

ความต้องการ ความพึงพอใจและปัญหาของนักท่องเที่ยงที่มีต่อ
กิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงผจญภัยบริเวณเกาะเสม็ด



นาย ปฐมพงษ์ ก้อยสตาร์

สถาบันวิทยบริการ

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาวิทยาศาสตรการกีฬา

สำนักวิชาวิทยาศาสตรการกีฬา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ปีการศึกษา 2548

ISBN 974 – 14 – 3881 – 8

ลิขสิทธิ์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

TOURISTS' NEEDS, SATISFACTION AND PROBLEMS TOWARDS
ADVENTURE TOURISM IN KO SAMET

Mr. Pathompong Gostar

ສູນວິທະຍາສາດກີດກວ້າງ
ຈຸດສູນວິທະຍາສາດກີດກວ້າງ
A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Science Program in Sports Science
School of Sports Science

Chulalongkorn University

Academic Year 2005

ISBN 974 – 14 – 3881 - 8

หัวข้อวิทยานิพนธ์ : ความต้องการ ความพึงพอใจและปัญหาของนักท่องเที่ยวที่มีต่อ
กิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงผจญภัยบริเวณเกาะเสม็ด
โดย นายปฐมพงษ์ กือสสาร์
สาขาวิชา วิทยาศาสตร์การกีฬา
อาจารย์ที่ปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุชาติ ทวีพรปฐมกุล

สำนักวิชาวิทยาศาสตร์การกีฬา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้นับวิทยานิพนธ์
ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโท

..... คณบดีสำนักวิชาวิทยาศาสตร์การกีฬา
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เฉลิม ชัยวัชรารักษ์)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

..... ประธานกรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เฉลิม ชัยวัชรารักษ์)

..... อาจารย์ที่ปรึกษา
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุชาติ ทวีพรปฐมกุล)

..... กรรมการ
(ศาสตราจารย์ ดร.สมบัติ กาญจนกิจ)

ปฐมพงษ์ ก้อศการ : ความต้องการ ความพึงพอใจและปัญหาของนักท่องเที่ยวที่มีต่อกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงผจญภัยบริเวณเกาะเสม็ด. (TOURISTS' NEEDS, SATISFACTION AND PROBLEMS TOWARDS ADVENTURE TOURISM IN KOSAMET) อ. ที่ปรึกษา:

ผศ. ดร.สุชาติ ทวีพรปฐมกุล, 98 หน้า. ISBN 974 - 14 - 3881 - 8

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาความต้องการ ความพึงพอใจ และปัญหาของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการท่องเที่ยวเชิงผจญภัยบริเวณเกาะเสม็ด ในด้านสถานที่ ด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านบริหารจัดการ ด้านบุคลากร และด้านกิจกรรม โดยใช้กลุ่มตัวอย่างเป็นนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้าร่วมกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงผจญภัยเกาะเสม็ด จังหวัดระยอง จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบค่า ที (t - test) ผลการวิจัยพบว่า

1. นักท่องเที่ยวชาวไทยส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง โดยมีอายุระหว่าง 20 – 30 ปี เป็นนักเรียน/นักศึกษา มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี มีรายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 5,000 – 10,000 บาท

2. นักท่องเที่ยวมีความต้องการด้านสถานที่อยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ต้องการสถานที่มีความสวยงาม ส่วนด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านบริหารจัดการ ด้านบุคลากร และด้านกิจกรรม นักท่องเที่ยวมีความต้องการอยู่ในระดับมากในทุกๆประเด็น และกิจกรรมที่นักท่องเที่ยวต้องการเข้าร่วมอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ เจ็ทสกี การดำน้ำดูปะการังน้ำตื้น พายเรือแคนู ขี่จักรยานเสือภูเขา และกิจกรรมเดินชมธรรมชาติ ส่วนกิจกรรมอยู่ในระดับน้อยคือ วินเซิร์ฟ

3. นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ได้แก่ด้านสถานที่ ด้านบุคลากร และด้านกิจกรรม ในทุกๆประเด็น ส่วนความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่อยู่ในระดับน้อยได้แก่ จำนวน และความสะอาดของห้องน้ำ จำนวนที่รองรับขยะ ราคาค่าบริการและส่วนลด

4. ปัญหาที่นักท่องเที่ยวพบว่ามีปัญหาระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านบริการจัดการทุกๆประเด็น และด้านสถานที่ ได้แก่ ความสกปรกและขาดความปลอดภัย ส่วนด้านอื่นๆนักท่องเที่ยวพบว่าเป็นปัญหาน้อย

5. นักท่องเที่ยวที่เพศ และอาชีพต่างกัน มีความต้องการ ความพึงพอใจ และปัญหา ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ยกเว้นความพึงพอใจและปัญหา ด้านกิจกรรม เพศต่างกัน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

สาขาวิชา วิทยาศาสตร์การกีฬา..... ลายมือชื่อนิสิต..... ปฐมพงษ์ ก้อศการ
ปีการศึกษา 2548..... ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา..... pkc


4778608339 : MAJOR Sports Science

KEY WORD: NEEDS / SATISFACTION / PROBLEM / ADVENTURE TOURISM / KO SAMET

PATHOMPONG GOSTAR : TOURISTS' NEEDS, SATISFACTION AND PROBLEMS
TOWARDS ADVENTURE TOURISM IN KO SAMET. THESIS ADVISOR: ASST.
PROF. SUCHART TAWEEPORNPATHOMKUL, 98 pp. ISBN 974 - 14 - 3881 - 8

The objective of this project is to study the need, satisfaction and problems the tourists have discovered during their time on Ko Samet, Rayong Province. Especially in the terms of place, facilities, management, manpower, and activity program. The samples were consisted of 400 of Thai tourist who had visited Ko Samet for taking the adventure tour activity program. The important tool in collecting data is the researcher's constructed questionnaire, with the percentage value, average value, and standard deviation value; all these factors can produce the effective outcome. They are as follows:

1. The majority tourists are female, among 20 – 30 years of age, is a student, bachelor degree level, and income is between 5,000 – 10,000 THB
2. The most need of the samplers is place matter; a nice & beautiful place. The other rest subjects are requested at the same way. For activity matter, the activities that are requested at a high level are Jetski, scuba-diving, canoe, mountain-biking, and hiking. Windsurf is requested at a low level.
3. The samplers have high satisfaction in term of place, man power, and activity. But they have low satisfaction in term of toilet (amount & cleanness), bin (amount), and discount.
4. Facilities and management are the real problem in every point, for place matter the real problem is dirtiness and unsafety.
5. The tourists with different sex and occupation have needs, satisfaction and problem were no significant different but significant different in activity satisfaction and problem at .05 level.

Field of studySports Science..... Student's signature.....

Academic year2005..... Advisor's signature.....

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี เพราะความกรุณาของผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุชาติ ทวีพรปฐมกุล อาจารย์ที่ปรึกษา, ศาสตราจารย์ ดร.สมบัติ กาญจนกิจ, รองศาสตราจารย์ ดร.ประพัฒน์ ลักษณะพิสุทธิ์, รองศาสตราจารย์ เทพประสิทธิ์ กุลธวัชวิชัย ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำ ความรู้ต่างๆ และคำปรึกษาในการดำเนินการทำวิทยานิพนธ์ และยังช่วยตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการทำวิทยานิพนธ์ พร้อมทั้งยังช่วยกระตุ้นให้มีความพยายามในการทำวิทยานิพนธ์เล่มนี้ ซึ่งทำให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุวิมล ตั้งสัจพจน์, รองศาสตราจารย์ ศิริวรรณ เสรีรัตน์, อาจารย์อุไรวรรณ ขมวัฒนา และนายอมรศักดิ์ พิมลมนโณมัย ซึ่งให้เกียรติเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจเครื่องมือในการทำวิทยานิพนธ์

ท้ายที่สุดนี้ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณบิดา – มารดา และญาติพี่น้อง ที่ได้ให้ทั้งกำลังใจและกำลังทรัพย์ ซึ่งทำให้ผู้วิจัยสามารถทำวิทยานิพนธ์เล่มนี้ออกมาได้อย่างสมบูรณ์ และขอขอบพระคุณคณาจารย์สำนักวิชาวิทยาศาสตร์การกีฬาทุกท่าน ที่ประสิทธิประสาทวิชา ความรู้ต่างๆ และเพื่อนๆ วิทยาศาสตร์การกีฬารุ่นที่ 3 (ชลาชัยเกียรติก้อง) และเพื่อนๆ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต วิทยาศาสตร์การกีฬา รุ่นที่ 1 ที่ได้ให้คำแนะนำ กำลังใจ และความช่วยเหลือในด้านต่างๆ มาโดยตลอด

ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาของทุกท่านที่กล่าวมาเป็นอย่างยิ่ง และขอขอบพระคุณทุกท่านมา ณ ที่นี้ด้วย

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
ขอบเขตการวิจัย.....	4
คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย.....	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	5
2 แนวความคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	6
3 ระเบียบวิธีวิจัย.....	42
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	42
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	41
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	43
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	44
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	46
5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	72
สรุปผลการวิจัย.....	72
อภิปรายผล.....	76
ข้อเสนอแนะ.....	83
รายการอ้างอิง.....	85
ภาคผนวก.....	89
ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์.....	98

ตารางที่	หน้า
1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ.....	47
2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ.....	47
3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา.....	48
4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ.....	48
5 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน.....	49
6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความต้องการของนักท่องเที่ยวที่มีต่อ กิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงผจญภัยบริเวณเกาะเสม็ด ด้านสถานที่.....	50
7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความต้องการของนักท่องเที่ยวที่มีต่อ กิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงผจญภัยบริเวณเกาะเสม็ด ด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก.....	51
8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความต้องการของนักท่องเที่ยวที่มีต่อ กิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงผจญภัยบริเวณเกาะเสม็ด ด้านบริหารจัดการ.....	52
9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความต้องการของนักท่องเที่ยวที่มีต่อ กิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงผจญภัยบริเวณเกาะเสม็ด ด้านบุคลากร.....	53
10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความต้องการของนักท่องเที่ยวที่มีต่อ กิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงผจญภัยบริเวณเกาะเสม็ด ด้านกิจกรรม.....	54
11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อ กิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงผจญภัยบริเวณเกาะเสม็ด ด้านสถานที่.....	55
12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อ กิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงผจญภัยบริเวณเกาะเสม็ด ด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก.....	56
13 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อ กิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงผจญภัยบริเวณเกาะเสม็ด ด้านบริหารจัดการ.....	57
14 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความต้องการของนักท่องเที่ยวที่มีต่อ กิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงผจญภัยบริเวณเกาะเสม็ด ด้านบุคลากร.....	58
15 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อ กิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงผจญภัยบริเวณเกาะเสม็ด ด้านกิจกรรม.....	59

ตารางที่	หน้า
16 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับปัญหาของนักท่องเที่ยวที่พบในกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงผจญภัยบริเวณเกาะเสม็ด ด้านสถานที่.....	60
17 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับปัญหาของนักท่องเที่ยวที่พบในกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงผจญภัยบริเวณเกาะเสม็ด ด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก.....	61
18 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับปัญหาของนักท่องเที่ยวที่พบในกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงผจญภัยบริเวณเกาะเสม็ด ด้านบริหารจัดการ.....	62
19 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับปัญหาของนักท่องเที่ยวที่พบในกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงผจญภัยบริเวณเกาะเสม็ด ด้านบุคลากร.....	63
20 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับปัญหาของนักท่องเที่ยวที่พบในกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงผจญภัยบริเวณเกาะเสม็ด ด้านกิจกรรม.....	64
21 เปรียบเทียบ ค่าเฉลี่ย ของความต้องการของนักท่องเที่ยวที่มีต่อกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงผจญภัยบริเวณเกาะเสม็ด จำแนกตามเพศ.....	65
22 เปรียบเทียบ ค่าเฉลี่ย ของความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงผจญภัยบริเวณเกาะเสม็ด จำแนกตามเพศ.....	66
23 เปรียบเทียบ ค่าเฉลี่ย ของระดับปัญหาที่นักท่องเที่ยวพบในกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงผจญภัยบริเวณเกาะเสม็ด จำแนกตามเพศ.....	67
24 เปรียบเทียบ ค่าเฉลี่ย ของความต้องการของนักท่องเที่ยวที่มีต่อกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงผจญภัยบริเวณเกาะเสม็ด จำแนกตามอาชีพ.....	68
25 เปรียบเทียบ ค่าเฉลี่ย ของความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงผจญภัยบริเวณเกาะเสม็ด จำแนกตามอาชีพ.....	69
26 เปรียบเทียบ ค่าเฉลี่ย ของปัญหาที่นักท่องเที่ยวพบในกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงผจญภัยบริเวณเกาะเสม็ด จำแนกตามอาชีพ.....	70

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว (Tourism Industry) มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อประเทศไทย นับตั้งแต่แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 4 (พ.ศ. 2520 – 2524) เป็นต้นมาจนถึงปัจจุบันแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมฉบับที่ 9 (พ.ศ. 2545 – 2549) ทางรัฐบาลได้กำหนดแผนพัฒนาการท่องเที่ยวไว้เป็นส่วนหนึ่งของแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติทุกฉบับ เพื่อส่งเสริมการค้าด้านการบริการที่มีศักยภาพเพื่อสร้างงาน กระจายรายได้ และหารายได้จากต่างประเทศ ดังนั้นปัจจุบันอุตสาหกรรมท่องเที่ยวจึงได้กลายเป็นอุตสาหกรรมที่มีความสำคัญทั้งต่อระบบเศรษฐกิจของประเทศ และเศรษฐกิจของโลก เพราะอุตสาหกรรมท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมที่เจริญเติบโตอย่างรวดเร็ว รวมทั้งอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของประเทศไทยด้วย ซึ่งส่งผลต่อการทำรายได้เข้าสู่ประเทศอย่างมากมาย ทั้งนี้ยังได้รับการสนับสนุนจากรัฐบาลอย่างมาก เนื่องจากเล็งเห็นรายได้มหาศาลจากการท่องเที่ยว จึงมีการตั้งการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย(ททท.) เพื่อดูแลการตลาดการท่องเที่ยวของประเทศ ทั้งภายในและภายนอกประเทศเพื่อให้เกิดการพัฒนาการท่องเที่ยวของประเทศไทยซึ่งจะส่งผลต่อการกระจายรายได้สู่ทุกสาขาอาชีพ และการเผยแพร่วัฒนธรรมของประเทศ ดังวาตะของจอมพล สฤษดิ์ ธนะรัชต์ ที่กล่าวสุนทรพจน์ในวันเปิดสำนักงานองค์การส่งเสริมการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยเดิม) เมื่อวันที่ 18 มีนาคม 2503 ตอนหนึ่งว่า “สิ่งสำคัญที่ข้าพเจ้าใคร่จะเน้นให้ท่านทั้งหลายเข้าใจและระลึกอยู่เสมอก็คือผลประโยชน์ที่รัฐพึงจะได้ จากอุตสาหกรรมท่องเที่ยวนี้หาเป็นรายได้ที่กระจายออกไปยังบุคคลหลายชั้นหลายอาชีพและเป็นรายได้ที่มองไม่เห็น แต่ที่สำคัญที่สุดกิจการอันนี้จะเผยแพร่วัฒนธรรมและคุณธรรมของประชาชนชาวไทยให้เป็นที่ปรากฏแก่ ชาวโลกอันจะยังความนิมยยกย่องให้บังเกิดสืบเนื่องอีกด้วย ซึ่งสิ่งเหล่านี้ข้าพเจ้าถือว่ามีความเหนือกว่าเงินตรา” (สฤษดิ์ ธนะรัชต์, สุนทรพจน์, 18 มีนาคม 2503) ทำให้ธุรกิจท่องเที่ยวในประเทศไทยเจริญเติบโตเป็นอย่างมาก เนื่องด้วยการเดินทางท่องเที่ยวไปยังต่างประเทศได้ง่ายขึ้นทำให้คนไทยเดินทางไปท่องเที่ยวยังต่างประเทศเพิ่มมากขึ้น จึงทำให้การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยซึ่งดูแลการตลาดของการท่องเที่ยวของประเทศไทย จึงทำการสนับสนุนให้คนไทยเดินทางท่องเที่ยวในประเทศเพิ่มมากขึ้น เพื่อไม่ให้เงินไหลออกนอกประเทศ และยังทำให้มีการไหลเวียนของเงินในประเทศ เกิดการกระจายรายได้สู่ภูมิภาคด้วย

ประเทศไทยเป็นเมืองท่องเที่ยวเนื่องด้วยมีทรัพยากรทางการท่องเที่ยวที่น่าสนใจศึกษามีความสวยงาม โดยมีทรัพยากรท่องเที่ยวประเภทธรรมชาติ ศิลปวัฒนธรรมขนบธรรมเนียมประเพณี

โบราณสถาน โบราณวัตถุ วิถีชีวิตคนไทย และสถานบันเทิงรื่นรมย์ ทำให้นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ (International Tourist) เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทยถึง 13.38 ล้านคน สร้างรายได้เข้าประเทศมากกว่า 4.5 แสนล้านบาท ในปีพ.ศ. 2548 สำหรับนักท่องเที่ยวชาวไทย (Domestic Tourist) เดินทางท่องเที่ยวในประเทศถึง 76.2 ล้านครั้ง ก่อให้เกิดรายได้ 3.5 แสนล้านบาท (กองวิจัย การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2548) จากสถิติข้างต้นแสดงให้เห็นว่าการเดินทางท่องเที่ยว ภายในประเทศ (Domestic Tourism) ก็สามารถสร้างรายได้ให้กับประเทศได้มากเช่นเดียวกันกับการที่นักท่องเที่ยวต่างชาติเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทย รัฐบาลจึงมีนโยบายส่งเสริมการท่องเที่ยว ภายในประเทศ คือ

1. สร้างค่านิยมให้ชาวไทยเพิ่มการเดินทางท่องเที่ยว และใช้จ่ายใช้สอยภายในประเทศ
2. สนับสนุนการพัฒนาการให้บริการ และอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยว
3. ส่งเสริมอนุรักษ์ฟื้นฟูศิลปวัฒนธรรม และทรัพยากรการท่องเที่ยวควบคู่กับสิ่งแวดล้อม โดยการคำนึงถึงการพัฒนาการท่องเที่ยวแบบยั่งยืน

จากนโยบายดังกล่าว การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยจึงทำการส่งเสริมการตลาดท่องเที่ยว ภายในประเทศ โดยส่งเสริมให้คนไทยเดินทางท่องเที่ยวในรูปแบบการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ หรือ การท่องเที่ยวเชิงนิเวศ (Ecotourism) เพื่อให้ประเทศไทยมีการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน (Sustainable Tourism Development) (ศรีพร สมบุญธรรม, 2546) และอนุรักษ์ทรัพยากรทางการ ท่องเที่ยวให้อยู่ยาวนาน มีผลทำให้การท่องเที่ยวเชิงนิเวศ (Ecotourism) เป็นที่นิยม เป็นเพราะคนเมือง เปรียบกับวิถีชีวิตในเมืองฉิวฉวมหาชนชาติมากขึ้น การเดินป่า คุนุก ดำน้ำ ขี่จักรยาน และการตั้งค่าย เป็นที่นิยมกันมากขึ้นของทุกเพศทุกวัย (อนันท์ ปันยารชุน, 2543)

จังหวัดระยอง จัดสถานที่ท่องเที่ยวที่อยู่ใกล้กรุงเทพฯ เป็นอย่างมาก ห่างจากกรุงเทพฯ เพียง 250 กิโลเมตร ซึ่งคนให้ความนิยมเดินทางไปท่องเที่ยวพักผ่อนในจังหวัดระยอง เนื่องจากมีน้ำทะเล ที่สะอาด และบรรยากาศที่เงียบสงบต่างจากพัทยา บางแสน หรือหัวหิน และสถานที่ที่สำคัญของ การท่องเที่ยวของจังหวัดระยองคือ เกาะเสม็ด หรือเกาะแก้วพิสดารในวรรณคดีเรื่องพระอภัยมณี ของสุนทรภู่ ตั้งอยู่ในอุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า / หมู่เกาะเสม็ด เขตตำบลเพ อ.เมือง จ.ระยอง อยู่ห่างจากฝั่งบ้านเพประมาณ 6.5 กิโลเมตร สภาพของเกาะเสม็ด มีสันเขา เป็นแนวยาว จากตัวเกาะ ด้านเหนือมาทางใต้ ส่วนฝั่งตะวันตก ของเกาะ เป็นหน้าผาสูง และลาดชันลงสู่ฝั่งตะวันออก ที่มี ชายหาดเว้า ทำให้เกิดชายหาด ที่สวยงามหลายแห่ง ซึ่งส่วนใหญ่ จะอยู่ทางด้านเหนือ และ ตะวันออก ของเกาะเสม็ด เกาะเสม็ด เป็นเกาะที่มีความสำคัญ ในประวัติศาสตร์ของวรรณกรรมไทย ในยุคต้น ของกรุงรัตนโกสินทร์ ดังปรากฏในวรรณคดีไทย เรื่อง พระอภัยมณี ซึ่งเป็นกวีนิพนธ์ ของกวีเอกของไทย นามสุนทรภู่ โดยเกาะเสม็ด ได้รับการขนานนาม ในกวีนิพนธ์ ว่า "เกาะแก้ว พิสดาร" ซึ่งอาจจะมาจาก หาดทรายบนเกาะเสม็ด ที่ขาวปานแก้ว อยู่ทั่วไปก็ได้ ส่วนสาเหตุที่ เกาะแห่งนี้ ได้ชื่อว่า เกาะเสม็ด ก็เพราะว่า เกาะแห่งนี้ มีต้นเสม็ดขาว และเสม็ดแดง ขึ้นอยู่มาก

ชาวบ้าน นำมาใช้เป็นได้จุดไฟ ทำให้เกาะแห่งนี้ได้ชื่อว่าเกาะเสม็ด จากสาเหตุนี้เอง รูปร่างของเกาะเสม็ด มีลักษณะเป็นรูปสามเหลี่ยม ยาวประมาณ 6 กิโลเมตร ส่วนที่กว้างที่สุด ของเกาะเสม็ด กว้างประมาณ 3 กิโลเมตร ส่วนที่แคบที่สุด อยู่บริเวณ อ่าวกีนอก - อ่าวกีนใน ซึ่งกว้างประมาณ 100 เมตร บนเกาะเสม็ดไม่มีแม่น้ำลำคลอง ประมาณ 80% ของพื้นที่ เป็นภูเขา และป่าไม้เบญจพรรณคงมีแต่สระน้ำ ซึ่งปัจจุบันแห้งเป็นแผ่นดินเนื้อที่ประมาณ 4.5 ไร่ มีชื่อว่าหนองโหนด ลักษณะอากาศบนเกาะเสม็ดโดยทั่วไปเย็นสบายตลอดปี ไม่ร้อนไม่หนาวเกินไป ฤดูฝนเริ่มตั้งแต่เดือนพฤษภาคม-กันยายน ช่วงราวเดือนพฤษภาคมมีมรสุมและคลื่นลมจัดมาก ในเดือนสิงหาคมมีฝนตกชุก จุดเด่นที่น่าสนใจบนเกาะเสม็ด ได้แก่ อ่าวน้อยหน้า, อ่าวกลาง, อ่าวป่าช้า, อ่าวลูกโยน, แหลมใหญ่, หาดทรายแก้ว, อ่าวไผ่, อ่าวพุทรา, อ่าวทับทิม, อ่าวนวล, อ่าวช่อ / อ่าวทานตะวัน, อ่าววงเดือน, อ่าวแสงเทียน, อ่าวหวาย, อ่าวกีนอก, อ่าวกระรัง, อ่าวเตย, แหลมเรือแตก, อ่าวพร้าว และอ่าวขาม โดยอ่าวที่กล่าวมาทั้งหมดได้มีการจัดกิจกรรมต่างๆมากมายเพื่อการบริการแก่นักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยว เช่น เจ็ทสกี, บานาน่าโบ๊ต, วินเซิร์ฟ, กิจกรรมชายหาดอื่นๆ เป็นต้น ซึ่งทางจังหวัดระยองเอง มีโครงการที่จะทำให้เกาะเสม็ดเป็นพื้นที่พิเศษ เพื่อการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนต่อไป และบริเวณเกาะเสม็ดทั้งบนบก และในน้ำได้มีการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงผจญภัย ให้บริการแก่นักท่องเที่ยวได้ใช้บริการ ซึ่งการท่องเที่ยวเชิงผจญภัยก็มีส่วนคล้ายกับการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ที่ทางรัฐบาลให้การสนับสนุน และยังส่งผลไปถึงการพัฒนาการท่องเที่ยวแบบยั่งยืน ดังนั้นผู้วิจัยจึงเห็นความสำคัญและน่าสนใจอย่างยิ่งที่จะศึกษาวิจัยความต้องการ ความพึงพอใจ และปัญหาของนักท่องเที่ยว และการให้บริการแก่นักท่องเที่ยว เพื่อเป็นแนวทางที่จะพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงผจญภัยบนเกาะเสม็ดเพื่อดึงดูดนักท่องเที่ยวที่ชอบความท้าทาย ทั้งนี้ยังนำไปสู่การพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไข การบริการและกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงผจญภัยบนเกาะเสม็ด ให้มีคุณลักษณะอันพึงประสงค์ ของผู้มาใช้บริการอย่างเหมาะสมต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความต้องการของนักท่องเที่ยวที่มีต่อกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงผจญภัยบริเวณเกาะเสม็ด
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงผจญภัยบริเวณเกาะเสม็ด
3. เพื่อศึกษาปัญหาที่นักท่องเที่ยวได้พบระหว่างการเข้าร่วมกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงผจญภัยบริเวณเกาะเสม็ด

4. เพื่อเปรียบเทียบ ค่าเฉลี่ยของความต้องการ ความพึงพอใจ และปัญหาของนักท่องเที่ยวที่มีต่อกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงผจญภัยบริเวณเกาะเสม็ด จำแนกตามเพศ และอาชีพ

ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาความต้องการ ความพึงพอใจ และปัญหา ของนักท่องเที่ยวที่มีต่อกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงผจญภัยบริเวณเกาะเสม็ด ผู้วิจัยทำการเก็บข้อมูลจากนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาเกาะเสม็ดจังหวัดระยอง ในช่วงระหว่างเดือนกุมภาพันธ์ ถึง เดือนมีนาคม 2549 โดยศึกษาในด้านสถานที่ ด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านบริหารจัดการ ด้านบุคลากร และด้านกิจกรรม

คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย

ความต้องการ หมายถึง ความประสงค์ของนักท่องเที่ยวที่อยากจะให้ผู้เกี่ยวข้องจัดดำเนินการเกี่ยวกับกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงผจญภัยบริเวณเกาะเสม็ดในด้านสถานที่ ด้านอุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านบริหารจัดการ ด้านบุคลากร ด้านกิจกรรม

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกประทับใจ ของนักท่องเที่ยว ที่เป็นผลมาจากความต้องการที่ได้รับการตอบสนอง จากกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงผจญภัยบริเวณเกาะเสม็ด ในด้านสถานที่ ด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านบริหารจัดการ ด้านบุคลากร ด้านกิจกรรม

ปัญหา หมายถึง สิ่งที่ทำให้นักท่องเที่ยวเกิดความไม่พอใจ ไม่ได้ได้รับความสะดวก และอุปสรรค ที่พบในกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงผจญภัยบริเวณเกาะเสม็ด ในด้านสถานที่ ด้านอุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านบริหารจัดการ ด้านบุคลากร ด้านกิจกรรม

นักท่องเที่ยว หมายถึง บุคคลที่เดินทางจากที่พักอาศัยไปยังบริเวณเกาะเสม็ด โดยมีจุดประสงค์ที่จะไปร่วมกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงผจญภัย ระหว่างเดือนกุมภาพันธ์ - มีนาคม 2549

การท่องเที่ยวเชิงผจญภัย หมายถึง การเดินทางไปเข้าร่วมหรือประกอบกิจกรรมที่ ตื่นเต้น แปลกใหม่ ทำทายความสามารถทางร่างกาย และทดสอบสภาพจิตใจ

กิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงผจญภัย หมายถึง สิ่งที่ทำให้นักท่องเที่ยวเกิดความตื่นเต้น แปลกใหม่ ทำทายความสามารถทางร่างกาย และทดสอบสภาพจิตใจ ในการวิจัยครั้งนี้หมายถึง วินเซิร์ฟ เจ็ทสกี การดำน้ำดูปะการังน้ำตื้น พายเรือแคนู จักรยานเสือภูเขา และกิจกรรมเดินชมธรรมชาติ

บริเวณเกาะเสม็ด หมายถึง พื้นที่บนเกาะ และโดยรอบเกาะเสม็ด จังหวัดระยอง ทั้งทางน้ำ และทางบก

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ผลจากการศึกษาวิจัย ความต้องการ ความพึงพอใจ และปัญหาของนักท่องเที่ยวที่ร่วมกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงผจญภัยบริเวณเกาะเสม็ด จะสามารถนำไป ปรับปรุงแก้ไขกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงผจญภัย ให้ตรงตามความต้องการของนักท่องเที่ยว ตลอดจนสามารถลดและขจัดปัญหาที่เกิดขึ้น ซึ่งจะส่งผลต่อการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงผจญภัยบริเวณเกาะเสม็ดให้เป็นที่รู้จัก และเป็นสิ่งดึงดูดนักท่องเที่ยวให้เดินทางมาท่องเที่ยวยังเกาะเสม็ดเพิ่มมากขึ้น



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาดำรง เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และนำเสนอตามหัวข้อดังต่อไปนี้

1. แนวคิดและความหมายของการท่องเที่ยว
2. แนวคิดเกี่ยวกับนันทนาการ
3. แนวคิดเกี่ยวกับนันทนาการกลางแจ้ง / นอกเมือง
4. แนวคิดเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงผจญภัย
5. แนวคิดเกี่ยวกับการตลาดการท่องเที่ยว
6. แนวคิดเกี่ยวกับความต้องการ
7. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
8. แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค
9. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ
10. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและความหมายของการท่องเที่ยว

การท่องเที่ยวนับเป็นอุตสาหกรรมที่สำคัญของหลายๆประเทศและมีความสำคัญในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ โดยการพัฒนาและสร้างความสำคัญให้กับเศรษฐกิจได้เร็วกว่าอุตสาหกรรมประเภทอื่นๆ อันเป็นผลมาจากความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี และการคมนาคมทำให้การเดินทางท่องเที่ยวได้ง่ายขึ้น ไม่เพียงแต่นักท่องเที่ยวในประเทศยังรวมไปถึงนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางเข้าสู่ประเทศใช้จ่ายเงินในด้านต่างๆมากมาย เช่น ค่าที่พัก อาหาร และการเดินทาง เป็นต้น ซึ่งส่งผลให้เศรษฐกิจในชุมชนพัฒนาอย่างรวดเร็ว การเดินทางไปยังสถานที่ต่างๆของมนุษย์ ได้ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลง ความประทับใจ และประสบการณ์มากมาย จึงทำให้มีผู้เสนอแนวคิดเรื่องการท่องเที่ยวไว้ดังนี้

สายชล พงศ์ระวี (2533) กล่าวว่า การท่องเที่ยวเป็นความสมัครใจที่จะเดินทางจากที่อยู่อาศัยปกติไปยังสถานที่อื่นชั่วคราว ซึ่งประกอบกิจกรรมที่แตกต่างจากงานประจำที่ปฏิบัติอยู่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการพักผ่อนหาความสนุกสนาน บันเทิงเร้าอารมณ์ ศึกษาหาความรู้ เยี่ยมเยือนญาติ กิจกรรมทางศาสนา ตลอดจนเพื่อสุขภาพอนามัย และการกีฬา

McIntosh and Goeladner (1984) กล่าวว่า การท่องเที่ยวเป็นผลรวมของปรากฏการณ์ต่างๆ และความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นจากปฏิสัมพันธ์ระหว่างนักท่องเที่ยวกับธุรกิจและบริการต่างๆ ซึ่งเกี่ยวข้องกับกิจกรรมหรือการสร้างความปลอดภัยให้กับนักท่องเที่ยวหรือผู้มาเยือน

Gee and Choy (1989) กล่าวว่า การท่องเที่ยวเป็นการเดินทางที่ทำให้ให้นักท่องเที่ยวมีความเพลิดเพลินสนุกสนาน โดยที่นักเดินทางนั้นคือนักท่องเที่ยว

อย่างไรก็ตามองค์การการท่องเที่ยวระหว่างประเทศ (WTO) ได้ให้ความหมายของการท่องเที่ยวต้องมีลักษณะเป็นไปตามเงื่อนไข 3 ประการ คือ

1. การเดินทางจากที่อยู่อาศัยไปยังที่อื่นเป็นการชั่วคราว(Temporary)
2. การเดินทางด้วยความสมัครใจหรือใจ(Voluntary)
3. การเดินทางด้วยวัตถุประสงค์ใดๆก็ตาม มิใช่เพื่อการประกอบอาชีพรับเงินจ้างหรือหารายได้ (Income)

