

ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการสภาพแวดล้อม
บริเวณหาดทรายแก้ว อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า – หมู่เกาะเสม็ด
จังหวัดระยอง

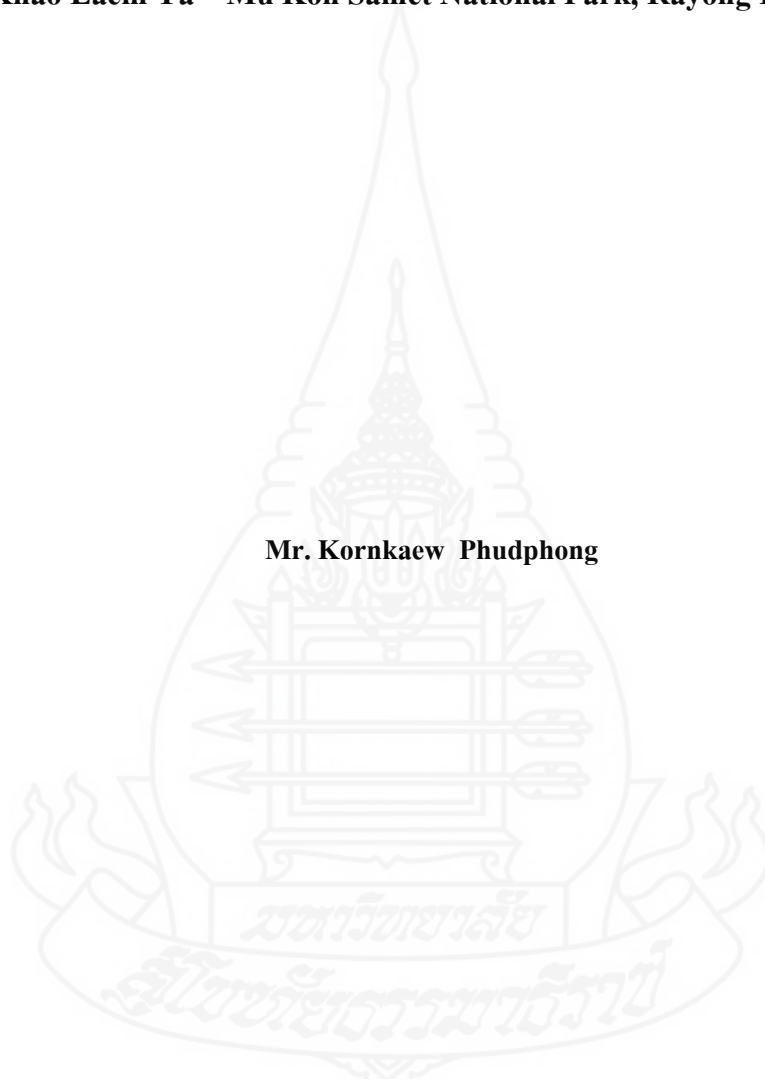


วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาเกษตรศาสตรมหาบัณฑิต
แขนงวิชาการจัดการการเกษตร สาขาวิชาเกษตรศาสตร์และสหกรณ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

พ.ศ. 2562

**Tourist Expectations and Satisfaction with Environmental Management at Sai Kaew Beach,
Khao Laem Ya – Mu Koh Samet National Park, Rayong Province**

Mr. Kornkaew Phudphong



A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for
the Degree of Master of Agriculture in Agricultural Resources Management

School of Agriculture and Cooperatives

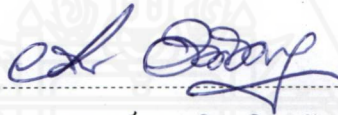
Sukhothai Thammathirat Open University

2019

หัวข้อวิทยานิพนธ์ ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการสภาพแวดล้อม
บริเวณหาดทรายแก้ว อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า – หมู่เกาะเสม็ด จังหวัดระยอง
ชื่อและนามสกุล นายกรแก้ว ผัดผ่อง
แขนงวิชา การจัดการการเกษตร
สาขาวิชา เกษตรศาสตร์และสหกรณ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
อาจารย์ที่ปรึกษา 1. รองศาสตราจารย์ ดร.คูสิต เวชกิจ
2. รองศาสตราจารย์ ดร.ชัยวัฒน์ คงสม

วิทยานิพนธ์นี้ ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรระดับปริญญาโท เมื่อวันที่ 14 กุมภาพันธ์ 2563

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์



ประธานกรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร.วสิน ینگพัฒนากุล)



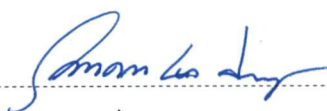
กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร.คูสิต เวชกิจ)



กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ชัยวัฒน์ คงสม)



ประธานกรรมการบัณฑิตศึกษา

(รองศาสตราจารย์ ดร.วรางคณา จันทรังค)

หัวข้อวิทยานิพนธ์ ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการสภาพแวดล้อม
บริเวณหาดทรายแก้ว อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า – หมู่เกาะเสม็ด จังหวัดระยอง

ผู้วิจัย นายกรแก้ว ผัดผ่อง รหัสนักศึกษา 2579002516

ปริญญา เกษตรศาสตรมหาบัณฑิต (การจัดการทรัพยากรเกษตร)

อาจารย์ที่ปรึกษา (1) รองศาสตราจารย์ ดร.ดุสิต เวชกิจ (2) รองศาสตราจารย์ ดร.ชัยวัฒน์ คงสม

ปีการศึกษา 2562

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยว 2) ระดับความคาดหวังของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการสภาพแวดล้อมบริเวณหาดทรายแก้ว 3) ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการสภาพแวดล้อมบริเวณหาดทรายแก้ว 4) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการสภาพแวดล้อมบริเวณหาดทรายแก้ว และ 5) ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะด้านการจัดการสภาพแวดล้อมบริเวณหาดทรายแก้ว

ประชากรสำหรับการวิจัยเชิงสำรวจ คือ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีอายุ 15 ปีขึ้นไป ที่มาท่องเที่ยวจำนวน 1,000 ราย โดยกำหนดจำนวนตัวอย่างจากตารางของเกรซีและมอร์แกน ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 278 คน ที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 โดยเลือกใช้วิธีการสุ่มแบบง่าย เก็บรวบรวมข้อมูลในเดือนพฤษภาคม 2561 วิเคราะห์ข้อมูลโดยการแจกแจงความถี่ การหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และการวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐาน โดยใช้ไคสแควร์

ผลการศึกษาพบว่า 1) นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ 20-30 ปี อาชีพพนักงานบริษัท มีรายได้เดือนละ 10,001-20,000 บาท การศึกษาปริญญาตรี และสถานภาพโสด 2) ความคาดหวังของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการสภาพแวดล้อมบริเวณหาดทรายแก้ว ภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยดังนี้ ด้านสวัสดิภาพและความปลอดภัย ด้านสิ่งดึงดูดใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสาธารณูปโภค ด้านการคมนาคม และด้านสุดท้ายด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม 3) ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการสภาพแวดล้อมบริเวณหาดทรายแก้ว ภาพรวมอยู่ในระดับมากโดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านสวัสดิภาพและความปลอดภัย ด้านสิ่งดึงดูดใจ ด้านการคมนาคม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสาธารณูปโภค และด้านสุดท้ายด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม 4) เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และสถานภาพสมรส มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการสภาพแวดล้อมบริเวณหาดทรายแก้ว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนรายได้ ไม่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการสภาพแวดล้อมบริเวณหาดทรายแก้ว 5) สำหรับข้อเสนอแนะควรขยายถนน และจัดทำป้ายบอกเส้นทางเข้า-ออก ให้ชัดเจน และควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ในการรักษาความปลอดภัยให้มากขึ้น

คำสำคัญ ความคาดหวัง ความพึงพอใจ นักท่องเที่ยว การจัดการสภาพแวดล้อม

อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า – หมู่เกาะเสม็ด

Thesis title: Tourist Expectations and Satisfaction with Environmental Management at Sai Kaew Beach, Khao Laem Ya – Mu Koh Samet National Park, Rayong Province

Researcher: Mr. Kornkaew Phudphong; **ID:** 2579002516;

Degree: Master of Agriculture (Agricultural Resources Management);

Thesis advisors: (1) Dr.Dusit Wechakit, Associate Professor;

(2) Dr.Chaiwat Kongsom, Associate Professor; **Academic year:** 2019

Abstract

This The purpose of this research was to study 1) the general information of tourists visiting Sai Kaew Beach, 2) their level of expectation about environmental management at Sai Kaew Beach, 3) their level of satisfaction with environmental management at Sai Kaew Beach, 4) the relationship between tourists' personal factors and their expectation and satisfaction, and 5) opinions and suggestions regarding environmental management at Sai Kaew Beach.

Population for survey research. The population was 1,000 Thai tourists aged 15 years or over. The number of samples was determined using Krejcie and Morgan table obtaining number 278 samples for the study. Simple random sampling was used with the confidence level of 95 percent. The data were collected in May 2018 and statistically analyzed into frequency, percentage, and mean. Chi-square test was also used to analyze the obtained data.

The findings showed that 1) the majority of the tourists were male with an age range of 20-30 years old. Most were office workers who had an income of 10,001-20,000 baht per month, finished Bachelor's Degree, and were single. 2) Overall, the level of expectation of tourists about the environmental management of Sai Kaew Beach was high by sorting the average from high to low as follows Welfare and safety Attraction Facilities and Utilities Transportation And the last aspect of environmental management. 3) For the level of satisfaction, it was found that the overall level was also high by sorting the average from highest to lowest as follows: Safety and safety Attraction Transportation Facilities and Utilities And the last aspect of environmental management 4) Moreover, the results showed that gender, age, occupation, educational level, and marital status have a significant relationship with the expectation and satisfaction of the tourists about environmental management of Sai Kaew Beach at the significant level of 0.05. In contrast, the monthly income of the tourists did not show a significant relationship with their level of expectation and satisfaction. 5) The proposed suggestions for this study were that the road should be extended; there should be a sign indicating entrance and exit; and there should be more security staff within the area.

Keywords: Expectation, satisfaction, tourists, the environmental management, Khao Laem Ya - Mu Koh Samet National Park

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จสมบูรณ์ได้ด้วยความกรุณาและความช่วยเหลือให้คำแนะนำอย่างดียิ่งจาก รองศาสตราจารย์ ดร. คุณิต เวชกิจ อาจารย์ที่ปรึกษาหลักและกรรมการสอบ และ รองศาสตราจารย์ ดร. ชัยวัฒน์ คงสม อาจารย์ที่ปรึกษารองและกรรมการสอบ ที่ให้คำปรึกษาเสนอแนะ ชี้แนะข้อบกพร่องให้ปรับปรุงแก้ไข และการช่วยเหลือด้านต่าง ๆ จนงานวิทยานิพนธ์เสร็จครบถ้วนอย่างสมบูรณ์

ขอขอบคุณ นักท่องเที่ยวกลุ่มตัวอย่างทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม จนวิทยานิพนธ์ฉบับนี้สมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

คุณประโยชน์อันใดที่เกิดจากวิทยานิพนธ์เล่มนี้ ผู้วิจัยขอมอบแต่บิดามารดาของผู้วิจัยที่ได้ให้กำลังใจและสนับสนุนมาโดยตลอด อีกทั้งบูรพาจารย์ทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ และประสบการณ์ที่ดีให้แก่ผู้วิจัย จนทำให้การศึกษาและงานวิจัยบรรลุผลสำเร็จ

กรแก้ว ผัดผ่อง

มกราคม 2563



สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ฌ
สารบัญภาพ.....	ฎ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	3
สมมติฐานการวิจัย.....	5
ขอบเขตการวิจัย.....	5
นิยามศัพท์.....	7
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	8
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	9
แนวคิดเกี่ยวกับความคาดหวัง.....	9
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	11
แนวคิดเกี่ยวกับเรื่องการท่องเที่ยว.....	13
แนวคิดเกี่ยวกับนักท่องเที่ยว.....	18
ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	19
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	26
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	26
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	27
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	28
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	29

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	30
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยว.....	30
ตอนที่ 2 ความคาดหวังของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการสภาพแวดล้อมบริเวณ หาดทรายแก้วอุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า-หมู่เกาะเสม็ด จังหวัดระยอง (ก่อนการเที่ยวชม).....	33
ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการสภาพแวดล้อมบริเวณ หาดทรายแก้ว อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า-หมู่เกาะเสม็ด จังหวัดระยอง (หลังการเที่ยวชม).....	41
ตอนที่ 4 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความคาดหวังของนักท่องเที่ยว ต่อการจัดการสภาพแวดล้อมบริเวณหาดทรายแก้ว อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า-หมู่เกาะเสม็ด จังหวัดระยอง.....	48
ตอนที่ 5 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ต่อการจัดการบริเวณหาดทรายแก้ว อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า- หมู่เกาะเสม็ด จังหวัดระยอง.....	55
ตอนที่ 6 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะด้านการจัดการสภาพแวดล้อมบริเวณ หาดทรายแก้วอุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า-หมู่เกาะเสม็ด จังหวัดระยอง.	61
บทที่ 5 สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	63
สรุปการวิจัย.....	63
อภิปรายผล.....	68
ข้อเสนอแนะ.....	73
บรรณานุกรม.....	76
ภาคผนวก.....	81
แบบสอบถามที่ใช้สำหรับการวิจัย.....	82
ประวัติผู้วิจัย.....	90

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 4.1 ข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยว.....	30
ตารางที่ 4.2 แสดงร้อยละ และค่าเฉลี่ย ระดับคาดหวังของนักท่องเที่ยว ต่อต้านการคมนาคม.....	34
ตารางที่ 4.3 แสดงร้อยละ และค่าเฉลี่ย ระดับคาดหวังของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการ สิ่งแวดล้อม.....	35
ตารางที่ 4.4 แสดงร้อยละ และค่าเฉลี่ย ระดับคาดหวังของนักท่องเที่ยวต่อ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสาธารณูปโภค.....	36
ตารางที่ 4.5 แสดงร้อยละ และค่าเฉลี่ย ระดับคาดหวังของนักท่องเที่ยวต่อด้านสิ่งแวดล้อม.....	39
ตารางที่ 4.6 แสดงร้อยละ และค่าเฉลี่ย ระดับคาดหวังของนักท่องเที่ยวต่อ ด้านสวัสดิภาพและความปลอดภัย.....	40
ตารางที่ 4.7 แสดงร้อยละ และค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ต่อการคมนาคม (หลังการเที่ยวชม).....	41
ตารางที่ 4.8 แสดงร้อยละ และค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อ ด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม (หลังการเที่ยวชม).....	42
ตารางที่ 4.9 แสดงร้อยละ และค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	43
ตารางที่ 4.10 แสดงร้อยละ และค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ต่อด้านสิ่งแวดล้อม.....	46
ตารางที่ 4.11 แสดงร้อยละ และค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อ ด้านสวัสดิภาพและความปลอดภัย.....	48
ตารางที่ 4.12 ความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลกับความคาดหวังของนักท่องเที่ยว.....	49
ตารางที่ 4.13 ความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลกับความคาดหวังด้านการคมนาคม.....	50
ตารางที่ 4.14 ความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลกับความคาดหวัง ด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม.....	51
ตารางที่ 4.15 ความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลกับความคาดหวัง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสาธารณูปโภค.....	52

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.16 ความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลกับความคาดหวังด้านสิ่งดึงดูดใจ.....	53
ตารางที่ 4.17 ความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลกับความคาดหวัง ด้านสวัสดิภาพและความปลอดภัย.....	54
ตารางที่ 4.18 ความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว.....	55
ตารางที่ 4.19 ความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจด้านการคมนาคม.....	56
ตารางที่ 4.20 ความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจด้านการจัดการ สิ่งแวดล้อม.....	57
ตารางที่ 4.21 ความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และสาธารณูปโภค.....	58
ตารางที่ 4.22 ความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจด้านสิ่งดึงดูดใจ.....	59
ตารางที่ 4.23 ความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจด้านสวัสดิภาพ และความปลอดภัย.....	60
ตารางที่ 5.1 ตารางสรุปคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการส ภาพแวดล้อมบริเวณหาดทรายแก้ว อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า - หมู่เกาะเสม็ด จังหวัดระยอง.....	65



สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	4
ภาพที่ 1.2 แผนที่หาดทรายแก้ว อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า – หมู่เกาะเสม็ด จังหวัดระยอง.....	6



บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันประเทศไทย ได้ชื่อว่าเป็นประเทศหนึ่งที่มีความสำคัญทั้งในด้านเกษตรกรรม และอุตสาหกรรม โดยเฉพาะอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ที่มีทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติให้ความสนใจ เป็นอย่างยิ่ง อีกทั้งยังเป็นรายได้หลักให้แก่ประเทศอีกทางหนึ่ง ซึ่งไม่ว่าการเดินทางของนักท่องเที่ยวจะไปในลักษณะใด และไปในที่แห่งไหนก็จะส่งผลให้เกิดการจัดการต่าง ๆ ตามมา เช่น ด้านสินค้าและบริการเพื่อดึงดูดใจนักท่องเที่ยวให้กลับมาเที่ยวอีก และเกิดความพึงพอใจในการท่องเที่ยวในทีนั้น ๆ อีกทั้งอุตสาหกรรมท่องเที่ยวปัจจุบันนี้ แม้ได้รับผลกระทบจากทั้งภายใน และภายนอกประเทศ แต่ก็ยังสามารถสร้างรายได้ให้กับประเทศไทยได้อย่างต่อเนื่อง อีกทั้งยังมี นโยบายที่สำคัญของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาเพื่อพัฒนาและส่งเสริมการท่องเที่ยว ภายในประเทศ ในการเพิ่มความหลากหลายของการท่องเที่ยวรูปแบบต่าง ๆ การท่องเที่ยว คือ การพักผ่อน และการก้าวหาประสบการณ์ที่ธรรมชาติสรรค์สร้างไว้ให้ ต้นไม้ หาดทรายชายทะเล และทรัพยากรชายฝั่ง มนุษย์เราคือ ผู้ใช้ประโยชน์ และจัดการดูแลรักษา ผู้ใช้ประโยชน์ในส่วนของ นักท่องเที่ยว คือ สิ่งแวดล้อมทางธรรมชาติ

อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า-หมู่เกาะเสม็ด ตั้งอยู่บริเวณชายฝั่งทะเลอ่าวไทย ในท้องที่อำเภอแกลง และอำเภอเมือง จังหวัดระยอง ครอบคลุมพื้นที่ทั้งบนฝั่งและในท้องทะเล ตลอดจนเกาะต่างๆ ซึ่งประกอบด้วยเกาะเสม็ด เกาะจันทร์ เกาะทะลุ เกาะกูด เกาะมะขาม และเกาะปลายดิน เขาแหลมหญ้าและชายทะเล ด้านทิศตะวันตกของเขาแหลมหญ้า สถานที่ที่เด่นที่สุดเป็นที่รู้จักกันดี คือ เกาะเสม็ดหรือเกาะแก้วพิศดาร ซึ่งกล่าวไว้ในวรรณคดีเรื่องพระอภัยมณี ความงดงามตามธรรมชาติของอุทยานแห่งชาติแห่งนี้เป็นที่ยอมรับของนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศว่ามีทิวทัศน์สวยงาม เหมาะสำหรับการพักผ่อน ส่วนเขาแหลมหญ้าประกอบด้วย เขาหินลูกช้างเตี้ยๆ ชายทะเลทางทิศตะวันตก มีหาดทรายกว้าง และทอดตัวโค้งยาวออกไปสวยงาม มากน้ำทะเลใสจนสามารถมองเห็นแนวปะการังที่สวยงามได้อย่างชัดเจน เกาะเสม็ด ประกอบด้วย หาดทรายขาว รอบเกาะ เป็นหาดทรายที่สวยงาม เหมาะแก่การท่องเที่ยวพักผ่อน ทั้งมีเกาะเล็ก เกาะน้อยที่มีหาดทรายและธรรมชาติสวยงาม เหมาะสมต่อการจัดตั้งเป็นอุทยานแห่งชาติ (สำนักอุทยานแห่งชาติ, 2562)

หาดทรายแก้ว เป็นหาดที่ได้รับความนิยมที่สุดบนเกาะเสม็ด เนื่องจากมีทรายที่ขาวละเอียดตัดกับน้ำทะเลสีฟ้าครามได้อย่างเหมาะสม และยังมีกิจกรรมให้นักท่องเที่ยวได้สนุกทั้งกลางวันและกลางคืน นอกจากนี้ บริเวณหาดทรายแก้วยังมี ที่พัก ร้านค้า ร้านอาหาร บาร์ริมน้ำหาด และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ไว้รองรับนักท่องเที่ยวอีกด้วย หาดทรายแก้ว ห่างจากท่าเรือหน้าด่านประมาณ 750 เมตร มีรถสองแถวให้บริการ ค่าโดยสารคนละ 20 บาท ข้อควรทราบอีกอย่างก็คือ หาดทรายแก้ว เป็นหาดเดียวบนเกาะเสม็ด ที่มีคำว่า "หาด" นำหน้า สำหรับชายหาดอื่น ๆ จะมีคำว่า "อ่าว" นำหน้าแทน หาดทรายแก้ว เป็นหาดที่ยาวที่สุดบนเกาะเสม็ด โดยมีความยาวประมาณ 800 เมตร โดยฝั่งทางด้านเหนือสุดของหาด ติดกับแหลมใหญ่ และฝั่งด้านใต้สุดจะติดกับอ่าวหินโคก ซึ่งมีรูปปั้นของนางเงือกอุ้มลูกตั้งอยู่บนโขดหิน และจะมีแนวหินพื้นน้ำเล็ก ๆ ซึ่งเป็นจุดดำน้ำตื้น เพื่อชมปะการังและฝูงปลาเล็กปลาน้อยในทะเล สำหรับกิจกรรมทางน้ำบริเวณหาดนี้ จะมีการว่ายน้ำ นั่งเรือบานาน่าโบ๊ท และบินเหนือน้ำด้วยพาราเซล ในช่วงเวลากลางวัน จะมีการแสดงควงกระบองไฟ ริมหาด ซึ่งกล่าวกันว่า การแสดงควงกระบองที่นี่ ทำได้โดดเด่นที่สุดบนเกาะเสม็ด ในส่วนของสิ่งอำนวยความสะดวกในบริเวณนี้ จะมีร้านอาหารทะเลตลอดแนวหาด และมีร้านอาหารทางเลือกอื่น ๆ อย่างร้านพิซซ่า และร้านกาแฟลอยต่องถึงร้านจิปาละต่าง ๆ เช่น เซเว่นอีเลฟเว่น ร้านโปรสการ์ด ร้านรองเท้า ร้านกาแฟ อยู่บริเวณทางเข้าอุทยานแห่งชาติ ซึ่งไม่ไกลจากตัวหาดเท่าไรนัก สำหรับใครที่เงินสดขาดมือ ก็สามารถใช้บริการตู้ ATM ที่มีอยู่หลายจุดรอบ ๆ หาดทรายแก้ว (หาดทรายแก้ว เกาะเสม็ด, 2562)

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นยังคงเป็นเสน่ห์ที่มัดใจให้นักท่องเที่ยวเดินทางมาเที่ยวหาดทรายแก้ว อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า – หมู่เกาะเสม็ด จังหวัดระยอง อย่างต่อเนื่อง ประกอบกับนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มักนำประเด็นในเรื่องของการคมนาคม การจัดการสิ่งแวดล้อม สิ่งอำนวยความสะดวกและสาธารณูปโภค สิ่งดึงดูดใจ สวัสดิภาพและความปลอดภัย มาใช้ในการพิจารณาตัดสินใจเลือกแหล่งท่องเที่ยว และก่อนเดินทางมักมีความคาดหวังต่อการจัดสภาพแวดล้อมในประเด็นดังกล่าว หากมีการจัดสภาพแวดล้อมในแหล่งท่องเที่ยวได้ ก็จะสามารถตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวและก่อให้เกิดความพึงพอใจและประทับใจ

ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้ศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว เนื่องจากเล็งเห็นว่า การวิจัยเป็นรูปแบบหนึ่งในการหาทางออกร่วมกันเพื่อแก้ปัญหาสภาพแวดล้อมทั้งทางด้านทรัพยากรธรรมชาติ และการบริการ ที่เกิดขึ้นอยู่ในขณะนี้ แหล่งท่องเที่ยว สิ่งสำคัญที่สุดคือเรื่องของความสวยงามและ ความเป็นระเบียบเรียบร้อยในด้านสภาพของสิ่งแวดล้อม การแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับความคาดหวังและความพึงพอใจ คือส่วนสำคัญที่ช่วยให้ได้ข้อมูลเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาเกาะเสม็ด ให้สวยงามสดใสเป็นเกาะใน

ฝืนสวรรค์ของนักท่องเที่ยว และเพื่อความยั่งยืนคงอยู่ของธรรมชาติ ผู้วิจัยจึงกำหนดให้ประเด็นดังกล่าวข้างต้นเป็นตัวแปรในการศึกษารั้งนี้ เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลพื้นฐานที่รัฐและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำมาใช้พิจารณาเป็นแนวทางการพัฒนาปรับปรุง หาดทรายแก้ว อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า – หมู่เกาะเสม็ด จังหวัดระยอง ให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวที่ยั่งยืนอยู่ในเกณฑ์มาตรฐาน สอดคล้องกับความต้องการและเป็นที่ยังพอใจหรือชื่นชอบของนักท่องเที่ยวตลอดไป

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

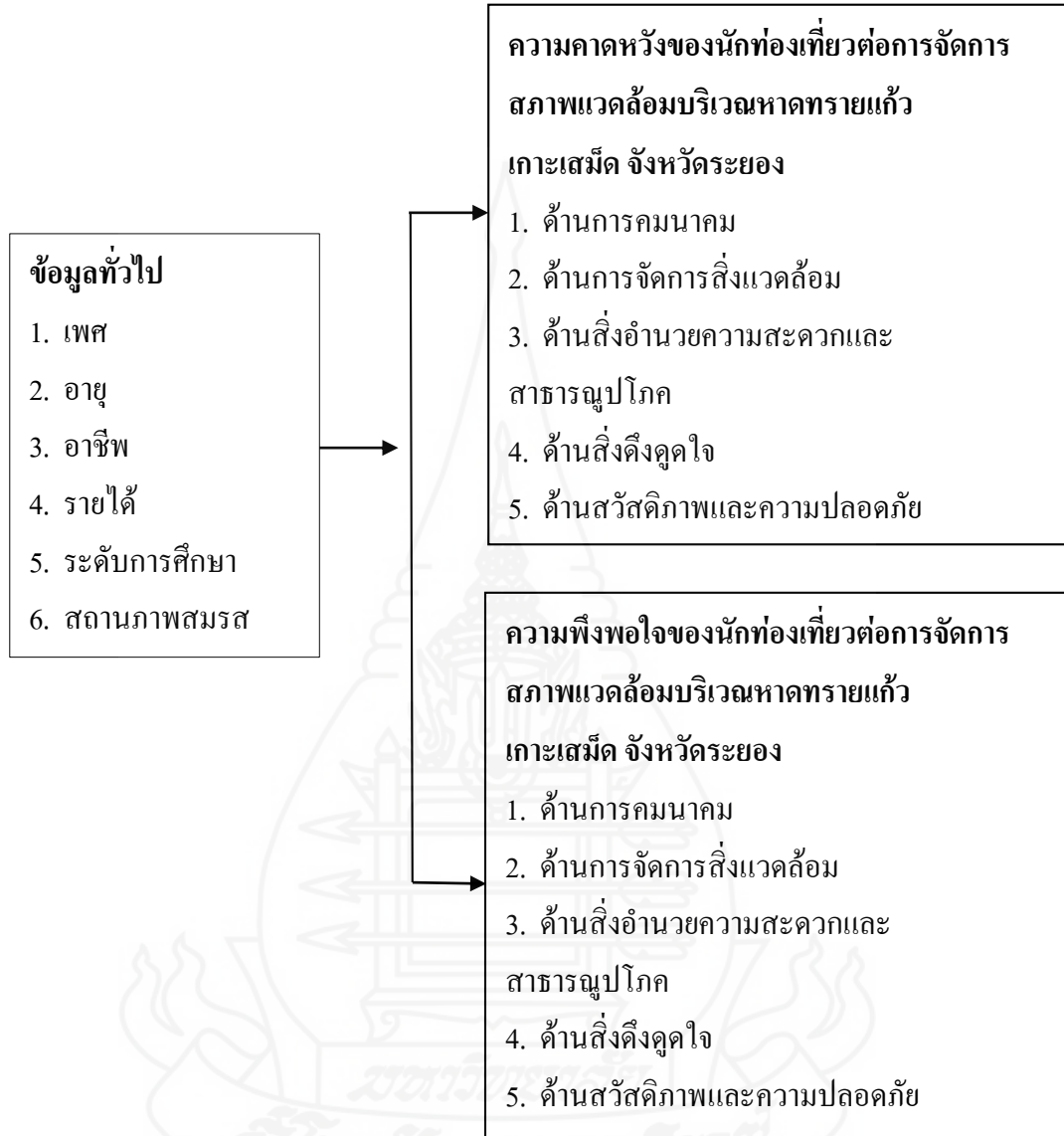
- 2.1 เพื่อศึกษาข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยว
- 2.2 เพื่อศึกษาระดับความคาดหวังของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการสภาพแวดล้อมบริเวณหาดทรายแก้ว อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า – หมู่เกาะเสม็ด จังหวัดระยอง (ก่อนการเที่ยวชม)
- 2.3 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการสภาพแวดล้อมบริเวณหาดทรายแก้ว อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า – หมู่เกาะเสม็ด จังหวัดระยอง (หลังการเที่ยวชม)
- 2.4 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการสภาพแวดล้อมบริเวณหาดทรายแก้ว อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า – หมู่เกาะเสม็ด จังหวัดระยอง
- 2.5 เพื่อศึกษาความคิดเห็นและข้อเสนอแนะด้านการจัดการสภาพแวดล้อมบริเวณหาดทรายแก้ว อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า – หมู่เกาะเสม็ด จังหวัดระยอง

3. กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้นำกรอบแนวคิดของนิสา ชัชกุล (2550, น. 60) และเทิดชาย ช่วยบำรุง (2552, น. 52) มาปรับปรุงและประยุกต์ใช้กับงานวิจัย ซึ่งแนวคิดนี้เป็นองค์ประกอบหลักของการพัฒนาการท่องเที่ยวให้อยู่ในเกณฑ์มาตรฐานภายใต้หลักการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน ดังภาพที่ 1.1

ตัวแปรต้น

ตัวแปรตาม



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

4. สมมติฐานการวิจัย

ปัจจัยส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการสภาพแวดล้อมบริเวณหาดทรายแก้ว อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า – หมู่เกาะเสม็ด จังหวัดระยอง

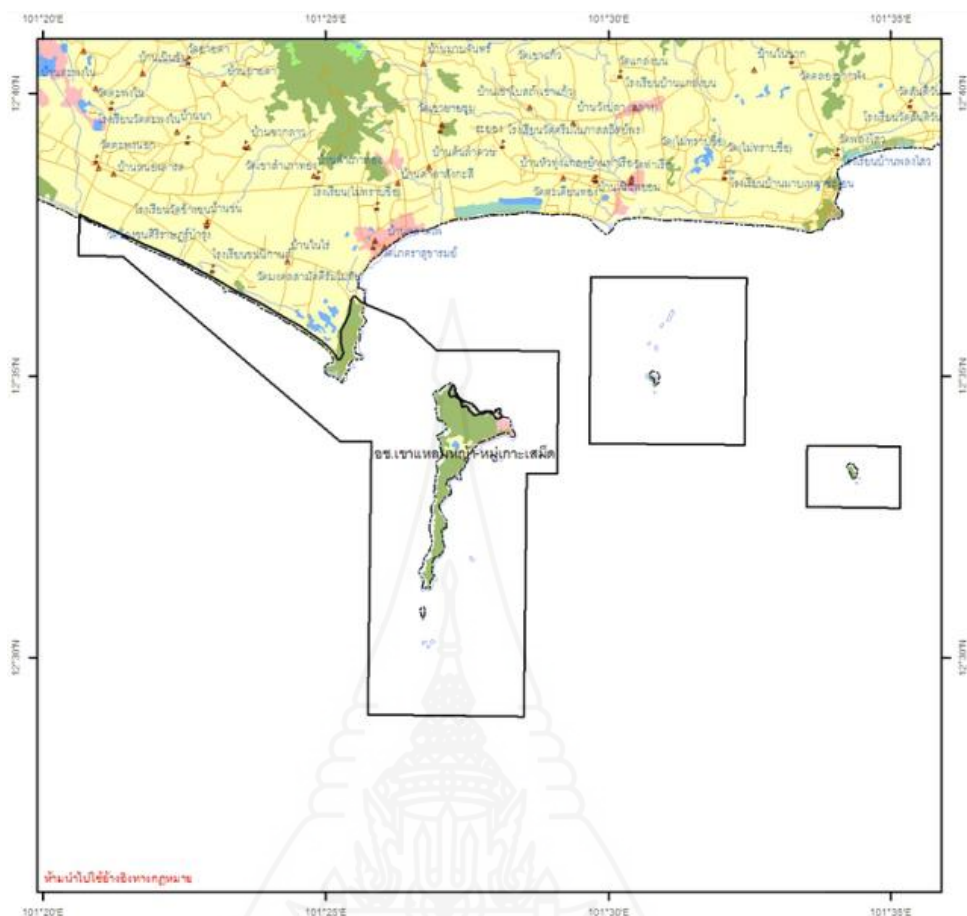
5. ขอบเขตการวิจัย

5.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการสภาพแวดล้อมบริเวณหาดทรายแก้ว อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า – หมู่เกาะเสม็ด จังหวัดระยอง เพื่อการใช้ประโยชน์ ด้านการท่องเที่ยว โดยศึกษาในประเด็นต่าง ๆ 5 ด้าน คือ 1) ด้านการคมนาคม 2) ด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสาธารณูปโภค 4) ด้านสิ่งดึงดูดใจ 5) ด้านสวัสดิภาพและความปลอดภัย ซึ่งประเด็นดังกล่าวข้างต้นถูกจัดเป็นองค์ประกอบหลักของการพัฒนาการท่องเที่ยวให้อยู่ในเกณฑ์มาตรฐานภายใต้หลักการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน (นิศา ชัชกุล, 2550, น.62 และเทิดชาย ช่วยบำรุง, 2552, น.51)

5.2 ขอบเขตพื้นที่

ศึกษาบริเวณหาดทรายแก้ว ซึ่งเป็นหาดหนึ่งที่อยู่ในพื้นที่เกาะเสม็ด ตามพิกัด 12.5679° N, 101.4673° E เกาะเสม็ดตั้งอยู่ในเขตตำบลเพ อำเภอเมือง จังหวัดระยอง ห่างจากฝั่งบ้านเพ ประมาณ 6.5 กิโลเมตร สภาพของเกาะเสม็ด มีสันเขา เป็นแนวยาว จากตัวเกาะด้านเหนือลงมาทางใต้ ส่วนฝั่งตะวันตกของเกาะเป็นหน้าผาสูง และลาดชันลงสู่ฝั่งตะวันออกที่มีชายหาดยาว ทำให้เกิดชายหาดที่สวยงามหลายแห่ง ซึ่งส่วนใหญ่จะอยู่ทางด้านเหนือ และตะวันออกของเกาะเสม็ด ดังภาพที่ 1.2



ภาพที่ 1.2 แผนที่หาทรายแก้ว อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า - หมู่เกาะเสม็ด จังหวัดระยอง

5.3 ขอบเขตด้านกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีอายุ 15 ปีขึ้นไป ที่มาท่องเที่ยวหาทรายแก้ว อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า - หมู่เกาะเสม็ด จังหวัดระยอง โดยใช้สภานักท่องเที่ยวเดิมที่อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า หมู่เกาะเสม็ด ได้รวบรวมไว้ เดือนพฤษภาคม พ.ศ.2561 ซึ่งมีจำนวนนักท่องเที่ยว 1,000 ราย (สำนักงานอุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า-หมู่เกาะเสม็ด, 2562)

กลุ่มตัวอย่าง นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีอายุ 15 ปีขึ้นไป ที่มาท่องเที่ยวหาทรายแก้ว อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า - หมู่เกาะเสม็ด จังหวัดระยอง ในเดือนพฤษภาคม พ.ศ.2562 ซึ่งมีจำนวนนักท่องเที่ยว 1,000 ราย โดยผู้วิจัยกำหนดจำนวนตัวอย่างจากตารางของ Krejcie and Mosgan ได้กลุ่มตัวอย่าง 278 คน (ชานินทร์ ศิลป์จารุ, 2550, น. 51) ในการสุ่มกลุ่มตัวอย่างครั้งนี้

ใช้หลักความเชื่อมั่นที่ระดับร้อยละ 95 ในการสุ่มตัวอย่าง โดยเลือกวิธีการสุ่มแบบง่าย (Simple Random Sampling)

6. นิยามศัพท์

งานวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยได้ให้นิยามศัพท์ที่เกี่ยวข้อง เพื่อความเข้าใจที่ตรงกันและเป็นกรอบแนวคิดเบื้องต้นในการดำเนินงานวิจัยดังนี้

6.1 การท่องเที่ยว หมายถึง การเดินทางจากสถานที่อยู่อาศัยปกติไปยังหาดทรายแก้ว เกาะเสม็ดด้วยความสมัครใจ โดยมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อการท่องเที่ยวและไม่เป็นการเดินทางเพื่อประกอบอาชีพ

6.2 นักท่องเที่ยว หมายถึง ประชาชนชาวไทย อายุมากกว่า 15 ปี ที่เดินทางมาท่องเที่ยวที่หาดทรายแก้ว อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า - หมู่เกาะเสม็ด จังหวัดระยอง

6.3 ความคาดหวัง หมายถึง ระดับพฤติกรรมของบุคคลที่มีประสบการณ์เดิมของตน ในการตัดสินใจสิ่งใหม่ ๆ เพื่อจะนำไปให้ถึงเป้าหมายที่กำหนดและให้เป็นไปตามความต้องการของตน

6.4 ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดจากความต้องการของนักท่องเที่ยวที่ได้รับตอบสนองถ้าคาดหวังมากได้รับการตอบสนองดี ก็จะเกิดความพึงพอใจมาก ถ้าได้รับการตอบสนองน้อยกว่าที่คาดหวังก็จะเกิดความพึงพอใจน้อย จากการมาเที่ยวหาดทรายแก้วอุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า - หมู่เกาะเสม็ด จังหวัดระยอง

6.5 ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง ลักษณะปัจจัยพื้นฐานของแต่ละบุคคล อันประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ รายได้ต่อเดือน ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส การเดินทางมาเยือนแหล่งท่องเที่ยว และการพักค้างแรมในอุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า - หมู่เกาะเสม็ด จังหวัดระยอง

6.6 สภาพแวดล้อมของการท่องเที่ยว หมายถึง องค์ประกอบของการท่องเที่ยว ซึ่งประกอบด้วย 5 ด้าน ด้านการคมนาคม ด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสาธารณูปโภค ด้านสิ่งดึงดูดใจ ด้านสวัสดิภาพและความปลอดภัย

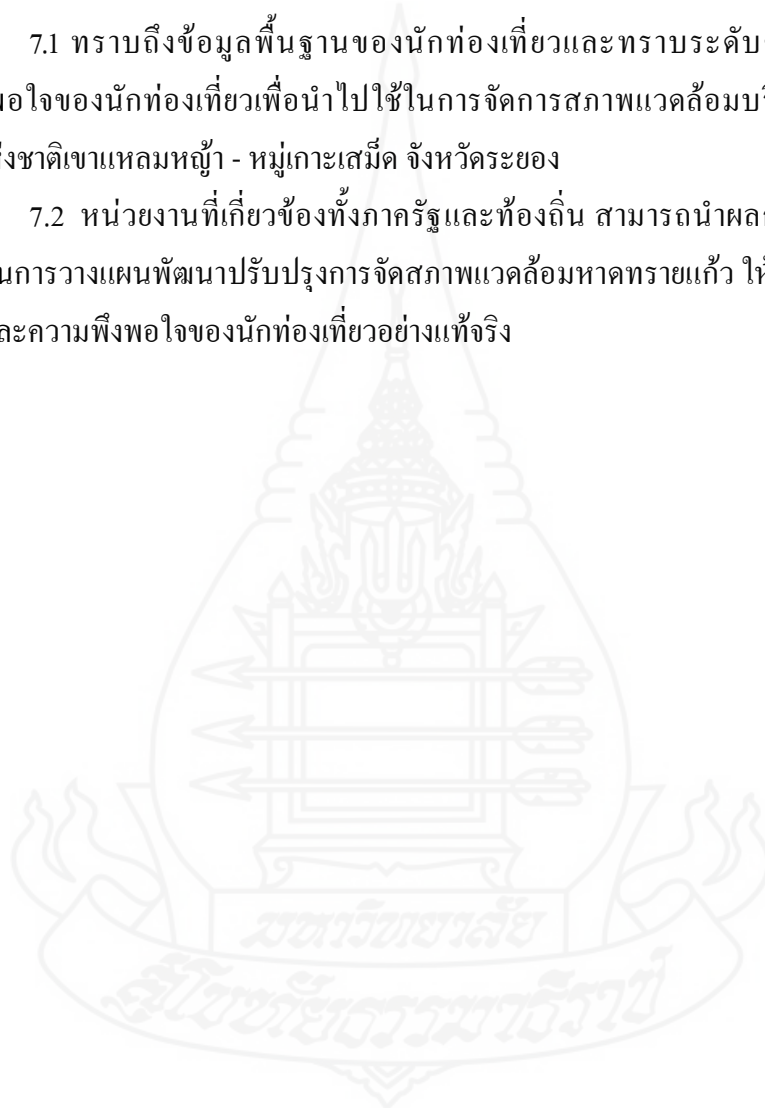
6.7 การจัดสภาพแวดล้อมในแหล่งท่องเที่ยว หมายถึง การจัดสภาพแวดล้อมตามธรรมชาติและสภาพแวดล้อมที่มนุษย์สร้างขึ้นของแหล่งท่องเที่ยวหาดทรายแก้ว อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า - หมู่เกาะเสม็ด จังหวัดระยอง โดยมีขอบเขตครอบคลุมองค์ประกอบหลักของการท่องเที่ยว ด้านการคมนาคม ด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสาธารณูปโภค ด้านสิ่งดึงดูดใจ และด้านสวัสดิภาพและความปลอดภัย

7. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

การศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวดต่อการจัดการสภาพแวดล้อมบริเวณหาดทรายแก้ว อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า - หมู่เกาะเสม็ด จังหวัดระยอง คาดว่าจะได้รับประโยชน์จากการวิจัย ดังนี้

7.1 ทราบถึงข้อมูลพื้นฐานของนักท่องเที่ยวและทราบระดับความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวเพื่อนำไปใช้ในการจัดการสภาพแวดล้อมบริเวณหาดทรายแก้ว อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า - หมู่เกาะเสม็ด จังหวัดระยอง

7.2 หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐและท้องถิ่น สามารถนำผลการวิจัยที่ได้ไปเป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนาปรับปรุงการจัดการสภาพแวดล้อมหาดทรายแก้ว ให้สอดคล้องกับความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวอย่างแท้จริง



บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการสภาพแวดล้อมบริเวณหาดทรายแก้ว อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า - หมู่เกาะเสม็ด จังหวัดระยอง ในครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าและรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องมานำเสนอไว้ตามลำดับ ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับความคาดหวัง
2. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
3. แนวคิดเกี่ยวกับการท่องเที่ยว
4. แนวคิดเกี่ยวกับนักท่องเที่ยว
5. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดเกี่ยวกับความคาดหวัง

1.1 ความหมายของความคาดหวัง

ความคาดหวังเป็นลักษณะทางจิตวิทยาซึ่งไม่ได้เจาะจงที่การกระทำอย่างใดอย่างหนึ่ง แต่รวมไปถึงแรงจูงใจ ความเชื่อความรู้สึกรอคอยและค่านิยมต่าง ๆ ที่ทำให้เกิดความคาดหวัง ซึ่งมีผู้ให้ความหมายไว้หลายท่าน ดังต่อไปนี้

Hersey & Blanchard (1982, p. 74) กล่าวว่า ความคาดหวังเป็นการที่บุคคลรับรู้ถึงการปฏิบัติอย่างเหมาะสมตามบทบาทของตนเอง และรับรู้ถึงบทบาทของบุคคลอื่น ความคาดหวังจะเป็นตัวบอกว่าบุคคลจะต้องปฏิบัติอย่างไรเมื่ออยู่ในสถานการณ์ต่าง ๆ

วิศิษฐ์ วิเศษเชียรสกุล (2541, น. 8) ความคาดหวัง หมายถึง จิตที่เป็นความรู้สึกนึกคิดหรือเป็นความคิดเห็นอย่างมีวิจารณ์ของบุคคลที่คาดคะเนหรือเป็นการคาดการณ์ล่วงหน้าว่าควรจะมีอะไรขึ้นและปฏิบัติอย่างไร

จันทร์สุภาพสวัสดิ์ (2546, น. 11) กล่าวว่า ความคาดหวัง หมายถึง สิ่งที่คาดหวังแล้วนำมาปฏิบัติเพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้

สรุปได้ว่า ความคาดหวัง หมายถึง ความเชื่อว่าสิ่งใดน่าจะเกิดขึ้นและสิ่งใดบ้างน่าจะไม่มีเกิดขึ้นความคาดหวังจะเกิดขึ้นได้ถูกต้องหรือไม่ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ของแต่ละบุคคล

1.2 ลักษณะของความคาดหวัง

Turner (1982, p. 349) ได้ให้ทัศนะเกี่ยวกับความคาดหวังว่าลักษณะของความคาดหวังนั้นเปรียบเหมือนกับ “การเล่นละครเวที ” กล่าวคือ จะต้องมิผู้แสดงผู้ชมและมีบทบาทสำคัญสำหรับผู้แสดง กล่าวคือ

1) ความคาดหวัง หมายถึง ภาวะความเป็นจริงต่าง ๆ ทางสังคม สามารถเปรียบได้กับการแสดงละครซึ่งประกอบด้วยหน้าที่และตำแหน่งต่าง ๆ ทางสังคม โดยมีตัวกำหนดว่าแต่ละบุคคลควรจะมีพฤติกรรมเช่นใดในสังคมกิจกรรมหรือการกระทำต่าง ๆ ทางสังคมจะถูกจัดระบบและควบคุม โดยบรรทัดฐานที่แตกต่างกันไปตามสถานการณ์และเงื่อนไขของสังคมที่มีความแตกต่างกันไป

2) ความคาดหวังจากผู้ร่วมแสดงคนอื่น ๆ หมายถึง การที่สังคมมีบรรทัดฐานซึ่งเปรียบเหมือนสคริปต์ที่จะกำหนดบทบาทของบุคคลในความสัมพันธ์กันทางสังคมดังกล่าวแล้วบุคคลในสังคมจึงต้องมีการสวมบทบาทซึ่งกันและกัน เพื่อให้แต่ละบุคคลได้คาดหวังพฤติกรรมของบุคคลอื่นในสังคมที่แสดงออกและสามารถปฏิบัติสัมพันธ์ที่ถูกต้องได้ตามความคาดหวังของสังคมและบุคคลอื่น ๆ

3) ความคาดหวังจากผู้ชม เป็นความคาดหวังของบุคคลในสังคมที่อยู่ในสภาพต่าง ๆ กันซึ่งจะต้องคาดหวังและสวมบทบาทของบุคคลอื่นที่เป็นเครื่องนำทางไปสู่การปฏิบัติสัมพันธ์ทางสังคมอย่างถูกต้อง และเป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่วางไว้เป็นความคาดหวังร่วมกันทางสังคม

Turner (1982, p. 350) กล่าวถึง แหล่งที่มาของความคาดหวังของผู้บริโภคว่าผลของการสำรวจความคิดเห็นของผู้บริโภคเกี่ยวกับคุณภาพของการบริการ ช่วยทำให้ทราบว่าความคาดหวังของผู้บริโภคเกี่ยวกับการบริการได้รับอิทธิพลมาจาก 4 แหล่งสำคัญ คือ

1) ความต้องการส่วนบุคคล (Personal Needs) ความต้องการส่วนบุคคลของผู้บริโภคจะมีความแตกต่างกันออกไปขึ้นอยู่กับลักษณะของตัวบุคคล และสภาพแวดล้อมของผู้บริโภค แต่ละกลุ่มผู้บริโภคอาจจะคาดหวังจากการบริการชนิดเดียวกัน หรือแตกต่างกันออกไปตามความต้องการของแต่ละตัวบุคคล

2) การบอกเล่าแบบปากต่อปากเกี่ยวกับการบริการ (Word - of Mouth Communication) คือข้อมูลที่ผู้บริโภคได้รับรู้จากปากผู้บริโภคคนอื่น ๆ ที่เคยได้รับการได้ยินหรือการบริการจากสินค้าที่ผู้บริโภคใช้แล้วหรืออาจจะเป็นการให้คำแนะนำชักชวนมาใช้บริการกับสินค้า ไม่ว่าจะเป็นข้อตำหนิหรือคำบอกเล่าต่าง ๆ เกี่ยวกับการบริการนั้น

3) ประสบการณ์ในอดีตของผู้บริโภค (Past Experience) การที่ผู้บริโภคเคยได้รับประสบการณ์ทั้งทางตรงและทางอ้อมที่เกี่ยวกับการบริการมีอิทธิพลต่อระดับของความคาดหวัง

ของผู้บริโภคเช่นกัน เพราะประสบการณ์ในอดีตทำให้เกิดการเรียนรู้และการจดจำประสบการณ์เหล่านี้ไว้

4) การโฆษณาประชาสัมพันธ์ที่มีต่อผู้บริโภค (External Communication to a Customer) การโฆษณาประชาสัมพันธ์จากองค์กรผู้ให้บริการที่มีต่อผู้บริโภคในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อให้เกิดภาพพจน์ที่ดี หรือเพื่อส่งเสริมการขายล้วนมีบทบาทสำคัญต่อการสร้างความคาดหวังของผู้บริโภคเกี่ยวกับ การบริการที่จะได้รับ

จากความหมายความคาดหวังข้างต้นสรุปได้ว่า เป็นระดับพฤติกรรมของบุคคลที่มีประสบการณ์เดิมของตนในการตัดสินใจสิ่งใหม่ ๆ เพื่อจะนำไปให้ถึงเป้าหมายที่กำหนดและให้เป็นไปตามความต้องการของตน

2. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

2.1 ความหมายของความพึงพอใจ

นักการศึกษากล่าวถึงความหมายของความพึงพอใจไว้ดังนี้

ประสาท อิศรปริดา (2547, น. 321) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือพอใจที่มีต่อองค์ประกอบหรือสิ่งจูงใจในด้านต่าง ๆ ของงาน และเขาได้รับการตอบสนองความต้องการของเขาได้

มนต์ชัย เทียนทอง (2548, น. 318) ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพความรู้สึกของบุคคลที่มีความสุข ความอึดเอมใจ ความยินดี เมื่อความต้องการหรือแรงจูงใจของตนเองได้รับการตอบสนอง ความหมายทางด้านจิตวิทยา หมายถึง ความรู้สึกในขั้นแรกเมื่อบรรลุวัตถุประสงค์และความรู้สึกขั้นสุดท้าย เมื่อบรรลุถึงจุดมุ่งหมาย โดยมีแรงกระตุ้นและความหมายทั่ว ๆ ไป หมายถึง ความชื่นชม ความนิยม หรือความรู้สึกยอมรับในสิ่งที่เห็นหรือได้สัมผัส

อนเนก สุวรรณบัณฑิต และคณะ (2548, น. 345) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง กระบวนการที่กระตุ้นให้บุคคลเคลื่อนไหวหรือแสดงพฤติกรรมไปยังจุดหมายหรือเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยมีแรงจูงใจเป็นตัวผลักดันซึ่งมีความต้องการสิ่งจูงใจและแรงขับเข้ามาเกี่ยวข้อง โดยมีกระบวนการในการจูงใจอย่างเป็นลำดับขั้น

พิสุทธา อารีราษฎร์ (2550, น. 176) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดโดยเฉพาะ ความรู้สึกนั้นทำให้บุคคลเอาใจใส่และบรรลุถึงความมุ่งหมายที่บุคคลมีต่อสิ่งนั้น

ราชบัณฑิตยสถาน (2556, น. 840) กล่าวว่า ฟุ้งพอใจ หมายถึง รัก ชอบใจ

กล่าวโดยสรุป ความฟุ้งพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดจากความต้องการของนักท่องเที่ยงที่ได้รับตอบสนองต่ำกว่าคาดหวังมากได้รับการตอบสนองดี ก็จะเกิดความฟุ้งพอใจมาก ถ้าได้รับการตอบสนองน้อยกว่าที่คาดหวังก็จะเกิดความฟุ้งพอใจน้อย จากการศึกษาหาทฤษฎีเกี่ยวกับอุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า - หมู่เกาะเสม็ด จังหวัดระยอง

2.2 ทฤษฎี หลักการ และแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับความฟุ้งพอใจ

นักการศึกษากล่าวถึงแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความฟุ้งพอใจไว้ดังนี้

ประสาท อิศรปริดา (2547, น. 11) กล่าวถึง ทฤษฎีและแรงจูงใจที่ทำให้เกิดความฟุ้งพอใจในการทำงานของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg) มีดังนี้

1. ปัจจัยกระตุ้น เป็นปัจจัยที่เกี่ยวกับการงาน ซึ่งมีผลก่อให้เกิดความฟุ้งพอใจ เช่น ความสำเร็จ การได้รับการยอมรับนับถือ ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน

2. ปัจจัยค้ำจุน เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมในการทำงาน และมีหน้าที่ให้บุคคลเกิดความฟุ้งพอใจในการทำงาน เช่น เงินเดือน โอกาสที่จะก้าวหน้าในอนาคตสถานะของอาชีพ สภาพการทำงาน เป็นต้น

ทิสนา เขมมณี (2554, น. 69) กล่าวถึง ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความฟุ้งพอใจมี ดังนี้

1. ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchical Theory of Motivation) มนุษย์มีความต้องการอยู่เสมอ เมื่อได้รับการตอบสนองหรือฟุ้งพอใจต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความต้องการด้านอื่นก็จะเกิดขึ้นอีก ความต้องการอาจจะซ้ำซ้อนหรือเกิดความต้องการอีกอย่างหนึ่ง ถ้าหากได้รับการตอบสนองอย่างเพียงพอก็จะเกิดแรงจูงใจที่สำคัญต่อการเกิดพฤติกรรมให้สังคมยอมรับ และสามารถพัฒนาคนไปสู่ขั้นสูงขึ้น จึงนำแนวคิดทฤษฎีนี้มาใช้ในการจัดการเรียนรู้ ดังนี้

1.1 การเข้าใจถึงความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ สามารถเข้าใจพฤติกรรมของบุคคลได้ เนื่องจากพฤติกรรมเป็นการแสดงออกถึงความต้องการของบุคคล

1.2 การช่วยให้นักเรียนเกิดการเรียนรู้ได้ดี จำเป็นต้องตอบสนองความต้องการพื้นฐาน ที่เขาต้องการแสดงเสียก่อน

1.3 การจัดการเรียนรู้ หากครูค้นหาได้ว่านักเรียนมีความต้องการอยู่ในระดับใด ก็จะสามารถใช้ความต้องการพื้นฐานของนักเรียนมาเป็นแรงจูงใจ ช่วยให้เกิดการเรียนรู้ได้ดี

1.4 การช่วยให้นักเรียนได้รับการตอบสนองความต้องการพื้นฐานอย่างเพียงพอ การให้อิสภาพและเสรีภาพแก่นักเรียน การจัดบรรยากาศที่เอื้อต่อการเรียนรู้จะช่วยส่งเสริมให้เกิดประสบการณ์ในการจัดการตนเองตามสภาพความเป็นจริง

2. ทฤษฎีสัมพันธ์เชื่อมโยงของธอร์นไดค์ (Thorndike's Connectionism Theory) การเรียนรู้จะเกิดขึ้นได้ด้วยการที่มนุษย์หรือสัตว์ได้เลือกเอาปฏิกิริยาตอบสนองเชื่อมต่อเข้ากับสิ่งเร้าอย่างเหมาะสม หรือการเรียนรู้จะเกิดขึ้นด้วยการเชื่อมโยงหรือพันธะระหว่างสิ่งเร้ากับการตอบสนอง เมื่อสถานการณ์หรือสิ่งที่เป็นปัญหาเกิดขึ้น ร่างกายพยายามที่จะแก้ปัญหานั้น โดยแสดงพฤติกรรมตอบสนองออกมาหลาย ๆ รูปแบบ ซึ่งร่างกายจะเลือกพฤติกรรมตอบสนองที่พอใจที่สุดไปเชื่อมโยงสิ่งเร้าหรือปัญหานั้น ทำให้เกิดการเรียนรู้ขึ้นมา ได้แก่

2.1 กฎแห่งความพร้อม (Law of Readiness) การเรียนรู้จะเกิดขึ้นได้ถ้านักเรียนมีความพร้อมทั้งทางร่างกายและจิตใจ

2.2 กฎแห่งการฝึกหัด (Law of Exercise) การฝึกหัดหรือกระทำบ่อย ๆ ด้วยความเข้าใจ จะทำให้เกิดความคงทนในการเรียนรู้ ถ้าไม่ได้กระทำบ่อย ๆ ในที่สุดอาจลืมได้

2.3 กฎแห่งผลที่พึงพอใจ (Law of Effect) เมื่อบุคคลได้รับผลที่พึงพอใจย่อมอยากจะทำต่อไป ดังนั้นการได้รับผลที่พึงพอใจจึงเป็นปัจจัยสำคัญในการเรียน

กล่าวโดยสรุป ความต้องการและความอยากได้เป็นพื้นฐานของมนุษย์ แต่ละบุคคลจะมีความอยากมากหรือน้อยแตกต่างกัน เมื่อความต้องการได้รับการตอบสนองก็จะเกิดความพึงพอใจ ดังนั้น การนำทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจมาใช้เกี่ยวกับการท่องเที่ยวจึงเป็นปัจจัยส่งเสริมให้บรรลุผลสำเร็จดังที่คาดหวัง

3. แนวคิดเรื่องการท่องเที่ยว

3.1 ความหมายการท่องเที่ยว

สมหมาย เสถียรธรรมวิทย์ (2554, น.40) กล่าวว่า“การท่องเที่ยว” (Tourism) เป็นคำที่มีความหมายกว้างขวางมิได้หมายเฉพาะเพียงการเดินทางเพื่อพักผ่อนหย่อนใจ หรือเพื่อความสนุกสนานบันเทิงเริงรมย์ดังที่ส่วนมากเข้าใจกัน การเดินทางเพื่อการประชุมสัมมนา เพื่อศึกษาความรู้ เพื่อการกีฬา เพื่อการติดต่อธุรกิจ ตลอดจน การเยี่ยมชมญาติพี่น้องก็นับว่าเป็นการท่องเที่ยวทั้งสิ้น ฉะนั้นปรากฏการณ์เกี่ยวกับการท่องเที่ยวในปัจจุบันจึงเป็นภาพใหญ่ที่มีการขยายตัวเพิ่มขึ้นตามลำดับ จนกระทั่งมีผู้กล่าวว่าธุรกิจทางการท่องเที่ยวในทุกวันนี้เป็นธุรกิจที่ใหญ่ที่สุดในโลก หากเทียบกับธุรกิจอื่น ๆ ที่เป็นรายการเดี่ยว ๆ (Single Item) ด้วยกัน

วิชาน จินากักดิ์ (2555, น.32) ระบุว่า ท่องเที่ยวโลก (World Tourism Organization : W.T.O) ได้ให้ความหมายของการท่องเที่ยวดังนี้ “Tourism comprises the activities of the person traveling to and staying in places outside their usual environment for not more than one

consecutive year for leisure, business and other purpose.” จากความหมายนี้สรุปได้ว่า การท่องเที่ยว หมายถึง การเดินทางของบุคคลจากที่อยู่อาศัยปกติไปยังที่อื่นเป็นการชั่วคราว (ไม่มากกว่า 1 ปี ติดต่อกัน) เดินทางด้วยความสมัครใจเพื่อการพักผ่อนหย่อนใจ ติดต่อธุรกิจ และวัตถุประสงค์ใด ๆ ก็ได้ แต่ไม่ใช่เพื่อการประกอบอาชีพหรือหารายได้

ไพฑูรย์ พงสะบุตร และ วิลาสวงศ์ พงสะบุตร (2542, น.20) ได้ให้ความหมายของการท่องเที่ยว (Tourism) หมายถึง การเดินทางไปเยือนสถานที่ต่างถิ่นซึ่งไม่ใช่เป็นที่พำนักอาศัยประจำของบุคคลนั้น และเป็นการไปเยือนชั่วคราวโดยไม่ใช่เพื่อการประกอบอาชีพหารายได้

จริญญา เจริญสุกใส (2544, น.51) ได้ให้ความหมายการท่องเที่ยว หมายถึง กิจกรรมใด ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการเคลื่อนไหวของการเดินทางของบุคคล จากที่อยู่อาศัยปกติไปยังที่อื่นเป็นการชั่วคราว เพื่อวัตถุประสงค์ใด ๆ ที่ไม่ใช่เพื่อการหารายได้ ซึ่งกิจกรรมดังกล่าวก่อให้เกิดปรากฏการณ์ทางความสัมพันธ์กันระหว่างบุคคล

รสสุคนธ์ จุยก้าววงศ์ (2545, น.14) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การท่องเที่ยว หมายถึง กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการบริการและการอำนวยความสะดวก เพื่อให้เกิดความสุขสบายในการเดินทาง

วิสาขา อุเทนพะพันธ์ (2546, น.30) ได้ให้ความหมายของการท่องเที่ยวไว้ 2 ประการ คือ

1) การท่องเที่ยว หมายถึง ความสัมพันธ์ของกิจกรรมทั้งหลายในการอยู่อาศัยของบุคคลในประเทศใดประเทศหนึ่ง ซึ่งมีเงื่อนไขว่าเขาเหล่านั้นจะต้องไม่อาศัย ณ ประเทศนั้นเป็นการถาวรเพื่อทำกิจกรรมใด ๆ ไม่ว่าจะเป็นการชั่วคราวหรือถาวรในการที่จะได้มาซึ่งรายได้

2) การท่องเที่ยวมีความหมายทั้งเป็นศาสตร์และศิลป์ และเป็นธุรกิจในการสร้างความพอใจให้กับนักท่องเที่ยว เช่น การจัดการด้านที่พัก และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว (2546, น.10) การท่องเที่ยว หมายถึง การเดินทางเพื่อผ่อนคลายความเครียด แสวงหาประสบการณ์แปลกใหม่ โดยมีเงื่อนไขว่า การเดินทางนั้นเป็นการเดินทางเพียงชั่วคราว ผู้เดินทางจะต้องไม่ถูกบังคับให้เดินทาง

จากคำนิยามสรุปได้ว่า การท่องเที่ยว หมายถึง การเดินทางจากสถานที่อยู่อาศัยปกติไปยังหาดทรายแก้ว เกาะเสม็ด ด้วยความสมัครใจ โดยมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อการท่องเที่ยวและไม่เป็นการเดินทางเพื่อประกอบอาชีพ

3.2 วิธีการส่งเสริมตลาดทางการท่องเที่ยว

แนวทางการส่งเสริมตลาดการท่องเที่ยว ประกอบด้วย 5 ประเด็นหลัก (ศรัณยา วรากุลวิทย์, 2546, น.61) ดังนี้

1) เสริมสร้างภาพลักษณ์ประเทศไทย โดยการสร้างแบรนด์ประเทศไทยให้แข็งแกร่ง และแตกต่างจากคู่แข่งอย่างชัดเจน เน้นนำเสนอภาพลักษณ์เชิงคุณค่าของไทยสู่จิตใจของนักท่องเที่ยว ด้วยเอกลักษณ์ “ความเป็นไทย” และการสร้างความประทับใจผ่านประสบการณ์ที่น่าจดจำ เพื่อการเป็นจุดหมายปลายทางที่ใฝ่ฝันของนักท่องเที่ยว

2) เร่งการเติบโตของรายได้ทางการท่องเที่ยว พร้อมสร้างสมดุลสู่ความยั่งยืน ทางการท่องเที่ยวใน 3 มิติหลัก คือ

มิติโครงสร้างทางการตลาด ให้ความสำคัญกับการส่งเสริมตลาดนักท่องเที่ยวต่างชาติ ควบคู่กับการส่งเสริมตลาดคนไทย ให้ความสำคัญกับการขยายตลาดลูกค้าเก่า ควบคู่กับการเจาะตลาดลูกค้าใหม่และการเติบโตของตลาดระดับบนและตลาดระดับกลาง ให้ความสำคัญกับการกระจายการเดินทางทั้งในเชิงพื้นที่ระหว่างแหล่งท่องเที่ยวหลักและแหล่งท่องเที่ยวรอง และช่วงเวลาท่องเที่ยวระหว่าง High Season และ Low Season

มิติมูลค่า-คุณค่า ให้ความสำคัญกับการ “เพิ่มมูลค่า” ทางการตลาดควบคู่กับการนำเสนอ “คุณค่า” ทางจิตใจแก่นักท่องเที่ยวผ่านประสบการณ์ที่ได้รับจากการเดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย พร้อมส่งมอบคุณค่าทางการท่องเที่ยวที่ดีสู่สังคม มากกว่าการมุ่งเน้นการเพิ่มจำนวนนักท่องเที่ยว

มิติประโยชน์จากการดำเนินงาน สร้างประโยชน์จากการส่งเสริมการท่องเที่ยวให้เกิดผลเชิงบวกทั้งต่อเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม

3) ส่งเสริมและสนับสนุนการสร้างสรรค์สินค้าการท่องเที่ยงที่มีเอกลักษณ์ของประเทศไทยให้เกิดมูลค่า (Value Oriented) ใน สินค้าและบริการที่สามารถเข้าถึงจิตใจและสร้างประสบการณ์ร่วมแก่นักท่องเที่ยวได้อย่างแท้จริง

4) บูรณาการทำงานอย่างสร้างสรรค์และพัฒนาเครือข่ายภาคีทั้งภายในและภายนอกอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว รวมทั้งการประสานความร่วมมือเชิงยุทธศาสตร์กับพันธมิตรคู่ค้า (Strategic Partners) และกระชับความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders)

5) เสริมสร้างความร่วมมือด้านการท่องเที่ยวระหว่างประเทศ (Thailand and Beyond) เปลี่ยนคู่แข่งชั้นเป็นคู่ค้าเพื่อขยายโอกาสทางการตลาด และรองรับการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) เพื่อส่งเสริมให้ประเทศไทยเป็นทั้งจุดเริ่มต้น (Entry) และจุดส่งท้าย (Exit) ในการเดินทางมาท่องเที่ยวในภูมิภาคอาเซียน

สรุป แนวทางการส่งเสริมตลาดการท่องเที่ยว คือ ควรเสริมสร้างภาพลักษณ์ประเทศไทย โดยการสร้างแบรนด์ประเทศไทยให้แข็งแกร่งและแตกต่างจากคู่แข่งอย่างชัดเจน เน้นนำเสนอภาพลักษณ์เชิงคุณค่าของไทยสู่จิตใจของนักท่องเที่ยวด้วยเอกลักษณ์ “ความเป็นไทย” และการสร้างความประทับใจผ่านประสบการณ์ที่น่าจดจำ เพื่อการเป็นจุดหมายปลายทางที่ใฝ่ฝัน ของนักท่องเที่ยว และเร่งการเติบโตของรายได้ทางการท่องเที่ยว ส่งเสริมและสนับสนุนการสร้างสรรคส์สินค้าการท่องเที่ยงที่มีเอกลักษณ์ของไทยให้เกิดมูลค่าบูรณาการทำงานอย่างสร้างสรรค์ และพัฒนาเครือข่ายภาคีทั้งภายในและภายนอกอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว เสริมสร้างความร่วมมือด้านการท่องเที่ยวระหว่างประเทศ

3.3 องค์ประกอบของการท่องเที่ยว

นิสา ชัชกุล (2550, น.60) และเทิดชาย ช้วยบำรุง (2552, น.52) กล่าวว่า องค์ประกอบของการท่องเที่ยว ประกอบด้วยหลัก 5 ด้าน ดังนี้

1) การคมนาคม (Accessibility) เป็นองค์ประกอบที่สำคัญของการท่องเที่ยว เนื่องจากมีบทบาทในการเคลื่อนย้ายนักท่องเที่ยวไปยังแหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ ทั่วโลก ซึ่งการคมนาคมในปัจจุบันได้ถูกพัฒนาให้สามารถตอบสนองการเดินทางท่องเที่ยวได้หลายรูปแบบ โดยต้องมีเส้นทาง หรือการคมนาคมขนส่งที่สามารถเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยวนั้น เช่น ธุรกิจการบิน การเดินเรือ และการคมนาคมขนส่งทางรถยนต์ รถโดยสาร รถไฟ และรถไฟฟ้า เป็นต้น

2) การจัดการสิ่งแวดล้อม (Environmental management) หมายถึง การพิจารณาตรวจสอบทรัพยากรในสถานที่ท่องเที่ยวอย่างดี โดยการวางแผนดำเนินงาน ติดตามประเมินผลและปรับปรุง แก้ไขพัฒนาให้ดีขึ้น ทั้งนี้ต้องคำนึงถึงการใช้อย่างประหยัดให้เกิดประโยชน์สูงสุดใช้ให้ได้อย่างยั่งยืน ยาวนานตลอดไปการจัดการขยะ หรือการจัดการเสียงไม่ให้ดังรบกวนนักท่องเที่ยว เป็นต้น

3) สิ่งอำนวยความสะดวก (Amenities) หมายถึง สิ่งต่าง ๆ ที่จัดขึ้น เพื่อให้เอื้อประโยชน์และอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยว ได้แก่

3.1) ที่พัก เป็นสิ่งสำคัญในการเดินทางนักท่องเที่ยวอาจพักกับญาติ หรือเพื่อน แต่อีกส่วนหนึ่งก็ต้องการที่พักซึ่งต้องเช่าอาศัยอยู่ชั่วคราวในแหล่งท่องเที่ยว

3.2) ร้านอาหารและเครื่องดื่ม นักท่องเที่ยวจะใช้จ่ายเป็นค่าอาหาร และเครื่องดื่มมากกว่าปกติ เมื่อเดินทางท่องเที่ยว การจัดหาอาหารในแหล่งท่องเที่ยว ต้องมีทั้งอาหารประจำชาติของนักท่องเที่ยวและอาหารท้องถิ่น เพราะอาหารทั้งสองประเภทนี้เป็นสิ่งที่นักท่องเที่ยวต้องการ ในปัจจุบันธุรกิจร้านอาหารได้ขยายตัวอย่างรวดเร็ว เพื่อตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวและประชาชนในท้องถิ่น

3.3) สถานที่บริการ เช่น ร้านขายของที่ระลึก ร้านซักรีด และสถานที่นันทนาการ เป็นต้น เป็นสิ่งสำคัญอย่างหนึ่งในการอำนวยความสะดวกสบายให้แก่นักท่องเที่ยวซึ่งแหล่งท่องเที่ยวต้องจัดขึ้นเพื่อให้เพียงพอกับความต้องการ การลงทุนกิจกรรมด้านนันทนาการบางอย่างก็ลงทุนไม่มากนัก จึงนับว่าเป็นการสร้างงานและการกระจายรายได้เป็นอย่างดีให้แก่บุคคลในท้องถิ่น ในด้านร้านขายของที่ระลึก นอกจากเป็นการฟื้นฟูศิลปวัฒนธรรมแล้ว ยังเป็นการสร้างรายได้ให้เกิดขึ้นแก่ประเทศชาติด้วย

3.4) ปัจจัยพื้นฐานทางการท่องเที่ยวที่สำคัญ ๆ ได้แก่ ระบบการสื่อสาร อินเทอร์เน็ต การคมนาคม และสาธารณูปโภคในแหล่งท่องเที่ยวมีความจำเป็นอย่างยิ่ง เพราะทำให้เกิดความสะดวกในการจองที่พัก การติดต่อกับครอบครัว ความสะดวกสบายในการเดินทาง และความเพลิดเพลินในการพักผ่อน เพื่อให้เกิดความประทับใจในการท่องเที่ยว นอกจากอำนวยความสะดวกสบายแก่นักท่องเที่ยวแล้ว ยังทำให้ท้องถิ่นเกิดการพัฒนาและส่งผลกระทบโดยตรงต่อประชาชนในท้องถิ่นด้วย

4) สิ่งดึงดูดใจ (Attraction) หมายถึง ทรัพยากรทางการท่องเที่ยวที่สามารถดึงดูดใจนักท่องเที่ยวได้ ซึ่งถือเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่สุดของการท่องเที่ยว เช่น สิ่งดึงดูดใจ ประเภทแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ ได้แก่ ทะเล ภูเขา น้ำตก เกาะ แม่น้ำและหาดทราย เป็นต้น รวมทั้งสิ่งดึงดูดใจ ที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงหรือมีความโดดเด่นและเป็นที่น่าสนใจกว่าแหล่งอื่น ๆ เช่น ทะเลหมอก ทะเลแหวก และบ่อน้ำพุร้อน เป็นต้น

5) ความปลอดภัย (Safety) หมายถึง สภาพการปราศจากภัยหรือการพ้นภัย รวมถึงการปราศจากอันตราย การบาดเจ็บ และการเสี่ยงภัยหรือการสูญเสีย เป็นปัจจัยสำคัญอีกประการหนึ่งที่มีผลต่อการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวในการเลือกแหล่ง ท่องเที่ยวที่จะเดินทางไปท่องเที่ยว ภัยที่เกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยวในประเทศไทย ส่วนมากจะเกิดจากวงจรทางกิจกรรมของนักท่องเที่ยว เช่น ภัยจากอุบัติเหตุ ภัยธรรมชาติ โจรขโมยทรัพย์สิน นักท่องเที่ยว และตัวแหล่งท่องเที่ยวไม่มีความปลอดภัย เป็นต้น

ดังนั้น ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้นำกรอบแนวคิดของนิศา ชัชกุล (2550, น.60) และ เทิดชาย ช่วยบำรุง (2552, น.52) มาปรับปรุงและประยุกต์ใช้กับงานวิจัยเรื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการสภาพแวดล้อม บริเวณหาดทรายแก้ว อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า - หมู่เกาะเสม็ด จังหวัดระยอง ซึ่งแนวคิดนี้เป็นองค์ประกอบหลักของการพัฒนา การท่องเที่ยวให้อยู่ในเกณฑ์มาตรฐานภายใต้หลักการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน

4. แนวคิดเกี่ยวกับนักท่องเที่ยว

4.1 ความหมายของนักท่องเที่ยว

นักท่องเที่ยว (Tourist) เป็นสิ่งสำคัญที่สุดของการท่องเที่ยว หากไม่มีนักท่องเที่ยว การท่องเที่ยวย่อมเกิดขึ้นไม่ได้และจากการทบทวนงานวิจัย พบว่า นักวิชาการให้นิยามของคำว่า นักท่องเที่ยว ดังนี้

สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย (2541, น. 58) กล่าวว่า นักท่องเที่ยว หมายถึง บุคคลที่เดินทางจากถิ่นพำนักของตนเองไปยังสถานที่อื่น โดยมีวัตถุประสงค์ที่ไม่ใช่การไปทำงานประจำหรือการศึกษา และไม่ใช่คนที่มีภูมิลำเนาอยู่ในท้องถิ่นที่นั้น และต้องพักแรมอย่างน้อย 1 คืน แต่ไม่เกิน 90 วัน ส่วนที่ไม่พักแรมเรียก ทักนเจอร์ แต่โดยทั่วไปนักท่องเที่ยว จะหมายถึงบุคคลทั้งสองกลุ่ม

ฐิรชญา มณีเนตร (2553, น. 61) กล่าวว่า นักท่องเที่ยว หมายถึง ผู้ที่เดินทางจากถิ่นพำนักที่อาศัยไปยังสถานที่อื่นเป็นการชั่วคราวเป็นเวลาอย่างน้อย 24 ชั่วโมงขึ้นไป ด้วยความสมัครใจและมีวัตถุประสงค์ในการเดินทางที่แตกต่างกัน แต่มีค่าใช้จ่ายเพื่อประกอบอาชีพหรือหารายได้ที่จุดหมายปลายทาง

ดังนั้นนักท่องเที่ยวสำหรับการศึกษาครั้งนี้ หมายถึง ประชาชนชาวไทย อายุไม่ต่ำกว่า 15 ปี ที่เดินทางมาท่องเที่ยวที่หาดทรายแก้ว อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า - หมู่เกาะเสม็ด จังหวัดระยอง โดยมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อการท่องเที่ยวและไม่เป็นการเดินทางเพื่อประกอบอาชีพ

4.2 ประเภทของนักท่องเที่ยว

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยแบ่งนักท่องเที่ยวตามลักษณะการท่องเที่ยวออกเป็น 6 ประเภท ดังนี้ (โกมุทพันธ์ ผลสินธุ์, 2542, น.21)

- 1) นักท่องเที่ยวระหว่างประเทศ (International Visitor) หมายถึง บุคคลที่พำนักถาวรในราชอาณาจักรไทย
- 2) นักท่องเที่ยวระหว่างประเทศที่ค้างคืน (International Tourist) หมายถึงนักท่องเที่ยวระหว่างประเทศที่เข้ามาในราชอาณาจักรไทยแต่ละครั้งอย่างน้อย 1 คืน แต่ไม่เกิน 60 วัน
- 3) นักท่องเที่ยวระหว่างประเทศที่ไม่ได้ค้างคืน (International Excursionist) หมายถึง นักท่องเที่ยวระหว่างประเทศที่เข้ามาอยู่ในราชอาณาจักรไทย แต่ละครั้งโดยมิได้ค้างคืน

4) นักท่องเที่ยวภายในประเทศ (Domestic Visitor) หมายถึง บุคคลทุก ๆ สัญชาติ ที่พำนักอาศัยอยู่ในราชอาณาจักรไทย และเดินทางไปในสถานที่หนึ่งในอีกจังหวัดหนึ่งซึ่งมิใช่เป็นถิ่นที่อยู่ประจำ

5) นักท่องเที่ยวภายในประเทศที่ค้างคืน (Domestic Tourist) หมายถึง นักท่องเที่ยวภายในประเทศที่ไปค้างคืนนอกที่พำนักอาศัยปัจจุบันแต่ละครั้งอย่างน้อย 1 คืน

6) นักท่องเที่ยวภายในประเทศที่ไม่ค้างคืน (Domestic Excursionist) หมายถึง นักท่องเที่ยวภายในประเทศที่มีได้พักค้างคืนนอกที่พำนักอาศัยปัจจุบัน

5. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ทัชชะพงส์ อัสวพรหมธาดา (2550) ศึกษาเรื่องความคาดหวังและการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการจัดการการท่องเที่ยว ตลาดน้ำอัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม ผลการศึกษาพบว่า พฤติกรรมนักท่องเที่ยวมีสิ่งจูงใจทางด้านเหตุผล คือ เป็นสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ สิ่งจูงใจทางด้านอารมณ์ คือ ต้องการมาเห็นวิถีชีวิตความเป็นอยู่ของชุมชน โดยมีโอกาสในการท่องเที่ยววันเสาร์ - อาทิตย์ มีรูปแบบในการท่องเที่ยว คือ มาเที่ยวชมธรรมชาติ และมีการบอกบุคคลอื่นเฉลี่ยสูงมาก และการกลับมาท่องเที่ยวอีกครั้งเฉลี่ยสูงมาก ด้านการรับรู้ข่าวสารด้านการท่องเที่ยว นักท่องเที่ยวได้รับข่าวสาร จากเพื่อน เพื่อนบ้านมากที่สุด 1-2 ครั้งต่อปี จากการศึกษาพฤติกรรมนักท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยว พบว่า นักท่องเที่ยวที่มีอาชีพและรายได้ที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการท่องเที่ยว ด้านมูลเหตุจูงใจในการท่องเที่ยว ด้านความถี่ในการท่องเที่ยว ด้านการบอกบุคคลอื่น และด้านการกลับมาท่องเที่ยวอีกครั้งแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ด้านการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคาดหวัง และการรับรู้ของนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาเที่ยว ตลาดน้ำอัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม พบว่า มีความคาดหวังต่อการจัดการการท่องเที่ยวมากกว่า การรับรู้จริง ซึ่งสรุปได้ว่า นักท่องเที่ยวไม่พอใจในการจัดการการท่องเที่ยวของตลาดน้ำอัมพวา จังหวัดสมุทรสงครามในทุกด้าน การวิเคราะห์ด้านการรับรู้จริงต่อพฤติกรรมการท่องเที่ยว พบว่า เมื่อนักท่องเที่ยวมีการรับรู้ต่อการจัดการท่องเที่ยว ด้านทรัพยากรการท่องเที่ยวจะทำให้ให้นักท่องเที่ยวมีการกลับมาท่องเที่ยวตลาดน้ำ อัมพวาอีกครั้งเพิ่มขึ้นมากกว่า เมื่อนักท่องเที่ยวมีการรับรู้ต่อการจัดการการท่องเที่ยวด้านบริการการท่องเที่ยว

วิภาดา พิศดู (2551) ศึกษาเรื่อง ความคาดหวังและการรับรู้จริงของการให้บริการการท่องเที่ยวแบบโฮมสเตย์ กรณีศึกษาหาดส้มแป้น จังหวัดระนอง ผลการศึกษาพบว่า ด้านการให้บริการของนักท่องเที่ยว ด้านการบริการด้านอาหาร ด้านการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยว

มีความคาดหวัง อยู่ในระดับมากที่สุด และด้านการจัดกิจกรรมในการสัมผัสวัฒนธรรมชนบท ด้านลักษณะทางกายภาพของแหล่งท่องเที่ยว ด้านการส่งเสริมด้านการตลาด และด้านมาตรฐานที่ใช้ในการให้บริการที่พึงและความปลอดภัย มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ การรับรู้ของนักท่องเที่ยวที่เข้ามาเที่ยวโฮมสเตย์ หาดส้มแป้น จ.ระนอง พบว่า ด้านการจัดกิจกรรมในการสัมผัสวัฒนธรรมชนบท ด้านการให้บริการของนักท่องเที่ยว ด้านการบริการด้านอาหาร การรับรู้จริงอยู่ในระดับมาก ด้านการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยว ด้านลักษณะทางกายภาพของแหล่งท่องเที่ยว ด้านการส่งเสริมด้านการตลาด ด้านมาตรฐานที่ใช้ในการให้บริการที่พึงและความปลอดภัย การรับรู้จริงอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ ผลการเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้จริงของนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาเที่ยวโฮมสเตย์ หาดส้มแป้น จังหวัดระนอง พบว่า นักท่องเที่ยวมีระดับความคาดหวังสูงกว่าการรับรู้จริงในทุกด้าน ซึ่งมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 แสดงให้เห็นว่า นักท่องเที่ยวไม่พึงพอใจต่อการท่องเที่ยวโฮมสเตย์ หาดส้มแป้น จังหวัดระนอง

พรศิริ บินนาราวิ (2555) ศึกษาเรื่อง ความคาดหวังและการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการท่องเที่ยวในอำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน จากผลการวิจัยในประเด็นความคาดหวังและการรับรู้จริงของนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวที่อำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน พบว่า มีความแตกต่างในคะแนนเฉลี่ยรวมและในแต่ละด้าน ซึ่งชี้ให้เห็นว่ามีช่องว่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้จริง ดังนั้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจึงควรปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการท่องเที่ยวในด้านต่าง ๆ เพื่อลดช่องว่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้จริงให้น้อยที่สุด อันจะนำมาซึ่งบริการท่องเที่ยวที่เหนือกว่าความคาดหวังของนักท่องเที่ยว เพื่อให้นักท่องเที่ยวเกิดความประทับใจและพึงพอใจมากที่สุด

ณัฐนรี สมิตร และสมบัติ กาญจนกิจ (2558) ศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ อำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน ผลการศึกษาพบว่าความคาดหวังของนักท่องเที่ยว ที่มีต่อการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ในพื้นที่อำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอนอยู่ในระดับมาก ส่วนความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ในพื้นที่อำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน อยู่ในระดับปานกลาง ผลการเปรียบเทียบความคาดหวังของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ในพื้นที่อำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน พบว่า นักท่องเที่ยวเพศชาย และเพศหญิง มีความคาดหวังด้านชุมชนสีเขียวอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ผลการเปรียบเทียบความคาดหวังของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ในพื้นที่อำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน พบว่า นักท่องเที่ยวที่มีช่วงอายุแตกต่างกัน มีความคาดหวังแตกต่างกัน ในด้านชุมชนสีเขียว และมีความพึงพอใจแตกต่างกันทุกด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยสรุปได้ว่านักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวยัง

พื้นที่การท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ อำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอนนั้นมีความคาดหวังค่อนข้างมาก แต่ทว่ามีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ดังนั้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรมีการจัดการ โดยใช้ 7 Green Concepts เพื่อก่อให้เกิดการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ในพื้นที่อำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน

วิธาน จินากักดี (2555) ได้ศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่ออุทยานแห่งชาติ น้ำตกเอราวัณ จังหวัดกาญจนบุรี ผลการวิจัยพบว่า 1) ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่ออุทยานแห่งชาติน้ำตกเอราวัณ จังหวัดกาญจนบุรี โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง 2) นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่ออุทยานแห่งชาติน้ำตกเอราวัณ จังหวัดกาญจนบุรี โดยรวมไม่แตกต่างกัน 3) นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่ออุทยานแห่งชาติน้ำตกเอราวัณ จังหวัดกาญจนบุรี โดยรวมไม่แตกต่างกัน 4) นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่ออุทยานแห่งชาติน้ำตกเอราวัณ จังหวัดกาญจนบุรี โดยรวมไม่แตกต่างกัน 5) นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่ออุทยานแห่งชาติน้ำตกเอราวัณ จังหวัดกาญจนบุรี โดยรวมไม่แตกต่างกัน

สมหมาย เสถียรธรรมวิทย์ (2554) ได้ศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อตลาดน้ำคลองลัดมะยมในเขตตลิ่งชัน กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี การศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า สถานภาพโสด อาชีพนักเรียน/นักศึกษา และมีรายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท วัตถุประสงค์ในการเดินทางท่องเที่ยวคือการพักผ่อนหย่อนใจ ผู้ร่วมเดินทางเป็นญาติหรือบุคคลในครอบครัว การเดินทางโดยใช้รถยนต์ส่วนบุคคลช่วงเวลาที่จะสะดวกในการเดินทางคือวันอาทิตย์ และค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยวมากกว่า 500 บาทขึ้นไป ผลการทดสอบสมมุติฐาน ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยวตลาดน้ำคลองลัดมะยม พบว่า นักท่องเที่ยวมีความคาดหวังสูงกว่าความพึงพอใจและความคาดหวังมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านทำเลที่ตั้ง และด้านการส่งเสริมการตลาดในระดับปานกลาง ส่วนผลการเปรียบเทียบ พบว่า การเปรียบเทียบความคาดหวังของนักท่องเที่ยวต่อการท่องเที่ยวตลาดน้ำคลองลัดมะยม พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความคาดหวังของนักท่องเที่ยว ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพ รายได้วัตถุประสงค์ของการมาท่องเที่ยว วิธีการเดินทาง และค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยว ส่วนปัจจัยด้านเพศ ผู้ร่วมเดินทาง และเวลาที่สะดวกในการเดินทางไม่มีผลต่อความคาดหวังของนักท่องเที่ยว และผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการท่องเที่ยวตลาดน้ำคลองลัดมะยม พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา วัตถุประสงค์หลักของการมาท่องเที่ยว มีวิธีการเดินทาง และค่าใช้จ่ายในที่ใช้ในการท่องเที่ยว ส่วนปัจจัยด้านเพศ สถานภาพ อาชีพ รายได้ ผู้ร่วมเดินทาง และเวลาที่

สะดวก ในการเดินทางไม่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ปัจจัยด้านอายุของนักท่องเที่ยว มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวมีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว

ทัศนิตะวัน ค่วนตระกูลศิลป์ (2554) ได้ศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการท่องเที่ยวพืพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติในกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัย พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความคาดหวังในระดับมากในด้านบุคลากร ด้านกิจกรรมนันทนาการ ด้านความปลอดภัย ด้านการจัดการ ด้านการประชาสัมพันธ์เพื่อการเผยแพร่ ด้านสถานที่ และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ และนักท่องเที่ยวชาวไทยมีความพึงพอใจในระดับมาก ในด้านบุคลากร ด้านการจัดการ ด้านกิจกรรมนันทนาการ ด้านความปลอดภัย และ ด้านการประชาสัมพันธ์เพื่อการเผยแพร่ ตามลำดับ ส่วนด้านสถานที่และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับปานกลาง ผลการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจโดยรวมของพืพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติในกรุงเทพมหานคร พบความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจในพืพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจระหว่าง เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และสถานภาพสมรส มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ชลธิรศน์ สุขหอม (2556) ได้ศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ชาวต่างชาติต่อการให้บริการของศูนย์บริการข้อมูลท่องเที่ยว การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ทำอากาศยานสุวรรณภูมิ ผลการวิจัย พบว่านักท่องเที่ยวต่างชาติมีความคาดหวังต่อการบริการระดับมาก ในด้านคุณภาพการบริการของบุคลากร ด้านข้อมูลสารสนเทศ ด้านการท่องเที่ยว ด้านสถานที่ มีความคาดหวังอยู่ในระดับปานกลาง ในด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก นักท่องเที่ยวต่างชาติมีความพึงพอใจระดับมากต่อการให้บริการ โดยมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ในด้านคุณภาพการบริการของบุคลากร และมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก ในด้านข้อมูลสารสนเทศด้านการท่องเที่ยว และด้านสถานที่ มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับปานกลาง ในด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการเปรียบเทียบ ระดับความคาดหวังกับระดับความพึงพอใจ พบว่า นักท่องเที่ยวต่างชาติ มีระดับความคาดหวัง กับระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 ซึ่งพบว่า ในด้านคุณภาพการบริการบุคคล และด้านข้อมูลสารสนเทศ ด้านการท่องเที่ยว มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่ในด้านสถานที่ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกไม่แตกต่างกัน ผลการเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวเอเชียและนักท่องเที่ยว ชาวยุโรป พบว่า ไม่แตกต่างกัน สรุปผลการวิจัย ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ชาวต่างชาติต่อการให้บริการของศูนย์บริการข้อมูลท่องเที่ยว การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย

ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิอยู่ในระดับมาก แต่เมื่อเปรียบเทียบระดับความคาดหวังกับระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการนั้น พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ทิพย์นารี แพทย์วงศ์ (2556) ได้ศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีต่อการบริการของอุทยานแห่งชาติเอราวัณ จังหวัดกาญจนบุรี ผลการวิจัยพบว่า นักท่องเที่ยวต่างชาติส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 20 - 29 ปี อาศัยอยู่ในภูมิภาคยุโรป แต่นักท่องเที่ยวแคนาดา กลับเป็นกลุ่ม ที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวมากกว่าสัญชาติอื่น โดยมีวัตถุประสงค์ในการท่องเที่ยวเพื่อพักผ่อนในวันหยุด นิยมเดินทางมาท่องเที่ยวกับเพื่อน โดยรถบริษัทนำเที่ยว ไม่เคยเดินทางมาท่องเที่ยวที่อุทยานแห่งชาติเอราวัณมาก่อน ใช้ระยะเวลาในการท่องเที่ยว 1-6 ชั่วโมง ไม่ได้พักค้างแรม และทราบแหล่งข้อมูลมาจากบริษัทนำเที่ยวนอกจากนี้ นักท่องเที่ยวต่างชาติยังมีความคาดหวัง และความพึงพอใจต่อการบริการของอุทยานแห่งชาติเอราวัณ โดยภาพรวมทั้ง 6 ด้าน อันประกอบด้วย ด้านสิ่งดึงดูดใจ ด้านการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านแพ็คเกจท่องเที่ยว ด้านกิจกรรม และด้านการคมนาคมอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน และเมื่อเปรียบเทียบความมีนัยสำคัญความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยความคาดหวังกับความพึงพอใจที่มีต่อการบริการของอุทยานแห่งชาติเอราวัณ จังหวัดกาญจนบุรี พบว่า นักท่องเที่ยวมีความคาดหวังกับความพึงพอใจต่อองค์ประกอบแหล่งท่องเที่ยวทุกด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สรุปผลการวิจัยพบว่า นักท่องเที่ยวต่างชาติมีระดับความพึงพอใจต่อการบริการของอุทยานแห่งชาติเอราวัณ จังหวัดกาญจนบุรีมากกว่าระดับความคาดหวัง จึงอาจกล่าวได้ว่า อุทยานแห่งชาติเอราวัณ จังหวัดกาญจนบุรี สามารถจัดการบริการในองค์ประกอบแหล่งท่องเที่ยวทุกด้านของอุทยานแห่งชาติได้ดี

ชญวลัย ชูติมาวัฒนานันท์ (2559) ได้ศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวจีนที่เดินทางกับคณะทัวร์ที่ส่งผลต่อความภักดีต่อการท่องเที่ยวเมืองพัทยา ผลการศึกษาที่สำคัญพอสรุปได้ดังนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุอยู่ในช่วง 51 ปีขึ้นไป ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี อาชีพส่วนใหญ่เป็นเกษตรกร รายได้ต่อเดือนอยู่ในช่วง 2,001-5,000 หยวน ผู้ร่วมเดินทางส่วนใหญ่มากับเพื่อนหรือเพื่อนร่วมงาน มาท่องเที่ยวประเทศไทยและพัทยาเป็นครั้งแรก จำนวนวันที่พักทั้งหมดในประเทศไทย 6 วัน จำนวนวันที่พักในพัทยาส่วนใหญ่พัก 2 วัน ค่าใช้จ่ายอื่น ๆ นอกเหนือจากค่าทัวร์ในขณะที่ท่องเที่ยวในเมืองพัทย พบว่า ใช้จ่ายเงินในระหว่างการท่องเที่ยว 1,001-2,000 หยวน นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มาจากมณฑลกว่างตุง ความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวจีนก่อนที่จะเดินทางท่องเที่ยวเมืองพัทยา พบว่า ด้านที่พักแรม ด้านความปลอดภัย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการคมนาคม ด้านทั่วไปของเมืองพัทยา ด้านสิ่งแวดล้อมของแหล่งท่องเที่ยวและด้านอาหาร มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก

ส่วนความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวจีนหลังจากที่เดินทางท่องเที่ยวเมืองพัทยา พบว่า ด้านทั่วไปของเมืองพัทยา ด้านที่พักแรม ด้านความปลอดภัย มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านสิ่งแวดล้อมของแหล่งท่องเที่ยว ด้านอาหาร และด้านการคมนาคม มีระดับความพึงพอใจ อยู่ในระดับปานกลาง การเปรียบเทียบระดับความคาดหวังกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวจีนต่อการท่องเที่ยวเมืองพัทยา พบว่า ด้านทั่วไปของเมืองพัทยา ด้านสิ่งแวดล้อมของแหล่งท่องเที่ยว ด้านอาหาร ด้านที่พักแรม และด้านความปลอดภัย มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนด้านการให้บริการ พบว่า ความคาดหวังและความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความภักดีของนักท่องเที่ยวชาวจีนต่อการท่องเที่ยวเมืองพัทยา พบว่า ทุกปัจจัยมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจและอิทธิพลของความพึงพอใจที่มีต่อความภักดีมีค่าขนาดอิทธิพลเท่ากับ 0.91 และมีค่าเป็นบวก แสดงว่าหากนักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจสูงก็จะส่งผลต่อความจงรักภักดีสูงขึ้นไปด้วย

ดวงดาว โยชิตะ และคณะ (2561) ได้ศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจในการเดินทางท่องเที่ยวประเทศไทยของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวญี่ปุ่น ผลการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวญี่ปุ่นมีความคาดหวังในการเดินทางท่องเที่ยวประเทศไทยในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวญี่ปุ่นมีความคาดหวังในด้านราคามากที่สุด รองลงมาคือ ด้านสิ่งดึงดูดใจ ด้านสินค้าและบริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสาธารณูปโภค ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านพนักงาน และน้อยที่สุด คือ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ตามลำดับ ส่วนด้านความพึงพอใจ พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวญี่ปุ่น มีความพึงพอใจในด้านราคามากที่สุด รองลงมาคือ ด้านสินค้าและบริการ ด้านพนักงาน ด้านสิ่งดึงดูดใจ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสาธารณูปโภค และน้อยที่สุด คือ ด้านการส่งเสริมการตลาด ตามลำดับ การตลาดท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวญี่ปุ่น มีความคาดหวังมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจในการเดินทางมาท่องเที่ยวประเทศไทย ด้วยระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.00

ทัศนาศู เกื้อเส้ง และคณะ (2555) ได้ศึกษา ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดสภาพแวดล้อมในแหล่งท่องเที่ยวน้ำตกทรายขาว ผลการศึกษาพบว่า 1) นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการจัดการสภาพแวดล้อมในแหล่งท่องเที่ยวที่น้ำตกทรายขาว โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ส่วนใหญ่มีความคาดหวังและความพึงพอใจอย่างมากต่อการจัดสภาพด้านการคมนาคม ด้านการจัดสิ่งแวดล้อม และด้านสิ่งดึงดูดใจ 2) ผลการศึกษาด้านปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ศาสนา ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้และภูมิลำเนา ไม่มีผลแต่อย่างใดต่อความคาดหวังและความพึงพอใจ

ต่อการจัดสภาพแวดล้อมในแหล่งท่องเที่ยวนี้คัดกรายขาว 3) ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดสภาพแวดล้อม ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการคมนาคม ด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสาธารณูปโภค ด้านสิ่งดึงดูดใจ และด้านสวัสดิภาพและความปลอดภัย พบว่า ความคาดหวังกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกทั้ง 5 ด้าน



บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการสภาพแวดล้อมบริเวณหาดทรายแก้ว อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า - หมู่เกาะเสม็ด จังหวัดระยอง เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือสำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีรายละเอียดวิธีดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการสภาพแวดล้อมบริเวณหาดทรายแก้ว อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า - หมู่เกาะเสม็ด จังหวัดระยอง มีรายละเอียดดังนี้

1.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีอายุ 15 ปีขึ้นไป ที่มาท่องเที่ยวหาดทรายแก้ว อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า - หมู่เกาะเสม็ด จังหวัดระยอง โดยใช้สถิตินักท่องเที่ยวเดิมที่อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า หมู่เกาะเสม็ด ได้รวบรวมไว้เดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2561 ซึ่งมีจำนวนนักท่องเที่ยว 1,000 ราย (สำนักงานอุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า - หมู่เกาะเสม็ด, 2562)

1.2 กลุ่มตัวอย่าง นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีอายุ 15 ปีขึ้นไป ที่มาท่องเที่ยวหาดทรายแก้ว อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า - หมู่เกาะเสม็ด จังหวัดระยอง ในเดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2562 ซึ่งมีจำนวนนักท่องเที่ยว 1,000 ราย โดยผู้วิจัยกำหนดจำนวนตัวอย่างจากตารางของ Krejcie and Mosgan ได้กลุ่มตัวอย่าง 278 คน (ชานินทร์ ศิลป์จารุ, 2550, น.51) ในการสุ่มกลุ่มตัวอย่างครั้งนี้ ใช้หลักความเชื่อมั่นที่ระดับ ร้อยละ 95 ในการสุ่มตัวอย่าง โดยเลือกวิธีการสุ่มแบบง่าย (Simple Random Sampling)

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการสภาพแวดล้อมบริเวณหาดทรายแก้ว อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า - หมู่เกาะเสม็ด จังหวัดระยอง ใช้วิธีการดังต่อไปนี้

แบบสอบถาม (Questionnaires) เป็นเครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างตามจำนวนที่คำนวณได้ รายละเอียดแสดงไว้ในภาคผนวก ก. โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ตอน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยว เป็นคำถามให้เลือกตอบข้อเท็จจริงของนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับเพศ อายุ อาชีพ รายได้ต่อเดือน ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส การเดินทางมาเยือน แหล่งท่องเที่ยว และการพักค้างแรมในอุทยานแห่งชาติ จำนวน 8 ข้อ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความคาดหวังของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการสภาพแวดล้อมบริเวณหาดทรายแก้ว อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า - หมู่เกาะเสม็ด จังหวัดระยอง (ก่อนการเที่ยวชม) จำนวน 61 ข้อ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการสภาพแวดล้อมบริเวณหาดทรายแก้ว อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า - หมู่เกาะเสม็ด จังหวัดระยอง (หลังการเที่ยวชม) จำนวน 61 ข้อ

โดยแบบสอบถามในส่วนที่ 2 และส่วนที่ 3 เป็นคำถามลักษณะเป็นแบบมาตราประมาณค่าแต่ละข้อความมีคำตอบให้เลือกตามระดับความสำคัญ 5 ระดับ คือ

ระดับคะแนน	5	หมายถึง	ระดับมากที่สุด
ระดับคะแนน	4	หมายถึง	ระดับมาก
ระดับคะแนน	3	หมายถึง	ระดับปานกลาง
ระดับคะแนน	2	หมายถึง	ระดับน้อย
ระดับคะแนน	1	หมายถึง	ระดับน้อยที่สุด

การอภิปรายแบบสอบถามเป็นแบบอันตรภาค (Interval Scale) ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2549, น.129) ใช้สูตรการคำนวณความกว้างของอันตรภาคชั้น ดังนี้

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

ซึ่งสามารถแปลความหมายระดับของความตระหนักตามความคิดเห็น ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	ระดับความคาดหวัง/ความพึงพอใจ
4.21 – 5.00	มากที่สุด
3.41 – 4.20	มาก
2.61 – 3.40	ปานกลาง
1.81 – 2.60	น้อย
1.00 – 1.80	น้อยที่สุด

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะด้านการจัดสภาพแวดล้อมบริเวณหาดทรายแก้ว อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า - หมู่เกาะเสม็ด จังหวัดระยอง เป็นคำถามมีลักษณะแบบปลายเปิด

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการสภาพแวดล้อมบริเวณหาดทรายแก้ว อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า - หมู่เกาะเสม็ด จังหวัดระยอง ได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

3.1 นำแบบสอบถามที่สมบูรณ์จากการตรวจสอบจากอาจารย์ที่ปรึกษาไปเก็บข้อมูลนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวบริเวณหาดทรายแก้ว อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า - หมู่เกาะเสม็ด จังหวัดระยอง โดยสุ่มแบบง่าย คือ เมื่อเจอนักท่องเที่ยวชาวไทยบริเวณหาดทรายแก้ว อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า - หมู่เกาะเสม็ด จังหวัดระยอง และมีอายุมากกว่า 15 ปี ขึ้นไป จึงขออนุญาตทำการแจกแบบสอบถาม ถ้าหากนักท่องเที่ยวไม่เต็มใจหรือไม่สะดวกในการตอบแบบสอบถามก็สุ่มนักท่องเที่ยวคนอื่นที่เต็มใจและสะดวก ทำแบบนี้จนครบจำนวนนักท่องเที่ยวที่กำหนดไว้ จำนวน 278 คน จึงทำการหยุดแจกแบบสอบถาม

3.2 โดยเก็บข้อมูลจากนักท่องเที่ยวในวันทำงานปกติ (วันจันทร์ - วันศุกร์) วันหยุดราชการ (วันเสาร์ - วันอาทิตย์) และวันหยุดนักขัตฤกษ์ ช่วงเวลา 9.00 - 16.00 น.

3.3 ก่อนทำการแจกแบบสอบถามผู้วิจัยชี้แจงวัตถุประสงค์ในการวิจัยให้นักท่องเที่ยวได้รับทราบก่อน

3.4 ผู้วิจัยนำไปแจกด้วยตัวเอง และทำการเก็บเมื่อนักท่องเที่ยวกรอกแบบสอบถามเสร็จ

3.5 ผู้วิจัยตรวจสอบแบบสอบถามที่ผ่านการเก็บข้อมูลทุกฉบับเพื่อความถูกต้องและสมบูรณ์

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการสภาพแวดล้อมบริเวณหาดทรายแก้ว อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า - หมู่เกาะเสม็ด จังหวัดระยอง ได้นำข้อมูลจากแบบสอบถามทั้งหมดไปเข้ารหัสและประเมินผลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ โดยแยกการวิเคราะห์ข้อมูลเป็น 2 ส่วนคือ

4.1 การวิเคราะห์เชิงพรรณนา ใช้วิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของนักท่องเที่ยว ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ รายได้ต่อเดือน ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส การเดินทางมาเยือนแหล่งท่องเที่ยว และการพักค้างแรมในอุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า - หมู่เกาะเสม็ด จังหวัดระยอง โดยใช้สถิติอย่างง่าย ได้แก่ การแจกแจงความถี่ การหาค่าร้อยละ ส่วนระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการสภาพแวดล้อมบริเวณหาดทรายแก้ว อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า - หมู่เกาะเสม็ด จังหวัดระยอง โดยใช้สถิติอย่างง่าย ได้แก่ การหาค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ย

4.2 การวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐาน โดยใช้ Chi - square ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการสภาพแวดล้อมบริเวณหาดทรายแก้ว อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า - หมู่เกาะเสม็ด จังหวัดระยอง

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยเรื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการสภาพแวดล้อมบริเวณหาดทรายแก้ว อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า - หมู่เกาะเสม็ด จังหวัดระยอง ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่ได้จากการเก็บแบบสอบถาม จำนวน 278 ฉบับ มาวิเคราะห์ข้อมูลและนำเสนอผลการวิเคราะห์ โดยใช้ตารางประกอบคำบรรยาย มีรายละเอียดดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยว

ตอนที่ 2 ความคาดหวังของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการสภาพแวดล้อมบริเวณหาดทรายแก้ว อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า - หมู่เกาะเสม็ด จังหวัดระยอง (ก่อนการเที่ยวชม)

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการสภาพแวดล้อมบริเวณหาดทรายแก้ว อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า - หมู่เกาะเสม็ด จังหวัดระยอง (หลังการเที่ยวชม)

ตอนที่ 4 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความคาดหวังของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการสภาพแวดล้อมบริเวณหาดทรายแก้ว อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า - หมู่เกาะเสม็ด จังหวัดระยอง

ตอนที่ 5 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการสภาพแวดล้อมบริเวณหาดทรายแก้ว อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า - หมู่เกาะเสม็ด จังหวัดระยอง

ตอนที่ 6 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะด้านการจัดการสภาพแวดล้อมบริเวณหาดทรายแก้ว อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า - หมู่เกาะเสม็ด จังหวัดระยอง

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยว

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยว

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	140	50.40
หญิง	138	49.60
รวม	278	100.00

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

	ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
อายุ	ต่ำกว่า 20 ปี	29	10.40
	20-30 ปี	138	49.60
	31-40 ปี	63	22.70
	41-50 ปี	33	11.90
	51 ปีขึ้นไป	15	5.40
	รวม	278	100.0
อาชีพ	รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	59	21.20
	พนักงานบริษัท	96	34.50
	ทำธุรกิจส่วนตัว	78	28.10
	นักเรียน/นักศึกษา	37	13.30
	รับจ้างทั่วไป	5	1.8
	อื่น ๆ	3	1.1
รวม	278	100.0	
รายได้ต่อเดือน	ไม่มีรายได้	21	7.60
	ต่ำกว่า 5,000 บาท	36	12.9
	5,000-10,000 บาท	57	20.5
	10,001-20,000 บาท	96	34.5
	มากกว่า 20,000 บาท	68	24.5
	รวม	278	100.0
ระดับการศึกษา	ต่ำกว่าปริญญาตรี	82	29.5
	ปริญญาตรี	121	43.5
	ปริญญาโท	75	27.0
	รวม	278	100.0

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
สถานภาพสมรส		
โสด	140	50.4
สมรส	121	43.5
หม้าย/หย่า-แยกกันอยู่	17	6.1
รวม	278	100.0
ท่านเคยเดินทางมาเยือนแหล่งท่องเที่ยวนี้มาก่อนหรือไม่		
เคย	147	52.9
ไม่เคย	131	47.1
รวม	278	100.0
ในการเดินทางมาครั้งนี้ท่านพักค้างแรมในอุทยานแห่งชาติหรือไม่		
พัก	166	59.7
ไม่พัก	112	40.3
รวม	278	100.0

จากตารางที่ 4.1 ข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยว มีรายละเอียดดังนี้

เพศ พบว่า กลุ่มตัวอย่างจำนวน 278 ราย ผู้ที่ตอบแบบสอบถามแบ่งเป็นเพศชายจำนวน 140 ราย คิดเป็นร้อยละ 50.4 และเพศหญิง จำนวน 138 ราย คิดเป็นร้อยละ 49.6

อายุ พบว่า อายุ 20 - 30 ปี จำนวน 138 ราย คิดเป็นร้อยละ 49.6 อายุ 31 - 40 ปี จำนวน 63 ราย คิดเป็นร้อยละ 22.7 อายุ 41 - 50 ปี จำนวน 33 ราย คิดเป็นร้อยละ 11.9 อายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 29 ราย คิดเป็นร้อยละ 10.4 และอายุ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 15 ราย คิดเป็นร้อยละ 5.4

อาชีพ พบว่า พนักงานบริษัท จำนวน 96 ราย คิดเป็นร้อยละ 34.5 ทำธุรกิจส่วนตัว จำนวน 78 ราย คิดเป็นร้อยละ 28.1 รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 59 ราย คิดเป็นร้อยละ 21.2 นักเรียน/นักศึกษา จำนวน 37 ราย คิดเป็นร้อยละ 13.3 รับจ้างทั่วไป จำนวน 5 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.8 และอื่น ๆ จำนวน 3 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.1

รายได้ต่อเดือน พบว่า รายได้ 10,001 - 20,000 บาท จำนวน 96 ราย คิดเป็นร้อยละ 34.5 รายได้มากกว่า 20,000 บาท จำนวน 68 ราย คิดเป็นร้อยละ 24.5 รายได้ 5,000 - 10,000 บาท จำนวน 57 ราย คิดเป็นร้อยละ 20.5 รายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท จำนวน 36 ราย คิดเป็นร้อยละ 12.9 ไม่มีรายได้ 21 ราย คิดเป็นร้อยละ 7.6

ระดับการศึกษา พบว่า ปริญญาตรี จำนวน 121 ราย คิดเป็นร้อยละ 43.5 ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 82 ราย คิดเป็นร้อยละ 29.5 และปริญญาโท จำนวน 75 ราย คิดเป็นร้อยละ 27.0

สถานภาพสมรส พบว่า โสด จำนวน 140 ราย คิดเป็นร้อยละ 50.4 สมรส 121 ราย คิดเป็นร้อยละ 43.50 และหม้าย/หย่า - แยกกันอยู่ จำนวน 17 ราย คิดเป็นร้อยละ 6.1

ประสบการณ์การการเดินทางมาเยือนอุทยานแห่งชาติ พบว่า เคยมาเที่ยว จำนวน 147 ราย คิดเป็นร้อยละ 52.90 ไม่เคย จำนวน 131 ราย คิดเป็นร้อยละ 47.1

ประสบการณ์ค้างแรมในอุทยานแห่งชาติ พบว่า เคยพักค้างแรม จำนวน 166 ราย คิดเป็นร้อยละ 59.7 ไม่เคยพัก จำนวน 112 ราย คิดเป็นร้อยละ 40.3

สาเหตุที่ไม่พักค้างแรมที่อุทยาน เพราะกลับบ้าน บ้านอยู่ในจังหวัดระยอง ไปค้างบ้านญาติ และบ้านเพื่อน ในอำเภอเมือง จะไปพักที่เคยพักประจำ เพราะมากับคณะเลยไม่ได้ค้าง ไปเที่ยวสถานที่อื่นต่อที่พักแรม ซึ่งพบว่าส่วนใหญ่จะพักที่ บ้านเพ หาดแม่รำพึง ชีบริช อ่าวไผ่ โรงแรมในตัวเมือง ฟาร์ม รีสอร์ท บ้านลมทะเล ไวท์แซนรีสอร์ท

ตอนที่ 2 ความคาดหวังของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการสภาพแวดล้อมบริเวณหาดทรายแก้ว

อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า - หมู่เกาะเสม็ด จังหวัดระยอง (ก่อนการเที่ยวชม)

การศึกษาความคาดหวังของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการสภาพแวดล้อมบริเวณหาดทรายแก้ว อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า - หมู่เกาะเสม็ด จังหวัดระยอง ประกอบด้วย 5 ด้าน ดังนี้
1) ด้านการคมนาคม 2) ด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสาธารณูปโภค 4) ด้านสิ่งดึงดูดใจ 5) ด้านสวัสดิภาพและความปลอดภัย สำหรับผลการศึกษาของแต่ละด้านปรากฏดังนี้

ด้านการคมนาคม ได้ค่าเฉลี่ย 3.42 แสดงว่านักท่องเที่ยวมีความคาดหวังต่อการคมนาคม (ก่อนการเที่ยวชม) อยู่ในระดับมาก หากพิจารณารายคำถาม ไม่พบคำถามที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย น้อยที่สุด และมากที่สุด แต่มีคำถามที่มีค่าเฉลี่ยความคาดหวังอยู่ในระดับมาก และระดับปานกลาง คำถามอยู่ในระดับมาก คือ คำถามว่า “มีเรือโดยสารให้บริการทุกชั่วโมง” ค่าเฉลี่ย 3.67 และเป็นคำถามที่มีค่าเฉลี่ยความคาดหวังสูงที่สุดของด้าน ส่วนคำถามที่มีความคาดหวังอยู่ในระดับปานกลาง คือ คำถาม “ถนนมีความกว้างเหมาะสมสะดวก

ในการเดินทาง” ค่าเฉลี่ย 3.20 และเป็นคำถามที่มีค่าเฉลี่ยความคาดหวังต่ำที่สุดของด้าน รายละเอียดดังได้แสดงในตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 แสดงร้อยละ และค่าเฉลี่ย ระดับคาดหวังของนักท่องเที่ยวต่อด้านการคมนาคม

n = 278

ข้อความจากแบบสอบถาม	ระดับความคาดหวัง (ก่อนการเที่ยวชม) (ร้อยละ)						
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ด้านการคมนาคม							
1. สภาพการเข้าถึงและการคมนาคม							
1.1 สภาพถนนอยู่ในเกณฑ์ดี	4.7	41.4	48.9	.7	4.3	3.41	มาก
1.2 ถนนมีความกว้างเหมาะสมสะดวกในการเดินทาง	3.2	31.7	47.5	17.6	-	3.20	ปานกลาง
1.3 ป้ายบอกทางจราจร เข้า - ออก มีความชัดเจน	5.8	33.1	52.5	8.6	-	3.35	ปานกลาง
1.4 มีความปลอดภัยในการเดินทาง	5.4	42.8	45.0	6.8	-	3.46	มาก
1.5 มีเรือโดยสารให้บริการทุกชั่วโมง	12.2	46.0	38.8	2.9	-	3.67	มาก
ค่าเฉลี่ย						3.42	มาก

ด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม ได้ค่าเฉลี่ย 3.31 แสดงว่านักท่องเที่ยวมีความคาดหวังต่อการจัดการสิ่งแวดล้อม (ก่อนการเที่ยวชม) อยู่ในระดับปานกลาง หากพิจารณารายคำถาม ไม่พบคำถามที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย น้อยที่สุด และมากที่สุด แต่มีคำถามที่มีค่าเฉลี่ยความคาดหวังอยู่ในระดับมาก และปานกลาง คำถามอยู่ในระดับมาก คือ คำถามว่า “ไม่มีกลิ่นรบกวน” ค่าเฉลี่ย 3.54 และเป็นคำถามที่มีค่าเฉลี่ยความคาดหวังสูงที่สุดของด้าน ส่วนคำถามที่มีค่าเฉลี่ยความคาดหวังอยู่ในระดับปานกลาง คือ คำถาม “มีถังขยะแบบแยกชนิดของขยะ” ค่าเฉลี่ย 3.06 และเป็นคำถามที่มีค่าเฉลี่ยความคาดหวังต่ำที่สุดของด้าน รายละเอียดดังได้แสดงในตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3 แสดงร้อยละ และค่าเฉลี่ย ระดับคาดหวังของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการสิ่งแวดล้อม

n = 278

ข้อคำถามจากแบบสอบถาม	ระดับความคาดหวัง (ก่อนการเที่ยวชม) (ร้อยละ)						
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม							
1. การจัดการขยะ							
1.1 ถึงขยะมีจำนวนเพียงพอ	5.0	34.2	42.1	18.0	.7	3.24	ปานกลาง
1.2 มีถังขยะแบบแยกชนิดของขยะ	4.7	27.7	46.8	11.5	9.4	3.06	ปานกลาง
1.3 การจัดวางตำแหน่งที่ตั้งถังขยะมีความเหมาะสม	4.0	33.5	46.4	10.8	5.4	3.19	ปานกลาง
1.4 ไม่มีขยะตกค้าง	5.4	30.2	46.0	12.2	6.1	3.16	ปานกลาง
1.5 ขยะไม่ส่งกลิ่นเหม็นรบกวน	5.4	34.5	52.2	7.2	.7	3.36	ปานกลาง
1.6 ไม่มีขยะบริเวณชายหาด	20.1	32.0	28.8	14.0	5.0	3.48	มาก
2. เสียง							
2.1 ไม่มีเสียงดังรบกวน	9.7	23.0	57.9	8.3	1.1	3.32	ปานกลาง
3. อากาศ							
3.1 ไม่มีฝุ่นละอองและควันรบกวน	10.4	36.7	41.7	11.2	-	3.46	มาก
3.2 ไม่มีกลิ่นรบกวน	10.1	40.6	42.8	6.5	-	3.54	มาก
ค่าเฉลี่ย						3.31	ปานกลาง

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสาธารณูปโภค ได้ค่าเฉลี่ย 3.53 แสดงว่านักท่องเที่ยวมีความคาดหวังต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสาธารณูปโภค (ก่อนการเที่ยวชม) อยู่ในระดับมาก หากพิจารณารายการคำถาม ไม่พบคำถามที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย น้อยที่สุด และมากที่สุด แต่มีคำถาม ที่มีค่าเฉลี่ยความคาดหวังอยู่ในระดับมาก และระดับปานกลาง คำถามอยู่ในระดับมาก คือ คำถามว่า “ความปลอดภัยของลานบริเวณว่างสำหรับพักผ่อน” ค่าเฉลี่ย 3.83 และเป็นคำถามที่มีค่าเฉลี่ยความคาดหวังสูงสุดของด้าน ส่วนคำถามที่มีค่าเฉลี่ยความคาดหวัง อยู่ในระดับปานกลาง คือ คำถาม “ความสะอาดของห้องน้ำ - สุขา” ค่าเฉลี่ย 3.08 และเป็นคำถามที่มีค่าเฉลี่ยความคาดหวังต่ำที่สุดของด้าน รายละเอียดดังได้แสดงในตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4.4 แสดงร้อยละ และค่าเฉลี่ย ระดับความคาดหวังของนักท่องเที่ยวต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสาธารณูปโภค

n = 278

ข้อความคำถามจากแบบสอบถาม	ระดับความคาดหวัง (ก่อนการเที่ยวชม) (ร้อยละ)						
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและ							
สาธารณูปโภค							
1. ห้องน้ำ – สุขา							
1.1 ความเพียงพอของห้องน้ำ - สุขา	12.2	25.5	42.1	19.8	.4	3.29	ปานกลาง
1.2 ความเหมาะสมของจุดที่ตั้งห้องน้ำ - สุขา	8.3	24.8	45.7	21.2	-	3.20	ปานกลาง
1.3 ความสะอาดของห้องน้ำ - สุขา	8.3	22.3	41.0	26.6	1.8	3.08	ปานกลาง
1.4 ความกลมกลืนกับธรรมชาติ	9.7	34.2	34.9	15.8	5.4	3.26	ปานกลาง
2. สถานที่จอดรถ							
2.1 ท่าเลที่ตั้งสถานที่จอดรถสะดวกและเหมาะสม	4.7	32.7	59.4	3.2	-	3.38	ปานกลาง
2.2 ความชัดเจนของป้ายจราจรในการเข้าสู่สถานที่จอดรถ	5.0	42.8	48.9	2.5	.7	3.48	มาก
2.3 ความเพียงพอของสถานที่จอดรถ	5.0	38.8	54.3	1.1	.7	3.46	มาก
2.4 พื้นลานสถานที่จอดรถมีความสะอาด	6.5	32.7	57.2	3.6	-	3.42	มาก
2.5 ความปลอดภัยของสถานที่จอดรถ	10.8	33.1	52.9	3.2	-	3.51	มาก
3. ป้ายสื่อความหมายและป้ายบอกทาง							
3.1 ป้ายสื่อความหมายและป้ายบอกทางมีความชัดเจน	5.4	41.0	46.4	6.8	.4	3.44	มาก
3.2 ป้ายสื่อความหมายและป้ายบอกทางมีความคงทน	5.0	34.9	53.2	6.5	.4	3.37	ปานกลาง

ตารางที่ 4.4 (ต่อ)

n = 278

ข้อความคำถามจากแบบสอบถาม	ระดับความคาดหวัง (ก่อนการเที่ยวชม) (ร้อยละ)						
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
4. ม้านั่ง/ซุ้มพักผ่อน							
4.1 จุดที่ตั้งม้านั่ง/ซุ้มพักผ่อนมีความเหมาะสม	4.7	44.6	42.1	8.6	-	3.45	มาก
4.2 ม้านั่ง/ซุ้มพักผ่อนมีจำนวนเพียงพอ	4.3	39.9	42.8	12.9	-	3.35	ปานกลาง
4.3 ม้านั่ง/ซุ้มพักผ่อนมีความแข็งแรงและคงทน	4.7	49.6	38.8	6.8	-	3.52	มาก
4.4 ม้านั่ง/ซุ้มพักผ่อนมีความกลมกลืนกับธรรมชาติ	4.0	50.7	38.5	6.8	-	3.51	มาก
5. ลานบริเวณว่างสำหรับพักผ่อน							
5.1 มีจุดที่ตั้งของลานบริเวณว่างสำหรับพักผ่อนเหมาะสม	7.2	64.4	26.3	2.2	-	3.76	มาก
5.2 ความเพียงพอของลานบริเวณว่างสำหรับพักผ่อน	6.5	62.2	28.4	2.9	-	3.72	มาก
5.3 ความสะอาดของลานบริเวณว่างสำหรับพักผ่อน	5.4	61.9	30.6	2.2	-	3.70	มาก
5.4 ความปลอดภัยของลานบริเวณว่างสำหรับพักผ่อน	13.3	59.7	24.5	2.2	.4	3.83	มาก
6. ทางเดินเท้า บันได สะพาน และราวกันตก							
6.1 มีความแข็งแรงคงทน	9.7	50.0	38.8	1.4	-	3.67	มาก
6.2 มีความปลอดภัย	19.1	42.4	32.0	6.5	-	3.74	มาก
6.3 มีความกลมกลืนกับธรรมชาติ	13.7	46.4	37.8	2.2	-	3.71	มาก

ตารางที่ 4.4 (ต่อ)

n = 278

ข้อความคำถามจากแบบสอบถาม	ระดับความคาดหวัง (ก่อนการเที่ยวชม) (ร้อยละ)						
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
7. ร้านอาหาร							
7.1 จุดที่ตั้งร้านอาหารมีความเหมาะสม	7.6	61.5	27.7	3.2	-	3.73	มาก
7.2 ความเพียงพอของร้านอาหาร	12.6	60.1	24.8	2.5	-	3.82	มาก
7.3 ความสะอาดของร้านอาหาร	9.4	38.1	49.6	2.5	.4	3.53	มาก
7.4 ราคาอาหารมีความเหมาะสม	16.2	44.2	35.3	3.2	1.1	3.71	มาก
7.5 อาหารมีคุณภาพ อร่อย สะอาด ถูกหลักโภชนาการ	9.7	43.2	41.4	5.4	.4	3.56	มาก
8. บริการนักท่องเที่ยว							
8.1 ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อสอบถามข้อมูล	11.2	46.4	36.3	6.1	-	3.62	มาก
8.2 จุดที่ตั้งบริการขายตั๋วมีความเหมาะสม	12.6	48.6	32.0	6.8	-	3.66	มาก
8.3 อัตราค่าบริการ (บริการขายตั๋ว) เหมาะสม	11.9	43.9	36.0	8.3	-	3.59	มาก
8.4 การให้บริการนักท่องเที่ยวของเจ้าหน้าที่	11.9	42.4	37.4	7.9	.4	3.57	มาก
8.5 มีเจ้าหน้าที่เพียงพอในการบริการนักท่องเที่ยว	10.8	39.9	42.1	6.8	.4	3.53	มาก
	ค่าเฉลี่ย					3.53	มาก

ด้านสิ่งดึงดูดใจ ได้ค่าเฉลี่ย 3.73 แสดงว่านักท่องเที่ยวมีความคาดหวังต่อด้านสิ่งดึงดูดใจ (ก่อนการเที่ยวชม) อยู่ในระดับมาก หากพิจารณารายคำถาม ไม่พบคำถามที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย น้อยที่สุด ปานกลาง และมากที่สุด แต่มีคำถามที่มีค่าเฉลี่ยความคาดหวังอยู่ในระดับมากทุกคำถาม คำถามอยู่ในระดับมาก คือ คำถามว่า “มีความสวยงามตามธรรมชาติ” และคำถาม “น้ำทะเล

มีความใสและสะอาดตามธรรมชาติ” ค่าเฉลี่ย 3.99 และเป็นคำถามที่มีค่าเฉลี่ยความคาดหวังสูงสุดของด้านส่วนคำถาม “บรรยากาศที่ร่มรื่นเงียบสงบ” ค่าเฉลี่ย 3.52 เป็นคำถามที่มีค่าเฉลี่ยความคาดหวังต่ำที่สุดของด้าน รายละเอียดดังได้แสดงในตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4.5 แสดงร้อยละ และค่าเฉลี่ย ระดับคาดหวังของนักท่องเที่ยวต่อด้านสิ่งดึงดูดใจ

n = 278

ข้อคำถามจากแบบสอบถาม	ระดับความคาดหวัง (ก่อนการเที่ยวชม) (ร้อยละ)						ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
ด้านสิ่งดึงดูดใจ								
1. หาดทรายแก้ว								
1.1 มีความสวยงามตามธรรมชาติ	23.7	53.2	21.6	1.4	-	3.99	มาก	
1.2 น้ำทะเลมีความใสและสะอาดตามธรรมชาติ	23.4	54.7	19.8	2.2	-	3.99	มาก	
2. พืชพรรณ								
2.1 ความร่มรื่นของพรรณไม้	14.4	55.4	27.3	2.9	-	3.81	มาก	
2.2 ความอุดมสมบูรณ์ของพรรณไม้	6.8	59.7	30.2	3.2	-	3.70	มาก	
3. ทักษะภาพและมุมมอง								
3.1 บรรยากาศที่ร่มรื่นเงียบสงบ	9.4	43.5	38.5	7.9	.7	3.52	มาก	
3.2 ความสะอาดภายในและบริเวณรอบ ๆ หาด	9.0	56.5	27.0	6.8	.7	3.66	มาก	
3.3 ทักษะภาพภายในและบริเวณรอบ ๆ หาดมีความสวยงามตามธรรมชาติ	14.4	49.3	30.2	5.4	.7	3.71	มาก	
3.4 นักท่องเที่ยวมีการปฏิบัติตามกฎระเบียบ	8.3	50.0	35.3	5.8	.7	3.59	มาก	
3.5 จำนวนนักท่องเที่ยวเหมาะสมไม่แออัด	9.4	45.7	39.2	5.0	.7	3.57	มาก	
ค่าเฉลี่ย						3.73	มาก	

ด้านสวัสดิภาพและความปลอดภัย ได้ค่าเฉลี่ย 3.78 แสดงว่านักท่องเที่ยวมีความคาดหวังต่อด้านสวัสดิภาพและความปลอดภัย (ก่อนการเที่ยวชม) อยู่ในระดับมาก หากพิจารณารายคำถาม ไม่พบคำถามที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย น้อยที่สุด ปานกลาง และมากที่สุด แต่มีคำถามที่มีค่าเฉลี่ยความคาดหวังอยู่ในระดับมากทุกคำถาม คำถามอยู่ในระดับมาก คือ คำถามว่า “ความปลอดภัยจากภัยธรรมชาติ” ค่าเฉลี่ย 3.83 และเป็นคำถามที่มีค่าเฉลี่ยความคาดหวังสูงสุดของด้าน ส่วนคำถาม “การรักษาความปลอดภัยจากเจ้าหน้าที่” ค่าเฉลี่ย 3.74 เป็นคำถามที่มีค่าเฉลี่ยความคาดหวังต่ำที่สุดของด้าน รายละเอียดดังได้แสดงในตารางที่ 4.6

ตารางที่ 4.6 แสดงร้อยละ และค่าเฉลี่ย ระดับคาดหวังของนักท่องเที่ยวต่อด้านสวัสดิภาพและความปลอดภัย

ข้อคำถามจากแบบสอบถาม	ระดับความคาดหวัง (ก่อนการเที่ยวชม) (ร้อยละ)						
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
n = 278							
ด้านสวัสดิภาพและความปลอดภัย							
1. ความปลอดภัยในการเล่นน้ำและการเยี่ยมชมภายในและบริเวณรอบ ๆ หาด	19.1	43.5	34.2	2.5	.7	3.77	มาก
2. ความปลอดภัยจากโจรผู้ร้าย	17.3	49.6	25.5	6.8	.7	3.75	มาก
3. ความปลอดภัยจากภัยธรรมชาติ	14.0	58.6	24.8	1.8	.7	3.83	มาก
4. ป้ายหรือสัญญาณเตือนนักท่องเที่ยวเมื่อไม่ปลอดภัย	18.7	46.0	33.1	1.4	.7	3.80	มาก
5. การรักษาความปลอดภัยจากเจ้าหน้าที่	19.1	41.0	36.7	2.2	1.1	3.74	มาก
ค่าเฉลี่ย						3.78	มาก

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการสภาพแวดล้อมบริเวณหาดทรายแก้ว อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า - หมู่เกาะเสม็ด จังหวัดระยอง (หลังการเที่ยวชม)

การศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการสภาพแวดล้อมบริเวณหาดทรายแก้ว อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า - หมู่เกาะเสม็ด จังหวัดระยอง ประกอบด้วย 5 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านการคมนาคม 2) ด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสาธารณูปโภค 4) ด้านสิ่งดึงดูดใจ 5) ด้านสวัสดิภาพและความปลอดภัย สำหรับผลการศึกษาของแต่ละด้านปรากฏดังนี้

ด้านการคมนาคม ได้ค่าเฉลี่ย 3.38 แสดงว่านักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อการคมนาคม (หลังการเที่ยวชม) อยู่ในระดับปานกลาง หากพิจารณารายคำถาม ไม่พบคำถามที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย น้อยที่สุด และมากที่สุด แต่มีคำถามที่มีค่าเฉลี่ยความคาดหวัง อยู่ในระดับมาก และระดับปานกลาง คำถามอยู่ในระดับมาก คือ คำถามว่า “มีเรือโดยสารให้บริการทุกชั่วโมง” ค่าเฉลี่ย 3.73 และเป็นคำถามที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดของด้าน ส่วนคำถามที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คือ คำถาม “ถนนมีความกว้างเหมาะสมสะดวกในการเดินทาง” ค่าเฉลี่ย 2.98 และเป็นคำถามที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุดของด้าน รายละเอียดดังได้แสดงในตารางที่ 4.7

ตารางที่ 4.7 แสดงร้อยละ และค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการคมนาคม (หลังการเที่ยวชม)

n = 278

ข้อความจากแบบสอบถาม	ระดับความพึงพอใจ (หลังการเที่ยวชม) (ร้อยละ)						ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
ด้านการคมนาคม								
1. สภาพการเข้าถึงและการคมนาคม								
1.1 สภาพถนนอยู่ในเกณฑ์ดี	2.2	38.5	52.2	6.8	.4	3.35	ปานกลาง	
1.2 ถนนมีความกว้างเหมาะสมสะดวกในการเดินทาง	1.8	18.3	56.5	23.4	-	2.98	ปานกลาง	
1.3 ป้ายบอกทางจราจร เข้า - ออก มีความชัดเจน	7.2	36.7	42.4	9.4	4.3	3.33	ปานกลาง	
1.4 มีความปลอดภัยในการเดินทาง	10.4	39.6	42.8	6.8	.4	3.52	มาก	
1.5 มีเรือโดยสารให้บริการทุกชั่วโมง	20.9	39.0	32.0	7.9	-	3.73	มาก	
ค่าเฉลี่ย						3.38	ปานกลาง	

ด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม ได้ค่าเฉลี่ย 3.28 แสดงว่านักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม (หลังการเที่ยวชม) อยู่ในระดับปานกลาง หากพิจารณารายการคำถาม ไม่พบคำถามที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย น้อยที่สุด และมากที่สุด แต่มีคำถามที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และระดับปานกลาง คำถามอยู่ในระดับมาก คือ คำถามว่า “ไม่มีฝุ่นละอองและควันรบกวน” ค่าเฉลี่ย 3.56 และเป็นคำถามที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุดของด้าน ส่วนคำถามที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ อยู่ในระดับปานกลาง คือ คำถาม “มีถังขยะแบบแยกชนิดของขยะ” ค่าเฉลี่ย 2.86 และเป็นคำถามที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุดของด้าน รายละเอียดดังได้แสดงในตารางที่ 4.8

ตารางที่ 4.8 แสดงร้อยละ และค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม (หลังการเที่ยวชม)

n = 278

ข้อคำถามจากแบบสอบถาม	ระดับความพึงพอใจ (หลังการเที่ยวชม) (ร้อยละ)						
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม							
1. การจัดการขยะ							
1.1 ถังขยะมีจำนวนเพียงพอ	2.2	30.2	45.3	20.9	1.4	3.10	ปานกลาง
1.2 มีถังขยะแบบแยกชนิดของขยะ	2.2	20.5	49.3	18.0	10.1	2.86	ปานกลาง
1.3 การจัดวางตำแหน่งที่ตั้งถังขยะมีความเหมาะสม	2.9	28.4	48.9	14.0	5.8	3.08	ปานกลาง
1.4 ไม่มีขยะตกค้าง	7.2	25.5	47.8	18.3	1.1	3.19	ปานกลาง
1.5 ขยะไม่ส่งกลิ่นเหม็นรบกวน	7.9	33.8	41.4	16.2	.7	3.32	ปานกลาง
1.6 ไม่มีขยะบริเวณชายหาด	7.6	41.4	35.3	14.0	1.8	3.38	ปานกลาง
2. เสียง							
2.1 ไม่มีเสียงดังรบกวน	10.1	36.0	48.9	4.7	0.4	3.50	มาก
3. อากาศ							
3.1 ไม่มีฝุ่นละอองและควันรบกวน	15.8	33.5	42.1	8.6	-	3.56	มาก
3.2 ไม่มีกลิ่นรบกวน	12.9	32.4	47.1	7.6	-	3.50	มาก
ค่าเฉลี่ย						3.28	ปานกลาง

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสาธารณูปโภค ได้ค่าเฉลี่ย 3.30 แสดงว่านักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสาธารณูปโภค (หลังการเที่ยวชม) อยู่ในระดับปานกลาง หากพิจารณารายคำถาม ไม่พบคำถามที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย น้อยที่สุด และมากที่สุด แต่มีคำถาม ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากและระดับปานกลาง คำถามอยู่ในระดับมาก คือ คำถามว่า “ทางเดินเท้า บันได สะพาน และราว กันตก มีความแข็งแรงคงทน” ค่าเฉลี่ย 3.63 และเป็นคำถามที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุดของด้าน ส่วนคำถามที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คือ คำถาม “ราคาอาหารมีความเหมาะสม” ค่าเฉลี่ย 2.80 และเป็นคำถามที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุดของด้าน รายละเอียดดังได้แสดงในตารางที่ 4.9

ตารางที่ 4.9 แสดงร้อยละ และค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

n = 278

ข้อคำถามจากแบบสอบถาม	ระดับความพึงพอใจ (หลังการเที่ยวชม) (ร้อยละ)						
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสาธารณูปโภค							
1. ห้องน้ำ – สุขา							
1.1 ความเพียงพอของห้องน้ำ - สุขา	4.7	29.5	38.8	20.9	6.1	3.05	ปานกลาง
1.2 ความเหมาะสมของจุดที่ตั้งห้องน้ำ - สุขา	2.9	25.9	47.1	23.0	1.1	3.06	ปานกลาง
1.3 ความสะอาดของห้องน้ำ - สุขา	1.8	18.3	50.0	26.3	3.6	2.88	ปานกลาง
1.4 ความกลมกลืนกับธรรมชาติ	10.1	25.9	44.6	18.3	1.1	3.25	ปานกลาง
2. สถานที่จอดรถ							
2.1 ท่าเลที่ตั้งสถานที่จอดรถสะดวกและเหมาะสม	10.1	34.2	46.8	8.6	.4	3.44	มาก
2.2 ความชัดเจนของป้ายจราจรในการเข้าสู่สถานที่จอดรถ	15.1	29.1	48.2	7.6	-	3.51	มาก
2.3 ความเพียงพอของสถานที่จอดรถ	7.2	21.2	57.9	12.9	.7	3.21	ปานกลาง
2.4 พื้นลานสถานที่จอดรถมีความสะอาด	2.9	35.3	52.2	9.7	-	3.31	ปานกลาง

ตารางที่ 4.9 (ต่อ)

ข้อความจากแบบสอบถาม	ระดับความพึงพอใจ (หลังการเที่ยวชม) (ร้อยละ)						
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
2.5 ความปลอดภัยของสถานที่จอดรถ	3.2	35.6	52.2	9.0	-	3.33	ปานกลาง
3. ป้ายสื่อความหมายและป้ายบอกทาง							
3.1 ป้ายสื่อความหมายและป้ายบอกทางมีความชัดเจน	9.4	28.8	48.2	13.3	.4	3.33	ปานกลาง
3.2 ป้ายสื่อความหมายและป้ายบอกทางมีความคงทน	4.3	30.9	52.2	8.3	4.3	3.22	ปานกลาง
3.3 ป้ายสื่อความหมายและป้ายบอกทางมีความกลมกลืนกับธรรมชาติ	5.8	27.7	53.6	12.9	-	3.26	ปานกลาง
4. ม้านั่ง/ซุ้มพักผ่อน							
4.1 จุดที่ตั้งม้านั่ง/ซุ้มพักผ่อนมีความเหมาะสม	2.2	28.8	51.4	11.9	5.8	3.09	ปานกลาง
4.2 ม้านั่ง/ซุ้มพักผ่อนมีจำนวนเพียงพอ	1.8	24.1	51.4	21.6	1.1	3.03	ปานกลาง
4.3 ม้านั่ง/ซุ้มพักผ่อนมีความแข็งแรงและคงทน	3.2	30.9	57.9	7.9	-	3.29	มาก
4.4 ม้านั่ง/ซุ้มพักผ่อนมีความกลมกลืนกับธรรมชาติ	2.2	27.0	55.0	15.1	.7	3.14	มาก
5. ลานบริเวณว่างสำหรับพักผ่อน							
5.1 มีจุดที่ตั้งของลานบริเวณว่างสำหรับพักผ่อนเหมาะสม	7.6	37.1	42.4	11.9	1.1	3.38	ปานกลาง
5.2 ความเพียงพอของลานบริเวณว่างสำหรับพักผ่อน	6.8	34.5	46.0	11.5	1.1	3.34	ปานกลาง
5.3 ความสะอาดของลานบริเวณว่างสำหรับพักผ่อน	6.1	32.0	52.9	7.9	1.1	3.34	ปานกลาง

ตารางที่ 4.9 (ต่อ)

ข้อความคำถามจากแบบสอบถาม	ระดับความพึงพอใจ (หลังการเที่ยวชม) (ร้อยละ)						
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
5.4 ความปลอดภัยของลานบริเวณว่างสำหรับพักผ่อน	9.0	43.2	41.7	5.8	.4	3.54	มาก
6. ทางเดินเท้า บันได สะพาน และราวกันตก							
6.1 มีความแข็งแรงคงทน	17.3	35.6	40.6	6.5	-	3.63	มาก
6.2 มีความปลอดภัย	17.6	36.0	36.3	10.1	-	3.61	มาก
6.3 มีความกลมกลืนกับธรรมชาติ	15.5	32.4	40.6	6.8	4.7	3.47	มาก
7. ร้านอาหาร							
7.1 จุดที่ตั้งร้านอาหารมีความเหมาะสม	6.8	38.8	46.4	7.9	-	3.44	มาก
7.2 ความเพียงพอของร้านอาหาร	6.8	46.8	41.7	4.7	-	3.55	มาก
7.3 ความสะอาดของร้านอาหาร	6.5	28.8	56.1	7.2	1.4	3.31	ปานกลาง
7.4 ราคาอาหารมีความเหมาะสม	5.0	12.2	55.4	12.6	14.7	2.80	ปานกลาง
7.5 อาหารมีคุณภาพ อร่อย สะอาด ถูกหลักโภชนาการ	11.0	23.0	44.0	19.0	3.0	3.20	ปานกลาง
8. บริการนักท่องเที่ยว							
8.1 ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อสอบถามข้อมูล	5.0	49.3	33.8	11.5	.4	3.47	มาก
8.2 จุดที่ตั้งบริการขายตั๋วมีความเหมาะสม	4.7	50.4	36.3	7.6	1.1	3.50	มาก
8.3 อัตราค่าบริการ (บริการขายตั๋ว) เหมาะสม	9.0	44.6	31.7	8.6	6.1	3.41	มาก
8.4 การให้บริการนักท่องเที่ยวของเจ้าหน้าที่	5.4	43.2	36.7	10.1	4.7	3.34	ปานกลาง
8.5 มีเจ้าหน้าที่เพียงพอในการบริการนักท่องเที่ยว	4.3	36.0	51.4	3.6	4.7	3.31	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ย						3.30	ปานกลาง

ด้านสิ่งดึงดูดใจ ได้ค่าเฉลี่ย 3.57 แสดงว่านักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อด้านสิ่งดึงดูดใจ (หลังการเที่ยวชม) อยู่ในระดับมาก หากพิจารณารายคำถาม ไม่พบคำถามที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย น้อยที่สุด และมากที่สุด แต่มีคำถามที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากและระดับปานกลาง คำถามอยู่ในระดับมาก คือ คำถามว่า “น้ำทะเลมีความใสและสะอาดตามธรรมชาติ” ค่าเฉลี่ย 4.13 และเป็นคำถามที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุดของด้าน ส่วนคำถามที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ อยู่ในระดับปานกลาง คือ คำถาม “จำนวนนักท่องเที่ยวเหมาะสมไม่แออัด” ค่าเฉลี่ย 3.17 และเป็นคำถามที่มีค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจต่ำที่สุดของด้าน รายละเอียดดังได้แสดงในตารางที่ 4.10

ตารางที่ 4.10 แสดงร้อยละ และค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อด้านสิ่งดึงดูดใจ

n = 278

ข้อความคำถามจากแบบสอบถาม	ระดับความพึงพอใจ (ก่อนการเที่ยวชม) (ร้อยละ)						ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
ด้านสิ่งดึงดูดใจ								
1. หาดทรายแก้ว								
1.1 มีความสวยงามตามธรรมชาติ	28.8	53.2	14.4	3.2	.4	4.06	มาก	
1.2 น้ำทะเลมีความใสและสะอาดตามธรรมชาติ	29.1	58.3	9.4	3.2	-	4.13	มาก	
2. พืชพรรณ								
2.1 ความร่มรื่นของพรรณไม้	9.7	39.9	45.3	4.7	.4	3.53	มาก	
2.2 ความอุดมสมบูรณ์ของพรรณไม้	9.0	36.0	42.8	12.2	-	3.41	มาก	
3. ทักษะนิยภาพและมุมมอง								
3.1 บรรยากาศที่ร่มรื่นเงียบสงบ	7.2	35.3	47.5	10.1	-	3.39	ปานกลาง	
3.2 ความสะอาดภายในและบริเวณรอบๆ หาด	10.4	33.1	42.4	12.9	1.1	3.38	ปานกลาง	
3.3 ทักษะนิยภาพภายในและบริเวณรอบๆ หาดมีความสวยงามตามธรรมชาติ	11.9	46.4	32.7	8.6	.4	3.60	มาก	

ตารางที่ 4.10 (ต่อ)

ข้อความคำถามจากแบบสอบถาม	ระดับความพึงพอใจ (ก่อนการเที่ยวชม) (ร้อยละ)						ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย		
3.4 นักท่องเที่ยวมีการปฏิบัติตามกฎระเบียบ	9.0	33.8	50.0	6.5	.7	3.43	มาก	
3.5 จำนวนนักท่องเที่ยวเหมาะสมไม่แออัด	4.7	25.9	52.9	15.5	1.1	3.17	ปานกลาง	
ค่าเฉลี่ย						3.57	มาก	

ด้านสวัสดิภาพและความปลอดภัย ได้ค่าเฉลี่ย 3.64 แสดงว่านักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อด้านสวัสดิภาพและความปลอดภัย (หลังการเที่ยวชม) อยู่ในระดับมาก หากพิจารณาข้อความคำถาม ไม่พบคำถามที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย น้อยที่สุด ปานกลาง และมากที่สุด แต่มีคำถามที่มีค่าเฉลี่ยความพอใจอยู่ในระดับมากทุกคำถาม คำถามอยู่ในระดับมาก คือ คำถามว่า “ความปลอดภัยจากภัยธรรมชาติ” ค่าเฉลี่ย 3.77 และเป็นคำถามที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุดของด้าน ส่วนคำถาม “ป้ายหรือสัญญาณเตือนนักท่องเที่ยวเมื่อไม่ปลอดภัย” ค่าเฉลี่ย 3.43 เป็นคำถามที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุดของด้าน รายละเอียดดังได้แสดงในตารางที่ 4.11

ตารางที่ 4.11 แสดงร้อยละ และค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อด้านสวัสดิภาพและความปลอดภัย

n = 278

ข้อความจากแบบสอบถาม	ระดับความพึงพอใจ (หลังการเที่ยวชม) (ร้อยละ)						แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย	
ด้านสวัสดิภาพและความปลอดภัย							
1. ความปลอดภัยในการเล่นน้ำและการเยี่ยมชมภายในและบริเวณรอบ ๆ หาด	19.8	37.8	41.0	1.4	-	3.75	มาก
2. ความปลอดภัยจากโจรผู้ร้าย	16.9	44.2	31.3	7.2	.4	3.70	มาก
3. ความปลอดภัยจากภัยธรรมชาติ	12.6	53.6	32.7	1.1	-	3.77	มาก
4. ป้ายหรือสัญญาณเตือนนักท่องเที่ยวเมื่อไม่ปลอดภัย	15.5	25.9	49.6	4.3	4.7	3.43	มาก
5. การรักษาความปลอดภัยจากเจ้าหน้าที่	18.7	31.7	41.4	3.6	4.7	3.56	มาก
ค่าเฉลี่ย						3.64	มาก

ตอนที่ 4 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความคาดหวังของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการสภาพแวดล้อมบริเวณหาดทรายแก้ว อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า - หมู่เกาะเสม็ด จังหวัดระยอง

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความคาดหวังของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการสภาพแวดล้อมบริเวณหาดทรายแก้ว อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า - หมู่เกาะเสม็ด จังหวัดระยอง

ผลการศึกษาข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความคาดหวังของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการสภาพแวดล้อมบริเวณหาดทรายแก้ว อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า - หมู่เกาะเสม็ด จังหวัดระยอง นำมาทดสอบค่าสถิติไคสแควร์ (Chi - Square Test) โดยกำหนดความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ปรากฏผลดังตารางที่ 4.12 - 4.17

ตารางที่ 4.12 ความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลกับความคาดหวังของนักท่องเที่ยว

n = 278

ปัจจัยส่วนบุคคล	ความคาดหวังของนักท่องเที่ยว		
	χ^2	df	sig
1. เพศ	180.246	98	.000*
2. อายุ	522.317	392	.000*
3. อาชีพ	1227.587	490	.000*
4. รายได้	339.295	392	.974
5. ระดับการศึกษา	274.629	196	.000*
6. สถานภาพสมรส	405.357	196	.000*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ผลการทดสอบความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลกับความคาดหวังของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการสภาพแวดล้อมบริเวณหาดทรายแก้ว อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า - หมู่เกาะเสม็ด จังหวัดระยอง พบว่า เพศ มีค่า sig = .000 อายุ มีค่า sig = .000 อาชีพ มีค่า sig = .000 ระดับการศึกษา มีค่า sig = .000 และสถานภาพสมรส มีค่า sig = .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และสถานภาพสมรส มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการสภาพแวดล้อมบริเวณหาดทรายแก้ว อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า - หมู่เกาะเสม็ด จังหวัดระยอง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนรายได้ มีค่า sig = .974 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ รายได้ไม่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการสภาพแวดล้อมบริเวณหาดทรายแก้ว อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า - หมู่เกาะเสม็ด จังหวัดระยอง

ตารางที่ 4.13 ความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลกับความคาดหวังด้านการคมนาคม

n = 278

ปัจจัยส่วนบุคคล	ความคาดหวังด้านการคมนาคม		
	χ^2	df	sig
1. เพศ	37.311	13	.000*
2. อายุ	84.493	52	.003*
3. อาชีพ	282.066	65	.000*
4. รายได้	43.531	52	.792
5. ระดับการศึกษา	50.212	26	.003*
6. สถานภาพสมรส	71.429	26	.000*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ผลการทดสอบความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลกับความคาดหวังของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการสภาพแวดล้อมบริเวณหาดทรายแก้ว อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า – หมู่เกาะเสม็ด จังหวัดระยอง ด้านการคมนาคม พบว่า เพศ มีค่า sig = .000 อายุ มีค่า sig = .003 อาชีพ มีค่า sig = .000 ระดับการศึกษา มีค่า sig = .003 และสถานภาพสมรส มีค่า sig = .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และสถานภาพสมรส มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการสภาพแวดล้อมบริเวณหาดทรายแก้ว อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า – หมู่เกาะเสม็ด จังหวัดระยอง ด้านการคมนาคม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนรายได้ มีค่า sig = .792 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ รายได้ ไม่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการสภาพแวดล้อมบริเวณหาดทรายแก้ว อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า - หมู่เกาะเสม็ด จังหวัดระยอง ด้านการคมนาคม

ตารางที่ 4.14 ความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลกับความคาดหวัง ด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม

n = 278

ปัจจัยส่วนบุคคล	ความคาดหวังด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม		
	χ^2	df	sig
1. เพศ	65.169	25	.000*
2. อายุ	183.870	100	.000*
3. อาชีพ	444.930	125	.000*
4. รายได้	99.268	100	.502
5. ระดับการศึกษา	73.839	50	.016*
6. สถานภาพสมรส	104.378	50	.000*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ผลการทดสอบความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลกับความคาดหวังของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการสภาพแวดล้อมบริเวณหาดทรายแก้ว อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า - หมู่เกาะเสม็ด จังหวัดระยอง ด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม พบว่า เพศ มีค่า sig = .000 อายุ มีค่า sig = .000 อาชีพ มีค่า sig = .000 ระดับการศึกษา มีค่า sig = .016 และสถานภาพสมรส มีค่า sig = .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และสถานภาพสมรส มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการสภาพแวดล้อมบริเวณหาดทรายแก้ว อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า - หมู่เกาะเสม็ด จังหวัดระยอง ด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนรายได้ มีค่า sig = .502 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ รายได้ ไม่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการสภาพแวดล้อมบริเวณหาดทรายแก้ว อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า - หมู่เกาะเสม็ด จังหวัดระยอง ด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม

ตารางที่ 4.15 ความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลกับความคาดหวังด้านสิ่งแวดล้อมและ
 สาธารณูปโภค

n = 278

ปัจจัยส่วนบุคคล	ความคาดหวัง		
	ด้านสิ่งแวดล้อมและสาธารณูปโภค		
	χ^2	df	sig
1. เพศ	94.250	52	.000*
2. อายุ	317.422	208	.000*
3. อาชีพ	656.120	260	.000*
4. รายได้	211.899	208	.412
5. ระดับการศึกษา	159.281	104	.000*
6. สถานภาพสมรส	203.801	104	.000*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ผลการทดสอบความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลกับความคาดหวังของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการสภาพแวดล้อมบริเวณหาดทรายแก้ว อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า - หมู่เกาะเสม็ด จังหวัดระยอง ด้านสิ่งแวดล้อมและสาธารณูปโภค พบว่า เพศ มีค่า sig = .000 อายุ มีค่า sig = .000 อาชีพ มีค่า sig = .000 ระดับการศึกษา มีค่า sig = .000 และสถานภาพสมรส มีค่า sig = .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และสถานภาพสมรส มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการสภาพแวดล้อมบริเวณหาดทรายแก้ว อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า - หมู่เกาะเสม็ด จังหวัดระยอง ด้านสิ่งแวดล้อมและสาธารณูปโภค อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนรายได้ มีค่า sig = .412 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ รายได้ ไม่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการสภาพแวดล้อมบริเวณหาดทรายแก้ว อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า - หมู่เกาะเสม็ด จังหวัดระยอง ด้านสิ่งแวดล้อมและสาธารณูปโภค

ตารางที่ 4.16 ความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลกับความคาดหวังด้านสิ่งดึงดูดใจ

n = 278

ปัจจัยส่วนบุคคล	ความคาดหวังด้านสิ่งดึงดูดใจ		
	χ^2	df	sig
1. เพศ	41.983	23	.009*
2. อายุ	179.971	92	.000*
3. อาชีพ	345.061	115	.000*
4. รายได้	82.737	92	.745
5. ระดับการศึกษา	78.258	46	.002*
6. สถานภาพสมรส	84.217	46	.001*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.16 พบว่า ผลการทดสอบความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลกับความคาดหวังของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการสภาพแวดล้อมบริเวณหาดทรายแก้ว อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า - หมู่เกาะเสม็ด จังหวัดระยอง ด้านสิ่งดึงดูดใจ พบว่า เพศ มีค่า sig = .009 อายุ มีค่า sig = .000 อาชีพ มีค่า sig = .000 ระดับการศึกษา มีค่า sig = .002 และสถานภาพสมรส มีค่า sig = 0.001 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และสถานภาพสมรส มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการสภาพแวดล้อมบริเวณหาดทรายแก้ว อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า - หมู่เกาะเสม็ด จังหวัดระยอง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนรายได้ มีค่า sig = .745 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ รายได้ ไม่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการสภาพแวดล้อมบริเวณหาดทรายแก้ว อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า - หมู่เกาะเสม็ด จังหวัดระยอง ด้านสิ่งดึงดูดใจ

ตารางที่ 4.17 ความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลกับความคาดหวังด้านสวัสดิภาพและความปลอดภัย

n = 278

ปัจจัยส่วนบุคคล	ความคาดหวังด้านสวัสดิภาพและความปลอดภัย		
	χ^2	df	sig
1. เพศ	24.861	12	.015*
2. อายุ	94.475	48	.000*
3. อาชีพ	169.622	60	.000*
4. รายได้	50.480	48	.376
5. ระดับการศึกษา	67.517	24	.000*
6. สถานภาพสมรส	19.588	24	.720

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.17 พบว่า ผลการทดสอบความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลกับความคาดหวังของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการสภาพแวดล้อมบริเวณหาดทรายแก้ว อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า - หมู่เกาะเสม็ด จังหวัดระยอง ด้านสวัสดิภาพและความปลอดภัย พบว่า เพศ มีค่า sig = .015 อายุ มีค่า sig = .000 อาชีพ มีค่า sig = .000 และระดับการศึกษา มีค่า sig = .002 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการสภาพแวดล้อมบริเวณหาดทรายแก้ว อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า - หมู่เกาะเสม็ด จังหวัดระยอง ด้านสวัสดิภาพและความปลอดภัย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนรายได้ มีค่า sig = .376 และสถานภาพสมรส มีค่า sig = .720 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ รายได้ และสถานภาพสมรส ไม่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการสภาพแวดล้อมบริเวณหาดทรายแก้ว อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า - หมู่เกาะเสม็ด จังหวัดระยอง ด้านสวัสดิภาพและความปลอดภัย

ตอนที่ 5 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการสภาพแวดล้อมบริเวณหาดทรายแก้ว อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า - หมู่เกาะเสม็ด จังหวัดระยอง

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการสภาพแวดล้อมบริเวณหาดทรายแก้ว อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า - หมู่เกาะเสม็ด จังหวัดระยอง

ผลการศึกษาข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการสภาพแวดล้อมบริเวณหาดทรายแก้ว อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า - หมู่เกาะเสม็ด จังหวัดระยอง นำมาทดสอบค่าสถิติไคสแควร์ (Chi - Square Test) โดยกำหนดความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ปรากฏผลดังตารางที่ 4.18 - 4.23

ตารางที่ 4.18 ความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว

n = 278

ปัจจัยส่วนบุคคล	ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว		
	χ^2	df	sig
1. เพศ	172.994	94	.000*
2. อายุ	500.413	376	.000*
3. อาชีพ	1157.876	470	.000*
4. รายได้	326.314	376	.970
5. ระดับการศึกษา	269.663	188	.000*
6. สถานภาพสมรส	387.835	188	.000*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.18 พบว่า ผลการทดสอบความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการสภาพแวดล้อมบริเวณหาดทรายแก้ว อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า - หมู่เกาะเสม็ด จังหวัดระยอง พบว่า เพศ มีค่า sig = .000 อายุ มีค่า sig = .000 อาชีพ มีค่า sig = .000 ระดับการศึกษา มีค่า sig = .000 และสถานภาพสมรส มีค่า sig = .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และสถานภาพสมรส มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการสภาพแวดล้อมบริเวณหาดทรายแก้ว อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า - หมู่เกาะเสม็ด จังหวัดระยอง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วน รายได้ มีค่า sig = .970 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ รายได้

ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการสภาพแวดล้อมบริเวณหาดทรายแก้ว อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า - หมู่เกาะเสม็ด จังหวัดระยอง

ตารางที่ 4.19 ความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจด้านการคมนาคม

n = 278

ปัจจัยส่วนบุคคล	ความพึงพอใจด้านการคมนาคม		
	χ^2	df	sig
1. เพศ	34.725	14	.002*
2. อายุ	130.533	56	.000*
3. อาชีพ	259.599	70	.000*
4. รายได้	47.766	56	.775
5. ระดับการศึกษา	50.936	28	.005*
6. สถานภาพสมรส	66.069	28	.000*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.19 พบว่า ผลการทดสอบความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการสภาพแวดล้อมบริเวณหาดทรายแก้ว อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า - หมู่เกาะเสม็ด จังหวัดระยอง ด้านการคมนาคม พบว่า เพศ มีค่า sig = .002 อายุมีค่า sig = .000 อาชีพ มีค่า sig = .000 ระดับการศึกษา มีค่า sig = .005 และสถานภาพสมรส มีค่า sig = .000 ซึ่งมีค่า น้อยกว่า 0.05 แสดงว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และสถานภาพสมรสมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการสภาพแวดล้อมบริเวณ หาด ทรายแก้ว อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า - หมู่เกาะเสม็ด จังหวัดระยอง ด้านการคมนาคม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนรายได้ มีค่า sig = .775 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ รายได้ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการสภาพแวดล้อมบริเวณหาดทรายแก้ว อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า - หมู่เกาะเสม็ด จังหวัดระยอง ด้านการคมนาคม

ตารางที่ 4.20 ความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม

n = 278

ปัจจัยส่วนบุคคล	ความพึงพอใจด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม		
	χ^2	df	sig
1. เพศ	81.410	26	.000*
2. อายุ	193.258	104	.000*
3. อาชีพ	380.601	130	.000*
4. รายได้	85.627	104	.905
5. ระดับการศึกษา	77.522	52	.012*
6. สถานภาพสมรส	139.617	52	.000*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.20 พบว่า ผลการทดสอบความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการสภาพแวดล้อมบริเวณหาดทรายแก้ว อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า - หมู่เกาะเสม็ด จังหวัดระยอง ด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม พบว่า เพศ มีค่า sig = .000 อายุมีค่า sig = .000 อาชีพ มีค่า sig = .000 ระดับการศึกษา มีค่า sig = .012 และสถานภาพสมรส มีค่า sig = .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และสถานภาพสมรส มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการสภาพแวดล้อมบริเวณหาดทรายแก้ว อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า - หมู่เกาะเสม็ด จังหวัดระยอง ด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนรายได้ มีค่า sig = .905 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ รายได้ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการสภาพแวดล้อมบริเวณหาดทรายแก้ว อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า - หมู่เกาะเสม็ด จังหวัดระยอง ด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม

ตารางที่ 4.21 ความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและ
สาธารณูปโภค

n = 278

ปัจจัยส่วนบุคคล	ความพึงพอใจ		
	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสาธารณูปโภค		
	χ^2	df	sig
1. เพศ	128.254	51	.000*
2. อายุ	300.378	204	.000*
3. อาชีพ	651.929	255	.000*
4. รายได้	165.478	204	.978
5. ระดับการศึกษา	149.903	102	.001*
6. สถานภาพสมรส	207.897	102	.000*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.21 พบว่า ผลการทดสอบความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการสภาพแวดล้อมบริเวณหาดทรายแก้ว อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า - หมู่เกาะเสม็ด จังหวัดระยอง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสาธารณูปโภค พบว่า เพศ มีค่า sig = .000 อายุ มีค่า sig = .000 อาชีพ มีค่า sig = .000 ระดับการศึกษา มีค่า sig = .001 และสถานภาพสมรส มีค่า sig = .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และสถานภาพสมรส มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการสภาพแวดล้อมบริเวณหาดทรายแก้ว อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า - หมู่เกาะเสม็ด จังหวัดระยอง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสาธารณูปโภค อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนรายได้ มีค่า sig = .978 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ รายได้ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการสภาพแวดล้อมบริเวณหาดทรายแก้ว อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า - หมู่เกาะเสม็ด จังหวัดระยอง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสาธารณูปโภค

ตารางที่ 4.22 ความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจด้านสิ่งดึงดูดใจ

n = 278

ปัจจัยส่วนบุคคล	ความพึงพอใจด้านสิ่งดึงดูดใจ		
	χ^2	df	sig
1. เพศ	86.942	25	.000*
2. อายุ	200.604	100	.000*
3. อาชีพ	373.725	125	.000*
4. รายได้	105.407	100	.336
5. ระดับการศึกษา	83.735	50	.002*
6. สถานภาพสมรส	77.884	50	.007*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.22 พบว่า ผลการทดสอบความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการสภาพแวดล้อมบริเวณหาดทรายแก้ว อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า - หมู่เกาะเสม็ด จังหวัดระยอง ด้านสิ่งดึงดูดใจ พบว่า เพศ มีค่า sig = .000 อายุ มีค่า sig = .000 อาชีพ มีค่า sig = .000 ระดับการศึกษา มีค่า sig = 0.002 และสถานภาพสมรส มีค่า sig = .007 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และสถานภาพสมรส มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการสภาพแวดล้อมบริเวณหาดทรายแก้ว อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า - หมู่เกาะเสม็ด จังหวัดระยอง ด้านสิ่งดึงดูดใจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนรายได้ มีค่า sig = .336 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ รายได้ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการสภาพแวดล้อมบริเวณหาดทรายแก้ว อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า - หมู่เกาะเสม็ด จังหวัดระยอง ด้านสิ่งดึงดูดใจ

ตารางที่ 4.23 ความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจด้านสวัสดิภาพและความปลอดภัย

n = 278

ปัจจัยส่วนบุคคล	ความพึงพอใจด้านสวัสดิภาพและความปลอดภัย		
	χ^2	df	sig
1. เพศ	33.501	14	.002*
2. อายุ	151.875	56	.000*
3. อาชีพ	238.611	70	.000*
4. รายได้	56.076	56	.472
5. ระดับการศึกษา	52.847	28	.003*
6. สถานภาพสมรส	102.175	28	.000*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.23 พบว่า ผลการทดสอบความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการสภาพแวดล้อมบริเวณหาดทรายแก้ว อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า - หมู่เกาะเสม็ด จังหวัดระยอง ด้านสวัสดิภาพและความปลอดภัย พบว่า เพศ มีค่า sig = .000 อายุมีค่า sig = .000 อาชีพ มีค่า sig = .000 ระดับการศึกษา มีค่า sig = .003 และ สถานภาพสมรส มีค่า sig = .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และสถานภาพสมรส มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการสภาพแวดล้อมบริเวณหาดทรายแก้ว อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า - หมู่เกาะเสม็ด จังหวัดระยอง ด้านสวัสดิภาพและความปลอดภัยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนรายได้ มีค่า sig = .472 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่าปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ รายได้ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการสภาพแวดล้อมบริเวณหาดทรายแก้ว อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า - หมู่เกาะเสม็ด จังหวัดระยอง ด้านสวัสดิภาพและความปลอดภัย

ตอนที่ 6 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะด้านการจัดสภาพแวดล้อมบริเวณหาดทรายแก้ว อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า - หมู่เกาะเสม็ด จังหวัดระยอง

จากการสอบถามความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะด้านการจัดสภาพแวดล้อมบริเวณหาดทรายแก้ว อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า - หมู่เกาะเสม็ด จังหวัดระยอง พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีข้อเสนอแนะในแต่ละด้าน ดังนี้

1. ด้านการคมนาคม

- 1.1 ควรขยายถนนและเพิ่มความปลอดภัยในการใช้รถ
- 1.2 ควรมีป้ายบอกเส้นทาง เข้า ออก ให้ชัดเจน
- 1.3 ควรปรับปรุงถนนอย่างสม่ำเสมอ

2. ด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม

- 2.1 ควรมีถังขยะให้เพียงพอต่อปริมาณขยะและการใช้งานทั้งตามชายหาดและที่พัก ควรมีการดูแล
- 2.2 ควรดูแลความสะอาดบริเวณรอบ ๆ พื้นที่ชายหาดและที่พักโดยรอบ
- 2.3 ควรเข้มงวดในเรื่องการทิ้งขยะ เนื่องจากนักท่องเที่ยวมีการนำอาหารมารับประทานมักทิ้งเศษอาหารลงพื้น ทำให้มีแมลงวันและเป็นแหล่งเพาะพันธุ์เชื้อโรค
- 2.4 ผู้ประกอบการร้านค้า พ่อค้า แม่ค้า ควรให้ความสำคัญกับสิ่งแวดล้อมโดยรอบสถานที่ให้บริการ รวมถึงคอยช่วยกันดูแลชายหาดมากกว่านี้ไม่ใช่แค่ดูแลในเขตร้านตัวเอง
- 2.5 ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่เก็บขยะบริเวณชายหาด เป็นประจำทุกวัน
- 2.6 ควรมีจุดบริการของถังขยะมากกว่านี้

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสาธารณูปโภค

- 3.1 ควรจัดให้มีจุดนั่งพักสำหรับนักท่องเที่ยวที่ไม่ได้พักริสอร์ทบนเกาะมากขึ้น เนื่องจากบริเวณชายหาดมีแต่จุดบริการโต๊ะผ้าใบ
- 3.2 ควรมีห้องน้ำให้มากตามสถานที่ต่าง ๆ สถานที่นั่งรอควรเพิ่มปริมาณ
- 3.3 จุดจ่ายเงินตอนเข้าท่าเรือ - ออกท่าเรือ ควรรวมกับค่าอุทยานเพื่อความสะดวกและเป็นการให้ค่าไม่เสียค่าใช้จ่ายหลาย ๆ รอบ สำหรับเข้าเที่ยว
- 3.4 ควรมีการจัดเก้าอี้ไว้ให้นักท่องเที่ยวได้นั่งพักรอเรืออย่างเพียงพอ
- 3.5 ควรให้มีป้ายราคาอาหาร ราคาค่าโดยสารที่หลายภาษาและชัดเจน เพิ่มมากขึ้นกว่านี้ เพื่อป้องกันการถูกทุจริตทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ
- 3.6 ควรมีไกด์แนะนำผู้มาเที่ยวต่างชาติ

3.7 ควรจัดพื้นที่บุคคลที่สูบบุหรี่ (โซนนิ่ง) เพราะรบกวนคนอื่นที่มาท่องเที่ยว กลิ่นบุหรี่ของนักท่องเที่ยว ท่านอื่นรบกวนและทำให้เสียบรรยากาศในการพักผ่อนเป็นอย่างมาก

3.8 ควรมีการสร้างห้องน้ำสาธารณะสำหรับนักท่องเที่ยวหลายจุดตามอ่าวต่าง ๆ การเก็บค่าเช่าบริการ ควรเก็บแต่พอประมาณ จำนวนนักท่องเที่ยวเยอะก็ไม่ควรฉวยโอกาสขึ้นราคาเอง การให้บริการของเจ้าหน้าที่ควรมีการอบรมในการใช้คำว่าผู้ให้บริการอย่างแท้จริง

3.9 ควรเพิ่มป้ายสื่อความหมายและจัดทำเอกสารให้ความรู้เกี่ยวกับประวัติความเป็นมาของหาดทรายแก้ว โดยอาจจัดทำป้ายสื่อความหมาย 3 ภาษา ได้แก่ อังกฤษ ไทย และ กัมพูชา ในเขตหาดทรายแก้ว เส้นทางระหว่างการเดินทาง เพื่อรองรับนักท่องเที่ยวจากกลุ่มประเทศอาเซียน

4. ด้านสิ่งดึงดูดใจ

4.1 ควรปลูกต้นไม้เพิ่มเติมตามชายหาด เพื่อให้มีร่มเงา

4.2 บริเวณหาดไม่ควรมีร้านค้ามาขายของอาหารที่หาด เพราะจะทำให้วิวธรรมชาติไม่สวยงาม

4.3 ควรเพิ่มกิจกรรมด้านนันทนาการในแหล่งท่องเที่ยวหาดทรายขาวให้มีความหลากหลาย เพื่อสร้างสิ่งดึงดูดใจให้กับนักท่องเที่ยว แต่ต้องคำนึงถึงความเหมาะสมกลมกลืนกับธรรมชาติ และความสามารถในการรองรับของแหล่งท่องเที่ยว

5. ด้านสวัสดิภาพและความปลอดภัย

5.1 ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ในการรักษาความปลอดภัยให้มากขึ้น

5.2 ควรเพิ่มช่องทางในการติดต่อให้ความช่วยเหลือแก่นักท่องเที่ยวให้เพิ่มมากขึ้น

5.3 ควรติดป้ายหรือสัญญาณเตือนภัยอย่างชัดเจน

บทที่ 5

สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการสภาพแวดล้อมบริเวณหาดทรายแก้ว อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า - หมู่เกาะเสม็ด จังหวัดระยอง มีวัตถุประสงค์ดังนี้

1. เพื่อศึกษาข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยว
2. เพื่อศึกษาระดับความคาดหวังของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการสภาพแวดล้อมบริเวณหาดทรายแก้ว อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า - หมู่เกาะเสม็ด จังหวัดระยอง (ก่อนการเที่ยวชม)
3. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการสภาพแวดล้อมบริเวณหาดทรายแก้ว อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า - หมู่เกาะเสม็ด จังหวัดระยอง (หลังการเที่ยวชม)
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการสภาพแวดล้อมบริเวณหาดทรายแก้ว อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า - หมู่เกาะเสม็ด จังหวัดระยอง
5. เพื่อศึกษาความคิดเห็นและข้อเสนอแนะด้านการจัดการสภาพแวดล้อมบริเวณหาดทรายแก้ว อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า - หมู่เกาะเสม็ด จังหวัดระยอง

ในการวิจัยครั้งนี้ ประชากรกลุ่มเป้าหมายคือ นักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยวหาดทรายแก้ว อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า - หมู่เกาะเสม็ด จังหวัดระยอง จำนวน 278 คน โดยวิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบง่าย วิเคราะห์ข้อมูลที่ได้โดยใช้สถิติพรรณนา (descriptive statistics) ประกอบด้วย การแจกแจงความถี่ (frequency distribution) การหาค่าร้อยละ (percent) ค่าเฉลี่ย (mean) และการวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐาน โดยใช้ Chi - square โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป

1. สรุปผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูล สามารถสรุปผลจากการศึกษาประกอบด้วยประเด็นสำคัญ ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยว

ข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยว พบว่า กลุ่มนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 140 ราย คิดเป็นร้อยละ 50.4 อายุ 20 - 30 ปี จำนวน 138 ราย คิดเป็นร้อยละ 49.6 มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัท จำนวน 96 ราย คิดเป็นร้อยละ 34.5 มีรายได้ 10,001 - 20,000 บาท จำนวน 96 ราย

คิดเป็นร้อยละ 34.5 ระดับการศึกษา พบว่า ปริญญาตรี จำนวน 121 ราย คิดเป็นร้อยละ 43.5 สถานภาพ โสด จำนวน 140 ราย คิดเป็นร้อยละ 50.4 ประสบการณ์การการเดินทางมาเยือนอุทยานแห่งชาติ จำนวน 147 ราย คิดเป็นร้อยละ 52.90 และประสบการณ์ค้างแรมในอุทยานแห่งชาติ จำนวน 166 ราย คิดเป็นร้อยละ 59.7 สาเหตุที่ไม่พักค้างแรมที่อุทยาน เพราะกลับบ้าน บ้านอยู่ในจังหวัดระยอง ไปค้างบ้านญาติ บ้านเพื่อน ในอำเภอเมืองและไปพักที่เคยพักประจำ เพราะมาพักผ่อนเลยไม่ได้ค้างและไปที่ยวสถานี่อื่นต่อ ซึ่งพบว่าส่วนใหญ่จะพักที่ บ้านเพ หาดแม่รำพึง ซีบรีช อ่าวไผ่ โรงแรมในตัวเมือง ฟาร์มรีสอร์ท บ้านลมทะเล ไวท์แซนรีสอร์ท

ตอนที่ 2 ความคาดหวังของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการสภาพแวดล้อมบริเวณหาดทรายแก้ว อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า - หมู่เกาะเสม็ด จังหวัดระยอง (ก่อนการเที่ยวชม)

การศึกษาความคาดหวังของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการสภาพแวดล้อมบริเวณอุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า - หมู่เกาะเสม็ด จังหวัดระยอง ประกอบด้วยไป 5 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านการคมนาคม 2) ด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสาธารณูปโภค 4) ด้านสิ่งดึงดูดใจ 5) ด้านสวัสดิภาพและความปลอดภัย โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ดังนี้ ด้านสวัสดิภาพและความปลอดภัย ค่าเฉลี่ย 3.78 แสดงว่านักท่องเที่ยวมีความคาดหวังต่อด้านสวัสดิภาพและความปลอดภัย (ก่อนการเที่ยวชม) อยู่ในระดับมาก ด้านสิ่งดึงดูดใจ ได้ค่าเฉลี่ย 3.73 แสดงว่านักท่องเที่ยวมีความคาดหวังต่อด้านสิ่งดึงดูดใจ (ก่อนการเที่ยวชม) อยู่ในระดับมาก ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสาธารณูปโภค ได้ค่าเฉลี่ย 3.53 แสดงว่านักท่องเที่ยวมีความคาดหวังต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสาธารณูปโภค (ก่อนการเที่ยวชม) อยู่ในระดับมาก ด้านการคมนาคมได้ค่าเฉลี่ย 3.42 แสดงว่านักท่องเที่ยวมีความคาดหวังต่อด้านด้านการคมนาคม (ก่อนการเที่ยวชม) อยู่ในระดับมาก และด้านสุดท้ายด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม ได้ค่าเฉลี่ย 3.31 แสดงว่านักท่องเที่ยวมีความคาดหวังต่อด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม (ก่อนการเที่ยวชม) อยู่ในระดับปานกลาง

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการสภาพแวดล้อมบริเวณหาดทรายแก้ว อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า - หมู่เกาะเสม็ด จังหวัดระยอง (หลังการเที่ยวชม)

การศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการสภาพแวดล้อมบริเวณหาดทรายแก้ว อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า - หมู่เกาะเสม็ด จังหวัดระยอง ประกอบด้วยไป 5 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านการคมนาคม 2) ด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสาธารณูปโภค 4) ด้านสิ่งดึงดูดใจ 5) ด้านสวัสดิภาพและความปลอดภัย โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ดังนี้ ด้านสวัสดิภาพและความปลอดภัย ได้ค่าเฉลี่ย 3.64 แสดงว่านักท่องเที่ยว

มีความพึงพอใจต่อด้านสวัสดิภาพและความปลอดภัย (หลังการเที่ยวชม) อยู่ในระดับมาก ด้านสิ่งดึงดูดใจ ได้ค่าเฉลี่ย 3.57 แสดงว่านักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อด้านสิ่งดึงดูดใจ (หลังการเที่ยวชม) อยู่ในระดับมาก ด้านการคมนาคม ได้ค่าเฉลี่ย 3.38 แสดงว่านักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อการคมนาคม (หลังการเที่ยวชม) อยู่ในระดับปานกลาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสาธารณูปโภค ได้ค่าเฉลี่ย 3.30 แสดงว่านักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสาธารณูปโภค (หลังการเที่ยวชม) อยู่ในระดับปานกลาง และด้านสุดท้ายด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม ได้ค่าเฉลี่ย 3.28 แสดงว่านักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม (หลังการเที่ยวชม) อยู่ในระดับปานกลาง

จากการศึกษา ความคาดหวังของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการสภาพแวดล้อมบริเวณหาดทรายแก้ว อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า - หมู่เกาะเสม็ด จังหวัดระยอง (ก่อนการเที่ยวชม) และความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการสภาพแวดล้อมบริเวณหาดทรายแก้ว อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า - หมู่เกาะเสม็ด จังหวัดระยอง (หลังการเที่ยวชม) สามารถสรุปเป็นตารางที่ 5.1 ดังนี้

ตารางที่ 5.1 ตารางสรุปคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการสภาพแวดล้อมบริเวณหาดทรายแก้ว อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า - หมู่เกาะเสม็ด จังหวัดระยอง

ด้าน	ค่าเฉลี่ย	ความคาดหวัง	ค่าเฉลี่ย	ความพึงพอใจ
ด้านการคมนาคม	3.42	มาก	3.38	ปานกลาง
ด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม	3.31	ปานกลาง	3.28	ปานกลาง
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและ สาธารณูปโภค	3.53	มาก	3.30	ปานกลาง
ด้านสิ่งดึงดูดใจ	3.73	มาก	3.57	มาก
ด้านสวัสดิภาพและความปลอดภัย	3.78	มาก	3.64	มาก
ภาพรวม	3.56	มาก	3.43	มาก

ตอนที่ 4 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความคาดหวังของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการสภาพแวดล้อมบริเวณหาดทรายแก้ว อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า - หมู่เกาะเสม็ด จังหวัดระยอง

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความคาดหวังของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการสภาพแวดล้อมบริเวณหาดทรายแก้ว อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า - หมู่เกาะเสม็ด

จังหวัดระยอง ผลการทดสอบความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลกับความคาดหวังของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการสภาพแวดล้อมบริเวณหาดทรายแก้ว อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า - หมู่เกาะเสม็ด จังหวัดระยอง พบว่า เพศ มีค่า sig = .000 อายุ มีค่า sig = .000 อาชีพ มีค่า sig = .000 ระดับการศึกษา มีค่า sig = .000 และสถานภาพสมรส มีค่า sig = .000 ซึ่งมีค่า น้อยกว่า 0.05 แสดงว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และสถานภาพสมรส มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการสภาพแวดล้อมบริเวณหาดทรายแก้ว อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า - หมู่เกาะเสม็ด จังหวัดระยอง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนรายได้ มีค่า sig = .974 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ รายได้ ไม่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการสภาพแวดล้อมบริเวณหาดทรายแก้ว อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า - หมู่เกาะเสม็ด จังหวัดระยอง

ตอนที่ 5 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการสภาพแวดล้อมบริเวณหาดทรายแก้ว อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า - หมู่เกาะเสม็ด จังหวัดระยอง

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการสภาพแวดล้อมบริเวณหาดทรายแก้ว อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า - หมู่เกาะเสม็ด จังหวัดระยอง ผลการทดสอบความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการสภาพแวดล้อมบริเวณหาดทรายแก้ว อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า - หมู่เกาะเสม็ด จังหวัดระยอง พบว่า เพศ มีค่า sig = .000 อายุมีค่า sig = .000 อาชีพ มีค่า sig = .000 ระดับการศึกษา มีค่า sig = .000 และสถานภาพสมรส มีค่า sig = .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และสถานภาพสมรส มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการสภาพแวดล้อมบริเวณหาดทรายแก้ว อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า - หมู่เกาะเสม็ด จังหวัดระยอง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนรายได้ มีค่า sig = .970 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ รายได้ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการสภาพแวดล้อมบริเวณหาดทรายแก้ว อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า - หมู่เกาะเสม็ด จังหวัดระยอง

ตอนที่ 6 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะด้านการจัดสภาพแวดล้อมบริเวณหาดทรายแก้ว อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า - หมู่เกาะเสม็ด จังหวัดระยอง

1. ด้านการคมนาคม

- 1.1 ควรขยายถนนและเพิ่มความปลอดภัยในการใช้รถ
- 1.2 ควรมีป้ายบอกเส้นทาง เข้า ออก ให้ชัดเจน
- 1.3 ควรปรับปรุงถนนอย่างสม่ำเสมอ

2. ด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม

- 2.1 ควรมีถังขยะให้เพียงพอต่อปริมาณขยะและการใช้งานทั้งตามชายหาดและที่พัก ควรมีการดูแล
- 2.2 ควรดูแลความสะอาดบริเวณรอบๆ พื้นที่ชายหาดและที่พักโดยรอบ
- 2.3 ควรเข้มงวดในเรื่องการทิ้งขยะ เนื่องจากนักท่องเที่ยวมีการนำอาหารมารับประทานมักทิ้งเศษอาหารลงพื้น ทำให้มีแมลงวันและเป็นแหล่งเพาะพันธุ์เชื้อโรค
- 2.4 ผู้ประกอบการร้านค้า พ่อค้า แม่ค้า ควรให้ความสำคัญกับสิ่งแวดล้อมโดยรอบ สถานที่ให้บริการ รวมถึงคอยช่วยกันดูแลชายหาดมากกว่านี้ไม่ใช่แค่ดูแลในเขตร้านตัวเอง
- 2.5 ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่เก็บขยะบริเวณชายหาด เป็นประจำทุกวัน
- 2.6 ควรมีจุดบริการของถังขยะมากกว่านี้

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสาธารณูปโภค

- 3.1 ควรจัดให้มีจุดนั่งพักสำหรับนักท่องเที่ยวที่ไม่ได้พักที่รีสอร์ท บนเกาะมากขึ้น เนื่องจากบริเวณชายหาดมีแต่จุดบริการโต๊ะผ้าใบ
- 3.2 ควรมีห้องน้ำให้มากตามสถานที่ต่าง ๆ สถานที่นั่งรอควรเพิ่มปริมาณ
- 3.3 จุดจ่ายเงินตอนเข้าท่าเรือ - ออกท่าเรือ ควรรวมกับค่าอุทยานเพื่อความสะดวกและเป็นการให้ดูว่าไม่เสียค่าใช้จ่ายหลาย ๆ รอบ สำหรับเข้าเที่ยว
- 3.4 ควรมีการจัดเก้าอี้ไว้ให้นักท่องเที่ยวได้นั่งพักรอเรืออย่างเพียงพอ
- 3.5 ควรให้มีป้ายราคาอาหาร ราคาค่าโดยสารที่หลายภาษาและชัดเจน เพิ่มมากขึ้นกว่านี้ เพื่อป้องกันการถูกทุจริตทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ
- 3.6 ควรมีไกด์ แนะนำผู้มาเที่ยวต่างชาติ
- 3.7 ควรจัดพื้นที่บุคคลที่สูบบุหรี่ (โซนนั่ง) เพราะรบกวนคนอื่นที่มาท่องเที่ยว กลิ่นบุหรี่ของนักท่องเที่ยว ทำอันรบกวนและทำให้เสียบรรยากาศในการพักผ่อนเป็นอย่างมาก

3.8 ควรมีการสร้างห้องน้ำสาธารณะสำหรับนักท่องเที่ยวหลายจุดตามอ่าวต่าง ๆ การเก็บค่าเช่าบริการ ควรเก็บแต่พอประมาณ จำนวนนักท่องเที่ยวเยอะก็ไม่ควรฉวยโอกาสขึ้นราคาเอง การให้บริการของเจ้าหน้าที่ควรมีการอบรมในการใช้คำว่าผู้ให้บริการอย่างแท้จริง

3.9 ควรเพิ่มป้ายสื่อความหมายและจัดทำเอกสารให้ความรู้เกี่ยวกับประวัติความเป็นมาของหาดทรายแก้ว โดยอาจจัดทำป้ายสื่อความหมาย 3 ภาษา ได้แก่ อังกฤษ ไทย และ กัมพูชา ในเขตหาดทรายแก้ว เส้นทางระหว่างการเดินทาง เพื่อรองรับนักท่องเที่ยวจากกลุ่มประเทศอาเซียน

4. ด้านสิ่งดึงดูดใจ

4.1 ควรปลูกต้นไม้เพิ่มเติมตามชายหาด เพื่อให้มีร่มเงา

4.2 บริเวณหาดไม่ควรมีร้านค้า มาขายของ อาหารที่หาด เพราะจะทำให้วิถีธรรมชาติไม่สวยงาม

4.3 ควรเพิ่มกิจกรรมด้านนันทนาการในแหล่งท่องเที่ยวหาดทรายขาว ให้มีความหลากหลาย เพื่อสร้างสิ่งดึงดูดใจให้กับนักท่องเที่ยว แต่ต้องคำนึงถึงความเหมาะสมกลมกลืนกับธรรมชาติ และความสามารถในการรองรับของแหล่งท่องเที่ยว

5. ด้านสวัสดิภาพและความปลอดภัย

5.1 ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ในการรักษาความปลอดภัยให้มากขึ้น

5.2 ควรเพิ่มช่องทางในการติดต่อให้ความช่วยเหลือแก่นักท่องเที่ยวให้เพิ่มมากขึ้น

5.3 ควรติดป้ายหรือสัญญาณเตือนภัยอย่างชัดเจน

2. อภิปรายผล

จากผลการวิจัย สามารถนำประเด็นที่สำคัญในแต่ละด้านมาอภิปรายผล ดังนี้

2.1 ด้านการคมนาคม

จากการศึกษาความคาดหวังของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการสภาพแวดล้อมบริเวณหาดทรายแก้ว อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า - หมู่เกาะเสม็ด จังหวัดระยอง ด้านการคมนาคม พบว่ามีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับมาก แต่ผลการศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการสภาพแวดล้อมบริเวณหาดทรายแก้ว อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า - หมู่เกาะเสม็ด จังหวัดระยอง ด้านการคมนาคม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่านักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เคยมีประสบการณ์มาเที่ยวแล้ว ซึ่งการเดินทางและการคมนาคมที่เคยไป สะดวก สบาย รวดน้อย

ระยะเวลาในการไปถึงก็เร็ว การเดินทางปลอดภัย จึงทำให้นักท่องเที่ยวมีความคาดหวังต่อการจัดการสภาพแวดล้อมบริเวณหาดทรายแก้ว อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า - หมู่เกาะเสม็ด จังหวัดระยอง ด้านการคมนาคม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก แต่เมื่อได้กลับมาเที่ยวอีกครั้งระยะเวลาที่เปลี่ยนไป สภาพถนนทรุดโทรมและแคบ เพราะมีจำนวนนักท่องเที่ยวและรถจำนวนมากขึ้น ระยะเวลาที่ใช้ในการเดินทางก็ช้าลง จึงทำให้ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการสภาพแวดล้อมบริเวณหาดทรายแก้ว อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า - หมู่เกาะเสม็ด จังหวัดระยอง ด้านการคมนาคม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของชญวลัย ชุตติมา วัฒนานันท์ (2559) ได้ศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวจีน ที่เดินทางกับคณะทัวร์ที่ส่งผลต่อความภักดีต่อการท่องเที่ยวเมืองพัทยา ผลการศึกษาพบว่า ความคาดหวังของนักท่องเที่ยวจีนก่อนเดินทางท่องเที่ยวเมืองพัทยา พบว่า ด้านการคมนาคม มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก ส่วนความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวจีนหลังเดินทางท่องเที่ยวเมืองพัทยา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

2.2 ด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม

จากการศึกษาความคาดหวังของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการสภาพแวดล้อมบริเวณหาดทรายแก้ว อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า - หมู่เกาะเสม็ด จังหวัดระยอง ด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง และผลการศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการสภาพแวดล้อมบริเวณหาดทรายแก้ว อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า - หมู่เกาะเสม็ด จังหวัดระยอง ด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เคยไปเที่ยวบริเวณหาดทรายแก้วมาแล้ว และก็ได้พบกับลักษณะที่ไม่เพียงพอ ไม่มีการแยกขยะและบางที่ก็มีขยะตกค้างส่งกลิ่นเหม็น จึงทำให้ความคาดหวังของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการสภาพแวดล้อมบริเวณหาดทรายแก้ว เกาะเสม็ด จังหวัดระยอง ด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม มีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อได้กลับมาเที่ยวอีกครั้งการจัดการสิ่งแวดล้อม ก็ยังเป็นในลักษณะเดิม ทั้งการจัดการขยะและเสียง อันเนื่องมาจากจำนวนนักท่องเที่ยวที่มีปริมาณมากประกอบกับความมั่งงายในการทิ้งขยะของนักท่องเที่ยวและผู้ประกอบการ และเจ้าหน้าที่ที่มีจำนวนน้อย ทำให้มีการดูแลการจัดการสิ่งแวดล้อมไม่ทั่วถึง จึงทำให้ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการสภาพแวดล้อมบริเวณหาดทรายแก้ว อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า - หมู่เกาะเสม็ด จังหวัดระยอง ด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของชลธิรศน์ สุขหอม (2556) ได้ศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจ

ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อการให้บริการของศูนย์บริการข้อมูลท่องเที่ยว การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ผลการวิจัย พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมีความคาดหวังและความพึงพอใจระดับปานกลาง ในด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม

2.3 ด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวกและสาธารณูปโภค

จากการศึกษาความคาดหวังของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการสภาพแวดล้อมบริเวณหาดทรายแก้ว อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า - หมู่เกาะเสม็ด จังหวัดระยอง ด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวกและสาธารณูปโภค พบว่า มีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับมาก และผลการศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการสภาพแวดล้อมบริเวณหาดทรายแก้ว อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า - หมู่เกาะเสม็ด จังหวัดระยอง ด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวกและสาธารณูปโภค มีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับ ปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เคยมาเที่ยวบริเวณหาดทรายแก้ว ซึ่งในเรื่องสิ่งแวดล้อมความสะดวกและสาธารณูปโภค ไม่ว่าจะเป็นห้องน้ำ - สุขา สถานที่จอดรถ ป้ายที่นั่งพักผ่อน ทางเดิน ร้านอาหาร หรือการบริการนักท่องเที่ยว เพียงพอ สะอาด สะดวกสบาย และเหมาะสม จึงทำให้ความคาดหวังของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการสภาพแวดล้อมบริเวณหาดทรายแก้ว อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า - หมู่เกาะเสม็ด จังหวัดระยอง ด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวกและสาธารณูปโภค มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก แต่เมื่อกลับมาเที่ยวที่บริเวณหาดทรายแก้วอีกครั้งพบว่า สิ่งอำนวยความสะดวกและสาธารณูปโภคต่าง ๆ ไม่ดีเหมือนเดิม เช่น ห้องน้ำไม่เพียงพอและไม่สะอาดที่จอดรถไม่เหมาะสมป้ายต่าง ๆ ชำรุด ชุ้มพักผ่อนไม่เพียงพอ เป็นต้น อาจเป็นเพราะสิ่งอำนวยความสะดวกและสาธารณูปโภคต่าง ๆ ทรุดโทรมชำรุดไปตามกาลเวลา และไม่เพียงพอต่อการต้อนรับนักท่องเที่ยวที่มีจำนวนเพิ่มมากขึ้น จึงทำให้ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการสภาพแวดล้อมบริเวณหาดทรายแก้ว อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า - หมู่เกาะเสม็ด จังหวัดระยอง ด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวกและสาธารณูปโภค มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของทัศนตะวัน ค่วนตระกูลศิลป์ (2554) ได้ศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทย ที่มีต่อการท่องเที่ยวพิกิธกัน ทสถานแห่งชาติในกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความหวังในด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวกในระดับมากและนักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับปานกลาง

2.4 ด้านสิ่งดึงดูดใจ

จากการศึกษาความคาดหวังของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการสภาพแวดล้อมบริเวณหาดทรายแก้ว อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า - หมู่เกาะเสม็ด จังหวัดระยอง ด้านสิ่งดึงดูดใจ พบว่า

มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และผลการศึกษาคความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการสภาพแวดล้อมบริเวณหาดทรายแก้ว อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า - หมู่เกาะเสม็ด จังหวัดระยอง ด้านสิ่งดึงดูดใจ มีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่านักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เคยมาเที่ยวบริเวณหาดทรายแก้ว แล้วประทับใจในเรื่องของหาดทรายที่สวยงาม สะอาด พืชพรรณที่สวยงามทัศนียภาพที่ร่มรื่นและงดงาม จึงทำให้ความคาดหวังของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการสภาพแวดล้อมบริเวณหาดทรายแก้ว อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า - หมู่เกาะเสม็ด จังหวัดระยอง ด้านสิ่งดึงดูดใจ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก จากความงดงามและสิ่งดึงดูดใจดังกล่าวทำให้นักท่องเที่ยวได้กลับมาเที่ยวกันอีกครั้ง และภาพประทับใจต่าง ๆ ยังคงเดิมไม่ว่าจะเป็นความสวยงามของหาดทราย ความสะอาดของน้ำ ความร่มรื่นและความอุดมสมบูรณ์ของพรรณไม้ เนื่องมาจากการดูแลเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่อย่างเข้มงวด จึงทำให้อยู่ในสภาพที่ดึงดูดใจนักท่องเที่ยวเหมือนเดิม ดังนั้นจึงทำให้ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการสภาพแวดล้อมบริเวณหาดทรายแก้ว อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า - หมู่เกาะเสม็ด จังหวัดระยอง ด้านสิ่งดึงดูดใจ มีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของดวงดาว โยชิตะ และคณะ (2561) ได้ศึกษาคความคาดหวังและความพึงพอใจในการเดินทางท่องเที่ยวประเทศไทยของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวญี่ปุ่น พบว่านักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวญี่ปุ่นมีความคาดหวังและความพึงพอใจในการเดินทางท่องเที่ยวประเทศไทย ด้านสิ่งดึงดูดใจในระดับมาก

2.5 ด้านสวัสดิภาพและความปลอดภัย

จากการศึกษาคความคาดหวังของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการสภาพแวดล้อมบริเวณหาดทรายแก้ว อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า - หมู่เกาะเสม็ด จังหวัดระยอง ด้านสวัสดิภาพและความปลอดภัย พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และผลการศึกษาคความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการสภาพแวดล้อมบริเวณหาดทรายแก้ว เกาะเสม็ด จังหวัดระยอง ด้านสวัสดิภาพและความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากนักท่องเที่ยว ส่วนใหญ่เคยมาเที่ยวแล้วปลอดภัย ดังนั้น จึงมีความเชื่อมั่น ในด้านสวัสดิภาพและความปลอดภัยของบริเวณหาดทรายแก้ว จึงทำให้ความคาดหวังของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการสภาพแวดล้อมบริเวณหาดทรายแก้ว อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า - หมู่เกาะเสม็ด จังหวัดระยอง ด้านสวัสดิภาพและความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และเมื่อได้กลับมาอีกครั้งพร้อมกับความเชื่อมั่น ในครั้งก่อนก็พบว่า ในครั้งนี้ บริเวณหาดทรายแก้ว มีป้ายเตือนต่าง ๆ อย่างชัดเจน มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยบริเวณจุดต่าง ๆ ทำให้นักท่องเที่ยวอุ่นใจ และเที่ยวกับธรรมชาติได้อย่างมีความสุข ไม่ต้องกังวลกับ

ภัยอันตรายต่าง ๆ จึงทำให้ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการสภาพแวดล้อมบริเวณหาดทรายแก้ว อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า - หมู่เกาะเสม็ด จังหวัดระยอง ด้านสวัสดิภาพและความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธัญวลัย ชูติมา วัฒนานันท์ (2559) ได้ศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวจีนที่เดินทางกับคณะทัวร์ที่ส่งผลต่อความภักดีต่อการท่องเที่ยวเมืองพัทยา ผลการศึกษาพบว่า ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวจีนในระดับมาก

ปัจจัยส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการสภาพแวดล้อมบริเวณหาดทรายแก้ว อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า - หมู่เกาะเสม็ด จังหวัดระยอง ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และสถานภาพสมรส มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการสภาพแวดล้อมบริเวณหาดทรายแก้ว อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า - หมู่เกาะเสม็ด จังหวัดระยอง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสมหมาย เสถียรธรรมวิทย์ (2554) ที่ได้ศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทย ที่มีต่อตลาดน้ำคลองลัดมะยมในเขตตลิ่งชัน กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความคาดหวังของนักท่องเที่ยว ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพ และปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา และสอดคล้องกับงานวิจัยของทัศนตะวัน ค่วนตระกูลศิลป์ (2554) ที่ได้ศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการท่องเที่ยวพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติในกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ผลการเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจระหว่าง เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และสถานภาพสมรส มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ส่วนรายได้ ไม่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการสภาพแวดล้อมบริเวณหาดทรายแก้ว อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า - หมู่เกาะเสม็ด จังหวัดระยอง เนื่องจากรายได้ของนักท่องเที่ยว มีอัตราเงินเดือนที่ไม่สูงและมีระดับเงินเดือนที่ใกล้เคียงกัน จึงทำให้รายได้ไม่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ทศณา เกื้อเส้ง และคณะ (2555) ที่ได้ศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการสภาพแวดล้อมในแหล่งท่องเที่ยวหน้าดกทรายขาว ผลการศึกษา ด้านปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ รายได้ ไม่มีผลแต่อย่างใดต่อความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการสภาพแวดล้อมในแหล่งท่องเที่ยวหน้าดกทรายขาว

3. ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาวิจัยครั้งนี้ สามารถกำหนดข้อเสนอแนะ ดังนี้

ข้อเสนอแนะจากการศึกษาวิจัย

3.1 ความคาดหวังของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการสภาพแวดล้อมบริเวณหาดทรายแก้ว อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า – หมู่เกาะเสม็ด จังหวัดระยอง (ก่อนการท่องเที่ยวชม)

จากการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยขอเสนอแนะจากความคาดหวังของนักท่องเที่ยวในแต่ละด้าน ดังนี้

3.1.1 ด้านการคมนาคม นักท่องเที่ยวมีความคาดหวังต่อการคมนาคมอยู่ในระดับมาก และพบว่า คำถาม “ถนนมีความกว้างเหมาะสม สะดวกในการเดินทาง” เป็นคำถามที่มีค่าเฉลี่ยความคาดหวังต่ำที่สุดของด้าน ดังนั้น หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรเร่งปรับปรุงพัฒนาขยายทาง เพื่อความสะดวก และความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวและผู้ใช้ถนน

3.1.2 ด้านการจัดการสิ่งแวดลอม นักท่องเที่ยวมีความคาดหวังต่อการจัดการจัดการสิ่งแวดลอม อยู่ในระดับปานกลาง และพบว่าคำถาม “มีถังขยะแบบแยกชนิดของขยะ” เป็นคำถามที่มีค่าเฉลี่ยความคาดหวังต่ำที่สุดของด้าน ดังนั้น เจ้าหน้าที่ที่มีส่วนเกี่ยวข้องควรหาซื้อถังขยะเพิ่มให้มากขึ้น เพื่อจะได้มีถังขยะเพียงพอและนักท่องเที่ยวจะได้มีการแยกขยะใส่ถังได้สะดวกมากขึ้น

3.1.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสาธารณูปโภค นักท่องเที่ยวมีความคาดหวังต่อการอำนวยความสะดวกและสาธารณูปโภค อยู่ในระดับมาก และพบว่าคำถาม “ความสะอาดของห้องน้ำ - สุขา” เป็นคำถามที่มีค่าเฉลี่ยความคาดหวังต่ำที่สุดของด้าน ดังนั้น เจ้าหน้าที่ที่มีส่วนเกี่ยวข้องควรช่วยกันดูแลทำความสะอาดห้องน้ำ - สุขา ทุก ๆ ชั่วโมง รวมถึงสร้างวินัยให้นักท่องเที่ยวช่วยกันดูแลความสะอาดร่วมกัน

3.1.4 ด้านสิ่งดึงดูดใจ นักท่องเที่ยวมีความคาดหวังต่อการดึงดูดใจ อยู่ในระดับมาก และพบว่า คำถาม “บรรยากาศที่ร่มรื่นเขียวสงบ” เป็นคำถามที่มีค่าเฉลี่ยความคาดหวังต่ำที่สุดของด้าน ดังนั้น เจ้าหน้าที่ที่มีส่วนเกี่ยวข้องควรรณรงค์ให้นักท่องเที่ยวร่วมกันปลูกต้นไม้หรือช่วยกันพัฒนาปรับปรุงภูมิทัศน์ ต่างๆ เพื่อสร้างบรรยากาศที่ร่มรื่นและเขียวสงบให้เพิ่มมากขึ้น

3.1.5 ด้านสวัสดิภาพและความปลอดภัย นักท่องเที่ยวมีความคาดหวังต่อการสวัสดิภาพและความปลอดภัย อยู่ในระดับมาก และพบว่าคำถาม “การรักษาความปลอดภัยจาก

เจ้าหน้าที่” เป็นคำถามที่มีค่าเฉลี่ยความคาดหวังต่ำที่สุดของด้าน ดังนั้น เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องควรมีการอบรมพัฒนาเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยเป็นประจำและต่อเนื่องเพื่อให้ทันต่อเหตุการณ์หรือเหตุร้ายต่าง ๆ ที่จะเกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยว

3.2 ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการสภาพแวดล้อมบริเวณหาดทรายแก้ว อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า – หมู่เกาะเสม็ด จังหวัดระยอง (หลังการเที่ยวชม)

จากการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยขอเสนอแนะจากความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในแต่ละด้าน ดังนี้

3.2.1 ด้านการคมนาคม นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อการคมนาคมอยู่ในระดับมาก และพบว่า คำถาม “ถนนมีความกว้างเหมาะสมสะดวกในการเดินทาง” เป็นคำถามที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุดของด้าน ดังนั้น หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรช่วยกันริบเร่งดำเนินการปรับปรุงขยายถนนให้กว้างขึ้น เพื่อเตรียมการอำนวยความสะดวกปลอดภัยแก่ผู้ใช้ทางและนักท่องเที่ยว

3.2.2 ด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม อยู่ในระดับปานกลาง และพบว่า คำถาม “มีถังขยะแบบแยกชนิดของขยะ” เป็นคำถามที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุดของด้าน ดังนั้น เจ้าหน้าที่รักษาความสะอาด ควรนำถังขยะมาตั้งเพิ่มเติมบริเวณจุดต่าง ๆ ให้มากขึ้น พร้อมกับแบ่งสีของถังขยะและเขียนป้ายบอกเพื่อเป็นการแยกชนิดของขยะ

3.3.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสาธารณูปโภค นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสาธารณูปโภค อยู่ในระดับมาก และพบว่า คำถาม “ราคาอาหารมีความเหมาะสม” เป็นคำถามที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ต่ำที่สุดของด้าน ดังนั้น เจ้าของธุรกิจร้านอาหารหรือผู้ประกอบการร้านอาหารไม่ควรเอากำไรเกินจริงกับนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ อีกทั้งควรมีการแจ้งราคาของอาหารให้ลูกค้าทราบก่อนสั่งทุกครั้งหรือควรทำรายการอาหารพร้อมกับราคาในเมนูอาหาร เพื่อให้นักท่องเที่ยวได้ดูได้อ่านก่อนสั่ง

3.3.4 ด้านสิ่งดึงดูดใจ นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อด้านสิ่งดึงดูดใจ อยู่ในระดับมาก และพบว่า คำถาม “จำนวนนักท่องเที่ยวเหมาะสมไม่แออัด” เป็นคำถามที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุดของด้าน ดังนั้น ผู้บริหารควรมีกฎเกณฑ์ในการรับนักท่องเที่ยวในแต่ละวัน ให้พอเหมาะเพื่อไม่ให้นักท่องเที่ยวมีจำนวนมากเกินกำหนด

3.2.5 ด้านสวัสดิภาพและความปลอดภัย นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อด้านสวัสดิภาพและความปลอดภัย อยู่ในระดับมาก และพบว่าคำถาม “ป้ายหรือสัญญาณเตือนนักท่องเที่ยวเมื่อไม่ปลอดภัย” เป็นคำถามที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุด ดังนั้น ผู้บริหารควรสั่งทำป้าย รวมถึงเครื่องหมายเตือน สัญลักษณ์เตือน ให้ใหญ่โตชัดเจนและนำไปตั้งตามจุดที่อันตรายต่าง ๆ เพื่อสะดวกแก่การมองเห็น อีกทั้งควรตรวจสอบอุปกรณ์สัญญาณเตือนภัย เป็นประจำเพื่อให้พร้อมใช้งานเสมอ

3.3 ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป

3.3.1 การศึกษาครั้งต่อไปควรศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของชุมชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการจัดการสภาพแวดล้อมบริเวณหาดทรายแก้ว อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า - หมู่เกาะเสม็ด จังหวัดระยอง เป็นการวิจัยที่ร่วมมือกัน เพื่อจะได้นำแนวทางทั้งของชุมชนผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และนักท่องเที่ยวมาเป็นประโยชน์ร่วมกัน

3.3.2 การศึกษาครั้งต่อไปควรศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการสภาพแวดล้อมบริเวณหาดทรายแก้ว อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า - หมู่เกาะเสม็ด จังหวัดระยอง ด้วยวิธีวิจัยเชิงผสม คือ ผสมทั้งเชิงปริมาณและคุณภาพ ในโอกาสเดียวกันเพื่อที่จะได้เนื้อหาที่ละเอียดและชัดเจนเพิ่มขึ้น

3.3.3 การศึกษาครั้งต่อไปควรศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการสภาพแวดล้อมแหล่งอื่นของอุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า - หมู่เกาะเสม็ด เพื่อวิเคราะห์จุดเด่น จุดด้อย และนำมาปรับปรุงต่อไป

3.3.4 การศึกษาครั้งต่อไปควรศึกษาถึงปัจจัยส่วนบุคคล เช่น อายุ การประกอบอาชีพ และระดับรายได้ ที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว เพื่อชี้ให้เห็นถึงความสำคัญและความแตกต่างของกลุ่มตัวอย่างที่ละเอียดและชัดเจนเพิ่มขึ้น



บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- โกมุทพันธุ์ ผลสินธุ์. (2542). *การจัดการธุรกิจการท่องเที่ยว*. โครงการตำราวิชาการราชภัฏเฉลิมพระเกียรติ เนื่องในวโรกาสพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวทรงเจริญพระชนมพรรษา 6 รอบ สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา.
- จริญญา เจริญสุกใส. (2545). *แนวคิดเกี่ยวกับการท่องเที่ยว*. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- จันทร์ จันทรสุขสวัสดิ์. (2546). *ความคาดหวังของผู้ปกครองที่มีต่อการจัดการศึกษาระดับก่อนประถมศึกษาของโรงเรียนอนุบาลจันทร์ อำเภอบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา*. (วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร, กรุงเทพฯ.
- จิรัชญา มณีเนตร. (2553). *การพัฒนาศักยภาพการจัดการผลิตภัณฑ์ของที่ระลึกเพื่อการท่องเที่ยว : กรณีศึกษา อำเภอนาโพธิ์ จังหวัดบุรีรัมย์*. มหาวิทยาลัยขอนแก่น : ม.ป.ท.
- ชลธิรศน์ สุขหอม. (2556). *ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อการให้บริการของศูนย์บริการข้อมูลท่องเที่ยว การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต) จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพฯ.
- ชูศรี วงศ์รัตนะ. (2552). *เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการศึกษา*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ณัฐนรี สมมิตร และสมบัติ กาญจนกิจ. (2558). *ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ อำเภอบางยี่รงค์ จังหวัดแม่ฮ่องสอน*. วารสารวิชาการสถาบันการพลศึกษา. 7(1); 163-179.
- ทัศนากุญชร กิ่งแก้ว และคณะ. (2555). *ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดสภาพในแหล่งท่องเที่ยวน้ำตกทรายขาว*. รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์ ได้รับทุนอุดหนุนจากงบประมาณบำรุงการศึกษาประจำปี 2555, มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา.
- ดวงดาว โยชิตะ และคณะ. (2561). *ความคาดหวังและความพึงพอใจในการเดินทางท่องเที่ยวประเทศไทยของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวญี่ปุ่น*. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยธนบุรี (ฉบับพิเศษ) (ตุลาคม 2561), 127-137.
- ทัชชะพงศ์ อัสพรหมธาดา. (2550). *ความคาดหวังและการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการจัดการการท่องเที่ยวตลาดน้ำอัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม*. (สารนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพฯ.

- ทัศนะวัน ค่วนตระกูลศิลป์. (2554). *ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการท่องเที่ยวพืชรักษ์สถานแห่งชาติในกรุงเทพมหานคร.*
(วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ) จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพฯ.
- ทศนา เขมมณี. (2554). *ศาสตร์การสอน : องค์ความรู้เพื่อการจัดการกระบวนการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพ.*
กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ทิพย์นารี แพทย์วงศ์. (2556). *ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีต่อการบริการของอุทยานแห่งชาติเอราวัณ จังหวัดกาญจนบุรี.*
(วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต) จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพฯ.
- เทิดชาย ช่วยบำรุง. (2552). *บทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกับการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน บนฐานแนวคิดเศรษฐกิจพอเพียง. คณะรัฐมนตรีและราชกิจจานุเบกษา.*
กรุงเทพฯ. หน้า 1-8.
- ธัญวลัย ชูติมาวัฒนานันท์. (2559). *ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวจีนที่เดินทางกับคณะทัวร์ที่ส่งผลต่อความภักดีต่อการท่องเที่ยวเมืองพัทยา.*
(วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต) มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต, กรุงเทพฯ.
- ชานินทร์ ศิลป์จารุ. (2550). *การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย spss. (พิมพ์ครั้งที่ 7.)*
กรุงเทพฯ: วี.อินเตอร์ พรินท์.
- นิตา ชัชกุล. (2550). *อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว.* กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ประสาธ อิศรปริดา. (2547). *สารัตถะจิตวิทยาการศึกษา.* กรุงเทพฯ : นำอักษรการพิมพ์.
- พรศิริ บินนราวี. (2555). *ความคาดหวังและการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการท่องเที่ยวในอำเภอป่า จังหวัดแม่ฮ่องสอน. (วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต)*
มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต, กรุงเทพฯ.
- พิศุทธา อารีราษฎร์. (2550). *การพัฒนาซอฟต์แวร์ทางการศึกษา. มหาสารคาม: คณะครุศาสตร์*
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- ไพฑูริย์ พงสะบุตร และวิลาสวงค์ พงสะบุตร. (2542). *คู่มือการอบรมมัคคุเทศก์.* กรุงเทพฯ :
ศูนย์การศึกษาต่อเนื่องแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- มนต์ชัย เทียนทอง. (2548). *การออกแบบและพัฒนาซอฟต์แวร์สำหรับบทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอน.*
กรุงเทพฯ: สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- รสสุคนธ์ จุยก้าวังค์. (2545). *การพัฒนาการประชาสัมพันธ์เพื่อการท่องเที่ยวของสวนสัตว์ เชียงใหม่.*
เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

- ราชบัณฑิตยสถาน. (2556). *พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554 เฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวเนื่องในโอกาสพระราชพิธีมหามงคลเฉลิมพระชนมพรรษา 7 รอบ 5 ธันวาคม 2554*. กรุงเทพฯ: ราชบัณฑิตยสถาน.
- วิธาน จินากักดี. (2555). *ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่ออุทยานแห่งชาติน้ำตกเอราวัณ จังหวัดกาญจนบุรี*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารบัณฑิต) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพฯ.
- วิภาดา พิศดู. (2551). *ความคาดหวังและการรับรู้จริงของการให้บริการการท่องเที่ยวแบบโฮมสเตย์ กรณีศึกษาหาดส้มแป้น : จังหวัดระนอง*. (ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต) มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต, กรุงเทพฯ.
- วิศิษฐ์ วิเศษเชียรสกุล. (2541). *ความคาดหวังของผู้ปกครองที่มีต่อการจัดการศึกษาระดับประถมศึกษาของโรงเรียนคาทอลิก สังกัดมณฑลจันทบุรี*. (ปริญญาโทบริหารบัณฑิต) มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- วิสาขา อุเทนพะสน์. (2546). *สภาพและแนวทางการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติเพื่อการท่องเที่ยวในจังหวัดสงขลา*. (วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต) มหาวิทยาลัยทักษิณ, สงขลา.
- ศรัณญา วรากุลวิทย์. (2546). *ปฐมนิเทศอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว*. กรุงเทพฯ: เฟื่องฟ้าปรีณดีง.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2549). *การวิจัยการตลาด*. กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.
- สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย. (2541). *การดำเนินการเพื่อกำหนดนโยบายการท่องเที่ยวเพื่อรักษาระบบเชิงนิเวศ*. กรุงเทพฯ: สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย.
- สมหมาย เสถียรธรรมวิทย์. (2554). *ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อตลาดน้ำคลองลัดมะยม ในเขตตลิ่งชันกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว. (2546). *ความหมายของการท่องเที่ยว*. สืบค้นจาก 19 มกราคม จาก <https://tourismatbuu.wordpress.com>. เข้าถึงเมื่อวันที่ 19 มกราคม 2562.
- สำนักอุทยานแห่งชาติ. (2562). *อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า-หมู่เกาะเสม็ด*. สืบค้นจาก http://park.dnp.go.th/visitor/nationparkshow.php?PTA_CODE=1034 2562. เข้าถึงเมื่อวันที่ 19 มกราคม 2562.
- สำนักงานอุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า-หมู่เกาะเสม็ด. (2562). *สถิตินักท่องเที่ยวที่เข้าไปในอุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า-หมู่เกาะเสม็ด ประจำปี 2562*.

หาดทรายแก้ว เกาะเสม็ด. (2562). *หาดทรายแก้ว เกาะเสม็ด*. สืบค้นจาก

<https://www.ceediz.com/th/travel/rayong/koh-samed> เข้าถึงเมื่อวันที่ 19 มกราคม 2562.

อนเนก สุวรรณบัณฑิต. (2548). *จิตวิทยาบริการ*. กรุงเทพฯ : อุดมพัฒนกิจ.

Hersey, Paul and Blanchard, Kenneth H. (1982). *Management of organizational behavior : Utilizing human resources*. New York : Prentice - Hall.

Turner, J. C. (1982). *Towards a cognitive redefinition of the social group*. In H. Tajfel (ed.). *Social Identity and Intergroup Relations*. Cambridge: Cambridge University.



ภาคผนวก



แบบสอบถาม

ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการสภาพแวดล้อม
บริเวณหาดทรายแก้ว อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า เกาะเสม็ด จังหวัดระยอง

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามฉบับนี้มีจุดมุ่งหมาย เพื่อศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของ
นักท่องเที่ยวต่อการจัดการสภาพแวดล้อมบริเวณหาดทรายแก้ว อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า เกาะ
เสม็ด จังหวัดระยอง

2. แบบสอบถามฉบับนี้ แบ่งออกเป็น 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยว

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความคาดหวังของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการสภาพแวดล้อมบริเวณ
หาดทรายแก้ว อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้าเกาะเสม็ด จังหวัดระยอง (ตอบก่อนการเที่ยวชม)

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการสภาพแวดล้อมบริเวณหาด
ทรายแก้ว อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า เกาะเสม็ด จังหวัดระยอง (ตอบหลังการเที่ยวชม)

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ด้านการจัดการสภาพแวดล้อมบริเวณหาด
ทรายแก้ว อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า เกาะเสม็ด จังหวัดระยอง

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยว

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ลงในช่อง ที่ตรงกับสภาพเป็นจริงของท่าน

เพศ

ชาย หญิง

อายุ

ต่ำกว่า 20 ปี 20 – 30 ปี 31 – 40 ปี

41 – 50 ปี 51 ปีขึ้นไป

อาชีพ

- รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัท ทำธุรกิจส่วนตัว เกษตรกร
 นักเรียน/นักศึกษา รับจ้างทั่วไป อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

รายได้ต่อเดือน

- ไม่มีรายได้ ต่ำกว่า 5,000 บาท 5,000 – 10,000 บาท
 10,001 – 20,000 บาท มากกว่า 20,000 บาท

ระดับการศึกษา

- ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี ปริญญาโท ปริญญาเอก

สถานภาพสมรส

- โสด สมรส หม้าย / หย่า / แยกกันอยู่

ท่านเคยเดินทางมาเยือนแหล่งท่องเที่ยวแห่งนี้มาก่อนหรือไม่

- เคย ไม่เคย

ในการเดินทางมาครั้งนี้ท่านพักค้างแรมในอุทยานแห่งชาติหรือไม่

- พัก ไม่พัก

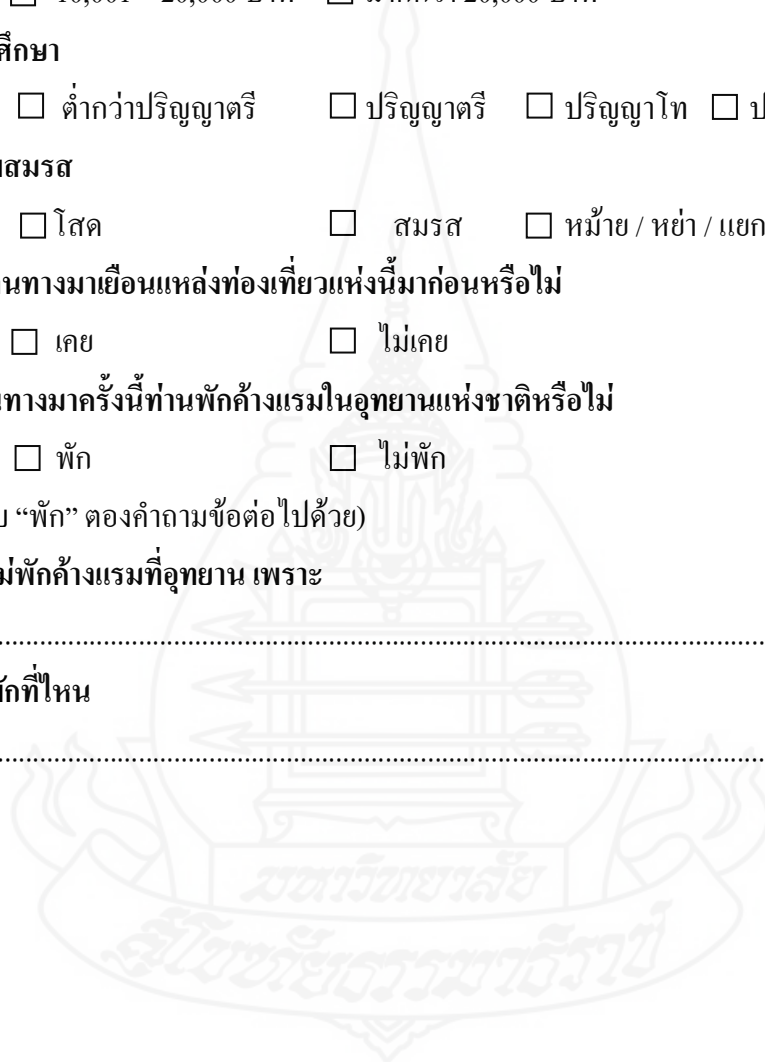
(กรณีตอบ “พัก” ต้องคำถามข้อต่อไปด้วย)

เหตุผลที่ไม่พักค้างแรมที่อุทยาน เพราะ

.....

แล้วท่านพักที่ไหน

.....



ส่วนที่ 2 ข้อมูลความคาดหวังของนักท่งที่เกี่ยวข้องต่อการจัดการสภาพแวดล้อมบริเวณหาดทรายแก้ว (ก่อนการเที่ยวชม)
 ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของนักท่งที่เกี่ยวข้องต่อการจัดการสภาพแวดล้อมบริเวณหาดทรายแก้ว (หลังการเที่ยวชม)
 โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ท่านคิดว่าเหมาะสม

รายการ	ระดับความคาดหวัง (ก่อนการเที่ยวชม)					ระดับความพึงพอใจ (หลังการเที่ยวชม)				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ด้านการคมนาคม										
1.1 สภาพการเข้าถึงและการคมนาคม										
สภาพถนนอยู่ในเกณฑ์ดี										
ถนนมีความกว้างเหมาะสมสะดวกในการเดินทาง										
ป้ายบอกทางชัดเจน เข้า - ออก มีความชัดเจน										
มีความปลอดภัยในการเดินทาง										
มีหรือโดยสารให้บริการ ทุกชั่วโมง										
2. ด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม										
2.1 การจัดการขยะ										
ถังขยะมีจำนวนเพียงพอ										
มีถังขยะแบบแยกชนิดของขยะ										
การจัดการด้านแหล่งที่ตั้งถังขยะมีความเหมาะสม										
"ไม่มีขยะตกค้าง										
ขยะไม่ส่งกลิ่นเหม็นรบกวน										
"ไม่มีขยะบริเวณชายหาด										
"ไม่มีเสียงดังรบกวน										

รายการ	ระดับความคาดหวัง (ก่อนการเที่ยวชม)					ระดับความพึงพอใจ (หลังการเที่ยวชม)				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ป้ายสื่อความหมายและป้ายบอกทางมี ความกลมกลืนกับธรรมชาติ										
3.4 น้ำนึ่ง/สุ้มพักเพื่อน จุดที่ตั้งน้ำนึ่ง/สุ้มพักเพื่อน มีความเหมาะสม น้ำนึ่ง/สุ้มพักเพื่อน มีจำนวนเพียงพอ น้ำนึ่ง/สุ้มพักเพื่อน มีความแข็งแรงและคงทน น้ำนึ่ง/สุ้มพักเพื่อน มีความกลมกลืนกับธรรมชาติ										
3.5 ลานบริเวณว่างสำหรับพักผ่อน มีจุดที่ตั้งของลานบริเวณว่างสำหรับพักผ่อน เหมาะสม										
ความเพียงพอของลานบริเวณว่างสำหรับพักผ่อน ความสะอาดของลานบริเวณว่างสำหรับพักผ่อน ความปลอดภัยของลานบริเวณว่างสำหรับพักผ่อน										
3.6 ทางเดินเท้า บันได สะพาน และราวกันตก มีความแข็งแรงคงทน มีความปลอดภัย มีความกลมกลืนกับธรรมชาติ										

รายการ	ระดับความคาดหวัง (ก่อนการเที่ยวชม)					ระดับความพึงพอใจ (หลังการเที่ยวชม)				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
3.7	ร้านอาหาร									
3.8	บริการนักท่องเที่ยว									
4. ด้านสิ่งดึงดูดใจ										
4.1	หาดทรายแก้ว									
4.2	พิพิธภัณฑ์									

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะด้านการจัดสภาพแวดล้อมบริเวณหาดทรายแก้ว

1. ด้านการคมนาคม

.....
.....
.....

2. ด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม

.....
.....
.....

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสาธารณูปโภค

.....
.....
.....

4. ด้านสิ่งดึงดูดใจ

.....
.....
.....

5. ด้านสวัสดิภาพและความปลอดภัย

.....
.....
.....

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือ

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ	นายกรแก้ว ผัดผ่อง
วัน เดือน ปีเกิด	16 เมษายน 2509
สถานที่เกิด	โรงพยาบาลระยอง จังหวัดระยอง
ประวัติการศึกษา	
ประถมศึกษา	โรงเรียนวัดเกตตราสุขารมย์ จังหวัดระยอง
มัธยมศึกษา	โรงเรียนพรักษ์มาตาวิทยา จังหวัดระยอง
ปวช.	วิทยาลัยเกษตรและเทคโนโลยีชลบุรี
ปริญญาตรี	มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
สถานที่ทำงาน	อุทยานแห่งชาติเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรี
ตำแหน่ง	พนักงานพิทักษ์ป่า

