8. ส่งเสริมและสนับสนุนให้มีมาตรการต่างๆ ที่ทำให้คนไทยท่องเที่ยวในประเทศมากขึ้น
9. สนับสนุนให้มีการแก้ไขกฎหมายและระเบียบต่างๆ ที่เป็นอุปสรรคในการส่งเสริมการท่องเที่ยว
10. ใช้มาตรการเชิงรุกส่งเสริมการท่องเที่ยว โดยมีเป้าหมายหลักที่กลุ่มนักท่องเที่ยวมีศักยภาพ

11. ให้มีการจัดตั้งอาสาสมัครส่งเสริมการท่องเที่ยวประจำท้องถิ่น

ดังนั้นการจัดการการท่องเที่ยวของหน่วยงานต่างๆ จะต้องคำนึงถึงผู้บริโภค คือ นักท่องเที่ยว (Tourists) เพราะนักท่องเที่ยวที่นั่นตั้งใจที่เป็นความต้องการ (Needs) โดยมีแรงกระตุ้นจากสภาพทางกายภาพเกิดขึ้นจึงจัดสรรเวลาให้เป็นเวลาว่าง (Leisure Time) เพื่อร่วมกิจกรรมการท่องเที่ยวสำหรับตนเองโดยเดินทางจากสถานที่หนึ่งอันหมายถึงที่อยู่อาศัยไปยังอีกสถานที่อีกแห่งหนึ่งที่เป็นแหล่งท่องเที่ยวเพื่อเปลี่ยนบรรยากาศ และสิ่งแวดล้อม โดยมีแรงกระตุ้นจากความต้องการทางด้านร่างกายและทางจิตวิทยาสังคมเป็นสำคัญ ทั้งนี้มุ่งหวังจะได้รับความสนุกสนานเพลิดเพลินด้วยความพึงพอใจเป็นพื้นฐานอันสำคัญ (สมบัติ กาญจนกิจ. 2544 : 18-19)

แหล่งท่องเที่ยวเป็นปัจจัยอิทธิพลที่มีความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกไปท่องเที่ยว เป็นแหล่งท่องเที่ยวภูเขาสวนป่า สภาพโบราณคดีทางประวัติศาสตร์และวัฒนธรรม ประเพณี ชายหาดทะเล เป็นต้น

ประเทศไทยเป็นประเทศที่มีศักยภาพเหมาะสมมีทัศนียภาพสวยงามมีแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติที่ได้เปรียบหลายแห่งในทุกๆ ภูมิภาค ในภาคเหนือ เช่น จังหวัดเชียงใหม่ เชียงราย แม่ฮ่องสอน ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เช่น เลย ขอนแก่น อุบลราชธานี ภาคตะวันตก เช่น กาญจนบุรี และภาคใต้ เช่น พังงา สุราษฎร์ธานี กระบี่ และภูเก็ต ภาคตะวันออก เช่น ตราด จันทบุรี ระยอง และชลบุรี สำหรับภาคตะวันออกนั้นมีสภาพแวดล้อมทางธรรมชาติภูเขา และชายหาดทะเลที่สวยงามทุกจังหวัด โดยเฉพาะชายหาดบางแสน เป็นแหล่งท่องเที่ยวทางทะเลที่สวยงามแห่งหนึ่ง อยู่ในจังหวัดชลบุรี ไม่ห่างไกลจากกรุงเทพมหานครมากนัก ใช้เวลาในการเดินทางจากกรุงเทพฯ ประมาณ 1 ชั่วโมง คิดเป็นระยะทางได้ 86 กิโลเมตร ทั้งเป็นแหล่งท่องเที่ยวชายหาดทะเลที่ใกล้กรุงเทพมหานคร เป็นอย่างยิ่ง มีถนนหนทางสะดวก สบาย และปลอดภัย นักท่องเที่ยวสามารถมาพักผ่อนหย่อนใจที่ชายหาดบางแสน แบบเข้าไปเย็นกลับก็สะดวก หรือจะค้างคืนก็สะดวกปลอดภัย เพราะมีหน่วยงานจัดบริการประกอบการท่องเที่ยวที่จัดโดยภาครัฐและเอกชนจัดบริการที่พักจำนวนมาก บริเวณชายหาดบางแสนยาวตามชายฝั่งทะเลถึง 5 กิโลเมตร ได้จัดปรับปรุงทัศนียภาพ สภาพแวดล้อม มีต้นมะพร้าว ต้นไม้ยืนต้น เพื่อ

ความร่วมมือกัน ทางเท้าและระบบสาธารณูปโภคไว้ตลอดชายหาด มีการจัดให้บริการเครื่องอำนวยความสะดวกในการร่วมกิจกรรมนันทนาการทางน้ำ และกิจกรรมชายหาด โดยภาครัฐและภาคเอกชนอย่างทั่วถึงกันทุกวัน จากเหตุปัจจัยเกื้อหนุนเพื่อการท่องเที่ยวที่มีมากมายนี้ ทำให้ประชาชนสนใจมาท่องเที่ยวชายหาดบางแสนปี พ.ศ.2546 จำนวน 2,800,008 คน (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. 2546 : 14-15) นับว่าเป็นจำนวนมากมายซึ่งเป็นการที่การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย และเทศบาลเมืองแสนสุข จะต้องดูแลรับผิดชอบ จัดบริการทุกๆ ด้านที่เกี่ยวกับการบริการการท่องเที่ยวให้กับผู้มาใช้บริการร่วมกับภาคเอกชน และได้ถูกกำหนดให้ชายหาดบางแสน เป็นเขตพื้นที่แหล่งท่องเที่ยวที่รัฐต้องการการพัฒนาอย่างเร่งด่วน เพื่อให้มีความสมบูรณ์โดยต่อเนื่อง ภายในปี 2545-2548 (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. 2545 : 4-5)

จากความสำคัญดังกล่าวข้างต้น จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องศึกษาถึงความพึงพอใจที่มีต่อชายหาดบางแสน จังหวัดชลบุรีของนักท่องเที่ยวไทย เพื่อนำข้อมูลมาพิจารณาเป็นแนวทางในการวางแผนปรับปรุงและพัฒนา ตลอดจนกำหนดเป็นนโยบาย เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวชายหาดบางแสน จังหวัดชลบุรี ของนักท่องเที่ยวไทย
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวชายหาดบางแสน จังหวัดชลบุรี ของนักท่องเที่ยวไทย ตามตัวแปรเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้

ความสำคัญของการวิจัย

ผลการวิจัยจะช่วยให้ผู้บริหารกิจการท่องเที่ยวชายหาดบางแสน ทั้งภาครัฐและเอกชน ได้ทราบระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว และนำข้อมูลไปพิจารณาปรับปรุงแก้ไขในการบริหารจัดการเกี่ยวกับการท่องเที่ยวให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และเป็นประโยชน์ต่อการศึกษา ค้นคว้าต่อไป

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ นักท่องเที่ยวที่เดินทางไปท่องเที่ยวบริเวณชายหาดบางแสน จังหวัดชลบุรี ที่มีอายุ 15 ปีขึ้นไป จำนวน 2,584,870 คน พ.ศ.2546 (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. 2546 : 2)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นนักท่องเที่ยวที่เดินทางไปท่องเที่ยวบริเวณชายหาดบางแสน จังหวัดชลบุรี กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางเทียบขนาดของเครจซี่ และมอร์แกน (Krejcie and Morgan. 1970 : 608) ได้จำนวน 384 คน จากประชากรจำนวน 2,584,870 คน (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. 2546 : 2) และทำการเลือกสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)

ตัวแปรที่จะศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้
2. ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจที่มีต่อการท่องเที่ยวชายหาดบางแสน จังหวัดชลบุรี ของนักท่องเที่ยวไทย

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวไทย หมายถึง ระดับการรับรู้ของนักท่องเที่ยวไทยที่เดินทางไปท่องเที่ยวชายหาดบางแสน จังหวัดชลบุรี เพื่อความเพลิดเพลินและพักผ่อนหย่อนใจ โดยแสดงพฤติกรรมออกมาให้ปรากฏในลักษณะชอบ ประทับใจ หรือไม่ชอบ ไม่ประทับใจ
2. การท่องเที่ยวชายหาดบางแสน หมายถึง กิจกรรมนันทนาการประเภทกิจกรรมกลางแจ้ง อันเป็นกระบวนการทางนันทนาการเกิดขึ้นระหว่างเวลาว่าง โดยมีการเดินทางจากสถานที่อยู่อาศัยไปชายหาดบางแสน เทศบาลเมืองแสนสุข จังหวัดชลบุรี เพื่อเปลี่ยนบรรยากาศและสิ่งแวดล้อมเพื่อความสุข สดชื่น และพักผ่อนหย่อนใจ
3. เพศ หมายถึง ลักษณะทางกายที่แสดงความเป็นเพศของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชายหาดบางแสน แบ่งเป็นดังนี้
 - 3.1 ชาย
 - 3.2 หญิง
4. อายุ หมายถึง อายุเต็มของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชายหาดบางแสน แบ่งเป็น
 - 4.1 15 – 30 ปี
 - 4.2 31 – 46 ปี
 - 4.3 47 ปีขึ้นไป
5. ระดับการศึกษา หมายถึง วุฒิทางการศึกษาสูงสุดของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชายหาดบางแสน แบ่งเป็นดังนี้
 - 5.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี

5.2 ปริญาตรีขึ้นไป

6. อาชีพ หมายถึง การทำงานที่ได้รับค่าตอบแทนจากนายจ้างหรือผู้ประกอบการ พ่อแม่ แบ่งเป็น

6.1 นักเรียน/นักศึกษา

6.2 ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ

6.3 พนักงานบริษัท/ประกอบธุรกิจส่วนตัว

7. รายได้ หมายถึง เงินที่ได้รับจากนายจ้าง บริษัท องค์กรการ ผู้ปกครอง โดยคิดต่อเดือน แบ่งเป็นดังนี้

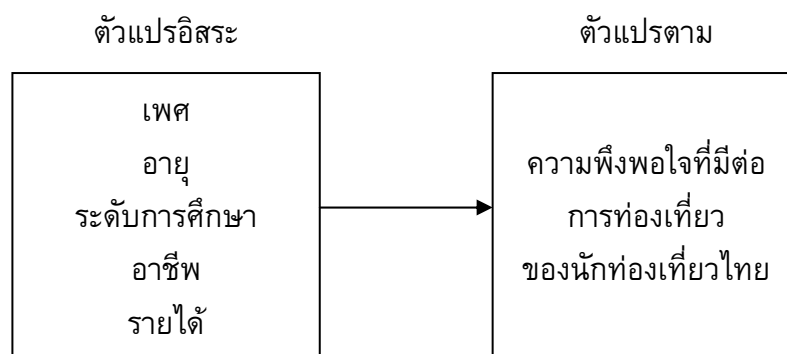
7.1 ต่ำกว่า 5,000 บาท

6.2 5,000 – 15,000 บาท

6.3 สูงกว่า 15,000 บาท

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษาค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับนันทนาการการท่องเที่ยว ผู้วิจัยจึงกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมุติฐานในการวิจัย

1. นักท่องเที่ยวไทยที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวชายหาดบางแสน จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน
2. นักท่องเที่ยวไทยที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวชายหาดบางแสน จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน
3. นักท่องเที่ยวไทยที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวชายหาดบางแสน จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน

4. นักท่องเที่ยวไทยที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวชายหาด
บางแสน จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน

5. นักท่องเที่ยวไทยที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวชายหาด
บางแสน จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและนำเสนอตามหัวข้อที่สำคัญดังต่อไปนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ
2. แนวคิดเกี่ยวกับการท่องเที่ยว
3. แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการการท่องเที่ยว
4. แนวคิดเกี่ยวกับจิตวิทยาการบริการ ในกิจการการท่องเที่ยว
5. ข้อมูลเกี่ยวกับชายหาดบางแสน จังหวัดชลบุรี
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกนึกคิดต่อบุคคลหรือสิ่งของที่สามารถแสดงออกทางอารมณ์อันเป็นความรู้สึกในทางบวก โดยเกิดจากการประเมินค่าของความแตกต่างระหว่างสิ่งคาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริง เป็นความต้องการของมนุษย์ทุกเพศทุกวัย อันเป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่จะช่วยให้การทำงานประสบความสำเร็จ เสมือนเป็นเครื่องมือในการผลักดันคุณภาพชีวิตได้เป็นอย่างดี โดยมีหลักและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจและพฤติกรรมบุคคล ซึ่งจะต้องกล่าวถึงในประเด็นต่างๆ ดังนี้

ความหมายของความพึงพอใจ

คำว่า "ความพึงพอใจ" ตรงกับภาษาอังกฤษว่า "Satisfaction" ซึ่งมีความหมายโดยทั่วๆ ไปว่า "ระดับความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง" (จิตตินันท์ เตะชะคุปต์. 2543 : 19) และมีนักวิชาการและนักจิตวิทยาให้ความหมาย ไว้ดังนี้

วรุณ (จันทร์เพ็ญ ตูเทศานันท์. 2542 : 47 ; อ้างอิงจาก Vroom. 1964. *Working and Motivation* pp.328) กล่าวว่า ทศนคติและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทนกันได้ เพราะทั้งสองคำนี้ หมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทศนคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น และทศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจ

โวล์แมน (จันทร์เพ็ญ ตูเทศานันท์. 2542 : 47 ; อ้างอิงจาก Wolman. 1973. *Dictionary of Behavioral Science* pp.304) ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า ความพอใจ คือ ความรู้สึก (Feeling) มีความสุขเมื่อประสบผลสำเร็จตามความคาดหวัง ความต้องการจากแรงจูงใจ

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

มัลลินส์ (วัฒนา เพ็ชรวงศ์. 2542 : 17 ; อ้างอิงจาก Mullines, 1985. *Management and Organization Behavior* pp.280) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่างๆ หลากๆ ด้าน เป็นสภาพที่มีความสัมพันธ์กับความรู้สึกของบุคคลที่ประสบความสำเร็จในงานทั้งด้านปริมาณและคุณภาพ เกิดจากมนุษย์จะมีแรงผลักดันบางประการในตัวบุคคล ซึ่งเกิดจากการที่ตนเองพยายามจะบรรลุถึงเป้าหมายบางอย่างนั้นแล้วจะเกิดความพอใจเป็นผลสะท้อนกลับไปยังจุดเริ่มต้นเป็นกระบวนการหมุนเวียนต่อไปอีก ตามภาพประกอบ 2



ภาพประกอบ 2 การเกิดความพอใจของบุคคล

ที่มา : วัฒนา เพ็ชรวงศ์. (2542). *พฤติกรรมและความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการใช้บริการ*. หน้า 28.

วัฒนา เพ็ชรวงศ์ (2542 : 18) กล่าวว่า ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกหรือทัศนคติทางด้านบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อ สิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ แต่ทั้งนี้ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันได้ ขึ้นกับค่านิยมและประสบการณ์ที่ได้รับ

ความสำคัญของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่ช่วยให้งานประสบความสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่งงานที่เกี่ยวกับการบริการ ย่อมมีความสำคัญต่อผู้ให้และผู้รับบริการ มีความสำคัญในการบริการ ดังนี้

ความสำคัญต่อผู้ให้บริการ

1. ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของบริการ

2. ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวแปรสำคัญในการประเมินคุณภาพของการบริการ
ความสำคัญต่อผู้รับบริการ

1. ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวผลักดันคุณภาพชีวิตที่ดี

2. ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานเป็นบริการช่วยพัฒนาคุณภาพงานบริการและ
อาชีพบริการนอกจากนั้นยังมีความพึงพอใจที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยอื่นๆ อีกมากมาย เช่น
ความพึงพอใจที่มีต่อสภาพแวดล้อมทางกายภาพตามธรรมชาติ อันหมายถึง พืชพรรณหรือการ
แสดงความรู้สึกที่ดี หรือเจตคติที่ดีรวมถึงอารมณ์ความรู้สึกที่ดีใดๆ ของมนุษย์ที่มีต่อสภาพ
แวดล้อมทางกายภาพตามธรรมชาติ ได้แก่ สภาพของน้ำ ทราบ อากาศ พืชพันธุ์ไม้ภูมิประเทศ
และความพึงพอใจที่มีต่อสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่มนุษย์สร้างขึ้น อันหมายถึง พืชพรรณ
หรือการแสดงความรู้สึกที่ดี หรือเจตคติที่ดี รวมถึงอารมณ์ความรู้สึกที่ดีใดๆ ของมนุษย์ที่มีต่อ
สภาพแวดล้อมทางกายภาพที่มนุษย์เป็นผู้กระทำให้เกิดขึ้น ได้แก่ สาธารณูปโภคอาคาร
สิ่งปลูกสร้าง จำนวนผู้คน ประเพณี วัฒนธรรม และรวมถึงบริการเพื่อการท่องเที่ยว ได้แก่
บริการที่พัก ห้องอาบน้ำ-สุขา ร้านอาหาร หาบเร่แผงลอย เรือเช่า เป็นต้น
(มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. 2539 : 21-22)

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

การให้บริการที่ดียอมทำให้ผู้รับบริการมีความสุขพึงพอใจ ส่งผลต่อสุขภาพจิตและ
การดำเนินชีวิต หรือการประกอบอาชีพได้อย่างมีคุณภาพดังที่ สุวัฒน์ ไบเจริญ (2540 : 33-34)
ได้สรุปเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานบริการ (Satisfactory Service) หรือความสามารถที่จะ
พิจารณาว่าบริการนั้นเป็นที่พึงพอใจหรือไม่ ดังนี้

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียม (Equitable Service) คือ การบริการที่มีความ
ยุติธรรม ความเสมอภาคและเสมอหน้าไม่ว่าจะเป็นใคร
2. การให้บริการที่รวดเร็วทันต่อเวลา (Timely Service) คือ การให้บริการตาม
ลักษณะความจำเป็นรีบด่วน
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) คือ ความต้องการเพียงพอในด้าน
สถานที่ บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ต่างๆ
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) จนกว่าจะบรรลุผล
5. การให้บริการที่มีความก้าวหน้า (Progressive Service) คือ การพัฒนางานบริการ
ด้านปริมาณคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้าไปเรื่อยๆ

กำโชค เผือกสุวรรณ (2546 : 48-49) ได้กล่าวเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้บริโภค
ที่มีต่อการให้บริการว่า เป็นมาตรการที่ใช้วัดประสิทธิภาพการให้บริการ และในการวัด
ความพึงพอใจของการให้บริการสามารถวัดได้ 7 ด้าน คือ

1. การให้บริการอย่างรวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ เป็นการให้บริการอย่างกระตือรือร้น
เอาใจใส่ลูกค้าที่มาใช้บริการ ไม่โอ้อ้อ พุดคุย ทำธุระอย่างอื่นที่ไม่ใช่การให้บริการลูกค้า นอกจาก

จะทำงานอย่างรวดเร็วต้องมีความรอบคอบสุขุม ระมัดระวัง ต้องรอบรู้งานที่ทำเป็นอย่างดี และต้องทำด้วยสมาธิ

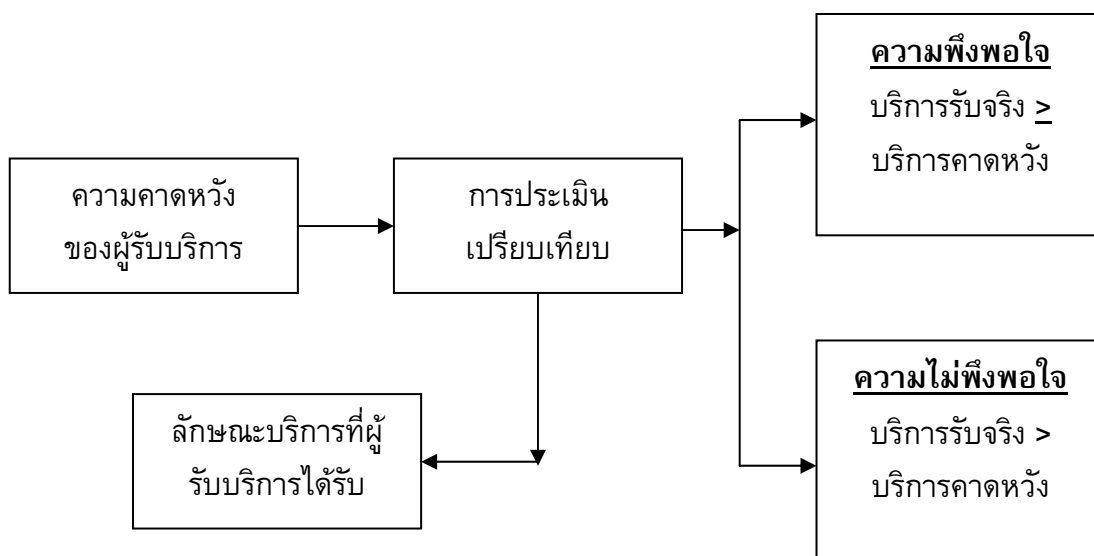
2. การให้บริการอย่างเพียงพอ โดยคำนึงถึงจำนวนคนที่เหมาะสมและเครื่องมืออุปกรณ์ที่เพียงพอกับผู้มาใช้บริการเพื่อมิให้เกิดการรอคอยในการให้บริการนานเกินไป
3. การให้บริการอย่างเท่าเทียม การให้บริการโดยไม่ยึดตัวบุคคล ไม่ดูที่ฐานะ ยศศักดิ์ วิทยุคุณ คุณวุฒิ เป็นการให้บริการที่เสมอภาค ใครมาก่อนได้รับบริการก่อน ไม่มีการลัดคิว เอาเปรียบผู้มาใช้บริการก่อน ไม่เลือกที่รักมักที่ชัง
4. การให้บริการอย่างก้าวหน้า เป็นการให้บริการที่มีความก้าวหน้าทันสมัยทั้งทางด้านผลงานและการให้บริการมีเทคโนโลยีที่ทันสมัยไม่หยุดอยู่กับที่ที่มีการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถในงานที่ปฏิบัติ
5. การให้บริการอย่างสุภาพ อ่อนน้อม มีมนุษยสัมพันธ์ เป็นการให้บริการต่อผู้มาใช้บริการด้วยคำพูดที่ไพเราะ ถูกกาลเทศะ ไม่ใช้อารมณ์กับผู้มาใช้บริการ
6. การให้บริการอย่างต่อเนื่องเป็นการให้บริการที่มีรูปแบบการให้บริการครบทุกอย่างในจุดเดียว
7. สภาพแวดล้อมต่างๆ เช่น สถานที่ตั้งที่มีความปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สิน มีสถานที่จอดรถ ห้องสุขา เป็นต้น

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2543 : 19) ได้กล่าวถึง "ความพึงพอใจของผู้รับบริการ" ตามแนวคิดของนักการตลาดที่พบนิยามแบ่งเป็น 2 นัย คือ

1. ความหมายที่ยึดสถานการณ์การซื้อเป็นหลัก ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจเป็นผลที่เกิดขึ้นเนื่องจากการประเมินสิ่งที่ได้รับภายหลังสถานการณ์การซื้อ สถานการณ์หนึ่ง
2. ความหมายที่ยึดประสบการณ์เกี่ยวกับเครื่องหมายการค้าเป็นหลัก ให้ความหมายว่า ความพอใจ เป็นผลที่เกิดขึ้นเนื่องจากการประเมินภาพรวมทั้งหมดของประสบการณ์หลายๆ อย่างที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์หรือบริการในระยะเวลาหนึ่ง หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งว่า ความพึงพอใจ เป็นการประเมินความสามารถของการนำเสนอผลิตภัณฑ์หรือบริการที่ตรงกับความต้องการของลูกค้าอย่างต่อเนื่อง

โอลิเวอร์ (จิตตินันท์ เดชะคุปต์. 2543 : 19 ; อ้างอิงจาก Oliver. 1980 : 460 A *Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions*) กล่าวว่า ความพึงพอใจของผู้บริโภค เป็นภาวะการแสดงออกที่เกิดจากการประเมินประสบการณ์การซื้อและการใช้สินค้าและบริการซึ่งอาจขยายความให้ชัดเจนได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ภาวะการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์การได้รับบริการที่ตรงกับสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังหรือดีเกินกว่าความคาดหวังของลูกค้า ในทาง

ตรงกันข้าม ความไม่พึงพอใจ หมายถึง ภาวะการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางลบที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์การได้รับบริการที่ต่ำกว่าความคาดหวังของลูกค้า ดังภาพประกอบ 3



ภาพประกอบ 3 ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ
ที่มา : จิตตินันท์ เดชะคุปต์. (2543). *จิตวิทยาการบริการอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว*. หน้า 19.