ผู้มาเยือน (Visitors) เป็นคำทั่วไป หมายถึง ผู้ที่มา (หรือไป) ยังประเทศหนึ่งซึ่งมิใช่การอยู่อาศัยถาวร ด้วยเหตุจูงใจใดก็ได้ซึ่งมิใช่เป็นการไปประกอบอาชีพที่ได้รับค่าจ้างตอบแทน และเข้ามาอยู่อย่างน้อย 24 ชั่วโมงและอย่างมากไม่เกิน 60 วัน และในบทนิยามบัญญัติให้มี ผู้มาเยือน 2 ประเภท คือ นักท่องเที่ยว (Tourist) และ นักทัศนจร (Excursionists) ดังนี้

1. นักท่องเที่ยว (Tourist) คือ ผู้มาเยือนชั่วคราวที่มาพักอาศัยอย่างน้อย 24 ชั่วโมงในประเทศที่เยือนและมีเหตุจูงใจในการเยือนเพื่อ

1.1 เพื่อการพักผ่อน เพื่อความเพลิดเพลิน เพื่อสุขภาพ เพื่อการศึกษา การกีฬาและการประกอบพิธีทางศาสนา

1.2 เพื่อจัดดำเนินธุรกิจ การปฏิบัติภารกิจที่ได้รับมอบหมาย การปฏิบัติเกี่ยวกับครอบครัวและการประชุมต่างๆ

2. นักทัศนจร (Excursionist) คือ ผู้ที่เดินทางมาเยือนชั่วคราวที่เข้าไปอยู่ในประเทศเพียงวันเดียว (น้อยกว่า 24 ชั่วโมง) และมีได้พักค้างคืน รวมทั้งผู้โดยสารพาหนะทางเรือสำราญ (Cruise) ด้วย

ดังนั้นผู้วิจัยได้สรุปความหมายของการท่องเที่ยว คือ การเดินทางไปเยือนสถานที่ต่างถิ่น ซึ่งมีไม่ใช่เป็นที่พำนักอาศัยประจำของบุคคลนั้น และเป็นการเยือนชั่วคราว โดยไม่ใช่เพื่อเป็นการประกอบอาชีพหารายได้ เพื่อตอบสนองความต้องการนั้น เช่น ต้องการพักผ่อน เพื่อความเพลิดเพลิน หรือเพื่อธุรกิจ เป็นต้น

แนวความคิดเกี่ยวกับนันทนาการ

การท่องเที่ยวและการกีฬา (Tourism and Sports) เป็นกิจกรรมนันทนาการประเภทหนึ่งที่จะนำไปสู่การเสริมสร้างประสบการณ์ที่แปลกใหม่และหลากหลายแก่ผู้เข้าร่วมกิจกรรม

การท่องเที่ยว (Tourism) เป็นกระบวนการนันทนาการ (Recreation) รูปแบบหนึ่งที่เกิดขึ้นระหว่างเวลาว่าง (leisure time) ที่มีการเดินทาง (travel) เข้ามาเกี่ยวข้อง โดยเป็นการเดินทางจากที่หนึ่ง ที่มักหมายถึงที่อยู่อาศัย ไปยังอีกที่หนึ่งที่มักถือเป็นแหล่งท่องเที่ยว เพื่อเปลี่ยนบรรยากาศและสิ่งแวดล้อม โดยมีแรงกระตุ้น (motivator) จากความต้องการในด้านกายภาพ ด้านวัฒนธรรม วิถีชีวิตประเพณี และด้านสถานะเพื่อการยอมรับนับถือ กิจกรรมท่องเที่ยวเป็นกิจกรรมที่สร้างเสริมประสบการณ์ชีวิต สร้างความประทับใจ มีความซาบซึ้งในธรรมชาติ ศิลปวัฒนธรรมประเพณี วิถีชีวิตของชุมชนและสังคมในลักษณะที่แตกต่างกันออกไป นอกจากนี้ การท่องเที่ยวยังช่วยส่งเสริมพัฒนาการเจริญเติบโตทางด้านร่างกาย จิตใจ อารมณ์ สังคม รวมทั้งบุคลิกภาพด้วย

สมบัติ กาญจนกิจ (2544) นันทนาการ (Recreation) เป็นศาสตร์ที่ว่าด้วยการพัฒนาคุณภาพชีวิตของบุคคลและสังคม โดยใช้เวลาว่างหรือเวลาอิสระเข้าร่วมกิจกรรม ในรูปแบบที่หลากหลายตามความสมัครใจและสนใจ นันทนาการมีความหลากหลายประการ พอสรุปได้ดังต่อไปนี้

นันทนาการ หมายถึง การทำให้สดชื่นหรือการสร้างพลังขึ้นมาใหม่ (Re + Fresh, Re + Creation) เป็นความหมายเริ่มแรกที่ได้มีการอธิบายว่า การที่บุคคลได้รับประทานอาหารเข้าไปแล้วเปลี่ยนเป็นพลังงาน โดยแรงขับภายใน จะทำให้เขาต้องใช้พลังงานในรูปแบบของการเคลื่อนไหวหรือทำกิจกรรมต่าง ๆ แล้วก่อให้เกิด การเหนื่อย เมื่อยล้า ดังนั้น บุคคลจึงต้องการนันทนาการเพื่อสร้างพลังขึ้นมาใหม่ หรือสร้างความสดชื่นขึ้นมาอีกครั้งหนึ่ง หรือการที่บุคคลมีความต้องการเข้าร่วมกิจกรรมนันทนาการเพื่อสร้างความสดชื่นและพลังงานขึ้นมาใหม่ในรูปแบบของการเล่น การแสดงออกในด้านกีฬา ดนตรี ศิลปะ งานอดิเรก หรือไปท่องเที่ยว เป็นต้น ถือเป็นนันทนาการ

ในความหมายที่สอง มีนักศึกษาและนักสังคมศาสตร์อธิบายไว้ นันทนาการ หมายถึง กิจกรรม (Activities) ซึ่งมีรูปแบบกิจกรรมที่หลากหลาย การที่บุคคลหรือชุมชนได้มีส่วนร่วมในกิจกรรมตามความสนใจของตน แล้วก่อให้เกิดผลการพัฒนาอารมณ์สุข สนุกสนาน และ/หรือสุขสงบ กิจกรรมในที่นี้หมายถึง กิจกรรมประเภทเกม กีฬา ศิลปะ ดนตรี การแสดงละคร การเดินทางท่องเที่ยว การอยู่ค่ายพักแรม งานอาสาสมัคร งานอดิเรก กีฬาทำท่าย เป็นต้น

ความหมายที่ 3 นันทนาการ หมายถึง กระบวนการ (Process) กล่าวคือ นันทนาการเป็นกระบวนการในการพัฒนาประสบการณ์ หรือพัฒนาคุณภาพชีวิตของบุคคลหรือสังคม โดยอาศัยกิจกรรมนันทนาการ ต่าง ๆ เป็นสื่อ ในช่วงเวลาว่าง เวลาอิสระ โดยที่บุคคลเข้าร่วมด้วยความสมัครใจ หรือมีแรงจูงใจ แล้วส่งผลให้เกิด การพัฒนาอารมณ์สุข สนุกสนาน และสงบสุข

ในความหมายที่ 4 นันทนาการ หมายถึง สวัสดิการสังคม (Social Welfare) นันทนาการคือสถาบันทางสังคม สวัสดิการทางสังคม ซึ่งรัฐบาลและฝ่ายบริหารท้องถิ่นจะต้องมีหน้าที่จัดการให้บริการแก่ชุมชน เพื่อสร้างบรรยากาศของเมืองและของประเทศให้น่าอยู่ มีความอบอุ่นใจ เช่น จัดอุทยานแห่งชาติ วนอุทยานแห่งชาติ ศูนย์เยาวชน สวนสาธารณะ เป็นต้น

เป้าหมายของนันทนาการ

1. พัฒนาอารมณ์สุข

นันทนาการเป็นกระบวนการที่เสริมสร้าง และพัฒนาอารมณ์สุขของบุคคลและชุมชน โดยอาศัยกิจกรรมต่าง ๆ เป็นสื่อกลางในช่วงเวลาว่างหรือเวลาอิสระ การเข้าร่วมกิจกรรมต้องเป็นไปด้วยความสมัครใจ และ กิจกรรมนั้นจะต้องเป็นกิจกรรมที่สังคมยอมรับ สามารถก่อความสุข สนุกสนาน เพลิดเพลิน และหรือความสุขสงบ

2. เสริมสร้างประสบการณ์ใหม่

กิจกรรมนันทนาการหลายอย่าง ช่วยสร้างประสบการณ์ใหม่ให้แก่ผู้เข้าร่วม ทั้งนี้ เพราะความหลากหลายของกิจกรรม เช่น กิจกรรมท่องเที่ยว ทัศนศึกษา เสริมสร้างประสบการณ์ใหม่ ในสถานที่และทรัพยากรท่องเที่ยว ไม่ว่าจะเป็นทางด้านโบราณวัตถุ ทัศนียภาพ โบราณสถาน ศิลปะประเพณี วัฒนธรรม หรือสิ่งของหายากก็ตาม การเล่นเกมหรือกีฬาพื้นเมือง กีฬาสากล ศิลปะทัศนกรรม ดนตรี หรือวรรณกรรม การอ่าน พุด เขียน ตลอดจนนันทนาการนอกเมือง กลางแจ้ง นันทนาการทางสังคม ซึ่งมีความแตกต่างของกิจกรรมมากมาย ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ และพื้นฐานเดิมของบุคคลหรือชุมชน

3. เพิ่มพูนประสบการณ์

กระบวนการทางนันทนาการ ก่อให้เกิดการพัฒนาทางอารมณ์สุข ดังนั้น ทัศนียภาพ ความซาบซึ้ง ความประทับใจ ความสะใจ ความภาคภูมิใจ มุมหนึ่งหรือเหลี่ยมหนึ่งแห่งความประทับใจ มุมสงบ สุขใจ อารมณ์สุข สนุกสนานเพลิดเพลิน และอารมณ์สุขสงบจึงเป็นประสบการณ์หรือคุณภาพชีวิตของบุคคล หรือชุมชนที่จะพึงหาได้ กิจกรรมหลายอย่างต้องมีการเตรียมตัว เตรียมความพร้อม เช่น การเข้าร่วมกิจกรรม เสี่ยง ทำทาย ความสามารถของผู้เข้าร่วม จะต้องมีการฝึกซ้อมเสริมสร้างความมั่นใจ ทักษะที่สร้างเสริมประสบการณ์ หรือกิจกรรมบางอย่างเคยเข้าร่วมมาแล้ว แต่ผู้เข้าร่วมอยากสร้างความประทับใจหรือความทรงจำเดิม เป็นการเพิ่มพูนประสบการณ์

4. ส่งเสริมการมีส่วนร่วม

นันทนาการให้คุณค่า และส่งเสริมการมีส่วนร่วมของบุคคลและชุมชน ฝึกให้เข้าร่วมในกิจกรรมของชุมชนด้วยความสนใจและสมัครใจ กิจกรรมอาสาสมัครให้คุณค่าการมีส่วนร่วม อาสาพัฒนาเกี่ยวข้องกับชุมชนอื่น ให้ กิจกรรมมนุษยสัมพันธ์และกลุ่มสัมพันธ์ สอนให้ผู้เข้าร่วมทำงานเป็นทีม เป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม รู้จักหน้าที่ สิทธิ ตลอดจนความรับผิดชอบต่อตนเองและผู้อื่น ในฐานะองค์กรของสังคม เช่นเดียวกับกิจกรรมกีฬา การอยู่ค่ายพักแรม เป็นต้น

5. ส่งเสริมการแสดงออกแห่งตน

กิจกรรมนันทนาการหลายประเภท เช่น ศิลปหัตถกรรม กีฬาประเภทต่าง ๆ ดนตรี ละคร การเล่นเกม ประเพณี เป็นการส่งเสริมให้บุคคลได้แสดงออกในด้านความนึกคิด สร้างสรรค์ การระบายอารมณ์ การเลียนแบบสถานการณ์ หรือพฤติกรรมต่าง ๆ ทำให้สามารถเรียนรู้และรู้จักตนเองมากขึ้น สร้างความมั่นใจ ความเข้าใจ และการควบคุมตนเอง การรู้จักเลือกกิจกรรม หรือพฤติกรรมในการแสดงออก เป็นการส่งเสริมสุขภาพและบุคลิกภาพให้แก่ตนเอง

6. ส่งเสริมคุณภาพชีวิต

กระบวนการนันทนาการช่วยส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตของบุคคลและสังคม กิจกรรมนันทนาการช่วยพัฒนาอารมณ์ สุขภาพ ความสามารถของบุคคล สุขภาพและสมรรถภาพ ส่งเสริมสุขภาพจิต ความสมดุลของกาย และจิต และความสมดุลในการแบ่งเวลาทำงาน นันทนาการเป็นการลดความเครียด ความวิตกกังวล ส่งเสริมการมีส่วนร่วมในกลุ่มสังคม ส่งเสริมการแสดงออก เพิ่มพูนประสบการณ์ สิ่งเหล่านี้ช่วยพัฒนาคุณภาพชีวิตของสังคม ทุกระดับวัย ทุกเพศ นอกจากนี้ นันทนาการยังพัฒนาคุณภาพชีวิตในกลุ่มประชากรทุกกลุ่ม ไม่ว่าจะเป็นชุมชน ชุมชนแออัด ชุมชนมั่งมี ประชากรพิเศษ คนพิการ หรือกลุ่มด้อยโอกาสก็ตาม

7. ส่งเสริมความเป็นมนุษยชาติ

กิจกรรมนันทนาการส่งเสริมพฤติกรรมและพัฒนาความเจริญงอกงามของบุคคล ทั้งทางกาย อารมณ์ สังคม สติปัญญา และจิตใจของทุกคน ทุกเพศ ทุกวัย ตามความสนใจและความต้องการของบุคคล กิจกรรมนันทนาการช่วยสร้างความเข้าใจอันดีในหมู่เพื่อนมนุษย์ เข้าใจสภาพสิ่งแวดล้อม เข้าใจความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์กับธรรมชาติ ช่วยสืบทอดศิลปวัฒนธรรมของชนชาติต่อไป ให้คุณค่าทางสังคม การอยู่ร่วมกัน การร่วมมือกันอยู่ในสังคมอย่างมีความสุข นันทนาการนานาชาติ เช่น มหกรรมกีฬา ศิลปวัฒนธรรมนานาชาติช่วยส่งเสริมความเข้าใจอันดี และมิตรภาพของมนุษย์ ในสังคมที่มีการปกครองในระบบที่ต่างกัน

8. ส่งเสริมความเป็นพลเมืองดี

กิจกรรมนันทนาการ เป็นการให้การศึกษาแก่เยาวชนในด้านการช่วยเหลือตนเอง สิทธิหน้าที่ ความรับผิดชอบ ระเบียบวินัย และการปรับตัวให้เป็นพลเมืองดี ตัวอย่างเช่น กิจกรรมกีฬา การอยู่ค่ายพักแรม กิจกรรมอาสาพัฒนา กิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์ กิจกรรมศิลปะ ดนตรี หัตถกรรม และการละเล่นต่าง ๆ ช่วยส่งเสริมคุณค่าลักษณะนิสัยความเป็นพลเมืองดี ความไม่เห็นแก่ตัวและรู้จักช่วยเหลือส่วนรวมเป็นสำคัญ จึงช่วยให้สังคมอบอุ่นและเพิ่มพูนคุณภาพชีวิต

ดังนั้นผู้วิจัยได้สรุปความหมายของนันทนาการไว้คือ กระบวนการที่มนุษย์ใช้เวลาว่างในการเข้าร่วมกิจกรรมเพื่อบรรลุถึงคุณค่า และประโยชน์ที่นำไปสู่การพัฒนาตนเองในด้านร่างกาย อารมณ์ สังคม และสติปัญญา

แนวคิดเกี่ยวกับกิจกรรมนันทนาการกลางแจ้ง/นอกเมือง (Outdoor Recreation)

ศิริลักษณ์ และสุรเชษฐ์ (2535) นันทนาการกลางแจ้ง เป็นกิจกรรมนันทนาการ (Recreation Activities) ชนิดหนึ่งที่มีหลายกิจกรรม หลายรูปแบบ โดยพิจารณาจากพฤติกรรมการดำเนินกิจกรรมบริเวณกลางแจ้ง และจะเป็นกิจกรรมส่งเสริมความแข็งแรง สมบูรณ์ของร่างกายเป็นส่วนใหญ่ และนอกจากนี้ยังให้คุณค่าทางอารมณ์สุข สนุกสนานไปด้วยตลอดเวลาที่ได้เข้าร่วมกิจกรรม

สมบัติ กาญจนกิจ (2544) กิจกรรมนันทนาการกลางแจ้ง/นอกเมือง เป็นกิจกรรมหลากหลายที่ส่งเสริมให้บุคคลได้มีโอกาสใกล้ชิดธรรมชาติ สภาพแวดล้อม ส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาการเจริญเติบโตทางด้านร่างกาย อารมณ์ สังคม และสติปัญญาของบุคคล และสังคม แหล่งนันทนาการประเภทนี้ ได้แก่ สวนสาธารณะ สนามเด็กเล่น ฟาร์ม ค่ายพักแรม สวนหย่อม สวนผักผลไม้ พิพิธภัณฑ์ สวนสัตว์ หรือศูนย์ชุมชนที่นอกเหนือจากสภาพแวดล้อมในบ้าน หรือในห้องเรียน

กิจกรรมการอยู่ค่ายพักแรมเป็นกิจกรรมนันทนาการกลางแจ้ง/นอกเมือง ที่สำคัญอย่างยิ่งอย่างหนึ่ง เพราะเป็นการผสมผสานกิจกรรมต่างๆเข้าด้วยกัน เช่น กิจกรรมศิลปหัตถกรรม การต่อสู้เพื่อการอยู่รอด การสร้างวัสดุอุปกรณ์จากธรรมชาติ การได้สัมผัสใกล้ชิดธรรมชาติ กิจกรรมตกปลา ล่าสัตว์ ไร่เขา ศึกษาธรรมชาติ การอนุรักษ์ธรรมชาติ และคุณค่าทางสังคม

กีฬาประเภทเสี่ยงอันตรายและกิจกรรมท้าทายความสามารถ เป็นอีกกิจกรรมที่บุคคลและสังคมให้สนใจรวมทั้งกีฬาประเภทการแข่งขัน เช่น แข่งรถ แข่งเรือ แข่งจักรยานยนต์ กีฬาไร่เขา ผจญภัยในป่าหรือธรรมชาติที่ไม่ได้พัฒนา เป็นการท้าทายการอยู่รอด ซึ่งบุคคลจะต้องมีการศึกษาเตรียมการฝึกฝนทักษะดังกล่าว เพื่อจะต้องผจญภัยและอุปสรรคต่างๆ

แหล่งนันทนาการกลางแจ้ง เช่น สนามกีฬา ค่ายลูกเสือ เนตรนารี สระว่ายน้ำ ฟาร์มเลี้ยงสัตว์ สุสานโบราณวัตถุ โบราณสถาน พิพิธภัณฑ์ สวนสัตว์ เป็นแหล่งที่ทำให้ความรู้ทักษะเบื้องต้น สร้างเสริมประสบการณ์ชีวิต ก่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจ การปรับตัวของมนุษย์กับธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม การป้องกันรักษาและอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม ความประทับใจ เป็นต้น

สนามเด็กเล่นและสถาบันศึกษา ก็เป็นแหล่งนันทนาการกลางแจ้ง ที่ช่วยพัฒนากิจกรรมของเยาวชนและประชาชนในด้านการเจริญเติบโต และคุณภาพชีวิต

ประโยชน์และคุณค่าของนันทนาการกลางแจ้ง/นอกเมือง

1. พัฒนาคุณค่าทางร่างกาย

- การออกกำลังกาย, การพัฒนาระบบแอโรบิก กล้ามเนื้อหัวใจ ปอด ทางเดินหายใจ

2. พัฒนาคุณค่าทางจิตใจ

- ทำให้มีความมั่นใจในตนเอง เข้าใจผู้อื่น เข้าใจธรรมชาติ

3. พัฒนาคุณค่าทางอารมณ์

- อารมณ์หรือทัศนคติเกี่ยวกับตน ผู้อื่น สังคม

3.1 ตระหนักความรับผิดชอบ การสงวนรักษา รักษาและใช้ทรัพยากรอย่างฉลาด

3.2 พัฒนาจิตสำนึกและเข้าใจสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์และธรรมชาติ

3.3 พัฒนาความเข้าใจและความซาบซึ้งในบรรพบุรุษ ที่เกี่ยวกับการการใช้ชีวิต
นอกเมือง และทักษะเพื่อความอยู่รอด

3.4 ส่งเสริมสุขภาพกายและสุขภาพจิต

3.5 พัฒนาความเป็นพลเมืองที่ดีเกี่ยวกับจิตสำนึกที่ดีในด้านการรักษาสิ่งแวดล้อม

3.6 พัฒนาแหล่งทรัพยากร และการปรับตัวของเอกลักษณ์บุคคล

แรงจูงใจหรือความต้องการที่เกี่ยวกับนันทนาการกลางแจ้ง/นอกเมือง (สมบัติ กาญจนกิจ, 2541)

1. เพลิดเพลินกับธรรมชาติ หนีความเจริญ
2. หนีจากการทำงานหรือกิจวัตรประจำวันหรือ หนีจากความรับผิดชอบ
3. ต้องการออกกำลังกาย
4. ต้องการความคิดสร้างสรรค์
5. ต้องการพักผ่อนหย่อนใจและพัฒนาตนเอง
6. ต้องการเป็นส่วนหนึ่งของสังคม
7. ต้องการพบเพื่อนใหม่
8. ต้องการรู้จักเพื่อนที่ดีในอนาคต
9. ต้องการมนุษยสัมพันธ์ในครอบครัว
10. ต้องการเป็นที่ยอมรับในสังคม
11. ต้องการมีพลังของสังคม
12. ต้องการมีพลังของสังคม
13. ต้องการช่วยเหลือผู้อื่น
14. ต้องการพัฒนาตนเองให้มีความสามารถที่พึงพอทำได้
15. ทำความสำเร็จในการแข่งขัน
16. ต้องการฆ่าเวลา หนีความเบื่อ
17. ต้องการความสุนทรีย์ภาพและสติปัญญา

ประโยชน์จากการเข้าร่วมนันทนาการกลางแจ้ง/นอกเมือง (สมบัติ กาญจนกิจ, 2541)

ทางด้านสังคม

1. ครอบครัว มีความพึงพอใจทางเพศสัมพันธ์ ทำงานร่วมกับผู้อื่น สนับสนุนทางด้านเศรษฐกิจ

2. ศาสนา พิธีการ จิตใจ ก่อให้เกิดพฤติกรรมของมนุษย์
3. สถาบันทางการเมือง สร้างสันติภาพในบ้านเมืองเป็นการขยายอาณาเขตการปกครอง มีเป้าหมายร่วมกันในสังคม เป็นการรวมกลุ่มทางสังคม

4. ระบบทางเศรษฐกิจ อุตสาหกรรม เกษตรกรรม
ทางด้านจิตใจ

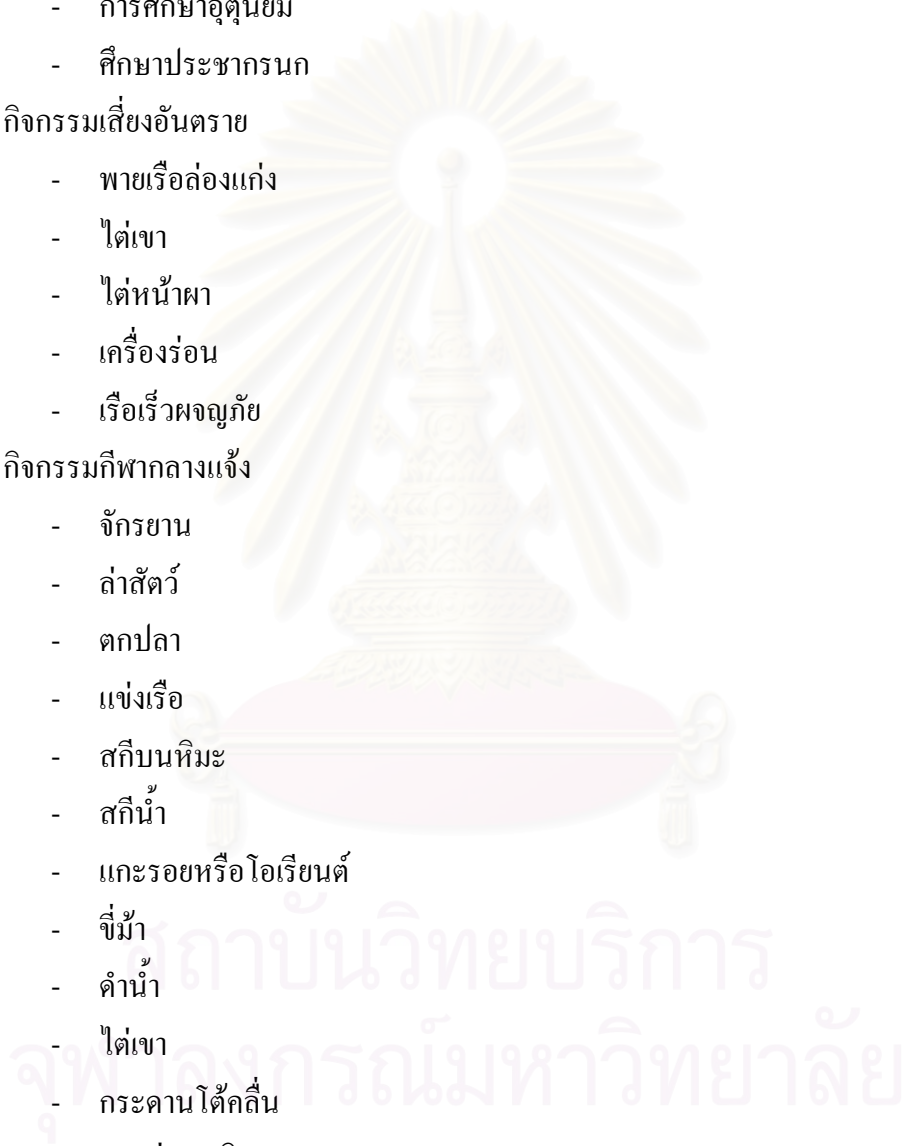
1. ได้ความรู้และความเข้าใจ และสัมพันธภาพของธรรมชาติได้ดีขึ้น
2. หนีจากความกดดันจากสิ่งกายภาพต่างๆ
3. หนีปัญหาจากสังคม
4. สร้างความสำเร็จ ทำท่าย ทำให้เกิดความสำเร็จ
5. มีอิสรภาพ ความเอกภาพ ความเป็นเจ้าของ
6. ได้รับความค่าทางจิตใจของตนเอง ทำให้ตนเองมีค่า
7. เป็นการสั่งสมประสบการณ์
8. ได้รับความตื่นเต้น เสี่ยงอันตราย
9. ได้รู้จักคนอื่นๆเพิ่มมากขึ้น
10. รู้จักดูแลรักษาอุปกรณ์
11. ได้รับสมรรถภาพทางกาย ออกกำลังกาย
12. ได้อยู่กับกลุ่มนันทนาการกลางแจ้ง และร่วมนันทนาการด้วย
13. ได้เรียนรู้ บุกเบิกเพิ่มขึ้น
14. ได้สร้างสัมพันธภาพ ครอบครัวเพิ่มขึ้น
15. มีความเป็นส่วนตัวเพิ่มขึ้น
16. สร้างความปลอดภัย
17. ผักผ่อนร่างกาย

ชนิดกิจกรรมนันทนาการกลางแจ้ง (สมบัติ กาญจนกิจ, 2541)

สหรัฐอเมริกา มีระบบการพัฒนาและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติที่ดีที่สุดในโลกแห่งหนึ่ง ทั้งรัฐบาลกลางและรัฐบาลท้องถิ่นแต่ละรัฐก็เน้นการจัดการกิจกรรมกลางแจ้งของตนเอง รัฐมิชิแกนเป็นตัวอย่างอันดีในด้านนันทนาการกลางแจ้ง ซึ่งแบ่งกิจกรรมออกเป็น 5 กิจกรรมดังนี้

1. กิจกรรมชีวิตชาวค่าย
 - การก่อไฟ เทคนิคและวิธีการ
 - การปรุงอาหารกลางแจ้ง
 - การพักผ่อนปิกนิก
 - การดูแลรักษาเครื่องมือหัตถกรรม
 - การเดินป่า

- การจัดที่พักอาศัย
- 2. กิจกรรมการสงวนรักษาทรัพยากรธรรมชาติ
 - การตกแต่งที่ดิน
 - การสงวนทรัพยากรธรรมชาติ
 - สร้างแหล่งสงวนพันธุ์สัตว์และพืชป่า
 - ปลูกพืชเพื่อชีวิตป่า
 - การศึกษาอนุนิคม
 - ศึกษาประชากรนก
- 3. กิจกรรมเสี่ยงอันตราย
 - พายเรือล่องแก่ง
 - ไต่เขา
 - ไต่หน้าผา
 - เครื่องร่อน
 - เรือเร็วผจญภัย
- 4. กิจกรรมกีฬากลางแจ้ง
 - จักรยาน
 - ล่าสัตว์
 - ตกปลา
 - แข่งเรือ
 - สกีบนหิมะ
 - สกีน้ำ
 - แกะรอยหรือ โอเรียนต์
 - จั๊ม่
 - ดำน้ำ
 - ไต่เขา
 - กระดานโต้คลื่น
 - รถแข่งบนหิมะ
- 5. กิจกรรมศึกษาธรรมชาติ
 - แกะรอยธรรมชาติ
 - ศิลปหัตถกรรมธรรมชาติ
 - เกมเกี่ยวกับธรรมชาติ
 - ขยายพันธุ์สัตว์



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

- เรียกชื่อต้นไม้
- เดินป่า
- คั้นหารอยทาง
- ถ่ายรูปกลางแจ้ง
- การพยากรณ์อากาศ

นอกจากนี้ยังมีกิจกรรมแบบอื่นๆที่เป็นกิจกรรมนันทนาการกลางแจ้ง ดังที่ สมบัติ กาญจนกิจ(2544) กล่าวว่า กิจกรรมเกี่ยวกับธรรมชาติ (Nature Activities) เป็นกิจกรรมนันทนาการกลางแจ้งที่ประกอบด้วย

1. การได้รับความพอใจในทัศนียภาพ และชีวิตป่า
2. กิจกรรมเพื่อการสังเกต ค้นพบ และบุกเบิก
3. กิจกรรมประเภทสะสม บันทึกลง และวัตถุธรรมชาติ
4. โครงการธรรมชาติ และการทดลอง
5. กิจกรรมดูแลสิ่งมีชีวิต
6. กิจกรรมเดินป่า ศึกษาธรรมชาติ จัดนิทรรศการ
7. การจัดหา และเตรียมอาหารป่า
8. งานแสดง และสาธิตเกี่ยวกับธรรมชาติ
9. การศึกษาธรรมชาติวิทยา เช่น ดาราศาสตร์ พันธุ์นก อุดุนิยม พलय การทำสวน

พฤกษศาสตร์

10. วรรณกรรม และศิลปะเกี่ยวกับธรรมชาติ
11. เกมธรรมชาติ

ดังนั้นผู้วิจัยได้สรุปความหมายของกิจกรรมนันทนาการกลางแจ้งคือ กิจกรรมที่ส่งเสริมให้บุคคลสัมผัสกับธรรมชาติ ได้ใช้ทักษะทางร่างกาย ซึ่งประกอบกิจกรรมกลางแจ้ง ทำให้เกิดพัฒนาทางร่างกาย พัฒนาอารมณ์สุข สนุกสนาน เป็นต้น

แนวคิดเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงผจญภัย

ผจญหรือผจญหรือประจญ หมายถึงสู้รบ ต่อสู้ ต้านทาน และคำว่า ภัยหรือภย หมายถึง ความกลัว ของที่น่ากลัว และคำว่าอันตราย หมายถึง อันตรายที่น่ากลัว

ดังนั้นการผจญภัย (Adventure) หมายถึง การเผชิญหน้ากับการเสี่ยงหรือสิ่งที่ไม่อาจเกิดขึ้นโดยมิได้คาดคิด และอาจจะเป็นอันตรายต่อชีวิต ตั้งแต่ระดับความเสี่ยงน้อย จนกระทั่งความเสี่ยงสูง

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยได้ให้คำจำกัดความและขอบเขตของคำว่า การท่องเที่ยวแบบผจญภัยโดยรวมกับการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ เป็น การท่องเที่ยวแบบผจญภัยถึงอนุรักษ์ธรรมชาติ (Soft Adventure Tourism) หมายถึงกิจกรรมใดๆก็ตามที่มีองค์ประกอบของความท้าทายหรือเสี่ยง

ภัย การใช้พลังกำลัง การได้รับความสนุกสนานเพลิดเพลิน และการใช้ประโยชน์จากการทรัพยากรการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนเข้ามาเกี่ยวข้อง

นิสา ชัชกุล (2547) การท่องเที่ยวผจญภัย หมายถึง กิจกรรมการเดินทางจากถิ่นที่อยู่จากจุดหนึ่งไปยังจุดหนึ่ง โดยมีเหตุจูงใจเพื่อการพักผ่อน เพื่อความเพลิดเพลิน เพื่อสุขภาพ เพื่อการศึกษา หรือเพื่อเหตุจูงใจอื่น ๆ และในระหว่างเดินทางท่องเที่ยวอาจจะมีเหตุการณ์ต่างๆ เกิดขึ้นหรือต้องเผชิญหน้าหรือทำทาบกับการเสี่ยงภัยที่อาจเกิดขึ้น โดยผู้เดินทางอาจจะคาดการณ์ได้ หรือคาดการณ์ไม่ได้ว่าจะเกิดขึ้น ซึ่งผู้เดินทางท่องเที่ยวประเภทนี้ต้องมีการเตรียมการเป็นอย่างดี มีผู้นำทางที่มีประสบการณ์ และตั้งอยู่ในความไม่ประมาทเพราะอาจเกิดอันตรายได้ เช่น ทัวร์เดินป่า นักท่องเที่ยวจะได้ความสนุกสนาน เพลิดเพลิน ชมดอกไม้ ต้นไม้ หรือสัตว์ป่า ได้ออกกำลังกายเดินผ่านป่า ผ่านภูเขา ล่องแม่น้ำ ได้ศึกษาธรรมชาติในป่า และบางครั้งอาจจะเดินหลงป่า มีฝนตกหนัก น้ำป่าไหลหลาก หลงทาง ลื่นหกล้ม แมลงหรือสัตว์กัดต่อย ฯลฯ

การท่องเที่ยวผจญภัย หมายถึง การเดินทางท่องเที่ยวไปยังแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติที่มีลักษณะพิเศษ ที่นักท่องเที่ยวแต่ละคณะเข้าไปเที่ยวแล้วได้รับความสนุกสนานตื่นเต้น หวาดเสียว ผจญภัย มีความทรงจำ ความปลอดภัย และได้ประสบการณ์ใหม่

อาจจะสรุปได้ว่า การท่องเที่ยวเชิงผจญภัย คือการท่องเที่ยวที่นำธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมที่สวยงามมาเป็นองค์ประกอบในการจัดกิจกรรมท่องเที่ยวที่ทำทาบ ตื่นเต้น เกิดความแปลกใหม่ และทำทาบประสบการณ์ ประกอบกับเป็นการฝึกความชำนาญทักษะของร่างกาย

การจัดการท่องเที่ยวเชิงผจญภัย

ลักษณะของการจัดการท่องเที่ยวเชิงผจญภัยคล้ายกับการจัดการท่องเที่ยวประเภทอื่นๆ แต่แตกต่างกันในเรื่องของความต้องการของกลุ่มนักท่องเที่ยว กิจกรรมที่จัดหรือนำเสนอแก่นักท่องเที่ยว และการเตรียมการอุปกรณ์ต่างๆ การจัดการท่องเที่ยวเชิงผจญภัยอาจแบ่งได้ 2 ประเภทคือ

1. การท่องเที่ยวเชิงผจญภัยแบบทัวร์สำเร็จรูป (Package Tour)

การจัดการการท่องเที่ยวแบบนี้บริษัทนำเที่ยวจะจัดโปรแกรมไว้ล่วงหน้า โดยกำหนดวัน เวลา ในการออกเดินทาง สถานที่ที่จะพักแรมและกิจกรรม รวมทั้งพาหนะที่ใช้ในการเดินทางและการบริการต่างๆ ระยะเวลาการจัดการท่องเที่ยวอาจมีตั้งแต่ 2 วัน 1 คืน ไปจนถึง 7 วัน 6 คืน ซึ่งแต่ละบริษัทจะจัดเส้นทางไว้หลายๆเส้นทาง เพื่อให้ให้นักท่องเที่ยวเลือก

2. การท่องเที่ยวเชิงผจญภัยแบบความสนใจพิเศษ (Special Interest Tour)

เป็นการจัดการท่องเที่ยวที่เกิดขึ้นจากนักท่องเที่ยว ซึ่งจะ เป็นผู้กำหนดเส้นทาง สถานที่ ระยะเวลาเอง ส่วนใหญ่นักท่องเที่ยวประเภทนี้จะ เป็นกลุ่มของผู้ที่มีความสนใจเป็นพิเศษเฉพาะทาง เช่น มานูทัก ศึกษาเรื่องแมลง ศึกษาทางด้านพฤกษศาสตร์ เป็นต้น การจัดทัวร์แบบนี้ทางบริษัทนำเที่ยว

จะจัดกิจกรรมคล้ายกันกับแบบแรกเข้าไปในโปรแกรม และจัดหามัคคุเทศก์ที่มีความชำนาญเฉพาะด้านให้

รูปแบบของการท่องเที่ยวเชิงผจญภัย

การท่องเที่ยวเชิงผจญภัยในปัจจุบันมีมากมายหลายรูปแบบ แต่ที่กำลังได้รับความนิยมในประเทศไทยอาจแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภทคือ

1. การท่องเที่ยวเชิงผจญภัยทางบก ประกอบไปด้วย
 - 1.1 การเดินป่า (รวมถึงการ นั่งช้าง และส่องสัตว์)
 - 1.2 การคูนก
 - 1.3 การคูผีเสื้อ
 - 1.4 การเที่ยวถ้ำ
 - 1.5 การปีหน้าผา หรือไต่เขา
 - 1.6 การขี่จักรยาน
2. การท่องเที่ยวเชิงผจญภัยทางน้ำหรือทางทะเล ประกอบไปด้วย
 - 2.1 การล่องแก่ง
 - 2.2 การพายเรือแคนู หรือคายัค
 - 2.3 การเล่นเรือใบ หรือวินเซิร์ฟ
 - 2.4 การดำน้ำ (น้ำตื้นและน้ำลึก)

ดังนั้นผู้วิจัยได้สรุปความหมายของการท่องเที่ยวเชิงผจญภัย คือ การเดินทางไปเข้าร่วมหรือประกอบกิจกรรมที่ ตื่นเต้น แปลกใหม่ ท้าทายความสามารถทางร่างกาย และทดสอบสภาพจิตใจ เช่น การไต่หน้าผาจำลอง การเล่นเจ็ทสกี เป็นต้น

แนวความคิดเกี่ยวกับการตลาดการท่องเที่ยว

ตลาดการท่องเที่ยว (Tourism Market) หมายถึง ความต้องการ (Demand) ของนักท่องเที่ยวที่มีต่อทรัพยากรการท่องเที่ยวและบริการการท่องเที่ยวต่างๆ ซึ่งความต้องการดังกล่าวสะท้อนออกจากรูปแบบกิจกรรม และพฤติกรรมของนักท่องเที่ยว แต่ปัจจัยที่ชี้ว่าเป็นนักท่องเที่ยวแบบ Ecotourism หรือเป็นนักท่องเที่ยวเชิงนิเวศ (Eco-tourist) วัตถุประสงค์ และวิถีปฏิบัติตัวของนักท่องเที่ยวเป็นสำคัญ

องค์ประกอบของตลาดการท่องเที่ยว

1. สิ่งดึงดูดใจทางการท่องเที่ยว หรือสิ่งที่ชักจูงให้นักท่องเที่ยวซื้อสินค้า สิ่งดึงดูดใจนั้นอาจเป็นสถานที่สวยงามตามธรรมชาติ สิ่งที่มีมนุษย์สร้างขึ้น หรือแม้แต่วัฒนธรรม ขนบธรรมเนียม ประเพณีที่แตกต่างออกไป ก็เป็นสิ่งดึงดูดใจทางการท่องเที่ยวด้วยกันทั้งนั้น ในวงการอุตสาหกรรมเรียกสิ่งดึงดูดนี้ว่า ทรัพยากรทางการ โดยมีข้อสำคัญที่ควรคำนึงถึงคือ

1.1 ให้นักท่องเที่ยวเข้าถึงได้

1.2 ให้นักท่องเที่ยวพักอาศัยอยู่ชั่วคราวได้สะดวกสบาย

1.3 ให้นักท่องเที่ยวได้รับความพอใจอย่างสูง

2. นักท่องเที่ยว หรือลูกค้าในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ผู้ที่เดินทางมาท่องเที่ยว มาชมหรือมาใช้บริการต่างๆ สิ่งที่คุณซื้อหรือนักท่องเที่ยวต้องการคือ ความพอใจ ความสนุกสนานเพลิดเพลิน และการได้รับประสบการณ์ใหม่ๆจากการท่องเที่ยว

3. สินค้า สิ่งที่ยขายในตลาดการท่องเที่ยวคือ ความพอใจ ดังนั้นอาจจำแนกสินค้าในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวได้เป็น

3.1 ทรัพยากรทางการท่องเที่ยว หรือสิ่งดึงดูดใจทางการท่องเที่ยว ได้แก่

3.1.1 สถานที่ท่องเที่ยวตามธรรมชาติ

3.1.2 สถานที่ท่องเที่ยวทางโบราณคดีและประวัติศาสตร์

3.1.3 วัฒนธรรมประเพณีและกิจกรรมที่น่าสนใจ

3.2 ที่พักและอาหาร

3.2.1 ที่พัก โรงแรม รีสอร์ท ซึ่งมีบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยว

3.2.2 อาหาร

4. การขนส่ง เป็นองค์ประกอบสำคัญของอุตสาหกรรมทุกประเภท และในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวเช่นกัน นักท่องเที่ยวต้องพึ่งพาการขนส่งเพื่อที่จะเดินทางเข้าไปสู่แหล่งท่องเที่ยว การขนส่งนั้นต้องคำนึงถึงความปลอดภัย และความสะดวกสบายเป็นอันดับแรก การขนส่งนั้นมี 3 ทางคือ ทางบก ทางน้ำ และทางอากาศ

5. ปัจจัยสนับสนุนอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ทุกอุตสาหกรรมต้องอาศัยปัจจัยสนับสนุน บางครั้งปัจจัยสนับสนุนก็เป็นสิ่งที่ขาดไม่ได้ เช่น โครงสร้างพื้นฐานทางการท่องเที่ยวได้แก่ ประปา ไฟฟ้า การกำจัดขยะ การสาธารณสุข ความปลอดภัย การบริการนำเที่ยว เป็นต้น

6. ผลพลอยได้จากการท่องเที่ยว ผลพลอยได้คือ การสร้างงานสร้างอาชีพ นอกจากนั้นยังก่อให้เกิดการกระจายรายได้ในลักษณะทวีคูณ คือ เกิดการกระตุ้นการผลิต และการบริการด้านอื่นๆ เกิดการหมุนเวียนของเงินตรา สิ่งเหล่านี้จะช่วยลดปัญหาทางสังคมได้

วินิจฉัย วิรัชยกุล(2532) การตลาดการท่องเที่ยวคือแนวความคิดหรือปรัชญาทางการจัดการที่มุ่งเน้นไปสู่ความต้องการของนักท่องเที่ยว โดยอาศัยการวิจัยตลาด การพยากรณ์ การคัดเลือกทรัพยากรการท่องเที่ยวที่กำลังอยู่ในความต้องการเพื่อให้ธุรกิจได้รับประโยชน์สูงสุดในการเสนอบริการแก่นักท่องเที่ยวตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ตลาดการท่องเที่ยวมีจุดเน้น 3 ประการคือ

1. มุ่งเน้นในประเด็นที่ตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยว
 2. ความต้องการของนักท่องเที่ยวทราบได้โดยการวิจัยตลาดและการพยากรณ์ความต้องการของตลาดในอนาคต
 3. แนวความคิดเกี่ยวกับวงจรชีวิตของทรัพยากรการท่องเที่ยว ความชอบหรือไม่ชอบของนักท่องเที่ยวมีอิทธิพลมากต่อการนำมาประยุกต์ใช้ในการกำหนดนโยบายของธุรกิจการท่องเที่ยว
- นิคม จารุมณี (2544) การตลาดการท่องเที่ยวของประเทศไทยนั้นมีการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย(ททท.) ดูแลการตลาดการท่องเที่ยวของประเทศ หลักการตลาดที่สำคัญอาจดูได้จาก

P = Plan (การวางแผน)

R = Research (การวิจัย)

I = Implementation (การดำเนินการ)

C = Control (การควบคุม)

E = Evaluation (การประเมินผล)

การตลาดการท่องเที่ยวควรคำนึงถึงความต้องการของนักท่องเที่ยวเป็นหลัก และการขายบริการที่นักท่องเที่ยวพึงจะได้รับ ความสะดวกสบาย สิ่งดึงดูดใจ ปัจจัยด้านต่างๆดังแผนภูมิดังนี้



ที่มา : นิคม จารุมณี, การท่องเที่ยวและการจัดการอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว (กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์, 2536)

ดังนั้นผู้วิจัยได้สรุปความหมายของการตลาดการท่องเที่ยว คือ ความต้องการของนักท่องเที่ยวที่มีต่อทรัพยากรทางการท่องเที่ยว โดยอาศัยแนวคิด หรือปรัชญาด้านการจัดการ เพื่อจัดการด้านต่างๆให้ตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยว และเป้าหมายที่กำหนดไว้

แนวคิดเกี่ยวกับต้องการ

ทฤษฎีลำดับความต้องการของ อับบารัม มาสโลว์ (Abraham Maslow, 1943) กล่าวว่า

1. มนุษย์มีความต้องการหลายประการ และมีความต้องการไม่มีที่สิ้นสุด
2. ความต้องการมีความสำคัญแตกต่างกัน มนุษย์จึงสามารถจัดลำดับความสำคัญของความต้องการได้ (Hierarchy of Needs)

3. บุคคลจะแสวงหาความต้องการที่สำคัญที่สุด หรือสำคัญมากกว่าก่อน

4. เมื่อบุคคลได้สิ่งที่ต้องการข้างต้นแล้ว ความต้องการนั้นจะหมดไป

5. บุคคลจะเริ่มสนใจความต้องการอื่นต่อไป

ทฤษฎีของ Maslow ได้จัดประเภทความต้องการออกเป็น 5 ระดับจากน้อยไปหามาก

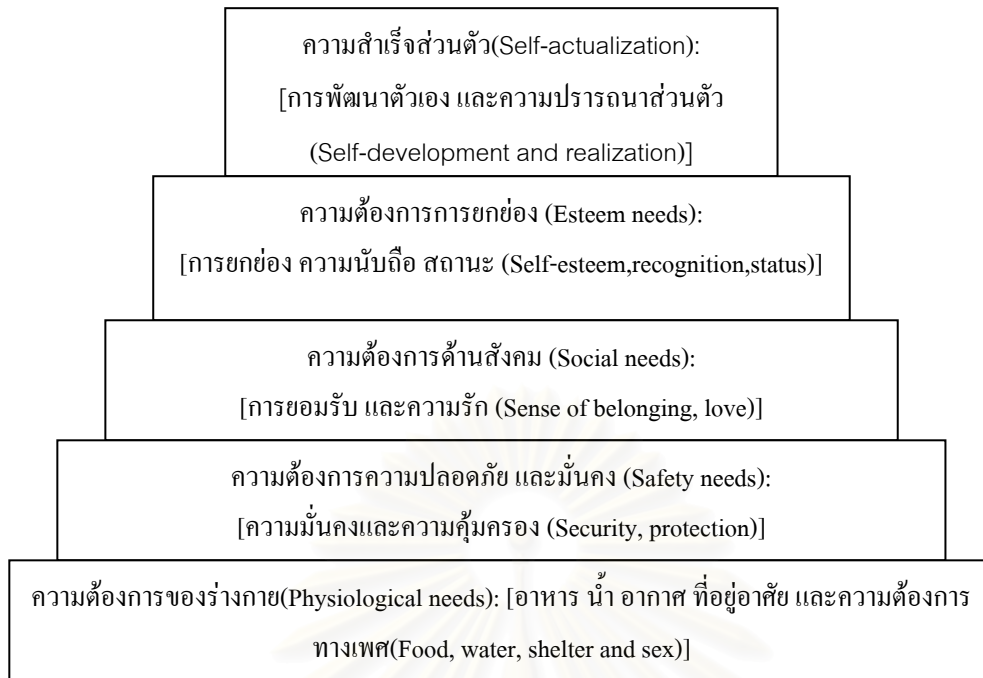
1. ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการเบื้องต้นเพื่อความอยู่รอด ไม่ได้เกิดจากการเรียนรู้ คือ อาหาร อากาศ น้ำดื่ม ที่อยู่อาศัย ความต้องการทางเพศ ความง่วง ความต้องการนี้มีอยู่สูงในกลุ่มที่มีความขาดแคลน เช่น กรรมกร ที่ทำงานได้รับค่าจ้างเพื่อนำมาซื้ออาหารบำบัดความหิว

2. ความต้องการความปลอดภัย (Safety Needs) เมื่อความต้องการทางร่างกายได้รับการตอบสนองแล้ว มนุษย์จะหาทางทำให้ตนเองปลอดภัย จะแสวงหาความมั่นคงในชีวิต ความมั่นคงในการทำงาน ความต้องการปลอดภัยจากอันตรายต่างๆ เป็นต้น

3. ความต้องการด้านสังคม (Social Needs) หรือความต้องการความรักและการยอมรับ (Love and Belongingness Needs) เป็นความต้องการทั้งในแง่ของการให้และการรับในเรื่องของความรักความต้องการนี้หมายถึงความต้องการเป็นเจ้าของ การเป็นส่วนหนึ่งของหมู่คณะ ต้องการการยอมรับ

4. ความต้องการการยกย่อง (Esteem Needs) เป็นความต้องการขั้นสูง ได้แก่ ความต้องการอำนาจ ความสำเร็จ ชื่อเสียง ความต้องการนี้เป็นการต้องการการยกย่องส่วนตัว (Self Esteems)

5. ความต้องการประสบความสำเร็จสูงสุดในชีวิต เป็นความต้องการสูงสุดของแต่ละบุคคล ซึ่งถ้าบุคคลใดสามารถบรรลุความต้องการในขั้นนี้ จำได้รับการยกย่องเป็นบุคคลพิเศษ เช่น ความต้องการที่เกิดจากความสามารถทำทุกสิ่งได้สำเร็จ นักการตลาดสามารถตอบสนองความต้องการของมนุษย์ได้หากศึกษา และให้ความสำคัญกับลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์



ลำดับขั้นตอนของความต้องการตามทฤษฎีมาสโลว์ Maslow's hierarchy of human needs

ดังนั้นผู้วิจัยได้สรุปความหมายของความต้องการ คือ ความประสงค์ของบุคคลที่มีอยู่เสมอไม่มีที่สิ้นสุด ในด้านต่างๆ เช่น ด้านร่างกาย ด้านความปลอดภัย เป็นต้น โดยบุคคลจะมีความประสงค์อยู่ในระดับต่ำ และมีความต้องการระดับขั้นสูงต่อไป

แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

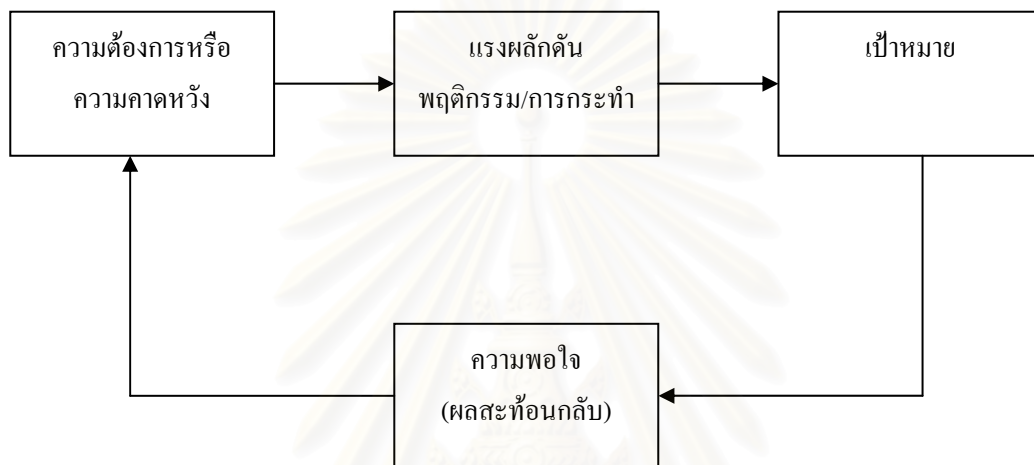
คำว่า “ความพึงพอใจ” ตรงกับภาษาอังกฤษว่า “satisfaction” ซึ่งมีความหมายโดยทั่วไปว่า “ระดับความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง”

วรูม (Vroom, 1964: Working and Motivation: อ้างถึงในจันทร์เพ็ญ ตูเทศานันท์, 2542) กล่าวว่า ทักษะและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทนกันได้ เพราะทั้งสองคำนี้ หมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทักษะด้านบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น และทักษะทางลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจ

แมคคอมมิก (McCommick, 1965: Industrial Psychology: อ้างถึงใน วัฒนา เพ็ชรวงศ์, 2542) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นแรงจูงใจของมนุษย์ที่ตั้งอยู่บนความต้องการพื้นฐาน (Basic needs) มีความเกี่ยวข้องกันอย่างใกล้ชิดกับผลสัมฤทธิ์และสิ่งจูงใจ (Incentive) และพยายามหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่ต้องการ

โวลล์แมน (Wolman, 1973: Dictionary of Behavioral Science: อ้างถึงใน จันทร์เพ็ญ ตูเทศานันท์, 2542) ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า ความพอใจ คือความรู้สึก (Feeling) มีความสุขเมื่อประสบความสำเร็จตามความคาดหวัง ความต้องการจากแรงจูงใจ

มิลลินซ์ (Millins, 1985: Management and Organization Behavior: อ้างถึงใน วัฒนา เพ็ชรวงษ์, 2542) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่างๆ หลายๆ ด้าน เป็นสภาพที่มีความสัมพันธ์กับความรู้สึกรู้สึกของบุคคลที่ประสบความสำเร็จในงานด้านทั้งด้านคุณภาพและปริมาณ เกิดจากมนุษย์จะมีแรงผลักดันบางประการในตัวบุคคลซึ่งเกิดจากการที่ตนเองพยายามจะบรรลุถึงเป้าหมายบางอย่างนั้นแล้วจะเกิดความพอใจ และเป็นผลสะท้อนกลับไปยังจุดเริ่มต้นเป็นกระบวนการหมุนเวียนต่อไปอีก ดังรูป



การเกิดความพึงพอใจของบุคคล

ที่มา: จิตตินันท์ เศษะคุปต์, จิตวิทยาการบริการอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว (กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2543)

วิมลสิทธิ์ หรยางกูร(วิมลสิทธิ์ หรยางกูร, 2536: พฤติกรรมมนุษย์กับสิ่งแวดล้อม: มูลฐานพฤติกรรมเพื่อการออกแบบและวางแผน: อ้างถึงในวัฒนา เพชรวงษ์, 2542) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นการให้ค่าความรู้สึกของคนเราที่สัมพันธ์กับโลกที่เกี่ยวกับความหมายของสภาพแวดล้อม ค่าความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสภาพแวดล้อมจะแตกต่างกันเช่น ความรู้สึก ดี เลว พอใจ ไม่พอใจ สนใจ มั่นใจ เป็นต้น

วัฒนา เพชรวงษ์ (2542) ได้สรุปว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกหรือทัศนคติทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่ง ซึ่งจะเกิดขึ้นต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ แต่ทั้งนี้ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันขึ้นกับค่านิยมและประสบการณ์ที่ได้รับ

โคลเลอร์ (Kotler, 1997) กล่าวว่า ความพึงพอใจ (Satisfactions) เป็นระดับความรู้สึกของบุคคลหรือลูกค้าซึ่งผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ผลจากการให้บริการหรือประสิทธิภาพสินค้า (Product's Receives Performance) กับความคาดหวังของลูกค้า (Person's Expectation) ซึ่งอาจพิจารณาถึงความพอใจหลังการขาย (Post purchase Satisfaction) ของลูกค้า ว่า

จะเกิดระดับความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจต่อสินค้าบริการนั้น จะพบว่าถ้าผลที่ได้รับจากสินค้าหรือบริการ (Product Performance) ต่ำกว่าความคาดหวังของลูกค้า ก็ทำให้ลูกค้าเกิดความไม่พึงพอใจ แต่ถ้าระดับของผลที่ได้รับจากสินค้าหรือบริการตรงกับความคาดหวังของลูกค้าทำให้เกิดความพึงพอใจ (Satisfaction) แต่ถ้าระดับผลของสินค้าหรือบริการมีค่าสูงกว่าก็จะทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ (Delighted Customer) ซึ่งความแตกต่างทั้ง 3 ระดับของความพึงพอใจที่กล่าวมาจะส่งผลกระทบต่อทัศนคติซื้อซ้ำของลูกค้า และประสาสัมพันธถึงสิ่งที่ดีและไม่ดีของสินค้าต่อบุคคลอื่นต่อไป

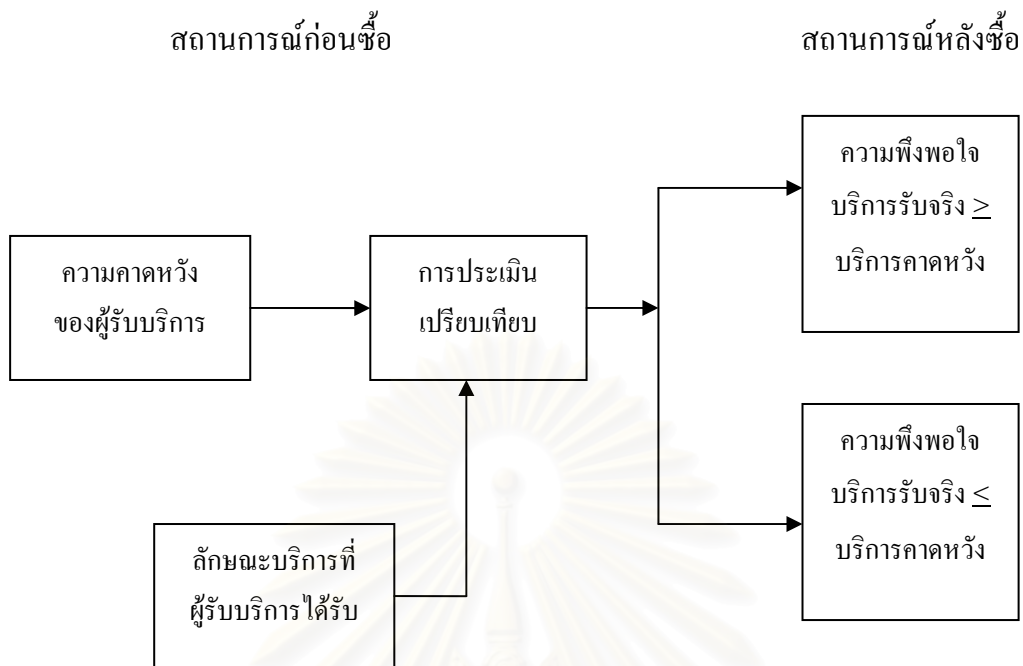
ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

1. จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2543) ได้ให้ความหมาย “ความพึงพอใจของผู้รับบริการ” ตามแนวคิดของนักการตลาดที่พบนิยามแบ่งเป็น 2 นัย คือ

1.1 ความหมายที่ยึดสถานการณ์การซื้อเป็นหลัก ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจเป็นผลที่เกิดขึ้นเนื่องจากการประเมินสิ่งที่ได้รับภายหลังสถานการณ์การซื้อสถานการณ์หนึ่ง

1.2 ความหมายที่ยึดประสบการณ์เกี่ยวข้องกับเครื่องหมายการค้าเป็นหลัก ให้ความหมายว่า ความพอใจเป็นผลที่เกิดขึ้นเนื่องจากการประเมินภาพรวมทั้งหมดของประสบการณ์หลายอย่างที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์หรือบริการในระยะเวลาหนึ่ง หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งว่า ความพึงพอใจ หมายถึง การประเมินความสามารถของการนำเสนอผลิตภัณฑ์ หรือบริการที่ตรงกับความต้องการของลูกค้าอย่างต่อเนื่อง

โอลิเวอร์ (Oliver, A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions, 1980: อ้างถึงใน จิตตินันท์ เดชะคุปต์, 2543) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจของผู้บริโภค หมายถึง ภาวะการแสดงผลออกที่ เกิดขึ้นจากการประเมินประสบการณ์การซื้อและการใช้สินค้าและบริการ ซึ่งอาจขยายความให้ชัดเจนได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ภาวะการแสดงผลออกถึงความรู้สึกในทางบวกที่เกิดขึ้นจากการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์ การได้รับบริการที่ตรงกับสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังหรือดีเกินกว่าความคาดหวังของลูกค้า ในทางตรงข้ามความไม่พึงพอใจ หมายถึง ภาวะการแสดงผลออกถึงความรู้สึกในทางลบที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์ที่ได้รับบริการที่ต่ำกว่าความคาดหวังของลูกค้า ดังภาพประกอบ



ความพึงพอใจและความไม่พอใจของผู้รับบริการ

ที่มา: จิตตินันท์ เดชะคุปต์, จิตวิทยาการบริการอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว (กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2543)

จากการศึกษาความหมาย ความพึงพอใจและความไม่พอใจในการบริการสรุปว่า เป็นระดับความรู้สึกที่มีต่อสิ่งต่างๆของบุคคลตามความรู้ความเข้าใจที่ต้องการให้เป็นไปตามเป้าหมายที่คาดหวังไว้ โดยเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับจริงมากกว่าหรือเทียบเท่ากับที่คาดหวังไว้บุคคลนั้นจะรู้สึกพึงพอใจ ในทางตรงข้ามถ้าสิ่งที่ได้รับจริงน้อยกว่าที่คาดหวังไว้บุคคลนี้จะรู้สึกไม่พึงพอใจ ซึ่งความรู้สึกนี้สามารถแปรเปลี่ยนได้หลายระดับตามปัจจัยแวดล้อมและเงื่อนไขของการบริการในแต่ละครั้งได้

2. ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ มีปัจจัยสำคัญดังนี้

2.1 ผลลัพธ์บริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการจะเกิดขึ้นเมื่อได้รับบริการที่มีลักษณะคุณภาพ และระดับการให้บริการตรงกับความต้องการ ความเอาใจใส่ขององค์กรในการออกแบบผลิตภัณฑ์ด้วย ความสนใจในรายละเอียดของสิ่งที่ลูกค้าต้องการในชีวิตประจำวัน วิธีการใช้หรือสถานการณ์ที่ลูกค้าใช้สินค้าหรือบริการแต่ละอย่าง และคำนึงถึงคุณภาพของการนำเสนอบริการเป็นส่วนสำคัญในการที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า

2.2 ราคาค่าบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการขึ้นอยู่กับราคาค่าบริการที่ผู้รับบริการยอมรับหรือพิจารณาว่าเหมาะสมกับคุณภาพของการบริการตามความเต็มใจที่จะจ่าย

(Willingness to Pay) ของผู้รับบริการ ทั้งนี้เจตคติของผู้รับบริการที่มีต่อราคาค่าบริการกับคุณภาพของการบริการแต่ละบุคคลอาจแตกต่างกันออกไป

2.3 สถานที่บริการ การเข้าถึงบริการได้สะดวกเมื่อลูกค้ามีความต้องการย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ท่าเลที่ตั้งและการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึงเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าจึงเป็นเรื่องสำคัญ

2.4 การส่งเสริมและนำบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นจากการได้ยินข้อมูล ข่าวสาร หรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการไปในทางบวกหากตรงกับความเชื่อที่มีอยู่ก็จะรู้สึกดีกับบริการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการบริการตามมาได้

2.5 ผู้ให้บริการ ผู้ประกอบการ/ผู้บริหารการบริการและผูปฏิบัติงานล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริหารให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริการโดยคำนึงความสำคัญของลูกค้าเป็นหลัก ย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย

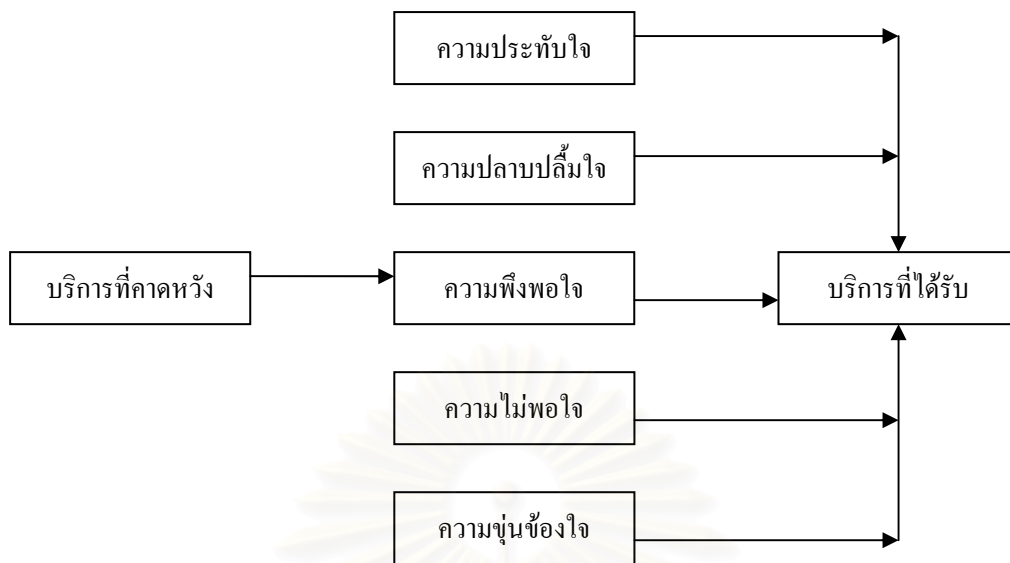
2.6 สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้ามักจะชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการที่เกี่ยวข้องกับการออกแบบอาคารสถานที่ ความสวยงามของการตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์และการให้สี้นการจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วน ตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้งานบริการ

2.7 กระบวนการบริการ วิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ประสิทธิภาพของระบบการบริการส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการแก่ลูกค้ามีความคล่องตัว และสนองตอบความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง มีคุณภาพ

3. ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ สามารถแบ่งออกเป็น 2 ระดับคือ

3.1 ความพึงพอใจที่ตรงกับความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกยินดี มีความสุขของผู้รับบริการ เมื่อได้รับการบริการที่ตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่

3.2 ความพึงพอใจที่เกินความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกปลาบปลื้มใจหรือประทับใจของผู้บริการ เมื่อได้รับการบริการที่เกินความคาดหวังที่มีอยู่ เช่น ลูกค้าเติมน้ำมันรถที่สถานีบริการน้ำมันพร้อมกับได้รับการบริการตรวจเครื่องยนต์และเติมลมฟรี



ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ที่มา: จิตตินันท์ เตะชะคุปต์, จิตวิทยาการบริการอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว (กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2543)

ความสำคัญของความพึงพอใจในการบริการ

ความพึงพอใจในการบริการถือเป็นเป้าหมายสูงสุดของความสำเร็จในการดำเนินงานบริการที่สร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจในบริการที่ได้รับจนติดใจ และกลับมาใช้บริการเป็นประจำ การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าตลอดจนผู้ปฏิบัติงานบริการจึงเป็นเรื่องสำคัญที่จะนำความรู้ความเข้าใจมาปรับปรุงให้ได้เปรียบในเชิงการแข่งขันทางการตลาด เพื่อความก้าวหน้าและการเติบโตของธุรกิจบริการอย่างไม่หยุดยั้ง และส่งผลให้สังคมส่วนรวมมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น ความพึงพอใจจึงมีความสำคัญต่อผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ตามที่ จิตตินันท์ เตะชะคุปต์ (2543) ได้อธิบายความสำคัญดังนี้

1. ความสำคัญต่อผู้ให้บริการที่องค์กรต้องคำนึงถึงความพึงพอใจต่อการบริการต่อไปนี้

1.1 ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของการบริการผู้บริการการบริการและผู้ปฏิบัติงานบริการจำเป็นต้องสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์บริการและลักษณะของการนำเสนอบริการที่ลูกค้าชื่นชอบ เพราะข้อมูลดังกล่าวจะบ่งบอกถึงการประเมินความรู้สึก และความคิดเห็นของลูกค้าต่อคุณสมบัติของการบริการที่ลูกค้าต้องการ และวิธีการตอบสนองความต้องการแต่ละอย่างในลักษณะที่ลูกค้าปรารถนาซึ่งเป็นผลดีต่อผู้ให้บริการในอนาคตจะตระหนักถึงความคาดหวังของผู้รับบริการ และสามารถสนองตอบบริการที่ตรงกับลักษณะและรูปแบบที่ผู้รับบริการ และสามารถสนองตอบบริการที่ตรงกับลักษณะและรูปแบบที่ผู้รับบริการคาดหวังไว้ได้จริง

1.2 ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวแปรสำคัญในการประเมินคุณภาพของการบริการ การนำเสนอบริการที่ดีมีคุณภาพตรงกับความต้องการตามความคาดหวังของลูกค้ามีผลให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจต่อการบริการนั้น และมีแนวโน้มจะใช้บริการซ้ำอีกต่อไป คุณภาพของการบริการที่จะทำให้ลูกค้าพึงพอใจขึ้นอยู่กับลักษณะการบริการที่ปรากฏให้เห็น (ได้แก่ สถานที่ อุปกรณ์เครื่องใช้ และบุคลิกลักษณะของพนักงานบริการ) ความน่าเชื่อถือ ใ้วางใจของการบริการ ความเต็มใจที่จะให้บริการ ตลอดจนความรู้ความสามารถในการให้บริการด้วยความเชื่อมั่นและความเข้าใจตนเอง

1.3 ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการเป็นตัวชี้คุณภาพและความสำเร็จของงานบริการ การให้ความสำคัญกับความต้องการและความคาดหวังของผู้ปฏิบัติงานบริการเป็นเรื่องจำเป็นไม่ยิ่งหย่อนไปกว่าการให้ความสำคัญกับลูกค้า การสร้างความพึงพอใจในงานให้กับผู้ปฏิบัติงานบริการย่อมทำให้พนักงานมีความรู้สึกที่ดีต่องานที่ได้รับมอบหมาย และตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ อันนำมาซึ่งคุณภาพของการบริการที่สร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าและส่งผลให้กิจการบริการประสบความสำเร็จ

2. ความสำคัญต่อผู้รับบริการ แบ่งออกเป็น 2 ประเด็นดังนี้

2.1 ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวผลักดันคุณภาพชีวิตที่ดีเมื่อองค์กรตระหนักถึงความสำคัญของความพึงพอใจของลูกค้า ก็จะพยายามค้นหาปัจจัยที่กำหนดความพึงพอใจของลูกค้า นำเสนอบริการที่เหมาะสม เพื่อการแข่งขันแย่งชิงส่วนแบ่งทางการตลาดของธุรกิจบริการ ผู้รับบริการย่อมได้รับการบริการที่มีคุณภาพและตอบสนองความต้องการที่ตนคาดหวังไว้ได้ การดำเนินชีวิตที่ต้องพึ่งพาการบริการหลายๆ สถานการณ์ทุกวันนี้ย่อมนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีตามไปด้วย เพราะการบริการในหลายด้านช่วยอำนวยความสะดวก และแบ่งเบาภาระการตอบสนองความต้องการของบุคคลด้วยตนเอง

2.2 ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการ ช่วยพัฒนาคุณภาพของงานบริการและอาชีพบริการ งานเป็นสิ่งสำคัญต่อชีวิตคนเราเพื่อให้ได้มาซึ่งรายได้ในการดำรงชีวิตและการแสดงออกถึงความสามารถในการทำงานให้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี เป็นที่ยอมรับว่าความพึงพอใจในงานมีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงานในแต่ละองค์กร ในอาชีพบริการก็เช่นเดียวกัน เมื่อองค์กรให้ความสำคัญกับการสร้างความพึงพอใจในงานให้กับผู้ปฏิบัติงานบริการทั้งในด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ค่าตอบแทน สวัสดิการ และความก้าวหน้าในชีวิตการทำงาน พนักงานบริการย่อมทุ่มเทความพยายามในการเพิ่มคุณภาพมาตรฐานของงานบริการให้ก้าวหน้ายิ่งขึ้นไป ในการตอบสนองความต้องการของลูกค้า และการสร้างสายสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าให้ใช้บริการต่อไป

จะเห็นได้ว่า ความพึงพอใจในการบริการให้ความสำคัญทั้งสองลักษณะ คือ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการ และความพึงพอใจในงานของผู้ปฏิบัติงานบริการที่มีส่วนสัมพันธ์ที่จะทำให้เกิดการพัฒนาคุณภาพการบริการและการดำเนินงานบริการให้ประสบความสำเร็จ

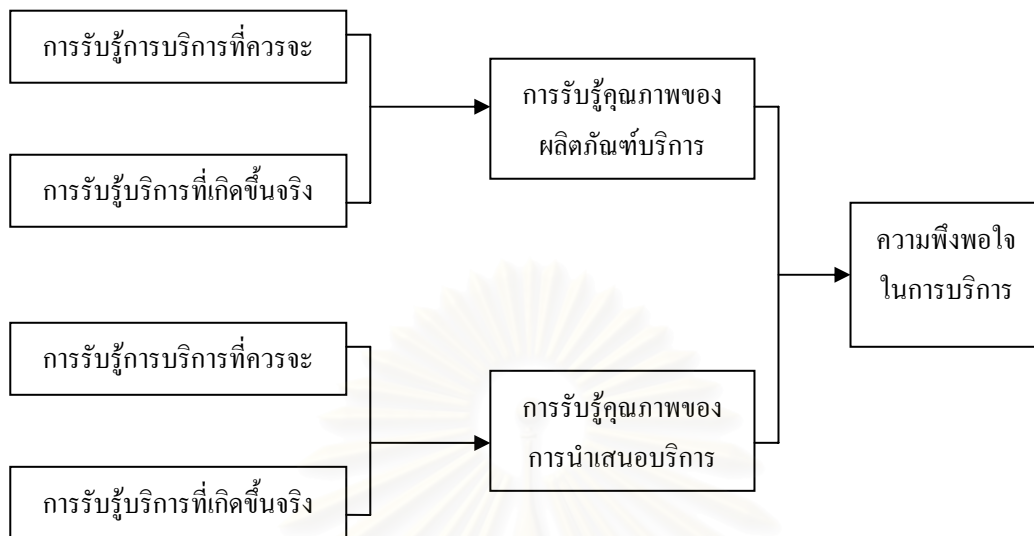
องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ

ความพึงพอใจในการบริการเกิดขึ้นจากกระบวนการบริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ เป็นผลของการรับรู้และประเมินคุณภาพของการบริการในสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าควรจะได้รับและสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริงจากการบริการในแต่ละสถานการณ์บริการหนึ่ง ซึ่งระดับความพึงพอใจอาจไม่คงที่ ผันแปรไปตามช่วงเวลาที่แตกต่างกันได้ โดยจิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2543) แบ่งองค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ ออกเป็น 2 ประการดังนี้

1. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าคุณภาพบริการที่ได้รับลักษณะตามพันธะสัญญาของกิจการการบริการแต่ละประเภทตามที่ควรจะเป็นมากน้อยเพียงใด เช่น แยกที่เข้าพักในโรงแรมจะได้พักในห้องที่จองไว้ ลูกค้ายที่เข้าไปในภัตตาคารจะได้รับอาหารตามที่สั่ง ผู้โดยสารจะสามารถเดินทางจากที่หนึ่งไปสู่จุดหมายปลายทางหนึ่ง หรือลูกค้าธนาคารจะได้รับการช่วยเหลือสินเชื่อ เป็นต้น สิ่งเหล่านี้เป็นผลิตภัณฑ์บริการที่ผู้รับบริการควรได้รับตามลักษณะของการบริการแต่ละประเภท ซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าในสิ่งที่ลูกค้าต้องการ

2. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพการนำเสนอบริการ ผู้รับบริการจะรู้ว่าวิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการของผู้ให้บริการมีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ไม่ว่าจะเป็นความสะดวกในการเข้าถึงบริการของผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการ ในด้านความรับผิดชอบต่องาน การใช้ภาษาสื่อความหมายและการปฏิบัติตนในการให้บริการ เช่น พนักงานโรงแรมต้อนรับแขกด้วยอัธยาศัยไมตรีจิตอันดีและช่วยเหลือแขกด้านสัมภาระ พนักงานเสิร์ฟอาหารรับคำสั่งอาหารด้วยความสุภาพเป็นกันเอง พนักงานธนาคารช่วยชี้แจงระเบียบข้อบังคับการยื่นขอสินเชื่อด้วยความเอาใจใส่ เป็นต้น สิ่งเหล่านี้เกี่ยวกับการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าด้วยไมตรีจิตของการบริการที่แท้จริง

สถาบันวิจัยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ

ที่มา: จิตตินันท์ เดชะคุปต์, จิตวิทยาการบริการอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว (กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2543)

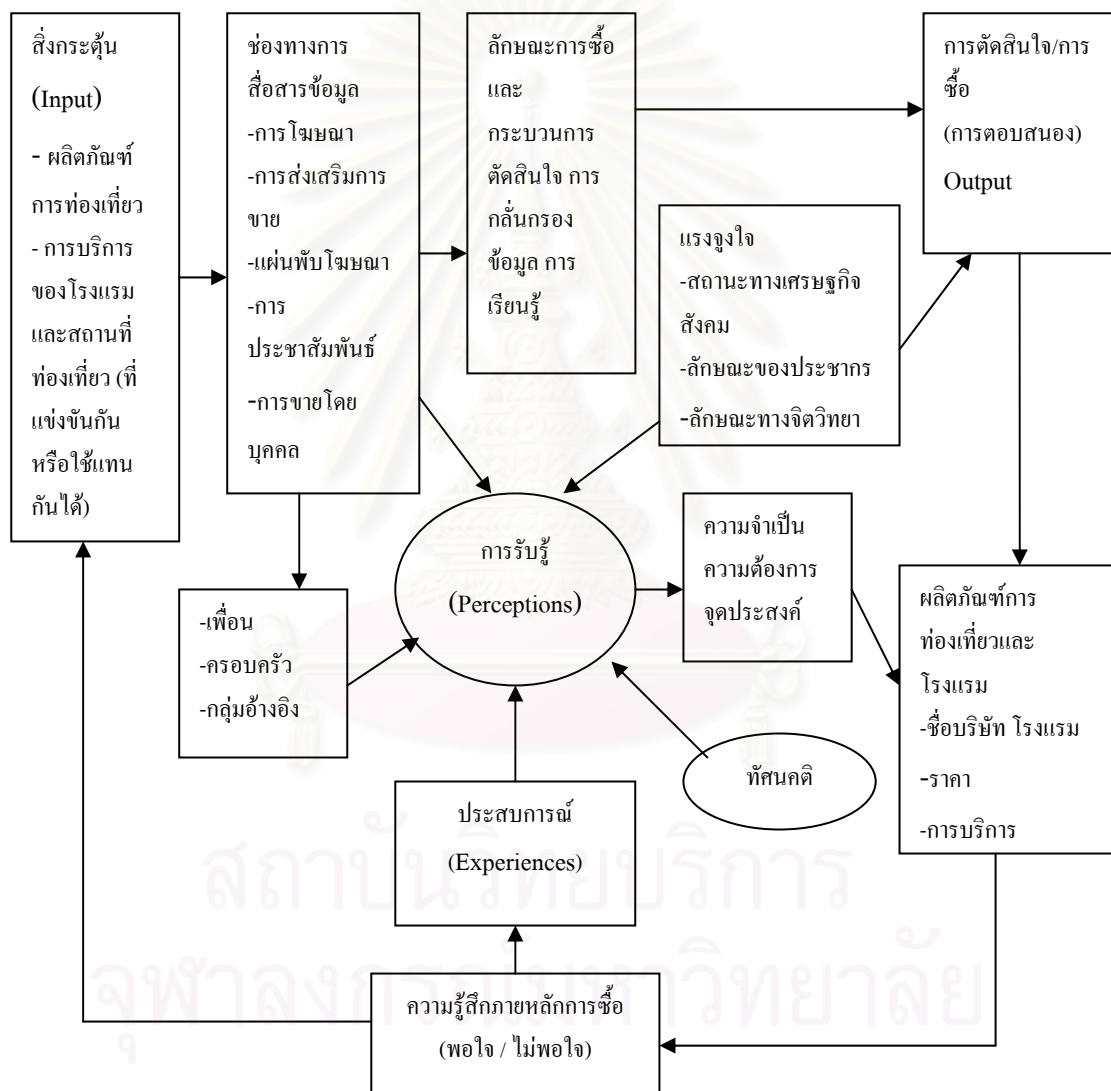
จะเห็นได้ว่า ความพึงพอใจในการบริการเกิดจากการประเมินคุณค่ารับรู้คุณภาพของการบริการเกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์บริการตามลักษณะของการบริการและกระบวนการนำเสนอบริการในกระบวนการของการบริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ซึ่งถ้าตรงกับสิ่งที่ผู้รับบริการมีความต้องการหรือตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่หรือประสบการณ์ที่เคยได้รับบริการตามองค์ประกอบดังกล่าว ย่อมนำมาซึ่งความพึงพอใจในการบริการนั้น เป็นการตอบสนองความต้องการของบุคคลได้อย่างสมความตั้งใจ

ดังนั้นผู้วิจัยได้สรุปความหมายของความพึงพอใจ คือ เป็นความรู้สึกที่ดีของบุคคลที่ได้รับการตอบสนอง เมื่อบรรลุในสิ่งที่ต้องการก็จะทำให้รู้สึกดี พอใจ ชอบ หากตรงหรือมากกว่าความต้องการหรือความคาดหวัง ก็จะรู้สึกพึงพอใจ แต่ถ้าหากน้อยกว่าก็จะรู้สึกไม่พึงพอใจ

แนวความคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค

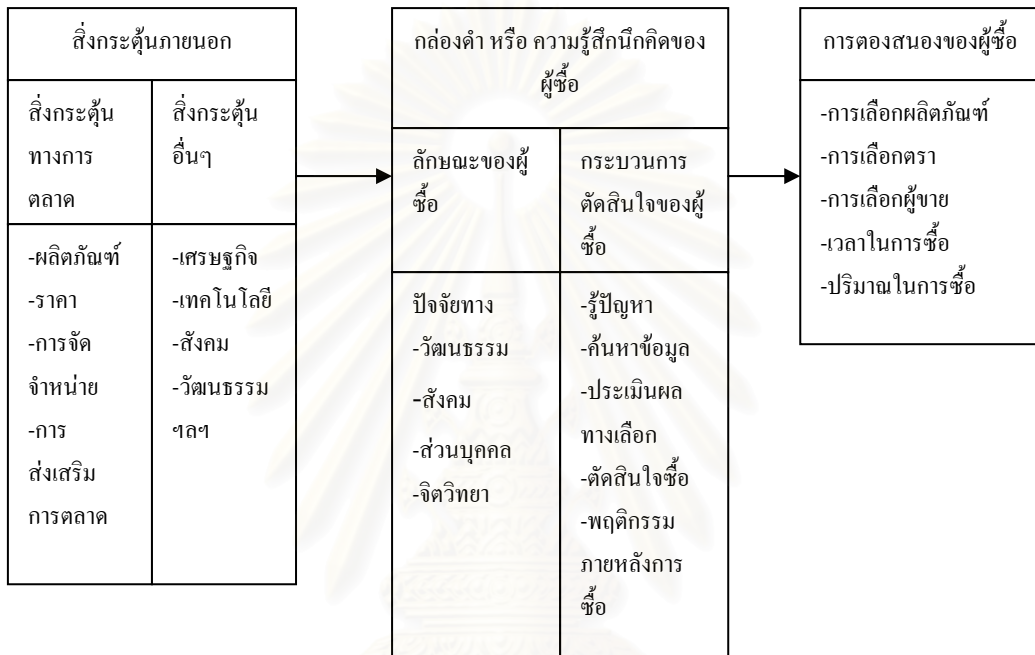
มิลเดิลตัน (Middleton ,1984) รูปแบบ การกระตุ้น- การตอบสนอง ของพฤติกรรมผู้บริโภคของนักท่องเที่ยวนั้น สิ่งกระตุ้น (Input) ได้แก่ สินค้าการท่องเที่ยวทุกประเภท ตลอดจนการให้บริการของธุรกิจ สินค้าและบริการเหล่านี้มีการแข่งขันสูง และเป็นแรงกระตุ้นที่สำคัญที่ผลักดันให้นักท่องเที่ยวเกิดความสนใจและแสวงหาข้อมูลจากสื่อต่างๆ ตลอดจนได้รับข้อมูลเพิ่มเติมจากบุคคลใกล้ชิด เช่น ครอบครัว กลุ่มอ้างอิง ประกอบกับการเรียนรู้ แรงจูงใจ ประสบการณ์ และทัศนคติของตน การกลั่นกรองข้อมูล ซึ่งอยู่ในกระบวนการตัดสินใจ ทำให้เกิดการรับรู้ (Perception)

และนำไปสู่การพยายามหาทางตอบสนองความต้องการของตน โดยการซื้อสินค้าการท่องเที่ยวและโรงแรมที่เลือกสรรแล้ว การตัดสินใจซื้อสินค้าและบริการถือเป็นการตอบสนอง (Output) จากสิ่งกระตุ้น และกระบวนการต่างๆตั้งแต่ต้น และถ้าสินค้าและบริการสามารถตอบสนองความต้องการและความจำเป็นได้ นักท่องเที่ยวได้รับความพอใจ จะเพิ่มประสบการณ์ทางบวกมากขึ้น และทำให้เกิดการซื้อซ้ำ (เดินทางมาเที่ยวและใช้บริการอีก) แต่ถ้าไม่พอใจก็จะกลายเป็นประสบการณ์ลบ จะกระตุ้นให้เกิดความสนใจได้ยาก จำเป็นต้องใช้กลยุทธ์การ โฆษณาและการประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้น ดังแผนภาพ



แผนภาพแสดงการกระตุ้น – ตอบสนองของพฤติกรรมกรบริโภคของนักท่องเที่ยว
 ที่มา: นัยนา คำกันศิลป์, ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อราคาและการบริการนำเที่ยว
 แบบเหมาจ่ายประเภทเรือสำราญ: กรณีศึกษา เรือรอยัลโดมอนด์ (เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัย
 มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2545) ดัดแปลงมาจาก Middleton, Vector T.C., Marketing in Travel and
 Tourism, 2nd ed (Oxford: Heinemann Professional Publishing, 1984)

โคลเลอร์ (Kotler, 1994) ศึกษาเหตุจูงใจที่ทำให้ผู้บริโภคเกิดการตัดสินใจซื้อ โดยมีจุดเริ่มต้นจากการที่ผู้บริโภคได้รับสิ่งกระตุ้น (Stimuli) ที่ทำให้เกิดความต้องการซื้อ ผ่านเข้ามาในความรู้สึกลึกซึ้งของผู้ซื้อ (Buyer's Black Box) ซึ่งเปรียบเสมือนกล่องดำ ซึ่งผู้ผลิตหรือผู้ขายไม่สามารถคาดคะเนได้ ความรู้สึกลึกซึ้งของผู้ซื้อจะได้รับอิทธิพลจากลักษณะและกระบวนการตัดสินใจของผู้ซื้อ แล้วจึงมีการตอบสนองของผู้ซื้อ (Buyer's Response) หรือที่เรียกว่าการตัดสินใจของผู้ซื้อ (Buyer's Purchase Decision) ดังแผนภาพ



แผนภาพแสดงเหตุจูงใจที่ทำให้ผู้บริโภคเกิดการตัดสินใจซื้อ

ที่มา: Philip Kotler, Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation and Control, 8th ed (Englewood Cliffs: Prentice Hall, 1994)

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2538) ได้กล่าวถึงกระบวนการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภค (Buyer Decision Process) ไว้ว่า กระบวนการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภคประกอบไปด้วย

1. การรับรู้ถึงความต้องการ (Need Arousal) หมายถึง การรับรู้ปัญหา (Problem Recognition) การที่บุคคลรับรู้ถึงความต้องการของตนเองซึ่งอาจเกิดเองหรือจากสิ่งที่มากระตุ้นงานของบริษัทที่เกี่ยวข้องคือ จัดสิ่งกระตุ้นทางการตลาดให้นักท่องเที่ยวเกิดความสนใจที่จะซื้อบริการ

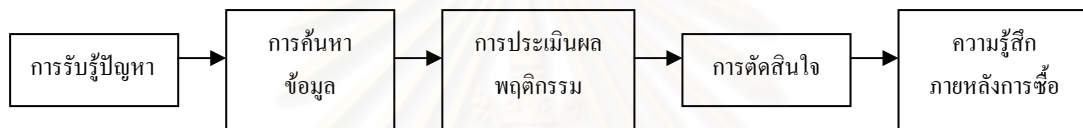
2. การค้นหาข้อมูล (Information Search) เมื่อนักท่องเที่ยวรับรู้ปัญหา คือเกิดความต้องการใช้บริการในขั้นหนึ่งแล้ว ในขั้นที่สองนี้จะเป็นการหาข้อมูลจากแหล่งต่างๆ เช่น บุคคล สื่อต่างๆ เป็นต้น

3. การประเมินทางเลือก (Evaluation of Alternatives) การพิจารณาเลือกการบริการต่างๆ จากข้อมูลที่รวบรวมได้ในขั้นที่สอง

งานของบริษัทนำเที่ยวที่เกี่ยวข้องกับขั้นนี้คือ การจัดส่วนประสมทางการตลาดบริการ (Marketing Mix) โดยเฉพาะด้านการให้บริการสินค้า ราคา และการส่งเสริมการตลาดเพื่อเพิ่มน้ำหนักความสำคัญให้กับคุณสมบัติการบริการของบริษัท

4. การตัดสินใจซื้อ (Purchase Decision) การตัดสินใจซื้อบริการของบริษัทใดบริษัทหนึ่ง หลังจากประเมินผลจากข้อ 3 โดยตัดสินใจซื้อบริการที่ชอบที่สุด

5. พฤติกรรมภายหลังการซื้อ (Post purchase Behavior) เป็นความรู้สึกพอใจหรือไม่พอใจ หลังจากการซื้อบริการไปแล้ว ความรู้สึกนี้ขึ้นอยู่กับคุณสมบัติการให้บริการ และความคาดหวังของนักท่องเที่ยว ถ้าการบริการมีคุณสมบัติต่ำกว่าที่คาดหวัง เขาจะไม่พอใจและไม่ซื้ออีก ดังตารางภาพ



แผนภาพแสดงขั้นตอนของกระบวนการตัดสินใจซื้อ

ที่มา : ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, การบริหารการตลาดยุคใหม่ (กรุงเทพฯ: เอสเอ็มเซอร์กิตเพรส, 2541)

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2538) นักท่องเที่ยวเป็นผู้บริโภคที่ต้องการสินค้าและบริการแตกต่างจากการบริโภคสินค้าจำเป็นและสินค้าอุตสาหกรรมทั่วไป ผู้ประกอบธุรกิจจำเป็นต้องค้นหา หรือวิจัยพฤติกรรมการบริโภคของนักท่องเที่ยวว่ามีพฤติกรรมการซื้อ ก่อนและหลังการใช้บริการอย่างไร เพื่อช่วยให้ฝ่ายการตลาดสามารถจัดกลยุทธ์และกิจกรรมทางการตลาดให้ตอบสนองความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวได้อย่างเหมาะสม

ฉลองศรี พิมลสมพงษ์ (2542) การศึกษาพฤติกรรมการบริโภคของนักท่องเที่ยว หมายถึง การศึกษาเพื่อทราบถึงความต้องการ ความจำเป็นของผู้บริโภคที่เป็นตลาดเป้าหมาย เพื่อวางแผนกลยุทธ์ทางการตลาดให้ตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคนั้นๆและเพื่อให้ผู้บริโภคได้นับความพอใจสูงสุด

คำถาม 7 คำถามที่นิยมใช้ค้นหาพฤติกรรมผู้บริโภค ประกอบด้วย 6 Ws และ 1 H

- 6 Ws คือ Who, Who, What, Why, When, Where
- 1 H คือ How

คำตอบ 7 คำตอบที่ต้องการทราบเพื่อรู้จักการบริโภค ประกอบด้วย 7 Os

- 7 Os คือ Occupants, Objects, Objectives, Organizations, Occasions, Outlets และ Operations คูตารางข้างล่างไปประกอบ

ตารางคำถามคำตอบเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค

คำถาม	คำตอบ	แผนกลยุทธ์ทางการตลาด
1. ใครอยู่ในตลาดเป้าหมาย (Who is in the target market?)	- ลักษณะกลุ่มเป้าหมาย (Occupants) - ประชากรศาสตร์ - ภูมิศาสตร์ - จิตวิทยา - พฤติกรรมการบริโภค	กลยุทธ์ 4 Ps หรือมากกว่า Product, Price, Place, Promotion ที่เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย
2. ผู้บริโภคซื้ออะไร (What does the consumer buy?)	- สิ่งที่ผู้บริโภคต้องการซื้อ (Objects) ได้แก่สินค้าและ บริการ คุณสมบัติและองค์ ประกอบของสินค้า(Product Components)	- กลยุทธ์ด้านสินค้า (Product Strategies) - ความแตกต่างด้านผลิตภัณฑ์ การบริการ บุคลากร ราคา ภาพลักษณ์
3. ทำไมผู้บริโภคจึงซื้อ (Why does the consumer buy?)	- วัตถุประสงค์ในการซื้อ (Objectives) - ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อ พฤติกรรมการซื้อ ได้แก่ ปัจจัย ภายใน ปัจจัยภายนอก และ ปัจจัยเฉพาะบุคคล	- กลยุทธ์การส่งเสริมการตลาด (Promotion Strategies) ศึกษา เหตุจูงใจในการซื้อ ปัจจัยที่ทำให้ เกิดความต้องการเดินทางท่องเที่ยว กำหนดแนวความคิด และ จุดขายในการโฆษณา
4. ใครมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ซื้อ (Who participates in the buying?)	- บทบาทของกลุ่มต่างๆ (Organizations) ที่มีอิทธิพลต่อ การตัดสินใจซื้อ ประกอบด้วย ผู้ริเริ่ม ผู้มีอิทธิพล ผู้ตัดสินใจซื้อ ผู้ซื้อ และผู้ใช้	- กลยุทธ์การโฆษณา และการ ส่งเสริมการตลาด (Advertising and Promotion Strategies) โดยใช้กลุ่มอิทธิพล และกลุ่มเป้าหมาย เป็นแนวทางสร้างสรรค์ การโฆษณา และการเลือกใช้สื่อ โฆษณาให้เหมาะกับกลุ่ม(นักท่องเที่ยว)

คำถาม	คำตอบ	แผนกลยุทธ์ทางการตลาด
5. ผู้บริโภคซื้อเมื่อใด (When does the consumer buy?)	- โอกาสในการซื้อ (Occasions) ช่วงฤดูกาลของปี ฤดูกาลท่องเที่ยว เทศกาล โอกาสพิเศษ วันหยุด เวลารว่าง	- กลยุทธ์ส่งเสริมการตลาด (Promotion Strategies) เช่น ส่งเสริมการตลาดนอกฤดูกาล ท่องเที่ยว การส่งเสริมการขาย
6. ผู้บริโภคซื้อที่ไหน (Where does the consumer buy?)	- แหล่งหรือสถานที่จำหน่าย (Outlet) เช่น สำนักงานตัวแทนจำหน่าย ฯลฯ	- กลยุทธ์ช่องทางการจัดจำหน่าย (Channel of Distribution) โดยผ่านสถาบันทางการค้าส่ง สถาบันการค้าปลีก และช่องทางพิเศษ อื่นๆ
7. ผู้บริโภคซื้ออย่างไร (How does the consumer buy?)	- ขั้นตอน (Operations) ในการตัดสินใจ - การรับรู้ปัญหา หรือความต้องการ - การค้นหาข้อมูล - การประเมินผลพฤติกรรม - การตัดสินใจซื้อ - ความรู้สึกหลังการซื้อ	- กลยุทธ์ส่งเสริมการตลาด (Promotion Strategies) และราคาให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ในการซื้อ

ที่มา : ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, การบริหารการตลาดยุคใหม่ (กรุงเทพฯ: พัฒนาศึกษา, 2541)

ดังนั้นผู้วิจัยได้สรุปความหมายของพฤติกรรมผู้บริโภค คือ การกระทำของผู้บริโภคในการเลือกซื้อของ หรือการใช้บริการ ทั้งก่อนการตัดสินใจซื้อและ กระบวนการตัดสินใจต่างๆ โดยสอดคล้องกับกลยุทธ์ทางการตลาด

แนวความคิดเกี่ยวกับการบริการ

วีระพงษ์ เณลิมจิระรัตน์ (2539) ได้ให้คำจำกัดความของคำว่าบริการ คือ พฤติกรรม, กิจกรรม, การกระทำที่บุคคลหนึ่งทำให้หรือส่งมอบต่ออีกบุคคลหนึ่ง โดยมีเป้าหมายและมีความตั้งใจในการส่งมอบบริการนั้น และกล่าวถึงนิยามคำว่าบริการ (Service) โดยชี้แจงว่า คุณลักษณะ 7 ประการแห่งการบริการที่ดี มีดังนี้

S = Smiling & Sympathy

ยิ้มแย้มแจ่มใสและเอาใจเขามาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจต่อความยากลำบาก ยุ่งยากของลูกค้า

E = Early Response

ตอบสนองต่อความประสงค์ของลูกค้าอย่างรวดเร็วทันใจ โดยมีทันใจเอ่ยปากเรียกหา

R = Respectful

แสดงออกถึงความนับถือ ให้เกียรติลูกค้า

V = Voluntaries Manner

ลักษณะการให้บริการเป็นแบบสมัครใจและเต็มใจทำ มีใจทำแบบเสียมิได้

I = Image Enhancing

แสดงออกถึงการรักษาภาพพจน์ของผู้ให้บริการ และเสริมภาพพจน์ขององค์กรด้วย

C = Courtesy

กิริยาอาการอ่อนโยน สุภาพและมีมารยาดี อ่อนน้อมถ่อมตน

E = Enthusiasm

มีความรู้สึกระหึกระเริงและกระตือรือร้นขณะบริการ จะให้บริการมากกว่าที่

คาดหวังไว้เสมอ

พิมพ์ชนก ศันสนีย์ (2540) การให้บริการลูกค้า (Customer Service) หมายถึง การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าและตลาด เพื่อให้แน่ใจว่าจะเกิดความสัมพันธ์ระยะยาวที่ทุกฝ่ายต่างได้ประโยชน์ร่วมกัน และเพื่อเป็นการช่วยส่งเสริมการทำงานของส่วนประสมทางการตลาดอื่นๆ ของธุรกิจด้วย ในปัจจุบันธุรกิจต่างๆ กำลังหันมาให้ความสำคัญกับการให้บริการลูกค้ากันมากยิ่งขึ้น เนื่องจากปัจจัยที่สำคัญหลายประการ เช่น ความต้องการที่เปลี่ยนแปลงไปของลูกค้า และสถานการณ์ในการแข่งขัน

สมิต รัชฎกร (2542) การบริการเป็นการให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่นจะต้องมีหลักยึดถือปฏิบัติ มิใช่ว่าการให้การช่วยเหลือ การทำประโยชน์ต่อผู้อื่นจะเป็นไปตามใจของเรา ผู้ซึ่งเป็นผู้ให้บริการโดยทั่วไป หลักการให้บริการมีข้อควรคำนึงดังนี้

1. สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ
2. ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ
3. ปฏิบัติโดยถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน
4. เหมาะสมแก่สถานการณ์

ลักษณะของการบริการที่ดี

การให้บริการเป็นการกระทำของบุคคลที่มีบุคลิกภาพ อุปนิสัย และอารมณ์ของแต่ละบุคคลแตกต่างกันออกไป และแต่ละสถานการณ์ จึงมีการประพฤติปฏิบัติที่หลากหลายออกไป แต่อย่างไรก็ตาม การบริการที่ดีอันเป็นที่ยอมรับกันทั่วไป มีดังนี้

1. ทำด้วยความเต็มใจ

การบริการเป็นเรื่องของจิตใจถ้ามีความรักในการบริการ ก็จะทำทุกสิ่งทุกอย่าง ในการให้ความช่วยเหลือผู้อื่นด้วยความตั้งใจ และเต็มใจ ผลของการกระทำมักจะมีในด้านดี

2. ทำด้วยความรวดเร็ว

ผู้รับบริการส่วนใหญ่อยู่ในอาการที่รีบร้อน จึงต้องการความช่วยเหลือที่ทันอกทันใจ การแสดงออกอย่างกตัญญู ในการให้บริการจึงเป็นสิ่งที่ช่วยให้ผู้รับบริการมีความสุข และความพอใจ

3. ทำถูกต้อง

การให้บริการที่ครบถ้วนสมบูรณ์ จะเป็นการตอบสนองความต้องการ และทำความพอใจให้แก่ผู้รับบริการอย่างชัดเจน การบริการที่ดีจึงต้องเน้นการทำให้ถูกต้องเป็นสำคัญ

4. ทำอย่างเท่าเทียมกัน

คนส่วนมากต้องการสิทธิพิเศษ และเรียกร้องที่จะรับบริการที่ดี หรือเหนือกว่าผู้อื่น หากเราแสดงออกให้คนอื่น ๆ เห็นว่าเราบริการเป็นพิเศษ แก่คนบางคนเท่ากับว่า เราไม่ให้บริการอย่างเป็นธรรม เป็นการสร้างความพอใจแก่คนเพียงคนเดียว แต่ทำความไม่พอใจแก่คนจำนวนมาก เราอาจพูดพอได้ยินกับลูกค้าบางคนว่า เราบริการให้เป็นพิเศษแต่ต้องการแสดงออกให้คนทั่วไปเห็นว่า เราบริการอย่างเสมอภาค

5. ทำให้เกิดความชื่นใจ

การบริการที่ดีต้องทำให้ผู้รับบริการมีความสุข ซึ่งทุกคนต่างตระหนักดีว่า เมื่อใดที่ผู้ให้บริการสนองตอบความต้องการ ให้ความช่วยเหลืออย่างดีก็จะเกิดความปิติ ดังนั้นผู้ให้บริการจึงต้องพยายาม ให้ความช่วยเหลือจนผู้รับบริการชื่นใจ

ดังนั้นผู้วิจัยได้สรุปความหมายของการบริการ คือ การกระทำ หรือกิจกรรมที่ส่งมอบแก่บุคคล โดยมีเป้าหมายและเป็นประโยชน์ โดยที่ทุกฝ่ายจะได้เป็นประโยชน์ร่วมกันและเกิดความสัมพันธ์ระยะยาวต่อกัน

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยในประเทศ

นันทิชา เกิดชื่น (2533) ได้ทำการศึกษาจิตความสามารถทางสังคมของแหล่งท่องเที่ยวเกาะเสม็ด และศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อระดับความหนาแน่นของนักท่องเที่ยวบริเวณชายหาดเกาะเสม็ด โดยทำการสัมภาษณ์นักท่องเที่ยวชาวไทยประเภทพักผ่อนและไม่พักผ่อนบนเกาะเสม็ด จำนวน 200 คน ผลการวิจัยพบว่า นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อระดับความหนาแน่น และพอใจที่จะมาเที่ยวพักผ่อนอีกหากนักท่องเที่ยวเพิ่มมากขึ้น ระดับการศึกษาของนักท่องเที่ยว ที่อยู่ปัจจุบัน ประเภทนักท่องเที่ยว จำนวนวันพัก ระยะห่างจากกลุ่มข้างเคียงที่นักท่องเที่ยวต้องการ กิจกรรมต่างๆ เป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับระดับความหนาแน่นที่นักท่องเที่ยวพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญ และปัจจัยที่สามารถอธิบายหรือพยากรณ์ระดับความหนาแน่นที่นักท่องเที่ยวบริเวณชายหาดเกาะเสม็ดพึงพอใจ ได้แก่ ลักษณะทางกายภาพของพื้นที่ท่องเที่ยว ระยะห่างจากกลุ่มข้างเคียงที่นักท่องเที่ยวต้องการ กิจกรรมพักผ่อนอื่นๆ และกิจกรรมกีฬา

นันทนา ลิ้มประยูร (2537) ทำการศึกษาเรื่องมูลค่าของอุทยานแห่งชาติภระณีศึกษาเกาะเสม็ด โดยทำการประเมินมูลค่าของอุทยาน 3 ส่วน คือ มูลค่าการใช้ประโยชน์ด้านการท่องเที่ยวในปัจจุบัน มูลค่าของการสงวนเกาะเสม็ดไว้ใช้ประโยชน์ด้านการท่องเที่ยวในอนาคต และมูลค่าความคงอยู่ต่อไป โดยทำการประเมิน 2 วิธีคือ วิธีต้นทุนการเดินทาง (TMC) และวิธีการประเมินมูลค่าจากการสำรวจ (CVM) ซึ่งเก็บข้อมูลจากกลุ่มนักท่องเที่ยวจำนวน 300 คน แบ่งเป็นนักท่องเที่ยวบนเกาะเสม็ด 150 คน และนักท่องเที่ยวที่ไม่เคยเดินทางไปเกาะเสม็ด 150 คน จากผลการประเมินผลว่ามูลค่าการใช้ประโยชน์ด้านการท่องเที่ยวในปัจจุบันจากวิธี TMC มีมูลค่าประมาณ 27.15 ล้านบาทต่อปี และวิธี CMV ได้ 23.06 ล้านบาทต่อปี มูลค่าของการสงวนเกาะเสม็ดไว้ใช้ประโยชน์ด้านการท่องเที่ยวในอนาคต มีมูลค่าประมาณ 108.53 ล้านบาทต่อปี และมูลค่าความคงอยู่ต่อไป มีมูลค่าประมาณ 3,604.86 ล้านบาทต่อปี ทำให้ได้มูลค่าทางเศรษฐศาสตร์ของอุทยานแห่งชาติเกาะเสม็ดประมาณ 3,738.88 ล้านบาทต่อปี

ณรงค์ฤทธิ์ หวังพัฒนาพานิชย์ (2546) ได้ศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวแบบผจญภัยของนักท่องเที่ยวชาวไทย ที่เดินทางมาท่องเที่ยวโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า จังหวัดนครนายก โดยใช้แบบสอบถาม จำนวน 400 คน ผลวิจัยพบว่า นักท่องเที่ยวเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย รับข้อมูลข่าวสารด้านการประชาสัมพันธ์จากการบอกปากต่อปาก และเข้าร่วมกิจกรรมใต้น้ำมากที่สุด โดยมีเหตุผลในการท่องเที่ยวแบบผจญภัยในระดับความสำคัญมากที่สุด คือ ต้องการทดสอบสมรรถภาพของตนเอง มีความพึงพอใจในกิจกรรมทางทหารอยู่ในระดับพอใจอย่างมากคือ ได้ผจญภัยกับสิ่งแปลกใหม่ และพฤติกรรมการท่องเที่ยวแบบผจญภัยของนักท่องเที่ยวชาวไทย มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในกิจกรรมท่องเที่ยวทางทหารของนักท่องเที่ยวชาวไทย ในระดับสูง และทิศทางเดียวกัน นัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01

ธีระ อิศรเรือง (2546) ได้ทำการศึกษาความต้องการ โปรแกรมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศของนักท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 ราย โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผลวิจัยพบว่า นักท่องเที่ยวมีความต้องการ โปรแกรมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศโดยรวมและรายด้านในระดับปานกลาง นักท่องเที่ยวที่มีเพศและความต้องการลักษณะ โปรแกรมการนำเที่ยวต่างกัน มีความต้องการโดยรวมและรายด้านต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ นักท่องเที่ยวที่มีอายุ อาชีพ และสภาพสมรสต่างกัน มีความต้องการ โปรแกรมท่องเที่ยวเชิงนิเวศโดยรวมต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และนักท่องเที่ยวที่มีการศึกษาแตกต่างกัน มีความต้องการ โปรแกรมท่องเที่ยวเชิงนิเวศโดยรวมต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

พัชรา ลากลือชัย (2546) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการจัดการท่องเที่ยวตลาดน้ำดำเนินสะดวก จังหวัดราชบุรี และตลาดน้ำท่าคา จังหวัดสมุทรสงคราม โดยการศึกษาจากนักท่องเที่ยว จำนวน 400 คน เกี่ยวกับระดับความพึงพอใจและปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจ ผลการวิจัยพบว่าระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการจัดการท่องเที่ยวตลาดน้ำดำเนินสะดวกและตลาดน้ำท่าคาแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจการจัดการท่องเที่ยวตลาดน้ำท่าคาสูงกว่า และให้ความสำคัญกับสภาพวิถีชีวิตและความเป็นอยู่ของชุมชนตลาดน้ำมากที่สุด ส่วนปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อตลาดน้ำดำเนินสะดวกคือระดับการศึกษา อาชีพ พาหนะที่ใช้ในการเดินทาง การรับรู้ข่าวสาร บุคคลในครอบครัว เพื่อน และเจ้าหน้าที่ของรัฐโดยมีความสัมพันธ์ทิศทางเดียวกับความพึงพอใจ สำหรับนักท่องเที่ยวที่ท่องเที่ยวตลาดน้ำท่าคา ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ ได้แก่ อายุ การรับรู้ข่าวสารเพื่อน และความคาดหวัง โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกับความพึงพอใจ

รัตนา จันทโย (2546) ได้ทำการศึกษาเปรียบเทียบแรงจูงใจและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการมาเยือนแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติและแหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ กรณีศึกษาอุทยานแห่งชาติแม่वंงศ์และอุทยานแห่งชาติประวัติศาสตร์กำแพงเพชร โดยศึกษา นักท่องเที่ยวที่ไปท่องเที่ยวอุทยานแห่งชาติทั้งสองแห่งแห่งละ 204 คน ผลการวิจัยพบว่า แรงจูงใจที่ไปท่องเที่ยวอุทยานแห่งชาติแม่वंงศ์คือ การสัมผัสธรรมชาติอย่างใกล้ชิด ส่วนแรงจูงใจที่ไปเที่ยวอุทยานประวัติศาสตร์กำแพงเพชรคือ ความต้องการเรียนรู้ศึกษาศิลปะหรือวัฒนธรรม และการพักผ่อนร่วมกับเพื่อนและครอบครัวและพบว่านักท่องเที่ยวส่วนใหญ่พึงพอใจในแหล่งท่องเที่ยวทั้งสองแหล่ง โดยปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวมากที่สุดของอุทยานแม่वंงศ์คือการรับรู้เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมของแหล่งท่องเที่ยว ส่วนอุทยานประวัติศาสตร์กำแพงเพชรคือ การรับรู้ของนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวกลุ่มอื่นๆ

เพ็ญลักษณ์ เกตุทัต (2546) ได้ทำการศึกษาทัศนคติและพฤติกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการท่องเที่ยวในเกาะเสม็ด โดยศึกษาจากนักท่องเที่ยวจำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผลการวิจัยพบว่านักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เป็นเพศ

หญิง อายุระหว่าง 15 – 24 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ประกอบอาชีพพนักงานบริษัท/รับจ้าง มีรายได้ระหว่าง 24,000 – 37,999 บาท ส่วนใหญ่เป็น โสด พบว่า นักท่องเที่ยวที่มีเพศต่างกันมีทัศนคติไม่แตกต่างกัน และนักท่องเที่ยวที่มีอายุ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ ต่างกัน จะมีทัศนคติแตกต่างกัน นักท่องเที่ยวที่มีเพศ อายุ อาชีพ รายได้ และสถานภาพสมรส ต่างกันจะมีพฤติกรรมการท่องเที่ยวแตกต่างกัน และทัศนคติในด้านความปลอดภัยและสิ่งอำนวยความสะดวก มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาท่องเที่ยวเกาะเสม็ด

กิตติศักดิ์ รัตนพล (2547) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลและพฤติกรรมการท่องเที่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการดำเนินการของแหล่งท่องเที่ยวเชิงเกษตรชุมชน โดยการสัมภาษณ์และสอบถามผู้นำชุมชน จำนวน 17 แห่ง และนักท่องเที่ยวเชิงเกษตรจำนวน 200 คน ผลการวิจัยด้านความพึงพอใจพบว่า นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจด้านสถานที่ท่องเที่ยว การคมนาคมขนส่ง และผู้ให้บริการอยู่ในระดับมาก และมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและความปลอดภัย และราคาค่าใช้จ่ายในระดับปานกลาง สำหรับการศึกษาด้านความสัมพันธ์พบว่า อายุ ลักษณะการเดินทางมาท่องเที่ยว บุคคลที่มาด้วย และวัตถุประสงค์ในการเดินทางมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านสถานที่ท่องเที่ยวและการคมนาคมขนส่ง ส่วนอาชีพ ลักษณะการเดินทางมาท่องเที่ยว และวัตถุประสงค์ในการเดินทางมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านผู้ให้บริการ ส่วนอาชีพ ลักษณะในการเดินทางมาเที่ยว บุคคลที่มาด้วย และวัตถุประสงค์ของการเดินทางมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านราคาและค่าใช้จ่าย

ยศวีร์ ยุทธะนันท์ (2547) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวกับการท่องเที่ยวเกษตรเลียบคลองมหาสวัสดิ์ อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม โดยใช้แบบสอบถามรวบรวมข้อมูลจากนักท่องเที่ยวจำนวน 293 คน ผลการวิจัยพบว่า นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจมากในแหล่งท่องเที่ยวเกษตรทั้ง 4 แห่ง ตามลำดับดังนี้ กลุ่มแม่บ้านเกษตรกรรมมหาสวัสดิ์ สวนผลไม้ สวนกล้วยไม้ และนาบัว สิ่งที่พึงพอใจมากคือการบริการที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ บุคลากรของศูนย์บริการท่องเที่ยวเกษตร เรือ และค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยวเกษตร นอกจากนี้ยังพบว่า อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ที่อยู่ปัจจุบัน และประสบการณ์การท่องเที่ยวเกษตรของนักท่องเที่ยวมีผลต่อความพึงพอใจในแหล่งท่องเที่ยวเกษตรทั้ง 4 แห่ง

อัมรา รัตตากร (2547) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อบริการข่าวสารของแอนด์เตอร์ให้ข้อมูลของการส่งเสริมการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยใน 4 ด้านคือ ความพึงพอใจโดยรวม ความพึงพอใจด้านจิตสำนึกในการบริการ ความพึงพอใจด้านเนื้อหา และความพึงพอใจด้านแอนด์เตอร์ให้บริการ และมุ่งศึกษาข้อมูลที่คาดหวังและข้อเสนอแนะของผู้มาติดต่อใช้บริการ โดยการเก็บข้อมูลจากผู้มาใช้บริการข้อมูลข่าวสารในกรุงเทพมหานคร ในต่างจังหวัด และในต่างประเทศ รวมทั้งสิ้น 1,379 คน ผลการวิจัยพบว่า นักท่องเที่ยวที่มาติดต่อและใช้บริการข้อมูลข่าวสารการท่องเที่ยวของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ที่ระดับพึง

พอใจมาก ด้านจิตสำนึกในการบริการด้านเนื้อหาข้อมูล และเคาน์เตอร์ให้บริการพบว่า นักท่องเที่ยวมีระดับความพึงพอใจในระดับมาก ในด้านข้อมูลที่คาดหวังนักท่องเที่ยวคาดหวังจะได้รับข้อมูลแหล่งท่องเที่ยว สถานที่ท่องเที่ยวเป็นอันดับหนึ่ง สำหรับข้อเสนอแนะที่นักท่องเที่ยวแนะนำเป็นอันดับหนึ่ง คือ การรักษาความสวยงามของสถานที่ และเอกลักษณ์ความเป็นคนไทย

งานวิจัยต่างประเทศ

ทุงและฟลาวเวอร์ (Toung and Flowers, 1978: อ้างถึงใน ชูลิพร ไกรเวียง, 2531) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อสถานที่ท่องเที่ยวเมืองคูก (Cook Country) มลรัฐฟลอริดา สหรัฐอเมริกา (Florida State U.S.A.) โดยสอบถามนักท่องเที่ยว จำนวน 630 คน ใช้แบบสอบถามความคิดเห็นชนิดมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับของความพึงพอใจ เพื่อใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการพัฒนาและป้องกันผลกระทบอันเนื่องมาจากการท่องเที่ยว ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าร้อยละพบว่านักท่องเที่ยวพึงพอใจต่อพื้นที่และลักษณะของป่าไม้ตามธรรมชาติเป็นอันดับหนึ่ง ร้อยละ 80 สถานภาพโดยธรรมชาติ เป็นอันดับสอง คิดเป็นร้อยละ 65 สำหรับด้านอุปกรณ์เครื่องอำนวยความสะดวก สถานที่พัก และการบริการอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 50 , 55 และ 53 ตามลำดับ

แฮคแมนและโอลด์แมน (Hackman and Oldman, 1980: อ้างถึงใน สมหวัง พิริยานุวัฒน์ และคณะ, 2540) ได้ทำการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม โดยทำการศึกษาตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อความเกี่ยวข้องผูกพันกับงาน (Job Involvement) พบว่าลักษณะงาน (Job Characteristics) ได้แก่ ความมีอิสระในงาน (Autonomy) ความหลากหลายของงาน (Skill Variety) ความมีเอกลักษณ์ของงาน (Task Identity) และความสำคัญของงาน (Task Significant) มีอิทธิพลต่อความเกี่ยวข้องผูกพันกับงาน นอกจากนี้พฤติกรรมการตรวจตรา (Supervisory Behaviors) มีอิทธิพลต่อความเกี่ยวข้องผูกพันกับงาน การมีส่วนร่วม (Participation) และความแตกต่างระหว่างบุคคล เช่นแรงจูงใจภายในก็มีผลต่อความเกี่ยวข้องผูกพันกับงาน การจริยธรรมแบบโปรเตสแตนต์ (Protestant Ethic) ยังมีผลต่อความเกี่ยวข้องผูกพัน

อีไล (Ealine, 1984) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อนันทนาการและสวนสาธารณะของเอกชนในนิวยอร์ก ประเทศสหรัฐอเมริกา โดยการสำรวจประชาชนที่มาท่องเที่ยว จำนวน 9,800 คน โดยใช้แบบสอบถามเพื่อทราบระดับความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 68.82 ความพึงพอใจในด้านการจัดโปรแกรมกิจกรรมนันทนาการอยู่ในระดับมากที่สุดชายและหญิง ใกล้เคียงกันคิดเป็นร้อยละ 50 สำหรับอาชีพส่วนใหญ่เป็นนักธุรกิจมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ทั้งด้านสภาพพื้นที่และนันทนาการ รองลงมาคือ ข้าราชการ นักเรียน นักศึกษา

ฮาร์ทซอม (Hartshom, 1992: อ้างถึงใน พัทธา ลาภลือชัย, 2546) ศึกษาเรื่อง “คุณภาพของการบริการตามการรับรู้ของผู้บริหารที่อยู่ในอุตสาหกรรมประเภทการออกกำลังกายเพื่อการพักผ่อน” โดยส่งแบบสอบถามเกี่ยวกับการประเมินคุณภาพของการบริการ SERVQUAL ให้กับผู้บริหารในอุตสาหกรรมดังกล่าวพบว่า ในบรรดาปัจจัยทั้ง 5 ที่กำหนดคุณภาพการบริการได้แก่ ลักษณะภายนอก(Tangibility) ความคงเส้นคงวาของการให้บริการ(Reliability) การตอบสนองอย่างรวดเร็ว(Responsiveness) การเข้าถึงจิตใจ(Empathy) และการสร้างความมั่นใจ(Assurance) ปัจจัยด้านความมั่นใจมีความสำคัญมากที่สุดในการประเมินคุณภาพของการบริการและปัจจัยการเข้าถึงจิตใจมีความสำคัญน้อยที่สุด



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจเพื่อศึกษาถึงความต้องการ ความพึงพอใจ และปัญหาของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการท่องเที่ยวเชิงผจญภัยบริเวณเกาะเสม็ด จังหวัดระยอง โดยศึกษาในด้านสถานที่ ด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านบริหารจัดการ ด้านบุคลากร และด้านกิจกรรม

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยคือ นักท่องเที่ยวที่เดินทางไปท่องเที่ยวที่เกาะเสม็ด ระหว่างเดือนกุมภาพันธ์ - มีนาคม 2549

การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างจากสูตรของ บุญชม ศรีสะอาด (2538) ซึ่งเป็นสูตรที่ไม่ทราบจำนวนประชากร

$$n = \frac{p(1-p)z^2}{e^2}$$

เมื่อ n = จำนวนสมาชิกกลุ่มตัวอย่าง

P = สัดส่วนประชากรที่ผู้วิจัยกำหนดจะสุ่ม

z = ระดับความมั่นใจที่ผู้วิจัยกำหนดไว้ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติเช่น

z ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 มีค่าเท่ากับ 1.96 (มั่นใจ95%)

e = สัดส่วนความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับให้เกิดขึ้นได้

สำหรับการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยกำหนดสัดส่วนประชากรเท่ากับร้อยละ 50 (0.5) ต้องการระดับความมั่นใจ ร้อยละ 95 และยอมรับให้คลาดเคลื่อน ร้อยละ 5

$$p = 0.5$$

$$z = \text{ณ ระดับความมั่นใจ ร้อยละ 95 ดังนั้น } z = 1.96$$

$$e = \text{ความคลาดเคลื่อนที่พออนุโลมได้ ร้อยละ 5 ดังนั้น } e = 0.05$$

$$\text{ดังนั้น } n = \frac{(0.5)(1-0.5)(1.96)^2}{(0.05)^2}$$

$$= 384$$

ฉะนั้นขนาดกลุ่มตัวอย่างที่คำนวณได้เท่ากับ 384 ตัวอย่าง และสำรองไว้ 16 ตัวอย่าง รวมขนาดตัวอย่างทั้งหมด 400 ตัวอย่าง

การได้มาซึ่งกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยใช้การเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) โดยผู้วิจัยจะเก็บข้อมูลเฉพาะนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้าร่วมกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงผจญภัยบริเวณเกาะเสม็ด จังหวัดระยอง ในระหว่างเดือน กุมภาพันธ์ - มีนาคม 2549 เท่านั้น

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อรวบรวมข้อมูลทั้งที่เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม และข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับ ความต้องการ ความพึงพอใจ และปัญหาที่มีต่อกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงผจญภัย แบบสอบถามที่สร้างขึ้นมีทั้งปลายเปิด (Open End) และปลายปิด (Close End) เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แสดงความคิดเห็นอย่างอิสระ โดยมีขั้นตอนสร้างแบบสอบถามดังนี้

1. ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องอย่างละเอียด

2. สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับความต้องการ ความพึงพอใจ และปัญหาของนักท่องเที่ยวที่มีต่อกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงผจญภัย โดยมีกรอบแนวความคิดด้านสถานที่ ด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านบริการจัดการ ด้านบุคลากร และด้านกิจกรรม ที่มีต่อกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงผจญภัยจำนวน 1 ชุด มี 4 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ รายได้ ระดับการศึกษา

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับ ความต้องการของนักท่องเที่ยวที่มีต่อกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงผจญภัย ในด้านสถานที่ ด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านบริการจัดการ ด้านบุคลากร และด้านกิจกรรม

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงผจญภัย ในด้านสถานที่ ด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านบริการจัดการ ด้านบุคลากร และด้านกิจกรรม

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับ ปัญหาของนักท่องเที่ยวที่มีต่อกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงผจญภัย ในด้านสถานที่ ด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านบริการจัดการ ด้านบุคลากร และด้านกิจกรรม

3. การหาคุณภาพของแบบสอบถาม ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ กับประชาชนที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจริง เพื่อตรวจสอบความตรงด้านเนื้อหา (Content validity) และความเที่ยงตรง (Reliability) ของแบบสอบถาม

ค่าความเชื่อมั่นหาได้จากสูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - Coefficient) ซึ่งเป็นสูตรที่ถูกนำมาใช้กับแบบวัด ที่เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มีสูตรดังนี้ (ยูทธ ไกยวรรณ, 2545)

$$\alpha = \frac{K}{k-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right]$$

เมื่อ α แทนค่า สัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น

K แทนค่า จำนวนข้อของเครื่องมือวัด

$\sum S_i^2$ แทนค่า ผลรวมของความแปรปรวนรวมของแต่ละข้อ

S_t^2 แทนค่า ความแปรปรวนของคะแนนรวม

เมื่อทำการทดลองใช้ (Try out) จำนวน 30 คนเพื่อหาความเชื่อมั่น ได้ค่า

$$K = 127$$

$$\sum S_i^2 = 62.77$$

$$S_t^2 = 335.67$$

$$\text{แทนในสูตร } \alpha = \frac{127}{(127-1)} \left[1 - \frac{62.77}{335.67} \right]$$

$$\alpha = 0.82$$

เพราะฉะนั้นจะได้ค่าความเที่ยงตรง (Reliability) เท่ากับ 0.82

4. นำแบบสอบถาม มาปรับปรุงแก้ไข และปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษา ก่อนนำไปเก็บข้อมูลจริง
5. นำแบบสอบถามไปเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างตามที่กำหนด

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากนักท่องเที่ยวชาวไทย ที่เข้าร่วมกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงผจญภัยบริเวณเกาะเสม็ด ระหว่างเดือนกุมภาพันธ์ – มีนาคม 2549 ซึ่งการเก็บข้อมูลจะทำการเก็บข้อมูลเฉพาะวันเสาร์ – อาทิตย์ และเนื่องจากกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงผจญภัยบริเวณเกาะเสม็ด มีทั้งทางบกและทางน้ำ ผู้วิจัยจึงได้อบรมผู้ช่วยเก็บรวบรวมข้อมูล จำนวน 4 คน ให้เข้าใจความมุ่งหมายของการวิจัย ความหมายของแบบสอบถาม และวิธีการกรอกแบบสอบถามทุกข้ออย่างละเอียด

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้นำมาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคม (SPSS) ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของนักท่องเที่ยวที่เดินทางท่องเที่ยวที่เกาะเสม็ด จังหวัดระยอง นำข้อมูลมาวิเคราะห์โดย การแจกแจงความถี่ และการหาค่าร้อยละ

ส่วนที่ 2 ความต้องการของนักท่องเที่ยวที่มีต่อกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงผจญภัยบริเวณเกาะเสม็ด นำข้อมูลมาวิเคราะห์โดย การหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ทดสอบค่า “ที” (t-test) ในการเปรียบเทียบรายคู่ จำแนกตามเพศ และอาชีพ

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงผจญภัยบริเวณเกาะเสม็ด นำข้อมูลมาวิเคราะห์โดย การหาค่าเฉลี่ย(\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ทดสอบค่า “ที” (t-test) ในการเปรียบเทียบรายคู่ จำแนกตามเพศ และอาชีพ

ส่วนที่ 4 ปัญหาของนักท่องเที่ยวที่มีต่อกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงผจญภัยบริเวณเกาะเสม็ด นำข้อมูลมาวิเคราะห์โดย การหาค่าเฉลี่ย(\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ทดสอบค่า “ที” (t-test) ในการเปรียบเทียบรายคู่ จำแนกตามเพศ และอาชีพ

เกณฑ์เทียบระดับความคิดเห็น

แบบสอบถามตอนที่ 2 , 3 และ 4 เป็นแบบสอบถามแบบวัดประเมินค่า มีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

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

การหาความกว้างของอันตรภาคชั้น (ยูทธ ไกยวรรณ, 2545)

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนอันตรภาคชั้น}} \\ &= \frac{4 - 1}{4} \end{aligned}$$

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = 0.75$$

ดังนั้นการแปลความหมายของค่าเฉลี่ยที่ได้มีเกณฑ์ดังนี้

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 3.26 – 4.00 หมายความว่า ระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 2.51 – 3.25 หมายความว่า ระดับมาก

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 1.76 – 2.50 หมายความว่า ระดับน้อย

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 1.00 – 1.75 หมายความว่า ระดับน้อยที่สุด

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาเรื่อง ความต้องการ ความพึงพอใจ และปัญหาของนักท่องเที่ยวที่มีต่อกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงผจญภัยบริเวณเกาะเสม็ด โดยมีวัตถุประสงค์ที่จะศึกษาความต้องการ ความพึงพอใจ ปัญหา และเปรียบเทียบ โดยจำแนกตามเพศ และอาชีพ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเสนอตามลำดับดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
2. ความต้องการของนักท่องเที่ยวที่มีต่อกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงผจญภัยบริเวณเกาะเสม็ด
 - ด้านสถานที่
 - ด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก
 - ด้านบริหารจัดการ
 - ด้านบุคลากร
 - ด้านกิจกรรม
3. ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงผจญภัยบริเวณเกาะเสม็ด
 - ด้านสถานที่
 - ด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก
 - ด้านบริหารจัดการ
 - ด้านบุคลากร
 - ด้านกิจกรรม
4. ปัญหาที่นักท่องเที่ยวได้พบระหว่างกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงผจญภัยบริเวณเกาะเสม็ด
 - ด้านสถานที่
 - ด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก
 - ด้านบริหารจัดการ
 - ด้านบุคลากร
 - ด้านกิจกรรม
5. เปรียบเทียบ ความต้องการ ความพึงพอใจ และปัญหาของนักท่องเที่ยวที่มีต่อกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงผจญภัยบริเวณเกาะเสม็ด จำแนกตามเพศ และอาชีพ
 - ด้านสถานที่
 - ด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก
 - ด้านบริหารจัดการ

- ด้านบุคลากร

- ด้านกิจกรรม

จากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 400 คน ตามที่กำหนดไว้สามารถเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามได้ครบถ้วน คิดเป็น ร้อยละ 100 ปรากฏผลดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	190	47.50
หญิง	210	52.50
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 1 แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 210 คน คิดเป็นร้อยละ 52.50 และเป็นเพศชายจำนวน 190 คน คิดเป็นร้อยละ 47.50

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
อายุต่ำกว่า 20 ปี	44	11.00
อายุ 20 – 30 ปี	204	51.00
อายุ 31 – 40 ปี	88	22.00
อายุ 41 – 50 ปี	39	9.80
อายุ 51 – 60 ปี	20	5.00
อายุมากกว่า 60 ปี	5	1.30
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 2 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 20 – 30 ปี มีจำนวน 204 คน คิดเป็น ร้อยละ 51.00 รองลงมาคือผู้ที่มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี มีจำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 22.00 ส่วนผู้ที่มีอายุมากกว่า 60 ปี มีจำนวนน้อยที่สุด มีจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.30

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	14	3.50
มัธยมศึกษาตอนต้น	26	6.50
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	53	13.30
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	30	7.50
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	247	61.80
สูงกว่าปริญญาตรี	30	7.50
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 3 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับการศึกษา ส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า มีจำนวน 247 คน คิดเป็นร้อยละ 61.80 ส่วนผู้มีการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษา มีจำนวนน้อยที่สุด มีจำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.50

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
นักเรียน / นักศึกษา	137	34.30
รับราชการ	52	13.00
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	9	2.30
ธุรกิจส่วนตัว	86	21.50
พนักงานบริษัท / ลูกจ้าง	101	25.30
เกษตรกร	2	0.50
ประมง	0	0
อื่นๆ (ว่างงาน, แม่บ้าน)	13	3.30
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นนักเรียน/นักศึกษา มีจำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 34.30 รองลงมาประกอบอาชีพเป็นพนักงานบริษัท/ลูกจ้าง มีจำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 25.30 ส่วนผู้ที่ประกอบอาชีพเกษตรกรมีจำนวนน้อยที่สุด มีจำนวน 2 คนคิดเป็นร้อยละ 0.50 และไม่มีผู้ที่ประกอบอาชีพประมง

ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 5,000 บาท	80	20.00
5,000 – 10,000 บาท	129	32.30
10,001 – 15,000 บาท	63	15.80
15,001 – 20,000 บาท	43	10.80
20,000 – 25,000 บาท	25	6.30
สูงกว่า 25,000 บาท	60	15.00
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 5 แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 5,000 – 10,000 บาท มีจำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 32.30 รองลงมา มีรายได้น้อยกว่า 5,000 บาท มีจำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 และผู้ที่มีรายได้ ระหว่าง 20,000 – 25,000 บาท มีจำนวนน้อยที่สุด มีจำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 6.30

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

2. ความต้องการของนักท่องเที่ยวที่มีต่อกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงผจญภัยบริเวณเกาะเสม็ด
 ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความต้องการของนักท่องเที่ยวที่มีต่อ
 กิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงผจญภัยบริเวณเกาะเสม็ด ด้านสถานที่

ความต้องการด้านสถานที่	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน(S.D.)	ระดับความ ต้องการ
สถานที่ที่มีความสวยงาม	3.27	.512	มากที่สุด
สถานที่ที่มีความสะอาด	3.05	.708	มาก
สถานที่ที่มีความปลอดภัย	3.19	.671	มาก
สามารถเดินทางเข้าถึงสถานที่ได้ง่าย	2.98	.708	มาก
สถานที่จัดกิจกรรมมีจำนวนหลายแห่ง	2.85	.631	มาก
สถานที่ที่มีสภาพแวดล้อมเหมาะสม	3.10	.607	มาก
สถานที่ที่มีสาธารณูปโภคเพียงพอ	2.86	.736	มาก

จากตารางที่ 6 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความต้องการด้านสถานที่ อยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ต้องการสถานที่ที่มีความสวยงาม ส่วนที่มีความต้องการอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ความปลอดภัย สภาพแวดล้อมเหมาะสม ความสะอาด การเดินทางเข้าถึงสถานที่ สาธารณูปโภคเพียงพอ และจำนวนจัดกิจกรรม

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความต้องการของนักท่องเที่ยวที่มีต่อ
กิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงผจญภัยบริเวณเกาะเสม็ด ด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก

ความต้องการ ด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน(S.D.)	ระดับความ ต้องการ
อุปกรณ์มีจำนวนเพียงพอ	2.97	.665	มาก
อุปกรณ์มีความทันสมัย	2.87	.712	มาก
อุปกรณ์ได้มาตรฐาน	2.95	.749	มาก
อุปกรณ์มีคุณภาพ	2.96	.758	มาก
อุปกรณ์มีความปลอดภัย	3.08	.743	มาก
มีอุปกรณ์รักษาความปลอดภัย	3.01	.777	มาก
มีจำนวนร้านค้า ร้านอาหาร สะอาดและ เพียงพอ	2.95	.747	มาก
มีจำนวนห้องน้ำ ห้องสุขา ถูกสุขลักษณะ และเพียงพอ	2.80	.902	มาก
มีจำนวนที่พักเพียงพอ	3.00	.701	มาก
มีที่รองรับขยะเพียงพอ	2.87	.827	มาก
มีเครื่องหมายบอกแหล่งกิจกรรมอย่าง ชัดเจน	2.97	.665	มาก

จากตารางที่ 7 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความต้องการ ด้านอุปกรณ์และ
สิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากทุกประเด็น ได้แก่ อุปกรณ์มีความปลอดภัย มีอุปกรณ์รักษา
ความปลอดภัย มีจำนวนที่พักเพียงพอ มีเครื่องหมายบอกแหล่งกิจกรรมอย่างชัดเจน อุปกรณ์มี
จำนวนเพียงพอ มีคุณภาพ ได้มาตรฐาน มีจำนวนร้านค้า ร้านอาหาร สะอาดและเพียงพอ ความ
ทันสมัย มีที่รองรับขยะเพียงพอ และมีจำนวนห้องน้ำ ห้องสุขา ถูกสุขลักษณะและเพียงพอ

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความต้องการของนักท่องเที่ยวที่มีต่อ
กิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงผจญภัยบริเวณเกาะเสม็ด ด้านบริหารจัดการ

ความต้องการด้านบริหารจัดการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน(S.D.)	ระดับความ ต้องการ
มีบริการส่วนลด	2.62	.916	มาก
มีมาตรการรักษาความปลอดภัย	2.94	.865	มาก
ราคาค่าบริการถูก	2.63	.968	มาก
มีการประชาสัมพันธ์ทั่วถึง	2.75	.816	มาก
มีเอกสารข้อมูลกิจกรรม	2.69	.869	มาก
มีศูนย์บริการนักท่องเที่ยว	2.86	.679	มาก
ความสะดวกรวดเร็วในการบริการต่างๆ	2.90	.744	มาก

จากตารางที่ 8 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความต้องการ ด้านการบริหารจัดการ
อยู่ในระดับมากทุกประเด็น ได้แก่ มีมาตรการรักษาความปลอดภัย มีความสะดวกรวดเร็วในการ
บริการต่างๆ มีศูนย์บริการนักท่องเที่ยว มีการประชาสัมพันธ์ทั่วถึง มีเอกสารข้อมูลกิจกรรม ราคา
ค่าบริการถูก และมีบริการส่วนลด

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความต้องการของนักท่องเที่ยวที่มีต่อ
กิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงผจญภัยบริเวณเกาะเสม็ด ด้านบุคลากร

ความต้องการด้านบุคลากร	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน(S.D.)	ระดับความ ต้องการ
ผู้ให้บริการมีความซื่อสัตย์	3.10	.772	มาก
ผู้ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	3.14	.740	มาก
ผู้ให้บริการมีประสบการณ์ในการดำเนิน กิจกรรม	3.04	.740	มาก
ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถ ในการ ดำเนินกิจกรรม	3.03	.714	มาก
ผู้ให้บริการมีความสามารถด้านการ ช่วยเหลือ และปฐมพยาบาลเบื้องต้น	2.97	.816	มาก
ผู้ให้บริการมีความกระตือรือร้น	2.92	.765	มาก
ผู้ให้บริการมีจำนวนเพียงพอ	2.95	.706	มาก

จากตารางที่ 9 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความต้องการด้านบุคลากร อยู่ใน
ระดับมากทุกประเด็น ได้แก่ ผู้ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความซื่อสัตย์ มีประสบการณ์ในการ
ดำเนินกิจกรรม มีความรู้ความสามารถในการดำเนินกิจกรรม มีความสามารถด้านการช่วยเหลือ
และปฐมพยาบาลเบื้องต้น มีจำนวนเพียงพอ และมีความกระตือรือร้น

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความต้องการของนักท่องเที่ยวที่มีต่อ
กิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงผจญภัยบริเวณเกาะเสม็ด ด้านกิจกรรม

ความต้องการด้านกิจกรรม	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน(S.D.)	ระดับความ ต้องการ
ลักษณะ/คุณภาพของกิจกรรม			
กิจกรรมมีประโยชน์และคุณค่า	2.94	.644	มาก
กิจกรรมมีให้เลือกหลายชนิด	2.90	.708	มาก
กิจกรรมมีความปลอดภัย	3.09	.738	มาก
กิจกรรมมีส่วนช่วยอนุรักษ์ธรรมชาติ	3.05	.798	มาก
สามารถเข้าร่วมได้ทุกเพศ ทุกวัย	3.02	.727	มาก
ชนิด/ประเภท กิจกรรมผจญภัย ที่ต้องการเข้าร่วม			
วินเซิร์ฟ	2.39	.842	น้อย
เจ็ทสกี	2.55	.842	มาก
การดำน้ำดูปะการังน้ำตื้น	3.17	.836	มาก
พายเรือแคนู	2.72	.869	มาก
ขี่จักรยานเสือภูเขา	2.70	.891	มาก
กิจกรรมเดินชมธรรมชาติ	2.97	.870	มาก

จากตารางที่ 10 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความต้องการด้านกิจกรรม ลักษณะ/
คุณภาพของกิจกรรมอยู่ในระดับมากทุกประเด็น ได้แก่ กิจกรรมมีความปลอดภัย มีส่วนช่วยอนุรักษ์
ธรรมชาติ สามารถเข้าร่วมได้ทุกเพศ ทุกวัย มีประโยชน์และคุณค่า และมีให้เลือกหลายชนิด ส่วน
กิจกรรมที่ผู้ตอบแบบสอบถามอยากเข้าร่วมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ เจ็ทสกี การดำน้ำดูปะการังน้ำตื้น
พายเรือแคนู ขี่จักรยานเสือภูเขา และกิจกรรมเดินชมธรรมชาติ ส่วนวินเซิร์ฟ ผู้ตอบแบบสอบถามมี
ความต้องการที่จะเข้าร่วมอยู่ในระดับน้อย

3. ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงผจญภัยบริเวณเกาะเสม็ด
 ตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อ
 กิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงผจญภัยบริเวณเกาะเสม็ด ด้านสถานที่

ความพึงพอใจด้านสถานที่	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
ความสวยงามของสถานที่	3.16	.566	มาก
ความสะอาดของสถานที่	2.77	.680	มาก
ความปลอดภัยของสถานที่	2.87	.638	มาก
ความสะดวกสบายของสถานที่	2.82	.652	มาก
ความเหมาะสมของสถานที่กับกิจกรรมใน แต่ละชนิด	2.77	.644	มาก
จำนวนสถานที่ที่ให้บริการ	2.79	.627	มาก
สาธารณูปโภคต่างๆ	2.76	.695	มาก

จากตารางที่ 11 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ ด้านสถานที่อยู่ใน
 ระดับมากทุกประเด็น ได้แก่ ความสวยงาม ความปลอดภัย ความสะดวกสบาย จำนวนสถานที่ที่
 ให้บริการ ความสะอาด ความเหมาะสมของสถานที่กับกิจกรรมในแต่ละชนิด และสาธารณูปโภค
 ต่างๆ

สถาบันวิทยบริการ
 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อ
กิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงผจญภัยบริเวณเกาะเสม็ด ด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจ ด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
คุณภาพและมาตรฐานของอุปกรณ์	2.70	.663	มาก
ความแข็งแรง ปลอดภัยของอุปกรณ์ที่นำมาใช้ ประกอบกิจกรรม	2.77	.649	มาก
จำนวนอุปกรณ์ที่ให้บริการ	2.68	.650	มาก
ความสะอาดของอุปกรณ์ที่นำมาใช้	2.61	.713	มาก
ความสอดคล้อง และความเหมาะสมของอุปกรณ์ กับกิจกรรม	2.75	.644	มาก
อุปกรณ์รักษาความปลอดภัย	2.69	.693	มาก
พาหนะที่โดยสาร	2.76	.731	มาก
ร้านอาหาร เครื่องดื่ม มีความสะอาด มีปริมาณ เพียงพอ และถูกสุขลักษณะ	2.75	.730	มาก
มีห้องน้ำ ห้องสุขา มีความสะอาด และเพียงพอ	2.46	.812	น้อย
จำนวนที่พัก	2.88	.603	มาก
จำนวนที่รองรับขยะ	2.47	.742	น้อย

จากตารางที่ 12 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ ด้านอุปกรณ์และ
สิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมาก ได้แก่ จำนวนที่พัก ความแข็งแรง ปลอดภัยของอุปกรณ์
พาหนะที่โดยสาร ร้านอาหาร เครื่องดื่ม มีความสะอาด มีปริมาณเพียงพอ ถูกสุขลักษณะ ความ
สอดคล้อง และความเหมาะสม คุณภาพและมาตรฐานของอุปกรณ์ อุปกรณ์รักษาความปลอดภัย
จำนวนอุปกรณ์ที่ให้บริการ และความสะอาด ส่วนจำนวนที่รองรับขยะ และห้องน้ำ ห้องสุขา มี
ความสะอาด เพียงพอ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย

ตารางที่ 13 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อ
กิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงผจญภัยบริเวณเกาะเสม็ด ด้านบริหารจัดการ

ความพึงพอใจด้านบริหารจัดการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
ระยะเวลาในการดำเนินกิจกรรมต่างๆ	2.64	.638	มาก
ราคาค่าบริการ	2.50	.782	น้อย
ส่วนลดราคาค่าบริการ	2.29	.815	น้อย
การโฆษณา ประชาสัมพันธ์กิจกรรมและ บริการอื่น	2.54	.656	มาก
ความสะดวกสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ และการชำระค่าบริการ	2.68	.639	มาก
มาตรการรักษาความปลอดภัยขณะทำกิจกรรม	2.64	.687	มาก
การส่งเสริมการขายอื่นๆ	2.52	.675	มาก
การติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่	2.58	.663	มาก
ศูนย์บริการนักท่องเที่ยว	2.60	.676	มาก
เครื่องหมายบอกแหล่งกิจกรรมชัดเจน	2.58	.664	มาก

จากตารางที่ 13 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ ด้านบริหารจัดการอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ความสะดวกสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ และการชำระค่าบริการ ระยะเวลาในการดำเนินกิจกรรม มาตรการรักษาความปลอดภัย ศูนย์บริการนักท่องเที่ยว การติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่ เครื่องหมายบอกแหล่งกิจกรรมชัดเจน การโฆษณา ประชาสัมพันธ์กิจกรรมและบริการ และการส่งเสริมการขาย โดยที่ราคาค่าบริการ และส่วนลดราคา ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 14 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความต้องการของนักท่องเที่ยวที่มีต่อ
กิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงผจญภัยบริเวณเกาะเสม็ด ด้านบุคลากร

ความพึงพอใจด้านบุคลากร	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
ความสุภาพเรียบร้อย มีมนุษยสัมพันธ์ของผู้ ให้บริการ	2.72	.757	มาก
ความรู้ความสามารถในการดำเนินกิจกรรม ของผู้ให้บริการ	2.75	.700	มาก
ประสบการณ์ของผู้ให้บริการ	2.80	.653	มาก
ความซื่อสัตย์ของผู้ให้บริการ	2.77	.723	มาก
การดูแลรักษาความปลอดภัย และเอาใจใส่ หน้าที่ของผู้ให้บริการ	2.67	.755	มาก
จำนวนผู้ให้บริการมีเพียงพอ	2.66	.679	มาก
ความกระตือรือร้นของผู้ให้บริการ	2.62	.716	มาก
การตัดสินใจของผู้ให้บริการ	2.67	.651	มาก

จากตารางที่ 14 แสดงให้เห็นว่า ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจ ด้านบุคลากรอยู่ในระดับมาก
ทุกประเด็น ได้แก่ ประสบการณ์ ความซื่อสัตย์ ความรู้ความสามารถในการดำเนินกิจกรรม ความ
สุภาพเรียบร้อย มีมนุษยสัมพันธ์ของผู้ให้บริการ การดูแลรักษาความปลอดภัยและเอาใจใส่หน้าที่
การตัดสินใจ จำนวนผู้ให้บริการมีเพียงพอ และความกระตือรือร้นของผู้ให้บริการ

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 15 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อ
กิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงผจญภัยบริเวณเกาะเสม็ด ด้านกิจกรรม

ความพึงพอใจด้านกิจกรรม	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
มีความสนุกสนาน ตื่นเต้น ท้าทาย	2.84	.700	มาก
สัมผัสธรรมชาติอย่างใกล้ชิด	3.04	.628	มาก
ได้ใช้ทักษะทางร่างกาย	2.88	.608	มาก
ได้ประสบการณ์แปลกใหม่	2.88	.660	มาก
ส่งเสริมการอนุรักษ์ธรรมชาติ	2.90	.709	มาก
ได้พัฒนาร่างกาย จิตใจ อารมณ์ สังคม และสติปัญญา	2.96	.659	มาก
ความปลอดภัยของกิจกรรม	2.77	.669	มาก
ความหลากหลายกิจกรรม	2.63	.612	มาก
มีความเหมาะสมกับสถานที่	2.84	.595	มาก

จากตารางที่ 15 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ ด้านกิจกรรมอยู่ใน
ระดับมากทุกประเด็น ได้แก่ สัมผัสธรรมชาติอย่างใกล้ชิด ได้พัฒนาร่างกาย จิตใจ อารมณ์ สังคม
และสติปัญญา ส่งเสริมการอนุรักษ์ธรรมชาติ ได้ใช้ทักษะทางร่างกาย ได้ประสบการณ์แปลกใหม่
ความสนุกสนาน ตื่นเต้น ท้าทาย มีความเหมาะสมกับสถานที่ ความปลอดภัย และความหลากหลาย
กิจกรรม

4. ปัญหาที่นักท่องเที่ยวได้พบระหว่างกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงผจญภัยบริเวณเกาะเสม็ด
 ตารางที่ 16 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับปัญหาของนักท่องเที่ยวที่พบในกิจกรรม
 การท่องเที่ยวเชิงผจญภัยบริเวณเกาะเสม็ด ด้านสถานที่

ปัญหาด้านสถานที่	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน(S.D.)	ระดับของ ปัญหาที่พบ
ความสกปรก	2.79	.737	มาก
ขาดความปลอดภัย	2.60	.669	มาก
มีหลายกิจกรรมในบริเวณเดียวกัน	2.53	.641	มาก
การขาดแคลนสาธารณูปโภค	2.49	.712	น้อย
สภาพแวดล้อมไม่เหมาะสมกับกิจกรรม	2.36	.686	น้อย
สถานที่จัดกิจกรรมมีน้อย	2.43	.690	น้อย
เข้าถึงสถานที่ยากลำบาก	2.39	.727	น้อย
สถานที่ไม่สวยงาม	2.15	.765	น้อย

จากตารางที่ 16 แสดงให้เห็นว่า ปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบด้านสถานที่ อยู่ในระดับ
 มากได้แก่ ปัญหาความสกปรก ขาดความปลอดภัย และการที่มีหลายกิจกรรมในบริเวณเดียวกัน
 ส่วนปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบอยู่ในระดับน้อยได้แก่ การขาดแคลนสาธารณูปโภค สถานที่
 จัดกิจกรรมมีน้อย เข้าถึงสถานที่ยากลำบาก สภาพแวดล้อมไม่เหมาะสมกับกิจกรรม และสถานที่ไม่
 สวยงาม

ตารางที่ 17 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับปัญหาของนักท่องเที่ยวที่พบในกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงผจญภัยบริเวณเกาะเสม็ด ด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก

ปัญหาด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน(S.D.)	ระดับของปัญหาที่พบ
อุปกรณ์ที่ใช้ทำกิจกรรมซำรุดทรุดโทรม	2.51	.672	มาก
ไม่มีอุปกรณ์รักษาความปลอดภัย	2.50	.672	น้อย
อุปกรณ์ไม่มีความปลอดภัย	2.50	.672	น้อย
อุปกรณ์มีจำนวนไม่เพียงพอ	2.59	.632	มาก
อุปกรณ์ไม่มีคุณภาพ ไม่ได้มาตรฐาน	2.54	.670	มาก
อุปกรณ์สกปรก	2.62	.705	มาก
ห้องน้ำ ห้องสุขา ไม่เพียงพอ	2.77	.766	มาก
ร้านอาหาร เครื่องดื่มมีราคาสูง	2.97	.765	มาก
ที่พักไม่เพียงพอ	2.49	.708	น้อย
ขาดแคลนที่รองรับขยะ	2.75	.774	มาก

จากตารางที่ 17 แสดงให้เห็นว่า ปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ร้านอาหาร เครื่องดื่มมีราคาสูง ห้องน้ำ ห้องสุขา ไม่เพียงพอ ขาดแคลนที่รองรับขยะ อุปกรณ์สกปรก อุปกรณ์มีจำนวนไม่เพียงพอ อุปกรณ์ไม่มีคุณภาพ ไม่ได้มาตรฐาน และอุปกรณ์ที่ใช้ทำกิจกรรมซำรุดทรุดโทรม ส่วนปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบอยู่ที่ระดับน้อย ได้แก่ การไม่มีอุปกรณ์รักษาความปลอดภัย อุปกรณ์ไม่มีความปลอดภัย และที่พักไม่เพียงพอ

ตารางที่ 18 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับปัญหาของนักท่องเที่ยวที่พบในกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงผจญภัยบริเวณเกาะเสม็ด ด้านบริหารจัดการ

ปัญหาด้านบริหารจัดการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน(S.D.)	ระดับของปัญหาที่พบ
ราคาค่าบริการสูง	3.11	.725	มาก
ขาดแคลนการโฆษณา และประชาสัมพันธ์	2.72	.720	มาก
ขาดข้อมูลเกี่ยวกับกิจกรรม	2.68	.588	มาก
ขาดมาตรการรักษาความปลอดภัย	2.59	.643	มาก
การติดต่อ การชำระเงินไม่สะดวก และล่าช้า	2.42	.652	น้อย
ไม่มีส่วนลดราคาค่าบริการ	2.79	.745	มาก
ขาดการประสานงานกับเจ้าหน้าที่รัฐ	2.66	.705	มาก

จากตารางที่ 18 แสดงให้เห็นว่า ปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบ ด้านบริหารจัดการอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ราคาค่าบริการสูง ไม่มีส่วนลดราคา ขาดแคลนการโฆษณา และประชาสัมพันธ์ ขาดข้อมูลเกี่ยวกับกิจกรรม ขาดการประสานงานกับเจ้าหน้าที่รัฐ และขาดมาตรการรักษาความปลอดภัย ส่วนปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบอยู่ที่ระดับน้อย ได้แก่ การติดต่อชำระเงินไม่สะดวก และล่าช้า

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 19 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับปัญหาของนักท่องเที่ยงที่พบในกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงผจญภัยบริเวณเกาะเสม็ด ด้านบุคลากร

ปัญหาด้านบุคลากร	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน(S.D.)	ระดับของปัญหาที่พบ
ผู้ให้บริการขาดมนุษยสัมพันธ์ ไม่สุภาพ	2.43	.686	น้อย
ผู้ให้บริการขาดความรู้ความสามารถ ในการดำเนินกิจกรรม	2.39	.654	น้อย
ผู้ให้บริการขาดความกระตือรือร้น	2.43	.701	น้อย
ผู้ให้บริการขาดความสามารถในการช่วยเหลือ และปฐมพยาบาล	2.50	.694	น้อย
ผู้ให้บริการไม่ซื่อสัตย์	2.37	.703	น้อย
จำนวนผู้ให้บริการไม่เพียงพอ	2.40	.648	น้อย
ผู้ให้บริการขาดประสบการณ์	2.36	.656	น้อย

จากตารางที่ 19 แสดงให้เห็นว่า ปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบ ด้านบุคลากรอยู่ในระดับน้อยทุกประเด็น ได้แก่ ผู้ให้บริการขาดความสามารถในการช่วยเหลือ และปฐมพยาบาล ผู้ให้บริการขาดมนุษยสัมพันธ์ ไม่สุภาพ ขาดความกระตือรือร้น จำนวนผู้ให้บริการไม่เพียงพอ ขาดความรู้ความสามารถ ไม่ซื่อสัตย์ และผู้ให้บริการขาดประสบการณ์

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 20 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับปัญหาของนักท่องเที่ยวที่พบในกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงผจญภัยบริเวณเกาะเสม็ด ด้านกิจกรรม

ปัญหาด้านกิจกรรม	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน(S.D.)	ระดับของปัญหาที่พบ
กิจกรรมไม่มีความหลากหลาย	2.42	.644	น้อย
กิจกรรมไม่เหมาะสมกับสถานที่	2.25	.663	น้อย
มีส่วนในการทำลายธรรมชาติ	2.34	.722	น้อย
กิจกรรมมีความอันตรายสูง	2.29	.675	น้อย
กิจกรรมไม่มีความน่าสนใจ / ไม่ท้าทาย	2.31	.704	น้อย
จำนวนกิจกรรมมีน้อย	2.42	.696	น้อย
ไม่ได้รับประโยชน์และคุณค่า	2.24	.736	น้อย

จากตารางที่ 20 แสดงให้เห็นว่า ปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบ ด้านบุคลากรอยู่ในระดับน้อยทุกประเด็น ได้แก่ กิจกรรมไม่มีความหลากหลาย จำนวนกิจกรรมมีน้อย มีส่วนในการทำลายธรรมชาติ ไม่มีความน่าสนใจ / ไม่ท้าทาย มีความอันตรายสูง กิจกรรมไม่เหมาะสมกับสถานที่ และ ไม่ได้รับประโยชน์และคุณค่า

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

5. เปรียบเทียบ ความต้องการ ความพึงพอใจ และปัญหาของนักท่องเที่ยงที่มีต่อกิจกรรมการท่องเที่ยงเชิงผจญภัยบริเวณเกาะเสม็ด จำแนกตามเพศ และอาชีพ

ตารางที่ 21 เปรียบเทียบ ค่าเฉลี่ย ของความต้องการของนักท่องเที่ยงที่มีต่อกิจกรรมการท่องเที่ยงเชิงผจญภัยบริเวณเกาะเสม็ด จำแนกตามเพศ

	เพศชาย (N=190)		เพศหญิง(N=210)		t	p
	Mean	S.D.	Mean	S.D.		
ด้านสถานที่	3.00	0.44	3.08	0.44	-1.93	0.05
ด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก						
ด้านความสะดวก	2.89	0.59	2.97	0.58	-1.33	0.18
ด้านบริหารจัดการ	2.73	0.68	2.80	0.69	-1.02	0.31
ด้านบุคลากร	2.99	0.63	3.05	0.63	-0.91	0.36
ด้านกิจกรรม	2.97	0.62	3.03	0.57	-1.07	0.29
รวม	2.92	0.52	2.99	0.52	-1.37	0.17

* $p < .05$ ($.05 t_{398} = 1.96$)

จากตารางที่ 21 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายและเพศหญิง มีความต้องการ ด้านสถานที่ ด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านบริหารจัดการ ด้านบุคลากร และด้านกิจกรรม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 22 เปรียบเทียบ ค่าเฉลี่ย ของความพึงพอใจของนักท่องเที่ยงที่มีต่อกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงผจญภัยบริเวณเกาะเสม็ด จำแนกตามเพศ

	เพศชาย (N=190)		เพศหญิง(N=210)		t	p
	Mean	S.D.	Mean	S.D.		
ด้านสถานที่	2.84	0.51	2.86	0.44	-0.35	0.73
ด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก						
ด้านความสะดวก	2.66	0.53	2.70	0.53	-0.83	0.41
ด้านบริหารจัดการ	2.53	0.53	2.58	0.48	-0.84	0.40
ด้านบุคลากร	2.65	0.58	2.75	0.58	-1.65	0.10
ด้านกิจกรรม	2.79	0.51	2.92	0.48	-2.65*	0.01
รวม	2.70	0.46	2.76	0.43	-1.48	0.14

* $p < .05$ ($.05 t_{398} = 1.96$)

จากตารางที่ 23 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจ ด้านสถานที่ ด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านบริหารจัดการ ด้านบุคลากร และด้านกิจกรรม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 23 เปรียบเทียบ ค่าเฉลี่ย ของระดับปัญหาที่นักท่องเที่ยวนพบในกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงผจญภัยบริเวณเกาะเสม็ด จำแนกตามเพศ

	เพศชาย (N=190)		เพศหญิง(N=210)		t	p
	Mean	S.D.	Mean	S.D.		
ด้านสถานที่	2.49	0.49	2.44	0.48	0.94	0.35
ด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก						
ด้านความปลอดภัย	2.64	0.51	2.61	0.49	0.67	0.50
ด้านบริหารจัดการ	2.74	0.49	2.68	0.46	1.33	0.18
ด้านบุคลากร	2.42	0.54	2.40	0.55	0.23	0.82
ด้านกิจกรรม	2.38	0.56	2.27	0.53	2.12*	0.03
รวม	2.53	0.42	2.48	0.39	1.33	0.18

* $p < .05$ ($.05 t_{398} = 1.96$)

จากตารางที่ 24 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายและเพศหญิง พบปัญหาใน ด้านกิจกรรมมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนในด้านสถานที่ ด้านอุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านบริหารจัดการ และด้านบุคลากร ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 24 เปรียบเทียบ ค่าเฉลี่ย ของความต้องการของนักท่องเที่ยวที่มีต่อกิจกรรมการท่องเที่ยว
เชิงผจญภัยบริเวณเกาะเสม็ด จำแนกตามอาชีพ

	กำลังศึกษาอยู่ (N=137)		ทำงานแล้ว (N=263)		t	p
	Mean	S.D.	Mean	S.D.		
ด้านสถานที่	3.05	0.43	3.04	0.45	0.30	0.76
ด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก	2.91	0.55	2.95	0.60	-0.61	0.54
ด้านบริหารจัดการ	2.71	0.69	2.80	0.68	-1.30	0.19
ด้านบุคลากร	2.99	0.64	3.04	0.63	-0.72	0.47
ด้านกิจกรรม	3.01	0.57	2.99	0.60	0.30	0.77
รวม	2.93	0.49	2.96	0.53	-0.54	0.59

* $p < .05$ ($.05 t_{398} = 1.96$)

จากตารางที่ 25 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่กำลังศึกษาอยู่ กับท่องเที่ยวที่ทำงานแล้ว มีความต้องการในด้านสถานที่ ด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านบริหารจัดการ ด้านบุคลากร และด้านกิจกรรมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 25 เปรียบเทียบ ค่าเฉลี่ย ของความพึงพอใจของนักท่องเที่ยงที่มีต่อกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงผจญภัยบริเวณเกาะเสม็ด จำแนกตามอาชีพ

	กำลังศึกษาอยู่ (N=137)		ทำงานแล้ว (N=263)		t	p
	Mean	S.D.	Mean	S.D.		
ด้านสถานที่	2.85	0.47	2.85	0.48	-0.02	0.98
ด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก	2.72	0.51	2.66	0.54	0.95	0.34
ด้านบริหารจัดการ	2.56	0.50	2.55	0.50	0.19	0.85
ด้านบุคลากร	2.72	0.62	2.70	0.57	0.35	0.73
ด้านกิจกรรม	2.92	0.51	2.83	0.49	1.68	0.09
รวม	2.75	0.44	2.72	0.45	0.73	0.47

* $p < .05$ ($t_{398} = 1.96$)

จากตารางที่ 25 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่กำลังศึกษาอยู่ กับท่องเที่ยวที่ทำงานแล้ว มีความพึงพอใจ ในด้านสถานที่ ด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านบริหารจัดการ ด้านบุคลากร และด้านกิจกรรมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 26 เปรียบเทียบ ค่าเฉลี่ย ของปัญหาที่นักท่องเที่ยวนพบในกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงผจญภัย บริเวณเกาะเสม็ด จำแนกตามอาชีพ

	กำลังศึกษาอยู่ (N=137)		ทำงานแล้ว (N=263)		t	p
	Mean	S.D.	Mean	S.D.		
ด้านสถานที่	2.48	0.52	2.46	0.47	0.45	0.65
ด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก	2.62	0.54	2.62	0.48	-0.08	0.94
ด้านบริหารจัดการ	2.69	0.51	2.72	0.46	-0.45	0.65
ด้านบุคลากร	2.43	0.58	2.40	0.53	0.51	0.61
ด้านกิจกรรม	2.33	0.59	2.32	0.53	0.26	0.80
รวม	2.51	0.44	2.50	0.39	0.19	0.85

* $p < .05$ ($.05 t_{398} = 1.96$)

จากตารางที่ 28 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่กำลังศึกษาอยู่ กับท่องเที่ยวที่ทำงานแล้ว พบปัญหาในด้านสถานที่ ด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านบริหารจัดการ ด้านบุคลากร และด้านกิจกรรมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สรุปความคิดเห็นเพิ่มเติมของแบบสอบถาม (ปลายเปิด)

ชนิดของกิจกรรมที่ต้องการให้จัดเพิ่ม

- | | |
|-----------------------------------|--------------------------------------|
| - ปีนหน้าผา / ไต่เขา (จำนวน 3 คน) | - เรือใบ (จำนวน 3 คน) |
| - ดูนก (จำนวน 2 คน) | - เคนเบิลสกี (จำนวน 3 คน) |
| - สกีนํ้า (จำนวน 5 คน) | - เวคบอร์ด (จำนวน 1 คน) |
| - เดินป่า (จำนวน 3 คน) | - กระดานโต้คลื่น (จำนวน 1 คน) |
| - บันจี้จัมพ์ (จำนวน 1 คน) | - ร่มลาก (พาราชูตเตอร์) (จำนวน 5 คน) |

ข้อเสนอแนะ / ความคิดเห็น

ด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก

1. ที่พัก และสาธารณูปโภค (จำนวน 10 คน)
 - ที่พักไม่สมราคา มีราคาแพง ชำรุดทรุดโทรม
 - ห้องนํ้าไม่สะอาด ชำรุด
 - นํ้าสกปรก ไม่สะอาด
 - ทางชำรุดทรุดโทรม อาจทำให้เกิดอันตราย

ด้านบริหารจัดการ

1. การจัดการขยะ ทั้งบริเวณชายหาด และในทะเล เพราะมีขยะอยู่มากมายทั้งในทะเลและบนบก (จำนวน 14 คน)
2. การประชาสัมพันธ์ น้อยเกินไป ไม่ทั่วถึง คนในพื้นที่ยังไม่รู้เรื่องอะไรเลย (จำนวน 11 คน)
3. ควรมีการส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ (จำนวน 10 คน)
4. ควรมีการจำกัดจำนวนนักท่องเที่ยว เพราะนักท่องเที่ยวไปมากขยะก็มาก (จำนวน 2 คน)
5. การท่องเที่ยวเน้นไปในทางธุรกิจมากเกินไป อาจทำให้ทำลายธรรมชาติและทรัพยากรต่างๆ (จำนวน 1 คน)
6. ควรมีการช่วยกันดูแลรักษาความสะอาด ของทุกๆฝ่าย (จำนวน 8 คน)
7. ควรมีการทบทวนให้ดีขึ้นที่จะให้ องค์การบริหารการพัฒนาพื้นที่พิเศษเพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน (อพท.) เข้ามาดูแลพื้นที่ต่างๆ (จำนวน 1 คน)
8. ควรมีการดูแลการรุกรานของพื้นที่การก่อสร้างที่ล้ำเข้าไปในชายหาด (จำนวน 2 คน)

ด้านบุคลากร

1. ผู้ให้บริการ (บริการที่พัก บริการเรือข้าม และร้านอาหาร) (จำนวน 10 คน)
 - ไม่มีมารยาทต่อนักท่องเที่ยว
 - ให้ความสำคัญต่อนักท่องเที่ยวต่างชาติมากกว่านักท่องเที่ยวชาวไทย



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความต้องการ ความพึงพอใจ และปัญหาของนักท่องเที่ยวที่มีต่อกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงผจญภัยบริเวณเกาะเสม็ด จังหวัดระยอง โดยมีวัตถุประสงค์ของการวิจัยคือ

1. เพื่อศึกษาความต้องการของนักท่องเที่ยวที่มีต่อกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงผจญภัยบริเวณเกาะเสม็ด
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงผจญภัยบริเวณเกาะเสม็ด
3. เพื่อศึกษาปัญหาที่นักท่องเที่ยวได้พบระหว่างในการเข้าร่วมกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงผจญภัยบริเวณเกาะเสม็ด
4. เพื่อเปรียบเทียบ ค่าเฉลี่ยของความต้องการ ความพึงพอใจ และปัญหาของนักท่องเที่ยวที่มีต่อกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงผจญภัยบริเวณเกาะเสม็ด จำแนกตามเพศ และอาชีพ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้าร่วมกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงผจญภัยบริเวณเกาะเสม็ด จังหวัดระยอง ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยว
นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 20 – 30 ปี เป็นนักเรียน / นักศึกษา มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า และมีรายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 5,000 – 10,000 บาท
2. ความต้องการของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการท่องเที่ยวเชิงผจญภัยบริเวณเกาะเสม็ด
 - 2.1 ด้านสถานที่ ผลการวิจัยพบว่า นักท่องเที่ยวมีความต้องการให้สถานที่ที่มีความสวยงาม ในระดับมากที่สุด ส่วนความสะอาด ความปลอดภัย การเดินทางเข้าถึงสถานที่ จำนวนจัดกิจกรรม สภาพแวดล้อมเหมาะสม และสาธารณูปโภคเพียงพอ มีความต้องการอยู่ในระดับมาก
 - 2.2 ด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการวิจัยพบว่านักท่องเที่ยวมีความต้องการอยู่ในระดับมาก ได้แก่ อุปกรณ์มีจำนวนเพียงพอ ความทันสมัย ได้มาตรฐาน มีคุณภาพ ปลอดภัย มีอุปกรณ์รักษาความปลอดภัย มีจำนวนร้านค้า ร้านอาหาร สะอาดและเพียงพอ มีจำนวนห้องน้ำ ห้องสุขา ถูกสุขลักษณะและเพียงพอ มีจำนวนที่พักเพียงพอ มีที่รองรับขยะเพียงพอ และมีเครื่องหมายบอกแหล่งกิจกรรมอย่างชัดเจน

2.3 ด้านบริหารจัดการ ผลการวิจัยพบว่านักท่องเที่ยวมีความต้องการอยู่ในระดับมากได้แก่ มีบริการส่วนลด มีมาตรการรักษาความปลอดภัย ราคาค่าบริการถูก มีการประชาสัมพันธ์ทั่วถึง มีเอกสารข้อมูลกิจกรรม มีศูนย์บริการนักท่องเที่ยว และมีความสะดวกรวดเร็วในการบริการต่างๆ

2.4 ด้านบุคลากร ผลการวิจัยพบว่านักท่องเที่ยวมีความต้องการอยู่ในระดับมากได้แก่ ผู้ให้บริการมีความซื่อสัตย์ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีประสบการณ์ในการดำเนินกิจกรรม มีจำนวนเพียงพอ มีความสามารถด้านการช่วยเหลือ และปฐมพยาบาลเบื้องต้น มีความกระตือรือร้น และมีความรู้ความสามารถ ในการดำเนินกิจกรรม

2.5 ด้านกิจกรรม ผลการวิจัยพบว่านักท่องเที่ยวมีความต้องการอยู่ในระดับมากได้แก่ กิจกรรมมีประโยชน์และคุณค่า มีให้เลือกหลายชนิด มีความปลอดภัย มีส่วนช่วยอนุรักษ์ธรรมชาติ และสามารถเข้าร่วมได้ทุกเพศ ทุกวัย ส่วนกิจกรรมที่นักท่องเที่ยวอยากเข้าร่วมอยู่ในระดับมากคือ เจ็ทสกี การดำน้ำดูปะการังน้ำตื้น พายเรือแคนู ขี่จักรยานเสือภูเขา และกิจกรรมเดินชมธรรมชาติ ส่วนวินเซิร์ฟ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความต้องการที่จะเข้าร่วมอยู่ในระดับน้อย

3. ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงผจญภัยบริเวณเกาะเสม็ด

3.1 ด้านสถานที่ ผลวิจัยพบว่า นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากได้แก่ ความสวยงาม ความสะอาด ความสะดวกสบาย ความปลอดภัย สาธารณูปโภคต่างๆ จำนวนสถานที่ให้บริการและ ความเหมาะสมของสถานที่กับกิจกรรมในแต่ละชนิด

3.2 ด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการวิจัยพบว่านักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากได้แก่ คุณภาพและมาตรฐานของอุปกรณ์ ความแข็งแรง ปลอดภัยของอุปกรณ์ จำนวนอุปกรณ์ที่ให้บริการ ความสะอาด ความสอดคล้อง และความเหมาะสม อุปกรณ์รักษาความปลอดภัย พาหนะที่โดยสาร ร้านอาหาร เครื่องดื่ม มีความสะอาด มีปริมาณเพียงพอ ถูกสุขลักษณะ และจำนวนที่พอก ส่วนที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยได้แก่ จำนวนที่รองรับขยะและห้องน้ำ ห้องสุขา มีความสะอาด เพียงพอ

3.3 ด้านบริหารจัดการ ผลการวิจัยพบว่านักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจอยู่ระดับมากได้แก่ ระยะเวลาในการดำเนินกิจกรรม ราคาค่าบริการ การโฆษณาประชาสัมพันธ์กิจกรรมและบริการ ความสะดวกสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ และการชำระค่าบริการ มาตรการรักษาความปลอดภัย การส่งเสริมการขาย การติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่ ศูนย์บริการนักท่องเที่ยว และเครื่องหมายบอกแหล่งกิจกรรมชัดเจน ส่วนที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยได้แก่ ส่วนลดราคา

3.4 ด้านบุคลากร ผลการวิจัยพบว่านักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากได้แก่ ความสุภาพเรียบร้อย มนุษยสัมพันธ์ของผู้ให้บริการ ประสบการณ์การตัดสินใจ

ความรู้ความสามารถในการดำเนินกิจกรรม การดูแลรักษาความปลอดภัย และเอาใจใส่หน้าที่
จำนวนผู้ให้บริการมีเพียงพอ ความกระตือรือร้น และความซื่อสัตย์ของผู้ให้บริการ

3.5 ด้านกิจกรรม ผลการวิจัยพบว่านักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก
ได้แก่ ความสนุกสนาน ตื่นเต้น ทำท่าย สัมผัสธรรมชาติอย่างใกล้ชิด ได้ใช้ทักษะทางร่างกาย ได้
ประสบการณ์แปลกใหม่ มีความเหมาะสมกับสถานที่ ได้พัฒนาร่างกาย จิตใจ อารมณ์ สังคม และ
สติปัญญา ความปลอดภัย ความหลากหลายกิจกรรม และส่งเสริมการอนุรักษ์ธรรมชาติ

4. ปัญหาที่นักท่องเที่ยวได้พบระหว่างกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงผจญภัยบริเวณเกาะเสม็ด

4.1 ด้านสถานที่ ผลการวิจัยพบว่านักท่องเที่ยวพบปัญหาที่อยู่ในระดับมากได้แก่
ความสกปรก ขาดความปลอดภัย และมีหลายกิจกรรมในบริเวณเดียวกัน ส่วนปัญหาที่อยู่ในระดับ
น้อยได้แก่ การขาดแคลนสาธารณูปโภค สถานที่ไม่สวยงาม สถานที่จัดกิจกรรมมีน้อย การเข้าถึง
สถานที่ยากลำบากและสภาพแวดล้อมไม่เหมาะสมกับกิจกรรม

4.2 ด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการวิจัยพบว่านักท่องเที่ยวพบ
ปัญหาที่อยู่ในระดับมากได้แก่ อุปกรณ์ที่ใช้ทำกิจกรรมซาร์ตชุดชุดโทรม อุปกรณ์ไม่มีความปลอดภัย
ไม่มีอุปกรณ์รักษาความปลอดภัย อุปกรณ์มีจำนวนไม่เพียงพอ ขาดแคลนที่รองรับขยะ อุปกรณ์
สกปรก ห้องน้ำ ห้องสุขา ไม่เพียงพอ ร้านอาหาร เครื่องดื่มมีราคาสูง และอุปกรณ์ไม่มีคุณภาพ
ไม่ได้มาตรฐาน ส่วนปัญหาที่พบอยู่ในระดับน้อยได้แก่ ที่พักไม่เพียงพอ

4.3 ด้านบริหารจัดการ ผลการวิจัยพบว่านักท่องเที่ยวพบปัญหาที่อยู่ในระดับมาก
ได้แก่ ราคาค่าบริการสูง ขาดแคลนการโฆษณา และประชาสัมพันธ์ ขาดข้อมูลเกี่ยวกับกิจกรรม
ขาดมาตรการรักษาความปลอดภัย ไม่มีส่วนลดราคา และขาดการประสานงานกับเจ้าหน้าที่รัฐ
ส่วนปัญหาที่พบอยู่ในระดับน้อยได้แก่ การติดต่อ การชำระเงินไม่สะดวก และล่าช้า

4.4 ด้านบุคลากร ผลการวิจัยพบว่านักท่องเที่ยวพบปัญหาที่อยู่ในระดับมากได้แก่
ผู้ให้บริการขาดความสามารถในการช่วยเหลือ และปฐมพยาบาล ส่วนปัญหาที่พบอยู่ในระดับน้อย
ได้แก่ ผู้ให้บริการขาดมนุษยสัมพันธ์ ไม่สุภาพ ขาดความรู้ความสามารถ ขาดความกระตือรือร้น
จำนวนผู้ให้บริการไม่เพียงพอ ขาดประสบการณ์ และผู้ให้บริการไม่ซื่อสัตย์

4.5 ด้านกิจกรรม ผลการวิจัยพบว่านักท่องเที่ยวพบปัญหาที่อยู่ในระดับน้อยได้แก่
กิจกรรมไม่มีความหลากหลายกิจกรรม ไม่เหมาะสมกับสถานที่ ไม่ได้รับประโยชน์และคุณค่า มีความ
อันตรายสูง ไม่มีความน่าสนใจ / ไม่ทำท่าย จำนวนกิจกรรมมีน้อย และมีส่วนในการทำลาย
ธรรมชาติ

อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาความต้องการ ความพึงพอใจ และปัญหาของนักท่องเที่ยวที่มีต่อกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงผจญภัยบริเวณเกาะเสม็ด ของกลุ่มตัวอย่างสามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิจัยพบว่าส่วนใหญ่เป็นนักท่องเที่ยวเพศหญิง อายุระหว่าง 20 – 30 ปี เป็นนักเรียน นักศึกษา มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 5,000 – 10,000 บาท อาจวิเคราะห์ได้ว่า ปัจจุบันนี้เพศหญิงได้รับการยอมรับมากขึ้น มีการออกมาทำงานและมีบทบาททางสังคมมากขึ้น และในช่วงอายุ 20 – 30 ปี เป็นช่วงที่อยู่ในช่วงวัยรุ่น แสวงหาความท้าทายและแปลกใหม่ จึงทำให้เกิดการเดินทางท่องเที่ยวเพื่อสนองความต้องการนั้น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎี หวังพัฒนาพาณิชย์ (2546) ที่กล่าวว่า นักท่องเที่ยวเพศหญิง อายุระหว่าง 25 – 29 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี เดินทางมาท่องเที่ยวแบบผจญภัย ณ โรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า จังหวัดนครนายก โดยมีเหตุผลเพื่อทดสอบสมรรถภาพ และมีความพึงพอใจมาก คือ ได้ผจญภัยกับสิ่งแปลกใหม่ในชีวิต

2. ความต้องการของนักท่องเที่ยวที่มีต่อกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงผจญภัยบริเวณเกาะเสม็ด

2.1 ความต้องการของนักท่องเที่ยวด้านสถานที่ พอจะอภิปรายผลได้ดังนี้ผู้ตอบแบบสอบถามมีความต้องการความสวยงาม อยู่ในระดับมากที่สุด และ ความสะอาด ความปลอดภัย การเดินทางเข้าถึงสถานที่ จำนวนจัดกิจกรรม สภาพแวดล้อมเหมาะสม และสาธารณูปโภคเพียงพอ มีความต้องการอยู่ในระดับมาก อาจเป็นเพราะนักท่องเที่ยวทุกคนต้องการที่จะอยู่และสัมผัสกับสถานที่ที่มีความสวยงาม สะอาดและปลอดภัย จึงทำให้มีความต้องการอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของมาสโลว์(1943)กล่าวว่า ความต้องการมีความสำคัญต่างกัน มนุษย์สามารถจัดลำดับความสำคัญของความต้องการได้(Hierarchy of Needs) และเป็นไปตามการวิจัยของ สินีนาถ นุชชัยเหล็ก (2541) ที่กล่าวว่าปัจจัยดึงดูดในการเข้าร่วมรับบริการกิจกรรมนันทนาการของนักท่องเที่ยว คือ ความเป็นธรรมชาติที่มีเอกลักษณ์ และสนองความต้องการตามธรรมชาติของมนุษย์

2.2 ความต้องการของนักท่องเที่ยว ด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก มีความต้องการอยู่ในระดับมาก อาจอธิบายได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความต้องการให้ อุปกรณ์มีจำนวนเพียงพอ ความทันสมัย ได้มาตรฐาน มีคุณภาพ มีความปลอดภัย มีอุปกรณ์รักษาความปลอดภัย มีจำนวนร้านค้า ร้านอาหาร สะอาดและเพียงพอ มีจำนวนห้องน้ำ ห้องสุขา ถูกสุขลักษณะ และเพียงพอ มีจำนวนที่พักเพียงพอ มีที่รองรับขยะเพียงพอ และมีเครื่องหมายบอกแหล่งกิจกรรมอย่างชัดเจน เพราะปัจจัยเหล่านี้เป็นสิ่งที่จำเป็นต่อการท่องเที่ยวเชิงผจญภัย ที่จะทำให้ผู้ที่เข้าร่วมเกิดความปลอดภัย และเกิดความสะดวกสบาย ซึ่งเป็นสิ่งที่มนุษย์ต้องการขั้นพื้นฐาน คือ อาหาร

ที่อยู่อาศัย ขาดโภชนาการ และเครื่องนุ่งห่ม และสอดคล้องกับทฤษฎีของมาสโลว์(1943) ที่บอกว่ามนุษย์มีความต้องการทางด้านความปลอดภัย (Safety Needs) และความต้องการด้านร่างกาย (Physiological Needs)

2.3 ความต้องการของนักท่องเที่ยว ด้านบริหารจัดการอยู่ในระดับมาก อาจอธิบายได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความต้องการให้ผู้ดูแลหรือเป็นเจ้าของกิจการที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวเชิงผจญภัย มีบริการส่วนลด มีมาตรการรักษาความปลอดภัย ราคาค่าบริการถูก มีการประชาสัมพันธ์ทั่วถึง มีเอกสารข้อมูลกิจกรรม มีศูนย์บริการนักท่องเที่ยว และมีความสะดวกรวดเร็วในการบริการต่างๆ เพราะการที่มีการบริหารจัดการที่ดี ตรงตามความต้องการกับนักท่องเที่ยวจะส่งผลให้เกิดการพัฒนาในกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงผจญภัย และส่งผลให้นักท่องเที่ยวเกิดความพึงพอใจซึ่งจะส่งผลให้นักท่องเที่ยวเดินทางกลับมาท่องเที่ยวอีกครั้ง สอดคล้องกับ ทฤษฎี 4 P ของ นิคม จารุมณี (2536) ว่าส่วนประสมทางการตลาดประกอบไปด้วย ผลิตภัณฑ์(Product) ราคา(Price) สถานที่(Place) และ โปรมโชน(Promotion) และอาจจะรวมอีก 3 P ที่เกี่ยวข้องกับการบริการ คือ บุคคล(People) กระบวนการ(Process) และ หลักฐานทางกายภาพ (Physical Evidence)

2.4 ความต้องการของนักท่องเที่ยว ด้านบุคลากรอยู่ในระดับมาก อาจอธิบายได้ว่า การที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความต้องการให้บุคลากรมีความซื่อสัตย์ ความรู้ความสามารถ ความชำนาญ มีความกระตือรือร้น เป็นเพราะในความต้องการในข้อต่างๆของด้านบุคลากร เป็นส่วนหนึ่งของการเป็นผู้นำนันทนาการ ดังนั้นการที่ผู้ให้บริการจึงจำเป็นต้องมีความเป็นผู้นำอยู่สูง ซึ่งสอดคล้องกับ อนก หงส์ทองคำ (2542) จากเอกสารประกอบการสอนเรื่องนันทนาการกับสังคม กล่าวไว้ว่า ความสำเร็จของการบริหารงานด้านนันทนาการและการสร้างความนิยมชมชอบแก่ผู้เข้าร่วมกิจกรรมนันทนาการ ขึ้นอยู่กับผู้นำเป็นส่วนสำคัญ และสอดคล้องกับบุญมี แทนแก้ว (2539) กล่าวว่า การเป็นผู้ประกอบอาชีพค้าขายควรมีจรรยาบรรณของวิชาชีพ คือ มีสำนึก ให้เกียรติลูกค้า มีความรับผิดชอบ มีมนุษยสัมพันธ์ เป็นต้น

2.5 ความต้องการของนักท่องเที่ยว ด้านกิจกรรมอยู่ในระดับมาก อาจอธิบายได้ว่า การที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความต้องการให้กิจกรรมมีประโยชน์และคุณค่า มีให้เลือกหลายชนิด มีความปลอดภัย มีส่วนช่วยอนุรักษ์ธรรมชาติ และสามารถเข้าร่วมได้ทุกเพศ ทุกวัย เป็นเพราะว่า ข้อต่างๆเหล่านี้สามารถตอบถึงคุณค่าของกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงผจญภัยได้ ซึ่งสอดคล้องกับ นิสาลักษณ์ (2547) กล่าวว่า การท่องเที่ยวเชิงผจญภัยเป็นรูปแบบการท่องเที่ยวที่ตอบสนองความต้องการของมนุษย์ ในแง่การทำหายความยากลำบากที่ธรรมชาติสร้างไว้ รู้สึกแปลกใหม่ และเติมความตื่นเต้น สัมผัสกับธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ในส่วนของกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงผจญภัยที่อยากเข้าร่วมที่อยู่ในระดับมาก คือเจ็ทสกี การดำน้ำดูปะการังน้ำตื้น พายเรือแคนู ขี่จักรยานเสือภูเขา

และกิจกรรมเดินชมธรรมชาติ เป็นเพราะกิจกรรมไม่ต้องมีอุปกรณ์เยอะเกินไป เข้าร่วมได้ง่าย และสัมผัสธรรมชาติอย่างใกล้ชิด ส่วนวินเซิร์ฟที่มีความต้องการเข้าร่วมอยู่นั้นน่าจะมาจากที่กิจกรรมเล่นยาก และยังไม่แพร่หลาย

3. ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงผจญภัยบริเวณเกาะเสม็ด

3.1 ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ที่มีต่อกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงผจญภัยบริเวณเกาะเสม็ด ด้านสถานที่ ผลการวิจัยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากในด้านสถานที่ ทั้ง ความสวยงาม ความสะอาด ความปลอดภัย ความสะดวกสบาย ความเหมาะสม จำนวน และสาธารณูปโภค ผลการศึกษาเป็นเช่นนี้เป็นเพราะว่า สถานที่ประกอบกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงผจญภัยบริเวณเกาะเสม็ด จังหวัดระยอง มีบริเวณที่อยู่ในแหล่งธรรมชาติที่สวยงาม ชายหาดและน้ำทะเลมีความสะอาด ประกอบอยู่ในเขตอุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า – หมู่เกาะเสม็ด จึงส่งผลให้มีบรรยากาศที่ดี อากาศบริสุทธิ์ จึงมีผลให้ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในด้านสถานที่อยู่มาก ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของสินีนาถ นุชย์เหล็ก (2541) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติในจังหวัดเชียงใหม่และจังหวัดภูเก็ต พบว่าปัจจัยดึงดูดในการเข้าร่วมรับบริการด้านการท่องเที่ยว คือความเป็นธรรมชาติที่มีเอกลักษณ์ และสนองความต้องการตามธรรมชาติของมนุษย์ และสอดคล้องกับ อเนก หงส์ทองคำ(2542) จากเอกสารประกอบการสอนเรื่อง นันทนาการกับสังคมที่กล่าวไว้ว่า นันทนาการคือกิจกรรมที่สร้างความสัมพันธ์กับสภาวะหรือสิ่งแวดล้อมนั้นๆทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความสนใจ และประสบการณ์ของแต่ละบุคคล

3.2 ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงผจญภัยบริเวณเกาะเสม็ด ด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการวิจัยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากคือคุณภาพและมาตรฐานของอุปกรณ์ ความแข็งแรง ปลอดภัยของอุปกรณ์ จำนวนอุปกรณ์ที่ให้บริการ ความสะอาด ความสอดคล้อง และความเหมาะสม อุปกรณ์รักษาความปลอดภัย พาหนะที่โดยสาร ร้านอาหาร เครื่องดื่ม มีความสะอาด มีปริมาณเพียงพอ ถูกสุขลักษณะ และจำนวนที่พัก ส่วนจำนวนที่รองรับขยะ และห้องน้ำ ห้องสุขา มีความสะอาด เพียงพอมีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยเนื่องจาก ผู้ตอบแบบสอบถามมีความต้องการอยู่ในระดับมาก และเมื่อผู้ตอบแบบสอบถามสัมผัสจริงและอยู่ในระดับต่ำกว่าที่ต้องการ จึงมีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย ซึ่งสอดคล้องกับ จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2543) กล่าวว่าความไม่พึงพอใจหมายถึงภาวะการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางลบที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์ที่ได้รับบริการที่ต่ำกว่าความคาดหวังของลูกค้า

3.3 ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงผจญภัยบริเวณเกาะเสม็ด ด้านบริหารจัดการผลการวิจัยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมาก ผลการวิเคราะห์ห่าจมาจาก ได้มีการจัดการเรื่องระยะเวลาในการดำเนินกิจกรรม การโฆษณา

ประชาสัมพันธ์กิจกรรมและบริการ ความสะดวกสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ และการชำระค่าบริการ มาตรการรักษาความปลอดภัย การส่งเสริมการขาย การติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการนักท่องเที่ยว และเครื่องหมายบอกแหล่งกิจกรรมชัดเจน ได้อย่างเหมาะสมเพียงพอ ซึ่งสอดคล้องกับพีระพงษ์ บุญศิริ (2542) ได้กล่าวว่า หลักการจัดระบบบริหารงานนันทนาการที่ดี คือ การจัดการกิจกรรมนันทนาการอย่างมีประสิทธิภาพ จัดระเบียบองค์กรให้น่าสนใจและทำงานอย่างเป็นระบบ โดยการจัดโปรแกรมที่น่าสนใจแก่สมาชิกทุกเพศทุกวัย จัดให้มีการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข่าวสารอย่างทั่วถึง และจัดตามความต้องการ ความสนใจของผู้เข้าร่วม นอกจากนี้ยังพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจน้อย ในรายชื่อเรื่อง ราคาค่าบริการ และส่วนลด อาจเนื่องมาจากผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมีรายได้ต่อเดือนไม่สูงมากนัก และส่วนใหญ่ยังเป็นนักเรียน / นักศึกษา หรือพนักงานบริษัท / ลูกจ้าง จึงทำให้มีกำลังทรัพย์น้อย แต่ถึงอย่างไรก็ตาม ผู้ประกอบการควรพิจารณาในส่วนในเรื่องราคาค่าบริการให้มีความสมเหตุสมผล มีความยุติธรรมกับประโยชน์และคุณค่าที่นักท่องเที่ยวจะได้รับมากที่สุด

3.4 ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงผจญภัยบริเวณเกาะเสม็ด ด้านบุคลากรผลการวิจัยนักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจมาก ผลการวิเคราะห์อาจเนื่องมาจาก เจ้าของได้ให้ความสำคัญกับเจ้าหน้าที่ดำเนินกิจกรรม ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องของความปลอดภัย ทัศนียภาพที่สวยงาม มนุษย์สัมพันธ์ ความรู้ความสามารถ ประสบการณ์ การตัดสินใจ การดูแลรักษาความปลอดภัย และเอาใจใส่หน้าที่ ความกระตือรือร้น และความซื่อสัตย์ ทั้งนี้ ซึ่งสอดคล้องกับสมบัติ กาญจนกิจ (2544) ที่กล่าวว่า นันทนาการมีรูปแบบหลากหลาย มีขอบเขตไม่จำกัด ดังนั้นนันทนาการจึงต้องคิดสร้างสรรค์กิจกรรม เพื่อสร้างความรู้สึกระทึกใจและพึงพอใจให้แก่ผู้ร่วมกิจกรรมไม่หยุดนิ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพัชรา ลากลือชัย(2546) ที่ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการจัดการท่องเที่ยวตลาดน้ำดำเนินสะดวก จังหวัดราชบุรี พบว่าความมีระเบียบวินัยตรงต่อเวลาและเอาใจจริงเอาใจของการจัดการ และการดูแลเอาใจใส่ของพนักงานเจ้าหน้าที่ มีผลต่อความประทับใจของนักท่องเที่ยว ดังนั้นผู้ประกอบการไม่ควรที่จะมองข้ามในการสรรหา เจ้าหน้าที่ดำเนินกิจกรรม ที่มีความเชี่ยวชาญ มีคุณสมบัติของการเป็นผู้นำและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีทักษะการบริการที่ดีเยี่ยม และต้องมีความเชี่ยวชาญในด้านการนำกิจกรรมที่หลากหลาย เพื่อที่จะทำให้นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจสูงสุด

3.5 ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงผจญภัยบริเวณเกาะเสม็ด ด้านกิจกรรมผลการวิจัยนักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจมาก ในการเข้าร่วมกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงผจญภัย ผู้ตอบแบบสอบถามได้รับประโยชน์และคุณค่าได้ใช้ทักษะทางร่างกาย ได้ประสบการณ์แปลกใหม่ ได้พัฒนาร่างกาย จิตใจ อารมณ์ สังคม และสติปัญญา และส่งเสริมการอนุรักษ์ธรรมชาติ ซึ่งสอดคล้องกับสมบัติ กาญจนกิจ(2544) ได้กล่าวว่า ประโยชน์และคุณค่าของ

นันทนาการกลางแจ้ง คือการได้พัฒนาความเป็นพลเมืองดีเกี่ยวกับจิตสำนึกที่ดีในด้านการรักษาสีเขียวและสิ่งแวดล้อม จะเห็นได้ว่าจากผลการวิจัยครั้งนี้นักท่องเที่ยวได้เห็นประโยชน์และคุณค่าของสิ่งแวดล้อมมากขึ้น และควรที่จะอนุรักษ์ไว้ให้คงอยู่ต่อไป แต่ทั้งนี้ก็ต้องเกิดจากการที่ทุกคนต้องร่วมมือกัน ช่วยรักษาสิ่งแวดล้อมและธรรมชาติไว้ให้มากที่สุด

4. ปัญหาที่นักท่องเที่ยวได้พบระหว่างในการเข้าร่วมกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงผจญภัย บริเวณเกาะเสม็ด

4.1 ด้านสถานที่ พบว่ามีปัญหาอยู่ในระดับน้อยได้แก่การขาดแคลนสาธารณูปโภค สถานที่ไม่สวยงาม สถานที่จัดกิจกรรมมีน้อย การเข้าถึงสถานที่ยากลำบากและสภาพแวดล้อมไม่เหมาะสมกับกิจกรรม แต่ที่พบว่ามีปัญหามากคือ ความสกปรก ขาดความปลอดภัย และการที่มีหลายกิจกรรมในบริเวณเดียวกัน ผลการวิเคราะห์อาจเนื่องมาจาก การที่มีนักท่องเที่ยวเดินทางไปท่องเที่ยวเกาะเสม็ดเป็นจำนวนมาก เมื่อคนมากก็จะมีขยะเพิ่มมากขึ้นตามไปด้วย แต่ที่รองรับขยะกลับเท่าเดิม และการดูแลไม่ทั่วถึงจึงทำให้เกิดปัญหาตามมาได้

4.2 ด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่ามีปัญหาอยู่ในระดับน้อยได้แก่ที่พักไม่เพียงพอ อุปกรณ์ไม่มีความปลอดภัย และไม่มีอุปกรณ์รักษาความปลอดภัย แต่ที่ผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่ามีปัญหาอยู่ในระดับมากคือ อุปกรณ์ที่ใช้ทำกิจกรรมซำรุดทรุดโทรม อุปกรณ์มีจำนวนไม่เพียงพอ ขาดแคลนที่รองรับขยะ อุปกรณ์สกปรก ห้องน้ำ ห้องสุขา ไม่เพียงพอ ร้านอาหาร เครื่องดื่มมีราคาสูง และอุปกรณ์ไม่มีคุณภาพ ไม่ได้มาตรฐาน ผลการวิเคราะห์อาจเนื่องมาจาก ไม่มีการดูแลรักษาอุปกรณ์ และอาจเนื่องมาจากไม่ถูกสนองตามความต้องการ จึงทำให้เกิดปัญหาเช่น ที่รองรับขยะมีความต้องการมาก แต่ได้รับความพึงพอใจในระดับน้อย จึงอาจจะทำให้เกิดปัญหาได้ โดยส่งผลไปถึงความสกปรกของสถานที่ ซึ่งสอดคล้องกับ สุพรรณ จิตต์ภักดี (2533) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัญหาการจัดการและดำเนินโปรแกรมพลศึกษาโรงเรียนราษฎร์ ระดับมัธยมศึกษาในเขตการศึกษา 8 ปัญหาเกี่ยวกับสถานที่ อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกมีจำนวนไม่เพียงพอต่อนักเรียน ไม่เหมาะสม ไม่ได้มาตรฐาน และสอดคล้องกับจิตตินันท์ เฉชะคุปต์ (2543) กล่าวว่า ถ้าสิ่งที่ได้รับจริงน้อยกว่าที่คาดหวังไว้บุคคลนี้จะรู้สึกไม่พึงพอใจ ซึ่งอาจแปรเปลี่ยนได้หลายระดับตามปัจจัยแวดล้อมและเงื่อนไขต่างๆ

4.3 ด้านบริหารจัดการ พบว่ามีปัญหาส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก คือราคาค่าบริการสูง ขาดแคลนการโฆษณา และประชาสัมพันธ์ ขาดข้อมูลเกี่ยวกับกิจกรรม ขาดมาตรการรักษาความปลอดภัย ไม่มีส่วนลดราคา และขาดการประสานงานกับเจ้าหน้าที่รัฐ ผลการวิเคราะห์อาจเนื่องมาจาก ความต้องการด้านการบริการจัดการของผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับมาก และรับการตอบสนองอยู่ในระดับดี ทำให้เกิดความพึงพอใจในระดับมาก แต่อาจจะทำให้เกิดความต้องการขึ้นมาอีก เช่นต้องการให้ค่าบริการถูกลงมาอีก ทำให้ค่าบริการเป็นปัญหา สอดคล้องกับทฤษฎีลำดับ

ความต้องการของมาสโลว์ (1943) คือ มนุษย์มีความต้องการหลายประการ และมีความต้องการไม่มีที่สิ้นสุด

4.4 ด้าน บุคลากร พบว่าปัญหาอยู่ในระดับน้อย ผลการวิเคราะห์อาจเนื่องมาจากนักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในการบริการของผู้ให้บริการในด้านต่างๆเช่น ความสุภาพเรียบร้อย มนุษยสัมพันธ์ของผู้ให้บริการ ความรู้ความสามารถเป็นต้น จึงทำให้ความต้องการด้านบุคลากรถูกตอบสนองในระดับที่ตรงความต้องการ ทำให้ความต้องการนั้นหมดไป จึงไม่เกิดเป็นปัญหา สอดคล้องกับทฤษฎีลำดับความต้องการของมาสโลว์ (1943) คือ เมื่อบุคคลได้สิ่งที่ต้องการข้างต้นแล้ว ความต้องการนั้นจะหมดไป และสอดคล้องกับจิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2543) ความพึงพอใจที่ตรงกับความคาดหวัง เป็นหารแสดงความรู้สึกลบยี่สิบ มีความสุขของผู้รับบริการ เมื่อได้รับการบริการที่ตรงกับความคาดหวังที่มี

4.5 ด้านกิจกรรม พบว่าปัญหาอยู่ในระดับน้อย ผลการวิเคราะห์อาจเนื่องมาจากนักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงผจญภัยบริเวณเกาะเสม็ด เพราะกิจกรรมมีความสนุกสนาน ตื่นเต้น ท้าทาย สัมผัสธรรมชาติอย่างใกล้ชิด ได้ประสบการณ์แปลกใหม่ ได้คุณประโยชน์ และได้ใช้ทักษะทางร่างกาย ทั้งนี้ยังสนองความต้องการที่อยู่ในระดับมาก ดังนั้นเมื่อความต้องการได้รับการสนอง และเกิดความพึงพอใจ ซึ่งสอดคล้องกับ สมบัติ กาญจนกิจ(2544) ที่กล่าวไว้ว่า ประโยชน์และคุณค่าของนันทนาการกลางแจ้ง คือ พัฒนาคุณค่าทางร่างกาย พัฒนาคุณค่าทางจิตใจ และพัฒนาคุณค่าทางอารมณ์ ซึ่งเมื่อกิจกรรมได้ตอบสนองคุณค่าในด้านต่างๆของกิจกรรมนันทนาการได้ครบถ้วน นักท่องเที่ยวจึงไม่เกิดความต้องการเพิ่มขึ้นมาอีก

5. เปรียบเทียบ ค่าเฉลี่ยของความ ต้องการ ความพึงพอใจ และปัญหาของนักท่องเที่ยวที่มีต่อกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงผจญภัยบริเวณเกาะเสม็ด จำแนกตามเพศ และอาชีพ

5.1 ผลการวิเคราะห์ ค่าเฉลี่ยของความ ต้องการของนักท่องเที่ยวที่มีต่อกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงผจญภัยบริเวณเกาะเสม็ด จำแนกตามเพศ ในทุกๆด้าน พบว่า นักท่องเที่ยวเพศชายและเพศหญิงมีความต้องการไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เป็นเพราะว่า นักท่องเที่ยวทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความต้องการด้านต่างๆอยู่ในระดับมาก อันสืบเนื่องมาจากทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความต้องการพื้นฐานของมนุษย์เหมือนกัน จึงทำให้ไม่เกิดความแตกต่างกัน สอดคล้องกับ เพ็ญลักษณ์ เกตุทัต(2546) ทำการศึกษาทัศนคติและพฤติกรรมการท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการท่องเที่ยวในเกาะเสม็ด พบว่า นักท่องเที่ยวเพศชายและเพศหญิงมีทัศนคติและพฤติกรรมการท่องเที่ยวในเกาะเสม็ดไม่แตกต่างกัน

5.2 ผลการวิเคราะห์ ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงผจญภัยบริเวณเกาะเสม็ด จำแนกตามเพศ ในทุกๆด้าน พบว่า นักท่องเที่ยวเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในด้านกิจกรรม โดย

เพศหญิงมีความพึงพอใจมากกว่าเพศชาย แต่ในด้านอื่นๆ นักท่องเที่ยวเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 อาจเป็นเพราะกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงผจญภัยบริเวณเกาะเสม็ด เป็นกิจกรรมเชิงผจญภัยแบบเบาๆ เช่น ดำน้ำดูปะการังน้ำตื้น กิจกรรมเดินชมธรรมชาติ เป็นต้น ซึ่งเพศชายอาจต้องการกิจกรรมที่ทำทายนอกเหนือ เช่น ปีนผา เดินป่า กระดานโต้คลื่น เป็นต้น จึงทำให้เกิดความพึงพอใจน้อยกว่าเพศหญิง สอดคล้องกับ ฉัตรชัย ลิ้มพรจิตรวิไล (2548) ได้ทำการวิจัยเรื่องความพึงพอใจที่มีต่อการท่องเที่ยวชายหาดบางแสน จังหวัดชลบุรี ของนักท่องเที่ยวชาวไทย พบว่า นักท่องเที่ยวที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่างกัน ในกิจกรรมการเล่นกีฬาชายหาด และกิจกรรมกีฬาทางน้ำ

5.3 ผลการวิเคราะห์ ค่าเฉลี่ยของปัญหาที่นักท่องเที่ยวพบในกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงผจญภัยบริเวณเกาะเสม็ด จำแนกตามเพศ ในทุกๆด้าน พบว่า นักท่องเที่ยวเพศชายและเพศหญิง พบปัญหาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในด้านกิจกรรม โดยนักท่องเที่ยวเพศชายพบว่าเป็นปัญหามากกว่าเพศหญิง แต่ในด้านอื่นๆ นักท่องเที่ยวเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 อาจเป็นเพราะ ผลจากความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวเพศชาย ด้านกิจกรรมที่มีน้อยกว่าเพศหญิง จึงทำให้นักท่องเที่ยวเพศชายพบว่าเป็นปัญหามากกว่าเพศหญิง และอาจเป็นเพราะกิจกรรมไม่อาจตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวเพศชายที่ชอบทำกิจกรรมที่มีความท้าทาย มีความหวาดเสียว ได้ใช้ทักษะทางร่างกาย เป็นต้น

5.4 ผลการวิเคราะห์ ค่าเฉลี่ยของความต้องการของนักท่องเที่ยวที่มีต่อกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงผจญภัยบริเวณเกาะเสม็ด จำแนกตามอาชีพ ในทุกๆด้าน พบว่า นักท่องเที่ยวที่กำลังศึกษาอยู่ กับท่องเที่ยวที่ทำงานแล้ว ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เป็นเพราะว่า ความต้องการกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงผจญภัย ของบุคคลที่อยู่ในช่วงการเรียนกับการทำงาน อาจมีความต้องการที่เหมือนกันหรือใกล้เคียงกัน และอาจเป็นเพราะส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา และมีรายได้ที่ใกล้เคียงกัน อาจบอกได้ว่าปัจจัยด้านอาชีพไม่ส่งผลต่อความต้องการของบุคคล โดยที่บุคคลทุกคนมีความต้องการที่ใกล้เคียงกัน สอดคล้องกับทฤษฎีของมาสโลว์(1943) ที่ว่า ความต้องการแบ่งออกเป็น 5 ประเภทจากน้อยไปหามากคือ ความต้องการทางร่างกาย ต้องการความปลอดภัย ต้องการด้านสังคม ต้องการการยกย่อง และต้องการประสบความสำเร็จสูงสุด

5.5 ผลการวิเคราะห์ ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงผจญภัยบริเวณเกาะเสม็ด จำแนกตามอาชีพ ในทุกๆด้าน พบว่า นักท่องเที่ยวที่กำลังศึกษาอยู่ กับท่องเที่ยวที่ทำงานแล้ว ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คุณสมบัตินักศึกษาด้านอาชีพ นั้น ไม่มีอิทธิพลต่อความรู้สึกพึงพอใจในกิจกรรม เพราะทุกคนมิได้มองเห็นความสำคัญของกิจกรรมมากไปกว่าการสัมผัสธรรมชาติ และแต่ละองค์ประกอบที่แตกต่างกัน ต่างมีโอกาสค้นหา ศึกษา ได้เท่าเทียมกัน และ โอกาสเรียนรู้ ได้เหมือนกัน ทั้งนี้เป็นความต้องการตาม

ธรรมชาติของมนุษย์ที่ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับฉัตรชัย ลิ้มพรจิตรวิไล (2548) ได้ทำการวิจัยเรื่องความพึงพอใจที่มีต่อการท่องเที่ยวชายหาดบางแสน จังหวัดชลบุรี ของนักท่องเที่ยวชาวไทยพบว่า นักท่องเที่ยวที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดบริการด้านกิจกรรมการเล่นชายหาดไม่แตกต่างกัน

5.6 ผลการวิเคราะห์ ค่าเฉลี่ยของปัญหาที่นักท่องเที่ยวพบในกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงผจญภัยบริเวณเกาะเสม็ด จำแนกตามอาชีพ ในทุกๆด้าน พบว่า นักท่องเที่ยวที่กำลังศึกษาอยู่ กับท่องเที่ยวที่ทำงานแล้ว และนักท่องเที่ยวที่ทำงานแล้ว ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 อาจเป็นเพราะว่า นักท่องเที่ยวที่กำลังศึกษาอยู่ กับท่องเที่ยวที่ทำงานแล้ว อาจพบปัญหาไปในทิศทางเดียวกัน โดยเมื่อศึกษาโดยแยกเป็นประเด็นต่างๆแล้ว ก็ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นผลมาจากที่ทั้งที่เป็นนักศึกษา และที่ประกอบอาชีพแล้วนั้น เป็นประชากรส่วนใหญ่ คือ มีอายุระหว่าง 20 -30 ปี (ร้อยละ 51) มีการศึกษาระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 61.8) โดยที่เป็นนักเรียน/นักศึกษาอยู่ถึง (ร้อยละ 34.3) ซึ่งทำให้เกิดการกระจาย นั้นจึงอาจส่งผลถึงปัญหาที่พบแล้วไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาความต้องการ ความพึงพอใจ และปัญหาของนักท่องเที่ยวที่มีต่อกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงผจญภัยบริเวณเกาะเสม็ด ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. ควรมีนโยบายด้านการประชาสัมพันธ์ เกี่ยวกับกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงผจญภัยบริเวณเกาะเสม็ด จังหวัดระยอง โดยอาศัยงานกิจกรรมพิเศษเป็นตัวช่วย เช่น งานผลไม้และของดีเมืองระยอง เป็นต้น
2. ควรมีนโยบายด้านความร่วมมือกันภายในภูมิภาคเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยว เช่น การร่วมมือกับจังหวัดตราดเพื่อการท่องเที่ยวเชิงผจญภัยบริเวณเกาะเสม็ดและเกาะช้าง โดยเป็นแพ็คเกจทัวร์ 4 วัน 3 คืน โดยมีการพาไปเกาะเสม็ดและเกาะช้าง และซื้อของฝากทั้ง 2 จังหวัด เป็นต้น

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัยครั้งนี้

1. ควรมีการปรับปรุงแก้ไขกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงผจญภัยให้ตรงตามความต้องการ ความพึงพอใจ ของนักท่องเที่ยว และขจัดปัญหาที่เกิดขึ้น เพื่อพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงผจญภัยให้เป็นที่รู้จัก และเป็นที่ดึงดูดนักท่องเที่ยวให้เดินทางมาท่องเที่ยวเพิ่มมากขึ้น
2. ให้ความรู้ ประโยชน์ และคุณค่าของกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงผจญภัย โดยทำการเผยแพร่เอกสารไว้ในหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว สถานที่ท่องเที่ยวเพื่อให้รับทราบถึงประโยชน์และคุณค่าอย่างกว้างขวาง

3. การจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงผจญภัย ควรให้มีกิจกรรมที่หลากหลายยิ่งขึ้น
4. ควรมีการอบรม หรือให้ความรู้เกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงนิเวศแก่ผู้ให้บริการในหลายๆ สาขาอาชีพ ชาวบ้าน เพื่อการการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาทัศนคติของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการท่องเที่ยวเชิงผจญภัย
2. ควรศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อนักท่องเที่ยวในการเลือกมาเที่ยวเกาะเสม็ด
3. พฤติกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยวเกาะเสม็ด



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

รายการอ้างอิง

ภาษาไทย

กองวิชาการ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. สถิติการท่องเที่ยวภายในประเทศ 2546 ภาคตะวันออก. กรุงเทพฯ: (ม.ป.ท.), 2546.

กองวิจัย การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. www.tat.or.th. กรุงเทพฯ: การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2549.

กิตติศักดิ์ รัตนหล. ความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลและพฤติกรรมการท่องเที่ยว กับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการดำเนินงานของ แหล่งท่องเที่ยวเชิงเกษตรชุมชน. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาธุรกิจการเกษตร บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2547.

จันทร์เพ็ญ ตูเทศานันท์. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานของสถานชานูบาลในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาการบริหารและนโยบายสวัสดิการสังคม บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2542.

จิตตินันท์ เศษะคุปต์. จิตวิทยาการบริการอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2543.

ฉลองศรี พิมลสมพงษ์. การวางแผนและพัฒนาตลาดการท่องเที่ยว. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2542.

ฉัตรชัย ลิมพรจิตรวิไล. ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการท่องเที่ยวชายหาดบางแสน จังหวัดชลบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาการจัดการนันทนาการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2548.

ชุลีพร ไกรเวียง. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการรับรู้เกี่ยวกับการอนุรักษ์ทรัพยากรป่าไม้ของนักท่องเที่ยวในเขตอุทยานแห่งชาติเขาใหญ่. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาวิชาเกษตรศาสตร์, 2531.

ณรงค์ฤทธิ์ หวังพัฒน์พานิชย์. พฤติกรรมและความพึงพอใจการท่องเที่ยวแบบผจญภัยของนักท่องเที่ยวไทย: กรณีศึกษาโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า จังหวัดนครนายก. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาวิชาการตลาด บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2546.

ธีระ อิศรเรือง. ความต้องการโปรแกรมท่องเที่ยวเชิงนิเวศของนักท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาวิชาการตลาด บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2546.

นิคม จารุมณี. การท่องเที่ยวและการจัดการอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์, 2536.

- นันทนา ลิ้มประยูร. มูลค่าอุทยาแห่งชาติ กรณีศึกษาเกาะเสม็ด. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2537.
- นันทิภา เกิดชื่น. ขีดความสามารถทางสังคมของแหล่งท่องเที่ยวเกาะเสม็ด. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล, 2533.
- นัยนา คำกันศิลป์. ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อราคาและการบริการนำเที่ยวแบบเหมาจ่ายประเภทเรือสำราญ : กรณีศึกษา เรือรอยัลไดมอนด์. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2545.
- นิตา ชัชกุล. การจัดการท่องเที่ยวผจญภัย. กรุงเทพฯ: (ม.ป.ท.), 2547.
- บุญชม ศรีสะอาด. การวิจัยเบื้องต้น. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์สุวีริยาสาส์น, 2538.
- บุญมี แทนแก้ว. จริยศาสตร์. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์, 2539.
- พิมพ์ชนก ศันสนีย์. ปัจจัยกำหนดคุณภาพของการบริการตามการรับรู้ของผู้บริโภคในจังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2540.
- พีระพงศ์ บุญศิริ. นันทนาการและการจัดการ. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์, 2542.
- เพ็ญลักษณ์ เกตุทัต. ทัศนคติและพฤติกรรมนักท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการท่องเที่ยวในเกาะเสม็ด. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาการจัดการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2546.
- พัชรา ลากลือชัย. ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการจัดการท่องเที่ยวตลาดน้ำดำเนินสะดวก จังหวัดราชบุรี และตลาดน้ำท่าคา จังหวัดสมุทรสงคราม. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาการจัดการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2546.
- ยศวีร์ ยุกตะนันท์. ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเกษตรเลียบบลองมหาสวัสดิ์ อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาเกษตรศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2547.
- ยุทธ ไกยวรรณ. พื้นฐานการวิจัย. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น, 2545.
- รัตนา จันทโย. การศึกษาเปรียบเทียบแรงจูงใจ และความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการมาเยือนแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติและแหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ : กรณีศึกษาอุทยานแห่งชาติแม่वंกัและอุทยานประวัติศาสตร์กำแพงเพชร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาอุทยานและนันทนาการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2546.
- วัฒนา เพ็ชรวงศ์. พฤติกรรมและความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการใช้บริการ. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาการตลาด บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต, 2542.
- วินิจ วีรยางกูร. การจัดการอุตสาหกรรมท่องเที่ยว. กรุงเทพฯ : ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2532.

วีระพงษ์ เกลิมจิระรัตน์. คุณภาพในงานบริการ. (พิมพ์ ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: บริษัทประชาชนจำกัด, 2539.

ศรีพร สมบูรณ์ธรรม. “การพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน”, อุตสาหกรรมท่องเที่ยว, 2536.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์. พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์พัฒนาศึกษา, 2538.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ. การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพฯ : ชีระฟิล์มและไอเท็กซ์, 2541.

สมบัติ กาญจนกิจ. นันทนาการกลางแจ้ง/นอกเมือง. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่ง

จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย, 2541.

สมบัติ กาญจนกิจ. นันทนาการและอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว. กรุงเทพฯ : บริษัท ทำมาดี, 2544.

สมหวัง พิธิยานุวัฒน์ และคนอื่นๆ. ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว: ศึกษากรณีท่องเที่ยวเมืองพัทยา. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขา นโยบายและการวางแผนวิทยาศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกริก, 2540.

สมิต สัมฤทธิ์. การตอบรับและการบริการที่เป็นเลิศ. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์วิญญูชน, 2542.

สายชล พงศ์ระวี. อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว. ออยุธยา : วิทยาลัยครูพระนครศรีอยุธยา, 2533.

สินีนาด นุชัยเหล็ก. การศึกษาปัจจัยที่มีผลการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติในจังหวัดเชียงใหม่ และจังหวัดภูเก็ต. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2541.

สิริพงศ์ สิริกุลสิงห์. ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการให้บริการนันทนาการของหน่วยบัญชาการสงครามพิเศษค่ายสมเด็จพระนารายณ์มหาราช จังหวัดลพบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาการจัดการนันทนาการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2546.

สุพรรณ จิตต์ภักดี. ปัญหาการจัดและดำเนินการโปรแกรมพลศึกษา ในโรงเรียนราษฎร์ระดับมัธยมศึกษา ในเขตการศึกษา 8. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาวิชาพลศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2533.

สุรเชษฐ์ เขษฐมาส และศิริลักษณ์ ปิ่นเกสร. นันทนาการป่าไม้ชุมชน. ในแผนการสอนประจำหน่วย ชูติวิชาการป่าไม้ชุมชน หน่วยที่ 8 – 15. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2535.

อนันต์ ปันยารชุน. “การท่องเที่ยวเชิงนิเวศ การท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม และการพัฒนาอย่างยั่งยืน”, อุตสาหกรรมท่องเที่ยว, 2543.

อมรา รัตตากร. ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการบริการข้อมูลข่าวสารการท่องเที่ยวของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. กรุงเทพฯ: (ม.ป.ท.), 2547.

อนุก หงส์ทองคำ. เอกสารประกอบการสอนนันทนาการกับสังคม. กรุงเทพฯ: ภาควิชาสันตนาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2542.

ภาษาอังกฤษ

- Elian, Ruth. Satisfaction of Tourist in Private Park and Recreation in New York. Dissertation Abstract International, 1984.
- Gee, C. Y. and Choy, J.L. The travel industry. New York: Van Nastrand. 1989.
- Swarbrooke, J. Adventure Tourism; The New Frontier. Oxford: Butterworth Heinemann, 2003.
- Kotler, P. Marketing management: Analysis, implementation and control. (8th Edition). Englewood Cliffs : Prentice – Hall Inc, 1997.
- McIntosh, R. W. and Goeldner, C. R. Tourism: Principle, practices, philosophies. Ohio: Grid Publishing, 1894.
- Middleton Victor T.C. Marketing in Travel and Tourism. 2nd ed. Oxford: Heinemann Professional Publishing, 1984.
- Vroom, W.H. Work and Motivation. New York: John Wiley & Sons, 1964.
- Wolman, Benjamin B. Dictionary of Behavioral Science. Van Norstrand: Reinheld, 1973.



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



ภาคผนวก

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตัวอย่างแบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง ความต้องการ ความพึงพอใจ และปัญหาของนักท่องเที่ยวที่มีต่อกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงผจญภัยบริเวณเกาะเสม็ด (TOURISTS' NEEDS, SATISFACTION AND PROBLEMS TOWARDS ADVENTURE TOURISM IN KO SAMET)

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามชุดนี้ สร้างขึ้นเพื่อใช้ในการเก็บข้อมูลประกอบการทำวิทยานิพนธ์ ระดับบัณฑิตศึกษา แขนงวิชาการจัดการนันทนาการการท่องเที่ยว สำนักวิชาวิทยาศาสตร์การกีฬา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

2. แบบสอบถามนี้ประกอบด้วย 4 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความต้องการของนักท่องเที่ยวที่มีต่อกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงผจญภัยบริเวณเกาะเสม็ด

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงผจญภัยบริเวณเกาะเสม็ด

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาที่นักท่องเที่ยวพบต่อกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงผจญภัยบริเวณเกาะเสม็ด

3. กิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงผจญภัย หมายถึง สิ่งที่ทำให้นักท่องเที่ยวเกิดความตื่นเต้น แปลกใหม่ ทำท่ายความสามารถทางร่างกาย และทดสอบสภาพจิตใจ ในการวิจัยครั้งนี้หมายถึง วินเซิร์ฟ เจ็ทสกี การดำน้ำดูปะการังน้ำตื้น พายเรือแคนู ขี่จักรยานเสือภูเขา และกิจกรรมเดินชมธรรมชาติ

4. ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยจึงใคร่ขอความกรุณาจากท่านได้โปรดพิจารณาและตอบคำถามทุกข้อของแบบสอบถามตามความเป็นจริง เพราะคำตอบของท่านทุกข้อจะเป็นวิทยาทานและประโยชน์ต่อการศึกษา และการพัฒนาทางด้านกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงผจญภัยบริเวณเกาะเสม็ด คำตอบของท่านจะเก็บไว้เป็นความลับ จะไม่ผูกพันและไม่เกิดผลเสียแก่ท่านแต่อย่างใด

5. กรุณาตรวจสอบว่าท่านตอบครบทุกหน้า ทุกข้อ ก่อนส่งแบบสอบถามคืน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย✓ ลงใน [] และเติมข้อความลงในช่องว่างซึ่งตรงกับความเป็นจริง

1. เพศ ชาย หญิง

2. อายุ
 อายุต่ำกว่า 20 ปี อายุ 20 - 30 ปี
 อายุ 31 - 40 ปี อายุ 41 - 50 ปี
 อายุ 51 - 60 ปี อายุ 60 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษาสูงสุด หรือกำลังศึกษาอยู่
 ประถมศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น
 มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า อนุปริญญาหรือเทียบเท่า
 ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า สูงกว่าปริญญาตรี

4. อาชีพ
 นักเรียน / นักศึกษา รับราชการ
 พนักงานรัฐวิสาหกิจ ธุรกิจส่วนตัว
 พนักงานบริษัท / ลูกจ้าง เกษตรกร
 ประมง อื่นๆ (โปรดระบุ).....

5. รายได้ต่อเดือน
 ต่ำกว่า 5,000 บาท 5,000 - 10,000 บาท
 10,001- 15,000 บาท 15,001- 20,000 บาท
 20,001- 25,000 บาท มากกว่า 25,000 บาท

6. ท่านเคยมาเที่ยวเกาะเสม็ดหรือไม่
 เคย จำนวน.....ครั้ง (โดยประมาณ) ไม่เคย

7. ท่านเคยมีส่วนร่วมในกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงผจญภัย (ที่ใดก็ได้) มาก่อนหรือไม่
 เคย ที่ใด..... ไม่เคย

ส่วนที่ 2 ความต้องการของนักท่องเที่ยวที่มีต่อกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงผจญภัย

(โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ระดับความต้องการที่ท่านต้องการ)

ความต้องการ	ระดับความต้องการ			
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านสถานที่				
1. สถานที่มีความสวยงาม				
2. สถานที่มีความสะอาด				
3. สถานที่มีความปลอดภัย				
4. สามารถเดินทางเข้าถึงสถานที่ได้ง่าย				
5. สถานที่จัดกิจกรรมมีจำนวนหลายแห่ง				
6. สถานที่มีสภาพแวดล้อมเหมาะสม				
7. สถานที่มีสาธารณูปโภคเพียงพอ				
ด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก				
1. อุปกรณ์มีจำนวนเพียงพอ				
2. อุปกรณ์มีความทันสมัย				
3. อุปกรณ์ได้มาตรฐาน				
4. อุปกรณ์มีคุณภาพ				
5. อุปกรณ์มีความปลอดภัย				
6. มีอุปกรณ์รักษาความปลอดภัย				
7. มีจำนวนร้านค้า ร้านอาหาร สะอาดและเพียงพอ				
8. มีจำนวนห้องน้ำ ห้องสุขา душ ลักขณะและเพียงพอ				
9. มีจำนวนที่พักเพียงพอ				
10. มีที่รองรับขยะเพียงพอ				
11. มีเครื่องหมายบอกแหล่งกิจกรรมอย่างชัดเจน				
ด้านบริหารจัดการ				
1. มีบริการส่วนลด				
2. มีมาตรการรักษาความปลอดภัย				
3. ราคาค่าบริการถูก				
4. มีการประชาสัมพันธ์ทั่วถึง				
5. มีเอกสารข้อมูลกิจกรรม				

ความต้องการ	ระดับความต้องการ			
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด
6. มีศูนย์บริการนักท่องเที่ยว				
7. ความสะดวกรวดเร็วในการบริการต่างๆ				
ด้านบุคลากร				
1. ผู้ให้บริการมีความซื่อสัตย์				
2. ผู้ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี				
3. ผู้ให้บริการมีประสบการณ์ในการดำเนินกิจกรรม				
4. ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถ ในการดำเนินกิจกรรม				
5. ผู้ให้บริการมีความสามารถด้านการช่วยเหลือ และปฐมพยาบาลเบื้องต้น				
6. ผู้ให้บริการมีความกระตือรือร้น				
7. ผู้ให้บริการมีจำนวนเพียงพอ				
ด้านกิจกรรม				
1. กิจกรรมมีประโยชน์และคุณค่า				
2. กิจกรรมมีให้เลือกหลายชนิด				
3. กิจกรรมมีความปลอดภัย				
4. กิจกรรมมีส่วนช่วยอนุรักษ์ธรรมชาติ				
5. สามารถเข้าร่วมได้ทุกเพศ ทุกวัย				
6. ชนิด/ประเภท กิจกรรมผจญภัยที่ต้องการ				
6.1 วินเซิร์ฟ				
6.2 เจ็ทสกี				
6.3 การดำน้ำดูปะการังน้ำตื้น				
6.4 พายเรือแคนู				
6.5 ขี่จักรยานเสือภูเขา				
6.6 กิจกรรมเดินชมธรรมชาติ				

7. ชนิดกิจกรรมที่ต้องการให้จัดเพิ่ม

1.

2.

3.

4.

5.

6.

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงผจญภัยบริเวณเกาะเสม็ด
(โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ระดับความพึงพอใจที่ท่านรู้สึก)

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ			
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านสถานที่				
1. ความสวยงามของสถานที่				
2. ความสะอาดของสถานที่				
3. ความปลอดภัยของสถานที่				
4. ความสะดวกสบายของสถานที่				
5. ความเหมาะสมของสถานที่กับกิจกรรมในแต่ละชนิด				
6. จำนวนสถานที่ที่ให้บริการ				
7. สาธารณูปโภคต่างๆ				
ด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก				
1. คุณภาพและมาตรฐานของอุปกรณ์				
2. ความแข็งแรง ปลอดภัยของอุปกรณ์ที่นำมาใช้ประกอบกิจกรรม				
3. จำนวนอุปกรณ์ที่ให้บริการ				
4. ความสะอาดของอุปกรณ์ที่นำมาใช้				
5. ความสอดคล้อง และความเหมาะสมของอุปกรณ์กับกิจกรรม				
6. อุปกรณ์รักษาความปลอดภัย				
7. พาหนะที่โดยสาร				
8. ร้านอาหาร เครื่องดื่ม มีความสะอาด มีปริมาณเพียงพอ และถูกสุขลักษณะ				
9. มีห้องน้ำ ห้องสุขา มีความสะอาด และเพียงพอ				
10. จำนวนที่พัก				
11. จำนวนที่รองรับขยะ				
ด้านบริหารจัดการ				
1. ระยะเวลาในการดำเนินกิจกรรมต่างๆ				
2. ราคาค่าบริการ				
3. ส่วนลดราคาค่าบริการ				

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ			
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด
4. การโฆษณา ประชาสัมพันธ์กิจกรรมและบริการอื่น				
5. ความสะดวกสะดวกรวดเร็วในการติดต่อและการชำระค่าบริการ				
6. มาตรการรักษาความปลอดภัยขณะทำกิจกรรม				
7. การส่งเสริมการขายอื่นๆ				
8. การติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่				
9. ศูนย์บริการนักท่องเที่ยว				
10. เครื่องหมายบอกแหล่งกิจกรรมชัดเจน				
ด้านบุคลากร				
1. ความสุภาพ เรียบร้อย มีมนุษยสัมพันธ์ของผู้ให้บริการ				
2. ความรู้ ความสามารถในการดำเนินกิจกรรมของผู้ให้บริการ				
3. ประสิทธิภาพของผู้ให้บริการ				
4. ความซื่อสัตย์ของผู้ให้บริการ				
5. การดูแลรักษาความปลอดภัย และเอาใจใส่หน้าที่ของผู้ให้บริการ				
6. จำนวนผู้ให้บริการมีเพียงพอ				
7. ความกระตือรือร้นของผู้ให้บริการ				
8. การตัดสินใจของผู้ให้บริการ				
ด้านกิจกรรม				
1. มีความสนุกสนาน ตื่นเต้น ทำทาย				
2. สัมผัสธรรมชาติอย่างใกล้ชิด				
3. ได้ใช้ทักษะทางร่างกาย				
4. ได้ประสบการณ์แปลกใหม่				
5. ส่งเสริมการอนุรักษ์ธรรมชาติ				
6. ได้พัฒนาร่างกาย จิตใจ อารมณ์ สังคม และสติปัญญา				
7. ความปลอดภัยของกิจกรรม				

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ			
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด
8. ความหลากหลายกิจกรรม				
9. มีความเหมาะสมกับสถานที่				

ส่วนที่ 4 ปัญหาของนักท่องเที่ยวที่มีต่อกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงผจญภัย

(โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ระดับปัญหาที่ท่านพบ)

ปัญหา	ระดับปัญหา			
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านสถานที่				
1. ความสกปรก				
2. ขาดความปลอดภัย				
3. มีหลายกิจกรรมในบริเวณเดียวกัน				
4. การขาดแคลนสาธารณูปโภค				
5. สภาพแวดล้อมไม่เหมาะสมกับกิจกรรม				
6. สถานที่จัดกิจกรรมมีน้อย				
7. เข้าถึงสถานที่ยากลำบาก				
8. สถานที่ไม่สวยงาม				
ด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก				
1. อุปกรณ์ที่ใช้ทำกิจกรรมชำรุดทรุดโทรม				
2. ไม่มีอุปกรณ์รักษาความปลอดภัย				
3. อุปกรณ์ไม่มีความปลอดภัย				
4. อุปกรณ์มีจำนวนไม่เพียงพอ				
5. อุปกรณ์ไม่มีคุณภาพ ไม่ได้มาตรฐาน				
6. อุปกรณ์สกปรก				
7. ห้องน้ำ ห้องสุขา ไม่เพียงพอ				
8. ร้านอาหาร เครื่องดื่มมีราคาสูง				
9. ที่พักไม่เพียงพอ				
10. ขาดแคลนที่รองรับขยะ				
ด้านบริหารจัดการ				
1. ราคาค่าบริการสูง				
2. ขาดแคลนการโฆษณา และประชาสัมพันธ์				

ปัญหา	ระดับปัญหา			
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด
3. ขาดข้อมูลเกี่ยวกับกิจกรรม				
4. ขาดมาตรการรักษาความปลอดภัย				
5. การติดต่อ การชำระเงินไม่สะดวก และ ล่าช้า				
6. ไม่มีส่วนลดราคาค่าบริการ				
7. ขาดการประสานงานกับเจ้าหน้าที่รัฐ				
ด้านบุคคลกร				
1. ผู้ให้บริการขาดมนุษยสัมพันธ์ ไม่สุภาพ				
2. ผู้ให้บริการขาดความรู้ความสามารถ ในการ ดำเนินกิจกรรม				
3. ผู้ให้บริการขาดความกระตือรือร้น				
4. ผู้ให้บริการขาดความสามารถในการ ช่วยเหลือ และปฐมพยาบาล				
5. ผู้ให้บริการไม่ซื่อสัตย์				
6. จำนวนผู้ให้บริการไม่เพียงพอ				
7. ผู้ให้บริการขาดประสบการณ์				
ด้านกิจกรรม				
1. กิจกรรมไม่มีความหลากหลาย				
2. กิจกรรมไม่เหมาะกับสถานที่				
3. มีส่วนในการทำลายธรรมชาติ				
4. กิจกรรมมีความอันตรายสูง				
5. กิจกรรมไม่มีความน่าสนใจ / ไม่ท้าทาย				
6. จำนวนกิจกรรมมีน้อย				
7. ไม่ได้รับประโยชน์และคุณค่า				

ข้อเสนอแนะ / ความคิดเห็น

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงที่กรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์

ชื่อ นายปฐมพงษ์ ก้อสตาร์ เกิดเมื่อวันที่ 20 กันยายน 2525 จบการศึกษาชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย จากโรงเรียนทิวธาภิเษก จังหวัดกรุงเทพฯ เมื่อปี พ.ศ. 2543 จากนั้นเข้าศึกษาระดับปริญญาตรี ที่สำนักวิชาวิทยาศาสตร์การกีฬา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในปีเดียวกัน และได้รับปริญญาตรี วิทยาศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาศาสตร์การกีฬา ในปีพ.ศ. 2547



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย