



ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อการท่องเที่ยวเกาะยาวใหญ่  
จังหวัดพังงา

**The foreign tourists' Satisfaction towards travelling to Yao Yai Island  
Phang Nga province**

พิชญธิดา ภัยรัตน์

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต  
สาขาวิชา การจัดการการท่องเที่ยว คณะการท่องเที่ยวและโรงแรม  
มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

พ.ศ. 2562

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่อการท่องเที่ยวเกาะยาวใหญ่  
จังหวัดพังงา

พิชญธิดา ภัยรัตน์

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต  
สาขาวิชา การจัดการการท่องเที่ยว คณะการท่องเที่ยวและการโรงแรม  
มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

พ.ศ. 2562

**The foreign tourists' Satisfaction towards travelling to Yao Yai Island  
Phang Nga province**

**Pitchayatida Pairath**

**A Thematic Paper Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements  
for the Degree of Master of Arts Program in Tourism Management  
Faculty of Tourism and Hospitality, Dhurakij Pundit University**

**2019**



## ใบรับรองสารนิพนธ์

คณะกรรมการท่องเที่ยวและการโรงแรม มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์  
ปริญญา ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

หัวข้อสารนิพนธ์ ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ต่อการท่องเที่ยวเกาะยาวใหญ่  
จังหวัดพังงา

เสนอโดย นางสาวพิชญธิดา ภัย์รัตน์

สาขาวิชา การจัดการการท่องเที่ยว

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ดร.อนันต์ เชื้อชาญกิจการ

ได้พิจารณาเห็นชอบโดยคณะกรรมการสอบสารนิพนธ์แล้ว

.....ประธานกรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรีย์ เข้มทอง)

.....กรรมการและอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

(ดร.อนันต์ เชื้อชาญกิจการ)

.....กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร.อศวิณ แสงพิกุล)

คณะกรรมการท่องเที่ยวและการโรงแรมรับรองแล้ว

.....คณบดีคณะกรรมการท่องเที่ยวและการโรงแรม

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ณรงค์นุช ศรีชนานันต์)

วันที่ 4 เดือน กรกฎาคม พ.ศ. 2562

หัวข้อสารนิพนธ์	ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวยุโรปต่างชาติดต่อการท่องเที่ยว เกาะยาวใหญ่ จังหวัดพังงา
ชื่อผู้เขียน	พิชญธิดา ภัษรัตน์
อาจารย์ที่ปรึกษา	ดร. อนันต์ เชื้อชาชาญกิจการ
สาขาวิชา	การจัดการการท่องเที่ยว
ปีการศึกษา	2561

### บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์ของการศึกษาค้นคว้า ได้แก่ 1.) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวยุโรปต่างชาติดต่อการท่องเที่ยวเกาะยาวใหญ่ จังหวัดพังงา 2.) เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวยุโรปต่างชาติดต่อการท่องเที่ยวเกาะยาวใหญ่ จังหวัดพังงา โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยวยุโรป โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัยเพื่อนำไปเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง ที่เป็นนักท่องเที่ยวยุโรปต่างชาติดที่มาเที่ยวเกาะยาวใหญ่ จังหวัดพังงา จำนวน 400 คน

ผลการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวยุโรปกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เป็นเพศชาย อายุ 40-49 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรี และมีรายได้ 2,000 – 2,999 USD ต่อเดือน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าทีเทส (T-Test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Anova)

นักท่องเที่ยวยุโรปต่างชาติดมีความพึงพอใจรวมในระดับมาก ในด้านวัฒนธรรมและวิถีชีวิตชุมชนท้องถิ่น ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ด้านความปลอดภัย ด้านอาหารและเครื่องดื่ม ด้านที่พัก และด้านคมนาคม

นักท่องเที่ยวยุโรปต่างชาติด ที่มีเพศ แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวเกาะยาวใหญ่ จังหวัดพังงา ไม่แตกต่างกัน

นักท่องเที่ยวยุโรปต่างชาติด ที่มีอายุ แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวเกาะยาวใหญ่ จังหวัดพังงา ไม่แตกต่างกัน

นักท่องเที่ยวยุโรปต่างชาติดที่มี ระดับการศึกษา แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวเกาะยาวใหญ่ จังหวัดพังงา โดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีรายได้ แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยว  
เกาะยาวใหญ่ จังหวัดพังงา แตกต่างกัน ด้านที่พัก ด้านอาหารและเครื่องดื่ม ด้านความปลอดภัย



<b>Title</b>	The foreign tourists' Satisfaction towards travelling to Yao Yai Phang Nga province
<b>Author</b>	Pitchayatida Pairath
<b>Advisor</b>	Dr. Anan Chiawchankitjakarn
<b>Program</b>	Tourism Management
<b>Academic year</b>	2018

### Abstract

This study aimed 1) to examine satisfaction of foreign tourists with tourism at Koh Yao Yai, Phang Nga Province and 2) to compare satisfaction level of foreign tourists with tourism at Koh Yao Yai, Phang Nga Province, categorized by personal factors of the tourists. A questionnaire was used as a research instrument to collect data from the samples including 400 foreign tourists travelling to Koh Yao Yai, Phang Nga Province.

The findings reveal that most tourists were male with age range of 40-49 years, educational background of bachelor's degree and monthly income from 2,000- 2,999 USD. Statistics employed for data analysis were frequency, percentage, mean, standard deviation, T-Test and One- Way ANOVA.

The foreign tourists were generally satisfied at high level in aspects of cultures, living ways of local community, natural resources and environments, safety, foods and drinks, accommodations and transportation.

The foreign tourists with different sex had satisfaction with tourism at Koh Yao Yai, Phang Nga Province, not dissimilarly.

The foreign tourists with different age were satisfied with tourism at Koh Yao Yai, Phang Nga Province, not differently.

The foreign tourists having different educational background were satisfied with tourist at Koh Yao Yai, Phang Nga Province, distinctly with statistical significance at 0.05.

The foreign tourists having different income had satisfaction with tourism at Koh Yao Yai, Phang Nga Province disparately with statistical significance at 0.05.





## กิตติกรรมประกาศ

การทำสารนิพนธ์เรื่อง “ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวยุโรปต่างชาติดต่อการท่องเที่ยวเกาะยาวใหญ่ จังหวัดพังงา” สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี เนื่องด้วยความช่วยเหลือจากหลายฝ่าย ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ ดร. อนันต์ เชื้อชาตฤทธิกิจกร อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ผู้ให้คำแนะนำปรึกษา ตลอดจนการตรวจแก้ไขข้อบกพร่อง ตั้งแต่เริ่มจนเสร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี รวมไปถึงรองศาสตราจารย์ ดร.อัศวิน แสงพิบูล และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรีย์ เข้มทอง กรรมการสอบสารนิพนธ์ ที่ได้สละเวลาแก้ไขข้อบกพร่อง และให้คำแนะนำในการสอบการนำเสนองานวิจัยนี้

งานวิจัยครั้งนี้มีโอกาสสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี หากปราศจากเพื่อนร่วมชั้นปริญญาโท ที่คอยช่วยเหลือในด้านต่าง ๆ รวมไปถึงความร่วมมือของนักท่องเที่ยวยุโรปต่างชาติดที่สละเวลาในการตอบแบบสอบถาม

สุดท้ายนี้ ขอกราบขอบพระคุณคุณแม่ คุณแม่ ตลอดจนคณาจารย์ทุกท่านที่คอยให้การสนับสนุนและเป็นกำลังใจมาโดยตลอด ข้าพเจ้าหวังเป็นอย่างยิ่งว่างานวิจัยครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หากมีข้อบกพร่องหรือผิดพลาดประการใด ข้าพเจ้าขอน้อมรับไว้แต่เพียงผู้เดียว

พิชญธิดา ภัยรัตน์

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	๗
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	๖
กิตติกรรมประกาศ.....	๗
สารบัญตาราง.....	๘
สารบัญภาพ.....	๙
บทที่.....	
1. บทนำ.....	1
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 คำถามการวิจัย.....	4
1.3 วัตถุประสงค์การวิจัย.....	4
1.4 ขอบเขตของการวิจัย.....	4
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	5
1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
1.7 สมมติฐานการวิจัย.....	7
2. แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	8
2.1 แนวคิดด้านความพึงพอใจ.....	8
2.2 แนวคิดด้านการท่องเที่ยว.....	15
2.3 บริบทการท่องเที่ยวของอำเภอเกาะยาว.....	24
2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	27
2.5 กรอบแนวคิดการวิจัย.....	35
3. วิธีดำเนินการวิจัย.....	36
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	36
3.2 วิธีการสุ่มตัวอย่าง.....	37
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	37
3.4 การสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ.....	39

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	39
3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	39
4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	40
4.1 ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	41
4.2 ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มาเที่ยวเกาะยาวใหญ่ จังหวัดพังงา.....	42
4.3 ตอนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน.....	46
5. สรุปผล อภิปรายและข้อเสนอแนะ.....	85
5.1 สรุปผลการวิจัย.....	85
5.2 อภิปรายผล.....	90
5.3 ข้อเสนอแนะของการวิจัย.....	93
5.4 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป.....	93
บรรณานุกรม.....	94
ภาคผนวก.....	99
ประวัติผู้เขียน.....	108

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
4.1 แสดงค่าความถี่ ร้อยละ จำแนกตามลักษณะข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	40
4.2 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลเกี่ยวกับ ความพึงพอใจ ด้านที่พัก.....	42
4.3 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลเกี่ยวกับ ความพึงพอใจ ด้านอาหารและเครื่องดื่ม.....	43
4.4 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลเกี่ยวกับ ความพึงพอใจ ด้านความปลอดภัย.....	43
4.5 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลเกี่ยวกับ ความพึงพอใจ ด้านวัฒนธรรมและวิถีชีวิตชุมชนท้องถิ่น.....	44
4.6 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลเกี่ยวกับ ความพึงพอใจ ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม.....	44
4.7 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลเกี่ยวกับ ความพึงพอใจ ด้านคมนาคม.....	45
4.8 เปรียบเทียบของระดับความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยว เกาะยาวใหญ่ จังหวัดพังงา.....	46
4.9 เปรียบเทียบของระดับความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยว เกาะยาวใหญ่ จังหวัดพังงา ด้านอาหารและเครื่องดื่มด้านที่พัก.....	47
4.10 เปรียบเทียบของระดับความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยว เกาะยาวใหญ่ จังหวัดพังงา ด้านความปลอดภัย.....	48
4.11 เปรียบเทียบของระดับความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยว เกาะยาวใหญ่ จังหวัดพังงา ด้านวัฒนธรรมและวิถีชีวิตชุมชนท้องถิ่น.....	49

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.12 เปรียบเทียบของระดับความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยว เกาะยาวใหญ่ จังหวัดพังงา ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม.....	50
4.13 เปรียบเทียบของระดับความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยว เกาะยาวใหญ่ จังหวัดพังงา ด้านคมนาคม.....	51
4.14 เปรียบเทียบของระดับความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยว เกาะยาวใหญ่ จังหวัดพังงา จำแนกตามอายุ ด้านที่พัก.....	52
4.15 เปรียบเทียบของระดับความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยว เกาะยาวใหญ่ จังหวัดพังงา จำแนกตามอายุ ด้านอาหารและเครื่องดื่ม.....	54
4.16 เปรียบเทียบของระดับความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยว เกาะยาวใหญ่ จังหวัดพังงา จำแนกตามอายุ ด้านความปลอดภัย.....	56
4.17 เปรียบเทียบของระดับความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยว เกาะยาวใหญ่ จังหวัดพังงา จำแนกตามอายุ ด้านวัฒนธรรมและวิถีชีวิตชุมชนท้องถิ่น.....	57
4.18 เปรียบเทียบของระดับความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยว เกาะยาวใหญ่ จังหวัดพังงา จำแนกตามอายุ ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม.....	58
4.19 เปรียบเทียบของระดับความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยว เกาะยาวใหญ่ จังหวัดพังงา จำแนกตามอายุ ด้านคมนาคม.....	59
4.20 เปรียบเทียบของระดับความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยว เกาะยาวใหญ่ จังหวัดพังงา จำแนกตามระดับการศึกษา ด้านที่พัก.....	61
4.21 เปรียบเทียบของระดับความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยว เกาะยาวใหญ่ จังหวัดพังงา จำแนกตามระดับการศึกษา ด้านอาหารและเครื่องดื่ม.....	63
4.22 เปรียบเทียบของระดับความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยว เกาะยาวใหญ่ จังหวัดพังงา จำแนกตามระดับการศึกษา ด้านความปลอดภัย.....	65
4.23 เปรียบเทียบของระดับความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยว เกาะยาวใหญ่ จังหวัดพังงา จำแนกตามระดับการศึกษา ด้านวัฒนธรรมและวิถีชีวิตชุมชนท้องถิ่น.....	67
4.24 เปรียบเทียบของระดับความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยว เกาะยาวใหญ่ จังหวัดพังงา จำแนกตามระดับการศึกษา ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม.....	69

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.25 เปรียบเทียบของระดับความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยว เกาะยาวใหญ่ จังหวัด พังงา จำแนกตามระดับการศึกษา ด้านคมนาคม.....	71
4.26 เปรียบเทียบของระดับความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยว เกาะยาวใหญ่ จังหวัด พังงา จำแนกตามรายได้ ด้านที่พัก.....	73
4.27 เปรียบเทียบของระดับความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยว เกาะยาวใหญ่ จังหวัด พังงา จำแนกตามรายได้ ด้านอาหารและเครื่องดื่ม.....	76
4.28 เปรียบเทียบของระดับความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยว เกาะยาวใหญ่ จังหวัด พังงา จำแนกตามรายได้ ด้านความปลอดภัย.....	78
4.29 เปรียบเทียบของระดับความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยว เกาะยาวใหญ่ จังหวัด พังงา จำแนกตามรายได้ ด้านวัฒนธรรมและวิถีชีวิตชุมชนท้องถิ่น.....	79
4.30 เปรียบเทียบของระดับความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยว เกาะยาวใหญ่ จังหวัด พังงา จำแนกตามรายได้ ด้านทรัพยากรธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อม.....	81
4.31 เปรียบเทียบของระดับความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยว เกาะยาวใหญ่ จังหวัด พังงา จำแนกตามรายได้ ด้านคมนาคม.....	83

## สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1.1 ร้อยละของนักท่องเที่ยวที่มีการเดินทาง และมีแผนในการเดินทางในประเทศ.....	2



# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ประเทศไทยถือเป็นประเทศหนึ่งในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ที่มีศักยภาพทางการท่องเที่ยวสูง เนื่องจากมีความได้เปรียบทางด้านความหลากหลายของแหล่งท่องเที่ยว สามารถตอบสนองความต้องการที่แตกต่างกันของนักท่องเที่ยวได้อย่างเต็มที่ อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวจึงถือเป็นอุตสาหกรรมอันดับต้นๆ ของไทยที่สามารถสร้างรายได้เข้าสู่ประเทศเป็นจำนวนมาก การเดินทางท่องเที่ยวในประเทศของคนไทยช่วยกระจายรายได้ลงสู่ระบบเศรษฐกิจในประเทศ โดยเฉพาะเศรษฐกิจในท้องถิ่นพื้นที่ที่เป็นเมืองท่องเที่ยวและตามเส้นทางท่องเที่ยว โดยในปี 2559 ที่ผ่านมามีจากรายงานของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา พบว่า เม็ดเงินหมุนเวียนในระบบเศรษฐกิจที่เกิดจากการเดินทางท่องเที่ยวในประเทศของคนไทยอยู่ที่ประมาณ 8.69 แสนล้านบาท จากปัจจัยแวดล้อมตลาดไทยเที่ยวไทยผนวกกับสถานการณ์ในประเทศทั้งในด้านของเศรษฐกิจของประเทศที่คงจะฟื้นตัวต่อเนื่องและความสงบภายในประเทศ ศูนย์วิจัยกสิกรไทย มองว่า รายได้จากคนไทยเดินทางท่องเที่ยวในประเทศน่าจะมียอดค่าประมาณ 9.30-9.38 แสนล้านบาท หรือขยายตัวประมาณร้อยละ 7.0-8.0 เมื่อเทียบกับที่เติบโตร้อยละ 8.3 ในปี 2559 และคาดว่าจะมีคนไทยเดินทางท่องเที่ยวในประเทศประมาณ 158.2-159.7 ล้านคน-ครั้ง ขยายตัวร้อยละ 6.2-7.2 จากที่เติบโตประมาณร้อยละ 7.3 ในปี 2559 ที่ผ่านมามี (ศูนย์วิจัยกสิกรไทย, 2560)

สำหรับการเดินทางท่องเที่ยวในประเทศของคนไทยในปี 2560 ยังมีแนวโน้มที่ดี แม้จะยังไม่มีความชัดเจนในส่วนของการต่ออายุมาตรการกระตุ้นการท่องเที่ยวในประเทศก็ตาม แต่ภายใต้สถานการณ์ที่ยังเอื้อต่อการเดินทางท่องเที่ยวไม่ว่าจะเป็นแรงหนุนหลักที่ยังคงมาจากการตลาดที่เข้มข้นของผู้ประกอบการในธุรกิจท่องเที่ยว โดยตรงอย่างโรงแรมและสายการบิน หรือธุรกิจทางอ้อมที่มีการจัดโปรโมชั่นกระตุ้นตลาดอย่างต่อเนื่องทั้งปี กอปรกับแรงกระตุ้นอีกด้านหนึ่งยังมาจากการทำตลาดประชาสัมพันธ์แหล่งท่องเที่ยวของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและภาคเอกชนผ่านช่องทางเครือข่ายสังคมออนไลน์ ซึ่งสิ่งเหล่านี้มีผลต่อพฤติกรรมและการตัดสินใจวางแผนของนักท่องเที่ยว ซึ่งสะท้อนได้จากผลสำรวจพฤติกรรมการเดินทางท่องเที่ยว ของ ศูนย์วิจัยกสิกรไทย ว่า การจัดแคมเปญการตลาดและการจัดโปรโมชั่นของภาคธุรกิจมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจวางแผน



เดินทางท่องเที่ยวอันดับ 1 ขณะที่ปัจจัยอื่นๆ อาทิ อิทธิพลจากการได้เห็นสถานที่ท่องเที่ยวผ่านสื่อออนไลน์ การจัดงานมหกรรมท่องเที่ยว เป็นต้น (ศูนย์วิจัยกสิกรไทย, 2560)

จากการสำรวจนักท่องเที่ยวไทยจำนวน 350 รายทั่วประเทศ พบว่า นักท่องเที่ยวไทยมีการเดินทางท่องเที่ยวในประเทศในไตรมาสที่ 2/2560 ประมาณร้อยละ 32 ต่ำกว่าสัดส่วน ในระยะเดียวกันปีก่อน ส่วนหนึ่งเนื่องจากในปีก่อนมีมาตรการสนับสนุนการท่องเที่ยวในประเทศช่วงสงกรานต์ทำให้มีนักท่องเที่ยวไทยมากกว่าปกติ ขณะที่ในไตรมาส3/2560 มีนักท่องเที่ยวไทยวางแผนการเดินทางท่องเที่ยวในประเทศร้อยละ 25 ซึ่งต่ำกว่าในไตรมาสที่ 3/2559 โดยส่วนใหญ่ยังคงวางแผนประมาณที่จะใช้ในการท่องเที่ยวในไตรมาสหน้าใกล้เคียงกับไตรมาสนี้ ร้อยละ 39 และในไตรมาสที่ 2/2560 มีนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ 8.04ล้านคน โดยเพิ่มปริมาณขึ้นร้อยละ 6.43 จากไตรมาสที่ 2/2559 โดยร้อยละ 55 ของนักท่องเที่ยว คือการมาเที่ยวซ้ำ และรูปแบบของการเดินทางเที่ยวร้อยละ32 คือการท่องเที่ยวด้วยตนเอง และร้อยละ38 เดินทางเพื่อมาพักผ่อน อีกร้อยละ 27 คือมองหาประสบการณ์ใหม่ๆ ดังภาพที่ 1



- มีการเดินทางในไตรมาสนั้น
- มีแผนการเดินทางในไตรมาสถัดไป

ภาพที่ 1.1 ร้อยละของนักท่องเที่ยวที่มีการเดินทาง และมีแผนในการเดินทางในประเทศ  
ที่มา: การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2560

ในปัจจุบันเป็นที่ตระหนักว่าอุตสาหกรรมท่องเที่ยวได้กลายเป็นอุตสาหกรรมที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อระบบเศรษฐกิจของโลก ซึ่งเป็นที่ยอมรับกันว่าอุตสาหกรรมท่องเที่ยวได้เจริญเติบโตจนเป็นสินค้าหลักในระบบการค้าหลักของประเทศ เนื่องจากการท่องเที่ยว คือกิจกรรมที่สำคัญอย่างหนึ่งในชีวิตมนุษย์และมีอัตราความต้องการมากขึ้นทุกวัน เพราะด้วยภาวะทางสังคมในปัจจุบัน ทำให้มนุษย์เกิดความเครียด อาจจะเครียดจากการเรียนหรือเครียดจากการทำงาน มนุษย์จึงเลือกหาความสุขโดยการท่องเที่ยว ซึ่งการท่องเที่ยวของมนุษย์ก็จะแตกต่างกันออกไป แต่สำหรับนักท่องเที่ยวที่เลือกท่องเที่ยวเชิงธรรมชาติเพราะต้องการความสบายใจ ความผ่อนคลาย การท่องเที่ยวทางธรรมชาติจึงเป็นทางเลือกอันดับต้นๆ ที่นักท่องเที่ยวจะนึกถึง ซึ่งประเทศไทยมีสถานที่ท่องเที่ยวทางธรรมชาติที่สวยงามมากมายและเหมาะสำหรับการพักผ่อนของนักท่องเที่ยว อาทิเช่น เกาะยาวใหญ่ จังหวัดพังงา ซึ่งเป็นสถานที่ท่องเที่ยวที่ได้รับความนิยมจากนักท่องเที่ยวเพิ่มมากขึ้นในช่วงระยะเวลาที่ผ่านมา (พรประภา พานิช, 2557)

ตำบลเกาะยาวใหญ่ ตั้งอยู่บนเกาะยาวใหญ่ อำเภอเกาะยาว จังหวัดพังงา โดยแบ่งพื้นที่เกาะออกเป็น 2 ตำบล คือ ตำบลเกาะยาวใหญ่และตำบลพรุใน พื้นที่รอบตำบลส่วนใหญ่เป็นหาดทรายและป่าชายเลน ทิศเหนือ ติดต่อกับ ทะเลอ่าวพังงาบริเวณช่องหลาด (ระหว่างเกาะยาวน้อยกับเกาะยาวใหญ่) ทิศใต้ ติดต่อกับ ตำบลพรุใน อำเภอเกาะยาว จังหวัดพังงา ทิศตะวันออก ติดต่อกับ ทะเลอ่าวพังงา ทิศตะวันตก ติดต่อกับ ทะเลอ่าวพังงา มีประชากรอพยพมาตั้งถิ่นฐานกว่า 100 ปีมาแล้ว ปัจจุบันมีจำนวนประชากรในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล 2,771 คน และจำนวนหลังคาเรือน 580 หลังคาเรือน โดยส่วนใหญ่อพยพมาจากตำบลเกาะยาวน้อย และจากจังหวัดสตูล จังหวัดตรัง อพยพมาทางทะเล มาตั้งถิ่นฐานประกอบอาชีพประมง ประชากรส่วนใหญ่ของตำบลเกาะยาวใหญ่เป็นผู้นับถือศาสนาอิสลามประมาณ 90% และภายหลังจากที่มาตั้งถิ่นฐาน ก็บุกเบิกแผ้วถางที่ปลูกยางพารา และทำนา ชาวตำบลเกาะยาวใหญ่จึงประกอบอาชีพทำสวน ทำไร่ เป็นอาชีพหลัก และทำประมงน้ำตื้นเป็นอาชีพเสริม และเกาะยาวใหญ่ยังมีสถานที่ท่องเที่ยวอีกมากมาย อาทิเช่น อ่าวคลองสน แหลมหาด อ่าวทิวสน อ่าวนกเป็ดน้ำ อ่าวไม้ไผ่ และที่ได้รับความนิยมอย่างมาก คือ การท่องเที่ยวเชิงนิเวศน์ป่าชายเลน เป็นต้น ซึ่งสิ่งเหล่านี้ล้วน เป็นสิ่งดึงดูดให้นักท่องเที่ยวแวะเวียนมาเยือนเกาะยาวใหญ่ จังหวัดพังงามากขึ้นเรื่อยๆทุกปี และ จังหวัดพังงายังใกล้เคียงกับจังหวัดท่องเที่ยวที่มีนักท่องเที่ยวจำนวนมาก คือกระบี่ และภูเก็ต (2560, ออนไลน์)

ดังนั้นเพื่อให้ให้นักท่องเที่ยวได้สังเกตเห็นถึงความสำคัญของการท่องเที่ยว และช่วยให้เกิดการกระจายรายได้ และส่งเสริมชุมชนท้องถิ่น เกาะยาวใหญ่ จังหวัดพังงา และลดการกระจุกตัวของนักท่องเที่ยวจากแหล่งท่องเที่ยวหลัก ได้แก่ ภูเก็ต และ กระบี่ เพื่อเป็นทางเลือกใหม่ในการเดินทางท่องเที่ยว อันจะเป็นการช่วยส่งเสริมสนับสนุนอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวไทยให้มีการขยายตัว

อย่างต่อเนื่อง ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาถึงความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อการท่องเที่ยวเกาะยาวใหญ่ จังหวัดพังงา เพื่อนำผลการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนา และปรับปรุงปัจจัยต่างๆ ให้เป็นไปตามที่นักท่องเที่ยวต้องการ รวมทั้งเพื่อเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวในเกาะยาวใหญ่ จังหวัดพังงาให้เป็นที่รู้จักมากยิ่งขึ้น และเกิดประโยชน์ต่อชุมชนในท้องถิ่นทั้งในด้านการจัดการทรัพยากรทางการท่องเที่ยว และด้านบริการทางการท่องเที่ยวอื่นๆ ต่อไป

## 1.2 คำถามการวิจัย

1. ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อการท่องเที่ยวเกาะยาวใหญ่ จังหวัดพังงา เป็นอย่างไร
2. ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อการท่องเที่ยวเกาะยาวใหญ่ จังหวัดพังงา โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยวเป็นอย่างไร

## 1.3 วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อการท่องเที่ยวเกาะยาวใหญ่ จังหวัดพังงา
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อการท่องเที่ยวเกาะยาวใหญ่ จังหวัดพังงา โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยว

## 1.4 ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา ในการศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อการท่องเที่ยวเกาะยาวใหญ่ จังหวัดพังงา” ครั้งนี้ ดำเนินการศึกษาเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อการท่องเที่ยวเกาะยาวใหญ่ จังหวัดพังงา และเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อการท่องเที่ยวเกาะยาวใหญ่ จังหวัดพังงา โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยว

### 2. ขอบเขตด้านตัวแปร ประกอบด้วย

- ตัวแปรอิสระประกอบด้วยปัจจัยส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้

- ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มาเที่ยวเกาะยาวใหญ่ จังหวัดพังงา เช่น 1) ด้านที่พัก 2) ด้านอาหารและเครื่องดื่ม 3) ด้านความปลอดภัย 4) ด้านวัฒนธรรม 5) ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม 6) ด้านคมนาคม

3. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง โดยประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มาเที่ยวเกาะยาวใหญ่ จังหวัดพังงา และกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาเที่ยวเกาะยาวใหญ่ จังหวัดพังงา จำนวน 400 คน

4. ขอบเขตด้านระยะเวลาที่ใช้ศึกษา ในการศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อการท่องเที่ยวเกาะยาวใหญ่ จังหวัดพังงา” ครั้งนี้ ใช้เวลาในการดำเนินการศึกษาประมาณ 4 เดือน คือ ตั้งแต่ช่วงมกราคม – เมษายน 2561

5. ขอบเขตด้านพื้นที่ ในการศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อการท่องเที่ยวเกาะยาวใหญ่ จังหวัดพังงา” ครั้งนี้ ผู้วิจัยศึกษาเฉพาะเกาะยาวใหญ่ จังหวัดพังงาเท่านั้น

## 1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.5.1 ได้ทราบระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อการท่องเที่ยวเกาะยาวใหญ่ จังหวัดพังงา

1.5.2 ได้ทราบผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อการท่องเที่ยวเกาะยาวใหญ่ จังหวัดพังงา โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยว

1.5.3 ผู้ประกอบการและชุมชน หน่วยงานภาครัฐ และภาคเอกชนสามารถนำผลการวิจัยที่ได้ไปวางแผนและพัฒนาปรับปรุงนโยบายแหล่งท่องเที่ยว เพื่อสร้างความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว

## 1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ

ความพึงพอใจ (Satisfaction) หมายถึง สภาวะจิตที่ปราศจากความเครียด เป็นความรู้สึกของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาเที่ยวเกาะยาวใหญ่ จังหวัดพังงา ในทางบวก ความชอบ ความสบายใจ ความสุขใจต่อสภาพแวดล้อมในด้านต่าง ๆ 6 ด้าน ได้แก่ ด้านที่พัก ด้านอาหารและโภชนาการ ด้านความปลอดภัย ด้านอรรถศาสตร์ของเจ้าบ้านและสมาชิก ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และด้านวัฒนธรรม ของเกาะยาวใหญ่ จังหวัดพังงา หรือเป็นความรู้สึกที่พอใจต่อสิ่งที่ทำให้เกิดความชอบ ความสบายใจ และเป็นความรู้สึกที่บรรลุถึงความต้องการ

นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ หมายถึง บุคคลที่เดินทางไปเยือน ณ เกาะยาวใหญ่ จังหวัดพังงา ที่อาศัยอยู่เป็นเวลาไม่น้อยกว่า 24 ชั่วโมง และเดินทางกลับบ้านของตนเอง มิใช่การมาอาศัยอยู่โดยถาวร

ด้านที่พัก หมายถึง สถานที่เพื่อบริการผู้เดินทางในเรื่องของที่พักอาศัย อาหาร และบริการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการพักอาศัยและการเดินทาง และที่พักเป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลให้นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาเที่ยวเกาะยาวใหญ่ จังหวัดพังงาเกิดความพึงพอใจ ประกอบด้วย ด้าน

ความสะอาดของที่พัก อากาศถ่ายเทสะดวก มีความสบาย ห้องน้ำที่อาด ถูกสุขลักษณะ มีบริการอินเทอร์เน็ตให้ใช้ ราคาที่พักมีความเหมาะสมกับสถานที่ มีความหลากหลายของที่พักสามารถเลือกได้ และมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่หลากหลาย

ด้านอาหารและเครื่องดื่ม หมายถึง อาหารที่นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาเที่ยวเกาะยาวใหญ่ จังหวัดพังงา รับประทานแล้วปลอดภัย เป็นประโยชน์ต่อร่างกาย ถูกหลักอนามัย มีความสะอาด และอาหารหลากหลาย บ่งบอกถึงความเป็นเอกลักษณ์ท้องถิ่น ราคาอาหารและเครื่องดื่มมีความเหมาะสม และอาหารยังเป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลให้นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาเที่ยวเกาะยาวใหญ่ จังหวัดพังงาเกิดความพึงพอใจ

ด้านความปลอดภัย หมายถึง สิ่งที่ทำให้นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาเที่ยวเกาะยาวใหญ่ จังหวัดพังงา รู้สึกถึงสภาพที่ไม่มีอันตรายจากทุกสิ่ง มีไฟฟ้าและแสงสว่างที่เพียงพอ มีอุปกรณ์เช่น ห่วงยาง เสื้อชูชีพ ถังดับเพลิง ตั้งไว้ในที่ๆมองเห็นและมีความพร้อม มีการเตรียมความพร้อมในการปฐมพยาบาลเบื้องต้น และมีเครื่องมือสื่อสารที่สามารถติดต่อกับเจ้าหน้าที่ได้เมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน

ด้านคมนาคม หมายถึง อธิปไตยของเจ้าบ้านและสมาชิก หมายถึง เจ้าบ้านและสมาชิกในเกาะยาวใหญ่ จังหวัดพังงามีการยิ้มแย้มแจ่มใส พุดคุยกันสบายๆ ไม่เครียด มีการให้บริการที่เท่าเทียมกัน ให้คำแนะนำเป็นอย่างดี รวมไปถึงการสร้างกิจกรรมเพื่อแลกเปลี่ยนความรู้วิถีของชุมชน การเป็นมัคคุเทศก์นำเที่ยว และมีการต้อนรับนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาเที่ยวเกาะยาวใหญ่ จังหวัดพังงาอย่างดี ก่อให้เกิดความพึงพอใจในหมู่นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาเที่ยวเกาะยาวใหญ่ จังหวัดพังงา

ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม หมายถึง สิ่งที่มีชีวิตและไม่มีชีวิตเกิดจากการกระทำของมนุษย์หรือมีอยู่ตามธรรมชาติ ณ เกาะยาวใหญ่ จังหวัดพังงา เช่น อากาศ ดิน หิน แร่ธาตุ น้ำ ทะเล มหาสมุทร พืชพรรณสัตว์ต่าง ๆ ฯลฯ ได้แก่การดูแลรักษาสภาพแวดล้อมในแหล่งท่องเที่ยวและชุมชนสม่ำเสมอ ความสวยงามและความอุดมสมบูรณ์ของธรรมชาติ รวมไปถึงมีการจูงใจนักท่องเที่ยวตระหนักเรื่องการรักษาสิ่งแวดล้อม มีระบบการจัดการขยะและของเสียดังกล่าวล้วนเป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลให้นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาเที่ยวเกาะยาวใหญ่ จังหวัดพังงาเกิดความพึงพอใจ

ด้านวัฒนธรรม หมายถึง รูปแบบของกิจกรรมมนุษย์และโครงสร้างเชิงสัญลักษณ์ที่ทำให้กิจกรรมนั้นเด่นชัดและมีความสำคัญ วิธีการดำเนินชีวิตของคนในเกาะยาวใหญ่ จังหวัดพังงา ซึ่งเป็นพฤติกรรมและสิ่งที่คนในเกาะยาวใหญ่ จังหวัดพังงาสร้างขึ้น ด้วยการเรียนรู้จากกันและกัน และร่วมใช้อยู่ในหมู่ชาวเกาะยาวใหญ่ จังหวัดพังงา การดำรงรักษาไว้ซึ่งวัฒนธรรมและประเพณีท้องถิ่นของชุมชนเกาะยาวใหญ่ จังหวัดพังงา และมีการกำหนดข้อปฏิบัติสำหรับนักท่องเที่ยวที่

เดินทางมายังเกาะยาวใหญ่ เพื่อไม่ให้ขาดต่อจารีตประเพณีและความเชื่อของชุมชน การแต่งกายของ คนในชุมชนท้องถิ่นมีความดั้งเดิม และการที่ชุมชนมีผลิตภัณฑ์เป็นเอกลักษณ์ของชุมชน โดยใช้ วัสดุในท้องถิ่นซึ่งวัฒนธรรมก็เป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลให้นักท่องเที่ยวชาวไทยเกิดความพึงพอใจที่มา เที่ยวเกาะยาวใหญ่ จังหวัดพังงา

### 1.7 สมมติฐานการวิจัย

การศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่อการท่องเที่ยวเกาะยาว ใหญ่ จังหวัดพังงา” ครั้งนี้ ผู้วิจัยตั้งสมมติฐานการวิจัย ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีเพศแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการ ท่องเที่ยวเกาะยาวใหญ่ จังหวัดพังงาแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีอายุแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการ ท่องเที่ยวเกาะยาวใหญ่ จังหวัดพังงาแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3 นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีระดับความพึง พอใจต่อการท่องเที่ยวเกาะยาวใหญ่ จังหวัดพังงาแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 4 นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีรายได้แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อ การท่องเที่ยวเกาะยาวใหญ่ จังหวัดพังงาแตกต่างกัน



## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่อการท่องเที่ยวเกาะยาวใหญ่ จังหวัดพังงา ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังต่อไปนี้

- 2.1 แนวคิดด้านความพึงพอใจ
- 2.2 แนวคิดด้านการท่องเที่ยว
- 2.3 บริบทการท่องเที่ยวของอำเภอเกาะยาว
- 2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.5 กรอบแนวคิดวิจัย

#### 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

##### 2.1.1 ความหมายของความพึงพอใจ

การศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจ พบว่า มีนักคิด นักวิชาการได้อธิบายไว้ดังนี้ Chaphin (1998) กล่าวว่า ความพึงพอใจตามคำจำกัดความของพจนานุกรมทางด้านจิตวิทยา หมายถึง เป็นความรู้สึกในขั้นแรกเมื่อบรรลุถึงจุดมุ่งหมายโดยมีแรงกระตุ้น

McComick (1965) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง แรงจูงใจของมนุษย์ ซึ่งตั้งอยู่บนความต้องการขั้นพื้นฐาน (Basic Needs) มีความเกี่ยวข้องกับผลสัมฤทธิ์ และสิ่งจูงใจ (Incentive) และพยายามหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่ต้องการ

Kotler (1994) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจว่าเป็นระดับความรู้สึกที่มีผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ผลจากการทำงานหรือประสิทธิภาพกับความคาดหวังของลูกค้าโดยลูกค้าได้รับบริการหรือสินค้าต่ำกว่าความคาดหวังจะเกิดความไม่พึงพอใจแต่ถ้าตรงกับความคาดหวังลูกค้าจะเกิดความพอใจและถ้าสูงกว่าความคาดหวังจะเกิดความประทับใจ

Applewhite (1965) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า เป็นความสุข ความสบายที่ได้รับจากสภาพแวดล้อมทางกายภาพ เป็นความสุขความสบายที่เกิดจากการเข้าร่วม ได้รู้ได้เห็นในกิจกรรมนั้นๆ

Donabedian (1980) กล่าวว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการ หมายถึง ผู้บริการประสบความสำเร็จในการทำให้สมดุลระหว่างสิ่งที่ผู้รับบริการให้ค่ากับความคาดหวังของผู้รับบริการ และประสบการณ์นั้นเป็นไปตามความคาดหวัง

ชนะดา วีระพันธ์ (2555) กล่าวว่า ทักษะคิดและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทนกันได้เพราะทั้งสองคำนี้จะหมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทักษะคิดด้านบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้นและทักษะคิดด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พอใจนั่นเอง

จากการศึกษาเกี่ยวกับความหมายของความพึงพอใจ สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง เป็นความรู้สึกเชิงบวกของบุคคล ที่เกิดความชอบ ความสุข ความสบาย ต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยความพึงพอใจของแต่ละบุคคลมีความแตกต่างกัน โดยยึดความต้องการของตนเป็นหลัก

#### 2.1.2 ความสำคัญของความพึงพอใจ

การศึกษาความสำคัญของความพึงพอใจ พบว่ามี นักวิชาการ ความหมายไว้ดังนี้

Mullins (1985) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ รอบด้านเป็นสภาพภายในที่มีความสัมพันธ์กับความรู้สึกของบุคคลที่ประสบความสำเร็จในงานทั้งด้านปริมาณและคุณภาพ เกิดจากมนุษย์จะมีแรงผลักดันบางประการในตัวบุคคลซึ่งเกิดจากการที่ตนเองพยายามจะบรรลุถึงเป้าหมายบางอย่าง เพื่อที่จะสนองตอบต่อความต้องการหรือความคาดหวังที่มีอยู่และเมื่อบรรลุเป้าหมายนั้นแล้วจะเกิดความพอใจเป็นผลสะท้อนกลับไปยังจุดเริ่มต้นเป็นกระบวนการหมุนเวียนต่อไปอีก ดังนั้นความพึงพอใจของผู้รับบริการจึงเป็นหัวใจของธุรกิจที่ให้บริการสร้างความพึงพอใจที่จะมารับบริการอีกในครั้งต่อไป ธุรกิจหรือองค์กรใด ๆ ที่ไม่สามารถสร้างความพึงพอใจแก่ผู้มารับบริการแล้วนั้นสุดท้ายก็จะถูกคู่แข่งขยับผ่านไปหรือถูกลูกค้าไม่สนใจโดยไม่มีการกลับมาใช้ซ้ำอีกเลย

Wallerstein (1971) ความพึงพอใจเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับจิตใจ อารมณ์ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับความสำเร็จตามความมุ่งหมาย หรือเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อ ได้รับความสำเร็จตามความมุ่งหมาย หรือเป็นความรู้สึกขั้นสุดท้ายที่ได้รับผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์

จากการศึกษาความสำคัญของความพึงพอใจ สามารถสรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ ที่เป็นกระบวนการหมุนเวียนไป เริ่มจากมีความต้องการมีความคาดหวัง พอได้รับการตอบสนองตามความคาดหวังก็เกิดความพึงพอใจ แต่ถ้าไม่สนองความต้องการหรือไม่ต้องการความคาดหวังก็จะไม่พึงพอใจ ซึ่งความพึงพอใจเป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลให้ผู้ใช้บริการเลือกกลับมาใช้ซ้ำอีก



### 2.1.3 องค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ

การศึกษาเกี่ยวกับองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ พบว่า มีนักคิด นักวิชาการ ได้จำแนกได้ดังนี้

Parasuraman, Zeithaml & Berry (1994) กล่าวว่า หลักการบริการที่ดี ต้องประกอบด้วย

1. ความเชื่อมั่นไว้วางใจ บริการนั้นจะต้องมีความถูกต้องมีความถูกต้องแม่นยำ และเหมาะสมตั้งแต่ครั้งแรก รวมทั้งต้องมีความสม่ำเสมอ คือบริการทุกครั้งจะต้องได้ผลเช่นเดิม ทำให้ผู้มารับบริการรู้สึกได้ว่า ผู้ให้บริการเป็นที่พึ่งได้ เช่น มีความถูกต้องแม่นยำในการวินิจฉัย

2. สมรรถภาพในการให้บริการ ผู้ให้บริการต้องมีทักษะและความรู้ความสามารถในการบริการที่จะสามารถตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการได้ เช่น แพทย์มีความเชี่ยวชาญในการรักษาโรคเกสตริกมีความเชี่ยวชาญในเรื่องเกี่ยวกับยา ฯลฯ หรือบุคคลอื่น ๆ มีความรู้ความสามารถในสาขาของตนและสามารถนำมาใช้ในการบริการได้อย่างเต็มที่

3. ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการ ผู้ให้บริการจะต้องมีความพร้อมและเต็มใจที่จะให้บริการสามารถตอบสนองความต้องการด้านต่าง ๆ ของผู้มารับบริการให้ทันที่วงที่ เช่น โรงพยาบาลมีความพร้อมที่จะรับผู้ป่วยจากเหตุการณ์ฉุกเฉินต่างๆ ได้อย่างรวดเร็ว

4. ความมีอัธยาศัยไมตรี บุคลากรทุกคนในสถานบริการที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการจะต้องมีความสุข มีการเอาใจใส่และเห็นใจผู้มารับบริการ รวมทั้งต้องมีกิริยามารยาทการแต่งกายและการใช้วาจาที่เหมาะสมด้วย

5. การเข้าถึงบริการ ผู้มารับบริการจะต้องเข้าถึงการบริการได้ง่าย และได้รับความสะดวกจากการบริการ รวมถึงการบริการนั้นจะต้องมีการกระจายไปอย่างทั่วถึง เช่น การคมนาคมที่สะดวก การบริการที่เป็นระเบียบ รวดเร็ว ไม่ต้องนั่งรอนาน การให้บริการเป็นไปอย่างเสมอภาค

6. ความน่าเชื่อถือ เกิดจากความซื่อสัตย์ ความจริงใจ ความสนใจอย่างแท้จริงของผู้ให้บริการที่มีต่อผู้รับบริการซึ่งเป็นสิ่งสำคัญที่สุด โดยเฉพาะทางการแพทย์ และจะทำให้มีผู้รับบริการ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญที่สุด โดยเฉพาะทางการแพทย์ และจะทำให้บริการนั้นอาจเกิดจากปัจจัยอื่นเสริมอีก เช่น ชื่อเสียงของโรงพยาบาลและบุคลากรต่าง ๆ

7. การสื่อสาร ผู้ให้บริการควรมีการให้ข้อมูลด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับผู้มารับบริการพึงทราบและประสงค์จะทราบ เช่น ข้อมูลเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลที่ผู้ป่วยจะได้รับข้อมูลเรื่องค่าใช้จ่ายและทางเลือกในการรักษา ฯลฯ นอกจากนี้ยังต้องคำนึงถึงความเหมาะสมของผู้ให้บริการและผู้รับบริการในด้านอื่น ๆ อีก เช่น ระดับการศึกษา ฯลฯ

8. ความมั่นคงปลอดภัย เป็นความรู้สึกที่มั่นใจในความปลอดภัยในชีวิตทรัพย์สิน รวมทั้งชื่อเสียง ปราศจากความรู้สึกเสี่ยงอันตรายและข้อสงสัยต่าง ๆ เช่นการรักษา ความลับผู้ป่วย

9. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ซึ่งจะทำให้ผู้มารับบริการรับรู้ถึงการบริการนั้นได้อย่างชัดเจนและง่ายขึ้น เช่น การที่โรงพยาบาลมีสถานที่ใหญ่ หุรรหา สะอาด มีเครื่องมือเครื่องใช้ทันสมัย การบริการมีความเหมาะสม ฯลฯ นอกจากนี้ยังมีสิ่งอื่นที่ช่วยสร้างรูปธรรมของการบริการได้อีก เช่น การใช้รอยยิ้มเป็นสื่อที่แสดงอัธยาศัยไมตรีของผู้ให้บริการ

10. ความเข้าใจและรู้จักผู้มารับบริการ ผู้ให้บริการควรจะมีใจ และรู้จักผู้มารับบริการของตนเอง เช่นการที่แพทย์หรือพยาบาลสามารถจำชื่อผู้ป่วยได้ ผู้ให้บริการสามารถจำลูกค้าของตนเองได้ ฯลฯ

จากการศึกษาเกี่ยวกับองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ สามารถสรุปได้ว่า องค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ ประกอบด้วย ความเชื่อมั่นไว้วางใจ สมรรถภาพในการให้บริการ ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการ ความมีอัธยาศัยไมตรี การเข้าถึงบริการ ความน่าเชื่อถือ การสื่อสาร ความมั่นคงปลอดภัย ความเป็นรูปธรรมของการบริการ และความเข้าใจและรู้จักผู้มารับบริการ

#### 2.1.4 ระดับความพึงพอใจ

Maslow (1970) ได้เรียงลำดับสิ่งจูงใจ หรือความต้องการของมนุษย์ไว้ 5 ระดับ โดยเรียงลำดับขั้นของความต้อการไว้ตามความสำคัญ ดังนี้

1. ความต้องการพื้นฐานทางสรีระ
2. ความต้องการความปลอดภัยรอดพ้นอันตรายและมั่นคง
3. ความต้องการความรัก ความเมตตา ความอบอุ่น การมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ
4. ความต้องการเกียรติยศชื่อเสียง การยกย่อง และความเคารพตัวเอง
5. ความต้องการความสำเร็จด้วยตนเอง

ความพอใจในขั้นต่าง ๆ ของความต้องการของมนุษย์นี้ ความต้องการขั้นสูงกว่าบางครั้งได้ปรากฏออกมาให้เห็นแล้วก่อนที่ความต้องการ ขั้นแรกจะให้เห็นผลเป็นที่พอใจเสียด้วยซ้ำ อย่างไรก็ตามบุคคลแต่ละคนส่วนมากแสดงให้เห็นว่า ตนมีความพอใจอย่างสูงสุด ในลำดับขั้นความต้องการขั้นต่ำ ๆ มากกว่าขั้นสูงจากการสำรวจ พบว่า คนธรรมดาทั่วไปจะมีความพอใจในลำดับขั้นตอนต่าง ๆ ดังนี้

1. ความต้องการทางด้านกายภาพ 85%
2. ความต้องการความปลอดภัย 70%
3. ความต้องการทางด้านสังคม 50%

4. ความต้องการเด่นในสังคม 40%

5. ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จในสิ่งที่ตนปรารถนา 10%

จากการศึกษาเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจ สามารถสรุปได้ว่า ระดับความพึงพอใจ ประกอบด้วย 5 ระดับ ได้แก่ ความต้องการทางด้านกายภาพ ความต้องการความปลอดภัย ความต้องการทางด้านสังคม ความต้องการเด่นในสังคม ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จในสิ่งที่ตนปรารถนา

#### 2.1.5 การวัดความพึงพอใจ

การศึกษาเกี่ยวกับการวัดความพึงพอใจ พบว่า มีนักวิชาการ ได้กล่าวไว้ดังนี้

บุญเลิศ จันทร์โท (2555) กล่าวว่า สำหรับความพึงพอใจจะเกิดขึ้นหรือไม่นั้นจะต้องพิจารณาถึงลักษณะขององค์กรประกอบกับความรู้สึของผู้รับในมิติต่าง ๆ ของแต่ละบุคคล ดังนั้น การวัดความพึงพอใจอาจจะกระทำได้หลายวิธีดังต่อไปนี้

1. การใช้แบบสอบถาม เป็นวิธีการที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลายอีกวิธีหนึ่ง โดยการร้องขอหรือขอความร่วมมือจากกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัดและแสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ให้เลือกตอบหรือเป็นคำตอบอิสระ โดยคำถามที่ถามอาจจะถามถึงความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ

2. การสัมภาษณ์เป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะทำให้ทราบถึงระดับของความพึงพอใจของกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัด ซึ่งเป็นวิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะจูงใจให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริงการวัดความพึงพอใจโดยวิธีการสัมภาษณ์นับว่าเป็นวิธีที่ประหยัดและมีประสิทธิภาพอีกวิธีหนึ่ง

3. การสังเกตเป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัดได้โดยวิธีการสังเกตกระทำทางการพูด สีหน้า เป็นต้น การวัดความพึงพอใจโดยวิธีนี้ผู้วัดจะต้องกระทำอย่างจริงจังและมีแบบแผนที่แน่นอน จึงจะสามารถประเมินถึงระดับความพึงพอใจของกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัดได้อย่างถูกต้อง

จากศึกษาเกี่ยวกับการวัดความพึงพอใจ สามารถสรุปได้ว่า การวัดความพึงพอใจในการทำงานสามารถวัดได้ 3 วิธี วิธีแรกคือ การใช้แบบสอบถาม โดยการกำหนดแบบฟอร์มให้เลือกตอบหรือเป็นคำตอบอิสระ วิธีที่สองคือ การสัมภาษณ์โดยวิธีการสัมภาษณ์นับว่าเป็นวิธีที่ประหยัดและมีประสิทธิภาพอีกวิธีหนึ่ง และวิธีที่สาม คือการสังเกตเป็นอีกวิธีหนึ่ง จะทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัดได้โดยวิธีการสังเกตกระทำทางการพูด สีหน้า เป็นต้น

### 2.1.6 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

การศึกษาเกี่ยวกับทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ พบว่า มีนักคิด นักวิชาการได้อธิบายไว้ ดังนี้

Kotler and Armstrong (2002) รายงานว่า พฤติกรรมของมนุษย์เกิดขึ้นต้องมีสิ่งจูงใจ (motive) หรือแรงขับเคลื่อน (drive) เป็นความต้องการที่กดดันจนมากพอที่จะจูงใจให้บุคคลเกิดพฤติกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง ซึ่งความต้องการของแต่ละคนไม่เหมือนกัน ความต้องการบางอย่างเป็นความต้องการทางชีววิทยา (biological) เกิดขึ้นจากสภาวะตึงเครียด เช่น ความหิวกระหายหรือความลำบากบางอย่าง เป็นความต้องการทางจิตวิทยา (psychological) เกิดจากความต้องการการยอมรับ (recognition) การยกย่อง (esteem) หรือการเป็นเจ้าของทรัพย์สิน (belonging) ความต้องการส่วนใหญ่อาจไม่มากพอที่จะจูงใจให้บุคคลกระทำในช่วงเวลานั้น ความต้องการกลายเป็นสิ่งจูงใจ เมื่อได้รับการกระตุ้นอย่างเพียงพอจนเกิดความตึงเครียด โดยทฤษฎีที่ได้รับการยอมรับมากที่สุด มี 2 ทฤษฎี คือ ทฤษฎีของอับราฮัม มาสโลว์ และทฤษฎีของซิกมันด์ ฟรอยด์

1. ทฤษฎีแรงจูงใจของมาสโลว์ (Maslow's theory motivation) อับราฮัม มาสโลว์ (Maslow, A. H. 1943) ค้นหาวิธีที่จะอธิบายว่าทำไมคนจึงถูกผลักดันโดยความต้องการบางอย่าง ณ เวลานั้น ทำไมคนหนึ่งจึงทุ่มเทเวลาและพลังงานอย่างมากเพื่อให้ได้มาซึ่งความปลอดภัยของตนเองแต่อีกคนหนึ่งกลับทำสิ่งเหล่านั้น เพื่อให้ได้รับการยกย่องนับถือจากผู้อื่น คำตอบของมาสโลว์ คือ ความต้องการของมนุษย์จะถูกเรียงตามลำดับจากสิ่งที่กดดันมากที่สุดไปจนถึงน้อยที่สุด ทฤษฎีของมาสโลว์ได้จัดลำดับความต้องการตามความสำคัญ คือ 1) ความต้องการทางกาย (physiological needs) เป็นความต้องการพื้นฐาน คือ อาหาร ที่พัก อากาศ ยารักษาโรค 2) ความต้องการความปลอดภัย (safety needs) เป็นความต้องการที่เหนือกว่า ความต้องการเพื่อความอยู่รอด เป็นความต้องการในด้านความปลอดภัยจากอันตราย 3) ความต้องการทางสังคม (social needs) เป็นความต้องการการยอมรับจากเพื่อน 4) ความต้องการการยกย่อง (esteem needs) เป็นความต้องการการยกย่องส่วนตัวความนับถือและสถานะทางสังคม 5) ความต้องการให้ตนประสบความสำเร็จ (self-actualization needs) เป็นความต้องการสูงสุดของแต่ละบุคคล ความต้องการทำทุกสิ่งทุกอย่างได้สำเร็จ โดยบุคคลพยายามที่สร้างความพึงพอใจให้กับความต้องการที่สำคัญที่สุดเป็นอันดับแรกก่อน เมื่อความต้องการนั้นได้รับความพึงพอใจ ความต้องการนั้นก็จะมีหมดลงและเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลพยายามสร้างความพึงพอใจให้กับความต้องการที่สำคัญที่สุดลำดับต่อไป ตัวอย่าง เช่น คนที่อดอยาก (ความต้องการทางกาย) จะไม่สนใจต่องานศิลปะชั้นล้ำสุด (ความต้องการสูงสุด) หรือไม่

ต้องการยกย่องจากผู้อื่น หรือไม่ต้องการแม้แต่อากาศที่บริสุทธิ์ (ความปลอดภัย) แต่เมื่อความต้องการแต่ละขั้นได้รับความพึงพอใจแล้วก็จะมีความต้องการในขั้นลำดับต่อไป

2. ทฤษฎีแรงจูงใจของ ซิกมันด์ ฟรอยด์ (Freud, 2002) ตั้งสมมุติฐานว่าบุคคลมักไม่รู้ตัวมากนักว่า พลังทางจิตวิทยามีส่วนช่วยสร้างให้เกิดพฤติกรรม ฟรอยด์ พบว่าบุคคลเพิ่มและควบคุมสิ่งเร้าหลายอย่าง สิ่งเร้าเหล่านี้อยู่นอกเหนือการควบคุมอย่างสิ้นเชิง บุคคลจึงมีความฝัน พุดคำที่ไม่ตั้งใจพูด มีอารมณ์อยู่เหนือเหตุผลและมีพฤติกรรมหลอกหลอนหรือเกิดอาการวิตกกังวลอย่างมาก โดย ฟรอยด์ ได้เสนอทฤษฎีการแสวงหาความพึงพอใจไว้ว่า บุคคลพอใจจะกระทำสิ่งใดๆ ที่ให้มีความสุขและจะหลีกเลี่ยงไม่กระทำในสิ่งที่เขาจะได้รับความทุกข์หรือความยากลำบาก โดยอาจแบ่งประเภทความพอใจกรณีนี้ได้ 3 ประเภท คือ 1) ความพอใจด้านจิตวิทยา (psychological hedonism) เป็นธรรมชาติของความพึงพอใจว่ามนุษย์โดยธรรมชาติจะมีความแสวงหาความสุขส่วนตัวหรือหลีกเลี่ยงจากความทุกข์ใดๆ 2) ความพอใจเกี่ยวกับตนเอง (egoistic hedonism) เป็นธรรมชาติของความพอใจว่ามนุษย์จะพยายามแสวงหาความสุขส่วนตัว แต่ไม่จำเป็นว่าการแสวงหาความสุขต้องเป็นธรรมชาติของมนุษย์เสมอไป 3) ความพอใจเกี่ยวกับจริยธรรม (ethical hedonism) ธรรมชาตินี้ถือว่ามนุษย์แสวงหาความสุขเพื่อผลประโยชน์ของมวลมนุษย์หรือสังคมที่ตนเป็นสมาชิกอยู่และเป็นผู้ได้รับผลประโยชน์ผู้หนึ่งด้วย

จากการศึกษาเกี่ยวกับทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ สรุปได้ว่า ความพึงพอใจเกิดจากสิ่งจูงใจ (motive) หรือแรงขับเคลื่อน (drive) เป็นความต้องการที่กดดันจนมากพอที่จะจูงใจให้บุคคลเกิดพฤติกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง ซึ่งความต้องการของแต่ละคนไม่เหมือนกัน โดยในที่นี้ยกมา 2 ทฤษฎี คือ ทฤษฎีของอับราฮัม มาสโลว์ และทฤษฎีของซิกมันด์ ฟรอยด์ โดยทฤษฎีแรงจูงใจของมาสโลว์ กล่าวว่า ความต้องการของมนุษย์จะถูกเรียงตามลำดับจากสิ่งที่กดดันมากที่สุดไปถึงน้อยที่สุด ได้แก่ ความต้องการทางกาย (physiological needs) ความต้องการความปลอดภัย (safety needs) ความต้องการทางสังคม (social needs) ความต้องการการยกย่อง (esteem needs) และความต้องการให้ตนประสบความสำเร็จ (self – actualization needs) ส่วนทฤษฎีแรงจูงใจของ ซิกมันด์ ฟรอยด์ ได้เสนอทฤษฎีการแสวงหาความพึงพอใจไว้ว่า บุคคลพอใจจะกระทำสิ่งใดๆ ที่ให้มีความสุขและจะหลีกเลี่ยงไม่กระทำในสิ่งที่เขาจะได้รับความทุกข์หรือความยากลำบาก โดยแบ่งประเภทความพอใจกรณีนี้ได้ 3 ประเภท คือ ความพอใจด้านจิตวิทยา (psychological hedonism) ความพอใจเกี่ยวกับตนเอง (egoistic hedonism) ความพอใจเกี่ยวกับจริยธรรม (ethical hedonism)

## 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการท่องเที่ยว

### 2.2.1 ความหมายของการท่องเที่ยว

จากการศึกษาค้นคว้าผลงานวิชาการและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า มีผู้คนสนใจและนักวิชาการหลายท่าน ได้ให้คำนิยามของคำว่า การท่องเที่ยว ไว้ดังนี้

Gee & Choy (1989) กล่าวว่า การท่องเที่ยวเป็นการเดินทางที่ทำให้นักท่องเที่ยวมีความเพลิดเพลินสนุกสนาน โดยที่นักเดินทางนั้นคือนักท่องเที่ยวนั่นเอง อีกทั้ง (Goeldner & Ritchie, 2006) ได้ให้ความหมายของการท่องเที่ยวว่า จะต้องเป็นการท่องเที่ยวที่มีเงื่อนไขตามหลักสากลดังต่อไปนี้คือ

1. ต้องเป็นการเดินทางจากที่อยู่อาศัยปกติไปยังที่อื่นเป็นการชั่วคราว
2. ต้องเป็นการเดินทางด้วยความสมัครใจ
3. ต้องเป็นการเดินทางด้วยวัตถุประสงค์ใดๆ ก็ตามที่มีใช่เพื่อประกอบอาชีพหรือหารายได้ในการเดินทางนั้น

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (2545 อ้างใน กฤษ เตชะประเสริฐ, 2556) ได้กล่าวว่าการท่องเที่ยว (Tourism) เป็นคำที่มีความหมายกว้างขวางครอบคลุมการเดินทางเพื่อการพักผ่อนหย่อนใจการเล่นกีฬาการติดต่อธุรกิจตลอดจนการเยี่ยมชมญาติพี่น้อง

สมชาติ อุ๋อัน (2552) ได้ให้ความหมายของการท่องเที่ยวไว้ว่าการท่องเที่ยว หมายถึง การเคลื่อนย้ายของผู้คนจากแห่งหนึ่งไปสู่อีกแห่งหนึ่งซึ่งรวมไปถึงการเดินทางภายในประเทศและการเดินทางระหว่างประเทศ นอกจากนี้การเดินทางเพื่อการประชุมสัมมนา เพื่อศึกษาหาความรู้ เพื่อการกีฬา เพื่อการติดต่อธุรกิจ ตลอดจนการเยี่ยมชมญาติพี่น้องก็นับ เป็นการท่องเที่ยวทั้งสิ้น โดยในหลักเกณฑ์ความหมายกำหนดได้โดยเงื่อนไข 3 ประการดังนี้

1. เดินทางจากที่อยู่อาศัยปกติไปยังสถานที่อื่นเป็นการชั่วคราว
2. เดินทางด้วยความสมัครใจ
3. เดินทางด้วยวัตถุประสงค์ใด ๆ ที่มีใช่เพื่อการประกอบอาชีพหรือหารายได้

นิศา ชัชกุล (2550) กล่าวว่า การท่องเที่ยว (Tourism) เป็นกิจกรรมการเดินทางจากจุดหนึ่งไปยังจุดหนึ่ง ซึ่งนับตั้งแต่จุดเริ่มต้น จนถึงปลายทางจะต้องประกอบด้วยปัจจัยสามประการ คือ การเดินทาง การค้างแรม และการกินอาหารนอกบ้าน

จากการศึกษาแนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สามารถกล่าวสรุปได้ว่า การท่องเที่ยว คือ การเดินทางออกจากสภาพแวดล้อมปกติ เช่น บ้าน ที่ทำงาน ไปยังสถานที่ต่างๆ เป็นการชั่วคราว ทั้งภายในและระหว่างประเทศ ด้วยความสมัครใจ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการพักผ่อนหย่อนใจ

การศึกษาธุรกิจ ประชุมสัมมนา หรืออื่นใดแต่ต้องไม่เป็นการได้มาซึ่งรายได้จากสถานที่ที่ไป

### 2.2.2 วัตถุประสงค์ของการท่องเที่ยว

กฤษฎ เตชะประเสริฐ (2556) กล่าวว่า การท่องเที่ยวเป็นความต้องการอย่างหนึ่ง ทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ ซึ่งมีวัตถุประสงค์ต่างๆที่แตกต่างกันดังนี้

1. ความอยากรู้อยากเห็นในด้านต่างๆ เป็นการท่องเที่ยวเพื่อได้พบเห็นสิ่งแปลกใหม่ด้านวัฒนธรรมประเพณีที่แตกต่างกันออกไป

2. การพักผ่อนหย่อนใจเพื่อผ่อนคลายความเครียดจากภารกิจประจำวัน เช่น การเล่นเกมกีฬา การเดินทางท่องเที่ยวตามแหล่งบริการทางประวัติศาสตร์

3. ความสนใจทางด้านศาสนาและประวัติศาสตร์ ได้แก่ การนมัสการศาสนา สถานการณ์ท่องเที่ยวไปตามสถานที่สำคัญทางประวัติศาสตร์

4. อาชีพและธุรกิจ ได้แก่ การเดินทางเพื่อสำรวจ ค้นคว้า การประชุม การสัมมนา การศึกษา เปรียบเสมือนการทัศนศึกษาเพื่อเพิ่มพูนความรู้

5. อื่นๆ ได้แก่ การเยี่ยมชมญาติพี่น้อง เพื่อนฝูง ซึ่งการเดินทางเพื่อวัตถุประสงค์นี้มักจะเกิดขึ้นในช่วงวันหยุด วันเทศกาลต่างๆ

สรุปได้ว่า วัตถุประสงค์ในการท่องเที่ยว คือ ความต้องการที่แตกต่างกัน มีวัตถุประสงค์เพื่อเดินทางเพื่อพักผ่อน ท่องเที่ยว พบสิ่งแปลกใหม่ศึกษาหาความรู้และเยี่ยมชมญาติพี่น้อง

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมนักท่องเที่ยว

พฤติกรรม คือ การแสดงออกของการกระทำกิจกรรมใดๆ ก็ตามแบบคล้ายคลึงกันบ่อยครั้ง จนกลายเป็นเอกลักษณ์ของกลุ่มหรือของตน ความหมายของคำว่า พฤติกรรมอาจจะคล้ายกับคำว่า นิสัยแต่จะแตกต่างกันเพียงมีการแสดงออกมาให้เห็นได้ถือว่าเป็นพฤติกรรมหากไม่แสดงออกมาให้เห็นเราจะเรียกว่านิสัย ตรงกับภาษาอังกฤษที่ว่า Behaviour หรือ อเมริกันเรียกว่า Behavior ซึ่งแปลว่า การปฏิบัติตัว ความประพฤติ คุณสมบัติ พฤติกรรม อากักร หรือการแสดงออก (สุรรัตน์ เตชะทวิวรรณ, 2545)

กฤษฎ เตชะประเสริฐ (2556) กล่าวว่า พฤติกรรมนักท่องเที่ยว หรือ Tourist Behavior หมายถึง การแสดงออกลักษณะการกระทำของนักท่องเที่ยว นั้น ๆ

- การศึกษาพฤติกรรมนักท่องเที่ยวก็เพื่อวัตถุประสงค์ในเรื่องต่างๆ ดังนี้
- การประมาณการจำนวนนักท่องเที่ยวที่จะเดินทางในแต่ละช่วงของฤดูกาล
- การวางแผนและพัฒนาด้านบริการการท่องเที่ยว
- การวางแผนและพัฒนาด้านการตลาด

- การวางแผนและป้องกันการเกิดปัญหา
- การวางแผนและพัฒนาด้านเทคโนโลยีและการติดต่อสื่อสาร

การวางแผนและดำเนินการใดๆก็ตาม หากไม่ทราบถึงพฤติกรรมหรือเอกลักษณ์เฉพาะกลุ่มของตลาดที่เป็นเป้าหมาย (Target Market) ความต้องการ (Needs) ย่อมเป็นเรื่องค่อนข้างลำบากและอาจเกิดปัญหาตามมาดังนั้น จึงนับได้ว่า การศึกษาพฤติกรรมต่างๆ ของนักท่องเที่ยวจึงเป็นเรื่องของการใช้เหตุผล (Rationality) หรือก็คือการใช้เหตุผลเพื่อวิเคราะห์ (Analysis) องค์ประกอบ (Components) ของพฤติกรรมที่แสดงออกมาและที่อาจจะเกิดขึ้นในอนาคตมาคาดคะเนผลที่จะเกิดขึ้น โดยเหตุนี้การที่จะประสบผลสำเร็จในด้านการให้บริการต่อนักท่องเที่ยวจึงขึ้นอยู่กับความสามารถของบุคคลากรในองค์กรนั้นๆ ว่ามีประสบการณ์และรอบรู้เกี่ยวกับพฤติกรรมนักท่องเที่ยวในการดำเนินการอย่างไร

2.3.1 ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมนักท่องเที่ยว ในการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมนักท่องเที่ยว พบว่า มีนักวิชาการได้อธิบายไว้ดังนี้

กฤษ เตชะประเสริฐ (2556) เพื่อให้ทราบถึงพฤติกรรมที่แสดงออกมาของนักท่องเที่ยวกลุ่มต่างๆ ควรทราบปัจจัยที่ก่อให้เกิดพฤติกรรมต่างๆ ซึ่งขึ้นกับสภาพสังคมที่นักท่องเที่ยวอาศัยอยู่ การคมนาคม รสนิยม ค่านิยม รวมถึงปัจจัยที่ควบคุมได้และควบคุมไม่ได้

1. ปัจจัยทางเศรษฐกิจ (Economic Factor) เศรษฐกิจเป็นปัจจัยหลัก ที่ก่อให้เกิดการท่องเที่ยวและสามารถบ่งบอกถึงพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวแต่ละชาติหากนักท่องเที่ยวกลุ่มใดที่เดินทางมาจากต่างประเทศที่มีพื้นฐานทางเศรษฐกิจดี จะการแสดงออก ทางด้านพฤติกรรมการใช้จ่ายจะใช้ได้สูง

2. ปัจจัยทางประชากรศาสตร์ (Demographic Factor) ซึ่งส่งประชากรแต่ละประเทศจะมีพฤติกรรมที่แตกต่างกันออกไป

3. ปัจจัยทางภูมิศาสตร์ (Geographic Factor) มีผลต่อการแสดงออกของนักท่องเที่ยว เช่น นักท่องเที่ยวที่เดินทางมาจากประเทศแถบยุโรปเหนือหรือสแกนดิเนเวียนั้นก็ตรงกันข้ามกับนักท่องเที่ยวที่เดินทาง จากประเทศแถบร้อน

4. ปัจจัยทางการเมือง (Political Factor) ปัจจัยทางการเมืองเป็นปัจจัยที่กระทบต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยว โดยเฉพาะต่อนักท่องเที่ยวด้วยเหตุที่นักท่องเที่ยวโดยมากเดินทางท่องเที่ยวด้วยเหตุผลหลักคือการพักผ่อนหย่อนใจ จึงไม่ต้องการเดินทางไปในแหล่งท่องเที่ยวที่เกิดปัญหาทางการเมือง



5. ปัจจัยทางสื่อมวลชน (Media Factor) ด้วยวิทยาการอันกว้างไกลในยุคโลกาภิวัตน์ ปัจจัยด้านสื่อมวลชนเข้ามามีบทบาทและส่งผลกระทบต่อการตัดสินใจในการเดินทางท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวอย่างมาก

6. ปัจจัยทางเวลา สภาพและสุขภาพ (Factor of Timing, Situation and Healthy) ปัจจัยด้านนี้มีผลต่อการเดินทางท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวมากด้วยนักท่องเที่ยวจะวางแผนการ ท่องเที่ยวหรือเดินทางแต่ละครั้ง ปัจจัยทั้งสามอย่างจะต้องพร้อม หากมีปัจจัยใดปัจจัยหนึ่ง ไม่พร้อมอาจจะกระทบต่อการเดินทางทันทีอาจก่อให้เกิดปัญหาต่อการเดินทางท่องเที่ยว

7. ปัจจัยทางเทคโนโลยี (Technology Factor) ปัจจัยทางเทคโนโลยี ได้แก่ปัจจัยในการผลิตสินค้า หรือผลิตภัณฑ์ทางการท่องเที่ยว รวมถึงการให้บริการด้านความสะดวกสบายต่อนักท่องเที่ยวด้วย เช่น เทคโนโลยีทางการสื่อสาร อันได้แก่ระบบ การจองสำรองที่นั่ง เครื่องบิน การออกบัตรโดยสารของสายการบินต่างๆ

จากการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมนักท่องเที่ยว สรุปว่า ประกอบด้วยปัจจัยทางเศรษฐกิจ ปัจจัยทางประชากรศาสตร์ปัจจัยทางภูมิศาสตร์ปัจจัยทางการเมือง ปัจจัยทางสื่อมวลชน ปัจจัยทางเวลา และปัจจัยทางเทคโนโลยี

2.3.2 พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวในการตัดสินใจท่องเที่ยว โดยการศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวในการตัดสินใจท่องเที่ยว พบว่า มีนักวิชาการได้อธิบายไว้ดังนี้

บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา (2548) กล่าวว่า พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวในการตัดสินใจท่องเที่ยวหมายถึง ปฏิกริยาของนักท่องเที่ยวที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการได้รับหรือการใช้บริการทางการท่องเที่ยว รวมทั้งกระบวนการต่างๆ ในการตัดสินใจเดินทางท่องเที่ยว ซึ่งพอจะสรุปถึงพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวในการตัดสินใจท่องเที่ยวว่า มีขั้นตอนสำคัญอยู่ 9 ขั้นตอนดังต่อไปนี้คือ

ขั้นที่ 1 การส่งเสริมตลาดทางการท่องเที่ยว (Tourism Promotion) เป็นการอำนวยความสะดวกทางการท่องเที่ยวให้แก่กลุ่มเป้าหมายโดยผ่านสื่อต่างๆและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทำให้นักท่องเที่ยวได้รับข่าวสารเหล่านั้น

ขั้นที่ 2 ความต้องการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวแต่ละคน (Need) เมื่อนักท่องเที่ยวกลุ่มเป้าหมายได้รับทราบข้อมูลทางการท่องเที่ยวแล้ว ก็จะก่อให้เกิดความต้องการท่องเที่ยวขึ้นภายในจิตใจของนักท่องเที่ยวแต่ละคน

ขั้นที่ 3 สิ่งจูงใจสำหรับนักท่องเที่ยว (Motivation) เป็นแรงกระตุ้นให้อยากท่องเที่ยวซึ่งเกิดจากปัจจัย 2 ประการคือ Push Factor เป็นแรงผลักดันให้เกิดความอยากท่องเที่ยวและ Pull Factor เป็นแรงดึงดูดใจให้ไปชมแหล่งท่องเที่ยวนั้น ๆ

ขั้นที่ 4 การตัดสินใจของนักท่องเที่ยว (Decision Making) เป็นแรงกระตุ้นจากสิ่งจูงใจ จะทำให้เกิดภาพลักษณ์ทางการท่องเที่ยว (Tourist Image) ของแต่ละท้องถิ่นขึ้นเพื่อประกอบการตัดสินใจว่าจะไปท่องเที่ยวที่ไหนดีที่สุดใน โดยคำนึงถึงความประหยัดปลอดภัยสะดวกสบาย และความอริรมย์มากที่สุดเป็นเกณฑ์

ขั้นที่ 5 การวางแผนค่าใช้จ่ายการท่องเที่ยว (Planning for Expenditure) คือ การเตรียมวางแผนค่าใช้จ่ายทางการท่องเที่ยวว่า ค่าใช้จ่ายทั้งหมดที่จะเกิดขึ้นในการท่องเที่ยวสถานที่นั้น ๆ เช่น ค่าพาหนะเดินทางค่าอาหารค่าที่พักค่ารักษาพยาบาลค่าใช้จ่ายซื้อของที่ระลึก เป็นต้น

ขั้นที่ 6 การเตรียมการเดินทาง (Travel Preparation) คือ การเตรียมตัวในเรื่องของการจองตั๋วพาหนะที่จะเดินทาง การจอร์รายการท่องเที่ยว การยืนยันการเดินทาง เช่น หนังสือเดินทาง การอนุญาตเข้าประเทศ เป็นต้น

ขั้นที่ 7 การเดินทางท่องเที่ยว (Travel) เป็นการออกเดินทางจากบ้านเพื่อท่องเที่ยว จนกระทั่งท่องเที่ยวเสร็จแล้วถึงกลับบ้าน

ขั้นที่ 8 ประสบการณ์นักท่องเที่ยว (Experience) เมื่อนักท่องเที่ยวได้มีการประเมินผลการเดินทางท่องเที่ยวอาจเป็นสถานที่ สภาพแวดล้อม ผู้คน การบริการ สิ่งอำนวยความสะดวกก็จะได้ผลของประสบการณ์การท่องเที่ยว ซึ่งอาจแบ่งได้เป็น 2 ลักษณะคือ 1) มีความพึงพอใจ 2) ไม่มีความพึงพอใจ

ขั้นที่ 9 ทักษะคตินักท่องเที่ยว (Attitude) เมื่อนักท่องเที่ยวได้รับประสบการณ์จากการท่องเที่ยวแล้ว ก็จะเกิดทัศนคติต่อการท่องเที่ยวครั้งนี้ถ้าหากว่า นักท่องเที่ยวได้รับความพึงพอใจก็จะมีทัศนคติที่ดีต่อการท่องเที่ยวครั้งนี้ อาจทำให้เขากลับมาท่องเที่ยวอีกครั้งหรือบอกเล่าให้บุคคลอื่นมาท่องเที่ยว ถ้าหากนักท่องเที่ยวได้รับความไม่ พึงพอใจก็จะมีทัศนคติไม่ดีตต่อการท่องเที่ยวครั้งนี้ อาจทำให้ไม่อยากเดินทางมาท่องเที่ยวอีกหรือบอกเล่าให้บุคคลอื่น ไม่อยากเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวด้วย

จากการศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวในการตัดสินใจท่องเที่ยว สรุปว่า ประกอบด้วย 9 ขั้นตอน คือ ขั้นที่ 1 การส่งเสริมตลาดทางการท่องเที่ยว ขั้นที่ 2 ความต้องการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวแต่ละคน ขั้นที่ 3 สิ่งจูงใจสำหรับนักท่องเที่ยว ขั้นที่ 4 การตัดสินใจของนักท่องเที่ยว ขั้นที่ 5 การวางแผนค่าใช้จ่ายการท่องเที่ยว ขั้นที่ 6 การเตรียมการเดินทาง ขั้นที่ 7 การเดินทางท่องเที่ยว ขั้นที่ 8 ประสบการณ์นักท่องเที่ยว และขั้นที่ 9 ทักษะคตินักท่องเที่ยว

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

การศึกษาค้นคว้าจากงานวิชาการและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการ พบว่า มีนักวิชาการหลายคนทั้งได้ให้คำจำกัดความ คุณภาพการให้บริการ ไว้ดังนี้

ชนะดา วีระพันธ์ (2555) ให้ความหมายคำว่า การบริการตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Service” ซึ่งเป็นคำที่เราคุ้นเคยและคนส่วนมากจะเรียกรื่องขอรับบริการเพื่อความพึงพอใจของตน โดยกล่าวว่า การบริการเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อและเกี่ยวข้องกับการใช้บริการ การให้บริการบุคคลต่าง ๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามใด ๆ ก็ตามด้วยวิธีการหลากหลายในการทำให้คนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือจัดได้ว่าเป็นการให้บริการทั้งสิ้น การจัดอำนวยความสะดวกก็เป็นการให้บริการ การสนองความต้องการของผู้ใช้บริการก็เป็นการให้บริการ การให้บริการจึงสามารถดำเนินการได้หลากหลายวิธี จุดสำคัญ คือ เป็นการช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการ

การบริการเป็นสิ่งสำคัญยิ่งในงานด้านต่าง ๆ เพราะบริการ คือ การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น ไม่มีการดำเนินงานใด ๆ ที่ปราศจากบริการทั้งในภาคราชการและภาคธุรกิจเอกชน การขายสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ใด ๆ ก็ต้องมีการบริการรวมอยู่ด้วยเสมอ ยิ่งเป็นธุรกิจบริการตัวบริการนั่นเองคือ สินค้า การขายจะประสบความสำเร็จได้ต้องมีการบริการที่ดี กิจการค้าจะอยู่ได้ต้องทำให้เกิดการ “ขายซ้ำ” คือ ต้องรักษาลูกค้าเดิมและเพิ่มลูกค้าใหม่ การบริการที่ดีจะช่วยรักษาลูกค้าเดิมไว้ ทำให้เกิดการขายซ้ำแล้วซ้ำอีก และชักนำให้มีลูกค้าใหม่ ๆ ตามมาเป็นความจริงว่า “เราสามารถพัฒนาคุณภาพสินค้าที่ละตัวได้ แต่การพัฒนาคุณภาพบริการต้องทำพร้อมกัน ทั้งองค์กร” การพัฒนาคุณภาพของการบริการเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่ทุกคนในองค์กรจะต้องถือเป็นความรับผิดชอบร่วมกัน มิฉะนั้นจะเสียโอกาสแก่คู่แข่งหรือสูญเสียลูกค้าไป นอกจากนี้

สุนันท์ ทวีผล (2550) กล่าวว่าไว้ว่า ในการพิจารณาความสำคัญของบริการอาจพิจารณาได้ใน 2 ด้าน ได้แก่

1. ถ้ามีบริการที่ดีจะเกิดผลอย่างไร
2. ถ้าบริการไม่ดีจะมีผลเสียอย่างไร

บริการที่ดีจะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติ อันได้แก่ ความคิด และความรู้สึก ทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางบวก คือ ความชอบ ความพึงพอใจ ดังนี้

- มีความชื่นชมในตัวผู้ให้บริการ
- มีความนิยมในหน่วยงานที่ให้บริการ
- มีความระลึกถึงและยินดีมาขอรับบริการอีก
- มีความประทับใจที่ดีไปอีกนานแสนนาน

- มีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่นแนะนำให้มาใช้บริการเพิ่มขึ้น

- มีความภักดีต่อหน่วยงานที่ให้บริการ

- มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ดี

บริการที่ไม่ดีจะส่งผลให้ผู้บริการมีทัศนคติทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการ  
เป็นไปในทางลบ มีความไม่ชอบและความไม่พึงพอใจ ดังนี้

- มีความรังเกียจตัวผู้ให้บริการ

- มีความเสื่อมศรัทธาในหน่วยงานที่ให้บริการ

- มีความผิดหวัง และไม่ยินดีมาใช้บริการอีก

- มีความประทับใจที่ไม่ดีไปอีกนานแสนนาน

- มีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่น ไม่แนะนำให้มาใช้บริการอีก

- มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ไม่ดี

พฤติกรรมของผู้ที่จะทำงานบริการได้ดี มีดังต่อไปนี้

1. อัจฉริยะดี ผู้ใช้บริการล้วนมีความคาดหวังว่าผู้ให้บริการจะให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัย  
อันดี ทั้งด้วยสีหน้า แววตา ท่าทาง และคำพูดการต้อนรับผู้ให้บริการด้วยใบหน้ายิ้มแย้มเป็นเสน่ห์ที่  
สำคัญมีภาษิตจีนกล่าวไว้ว่า “ยิ้มไม่เป็น อย่าค้าขายดีกว่า” การมองด้วยแววตาที่เป็นมิตร ฉายแสง  
ของความเต็มใจให้การต้อนรับอย่างอบอุ่นเป็นลักษณะที่แสดงออกทางความคิดและความรู้สึกที่ดี  
ท่าทางที่กระตือรือร้น กุฏิกุจอ เป็นการสร้างความรู้สึกประทับใจเมื่อแรกพบกัน เมื่อรวมเข้ากับ  
คำพูดที่ดี มีน้ำเสียงไพเราะก็จะเป็นคุณสมบัติที่ดีในด้านพฤติกรรมของผู้บริการ

2. มีมิตรไมตรี พนักงานผู้ให้บริการที่มีการแสดงออกให้ผู้ใช้บริการเห็นว่า มีมิตรไมตรีก็  
เป็นการชนะใจตั้งแต่ต้น ความมีมิตรไมตรีจะนำไปสู่ความสำเร็จในการให้บริการไม่ว่าจะเป็นงาน  
ประเภทใดการบริการที่ดีบวกกับการให้ความช่วยเหลือ เล็ก ๆ น้อย ๆ ก่อให้เกิดความพอใจและ  
ความชื่นชอบของผู้ใช้บริการ ถ้าพนักงานผู้ให้บริการแสดงมิตรไมตรี และพร้อมจะให้ความ  
ช่วยเหลือแก่ผู้บริการก็จะเกิดมนุษยสัมพันธ์ในการให้บริการอย่างมั่นคงและเกิดมิตรภาพที่ยืน  
นานเอาใจใส่สนใจงาน

3. ความมุ่งมั่นในการให้บริการ มีความสัมพันธ์กับความเอาใจใส่สนใจงานเป็นอย่างมาก  
เพราะหากขาดความเอาใจใส่สนใจงานแล้วก็จะเพิกเฉยละเลยในการปฏิบัติงาน หรือทำงานไปเรื่อย  
ๆ เฉื่อย ๆ เอาดีไม่ได้การพิจารณาถึงพฤติกรรมของผู้ให้บริการที่มีความเอาใจใส่สนใจงานหรือไม่  
จะต้องดูว่ามีความจริงจังในการทำงานมากน้อยเพียงใด บางคนอาจแสดงออกอย่างกระตือรือร้นต่อ  
หน้าผู้บังคับบัญชา แต่พอลับตาผู้บังคับบัญชาแล้วก็เลิกสนใจงาน หันหลังให้งานไม่คิดที่จะ  
ปรับปรุงพัฒนาให้เกิดความสะดวกในการบริการผู้บริการ ไม่ดูแลในเรื่องความสะอาดของ

สถานที่และผลิตภัณฑ์อยู่ในวิสัยที่จะทำได้โดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายมาก แต่ให้ผลเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่หน่วยงาน

4. แต่งกายสุภาพและสะอาดเรียบร้อย พนักงานผู้ให้บริการจะต้องมีบุคลิกภาพดีเพื่อให้น่าเชื่อถือไว้วางใจของผู้รับบริการการแต่งกายที่ถูกกาลเทศะเหมาะสมทั้งต่อสถานที่ทำงานและสถานภาพของหน่วยงานจะช่วยให้เกิดความรู้สึกที่ดีจากผู้ติดต่อเกี่ยวข้องด้วย หากพนักงานผู้ให้บริการแต่งกายสกปรกมีกลิ่นเหม็นคงไม่เป็นที่น่าพอใจของประชาชนผู้รับบริการ และเกิดความรู้สึก สะอิดสะเอียนในการคัดเลือกผู้เข้าทำงานจึงต้องให้ความสำคัญกับการแต่งกายเป็นพิเศษ หากแต่งกายไม่สุภาพก็จะส่งผลกระทบต่อความไม่ใส่ใจในความถูกต้องเหมาะสม

5. กิริยาสุภาพ มารยาทงดงาม ประชาชนผู้ใช้บริการทุกคนต้องการติดต่อขอรับบริการจากผู้ซึ่งมีกิริยาสุภาพ และรังเกียจผู้ซึ่งมีกิริยาหยาบ การที่พนักงานผู้ให้บริการมีกิริยาสุภาพอ่อนน้อมจะเป็นเครื่องเชิดหน้าชูตา หรือเป็นภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงาน นอกจากมีกิริยาสุภาพแล้ว การแสดงออกถึงความมีมารยาท รู้จักที่สูงที่ต่ำที่ชอบที่ควร นับเป็นสิ่งสำคัญที่พนักงานผู้ให้บริการจะต้องตระหนักรู้และประพฤติปฏิบัติอย่างระมัดระวัง หากมีข้อผิดพลาดใด ๆ เกิดขึ้นจะนำความเสียหายมาสู่หน่วยงานมาก

6. วาจาสุภาพ ไม่มีประชาชนผู้รับบริการคนใดชอบการพูดกระโชกโฮกฮากพูดหยาบคาย ก้าวร้าวทุกคน ล้วนต้องการคำพูดที่สุภาพฟังแล้วรื่นหู คนที่ไม่ยอมรับความจริงว่าตนพูดไม่เข้าหูคน หรือคนเขารังเกียจที่จะฟังจะได้รับการติฉิน โดยทั่วไปการทำงานที่ต้องมีการบริการเป็นการให้ความช่วยเหลือผู้อื่นให้เกิดความพึงพอใจจึงต้องเป็นผู้มีวาจาสุภาพ เพื่อให้ประชาชนผู้ใช้บริการมีความสบายใจที่จะติดต่อขอรับบริการ การคัดเลือกผู้เข้าทำงานจึงควรจะสัมภาษณ์เพื่อจะได้สนทนาป้อนคำถาม และฟังคำตอบว่าบุคคลใดมีการใช้ถ้อยคำอย่างไร วาจาสุภาพหรือไม่เพียงใด

7. น้ำเสียงไพเราะ การแสดงออกทางน้ำเสียงของแต่ละคนจะแตกต่างกันออกไป บางคนพูดมีน้ำเสียงชวนฟัง น้ำเสียงแสดงถึงความเต็มใจในการให้ความเอื้อเฟื้อช่วยเหลือ ในขณะที่บางคนมีน้ำเสียงห้วนหรือที่เรียกกันว่าพูดไม่มีหางเสียง หรือพูดเสียงดุดัน พูดตัวดเสียง ไม่ว่าผู้ใดจะมีธรรมชาติของเสียงที่เปล่งออกมาเป็นคำพูดอย่างไร การที่จะทำงานบริการได้ดีก็จะต้องเป็นผู้มีน้ำเสียงไพเราะแม้ว่าจะไม่ไพเราะหรือเสียงหวาน เสียงดีอย่างไรก็ตามแต่จะต้องมีน้ำเสียงชัดเจนและชวนฟังจึงจะมีความเหมาะสมในการทำหน้าที่บริการ

8. ควบคุมอารมณ์ได้ดี พนักงานผู้ให้บริการจะต้องมีอารมณ์มั่นคง เพราะอยู่ในสถานการณ์ที่จะต้องพบปะผู้คนมากหน้าหลายตา ซึ่งมีภูมิหลังต่าง ๆ กัน ผู้รับบริการบางคนมีกิริยาดี มีความสุภาพ และมีความเป็นผู้ดี แต่บางคนอาจจะมีกิริยามารยาทไม่ดี แสดงท่าทางหยิ่งยโส พุดจาโอหัง ก้าวร้าว หรือมีอุปนิสัยใจร้อน ต้องการบริการที่รวดเร็วทันใจ เมื่อไม่ได้ดังใจอาจพูด

คำหนิหรืออาจถึงขั้นขู่ตะคอกด้วยกิริยาหยาบคาย ในงานที่ต้องมีการบริการ ไม่อาจจะแสดงอารมณ์ตอบโต้ได้พนักงานผู้ให้บริการจะต้องควบคุมอารมณ์ด้วยความอดทนอดกลั้น

9. รับฟังและเต็มใจแก้ไขปัญหา พฤติกรรมที่แสดงออกของพนักงานที่ต้องให้การบริการ จะต้องสนองตอบความต้องการของประชาชนผู้ให้บริการ ดังนั้น เมื่อประชาชนผู้ให้บริการมีปัญหาหรือข้อร้องเรียนใด ๆ พนักงานผู้ให้บริการจะต้องแสดงความสนใจรับฟังปัญหาเป็นเบื้องต้นจะคว่นบอกปิดหรือแสดงท่าทีไม่สนใจรับรู้อปัญหาอย่ายอมไม่ได้ นอกจากแสดงความเอาใจใส่อย่างจริงจังแล้วจะต้องมีความรู้ลึกเต็มใจที่จะให้ความช่วยเหลือแก้ปัญหาต่าง ๆ ให้แก่ประชาชนผู้รับบริการด้วยเพราะการที่พนักงานผู้ให้บริการเพียงแต่รับฟังปัญหาอย่างเดียวยอมไม่เป็นการเพียงพอ ทั้งจะทำให้ประชาชนผู้ให้บริการรู้สึกว่าเป็นการรับฟังอย่างขอไปที แต่ถ้าเมื่อใดที่มีความกระตือรือร้นดำเนินการแก้ปัญหาจะทำให้ประชาชนผู้ให้บริการเกิดความประทับใจ

10. กระตือรือร้น อุปนิสัยที่แสดงออกถึงความกระตือรือร้นเป็นพฤติกรรมที่ดีย่างยิ่งในงานบริการ หากพนักงานผู้ทำงานบริการเป็นคนเนิบนาบเฉื่อยและแล้วยอมมีลักษณะที่ทำให้ประชาชนผู้ให้บริการหมดศรัทธา และไม่คาดหวังที่จะได้รับบริการของงานบริการเสียไปแล้ว ยังจะเป็นผลให้การบริการล่าช้าและผิดเวลาหรือไม่ทันกำหนดที่ควรจะเป็น

11. มีวินัย พนักงานผู้ให้บริการที่มีระเบียบวินัยจะทำงานเป็นระบบมีความคงเส้นคงวาและมีนิสัยยึดมั่นในคำสัญญาเมื่อหน่วยงานมีนโยบายกำหนดไว้เป็นหลักการว่าจะให้บริการแก่ผู้รับบริการอย่างใดแล้วก็จะปฏิบัติตามกรอบหรือแนวทางที่กำหนดไว้โดยเคร่งครัด ดังนั้น ในการคัดเลือกผู้มีความสมบัติในการเป็นพนักงานบริการ จึงควรพิจารณาทดสอบความมีวินัยเป็นเรื่องสำคัญ

12. ซื่อสัตย์ การให้บริการจะต้องให้ความช่วยเหลืออย่างถูกต้องตรงไปตรงมาไม่บิดพลิ้วหรือใช้เล่ห์กลฉ้อฉล ผู้รับบริการทุกคนต้องการติดต่อสัมพันธ์กับคนที่ซื่อสัตย์และรักษาคำพูด ไม่ชอบติดต่อกับคนพูดไปปดมดเท็จตลบตะแลง ดังนั้น พฤติกรรมที่แสดงออกถึงความซื่อสัตย์รักษาคำพูดจึงเป็นสุดยอดปรารถนาของผู้ให้บริการ

Parasuraman, Zeithaml and Berry (1985) เกี่ยวกับคุณภาพในการให้บริการจากการศึกษาของ Parasuraman และคณะ พบว่าผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการที่ลูกค้าประเมินคุณภาพของการบริการที่เขาได้รับ เรียกว่า “คุณภาพของการบริการที่ลูกค้ารับรู้” (Perceived Service Quality) กับ “บริการที่รับรู้” (Perceived Service) ซึ่งก็คือประสบการณ์ที่เกิดขึ้นหลังจากที่เขาได้รับบริการแล้วนั่นเอง ในการประเมินคุณภาพของการบริการดังกล่าวนี้ ลูกค้ามักจะพิจารณาจากเกณฑ์ที่เขาคิดว่ามีความสำคัญ 10 ประการ ดังต่อไปนี้

1. Reliability (ความไว้วางใจ) ความสามารถที่จะให้บริการตามที่ได้สัญญากับลูกค้าไว้ได้อย่างถูกต้องโดยที่มิต้องมีผู้ช่วยเหลือ

2. Tangibles (สิ่งที่สามารถจับต้องได้) ลักษณะทางกายภาพของอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวก พนักงานและวัสดุที่ใช้ในการสื่อสารต่าง ๆ

3. Responsiveness (การสนองตอบลูกค้า) ความเต็มใจที่จะให้บริการอย่างรวดเร็วและยินดีที่จะช่วยเหลือลูกค้า

4. Credibility (ความน่าเชื่อถือ) ความซื่อสัตย์เชื่อถือได้ของผู้ให้บริการ

5. Security (ความมั่นคงปลอดภัย) ปราศจากอันตรายความเสี่ยงและความลึกลับ

6. Access (ความสะดวก) สามารถเข้าถึงได้โดยสะดวกและสามารถติดต่อสื่อสารได้ง่าย

7. Communication (การสื่อสาร) การรับฟังลูกค้าและให้ข้อมูลที่จำเป็นแก่ลูกค้า โดยใช้ภาษาที่ลูกค้าสามารถเข้าใจได้

8. Understanding the Customer (ความเข้าใจลูกค้า) พยายามที่จะทำความรู้จักและเรียนรู้ความต้องการของลูกค้า

9. Competence (ความสามารถ) ความรู้และทักษะที่จำเป็นของพนักงาน ในการให้บริการลูกค้า

10. Courtesy (ความสุภาพและความเป็นมิตร) คุณลักษณะของพนักงานที่ติดต่อกับลูกค้า ในการแสดงออกถึงความสุภาพ เป็นมิตรเกรงใจและให้เกียรติลูกค้า

จากการศึกษาข้างต้น กล่าวสรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการ เกิดจากการรับรู้คุณภาพการให้บริการของลูกค้าที่มาใช้บริการ ภายหลังจากที่ลูกค้าได้รับบริการนั้น ๆ แล้ว ซึ่งแบ่งเป็น 10 ด้าน ด้านความไว้วางใจ ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้ ด้านการสนองตอบลูกค้า ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความมั่นคงปลอดภัย ด้านความสะดวก ด้านการสื่อสาร ด้านความเข้าใจลูกค้า ด้านความสามารถ และด้านความสุภาพและความเป็นมิตร

## 2.3 บริบทการท่องเที่ยวเกาะยาวใหญ่

### 2.3.1 ประวัติความเป็นมา

บรรพบุรุษชาวเกาะยาวได้อพยพมาจากชายฝั่งเมืองตรัง เมืองสตูล และเมืองอื่น ๆ ที่อยู่ชายฝั่งทะเลด้านตะวันตกของประเทศไทย เมื่อครั้งสมัยต้นกรุงรัตนโกสินทร์ ประมาณปี พ.ศ. 2328 คราวพ่ายกทัพมาตีหัวเมืองต่าง ๆ ทางภาคใต้ และได้หัวเมือง ตามชายฝั่งทะเลด้านตะวันตก จนกระทั่งได้พบเกาะยวน้อย เกาะยาวใหญ่และเห็นว่าสองเกาะนี้เป็นทำเลที่เหมาะสมที่จะหลบภัย ได้ตั้งจึงได้ยึดเป็นที่หลบภัยและตั้งหลักแหล่ง ทำมาหากิน

ก่อนปี พ.ศ. 2446 แบ่งการปกครองเป็น 2 ตำบล 24 หมู่บ้าน ขึ้นอยู่กับอำเภอ เมืองพังงามินายบ้าน(ก้านัน) เป็นผู้ดูแลใกล้ชิดราษฎร ที่ทำงานสร้างเพียงศาลาเล็ก ๆ ขึ้นไว้เรียกว่า"ทำเนียบ"

สำหรับเจ้าหน้าที่อำเภอเก็บภาษีเป็นครั้งคราว การเดินทางใช้ เรือแจวหรือเรือใบ และต้องใช้เวลาในการเดินทางหลายชั่วโมงหรือหลายวันหากเป็นฤดูมรสุม

ในปีพ.ศ. 2446 ทางราชการได้ยกฐานะขึ้นเป็นกิ่งอำเภอ เรียกว่า “กิ่งอำเภอเกาะยาว” แต่ไม่มีหลักฐานปรากฏว่าหัวหน้าปกครองเป็นใคร คงใช้ทำเนียบเป็นสถานที่ทำงาน ต่อมาในปีพ.ศ. 2463 ได้มีปลัดอำเภอเป็นหัวหน้าฝ่ายปกครองคนแรกคือ นายชื่น วาสนาวิน ได้เปลี่ยนชื่อทำเนียบเป็น “ที่ว่าการกิ่งอำเภอ” ต่อมานายศเปลี่ยนศรีปลัดอำเภอ ผู้เป็นหัวหน้า ประจำกิ่งอำเภอ (พ.ศ. 2487-2492) ได้เป็นผู้นำราษฎรสร้าง ที่ว่าการอำเภอหลังใหม่ โดยไม่ได้ อาศัยงบประมาณจากราชการ และได้ใช้มา จนถึง พ.ศ. 2508 ก็ได้รับการจัดสรรงบประมาณ ในการก่อสร้างที่ว่าการกิ่งอำเภอหลังใหม่ เป็นอาคารเรือนไม้สองชั้น ตามแบบของกรมโยธาธิการ เป็นอาคารที่ว่าการกิ่งอำเภอหลังที่ 3 และได้ใช้เป็นสถานที่ทำงานของกิ่งอำเภอมานจนตราบเท่าทุกวันนี้ปัจจุบันได้ยกฐานะขึ้นเป็นอำเภอเกาะยาว

### 2.3.2 สภาพทั่วไปของเกาะยาวใหญ่

อำเภอเกาะยาวจังหวัดพังงา ประกอบด้วยเกาะใหญ่น้อยประมาณ 41 เกาะ แต่เกาะที่มีประชากรอยู่มีจำนวน 2 เกาะยาว คือ เกาะยาวน้อย และเกาะยาวใหญ่ โดยได้ยกฐานะเป็นกิ่งอำเภอ แยกจากอำเภอเมือง จังหวัดพังงา เมื่อปี พ.ศ.2463 และได้ยกฐานะเป็นอำเภอ พ.ศ. 2531

ที่ตั้ง อำเภอเกาะยาว ห่างจากจังหวัด 48.5 ก.ม. ขนาดพื้นที่ อำเภอเกาะยาว มีเนื้อที่ทั้งหมดประมาณ 88,125 ไร่ ลักษณะภูมิประเทศ มีลักษณะเป็นเกาะ พื้นที่ส่วนใหญ่เป็นภูเขาทอดตัวยาวตามแนวเหนือใต้ ทางด้านตะวันออกมีที่ราบชายฝั่งทะเล ที่ราบตามหุบเขา มีชายหาดสวยงามเหมาะแก่การท่องเที่ยวประกอบด้วยเกาะต่างๆ จำนวน 41 เกาะ เกาะที่สำคัญ คือ – เกาะยาวน้อย เป็นที่ตั้งของอำเภอ มีประชากรอยู่ประมาณ 4,049 คน

การปกครองและประชากร แบ่งออกเป็น 3 ตำบล 18 หมู่บ้าน ประกอบด้วยเทศบาลตำบล 1 แห่ง ได้แก่ เทศบาลตำบลเกาะยาว องค์การบริหารส่วนตำบลได้แก่ องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะยาวน้อย องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะยาวใหญ่ และองค์การบริหารส่วนตำบลพรุใน ประชากรรวม 12,116 คน และมี 2,944 ครัวเรือน

ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมป่าไม้ อำเภอเกาะยาว มีพื้นที่ป่าไม้ประมาณ 53,361 ไร่ คิดเป็นร้อยละ 60.55 อำเภอทั้งหมดในจำนวนนี้เป็นพื้นที่ในเขตป่าสงวน จำนวน 13 ป่า ได้แก่

- เกาะยาวน้อย
- ป่าควนจุก
- ป่าคลองอ่าวเลน
- ป่าคลองกาหมาย



- ป่าคลองเหี้ย
- ป่าพรุใน
- ป่าช่องหลาด
- ป่าเกาะยาวใหญ่แปลง 1
- ป่าคลองคลองโล๊ะป่าไผ่
- ป่าคลองพรุแจด
- ป่าเกาะยาวใหญ่แปลง 2
- ป่าเกาะโบายใต้
- ป่าคลองย่าหมี

พื้นที่ในเขตอุทยานแห่งชาติ จำนวน 1 แห่ง ได้แก่ เกาะโบายใต้ป่าชายเลน มีพื้นที่ 27,311 ไร่ ส่วนใหญ่อยู่ในพื้นที่ตำบลเกาะยาวใหญ่ปะการัง อยู่ในพื้นที่ตำบลพรุในหมู่เกาะทะเล และอยู่ในตำบลเกาะยาวน้อย

#### อาณาเขตติดต่อ

ทิศเหนือ ติดต่อกับ ทะเลอ่าวพังงาบริเวณช่องหลาด (ระหว่างเกาะยาวน้อยกับเกาะยาวใหญ่)

ทิศใต้ ติดต่อกับ ตำบลพรุใน อำเภอเกาะยาว จังหวัดพังงา

ทิศตะวันออก ติดต่อกับ ทะเลอ่าวพังงา

ทิศตะวันตก ติดต่อกับ ทะเลอ่าวพังงา

#### สาธารณูปโภค ประกอบด้วย

- ไฟฟ้า การไฟฟ้าภูมิภาคดำเนินการจ่ายไฟฟ้า 12 หมู่บ้าน คิดเป็นร้อยละ 100 ของหมู่บ้านทั้งหมด สามารถบริการไฟฟ้าให้แก่ครัวเรือนร้อยละ 100

- ประปา ระบบประปาส่วนภูมิภาคให้บริการด้านการประปาครอบคลุมผู้ใช้ในเขตอำเภอจำนวน - ราย การประปาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวน - แห่ง ได้แก่ เทศบาลตำบลเกาะยาว 1 แห่ง ประปาหมู่บ้าน 8 แห่ง

- โทรศัพท์ มีชุมสายจำนวน 1 แห่ง ให้บริการ พื้นที่เกาะยาวน้อย 550 คู่สาย

- ไปรษณีย์ มีไปรษณีย์จำนวน 1 แห่ง

### 2.3.3 ข้อมูลทั่วเกี่ยวกับจังหวัดพังงา

คำขวัญประจำจังหวัดพังงา “แร่มั่นล้าน บ้านกลางน้ำ ถ้ำงามตา ภูเขาแปลก แมกไม้จำปูน บริบูรณ์ด้วยทรัพยากร ”

วิสัยทัศน์ “ ศูนย์กลางการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ เกษตรกรรมยั่งยืน สังคมแห่งการเรียนรู้ คู่

### คุณภาพชีวิตที่ดี “

ขนาดและที่ตั้ง จังหวัดพังงา ตั้งอยู่ทางภาคใต้ตอนบนชายฝั่งทะเลด้านตะวันตก ติดกับทะเลอันดามัน อยู่ระหว่างละติจูด 8 องศา 27 ลิปดา 52.3 ฟลิปดาเหนือกับเส้นลองติจูดที่ 98 องศา 32 ลิปดาตะวันออก ห่างจากกรุงเทพฯ ประมาณ 788 กิโลเมตร มีพื้นที่ทั้งหมด 4,170.97 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 2,606,803.125 ไร่ เป็นอันดับที่ 9 ของภาคใต้ และเป็นอันดับที่ 54 ของประเทศ

- พื้นที่ทำการเกษตร 1,806.122 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 1,128,824 ไร่
- พื้นที่ป่าไม้ 1,722.55 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 1,076,594 ไร่
- เนื้อที่อื่นๆ 642.227 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 401,392.625 ไร่

#### อาณาเขตติดต่อ

- ทิศเหนือ ติดกับจังหวัดระนองและจังหวัดสุราษฎร์ธานี
- ทิศใต้ ติดกับจังหวัดภูเก็ตและทะเลอันดามัน
- ทิศตะวันออก ติดกับจังหวัดสุราษฎร์ธานีและจังหวัดกระบี่
- ทิศตะวันตก ติดกับทะเลอันดามันและมหาสมุทรอินเดีย

#### ลักษณะภูมิอากาศ

จังหวัดพังงาอยู่ใกล้ทะเล มีภูมิอากาศแบบมรสุมเมืองร้อน โดยอยู่ใต้อิทธิพลของลมมรสุมตะวันตกเฉียงใต้และมรสุมตะวันออกเฉียงเหนือ ทำให้มี 2 ฤดู คือ

- ฤดูฝน เริ่มประมาณเดือนพฤษภาคม - ธันวาคม จะเรียกว่าเป็นเมืองฝนแปด แดดสี่ เนื่องจากได้รับอิทธิพลของลมมรสุมตะวันตกเฉียงใต้ ทำให้เกิดฝนตกชุกตลอดพื้นที่ทั้งจังหวัด
- ฤดูร้อน ประมาณเดือนมกราคม- เมษายน เป็นช่วงที่จังหวัดพังงาได้รับอิทธิพลของลมมรสุมตะวันออกเฉียงใต้ พัดปกคลุม ทำให้มีอากาศร้อนอบอ้าวจังหวัดพังงา มีอุณหภูมิเฉลี่ยตลอดปี ประมาณ 27.57 องศาเซลเซียส อุณหภูมิสูงสุดเฉลี่ย 34.56 องศาเซลเซียส อุณหภูมิต่ำสุดเฉลี่ย 22.09 องศาเซลเซียสปริมาณฝนเฉลี่ยตลอดปีประมาณ 3,394.3 มิลลิเมตร มีฝนตกประมาณ 178 วัน เดือนที่ฝนตกมากที่สุด คือ กรกฎาคมและสิงหาคม ฝนตกประมาณ 22 วัน

### 2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการท่องเที่ยวเกาะยาวใหญ่ จังหวัดพังงา ครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษางานวิจัยที่มีส่วนเกี่ยวข้อง โดยใช้อ้างอิงเพื่อเป็นแนวทางในการศึกษา ดังนี้

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้องด้านความพึงพอใจ

สุดา สุวรรณภิรมย์ (2560) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการท่องเที่ยว เกาะช้าง จังหวัดตราด โดยงานวิจัยนี้สำรวจพฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างประเทศที่เดินทาง มาเที่ยวเกาะช้าง ผลการวิจัยพบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างประเทศส่วนใหญ่เดินทางมาท่องเที่ยวด้วยตนเอง พักค้างคืน 2 คืน ราคาห้องพักอยู่ในช่วง 1,001-3,000 บาท/คืน มากับกลุ่มเพื่อน กิจกรรมค้ำน้ำเป็นกิจกรรมที่ชื่นชอบมากที่สุด และวัตถุประสงค์ของการเดินทางมาท่องเที่ยวส่วนใหญ่เป็นการเดินทางมาพักผ่อน เฉพาะนักท่องเที่ยวชาวไทย เคยเดินทางมาเที่ยวเกาะช้างแล้ว 2 ครั้ง ใช้จ่ายเงินเพื่อการท่องเที่ยวประมาณ 2,001-4,000 บาท/ครั้ง ส่วนใหญ่เดินทางด้วยรถยนต์ส่วนตัว ความสวยงามของธรรมชาติที่เกาะช้าง เป็นสิ่งดึงดูดใจให้มาเที่ยว ส่วนนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ พบว่า ส่วนใหญ่ไม่เคยเดินทางมาเที่ยวเกาะช้าง เดินทางมาด้วยรถยนต์โดยสาร และใช้จ่ายเงินเพื่อการท่องเที่ยว ประมาณ 8,001-10,000 บาท/ครั้ง นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศส่วนใหญ่ชื่นชอบประเพณีและวัฒนธรรม ในส่วนของความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาเที่ยวเกาะช้าง พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความพึงพอใจในระดับค่อนข้างสูงต่อบริการในเรื่องแหล่งท่องเที่ยว สำหรับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศมีความพึงพอใจในระดับสูงต่อบริการในเรื่องประเพณีและวัฒนธรรม ส่วนแนวทางพัฒนาการท่องเที่ยวเกาะช้างเพื่อให้นักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างประเทศมีความพึงพอใจเพิ่มมากขึ้น ผู้วิจัยเสนอให้พัฒนาปัจจัยบุคลากรระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางและมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเมื่อเทียบกับปัจจัยอื่น ด้วยการเร่งพัฒนาบุคลากรให้มีสมรรถนะขั้นพื้นฐานตามตำแหน่งงาน และได้รับการฝึกอบรมที่มีมาตรฐานสากล

อศวิณ แสงพิกุล (2559) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพของแหล่งท่องเที่ยว ความพึงพอใจและความภักดีต่อแหล่งท่องเที่ยว : กรณีศึกษาเกาะภูเก็ต โดยคุณภาพของแหล่งท่องเที่ยว (destination quality) เป็นองค์ประกอบสำคัญในการรับรู้ของนักท่องเที่ยวที่มีต่อแหล่งท่องเที่ยวต่างๆ รวมถึงอาจมีผลต่อการกลับมาเยือนซ้ำของนักท่องเที่ยว ทั้งนี้คุณภาพของแหล่งท่องเที่ยวที่มีลักษณะเป็นเกาะ (island destination) มักพบว่า สิ่งดึงดูดใจด้านชายทะเลจะเป็นปัจจัยสำคัญที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวและการกลับมาเยือนซ้ำ ผลการวิจัยพบว่า แบบจำลองเส้นทางอิทธิพลของคุณภาพของแหล่งท่องเที่ยวที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวและการกลับมาเยือนซ้ำของเกาะภูเก็ตที่ผู้วิจัยได้พัฒนาขึ้น มีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยพิจารณาได้จากค่าดัชนีความกลมกลืน ได้แก่  $\chi^2/df = 448.44$ ,  $df = 209$ ,  $\chi^2/df = 2.14$ ,  $NFI = 0.91$ ,  $CFI = 0.92$ , และ  $RMSEA = 0.07$  การศึกษาในครั้งนี้มีข้อค้นพบที่

สำคัญ คือ ปัจจัยด้านคุณภาพของแหล่งท่องเที่ยวที่เป็นเกาะในด้านสิ่งดึงดูดใจทางชายทะเลไม่ใช่เป็นปัจจัยเดียวที่มีอิทธิพลทางตรงต่อการกลับมาเยือนซ้ำของนักท่องเที่ยว แต่ยังมีปัจจัยในด้านของ “คน” และ “ความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว” ที่ส่งผลทางตรงต่อการกลับมาเยือนซ้ำ นอกจากนี้ ผลการวิจัยยังพบประเด็นที่น่าสนใจต่อไปอีก คือ ถึงแม้ตัวแปรต้นเหตุทั้งสามตัว (ชายทะเล คน และความปลอดภัย) จะมีผลต่อตัวแปรตามโดยตรง (การกลับมาเยือนซ้ำ) แต่ปัจจัย (ตัวแปร) ที่สำคัญมากอีกหนึ่งปัจจัยที่ส่งผลต่อการกลับมาเยือนซ้ำในกรณีของเกาะภูเก็ต คือ ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ซึ่งเป็นตัวแปรคั่นกลางที่มีค่าขนาดอิทธิพล (effects) มากกว่าสามตัวแปรต้นเหตุข้างต้น ดังนั้น การวิจัยในครั้งนี้จึงให้ประโยชน์ในแง่ขององค์ความรู้ในเชิงทฤษฎีระหว่างความสัมพันธ์ของตัวแปรทั้งสามตัวในบริบทของแหล่งท่องเที่ยวประเภทเกาะ อีกทั้งจะเป็นประโยชน์ต่อการวางแผนและการพัฒนาการท่องเที่ยวของเกาะภูเก็ตต่อไป

แคลทรียา ปันทะนะะ (2557) ทำการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่ออุทยานแห่งชาติดอยอินทนนท์ จังหวัดเชียงใหม่ ผลการวิจัยพบว่า นักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวดอยอินทนนท์ จังหวัดเชียงใหม่ส่วนมากเป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 20-30ปี มีระดับการศึกษากำลังศึกษาในระดับปริญญาตรี มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 10,000 – 15,000 บาท โดยท่องเที่ยวแบบไปวันเดียวกลับ ให้ความพึงพอใจในด้านการบริการ ค่าเฉลี่ยที่ 4.01 มากที่สุด และด้าน ความรู้ที่ได้รับจากการท่องเที่ยว ด้านสถานที่จัดงาน ด้านความสะดวกในการเดินทาง/ท่องเที่ยว และด้านราคา ตามลำดับ ผลการทดสอบสมมติฐานระดับนัยสำคัญ 0.05 เมื่อจำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา อาชีพ ระยะเวลาการท่องเที่ยว พบว่ามีระดับความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกัน และเมื่อจำแนกตามอายุ และรายได้ต่อเดือนพบว่า มีระดับความพึงพอใจที่ต่างต่างกัน

สาวิณี สงสุข (2557) ทำการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการจัดการแหล่งท่องเที่ยวเกาะพีพีดอน – เกาะพีพีเล จังหวัดกระบี่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด (7P's) ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการจัดการแหล่งท่องเที่ยวเกาะพีพีดอน-พีพีเล จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยทางประชากรศาสตร์ ด้านอาชีพที่แตกต่างกันส่งผลให้ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการจัดการแหล่งท่องเที่ยวเกาะพีพีดอน พีพีเล จังหวัดกระบี่ที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ปัจจัยด้านพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวได้แก่ วัตถุประสงค์ในการท่องเที่ยว และลักษณะการมาท่องเที่ยวที่แตกต่างกันส่งผลให้ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการจัดการแหล่งท่องเที่ยวเกาะพีพีดอน พีพีเล จังหวัดกระบี่ ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาด (7P's) มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ

ของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการจัดการแหล่งท่องเที่ยวเกาะพีพีตอน พีพีเลจังหวัดกระบี่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

พรประภา ไชยอนุกุล (2557) ทำการศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสถานที่ท่องเที่ยวที่มีผลต่อความพึงพอใจ ของนักท่องเที่ยวชาวไทยในอำเภอสวนผึ้งจังหวัดราชบุรี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของสถานที่ท่องเที่ยวที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในอำเภอสวนผึ้งจังหวัดราชบุรีกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาท่องเที่ยวในอำเภอสวนผึ้ง จำนวน 385 ราย โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ Independent Samples t-test, One-way ANOVA, Least Significant Difference (LSD) และทดสอบปัจจัยของคุณภาพการให้บริการที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีเพศอายุระดับการศึกษาอาชีพรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในอำเภอสวนผึ้ง จังหวัดราชบุรีที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และ 0.01 ในส่วนของปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ พบว่า มีความสัมพันธ์กันทุกด้านและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

ทัศนีย์ เกื้อเส้ง (2555) ทำการศึกษาเกี่ยวกับความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดสภาพแวดล้อมในแหล่งท่องเที่ยวน้ำตกทรายขาว ผลการศึกษา พบว่า นักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชมน้ำตกทรายขาว ส่วนใหญ่เป็นเพศชายอายุ 15-24 ปี ศาสนาอิสลาม มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา และส่วนมากเป็นนักเรียน/นักศึกษา มีรายได้น้อยกว่า 3,000 บาท ซึ่งมีภูมิลำเนาอยู่ในจังหวัดปัตตานีมากที่สุด รองลงมาคือยะลาและนราธิวาส นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการจัดสภาพแวดล้อมใน แหล่งท่องเที่ยวน้ำตกทรายขาวโดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ส่วน ใหญ่มีความคาดหวังและความพึงพอใจอย่างมากต่อการจัดสภาพด้านการคมนาคม ด้านการจัดการ สิ่งแวดล้อม และด้านสิ่งดึงดูดใจ ผลการศึกษาด้านปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ศาสนา ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และภูมิลำเนา ไม่มีผลแต่อย่างใดต่อความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการจัดสภาพแวดล้อมใน แหล่งท่องเที่ยวน้ำตกทรายขาว ผลการศึกษความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดสภาพแวดล้อม ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการคมนาคม ด้านการจัดการ สิ่งแวดล้อม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสาธารณูปโภค ด้านสิ่งดึงดูดใจ และด้านสวัสดิภาพและความปลอดภัย พบว่าความคาดหวังกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกทั้ง 5 ด้าน

นัยนา ไพบูลย์ (2552) ทำการศึกษาเกี่ยวกับการสำรวจความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวภายในประเทศตามตัวชี้วัดการจัดการ โลจิสติกส์ด้านการท่องเที่ยว : กรณีศึกษา สถานที่ท่องเที่ยว เกาะช้าง เกาะลันตา และเกาะเสม็ด การศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาได้ทำการสำรวจและเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นนักท่องเที่ยวชาวไทยที่ท่องเที่ยวในพื้นที่เกาะช้าง เกาะลันตา และเกาะเสม็ด แบ่งการเก็บข้อมูลตามตัวชี้วัดเป็น 3 ด้าน การไหลเวียนทางกายภาพ 17 ตัวชี้วัด ด้านการไหลเวียนทางการเงิน 5 ตัวชี้วัด ด้านการไหลเวียนทางด้านสารสนเทศ 6 ตัวชี้วัด รวมทั้งหมด 28 ตัวชี้วัด ผู้ศึกษาสำรวจความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวตามตัวชี้วัดการจัดการ โลจิสติกส์ด้านการท่องเที่ยว 3 ด้าน คือ ด้านการเคลื่อนที่ทางกายภาพ (Physical Flow) ด้านการเคลื่อนที่ด้านการเงิน (Financial Flow) ด้านการเคลื่อนที่ของข้อมูลข่าวสาร (Information flow) การวิเคราะห์ข้อมูลใช้ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและ วิเคราะห์เปรียบเทียบด้วย ไคสแควร์ ค่าที t-test และค่ามัธยฐาน (Median test)

ผลการศึกษาปรากฏดังนี้ ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลพบว่าส่วนใหญ่เป็นนักท่องเที่ยวเพศหญิงมากกว่าเพศชายคิดเป็นร้อยละ 54.0 : 46.0 นักท่องเที่ยวมีอายุอยู่ในช่วง 20-35 ปี คิดเป็นร้อยละ 52.0 ซึ่งมากกว่านักท่องเที่ยววัยเด็กและวัยผู้ใหญ่ จำนวนครั้งที่มาเที่ยวของนักท่องเที่ยว นักท่องเที่ยว พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เป็นนักท่องเที่ยวที่กลับมาเที่ยวซ้ำ มากกว่านักท่องเที่ยวที่มาเป็นครั้งแรก คิดเป็นร้อยละ 56.0 : 44.0 และทำให้ผู้ศึกษาได้ทราบถึงทรัพยากรแหล่งท่องเที่ยว มีศักยภาพสูงเพราะนักท่องเที่ยวพึงพอใจและกลับมาเที่ยวซ้ำในแหล่งท่องเที่ยวเดิม และนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เป็นนักท่องเที่ยวแบบอิสระ มากกว่านักท่องเที่ยวแบบกรุ๊ปทัวร์ คิดเป็นร้อยละ 69.0 : 31.0 นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ที่มีรายได้มากกว่า 10,000 -20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 41.0 ผลการสำรวจความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวภายในประเทศตามตัวชี้วัดการจัดการ โลจิสติกส์ด้านการท่องเที่ยว 3 ด้าน พบว่านักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อการจัดการ โลจิสติกส์การท่องเที่ยวภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 3.03 โดยเรียงลำดับได้แก่ ด้านการเคลื่อนที่ของข้อมูลข่าวสาร (Information flow) ด้านการเคลื่อนที่ด้านการเงิน (Financial Flow) และด้านการเคลื่อนที่ทางกายภาพ (Physical Flow) ตามลำดับ ผลการศึกษาผู้ศึกษาพบว่าสมมติฐานนักท่องเที่ยวที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้าน เพศ อายุ จำนวนครั้งที่มาเที่ยว รูปแบบการท่องเที่ยว และรายได้ ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ปวีณา ทวีวงศ์โอพาร (2552) ทำการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการท่องเที่ยวในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการท่องเที่ยวในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า ปัจจัยทางด้านโบราณสถานและสภาพแวดล้อมด้านการคมนาคม ด้านบทบาทของรัฐได้รับความพึงพอใจมากจากการท่องเที่ยวในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ส่วนปัจจัยด้านราคาสินค้าและบริการด้านความปลอดภัย

ด้านของที่ระลึกด้านการบริการ นักท่องเที่ยวชาวไทยได้รับความพึงพอใจในระดับปานกลาง ดังสรุปได้ว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยได้รับความพึงพอใจในการท่องเที่ยวในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านโบราณสถานและสภาพแวดล้อมมากที่สุดและได้รับความพึงพอใจด้านความปลอดภัยน้อยที่สุด ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการท่องเที่ยวในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาของนักท่องเที่ยวชาวไทยจำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์พบว่า ปัจจัยด้านลักษณะประชากร ที่แตกต่างกัน เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับรายได้ อาชีพ และสถานภาพที่แตกต่างกัน ส่งผลให้ได้รับความพึงพอใจจากการมาท่องเที่ยวที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านโบราณสถานและสิ่งแวดล้อม ราคาสินค้าและบริการการคมนาคม ความปลอดภัยการบริการของที่ระลึกและบทบาทของภาครัฐแตกต่างกัน

จันทนา จันทรโชติ (2551) ทำการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการดำเนินการให้บริการการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จของผู้ประกอบการท่องเที่ยวในจังหวัดสงขลา ซึ่งเมื่อศึกษาภาพรวม ความเหมาะสมในการจัดการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จของผู้ประกอบการพบว่าอยู่ในระดับปานกลาง จากผลการศึกษาความพึงพอใจ สามารถแบ่งความพึงพอใจออกเป็น 3 ระดับ ได้แก่ 1) ความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ โรงแรม/ที่พัก การต้อนรับของพนักงาน รถ/พาหนะที่บริการ มัคคุเทศก์ และโปรแกรมสถานที่ที่นำเสนอ 2) ความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ความปลอดภัย ระบบประกันอุบัติเหตุ การติดต่อสื่อสาร สาธารณูปโภค ระเบียบขั้นตอนในการเดินทาง คุณภาพการให้บริการในการจัดการท่องเที่ยว ค่าใช้จ่ายและราคา การโฆษณาประชาสัมพันธ์ การส่งเสริมและให้ความรู้ระหว่างการท่องเที่ยว การให้รายละเอียดของสถานที่ท่องเที่ยว เช่น เส้นทางเดินทาง การแก้ไขปัญหาและอุปสรรค การให้บริการและส่งเสริมหลังการขาย และโปรแกรมที่เสนอของผู้ประกอบการและ 3) ความพึงพอใจในระดับน้อย ได้แก่ ของที่ระลึก/รางวัลพิเศษ การให้รายละเอียดของสถานที่ท่องเที่ยว เช่น แผนที่นำเที่ยว การร่วมกิจกรรม/สนทนาการในระหว่างการท่องเที่ยว และการมีส่วนร่วมในการท่องเที่ยว ซึ่งเมื่อศึกษาภาพรวมความพึงพอใจในทุกประเด็นพบว่าอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการดำเนินการให้บริการการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จของผู้ประกอบการท่องเที่ยวในจังหวัดสงขลา ได้แก่ ปัจจัยด้านอายุ ประสบการณ์ในการใช้บริการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ การได้รับสิ่งอำนวยความสะดวก พฤติกรรมผู้ประกอบการท่องเที่ยว และมนุษยสัมพันธ์ของผู้ประกอบการท่องเที่ยว ซึ่งเป็นการยอมรับสมมติฐาน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเกาะยาวใหญ่ จังหวัดพังงา

สายสมร สังข์เมฆ (2558) ทำการศึกษาเกี่ยวกับการจัดทำบัญชีครัวเรือนของประชาชนในชุมชนเกาะยาวใหญ่จังหวัดพังงา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการจัดทำบัญชีครัวเรือนของประชาชนในชุมชนเกาะยาวใหญ่จังหวัดพังงา และเพื่อเปรียบเทียบการจัดทำบัญชีครัวเรือนของประชาชนในชุมชนเกาะยาวใหญ่จังหวัดพังงา จำแนกตาม ข้อมูลส่วนบุคคล จำแนกตามระดับการศึกษาและรายได้รวมของครัวเรือนเฉลี่ยต่อเดือนของประชาชนในชุมชนเกาะยาวใหญ่จังหวัดพังงา ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ซึ่งส่วนใหญ่มีอายุอยู่ระหว่าง 41-45 ปี จบการศึกษาระดับชั้นประถมศึกษา อาชีพเกษตรกร มีรายได้รวมของครัวเรือนเฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท และมีจำนวนสมาชิกในครัวเรือน 3-6 คน การจัดทำบัญชีครัวเรือนของประชาชนในชุมชนเกาะยาวใหญ่ จังหวัดพังงา ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ ด้านการส่งเสริมจากหน่วยงานภาครัฐ ด้านการสนับสนุนจากสถาบันการศึกษาในชุมชน ด้านบุคคล และด้านสภาพเศรษฐกิจของครัวเรือน จากการทดสอบสมมติฐานการวิจัย พบว่า ระดับการศึกษาและรายได้รวมของครัวเรือนเฉลี่ยต่อเดือนไม่ส่งผลต่อการจัดทำบัญชีครัวเรือนของประชาชนในชุมชนเกาะยาวใหญ่จังหวัดพังงา

ชนกฤต กิตติอนุกุล (2557) ทำการศึกษาเกี่ยวกับโครงการศรียามารีสอร์ทและสปาเกาะยาวใหญ่ โดยการท่องเที่ยว ที่มีวิถีชีวิต วัฒนธรรม ความสวยงามของธรรมชาติที่มีเอกลักษณ์เฉพาะตัวนั้นประเทศไทยจะเป็นสถานที่ในอันดับต้นๆที่จะถูกนึกถึง อีกทั้งยังเป็นประเทศที่มีแนวโน้มว่าจะมีจำนวนนักท่องเที่ยวจะเพิ่มมากขึ้นในทุกๆปี จากการเติบโตทางด้านการท่องเที่ยว ทำให้มีกลุ่มนักท่องเที่ยวที่มีความสนใจในเรื่องการ รักษาสุขภาพ วิถีชีวิตวัฒนธรรม ศาสนา การผจญภัยและมีเอกลักษณ์เฉพาะที่ไม่เหมือนใคร ทำให้ตลาดด้านการท่องเที่ยวในปัจจุบันมีความหลากหลายขึ้นเพื่อรองรับกลุ่มคนเหล่านี้ ปัจจุบันในประเทศไทยมีรีสอร์ทมากมาย ตั้งอยู่ตามแหล่งท่องเที่ยวและสถานที่สวยงามต่างๆ แต่รีสอร์ทที่นำเสนอความเป็นไทย ผ่านวรรณคดียังมีอยู่น้อย ดังนั้นหากนำวรรณคดีที่มีความโดดเด่น เป็นเอกลักษณ์ประจำชาติและเป็นที่รู้จักทั้งภายในและต่างประเทศ และมีความผูกพันต่อยุคสมัยของไทยมาช้านาน ไม่ว่าจะเป็นชนชั้นกษัตริย์ขุนนางชาวบ้าน จะเป็นวรรณคดีเรื่องใดไม่ได้ นอกจาก “รามเกียรติ์” การนำวรรณคดีที่มีความผูกพันกับคนไทยมาตั้งแต่สมัยโบราณ มาผ่านการตีความให้มีลักษณะทางกายภาพที่จับต้องได้มีเนื้อเรื่องที่สามารถโยงกับความโรแมนติกภายในรีสอร์ทได้จะเป็น โครงการที่มีความเป็นเอกลักษณ์สูง การวิจัยเพื่อเสนอแนะแนวทางการออกแบบวางผังและออกแบบรายละเอียดทางภูมิสถาปัตยกรรมของโครงการรีสอร์ทลักซ์วารี ที่นำเสนอความเป็นไทยผ่านวรรณคดีเรื่อง รามเกียรติ์ที่มีจุดเด่นในเรื่องการขายประสบการณ์ ความแปลกใหม่ซึ่งเป็นสิ่งที่อยู่ในจินตนาการและจิตรกรรมฝาผนังมาเป็น



รูปธรรม โดยคำนึงถึงปัจจัยสภาพแวดล้อม ชีวภาพ สังคม วัฒนธรรม และสุนทรียภาพ รวมทั้งพฤติกรรมของผู้ใช้โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นทางเลือก สำหรับนักท่องเที่ยวที่มีฐานะและยังเป็นการช่วยส่งเสริมความเป็นไทยให้ต่างชาติได้รู้จักมากขึ้น

จิรพร เจริญวัฒนาพร (2555) ทำการศึกษาเกี่ยวกับความหลากหลายของแพลงก์ตอนพืชในแหล่งหญ้าทะเลบริเวณเกาะยาวใหญ่ จังหวัดพังงา โดยเก็บตัวอย่างแพลงก์ตอนพืชในเดือนมกราคมและเดือนกรกฎาคม 2548 เก็บตัวอย่างแพลงก์ตอนพืชจำนวน 10 สถานี โดยกรองผ่านถุงกรองแพลงก์ตอนขนาด 20 ไมโครเมตร พบแพลงก์ตอนพืชทั้งสิ้น 4 คลาส 57 สกุล ได้แก่ Cyanophyceae 4 สกุล Bacillariophyceae 39 สกุล Dinophyceae 13 สกุล และ Dictyochophyceae 1 สกุล สกุลที่มีความหนาแน่นสูง คือ *Cylindrotheca*, *Nitzschia*, *Pleurosigma*, *Pseudo-nitzschia*, *Paralia*, *Chaetoceros* และ *Thalassiosira* โดยพบว่าไดอะตอมเป็นแพลงก์ตอนพืชกลุ่มเด่นความหลากหลายในระดับสกุลของแพลงก์ตอนพืชทั้ง 2 เดือนมีค่าใกล้เคียงกัน โดยพบว่าอ่าวโล๊ะโปีะใหญ่พบไดอะตอม *Cylindrotheca* และ *Nitzschia* เป็นสกุลที่มีความหนาแน่นสูงกว่าแพลงก์ตอนพืชสกุลอื่นๆ มาก ผลการวิเคราะห์ค่าดัชนีความหลากหลาย ดัชนีความสม่ำเสมอ และดัชนีความมาชชนิด พบค่าอยู่ในช่วง 0.89 – 1.39, 0.56 – 0.91 และ 2.51 – 4.94 ตามลำดับ ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสิ่งแวดล้อมทางน้ำกับปริมาณแพลงก์ตอนพืชในเดือนมกราคมมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางตรงกันข้ามกับปริมาณความเป็นกรดเบส และมีความสัมพันธ์ของปริมาณแพลงก์ตอนพืชในทิศทางเดียวกันกับคลอโรฟิลล์ เอ โดยปัจจัยเหล่านี้มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

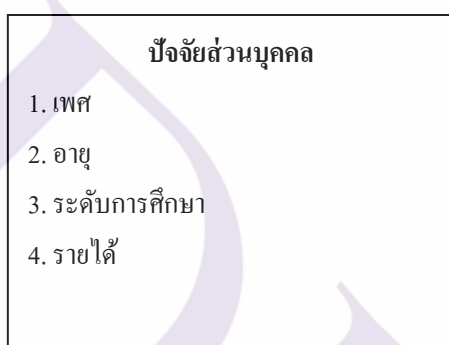
เมฆ สายะเสวี (2554) ทำการศึกษาเกี่ยวกับการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมเพื่อออกแบบศูนย์แพทย์ชุมชน: กรณีศึกษา ศูนย์แพทย์ชุมชนมุสลิมพรุในเกาะยาวใหญ่ จังหวัดพังงา โดยมีวัตถุประสงค์หลัก 2 ประการ คือ 1) ศึกษาการบริหารจัดการออกแบบอย่างมีส่วนร่วมที่สามารถส่งผลต่อประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในโครงการออกแบบศูนย์แพทย์ชุมชน 2) ศึกษากระบวนการออกแบบศูนย์แพทย์ชุมชนแบบมีส่วนร่วม โดยใช้ หลักวิทยาศาสตร์ครอบครัว ผลการศึกษาดังกล่าวได้ถูกอภิปราย โดยมีประเด็นดังนี้ 1) กระบวนการของประชาชนในพื้นที่มีส่วนทำให้การออกแบบศูนย์แพทย์เป็นไปตามหลักวิทยาศาสตร์ครอบครัว เกิดพื้นที่การใช้งานใหม่ เกิดการรวมกลุ่มของผู้ที่เข้าร่วมหลังกระบวนการ เพิ่มประสิทธิภาพของการบริหารจัดการและการดูแลผู้ป่วย และมีส่วนสำคัญในการลดงบประมาณค่าก่อสร้าง 2) ประชาชนในพื้นที่มีความเข้าใจต่อรูปแบบการบริหารจัดการศูนย์แพทย์และให้การสนับสนุนการบริหารโครงการตามหลักวิทยาศาสตร์ครอบครัว ส่งผลไปสู่การเกิดกิจกรรมที่จัดขึ้นเองภายในชุมชน และ 3) ทีมออกแบบต้องมีความสามารถด้านการวางแผนการจัดกระบวนการ และมีความเป็นมืออาชีพในการประสานงานกับ

นักพัฒนา และประชากรในชุมชน ซึ่งเป็นเรื่องที่ทำทนายในการพัฒนาทักษะและต่อยอดเป็นทางเลือกหนึ่งของวงการวิชาชีพสถาปนิกไทยต่อไป

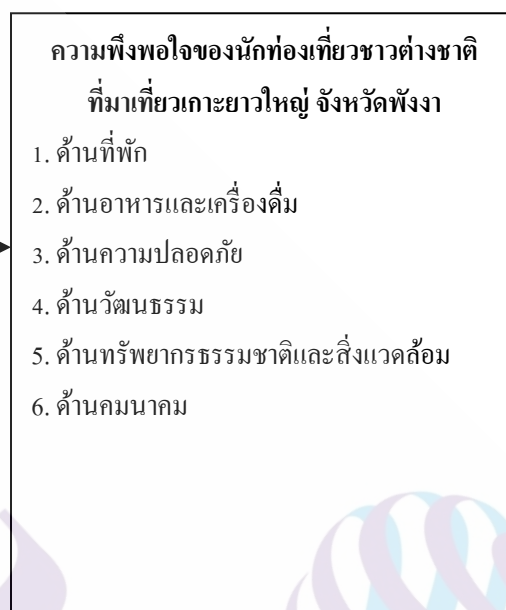
## 2.5 กรอบแนวคิดการวิจัย

การศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อการท่องเที่ยวเกาะยาวใหญ่ จังหวัดพังงา” มีกรอบแนวคิดการวิจัยดังนี้

### ตัวแปรต้น



### ตัวแปรตาม



## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research Methodology) ซึ่งผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ และนำเสนอรายงานในรูปแบบตารางประกอบความเรียง

#### 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มาเที่ยวเกาะยาวใหญ่ จังหวัดพังงา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ เนื่องจากเป็นกลุ่มที่ไม่ทราบขนาดประชากร ทั้งนี้เพราะไม่มีการเก็บรวบรวมข้อมูลดังกล่าวมาก่อน ผู้วิจัยจึงใช้การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างแบบไม่ทราบขนาดของประชากร ของ Cochran (n.d. อ้างถึงใน บุญชม ศรีสะอาด 2545) โดยกำหนดระดับค่าความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 และระดับค่าความคลาดเคลื่อนที่ร้อยละ 5 ซึ่งแสดงสูตรได้ดังนี้

$$\text{สูตร } n = \frac{P(1 - P)Z^2}{E^2}$$

โดย  $n$  = ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

$P$  = สัดส่วนของประชากรที่ผู้วิจัยกำลังสุ่ม .50

$Z$  = ระดับความเชื่อมั่นที่ผู้วิจัยกำหนดไว้  $Z$  มีค่าเท่ากับ 1.96 ที่ร้อยละ 95

$E$  = ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้

$$\begin{aligned} \text{แทนค่า} \quad n &= \frac{(.05)(1 - .5)(1.96)^2}{(.05)^2} \\ &= 384.16 \end{aligned}$$

ใช้ขนาดตัวอย่างอย่างน้อย 384 คน จึงจะสามารถประมาณค่าร้อยละ โดยมีความผิดพลาดไม่เกินร้อยละ 5 ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 เพื่อความสะดวกในการประเมินผล และการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยจึงใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 400 ตัวอย่าง ซึ่งถือได้ว่าผ่านเกณฑ์ตามที่เงื่อนไขกำหนด คือไม่น้อยกว่า 384 ตัวอย่าง

นักทอ่งที่เชี่ยวชาญต่างชาติที่มาเที่ยวเกาะยาวใหญ่ จังหวัดพังงา จึงใช้วิธีการกำหนดตัวอย่างโดยการเปิดตารางกรณีไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอนของ Seymour Sudman, 1976 (อ้างในคุณทลี รื่นรมย์, 2551:187) จึงกำหนดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ราย โดยเลือกวิธีสุ่มตัวอย่างแบบไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Non Probability Sampling) และเก็บข้อมูลด้วยการเลือกตัวอย่างตามสะดวก (Convenience Sampling)

### 3.2 วิธีการสุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เลือกวิธีสุ่มตัวอย่างแบบไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Non Probability Sampling) และเก็บข้อมูลด้วยการเลือกตัวอย่างตามสะดวก (Convenience Sampling) นักทอ่งที่เชี่ยวชาญต่างชาติที่มาเที่ยวเกาะยาวใหญ่ จังหวัดพังงา เก็บจนครบตามจำนวน 400 ชุด

### 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยการศึกษาจากแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เครื่องมือแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้ แบบเลือกตอบ จำนวน 5 ข้อ
- ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของนักทอ่งที่เชี่ยวชาญต่างชาติที่มาเที่ยวเกาะยาวใหญ่ จังหวัดพังงา 6 ด้าน จำนวน 26 ข้อ

1. ด้านที่พัก
2. ด้านอาหารและเครื่องดื่ม
3. ด้านความปลอดภัย
4. ด้านวัฒนธรรม
5. ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
6. ด้านคมนาคม

แบบสอบถามที่ใช้ประเมินคำตอบเป็น 5 ระดับ (rating scale) อ้างถึงใน พิชิตฤทธิ์จรูญ (2548) คือ

ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	ให้ค่าน้ำหนัก 5 คะแนน
ระดับความพึงพอใจมาก	ให้ค่าน้ำหนัก 4 คะแนน
ระดับความพึงพอใจปานกลาง	ให้ค่าน้ำหนัก 3 คะแนน
ระดับความพึงพอใจน้อย	ให้ค่าน้ำหนัก 2 คะแนน
ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด	ให้ค่าน้ำหนัก 1 คะแนน

การแปลผลค่าคะแนนของตัวแปรความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มาเที่ยวเกาะยาวใหญ่ จังหวัดพังงา จะขึ้นกับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มาเที่ยวเกาะยาวใหญ่ จังหวัดพังงา แปลผลโดยถือตามเกณฑ์คะแนนเฉลี่ย โดยใช้สูตรอัตราภาคชั้น

$$\frac{5-1}{5} = 0.80$$

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80	เห็นด้วยน้อยที่สุด หมายถึง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มาเที่ยวเกาะยาวใหญ่ จังหวัดพังงา อยู่ในระดับน้อยที่สุด
ค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60	เห็นด้วยน้อย หมายถึง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มาเที่ยวเกาะยาวใหญ่ จังหวัดพังงา อยู่ในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40	เห็นด้วยปานกลาง หมายถึง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มาเที่ยวเกาะยาวใหญ่ จังหวัดพังงา อยู่ในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20	เห็นด้วยมาก หมายถึง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มาเที่ยวเกาะยาวใหญ่ จังหวัดพังงา อยู่ในระดับมาก
ค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00	เห็นด้วยมากที่สุด หมายถึง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มาเที่ยวเกาะยาวใหญ่ จังหวัดพังงา อยู่ในระดับมากที่สุด

### 3.4 การสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

แบบสอบถามฉบับนี้ ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นเอง มีขั้นตอนในการสร้าง ดังนี้

3.4.1 ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในเรื่อง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่อการท่องเที่ยวเกาะยาวใหญ่ จังหวัดพังงา กำหนดกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย และใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

3.4.2 สร้างแบบสอบถาม และตรวจสอบเนื้อหาของแบบสอบถามว่า ครอบคลุมวัตถุประสงค์จากการนำแบบสอบถามไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบจำนวน 3 ท่าน และนำมาปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา

3.4.3 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (content validity) จากนั้นปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ

3.4.4 นำแบบสอบถามที่ได้ไปทดลองใช้ (try – out) กับ นักท่องเที่ยวต่างชาติที่มาเที่ยวเกาะยาวใหญ่ จังหวัดพังงา จำนวน 30 ชุด เพื่อหาคุณภาพเครื่องมือ โดยการหาค่าความเที่ยงหรือความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม (reliability) โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ ได้ค่าความเที่ยงหรือความเชื่อถือได้ของแบบสอบถามมากกว่า 0.80 ซึ่งถือว่าแบบสอบถามนี้มีความเชื่อถือได้สามารถนำไปเก็บข้อมูลได้จริง

### 3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยใช้วิธีสุ่มแจกกลุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก (Convenience Sampling) คือ นักท่องเที่ยวต่างชาติที่มาเที่ยวเกาะยาวใหญ่ จังหวัดพังงา เมื่อผู้วิจัยเก็บแบบสอบถามครบตามจำนวน พร้อมตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนของแบบสอบถาม และรวบรวมแบบสอบถามมาดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลในขั้นตอนต่อไป

### 3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

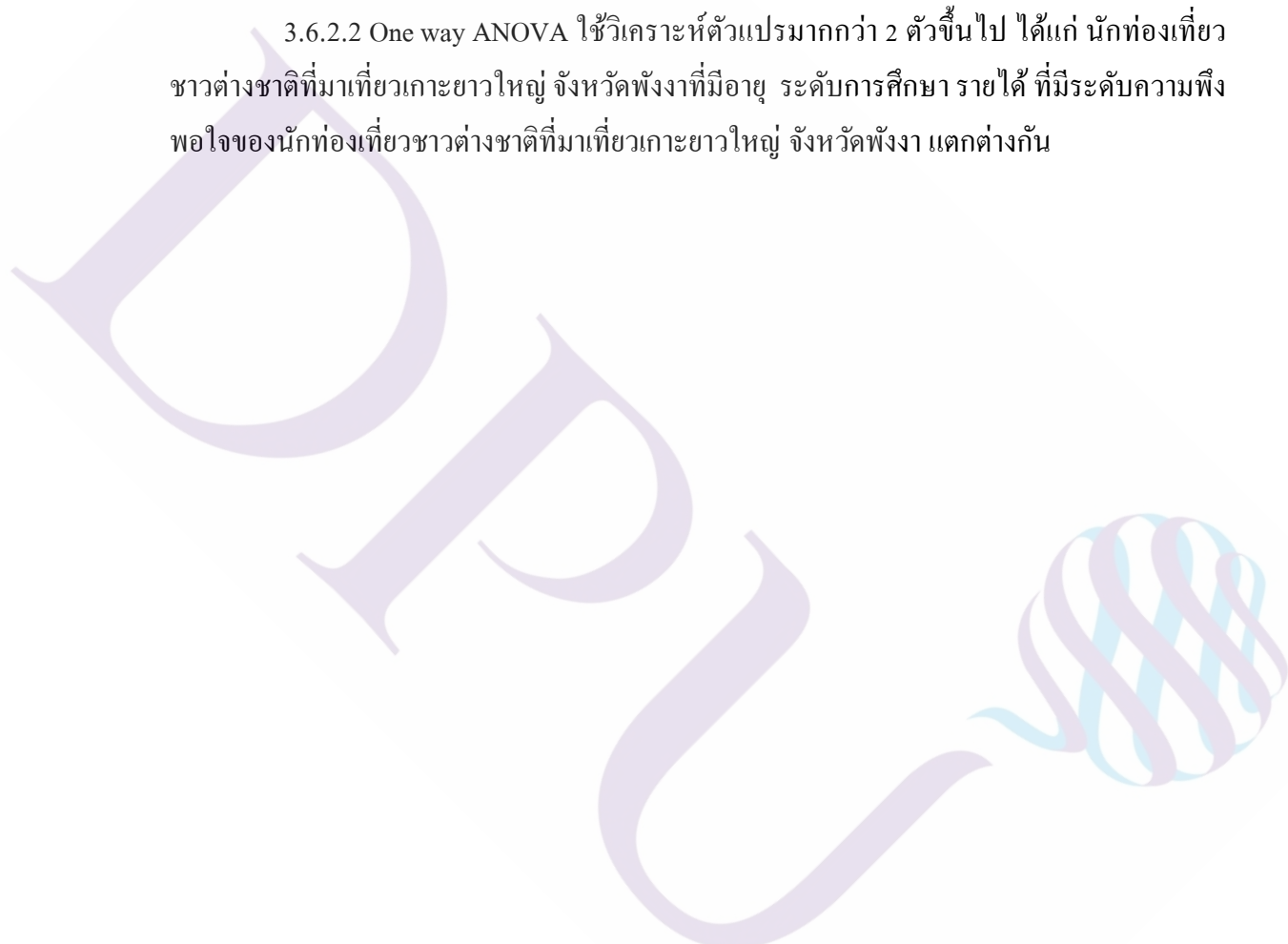
ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่อการท่องเที่ยวเกาะยาวใหญ่ จังหวัดพังงา วิเคราะห์และอธิบายโดยใช้สถิติ ดังนี้

3.6.1 สถิติพรรณนา (Descriptive statistic) ซึ่งประกอบด้วย ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3.6.2 สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistic) ประกอบด้วย

3.6.2.1 T-test ใช้วิเคราะห์ตัวแปร 2 ตัว ได้แก่ นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มาเที่ยวเกาะยาวใหญ่ จังหวัดพังงาที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มาเที่ยวเกาะยาวใหญ่ จังหวัดพังงาที่ต่างกัน

3.6.2.2 One way ANOVA ใช้วิเคราะห์ตัวแปรมากกว่า 2 ตัวขึ้นไป ได้แก่ นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มาเที่ยวเกาะยาวใหญ่ จังหวัดพังงาที่มีอายุ ระดับการศึกษา รายได้ ที่มีระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มาเที่ยวเกาะยาวใหญ่ จังหวัดพังงา แตกต่างกัน



## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่อการท่องเที่ยวเกาะยาวใหญ่ จังหวัดพังงา มีวัตถุประสงค์ดังนี้ 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่อการท่องเที่ยวเกาะยาวใหญ่ จังหวัดพังงา 2) เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่อการท่องเที่ยวเกาะยาวใหญ่ จังหวัดพังงา โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยว มีผลการวิเคราะห์ ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มาเที่ยวเกาะยาวใหญ่ จังหวัดพังงา

ตอนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน

#### สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ไว้ดังนี้

n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

$\bar{X}$  แทน ค่าเฉลี่ย

S.D. แทน ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

T แทน ค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์การแจกแจงแบบที

F แทน ค่าสถิติที่ใช้วิเคราะห์การแจกแจงแบบเอฟ

Sig. แทน ค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

#### ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.1 แสดงค่าความถี่ ร้อยละ จำแนกตามลักษณะข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	212	53.0
หญิง	188	47.0
รวม	400	100.0



ตารางที่ 4.1 แสดงค่าความถี่ ร้อยละ จำแนกตามลักษณะข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
<b>2. อายุ</b>		
ต่ำกว่า 20 ปี	5	1.3
20-29 ปี	28	7.0
30-39 ปี	119	29.8
40-49 ปี	152	38.0
50 ปีขึ้นไป	96	24.0
<b>3. ระดับการศึกษา</b>		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	107	26.8
ปริญญาตรี หรือเทียบเท่า	230	57.5
ปริญญาโท หรือสูงกว่าปริญญาโท	63	15.8
รวม	400	100.0
<b>4. รายได้</b>		
น้อยกว่า 999 USD	20	5.0
1,000 – 1,999 USD	52	13.0
2,000 – 2,999 USD	168	42.0
3,000 USD ขึ้นไป	160	40.0
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่เป็น นักท่องเที่ยว ชาวต่างชาติต่อการท่องเที่ยวเกาะยาวใหญ่ จังหวัดพังงา มีจำนวน 400 ตัวอย่าง จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้ ได้ดังนี้

เพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศชาย จำนวน 212 คน คิดเป็นร้อยละ 53.0 และเพศหญิง จำนวน 188 คน คิดเป็นร้อยละ 47.0

อายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอายุ 40-49 ปี จำนวน 152 คน คิดเป็นร้อยละ 38.0 รองลงมา 30-39 ปี จำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 29.8 และ 50 ปีขึ้นไป จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 24.0

ระดับการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 230 คน คิดเป็นร้อยละ 57.5 รองลงมา ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 26.8 และปริญญาโท หรือสูงกว่าปริญญาโท จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 15.8

รายได้ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีรายได้ 2,000 – 2,999 USD จำนวน 168 คน คิดเป็นร้อยละ 42.0 รองลงมา 3,000 USD ขึ้นไป จำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 40.0 และ 1,000 – 1,999 USD จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 13.0

## ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มาเที่ยวเกาะยาวใหญ่ จังหวัดพังงา

ตารางที่ 4.2 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลเกี่ยวกับ ความพึงพอใจ ด้านที่พัก

ด้านที่พัก	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
สถานที่พักแรมมีความหลากหลาย	3.65	0.68	มาก
สถานที่พักแรมมีความสะอาด ปลอดภัย	3.46	0.76	มาก
สถานที่พักแรมมีห้องน้ำที่สะอาด	3.46	0.75	มาก
สถานที่พักแรมมีบริการอินเทอร์เน็ตสำหรับนักท่องเที่ยว	3.50	0.76	มาก
สถานที่พักแรมมีราคาที่เหมาะสม	3.64	0.72	มาก
สถานที่พักแรมมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่หลากหลาย	3.54	0.74	มาก
รวม	3.54	0.74	มาก

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับ ความพึงพอใจ ด้านที่พัก โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อแล้วพบว่า สถานที่พักแรมมีความหลากหลาย อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 รองลงมา สถานที่พักแรมมีราคาที่เหมาะสม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64 และสถานที่พักแรมมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่หลากหลาย อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54

ตารางที่ 4.3 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลเกี่ยวกับ ความพึงพอใจ ด้านอาหาร และเครื่องดื่ม

ด้านอาหารและเครื่องดื่ม	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ร้านอาหารและเครื่องดื่มมีความสะอาด	3.37	0.69	ปานกลาง
ร้านอาหารและเครื่องดื่มมีจำนวนเพียงพอ	3.52	0.73	มาก
ร้านอาหารและเครื่องดื่มหลากหลายรูปแบบ	3.58	0.60	มาก
รายการอาหารและเครื่องดื่มมีความหลากหลาย	3.64	0.66	มาก
ราคาอาหารและเครื่องดื่มมีความเหมาะสม ไม่แพง	3.64	0.68	มาก
รวม	3.55	0.67	มาก

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับ ความพึงพอใจ ด้านอาหารและเครื่องดื่ม โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อแล้วพบว่า รายการอาหารและเครื่องดื่มมีความหลากหลาย กับ ราคาอาหารและเครื่องดื่มมีความเหมาะสม ไม่แพง อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64 รองลงมา ร้านอาหารและเครื่องดื่มหลากหลายรูปแบบ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 และร้านอาหารและเครื่องดื่มมีจำนวนเพียงพอ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52

ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลเกี่ยวกับ ความพึงพอใจ ด้านความปลอดภัย

ด้านความปลอดภัย	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
เรือโดยสารมีสภาพใหม่และพร้อมต่อการโดยสาร	3.53	0.66	มาก
บนเรือโดยสารมีการจัดเตรียมความพร้อมของอุปกรณ์ เช่น เสื้อชูชีพ ห่วงยาง เพื่อความปลอดภัย	3.64	0.61	มาก
สภาพของถนนและทางเดินเท้ามีมาตรฐาน ไม่ขรุขระและสะดวกต่อการคมนาคม	3.60	0.56	มาก
รวม	3.59	0.61	มาก

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับ ความพึงพอใจ ด้านความปลอดภัย โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อแล้วพบว่า บนเรือโดยสารมีการจัดเตรียมความพร้อมของอุปกรณ์ เช่น เสื้อชูชีพ ห่วงยาง เพื่อความปลอดภัย อยู่ใน

ระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64 รองลงมา สภาพของถนนและทางเดินเท้ามีมาตรฐาน ไม่จรูระ และสะดวกต่อการคมนาคม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60 และเรือโดยสารมีสภาพใหม่ และพร้อมต่อการโดยสาร อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53

ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลเกี่ยวกับ ความพึงพอใจ ด้าน วัฒนธรรมและวิถีชีวิตชุมชนท้องถิ่น

ด้านวัฒนธรรมและวิถีชีวิตชุมชนท้องถิ่น	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
คนท้องถิ่นมีการแต่งกายที่เป็นเอกลักษณ์ เช่น สวมอัญญาบ และผ้านุ่งยาว	3.62	0.56	มาก
คนท้องถิ่นมีลักษณะมีความมิตร ยิ้มแย้มแจ่มใส	3.57	0.61	มาก
คนท้องถิ่นมีการดำเนินชีวิตแบบดั้งเดิม	3.66	0.59	มาก
รวม	3.62	0.59	มาก

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับ ความพึงพอใจ ด้าน วัฒนธรรมและวิถีชีวิตชุมชนท้องถิ่น โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62 เมื่อจำแนกเป็น รายข้อแล้วพบว่า คนท้องถิ่นมีการดำเนินชีวิตแบบดั้งเดิม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 รองลงมา คนท้องถิ่นมีการแต่งกายที่เป็นเอกลักษณ์ เช่น สวมอัญญาบ และผ้านุ่งยาว อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62 และคนท้องถิ่นมีลักษณะมีความมิตร ยิ้มแย้มแจ่มใส อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57

ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลเกี่ยวกับ ความพึงพอใจ ด้าน ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
แหล่งท่องเที่ยวภายในชุมชน และชายหาดมีความสะอาด	3.67	0.58	มาก
น้ำทะเลใส สะอาด ไม่มีขยะและคราบน้ำมันบริเวณผิวทะเล	3.62	0.61	มาก
ความสวยงามของธรรมชาติและวัฒนธรรม	3.60	0.67	มาก
มีการจัดการขยะ และของเสียที่มีประสิทธิภาพ	3.47	0.96	มาก
รวม	3.59	0.71	มาก

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับ ความพึงพอใจ ด้าน ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59 เมื่อจำแนกเป็น รายข้อแล้วพบว่า แหล่งท่องเที่ยวภายในชุมชน และชายหาดมีความสะอาด อยู่ในระดับมาก มี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 รองลงมา น้ำทะเลใส สะอาด ไม่มีขยะและคราบน้ำมันบริเวณผิวทะเล อยู่ใน ระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62 และความสวยงามของธรรมชาติและสมบูรณ์ อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลเกี่ยวกับ ความพึงพอใจ ด้าน คมนาคม

ด้านคมนาคม	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
การเดินทางมาเกาะยาวใหญ่สามารถเดินทางได้จากหลายที่ เช่น ท่าเรือบางโรง จังหวัดภูเก็ต ท่าเรือท่าเลน จังหวัดกระบี่ และท่าด่านศุลกากร จังหวัดพังงา	3.60	0.94	มาก
ตารางการให้บริการของเรือโดยสารเข้าออก เกาะยาวใหญ่มีบริการ โดยสารหลายรอบ และมีช่วงเวลาการให้บริการเดินเรือที่เหมาะสม	3.77	0.80	มาก
มีความสะดวกในการเดินทางไปยังชายหาด และแหล่งท่องเที่ยว อื่นๆ	3.80	0.81	มาก
รูปแบบสำหรับการเดินทางบนเกาะยาวใหญ่มีให้เลือกหลากหลาย เช่น เช่ารถ และบริการรถโดยสารจากคนท้องถิ่นบนเกาะยาวใหญ่	3.81	0.88	มาก
ป้ายบอกทางไปสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆมีความชัดเจน และมี ภาษาอังกฤษกำกับ	3.74	1.07	มาก
รวม	3.74	0.90	มาก

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับ ความพึงพอใจ ด้าน คมนาคม โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อแล้วพบว่า รูปแบบ สำหรับการเดินทางบนเกาะยาวใหญ่มีให้เลือกหลากหลาย เช่น เช่ารถ และบริการรถโดยสารจากคน ท้องถิ่นบนเกาะยาวใหญ่ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 รองลงมา มีความสะดวกในการ เดินทางไปยังชายหาด และแหล่งท่องเที่ยวอื่นๆ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 และตาราง การให้บริการของเรือโดยสารเข้าออก เกาะยาวใหญ่มีบริการโดยสารหลายรอบ และมีช่วงเวลาการ ให้บริการเดินเรือที่เหมาะสม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77

### ตอนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ที่มีเพศ ต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวเกาะยาวใหญ่ จังหวัดพังงา ต่างกัน

สามารถเขียนสมมติฐานได้ดังนี้

$H_0$  : นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ที่มีเพศ ต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวเกาะยาวใหญ่ จังหวัดพังงา ไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ที่มีเพศ ต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวเกาะยาวใหญ่ จังหวัดพังงา ต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการทดสอบ จะใช้การทดสอบค่า t (Independent Sample t-test) เพื่อใช้ทดสอบกลุ่มตัวอย่าง นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ที่มีระดับความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวเกาะยาวใหญ่ จังหวัดพังงา ดังนั้น จะยอมรับ สมมติฐานหลัก ( $H_1$ ) ก็ต่อเมื่อ Sig มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐาน แสดงดังนี้

ตารางที่ 4.8 เปรียบเทียบของระดับความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยว เกาะยาวใหญ่ จังหวัดพังงา ด้านที่พัก

ด้านที่พัก	เพศ	จำนวน คน	ค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจ	S.D.	t	Sig.
สถานที่พักแรมมีความ หลากหลาย	ชาย	212	3.613	0.716	-0.990	.323
	หญิง	188	3.680	0.641		
สถานที่พักแรมมีความสะอาด ปลอดภัย	ชาย	212	3.424	0.808	-1.064	.288
	หญิง	188	3.505	0.697		
สถานที่พักแรมมีห้องน้ำที่ สะอาด	ชาย	212	3.434	0.803	-.592	.554
	หญิง	188	3.478	0.697		
สถานที่พักแรมมีบริการ อินเทอร์เน็ตสำหรับนักท่องเที่ยว	ชาย	212	3.448	0.798	-1.383	.167
	หญิง	188	3.553	0.710		
สถานที่พักแรมมีราคาที่ เหมาะสม	ชาย	212	3.641	0.743	.045	.964
	หญิง	188	3.638	0.691		
สถานที่พักแรมมีสิ่งอำนวยความสะดวก ที่หลากหลาย	ชาย	212	3.500	0.757	-1.069	.286
	หญิง	188	3.579	0.730		
<b>รวม</b>		<b>400</b>	<b>3.541</b>	<b>0.732</b>	<b>1.133</b>	<b>.258</b>

ผลวิเคราะห์ตารางที่ 4.8 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยว เกาะยาวใหญ่ จังหวัดพังงา ด้านที่พัก จำแนกตามเพศ โดยรวม พบว่า Sig. = 0.258 แสดงว่าความพึงพอใจโดยรวม ไม่แตกต่างกันไปตามเพศ

ตารางที่ 4.9 เปรียบเทียบของระดับความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยว เกาะยาวใหญ่ จังหวัดพังงา ด้านอาหารและเครื่องดื่ม

ด้านอาหารและเครื่องดื่ม	เพศ	จำนวน คน	ค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจ	S.D.	t	Sig.
ร้านอาหารและเครื่องดื่มมีความ สะอาด	ชาย	212	3.367	0.706	-.064	.949
	หญิง	188	3.372	0.669		
ร้านอาหารและเครื่องดื่มมี จำนวนเพียงพอ	ชาย	212	3.481	0.744	-1.139	.256
	หญิง	188	3.563	0.702		
ร้านอาหารและเครื่องดื่ม หลากหลายรูปแบบ	ชาย	212	3.570	0.607	-.325	.745
	หญิง	188	3.590	0.600		
รายการอาหารและเครื่องดื่มมี ความหลากหลาย	ชาย	212	3.575	0.680	-1.928	.055
	หญิง	188	3.702	0.626		
ราคาอาหารและเครื่องดื่มมีความ เหมาะสม ไม่แพง	ชาย	212	3.669	0.691	-1.081	.280
	หญิง	188	3.595	0.675		
<b>รวม</b>		<b>400</b>	<b>3.548</b>	<b>0.671</b>	<b>-.670</b>	<b>.503</b>

ผลวิเคราะห์ตารางที่ 4.9 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยว เกาะยาวใหญ่ จังหวัดพังงา ด้านอาหารและเครื่องดื่ม จำแนกตามเพศ โดยรวม พบว่า Sig. = 0.503 แสดงว่าความพึงพอใจโดยรวมไม่แตกต่างกันไปตามเพศ

ตารางที่ 4.10 เปรียบเทียบของระดับความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยว เกาะยาวใหญ่ จังหวัดพังงา ด้านความปลอดภัย

ด้านความปลอดภัย	เพศ	จำนวน คน	ค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจ	S.D.	t	Sig.
เรือโดยสารมีสภาพใหม่และพร้อมต่อการโดยสาร	ชาย	212	3.504	0.670	-0.818	.414
	หญิง	188	3.558	0.639		
บนเรือโดยสารมีการจัดเตรียมความพร้อมของอุปกรณ์ เช่น เสื้อชูชีพ ห่วงยาง เพื่อความปลอดภัย	ชาย	212	3.627	0.614	-0.264	.792
	หญิง	188	3.643	0.616		
สภาพของถนนและทางเดินเท้ามีมาตรฐาน ไม่ขรุขระและสะดกต่อการคมนาคม	ชาย	212	3.566	0.551	-1.381	.168
	หญิง	188	3.643	0.571		
<b>รวม</b>		<b>400</b>	<b>3.590</b>	<b>0.610</b>	<b>1.211</b>	<b>.227</b>

ผลวิเคราะห์ตารางที่ 4.10 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยว เกาะยาวใหญ่ จังหวัดพังงา ด้านความปลอดภัย จำแนกตามเพศ โดยรวม พบว่า Sig. = 0.227 แสดงว่าความพึงพอใจโดยรวมไม่แตกต่างกันไปตามเพศ



ตารางที่ 4.11 เปรียบเทียบของระดับความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยว เกาะยาวใหญ่ จังหวัดพังงา ด้านวัฒนธรรมและวิถีชีวิตชุมชนท้องถิ่น

ด้านวัฒนธรรมและวิถีชีวิต ชุมชนท้องถิ่น	เพศ	จำนวน คน	ค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจ	S.D.	t	Sig.
คนท้องถิ่นมีการแต่งกายที่เป็น เอกลักษณ์ เช่น สวมอัญญาบ และ ผ้าถุงยาว	ชาย	212	3.608	0.561	-.342	.732
	หญิง	188	3.627	0.556		
คนท้องถิ่นมีลักษณะมีความมิตร ยิ้มแจ่มแจ่มใส	ชาย	212	3.556	0.624	-.290	.772
	หญิง	188	3.574	0.602		
คนท้องถิ่นมีการดำเนินชีวิตแบบ ดั้งเดิม	ชาย	212	3.636	0.580	-.930	.353
	หญิง	188	3.691	0.594		
<b>รวม</b>		<b>400</b>	<b>3.615</b>	<b>0.586</b>	<b>.746</b>	<b>.456</b>

ผลวิเคราะห์ตารางที่ 4.11 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยว เกาะยาวใหญ่ จังหวัดพังงา ด้านวัฒนธรรมและวิถีชีวิตชุมชนท้องถิ่น จำแนกตามเพศ โดยรวม พบว่า Sig. = 0.456 แสดงว่าความพึงพอใจโดยรวมไม่แตกต่างกันไปตามเพศ

ตารางที่ 4.12 เปรียบเทียบของระดับความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยว เกาะยาวใหญ่ จังหวัดพังงา ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	เพศ	จำนวนคน	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	S.D.	t	Sig.
แหล่งท่องเที่ยวภายในชุมชนและชายหาดมีความสะอาด	ชาย	212	3.684	0.575	-.510	.610
	หญิง	188	3.654	0.587		
น้ำทะเลใส สะอาด ไม่มีขยะและคราบน้ำมันบริเวณผิวทะเล	ชาย	212	3.674	0.578	-1.893	.059
	หญิง	188	3.558	0.647		
ความสวยงามของธรรมชาติและความสะดวกสบาย	ชาย	212	3.570	0.674	-.850	.396
	หญิง	188	3.627	0.661		
มีการจัดการขยะ และของเสียที่มีประสิทธิภาพ	ชาย	212	3.405	0.966	-1.425	.155
	หญิง	188	3.542	0.949		
<b>รวม</b>		<b>400</b>	<b>3.589</b>	<b>0.705</b>	<b>.295</b>	<b>.768</b>

ผลวิเคราะห์ตารางที่ 4.12 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยว เกาะยาวใหญ่ จังหวัดพังงา ด้านวัฒนธรรมและวิถีชีวิตชุมชนท้องถิ่น จำแนกตามเพศ โดยรวม พบว่า Sig. = 0.768 แสดงว่าความพึงพอใจโดยรวมไม่แตกต่างกันไปตามเพศ

ตารางที่ 4.13 เปรียบเทียบของระดับความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยว เกาะยาวใหญ่ จังหวัดพังงา ด้านคมนาคม

ด้านคมนาคม	เพศ	จำนวน คน	ค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจ	S.D.	t	Sig.
การเดินทางมาเกาะยาวใหญ่ สามารถเดินทางได้จากหลายที่ เช่น ท่าเรือบางโรง จังหวัดภูเก็ต ท่าเรือท่าเลน จังหวัดกระบี่ และ ท่าด่านศุลกากร จังหวัดพังงา	ชาย	212	3.570	0.968	-.606	.545
	หญิง	188	3.627	0.901		
ตารางการให้บริการของเรือ โดยสารเข้าออก เกาะยาวใหญ่มี บริการโดยสารหลายรอบ และมี ช่วงเวลาการให้บริการเดินเรือที่ เหมาะสม	ชาย	212	3.754	0.868	-.406	.685
	หญิง	188	3.787	0.714		
มีความสะดวกในการเดินทางไป ยังชายหาด และแหล่งท่องเที่ยว อื่นๆ	ชาย	212	3.735	0.879	-1.550	.122
	หญิง	188	3.861	0.725		
รูปแบบสำหรับการเดินทางบน เกาะยาวใหญ่มีให้เลือก หลากหลาย เช่น เช่ารถ และ บริการรถโดยสารจากคนท้องถิ่น บนเกาะยาวใหญ่	ชาย	212	3.754	0.921	-1.268	.205
	หญิง	188	3.867	0.839		
ป้ายบอกทางไปสถานที่ ท่องเที่ยวต่างๆมีความชัดเจน และ มีภาษาอังกฤษกำกับ	ชาย	212	3.712	1.104	-.500	.617
	หญิง	188	3.766	1.033		
<b>รวม</b>		<b>400</b>	<b>3.743</b>	<b>0.895</b>	<b>1.210</b>	<b>.227</b>

ผลวิเคราะห์ตารางที่ 4.13 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยว เกาะยาวใหญ่ จังหวัดพังงา ด้านคมนาคม จำแนกตามเพศ โดยรวม พบว่า Sig. = 0.227 แสดงว่าความพึงพอใจโดยรวมไม่แตกต่างกันไปตามเพศ

**สมมติฐานที่ 2 นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ที่มี อายุ แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวเกาะยาวใหญ่ จังหวัดพังงา แตกต่างกัน**

สามารถเขียนสมมติฐานได้ดังนี้

$H_0$  : นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ที่มี อายุ แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวเกาะยาวใหญ่ จังหวัดพังงา ไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ที่มี อายุ แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวเกาะยาวใหญ่ จังหวัดพังงา แตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการทดสอบ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยเริ่มจากการทดสอบความแปรปรวนจากตาราง ANOVA จะยอมรับสมมติฐาน ( $H_1$ ) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05 หากค่าแปรปรวนของข้อมูลทุกกลุ่มไม่เท่ากันจะทำการทดสอบความแตกต่างด้วยวิธีการทดสอบแบบ Scheffe เพื่อหาว่าคู่เฉลี่ยใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐาน มีดังนี้

ตารางที่ 4.14 เปรียบเทียบของระดับความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยว เกาะยาวใหญ่ จังหวัดพังงา จำแนกตามอายุ ด้านที่พัก

ด้านที่พัก	อายุ	จำนวน คน	ค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจ	S.D.	f	Sig.
สถานที่พักแรมมีความ หลากหลาย	ต่ำกว่า 20 ปี	5	3.800	0.836	.324	.862
	20-29 ปี	28	3.714	0.599		
	30-39 ปี	119	3.613	0.726		
	40-49 ปี	152	3.625	0.659		
	50 ปีขึ้นไป	96	3.687	0.685		

ตารางที่ 4.14 เปรียบเทียบของระดับความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยว เกาะยาวใหญ่ จังหวัดพังงา  
จำแนกตามอายุ ด้านที่พัก (ต่อ)

ด้านที่พัก	อายุ	จำนวน คน	ค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจ	S.D.	f	Sig.
สถานที่พักแรมมีความ สะอาด ปลอดภัย	ต่ำกว่า 20 ปี	5	3.400	0.547	.205	.935
	20-29 ปี	28	3.571	0.634		
	30-39 ปี	119	3.479	0.734		
	40-49 ปี	152	3.440	0.725		
	50 ปีขึ้นไป	96	3.447	0.881		
สถานที่พักแรมมีห้องน้ำที่ สะอาด	ต่ำกว่า 20 ปี	5	3.462	.758	.888	.471
	20-29 ปี	28	4.000	0.707		
	30-39 ปี	119	3.500	0.509		
	40-49 ปี	152	3.411	0.752		
	50 ปีขึ้นไป	96	3.434	0.742		
สถานที่พักแรมมีบริการ อินเทอร์เน็ตสำหรับ นักท่องเที่ยว	ต่ำกว่า 20 ปี	400	3.500	0.833	.186	.945
	20-29 ปี	5	3.455	0.754		
	30-39 ปี	28	3.600	0.894		
	40-49 ปี	119	3.535	0.576		
	50 ปีขึ้นไป	152	3.487	0.723		
สถานที่พักแรมมีราคาที่ เหมาะสม	ต่ำกว่า 20 ปี	96	3.4671	0.736	2.475	.044*
	20-29 ปี	400	3.5417	0.881		
	30-39 ปี	5	3.4975	0.759		
	40-49 ปี	28	4.4000	0.547		
	50 ปีขึ้นไป	119	3.7500	0.645		

ตารางที่ 4.14 เปรียบเทียบของระดับความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยว เกาะยาวใหญ่ จังหวัดพังงา จำแนกตามอายุ ด้านที่พัก (ต่อ)

ด้านที่พัก	อายุ	จำนวน คน	ค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจ	S.D.	f	Sig.
สถานที่พักแรมมีสิ่ง อำนวยความสะดวกที่ หลากหลาย	ต่ำกว่า 20 ปี	5	4.600	0.547	3.134	.015*
	20-29 ปี	28	3.714	0.762		
	30-39 ปี	119	3.504	0.711		
	40-49 ปี	152	3.513	0.745		
	50 ปีขึ้นไป	96	3.510	0.753		
<b>รวม</b>		<b>400</b>	<b>3.621</b>	<b>0.713</b>	<b>1.192</b>	<b>.314</b>

ผลวิเคราะห์ตารางที่ 4.14 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยว เกาะยาวใหญ่ จังหวัดพังงา ด้านที่พัก จำแนกตามอายุโดยรวม พบว่า Sig. = 0.314 แสดงว่าความพึงพอใจโดยรวม ไม่แตกต่างกันไปตามอายุ

ตารางที่ 4.15 เปรียบเทียบของระดับความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยว เกาะยาวใหญ่ จังหวัดพังงา จำแนกตามอายุ ด้านอาหารและเครื่องดื่ม

ด้านอาหารและเครื่องดื่ม	อายุ	จำนวน คน	ค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจ	S.D.	f	Sig.
ร้านอาหารและเครื่องดื่มมี ความสะดวก	ต่ำกว่า 20 ปี	5	3.800	0.836	1.298	.270
	20-29 ปี	28	3.535	0.637		
	30-39 ปี	119	3.378	0.624		
	40-49 ปี	152	3.302	0.681		
	50 ปีขึ้นไป	96	3.395	0.774		

ตารางที่ 4.15 เปรียบเทียบของระดับความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยว เกาะยาวใหญ่ จังหวัดพังงา  
จำแนกตามอายุ ด้านอาหารและเครื่องดื่ม (ต่อ)

ด้านอาหารและเครื่องดื่ม	อายุ	จำนวน คน	ค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจ	S.D.	f	Sig.
ร้านอาหารและเครื่องดื่ม จำนวนเพียงพอ	ต่ำกว่า 20 ปี	5	3.600	0.547	.330	.858
	20-29 ปี	28	3.571	0.572		
	30-39 ปี	119	3.571	0.618		
	40-49 ปี	152	3.480	0.745		
	50 ปีขึ้นไป	96	3.5000	0.858		
ร้านอาหารและเครื่องดื่ม หลากหลายรูปแบบ	ต่ำกว่า 20 ปี	5	3.800	0.836	.267	.899
	20-29 ปี	28	3.642	0.487		
	30-39 ปี	119	3.563	0.576		
	40-49 ปี	152	3.578	0.592		
	50 ปีขึ้นไป	96	3.572	0.676		
รายการอาหารและ เครื่องดื่มมีความ หลากหลาย	ต่ำกว่า 20 ปี	5	4.400	0.894	1.841	.120
	20-29 ปี	28	3.642	0.731		
	30-39 ปี	119	3.596	0.680		
	40-49 ปี	152	3.625	0.595		
	50 ปีขึ้นไป	96	3.656	0.677		
ราคาอาหารและเครื่องดื่ม มีความเหมาะสม ไม่แพง	ต่ำกว่า 20 ปี	5	4.400	0.894	1.743	.140
	20-29 ปี	28	3.714	0.712		
	30-39 ปี	119	3.613	0.665		
	40-49 ปี	152	3.611	0.681		
	50 ปีขึ้นไป	96	3.635	0.682		
<b>รวม</b>		<b>400</b>	<b>3.630</b>	<b>0.688</b>	<b>1.447</b>	<b>.218</b>

ผลวิเคราะห์ตารางที่ 4.15 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยว เกาะยาวใหญ่  
จังหวัดพังงา ด้านอาหารและเครื่องดื่ม จำแนกตามอายุโดยรวม พบว่า Sig. = 0.218 แสดงว่าความพึง  
พอใจโดยรวมไม่แตกต่างกันไปตามอายุ

ตารางที่ 4.16 เปรียบเทียบของระดับความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยว เกาะยาวใหญ่ จังหวัดพังงา จำแนกตามอายุ ด้านความปลอดภัย

ด้านความปลอดภัย	อายุ	จำนวน คน	ค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจ	S.D.	f	Sig.
เรือโดยสารมีสภาพใหม่ และพร้อมต่อการโดยสาร	ต่ำกว่า 20 ปี	5	3.600	.894	.821	.512
	20-29 ปี	28	3.535	.576		
	30-39 ปี	119	3.579	.644		
	40-49 ปี	152	3.552	.628		
	50 ปีขึ้นไป	96	3.427	.721		
บนเรือโดยสารมีการ จัดเตรียมความพร้อมของ อุปกรณ์ เช่น เสื้อชูชีพ ห่วงยาง เพื่อความ ปลอดภัย	ต่ำกว่า 20 ปี	5	4.200	0.836	2.334	.055
	20-29 ปี	28	3.678	0.611		
	30-39 ปี	119	3.546	0.607		
	40-49 ปี	152	3.618	0.597		
	50 ปีขึ้นไป	96	3.729	0.623		
สภาพของถนนและ ทางเดินเท้ามีมาตรฐาน ไม่ ขรุขระและสะดวกต่อการ คมนาคม	ต่ำกว่า 20 ปี	5	4.000	0.707	1.393	.236
	20-29 ปี	28	3.642	0.487		
	30-39 ปี	119	3.529	0.579		
	40-49 ปี	152	3.605	0.577		
	50 ปีขึ้นไป	96	3.656	0.519		
<b>รวม</b>		<b>400</b>	<b>3.648</b>	<b>0.635</b>	<b>1.227</b>	<b>.299</b>

ผลวิเคราะห์ตารางที่ 4.16 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยว เกาะยาวใหญ่ จังหวัดพังงา ด้านความปลอดภัย จำแนกตามอายุโดยรวม พบว่า Sig. = 0.299 แสดงว่าความพึงพอใจโดยรวมไม่แตกต่างกันไปตามอายุ



ตารางที่ 4.17 เปรียบเทียบของระดับความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยว เกาะยาวใหญ่ จังหวัดพังงา จำแนกตามอายุ ด้านวัฒนธรรมและวิถีชีวิตชุมชนท้องถิ่น

ด้านวัฒนธรรมและวิถีชีวิตชุมชนท้องถิ่น	อายุ	จำนวนคน	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	S.D.	f	Sig.
คนท้องถิ่นมีการแต่งกายที่เป็นเอกลักษณ์ เช่น สวมอัญญาบ และผ้าถุงยาว	ต่ำกว่า 20 ปี	5	3.800	0.836	.863	.486
	20-29 ปี	28	3.535	0.507		
	30-39 ปี	119	3.563	0.576		
	40-49 ปี	152	3.631	0.535		
	50 ปีขึ้นไป	96	3.677	0.571		
คนท้องถิ่นมีลักษณะมีความมิตร ยิ้มแจ่มแจ่มใส	ต่ำกว่า 20 ปี	5	3.800	0.447	1.088	.362
	20-29 ปี	28	3.500	0.509		
	30-39 ปี	119	3.504	0.550		
	40-49 ปี	152	3.559	0.616		
	50 ปีขึ้นไป	96	3.656	0.708		
คนท้องถิ่นมีการดำเนินชีวิตแบบดั้งเดิม	ต่ำกว่า 20 ปี	5	3.400	0.894	1.252	.288
	20-29 ปี	28	3.464	0.507		
	30-39 ปี	119	3.672	0.538		
	40-49 ปี	152	3.703	0.585		
	50 ปีขึ้นไป	96	3.656	0.646		
<b>รวม</b>		<b>400</b>	<b>3.609</b>	<b>0.599</b>	<b>1.192</b>	<b>.314</b>

ผลวิเคราะห์ตารางที่ 4.17 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยว เกาะยาวใหญ่ จังหวัดพังงา ด้านวัฒนธรรมและวิถีชีวิตชุมชนท้องถิ่น จำแนกตามอายุโดยรวม พบว่า Sig. = 0.314 แสดงว่าความพึงพอใจโดยรวมไม่แตกต่างกันไปตามอายุ

ตารางที่ 4.18 เปรียบเทียบของระดับความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยว เกาะยาวใหญ่ จังหวัดพังงา จำแนกตามอายุ ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	อายุ	จำนวน คน	ค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจ	S.D.	f	Sig.
แหล่งท่องเที่ยวภายใน ชุมชน และชายหาด ความสะอาด	ต่ำกว่า 20 ปี	5	4.200	0.836	1.525	.194
	20-29 ปี	28	3.714	0.534		
	30-39 ปี	119	3.605	0.540		
	40-49 ปี	152	3.677	0.582		
	50 ปีขึ้นไป	96	3.697	0.617		
น้ำทะเลใส สะอาด ไม่มี ขยะและคราบน้ำมัน บริเวณผิวทะเล	ต่ำกว่า 20 ปี	5	4.000	0.707	.581	.677
	20-29 ปี	28	3.642	0.621		
	30-39 ปี	119	3.621	0.637		
	40-49 ปี	152	3.592	0.579		
	50 ปีขึ้นไป	96	3.635	0.634		
ความสวยงามของ ธรรมชาติและ ความสมบูรณ์	ต่ำกว่า 20 ปี	5	4.000	1.000	1.528	.193
	20-29 ปี	28	3.642	0.621		
	30-39 ปี	119	3.495	0.662		
	40-49 ปี	152	3.605	0.662		
	50 ปีขึ้นไป	96	3.677	0.672		
มีการจัดการขยะ และของ เสียที่มีประสิทธิภาพ	ต่ำกว่า 20 ปี	5	3.800	0.836	.762	.551
	20-29 ปี	28	3.607	0.685		
	30-39 ปี	119	3.479	0.981		
	40-49 ปี	152	3.506	0.969		
	50 ปีขึ้นไป	96	3.343	0.992		
<b>รวม</b>		<b>400</b>	<b>3.662</b>	<b>0.716</b>	<b>1.740</b>	<b>.140</b>

ผลวิเคราะห์ตารางที่ 4.18 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยว เกาะยาวใหญ่ จังหวัดพังงา ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม จำแนกตามอายุโดยรวม พบว่า Sig. = 0.140 แสดงว่าความพึงพอใจโดยรวมไม่แตกต่างกันไปตามอายุ

ตารางที่ 4.19 เปรียบเทียบของระดับความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยว เกาะยาวใหญ่ จังหวัดพังงา  
จำแนกตามอายุ ด้านคมนาคม

ด้านคมนาคม	อายุ	จำนวน คน	ค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจ	S.D.	f	Sig.
การเดินทางมาเกาะยาว ใหญ่สามารถเดินทางได้ จากหลายที่ เช่น ท่าเรือ บางโรง จังหวัดภูเก็ต ท่าเรือท่าเลน จังหวัด กระบี่ และท่าด่าน ศุลกากร จังหวัดพังงา	ต่ำกว่า 20 ปี	5	1.600	0.894	8.081	.000*
	20-29 ปี	28	3.392	0.916		
	30-39 ปี	119	3.798	0.776		
	40-49 ปี	152	3.592	0.937		
	50 ปีขึ้นไป	96	3.520	0.994		
ตารางการให้บริการของ เรือโดยสารเข้าออก เกาะ ยาวใหญ่มีบริการโดยสาร หลายรอบ และมีช่วงเวลา การให้บริการเดินเรือที่ เหมาะสม	ต่ำกว่า 20 ปี	5	4.400	0.894	2.037	.089
	20-29 ปี	28	4.071	0.716		
	30-39 ปี	119	3.714	0.814		
	40-49 ปี	152	3.769	0.776		
	50 ปีขึ้นไป	96	3.718	0.816		
มีความสะดวกในการ เดินทางไปยังชายหาด และแหล่งท่องเที่ยวอื่นๆ	ต่ำกว่า 20 ปี	5	4.000	1.000	.936	.443
	20-29 ปี	28	3.571	0.790		
	30-39 ปี	119	3.873	0.787		
	40-49 ปี	152	3.789	0.826		
	50 ปีขึ้นไป	96	3.760	0.817		
รูปแบบสำหรับการ เดินทางบนเกาะยาวใหญ่มี ให้เลือกหลากหลาย เช่น เช่ารถ และบริการรถ โดยสารจากคนที่นั่งบน เกาะยาวใหญ่	ต่ำกว่า 20 ปี	5	4.600	0.894	1.090	.361
	20-29 ปี	28	3.785	0.994		
	30-39 ปี	119	3.764	0.917		
	40-49 ปี	152	3.822	0.846		
	50 ปีขึ้นไป	96	3.802	0.865		

ตารางที่ 4.19 เปรียบเทียบของระดับความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยว เกาะยาวใหญ่ จังหวัดพังงา จำแนกตามอายุ ด้านคมนาคม (ต่อ)

ด้านคมนาคม	อายุ	จำนวน คน	ค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจ	S.D.	f	Sig.
ป้ายบอกทางไปสถานที่ ท่องเที่ยวต่างๆมีความ ชัดเจน และมี ภาษาอังกฤษกำกับ	ต่ำกว่า 20 ปี	5	4.200	1.785	5.284	.000*
	20-29 ปี	28	3.964	0.922		
	30-39 ปี	119	3.907	0.974		
	40-49 ปี	152	3.809	1.034		
	50 ปีขึ้นไป	96	3.322	1.147		
<b>รวม</b>		<b>400</b>	<b>3.742</b>	<b>0.916</b>	<b>1.223</b>	<b>.301</b>

ผลวิเคราะห์ตารางที่ 4.19 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยว เกาะยาวใหญ่ จังหวัดพังงา ด้านคมนาคม จำแนกตามอายุโดยรวม พบว่า Sig. = 0.301 แสดงว่าความพึงพอใจโดยรวมไม่แตกต่างกันไปตามอายุ

สมมติฐานที่ 3 นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ที่มีระดับการศึกษา แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวเกาะยาวใหญ่ จังหวัดพังงา แตกต่างกัน

สามารถเขียนสมมติฐานได้ดังนี้

$H_0$  : นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ที่มี ระดับการศึกษา แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวเกาะยาวใหญ่ จังหวัดพังงา ไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ที่มี ระดับการศึกษา แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวเกาะยาวใหญ่ จังหวัดพังงา แตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการทดสอบ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยเริ่มจากการทดสอบความแปรปรวนจากตาราง ANOVA จะยอมรับสมมติฐาน ( $H_1$ ) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05 หากค่าแปรปรวนของข้อมูลทุกกลุ่มไม่เท่ากันจะทำการทดสอบความแตกต่างด้วยวิธีการทดสอบแบบ Scheffe เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐาน มีดังนี้

ตารางที่ 4.20 เปรียบเทียบของระดับความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยว เกาะยาวใหญ่ จังหวัดพังงา  
จำแนกตามระดับการศึกษา ด้านที่พัก

ด้านที่พัก	ระดับการศึกษา	จำนวนคน	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	S.D.	f	Sig.
สถานที่พักแรมมีความหลากหลาย	ต่ำกว่าปริญญาตรี	107	3.542	0.690	1.867	.156
	ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	230	3.669	0.670		
	ปริญญาโทหรือสูงกว่าปริญญาโท	63	3.730	0.700		
สถานที่พักแรมมีความสะอาด ปลอดภัย	ต่ำกว่าปริญญาตรี	107	3.364	0.793	1.452	.235
	ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	230	3.482	0.757		
	ปริญญาโทหรือสูงกว่าปริญญาโท	63	3.555	0.690		
สถานที่พักแรมมีห้องน้ำที่สะอาด	ต่ำกว่าปริญญาตรี	107	3.411	0.823	.276	.759
	ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	230	3.465	0.751		
	ปริญญาโทหรือสูงกว่าปริญญาโท	63	3.492	0.644		

ตารางที่ 4.20 เปรียบเทียบของระดับความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยว เกาะยาวใหญ่ จังหวัดพังงา  
จำแนกตามระดับการศึกษา ด้านที่พัก (ต่อ)

ด้านที่พัก	ระดับการศึกษา	จำนวนคน	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	S.D.	f	Sig.
สถานที่พักแรมมีบริการอินเทอร์เน็ตสำหรับนักท่องเที่ยว	ต่ำกว่าปริญญาตรี	107	3.317	0.796	4.935	.008*
	ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	230	3.534	0.739		
	ปริญญาโทหรือสูงกว่าปริญญาโท	63	3.666	0.718		
สถานที่พักแรมมีราคาที่เหมาะสม	ต่ำกว่าปริญญาตรี	107	3.626	.746	1.088	.338
	ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	230	3.613	.719		
	ปริญญาโทหรือสูงกว่าปริญญาโท	63	3.761	.665		
สถานที่พักแรมมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่หลากหลาย	ต่ำกว่าปริญญาตรี	107	3.495	0.805	.258	.773
	ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	230	3.547	0.732		
	ปริญญาโทหรือสูงกว่าปริญญาโท	63	3.571	0.688		
<b>รวม</b>		<b>400</b>	<b>3.545</b>	<b>0.731</b>	<b>2.043</b>	<b>.131</b>

ผลวิเคราะห์ตารางที่ 4.20 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยว เกาะยาวใหญ่ จังหวัดพังงา ด้านที่พัก จำแนกตามระดับการศึกษา โดยรวม พบว่า Sig. = 0.131 แสดงว่าความพึงพอใจโดยรวมไม่แตกต่างกันไปตามระดับการศึกษา

ตารางที่ 4.21 เปรียบเทียบของระดับความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยว เกาะยาวใหญ่ จังหวัดพังงา  
จำแนกตามระดับการศึกษา ด้านอาหารและเครื่องดื่ม

ด้านอาหารและเครื่องดื่ม	ระดับการศึกษา	จำนวนคน	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	S.D.	f	Sig.
ร้านอาหารและเครื่องดื่มมี ความสะอาด	ต่ำกว่า ปริญญาตรี	107	3.336	0.713	.920	.400
	ปริญญาตรี หรือ เทียบเท่า	230	3.356	0.676		
	ปริญญาโท หรือสูงกว่า ปริญญาโท	63	3.476	0.692		
ร้านอาหารและเครื่องดื่มมี จำนวนเพียงพอ	ต่ำกว่า ปริญญาตรี	107	3.457	0.768	.534	.587
	ปริญญาตรี หรือ เทียบเท่า	230	3.543	0.714		
	ปริญญาโท หรือสูงกว่า ปริญญาโท	63	3.539	0.691		

ตารางที่ 4.21 เปรียบเทียบของระดับความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยว เกษะขาวใหญ่ จังหวัดพังงา  
จำแนกตามระดับการศึกษา ด้านอาหารและเครื่องดื่ม (ต่อ)

ด้านอาหารและเครื่องดื่ม	อายุ	จำนวน คน	ค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจ	S.D.	f	Sig.
ร้านอาหารและเครื่องดื่ม หลากหลายรูปแบบ	ต่ำกว่า ปริญญาตรี	107	3.542	0.587	.644	.526
	ปริญญาตรี หรือ เทียบเท่า	230	3.578	0.620		
	ปริญญาโท หรือสูงกว่า ปริญญาโท	63	3.650	0.572		
รายการอาหารและ เครื่องดื่มมีความ หลากหลาย	ต่ำกว่า ปริญญาตรี	107	3.532	.691	2.283	.103
	ปริญญาตรี หรือ เทียบเท่า	230	3.652	.641		
	ปริญญาโท หรือสูงกว่า ปริญญาโท	63	3.746	.646		
ราคาอาหารและเครื่องดื่ม มีความเหมาะสม ไม่แพง	ต่ำกว่า ปริญญาตรี	107	3.607	0.736	.528	.590
	ปริญญาตรี หรือ เทียบเท่า	230	3.626	0.679		
	ปริญญาโท หรือสูงกว่า ปริญญาโท	63	3.714	0.607		
<b>รวม</b>		<b>400</b>	<b>3.550</b>	<b>0.669</b>	<b>1.507</b>	<b>.223</b>



ผลวิเคราะห์ตารางที่ 4.21 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยว เกาะยาวใหญ่ จังหวัดพังงา ด้านอาหารและเครื่องดื่ม จำแนกตามระดับการศึกษา โดยรวม พบว่า Sig. = 0.223 แสดงว่าความพึงพอใจโดยรวมไม่แตกต่างกันไปตามระดับการศึกษา

ตารางที่ 4.22 เปรียบเทียบของระดับความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยว เกาะยาวใหญ่ จังหวัดพังงา จำแนกตามระดับการศึกษา ด้านความปลอดภัย

ด้านความปลอดภัย	ระดับการศึกษา	จำนวนคน	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	S.D.	f	Sig.
เรือโดยสารมีสภาพใหม่และพร้อมต่อการโดยสาร	ต่ำกว่าปริญญาตรี	107	3.429	0.674	1.748	.176
	ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	230	3.560	0.662		
	ปริญญาโทหรือสูงกว่าปริญญาโท	63	3.587	0.585		
บนเรือโดยสารมีการจัดเตรียมความพร้อมของอุปกรณ์ เช่น เสื้อชูชีพห่วงยาง เพื่อความปลอดภัย	ต่ำกว่าปริญญาตรี	107	3.579	0.583	1.346	.261
	ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	230	3.678	0.627		
	ปริญญาโทหรือสูงกว่าปริญญาโท	63	3.571	0.614		

ตารางที่ 4.22 เปรียบเทียบของระดับความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยว เกาะยาวใหญ่ จังหวัดพังงา จำแนกตามระดับการศึกษา ด้านความปลอดภัย (ต่อ)

ด้านความปลอดภัย	ระดับการศึกษา	จำนวนคน	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	S.D.	f	Sig.
สภาพของถนนและทางเดินเท้ามีมาตรฐานไม่ขรุขระและสะดวกต่อการคมนาคม	ต่ำกว่าปริญญาตรี	107	3.523	.588	2.953	.053
	ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	230	3.660	.558		
	ปริญญาโทหรือสูงกว่าปริญญาโท	63	3.523	.503		
<b>รวม</b>		<b>400</b>	<b>3.648</b>	<b>0.635</b>	<b>3.550</b>	<b>.030*</b>

ผลวิเคราะห์ตารางที่ 4.22 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยว เกาะยาวใหญ่ จังหวัดพังงา ด้านความปลอดภัย จำแนกตามระดับการศึกษา โดยรวม พบว่า Sig. = 0.030 แสดงว่าความพึงพอใจโดยรวมแตกต่างกันไปตามระดับการศึกษา

ตารางที่ 4.23 เปรียบเทียบของระดับความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยว เกาะยาวใหญ่ จังหวัดพังงา  
จำแนกตามระดับการศึกษา ด้านวัฒนธรรมและวิถีชีวิตชุมชนท้องถิ่น

ด้านวัฒนธรรมและวิถี ชีวิตชุมชนท้องถิ่น	ระดับ การศึกษา	จำนวน คน	ค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจ	S.D.	f	Sig.
คนท้องถิ่นมีการแต่งกายที่ เป็นเอกลักษณ์ เช่น สวมอัญญา และผ้าถุงยาว	ต่ำกว่า ปริญญาตรี	107	3.542	0.587	1.517	.221
	ปริญญาตรี หรือ เทียบเท่า	230	3.634	0.550		
	ปริญญาโท หรือสูงกว่า ปริญญาโท	63	3.682	0.533		
คนท้องถิ่นมีลักษณะมี ความมิตร ยิ้มแจ่มแจ่มใส	ต่ำกว่า ปริญญาตรี	107	3.467	0.663	1.860	.157
	ปริญญาตรี หรือ เทียบเท่า	230	3.600	0.617		
	ปริญญาโท หรือสูงกว่า ปริญญาโท	63	3.603	0.493		

ตารางที่ 4.23 เปรียบเทียบของระดับความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยว เกาะยาวใหญ่ จังหวัดพังงา จำแนกตามระดับการศึกษา ด้านวัฒนธรรมและวิถีชีวิตชุมชนท้องถิ่น (ต่อ)

ด้านวัฒนธรรมและวิถีชีวิตชุมชนท้องถิ่น	ระดับการศึกษา	จำนวนคน	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	S.D.	f	Sig.
คนท้องถิ่นมีการดำเนินชีวิตแบบดั้งเดิม	ต่ำกว่าปริญญาตรี	107	3.785	0.614	3.477	.032*
	ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	230	3.630	0.574		
	ปริญญาโทหรือสูงกว่าปริญญาโท	63	3.571	0.559		
<b>รวม</b>		<b>400</b>	<b>3.613</b>	<b>0.579</b>	<b>.125</b>	<b>.883</b>

ผลวิเคราะห์ตารางที่ 4.23 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยว เกาะยาวใหญ่ จังหวัดพังงา ด้านวัฒนธรรมและวิถีชีวิตชุมชนท้องถิ่น จำแนกตามระดับการศึกษา โดยรวม พบว่า Sig. = 0.883 แสดงว่าความพึงพอใจโดยรวมไม่แตกต่างกันไปตามระดับการศึกษา

ตารางที่ 4.24 เปรียบเทียบของระดับความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยว เกาะยาวใหญ่ จังหวัดพังงา  
จำแนกตามระดับการศึกษา ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	ระดับการศึกษา	จำนวนคน	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	S.D.	f	Sig.
แหล่งท่องเที่ยวภายในชุมชน และชายหาดที่มีความสะอาด	ต่ำกว่าปริญญาตรี	107	3.841	0.616	6.575	.002*
	ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	230	3.613	0.562		
	ปริญญาโทหรือสูงกว่าปริญญาโท	63	3.587	0.527		
น้ำทะเลใส สะอาด ไม่มีขยะและคราบน้ำมันบริเวณผิวทะเล	ต่ำกว่าปริญญาตรี	107	3.691	0.692	1.062	.347
	ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	230	3.587	0.582		
	ปริญญาโทหรือสูงกว่าปริญญาโท	63	3.619	0.580		
ความสวยงามของธรรมชาติและความสะดวกสบาย	ต่ำกว่าปริญญาตรี	107	3.514	0.769	1.148	.318
	ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	230	3.630	0.625		
	ปริญญาโทหรือสูงกว่าปริญญาโท	63	3.619	0.633		

ตารางที่ 4.24 เปรียบเทียบของระดับความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยว เกาะยาวใหญ่ จังหวัดพังงา จำแนกตามระดับการศึกษา ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (ต่อ)

ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	ระดับการศึกษา	จำนวนคน	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	S.D.	f	Sig.
มีการจัดการขยะ และของเสียที่มีประสิทธิภาพ	ต่ำกว่าปริญญาตรี	107	3.439	0.992	.428	.652
	ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	230	3.456	0.941		
	ปริญญาโทหรือสูงกว่าปริญญาโท	63	3.571	0.979		
<b>รวม</b>		<b>400</b>	<b>3.603</b>	<b>0.691</b>	<b>.569</b>	<b>.566</b>

ผลวิเคราะห์ตารางที่ 4.24 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยว เกาะยาวใหญ่ จังหวัดพังงา ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม จำแนกตามระดับการศึกษา โดยรวม พบว่า Sig. = 0.566 แสดงว่าความพึงพอใจโดยรวมไม่แตกต่างกันไปตามระดับการศึกษา

ตารางที่ 4.25 เปรียบเทียบของระดับความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยว เกาะยาวใหญ่ จังหวัดพังงา  
จำแนกตามระดับการศึกษา ด้านคมนาคม

ด้านคมนาคม	ระดับการศึกษา	จำนวนคน	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	S.D.	f	Sig.
การเดินทางมาเกาะยาวใหญ่สามารถเดินทางได้จากหลายที่ เช่น ท่าเรือบางโรง จังหวัดภูเก็ต ท่าเรือท่าเลน จังหวัดกระบี่ และท่าด่านศุลกากร จังหวัดพังงา	ต่ำกว่า	107	3.729	0.841	1.443	.237
	ปริญญาตรี	230	3.547	0.999		
	ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า					
	ปริญญาโทหรือสูงกว่าปริญญาโท	63	3.555	0.838		
ตารางการให้บริการของเรือโดยสารเข้าออก เกาะยาวใหญ่มีบริการโดยสารหลายรอบ และมีช่วงเวลาที่ให้บริการเดินเรือที่เหมาะสม	ต่ำกว่า	107	3.803	0.757	.484	.617
	ปริญญาตรี	230	3.778	0.829		
	ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า					
	ปริญญาโทหรือสูงกว่าปริญญาโท	63	3.682	0.758		
มีความสะดวกในการเดินทางไปยังชายหาดและแหล่งท่องเที่ยวอื่นๆ	ต่ำกว่า	107	3.831	0.806	.309	.734
	ปริญญาตรี	230	3.795	0.860		
	ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า					
	ปริญญาโทหรือสูงกว่าปริญญาโท	63	3.730	0.627		

ตารางที่ 4.25 เปรียบเทียบของระดับความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยว เกาะยาวใหญ่ จังหวัดพังงา จำแนกตามอายุ ด้านคมนาคม (ต่อ)

ด้านคมนาคม	อายุ	จำนวน คน	ค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจ	S.D.	f	Sig.
รูปแบบสำหรับการ เดินทางบนเกาะยาวใหญ่มี ให้เลือกหลากหลาย เช่น เช่ารถ และบริการรถ โดยสารจากคนท้องถิ่นบน เกาะยาวใหญ่	ต่ำกว่า ปริญญาตรี	107	3.710	1.017	.892	.411
	ปริญญาตรี หรือ เทียบเท่า	230	3.839	0.864		
	ปริญญาโท หรือสูงกว่า ปริญญาโท	63	3.857	0.692		
ป้ายบอกทางไปสถานที่ ท่องเที่ยวต่างๆมีความ ชัดเจน และมี ภาษาอังกฤษกำกับ	ต่ำกว่า ปริญญาตรี	107	3.803	1.144	.288	.750
	ปริญญาตรี หรือ เทียบเท่า	230	3.708	1.043		
	ปริญญาโท หรือสูงกว่า ปริญญาโท	63	3.730	1.050		
<b>รวม</b>		<b>400</b>	<b>3.740</b>	<b>0.871</b>	<b>.247</b>	<b>.781</b>

ผลวิเคราะห์ตารางที่ 4.25 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยว เกาะยาวใหญ่ จังหวัดพังงา ด้านคมนาคม จำแนกตามระดับการศึกษา โดยรวม พบว่า Sig. = 0.781 แสดงว่าความพึงพอใจโดยรวมไม่แตกต่างกันไปตามระดับการศึกษา



สมมติฐานที่ 4 นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ที่มีรายได้ แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวเกาะยาวใหญ่ จังหวัดพังงา แตกต่างกัน

สามารถเขียนสมมติฐาน ได้ดังนี้

$H_0$  : นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ที่มี รายได้ แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวเกาะยาวใหญ่ จังหวัดพังงา ไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ที่มี รายได้ แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวเกาะยาวใหญ่ จังหวัดพังงา แตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการทดสอบ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยเริ่มจากการทดสอบความแปรปรวนจากตาราง ANOVA จะยอมรับสมมติฐาน ( $H_1$ ) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05 หากค่าแปรปรวนของข้อมูลทุกกลุ่มไม่เท่ากันจะทำการทดสอบความแตกต่างด้วยวิธีการทดสอบแบบ Scheffe เพื่อหาว่าคู่เฉลี่ยใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐาน มีดังนี้

ตารางที่ 4.26 เปรียบเทียบของระดับความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยว เกาะยาวใหญ่ จังหวัดพังงา จำแนกตามรายได้ ด้านที่พัก

ด้านที่พัก	รายได้	จำนวนคน	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	S.D.	f	Sig.
สถานที่พักแรมมีความหลากหลาย	น้อยกว่า 999 USD	20	3.700	0.571	3.557	.014*
	1,000 – 1,999 USD	52	3.788	0.536		
	2,000 – 2,999 USD	168	3.517	0.742		
	3,000 USD	160	3.725	0.653		
	ขึ้นไป					

ตารางที่ 4.26 เปรียบเทียบของระดับความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยว เกาะยาวใหญ่ จังหวัดพังงา  
จำแนกตามรายได้ ด้านที่พัก (ต่อ)

ด้านที่พัก	รายได้	จำนวน คน	ค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจ	S.D.	f	Sig.
สถานที่พักแรมมีความ สะอาด ปลอดภัย	น้อยกว่า 999 USD	20	3.600	0.680	6.591	.000*
	1,000 – 1,999 USD	52	3.692	0.578		
	2,000 – 2,999 USD	168	3.273	0.838		
	3,000 USD	160	3.568	0.687		
	ขึ้นไป					
สถานที่พักแรมมีห้องน้ำ ที่สะอาด	น้อยกว่า 999 USD	20	3.350	0.745	7.054	.000*
	1,000 – 1,999 USD	52	3.653	0.556		
	2,000 – 2,999 USD	168	3.267	0.843		
	3,000 USD	160	3.600	0.665		
	ขึ้นไป					
สถานที่พักแรมมีบริการ อินเทอร์เน็ตสำหรับ นักท่องเที่ยว	น้อยกว่า 999 USD	20	3.500	0.688	2.391	.068
	1,000 – 1,999 USD	52	3.576	0.572		
	2,000 – 2,999 USD	168	3.381	0.824		
	3,000 USD	160	3.593	0.737		
	ขึ้นไป					

ตารางที่ 4.26 เปรียบเทียบของระดับความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยว เกาะยาวใหญ่ จังหวัดพังงา  
จำแนกตามรายได้ ด้านที่พัก (ต่อ)

ด้านที่พัก	รายได้	จำนวน คน	ค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจ	S.D.	f	Sig.	
สถานที่พักแรมมีราคาที่เหมาะสม	น้อยกว่า 999 USD	20	3.650	0.587	4.263	.006*	
	1,000 – 1,999 USD	52	3.788	0.666			
	2,000 – 2,999 USD	168	3.494	0.725			
	3,000 USD ขึ้นไป	160	3.743	0.720			
สถานที่พักแรมมีสิ่ง อำนวยความสะดวกที่หลากหลาย	น้อยกว่า 999 USD	20	3.600	0.820	11.148	.000*	
	1,000 – 1,999 USD	52	3.788	0.666			
	2,000 – 2,999 USD	168	3.297	0.713			
	3,000 USD ขึ้นไป	160	3.700	0.725			
<b>รวม</b>		<b>400</b>	<b>3.698</b>	<b>0.775</b>	<b>9.924</b>	<b>.000*</b>	

ผลวิเคราะห์ตารางที่ 4.26 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยว เกาะยาวใหญ่  
จังหวัดพังงา ด้านที่พัก จำแนกตามรายได้ โดยรวม พบว่า Sig. = 0.000 แสดงว่าความพึงพอใจ  
โดยรวมแตกต่างกันไปตามรายได้

ตารางที่ 4.27 เปรียบเทียบของระดับความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยว เกาะยาวใหญ่ จังหวัดพังงา  
จำแนกตามรายได้ ด้านอาหารและเครื่องดื่ม

ด้านอาหารและ เครื่องดื่ม	รายได้	จำนวน คน	ค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจ	S.D.	f	Sig.
ร้านอาหารและ เครื่องดื่มมีความ สะอาด	น้อยกว่า 999 USD	20	3.350	0.745	3.167	.024*
	1,000 – 1,999 USD	52	3.480	0.641		
	2,000 – 2,999 USD	168	3.250	0.689		
	3,000 USD	160	3.462	0.681		
	ขึ้นไป					
ร้านอาหารและ เครื่องดื่มมีจำนวน เพียงพอ	น้อยกว่า 999 USD	20	3.450	0.887	3.394	.018*
	1,000 – 1,999 USD	52	3.634	0.561		
	2,000 – 2,999 USD	168	3.392	0.789		
	3,000 USD	160	3.625	0.661		
	ขึ้นไป					
ร้านอาหารและ เครื่องดื่มหลากหลาย รูปแบบ	น้อยกว่า 999 USD	20	3.600	0.502	4.358	.005*
	1,000 – 1,999 USD	52	3.769	0.546		
	2,000 – 2,999 USD	168	3.464	0.618		
	3,000 USD	160	3.637	0.598		
	ขึ้นไป					

ตารางที่ 4.27 เปรียบเทียบของระดับความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยว เกาะยาวใหญ่ จังหวัดพังงา จำแนกตามรายได้ ด้านอาหารและเครื่องดื่ม (ต่อ)

ด้านอาหารและ เครื่องดื่ม	รายได้	จำนวน คน	ค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจ	S.D.	f	Sig.
รายการอาหารและ เครื่องดื่มมีความ หลากหลาย	น้อยกว่า 999 USD	20	3.450	.510	2.783	.041*
	1,000 – 1,999 USD	52	3.730	.597		
	2,000 – 2,999 USD	168	3.547	.707		
	3,000 USD	160	3.718	.626		
	ขึ้นไป					
ราคาอาหารและ เครื่องดื่มมีความ เหมาะสม ไม่แพง	น้อยกว่า 999 USD	20	3.500	0.760	3.073	.028
	1,000 – 1,999 USD	52	3.807	0.627		
	2,000 – 2,999 USD	168	3.535	0.682		
	3,000 USD	160	3.700	0.680		
	ขึ้นไป					
<b>รวม</b>		<b>400</b>	<b>3.553</b>	<b>0.659</b>	<b>6.420</b>	<b>.000*</b>

ผลวิเคราะห์ตารางที่ 4.27 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยว เกาะยาวใหญ่ จังหวัดพังงา ด้านอาหารและเครื่องดื่ม จำแนกตามรายได้ โดยรวม พบว่า Sig. = 0.000 แสดงว่า ความพึงพอใจโดยรวมแตกต่างกันไปตามระดับการศึกษา

ตารางที่ 4.28 เปรียบเทียบของระดับความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยว เกาะยาวใหญ่ จังหวัดพังงา จำแนกตามรายได้ ด้านความปลอดภัย

ด้านความปลอดภัย	รายได้	จำนวน คน	ค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจ	S.D.	f	Sig.
เรือโดยสารมีสภาพ ใหม่และพร้อมต่อการ โดยสาร	น้อยกว่า 999 USD	20	3.500	0.688	3.586	.014*
	1,000 – 1,999 USD	52	3.711	0.536		
	2,000 – 2,999 USD	168	3.416	0.695		
	3,000 USD	160	3.593	0.627		
	ขึ้นไป					
บนเรือโดยสารมีการ จัดเตรียมความพร้อม ของอุปกรณ์ เช่น เสื้อชู ชีพ ห่วงยาง เพื่อความ ปลอดภัย	น้อยกว่า 999 USD	20	3.800	0.615	2.077	.103
	1,000 – 1,999 USD	52	3.634	0.627		
	2,000 – 2,999 USD	168	3.553	0.606		
	3,000 USD	160	3.700	0.612		
	ขึ้นไป					
สภาพของถนนและ ทางเดินเท้ามีมาตรฐาน ไม่ขรุขระและสะดวก ต่อการคมนาคม	น้อยกว่า 999 USD	20	3.750	0.638	1.288	.278
	1,000 – 1,999 USD	52	3.596	0.602		
	2,000 – 2,999 USD	168	3.547	0.533		
	3,000 USD	160	3.643	0.564		
	ขึ้นไป					
<b>รวม</b>		<b>400</b>	<b>3.614</b>	<b>0.612</b>	<b>4.210</b>	<b>.006*</b>

ผลวิเคราะห์ตารางที่ 4.28 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยว เกาะยาวใหญ่ จังหวัดพังงา ด้านความปลอดภัย จำแนกตามรายได้ โดยรวม พบว่า Sig. = 0.006 แสดงว่าความพึงพอใจโดยรวมแตกต่างกันไปตามรายได้

ตารางที่ 4.29 เปรียบเทียบของระดับความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยว เกาะยาวใหญ่ จังหวัดพังงา จำแนกตามรายได้ ด้านวัฒนธรรมและวิถีชีวิตชุมชนท้องถิ่น

ด้านวัฒนธรรมและวิถีชีวิตชุมชนท้องถิ่น	รายได้	จำนวนคน	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	S.D.	f	Sig.
คนท้องถิ่นมีการแต่งกายที่เป็นเอกลักษณ์ เช่น สวมอัญญาบ และผ้าถุงยาว	น้อยกว่า 999 USD	20	3.550	0.510	.568	.637
	1,000 – 1,999 USD	52	3.538	0.576		
	2,000 – 2,999 USD	168	3.642	0.561		
	3,000 USD ขึ้นไป	160	3.625	0.557		
คนท้องถิ่นมีลักษณะมีความมิตร ยิ้มแจ่มแจ่มใส	น้อยกว่า 999 USD	20	3.600	.680	.809	.490
	1,000 – 1,999 USD	52	3.500	.542		
	2,000 – 2,999 USD	168	3.529	.646		
	3,000 USD ขึ้นไป	160	3.618	.592		

ตารางที่ 4.29 เปรียบเทียบของระดับความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยว เกาะยาวใหญ่ จังหวัดพังงา จำแนกตามรายได้ ด้านวัฒนธรรมและวิถีชีวิตชุมชนท้องถิ่น (ต่อ)

ด้านวัฒนธรรมและวิถีชีวิตชุมชนท้องถิ่น	รายได้	จำนวนคน	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	S.D.	f	Sig.
คนท้องถิ่นมีการดำเนินชีวิตแบบดั้งเดิม	น้อยกว่า 999 USD	20	3.600	0.502	.236	.871
	1,000 – 1,999 USD	52	3.692	0.611		
	2,000 – 2,999 USD	168	3.642	0.561		
	3,000 USD ขึ้นไป	160	3.681	0.618		
<b>รวม</b>		<b>400</b>	<b>3.604</b>	<b>0.581</b>	<b>.448</b>	<b>.719</b>

ผลวิเคราะห์ตารางที่ 4.29 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยว เกาะยาวใหญ่ จังหวัดพังงา ด้านวัฒนธรรมและวิถีชีวิตชุมชนท้องถิ่น จำแนกตามรายได้ โดยรวม พบว่า Sig. = 0.719 แสดงว่าความพึงพอใจโดยรวมไม่แตกต่างกันไปตามรายได้



ตารางที่ 4.30 เปรียบเทียบของระดับความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยว เกาะยาวใหญ่ จังหวัดพังงา  
จำแนกตามรายได้ ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

ด้าน ทรัพยากรธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อม	รายได้	จำนวน คน	ค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจ	S.D.	f	Sig.
แหล่งท่องเที่ยวภายใน ชุมชน และชายหาดมี ความสะอาด	น้อยกว่า 999 USD	20	3.650	0.489	2.786	.041*
	1,000 – 1,999 USD	52	3.788	0.571		
	2,000 – 2,999 USD	168	3.577	0.541		
	3,000 USD ขึ้นไป	160	3.731	0.621		
น้ำทะเลใส สะอาด ไม่มี ขยะและคราบน้ำมัน บริเวณผิวทะเล	น้อยกว่า 999 USD	20	3.550	0.686	.903	.440
	1,000 – 1,999 USD	52	3.576	0.605		
	2,000 – 2,999 USD	168	3.583	0.573		
	3,000 USD ขึ้นไป	160	3.681	0.647		
ความสวยงามของ ธรรมชาติและ ความ สมบูรณ์	น้อยกว่า 999 USD	20	3.500	.688	1.561	.198
	1,000 – 1,999 USD	52	3.596	.747		
	2,000 – 2,999 USD	168	3.529	.637		
	3,000 USD ขึ้นไป	160	3.681	.667		

ตารางที่ 4.30 เปรียบเทียบของระดับความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยว เกาะยาวใหญ่ จังหวัดพังงา จำแนกตามรายได้ ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (ต่อ)

ด้าน ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	รายได้	จำนวน คน	ค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจ	S.D.	f	Sig.
มีการจัดการขยะ และ ของเสียที่มี ประสิทธิภาพ	น้อยกว่า 999 USD	20	3.250	0.850	1.252	.291
	1,000 – 1,999 USD	52	3.403	1.107		
	2,000 – 2,999 USD	168	3.571	0.925		
	3,000 USD ขึ้นไป	160	3.412	0.954		
<b>รวม</b>		<b>400</b>	<b>3.572</b>	<b>0.706</b>	<b>1.063</b>	<b>.365</b>

ผลวิเคราะห์ตารางที่ 4.30 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยว เกาะยาวใหญ่ จังหวัดพังงา ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม จำแนกตามรายได้ โดยรวม พบว่า Sig. = 0.365 แสดงว่าความพึงพอใจโดยรวมไม่แตกต่างกันไปตามรายได้

ตารางที่ 4.31 เปรียบเทียบของระดับความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยว เกาะยาวใหญ่ จังหวัดพังงา  
จำแนกตามรายได้ ด้านคมนาคม

ด้านคมนาคม	รายได้	จำนวน คน	ค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจ	S.D.	f	Sig.
การเดินทางมาเกาะ ยาวใหญ่สามารถ เดินทางได้จากหลาย ที่ เช่น ท่าเรือบางโรง จังหวัดภูเก็ต ท่าเรือ ท่าเลน จังหวัดกระบี่ และท่าด่านศุลกากร จังหวัดพังงา	น้อยกว่า 999 USD	20	3.850	0.587	1.256	.289
	1,000 – 1,999 USD	52	3.576	1.035		
	2,000 – 2,999 USD	168	3.660	0.860		
	3,000 USD ขึ้น ไป	160	3.506	1.009		
ตารางการให้บริการ ของเรือโดยสารเข้า ออก เกาะยาวใหญ่มี บริการโดยสารหลาย รอบ และมีช่วงเวลา การให้บริการเดินเรือ ที่เหมาะสม	น้อยกว่า 999 USD	20	4.150	0.587	2.191	.089
	1,000 – 1,999 USD	52	3.769	1.002		
	2,000 – 2,999 USD	168	3.690	0.803		
	3,000 USD ขึ้น ไป	160	3.806	0.731		
มีความสะดวกใน การเดินทางไปยัง ชายหาด และแหล่ง ท่องเที่ยวอื่นๆ	น้อยกว่า 999 USD	20	3.950	0.686	.648	.584
	1,000 – 1,999 USD	52	3.673	0.943		
	2,000 – 2,999 USD	168	3.803	0.828		
	3,000 USD ขึ้น ไป	160	3.806	0.764		

ตารางที่ 4.31 เปรียบเทียบของระดับความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยว เกาะยาวใหญ่ จังหวัดพังงา จำแนกตามรายได้ ด้านคมนาคม (ต่อ)

ด้านคมนาคม	รายได้	จำนวน คน	ค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจ	S.D.	f	Sig.
รูปแบบสำหรับการ เดินทางบนเกาะยาว ใหญ่มีให้เลือก หลากหลาย เช่น เช่า รถ และบริการรถ โดยสารจากคน ท้องถิ่นบนเกาะยาว ใหญ่	น้อยกว่า 999 USD	20	3.750	0.966	1.096	.351
	1,000 – 1,999 USD	52	3.826	0.943		
	2,000 – 2,999 USD	168	3.892	0.854		
	3,000 USD ขึ้น ไป	160	3.718	0.884		
ป้ายบอกทางไป สถานที่ท่องเที่ยว ต่างๆมีความชัดเจน และ มีภาษาอังกฤษ กำกับ	น้อยกว่า 999 USD	20	3.950	0.759	1.708	.165
	1,000 – 1,999 USD	52	3.846	1.109		
	2,000 – 2,999 USD	168	3.815	1.041		
	3,000 USD ขึ้น ไป	160	3.593	1.111		
<b>รวม</b>		<b>400</b>	<b>3.773</b>	<b>0.880</b>	<b>1.147</b>	<b>.330</b>

ผลวิเคราะห์ตารางที่ 4.31 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยว เกาะยาวใหญ่ จังหวัดพังงา ด้านคมนาคม จำแนกตามรายได้ โดยรวม พบว่า Sig. = 0.330 แสดงว่าความพึงพอใจโดยรวมไม่แตกต่างกันไปตามรายได้

## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อการท่องเที่ยวเกาะยาวใหญ่ จังหวัดพังงา มีวัตถุประสงค์ดังนี้ 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อการท่องเที่ยวเกาะยาวใหญ่ จังหวัดพังงา 2) เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อการท่องเที่ยวเกาะยาวใหญ่ จังหวัดพังงา โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยว มีผลการสรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ดังนี้

#### 5.1 สรุปผลการวิจัย

จากการศึกษา ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อการท่องเที่ยวเกาะยาวใหญ่ จังหวัดพังงา ส่วนใหญ่ เป็นเพศชาย จำนวน 212 คน คิดเป็นร้อยละ 53.0 มีอายุ 40-49 ปี จำนวน 152 คน คิดเป็นร้อยละ 38.0 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 230 คน คิดเป็นร้อยละ 57.5 และมีรายได้ 2,000 – 2,999 USD จำนวน 168 คน คิดเป็นร้อยละ 42.0

จากการศึกษา ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มาเที่ยวเกาะยาวใหญ่ จังหวัดพังงา สามารถแยกเป็นรายด้าน ได้ดังนี้

1. ความพึงพอใจ ด้านที่พัก โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อแล้วพบว่า สถานที่พักแรมมีความหลากหลาย อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 รองลงมา สถานที่พักแรมมีราคาที่เหมาะสม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64 และสถานที่พักแรมมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่หลากหลาย อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54

2. ความพึงพอใจ ด้านอาหารและเครื่องดื่ม โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อแล้วพบว่า รายการอาหารและเครื่องดื่มมีความหลากหลาย กับ ราคาอาหารและเครื่องดื่มมีความเหมาะสม ไม่แพง อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64 รองลงมา ร้านอาหารและเครื่องดื่มหลากหลายรูปแบบ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 และร้านอาหารและเครื่องดื่มมีจำนวนเพียงพอ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52

3. ความพึงพอใจ ด้านความปลอดภัย โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อแล้วพบว่า บนเรือโดยสารมีการจัดเตรียมความพร้อมของอุปกรณ์ เช่น เสื้อชูชีพ

ห่วงยาง เพื่อความปลอดภัย อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64 รองลงมา สภาพของถนนและทางเดินเท้ามีมาตรฐาน ไม่ขรุขระและสะดวกต่อการคมนาคม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60 และเรือโดยสารมีสภาพใหม่และพร้อมต่อการโดยสาร อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53

4. ความพึงพอใจ ด้านวัฒนธรรมและวิถีชีวิตชุมชนท้องถิ่น โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62 เมื่อจำแนกเป็นรายชื่อแล้วพบว่า คนท้องถิ่นมีการดำเนินชีวิตแบบดั้งเดิม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 รองลงมา คนท้องถิ่นมีการแต่งกายที่เป็นเอกลักษณ์ เช่น สวมอัญญาบ และผ้าถุงยาว อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62 และคนท้องถิ่นมีลักษณะมีความมิตร ยิ้มแย้มแจ่มใส อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57

5. ความพึงพอใจ ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59 เมื่อจำแนกเป็นรายชื่อแล้วพบว่า แหล่งท่องเที่ยวภายในชุมชน และชายหาดมีความสะอาด อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 รองลงมา น้ำทะเลใส สะอาด ไม่มีขยะและคราบน้ำมันบริเวณผิวทะเล อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62 และความสวยงามของธรรมชาติและทัศนียภาพ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60

6. ความพึงพอใจ ด้านคมนาคม โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 เมื่อจำแนกเป็นรายชื่อแล้วพบว่า รูปแบบสำหรับการเดินทางบนเกาะยาวใหญ่มีให้เลือกหลากหลาย เช่น เช่ารถและบริการรถโดยสารจากคนท้องถิ่นบนเกาะยาวใหญ่ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 รองลงมา มีความสะดวกในการเดินทางไปยังชายหาด และแหล่งท่องเที่ยวอื่นๆ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 และตารางการให้บริการของเรือโดยสารเข้าออก เกาะยาวใหญ่มีบริการโดยสารหลายรอบ และมีช่วงเวลาการให้บริการเดินเรือที่เหมาะสม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77

### เมื่อทดสอบสมมติฐาน สามารถสรุปสมมติฐาน ได้ดังนี้

**สมมติฐานที่ 1** นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ที่มีเพศ แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวเกาะยาวใหญ่ จังหวัดพังงา แตกต่างกัน พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ที่มีเพศ แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวเกาะยาวใหญ่ จังหวัดพังงา ไม่แตกต่างกัน

การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ที่มีต่อการท่องเที่ยวเกาะยาวใหญ่ จังหวัดพังงา จำแนกตามเพศ

ด้านที่พัก ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีต่อการท่องเที่ยวเกาะยาวใหญ่ จังหวัดพังงา โดยรวม พบว่า เพศหญิงและเพศชาย มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันไปตามเพศ







ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีต่อการท่องเที่ยวเกาะยาวใหญ่ จังหวัดพังงา โดยรวม พบว่านักท่องเที่ยวที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จนถึง ปริญญาโทหรือสูงกว่าปริญญาโท มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันไปตามระดับการศึกษา

ด้านคมนาคม ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีต่อการท่องเที่ยวเกาะยาวใหญ่ จังหวัดพังงา โดยรวม พบว่า นักท่องเที่ยวที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จนถึง ปริญญาโทหรือสูงกว่าปริญญาโท มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันไปตามระดับการศึกษา

**สมมติฐานที่ 4 นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ที่มีรายได้ แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวเกาะยาวใหญ่ จังหวัดพังงา แตกต่างกัน** พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ที่มีรายได้ แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวเกาะยาวใหญ่ จังหวัดพังงา แตกต่างกัน ด้านที่พัก ด้านอาหารและเครื่องดื่ม ด้านความปลอดภัย

การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ที่มีต่อการท่องเที่ยวเกาะยาวใหญ่ จังหวัดพังงา จำแนกตามรายได้

ด้านที่พัก ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีต่อการท่องเที่ยวเกาะยาวใหญ่ จังหวัดพังงา โดยรวม พบว่า นักท่องเที่ยวที่มีรายได้ น้อยกว่า 990 USD จนถึง 3,000 USD ขึ้นไป มีความพึงพอใจแตกต่างกันไปตามรายได้

ด้านอาหารและเครื่องดื่ม ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีต่อการท่องเที่ยวเกาะยาวใหญ่ จังหวัดพังงา โดยรวม พบว่า นักท่องเที่ยวที่มีรายได้ น้อยกว่า 990 USD จนถึง 3,000 USD ขึ้นไป มีความพึงพอใจแตกต่างกันไปตามรายได้

ด้านความปลอดภัย ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีต่อการท่องเที่ยวเกาะยาวใหญ่ จังหวัดพังงา โดยรวม พบว่า นักท่องเที่ยวที่มีรายได้ น้อยกว่า 990 USD จนถึง 3,000 USD ขึ้นไป มีความพึงพอใจแตกต่างกันไปตามรายได้

ด้านวัฒนธรรมและวิถีชีวิตชุมชนท้องถิ่น ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีต่อการท่องเที่ยวเกาะยาวใหญ่ จังหวัดพังงา โดยรวม พบว่า นักท่องเที่ยวที่มีรายได้ น้อยกว่า 990 USD จนถึง 3,000 USD ขึ้นไป มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันไปตามรายได้

ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีต่อการท่องเที่ยวเกาะยาวใหญ่ จังหวัดพังงา โดยรวม พบว่า

นักท่องเที่ยวที่มีรายได้ น้อยกว่า 990 USD จนถึง 3,000 USD ขึ้นไป มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันตามรายได้

ด้านคมนาคม ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีต่อการท่องเที่ยวเกาะยาวใหญ่ จังหวัดพังงา โดยรวม พบว่า นักท่องเที่ยวที่มีรายได้ น้อยกว่า 990 USD จนถึง 3,000 USD ขึ้นไป มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันตามรายได้

## 5.2 อภิปรายผล

จากการศึกษา ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มาเที่ยวเกาะยาวใหญ่ จังหวัดพังงา สามารถแยกเป็นรายด้าน ได้ดังนี้

1. ความพึงพอใจ ด้านที่พัก โดยรวมอยู่ในระดับมาก พบว่า เกาะยาวใหญ่ จังหวัดพังงา มีสถานที่พักแรมที่มีความหลากหลาย ซึ่งมีราคาที่เหมาะสม และมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่หลากหลาย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จันทนา จันทร โชติ (2551) ทำการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการดำเนินการให้บริการการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จของผู้ประกอบการท่องเที่ยวในจังหวัดสงขลา พบว่า ความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ โรงแรม/ที่พัก การต้อนรับของพนักงาน รถ/พาหนะที่บริการ มัคคุเทศก์ และ โปรแกรมสถานที่ที่นำเสนอ เนื่องจาก ผู้รับบริการท่องเที่ยวได้รับความประทับใจในการเดินทางมาท่องเที่ยวยังสถานที่แห่งนี้จึงเกิดความพึงพอใจในการใช้บริการด้านที่พักเป็นอย่างมาก อีกทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนกร พึ่งสัมพันธ์ (2555) ทำการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการท่องเที่ยวเกาะสีชัง อำเภอเกาะสีชัง จังหวัดชลบุรี พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็น เกี่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่ต่อ โรงแรมที่พัก จากการท่องเที่ยวเกาะสีชัง อยู่ในระดับมาก เนื่องจาก ที่พักมีความสะอาดเรียบร้อย เหมาะสมกับราคาที่ชำระไป

2. ความพึงพอใจ ด้านอาหารและเครื่องดื่ม โดยรวมอยู่ในระดับมาก พบว่า เกาะยาวใหญ่ จังหวัดพังงา มีรายการอาหารและเครื่องดื่มที่มีความหลากหลาย อีกทั้งราคาอาหารและเครื่องดื่มมีความเหมาะสม ซึ่งไม่แพงมาก และมีจำนวนเพียงพอต่อนักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนกร พึ่งสัมพันธ์ (2555) ทำการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการท่องเที่ยวเกาะสีชัง อำเภอเกาะสีชัง จังหวัดชลบุรี พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่ออาหารที่รับประทาน อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากอาหารมีรสชาติที่อร่อย สะอาด และราคาไม่แพง อีกทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุดา สุวรรณภิรมย์ (2560) ทำการศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการท่องเที่ยว เกาะช้าง จังหวัดตราด พบว่า พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศมีความพึงพอใจในระดับสูงต่อปัจจัยผลิตภัณฑ์/บริการในเรื่องอาหารและเครื่องดื่ม

ทั้งนี้เนื่องจาก อาหารที่รับประทานมีรสชาติที่อร่อย สะอาด และมีความเหมาะสมกับราคาในแต่ละเมนูที่ส่งออกไป

3. ความพึงพอใจ ด้านความปลอดภัย โดยรวมอยู่ในระดับมาก พบว่า การเดินทางบนเรือโดยสารมีการจัดเตรียมความพร้อมของอุปกรณ์ เช่น เสื้อชูชีพ ห่วงยาง เพื่อความปลอดภัย อีกทั้งมีสภาพของถนนและทางเดินเท้าที่มีมาตรฐาน ไม่ขรุขระและสะดวกต่อการคมนาคม สอดคล้องกับงานวิจัยของ ทศณา เกื้อเส้ง (2555) ทำการศึกษาเกี่ยวกับความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดสภาพแวดล้อมในแหล่งท่องเที่ยวหน้าตกทรายขาว พบว่า ส่วนใหญ่มีความคาดหวังและมีความพึงพอใจอย่างมากต่อการจัดสภาพด้านการคมนาคม ด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม และด้านสิ่งดึงดูดใจ โดยให้เหตุผลว่า การเดินทางมายังหน้าตกทรายขาว มีการเดินทางที่สะดวก สบาย อีกทั้งราคาค่าโดยสารที่จ่ายออกไปมีความเหมาะสมอีกด้วย อีกทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปวีณา ทวีวงศ์โอฬาร (2552) ทำการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการท่องเที่ยวในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า ปัจจัยทางด้านโบราณสถานและสภาพแวดล้อมด้านการคมนาคม ด้านบทบาทของรัฐได้รับความพึงพอใจมากจากการท่องเที่ยวในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา เนื่องจากการเดินทางในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีรถบริการที่หลากหลาย และสะดวกต่อการเดินทางท่องเที่ยวไปยังสถานที่ต่าง ๆ

4. ความพึงพอใจ ด้านวัฒนธรรมและวิถีชีวิตชุมชนท้องถิ่น โดยรวมอยู่ในระดับมาก พบว่า เกาะยาวใหญ่ จังหวัดพังงา ส่วนมากคนท้องถิ่นมีการดำเนินชีวิตแบบดั้งเดิม ซึ่งมีการแต่งกายที่เป็นเอกลักษณ์ เช่น สวมอัญญาบ และผ้าถุงยาว และมีลักษณะที่เป็นมิตร ยิ้มแย้มแจ่มใสอยู่ตลอดเวลา ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปวีณา ทวีวงศ์โอฬาร (2552) ทำการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการท่องเที่ยวในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยได้รับความพึงพอใจในการท่องเที่ยวในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาด้านโบราณสถานและสภาพแวดล้อมมากที่สุด ทั้งนี้ได้ให้เหตุผลว่า จังหวัดพระนครศรีอยุธยามีวัฒนธรรมที่เป็นเอกลักษณ์ มีความเป็นท้องถิ่นและมีโบราณสถานแบบดั้งเดิม อีกทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุดา สุวรรณภิรมย์ (2560) ทำการศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการท่องเที่ยว เกาะช้าง จังหวัดตราด พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศมีความพึงพอใจในระดับสูงต่อปัจจัยผลิตภัณฑ์/บริการในเรื่องประเพณีและวัฒนธรรม เนื่องจากนักท่องเที่ยวได้มาสัมผัสถึงบรรยากาศของคนในท้องถิ่นที่มีวัฒนธรรมดั้งเดิมที่สืบทอดต่อกันมานั่นเอง

5. ความพึงพอใจ ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม โดยรวมอยู่ในระดับมาก พบว่า เกาะยาวใหญ่ จังหวัดพังงา เป็นแหล่งท่องเที่ยวภายในชุมชน และมีชายหาดที่มีความสะอาด อีกทั้งน้ำทะเลใส สะอาด ไม่มีขยะและคราบน้ำมันบริเวณผิวทะเล ซึ่งมีความสวยงามของธรรมชาติและมี

ความสมบูรณ์เป็นอย่างมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นัยนา ไพบูลย์ (2552) ทำการศึกษาเกี่ยวกับการสำรวจความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวภายในประเทศตามตัวชี้วัดการจัดการ โลจิสติกส์ด้านการท่องเที่ยว : กรณีศึกษา สถานที่ท่องเที่ยว เกาะช้าง เกาะลันตา และเกาะเสม็ด พบว่านักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อการจัดการ โลจิสติกส์การท่องเที่ยวภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งด้านทรัพยากรและสิ่งแวดลอม ก็อยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก สถานที่ท่องเที่ยวดังกล่าว ยังมีธรรมชาติที่สมบูรณ์และเหมาะแก่การเดินทางมาท่องเที่ยวในโอกาสต่างๆ อีกทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปวีณา ทวีวงศ์โอฬาร (2552) ทำการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการท่องเที่ยวในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า ความพึงพอใจในการท่องเที่ยวในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาของนักท่องเที่ยวชาวไทยจำแนกตามลักษณะพฤติกรรมการท่องเที่ยว ซึ่งด้านสิ่งแวดลอม อยู่ในระดับมาก เนื่องจาก จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีการรักษาโบราณสถานและบริเวณโดยรอบอย่างมีความเหมาะสมโดยที่ไม่ทำลายธรรมชาติมากเท่าที่ควร

6. ความพึงพอใจ ด้านคมนาคม โดยรวมอยู่ในระดับมาก พบว่า รูปแบบสำหรับการเดินทางบนเกาะยาวใหญ่มีให้เลือกหลากหลาย เช่น เช่ารถ บริการรถโดยสารจากคนท้องถิ่น ซึ่งมีความสะดวกในการเดินทางไปยังชายหาด และแหล่งท่องเที่ยวอื่นๆ ทั้งนี้ตารางการให้บริการของเรือโดยสารเข้าออก มีบริการโดยสารหลายรอบ และมีช่วงเวลาการให้บริการเดินเรือที่เหมาะสมอีกด้วย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ทศณา เกื้อเส้ง (2555) ทำการศึกษาเกี่ยวกับความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดสภาพแวดล้อมในแหล่งท่องเที่ยว น้ำตกทรายขาว พบว่า ส่วนใหญ่มีความคาดหวังและมีความพึงพอใจอย่างมากต่อการจัดสภาพด้านการคมนาคม ด้านการจัดการสิ่งแวดลอม และด้านสิ่งดึงดูดใจ เนื่องจากการเดินทางมายังน้ำตกทรายขาวมีความสะดวก สบายและง่ายต่อการเดินทางมาท่องเที่ยวในแต่ละครั้ง อีกทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปวีณา ทวีวงศ์โอฬาร (2552) ทำการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการท่องเที่ยวในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการท่องเที่ยวในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า ปัจจัยทางด้านโบราณสถานและสภาพแวดล้อมด้านการคมนาคม ด้านบทบาทของรัฐได้รับความพึงพอใจมากจากการท่องเที่ยวในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา เนื่องจากมีการบริการรถโดยสารที่มีทางเลือกและมีเส้นทาง ถนนที่ไม่ขรุขระ ซึ่งง่ายต่อการเดินทางมาท่องเที่ยวในแต่ละครั้ง

### 5.3 ข้อเสนอแนะของการวิจัย

#### ข้อเสนอแนะจากการศึกษา

1. จากการศึกษา ระดับการศึกษา ข้อค้นพบในการวิจัยครั้งนี้ พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ที่มี ระดับการศึกษา แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวเกาะยาวใหญ่ จังหวัดพังงา ในด้านความปลอดภัย ที่แตกต่างกัน ดังนั้น จึงควรนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยไปใช้ในการพัฒนาปรับปรุงแก้ไข แหล่งท่องเที่ยวเกาะยาวใหญ่ จังหวัดพังงา ให้มีความปลอดภัยมากยิ่งขึ้น เช่น การปรับปรุงเรือให้มีสภาพพร้อมใช้งาน การจัดเตรียมอุปกรณ์สำหรับความปลอดภัย เช่น ห่วงยาง เสื้อชูชีพ และเชือก จักวางไว้ในที่มองเห็นและจับต้องได้ง่าย เพื่อให้นักท่องเที่ยวเกิดความพึงพอใจมากที่สุด และมีการบอกต่อนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติท่านอื่นๆ มาเที่ยวยังสถานที่แห่งนี้ ทำให้เกิดการมีรายได้ที่เพิ่มขึ้นของชุมชนและเป็นการกระตุ้นเศรษฐกิจของประเทศอีกด้วย

2. จากการศึกษา รายได้ ข้อค้นพบในการวิจัยครั้งนี้ พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ที่มีรายได้ แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวเกาะยาวใหญ่ จังหวัดพังงาที่แตกต่างกัน ในด้านที่พัก ด้านอาหารและเครื่องดื่ม ด้านความปลอดภัย ดังนั้น จึงควรนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้ ไปใช้ปรับปรุงแก้ไข ในส่วนที่เกี่ยวข้อง ด้านที่พัก มีการรักษาความสะอาดที่พักร่วมต่อการเข้าพัก ดูแลเรื่องความปลอดภัยของผู้เข้าพัก ด้านอาหารและเครื่องดื่ม จัดให้มีความหลากหลายของอาหารและเครื่องดื่ม เพื่อดึงดูดนักท่องเที่ยว และด้านความปลอดภัย ปรับปรุงทางเดินเท้าให้มีสภาพพร้อมใช้งาน มีป้ายบอกทางไปยังสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ ชัดเจน และ จัดให้มีการคิดไฟบริเวณถนนทางเดินในเวลาากลางคืน เพื่อเป็นการยกระดับแหล่งท่องเที่ยวให้เป็นที่น่าสนใจ อีกทั้งยังเป็นการเพิ่มรายได้ให้กับท้องถิ่นให้มีรายได้ที่เพิ่มขึ้นอีกด้วย

#### ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในการท่องเที่ยวในเกาะยาวใหญ่ จังหวัดพังงา ควรศึกษาถึงปัจจัยอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง อาจส่งผลต่อการวิจัยที่ชัดเจนขึ้น เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ชัดเจนขึ้น และสามารถนำมาพัฒนาปรับปรุงแก้ไข ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2. ควรทำการศึกษาความพึงพอใจในการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทย ในเกาะยาวใหญ่ จังหวัดพังงา ว่าปัจจัยใดบ้างที่มีผลต่อความพึงพอใจการท่องเที่ยว เพื่อนำมาเปรียบเทียบกับข้อมูลนักท่องเที่ยวต่างชาติ และนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญที่สามารถสร้างรายได้ให้แก่ชุมชนและประเทศต่อไป



บรรณานุกรม

## บรรณานุกรม

### ภาษาไทย

- จันทนา จันทร โชติ. (2551). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการ  
ดำเนินการให้บริการการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จของผู้ประกอบการท่องเที่ยวในจังหวัด  
สงขลา. สงขลา: มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา.
- จิรพร เจริญวัฒนาพร. (2555). ความหลากหลายของเพลงก่อดนพีชในแหล่งหมู่บ้านทะเล  
บริเวณเกาะยาวใหญ่ จังหวัดพังงา. วารสารวิทยาศาสตร์ มข. ปีที่ 40 ฉบับที่ 1 หน้า 112-  
120.
- เฉลิม กลิ่นนันทนวล. (2554). ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและการให้  
บริการของอุทยานแห่งชาติหมู่เกาะช้างจังหวัดตราด. กรุงเทพฯ:  
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ชนะดา วีระพันธ์. (2555). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน  
ตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี. ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ทัศนาศู เกื้อเส้ง. (2555). ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดสภาพแวดล้อม  
ในแหล่งท่องเที่ยวน้ำตกทรายขาว. ยะลา: มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี.
- ชนกร พึ่งสัมพันธ์. (2555). ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการท่องเที่ยวเกาะสี่ช้างอำเภอเกาะ  
สี่ช้างจังหวัดชลบุรี. ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชนกฤต กิตติอนุกุล. (2557). โครงการศรีรามารีสอร์ทและสปาเกาะยาวใหญ่. กรุงเทพฯ:  
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- นัยนา ไพบูลย์. (2552). การสำรวจความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวภายในประเทศตามตัวชี้วัดการ  
จัดการโลจิสติกส์ด้านการท่องเที่ยว : กรณีศึกษา สถานที่ท่องเที่ยว เกาะช้าง เกาะลันตา และ  
เกาะเสม็ด. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- นิตา ชัชกุล. (2550). อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์  
มหาวิทยาลัย.
- บุญเลิศ จันทร โท. (2555). ปัจจัยแรงจูงใจที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ  
พนักงานบริษัทสยามโตโยต้า อุตสาหกรรม จำกัด จังหวัดชลบุรี. ชลบุรี: มหาวิทยาลัย  
บูรพา.
- บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา. (2548). การพัฒนาการท่องเที่ยวแบบยั่งยืน. กรุงเทพฯ: เพรส แอนด์ดีไซน์.

- ปวีณา ทวีวงศ์โอฬาร. (2552). ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการท่องเที่ยว  
ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- พรประภา ไชยอนุกุล. (2557). คุณภาพการให้บริการของสถานที่ท่องเที่ยวที่มีผลต่อความพอใจของ  
นักท่องเที่ยวชาวไทยในอำเภอสวนผึ้งจังหวัดราชบุรี. ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี  
ราชมงคลธัญบุรี.
- เมฆ สายะเสวี. (2554). การวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมเพื่อออกแบบศูนย์แพทย์ชุมชน:  
กรณีศึกษา ศูนย์แพทย์ชุมชนมุสลิมพรุในเกาะยาวใหญ่ จังหวัดพังงา. กรุงเทพฯ:  
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สมชาติ อุ่อ้น. (2552). การท่องเที่ยวเชิงนิเวศและการวางแผน. นครปฐม : มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- สายสมร สังข์เมฆ. (2558). การจัดทำบัญชีครัวเรือนของประชาชนในชุมชนเกาะยาวใหญ่จังหวัด  
พังงา. วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์ปีที่ 1 ฉบับที่ 3 หน้า  
26-35
- สาวิณี สงสุข. (2557). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการจัดการแหล่ง  
ท่องเที่ยวเกาะพีพีดอน พีพีเล จังหวัดกระบี่. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยนานาชาติแอสแตมฟอร์ด.
- สุดา สุวรรณศิริ. (2560). พฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการท่องเที่ยว  
เกาะช้าง จังหวัดตราด. นครพนม: มหาวิทยาลัยนครพนม.
- สุนันทา ทวีผล. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านให้คำปรึกษาแนะนำ  
ปัญหาด้านกฎหมายของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายช่วยเหลือทางกฎหมาย 3 (สคช.). ชลบุรี  
รี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สุริรัตน์ เตชาทวีวรรณ. (2545). พฤติกรรมนักท่องเที่ยว. (เอกสารประกอบการสอน). ขอนแก่น :  
มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- อัศวิน แสงพิบูล. (2559). ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพของแหล่งท่องเที่ยว ความพึงพอใจและ  
ความภักดีต่อแหล่งท่องเที่ยว : กรณีศึกษาเกาะภูเก็ต. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธุรกิจ  
บัณฑิตย์.



- Anderson, S., & Tatsunokuchi, N. (1958). *Death in the Woods*. Kinseido.
- Applewhite, P. B. (1965). *Drive state prediction from work performance parameters* (Doctoral dissertation, Human Factors Engineering, Stanford University).
- Chaplin, D. J., Pettit, G. R., & Hill, S. A. (1998). Anti-vascular approaches to solid tumour therapy: evaluation of combretastatin A4 phosphate. *Anticancer Research*, 19(1A), 189-195.
- Donabedian, A. (1980). The definition of quality and approaches to its assessment. *Explorations in quality assessment and monitoring*.
- Ealain, Ruth. (1984, April). Satisfaction of Tourist in Private Park and Recreation in New York. *Dissertation Abstracts International*. 44(10): 1120-1128 A.
- Freud, S. (2002). *Civilization and its discontents*. Penguin UK.
- GEE, C., MAKENS, J., & CHOY, D. (1984). L.(1989), The Travel Industry.
- Hendee, J., C. and Others. (1984). Wilderness Users in the Pacific Northwest: Their
- Kotler, P. (1994). *Analysis, planning, implementation and control*. Prentice Hall International.
- Kotler, P., Armstrong, G., Saunders, J., & Wong, V. (2002). Marketing. *Podręcznik europejski. PWE, Warszawa, 303*.
- Maslow, A.H.(1970).Motivation and personality.p.211.New York : Happer and Row.
- Maslow, A. H. (1943). A theory of human motivation. *Psychological review*, 50(4), 370.
- McCormick, W. F., & Nofzinger, J. D. (1965). Saccular intracranial aneurysms: an autopsy study. *Journal of neurosurgery*, 22(2), 155-159.
- Mullins, H. T., Thompson, J. B., McDougall, K., & Vercoutare, T. L. (1985). Oxygen-minimum zone edge effects: evidence from the central California coastal upwelling system. *Geology*, 13(7), 491-494.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1994). Reassessment of expectations as a comparison standard in measuring service quality: implications for further research. *the Journal of Marketing*, 111-124.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *the Journal of Marketing*, 41-50.
- Parker, A.,L. (1999). Tourism Behavior of Youth in Younger. *Dissertation Abstracts International*. 85(12): 1224-1226 A.

- Wallerstein, R. S., & Sampson, H. (1971). Issues in research in the psychoanalytic process. *The International journal of psycho-analysis*, 52, 11.
- Watson, J., F. (1997, January). The Impact of Leisure Attitude and Motivation on the Physical Recreation/Leisure Participation Time of College Students. *Dissertation Abstracts International*. 57(7): 251 Dai-A.
- Young, A. S., Grootenhuis, J. G., Smith, K., Flowers, M. J., Dolan, T. T., & Brocklesby, D. W. (1978). Structures associated with Theileria parasites in eland erythrocytes. *Annals of Tropical Medicine & Parasitology*, 72(5), 443-454.





ภาคผนวก

## แบบสอบถามการวิจัย

เรื่อง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อการท่องเที่ยวเกาะยาวใหญ่  
จังหวัดพังงา

**คำชี้แจง** แบบสอบถามนี้แบ่งเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มาเที่ยวเกาะยาวใหญ่ จังหวัดพังงา

**ส่วนที่ 1** ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

**คำชี้แจง** โปรดกรอกเครื่องหมาย ✓ ในช่อง ( ) หน้าข้อความที่ตรงกับสภาพความจริงของท่าน

## 1. เพศ

( ) ชาย

( ) หญิง

## 2. อายุ

( ) ต่ำกว่า 20 ปี

( ) 20-29 ปี

( ) 30-39 ปี

( ) 40-49 ปี

( ) 50 ปีขึ้นไป

## 3. ระดับการศึกษา

( ) ต่ำกว่าปริญญาตรี

( ) ปริญญาตรี หรือเทียบเท่า

( ) ปริญญาโท หรือสูงกว่าปริญญาโท

## 4. รายได้(ต่อเดือน)

( ) น้อยกว่า 999 USD

( ) 1,000 – 1,999 USD

( ) 2,000 – 2,999 USD

( ) 3,000 USD ขึ้นไป

**ส่วนที่ 2** ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เดินทางมาเที่ยวเกาะยาวใหญ่ จังหวัดพังงา  
**คำชี้แจง** โปรดกรอกเครื่องหมาย ✓ ในช่อง ( ) หน้าข้อความที่ตรงกับสภาพความจริงของท่าน

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มา เที่ยวเกาะยาวใหญ่ จังหวัดพังงา	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)
<b>ด้านที่พัก</b>					
1. สถานที่พักแรมมีความหลากหลาย					
2. สถานที่พักแรมมีความสะอาด ปลอดภัย					
3. สถานที่พักแรมมีห้องน้ำที่สะอาด					
4. สถานที่พักแรมมีบริการอินเทอร์เน็ตสำหรับ นักท่องเที่ยว					
5. สถานที่พักแรมมีราคาที่เหมาะสม					
6. สถานที่พักแรมมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่ หลากหลาย					
<b>ด้านอาหารและเครื่องดื่ม</b>					
7. ร้านอาหารและเครื่องดื่มมีความสะอาด					
8. ร้านอาหารและเครื่องดื่มมีจำนวนเพียงพอ					
9. ร้านอาหารและเครื่องดื่มหลากหลายรูปแบบ					
10. รายการอาหารและเครื่องดื่มมีความหลากหลาย					
11. ราคาอาหารและเครื่องดื่มมีความเหมาะสม ไม่ แพง					
<b>ด้านความปลอดภัย</b>					
12. เรือโดยสารมีสภาพใหม่และพร้อมต่อการ โดยสาร					

13. บนเรือโดยสารมีการจัดเตรียมความพร้อมของอุปกรณ์ เช่น เสื้อชูชีพ ห่วงยาง เพื่อความปลอดภัย					
14. สภาพของถนนและทางเดินเท้ามีมาตรฐาน ไม่ขรุขระและสะดวกต่อการคมนาคม					
<b>ด้านวัฒนธรรมและวิถีชีวิตชุมชนท้องถิ่น</b>					
15. คนท้องถิ่นมีการแต่งกายที่เป็นเอกลักษณ์ เช่น สวมอัญญาบ และผ้าถุงยาว					
16. คนท้องถิ่นมีลักษณะมีความมิตร ยิ้มแจ่มแจ่มใส					
17. คนท้องถิ่นมีการดำเนินชีวิตแบบดั้งเดิม					
<b>ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม</b>					
18. แหล่งท่องเที่ยวภายในชุมชน และชายหาดมีความสะอาด					
19. น้ำทะเลใส สะอาด ไม่มีขยะและคราบน้ำมันบริเวณผิวทะเล					
20. ความสวยงามของธรรมชาติและวัฒนธรรม					
21. มีการจัดการขยะ และของเสียที่มีประสิทธิภาพ					
<b>ด้านคมนาคม</b>					
22. การเดินทางมาเกาะยาวใหญ่สามารถเดินทางได้จากหลายที่ เช่น ท่าเรือบางโรง จังหวัดภูเก็ต ท่าเรือท่าเลน จังหวัดกระบี่ และท่าด่านศุลกากร จังหวัดพังงา					
23. ตารางการให้บริการของเรือโดยสารเข้าออก เกาะยาวใหญ่มีบริการโดยสารหลายรอบ และมีช่วงเวลาการให้บริการเดินทางที่เหมาะสม					
24. ท่านมีความสะดวกในการเดินทางไปยังชายหาด และแหล่งท่องเที่ยวอื่นๆ					
25. รูปแบบสำหรับการเดินทางบนเกาะยาวใหญ่มีให้เลือกหลากหลาย เช่น เช่ารถ และบริการรถโดยสารจากคนท้องถิ่นบนเกาะยาวใหญ่					

26. ป้ายบอกทางไปสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆมีความชัดเจน และมีภาษาอังกฤษกำกับ					
---	--	--	--	--	--



## Research questionnaire

**Topic: The foreign tourists' Satisfaction towards travelling to Yao Yai Island, Phang Nga province**

**Instruction** This questionnaire consists of 2 sections as follows

Section 1: General information of participants

Section 2: The foreign tourists' Satisfaction toward travelling to Yao Yai, Phangnga province

### **Section 1** General information of participants

**Instruction:** Please tick ✓ the appropriate parentheses ( ) accordingly

#### **1. Gender**

( ) Male

( ) Female

#### **2. Age**

( ) under 20 years

( ) 20-29 years

( ) 30-39 years

( ) 40-49 years

( ) 50 years or above

#### **3. Education**

( ) undergraduate

( ) Bachelor's Degree or equivalent

( ) postgraduate

#### **4. Income (per month)**

( ) less than 999 USD

( ) 1,000 – 1,999 USD

( ) 2,000 – 2,999 USD

( ) 3,000 USD or above



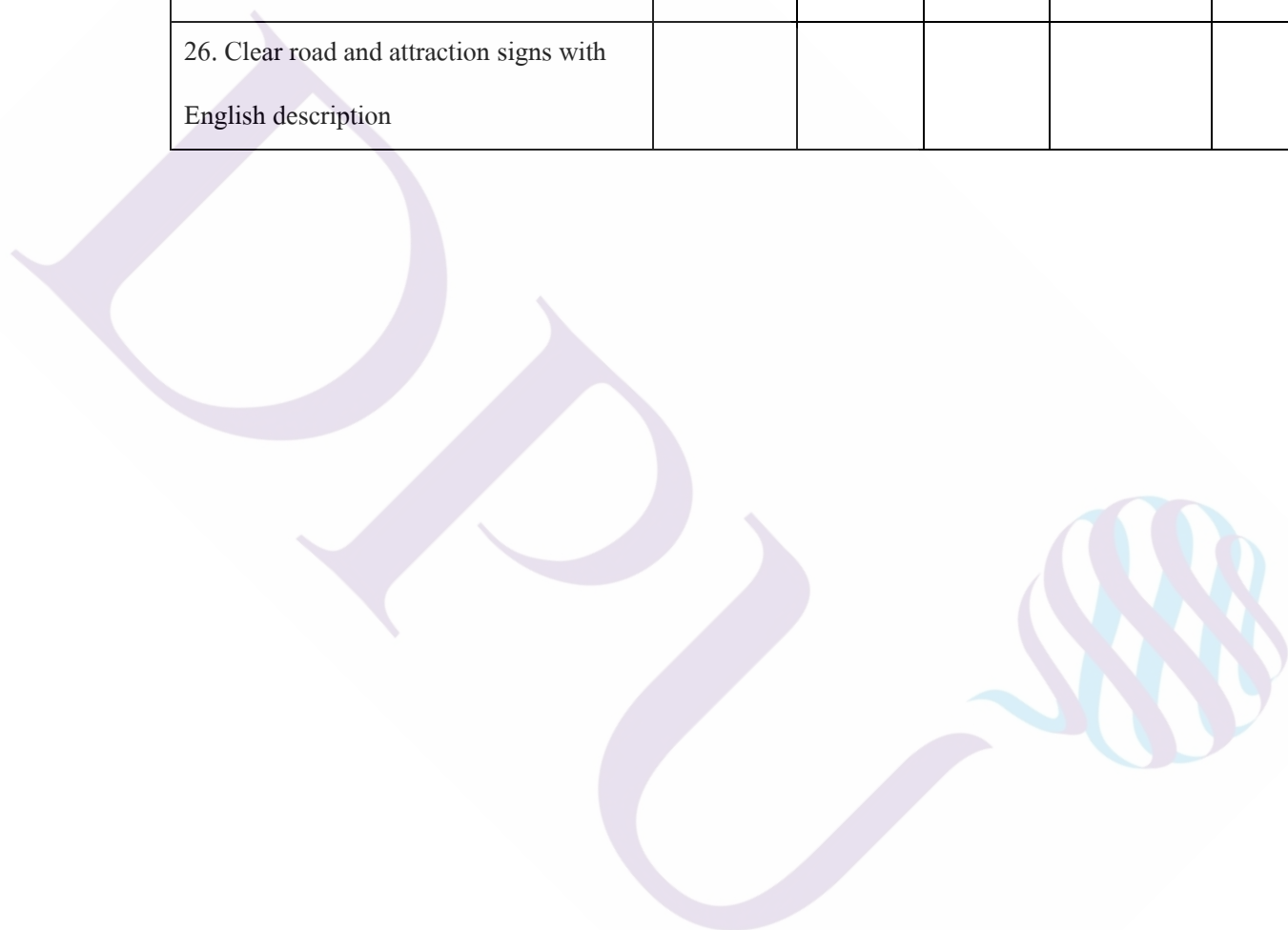
**Section 2:** The foreign tourists' Satisfaction towards travelling to Yao Yai Island, Phang Nga province

**Instruction:** Please tick ✓ the box to rate your satisfaction level with each of the following statements

The satisfaction of foreign tourists who had visited Ko Yao Yai, Phangnga province	Satisfaction level				
	Very satisfied (5)	Somewhat satisfied (4)	Neutral (3)	Somewhat dissatisfied (2)	Very dissatisfied (1)
<b><u>Accommodation</u></b>					
1. Variety of accommodations					
2. Cleanliness and Security					
3. Restroom Sanitation					
4. Internet service provided for tourists					
5. Reasonable price					
6. Various facilities					
<b><u>Food &amp; Beverage</u></b>					
7. Hygiene for food & beverage					
8. Sufficiency of restaurants					
9. Variety of restaurant types					
10. Variety of cuisine					
11. Reasonable price					
<b><u>Security</u></b>					
12. Ferries are in good and ready condition					

13. Safety equipment provided on the ferry ex. Life jacket or Ring buoy for safety					
14. Road and Sidewalk are in good condition without any pothole or crocodile cracking					
<b><u>Culture and locals</u></b>					
15. Traditional local outfits ex. Hijab, Sarong					
16. Locals friendliness					
17. Local traditional way of life					
<b><u>Environment &amp; Natural resources</u></b>					
18. Community attraction and beach cleanliness					
19. Sea cleanliness without garbage or oil spills					
20. Beautiful and abundant nature					
21. Effective waste and garbage management					
<b><u>Transportation</u></b>					
22. Conveniences of traveling to Ko Yao Yai from various piers ex. Bang Rong pier in Phu Khet province, Thalen pier in Krabi province, or Custom Checkpoint pier in Phangnga province					

23 . Sufficiency and appropriate ferry schedule					
24. Conveniences of traveling to beach or other tourist attractions					
25. Various type of transportations such as rental car and local bus					
26. Clear road and attraction signs with English description					



**ประวัติผู้เขียน**

ชื่อ-นามสกุล

นางสาวพิชญธิดา ภัยรัตน์

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2558 ศิลปศาสตรบัณฑิต ภาษาอังกฤษ

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ตำแหน่งและสถานที่ทำงานปัจจุบัน

ผู้ช่วยฝ่ายปฏิบัติการ (Operation Assistance)

บริษัท เกษนอก รีสอร์ท จำกัด

เกษม้นนอก จังหวัดระยอง

236 หมู่6 ตำบลกร่ำ

อำเภอแกลง จังหวัดระยอง