จากการศึกษาความหมาย ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจในการบริการ สรุปได้ว่า เป็นระดับความรู้สึกที่มีต่อสิ่งต่างๆ ของบุคคลตามความรู้ความเข้าใจที่ต้องการให้เป็นไปตามเป้าหมายที่คาดหวังไว้ โดยเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับจริงมากกว่าหรือเท่ากับที่คาดหวังไว้ บุคคลนั้นจะรู้สึกเกิดความพึงพอใจ ในทางตรงกันข้าม ถ้าสิ่งที่ได้รับจริงน้อยกว่าที่คาดหวังไว้ บุคคลนั้นจะรู้สึกไม่พึงพอใจ ซึ่งความรู้สึกนี้สามารถแปรเปลี่ยนได้หลายระดับตามปัจจัยแวดล้อมและเงื่อนไขของการบริการในแต่ละครั้งได้

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ มีปัจจัยสำคัญๆ ดังนี้

1. ผลลัพธ์บริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการจะเกิดขึ้น เมื่อได้รับบริการที่มีลักษณะคุณภาพ และระดับการให้บริการตรงกับความต้องการ ความเอาใจใส่ขององค์กรในการออกแบบผลิตภัณฑ์ด้วยความสนใจในรายละเอียดของสิ่งที่ลูกค้าต้องการใช้ในชีวิตประจำวัน วิธีการใช้หรือสถานการณ์ที่ลูกค้าใช้สินค้าหรือบริการแต่ละอย่าง และคำนึงถึงคุณภาพของการนำเสนอบริการเป็นส่วนสำคัญในการที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า

2. ราคาค่าบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการขึ้นอยู่กับราคาค่าบริการที่ผู้รับบริการยอมรับหรือพิจารณาว่าเหมาะสมกับคุณภาพของการบริการตามความเต็มใจที่จะ

จ่าย (Willingness to pay) ของผู้รับบริการ ทั้งนี้เจตคติของผู้รับบริการที่มีต่อราคาค่าบริการกับคุณภาพของการบริการแต่ละบุคคลอาจแตกต่างกันออกไป

3. สถานที่บริการ การเข้าถึงบริการได้สะดวกเมื่อลูกค้ามีความต้องการยอมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำให้ที่ตั้งและการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าจึงเป็นเรื่องสำคัญ

4. การส่งเสริมแนะนำบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นจากการได้ยินข้อมูล ข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการไปในทางบวก ซึ่งหากตรงกับความเชื่อที่มีอยู่ก็จะรู้สึกดีกับบริการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการบริการตามมาได้

5. ผู้ให้บริการ ผู้ประกอบการ/ผู้บริหารการบริการ และผู้ปฏิบัติงานบริการล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริการโดยคำนึงถึงความสำคัญของลูกค้าเป็นหลักย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย

6. สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้ามักจะชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการที่เกี่ยวข้องกับการออกแบบอาคารสถานที่ ความสวยงามของการตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์และการให้สีสัน การจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วนตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้ในงานบริการ

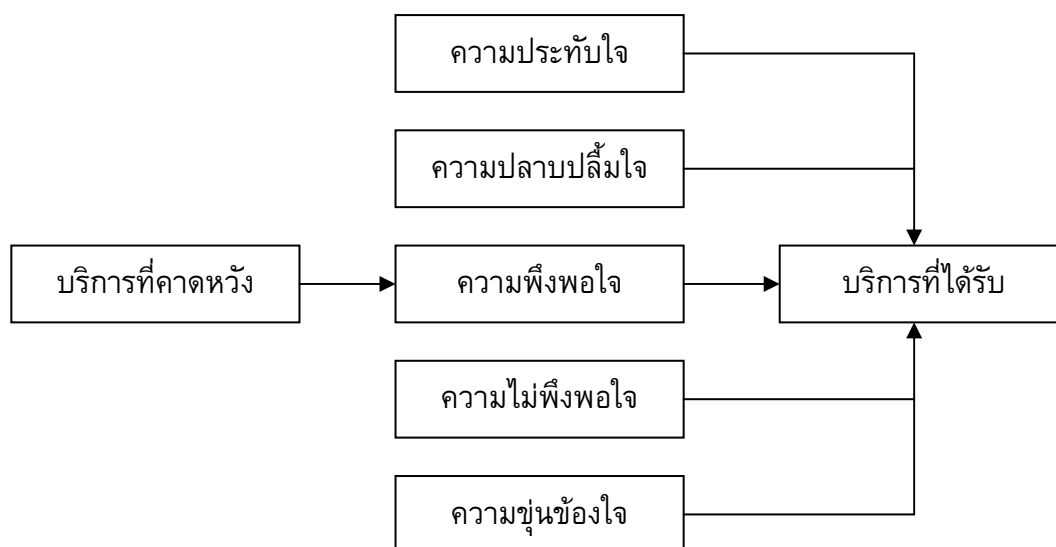
7. กระบวนการบริการ วิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ประสิทธิภาพของการจัดการระบบการบริการส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการแก่ลูกค้า มีความคล่องตัว และสนองตอบความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้องมีคุณภาพ

ระดับของความพึงพอใจของผู้รับบริการ สามารถแบ่งออกเป็น 2 ระดับ คือ

1. ความพึงพอใจที่ตรงกับความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกยินดี มีความสุขของผู้รับบริการ เมื่อได้รับการบริการที่ตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่

2. ความพึงพอใจที่เกินความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกปลาบปลื้มใจหรือประทับใจของผู้รับบริการ เมื่อได้รับการบริการที่เกินความคาดหวังที่มีอยู่ เช่น ลูกค้าเติมน้ำมันรถที่สถานบริการน้ำมันพร้อมๆ กับการบริการตรวจเครื่องยนต์และเติมลมฟรี

สำหรับความไม่พึงพอใจเป็นการแสดงความรู้สึกขุ่นข้องใจ อารมณ์ไม่ดี เนื่องจากไม่ได้รับการตรงกับความคาดหวังในการบริการนั้นๆ



ภาพประกอบ 4 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ที่มา : จิตตินันท์ เดชะคุปต์. (2543). จิตวิทยาการบริการอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว. หน้า 39.

คุณภาพของการบริการจะทำให้ลูกค้าพึงพอใจขึ้นอยู่กับลักษณะการบริการที่ปรากฏให้เห็น ได้แก่ สถานที่ อุปกรณ์ เครื่องใช้ และบุคลิกลักษณะของพนักงานบริการ ความน่าเชื่อถือไว้วางใจของการบริการ ความเต็มใจที่จะให้บริการ ตลอดจนความรู้ความสามารถในการให้บริการด้วยความเชื่อมั่นและความเข้าใจต่อผู้อื่น ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการเป็นตัวชี้คุณภาพและความสำเร็จของงานบริการ การให้ความสำคัญกับความต้องการและความคาดหวังของผู้ปฏิบัติงานบริการเป็นเรื่องจำเป็นไม่ยิ่งหย่อนไปกว่าการให้ความสำคัญกับลูกค้า การสร้างความพึงพอใจในงานให้กับผู้ปฏิบัติงานบริการย่อมทำให้พนักงานมีความรู้สึกที่ดีต่องานที่ได้รับมอบหมายและตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถอันจะนำมาซึ่งคุณภาพของการบริการที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า และส่งผลให้กิจการบริการประสบความสำเร็จ

ความสำคัญต่อผู้รับบริการ แบ่งออกเป็น 2 ประเด็น ดังนี้ (จิตตินันท์ เดชะคุปต์.

2543 : 41-42)

1. ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวผลักดันคุณภาพชีวิตที่ดี เมื่อองค์กรตระหนักถึงความสำคัญของความพึงพอใจของลูกค้า ก็จะพยายามค้นหาปัจจัยที่กำหนดความพึงพอใจของลูกค้าสำหรับนำเสนอบริการที่เหมาะสม เพื่อการแข่งขันแย่งชิงส่วนแบ่งตลาดของธุรกิจบริการ ผู้รับบริการย่อมได้รับการบริการที่มีคุณภาพและตอบสนองความต้องการที่ตนคาดหวังไว้ได้ การดำเนินชีวิตที่ต้องพึ่งพาการบริการในหลายๆ สถานการณ์ทุกวันนี้ย่อมนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีตามไปด้วย เพราะการบริการในหลายด้านช่วยอำนวยความสะดวกและแบ่งเบาภาระการตอบสนองความต้องการของบุคคลด้วยตนเอง

2. ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการ ช่วยพัฒนาคุณภาพของงานบริการและอาชีพบริการ งานเป็นสิ่งสำคัญต่อชีวิตของเรา เพื่อให้ได้มาซึ่งรายได้ในการดำรงชีวิตและการแสดงออกถึงความสามารถในการทำงานให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี เป็นที่ยอมรับว่าความพึงพอใจในงานมีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงานในแต่ละองค์การ ในอาชีพบริการก็เช่นเดียวกัน เมื่อองค์การให้ความสำคัญกับการสร้างความพึงพอใจในงานให้กับผู้ปฏิบัติงานบริการ ทั้งในด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ค่าตอบแทน สวัสดิการและความก้าวหน้าในชีวิตการงาน พนักงานบริการย่อมทุ่มเทความพยายามในการเพิ่มคุณภาพมาตรฐานของงานบริการให้ก้าวหน้ายิ่งขึ้นไป ในการตอบสนองความต้องการของลูกค้าและการสร้างสายสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าให้ใช้บริการต่อไป

จะเห็นได้ว่า ความพึงพอใจในการบริการให้ความสำคัญทั้งสองลักษณะ คือ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการ และความพึงพอใจในงานของผู้ปฏิบัติงานบริการที่มีส่วนสัมพันธ์กันที่จะทำให้เกิดการพัฒนาคุณภาพการบริการและการดำเนินงานบริการให้ประสบความสำเร็จ

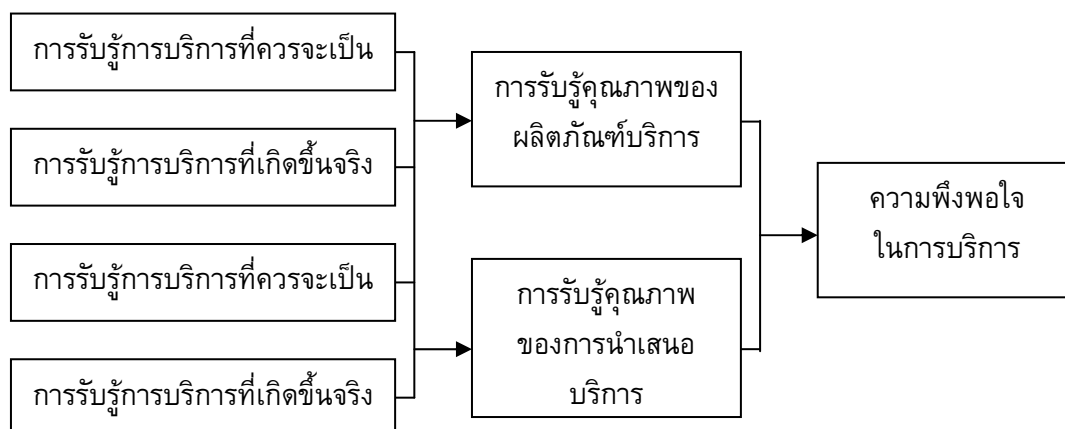
องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ

ความพึงพอใจในการบริการเกิดขึ้นจากกระบวนการบริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ เป็นผลของการรับรู้และประเมินคุณภาพของการบริการในสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่า ควรจะได้รับและสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริงจากการบริการในแต่ละสถานการณ์การบริการหนึ่ง ซึ่งระดับของความพึงพอใจอาจไม่คงที่ผันแปรไปตามช่วงเวลาที่แตกต่างกันได้ โดย จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2543 : 25-26) แบ่งองค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ ออกเป็น 2 ประการ ดังนี้

1. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าคุณผลิตภัณฑ์บริการที่ได้รับมีลักษณะตามพันธะสัญญาของกิจการบริการแต่ละประเภทตามที่ควรจะเป็นมากน้อยเพียงใด เช่น แยกที่เข้าพักในโรงแรมจะได้พักในห้องที่จองไว้ ลูกค้าที่เข้าไปในภัตตาคารจะได้รับอาหารตามที่สั่ง ผู้โดยสารจะสามารถเดินทางจากที่หนึ่งไปสู่จุดหมายปลายทางหนึ่ง หรือลูกค้าธนาคารจะได้รับการช่วยเหลือด้านสินเชื่อ เป็นต้น สิ่งเหล่านี้เป็นผลิตภัณฑ์บริการที่ผู้รับบริการควรจะได้รับตามลักษณะของการบริการแต่ละประเภท ซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าในสิ่งที่ลูกค้าต้องการ

2. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าวิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการของผู้ให้บริการมีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ไม่ว่าจะเป็นความสะดวกในการเข้าถึงบริการ พฤติกรรมการแสดงออกของผู้ให้บริการตามบทบาทหน้าที่ และปฏิกิริยาการตอบสนองการบริการของผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการ ในด้านความรับผิดชอบต่องาน การใช้ภาษาสื่อความหมายและการปฏิบัติตนในการให้บริการ เช่น พนักงานโรงแรมต้อนรับแขกด้วยอัธยาศัยไมตรีจิตอันดีและช่วยเหลือแขกเรื่องสัมภาระ

พนักงานเสิร์ฟอาหารรับคำสั่งอาหารด้วยความสุภาพเป็นกันเอง พนักงานธนาคารช่วยชี้แจงระเบียบข้อบังคับการยื่นขอสินเชื่อด้วยความเอาใจใส่ เป็นต้น สิ่งเหล่านี้เกี่ยวกับการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าด้วยโมติวีจิตของการบริการที่แท้จริง



ภาพประกอบ 5 องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ

ที่มา : จิตตินันท์ เดชะคุปต์. (2543). จิตวิทยาการบริการอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว. หน้า 26.

จากภาพประกอบ 5 จะเห็นว่า ความพึงพอใจในการบริการเกิดจากการประเมินคุณค่าการรับรู้คุณภาพของการบริการเกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์บริการตามลักษณะของการบริการและกระบวนการนำเสนอบริการในวงจรของการบริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ซึ่งถ้าตรงกับสิ่งที่ผู้รับบริการมีความต้องการหรือตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่ หรือประสบการณ์ที่เคยได้รับบริการตามองค์ประกอบดังกล่าว ย่อมนำมาซึ่งความพึงพอใจในการบริการนั้น หากเป็นไปในทางตรงกันข้าม การรับรู้สิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริงไม่ตรงกับการรับรู้สิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวัง ผู้รับบริการย่อมเกิดความไม่พึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์บริการและการนำเสนอบริการนั้นได้

แนวคิดเกี่ยวกับการท่องเที่ยว

ความหมายของการท่องเที่ยว

ชิตจันทร์ หังสสุต (2532 : 1-2) ได้อธิบายความหมายของ 2 คำนี้ก่อนคือ

1. นันทนาการ (Recreation) คือ งานบันเทิงหรือการพักผ่อนหย่อนใจทั่วไปจะสร้างขึ้นโดยเฉพาะในยามว่างเป็นความสนุกสนานเฉพาะตัวที่สามารถเลือกได้ จึงเป็นกิจกรรมเฉพาะอย่างที่เป็นความพอใจ หรือเกิดความสุขใจ แก่บางคน บางกลุ่ม บางเหล่าเท่านั้น

2. การเดินทาง (Travel) หมายถึง การเดินทางผ่าน หรือการวางแผนเดินทางจากสถานที่หนึ่งไปยังอีกสถานที่หนึ่ง โดยใช้ยานพาหนะไปเป็นระยะทางไกลๆ หรือสถานที่ต่างประเทศ รวมทั้งการเคลื่อนไหวทุกชนิดโดยไม่สนใจในจุดมุ่งหมายแต่อย่างใด

จะเห็นว่า คนเดินทาง หลายแบบหลายวิธีและด้วยเหตุผลต่างๆ กัน เพื่อที่จะให้การเดินทางมีความหมายเป็น "การท่องเที่ยว" (Tourism) การเดินทางจะต้องมีเงื่อนไขอย่างน้อย 3 ประการ ครบถ้วน คือ

1. ต้องเป็นการชั่วคราว
2. ต้องเป็นไปตามความตั้งใจของผู้เดินทาง
3. ต้องมิใช่เพื่อรับสินจ้างในการนั้น

และน่าจะพิจารณาด้วยว่า ผู้เดินทางจะเป็นนักท่องเที่ยวหรือไม่ขึ้นอยู่กับเจตจำนงหรือท่าทีความรู้สึกของผู้เดินทางนั้นด้วย ซึ่งสอดคล้องกับ ฉลองศรี พิมลสมพงศ์ (2542 : 4) ให้ความหมายของการท่องเที่ยว (Tourism) หมายถึง การเดินทางเพื่อความเพลิดเพลิน และพักผ่อนหย่อนใจและเป็นการเดินทางที่มีเงื่อนไข 3 ประการ คือ

1. เดินทางจากที่อยู่อาศัยปกติไปยังที่อื่นเป็นการชั่วคราว
 2. เดินทางด้วยความสมัครใจ
 3. เดินทางด้วยวัตถุประสงค์ใดๆ ก็ได้ แต่ไม่ใช่เพื่อประกอบอาชีพหรือหา รายได้
- ความหมายของนักท่องเที่ยว**

วินิจฉัย วีรยางกูร (2532 : 6-7) ได้ให้ความหมายไว้ 3 ประเภท คือ

1. นักท่องเที่ยว (Tourists) คือ ผู้มาเยือนชั่วคราว ซึ่งมักจะมาพักอาศัยอยู่ในประเทศที่มาเยือนตั้งแต่ 24 ชั่วโมงขึ้นไป และการมาเยือนมีวัตถุประสงค์เพื่อ

1.1 เพื่อพักผ่อน เช่น การบันเทิง พักผ่อนในวันหยุด เพื่อสุขภาพ เพื่อการศึกษา เพื่อประกอบศาสนกิจ และการกีฬา

1.2 เพื่อธุรกิจ

1.3 เพื่อเยี่ยมครอบครัว

1.4 เพื่อราชการ

1.5 เพื่อเข้าประชุม

2. นักทัศนาจร คือ ผู้ที่เดินทางเยือนเป็นการชั่วคราวและพักอยู่ในประเทศที่มาเยือนไม่เกิน 24 ชั่วโมง

3. นักท่องเที่ยวภายในประเทศ คือ นักท่องเที่ยวที่เดินทางไปไหนก็ตามโดยใช้เส้นทางที่มีได้ขึ้นอยู่กับประจำวัน และมีระยะทางไม่ต่ำกว่า 60 กิโลเมตร หรือออกไปนอกเขตจังหวัดที่เป็นภูมิลำเนาของตน

วัตถุประสงค์ของการเดินทางท่องเที่ยว

ฉลองศรี พิมลสมพงศ์ (2542 : 6-7) กล่าวว่า ผู้ประกอบธุรกิจท่องเที่ยว (Tourism Suppliers) นิยมแบ่งวัตถุประสงค์ในการเดินทางของนักท่องเที่ยว ออกเป็น 2 ประเภทใหญ่ๆ คือ

1. การพักผ่อนเมื่อมีเวลาว่าง (Leisure) ได้แก่ กิจกรรมนันทนาการ (Recreation) วันหยุด (Holiday) เพื่อสุขภาพ (Health) การศึกษา (Study) ศาสนา (Religion) และการกีฬา (Sport)

2. การติดต่อธุรกิจ (Business) ได้แก่ การประชุม (Meeting) การปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย

รสนิยมและความต้องการส่วนตัวของนักท่องเที่ยว เช่น การเดินทาง การพักผ่อน การรับประทานอาหาร การเที่ยวชม การซื้อของที่ระลึก และอื่นๆ ขึ้นอยู่กับการมีอำนาจในการซื้อของนักท่องเที่ยว มีความพร้อมและเต็มใจที่จะจ่ายตามราคาของสินค้าในขณะนั้น

ซิดจันท์ หังสสุต (2532 : 8-9) แบ่งความมุ่งหวังของการเดินทางท่องเที่ยวออกเป็น 4 อย่าง คือ

1. มุ่งหวังในทางกาย คือ มุ่งเดินทางเพื่อการพักผ่อนทางร่างกาย การแสดงกีฬา การสนุกสนาน ซายหาด การพักผ่อนหย่อนใจในไนท์คลับ และด้านรักษาสุขภาพโดยตรง อาจเป็นคำสั่งของแพทย์ หรือคำแนะนำและประโยชน์ของการรักษาตัว เช่น การอาบน้ำแร่เพื่อรักษา เป็นต้น

2. มุ่งหวังในทางศิลปวัฒนธรรม ผู้เดินทางต้องการจะหาความรู้เกี่ยวกับประเทศนั้นๆ รู้เกี่ยวกับดนตรีศิลปะ นิทานพื้นบ้าน การเต้นรำ การเขียนภาพ ศาสนา และกิจกรรมวัฒนธรรม ประเพณีต่างๆ

3. มุ่งหวังในมิตรภาพ ผู้เดินทางประสงค์ที่จะเยี่ยมเพื่อนหรือญาติ เพื่อหนีความจำเจ หนีไปจากครอบครัว และเพื่อนบ้านที่อยู่เหงิย หรือเพื่อคบเพื่อนใหม่ๆ

4. มุ่งหวังทางฐานะและชื่อเสียงเกียรติศักดิ์ ต้องการพัฒนาบุคลิกส่วนตัว เช่น การไปประชุม ไปธุรกิจ ไปศึกษาต่อ ไปเพื่อทำอะไรในยามว่าง ไปเพื่อศึกษาที่ได้รับปริญญาบัตร และสนใจในด้านอาชีพหรือวิชาชีพอื่นๆ เป็นเรื่องที่ต้องการจะเรียนรู้

ประเภทของการท่องเที่ยว

ซิดจันท์ หังสสุต (2532 : 9-13) ได้จัดประเภทต่างๆ ของการท่องเที่ยวไว้ดังนี้

1. การท่องเที่ยวเพื่อความสนุก นักท่องเที่ยวจะใช้เวลาหยุดงานเพื่อเปลี่ยนบรรยากาศ เพื่อสนองความอยากรู้อยากเห็น เพื่อพบเห็นสิ่งและอุบัติการณ์ใหม่ๆ เพื่อชมวิถีทัศนอันสวยงาม เพื่อพบเห็นขนบธรรมเนียมประเพณีท้องถิ่น เพื่อสงบอารมณ์กับความสงบของชนบท เพื่อสนุกสนานกับความอีกที่ทึกรีกโครมและตีกรวมใหญ่โตของเมืองใหญ่ และเมืองศูนย์กลางการท่องเที่ยว และอื่นๆ ที่มีผลเป็นความสนุก

2. การท่องเที่ยวเพื่อพักผ่อน นักท่องเที่ยวจะใช้วันหยุดเพื่อพักผ่อนโดยไม่ทำอะไรเพื่อขจัดความเมื่อยล้าทั้งกายและทางจิตที่เกิดขึ้นในเวลาทำงานให้หมดสิ้นไป และเรียกพละกำลังกลับคืนมาสำหรับเริ่มต้นทำงานในคาบใหม่

3. การท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม นักท่องเที่ยวที่ปรารถนาจะเรียนรู้ศิลปวิทยาการที่เกี่ยวกับวัฒนธรรมของชาติต่างๆ ในสถาบันหรือสถานศึกษาที่มีชื่อเสียงหรือในประเทศที่มีวัฒนธรรมที่น่าสนใจของเขา ก็จะท่องเที่ยวไปยังประเทศนั้นๆ เพื่อศึกษา พิจารณาชีวิตความเป็นอยู่ในแง่มานุษยวิทยา และสังคมวิทยา เพื่อชมโบราณสถานที่เกี่ยวข้องกับข้อเท็จจริงทางประวัติศาสตร์ เพื่อติดตามความเจริญทางวัตถุ และเทคโนโลยีปัจจุบันและงานฉลอง

4. การท่องเที่ยวเพื่อกีฬา แบ่งเป็น 2 ชนิด คือ

4.1 การท่องเที่ยวเพื่อชมการแข่งขันกีฬาครั้งใหญ่ๆ ของโลก เช่น กีฬาโอลิมปิก กีฬาเอเชียนเกมส์

4.2 การท่องเที่ยวเพื่อไปเล่นกีฬายังถิ่นที่มีการเล่นกีฬาชนิดนั้นๆ เช่น ในฤดูหนาวมีหิมะตกมากก็ไปเล่นสกี พันฤดูมรสุมก็เป็นเทศกาลเล่นเรือใบ ฤดูร้อนเป็นการปีนเขา และฤดูกาลอื่นๆ ที่เหมาะสม

5. การท่องเที่ยวเพื่อธุรกิจ มีข้อเท็จจริงอยู่ว่า นักท่องเที่ยวเพื่อธุรกิจมักจะได้จัดเวลาที่ว่างจากการปฏิบัติธุรกิจไว้สำหรับการท่องเที่ยว ซึ่งอาจจะเป็นเวลาที่ว่างจากการปฏิบัติธุรกิจประจำวัน หรือถือโอกาสอยู่ท่องเที่ยวต่อเมื่อสิ้นการปฏิบัติธุรกิจ

6. การท่องเที่ยวเพื่อประชุม สัมมนา

ใน ค.ศ.1967 ตามสถิติขององค์การการท่องเที่ยวโลก ปรากฏว่ามีการประชุมประเภทต่างๆ ระดับโลกถึง 3,500 แห่ง ผู้เข้าประชุมและผู้ติดตามมีอยู่ประมาณแสนคน ในการจัดวาระการประชุมทั้งหลายเหล่านี้ เกือบจะไม่มีรายการยกเว้น ผู้จัดจะต้องมีรายการนำเที่ยวอย่างน้อย 1 ครั้ง ทำให้ผู้เข้าประชุมและผู้ติดตามกลายเป็นนักท่องเที่ยวสมบูรณ์แบบที่เดียว เมืองใดที่เป็นสถานที่ท่องเที่ยวอยู่แล้ว เช่น พัทยา ก็มักจะได้รับเลือกให้เป็นที่ประชุม

7. การท่องเที่ยวเพื่อการศึกษา บุคคลที่เดินทางไปต่างประเทศเพื่อทำวิจัยในด้านสังคมวิทยาและมนุษยวิทยา และอยู่ในประเทศนั้นเป็นเวลานานนับเดือน ศาสตราจารย์มหาวิทยาลัย ที่เดินทางไปสอนมหาวิทยาลัยในต่างประเทศ ได้สิทธิหยุดพัก หรือนักศึกษาของมหาวิทยาลัยไปเป็นกลุ่มเพื่อเรียนวิชาพิเศษในต่างประเทศ บุคคลเหล่านั้นนับเป็นนักท่องเที่ยวจำนวนมหาศาล

ปัจจัยที่ทำให้เกิดการท่องเที่ยว

การเดินทางของแต่ละบุคคลมีความแตกต่างกันในหลายๆ ประการตามที่ ฉลองศรีพิมลสมพงษ์ (2542 : 88-90) กล่าวว่า ปัจจัยที่ทำให้บุคคลตัดสินใจเดินทางท่องเที่ยวประกอบด้วย

1. เงินหรือค่าใช้จ่าย ซึ่งเป็นสิ่งแรกที่ผู้เดินทางท่องเที่ยวจะต้องคิดทันที เพราะการเดินทางท่องเที่ยวไม่ว่าจะใกล้หรือไกลจำเป็นต้องมีเงิน หรืองบประมาณเพื่อใช้จ่ายในด้านต่างๆ เช่น ค่าพาหนะ ค่าที่พัก ค่าอาหาร ค่าบริการสำหรับสิ่งอำนวยความสะดวก และการใช้จ่ายซื้อของ เป็นต้น

2. เวลา เป็นสิ่งที่มีความหมายสำคัญสำหรับผู้เดินทางท่องเที่ยว เพราะแต่ละบุคคล ย่อมอยู่ในสถานภาพทางการประกอบอาชีพที่แตกต่างกัน บางคนอาจใช้เวลาวันหยุดสุดสัปดาห์ เพื่อการท่องเที่ยว แต่บางคนอาจจะต้องรอถึงปิดภาคเรียน หรือบางคนอาจใช้เวลาหลังช่วงชีวิต ทำงานเพื่อการท่องเที่ยว เป็นต้น

3. ความตั้งใจที่จะไป ปัจจัยนี้เกิดจากเหตุผล และความรู้สึกนึกคิดส่วนตัวอย่างแท้จริง การมีเงินและมีเวลา คงไม่สามารถกระตุ้นให้เกิดการท่องเที่ยวได้ ถ้าไม่ตั้งใจที่จะไป นักท่องเที่ยวแต่ละคน มีความตั้งใจในการเดินทางท่องเที่ยวแต่ละครั้งไม่เหมือนกัน ทั้งนี้ ความตั้งใจในการเดินทางท่องเที่ยว อาจถูกกระตุ้นได้จากสิ่งต่างๆ เช่น ความต้องการที่จะ เดินทางท่องเที่ยว การเก็บรวบรวมข้อมูลการท่องเที่ยว อาจถูกกระตุ้นได้จากสิ่งต่างๆ เช่น ความต้องการที่จะเดินทางท่องเที่ยว การเก็บรวบรวมข้อมูลการท่องเที่ยว การเสริมสร้าง ทัศนคติที่ดีให้เห็นคุณค่าของการท่องเที่ยว ปัจจัยทางสังคม เศรษฐกิจ เสถียรภาพทางการเมือง ฤดูกาล สิ่งอำนวยความสะดวก ความปลอดภัย และภาพพจน์ทางการท่องเที่ยว เป็นต้น สิ่งเหล่านี้ทำให้ความตั้งใจที่จะเดินทางท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวเปลี่ยนแปลงได้อยู่ตลอดเวลา

การท่องเที่ยวแบบต่าง ๆ

จากปัจจัยที่ทำให้เกิดการท่องเที่ยว ทำให้นักท่องเที่ยวมีแบบต่างๆ ของการท่องเที่ยว ซึ่งมีลักษณะของการไปท่องเที่ยวที่แตกต่างกันไป ดังนี้

1. การท่องเที่ยวส่วนบุคคล ได้แก่ การท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวจัดขึ้นสำหรับตัวเอง กับครอบครัว หรือสำหรับตัวเองกับกลุ่มเพื่อน โดยใช้รถส่วนตัว หรือเช่ารถขับไปกันเอง โดยจะ กำหนดเอาว่าจะไปไหนบ้าง ไปเมื่อใดหยุดท่องเที่ยวที่ใดบ้าง หรือจะเปลี่ยนแปลงอย่างไรก็ตามที่ปรารถนา บริการต่างๆ ระหว่างทาง และปลายทางจัดหาเอง

2. การท่องเที่ยวแบบทัวร์หรือนำเที่ยว ได้แก่ การท่องเที่ยวของคนหนึ่งคน หรือก็คนที่ตามซึ่งมีได้นัดกัน ไปเสียเงินจำนวนหนึ่งให้แก่ผู้จัดบริษัทนำเที่ยว ผู้จัดนำเที่ยวจะจัดการเรื่อง ยานพาหนะ โรงแรม และบริการอื่นๆ โดยกำหนดไว้เป็นรายการแน่นอนนักท่องเที่ยวไม่ต้องจัด อะไร การท่องเที่ยวแบบนี้นักท่องเที่ยวมักเสียเงินน้อยกว่าแต่ก็ขาดเสรีไปบ้าง ในเรื่องสถานที่ อยากจะไปเที่ยวและต้องการต่างๆ ตามกำหนดเวลา

3. การท่องเที่ยวตามคาบเวลาการท่องเที่ยว แบ่งเป็น 3 อย่าง คือ

3.1 การท่องเที่ยวตามเวลายาวถ้าเป็นการท่องเที่ยวเพื่อวัฒนธรรมหรือการศึกษา จะหมายถึงการพักอยู่ ณ ที่หนึ่งทีใดเป็นคาบเวลายาวนานนับเป็นสัปดาห์หรือเดือน ถ้าเป็นการท่องเที่ยวเพื่อความสนุกคาบเวลาอาจยาวนานเหมือนกันแต่สถานที่อาจเปลี่ยนไป

3.2 การท่องเที่ยวตามเวลาสั้น เป็นการท่องเที่ยวที่จะกินเวลา 2-3 วัน ถึง 10-12 วัน เป็นระยะเวลาท่องเที่ยวของผู้ที่ทำงานไม่มีโอกาสจะไปพักผ่อนได้นานๆ

3.3 การท่องเที่ยวแบบทัศนอาจร เป็นการท่องเที่ยวที่ใช้เวลาไม่เกิน 24 ชั่วโมง และไม่มีที่พักค้างคืน การทัศนอาจรมีความสำคัญพิเศษสำหรับผู้มีถิ่นที่อยู่ใกล้ๆ พรหมแดนจะมีทัศนอาจรข้ามพรหมแดนเพื่อซื้อสินค้าสำหรับใช้ส่วนตัว

4. การท่องเที่ยวจัดจำพวกตามพาหนะที่ใช้ท่องเที่ยว หมายถึง การท่องเที่ยวแบบใช้อากาศยาน เรือ รถไฟ เรือเพลิงทาง (Cruise) รถนั่งส่วนบุคคล และรถยนต์โดยสารสาธารณะในประเทศยุโรป การเดินทางท่องเที่ยวข้ามประเทศที่ใกล้ๆ กับประเทศของนักท่องเที่ยวก็กระทำกันไม่น้อย

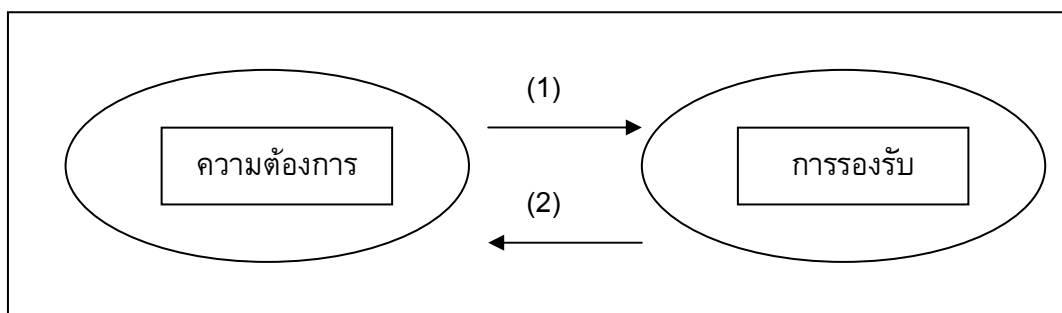
5. การท่องเที่ยวแบบบวกกับแบบลบ (Receptive and Passive Tourism) ถ้านักท่องเที่ยวต่างประเทศเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศหนึ่งและนำเงินตราต่างประเทศมาใช้ในประเทศนั้น จัดเป็นนักท่องเที่ยวแบบบวกของประเทศนั้น แต่ถ้าคนในประเทศนั้นออกไปท่องเที่ยวต่างประเทศ การท่องเที่ยวของเขาเป็นการท่องเที่ยวแบบลบสำหรับประเทศนั้น

แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการการท่องเที่ยว

ความหมายของการจัดการการท่องเที่ยว

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2540 : 444) ได้อธิบายว่าการจัดการ หมายถึง กระบวนการเพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายขององค์การ โดยการวางแผน (Planning) การจัดองค์การ (Organizing) การชักนำ (Leading) และการควบคุม (Controlling) มนุษย์ สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ การเงิน ทรัพยากรข้อมูลขององค์การได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล

สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย (2544 : 209-211) ได้อธิบายว่า วิธีคิดเกี่ยวกับการจัดการท่องเที่ยวของไทยมุ่งหวังที่จะให้ความพึงพอใจแก่นักท่องเที่ยวในระดับพื้นฐานที่สุด กล่าวคือ จัดหาที่พักนอนหลับและท่องเที่ยว และพยายามจัดให้มีการรองรับ (Supply) เท่ากับความต้องการ (Demand) ตามภาพประกอบ 6

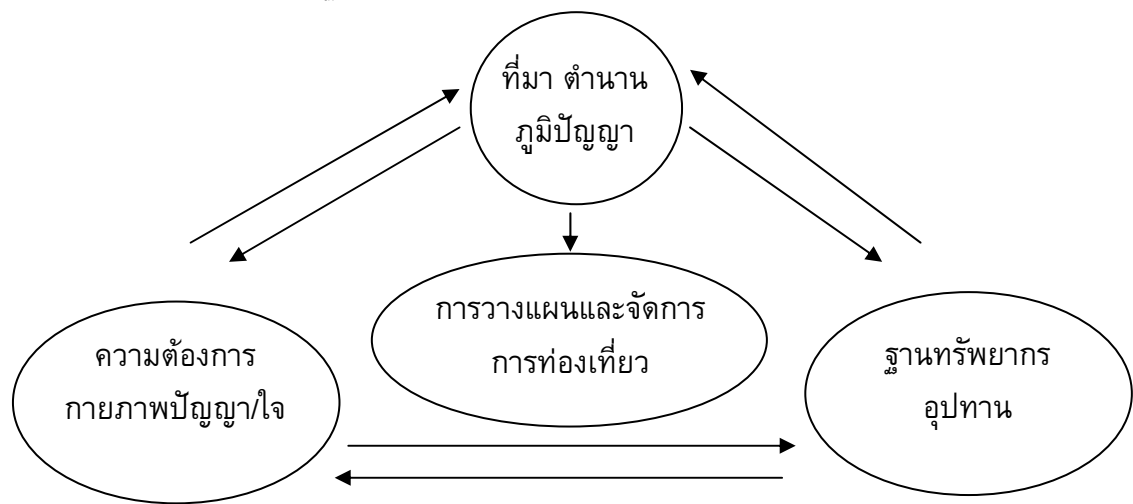


ภาพประกอบ 6 การจัดการการท่องเที่ยว

ที่มา : สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย. (2544). รายงานฉบับสมบูรณ์ โครงการศึกษาเพื่อจัดทำแผนปฏิบัติการอุตสาหกรรมท่องเที่ยวแห่งชาติในช่วงแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 9 (พ.ศ.2545-2549) หน้า 209.

ในการพัฒนาการท่องเที่ยวของเอกชนจะเริ่มต้นไปตามความต้องการตลาด (Demand) ก่อนที่การลงทุนสาธารณูปโภคของรัฐเพื่อรองรับ (Supply) จะตามทัน ทำให้เกิดปัญหาขึ้น เช่น ที่พัทยา ภูเก็ต สมุย เป็นต้น ที่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องเห็นปัญหานี้เกิดจนเป็นปกติ และไม่สามารถแก้ไขได้

ดังนั้น การวางแผน การพัฒนา และการบริหาร ที่จะเกิดความยั่งยืน ต้องเริ่มต้นและมีรากฐานบนความพร้อมของชุมชนท้องถิ่น โดยการกระตุ้นให้ชุมชนและผู้บริหารการท่องเที่ยวในท้องถิ่นค้นหาประวัติ ตำนาน ภูมิปัญญา และวัฒนธรรมท้องถิ่น ซึ่งจะก่อให้เกิดความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับท้องถิ่น และเป็นเครื่องมือสำคัญในการกำหนดทิศทางการพัฒนา การท่องเที่ยวที่เหมาะสม และความรู้ที่เกิดขึ้นเป็นแหล่งข้อมูลที่ใช้ในการให้ความรู้กับ นักท่องเที่ยว หรือเป็นที่มาของคำโฆษณา ตลอดจนสัญลักษณ์ประจำถิ่น ตัวนำโชคดอกไม้ ต้นไม้ประจำเมือง ฉะนั้น ชุมชนและผู้บริหารท้องถิ่นที่มีความพร้อมและมีความเข้าใจในคุณค่า ของทรัพยากรท่องเที่ยวในท้องถิ่นของตนเท่านั้น จึงจะสามารถรักษาทรัพยากรท่องเที่ยวให้ ยั่งยืนได้ โดยความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับท้องถิ่นอย่างถ่องแท้ สามารถนำมาสร้างมูลค่าเพิ่ม ให้แก่สินค้าและบริการการท่องเที่ยวได้อีกด้วย เช่น ลายศิลปะโบราณสามารถถอดมาเป็นลาย ผ้า หรือทำเป็นของที่ระลึก ฯลฯ ดังนั้น การลงทุนในการฟื้นฟู ผลิตความรู้ และการเตรียมความพร้อมของชุมชนในท้องถิ่น ซึ่งในอดีตการพัฒนาการท่องเที่ยวมีเพียงการลงทุนในสิ่งก่อสร้าง และสาธารณูปโภคเท่านั้นดังนั้น การตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยว จึงเป็นการ ตอบสนองที่พื้นฐานที่สุด และขายสินค้าการท่องเที่ยวในราคาที่ถูกที่สุด เพราะเป็นการผลิตเพื่อ ตอบสนองสัญชาตญาณพื้นฐานเท่านั้น



ภาพประกอบ 7 การวางแผนและการบริหารการท่องเที่ยว

ที่มา : สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย. (2544). รายงานฉบับสมบูรณ์ โครงการศึกษา เพื่อจัดทำแผนปฏิบัติการอุตสาหกรรมท่องเที่ยวแห่งชาติในช่วงแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม แห่งชาติฉบับที่ 9 (พ.ศ.2545-2549). หน้า 210.

การจะทำให้สินค้าและบริการการท่องเที่ยวมีมูลค่าเพิ่มขึ้น ต้องมีการลงทุนซ้ำๆ ในองค์ประกอบปัจจัยต่างๆ ด้านสาธารณูปโภคและการลงทุนในอุตสาหกรรม เช่น โรงแรม ภัตตาคาร ฯลฯ มีการเพิ่มพิธีกรรมและความรู้ที่ตอบสนองความต้องการ มีการลงทุนในการสร้างความรู้และสาระที่สร้างสรรค์ การสร้างมูลค่าเพิ่มในการท่องเที่ยวเปรียบเสมือนบันไดเวียน ซึ่งต้องมีการลงทุนซ้ำในถาวรวัตถุ ระบบการจัดการและบุคลากรในระดับที่เหมาะสมและต้องลงทุนเพิ่มเติมอีกเป็นระยะๆ เพื่อเพิ่มมูลค่าและความพึงพอใจจากนักท่องเที่ยว

รูปแบบของการท่องเที่ยว

ในการจัดการท่องเที่ยวมีรูปแบบการจัดการท่องเที่ยวหลายลักษณะ ขึ้นอยู่กับเป้าหมายและวัตถุประสงค์สำหรับรูปแบบที่นิยมกันมากดังที่สมบัติ กาญจนกิจ (2544 : 89-93) สรุปไว้ดังนี้

1. การท่องเที่ยวในประเทศไทย สำหรับประเทศที่พัฒนาแล้วทั้งหลาย จำนวนนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่จะเป็นนักท่องเที่ยวจากภายในประเทศนั้นๆ แทบทั้งสิ้น คาดว่าประมาณ 75-80% ของกิจกรรมการท่องเที่ยวเกิดจากนักท่องเที่ยวที่เราเรียกว่า นักท่องเที่ยวภายในประเทศ ก่อนที่จะเกิดวิกฤตการณ์ทางเศรษฐกิจขึ้น ได้เคยมีการคาดการณ์ไว้ว่าในปี พ.ศ.2540 รายได้จากการท่องเที่ยวไทยจะมีประมาณ 209,375 ล้านบาท และจะเริ่มสูงกว่ารายได้จากการท่องเที่ยวต่างชาติในปี พ.ศ.2541 และจะก่อให้เกิดรายได้ถึง 355,000 ล้านบาท ในปี พ.ศ.2543 และ 567,000 ล้านบาท ในปี พ.ศ.2546 นักท่องเที่ยวภายในประเทศเกือบทั้งหมดล้วนเป็นผู้ที่โดยธรรมชาติแล้วเป็นผู้ที่มีการเปลี่ยนแปลงวิถีการดำเนินชีวิตอยู่ตลอดเวลา และโดยเฉพาะอย่างยิ่งการใช้รถยนต์เป็นพาหนะในการขนส่งและการเดินทาง นอกจากนี้ยังมีการเปลี่ยนแปลงวิถีชีวิตด้านอื่นๆ อีกเช่นการเคลื่อนย้ายจากชีวิตในชนบทมาเป็นชีวิตในเมืองใหญ่ การอาศัยอยู่ในเมืองใหญ่นำสู่การเคลื่อนย้าย ครอบครัวออกไปหาที่อยู่แถวชานเมือง สามารถเดินทางจากที่พักไปยังที่ทำงานซึ่งไม่ไกลเกินไปในแต่ละวัน การขยายตัวของรายได้ยังหมายถึงจำนวนครั้งที่เพิ่มขึ้นเพื่อการเดินทางไปเยี่ยมเยียนญาติๆ หรือเพื่อน ตามเมืองต่างๆ ผู้คนเริ่มมีความรู้สึกว่าการเดินทางท่องเที่ยว หรือการพักผ่อนเป็นรางวัลส่วนหนึ่งของชีวิต มากกว่าที่จะคิดว่าเป็นสิ่งฟุ่มเฟือยดังที่คนในอดีตเคยคิด เป็นที่คาดกันมากกว่า 75% ของนักท่องเที่ยวภายในประเทศเลือกใช้รถยนต์เป็นพาหนะในการเดินทางท่องเที่ยว หรือพักผ่อน มากกว่าพาหนะอื่นใดในโลกยุคปัจจุบัน

2. การท่องเที่ยวระหว่างประเทศ (International Tourism)

นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศส่วนใหญ่จะเดินทางมาจากประเทศ ซึ่งมีมาตรฐานการครองชีพค่อนข้างสูง ประกอบเข้ากับอัตราการเติบโตทางเศรษฐกิจของประเทศ ซึ่งส่วนใหญ่จะมีรากฐานมาจากระบบอุตสาหกรรมและธุรกิจการค้า ประเทศดังกล่าวนี้มีอัตราของการเติบโตของสังคมเมืองใหญ่ค่อนข้างสูงและมีระดับมาตรฐานรายได้ที่ไม่แตกต่างกันมากนัก เป็นองค์ประกอบสำคัญของระบบสังคมในประเทศดังกล่าว ตลาดการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยว

ระหว่าง ประเทศโดยพื้นฐานแล้วจะประกอบด้วยกลุ่มคนซึ่งมีรายได้ระดับกลาง ซึ่งมักจะมีตำแหน่งงานในระดับวิชาชีพชั้นสูงหรือผู้บริหารและหัวหน้างานในระดับช่างฝีมือ การท่องเที่ยว นับว่าเป็นสินค้าอย่างหนึ่งที่สามารถนำเงินตราต่างประเทศเข้าประเทศได้โดยไม่ต้องมีการส่งออก หรือเรียกอีกอย่างหนึ่งว่าเป็นสินค้าส่งออกที่มองไม่เห็น (Invisible Export) ซึ่งมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งโดยเฉพาะประเทศในโลกที่สาม หรือประเทศที่กำลังพัฒนา เนื่องจากไม่มี สินค้าเพียงพอที่จะส่งออกและมีนักท่องเที่ยวภายในประเทศน้อยมาก ฉะนั้นจึงต้องพึ่งพิงรายได้ส่วนใหญ่ที่ได้จากการท่องเที่ยว ระหว่างประเทศมีการส่งเสริมให้นักท่องเที่ยว ชาวต่างชาติเข้ามาซื้อบริการภายในประเทศ เช่น สถานที่พัก ภัตตาคาร การใช้จ่ายสินค้า พื้นเมือง และของที่ระลึก การใช้จ่ายเงินตามแหล่งท่องเที่ยวต่างๆ

3. การท่องเที่ยวเพื่อสังคม (Social Tourism)

ในประเทศพัฒนาแล้วหลายประเทศโดยเฉพาะอย่างยิ่งในทวีปยุโรป ได้จัดให้มีระบบ การท่องเที่ยวเพื่อสังคมโดยรัฐ เป็นผู้ให้การสนับสนุนทางงบประมาณช่วยเหลือ มีวัตถุประสงค์เพื่อช่วยเหลือพลเมืองที่มีฐานะทางเศรษฐกิจต่ำ และผู้ที่ด้อยโอกาสในสังคมคนพิการเด็กกำพร้า เพื่อให้บุคคลเหล่านี้ได้หยุดพักผ่อนสนุกสนานและเพลิดเพลินกับการท่องเที่ยวโดยจัดให้มีการออกค่ายฤดูร้อน ตามสวนสาธารณะ หรืออุทยานแห่งชาติต่างๆ

ในประเภทของการท่องเที่ยวเพื่อสังคมนั้นระบบการท่องเที่ยวเพื่อสังคมในประเทศที่ได้รับการสนับสนุนงบประมาณจากแหล่งงบประมาณทางใดทางหนึ่ง จากรัฐ องค์กรเอกชนในลักษณะต่อไปนี้

1. การให้เงินสนับสนุนโดยตรงและทางอ้อม
2. องค์กรธุรกิจการท่องเที่ยวขนาดใหญ่ที่มีระบบการขนส่งของตนเอง หรือมีเครือข่ายที่พักของบริษัทเสนอด้วยการลดราคาแก่กลุ่มท่องเที่ยวเฉพาะกลุ่ม
3. โครงการสนับสนุนการท่องเที่ยวที่จัดขึ้นโดยรัฐบาล นายจ้าง สหภาพ หรือองค์กรการต่างๆ ทางสังคม
4. การจัดงบประมาณช่วยเหลือในโครงการพักผ่อนวันหยุด สำหรับลูกจ้างและครอบครัวโดยรัฐบาลหรือนายจ้าง
5. การจ่ายค่าเดินทางท่องเที่ยวเพื่อการพักผ่อนโดยรัฐบาล นายจ้าง หรือสหภาพ
6. การจัดโครงการท่องเที่ยววันนี้-จ่ายวันหน้า ซึ่งสนับสนุนงบประมาณเริ่มต้นโดยนายจ้าง ธนาคารพาณิชย์ หรือองค์กรต่างๆ
7. การลดราคาค่าโดยสารเพื่อการท่องเที่ยวในวันหยุด เป็นพิเศษแก่กลุ่มพลเมืองที่ด้อยโอกาสทางสังคม ผู้สูงอายุ หรือแม้แต่คนงานในช่วงวันหยุดพักผ่อนประจำปี การลดราคาค่าห้องพักในโรงแรมระหว่างวันหยุดพิเศษตามฤดูกาล

การท่องเที่ยวเชิงนิเวศ (Ecotourism)

การท่องเที่ยวเพื่อรักษาระบบนิเวศ หรือเรียกว่า "การท่องเที่ยวเชิงนิเวศ" มาจากคำภาษาอังกฤษว่า Eco-Tourism ซึ่งเป็นคำที่ผสมกันระหว่างคำว่า Ecology หรือนิเวศวิทยา กับ คำว่า Tourism หรือการท่องเที่ยว นอกจากนี้ ในวงการท่องเที่ยวยังมีการใช้คำภาษาอังกฤษอื่นๆ ที่สำคัญ ได้แก่ Nature Tourism หรือ Bio-Tourism หรือ Green Tourism แทน Eco-tourism ได้เช่นกัน เพื่อบ่งบอกให้เห็นว่าเป็นการท่องเที่ยวแบบยั่งยืน (Sustainable Tourism) การท่องเที่ยวเชิงนิเวศมีสาระสำคัญดังนี้

1. แหล่งท่องเที่ยวที่จะส่งเสริมและพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงนิเวศควรเป็นพื้นที่ธรรมชาติที่มีการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ และสภาพแวดล้อม และอาจรวมไปถึงแหล่งประวัติศาสตร์ โบราณคดี และธรรมชาติที่ปรากฏในพื้นที่ธรรมชาตินั้นด้วย
2. การท่องเที่ยวเชิงนิเวศเป็นการท่องเที่ยวที่ทุกฝ่ายมีความรับผิดชอบต่อสภาพแวดล้อมธรรมชาติและระบบนิเวศน์ โดยเป็นการท่องเที่ยวที่ไม่ทำลายหรือทำให้ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมเสื่อมโทรม
3. การท่องเที่ยวเชิงนิเวศเน้นให้นักท่องเที่ยวได้สัมผัสหรือมีประสบการณ์กับสภาพแวดล้อมธรรมชาติโดยตรง และเปิดโอกาสให้นักท่องเที่ยวได้ศึกษาเรียนรู้สภาพแวดล้อมธรรมชาติ ซึ่งนอกจากจะได้รับความพึงพอใจแล้ว ยังจะเป็นการเสริมสร้างจรรยาบรรณด้านสิ่งแวดล้อมเชิงบวกด้วย
4. การท่องเที่ยวเชิงนิเวศจะต้องเป็นการท่องเที่ยวที่ให้ประโยชน์กลับคืนสู่ธรรมชาติและการอนุรักษ์ธรรมชาติ ในขณะเดียวกันเอื้อประโยชน์ต่อชุมชนท้องถิ่นทั้งทางตรงและทางอ้อมนอกจากนั้น จะมุ่งเน้นที่คุณค่าของธรรมชาติ หรือลักษณะเด่นที่เป็นเอกลักษณ์ของแหล่งท่องเที่ยวเป็นสิ่งดึงดูดนักท่องเที่ยว ไม่ใช่เน้นที่การเสริมแต่งหรือการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ

กิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ

ในการท่องเที่ยวเชิงนิเวศมีข้อหลักๆ ที่สำคัญและน่าสนใจคือ (สมบัติ กาญจนกิจ. 2544 : 48-50)

กิจกรรมหลัก

1. กิจกรรมการเดินป่า
2. กิจกรรมศึกษาธรรมชาติ
3. กิจกรรมถ่ายรูปธรรมชาติ บันทึกวีดีโอเทปเสียงธรรมชาติ
4. กิจกรรมส่อง/ดูนก
5. กิจกรรมศึกษา/เที่ยวถ้ำ
6. กิจกรรมศึกษาท้องฟ้าและดาราศาสตร์
7. กิจกรรมล่องเรือศึกษาธรรมชาติ

8. กิจกรรมพายเรือแคนู/เรือคายัค/เรือใบ
9. กิจกรรมดำน้ำชมปะการังน้ำตื้น
10. กิจกรรมดำน้ำลึก

กิจกรรมเสริม

1. กิจกรรมชมทิวทัศน์ธรรมชาติในบรรยากาศที่สงบ
2. กิจกรรมขี่จักรยานตามเส้นทางธรรมชาติ
3. กิจกรรมปีน/ไต่เขา
4. กิจกรรมพักผ่อนด้วยเต็นท์
5. กิจกรรมเครื่องร่อนขนาดเล็ก
6. กิจกรรมล่องแพยาง/แพไม้ไผ่
7. กิจกรรมพักผ่อนรับประทานอาหาร
8. กิจกรรมเที่ยวน้ำตก
9. กิจกรรมวินด์เซิร์ฟ

แนวคิดเกี่ยวกับจิตวิทยาการบริการ ในกิจการการท่องเที่ยว

การท่องเที่ยวเป็นเรื่องการบริการตั้งแต่เริ่มต้นการเดินทางจากที่อยู่อาศัย ทั้งบริการตนเอง และบริการผู้อื่น อีกทั้งรอรับบริการจากผู้อื่น ดังนั้นการจัดการผู้จัดดำเนินการ จำเป็นจะต้องเข้าใจ มีความรู้ ในหลักทฤษฎีจิตวิทยาการบริการ หลักมนุษยสัมพันธ์ พฤติกรรมองค์กร และสังคมจิตวิทยา ซึ่ง กำโชค เผือกสุวรรณ (2546 : 81-84) ได้สรุปไว้ว่า ในการบริการที่ประสบผลสำเร็จได้อย่างมีประสิทธิภาพจะต้องคำนึงถึงปัจจัยด้านจิตวิทยา ของผู้รับบริการเป็นสำคัญซึ่งสรุป ไว้ดังนี้

ปัจจัยด้านจิตวิทยาของผู้รับบริการ

ผู้รับบริการหรือลูกค้า เป็นผู้ที่มีความสำคัญอย่างยิ่งในกระบวนการบริการ เพราะความพอใจของลูกค้า คือเป้าหมายหลักของการบริการ หากกิจการหรือธุรกิจใดสามารถให้บริการที่ทำให้ลูกค้าพอใจ ก็ย่อมสามารถรักษาลูกค้าไว้ให้กลับมาใช้บริการนั้นต่อไปอีก ซึ่งจะส่งผลให้กิจการประสบความสำเร็จและมีกำไร ดังนั้น การบริการที่จะให้ใดผลตรงเป้าหมายที่สุดจึงจำเป็นต้องสนใจและศึกษาปัจจัยด้านผู้บริการ ได้แก่ ความต้องการของผู้รับบริการ รูปแบบของพฤติกรรมของผู้รับบริการ และพฤติกรรมการตัดสินใจของผู้รับบริการ

1. ความต้องการของนักท่องเที่ยว การท่องเที่ยวจะเกิดขึ้นได้ ย่อมต้องอาศัยปัจจัยที่ก่อให้เกิดความต้องการ ซึ่งประกอบด้วย ปัจจัยสำคัญ 3 ประการ ดังนี้คือ

1.1 แรงจูงใจในการเดินทางท่องเที่ยว ตามปกตินักท่องเที่ยวจะเดินทางต่อเมื่อมีแรงจูงใจมากระตุ้นแรงจูงใจนี้เกิดขึ้นได้หลายประการ เช่น อาจจะต้องการพักผ่อน เพื่อลดความเครียดจากการทำงานและสภาวะแวดล้อมที่จำเจ ต้องการรักษาสุขภาพของร่างกายและ

จิตใจ ต้องการพบเห็นสิ่งแปลกๆ ใหม่ๆ ในท้องถิ่นอื่น ต้องการพบปะผู้คนเพื่อทำความรู้จัก
คุ้นเคยกับผู้ที่อยู่ในวงการอาชีพเดียวกัน หรือมีความสนใจร่วมกันหรือพบปะเยี่ยมเยียน
ญาติพี่น้องและผู้รู้จักมักคุ้นกันต้องการพัฒนาตนเองด้วยการเข้าร่วมประชุมสัมมนาทาง
วิชาการหรือวิชาชีพ เป็นต้น

1.2 ความพร้อมและความสามารถในการเดินทางท่องเที่ยว นักท่องเที่ยวจะ
เดินทางก็ต่อเมื่อมีความพร้อมและความสามารถที่จะเดินทางได้ เช่น มีสุขภาพแข็งแรง มีเวลา
ว่างเพียงพอ มีฐานะทางการเงิน หรือได้รับการสนับสนุนค่าใช้จ่ายการเดินทาง ไม่มีภาระทาง
ครอบครัวที่ต้องดูแลอย่างใกล้ชิด เช่น บุตรที่ยังเล็กอยู่ หรือญาติที่เจ็บป่วย

1.3 สถานการณ์ที่เอื้ออำนวยต่อการเดินทางท่องเที่ยว สถานการณ์ทางเศรษฐกิจ
และการเมืองมีความสำคัญต่อการท่องเที่ยวมิใช่น้อย เช่น กรณีที่เกิดภาวะเศรษฐกิจตกต่ำหรือ
สถานการณ์ยุ่งยากทางการเมือง ไม่ว่าจะเกิดขึ้นภายในประเทศหรือระหว่างประเทศ ก็ตามย่อม
ทำให้ปริมาณความต้องการการท่องเที่ยวลดลง ในทางตรงกันข้าม สถานการณ์ทางเศรษฐกิจที่
เจริญรุ่งเรืองขึ้น หรือมีความสงบเรียบร้อยทางการเมือง ความต้องการด้านการท่องเที่ยวก็จะ
เพิ่มปริมาณมากขึ้น

ดังนั้น ความต้องการการท่องเที่ยวของคนในปัจจุบันได้เปลี่ยนแปลงไป ขึ้นอยู่กับ
ความพร้อมและสถานการณ์ดังกล่าวข้างต้น แม้ว่าจะมีความต้องการท่องเที่ยวแต่ก็อาจไม่ได้ไป
เนื่องจากสถานการณ์ไม่เอื้ออำนวย โดยเฉพาะภาวะเศรษฐกิจที่ตกต่ำ ภาวะยุ่งยากทาง
การเมืองและภาวะเจ็บป่วยของร่างกาย เป็นต้น

รูปแบบพฤติกรรมของผู้รับบริการ

เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วของโลกปัจจุบัน อุตสาหกรรมด้านการบริการ
มุ่งเน้นผู้รับบริการเป็นสิ่งสำคัญ ดังนั้น ผู้ประกอบการปัจจุบันได้ให้ความสนใจ และศึกษาถึง
พฤติกรรมของผู้รับบริการมากขึ้น เพราะการที่สามารเข้าใจพฤติกรรมของผู้รับบริการที่ถูกต้อง
จะทำให้สามารถสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ดีกว่าคู่แข่งชั้น แนวคิดรูปแบบพฤติกรรม
ที่เกี่ยวข้องกับผู้รับบริการ นักจิตวิทยาได้กล่าวไว้ว่าก่อนที่มนุษย์จะแสดงพฤติกรรมอย่างหนึ่ง
อย่างใดออกมา มักจะมีมูลเหตุที่จะทำให้เกิดพฤติกรรมเสียก่อน ซึ่งมูลเหตุดังกล่าวอาจจะ
เรียกว่า "กระบวนการของพฤติกรรม" ของมนุษย์หรือลักษณะพฤติกรรมของมนุษย์ที่มีลักษณะ
ดังนี้ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. 2544 : 283-285) คือ

1. พฤติกรรมจะเกิดขึ้นได้ต้องมีสาเหตุทำให้เกิด และสิ่งซึ่งเป็นสาเหตุ ก็คือ
ความต้องการที่เกิดขึ้นในตัวคนนั่นเอง

2. พฤติกรรมจะเกิดขึ้นได้ต้องมีสิ่งจูงใจ นั่นคือ เมื่อคนเรามีความต้องการเกิดขึ้นแล้ว
คนเราก็ปรารถนาที่จะบรรลุถึงความต้องการนั้น จนกลายเป็นแรงกระตุ้นให้บุคคลแสดง
พฤติกรรมต่างๆ เพื่อตอบสนองความต้องการที่เกิดขึ้นนั้น

3. พฤติกรรมที่เกิดขึ้นย่อมมุ่งไปสู่เป้าหมาย ซึ่งความหมายว่า การที่คนเราแสดงพฤติกรรมอะไรออกมา นั้น เพื่อให้บรรลุเป้าหมายหรือผลสำเร็จแห่งความต้องการของตน อย่างไรก็ตาม พฤติกรรมของผู้รับบริการมีความแตกต่างกันตามประเภทของการรับบริการ ได้แก่

1. พฤติกรรมคุ้นเคยหรือไม่คุ้นเคย หมายถึง บริการใดที่ผู้รับบริการใช้อยู่เป็นประจำ จะเกิดพฤติกรรม ที่คุ้นเคยไม่จำเป็นต้องใช้เวลาตัดสินใจนาน ส่วนบริการใดที่ผู้รับบริการไม่เคยใช้จำเป็นต้องหาข้อมูลประกอบการตัดสินใจ จึงใช้เวลานานในการตัดสินใจใช้บริการ

2. พฤติกรรมที่ต้องการการตัดสินใจระดับสูงหรือระดับต่ำ หมายถึง บริการใดก็ตามที่มีความเสี่ยงสูงหรือราคาแพง ผู้รับบริการจำเป็นต้องใช้การตัดสินใจในระดับที่สูงกว่าบริการที่มีความปลอดภัยหรือราคาต่ำกว่ามากกว่า

3. พฤติกรรมที่ซื้อตามลักษณะของบุคคล หมายถึง ผู้รับบริการที่ใช้บริการตามบุคลิกภาพส่วนตัว ได้แก่ ความพอใจในรูปลักษณ์ เช่น สถานที่บริการสวยงาม สะอาด เป็นต้น ความมีเหตุผล เช่น การเปรียบเทียบข้อดีและข้อด้อยของแต่ละสถานบริการ เป็นต้น ความนิยมส่วนตัว เช่น ลักษณะความชอบของแต่ละบุคคล เป็นต้น

4. พฤติกรรมผู้รับบริการในปัจจุบันหรือมีโอกาสหรือไม่มีโอกาสรับบริการ หมายถึง ผู้รับบริการที่กำลังใช้บริการอยู่ หรือผู้ที่คาดว่าจะใช้บริการ หรือผู้ที่ยังไม่มีโอกาสใช้บริการและยังไม่คิดจะใช้บริการด้วย

5. พฤติกรรมการพูดหรือฟังและการใช้หรือไม่ใช้ หมายถึง พฤติกรรมของผู้รับบริการประเภทฟังหรือพูดอย่างเดียว แต่ไม่ซื้อ หรือพูดหรือฟังแล้วซื้อ หรือพฤติกรรมที่ชอบให้ยอแล้วซื้อหรืออาจจะไม่ซื้อก็ได้ นอกจากนี้ ยังหมายถึงพฤติกรรมของผู้รับบริการที่สนใจอยากรู้แล้วอาจจะซื้อหรือไม่ซื้อก็ได้

รูปแบบของนักท่องเที่ยว

ตามแนวคิดของสแตนลีย์ ซี. พล็อก (Stanly. Z. Plog) ที่อาศัยหลักจิตวิทยาเป็นฐานในการจำแนก ประกอบด้วย (ชิตจันทร์ หังสสุต. 2532 : 48)

1. นักท่องเที่ยวประเภทเน้นตัวเองเป็นศูนย์กลาง (Psychocentrics) หมายถึง นักท่องเที่ยวที่คิดหรือสนใจตนเอง ชอบสถานที่ท่องเที่ยวอันเป็นที่รู้จักกันดี ไม่ต้องการทดลองสิ่งแปลกใหม่ ทั้งที่พัก อาหาร และสิ่งบันเทิงบุคคลใหม่ๆ ไม่ต้องการพบสิ่งที่ยุ่งยากและเหตุการณ์ที่ผิดปกติ

2. นักท่องเที่ยวประเภทเน้นตัวเองปานกลาง (Near Psychocentrics) หมายถึง นักท่องเที่ยวประเภทที่อยู่กึ่งกลางระหว่างการเน้นตัวเองและการเดินทางสายกลาง สามารถทดลองสิ่งใหม่ได้ถ้าไม่มีสิ่งที่คุ้นเคย

3. นักท่องเที่ยวประเภทเดินทางสายกลาง (Mid-Centrics) หมายถึง นักท่องเที่ยวประเภทที่ไม่ชอบผจญภัย แต่ก็ไม่รังเกียจการทดลองสิ่งใหม่ๆ ตราบเท่าที่ไม่ได้เสี่ยงอันตราย

เกินไปหรือไม่ผิดปกติเกินไป

4. นักท่องเที่ยวประเภทชอบความหลากหลายพอสมควร (Near Allocentrics) หมายถึง นักท่องเที่ยวประเภทที่เป็นกลุ่มอยู่ระหว่างกลุ่มเดินสายกลาง และกลุ่มที่มีความสนใจหลากหลาย เป็นนักท่องเที่ยวที่ไม่ถึงกับชอบการผจญภัยแต่สามารถท่องเที่ยวแบบผจญภัยได้

5. นักท่องเที่ยวประเภทมีความสนใจหลากหลาย Allocentrics) หมายถึง นักท่องเที่ยวประเภทที่สนใจในเกิดกิจกรรมหลากหลาย เป็นพวกที่เปิดเผยและมีความมั่นใจในตัวเอง ชอบผจญภัยอย่างมาก และเต็มใจออกไปเผชิญโลก เผชิญชีวิต การเดินทางกลายเป็นช่องทางให้พวกเขาได้แสดงออกมา ซึ่งความอยากรู้อยากเห็นและได้สนองความอยากรู้อยากเห็นของพวกเขา

ปัจจัยที่มีผลต่อรูปแบบของพฤติกรรมของผู้รับบริการ

รูปแบบของพฤติกรรมของผู้รับบริการที่แสดงออกในสถานการณ์ต่างๆ มีสาเหตุมาจากปัจจัยต่างๆ ได้แก่ (ซิดจันท์ หังสสุต. 2532 : 49-50)

1. ปัจจัยเฉพาะบุคคล (Personal Factors) การตัดสินใจของผู้รับบริการได้รับอิทธิพลจากลักษณะส่วนบุคคลของตนทางด้านต่างๆ ได้แก่

1.1 อายุ (Age) อายุที่แตกต่างกันจะมีความต้องการต่างกัน

1.2 ขั้นตอนวัฏจักรที่ชีวิตครอบครัว (Family life cycle stage) เป็น ขั้นตอนการดำรงชีวิตของบุคคลในลักษณะของการมีครอบครัว เช่น เป็นโสด คู่สมรสใหม่ ครอบครัวที่มีบุตร

1.3 อาชีพ (Occupation) อาชีพของแต่ละบุคคลนำไปสู่ความต้องการที่ต่างกัน

1.4 รายได้ (Income) อำนาจการซื้อและทัศนคติเกี่ยวกับการจ่ายเงินขึ้นกับรายได้ส่วนบุคคล

1.5 การศึกษา (Education) ผู้ที่การศึกษาสูงมีแนวโน้มจะมีความต้องการสินค้าหรือบริการที่มีคุณภาพดีมากกว่าผู้ที่มีการศึกษาต่ำ

1.6 รูปแบบการดำรงชีวิต (Life Style) การเลือกสินค้าหรือบริการจะขึ้นอยู่กับรูปแบบของการดำรงชีวิตประกอบด้วย กิจกรรม ความสนใจ และความคิดเห็น เป็นต้น

2. ปัจจัยภายในตัวบุคคล (Internal Factors) แบ่งเป็น 6 ปัจจัย คือ

2.1 การจูงใจ (Motivation) หมายถึง พลังสิ่งกระตุ้นที่อยู่ภายในตัวบุคคลซึ่งกระตุ้นให้บุคคลปฏิบัติพฤติกรรมของมนุษย์เกิดขึ้นต้องมีแรงจูงใจ นั่นคือ ความต้องการที่ได้รับการกระตุ้นจากภายในตัวบุคคลที่ต้องการแสวงหาความพอใจด้วยพฤติกรรมที่มีเป้าหมาย

2.2 การรับรู้ (Perception) หมายถึง กระบวนการซึ่งแต่ละบุคคลได้รับเลือกสรรจัดระเบียบและตีความหมายข้อมูล เพื่อที่จะสร้างภาพที่มีความหมาย หรือหมายถึง กระบวนการของแต่ละบุคคลที่ขึ้นอยู่กับปัจจัยภายใน เช่น ประสบการณ์ ความเชื่อ ความต้องการ และขึ้นกับปัจจัยภายนอก เช่น สิ่งกระตุ้น ซึ่งการรับรู้จะเป็นกระบวนการการพิจารณา กลั่นกรอง

2.3 การเรียนรู้ (Learning) หมายถึง การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมและความโน้มเอียงของพฤติกรรมจากประสบการณ์ที่ผ่านมา การเรียนรู้เกิดขึ้นเมื่อบุคคลได้รับสิ่งกระตุ้นและเกิดการตอบสนอง

2.4 ทักษะคติ (Attitude) และความเชื่อ หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือความโน้มเอียงที่เกิดจากการเรียนรู้ ในการตอบสนองต่อสิ่งกระตุ้นไปในทิศทางที่สม่ำเสมอ การเกิดทัศนคตินั้นเกิดจากข้อมูลที่แต่ละคนได้รับ ได้แก่ ประสบการณ์ที่เรียนรู้ในอดีต ความสัมพันธ์ที่มีต่อกลุ่มอ้างอิง เช่น พ่อ แม่ เพื่อน

2.5 บุคลิกภาพ (Personality) หมายถึง คุณลักษณะและอุปนิสัยเฉพาะตัวของบุคคลที่ได้รับการปลูกฝังตั้งแต่วัยเยาว์และเป็นตัวกำหนดลักษณะท่าทางการแสดงออกของบุคคล

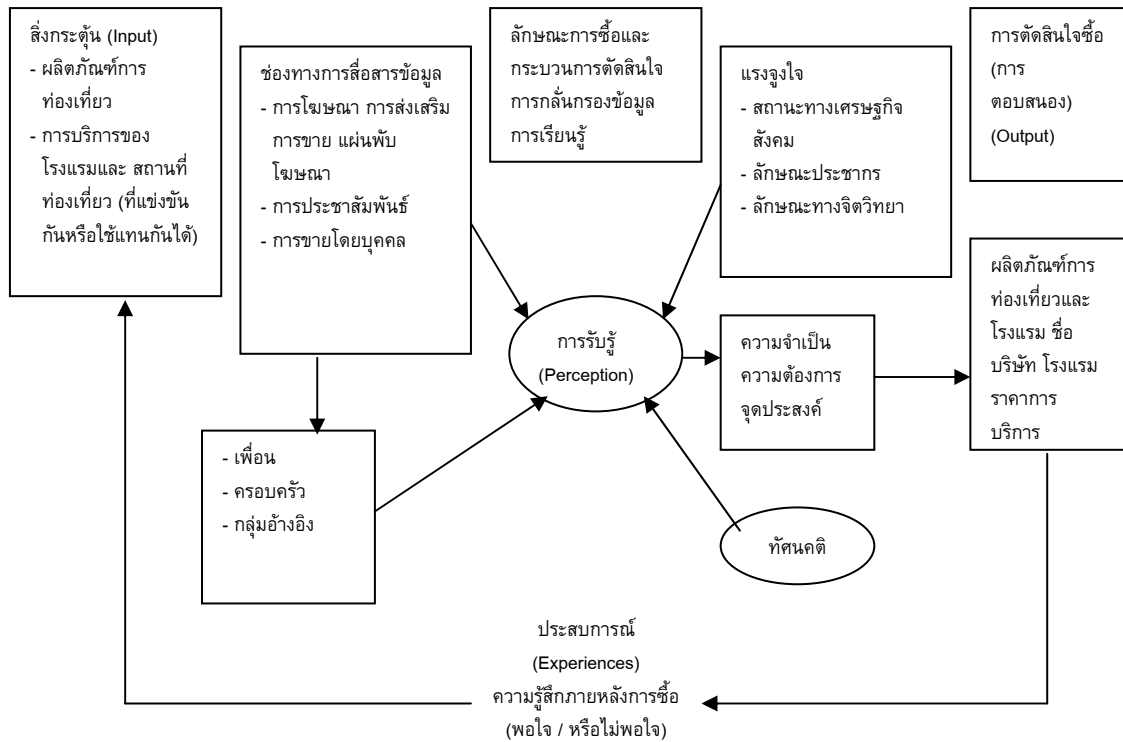
2.6 แนวคิดของตนเอง (Self-concept) หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดที่บุคคลมีต่อตนเองหรือความคิดที่บุคคลคิดว่าบุคคลอื่นมีความคิดเห็นอย่างไร

3. ปัจจัยภายนอกตัวบุคคล (External Factors) ได้แก่

3.1 ปัจจัยด้านวัฒนธรรม (Cultural Factors) เป็นสัญลักษณ์และสิ่งที่มีมนุษย์สร้างขึ้น โดยเป็นที่ยอมรับจากรุ่นหนึ่งจนถึงรุ่นหนึ่งโดยเป็นตัวกำหนดลักษณะท่าทางการแสดงออกของบุคคล

3.2 ปัจจัยสังคม (Social Factors) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องในชีวิตประจำวัน และมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมบริการ ลักษณะทางสังคม ประกอบด้วย กลุ่มอ้างอิง ครอบครัว บทบาท และสถานะของผู้ซื้อ

จะเห็นได้ว่า พฤติกรรมของผู้รับบริการหรือนักท่องเที่ยวมาจากปัจจัยต่างๆ ที่เป็นตัวกระตุ้น ซึ่งสอดคล้องกับรูปแบบแสดงการกระตุ้นและตอบสนองของพฤติกรรมผู้บริโภคของนักท่องเที่ยว ดังได้อธิบายไว้ในภาพประกอบ 8



ภาพประกอบ 8 รูปแสดงแสดงการกระตุ้น-ตอบสนองของพฤติกรรมกรบริโภคของนักท่องเที่ยวที่มา : Wolman, Lo. (1973) *Motivation Strategie*. p. 54.

จากรูปแบบแสดงการกระตุ้น - ตอบสนองของพฤติกรรมกรบริโภคของนักท่องเที่ยว สิ่งกระตุ้น (Input) ได้แก่ ผลัดภักดิ์การท่องเที่ยวทุกประเภท ตลอดจนการให้บริการของธุรกิจสินค้าและบริการเหล่านี้มีการแข่งขันสูง และเป็นแรงกระตุ้นสำคัญที่ผลักดันให้นักท่องเที่ยวเกิดความสนใจ แสวงหาข้อมูลจากสื่อต่างๆ ตลอดจนได้รับข้อมูลเพิ่มเติมจากบุคคลใกล้ชิด เช่น ครอบครัว กลุ่มอ้างอิง ประกอบกับการเรียนรู้ แรงจูงใจ ประสบการณ์ และทัศนคติของตน การกลั่นกรองข้อมูล ซึ่งอยู่ในกระบวนการตัดสินใจ ทำให้เกิดการรับรู้ (Perception) และนำไปสู่การพยายามหาทางตอบสนองความต้องการและจำเป็นของตน โดยการซื้อผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยวและโรงแรมที่เลือกสรรแล้ว การตัดสินใจซื้อสินค้าและบริการนับว่าเป็นการตอบสนอง (Output) จากสิ่งกระตุ้น และกระบวนการต่างๆ ตั้งแต่ต้น และถ้าสินค้าและบริการสามารถตอบสนองความจำเป็นและความต้องการได้ นักท่องเที่ยวได้รับความพอใจ จะเพิ่มประสบการณ์ทางบวกมากขึ้น และทำให้เกิดการซื้อซ้ำ หรือเดินทางมาเที่ยวและใช้บริการอีก แต่ถ้าไม่พอใจก็จะกลายเป็นประสบการณ์ลบ จะกระตุ้นให้เกิดความสนใจได้ยาก จำเป็นต้องใช้กลยุทธ์การโฆษณาและประชาสัมพันธ์ให้มาก

ข้อมูลเกี่ยวกับชายหาดบางแสน จังหวัดชลบุรี

ชายหาดบางแสน จังหวัดชลบุรี เป็นพื้นที่ริมทะเลฝั่งตะวันออกของประเทศไทย เขตพื้นที่ตำบลแสนสุข อำเภอเมือง ดูแลรับผิดชอบในรูปของเทศบาลเมืองแสนสุข โดยมีเขตพื้นที่ทั้งหมด 20,263 ตารางกิโลเมตร หรือ ประมาณ 12,668 ไร่ มีอาณาเขตติดต่อกับท้องที่ใกล้เคียงคือ (เทศบาลเมืองแสนสุข. 2547 : 1-5)

ทิศเหนือ ติดกับตำบลบ้านปึกและตำบลอ่างศิลา อ.เมือง ชลบุรี

ทิศตะวันออก ติดกับตำบลห้วยกะปิ และ ตำบลเมือง อ.เมืองชลบุรี

ทิศใต้ ติดกับตำบลบางพระ อ. ศรีราชา

ทิศตะวันตก จรดอ่าวไทย

ชายหาดบางแสนเป็นชายหาดทรายขาว ทอดยาวตามฝั่งทะเลตะวันออก ยาว 5 กิโลเมตร กว้าง 50 - 200 เมตร เทศบาลเมืองแสนสุข พัฒนาเป็นบริเวณพื้นที่พักผ่อนหย่อนใจ และสำหรับประกอบกิจกรรมนันทนาการกลางแจ้ง โดยจัดเป็นทางเท้าสำหรับเดินและวิ่งเหยาะปู ลาดซีเมนต์ และแผ่นอิฐพื้นราบเรียบเป็นถนนกว้าง 6 เมตร ยาวตลอดแนวความยาวของชายหาด และมีซุ้ม พื้นที่นั่งพักผ่อนสร้างด้วยปูนชนิดถาวรเป็นระยะๆ 50 เมตรไว้บริการตลอด แนวทาง เรียงรายด้วยต้นมะพร้าวเป็นร่มไม้ พร้อมทั้งอนุญาตให้เอกชนจัดบริการอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวโดยมีร่มกันแดด แก้วน้ำร้อนผ้าใบชนิดเอนจำนวนมากมาย จัดบริการพื้นที่สำหรับเป็นซุ้มบริการจำหน่ายสินค้าของที่ระลึก และบริการอาหารเป็นเขตๆ ตลอดแนวชายหาด

สำหรับพื้นที่หาดทรายทอดลงน้ำทะเล ระยะทางจากชายหาดถึงน้ำทะเลประมาณ 200 เมตร เทศบาลเมืองแสนสุข จัดทำเขื่อนท่อนตาข่ายกันมิให้เศษขยะเข้ามาใกล้ฝั่ง จึงเป็นบริเวณสำหรับกิจกรรมนันทนาการชายหาด และกิจกรรมกีฬาทางน้ำ เช่น การเล่นเรือกล้วย เรือ ลากเร็ว (Skooter) วายน้ำ และกิจกรรมตามความสมัครใจอีกมากมาย ฯลฯ

นอกจากเฉพาะบริเวณชายหาดบางแสนแล้ว เขตต่อเนื่องชายหาดตั้งแต่ทางตอนใต้ คือ บางพระ ศรีราชา ยาวลงมาถึงอ่างศิลา มีถนนลาดยาวบางตอน และซีเมนต์บางตอน กว้าง 6 – 8 เมตร เรียบชายทะเล ตั้งแต่อ่างศิลา เขาสามมุก แหลมแท่น หาดบางแสน จนจรดหาดวอนนภา และจรดศรีราชา

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย โดยศูนย์บริการท่องเที่ยวเทศบาลเมืองแสนสุข ร่วมมือกับทางเทศบาลเมืองแสนสุข ร่วมมือกับทางเทศบาลเมืองแสนสุข จัดพัฒนาพื้นที่ชายหาดและชายทะเลบางแสน ตลอดระยะทางริมทะเลให้เป็นที่พักผ่อนหย่อนใจ ชมทะเล ทิวทัศน์ ตกปลา เดินเล่น ออกกำลังกาย เช่น จุดชมวิวเขาสามมุกริมทะเล (Sammuk View) แหลมแท่น (Leamtaen View) วิวบางแสน (Bangsaen View) หาดวอนนภา (Wonnapa Beach) ท่าเรือราชนาวิบางแสน (Rachnavi Harbour Bangsaen)

เทศบาลเมืองแสนสุขร่วมกับการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย บางแสน จัดบริการดูแลรักษาความปลอดภัย อำนาจความสะดวกด้านอาคารสถานที่พักค้างแรม สถานที่บันเทิงอย่างสะดวก เป็นธรรม และปลอดภัย 24 ชม. นอกจากนั้น จะจัดกิจกรรมนันทนาการเชิงวัฒนธรรม ประเพณี ไว้บริการนักท่องเที่ยวอย่างสม่ำเสมอคือ การก่อพระทรายวันไหล ลอยกระทง แห่เทียนเข้าพรรษา ทอดกฐิน งานวันขึ้นปีใหม่ นอกจากการบริการด้านกิจกรรมนันทนาการต่างๆ แล้ว สิ่งที่ต้องดูแลและบริการให้ดีโดยตลอด 24 ชม คือ การสาธารณูปโภคเกี่ยวกับการประปา โดยอาศัยน้ำจากอ่างเก็บน้ำบางพระ การไฟฟ้าจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคประจำบางแสน ท่อระบายน้ำ ถนนหนทางต่อเชื่อมเข้าเมืองจากหาด และบริเวณริมทะเล จัดระบบจราจรและขนส่งมวลชน รวมทั้งการสาธารณสุขอย่างครบวงจร (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. 2546 : 2)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการได้ศึกษาค้นคว้าผลการวิจัยในต่างประเทศพบที่สำคัญและเกี่ยวข้องดังต่อไปนี้

งานวิจัยในต่างประเทศ

ยุง และ ฟลาวเวอร์ (ซูลีพร ไกรเวียง. 2531 : 48-49 ; อ้างอิงจาก Young and Flower. 1978) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อสถานที่ท่องเที่ยวสวนสาธารณะของป่าในเมืองคุก (Cook Country Forest Preserve District) ประเทศสหรัฐอเมริกา โดยสอบถามนักท่องเที่ยวจำนวน 630 คน เป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับของความพึงพอใจ การวิจัยครั้งนี้ เพื่อใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการพัฒนาและป้องกันผลกระทบอันเกิดจากการท่องเที่ยว ทำการวิเคราะห์โดยใช้ค่าร้อยละพบว่า นักท่องเที่ยวพึงพอใจต่อพื้นที่และลักษณะของป่าไม้ตามธรรมชาติเป็นอันดับหนึ่ง ร้อยละ 80 สถานะภาพโดยทั่วไปตามธรรมชาติเป็นอันดับสอง คิดเป็นร้อยละ 65 สำหรับด้านอุปกรณ์เครื่องอำนวยความสะดวก สถานที่พัก และการบริการอยู่ในระดับปานกลางคิดเป็น 50, 55 และ 53 ตามลำดับ

อเดย์ และแอนเดอร์ เซน (สมจิตร กาหวางศ์. 2541 : 48-49 ; อ้างอิงมาจาก Aday and Anderson. 1978) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มาท่องเที่ยวในสวนสาธารณะในมลรัฐแคลิฟอร์เนีย ประเทศสหรัฐอเมริกา จำนวน 1,240 คน โดยทำการสำรวจเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสถานที่สิ่งอำนวยความสะดวก สภาพภูมิอากาศและการจัดการโดยทั่วไป พบว่าส่วนใหญ่ร้อยละ 80 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากโดยเฉพาะด้านการจัดการทั่วไปและด้านภูมิสถาปัตยกรรมส่วนด้านอื่นๆ มีความพึงพอใจ รองลงมาสำหรับด้านบริการบางรายการ เช่น การให้ข้อมูลความรู้เกี่ยวกับการใช้เครื่องมือเครื่องมือในการประกอบกิจกรรมนันทนาการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับต่ำ

แฮคแมน และโอลด์แมน (สมหวัง พิริยานุวัฒน์ และคนอื่นๆ. 2540 : 4-47 ; อ้างอิงมาจาก Hackman and Oldman. 1980) ศึกษาตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อความเกี่ยวข้องผูกพันกับงาน

(Jon Involvement) พบว่าลักษณะงาน (Job Characteristics) ได้แก่ ความมีอิสระในการทำงาน (Autonomy) ความหลากหลายของงาน (Skill Variety) ความมีเอกลักษณ์ของงาน (Task Significant) มีอิทธิพลต่อความเกี่ยวข้องกับงาน นอกจากนี้พฤติกรรมกรรมการตรวจตราดูแล (Supervisory Behaviors) มีอิทธิพลต่อความเกี่ยวข้องกับผูกพันกับงาน (Lance. 1991) การมีส่วนร่วม (Participation) (Smith & Rannick. 1990) และความแตกต่างระหว่างบุคคล เช่น แรงจูงใจภายในก็มีผลต่อความเกี่ยวข้องกับผูกพันกับงาน (Gardner, Dunbam, Cummings and Pierce. 1989) การจริยธรรมแบบโปรเตสแตนต์ (Protetant Ethic) ยังมีผลต่อความเกี่ยวข้องกับผูกพันกับงาน (Brockner, Rover and Blonder. 1988)

อีไล (Ealine. 1984 : 30-40) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อนันทนาการ และสวนสาธารณะของเอกชนในนิวยอร์ก ประเทศสหรัฐอเมริกา โดยการสำรวจประชาชนที่มาท่องเที่ยว จำนวน 980 คน โดยใช้แบบสอบถามเพื่อทราบระดับความพึงพอใจในการบริการ การนันทนาการและสภาพสวนสาธารณะ พบว่าประชาชนที่เป็นผู้หญิงมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 68.82 ความพึงพอใจในด้านการจัดโปรแกรมกิจกรรมนันทนาการอยู่ในระดับมากทั้งเพศหญิงและเพศชาย ใกล้เคียงกันคิดเป็นร้อยละ 50 สำหรับอาชีพส่วนใหญ่เป็นนักธุรกิจมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ทั้งด้านสภาพพื้นที่และการนันทนาการ รองลงมา ข้าราชการ นักเรียน นักศึกษา

สำหรับความคิดเห็นต่างๆ ไป มีความเห็นว่าควรปรับปรุงพัฒนาในด้านผู้ให้บริการ การรักษาความปลอดภัย และเครื่องอำนวยความสะดวกให้ทันสมัยมากกว่าที่เป็นอยู่

โคแวน (Cowan William, Earl. 1989 : 12) ได้ทำการประมาณความพึงพอใจของนายจ้างและลูกจ้าง ซึ่งอบรมที่โรงเรียนเทคนิคในพื้นที่หุบเขาแคนเนเดียนเกี่ยวกับโครงการอาชีพด้านอุตสาหกรรมกับความสามารถ 8 ด้าน คือ ทักษะงานฝีมือ ความรู้ทางช่างเทคนิค ความสามารถทางคณิตศาสตร์ ความสามารถในการติดต่อสื่อสาร ความสามารถในการอ่าน การตีความ ความสามารถในการทำความเข้าใจและแก้ปัญหาความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นและความสามารถในการแนะนำผลการวิจัยพบว่านายจ้างและลูกจ้างได้ให้ความสำคัญของความสามารถ 8 ด้าน ในลักษณะเดียวกัน ความรู้ทางช่าง ทักษะงานฝีมือและมนุษยสัมพันธ์ ได้รับความสนใจมากเป็นพิเศษทั้งนายจ้างและลูกจ้าง

เซบาลอส ลาสคูเริน (Celballos Lascurain. 1998 : 111-112) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้ประกอบการต่อการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์บริเวณอ่าวรอกซ์ เมืองซิดนีย์ ประเทศออสเตรเลีย การศึกษารั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นของผู้ประกอบการ ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะต่อการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ประกอบการธุรกิจการท่องเที่ยว จำนวน 240 ราย วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าที่ ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นของผู้ประกอบการต่อการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์อยู่ในระดับ

ต่ำ ปัจจัยที่มีผล คือ ความรู้เชิงอนุรักษ์ การได้และการให้คุณค่าต่อธรรมชาติสิ่งแวดล้อม มีผลต่อความคิดเห็นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

งานวิจัยในประเทศไทย

จากการได้ศึกษาค้นคว้าผลการวิจัยที่เกี่ยวข้องในประเทศไทย พบที่สำคัญและเกี่ยวข้องกับสรุปได้ดังนี้

ลำพอง ศรีทับทิม (2535 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อสภาพแวดล้อมทางกายภาพบริเวณสะพานข้ามแม่น้ำแคว จังหวัดกาญจนบุรี ผลการศึกษาพบว่า สภาพแวดล้อมทางกายภาพบริเวณสะพานข้ามแม่น้ำแคว อยู่ในสภาพที่เสื่อมโทรม แต่นักท่องเที่ยวชาวไทยก็ยังมี ความพึงพอใจกับสภาพแวดล้อมทางกายภาพ โดยเฉพาะสภาพแวดล้อมทางกายภาพตามธรรมชาติ บริเวณสะพานข้ามแม่น้ำแคว นอกจากนี้ ผลการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีอายุ สถานภาพสมรส การศึกษา อาชีพ รายได้ จังหวัดที่อาศัยอยู่ในปัจจุบัน ประเภทกลุ่มนักท่องเที่ยวและจำนวนวันที่พักต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจสภาพแวดล้อมทางกายภาพ บริเวณสะพานข้ามแม่น้ำแคว จังหวัดกาญจนบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ยกเว้นเพศ เขตที่อาศัยอยู่ในปัจจุบัน ประสบการณ์การท่องเที่ยวสะพานต่างๆ จำนวนครั้งที่มาสะพานข้ามแม่น้ำแคว และกิจกรรมการพักผ่อนที่ต่างกัน ไม่มีผลที่ทำให้นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจ สภาพแวดล้อมทางกายภาพ บริเวณสะพานข้ามแม่น้ำแควแตกต่างกัน

สลักฤทัย เตียวตระกูล (2539 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ ของนักท่องเที่ยว : ศึกษากรณีนักท่องเที่ยวเมืองพัทยา พบว่า นักท่องเที่ยวที่มาหาดเมืองพัทยาทั้งเพศหญิงและเพศชายมีจำนวนใกล้เคียงกัน โดยมีอายุเฉลี่ย 28.5 ปี มีสถานภาพเป็นโสด มีการศึกษาค่ำกว่าระดับปริญญาตรี มีอาชีพประกอบธุรกิจการค้า มีรายได้สูงกว่า 8,500 บาทขึ้นไป ส่วนมากมาจากจังหวัดอื่นๆ นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่พึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมทางกายภาพบริเวณหาดเมืองพัทยา ส่วนสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่นักท่องเที่ยวไม่พึงพอใจ ได้แก่ ความสะอาดของหาดทราย ความสะอาดของน้ำทะเล ความสะดวกสบายของที่จอดรถ ความสะดวกของห้องน้ำและห้องอาบน้ำจัด ความสะอาดของห้องน้ำและอาบน้ำจัด ปริมาณถังขยะ จำนวนแผ่นป้ายสื่อความหมาย และการปลูกสร้างอาคารเพิ่มขึ้น นอกจากนี้ ผลการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวที่มีอายุมากมีความพึงพอใจ ในเรื่องความกว้างของชายหาดและความเหมาะสมของแสงแดด สิ่งที่ไม่พึงพอใจ ในเรื่องความขรุขระเอียงคดของทราย ความสะอาดของชายหาด ความสะอาดของน้ำทะเลและความตื้นลึกของน้ำทะเล ส่วนนักท่องเที่ยวที่มีอายุน้อยมีความพึงพอใจในเรื่องดังกล่าวมาก ซึ่งตรงกันข้ามกับผู้ที่อายุมาก ดังนั้น นักท่องเที่ยวที่มีอายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อาชีพ ที่อยู่อาศัย และประสบการณ์การท่องเที่ยวชายทะเลต่างกัน มีความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมบริเวณหาดเมืองพัทยาแตกต่างกัน

สิรินาถ นุชชัยเหล็ก (2541 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องการศึกษาปัจจัย ที่มีผลต่อการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติในจังหวัดเชียงใหม่ และจังหวัดภูเก็ต พบว่าจังหวัดเชียงใหม่ และจังหวัดภูเก็ตเป็นกลุ่มเป้าหมายแตกต่างกันทั้งภูมิสำเนา ทัศนคติ รสนิยมและความต้องการท่องเที่ยว ดังนั้นปัจจัยบวก คือ สภาพภูมิทัศน์ของท้องถิ่นนั้นและสาธารณูปโภคที่เพียงพอ ส่วนปัจจัยลบมีความแตกต่างกันในแต่ละจังหวัด พบว่าในจังหวัดเชียงใหม่มีปัญหาที่เป็นอุปสรรคมากที่สุด คือ ปัญหาการจราจรติดขัด ส่วนจังหวัดภูเก็ตเป็นปัญหาค่าครองชีพสูงและการเอาเปรียบนักท่องเที่ยวต่างชาติ ดังนั้นเมื่อพิจารณาปัจจัยที่มีผลทำให้นักท่องเที่ยวต่างชาติตัดสินใจเดินทางไปยังจังหวัดภูเก็ตมากกว่าจังหวัดเชียงใหม่ เกิดจากจังหวัดเชียงใหม่มีการพัฒนาเป็นเมืองขึ้นอย่างรวดเร็ว จนทำให้เกิดความสูญเสียเอกลักษณ์ของท้องถิ่นลงและยังประสบปัญหาต่อเนื่องอีก ได้แก่ ปัญหาการจราจรติดขัด และปัญหามลพิษ ส่วนที่สอง เป็นการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติ ทั้งทางด้านบวกและด้านลบกับภูมิสำเนา ผลปรากฏว่า ในจังหวัดเชียงใหม่ ปัจจัยทางด้านบวกในด้านวัฒนธรรมและประเพณีที่เป็นเอกลักษณ์ท้องถิ่น และการซื้อสินค้าและของที่ระลึก ส่วนปัจจัยทางด้านลบในด้านปัญหาอาชญากรรม และปัญหาขาดการประชาสัมพันธ์ที่เพียงพอมีความสัมพันธ์กับภูมิสำเนาของนักท่องเที่ยวต่างชาติ ส่วนจังหวัดภูเก็ต ปัจจัยทางด้านบวกในด้านภูมิอากาศที่ดีความเป็นมิตรและอบอุ่น สิ่งแวดล้อมที่ดี และการอาบแดด และปัจจัยทางด้านลบในด้านปัญหาอาชญากรรมและปัญหาขาดการประชาสัมพันธ์ที่เพียงพอ

วิภา วัฒนพงศ์ชาติ (2542 : บทคัดย่อ) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัดเพชรบุรี เพื่อศึกษาถึงสภาพแวดล้อมบรรยากาศของแหล่งท่องเที่ยวและปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาจังหวัดเพชรบุรี เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการวางแผน การจัดการธุรกิจ พัฒนาและส่งเสริมการท่องเที่ยวในจังหวัด โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยวิธีการสัมภาษณ์นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาจังหวัดเพชรบุรี และทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีเชิงพรรณนาและเชิงปริมาณ ผลการศึกษาพบว่านักท่องเที่ยวชาวไทยส่วนใหญ่ จะเดินทางมาจังหวัดเพชรบุรีในช่วงวันหยุดสุดสัปดาห์ โดยเดินทางมากับครอบครัวหรือกลุ่มเพื่อน เพื่อท่องเที่ยวและพักผ่อนแหล่งท่องเที่ยวที่นิยมเดินทางไป ได้แก่ หาดชะอำ อุทยานแห่งชาติแก่งกระจาน เขารังหาดเจ้าสำราญ และนิยมค้างคืนตามโรงแรม บ้านเพื่อน ญาติ บังกะโล รีสอร์ท เกสต์เฮาส์ นักท่องเที่ยวชาวไทยส่วนใหญ่จะพิจารณาให้ปัจจัยด้านแหล่งท่องเที่ยว ปัจจัยด้านที่ตั้งและระยะทาง เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลมากต่อการตัดสินใจเดินทางมาจังหวัดเพชรบุรีและพิจารณาให้ปัจจัยด้านค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์ เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลปานกลาง

ต่อการตัดสินใจเดินทางมาจังหวัดเพชรบุรี สำหรับความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับสิ่งกระตุ้นทางการตลาดนั้น พบว่า อายุ สถานภาพ การศึกษา รายได้ และภูมิสำเนา

มีความสัมพันธ์กับสิ่งกระตุ้นทางการตลาด

นิคม ประเมโท (2543 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องพฤติกรรมและปัจจัยที่จูงใจนักท่องเที่ยวที่เข้ามาเที่ยวในจังหวัดอุดรธานีพบว่า นักท่องเที่ยวที่เข้ามาเที่ยวในจังหวัดอุดรธานี ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย (ร้อยละ 55.25) อายุระหว่าง 21-30 ปี (ร้อยละ 36.25) เป็นพนักงาน/ลูกจ้าง บริษัท (ร้อยละ 26.50) และมีรายได้มากกว่า 10,000 บาท (ร้อยละ 32.75) และส่วนใหญ่เดินทางมาจากภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มากที่สุด (ร้อยละ 47.25) โดยมีวัตถุประสงค์ของการเดินทางเพื่อการท่องเที่ยว (ร้อยละ 41.75) ส่วนใหญ่เดินทางมาโดยรถยนต์ส่วนตัว (ร้อยละ 44.50) มากับครอบครัว (ร้อยละ 52) นิยมพักแรมในจังหวัดอุดรธานี (ร้อยละ 83) มากที่สุด รองลงมา พักแรมที่โรงแรม (ร้อยละ 45.50) และนิยมมาท่องเที่ยวในช่วงฤดูหนาวมากที่สุด (ร้อยละ 51.50) โดยมากเลือกมาที่แหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์และโบราณคดีมากที่สุด รองลงมาเป็นแหล่งท่องเที่ยวทางศาสนา แหล่งท่องเที่ยวศิลปวัฒนธรรม และแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ ตามลำดับ นักท่องเที่ยวเห็นว่า ปัจจัยที่จูงใจให้เข้ามาเที่ยวในจังหวัดอุดรธานี เป็นลำดับแรกคือ ความมีชื่อเสียงของแหล่งท่องเที่ยว รองลงมาเป็นความสวยงามของแหล่งท่องเที่ยว ต้องการศึกษาศิลปวัฒนธรรม ประวัติศาสตร์โบราณคดี มีสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการท่องเที่ยว เช่น ที่พัก รถนำเที่ยว ร้านอาหาร มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ถนนหนทาง ไฟฟ้า ประปา สื่อสาร ค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยว เช่น ค่าที่พักค่าเดินทาง ค่าอาหาร ค่านำเที่ยว เหมาะสมกับราคา มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ที่น่าสนใจ และมีบริษัทบริการนำเที่ยวให้เลือกมากมาย ตามลำดับ

ประกาศิต ทองเจือเพชร (2544 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องปัจจัยทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ ท่องเที่ยวในประเทศไทยของนักท่องเที่ยวชาวอเมริกา ผลการศึกษาได้แบ่งออกเป็น 6 ส่วน คือส่วนที่ 1 ลักษณะทั่วไปของตลาดการท่องเที่ยวของประเทศไทย พบว่าในตลาดระหว่างประเทศ นักท่องเที่ยวจากตลาดเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ออกเข้ามาท่องเที่ยวมากที่สุด ส่วนตลาดนักท่องเที่ยวจากกลุ่มทวีปอเมริกาเข้ามาท่องเที่ยวเป็นอันดับสาม ส่วนที่ 2 ลักษณะกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ส่วนใหญ่มีภูมิลำเนาอยู่ทางชายฝั่งตะวันตกเป็นเพศชาย มีอายุ 31-40 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพเป็นผู้บริหาร ส่วนที่ 3 พฤติกรรมการท่องเที่ยว พบว่า เดินทางมาเพื่อพักผ่อนและมากับเพื่อน ก่อนเดินทางจะหา ข้อมูลจากหนังสือแนะนำเที่ยว จำนวนวันพักเฉลี่ย 13.58 วัน และมีค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อคนต่อวัน 106 เหรียญสหรัฐ ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ประทับใจในความเป็นมิตรของคนไทยมากที่สุด และคาดว่าจะกลับมาท่องเที่ยวอีก ส่วนที่ 5 ปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจท่องเที่ยว พบว่า ราคาเป็นปัจจัยที่มีผลมากที่สุด ส่วนที่ 6 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ระดับความสำคัญของสินค้าทางการท่องเที่ยวมีความสัมพันธ์กับเพศ ระดับความสำคัญของราคา มีความสัมพันธ์กับเพศ การศึกษา และรายได้ และประเภทของระดับราคามีความสัมพันธ์กับอายุและการศึกษา ประเภทของการส่งเสริมการตลาดมีความสัมพันธ์กับอายุ

ศศิธร สามารถ (2545 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่องความพึงพอใจและพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยในจังหวัดกระบี่ พบว่านักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 25-34 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีอาชีพพนักงานเอกชน/รับจ้าง มีรายได้ระหว่างเดือน 10,000-20,000 บาท มากที่สุด นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เดินทางโดยรถยนต์ส่วนตัว สถานที่พักแรมคือ โรงแรม ใช้เวลาช่วงวันหยุดตามเทศกาลในการเดินทางมาท่องเที่ยว ประเภทกิจกรรมที่ชอบคือ การดำน้ำ/ชมปะการัง จำนวนเงินที่นักท่องเที่ยวใช้จ่ายมากที่สุดคือ 4,001-5,000 บาท และสิ่งที่นักท่องเที่ยวต้องการให้ปรับปรุงมากที่สุด คือ ความสะอาดของสถานที่ท่องเที่ยว นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เดินทางมาท่องเที่ยวเป็นจำนวน 1 ครั้ง ในระยะเวลา 3 ปี ใช้เวลาอยู่ในจังหวัดกระบี่ประมาณ 3-5 วัน และส่วนใหญ่นักท่องเที่ยวมีความตั้งใจว่าในอนาคตจะมาท่องเที่ยวจังหวัดกระบี่อีกแน่นอน

พัชรา ลากลือชัย (2546 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการจัดการท่องเที่ยว ตลาดน้ำดำเนินสะดวก จังหวัดราชบุรี และตลาดน้ำท่าคา จังหวัดสมุทรสงคราม

ผลการวิจัย พบว่า นักท่องเที่ยวเพศหญิงมาเที่ยวตลาดน้ำดำเนินสะดวก และตลาดน้ำท่าคา มากกว่าเพศชาย ส่วนใหญ่ อายุระหว่าง 15-24 ปี สถานภาพโสด การศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษา หรือปวช. อาชีพเป็นพนักงานเอกชน และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 6,500 บาท ลักษณะการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวตลาดน้ำดำเนินสะดวก และตลาดน้ำ

ท่าคา มีความคล้ายคลึงกัน โดยพบว่าส่วนใหญ่ต้องการพักผ่อน เป็นแรงจูงใจในการท่องเที่ยว มีโอกาสท่องเที่ยวในช่วงวันหยุดเสาร์-อาทิตย์ นักท่องเที่ยวจะร่วมเดินทางกับครอบครัวมากที่สุด โดยใช้รถยนต์ส่วนตัวเป็นพาหนะในการท่องเที่ยว นักท่องเที่ยวได้รับข้อมูลข่าวสารของตลาดน้ำดำเนินสะดวกมากกว่า ตลาดน้ำท่าคา และแหล่งข้อมูลข่าวสารที่นักท่องเที่ยวได้รับมากที่สุด คือ โทรทัศน์ นักท่องเที่ยวมีความคาดหวังต่อการจัดการท่องเที่ยวตลาดน้ำดำเนินสะดวก และตลาดน้ำท่าคาอยู่ในระดับมาก โดยด้านการจัดการทรัพยากรทาง นักท่องเที่ยวตลาดน้ำดำเนินสะดวก ให้ความสำคัญกับการประกอบอาชีพของคนในท้องถิ่นมากที่สุด ส่วนตลาดน้ำท่าคาให้ความสำคัญกับสภาพชีวิตความเป็นอยู่ของชุมชนตลาดน้ำมากที่สุด และด้านการจัดการบริการทางการท่องเที่ยว นักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวตลาดน้ำดำเนินสะดวกและตลาดน้ำท่าคาให้ความสำคัญเหมือนกัน คือ ผู้ขายควรมีอัธยาศัยไมตรีที่ดีและไม่เอาเปรียบนักท่องเที่ยว การทดสอบสมมติฐานระดับความพึงพอใจและปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว พบว่า

1. ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการจัดการท่องเที่ยวตลาดน้ำดำเนินสะดวกและตลาดน้ำท่าคาแตกต่างกัน โดยระดับความพึงพอใจต่อการจัดการนักท่องเที่ยว

ตลาดน้ำท่าคามากกว่า ระดับความพึงพอใจต่อการจัดนักท่องเที่ยวตลาดน้ำดำเนินสะดวก และให้ความสำคัญกับสภาพวิถีชีวิตความเป็นอยู่ของชุมชนในตลาดน้ำมากที่สุด

2. ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาเที่ยวตลาดน้ำดำเนินสะดวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ ระดับการศึกษา, อาชีพ, พาหนะที่ใช้ในการเดินทางที่แตกต่างกัน ส่วนการรับรู้ข่าวสารจากนิตยสาร/วารสาร บุคคลในครอบครัว เพื่อน/เพื่อนบ้าน และเจ้าหน้าที่ของรัฐ มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวตลาดน้ำท่าคาคา ได้แก่ อายุ ที่แตกต่างกัน ซึ่งผู้มีอายุน้อยจะมีความพึงพอใจมากกว่าผู้มีอายุมาก การรับรู้ข่าวสารจากเพื่อน/เพื่อนบ้าน และความคาดหวังต่อการจัดนักท่องเที่ยวตลาดน้ำท่าคามีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับความพึงพอใจ

ไพฑูรย์ ปานทอง (2546 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อสภาพแวดล้อมทางกายภาพบริเวณชายหาดชะอำ จังหวัดเพชรบุรี โดยมีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อสภาพแวดล้อมทางกายภาพบริเวณชายหาดชะอำ จังหวัดเพชรบุรี โดยรวมและรายด้าน คือด้านตามธรรมชาติ และด้านมนุษย์สร้างขึ้น

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ เป็นนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาท่องเที่ยวบริเวณชายหาดชะอำ จังหวัดเพชรบุรี ศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 450 คน ผลการศึกษาพบว่า

1. นักท่องเที่ยวชาวไทยผู้ตอบแบบสอบถาม มีจำนวน 450 คน เป็นเพศชายและหญิงจำนวนใกล้เคียงกัน ส่วนใหญ่มีอายุ 15-24 ปี มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี เป็นนักเรียนนักศึกษา และอาศัยอยู่ในเขตภาคตะวันตก

2. วัตถุประสงค์และแผนการเดินทางของนักท่องเที่ยวชาวไทย พบว่า ส่วนใหญ่เคยมาท่องเที่ยวบริเวณชายหาดชะอำมากกว่า 5 ครั้ง นิยมมาในช่วงวันหยุด และวันหยุดเทศกาล เดินทางมากับกลุ่มครอบครัวมีคนในกลุ่มจำนวน 11-20 คน ใช้พาหนะรถยนต์ส่วนตัว ส่วนมากไม่พักแรมค้างคืน ผู้ที่ค้างคืนจะใช้บริการบังกะโล/รีสอร์ท ระยะเวลาค้างคืน 1 วัน เกือบทั้งหมดมาเพื่อการท่องเที่ยว/พักผ่อน โดยมีเพื่อน/ญาติเป็นเหตุจูงใจในการเดินทาง ส่วนใหญ่เล่นน้ำทะเลเป็นกิจกรรมหลักขณะอยู่บนชายหาด ค่าใช้จ่าย 100-300 บาทต่อวันต่อคน ค่าใช้จ่ายส่วนใหญ่เป็นค่าอาหารและเครื่องดื่ม นักท่องเที่ยวต้องการกลับมาเที่ยวอีก และความสวยงามของสถานที่เป็นเหตุจูงใจในการกลับมาเที่ยวซ้ำ

3. นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความเห็นให้มีการปรับปรุงสถานที่ท่องเที่ยวมากที่สุด คือ ที่จอดรถและสิ่งอำนวยความสะดวก รองลงมาคือ ห้องน้ำส้วม ถนน/เส้นทางลงชายหาดและทางเลียบชายหาด และการเก็บขยะ ตามลำดับ

4. นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมทางกายภาพบริเวณชายหาดชะอำ จังหวัดเพชรบุรี โดยรวมและด้านมนุษยสัมพันธ์ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง สำหรับด้านตามธรรมชาติมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

5. นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมทางกายภาพบริเวณชายหาดชะอำ จังหวัดเพชรบุรี โดยรวมและรายด้านใกล้เคียงกัน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

6. นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีระดับอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมทางกายภาพบริเวณชายหาดชะอำ จังหวัดเพชรบุรี โดยรวมและด้านมนุษยสัมพันธ์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 สำหรับด้านธรรมชาติแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

7. นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมทางกายภาพบริเวณชายหาดชะอำ จังหวัดเพชรบุรี โดยรวมและรายด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

8. นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมทางกายภาพบริเวณชายหาดชะอำ จังหวัดเพชรบุรี โดยรวมและด้านมนุษยสัมพันธ์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 สำหรับด้านธรรมชาติแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เสริมสกุล เสรีจกิจ (2547 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในจังหวัดภูเก็ต โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน โดยทำการสำรวจบริเวณแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญของเกาะภูเก็ต 5 แห่ง คือ หาดป่าตอง หาดสุรินทร์ แหลมพรหมเทพ วัดฉลอง และอ่างฉลอง ผลการวิจัย พบว่า โดยรวมและแยกตัวแปร เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาปัจจัยอิทธิพลองค์ประกอบของการท่องเที่ยว พบมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ ปัจจัยด้านโครงสร้างพื้นฐาน ปัจจัยด้านทรัพยากรท่องเที่ยว ปัจจัยด้านการบริการ แต่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คือ ปัจจัยด้านสินค้าของที่ระลึก

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้

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

การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือนักท่องเที่ยวที่เดินทางไปท่องเที่ยวชายหาดบางแสน จังหวัดชลบุรี ที่มีอายุ 15 ปีขึ้นไป จำนวน 2,584,870 คน (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. 2546 : 2)

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ นักท่องเที่ยวที่เดินทางไปท่องเที่ยวชายหาดทะเลบางแสน จังหวัดชลบุรี กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางเทียบขนาดของ เครจซี่ และมอร์แกน (Krejcie and Morgan. 1970 : 608) ที่ประชากร จำนวน 2,584,870 คน ต้องใช้กลุ่มตัวอย่างอย่างน้อย 384 คน และทำการเลือกสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามชนิดเลือกตอบ ผู้วิจัยสร้างขึ้นเองจากการรวบรวมข้อมูลที่ได้จากทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องแล้วนำมาประยุกต์เป็นลักษณะข้อคำถามโดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลส่วนตัวที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List)

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการวัดระดับความพึงพอใจที่มีต่อการท่องเที่ยวชายหาดบางแสนของนักท่องเที่ยว มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนและการแปลความหมายดังนี้

เกณฑ์การให้คะแนนและแปลความหมาย

เกณฑ์การให้คะแนน

สำหรับข้อคำถามที่เป็นมาตราส่วนประมาณค่า เพื่อวัดความต้องการเลือกตอบ ของผู้ตอบแบบสอบถาม คิดเป็นคะแนนและกำหนดน้ำหนักเพื่อแปลความหมายดังนี้

ข้อความที่มีความหมายทางบวก

มากที่สุด	มีค่าเท่ากับ	5
มาก	มีค่าเท่ากับ	4
ปานกลาง	มีค่าเท่ากับ	3
น้อย	มีค่าเท่ากับ	2
น้อยที่สุด	มีค่าเท่ากับ	1

ข้อความที่มีความหมายทางลบ

มากที่สุด	มีค่าเท่ากับ	1
มาก	มีค่าเท่ากับ	2
ปานกลาง	มีค่าเท่ากับ	3
น้อย	มีค่าเท่ากับ	4
น้อยที่สุด	มีค่าเท่ากับ	5

การแปลความหมาย

การแปลความหมายของคะแนน เพื่อจัดระดับความพึงพอใจ โดยพิจารณาจากค่าคะแนนเฉลี่ย โดยใช้เกณฑ์ดังนี้ (วิเชียร เกตุสิงห์. 2538 : 10)

ระดับความพึงพอใจ	ช่วงคะแนนค่าเฉลี่ย
มาก	3.67 – 5.00
ปานกลาง	2.34 - 3.66
น้อย	1.00 - 2.33

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมนอกเหนือจากคำถามที่ปรากฏในตอนต้นที่ 2

นำข้อมูลความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมมาแจกแจงความถี่ที่ซ้ำๆ หรือใกล้เคียงกันมาจัดหมวดหมู่ แล้วลำดับความสำคัญโดยพิจารณาจากจำนวนความถี่

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเป็นขั้นตอนดังนี้

1. ศึกษาตำรา เอกสาร รายงานการวิจัย และสิ่งพิมพ์ต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับ ความพึงพอใจและการจัดการท่องเที่ยวชายหาด

2. ขอคำปรึกษาจากคณะกรรมการผู้ควบคุมปริญญาโท และผู้ทรงคุณวุฒิเกี่ยวกับการท่องเที่ยว และการนันทนาการ เพื่อนำข้อคิดมาเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

3. นำความรู้ที่ได้จากการศึกษาในข้อ 1 และข้อ 2 มาสร้างแบบสอบถามฉบับร่าง โดยให้ครอบคลุมในเรื่องความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการท่องเที่ยวบริเวณชายหาด บางแสน จังหวัดชลบุรี โดยสร้างแบบสอบถามเป็น 1 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นเรื่องสภาพแวดล้อมทางกายภาพตามธรรมชาติ และ ส่วนที่ 2 เป็นเรื่อง ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่มนุษย์สร้างขึ้น อันประกอบด้วยบริเวณชายหาด และการสาธารณสุข และการจัดบริการเพื่อการท่องเที่ยว ได้จำนวน 42 ข้อคำถาม

4. หาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา โดยดำเนินการดังต่อไปนี้

4.1 นำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเสร็จแล้วไปให้คณะกรรมการควบคุม ปริญญาโท ตรวจสอบ แก้ไข เพื่อปรับปรุงแก้ไขอีกครั้ง

4.2 นำแบบสอบถามที่ได้แก้ไข ปรับปรุงแล้วไปให้ผู้เชี่ยวชาญ 5 ท่าน ตามที่ มหาวิทยาลัยแต่งตั้ง พิจารณาตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา ใช้ดุลยพินิจพิจารณาเป็น รายข้อว่า แต่ละข้อคำถามนั้น มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์หรือไม่ โดยพิจารณาจากเกณฑ์ กำหนดน้ำหนักคะแนนของ พวงรัตน์ ทวีรัตน์ (พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2531 : 14-15)

คะแนน +1 เมื่อแน่ใจว่าแบบสอบถามนั้นมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์

คะแนน 0 เมื่อไม่แน่ใจว่าแบบสอบถามนั้นมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์

คะแนน -1 เมื่อแน่ใจว่าแบบสอบถามนั้นไม่มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์

บันทึกผลคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ แต่ละข้อแล้วนำไปหาค่าดัชนี ความสอดคล้อง ระหว่างแบบสอบถามกับวัตถุประสงค์ และเลือกข้อคำถามที่มีดัชนีความ สอดคล้องเท่ากับ 0.5 หรือมากกว่า ไปใช้ในการสอบถาม ปรากฏว่า มีจำนวนข้อคำถามที่ใช้ได้ 34 ข้อ จากที่สร้างไว้ 42 ข้อ

4.3 นำแบบสอบถามที่ผ่านขั้นตอนในข้อ 4.2 ไปทดลองใช้ (Try Out) กับ กลุ่มตัวอย่างเป็นนักท่องเที่ยวที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย ที่มาเที่ยวบริเวณชายหาด บางแสน จำนวน 50 คน แล้วนำผลข้อมูลไปวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้ สถิติวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α -Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) (ล้วน สายยศ และ อังคณา สายยศ. 2536 : 170-171) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.8651

การเก็บรวบรวมข้อมูล

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการดังนี้

1. ขอนหนังสือราชการจากมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อนำไปขอความร่วมมือในการแจกและเก็บแบบสอบถามจากนักท่องเที่ยวไทย จากการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคตะวันออก บางแสน จังหวัดชลบุรี

2. ดำเนินแจกแบบสอบถามและเก็บข้อมูลด้วยตนเอง โดยใช้เวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นเวลา 15 วัน โดยแจกแบบสอบถาม 420 ฉบับ และได้คืนทุกฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100

การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการทำวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. ตรวจสอบความเรียบร้อยของแบบสอบถาม แล้วคัดเลือกฉบับสมบูรณ์ไว้ได้จำนวน 400 ฉบับ จาก 420 ฉบับ จึงนำไปใช้ทั้ง 400 ฉบับ

2. ตรวจสอบให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนด

3. คำนวณหาค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าคะแนนเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาท่องเที่ยวชายหาดบางแสน จังหวัดชลบุรี

4. เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย คะแนนความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการท่องเที่ยวชายหาดบางแสน จังหวัดชลบุรี ตามตัวแปร เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ เพื่อทดสอบสมมุติฐานข้อ 1 ข้อ 3 โดยใช้ทดสอบค่าที (t-test) และข้อ 2 ข้อ 4 ข้อ 5 โดยใช้ทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis) หรือค่าเอฟ (F-test) และกรณีผลการทดสอบระหว่างคะแนนเฉลี่ยของตัวแปรมากกว่า 2 กลุ่ม พบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ต้องทำการทดสอบเป็นรายคู่ต่อไป โดยใช้วิธีของนิวแมนคูลส์ (Newman Keuls Method)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่

1.1 ค่าร้อยละ โดยใช้สูตร (ประคอง กรรณสูตร. 2525 : 73)

$$P = \frac{f}{n} \times 100$$

เมื่อ P แทน ค่าร้อยละ
f แทน ความถี่ที่ต้องการแปลงให้เป็นค่าร้อยละ
n แทน จำนวนความถี่ทั้งหมด

1.2 คะแนนเฉลี่ย โดยใช้สูตร (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2537 : 74)

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{n}$$

เมื่อ \bar{X} แทน ค่าคะแนนเฉลี่ย
 $\sum X$ แทน ความถี่ที่ต้องการแปลงให้เป็นค่าร้อยละ
 n แทน จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง

1.3 ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยใช้สูตร (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2537 : 74)

$$s = \sqrt{\frac{n\sum X^2 - (\sum X)^2}{n(n-1)}}$$

เมื่อ s แทน ความเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนน
 $\sum X^2$ แทน ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง
 $(\sum X)^2$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง
 n แทน จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง

2. สถิติที่ใช้ในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

2.1 หาดัชนีสอดคล้องของผู้เชี่ยวชาญ เพื่อหาความเที่ยงตรงเชิงพินิจ (Face Validity) โดยใช้สูตร (พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2531 : 124)

$$IC = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ IC แทน ดัชนีความสอดคล้องของแบบสอบถาม
 $\sum R$ แทน ผลรวมคะแนนความคิดของผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด
 N แทน จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

2.2 การวิเคราะห์ความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์ แอลฟา (α -Coefficient) ของครอนบัค (Cronbach) (ล้วน สายยศ และ อังคณา สายยศ. 2536 : 170-171)

$$\alpha = \frac{n}{n-1} \left[1 - \frac{\sum S_1^2}{S^2} \right]$$

เมื่อ α	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์ของความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม
n	แทน	จำนวนข้อของแบบสอบถาม
$\sum S_1^2$	แทน	ผลรวมของค่าความแปรปรวนของคะแนนของแบบสอบถามแต่ละข้อ
S^2	แทน	ความแปรปรวนของคะแนนรวมของแบบสอบถาม

2.3 วิเคราะห์หาค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถาม เป็นรายข้อ (Item Analysis) โดยใช้ t-test แบบเทคนิค 25 เปอร์เซนต์ ของกลุ่มสูงและกลุ่มต่ำ โดยใช้สูตร (ล้วน สายยศ และ อังคณา สายยศ. 2536 : 185)

$$t = \frac{\bar{X}_H - \bar{X}_L}{\sqrt{\frac{S_H^2}{n_H} + \frac{S_L^2}{n_L}}}$$

เมื่อ t	แทน	ค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถาม
\bar{X}_H	แทน	คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มสูง
\bar{X}_L	แทน	คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มต่ำ
S_H^2	แทน	ความแปรปรวนของกลุ่มสูง
S_L^2	แทน	ความแปรปรวนของกลุ่มต่ำ
n_H	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่างในกลุ่มสูง
n_L	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่างในกลุ่มต่ำ

3. สถิติที่ใช้ทดสอบสมมุติฐาน

3.1 ทดสอบความแตกต่าง ระหว่างคะแนนเฉลี่ยของตัวแปรมากกว่า 2 กลุ่ม โดยทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way Analysis of Variance) หรือทดสอบค่า เอฟ (F-test) เพื่อทดสอบสมมุติฐานตั้งแต่ข้อที่ 1-5 โดยใช้สูตร (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2537 : 249)

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

เมื่อ F แทน ค่าที่ใช้พิจารณา F - distribution
 MS_B แทน ค่า Mean Square ระหว่างกลุ่ม
 MS_W แทน ค่า Mean Square ภายในกลุ่ม

3.2 ถ้าหากพบว่า ผลการทดสอบมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะตรวจสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีนิวแมน-คูลส์ (Newman Keuls Method) โดยใช้สูตร (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2537 : 267-268)

$$q = \sqrt{\frac{MS_W}{k}}$$

เมื่อ q แทน q - statistic ที่ได้จากราง
 MS_W แทน ค่า Mean Square ภายในกลุ่ม
 k แทน จำนวนคะแนนในแต่ละกลุ่มตัวอย่างที่ไม่เท่ากัน

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลและแปลความหมายของการวิเคราะห์ข้อมูลนั้น เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกัน ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

N	แทน	จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง
\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ย
S.D.	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t – distribution
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน F – distribution
df	แทน	ชั้นแห่งความอิสระ (Degree of Freedom)
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Squares)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยของผลบวกกำลังสองของคะแนน (Mean Squares)
*	แทน	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่ไปท่องเที่ยวชายหาดบางแสน จังหวัดชลบุรี เกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยว มีจำนวน 400 คน นำมาวิเคราะห์ โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ และเสนอผลการวิเคราะห์ดังนี้

ตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลด้านสภาพส่วนตัวโดยทั่วไปของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่ไปท่องเที่ยวชายหาดบางแสน จังหวัดชลบุรี

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการท่องเที่ยวชายหาดบางแสน จังหวัดชลบุรีต่อต้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพตามธรรมชาติ ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่มนุษย์สร้างขึ้นบริเวณชายหาด และการสาธารณสุขปลอดภัยและบริการ

ตอนที่ 3 วิเคราะห์ผลการเปรียบเทียบ ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการท่องเที่ยวชายหาดบางแสน จังหวัดชลบุรี ตามตัวแปร เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ผลเกี่ยวกับสภาพทั่วไปของนักท่องเที่ยวไทยที่เดินทางไปท่องเที่ยวชายหาดบางแสน จังหวัดชลบุรี ดังปรากฏในตาราง 1

ตาราง 1 จำนวนและค่าร้อยละของนักท่องเที่ยวไทยที่ไปท่องเที่ยวชายหาดบางแสน จังหวัดชลบุรี จำแนกตามตัวแปร เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ (N = 400)

สถานภาพทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	218	45.50
หญิง	182	54.50
รวม	400	100.00
2. อายุ		
15 – 30 ปี	145	36.25
31 - 46 ปี	171	42.75
47 ปีขึ้นไป	84	21.00
รวม	400	100.00
3. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	256	64.00
ปริญญาตรีขึ้นไป	144	36.00
รวม	400	100.00
4. อาชีพ		
นักเรียน/นักศึกษา	108	27.00
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	78	19.50
พนักงานบริษัท/ธุรกิจส่วนตัว	214	53.50
รวม	400	100.00
5. รายได้/เดือน		
ต่ำกว่า 5,000 บาท	54	13.50
5,000 – 15,000 บาท	248	62.00
สูงกว่า 15,000 บาท	98	24.50
รวม	400	100.00

จากตาราง 1 แสดงว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เป็นกลุ่มตัวอย่างไปท่องเที่ยวชายหาดบางแสน จังหวัดชลบุรี มีลักษณะทั่วไปดังนี้คือ

1. เพศ นักท่องเที่ยวชาวไทยเป็นเพศชาย 218 คน คิดเป็นร้อยละ 45.50 เป็นเพศหญิง 182 คน คิดเป็นร้อยละ 54.50
2. อายุ นักท่องเที่ยวชาวไทย มีอายุ 15 – 30 ปี 145 คน คิดเป็นร้อยละ 36.25 อายุ 31 – 46 ปี 171 คน คิดเป็นร้อยละ 42.75 และอายุ 47 ปีขึ้นไป 84 คน คิดเป็นร้อยละ 21
3. ระดับการศึกษา นักท่องเที่ยวชาวไทย มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี 256 คน คิดเป็นร้อยละ 64.00 ปริญญาตรีขึ้นไป 144 คน คิดเป็นร้อยละ 36.00
4. อาชีพ นักท่องเที่ยวชาวไทย ซึ่งมีอาชีพเป็นนักเรียน/นักศึกษา 108 คน คิดเป็นร้อยละ 27.00 เป็นข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ 78 คน คิดเป็นร้อยละ 19.50 และเป็นพนักงานบริษัท/ธุรกิจส่วนตัว 214 คน คิดเป็นร้อยละ 53.50
5. รายได้ นักท่องเที่ยวชาวไทย มีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท 54 คน คิดเป็นร้อยละ 13.50 รายได้ 5,000 – 15,000 บาท 248 คน คิดเป็นร้อยละ 62.00 และรายได้สูงกว่า 15,000 บาท 98 คน คิดเป็นร้อยละ 24.50

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการท่องเที่ยวชายหาดบางแสน จังหวัดชลบุรี โดยการวิเคราะห์ค่าคะแนนเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ดังปรากฏผลตามตาราง 2-5

ตาราง 2 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยวชายหาดบางแสน จังหวัดชลบุรี ต่อด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพตามธรรมชาติ (N = 400)

องค์ประกอบปัจจัย	ความพึงพอใจ		
	\bar{X}	S.D.	ระดับ
ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพตามธรรมชาติ			
1. ความสะอาดของน้ำทะเล	4.24	.71	มาก
2. ความดี-ลึก ของน้ำทะเลเหมาะกับกิจกรรม นันทนาการทางน้ำ	4.40	.66	มาก
3. ความสะอาดของชายหาด	3.51	.77	ปานกลาง
4. หาดทรายขาวละเอียดสวยงาม	3.58	.68	ปานกลาง
5. ความร่มรื่นของต้นไม้บริเวณชายหาด	3.59	.74	ปานกลาง
6. ความกว้างของชายหาดเพื่อการพักผ่อน และ ประกอบกิจกรรม	3.62	.81	ปานกลาง
7. ความยาวของชายหาดเพื่อการพักผ่อนและประกอบ กิจกรรม	4.56	.74	มาก
8. ความเหมาะสมของแสงแดดกับกิจกรรมชายหาด	4.26	.65	มาก
9. ความสงบเป็นธรรมชาติของชายหาด	2.21	.70	น้อย
10. ความสดชื่นของอากาศบริเวณชายหาด	3.55	.80	ปานกลาง
รวม	3.75	.73	มาก

จากตาราง 2 แสดงว่านักท่องเที่ยวไทยมีความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวชายหาดบางแสน จังหวัดชลบุรี เกี่ยวกับด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพตามธรรมชาติ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.75$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย คือข้อ 9 ความสงบเป็นธรรมชาติของชายหาด ($\bar{X} = 2.21$) และอยู่ในระดับปานกลางคือ ข้อ 3 ความสะอาดของชายหาด ($\bar{X} = 3.51$) ข้อ 4 หาดทรายขาวละเอียดสวยงาม ($\bar{X} = 3.58$) ข้อ 5 ความร่มรื่นของต้นไม้บริเวณชายหาด ($\bar{X} = 3.59$) ข้อ 6 ความกว้างของชายหาดเพื่อการพักผ่อน และประกอบกิจกรรม ($\bar{X} = 3.62$) และข้อ 10 ความสดชื่นของอากาศบริเวณชายหาด ($\bar{X} = 3.55$) นอกนั้นทุกข้ออยู่ในระดับมาก

ตาราง 3 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยวชายหาดบางแสน จังหวัดชลบุรี ต่อด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่มนุษย์สร้างขึ้น บริเวณชายหาดและการสาธารณสุขปภค (N = 400)

องค์ประกอบปัจจัย	ความพึงพอใจ		
	\bar{X}	S.D.	ระดับ
ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่มนุษย์สร้างขึ้น			
บริเวณชายหาดและการสาธารณสุขปภค			
1. ความสะดวกของถนนลงสู่บริเวณชายหาด	3.51	.65	ปานกลาง
2. เส้นทางลงสู่ชายหาดมีเพียงพอต่อจำนวนนักท่องเที่ยว	3.50	.74	ปานกลาง
3. ความสะอาดของถนนเรียบชายหาด	3.61	.81	ปานกลาง
4. ความสะดวกของที่จอดรถ	3.56	.69	ปานกลาง
5. บริเวณชำระล้างร่างกายด้วยน้ำจืดเพียงพอต่อจำนวนนักท่องเที่ยว	3.12	.71	ปานกลาง
6. ความสว่างของแสงไฟเวลากลางคืน	4.33	.68	มาก
7. ความสะดวกในการใช้โทรศัพท์สาธารณะ	3.21	.79	ปานกลาง
8. มีป้ายสื่อความหมายบอกบริเวณและเส้นทางชัดเจนและมากพอ	3.18	.78	ปานกลาง
9. สร้างจุดชมวิวที่มองไปบนชายหาดเหมาะสมปลอดภัย	3.56	.71	ปานกลาง
10. จำนวนที่รองรับขยะมีจำนวนเพียงพอ	3.22	.66	ปานกลาง
รวม	3.48	.72	ปานกลาง

จากตาราง 3 แสดงว่า นักท่องเที่ยวไทยมีความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวชายหาดบางแสน จังหวัดชลบุรี เกี่ยวกับด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่มนุษย์สร้างขึ้น บริเวณชายหาดและการสาธารณสุขปภค อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.48$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากคือ ข้อ 6 ความสว่างของแสงไฟเวลากลางคืน ($\bar{X} = 4.33$) จำนวนที่รองรับขยะมีจำนวนเพียงพอ ($\bar{X} = 3.22$) นอกนั้นทุกข้ออยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 4 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยวชายหาดบางแสน จังหวัดชลบุรี ต่อด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่มนุษย์สร้างขึ้น เกี่ยวกับการจัดบริการเพื่อการท่องเที่ยว (N = 400)

องค์ประกอบปัจจัย	ความพึงพอใจ		
	\bar{X}	S.D.	ระดับ
ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่มนุษย์สร้างขึ้น			
เกี่ยวกับการจัดบริการเพื่อการท่องเที่ยว			
1. ความสะดวกของที่พักรแรม	3.36	.76	ปานกลาง
2. ราคาค่าที่พักรแรม	3.41	.81	ปานกลาง
3. การให้บริการของพนักงานที่พักรแรม	3.26	.74	ปานกลาง
4. ความสะดวกของการใช้ห้องน้ำและห้องอาบน้ำ	2.25	.70	น้อย
5. ความสะอาดของห้องน้ำและห้องอาบน้ำ	2.21	.66	น้อย
6. ความสะอาดของอาหารและเครื่องดื่มที่จำหน่ายบริเวณชายหาด	3.40	.71	ปานกลาง
7. รสชาติและราคาอาหารและเครื่องดื่มที่จำหน่ายบริเวณชายหาด	3.41	.73	ปานกลาง
8. การตั้งร้านอาหารและร้านขายของที่ระลึกบริเวณชายหาด	3.36	.75	ปานกลาง
9. ที่วางหาบเร่ชายหาดเหมาะสม	2.25	.74	น้อย
10. ราคาค่าเช่าบริการเรือกล้วย และเรือเล่นในทะเลและห่วงยาง	3.33	.66	ปานกลาง
11. การให้บริการเช่าเตียงผ้าใบ	3.80	.80	มาก
12. การดูแลรักษาความปลอดภัย	3.45	.70	ปานกลาง
13. การให้บริการข้อมูลข่าวสาร	3.40	.65	ปานกลาง
14. การเก็บกวาดขยะและรักษาความสะอาดบริเวณชายหาด	3.51	.68	ปานกลาง
รวม	3.19	.72	ปานกลาง

จากตาราง 4 แสดงว่า นักท่องเที่ยวไทยมีความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวชายหาดบางแสน จังหวัดชลบุรี เกี่ยวกับด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่มนุษย์สร้างขึ้น เกี่ยวกับการจัดบริการเพื่อการท่องเที่ยว อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.19$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ ข้อ 11 การให้บริการเช่าเตียงผ้าใบ ($\bar{X} = 3.80$) และพบมีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยคือ ข้อ 4 ความสะดวกของการใช้ห้องน้ำและห้องอาบน้ำ ($\bar{X} = 2.25$) ข้อ 5 ความสะอาดของห้องน้ำและห้องอาบน้ำ ($\bar{X} = 2.21$), ข้อ 9 ที่วางหาบเร่ชายหาดเหมาะสม ($\bar{X} = 2.25$) นอกนั้นทุกข้ออยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 5 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยวชายหาดบางแสน จังหวัดชลบุรี โดยรวมทุกด้าน (N = 400)

ปัจจัยองค์ประกอบด้านต่างๆ	ความพึงพอใจ		
	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1. ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพตามธรรมชาติ	3.75	.73	มาก
2. ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่มนุษย์สร้างขึ้น บริเวณชายหาดและการสาธารณสุข	3.48	.72	ปานกลาง
3. ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่มนุษย์สร้างขึ้น เกี่ยวกับการจัดบริการเพื่อการท่องเที่ยว	3.19	.72	ปานกลาง
รวมทุกด้าน	3.47	.72	ปานกลาง

จากตาราง 5 แสดงว่า นักท่องเที่ยวไทยมีความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวชายหาดบางแสน จังหวัดชลบุรี โดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.47$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพตามธรรมชาติ ($\bar{X} = 3.75$) นอกนั้นทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง

ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการท่องเที่ยวชายหาดบางแสน จังหวัดชลบุรี จำแนกตามตัวแปร เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ โดยการวิเคราะห์ค่าที (t-test) และค่าเอฟ (F-test) ดังปรากฏผลตามตาราง 6-12

ตาราง 6 ผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการท่องเที่ยวชายหาดบางแสน จังหวัดชลบุรี จำแนกตามตัวแปรเพศ (N = 400)

ตัวแปร	n	\bar{X}	S.D.	t	p
เพศ					
ชาย	218	3.48	.71	.390	.697
หญิง	182	3.45	.76		

จากตาราง 6 แสดงว่า นักท่องเที่ยวไทยที่เป็นเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวชายหาดบางแสน จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมุติฐานข้อ 1 ที่ว่า นักท่องเที่ยวที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวชายหาดบางแสน จังหวัดชลบุรีแตกต่างกัน

ตาราง 7 ผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการท่องเที่ยวชายหาดบางแสน จังหวัดชลบุรี จำแนกตามตัวแปรระดับการศึกษา (N = 400)

ตัวแปร	n	\bar{X}	S.D.	t	p
ระดับการศึกษา					
ต่ำกว่าปริญญาตรี	256	3.41	.70	.421	.512
ปริญญาตรีขึ้นไป	144	3.36	.68		

จากตาราง 7 แสดงว่า นักท่องเที่ยวไทยที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และปริญญาตรีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวชายหาดบางแสน จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานข้อ 3 ที่ว่า นักท่องเที่ยวที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวชายหาดบางแสน จังหวัดชลบุรีแตกต่างกัน

ตาราง 8 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการท่องเที่ยวชายหาดบางแสน จังหวัดชลบุรี จำแนกตามตัวแปรอายุ (N = 400)

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
อายุ					
ระหว่างกลุ่ม	3	.285	.095	.348	.791
ภายในกลุ่ม	396	113.456	.273		
รวม	399	113.741			

จากตาราง 8 แสดงว่า นักท่องเที่ยวไทยที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวชายหาดบางแสน จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานข้อ 2 ที่ว่า นักท่องเที่ยวที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวชายหาดบางแสน จังหวัดชลบุรีแตกต่างกัน

ตาราง 9 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของ
นักท่องเที่ยวดูการท่องเที่ยวชายหาดบางแสน จังหวัดชลบุรี จำแนกตามตัวแปรอาชีพ

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
อาชีพ					
ระหว่างกลุ่ม	3	2.236	.559	6.477*	.000
ภายในกลุ่ม	396	34.862	.086		
รวม	399	113.741	37.098		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 9 แสดงว่า นักท่องเที่ยวไทยที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวชายหาดบางแสน จังหวัดชลบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เพื่อให้ทราบว่านักท่องเที่ยวไทยที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวชายหาดบางแสน จังหวัดชลบุรีแตกต่างกัน เป็นรายคู่ใดบ้าง จึงได้ทำการทดสอบเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีของนิวแมนคูลส์ (Newman Keuls Method) ดังปรากฏในตาราง 10

ตาราง 10 แสดงผลการเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวไทย
ต่อการท่องเที่ยวชายหาดบางแสน จังหวัดชลบุรี เป็นรายคู่ จำแนกตามตัวแปรอาชีพ

อาชีพ	\bar{X}	นักเรียน/ นักศึกษา	ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	พนักงานบริษัท/ ธุรกิจส่วนตัว
นักเรียน/นักศึกษา	3.40	-	.11*	.20*
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	3.37		-	.15*
พนักงานบริษัท/ธุรกิจส่วนตัว	3.18			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 10 แสดงว่านักท่องเที่ยวไทยที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวชายหาดบางแสน จังหวัดชลบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพบว่านักท่องเที่ยวที่มีอาชีพ นักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวชายหาดบางแสน จังหวัดชลบุรี แตกต่างจากนักท่องเที่ยวไทยที่มีอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ และพนักงานบริษัท/ธุรกิจส่วนตัว โดยที่นักเรียน/นักศึกษา ($\bar{X} = 3.40$) มีความพึงพอใจมากกว่าอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ($\bar{X} = 3.37$) และพนักงานบริษัท/ธุรกิจส่วนตัว ($\bar{X} = 3.18$)

นักท่องเที่ยวไทยที่มีอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวชายหาดบางแสน จังหวัดชลบุรี แตกต่างจากนักท่องเที่ยวไทยที่มีอาชีพพนักงานบริษัท/ธุรกิจส่วนตัว โดยที่ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ($\bar{X} = 3.37$) มีความพึงพอใจมากกว่าอาชีพพนักงานบริษัท/ธุรกิจส่วนตัว ($\bar{X} = 3.18$)

ตาราง 11 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการท่องเที่ยวชายหาดบางแสน จังหวัดชลบุรี จำแนกตามตัวแปรรายได้

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
รายได้					
ระหว่างกลุ่ม	3	1.699	.425	4.993*	.001
ภายในกลุ่ม	396	34.358	.085		
รวม	399	36.056			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 11 แสดงว่า นักท่องเที่ยวไทยที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวชายหาดบางแสน จังหวัดชลบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เพื่อให้ทราบว่านักท่องเที่ยวไทยที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวชายหาดบางแสน จังหวัดชลบุรี แตกต่างกันเป็นรายคู่ใดบ้าง จึงได้ทำการทดสอบเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีของนิวแมนคูลส์ (Newman Keuls Method) ดังปรากฏในตาราง 11

ตาราง 12 แสดงผลการเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวไทย
ต่อการท่องเที่ยวชายหาดบางแสน จังหวัดชลบุรี เป็นรายคู่ จำแนกตามตัวแปรรายได้

รายได้	\bar{X}	ต่ำกว่า 5,000 บาท	5,000 – 15,000 บาท	สูงกว่า 15,000 บาท
		3.44	3.39	3.21
ต่ำกว่า 5,000 บาท	3.44	-	.16*	.03
5,000 – 15,000 บาท	3.39		-	.13*
สูงกว่า 15,000 บาท	3.21			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 12 แสดงว่า นักท่องเที่ยวไทยที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวชายหาดบางแสน จังหวัดชลบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพบว่า นักท่องเที่ยวที่มีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท มีความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวชายหาดบางแสน จังหวัดชลบุรี แตกต่างจากนักท่องเที่ยวไทยที่มีรายได้ 5,000 – 15,000 บาท โดยที่ผู้มีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท ($\bar{X} = 3.44$) มีความพึงพอใจมากกว่าผู้มีรายได้ตั้งแต่ 5,000 – 15,000 บาท ($\bar{X} = 3.39$)

นักท่องเที่ยวไทยที่มีรายได้ 5,000 – 15,000 บาท ($\bar{X} = 3.39$) มีความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวชายหาดบางแสน จังหวัดชลบุรี แตกต่างจากนักท่องเที่ยวที่มีรายได้สูงกว่า 15,000 บาท ($\bar{X} = 3.21$) โดยที่ผู้มีรายได้ 5,000 – 15,000 บาท ($\bar{X} = 3.39$) มีความพึงพอใจมากกว่าผู้มีรายได้สูงกว่า 15,000 บาท ($\bar{X} = 3.21$) ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อการท่องเที่ยวชายหาดบางแสน จังหวัดชลบุรี ของนักท่องเที่ยวไทย

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวชายหาดบางแสน จังหวัดชลบุรี ของนักท่องเที่ยวไทย
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวชายหาดบางแสน จังหวัดชลบุรี ของนักท่องเที่ยวไทย ตามตัวแปรเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้

สมมุติฐานในการวิจัย

1. นักท่องเที่ยวไทยที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวชายหาดบางแสน จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน
2. นักท่องเที่ยวไทยที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวชายหาดบางแสน จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน
3. นักท่องเที่ยวไทยที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวชายหาดบางแสน จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน
4. นักท่องเที่ยวไทยที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวชายหาดบางแสน จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน
5. นักท่องเที่ยวไทยที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวชายหาดบางแสน จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน

วิธีดำเนินการวิจัย

การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นนักท่องเที่ยวไทยที่มาท่องเที่ยวชายหาดบางแสน จังหวัดชลบุรี จำนวน 400 คน ปี พ.ศ. 2547 ซึ่งกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากตารางเทียบสัดส่วนของเครจซี่ และมอร์แกน (Krejcie and Morgan. 1970 : 607 – 610) และทำการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม (questionnaires) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น แบ่งออกเป็น 3 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลส่วนตัวทั่วไป มีลักษณะเป็นแบบสำรวจรายการ (Check List) โดยถามเกี่ยวกับเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวไทยต่อการท่องเที่ยวชายหาดบางแสน จังหวัดชลบุรี มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scales) มี 5 ระดับคือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด มีจำนวน 34 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.8651

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิด โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกลุ่มตัวอย่างแสดงความเห็นอย่างอิสระ

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลของการวิจัยนี้ ดำเนินการโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ ทำการวิเคราะห์ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลส่วนตัวโดยทั่วไปของนักท่องเที่ยวไทยที่เดินทางไปท่องเที่ยวชายหาดบางแสน จังหวัดชลบุรี โดยการแจกแจงความถี่ แล้วแปลงเป็นค่าร้อยละ นำเสนอในรูปตารางประกอบความเรียง

2. วิเคราะห์ข้อมูล การตอบแบบสอบถามเลือกความสำคัญของความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวชายหาดบางแสน จังหวัดชลบุรี ของนักท่องเที่ยวไทย โดยการวิเคราะห์หาค่าคะแนนเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ทั้งที่เป็นรายข้อ และรายด้าน นำเสนอในรูปตารางประกอบความเรียง

3. วิเคราะห์ข้อมูลการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวชายหาดบางแสน จังหวัดชลบุรี ของนักท่องเที่ยวไทย ตามตัวแปร เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ โดยทำการวิเคราะห์ค่าที (t-test) สำหรับ 2 กลุ่มตัวอย่าง และวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance) หรือทดสอบค่าเอฟ (F-test) สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม และถ้าผลการทดสอบมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะต้องตรวจสอบความแตกต่างกันเป็นรายคู่ต่อไป โดยใช้วิธีของนิวแมนคูลส์ (Newman Keuls Method) นำเสนอในรูปตารางประกอบความเรียง

4. วิเคราะห์ข้อมูลแสดงความคิดเห็นโดยอิสระของแบบสอบถามปลายเปิด โดยนับจำนวนความถี่ของข้อมูลที่มีความหมายซ้ำๆ กัน แล้วจัดลำดับความสำคัญจากจำนวนความถี่มากไปสู่อันดับความถี่น้อย แล้วนำเสนอในรูปความเรียง

สรุปผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปผลได้ดังนี้

1. การศึกษาลักษณะทั่วไปของนักท่องเที่ยวไทยที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่เดินทางไปท่องเที่ยวชายหาดบางแสน จังหวัดชลบุรี จำนวน 400 คน พบส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 218 คน คิดเป็นร้อยละ 45.50 มีอายุระหว่าง 31-46 ปี จำนวน 171 คน คิดเป็นร้อยละ 42.75 รองลงมาอายุ 15 – 30 ปี จำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 36.25 มีระดับการศึกษาต่ำกว่า

ปริญญาตรี 256 คน คิดเป็นร้อยละ 64.00 มีอาชีพพนักงานบริษัท/ประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 214 คน คิดเป็นร้อยละ 53.50 รองลงมา อาชีพนักเรียน/นักศึกษา จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 27.00 และมีรายได้ต่อเดือน 5,000 – 15,000 บาท จำนวน 248 คน คิดเป็นร้อยละ 62.00 และมีรายได้สูงกว่า 15,000 บาท จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 24.50

2. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวชายหาดบางแสน จังหวัดชลบุรี ของนักท่องเที่ยวไทย ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง พบดังนี้

ความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวชายหาดบางแสน จังหวัดชลบุรี โดยรวมทุกด้านคือ ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพตามธรรมชาติ ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่มนุษย์สร้างขึ้นบริเวณชายหาด และการสาธารณูปโภค และด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่มนุษย์สร้างขึ้นเกี่ยวกับการจัดบริการเพื่อการท่องเที่ยว อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.47$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบดังนี้

2.1 ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพตามธรรมชาตินักท่องเที่ยวไทยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.75$)

2.2 ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพตามธรรมชาติที่มนุษย์สร้างขึ้น บริเวณชายหาดและการสาธารณูปโภค นักท่องเที่ยวไทยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.48$)

2.3 ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่มนุษย์สร้างขึ้นเกี่ยวกับการจัดบริการเพื่อการท่องเที่ยว นักท่องเที่ยวไทยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.19$)

การวิเคราะห์การทดสอบสมมุติฐาน

จากการทดสอบสมมุติฐานของตัวแปรต่างๆ พบได้ดังนี้

1. นักท่องเที่ยวที่มีเพศ อายุ และระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวชายหาดบางแสน จังหวัดชลบุรีไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้

2. นักท่องเที่ยวไทยที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวชายหาดบางแสน จังหวัดชลบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยที่นักท่องเที่ยวไทยที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา ($\bar{X} = 3.40$) มีความพึงพอใจมากกว่าอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ($\bar{X} = 3.37$) และพนักงานบริษัท/ประกอบธุรกิจส่วนตัว ($\bar{X} = 3.18$) และอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ($\bar{X} = 3.37$) มีความพึงพอใจมากกว่าอาชีพพนักงานบริษัท/ประกอบธุรกิจส่วนตัว ($\bar{X} = 3.18$)

3. นักท่องเที่ยวไทยที่มีรายได้/เดือนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวชายหาดบางแสน จังหวัดชลบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยที่นักท่องเที่ยวที่มีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท ($\bar{X} = 3.44$) มีความพึงพอใจมากกว่านักท่องเที่ยวไทยที่มีรายได้ 5,000 – 15,000 บาท ($\bar{X} = 3.39$) และนักท่องเที่ยวไทยที่มีรายได้ 5,000 –

15,000 บาท ($\bar{X} = 3.39$) มีความพึงพอใจมากนักท่องเที่ยวไทยที่มีรายได้สูงกว่า 15,000 บาท ($\bar{X} = 3.21$)

การวิเคราะห์ผลของการแสดงความคิดเห็นโดยอิสระ

จากการรวบรวมข้อมูลแสดงความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามอย่างอิสระ สรุปจากจำนวนความถี่ซ้ำ ๆ จากมากไปสู่น้อย พบดังนี้

1. ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพตามธรรมชาติ

1.1 ควรดูแลเอาใจใส่เกี่ยวกับความสะอาดของน้ำทะเล และบริเวณพื้นที่ชายหาด อีกทั้งรวมถึงเศษขยะลอยน้ำด้วย

1.2 ควรมีเจ้าหน้าที่ดูแลและอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับการให้บริการชายหาดให้มีจำนวนมากและเพียงพอทุกจุด

1.3 ควรให้หน่วยงานของรัฐคอยดูแลเอาใจใส่เก็บขยะ สิ่งสกปรกต่าง ๆ บนพื้นหาดตลอดเวลา โดยแบ่งพื้นที่รับผิดชอบ

1.4 ควรมีป้ายประกาศเพื่อการประชาสัมพันธ์ให้นักท่องเที่ยวช่วยกันดูแลรักษาความสะอาดของชายหาด

2. ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่มนุษย์สร้างขึ้น

2.1 สภาพถนน ทางเท้า ต้องคอยดูแลและซ่อมแซมบริเวณที่ชำรุดอย่างรวดเร็ว

2.2 อาคาร และรถค้าขาย หาบเร่ ควรจัดไว้เป็นโซนๆ เพื่อความเป็นระเบียบ

2.3 ไม่ควรสร้างอาคารถาวรวัตถุเพิ่มเติม

2.4 ปรับปรุงและสร้างจุดชมวิวยุทธศาสตร์ของน้ำทะเลให้มากจุด ตามแนวชายหาดถึงชายหาดพิทยา

2.5 ควรเพิ่มสถานที่ชำระล้างร่างกายด้วยน้ำจืดให้มากกว่านี้

อภิปรายผล

จากการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจที่มีต่อการท่องเที่ยวชายหาดบางแสน จังหวัดชลบุรี ของนักท่องเที่ยวไทย มีประเด็นอภิปรายดังนี้

1. จากผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวชายหาดบางแสน จังหวัดชลบุรี ของนักท่องเที่ยวไทยโดยรวม ภาพรวม พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ชายหาดบางแสนนั้นได้ถูกเปลี่ยนแปลงสภาพธรรมชาติชายฝั่งทะเลไปอย่างมาก มีการก่อสร้างสิ่งอำนวยความสะดวกด้านปัจจัยสาธารณูปโภคขึ้นเป็นจำนวนมาก โดยมุ่งหวังจัดเป็นธุรกิจด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวแบบในเมืองชายทะเลเหมือนเมืองต่างๆ ในต่างประเทศ จึงทำให้มีการมุ่งเน้นด้านการบริการประชาชนเพื่อความสนุกสนาน บันเทิง เรืองรมย์มากกว่า โดยอาศัยกิจกรรมนันทนาการชายหาด และกีฬาเกมทางน้ำเป็นจุดขายแก่

ผู้มาเยือน การหาบรรยากาศตามธรรมชาติเชิงอนุรักษ์มีน้อยลง นอกจากปลายๆ ชายหาด โดยเดินทางขึ้นไปทิศตะวันออกของหาด อาจมีหลงเหลืออยู่บ้าง จึงทำให้การจัดการเพื่อพัฒนาการท่องเที่ยวด้านสถานที่อยู่ในระดับปานกลาง ครั้นจะอนุรักษ์ปรับปรุงพื้นที่ให้มีสภาพเดิมๆ ของธรรมชาติที่มีทรายหาด มีต้นสนบริเวณชายหาด ห้ามสิ่งก่อสร้างที่ไม่กลมกลืนกับธรรมชาติ ก็ทำได้ยาก จึงมีทั้งสภาพกึ่งๆ พัฒนาอาคารสถานที่เพื่อการพักผ่อนค้างแรมบ้าง สถานที่พักผ่อนแบบเอนกประสงค์ เดินเล่นชายหาดในเมืองบ้าง ส่วนการอนุรักษ์ธรรมชาติมีน้อยมาก

หนึ่งจากการพิจารณาลักษณะของนักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยวชายหาดบางแสน โดยทั่วไปจะมีรายได้อยู่ในระดับต่ำและปานกลาง นอกจากนั้น มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา และพนักงานบริษัท/ธุรกิจส่วนตัว เป็นส่วนใหญ่ ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีลักษณะการเดินทางมาท่องเที่ยวแบบไปเช้า-เย็นกลับ มุ่งหวังมาหาความเพลิดเพลินโดยอาศัยธรรมชาติลมทะเล หาดทราย และกิจกรรมนันทนาการกลางแจ้งเป็นหลัก ฉะนั้น ความพึงพอใจต่อการได้รับบริการจึงมุ่งเน้นให้ความสำคัญของธรรมชาติมากกว่าด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่มนุษย์สร้างขึ้น ฉะนั้น ผู้ประกอบการและรัฐบาลจึงจัดดำเนินการเพื่อการพัฒนาบริการที่พัก สาธารณูปโภค อาคารบ้านเรือนต่างๆ อยู่ในสภาพปานกลางเป็นส่วนใหญ่ ทั้งนี้สอดคล้องกับการวิจัยของสลักฤทัย เตียวตระกูล (2539 : 113) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว : ศึกษากรณีนักท่องเที่ยวเมืองพัทยา พบว่านักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมทางกายภาพหาดเมืองพัทยา โดยเฉพาะด้านสาธารณูปโภค และสถานที่ชายหาด ระบบผังเมือง การดูแลรักษาความสะอาด ความเป็นระเบียบสวยงาม อยู่ในระดับปานกลาง

จะเห็นได้ว่ามีความคล้ายคลึงกันเป็นส่วนใหญ่กับชายหาดบางแสน ทั้งนี้เพราะอยู่ใกล้เคียงกัน พัทยาห่างจากบางแสนประมาณ 40 กิโลเมตร จึงสามารถจะเลียนแบบและพัฒนาได้ในทิศทางที่คล้ายคลึงกันได้ แต่พัตยานั้นมีชายหาดทะเลยาวมากกว่าบางแสนทางทิศตะวันออก ถึงสี่กิโลเมตรนั้นสามารถจัดอนุรักษ์กับธรรมชาติได้มากกว่า หนึ่งนักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยวมีชาวต่างประเทศเป็นจำนวนมากที่มาใช้บริการ ซึ่งบุคคลเหล่านี้ล้วนแล้วแต่มีรายได้มากกว่าคนไทย และมีจำนวนมากมาพักผ่อนแบบตั้งรกราก ทำมาหากินไปด้วย จึงมีผลต่อการนำวัฒนธรรมทางตะวันตกมาเผยแพร่ โดยเฉพาะเมืองชายทะเลที่เป็นเชิงธุรกิจ เศรษฐกิจการท่องเที่ยวจึงทำได้ไม่สอดคล้องกับความรู้สึกพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทย จึงเป็นเหตุให้มีความรู้สึกความเป็นวัฒนธรรมไทยๆ ลดลงไป ความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวหาดพัทยายังอยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับการท่องเที่ยวในชายหาดบางแสนได้

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า นักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยวชายหาดบางแสน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ต่อด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะว่าสภาพชายหาดที่เป็นธรรมชาติของสภาพน้ำทะเล โขดหิน ปะการัง เกาะแก่งกลางทะเล

ความลาดยาวของหาด เหมาะสมแก่การแสวงหาความสุขสบาย ประกอบกิจกรรม สภาพพื้นที่ ตั้งอยู่ในลักษณะอ่าว ยามค่ำคืนจะมีบรรยากาศของการตกแต่งที่มนุษย์สร้างขึ้นดูสวยงาม กลมกลืน โดยเฉพาะการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย มีนโยบายไม่ให้อัดทำสิ่งก่อสร้างบริเวณ ชายหาดเป็นถาวรวัตถุ กล่าวคือ กลางวันพ่อค้าสามารถจัดบริเวณตั้งร้านค้าบริการนักท่องเที่ยว ได้ แต่กลางคืนไม่มีการจัดบริการ ทำให้การคืนธรรมชาติเริ่มกลับมา มีการปลูกต้นไม้เพื่อ ความร่มรื่นเสริมเติมแต่งจากธรรมชาติเดิมๆ นานนับปี อันเป็นเอกลักษณ์ของชายหาด บางแสนดูน่าประทับใจ นอกจากนี้ ชายหาดและน้ำทะเลที่สะอาด โดยทั่วไปคลื่นไม่โต ลมทะเลพัดสดชื่นตลอดเวลา จึงเป็นเหตุให้มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก อีกประการหนึ่ง นักท่องเที่ยวมีพื้นฐานความตั้งใจเป็นเบื้องต้นแทบจะทุกคนอยู่แล้วว่า ก่อนเดินทางไปชายหาด มักจะเน้นและสนใจรับความสดชื่นจากลมทะเล หาดทราย และคลื่นสวย รวมทั้งสภาพ ภูมิสถาปัตยกรรมตามธรรมชาติในทะเล สิ่งเหล่านี้ชายหาดบางแสนมีพร้อมสมบูรณ์อยู่แล้ว และ เพียงแต่การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย รักษาดูแลให้สวยงามเป็นธรรมชาติเหมือนเดิม ความ ประทับใจ ความพึงพอใจก็จะปรากฏอยู่ในระดับมากได้เสมอ ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของ สิริ นาท

นุชชัยเหล็ก (2541 : 112-113) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของนักท่องเที่ยว ต่างชาติในจังหวัดเชียงใหม่ และจังหวัดภูเก็ต พบว่า ส่วนใหญ่นักท่องเที่ยวให้ความสำคัญต่อ สภาพแวดล้อมตามธรรมชาติ ทั้งจังหวัดเชียงใหม่และจังหวัดภูเก็ต โดยสรุปความคิดเห็นเชิง อิศระว่า ความเป็นธรรมชาติของพื้นที่ที่เป็นแหล่งท่องเที่ยวจะช่วยพัฒนาคุณภาพชีวิตด้าน จิตใจได้สูง มีความปรารถนาและพึงพอใจทุกโอกาสถ้ามี จึงเห็นควรให้ทางการ (รัฐ) พึงตระหนัก และอนุรักษ์ไว้ตลอดไป และยังคงสอดคล้องกับการวิจัยของ ศศิธร สามารถ (2545 : 136-139) ที่ได้วิจัยเรื่องความพึงพอใจและพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวไทยในจังหวัดกระบี่ พบว่า นักท่องเที่ยวมีพฤติกรรมการไปพักผ่อนและศึกษาทัศนธรรมชาติมากกว่าการไปพักผ่อนใน อาคารบ้านเรือนบริเวณพื้นที่ชายหาด และสนใจที่จะแสวงหาธรรมชาติโดยใช้กิจกรรมที่ตนเอง ชอบและถนัด เช่น ว่ายน้ำ ดำน้ำ เดิน เล่น ส่วนกิจกรรมที่จัดให้โดยผู้ประกอบการนั้นไม่ชอบ และร่วมกิจกรรมน้อย และพบความพึงพอใจต่อชายหาดกระบี่ ธรรมชาติโดยรอบของเกาะใน กระบี่ มากกว่าสภาพที่มนุษย์จัดสร้างขึ้น และสอดคล้องกับการวิจัยของ เสริมสกุล เสรีจกิจ (2547 : 62-64) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวไทยในจังหวัดภูเก็ต พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากต่อด้านทรัพยากรการท่องเที่ยว อันหมายถึงความเป็นธรรมชาติ ของเกาะบริเวณชายหาดต่างๆ ความเงียบสงบ วัฒนธรรมประเพณี และการดำรงชีวิตของชาว พื้นบ้าน แต่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางคือ ด้านสินค้าของที่ระลึก

2. ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวชายหาดบางแสน จังหวัดชลบุรี ของนักท่องเที่ยวไทย จำแนกตามตัวแปร เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ พบว่า นักท่องเที่ยวไทยที่มี เพศ อายุ และระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวชายหาดบางแสน จังหวัดชลบุรีไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า คุณลักษณะของเพศ อายุ และระดับการศึกษา ไม่มีอิทธิพลต่อความรู้สึกความพึงพอใจได้ เนื่องจากนักท่องเที่ยวไทยทุกคนต่างก็มีวุฒิภาวะ โอกาสการศึกษา ประสบการณ์ต่างๆ นั้น สามารถและมีสิทธิ์ในการแสวงหาได้ทัดเทียมกัน โดยเฉพาะเกี่ยวกับเพศ ทุกคนมีโอกาสศึกษาเล่าเรียน และหาประสบการณ์ได้อย่างอิสระ เปิดเผยซึ่งต่างกับสมัยก่อน เพศหญิงไม่มีโอกาส นอกจากนั้นความตั้งใจจะไปท่องเที่ยวต่างก็มุ่งหวังที่จะแสวงหาความสุข ความสดชื่น ความเพลิดเพลินจากบรรยากาศชายทะเลเหมือนๆ กัน และเมื่อได้รับรู้กับสภาพแวดล้อมต่างๆ ที่มองเห็นเหมือนกัน ในสถานการณ์ง่ายๆ ธรรมชาติย่อมดึงดูดจิตใจได้ในระดับเดียวกันได้คือ มองเห็นอยู่ในระดับปานกลางทั้งสิ้น ยกเว้น ด้านสภาพแวดล้อมตามธรรมชาติ ซึ่งไม่สลบซับซ้อนมากนัก ในการพิจารณาเลือกรับรู้ เพราะเป็นธรรมชาติง่ายๆ ของชายหาดทะเล จึงมีความพึงพอใจในระดับมากเช่นเดียวกัน ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของ อรุณศรี นาคะวิสุทธิ์ (2543 : 84-85) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของผู้ประกอบการต่อการท่องเที่ยวเชิงนิเวศกรณีศึกษา

อ่าวพระนาง อำเภอเมืองจังหวัดกระบี่ พบว่า นักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยวอ่าวพระนาง อำเภอเมือง จังหวัดกระบี่ ที่มีเพศ อายุ และระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการท่องเที่ยวอยู่ในระดับมากไม่แตกต่างกันต่อด้านสภาพแวดล้อมตามธรรมชาติ และการอนุรักษ์สภาวะการดำรงชีพของสิ่งมีชีวิตพืชสัตว์ให้มีความเป็นอยู่ยั่งยืนตลอดไป และสอดคล้องกับการศึกษาวิจัยของ สันติ สุขเย็น (2546 : 80-82) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการให้บริการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศในพื้นที่อุทยานแห่งชาติหาดวนกร อำเภอทับสะแก จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ พบนักท่องเที่ยวที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศในพื้นที่อุทยานแห่งชาติ หาดวนกร ไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับการศึกษาของ กัลยา สมมาตย์ (2541 : 104) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการตัดสินใจเลือกท่องเที่ยวชายทะเลในจังหวัดเพชรบุรี ที่มี เพศ อายุ สถานภาพ การสมรส และระดับการศึกษาต่างกัน มีความเห็นต่อปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการตัดสินใจเลือกแหล่งท่องเที่ยวชายทะเลไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับการศึกษาของ ชนพรพรรณ ชินณะพงศ์ (2535 : 58-60) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวต่อการพัฒนาสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ บริเวณอุทยานนกน้ำบึงบรเพ็ด จังหวัดนครสวรรค์ พบนักท่องเที่ยวที่มีเพศ อายุ สถานภาพสมรส และการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน แต่ไม่สอดคล้องกับการศึกษาวิจัยของ ไพฑูรย์ ปานทอง (2546 : 77-79) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อสภาพแวดล้อมทางกายภาพบริเวณชายหาดชะอำ

จังหวัดเพชรบุรี พบว่า นักท่องเที่ยวที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมทางกายภาพชายหาด ชะอำ จังหวัดเพชรบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

สำหรับนักท่องเที่ยวไทยที่มีอาชีพและรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวชายหาดบางแสน จังหวัดชลบุรีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะว่า อาชีพและรายได้ของบุคคลย่อมมีผลต่อการบริหารจัดการตนเองเกี่ยวกับการใช้จ่าย การบริโภคเพื่อการดำเนินชีวิต และแสวงหาการตอบสนองความต้องการแต่ละบุคคลไม่เหมือนกันได้ เพราะเป็นปัจจัยเกื้อหนุนขั้นพื้นฐานการดำรงชีพ และสถานภาพทางสังคม จิตวิทยา โดยเฉพาะอาชีพจะเป็นเครื่องบ่งชี้ในการตัดสินใจได้ บุคคลที่มีอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ย่อมมีแนวคิดในการตัดสินใจเลือก รับรู้ พอใจ ต่างกับอาชีพนักเรียน/นักศึกษา ที่เขาเหล่านั้นยังไม่มีรายได้ด้วยตนเอง ต้องเรียนหนังสือ ความคิดอ่าน ประสบการณ์ก็ต่างกัน เนื่องจากวัย และช่วงเวลาการหาประสบการณ์ และทำนองเดียวกับเงินรายได้ที่หามาได้ด้วยตนเอง ย่อมตัดสินใจในการบริหารการเงินได้ง่ายกว่า เพราะเมื่อใช้จ่ายไปได้ง่าย การหาทดแทนก็สามารถทำได้ โดยเฉพาะผู้มีรายได้มากย่อมตัดสินใจได้ง่ายกว่าผู้มีรายได้น้อย ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของ พัชรา ลากลือชัย (2546 : 121-123) ที่ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการจัดการท่องเที่ยวตลาดน้ำดำเนินสะดวก จังหวัดราชบุรี และตลาดน้ำท่าคาจังหวัดสมุทรสงคราม พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีอาชีพและรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และสอดคล้องกับการศึกษาของ ไพฑูรย์ ปานทอง (2546 : 77-79) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อสภาพแวดล้อมทางกายภาพ บริเวณชายหาดชะอำ จังหวัดเพชรบุรี พบด้านตัวแปรอาชีพและรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะทั่วไป

จากผลการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1.1 การจัดการท่องเที่ยวชายหาดบางแสน ในด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพตามธรรมชาตินั้น ผลการวิจัยพบมีความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวอยู่ในระดับมาก ซึ่งแสดงถึงการดูแลรักษา พัฒนาของเจ้าหน้าที่รัฐ มีความรู้ เข้าใจในการอนุรักษ์ธรรมชาติเป็นอย่างดี จึงเห็นควรส่งเสริมและพัฒนาให้มีสภาพธรรมชาติที่สมบูรณ์ สวยงามมากขึ้นอย่างยั่งยืน เช่น การรักษาความสะอาด ไม่ทำลายความสดชื่นของบรรยากาศให้มีมลภาวะ ปลูกเสริมต้นไม้ให้มีความร่มรื่นมากยิ่งขึ้น จัดเจ้าหน้าที่คอยดูแลรักษาสภาพอย่างยั่งยืนและจริงจัง โดยถือเป็นนโยบายเชิงนิเวศวิทยา

1.2 สำหรับด้านสภาพแวดล้อมที่มนุษย์สร้างขึ้นประกอบเป็นปัจจัยเกื้อหนุน การจัดการบริการแก่นักท่องเที่ยวทั้งบริเวณชายหาด และการสาธารณสุขภาค และการจัดบริเวณอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งควรปรับปรุงแก้ไขให้มีความทันสมัย สมบูรณ์มากขึ้นทุก ๆ ปัจจัยองค์ประกอบ เช่น สร้างจุดชมวิวให้เพียงพอ ที่รองรับขยะจัดให้มากขึ้น สะอาดและปลอดภัยจากเชื้อโรค สถานที่จอดรถให้เป็นระเบียบและมีปริมาณเพียงพอ ผู้ให้บริการต้องมีมาก และมีความรู้ในการให้บริการ นอกจากนี้ ถ้าเป็นบุคลากรผู้ให้บริการที่เป็นส่วนเอกชน และส่วนของรัฐโดยการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยต้องควบคุมดูแลให้ความรู้ในการบริการ รวมทั้งจัดระบบการซื้อขายของที่ระลึก ราคาค่าบริการอาหาร ต้องดูแลอย่างยุติธรรม เป็นต้น

1.3 ในรายละเอียดของความคิดเห็นเป็นรายชื่อที่มีค่าอยู่ในระดับน้อย เห็นควรจะต้องนำไปพิจารณาปรับปรุงแก้ไขโดยด่วน เช่น ที่วางหาบเร่ไม่เหมาะสม ความสะอาดของห้องน้ำไม่ดีพอ เป็นต้น

1.4 ควรนำผลการวิเคราะห์ครั้งนี้ไปให้ผู้เกี่ยวข้องกับการพัฒนาส่งเสริมการท่องเที่ยวภาครัฐและเอกชนได้รับทราบ และพิจารณาต่อไป

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาถึงตัวแปรที่เป็นปัจจัยอิทธิพลที่มีต่อความพึงพอใจในการท่องเที่ยวชายหาดบางแสน จังหวัดชลบุรี

2.2 ควรศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวไทย โดยเพิ่มตัวแปรด้านอื่นๆ ให้มากขึ้น

2.3 ควรศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติ

2.4 ควรศึกษาความคิดเห็นนักท่องเที่ยวต่อการพัฒนาสิ่งแวดล้อมทางกายภาพบริเวณชายหาดบางแสน จังหวัดชลบุรี

2.5 ควรศึกษาเฉพาะกิจกรรมพัฒนาการด้านต่างๆ ที่มีผลต่อการท่องเที่ยวบริเวณชายหาดบางแสน ชลบุรี

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กองวางแผนโครงการ. (2540). *ทำเนียบแหล่งท่องเที่ยวของประเทศไทย*. กรุงเทพฯ : การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย.
- กองพัฒนาสังคม เศรษฐกิจและสิ่งแวดล้อม. (2542). *คู่มือส่งเสริมหมู่บ้านท่องเที่ยว*. กรุงเทพฯ : กรมพัฒนาชุมชน.
- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2545). *แผนการท่องเที่ยวปี พ.ศ. 2545 – 2546*. ชลบุรี : บางแสนออฟเซต.
- _____. (2546). รายงานสถิตินักท่องเที่ยวจังหวัดชลบุรี. ชลบุรี : ถ่ายเอกสาร.
- กัลยา สมมาตย์. (2541). *ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการตัดสินใจเลือกท่องเที่ยวชายทะเล ในจังหวัดเพชรบุรี*. ปรินญาณิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- กำโชค เผือกสุวรรณ. (2546). *การจัดการธุรกิจนันทนาการ*. กรุงเทพฯ : เกษมศรีการพิมพ์.
- จันทร์เพ็ญ ตูเทศานันท์. (2542). *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานของสถาบัน ชนานูบาลในประเทศไทย*. วิทยานิพนธ์ สส.ม. (การบริหารและนโยบายสวัสดิการ สังคม). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- จิตตินันท์ เดชะคุปต์. (2543). *จิตวิทยาการบริการอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว*. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ฉลองศรี พิมลสมพงศ์. (2542). *การวางแผนและพัฒนาตลาดการท่องเที่ยว*. กรุงเทพฯ : คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ชนพรรธน์ ชินณะพงศ์. (2535). *ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวต่อการพัฒนาสิ่งแวดล้อมทาง กายภาพบริเวณอุทยานนกน้ำบึงปรืด จังหวัดนครสวรรค์*. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (วิทยาศาสตร์สิ่งแวดล้อม). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ชิตจันทร์ หังสสุต. (2532). *หลักและการจัดการอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว*. กรุงเทพฯ : คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ชูลีพร ไกรเวียง. (2531). *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการรับรู้เกี่ยวกับการอนุรักษ์ทรัพยากร ป่าไม้ของนักท่องเที่ยวในเขตอุทยานแห่งชาติเขาใหญ่*. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (วิทยาศาสตร์สิ่งแวดล้อม). บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ชูศรี วงศ์รัตนะ. (2523). *การวิจัยพฤติกรรมศาสตร์*. กรุงเทพฯ : ภาควิชาพื้นฐาน คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

- นวล สารสอน. (2533). ผลกระทบของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวที่มีต่อสภาพสังคมเศรษฐกิจที่ตลาดน้ำดำเนินสะดวก อำเภอเมืองดำเนินสะดวก จังหวัดราชบุรี. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (มานุษยวิทยา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- นิคม ประเมโท. (2543). พฤติกรรมและปัจจัยที่จูงใจนักท่องเที่ยวเข้ามาเที่ยวในจังหวัดอุดรธานี. สารนิพนธ์ บช.ม. (บริหารธุรกิจ). มหาสารคาม : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. ถ่ายเอกสาร.
- ประกาศิต ทองเจือเพชร. (2544). ปัจจัยทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจท่องเที่ยวในประเทศไทยของนักท่องเที่ยวชาวอเมริกา. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (เศรษฐศาสตร์ธุรกิจ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ประคอง กรรณสูตร. (2525). สถิติเพื่อการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์. กรุงเทพฯ : บริษัทศูนย์หนังสือศรีสง่า.
- พนมศักดิ์ สวัสดิ์พงษ์. (2544). นันทนาการศึกษา : การพัฒนาคุณภาพชีวิตจากรอยพระยุคลบาท. กรุงเทพฯ พลศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ปีที่ 4 (ฉบับที่ 1-4). ถ่ายเอกสาร.
- พวงรัตน์ ทวีรัตน์. (2531). วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์. กรุงเทพฯ : สำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- พัชรา ลาภลือชัย. (2546). ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการจัดการท่องเที่ยวตลาดน้ำดำเนินสะดวก จังหวัดราชบุรี และตลาดน้ำท่าคา จังหวัดสมุทรสงคราม. วิทยานิพนธ์ บท.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ไพฑูรย์ ปานทอง. (2545). ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อสภาพแวดล้อมทางกายภาพบริเวณชายหาดชะอำ จังหวัดเพชรบุรี. สารนิพนธ์ กศ.ม. (ธุรกิจศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. (2539). จิตวิทยาการบริการ. พิมพ์ครั้งที่ 3. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- _____. (2544). เอกสารการสอนชุดวิชา ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับอุตสาหกรรมท่องเที่ยว หน่วยที่ 8 – 15. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- _____. (2544). เอกสารการสอนชุดวิชา จิตวิทยาการบริการ หน่วยที่ 1-7, 8 – 15. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

- ล้วน สายยศ และ อังคณา สายยศ. (2536). เทคนิคการวิจัยทางการศึกษา. กรุงเทพฯ : ศูนย์ส่งเสริมวิชาการ.
- ลำพอง ศรีทับทิม. (2535). ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อสภาพแวดล้อมทางกายภาพบริเวณสะพานข้ามแม่น้ำแคว จังหวัดกาญจนบุรี. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (วิทยาศาสตร์สิ่งแวดล้อม). กรุงเทพมหานคร : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- วัฒนา เพ็ชรวงศ์. (2542). พฤติกรรมและความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการใช้บริการ. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (การตลาด). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต. ถ่ายเอกสาร.
- วิเชียร เกตุสิงห์. (2538). “ค่าเฉลี่ยกับการแปลความหมาย เรื่องง่ายๆ ที่บางครั้งก็พลาดได้”. *ข่าวสารวิจัยการศึกษา*. 3 (18) : 8-11.
- วินิจ วีรยางกูร. (2532). การจัดการอุตสาหกรรมท่องเที่ยว. กรุงเทพฯ : คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- วิภา วัฒนพงศ์ชาติ. (2542). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัดเพชรบุรี. รายงานการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ศศิธร สามารถ. (2545). ความพึงพอใจและพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวไทยในจังหวัดกระบี่. สารนิพนธ์. บธ.ม. (การตลาด). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อัดสำเนา.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2541). พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์พัฒนาศึกษา.
- สถาบันวิจัยเพื่อพัฒนาประเทศไทย. (2544). รายงานฉบับสมบูรณ์ โครงการศึกษาเพื่อจัดทำแผนปฏิบัติการอุตสาหกรรมท่องเที่ยวแห่งชาติในช่วงแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 9 (พ.ศ.2545-2549). การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย.
- สมจิต กาหวงศ์. (2541). ความพึงพอใจของประชาชนที่มาท่องเที่ยวในสวนสาธารณะในจังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (วิทยาศาสตร์สิ่งแวดล้อม). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. ถ่ายเอกสาร.
- สมบัติ กาญจนกิจ. (2544). นันทนาการและอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สมหวัง พิริยานุวัฒน์. (2540). คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการพลเรือน. วิทยานิพนธ์ ค.ม. (การอุดมศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.

- สลักกฤษฎี เตียวตระกูล. (2539). *ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว : ศึกษากรณีท่องเที่ยวเมืองพัทยา*. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (นโยบายและการวางแผนวิทยาศาสตร์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกริก. ถ่ายเอกสาร.
- สันติ สุขเย็น. (2546). *ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการให้บริการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศในพื้นที่อุทยานแห่งชาติหาดวนกร อำเภอทับสะแก จังหวัดประจวบคีรีขันธ์*. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- สิรินาถ นุชชัยเหล็ก. (2541). *การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติในจังหวัดเชียงใหม่ และจังหวัดภูเก็ต*. วิทยานิพนธ์. บธ.ม.(บริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- สุวัฒนา ไบเจริญ. (2540). *ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการธนาคารออมสิน สาขาขอนแก่น*. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (จิตวิทยาการแนะแนว). มหาสารคาม : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. ถ่ายเอกสาร.
- เสริมสกุล เสรีกิจ. (2547). *ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวไทยในจังหวัดภูเก็ต*. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (การจัดการนันทนาการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- เสรี วงษ์มณฑา. (2542). *การวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค*. กรุงเทพฯ : ซีระฟิล์มและไซเท็กซ์ จำกัด.
- อรุณศรี นาคะวิสุทธ์. (2543). *ความคิดเห็นของผู้ประกอบการต่อการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ กรณีศึกษาอ่าวพระนาง อำเภอเมือง จังหวัดกระบี่*. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (สิ่งแวดล้อม). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล. ถ่ายเอกสาร.
- Ceballos Laseurain, H. (1998). Proprietors "Opinion on Ecotourism : A Case Study of The Roxz Bay, Sydney Australia," *Journal of Ecotourism Research*. 60 (4) : 248-A.
- Cronbach, Lee J. (1970). *Essentials of Psychological Testing*. 3rd ed. New York : Harper & Row.
- Cowan, W. E. (1989). *Assessing Employer – Employee Satisfaction with Training at Canadian Valley Area*. Canada : Oklahoma University.
- Ealine, Ruth. (1984, April). Satisfaction of Tourist in Private Park and Recreation in New York. *Dissertation Abstracts International*. 44(10) : 1120-1128A.

- Krejcie, Robert V. and Morgan, Daryl W. (1970). "Determining Sample Size for Research Activities". *Educational and Psychological Measurement*. 30(3) : 607 – 610.
- Wolman, Lo. (1973). *Motivation Strategies*. New York: McGraw Hill.
- Young, R. A. and M. L. Flowers. (1982). *Users of and Patterns Satisfaction and Recommendations*. Forest research report. University of Illinois.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

รายนามผู้เชี่ยวชาญ

รายนามผู้เชี่ยวชาญ

1. ชื่อ นางสุภารัตน์ วรทอง
ตำแหน่ง รองศาสตราจารย์
สถานที่ทำงาน ภาควิชาสันตนาการ คณะพลศึกษา
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
2. ชื่อ นางกนกวดี พึ่งโพธิ์ทอง
ตำแหน่ง ผู้ช่วยศาสตราจารย์
สถานที่ทำงาน ภาควิชาสันตนาการ คณะพลศึกษา
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
3. ชื่อ นางนิรมล เปลียนจรรยา
ตำแหน่ง ผู้อำนวยการสำนักพัฒนาบริการท่องเที่ยว
สถานที่ทำงาน กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา
4. ชื่อ ดร. สมบัติ กาญจนกิจ
ตำแหน่ง ศาสตราจารย์
สถานที่ทำงาน คณะสำนักวิทยาศาสตร์การกีฬา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
5. ชื่อ นางชุตติมา พัฒราช
ตำแหน่ง นักพัฒนาการท่องเที่ยว 8ว
สถานที่ทำงาน สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว
กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา

ภาคผนวก ข

แบบสอบถาม

แบบสอบถาม
เรื่อง
ความพึงพอใจที่มีต่อการท่องเที่ยวชายหาดบางแสน จังหวัดชลบุรี
ของนักท่องเที่ยวไทย

คำชี้แจง

แบบสอบถามชุดนี้เป็นแบบสอบถามประกอบการวิจัยเพื่อจัดทำปฏิญญาพันธึนสาขาการจัดการนันทนาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เรื่อง ความพึงพอใจที่มีต่อการท่องเที่ยวชายหาดบางแสน จังหวัดชลบุรี ของนักท่องเที่ยวไทย มีวัตถุประสงค์เพื่อประกอบการเรียนระดับปริญญาโท สาขาการจัดการนันทนาการ ผู้วิจัยจึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่านร่วมตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง

คำแนะนำ ในการตอบแบบสอบถามแต่ละตอน กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ

ชาย

หญิง

2. อายุ

15 – 30 ปี

31 – 46 ปี

47 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

ต่ำกว่าปริญญาตรี

ปริญญาตรีขึ้นไป

4. อาชีพ

นักเรียน/นักศึกษา

ข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ

พนักงานบริษัท / ธุรกิจส่วนตัว

5. รายได้ / เดือน

 ต่ำกว่า 5,000 บาท 5,000 บาท – 15,000 บาท สูงกว่า 15,000 บาท

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อการท่องเที่ยวชายหาดบางแสน จังหวัดชลบุรีของนักท่องเที่ยว

คำชี้แจง โปรดพิจารณาเลือกตอบโดยทำเครื่องหมาย 3 ลงในช่องว่างที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่าน

ข้อ	คำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1	ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพตามธรรมชาติ ความสะอาดของน้ำทะเล					
2	ความดี-ลึก ของน้ำทะเลเหมาะกับการเล่นกิจกรรมนันทนาการทางน้ำ					
3	ความสะอาดของชายหาด					
4	หาดทรายขาวละเอียดสวยงาม					
5	ความร่มรื่นของต้นไม้บริเวณชายหาด					
6	ความกว้างของชายหาดเพื่อการพักผ่อนประกอบกิจกรรม					
7	ความยาวของชายหาดเพื่อการพักผ่อนและประกอบกิจกรรม					
8	ความเหมาะสมของแสงแดดกับกิจกรรมชายหาด					
9	ความสงบเป็นธรรมชาติของชายหาด					
10	ความสดชื่นของอากาศบริเวณชายหาด					

ข้อ	คำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่มนุษย์สร้างขึ้นบริเวณชายหาดและบริการสาธารณูปโภค					
1	ความสะดวกของถนนลงสู่บริเวณชายหาด					
2	เส้นทางลงสู่ชายหาดมีเพียงพอต่อจำนวนนักท่องเที่ยว					
3	ความสะอาดของถนนเรียบชายหาด					
4	ความสะดวกของที่จอดรถ					
5	สถานที่ชำระล้างร่างกายด้วยน้ำจืดเพียงพอต่อจำนวนนักท่องเที่ยว					
6	ความสว่างของแสงไฟเวลากลางคืน					
7	ความสะดวกด้านโทรศัพท์สาธารณะ					
8	มีป้ายสื่อความหมายและป้ายบอกเส้นทางชัดเจนและมากพอ					
9	สร้างจุดชมวิวที่มองไปบนชายหาดเหมาะสมปลอดภัย					
10	จำนวนที่รองรับขยะมีจำนวนเพียงพอ					
	ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่มนุษย์สร้างขึ้นเกี่ยวกับการจัดบริการเพื่อการท่องเที่ยว					
1	ความสะดวกของที่พักรแรม					
2	ราคาค่าที่พักแรม					
3	การให้บริการของพนักงานที่พักแรม					
4	ความสะดวกของการใช้ห้องน้ำและห้องอาบน้ำ					
5	ความสะอาดของห้องน้ำและห้องอาบน้ำ					
6	ความสะอาดของอาหารและเครื่องดื่มที่จำหน่ายบริเวณชายหาด					

ภาคผนวก ค

ภาพแสดงสถานที่ท่องเที่ยวชายหาดบางแสน
จังหวัดชลบุรี

























ประวัติย่อผู้วิจัย

ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อ สกุล	นายฉัตรชัย ลิ้มพรจิตรวิไล
วันเดือนปีเกิด	วันจันทร์ที่ 19 เดือนกรกฎาคม พ.ศ.2514
สถานที่เกิด	โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ กรุงเทพมหานคร
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	บ้านเลขที่ 39/136 หมู่ 10 แขวงสามวาตะวันตก เขตคลองสามวา กรุงเทพมหานคร
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2531	มัธยมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียนปทุมคงคา
พ.ศ. 2535	สาขาสหนันทนาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร
พ.ศ. 2548	วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการจัดการนันทนาการ คณะพลศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร