

ความพึงพอใจที่ส่งผลต่อความภักดีของนักท่องเที่ยวโครงการอ่างเก็บน้ำบางพระ

วันวิสาข ลอยคง

งานนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาวิชาบริหารธุรกิจ สำหรับผู้บริหาร

วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

มิถุนายน 2560

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์และคณะกรรมการสอบปากเปล่างานนิพนธ์ ได้พิจารณา
งานนิพนธ์ของ วันวิสาข์ ลอยคง ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สำหรับผู้บริหาร ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้

อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์

อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์

..... อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก

(ดร.ชำนาญ งามมณีอุดม)

ทักษณา สง่าโยธิน

..... อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม

(ดร.ทักษณา สง่าโยธิน)

คณะกรรมการสอบปากเปล่า

..... ประธาน

(ดร.ชำนาญ งามมณีอุดม)

ทักษณา สง่าโยธิน

..... กรรมการ

(ดร.ทักษณา สง่าโยธิน)

..... กรรมการ

(พลตรี ดร.ชนนัฐ ยังเฟื่องมนต์)

วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์อนุมัติให้รับงานนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สำหรับผู้บริหาร ของมหาวิทยาลัยบูรพา

..... คณบดีวิทยาลัยพาณิชยศาสตร์

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.บรรพต วิรุณราช)

วันที่.....เดือน พ.ศ. 2560

กิตติกรรมประกาศ

งานนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาจาก ดร.ชำนาญ งามมณีอุดม อาจารย์ที่ปรึกษา ที่กรุณาให้คำปรึกษาแนะนำแนวทางที่ถูกต้อง ตลอดจนแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยความละเอียดถี่ถ้วนและเอาใจใส่ด้วยดีเสมอมา ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งเป็นอย่างยิ่ง จึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณ คณะกรรมการงานนิพนธ์ ดร.ทักษญา สง่าโยธิน และพลตรี ดร.ธนัญชัย เพ็ญมณี ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำ ให้คำปรึกษา ตลอดจนแก้ไขข้อบกพร่องของงานนิพนธ์ ด้วยความเอาใจใส่ จนทำให้งานนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้อย่างสมบูรณ์และทรงคุณค่า

ขอขอบพระคุณ อาจารย์ของวิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ทุกท่านที่กรุณาให้ความรู้ คำแนะนำ และคำปรึกษาในการทำงานวิจัยนี้

ขอขอบพระคุณ นักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวที่โครงการอ่างเก็บน้ำบางพระ ทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ใช้ในการวิจัย ทำให้งานนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยดี

ขอขอบคุณเพื่อน ๆ หลักสูตรผู้บริหารระดับต้น รุ่นที่ 32 ที่คอยให้คำแนะนำ และเป็นกำลังใจตลอดระยะเวลาการศึกษา จนทำให้ผู้วิจัยประสบความสำเร็จ

ขอขอบพระคุณ วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ที่ให้วิชาความรู้เพิ่มพูนแก่ข้าพเจ้าทำให้สามารถนำความรู้ไปใช้ในการพัฒนาตนเอง พัฒนางาน พัฒนาหน่วยงาน และพัฒนาประเทศชาติต่อไป

ท้ายที่สุด ขอขอบคุณบุคคลในครอบครัว ที่สนับสนุนให้ข้าพเจ้ามีโอกาสในการศึกษาเล่าเรียน และประสบความสำเร็จมาจนตราบนานเท่านาน

ผู้เขียนหวังเป็นอย่างยิ่งว่างานนิพนธ์ฉบับนี้จะได้เป็นประโยชน์แก่หน่วยงานภาครัฐ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง นำไปเป็นแนวแก้ไขเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของโครงการอ่างเก็บน้ำบางพระ เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของนักท่องเที่ยวได้อย่างเหมาะสม รวมทั้งเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันเชิงท่องเที่ยวของจังหวัดชลบุรี และกลุ่มจังหวัดในภาคตะวันออก หากมีสิ่งบกพร่องประการใดผู้เขียนขออภัยไว้ ณ ที่นี้

วันวิสาข ลอยคง

58750029: สาขาวิชา: บริหารธุรกิจ สำหรับผู้บริหาร; บธ.ม. (บริหารธุรกิจ สำหรับผู้บริหาร)

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ/ ความภักดีของนักท่องเที่ยว/ โครงการอ่างเก็บน้ำบางพระ

วันวิสาข ลอยคง: ความพึงพอใจที่ส่งผลต่อความภักดีของนักท่องเที่ยวโครงการ
อ่างเก็บน้ำบางพระ (SATISFACTION INFLUENCING LOYALTY OF BANG PRA
RESERVOIR PROJECT TOURISTS) อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์: ชำนาญ งามมณีอุดม, Ph.D.
104 หน้า. ปี พ.ศ. 2560.

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวด้านสิ่งดึงดูดใจ
ของนักท่องเที่ยว ที่มีผลต่อความภักดีของนักท่องเที่ยวโครงการอ่างเก็บน้ำบางพระ และเพื่อศึกษา
ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ที่มีผลต่อความภักดีของนักท่องเที่ยว
โครงการอ่างเก็บน้ำบางพระ โดยทำการวิจัยแบบผสมวิธี (Mixed method) คือ ในเชิงปริมาณและ
เชิงคุณภาพ ซึ่งในเชิงปริมาณ ใช้การเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม จากนักท่องเที่ยวที่
เดินทางมาท่องเที่ยวที่โครงการอ่างเก็บน้ำบางพระ จำนวน 400 คน สถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าร้อยละ
ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบสมมติฐานด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ
(Multiple linear regressions) สำหรับการวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้การรวบรวมข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์
จากผู้ที่มาท่องเที่ยวโครงการอ่างเก็บน้ำบางพระมากกว่า 5 ครั้งต่อปี จำนวน 10 คน

ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวด้านสิ่งดึงดูดใจของนักท่องเที่ยว
ในส่วนของคุณภาพของธรรมชาติ ทัศนียภาพ และความสะอาดในพื้นที่ มีอิทธิพลต่อ
ความภักดีของนักท่องเที่ยวโครงการอ่างเก็บน้ำบางพระ ในขณะที่กิจกรรมการท่องเที่ยว
ไม่มีอิทธิพลต่อความภักดีของนักท่องเที่ยวโครงการอ่างเก็บน้ำบางพระ และความพึงพอใจของ
นักท่องเที่ยวด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในส่วนของคุณภาพลานจอดรถยนต์ มีอิทธิพลต่อความภักดี
ของนักท่องเที่ยวโครงการอ่างเก็บน้ำบางพระ ในขณะที่ร้านอาหาร ห้องน้ำ/ ห้องสุขา และอาคาร
สถานที่ ไม่มีอิทธิพลต่อความภักดีของนักท่องเที่ยวโครงการอ่างเก็บน้ำบางพระ และจาก
ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยว พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่พึงพอใจด้านสิ่งดึงดูดใจของ
นักท่องเที่ยวไม่ว่าจะเป็นคุณภาพของธรรมชาติที่มีต้นไม้ให้ร่มเงาอยู่เป็นจำนวนมาก
ทัศนียภาพที่มี ความสวยงามของต้นไม้ หรือสิ่งก่อสร้าง และความสะอาดในพื้นที่ ซึ่งมีการตัดแต่ง
ต้นไม้ และไม่มีการขยับขยักในบริเวณพื้นที่ต่าง ๆ อีกทั้งยังพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในส่วนของ
ลานจอดรถยนต์ที่มีขนาดใหญ่ เพียงพอต่อจำนวนนักท่องเที่ยว และยังมีเจ้าหน้าที่คอยให้
ความช่วยเหลือดูแลความสะดวกหาที่จอดรถให้ ซึ่งนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ให้ข้อมูลสอดคล้องกันว่า
ตั้งใจจะกลับมาเที่ยวที่โครงการอ่างเก็บน้ำบางพระซ้ำอีกครั้ง และถ้ามีโอกาสจะแนะนำผู้อื่นให้มา
เที่ยวที่โครงการอ่างเก็บน้ำบางพระ

58750029: MAJOR: BUSINESS ADMINISTRATION FOR EXECUTIVE; M.B.A.
(BUSINESS ADMINISTRATION FOR EXECUTIVE)

KEYWORDS: SATISFACTION/ LOYALTY OF TOURISTS/ BANG PRA RESERVOIR
PROJECT

WANWISA LOIKONG: SATISFACTION INFLUENCING LOYALTY OF BANG
PRA RESERVOIR PROJECT TOURISTS. THESIS ADVISORS: CHAMNAN
NGAMMANEEUDOM, Ph.D., 104 P. 2017.

The purpose of this research was for studying tourists satisfaction in attracting tourists and for studying tourists satisfaction in facilities, influencing loyalty of Bang Pra Reservoir Project tourists. The research was done with Mixed Method, in quantity and in quality. Doing the research in quantity used percentage, average, SD, and hypothesis testing by analysing multiple linear regressions. In quality, the researchers collected data by interviewing 10 tourists more than 5 times/year.

The result of the research: Satisfaction attracting tourists shows that an abundance of natures, scenery, and hygiene influence on loyalty of Bang Pra Reservoir Project tourists while tourism activities don't affect it. Tourists satisfaction in facilities, parking lots influences on the tourists satisfaction while restaurants, rest rooms, and buildings don't influence on tourists satisfaction. According to tourists' opinions, in attracting tourists, tourists satisfy an abundance of natures which were many trees providing shade, scenery which contained the beauty of trees or buildings, and hygiene of the place where trees have been trimmed and no trash around. In facilities, large parking lots was to support tourists and staffs assisted car parking. Most tourists intend to come back and visit Bang Pra Reservoir Project and they will recommend others to visit Bang Pra Reservoir Project.

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ช
สารบัญภาพ.....	ญ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
สมมติฐานของการวิจัย.....	4
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย.....	6
ขอบเขตของการวิจัย.....	6
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	6
2 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	8
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	9
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการท่องเที่ยว.....	13
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความภักดี.....	19
ข้อมูลของโครงการอ่างเก็บน้ำบางพระ.....	22
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	27
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	35
การวิจัยเชิงปริมาณ.....	36
การวิจัยเชิงคุณภาพ.....	40
4 ผลการวิจัย.....	43
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์.....	44
ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนาโดยแสดงผลเป็นร้อยละ ค่าเฉลี่ย และ	
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน.....	44

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุमान เพื่อทดสอบสมมติฐาน โดยใช้วิธีการวิเคราะห์ ค่าทางสถิติ.....	56
ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ โดยการใช้เทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหา.....	61
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	74
สรุปผลการวิจัย.....	75
อภิปรายผลการวิจัย.....	78
ข้อเสนอแนะในการวิจัย.....	80
ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป.....	82
บรรณานุกรม.....	83
ภาคผนวก.....	88
ภาคผนวก ก.....	89
ภาคผนวก ข	95
ภาคผนวก ค	98
ประวัติย่อของผู้วิจัย.....	104

สารบัญญัตินำ

ตารางที่	หน้า
2-1 แบบสรุปโครงการแบบย่อ โครงการปรับปรุงภูมิทัศน์โครงการอ่างเก็บน้ำบางพระ.....	24
4-1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ จำแนกตาม เพศ อายุ อาชีพ และระดับการศึกษา	45
4-2 รายละเอียดการวิเคราะห์ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวด้านสิ่งดึงดูดใจของ นักท่องเที่ยว ในส่วนของความสมบูรณ์ของธรรมชาติ.....	47
4-3 รายละเอียดการวิเคราะห์ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวด้านสิ่งดึงดูดใจของ นักท่องเที่ยว ในส่วนของทัศนียภาพบริเวณอ่างเก็บน้ำบางพระ.....	48
4-4 รายละเอียดการวิเคราะห์ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวด้านสิ่งดึงดูดใจของ นักท่องเที่ยว ในส่วนของความสะอาดในพื้นที่.....	49
4-5 รายละเอียดการวิเคราะห์ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวด้านสิ่งดึงดูดใจของ นักท่องเที่ยว ในส่วนของกิจกรรมการท่องเที่ยว.....	50
4-6 รายละเอียดการวิเคราะห์ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในส่วนของร้านอาหาร.....	51
4-7 รายละเอียดการวิเคราะห์ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในส่วนของห้องน้ำ/ ห้องสุขา.....	52
4-8 รายละเอียดการวิเคราะห์ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในส่วนของลานจอดรถยนต์.....	53
4-9 รายละเอียดการวิเคราะห์ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในส่วนของอาคารสถานที่.....	54
4-10 รายละเอียดการวิเคราะห์ความภักดีของนักท่องเที่ยวโครงการอ่างเก็บน้ำบางพระ.....	55
4-11 ผล Multiple regression analysis ทดสอบความสัมพันธ์ของความพึงพอใจของ นักท่องเที่ยวด้านสิ่งดึงดูดใจของนักท่องเที่ยว กับความภักดีของนักท่องเที่ยว โครงการอ่างเก็บน้ำบางพระ.....	56
4-12 ผล Multiple regression analysis ทดสอบความสัมพันธ์ของความพึงพอใจของ นักท่องเที่ยวด้านสิ่งอำนวยความสะดวก กับความภักดีของนักท่องเที่ยว โครงการอ่างเก็บน้ำบางพระ.....	59

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4-13 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน.....	61
4-14 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวด้านสิ่งดึงดูดใจของ นักท่องเที่ยง.....	68
4-15 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	69
4-16 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นความภักดีของนักท่องเที่ยวโครงการอ่างเก็บน้ำบางพระ...	71

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1-1 กรอบแนวคิดการวิจัย.....	5
2-1 แผนที่แสดงที่ตั้งโครงการอ่างเก็บน้ำบางพระ และพื้นที่ชลประทานของโครงการ.....	23

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมที่มีบทบาทสำคัญต่อการพัฒนาเศรษฐกิจของหลายประเทศทั่วโลก รัฐบาลของแต่ละประเทศจึงให้ความสำคัญในการเสริมสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันเพื่อช่วงชิงส่วนแบ่งตลาดท่องเที่ยวโลก โดยเฉพาะประเทศในแถบเอเชียและอาเซียนต่างกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาดเพื่อดึงนักท่องเที่ยวทั่วโลกเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศตนเพิ่มมากขึ้น ภารกิจด้านการท่องเที่ยวจึงเป็นภารกิจที่ถูกผลักดันมากขึ้นไปกับการพัฒนาประเทศในทุกมิติ ดังนั้นการกำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาของประเทศต่าง ๆ จึงได้มีการบูรณาการงานด้านการท่องเที่ยวเป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนาเศรษฐกิจ ซึ่งหากประเทศใดมีแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศที่ชัดเจน บนพื้นฐานของเศรษฐกิจที่เข้มแข็ง มีทรัพยากรธรรมชาติที่มีความอุดมสมบูรณ์ และบุคลากรภาคการท่องเที่ยวมีศักยภาพด้วยแล้ว จะเป็นปัจจัยสำคัญที่จะช่วยผลักดันให้ประเทศนั้น ๆ มีข้อได้เปรียบในการแข่งขัน และสามารถพัฒนาการท่องเที่ยวของตนให้เติบโตได้อย่างมั่นคง (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2558)

อุตสาหกรรมท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมที่มีการขยายตัวสูง มีบทบาทความสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจ และสังคมของประเทศไทยเป็นอย่างมาก เป็นแหล่งรายได้ที่สำคัญนำมาซึ่งเงินตราต่างประเทศ การสร้างงาน และการกระจายความเจริญไปสู่ภูมิภาค นอกจากนี้ ยังมีส่วนสำคัญในการพัฒนาระบบโครงสร้างพื้นฐานของการคมนาคมขนส่ง รวมไปถึงการค้าและการลงทุน เมื่อประเทศประสบภาวะวิกฤตทางเศรษฐกิจ การท่องเที่ยวมีบทบาทสำคัญในการสร้างรายได้ และสามารถช่วยให้เศรษฐกิจฟื้นตัวได้ในเวลาที่รวดเร็วกว่าภาคผลิตและบริการอื่น ๆ (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2555) ดังนั้น รัฐบาลจึงได้ตระหนักถึงความสำคัญของการท่องเที่ยวในฐานะเป็นกลไกหลักในการช่วยรักษาเสถียรภาพ และขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศ โดยคณะกรรมการนโยบายการท่องเที่ยวแห่งชาติได้จัดทำยุทธศาสตร์การท่องเที่ยวไทยปี พ.ศ. 2558-2560 โดยในยุทธศาสตร์ที่ 2 เรื่องการพัฒนาสินค้าและบริการท่องเที่ยว ใช้กลยุทธ์การพัฒนาเชิงพื้นที่ในพัฒนาการท่องเที่ยวฝั่งทะเลตะวันออก ซึ่งประกอบด้วย จังหวัดชลบุรี ระยอง จันทบุรี และตราด โดยมีเป้าหมายหลักในการพัฒนาไปสู่การท่องเที่ยวชายทะเลสี่วันออกระดับสากล ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมเชื่อมโยงสู่ภูมิพหุ และเวียดนาม ผ่านมาตรการสนับสนุนการพัฒนาเศรษฐกิจสร้างสรรค์ด้านการท่องเที่ยวและกีฬา รวมทั้งส่งเสริมการท่องเที่ยวให้มีการเติบโตอย่างสมดุลและยั่งยืน ซึ่งมีแนวทางการพัฒนาคุณภาพแหล่ง

ท่องเที่ยว สินค้าและบริการให้ได้มาตรฐาน โดยคำนึงถึงชุมชนและสิ่งแวดล้อม พัฒนาเชื่อมโยงสินค้าทางการเกษตร ผลิตภัณฑ์ชุมชน ศูนย์ภาคอุตสาหกรรมบริการท่องเที่ยว แทนการนำเข้าและบริโภคสินค้าจากต่างประเทศ (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2558)

สำหรับจังหวัดชลบุรีเป็นอีกหนึ่งจังหวัดในประเทศไทย ที่มีศักยภาพในการเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่ได้รับความนิยมจากนักท่องเที่ยวทุกกลุ่มทุกวัย จากความได้เปรียบเชิงพื้นที่ที่อยู่ไม่ไกลจากกรุงเทพฯ ความสะดวกสบายในการเดินทาง และลักษณะภูมิประเทศที่มีการผสมผสานกันมากถึง 5 แบบ ทั้งแบบที่ราบลูกคลื่นและเนินเขา ที่ราบชายฝั่งทะเล ที่ราบลุ่มแม่น้ำบางปะกง เกาะน้อยใหญ่ อีกมากมาย รวมทั้งพื้นที่สูงชันและภูเขาที่อยู่ตอนกลาง และด้านตะวันออกของจังหวัด ตั้งแต่อำเภอเมืองฯ บ้านบึง หนองใหญ่ บ่อทอง และศรีราชา ซึ่งที่อำเภอศรีราชาก็เป็นแหล่งต้นน้ำของโครงการอ่างเก็บน้ำบางพระ แหล่งน้ำอุปโภคบริโภคหลักแห่งหนึ่งของจังหวัดชลบุรี จากภูมิประเทศอันหลากหลายดังกล่าวทำให้จังหวัดชลบุรีสามารถพัฒนากิจกรรมต่าง ๆ ได้อย่างต่อเนื่อง ไม่ว่าจะเป็นด้านการเกษตร อุตสาหกรรม การท่องเที่ยว และการคมนาคมที่สะดวกสบาย (สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดชลบุรี, 2558) โดยเฉพาะด้านการท่องเที่ยว จังหวัดชลบุรีมีจำนวนนักท่องเที่ยวมาเยี่ยมชมเป็นจำนวนมาก จะเห็นได้จากในเดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2559 มีจำนวนนักท่องเที่ยวมากถึง 1,370,420 คน และสร้างรายได้ให้กับประเทศ 16,866 ล้านบาท ซึ่งมีมูลค่ามากที่สุดในภาคตะวันออก (กรมการท่องเที่ยว, 2559)

โครงการอ่างเก็บน้ำบางพระเป็นอ่างเก็บน้ำขนาดใหญ่แห่งแรกของจังหวัดชลบุรี ตั้งอยู่ที่ตำบลบางพระ อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี มีการคมนาคมที่สะดวกและอยู่ใกล้กับแหล่งท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียงของจังหวัดชลบุรี อาทิเช่น สวนสัตว์เปิดเขาเขียว สวนเสือศรีราชา หาดบางแสน ชายหาดพัทยา นอกจากนี้โครงการอ่างเก็บน้ำบางพระยังตั้งอยู่ใกล้กับทางหลวงพิเศษหมายเลข 7 ซึ่งเป็นถนนที่เชื่อมระหว่างกรุงเทพฯ กับจังหวัดต่าง ๆ ที่อยู่ในเขตพื้นที่ชายฝั่งทะเลตะวันออก ประกอบด้วยจังหวัด ฉะเชิงเทรา ชลบุรี ระยอง จันทบุรี และตราด (สำนักงานชลประทานที่ 9, 2559) อีกทั้งพื้นที่บริเวณรอบ ๆ โครงการอ่างเก็บน้ำบางพระมีสภาพแวดล้อมที่เต็มไปด้วยธรรมชาติที่อุดมสมบูรณ์ มีต้นไม้ให้ร่มเงาอยู่ตลอดทาง ส่งผลให้โครงการอ่างเก็บน้ำบางพระนอกจากเป็นแหล่งท่องเที่ยวและพักผ่อนหย่อนใจของประชาชนในอำเภอศรีราชาแล้ว ยังมีนักท่องเที่ยวจากที่ต่าง ๆ เข้ามาเยี่ยมชมโครงการอ่างเก็บน้ำบางพระเป็นจำนวนมาก

จากการที่โครงการอ่างเก็บน้ำบางพระมีจำนวนนักท่องเที่ยวเข้ามาใช้บริการเป็นจำนวนมาก และเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่มีศักยภาพที่สามารถจะพัฒนาเพิ่มขีดความสามารถสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับจังหวัดได้ รวมทั้งเพื่อเป็นการตอบสนองต่อยุทธศาสตร์ของกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออก ที่ต้องการปรับปรุงและพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว กิจกรรมการท่องเที่ยว สินค้าและบริการด้านการท่องเที่ยว

ให้มีความหลากหลายได้มาตรฐานสากล และเป็นທີ່ประทับใจของนักท่องเที่ยวระดับนานาชาติ สำนักงานชลประทานที่ 9 จึงได้จัดทำโครงการปรับปรุงภูมิทัศน์โครงการอ่างเก็บน้ำบางพระ ซึ่งเป็นอ่างเก็บน้ำขนาดใหญ่แห่งแรกของจังหวัดชลบุรี ทำให้มีภูมิทัศน์ที่สวยงาม และมีกิจกรรมการท่องเที่ยวต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อดึงดูดนักท่องเที่ยว และเพื่อเพิ่มแหล่งท่องเที่ยวที่เป็นอัตลักษณ์ของจังหวัดชลบุรี รวมทั้งเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันเชิงท่องเที่ยวของจังหวัดชลบุรี และกลุ่มจังหวัดในภาคตะวันออก (สำนักงานชลประทานที่ 9, 2559)

โดยการที่จะดึงดูดความสนใจเพื่อที่จะเพิ่มปริมาณนักท่องเที่ยวได้นั้น ความพึงพอใจเป็นปัจจัยหนึ่งที่สำคัญ ที่จะส่งผลต่อความภักดีต่อแหล่งท่องเที่ยว อันได้แก่ การกลับมาท่องเที่ยวซ้ำ และการแนะนำบอกต่อให้ผู้อื่นมาท่องเที่ยวที่โครงการอ่างเก็บน้ำบางพระ เพราะความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของการบริการ ดังนั้นผู้บริหารและผูปฏิบัติงานจำเป็นต้องสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เนื่องจากข้อมูลดังกล่าวจะบ่งบอกถึงการประเมินความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ เพื่อให้ทราบถึงวิธีตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ อันจะส่งผลให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการตรงตามสิ่งที่ผู้บริการคาดหวัง (จิตตินันท์ เตชะคุปต์, 2551) ด้วยสาเหตุนี้เองผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจที่ส่งผลต่อความภักดีของนักท่องเที่ยว โครงการอ่างเก็บน้ำบางพระ เพราะการศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวจะทำให้ทราบถึงทัศนคติ และความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการให้บริการของแหล่งท่องเที่ยวโครงการอ่างเก็บน้ำบางพระ เพื่อให้ผู้บริหารของภาครัฐ และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง สามารถนำไปกำหนดนโยบายแผนงาน และแนวทางการแก้ไขเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการร่วมกับโครงการปรับปรุงภูมิทัศน์ของโครงการอ่างเก็บน้ำบางพระ เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของนักท่องเที่ยวได้อย่างเหมาะสม รวมทั้งเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันเชิงท่องเที่ยวของจังหวัดชลบุรี และกลุ่มจังหวัดในภาคตะวันออกต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวด้านสิ่งดึงดูดใจของนักท่องเที่ยว ที่มีผลต่อความภักดีของนักท่องเที่ยวโครงการอ่างเก็บน้ำบางพระ
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ที่มีผลต่อความภักดีของนักท่องเที่ยวโครงการอ่างเก็บน้ำบางพระ

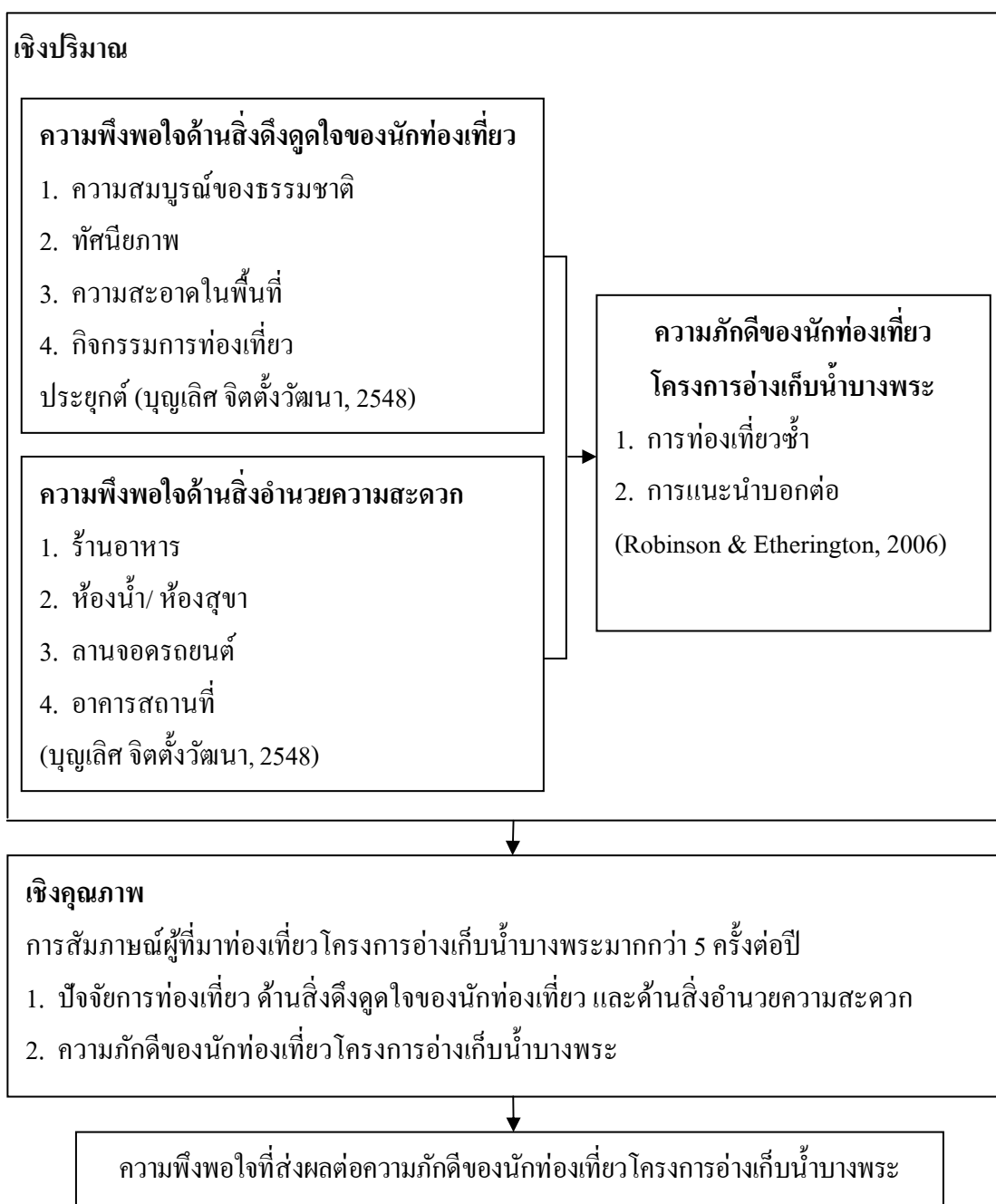
สมมติฐานของการวิจัย

1. ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวด้านสิ่งดึงดูดใจของนักท่องเที่ยว มีอิทธิพลต่อความภักดีของนักท่องเที่ยวโครงการอ่างเก็บน้ำบางพระ
2. ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีอิทธิพลต่อความภักดีของนักท่องเที่ยวโครงการอ่างเก็บน้ำบางพระ

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดทฤษฎี แล้วนำมากำหนดเป็นกรอบในการวิจัย ดังนี้

คุณลักษณะของการท่องเที่ยว (บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา, 2548) เป็นตัวแปรอิสระแบ่งได้ 3 ประเภท แต่เพื่อให้สอดคล้องกับบริบทของโครงการอ่างเก็บน้ำบางพระ ผู้วิจัยจึงประยุกต์ใช้ 2 ประเภท ได้แก่ ด้านสิ่งดึงดูดใจของนักท่องเที่ยว (Attraction) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (Facility)



ภาพที่ 1-1 กรอบแนวคิดการวิจัย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย

1. เพื่อนำผลการวิจัยไปเป็นข้อมูลให้กับผู้บริหารของภาครัฐ และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องนำไปกำหนดนโยบาย และแผนงานเกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการของโครงการอ่างเก็บน้ำบางพระ
2. นำไปเป็นข้อมูลสนับสนุนการจัดทำโครงการปรับปรุงภูมิทัศน์ของโครงการอ่างเก็บน้ำบางพระ ในด้านของความต้องการและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของนักท่องเที่ยวได้อย่างเหมาะสม

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตเนื้อหาการวิจัยประกอบด้วย ความพึงพอใจด้านสิ่งดึงดูดใจของนักท่องเที่ยว และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
2. ขอบเขตประชากรและกลุ่มตัวอย่าง มี 2 ขั้นตอน
เชิงปริมาณ เก็บข้อมูลจากนักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยวที่โครงการอ่างเก็บน้ำบางพระ
เชิงคุณภาพ สัมภาษณ์ผู้ที่มาท่องเที่ยวที่โครงการอ่างเก็บน้ำบางพระมากกว่า 5 ครั้งต่อปี
3. ขอบเขตพื้นที่ในการเก็บข้อมูล ได้แก่ บริเวณโครงการอ่างเก็บน้ำบางพระ
อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี
4. ขอบเขตด้านเวลา ตั้งแต่เดือนมกราคม พ.ศ. 2560 ถึง เดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2560

นิยามศัพท์เฉพาะ

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว หมายถึง ระดับความรู้สึกชื่นชอบ ชื่นชมต่อสิ่งต่าง ๆ ตามความคาดหวัง โดยได้รับแรงจูงใจ หรือความประทับใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อแหล่งท่องเที่ยวโครงการอ่างเก็บน้ำบางพระ ซึ่งมีเกณฑ์ตัวชี้วัด 2 ด้าน คือ ด้านสิ่งดึงดูดใจของนักท่องเที่ยวและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจด้านสิ่งดึงดูดใจของนักท่องเที่ยว หมายถึง ความพึงใจเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยวภายในบริเวณโครงการอ่างเก็บน้ำบางพระ ที่มีลักษณะดึงดูดความสนใจของนักท่องเที่ยว ได้แก่ ความอุดมสมบูรณ์ของธรรมชาติ ทัศนียภาพที่สวยงาม ความสะอาดในพื้นที่ และกิจกรรมการท่องเที่ยว

ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง ความพึงพอใจในกิจกรรมต่าง ๆ ที่หน่วยงานของภาครัฐ ผู้ประกอบการ และผู้ที่อาศัยอยู่บริเวณโครงการอ่างเก็บน้ำบางพระ สนับสนุนและส่งเสริมทรัพยากรธรรมชาติที่มีอยู่ให้ดึงดูดใจ และตอบสนองความต้องการ

ของนักท่องเที่ยว เพื่อให้เกิดความพึงพอใจ ได้แก่ ร้านอาหาร ห้องน้ำ/ ห้องสุขา
ลานจอดรถยนต์ และอาคารสถานที่

ความภักดีของนักท่องเที่ยว หมายถึง เป็นพฤติกรรมความตั้งใจที่เกิดขึ้นในอนาคต
หลังจากการได้เข้าไปท่องเที่ยวและเกิดความประทับใจ โดยการแสดงความภักดีของนักท่องเที่ยว
ประกอบด้วย 2 ด้าน ได้แก่ ความตั้งใจกลับมาเที่ยวซ้ำ และการแนะนำบอกต่อ

โครงการอ่างเก็บน้ำบางพระ หมายถึง อ่างเก็บน้ำประเภททำนบดิน เป็นอ่างเก็บน้ำ
ขนาดใหญ่แห่งแรกของภาคตะวันออก ตั้งอยู่ที่ตำบลบางพระ อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี
มีประโยชน์ในด้านการส่งน้ำช่วยเหลือการเกษตร ด้านอุปโภคบริโภค และด้านอุตสาหกรรม
จากการที่อ่างเก็บน้ำบางพระมีวิวทิวทัศน์ทางธรรมชาติที่สวยงาม จึงกลายเป็นแหล่งท่องเที่ยว
และสถานที่พักผ่อนหย่อนใจของนักท่องเที่ยวจากพื้นที่ต่าง ๆ เป็นจำนวนมาก

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาความพึงพอใจที่ส่งผลต่อความภักดีของนักท่องเที่ยวโครงการอ่างเก็บน้ำบางพระ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าจากเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องตามหัวข้อดังต่อไปนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
 - 1.1 ความหมายของความพึงพอใจ
 - 1.2 แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ
 - 1.3 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการท่องเที่ยว
 - 2.1 ความหมายของการท่องเที่ยว
 - 2.2 คุณลักษณะของทรัพยากรการท่องเที่ยว
 - 2.3 องค์ประกอบหลักของการท่องเที่ยว
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความภักดี
 - 3.1 ความหมายของความภักดี
 - 3.2 ความสำคัญของความภักดีของนักท่องเที่ยว
 - 3.3 การวัดความภักดีของนักท่องเที่ยว
 - 3.4 แนวคิดเรื่องการกลับมาเที่ยวซ้ำ
 - 3.5 แนวคิดเรื่องการแนะนำออกต่อ
4. ข้อมูลของโครงการอ่างเก็บน้ำบางพระ
 - 4.1 ประวัติโครงการอ่างเก็บน้ำบางพระ
 - 4.2 ลักษณะทั่วไปของโครงการอ่างเก็บน้ำบางพระ
 - 4.3 ประโยชน์ที่ได้รับจากโครงการอ่างเก็บน้ำบางพระ
 - 4.4 แบบสรุปโครงการปรับปรุงภูมิทัศน์ของอ่างเก็บน้ำบางพระแบบย่อ (Project idea)
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ

การศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจ มีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจ ไว้แตกต่างกัน ตามวัตถุประสงค์ของผู้ที่ทำการศึกษา ดังนี้

อดุลย์ จาตุรงค์กุล (2543, หน้า 37) กล่าวว่า ความพึงพอใจ คือ ความรู้สึกพอใจหรือ ผิดหวังอันเกิดจากการเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานกับความหมายของเขา จะเห็นได้ว่าจุดสำคัญ คือ การปฏิบัติงานของผลิตภัณฑ์กับความคาดหวัง ถ้าการปฏิบัติงานไม่ถึงความคาดหวัง ลูกค้าย่อมไม่พอใจ ถ้าการปฏิบัติงานเท่ากับความคาดหวังลูกค้าย่อมพอใจ ถ้าการปฏิบัติงานสูงเกินความคาดหวัง ลูกค้าย่อมพอใจ หรือปิติยินดีเป็นอย่างยิ่ง

สร้อยตระกูล อรรถมานะ (2545, หน้า 133) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบ เป็นผลจากการรับรู้ตามประสบการณ์ของบุคคล ซึ่งความพึงพอใจมีส่วนเกี่ยวข้องกับความต้องการของมนุษย์ ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อความต้องการของมนุษย์ได้รับการตอบสนอง

อุทัยพรรณ สุขใจ (2545) ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยอาจจะเป็นไปในเชิงประเมินค่าว่าความรู้สึก หรือทัศนคติต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดนั้น เป็นไปในทางบวกหรือทางลบ

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกหรือทัศนคติทางด้านบวกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง และสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ ซึ่งจะแสดงออกมาในรูปของระดับความรู้สึกที่ชอบมาก ชอบน้อย หรือพอใจมาก พอใจน้อย แต่ทั้งนี้ ระดับความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันไป ขึ้นอยู่กับค่านิยมและประสบการณ์ที่ได้รับ

แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

Kotler (2003 อ้างถึงใน ศิริวรรณ เสรีรัตน์, 2552, หน้า 289) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจของลูกค้ายว่าเป็นระดับความรู้สึกของลูกค้ำ ที่มีผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างผลประโยชน์จากคุณสมบัติ หรือการทำงานเพื่อการบริการกับการคาดหวังของลูกค้ำ ระดับความพึงพอใจของลูกค้ำจะเกิดจากความแตกต่างระหว่างผลประโยชน์จากผลิตภัณฑ์กับการคาดหวังของบุคคล ความคาดหวังของแต่ละบุคคลเกิดจากประสบการณ์ หรือความรู้ในอดีตของผู้ซื้อ ซึ่งผลประโยชน์จากคุณสมบัติผลิตภัณฑ์ หรือการทำงานของผลิตภัณฑ์นั้นเกิดจากนักการตลาดและฝ่ายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ที่ต้องพยายามสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้ำ โดยจะพยายามสร้างมูลค่าเพิ่มสำหรับการสร้างคุณค่าเพิ่มเป็นผลมาจากการผลิตและการตลาดและมีการทำงานร่วมกับฝ่ายต่าง ๆ จะยึด

หลักการสร้างคุณภาพรวม ซึ่งคุณค่าเกิดจากความแตกต่างของการแข่งขัน อีกทั้งคุณค่าที่มอบให้กับลูกค้าจะต้องมากกว่าต้นทุนของลูกค้า

อคุลย์ จาตุรงค์กุล (2550, หน้า 41) ได้กล่าวถึงเรื่องความพึงพอใจของผู้บริโภคไว้ว่า ความพึงพอใจของผู้บริโภคจะใช้เป็นเครื่องมือชี้วัดถึงความสำเร็จของตลาด โดยเกิดจากการเปรียบเทียบการคุณสมบัติของสินค้ากับความคาดหวังที่ผู้บริโภคได้ตั้งไว้ก่อนที่จะมีการซื้อสินค้าหรือใช้บริการ ซึ่งรูปแบบในการเปรียบเทียบนั้นจะแบ่งได้เป็น 3 รูปแบบ ดังนี้ รูปแบบที่ 1 การปฏิบัติงานของสินค้าดีกว่าความคาดหวัง ซึ่งจะนำไปสู่ความพึงพอใจ รูปแบบที่ 2 การปฏิบัติงานของสินค้าเท่ากับความคาดหวัง ซึ่งจะนำไปสู่ความรู้สึกเฉย ๆ และรูปแบบที่ 3 การปฏิบัติงานของสินค้าต่ำกว่าความคาดหวัง ซึ่งจะนำไปสู่ความไม่พอใจ

จากแนวความคิดที่กล่าวมาข้างต้น จึงสรุปได้ว่า ความพึงพอใจของลูกค้า คือ ความรู้สึกยินดีของลูกค้า อันเนื่องมาจากการเปรียบเทียบสินค้า หรือ ผลประโยชน์ของสินค้าและบริการกับสิ่งที่ลูกค้าคาดหวัง โดยอาศัยจากประสบการณ์ หากลูกค้ามีความพึงพอใจมาก ลูกค้าจะผูกพันกับตราสินค้าจนเกิดเป็นความภักดีต่อสินค้าในที่สุด ดังนั้นหลายบริษัทจึงต้องพยายามผลิตสินค้าและบริการให้มีประสิทธิภาพเพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ มีดังนี้ (พัชรา ลาภลือ, 2546, หน้า 13)

1. ผลสัมฤทธิ์บริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการจะเกิดขึ้น หากได้รับบริการที่มีคุณภาพ และลักษณะการให้บริการตรงกับความต้องการ รวมทั้งการเอาใจใส่ของบริษัทในการออกแบบลักษณะผลิตภัณฑ์ด้วยความใส่ใจในรายละเอียดในสิ่งที่ลูกค้าต้องการ และยังคำนึงถึงคุณภาพการนำเสนอบริการ ซึ่งสิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจของลูกค้า
2. ราคาค่าบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการขึ้นอยู่กับราคาค่าบริการ จากการใช้บริการที่ตรงตรงดูแล้วว่าเหมาะสมกับคุณภาพของผู้รับบริการ โดยขึ้นอยู่กับราคาค่าบริการที่ผู้รับบริการยอมจ่าย ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะขึ้นอยู่กับเจตคติของผู้รับบริการ โดยค่าบริการและคุณภาพของการบริการของแต่ละบุคคลก็จะแตกต่างกันไป
3. สถานที่บริการ ความพึงพอใจของผู้บริโภคขึ้นอยู่กับทำเลที่ตั้ง และการกระจายสถานที่ บริการให้ทั่วถึง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้า และจะต้องอยู่ใกล้แหล่งชุมชนหรืออยู่แหล่งที่ปลอดภัยอีกด้วย
4. การส่งเสริมและการแนะนำบริการ ซึ่งความพึงพอใจของผู้รับบริการจะเกิดจากการได้รับข้อมูลข่าวสาร รวมทั้ง ได้ยินจากบุคคลอื่นพูดถึงถึงคุณภาพของการบริการไปใน

ทิศทางการบริการ ซึ่งหากตรงกับความเชื่อที่มีอยู่ก็จะรู้สึกดีกับบริการดังกล่าว ทำให้เกิดความพึงพอใจ และความต้องการที่จะใช้บริการตามมา

5. ผู้ให้บริการ หรือ ผู้ปฏิบัติงานด้านบริการ เป็นบุคคลที่มีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการ เพื่อที่จะให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ ดังนั้นผู้บริหารควรวางนโยบายด้านการบริการ ซึ่งต้องคำนึงถึงความต้องการของลูกค้าเป็นหลัก เพื่อให้เกิดการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า

6. สภาพแวดล้อมของการบริการ เป็นสภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการที่มีความสำคัญต่อความพึงพอใจของลูกค้า เพราะลูกค้าส่วนจะชื่นชอบสภาพแวดล้อม ที่มีความสะอาด และมีทัศนียภาพที่สวยงาม รวมทั้งความสะดวกต่อการเข้าถึงสถานที่การบริการ

7. กระบวนการบริการ วิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการเป็นส่วนสำคัญที่ทำให้เกิดความพึงพอใจของลูกค้า ประสิทธิภาพของการจัดระบบการบริการส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการแก่ลูกค้า มีความคล่องตัว และสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้องมีคุณภาพ

ความพึงพอใจในการบริการมีความสำคัญต่อการดำเนินงานบริการให้เป็นอย่างมีประสิทธิภาพ มีลักษณะทั่วไปดังนี้ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2551, หน้า 24)

1. เป็นการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด บุคคลจำเป็นต้องมีปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมรอบตัว การที่แต่ละบุคคลมีการตอบสนอง และโต้ตอบกับบุคคลอื่น ส่งผลให้แต่ละคนเกิดประสบการณ์การรับรู้ผลตอบแทนที่แตกต่างกันไปในแต่ละเหตุการณ์ ซึ่งบริการก็มีลักษณะเช่นเดียวกัน คือ แต่ละบุคคลมีการรับรู้หลายสิ่งหลายอย่าง ในด้านของการบริการ ไม่ว่าจะเป็นลักษณะของการบริการ รวมทั้งคุณภาพของการบริการ ซึ่งทั้งหมดเป็นสิ่งที่ได้รับจากการสัมผัสบริการต่าง ๆ ถ้าเป็นอย่างที่ผู้รับบริการต้องการ ก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจขึ้นได้

2. ความพึงพอใจเกิดจากการประเมิน โดยจะวัดในสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริง ในรูปแบบของการบริการ ซึ่งก่อนที่ลูกค้าจะมาใช้บริการ จะมีความคาดหวังในบริการนั้นอยู่แล้ว โดยจะใช้เจตคติ และประสบการณ์เดิมที่เคยได้ใช้บริการ รวมถึงจากการเล่าขานของผู้อื่น การรับฟังโฆษณา การให้คำมั่นสัญญาของผู้ให้บริการเหล่านั้น ล้วนเป็นปัจจัยที่ผู้รับบริการจะนำไปใช้เปรียบเทียบกับสิ่งที่ได้รับบริการ ซึ่งความคาดหวังก่อนที่จะมาใช้บริการนั้น มีผลต่อการรับบริการที่เกิดขึ้นจริง เพราะผู้รับบริการมักจะทำการเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับจริงจากการบริการ กับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ ซึ่งหากสิ่งที่ได้รับเป็นไปตามที่คาดหวัง แสดงว่าเป็นความคิดที่ถูกต้องตามความคาดหวังที่ผู้รับบริการตั้งไว้ อันจะทำให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการดังกล่าว

ซึ่งถ้าไม่เป็นไปอย่างที่คาดหวัง จะนับเป็นการยืนยันที่ผิดพลาดจากการคาดหวัง ซึ่งความแตกต่างที่เกิดขึ้นจะชี้ให้เห็นถึงระดับความพึงพอใจ ว่ามีความพึงพอใจมากน้อยได้ ถ้าข้อยืนยันเบี่ยงเบนไปในด้านบวก จะแสดงถึงความพึงพอใจ ถ้าไปในทางลบแสดงถึงความไม่พึงพอใจ

ในการวัดความพึงพอใจต่อการให้บริการกระทำได้หลายวิธีดังต่อไปนี้

1. การใช้แบบสอบถาม เป็นวิธีการที่นิยมใช้กันโดยทั่วไป โดยการขอความร่วมมือจากกลุ่มเป้าหมายที่ต้องการวัด และแสดงความคิดเห็นลงในข้อคำถามที่กำหนดคำตอบไว้ให้เลือกตอบ

2. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีที่ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ เป็นวิธีที่ต้องอาศัยความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะจงใจให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริง การวัดความพึงพอใจโดยวิธีสัมภาษณ์เป็นวิธีการที่ประหยัดและมีประสิทธิภาพมาก อีกวิธีหนึ่ง

3. การสังเกต เป็นวิธีที่จะทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ โดยวิธีการสังเกตจากพฤติกรรม ทั้งก่อนมารับบริการ ขณะรอรับบริการ และหลังจากได้รับบริการ ซึ่งการวัดความพึงพอใจโดยใช้วิธีนี้จะต้องทำอย่างจริงจัง และมีแบบแผนที่แน่นอน ถึงจะทำให้การประเมินระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการได้แม่นยำและถูกต้อง

การวัดความพึงพอใจต่อการบริการ สามารถที่จะทำการวัดได้หลายวิธี โดยจะขึ้นอยู่กับความเป้าหมายในการวัด ความสะดวก และความเหมาะสม ถึงจะทำให้การวัดนั้นมีประสิทธิภาพเป็นที่น่าเชื่อถือได้

Zeithaml, Bitner, and Gremler (2009) กล่าวว่า ความพึงพอใจของลูกค้าประกอบด้วย ปัจจัย 5 ประการ คือ คุณภาพการบริการ คุณภาพสินค้า ราคา ปัจจัยตามสถานการณ์ เช่น สภาพดินฟ้าอากาศ ปัจจัยส่วนบุคคล เช่นอารมณ์ เป็นต้น ปัจจัยเหล่านี้มีผลสำคัญอย่างยิ่งต่อการรับรู้ของผู้บริโภคถึงสิ่งที่คุณได้รับจริงจากองค์กร (Perceived performance) และเป็นตัวเปรียบเทียบกับความคาดหวัง ซึ่งผลลัพธ์ที่ได้ คือ ระดับความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ

Hughes and Pizam (1998 อ้างถึงใน เลิศพร ภาระสกุล, 2553) กล่าวว่า ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อกิจกรรมการท่องเที่ยวของตนเอง ย่อมเป็นความพึงพอใจที่มีความหลากหลาย ซึ่งประกอบไปด้วยความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ที่นักท่องเที่ยวได้รับประสบการณ์ในระหว่างการท่องเที่ยว ได้แก่ ความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่พัก ร้านอาหาร อาคารสถานที่การคมนาคม เป็นต้น ความพึงพอใจด้านสิ่งดึงดูดใจของนักท่องเที่ยว เช่น ทัศนียภาพ ความสะอาดในพื้นที่ และความสวยงาม เป็นต้น ทั้งนี้การที่เราจะระบุความพึงพอใจเป็นรายด้านนั้น จะทำให้เราสามารถทราบได้ว่านักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อด้านใด เพราะไม่ใช่ว่าการท่องเที่ยวครั้งหนึ่งนักท่องเที่ยวจะพอใจ หรือไม่พอใจกับทุกเรื่องที่ได้รับประสบการณ์ในการท่องเที่ยว

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการท่องเที่ยว

ความหมายของการท่องเที่ยว

การท่องเที่ยวเป็นกิจกรรมเพื่อการพักผ่อนหย่อนใจหรือนันทนาการ (Recreation) อย่างหนึ่งของมนุษย์ ซึ่งมีผู้ให้ความหมายไว้หลากหลาย ดังนี้

องค์การการท่องเที่ยวโลกแห่งองค์การสหประชาชาติ (World tourism organization หรือ WTO) ได้กำหนดความหมายของการท่องเที่ยวว่า เป็นการเดินทางไปสถานที่ต่าง ๆ ตามเงื่อนไขสากล 3 ประการ คือ (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2555, หน้า 10)

1. เป็นการเดินทางจากสถานที่อยู่อาศัยเป็นประจำไปยังสถานที่อื่น ๆ เป็นการชั่วคราว
2. การเดินทางนั้น ผู้เดินทางจะเดินทางด้วยความสมัครใจ ไม่ใช่เป็นการถูกบังคับ
3. การเดินทางเพื่อวัตถุประสงค์ใด ๆ ก็ตามที่ไม่ใช่การเดินทางเพื่อประกอบอาชีพ หรือหารายได้

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช (2551, หน้า 25) ได้ให้ความหมายของการท่องเที่ยวว่าเป็นนันทนาการรูปแบบหนึ่งที่เกิดขึ้นในเวลาวางที่มีการเดินทางเข้ามาเกี่ยวข้อง โดยเดินทางจากที่หนึ่งถึง ที่หมายอีกที่หนึ่งที่อยู่อาศัยไปยังอีกที่หนึ่งที่อยู่เป็นแหล่งท่องเที่ยว

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า การท่องเที่ยว หมายถึง การเดินทางจากสถานที่พักอาศัย เพื่อเดินทางไปยังจุดหมายปลายทางด้วยวัตถุประสงค์ที่แตกต่างกัน อาทิ พักผ่อน ธุรกิจ เยี่ยมญาติ หรือ เพื่อนฝูง ที่มีใช้เพื่อประกอบอาชีพหรือสร้างรายได้

คุณลักษณะของทรัพยากรการท่องเที่ยว

ทรัพยากรการท่องเที่ยวหลากหลายประเภทที่สามารถดึงดูดนักท่องเที่ยวให้เดินทางไปท่องเที่ยวยังสถานที่ท่องเที่ยวที่ต่างนั้น แบ่งได้เป็น 3 ประเภท (บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา, 2548)

1. สิ่งดึงดูดใจทางการท่องเที่ยว (Attraction) หมายถึง สิ่งที่สามารถโน้มน้าวใจให้เกิดความสนใจปรารถนาที่จะไปท่องเที่ยว ซึ่งพื้นที่นั้นจะต้องเป็นพื้นที่ที่มีสิ่งดึงดูดใจทางการท่องเที่ยวเป็นสำคัญ ถ้าหากสถานที่ท่องเที่ยวใดมีสิ่งดึงดูดใจการท่องเที่ยวหลายจุด แหล่งท่องเที่ยวนั้นก็จะมีนักท่องเที่ยวเดินทางมาท่องเที่ยวกันมาก และหากนักท่องเที่ยวเกิดความพึงพอใจก็จะมี การกลับมาเที่ยวซ้ำและการแนะนำบอกต่อ สิ่งดึงดูดใจที่ทำให้นักท่องเที่ยวเดินทางมาท่องเที่ยวแบ่งออกเป็น 6 ประเภท คือ

- 1.1 วิถีทัศน์หรือทัศนียภาพที่มีความสวยงามตามธรรมชาติ ใกล้ชิดกับธรรมชาติ อาทิเช่น น้ำตก ทะเล แม่น้ำ ป่าไม้ หน้าผา เกาะแก่ง อุทยาน ทะเลสาบ บ่อน้ำพุร้อน เป็นต้น

- 1.2 ความประทับใจจากบรรยากาศ ดิน ฟ้า อากาศ อาทิเช่น อากาศเป็นธรรมชาติ มีหมอก มีร้อนจัด มีหนาวจัด อากาศบริสุทธิ์ปลอดโปร่ง เป็นต้น

1.3 คุณค่าทางวัฒนธรรม แหล่งท่องเที่ยวที่มีประวัติความเป็นมา เป็นแหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ มีพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ มีโบราณสถาน โบราณวัตถุ วัด หรือ ศาสนสถาน ที่ทำให้นักท่องเที่ยวสนใจเดินทางมาสัมผัสและเรียนรู้ถึงประวัติของแหล่งท่องเที่ยวนั้น ๆ

1.4 วิธีชีวิตและความเป็นอยู่ของชุมชนที่แสดงให้เห็นถึงการดำเนินชีวิตประจำวันของคนในละแวกนั้น อาทิเช่น เทศกาล ประเพณีที่ทำมาทุก ๆ ปีตั้งแต่ในอดีตจนถึงปัจจุบัน การละเล่นพื้นเมือง พิพิธภัณฑสถานของพื้นบ้าน การประกอบอาชีพของคนในชุมชนอย่างการทำไร่ ทำสวน ทำนา ที่ทำให้นักท่องเที่ยวนั้นกลายเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่น่าสนใจ

1.5 สถานที่พักผ่อนหย่อนใจ เป็นสถานที่ที่ทำให้เพลิดเพลินในการเดินทางท่องเที่ยว อาทิเช่น สวนสัตว์ สวนสนุก สถานบันเทิง โรงละคร โรงภาพยนตร์ สวนสาธารณะ

1.6 กิจกรรมภายในแหล่งท่องเที่ยวที่ทำให้นักท่องเที่ยวได้ทำกิจกรรมร่วมกัน อาทิเช่น การท่องเที่ยวชมสัตว์ ชมป่า การปีนเขา การล่องแพ การพายเรือ การท่องเที่ยวไปด้วยจักรยาน เป็นต้น

2. สิ่งอำนวยความสะดวก (Amenities) เป็นการอำนวยความสะดวกให้กับนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาเยือนแหล่งท่องเที่ยว เพื่อให้สร้างความประทับใจในการท่องเที่ยว ที่อาจทำให้นักท่องเที่ยวตัดสินใจเดินทางกลับมาท่องเที่ยวอีกครั้งในภายหน้า สิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญภายในแหล่งท่องเที่ยวมี 4 ด้าน ได้แก่

2.1 ด้านอาคารและสิ่งก่อสร้างภายในแหล่งท่องเที่ยว อาทิเช่น ศูนย์บริการข้อมูล นักท่องเที่ยว ที่นั่งพักของนักท่องเที่ยว ร้านค้า ร้านอาหาร ห้องน้ำสาธารณะ ที่ให้บริการกับนักท่องเที่ยวอย่างทั่วถึง

2.2 ด้านบริการภายในแหล่งท่องเที่ยว อาทิเช่น ป้ายบอกทาง ทางเดินเท้า สวนหย่อม ที่นั่งพัก ต้นไม้ที่ให้ความร่มรื่น ระบบกำจัดของเสียและน้ำเสีย ระบบกำจัดขยะมูลฝอย ไฟริมทาง

2.3 ด้านความปลอดภัยภายในแหล่งท่องเที่ยว อาทิเช่น ความปลอดภัยจากโจรผู้ร้าย ความปลอดภัยจากอุบัติเหตุ ความปลอดภัยจากสัตว์ร้ายในละแวกนั้น ความปลอดภัยจากภัยธรรมชาติ ความปลอดภัยจากการเดินทาง ที่นักท่องเที่ยวจะต้องได้รับเมื่อเดินทางไปท่องเที่ยวตามแหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ

2.4 ด้านป้ายภายในแหล่งท่องเที่ยว เพื่อให้ให้นักท่องเที่ยวได้สังเกตจากป้าย ที่อาจจะเป็นป้ายเตือนบอกทางข้างหน้า ป้ายบอกจุดท่องเที่ยว ป้ายบอกทางที่จะไปสถานที่สำคัญ ป้ายเตือนอันตราย ป้ายประกาศ ที่ทำให้นักท่องเที่ยวได้ทราบ เป็นต้น

3. การเข้าถึงได้ (Accessibility) หมายถึง มีเส้นทางคมนาคมที่เข้าถึงได้ แหล่งท่องเที่ยวจะต้องมีเส้นทางถนนที่เข้าถึงได้ และสามารถเชื่อมโยงกับแหล่งท่องเที่ยวอื่นที่อยู่ในบริเวณ

ใกล้เคียงกันเพื่อนักท่องเที่ยวจะได้รับความสะดวกในการเดินทาง รวมทั้งต้องมีโครงข่ายการสื่อสารที่สามารถติดต่อได้กับแหล่งภายนอก

ปัจจัยในการเลือกสถานที่ท่องเที่ยวของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันไปตามความพึงพอใจ หรือ ความต้องการที่จะได้รับจากการไปท่องเที่ยว โดยที่บางคนต้องการไปท่องเที่ยวธรรมชาติอย่างเดียวแต่บางคนอาจจะต้องการความสะดวกสบายในเรื่องของที่พักร้านอาหาร ซึ่งองค์ประกอบของแหล่งท่องเที่ยวตามที่กล่าวมาข้างต้น ทั้งในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ระบบการคมนาคมขนส่ง ปัจจัยรองรับขั้นพื้นฐาน รวมทั้งสิ่งดึงดูดใจจากทรัพยากรการท่องเที่ยว นั้น เป็นสิ่งจำเป็นที่เป็นปัจจัยที่จะทำให้นักท่องเที่ยวตัดสินใจที่จะเดินทางมาท่องเที่ยวที่แหล่งท่องเที่ยววันนั้น ๆ

ดังนั้น ผู้วิจัยได้เลือกใช้ทฤษฎีคุณลักษณะของการท่องเที่ยว (บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา, 2548) เป็นตัวแปรอิสระ เพื่อศึกษาความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ตามคุณลักษณะของการท่องเที่ยว ที่มีลักษณะสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของโครงการปรับปรุงภูมิทัศน์โครงการอ่างเก็บน้ำบางพระ โดยทฤษฎีคุณลักษณะของการท่องเที่ยวแบ่งได้ 3 ประเภท แต่เพื่อให้สอดคล้องกับบริบทของโครงการอ่างเก็บน้ำบางพระ ผู้วิจัยจึงประยุกต์ใช้ 2 ประเภท ได้แก่ ด้านสิ่งดึงดูดใจของนักท่องเที่ยว (Attraction) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (Facility)

องค์ประกอบหลักของการท่องเที่ยว

ราณี อิศัยกุล (2550, หน้า 38) ได้กล่าวไว้ว่าการท่องเที่ยวประกอบด้วยองค์ประกอบหลักที่มีความสัมพันธ์กัน คือ นักท่องเที่ยว ทรัพยากรการท่องเที่ยว และธุรกิจในการประกอบการท่องเที่ยว ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

1. นักท่องเที่ยว (Tourist) เป็นกลุ่มที่ก่อให้เกิดรายได้จากการท่องเที่ยว ดังนั้นควรศึกษาเกี่ยวกับนักท่องเที่ยว ได้แก่

1.1 ลักษณะของนักท่องเที่ยว จำแนกออกตามลักษณะของเพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ สถานภาพ และถิ่นพำนัก ซึ่งแต่ละปัจจัยจะส่งผลต่อพฤติกรรมการเดินทาง และการเลือกท่องเที่ยวที่แตกต่างกัน ดังนี้

1.1.1 เพศ นักท่องเที่ยวเพศชาย เป็นกลุ่มที่เดินทางได้ตามลำพัง หรือ เดินทางได้เป็นกลุ่ม และไปได้ทุกแหล่งท่องเที่ยว นิยมทำกิจกรรมการท่องเที่ยวได้หลากหลายรูปแบบ เช่น กิจกรรมการท่องเที่ยวที่เน้นธรรมชาติ มีความตื่นเต้น ความสนุกสนาน และความบันเทิง ในขณะที่นักท่องเที่ยวหญิงนิยมเดินทางกับเพื่อน หรือ บริษัทนำเที่ยว โดยนิยมเลือกแหล่งท่องเที่ยวที่ปลอดภัย และสามารถเดินทางได้

1.1.2 อายุ นักท่องเที่ยวที่มีอายุน้อยแตกต่างกันจะมีความสามารถในการเดินทางได้แตกต่างกัน กล่าว คือ

1.1.2.1 กลุ่มวัยเด็ก ช่วงอายุต่ำกว่า 15 ปี เป็นกลุ่มที่ไม่สามารถเดินทางได้ตามลำพัง หากเดินทางมาท่องเที่ยวจะมากับครอบครัว หรือคณะ โรงเรียน กิจกรรมการท่องเที่ยวจะเน้นธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อม

1.1.2.2 กลุ่มวัยรุ่น ช่วงอายุ 15-24 ปี เป็นวัยที่กำลังศึกษาอยู่หรือเพิ่งจบการศึกษา จึงยังไม่ค่อยมีทุนทรัพย์ที่จะเดินทางด้วยตนเอง ส่วนใหญ่นิยมเดินทางมากับครอบครัว หรือคณะ โรงเรียน หรือสถาบันที่จัดอบรมต่าง ๆ หรือเดินทางมาอาศัยกับครอบครัวอุปถัมภ์ตามโครงการแลกเปลี่ยนทางการศึกษา นักท่องเที่ยววัยรุ่นจะชอบกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงผจญภัยที่ทำหาความสามารถ และความตื่นเต้นในทางการตลาดกลุ่มวัยรุ่น เป็นกลุ่มนักท่องเที่ยวที่น่าส่งเสริม แม้ว่าจะเป็กลุ่มนักท่องเที่ยวที่จ่ายเงินท่องเที่ยวน้อย หากว่านักท่องเที่ยวกลุ่มนี้เกิดความประทับใจในการท่องเที่ยว เมื่อวัยเด็กแล้วพวกเขาจะรักการท่องเที่ยว และพยายามที่จะเดินทางท่องเที่ยวเมื่อมีโอกาสในอนาคต

1.1.2.3 กลุ่มวัยทำงานตอนต้น ช่วงอายุ 25-34 ปี เป็นกลุ่มที่มีความสามารถใช้จ่ายเงินสูง มีรายได้เป็นของตนเอง ลักษณะกิจกรรมการท่องเที่ยวที่เลือกสามารถทำได้หลากหลายตามความสนใจ เพราะสุขภาพแข็งแรง เช่น การท่องเที่ยวเชิงนิเวศ การศึกษาชีวิตความเป็นอยู่หรือศิลปวัฒนธรรม เป็นต้น กลุ่มนี้จะเดินทางท่องเที่ยวมากกว่ากลุ่มอื่น

1.1.2.4 กลุ่มวัยทำงานตอนกลางและตอนปลาย ช่วงอายุ 35-44 ปี และ 45-54 ปี เป็นกลุ่มที่มีการเดินทางค่อนข้างสูง เพื่อการพักผ่อนหย่อนใจ การเข้าร่วมประชุม สัมมนา และคุยเรื่องธุรกิจ โดยในวัยนี้เป็วัยที่มีฐานะมั่นคงแล้ว

1.1.2.5 กลุ่มวัยเกษียณ ช่วงอายุ 55 ปีขึ้นไป จะเป็กลุ่มที่มีเวลาว่างในการเดินทางท่องเที่ยวมาก เนื่องจากไม่มีภาระเรื่องงานที่ต้องรับผิดชอบแล้ว โดยกลุ่มนี้จะเดินทางท่องเที่ยวแบบประหยัด เดินทางเรื่อย ๆ ไม่เร่งรีบ การท่องเที่ยวที่นิยมจะเป็นการท่องเที่ยวทางด้านศาสนา และศิลปวัฒนธรรม

1.1.3 อาชีพ กลุ่มบุคคลที่ทำงานในอาชีพระดับผู้บริหาร นักวิชาชีพ หรือตัวแทนฝ่ายขาย จะมีการติดต่อระหว่างประเทศ จึงทำมีโอกาสเดินทางเพื่อธุรกิจมากกว่ากลุ่มอื่น

1.1.4 ระดับการศึกษา โดยส่วนใหญ่บุคคลที่มีระดับการศึกษาสูงจะมีอาชีพและรายได้ที่ดี ส่งผลให้เดินทางได้บ่อยครั้ง นอกจากนี้ระดับการศึกษายังเป็นตัวชี้วัดให้เห็นถึงคุณภาพของนักท่องเที่ยว ด้วยสมมติฐานที่ว่าผู้ที่มีการศึกษาสูงจะเป็นผู้ที่มีความคิด และจะแสดงออกถึงทัศนคติ และพฤติกรรมการท่องเที่ยวที่ดี เช่น มีแนวคิดเกี่ยวกับการรักษาสิ่งแวดล้อม มีความเข้าใจสังคม และวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน เป็นต้น

1.1.5 ระดับรายได้ บุคคลที่มีรายได้สูงย่อมมีโอกาสในการเดินทางท่องเที่ยวได้บ่อยครั้ง และเดินทางระยะไกลกว่าบุคคลที่รายได้ต่ำ โดยทั่วไปกลุ่มรายได้แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม คือ กลุ่มรายได้สูง กลุ่มรายได้ปานกลาง และกลุ่มรายได้ต่ำ ซึ่งระดับรายได้ที่จะกำหนดระดับฐานะนั้นขึ้นอยู่กับสภาพเศรษฐกิจและระดับค่าครองชีพของแต่ละประเทศ

1.1.6 สถานภาพสมรส บุคคลโสดมีโอกาสในการเดินทางได้บ่อยครั้ง และพักค้างแรมได้ยาวนานกว่ากลุ่มที่แต่งงานแล้ว เนื่องจากสามารถตัดสินใจได้เพียงลำพัง และไม่มีภาระทางครอบครัวที่จะต้องดูแลมาก ในขณะที่กลุ่มแต่งงานแล้วจะเดินทางเป็นครอบครัว หรือไปเป็นคู่ ซึ่งมีผลต่อการทำกิจกรรมการท่องเที่ยวที่แตกต่างกัน

1.1.7 ถิ่นพำนัก บุคคลที่อยู่ในสถานที่ที่มีภูมิอากาศแตกต่างกัน มีวิถีชีวิตและลักษณะวัฒนธรรมที่ต่างกัน จะเลือกท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวที่มีสภาพที่แตกต่างไปจากที่ตนอาศัยอยู่ เช่น ชาวตะวันตกที่อาศัยอยู่ในบริเวณที่มีอากาศหนาวจะเดินทางมาท่องเที่ยวในดินแดนตะวันออกที่มีอากาศอบอุ่นกว่า เป็นต้น

1.2 การกระจายตัวของนักท่องเที่ยว เป็นการศึกษาจำนวนสถิติจำนวนของนักท่องเที่ยวที่มีการเดินทางเข้าไปท่องเที่ยวในแต่ละพื้นที่ว่ามีจำนวนมากน้อยเพียงใด

1.3 กิจกรรมของนักท่องเที่ยว เป็นสิ่งที่ควรศึกษาเพื่อนำมาวางแผนการสร้างและพัฒนากิจกรรมการท่องเที่ยว เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของนักท่องเที่ยว เช่น การท่องเที่ยวเพื่อพักผ่อนหย่อนใจ เพื่อเล่นกีฬา เป็นต้น

1.4 ฤดูกาลท่องเที่ยว แต่ละเดือนนักท่องเที่ยวจะเดินทางไปท่องเที่ยวจำนวนมากน้อยแตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับสภาพภูมิอากาศในแหล่งท่องเที่ยว และสภาพภูมิอากาศในท้องถิ่นที่อยู่ของนักท่องเที่ยว หากช่วงใดแหล่งท่องเที่ยวมีสภาพภูมิอากาศที่ดี และตรงกับวันหยุดยาวจะมีนักท่องเที่ยวเข้าไปท่องเที่ยวจำนวนมาก ในช่วงเดือนที่มีนักท่องเที่ยวเข้ามาท่องเที่ยวเป็นจำนวนมาก เรียกว่า ฤดูกาลท่องเที่ยว ช่วงที่มีนักท่องเที่ยวเข้ามาเที่ยวน้อย เรียกว่า นอกฤดูกาลท่องเที่ยว เป็นช่วงที่ต้องมีการประชาสัมพันธ์ หรือจัดรายการส่งเสริมการท่องเที่ยวให้นักท่องเที่ยวมาเที่ยวมากขึ้น

2. ทรัพยากรการท่องเที่ยว (Tourism resource) หมายถึง แหล่งท่องเที่ยว กิจกรรมและวัฒนธรรมประเพณี ที่สะท้อนให้เห็นถึงอารยธรรมท้องถิ่นที่มีลักษณะเด่น และสามารถดึงดูดความสนใจของนักท่องเที่ยวให้มาเยือน ทรัพยากรการท่องเที่ยวอาจจำแนกได้หลายประเภท สามารถจำแนกโดยสังเขป แบ่งออกเป็น 4 ประเภท คือ

2.1 ทรัพยากรการท่องเที่ยวประเภทธรรมชาติ หมายถึง แหล่งท่องเที่ยวที่เกิดขึ้นเอง และมีความงดงามตามธรรมชาติ ซึ่งธรรมชาติที่เป็นทรัพยากรการท่องเที่ยวจะอยู่ในรูปของภูมิทัศน์ ประกอบด้วยปัจจัยที่เป็นองค์ประกอบ ดังนี้

2.1.1 ภูมิประเทศ เป็นแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญ ได้แก่ เทือกเขาสูงที่มีหุบเขา ล้นเขา ยอดเขา ไร่เขา หน้าผา ถ้ำ บ่อน้ำพุร้อน ภูเขาหินปูนที่ก่อให้เกิดถ้ำ และหินงอกหินย้อย ภูเขาหินทรายที่มีหน้าผา เป็นต้น

2.1.2 ภูมิอากาศ มีผลต่อการท่องเที่ยวในเรื่องของอุณหภูมิและความชื้นในอากาศ เพราะอุณหภูมิที่พอเหมาะ แสงสีของบรรยากาศ และแสงสีบนท้องฟ้า ทำให้บรรยากาศการท่องเที่ยวมีความสนุกสนานมากยิ่งขึ้น เช่น ฤดูหนาวในประเทศไทยช่วยให้นักท่องเที่ยวรู้สึกเย็นสบาย ส่วนฤดูฝนจะเป็นอุปสรรคต่อการท่องเที่ยวเนื่องจากฝนตก แต่เหมาะกับการท่องเที่ยว น้ำตก

2.1.3 แหล่งน้ำ เป็นแหล่งท่องเที่ยวที่ได้รับความนิยม เช่น ชายหาด อ่าว เกาะ หมู่เกาะ ปะการัง เป็นต้น

2.1.4 พืชพรรณและป่าไม้ ก่อให้เกิดการเดินทางท่องเที่ยวแบบเดินป่า ที่ทำให้เกิดการพักผ่อนหย่อนใจ และทำให้รู้จักชนิดพืชพรรณ และสัตว์ป่า แหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติที่ยึดป่าไม้เป็นหลัก และมีการจัดสรรที่เป็นระบบ ซึ่งอยู่ในรูปของวนอุทยาน และอุทยานแห่งชาติ เป็นต้น

2.2 ทรัพยากรการท่องเที่ยวประเภทประวัติศาสตร์ โบราณวัตถุสถานและศาสนสถาน หมายถึง แหล่งท่องเที่ยวที่สร้างขึ้นโดยฝีมือมนุษย์ เป็นหลักฐานทางประวัติศาสตร์ ด้านโบราณคดี ด้านศาสนา โดยจะแสดงถึงอารยธรรมของแต่ละท้องถิ่นเป็นสิ่งดึงดูดให้นักท่องเที่ยวไปเยือน

2.3 ทรัพยากรการท่องเที่ยวประเภทศิลปวัฒนธรรมและประเพณี หมายถึง การท่องเที่ยวที่มีคุณค่าทางศิลปวัฒนธรรม และขนบธรรมเนียมประเพณีที่มีเอกลักษณ์ และถ่ายทอดกันมาจากอดีตถึงปัจจุบัน ซึ่งเป็นกิจกรรมที่เกี่ยวกับการดำรงชีวิตของมนุษย์ เช่น วิถีชีวิต ความเป็นอยู่ ภาษา การแต่งกาย สถาปัตยกรรม ดนตรีการละเล่น กวี ศิลปะ และขนบธรรมเนียมต่าง ๆ ซึ่งนอกเหนือจากทรัพยากรการท่องเที่ยวที่เป็นรูปธรรมที่กล่าวถึงแล้ว ยังมีทรัพยากรการท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมที่เป็นนามธรรม ที่แสดงออกทางด้านความคิดที่นักท่องเที่ยวให้ความสนใจ เช่น ความเชื่อ ค่านิยม ภูมิปัญญาท้องถิ่น เป็นต้น ทรัพยากรการท่องเที่ยวประเภทศิลปวัฒนธรรมและประเพณี แบ่งย่อยได้ 2 ประเภทใหญ่ ๆ ดังนี้

2.3.1 แหล่งวิถีชีวิตความเป็นอยู่ หมายถึง แหล่งท่องเที่ยวที่แสดงถึงลักษณะความเป็นอยู่ของคนในท้องถิ่น เช่น สถาปัตยกรรมที่อยู่อาศัยที่นักท่องเที่ยว และผู้ที่สนใจสามารถศึกษาลักษณะความเป็นอยู่ และวิถีชีวิตของชุมชน โดยตนเองไม่ต้องเข้าไปมีส่วนร่วม

2.3.2 แหล่งศิลปวัฒนธรรมและประเพณีวัฒนธรรม หมายถึง สิ่งที่ตั้งงามและสิ่งที่มีคุณค่าซึ่งคนในสังคมประพุดติ และปฏิบัติหรือแสดงออกมาช้านาน ในลักษณะที่เป็นธรรมเนียม ประเพณี และศิลปกรรม มีทั้งที่เป็นรูปธรรมและนามธรรมที่ควรค่าแก่การอนุรักษ์วัฒนธรรม

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความภักดี

ความหมายของความภักดี

ความภักดีของนักท่องเที่ยวเป็นพฤติกรรมความตั้งใจที่เกิดขึ้นในอนาคตหลังจากการได้เข้าไปท่องเที่ยวและเกิดความประทับใจ โดยการแสดงความภักดีของนักท่องเที่ยวประกอบด้วย 3 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านความตั้งใจกลับมาท่องเที่ยวซ้ำ 2) ด้านการแนะนำและบอกต่อ 3) ด้านความเต็มใจที่จะจ่ายมากขึ้น (Loureiro & Gonzalez, 2008, pp. 117-118) โดยเริ่มจากการมีทัศนคติด้านบวกซึ่งเกิดขึ้นได้จากการรับรู้ถึงคุณค่าที่ได้รับจากการเข้ามาท่องเที่ยว ความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของแหล่งท่องเที่ยว และเกิดการสะสมประสบการณ์มาเป็นระยะเวลาหนึ่งจนเกิดเป็นความประทับใจและผูกพันกับแหล่งท่องเที่ยวนั้น ซึ่งความผูกพันนับว่าเป็นความรู้สึกของนักท่องเที่ยวที่มีความภักดีต่อแหล่งท่องเที่ยวนั้น และความภักดีนี้จะยังคงอยู่ในความรู้สึกของนักท่องเที่ยว ตลอดไปตราบที่เขารับรู้ถึงคุณค่าที่ได้รับจากการเข้ามาท่องเที่ยวหรือได้รับความพึงพอใจจากการเข้ามาท่องเที่ยวจากแหล่งท่องเที่ยวแห่งนี้ (Robinson & Etherington, 2006, pp. 3-5)

ความสำคัญของความภักดีของนักท่องเที่ยว

การดำเนินงานขององค์กรที่กำกับดูแลแหล่งท่องเที่ยวส่วนใหญ่ล้วนมีเป้าหมายเพื่อการเจริญเติบโตและให้สามารถดำรงอยู่อย่างยั่งยืนดังนั้นผู้บริหารขององค์กรจำเป็นจะต้องทำให้นักท่องเที่ยวเกิดความภักดี เพราะความภักดีจะส่งผลต่อการท่องเที่ยวซ้ำ และการแนะนำบอกต่อแก่ผู้อื่นให้เข้ามาท่องเที่ยว ซึ่งองค์กรที่ให้ความสำคัญต่อการสร้างความภักดีจะได้รับประโยชน์ (Kozak & Decrop, 2009, pp. 4-6) ดังนี้

1. การเพิ่มรายได้ให้กับองค์กร เป็นรายได้จากการเข้ามาท่องเที่ยวและใช้บริการของแหล่งท่องเที่ยว ซึ่งรายได้ส่วนนี้สามารถนำไปพัฒนา ปรับปรุงสถานที่ท่องเที่ยวให้มีความสวยงามและมีความสะดวกสบายเพิ่มมากขึ้นได้
2. ประหยัดต้นทุนเนื่องจากองค์กร ก็ไม่จำเป็นจะต้องตั้งงบประมาณค่าใช้จ่ายในการส่งเสริมตลาดไว้สูง เนื่องจากนักท่องเที่ยวที่มีความภักดีจะช่วยในการโฆษณา และแนะนำผู้อื่นให้เข้ามาท่องเที่ยว

3. มีความมั่นคงและยั่งยืนขององค์กร เพราะการท่องเที่ยวเข้าเป็นสิ่งสำคัญในการดำรงอยู่อย่างยั่งยืนขององค์กร หากแหล่งท่องเที่ยวใดไม่มีผู้เข้ามาท่องเที่ยว และจะต้องหานักท่องเที่ยวใหม่อยู่ตลอดเวลา จะทำให้เสถียรภาพและความมั่นคงในการดำเนินองค์กรจะเหลือน้อยมาก

4. องค์กรสามารถตั้งราคาสินค้า หรือบริการเพิ่มขึ้นได้ โดยนักท่องเที่ยวที่มีความภักดีส่วนใหญ่จะไม่อ่อนไหวต่อราคา

การวัดความภักดีของนักท่องเที่ยว

การกำหนดองค์ประกอบในการวัดความภักดีของนักท่องเที่ยวที่สำคัญประกอบด้วย 3 ด้าน (Robinson & Etherington, 2006, pp. 6-8) ดังนี้

1. ด้านการท่องเที่ยวซ้ำ เป็นการแสดงถึงความผูกพันที่นักท่องเที่ยวมีต่อแหล่งท่องเที่ยว โดยเป็นความตั้งใจในอนาคตที่จะเข้ามาท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวแห่งนี้อีกครั้ง ซึ่งเกิดจากความประทับใจในภาพลักษณ์การท่องเที่ยว หรือ ได้รับรู้ ถึงคุณค่าที่ดีของการท่องเที่ยว รวมถึงเกิดความพึงพอใจในคุณภาพบริการของแหล่งท่องเที่ยวแห่งนี้ จนเกิดเป็นทัศนคติที่ดีต่อแหล่งท่องเที่ยวแห่งนี้ และมีแนวโน้มจะเข้ามาท่องเที่ยวอีก หรือเมื่อต้องการท่องเที่ยวก็จะนึกถึงแหล่งท่องเที่ยวแห่งนี้เป็นอันดับแรก รวมถึงอาจจะนำเพื่อน หรือญาติให้เข้ามาท่องเที่ยวด้วย

2. ด้านการแนะนำและบอกต่อ เป็นการแนะนำให้เพื่อนหรือญาติให้เข้ามาท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวแห่งนี้ รวมถึงการเล่าประสบการณ์ความประทับใจในทางบวกเกี่ยวกับการท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยว เช่น สิ่งดึงดูดใจของแหล่งท่องเที่ยว สิ่งอำนวยความสะดวกภายในแหล่งท่องเที่ยว และคุณภาพบริการที่ดีในแหล่งท่องเที่ยว เป็นต้น

3. ด้านความเต็มใจที่จะจ่ายมากขึ้นเป็นความรู้สึกไม่หวั่นไหวของนักท่องเที่ยวต่อการขึ้นราคาค่าบริการขององค์กรการท่องเที่ยว เช่น ราคาสินค้าและบริการในแหล่งท่องเที่ยว โดยนักท่องเที่ยวที่มีความภักดีต่อแหล่งท่องเที่ยว จะยอมจ่ายมากขึ้นเพื่อให้ได้เข้ามาท่องเที่ยวแห่งนี้

อย่างไรก็ตาม ในการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความภักดีของนักท่องเที่ยว ผลการศึกษาจะออกมาในลักษณะใด ขึ้นอยู่กับองค์ประกอบหลายประการ อาทิ บริบทในการศึกษากลุ่มประชากร และช่วงเวลาการศึกษา เป็นต้น ทั้งนี้องค์กรที่ต้องการกำหนดนโยบาย และการวางแผนกลยุทธ์ขององค์กรให้มีประสิทธิภาพ ควรศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความภักดีของนักท่องเที่ยวในบริบทต่าง ๆ ขององค์กรเอง เพราะจะทำให้ได้ผลการศึกษาที่ถูกต้อง เหมาะสม และสามารถนำไปใช้ประโยชน์กับองค์กรได้อย่างแท้จริง

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้เลือกใช้ทฤษฎีการวัดความภักดีของนักท่องเที่ยว (Robinson & Etherington, 2006) เป็นตัวแปรตาม เพื่อศึกษาความภักดีหลังการท่องเที่ยวที่โครงการอ่างเก็บน้ำ

บางพระ โดยทฤษฎีการวัดความภักดีของนักท่องเที่ยว ประกอบด้วย 3 ด้าน แต่เพื่อให้สอดคล้องกับความภักดีของนักท่องเที่ยว โครงการอ่างเก็บน้ำบางพระ ผู้วิจัยจึงประยุกต์ใช้ 2 ด้าน ได้แก่ ด้านการท่องเที่ยวซ้ำ และการแนะนำบอกต่อ เพราะการศึกษาความภักดีของนักท่องเที่ยวจะสามารถบอกถึงความพึงพอใจ หรือ ไม่พึงพอใจของนักท่องเที่ยวได้ เพื่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะได้ทำการแก้ไขปรับปรุงแหล่งท่องเที่ยว โครงการอ่างเก็บน้ำบางพระให้ตรงตามความต้องการและความคาดหวังของนักท่องเที่ยว

แนวคิดเรื่องการกลับมาเที่ยวซ้ำ

Weaver and Lawton (2002 อ้างถึงใน ศุภลักษณ์ อัครางกูร, 2548) กล่าวว่า การกลับมาเที่ยวซ้ำของนักท่องเที่ยวแสดงให้เห็นถึงความพึงพอใจในประสบการณ์การท่องเที่ยวครั้งก่อน และได้แบ่งประเภทของความภักดีต่อแหล่งท่องเที่ยวไว้ 4 แบบ คือ

1. Latent กล่าว คือ นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในประสบการณ์การท่องเที่ยวมาก แต่ไม่กลับมาท่องเที่ยวซ้ำ เนื่องจากแหล่งท่องเที่ยวนั้นมีราคาแพง ซึ่งถือว่าเป็นประสบการณ์ครั้งหนึ่งในชีวิตและไม่สามารถจะกลับไปได้อีก

2. High กล่าว คือ นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจและภักดีต่อแหล่งท่องเที่ยวในระดับสูง ซึ่งจะกลับไปเที่ยวซ้ำเสมอ โดยนักท่องเที่ยวช่วยเป็นผู้ประชาสัมพันธ์แหล่งท่องเที่ยวได้อย่างดี ผ่านทางการบอกต่อถึงความประทับใจ หรือ ประสบการณ์ที่ดีในแหล่งท่องเที่ยว

3. Low กล่าว คือ ไม่มีความพึงพอใจ หรือ พึงพอใจในระดับต่ำ ซึ่งเกิดขึ้นจากความไม่พอใจในประสบการณ์ที่ได้รับจากแหล่งท่องเที่ยว ทำให้ไม่คิดจะกลับไปเที่ยวซ้ำ

4. Spurious กล่าว คือ นักท่องเที่ยวกลับไปเที่ยวซ้ำด้วยเหตุผลอื่นอย่างอื่น ที่ไม่ได้เกิดจากความพึงพอใจหรือความภักดี โดยเหตุผลอาจเป็นเพราะ ที่เลือกไปเพราะเป็นความต้องการของลูก ดังนั้นจำนวนของนักท่องเที่ยวกลุ่มนี้ไม่ได้มีผลกับการบ่งชี้ว่าแหล่งท่องเที่ยว

ความนิยม เพราะเป็นเพียงกลุ่มที่มาเที่ยวเพราะความจำเป็นหรือเพราะความสะดวก ไม่ใช่ความชอบหรือความต้องการที่แท้จริง

การซื้อซ้ำ หรือการกลับมาใช้บริการซ้ำเป็นเรื่องของทัศนคติของบุคคลที่อาจมาจากประสบการณ์ในอดีตจากการซื้อสินค้า หรือใช้บริการแล้วเกิดความพึงพอใจจนทำให้เกิดการตัดสินใจกลับมาซื้อ หรือใช้บริการซ้ำอีก (Anderson, Fornell, & Lehmann, 1994)

ลูกค้าที่มีความพึงพอใจต่อสินค้า หรือบริการจากผู้ขายสินค้า หรือผู้ให้บริการ ระดับของการใช้งานในการรับบริการจะสูงขึ้น หรือลูกค้าจะกลับมาใช้บริการซ้ำอีกในอนาคตเพิ่มมากขึ้นตาม (Henkel et al., 2006)

Kozak and Rimmington (2000) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจมีบทบาทสำคัญในการตัดสินใจด้านความภักดีและพฤติกรรมหลังการท่องเที่ยว เพราะว่ามีอิทธิพลในการเลือกแหล่งท่องเที่ยว และการตัดสินใจมาท่องเที่ยวซ้ำ และการแนะนำบอกต่อ

นอกจากนี้ Buhalis (2000) ได้อธิบายไว้ว่า กิจกรรมการท่องเที่ยวที่มีความน่าสนใจจะเป็นปัจจัยดึงดูดที่มีอิทธิพลต่อนักท่องเที่ยว เนื่องจากสามารถสร้างความรู้สึกพึงพอใจให้กับนักท่องเที่ยว ซึ่งประสบการณ์ท่องเที่ยวที่ได้รับทำให้นักท่องเที่ยวเกิดความรู้สึกภักดีต่อสถานที่ท่องเที่ยว จึงเดินทางกลับมายังสถานที่ท่องเที่ยวอีกครั้ง (Oppermann, 2000)

แนวคิดเรื่องการบอกต่อ

Repo (1999) กล่าวว่า การบอกต่อเป็นแหล่งข้อมูลแรก ๆ ที่ส่งผลกระทบต่อลูกค้าที่จะกลับมาซื้อผลิตภัณฑ์ หรือบริการอีกครั้ง กระทั่งการตัดสินใจซึ่งอาจจะเป็นตัวชี้วัดความพึงพอใจ หรือความไม่พึงพอใจต่อประสบการณ์ในการซื้อผลิตภัณฑ์ หรือใช้บริการนั้น ๆ

Dichter (1966) กล่าวว่า การบอกต่อของคนในครอบครัว และเพื่อน มีส่วนทำให้คนตัดสินใจซื้อ หรือ ใช้บริการต่อตราสินค้าที่ได้บอกต่อไปถึง 80% ของทั้งหมด การตัดสินใจซื้อหรือการใช้บริการเหล่านี้ แสดงให้เห็นว่า ประมาณครึ่งหนึ่งของผู้ให้บริการเกิดมาจากผู้มาซื้อสินค้า หรือใช้บริการรายใหม่อันเนื่องมาจากการบอกต่อ (Keaveney, 1995)

การสื่อสารโดยการบอกต่อ เป็นช่องทางการสื่อสารที่เกี่ยวข้องโดยตรงของการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคล และกลุ่มใด ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการประเมินถึงผลลัพธ์ของสินค้าและบริการซึ่งเป็นที่ยอมรับกันอย่างกว้างขวางของผู้บริโภคว่า ผู้บริโภคส่วนใหญ่มักจะเชื่อในคำบอกต่อ เพื่อนำมาใช้ในการตัดสินใจซื้อ หรือ ใช้บริการ เนื่องจากเกิดการรับรู้ในเรื่องของความน่าเชื่อถือที่เพิ่มขึ้น เมื่อเทียบกับสื่อแบบดั้งเดิม (Belch & Belch, 2009)

ข้อมูลของโครงการอ่างเก็บน้ำบางพระ

ประวัติโครงการอ่างเก็บน้ำบางพระ

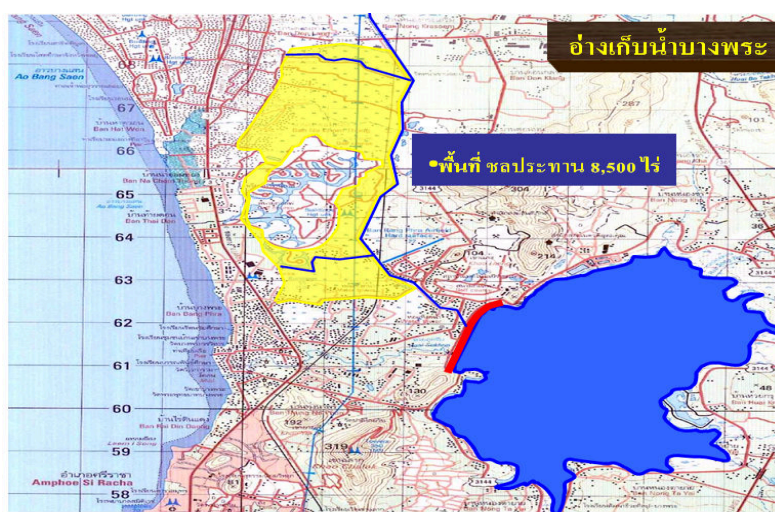
โครงการอ่างเก็บน้ำบางพระเป็นอ่างเก็บน้ำประเภททำนบกั้น โดยสร้างปิดกั้นห้วยใหญ่ระหว่างเขาซากขมกับเขาไหล เป็นอ่างเก็บน้ำขนาดใหญ่แห่งแรกของภาคตะวันออก โดยเริ่มก่อสร้างในปี พ.ศ. 2496 สามารถเก็บน้ำได้ 22 ล้านลูกบาศก์เมตร มีประโยชน์ในการส่งน้ำช่วยเหลือการเกษตร อุปโภคบริโภค และอุตสาหกรรม ในระยะแรกได้ส่งน้ำเพื่อกิจกรรมต่าง ๆ ดังกล่าวประมาณปีละ 15 ล้านลูกบาศก์เมตร ต่อมาความเจริญในด้านอุตสาหกรรมและความหนาแน่นของประชากรในจังหวัดชลบุรีเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วความต้องการใช้น้ำจึงเพิ่มขึ้นตามอย่างรวดเร็วเช่นกัน จนปริมาณน้ำที่เก็บกักไว้มีไม่เพียงพอกับความต้องการ ดังนั้นในปี พ.ศ. 2514 ถึง พ.ศ. 2517

ได้มีการขยายขนาดอ่างเก็บน้ำบางพระ จนสามารถเก็บกักน้ำได้เพิ่มขึ้นเป็น 117 ล้านลูกบาศก์เมตร

ลักษณะทั่วไปของโครงการอ่างเก็บน้ำบางพระ

ที่ตั้งของโครงการ บริเวณหัวงานตั้งอยู่ที่ตำบลบางพระ อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี
ตัวหัวงานแยกจากถนนสุขุมวิท (กรุงเทพฯ-ตราด) ประมาณกิโลเมตร 113 โดยแยกเข้าไปทาง
ด้านซ้ายมือประมาณ 2.300 กิโลเมตร ระวังแผนที่ 5135 II พิกัด 47 PQQ 130614

สภาพภูมิประเทศของโครงการอ่างเก็บน้ำบางพระ มีพื้นที่รับน้ำประมาณ
130 ตารางกิโลเมตร มีลำห้วยขนาดใหญ่ที่ไหลลงสู่ตัวอ่างรวม 5 สายด้วยกัน คือ ห้วยสุกรีพ
ห้วยร่วม ห้วยใหญ่ ห้วยวังหินและลำซากมะขาม ลำห้วยสุกรีพ ลำห้วยร่วมและห้วยใหญ่ ได้ไหลมา
รวมกันบริเวณเหนือท่านบ เรียกว่าห้วยสุกรีพ ส่วนห้วยวังหินและลำซากมะขามได้ไหลมารวมกัน
หน้าท่านบเช่นเดียวกัน เรียกว่าห้วยวังหิน และห้วยทั้งสองดังกล่าวได้ไหลมาบรรจบกันห่างท้าย
ท่านบออกไป ประมาณ 300 เมตร เรียกว่าคลองบางพระ แล้วไหลลงสู่ทะเล สภาพดินภายในเขต
ลุ่มน้ำเป็นดินปนทราย พื้นที่ส่วนใหญ่ถูกบุกเบิกเป็นไร่เกือบหมด พืชไร่ที่ปลูกอยู่ในเขตนี้มีอ้อย
และมันสำปะหลังเป็นส่วนใหญ่



ภาพที่ 2-1 แผนที่แสดงที่ตั้งโครงการอ่างเก็บน้ำบางพระ และพื้นที่ชลประทานของโครงการ
(สำนักงานชลประทานที่ 9, 2556)

ประโยชน์ที่ได้รับจากโครงการอ่างเก็บน้ำบางพระ

1. ส่งน้ำลงลำห้วยเดิม เพื่อการเกษตรกรรม 7,500 ไร่
2. ส่งน้ำเพื่อการอุปโภค-บริโภค และการอุตสาหกรรม

3. ส่งน้ำให้กับท่าเรือน้ำลึกแหลมฉบัง ได้ เฉลี่ย 41,000 ลูกบาศก์เมตร/ วัน
4. เป็นแหล่งเพาะพันธุ์ปลา แหล่งท่องเที่ยว และเป็นสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ

(กรมชลประทาน, 2518)

แบบสรุปโครงการแบบย่อ Project Idea (สำนักงานชลประทานที่ 9, 2559)

ประเด็นยุทธศาสตร์ ยุทธศาสตร์ที่ 2 ปรับปรุงและพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว กิจกรรมการท่องเที่ยวสินค้าและบริการด้านการท่องเที่ยว ให้มีความหลากหลายได้มาตรฐานสากล และเป็นที่น่าสนใจของนักท่องเที่ยวระดับนานาชาติทุกยุค

ตารางที่ 2-1 แบบสรุปโครงการแบบย่อ โครงการปรับปรุงภูมิทัศน์โครงการอ่างเก็บน้ำบางพระ

หัวข้อ	รายละเอียด
1. ชื่อโครงการ	โครงการปรับปรุงภูมิทัศน์อ่างเก็บน้ำบางพระ
2. ความสำคัญของโครงการ หลักการ และเหตุผล	อ่างเก็บน้ำบางพระเป็นอ่างเก็บน้ำขนาดใหญ่แห่งแรกของจังหวัดชลบุรี ตั้งอยู่ที่ตำบลบางพระ อำเภอสัตร์ราชา จังหวัดชลบุรี มีการคมนาคมที่สะดวก และอยู่ใกล้กับแหล่งท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียงของจังหวัดชลบุรี อาทิเช่น สวนสัตว์เปิดเขาเขียว สวนเสือศรีราชา หาดบางแสน นอกจากนี้ อ่างเก็บน้ำบางพระยังตั้งอยู่ใกล้กับทางหลวงพิเศษหมายเลข 7 ซึ่งเป็นถนนที่เชื่อมระหว่างกรุงเทพฯ กับจังหวัดต่าง ๆ ที่อยู่ในเขตพื้นที่ชายฝั่งทะเลตะวันออก ส่งผลให้อ่างเก็บน้ำบางพระนอกจากเป็นแหล่งท่องเที่ยว และพักผ่อนหย่อนใจของประชาชนในอำเภอสัตร์ราชาแล้ว ยังมีนักท่องเที่ยวต่าง ๆ เข้ามาเยี่ยมชมอ่างเก็บน้ำบางพระเป็นจำนวนมาก ดังนั้นเพื่อตอบสนองต่อยุทธศาสตร์ของกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกที่ต้องการปรับปรุงแหล่งท่องเที่ยว กิจกรรมการท่องเที่ยว สินค้าและบริการด้านการท่องเที่ยว ให้มีความหลากหลาย ได้มาตรฐานสากล และเป็นที่น่าสนใจของนักท่องเที่ยวระดับนานาชาติ จึงควรดำเนินการปรับปรุงภูมิทัศน์ของอ่างเก็บน้ำบางพระ ทำให้มีภูมิทัศน์ที่สวยงาม มีกิจกรรมการท่องเที่ยวต่าง ๆ และมีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับนักท่องเที่ยว เพื่อดึงดูดนักท่องเที่ยว ซึ่งการที่จะดึงดูดนักท่องเที่ยวได้นั้นต้องมีสิ่งดึงดูดใจของนักท่องเที่ยว ไม่ว่าจะเป็นทัศนียภาพที่สวยงาม ความสะอาดในพื้นที่ และความอุดมสมบูรณ์ของธรรมชาติ รวมถึงต้องมีสิ่งอำนวยความสะดวก

ตารางที่ 2-1 (ต่อ)

หัวข้อ	รายละเอียด
	ให้กับนักท่องเที่ยว เช่น ร้านอาหาร ห้องน้ำ ลานจอดรถยนต์ เป็นต้น ซึ่งปัจจัยเหล่านี้ล้วนเป็นสิ่งที่ดึงดูดให้นักท่องเที่ยวตัดสินใจมาท่องเที่ยวที่อ่างเก็บน้ำบางพระ อีกทั้งยังเป็นการเพิ่มแหล่งท่องเที่ยวที่เป็นอัตลักษณ์ของจังหวัดชลบุรี และเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันเชิงท่องเที่ยวของจังหวัดชลบุรี/ กลุ่มจังหวัดภาคตะวันออก
3. วัตถุประสงค์ของโครงการ	เพื่อเพิ่มแหล่งท่องเที่ยวที่เป็นอัตลักษณ์ของจังหวัดชลบุรี และกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออก เพิ่มกิจกรรมการท่องเที่ยว และเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการท่องเที่ยว สำหรับรองรับนักท่องเที่ยวในจังหวัดชลบุรีนักท่องเที่ยวจากจังหวัดต่าง ๆ และนักท่องเที่ยวจากต่างประเทศ พร้อมทั้งช่วยให้จังหวัดชลบุรี/ กลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกมีความสามารถในการแข่งขันเชิงท่องเที่ยวสูงขึ้น
4. ตัวชี้วัดความสำเร็จของโครงการ	<ol style="list-style-type: none"> 1. มีแหล่งท่องเที่ยวที่เป็นอัตลักษณ์ของจังหวัดชลบุรีเพิ่มขึ้น 1 แห่ง 2. มีกิจกรรมการท่องเที่ยวเพิ่มขึ้น 2 กิจกรรม 3. มีสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการท่องเที่ยวเพิ่มขึ้น 1 อย่าง สามารถดึงดูดนักท่องเที่ยวให้เข้ามาเที่ยวในจังหวัดชลบุรีเพิ่มขึ้น
5. ผลผลิต/ ผลลัพธ์	<p>ผลผลิต</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ภูมิทัศน์บริเวณห้วงงานอ่างเก็บน้ำบางพระ/ มีแหล่งท่องเที่ยวเพิ่มขึ้น 1 แห่ง 2. อาคารต้อนรับ และอาคารอเนกประสงค์/ มีสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการท่องเที่ยวเพิ่มขึ้น 3. อาคารชมวิว และลานกิจกรรม/ มีกิจกรรมการท่องเที่ยวเพิ่มขึ้น 4. ร้านอาหาร ห้องน้ำ ลานจอดรถยนต์/ มีสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการท่องเที่ยวเพิ่มขึ้น
6. ความเชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์	<p>เชื่อมโยงกับ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ยุทธศาสตร์ชาติระยะ 20 ปี ด้านการสร้างความสามารถในการแข่งขัน เรื่องการพัฒนาภาคการผลิตและบริการ

ตารางที่ 2-1 (ต่อ)

หัวข้อ	รายละเอียด
	2. แผนพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 12 ด้านการสร้าง ความเข้มแข็งทางเศรษฐกิจและแข่งขันได้อย่างยั่งยืน
	3. ยุทธศาสตร์กลุ่มจังหวัด ปรับปรุงและพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว กิจกรรม การท่องเที่ยว สินค้าและบริการด้านการท่องเที่ยว ให้มีความหลากหลาย ได้มาตรฐานสากล และเป็นที่น่าสนใจของนักท่องเที่ยวระดับนานาชาติ
7. ระยะเวลา	ระยะเวลาดำเนินการ 360 วัน
8. กิจกรรมหลักของ โครงการ	<p>ปรับภูมิทัศน์บริเวณห้วงงานอ่างเก็บน้ำบางพระ พร้อมก่อสร้างอาคาร ประกอบต่าง ๆ เพื่อส่งเสริมกิจกรรมการท่องเที่ยวและสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะดวกด้านการท่องเที่ยว โดยโครงการมีความพร้อมสามารถ ดำเนินการได้ทันที ดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ความพร้อมของพื้นที่ดำเนินการ มีแล้ว และได้รับอนุญาตให้ใช้ได้ ตามกฎหมาย 2. ความพร้อมของรูปแบบรายการ มี แต่ยังไม่สมบูรณ์ 3. ความพร้อมของการศึกษาผลกระทบสิ่งแวดล้อม ไม่กระทบ 4. ความพร้อมของการศึกษาผลกระทบด้านชุมชนและสังคม สูง 5. ความพร้อมของบุคลากร เครื่องมือ และเทคนิค สูง
กิจกรรมหลักที่ 1	ปรับภูมิทัศน์บริเวณห้วงงานอ่างเก็บน้ำบางพระ
1. งบประมาณ	15,000,000 บาท
2. ผู้รับผิดชอบ	นายสุริยพล นุชอนงค์
3. หน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง	โครงการก่อสร้าง สำนักงานชลประทานที่ 9
กิจกรรมหลักที่ 2	ก่อสร้างอาคารต้อนรับ และอาคารอเนกประสงค์
1. งบประมาณ	10,000,000 บาท
2. ผู้รับผิดชอบ	นายสุริยพล นุชอนงค์
3. หน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง	โครงการก่อสร้าง สำนักงานชลประทานที่ 9

ตารางที่ 2-1 (ต่อ)

หัวข้อ	รายละเอียด
กิจกรรมหลักที่ 3	ก่อสร้างอาคารชมวิว และลานกิจกรรม
1. งบประมาณ	15,000,000 บาท
2. ผู้รับผิดชอบ	นายสุริยพล นุชอนงค์
3. หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	โครงการก่อสร้าง สำนักงานชลประทานที่ 9
กิจกรรมหลักที่ 4	ปรับปรุงร้านขายอาหาร, ห้องน้ำ, ลานจอดรถยนต์
1. งบประมาณ	10,000,000 บาท
2. ผู้รับผิดชอบ	นายสุริยพล นุชอนงค์
3. หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	โครงการก่อสร้าง สำนักงานชลประทานที่ 9

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

มีผู้ศึกษาวิจัยค้นคว้าเกี่ยวกับเรื่องความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวมากมาย ซึ่งมีงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้

เจตน์สฤกษ์ สังกษพันธ์, เก็ดถวา บุญปรากการ, ชุติมา หวังเบญญ์หมัด และอรุณพร อธิมาตรไมต (2559) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการตลาดน้ำคลองแห อำเภอลาดใหญ่ จังหวัดสงขลา วัตถุประสงค์เพื่อ วิเคราะห์ห้วงค์ประกอบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวและเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว จำแนกตามเพศ อายุ วุฒิทางการศึกษา รายได้และความถี่ในการเที่ยวตลาดน้ำคลองแห ผลการศึกษา พบว่า นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในการมาใช้บริการตลาดน้ำคลองแหด้านสถานที่ท่องเที่ยว และสินค้าอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านสิ่งแวดล้อมและความสะอาด ด้านการบริการ และด้านความปลอดภัยอยู่ในระดับปานกลาง โดยนักท่องเที่ยวมีความถี่ในการท่องเที่ยวตลาดน้ำคลองแหต่อเนื่องแตกต่างกันมีความพึงพอใจมาใช้บริการตลาดน้ำคลองแหด้านการบริการและความปลอดภัยแตกต่างกัน ในขณะที่นักท่องเที่ยวที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเนื่องแตกต่างกันมีความพึงพอใจทุกด้านไม่แตกต่างกัน

วรรมน จันทดิษฐ์ (2552) ได้ทำการวิจัยเรื่อง พฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยศึกษากรณีตลาดน้ำอัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม โดยกลุ่มตัวอย่าง คือ

นักท่องเที่ยวชาวไทยจำนวน 300 คน ผลการศึกษา พบว่า นักท่องเที่ยวมีพฤติกรรมการท่องเที่ยวต่อ ตลาดน้ำอัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม ส่วนใหญ่เคยมาท่องเที่ยว 3 ครั้งขึ้นไป มีวัตถุประสงค์ ในการท่องเที่ยวครั้งนี้ เพื่อพักผ่อนหย่อนใจ มีวิธีการเดินทางมาท่องเที่ยวตลาดน้ำอัมพวาโดยรถ ส่วนตัว จำนวนสมาชิกที่ร่วมเดินทางมาท่องเที่ยว 4-5 คน ส่วนใหญ่มีความสัมพันธ์กันแบบ ครอบครัว และมีค่าใช้จ่ายทั้งหมดในการท่องเที่ยว (เฉลี่ยต่อครั้ง ต่อ 1 คน) ไม่เกิน 1,000 บาท และนักท่องเที่ยวให้ความพึงพอใจตลาดน้ำอัมพวาโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณา เป็นรายด้าน พบว่า ด้านสถานที่ท่องเที่ยว ด้านประชาชนในท้องถิ่น ด้านร้านค้า ร้านอาหาร และเครื่องค้ำอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ อยู่ในระดับปานกลาง

การเปรียบเทียบความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ โดยจำแนกตามลักษณะประชากร พบว่า เพศที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวม ด้านสถานที่ท่องเที่ยว ด้านการให้บริการของ หน่วยงานภาครัฐ ด้านประชาชนในท้องถิ่น และร้านค้า ร้านอาหารและเครื่องค้ำ ไม่แตกต่างกัน ส่วนอายุระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และสถานภาพที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจ โดยรวม ด้านสถานที่ท่องเที่ยว ด้านการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ และร้านค้า ร้านอาหาร และเครื่องค้ำ ที่แตกต่างกัน

การเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ กับพฤติกรรมการท่องเที่ยว พบว่า ความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวโดยรวม มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการท่องเที่ยวในตลาดน้ำอัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม ในส่วนที่เกี่ยวกับ วัตถุประสงค์ ในการท่องเที่ยวครั้งนี้ ลักษณะความสัมพันธ์ของกลุ่มบุคคลที่ร่วมเดินทาง และค่าใช้จ่ายทั้งหมด ในการท่องเที่ยว

ปวีณา ทวีวงศ์โอพาร (2552) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทย ในการท่องเที่ยวในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 400 คน ผลการศึกษา พบว่า ลักษณะพฤติกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทยส่วนใหญ่ มีวัตถุประสงค์ของการเดินทางท่องเที่ยวในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา เพื่อพักผ่อน เดินทาง มาท่องเที่ยว 2-5 คน โดยมาท่องเที่ยวกับเพื่อน เดินทางมาท่องเที่ยวโดยใช้รถยนต์ส่วนบุคคล เคยเดินทางมาเที่ยวแล้ว 2-4 ครั้ง เดินทางมาท่องเที่ยววันเดียว และนักท่องเที่ยวชาวไทยส่วนใหญ่ มีค่าใช้จ่ายในการมาท่องเที่ยวต่อครั้ง ต่ำกว่า 1,000 บาท ส่วนเรื่องแหล่งข้อมูลข่าวสารการท่องเที่ยว นักท่องเที่ยวชาวไทยส่วนใหญ่ได้รับข่าวสารการท่องเที่ยวจาก บุคคลใกล้ชิดหรือคนรู้จัก

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการท่องเที่ยวในจังหวัด พระนครศรีอยุธยา พบว่า ปัจจัยทางด้านโบราณสถานและสภาพแวดล้อม ด้านการคมนาคม ด้านบทบาทของรัฐได้รับความพึงพอใจในระดับมากจากการท่องเที่ยวในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ส่วนปัจจัยด้านราคาสินค้าและบริการ ด้านความปลอดภัย ด้านของที่ระลึก และด้านการบริการ ได้รับความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ธนกฤต สุทธินนท์โชติ (2559) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในอุทยานแห่งชาติธารเสด็จ-เกาะพะงัน จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยกลุ่มตัวอย่าง คือ นักท่องเที่ยวชาวไทยจำนวน 400 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ ผลการศึกษา พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่รับทราบข้อมูลการท่องเที่ยวจาก ญาติ เพื่อน และคนรู้จัก ใช้รถยนต์ส่วนตัว ในการเดินทาง ส่วนใหญ่เดินทางมาเป็นครั้งแรก วัตถุประสงค์ของการมาท่องเที่ยวเพื่อพักผ่อน หย่อนใจกับกลุ่มเพื่อน ใช้ระยะเวลาท่องเที่ยว โดยระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อ อุทยานแห่งชาติธารเสด็จ-เกาะพะงัน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ทั้งในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับ ปานกลาง ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวทุกด้าน และ ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่ออุทยานแห่งชาติธารเสด็จ-เกาะพะงัน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ในด้านต่าง ๆ พบว่า นักท่องเที่ยวที่มีอายุต่างกัน และมีจำนวนครั้งใน การมาท่องเที่ยวต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนอง ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจ และด้านการเอาใจใส่ที่แตกต่างกัน

วรากรณ์ ใจน้อย และยุพิน อุ่นแก้ว (2552) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของ นักท่องเที่ยวต่อแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ อุทยานแห่งชาติภูกระดึง มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพ การเดินทางท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยว และความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อแหล่งท่องเที่ยว เชิงนิเวศ อุทยานแห่งชาติภูกระดึง โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ นักท่องเที่ยวชาวไทย ที่เดินทางมาท่องเที่ยวอุทยานแห่งชาติภูกระดึง จำนวน 400 คน ผลการศึกษา พบว่า วัตถุประสงค์ ของการเดินทางมายังอุทยานแห่งชาติภูกระดึงเพื่อการพักผ่อน หย่อนใจ ส่วนใหญ่เดินทางมายังภู กระดึงเป็นครั้งแรก และเดินทางมาท่องเที่ยวกับเพื่อน ยานพาหนะที่ใช้ในการเดินทาง คือ รถยนต์ โดยสาร มีรูปแบบการเดินทางแบบมาพักค้างแรม 2 คืน โดยแหล่งท่องเที่ยวในเขตอุทยานแห่งชาติ ภูกระดึงที่สนใจมากที่สุด คือ น้ำตก ร่องลงมา ได้แก่ หน้าผา ป่าปืด และศาสนสถาน ตามลำดับ กิจกรรมที่กระทำมากที่สุด คือ กิจกรรมถ่ายภาพ ร่องลงมา ได้แก่ กิจกรรมเที่ยวน้ำตก กิจกรรม เดินป่า ชมวิวทิวทัศน์ธรรมชาติ กิจกรรมพักผ่อนกางเต็นท์ และกิจกรรมเที่ยวถ้ำ ตามลำดับ ซึ่งความพึงพอใจต่ออุทยานแห่งชาติภูกระดึง โดยภาพรวม ด้านกายภาพและสิ่งดึงดูดใจ ด้านกิจกรรมการท่องเที่ยว และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนด้าน การบริหารจัดการ อยู่ในระดับมาก

รุ่งทิวา ประสงค์เงิน (2556) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มาใช้ บริการอ่างเก็บน้ำคลองหาด จังหวัดสระแก้ว โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือนักท่องเที่ยว

ที่มีอายุ 15 ปีขึ้นไป ที่มาเที่ยวอ่างเก็บน้ำคลองหาด จำนวน 274 คน ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการอ่างเก็บน้ำคลองหาด จังหวัดสระแก้วในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยสูงสุด คือ ด้านสถานที่ รองลงมา คือ ด้านความปลอดภัย และด้านภูมิทัศน์อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านการบริการของเจ้าหน้าที่อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยว ต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการอ่างเก็บน้ำคลองหาด จังหวัดสระแก้ว พบว่า อายุ อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของนักท่องเที่ยวที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อแหล่งท่องเที่ยวอ่างเก็บน้ำคลองหาด จังหวัดสระแก้วแตกต่างกัน

กัลยาณี ทองงาม (2553) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีต่อการท่องเที่ยวอุทยานประวัติศาสตร์สุโขทัย โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มาเที่ยวอุทยานประวัติศาสตร์สุโขทัย จำนวน 400 คน ผลการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมีความพึงพอใจต่อการมาท่องเที่ยวอุทยานประวัติศาสตร์สุโขทัยโดยรวม และรายด้านอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีอายุแตกต่างกัน และมีทวีปต่างต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวอุทยานประวัติศาสตร์สุโขทัยที่แตกต่างกัน ส่วนด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านบริหารจัดการและด้านบุคลากรผู้ให้บริการที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวอุทยานประวัติศาสตร์สุโขทัยที่แตกต่างกัน

พสตร์ หิรัญญการ (2554) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อแหล่งท่องเที่ยวขององค์พระปฐมเจดีย์ จังหวัดนครปฐม มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อแหล่งท่องเที่ยวขององค์พระปฐมเจดีย์ จังหวัดนครปฐม โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล ซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยวที่ องค์พระปฐมเจดีย์ จังหวัดนครปฐม จำนวน 400 คน ผลการศึกษา พบว่า ระดับความพึงพอใจด้านระดับความรู้ อยู่ในระดับมาก ด้านการประชาสัมพันธ์ด้านการบริการต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่ และด้านอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับปานกลางและเมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ๆ โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า อายุ ภูมิลำเนา ระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพ และรายได้ ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อแหล่งท่องเที่ยวขององค์พระปฐมเจดีย์ จังหวัดนครปฐม ที่แตกต่างกัน

ปณิตา ตั้งชัยชนะ และเกษมสันต์ พิพัฒน์ศิริศักดิ์ (2554) ศึกษาเรื่อง ระดับการตัดสินใจและระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการท่องเที่ยวในจังหวัดนครศรีธรรมราช ผลการศึกษา พบว่า นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจด้านสถานที่ท่องเที่ยว ด้านที่พักอาศัย

ด้านการเดินทาง ด้านอาหาร ด้านสินค้าที่ระลึก/ ของฝากและด้านค่าใช้จ่ายแตกต่างกันและนักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจด้านสถานที่ท่องเที่ยวมากที่สุด นอกจากนี้ พบว่า ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ด้านสถานที่ท่องเที่ยวมาก และความพึงพอใจเรื่องความสะดวกของสถานที่ท่องเที่ยว ป้ายและสัญลักษณ์บอกเส้นทาง เส้นทางที่ใช้ในการเดินทาง และความสะดวกของอาหารส่งผลต่อแนวโน้มการกลับมาท่องเที่ยวจังหวัดนครศรีธรรมราชซ้ำในครั้งต่อไปอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมภรณ์ คงเจริญกาย (2548) ศึกษาเรื่องพฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้เข้ามาท่องเที่ยวที่มีผลต่อการท่องเที่ยวแบบยั่งยืนในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า ผู้ที่เข้ามาท่องเที่ยวมีพฤติกรรม การได้รู้จักสถานที่ท่องเที่ยวในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา นั้น มาจากการบอกของญาติและเพื่อนแนะนำที่เข้ามาท่องเที่ยวก่อนแล้ว ความพึงพอใจของผู้ที่เข้ามาท่องเที่ยวที่มีต่อด้านสถานที่ ด้านอำนวยความสะดวก และด้านการบริการ ส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก พฤติกรรมความถี่ในการเข้ามาท่องเที่ยว การเดินทาง ลักษณะค่าใช้จ่ายในการเข้ามาท่องเที่ยว ค่าใช้จ่ายที่ใช้ และการกลับมาท่องเที่ยวอีกครั้งที่ต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการเข้ามาท่องเที่ยวไม่แตกต่างกัน

Moses and Sarah (2009) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อพื้นที่อนุรักษ์ทางตอนเหนือของ Tanzania มีวัตถุประสงค์เพื่อ สํารวจความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวว่าทำไมถึงเลือกมาท่องเที่ยวที่พื้นที่อนุรักษ์ทางตอนเหนือของ Tanzania เพื่อที่จะปรับปรุงและพัฒนาพื้นที่อนุรักษ์แห่งนี้ให้ดียิ่งขึ้น โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ กลุ่มนักท่องเที่ยวที่มาเยี่ยมชมพื้นที่อนุรักษ์ทางตอนเหนือของ Tanzania จำนวน 185 คน ผลการศึกษา พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนมากมีความพึงพอใจ และอยากที่จะกลับมาเยี่ยมชมที่นี่อีกครั้ง เนื่องจากพวกเขารู้สึกประทับใจในความงามของธรรมชาติ, วิถีชีวิต และรู้สึกผ่อนคลาย

Nor, Shareena, Siti and Syahmi (2016) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อเกาะลังกาวิ ประเทศมาเลเซีย มีวัตถุประสงค์เพื่อ จัดลำดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยวที่เกาะลังกาวิ เพื่อที่จะปรับปรุงและพัฒนาเกาะลังกาวิให้ดียิ่งขึ้นกว่าเดิม โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ กลุ่มนักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยวที่เกาะลังกาวิ จำนวน 500 คน ผลการศึกษา พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เป็นนักท่องเที่ยวที่เคยมาที่นี่มาก่อนแล้ว และอีกส่วนก็เพิ่งเคยมาที่นี่เป็นครั้งแรก อย่างไรก็ตามสิ่งที่นักท่องเที่ยวคาดหวังว่าจะได้รับจากที่นี่ก็คือ คุณภาพการให้บริการ ภาพวิถีชีวิตที่งดงาม ราคาสมเหตุสมผล ความปลอดภัย และความรู้สึกที่คุ้มค่าที่ได้มาที่นี่

Mohammad and Shahnewaz (2014) ได้ศึกษาเรื่อง การวัดความพึงพอใจในการให้บริการแก่นักท่องเที่ยว กรณีศึกษา ชายหาด Cox's bazar ประเทศบังกลาเทศ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา

ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวที่ชายหาด Cox's bazar ประเทศบังกลาเทศ โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ กลุ่มนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวที่ชายหาด Cox's bazar ประเทศบังกลาเทศ ใช้การวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือการวิจัย ผลการศึกษา พบว่า นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในด้านแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติชายหาด และผ่อนคลายกับสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีให้ แต่ไม่พึงพอใจในด้านการบริการรถตุ๊กตุ๊ก, บริการขนส่ง, ไกด์ทัวร์ และการให้ข้อมูลต่อนักท่องเที่ยว

Mai and Pham (2015) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการสวนสาธารณะ Nam Cat Tien ประเทศเวียดนาม มีวัตถุประสงค์เพื่อ ค้นหาปัจจัยหลักสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อนักท่องเที่ยว เพื่อที่จะพัฒนาสวนสาธารณะแห่งนี้ให้ดียิ่งขึ้น และทำให้นักท่องเที่ยวรู้สึกคุ้มค่าที่ได้มาที่นี่ โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ กลุ่มนักท่องเที่ยวที่เคยมาใช้บริการสวนสาธารณะ Nam Cat Tien ประเทศเวียดนาม จำนวน 215 คน ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ได้แก่ เรื่องราคา ระบบนิเวศวิทยาและพื้นที่ในสวนสาธารณะ ธรรมชาติและสภาพแวดล้อมในสวนสาธารณะ และสภาพแวดล้อมทางสังคมที่มีผลในเชิงบวกต่อนักท่องเที่ยวทั้งทางตรงและทางอ้อม

ฤดี หลิมไพโรจน์ และไกรฤกษ์ ปิ่นแก้ว (2557) ได้ศึกษาเรื่อง อิทธิพลของภาพลักษณ์การท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อความตั้งใจกลับมาเที่ยวซ้ำที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีวัตถุประสงค์ เพื่อ ศึกษาถึงอิทธิพลของภาพลักษณ์และความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่ส่งผลการกลับมาเที่ยวซ้ำที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยา การวิจัยนี้เป็นวิจัยเชิงสำรวจ โดยใช้แบบสอบถามเก็บรวบรวมข้อมูลจากนักท่องเที่ยวที่ชื่นชอบการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม จำนวน 403 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจด้านสิ่งดึงดูดของแหล่งท่องเที่ยวส่งผลการกลับมาเที่ยวซ้ำที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยามากที่สุด ได้แก่ ความสวยงามของทัศนียภาพโดยรวมของสถานที่ท่องเที่ยว ความร่มรื่นสวยงามของต้นไม้ดอกไม้ภายในแหล่งท่องเที่ยว ตามด้วย ความพึงพอใจต่อการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม ได้แก่ ความสะอาดของห้องน้ำ การดูแลขยะมูลฝอย ภาพลักษณ์ด้านแหล่งท่องเที่ยว ภาพลักษณ์ด้านความปลอดภัย และภาพลักษณ์ด้านของที่ระลึกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ธัญญา พรหมบุญมย์ และนฤมล กิมภากรณ์ (2558) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสบการณ์ของนักท่องเที่ยวเชิงนิเวศ วัฒนธรรม และสุขภาพในกลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนบน 1 ของประเทศไทย: เชียงใหม่ ลำพูน ลำปางแม่ฮ่องสอน โดยผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยที่ส่งอิทธิพล

ต่อประสบการณ์ที่ดีของนักท่องเที่ยวต่างชาติเรียงตามความสำคัญ 5 อันดับแรก คือ ด้านสภาพแวดล้อมและบรรยากาศของสถานที่ ด้านความคุ้มค่าเงิน ด้านกิจกรรมการท่องเที่ยว ด้านอาหารและเครื่องดื่ม และด้านบุคลากรแนะนำการท่องเที่ยว ตามลำดับ ส่วนปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสบการณ์ที่ดีของนักท่องเที่ยวชาวไทย คือ ด้านความคุ้มค่าของเงิน ด้านศูนย์ข้อมูลการท่องเที่ยว ด้านที่พัก ด้านการเดินทาง/ การขนส่งในพื้นที่ ด้านสภาพแวดล้อมและบรรยากาศของสถานที่ท่องเที่ยว ตามลำดับ และผลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก พบว่า สิ่งที่นักท่องเที่ยวประทับใจเมื่อเดินทางมาท่องเที่ยวในกลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนบน 1 ได้แก่ กิจกรรมท่องเที่ยวที่มีความหลากหลาย เช่น กิจกรรมท่องเที่ยวทางธรรมชาติ เช่น เทียวภูเขา น้ำตก เดินป่า ขี่ช้าง ล่องแพ อุทยานแห่งชาติ เป็นต้น การท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม เช่น วัดมีความสวยงาม หมู่บ้านหัตถกรรม ศูนย์วัฒนธรรม พิพิธภัณฑ์ ถนนคนเดิน เป็นต้น ร้านอาหารมีให้เลือกเยอะ มีบริการที่ดี อาหารมีความหลากหลายและมีอาหารท้องถิ่น ค่าใช้จ่ายไม่แพงเมื่อเทียบกับจังหวัดอื่น ห้องพักรมมีให้เลือกหลากหลาย มีการบริการที่ดีและราคาไม่แพง แหล่งท่องเที่ยวมีเอกลักษณ์ มีแหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม การได้มาเรียนรู้เกี่ยวกับความเป็นวัฒนธรรมล้านนาถนนคนเดินที่น่าสนใจ และหาซื้อของฝากของที่ระลึกได้ในราคาไม่แพง มักอุเทศก์มีการบริการและให้ข้อมูลที่ดี นักท่องเที่ยวมีความอบอุ่นรู้สึกปลอดภัย คนท้องถิ่นมีอัธยาศัยไมตรีดี มีสนามบินที่สะดวกและสามารถบินเดินทางต่อไปยังจังหวัดอื่นหรือต่างประเทศได้ มีความประทับใจบรรยากาศของแหล่งท่องเที่ยวมีธรรมชาติและอากาศดี นักท่องเที่ยวเมื่อเดินทางกลับ อยากจะบอกต่อให้เพื่อนหรือคนรู้จักมาเที่ยว ส่วนใหญ่จะนำภาพถ่ายสถานที่ ๆ ไปเที่ยวมาแสดงใน Facebook Twitter และ Instragram เป็นต้น

เสาวลักษณ์ ขำรัก (2556) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว คุณภาพการให้บริการ และภาพลักษณ์ของสถานที่ท่องเที่ยวที่ส่งผลต่อการกลับมาเที่ยวซ้ำ กรณีศึกษาตลาดสามชุก จังหวัดสุพรรณบุรี วัตถุประสงค์ 1) เพื่อพัฒนาโมเดลเชิงสาเหตุของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการกลับมาท่องเที่ยวซ้ำ และ 2) เพื่อศึกษาอิทธิพลของความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว คุณภาพการให้บริการ และภาพลักษณ์ที่ส่งต่อการกลับมาท่องเที่ยวซ้ำที่ตลาดสามชุก จังหวัดสุพรรณบุรี ผลการวิจัย พบว่า นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อด้านความดึงดูดใจของแหล่งท่องเที่ยวมากที่สุด และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับน้อยที่สุด สำหรับคุณภาพการให้บริการของแหล่งท่องเที่ยว พบว่า คุณภาพด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจอยู่ในระดับมากที่สุด และด้านความเป็นรูปธรรมของการให้บริการอยู่ในระดับน้อยที่สุด สำหรับภาพลักษณ์ของตลาดสามชุก พบว่า ภาพลักษณ์ด้านความรู้สึกละอยู่ในระดับมากที่สุด ในขณะที่ภาพลักษณ์ด้านการเข้าถึงอยู่ในระดับน้อยที่สุด นอกจากนี้ ยังพบว่า นักท่องเที่ยวมีความเห็น โดยรวมว่าจะกลับมาเที่ยวซ้ำในระดับมาก ผลการวิเคราะห์ความตรงของโมเดลเชิงสาเหตุของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการกลับมาเที่ยวซ้ำ

มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดย คุณภาพ การให้บริการ และภาพลักษณ์ส่งผลต่อการกลับมาเที่ยวซ้ำในขณะที่ความพึงพอใจด้านสิ่งดึงดูดใจ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในส่วนของลานจอดรถยนต์ ไม่ส่งผลต่อการกลับมาเที่ยวซ้ำ ที่ตลาดสามชุกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการดำเนินการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจที่ส่งผลต่อความภักดีของนักท่องเที่ยวโครงการอ่างเก็บน้ำบางพระ มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวด้านด้านสิ่งดึงดูดใจของนักท่องเที่ยว ที่มีผลต่อความภักดีของนักท่องเที่ยวโครงการอ่างเก็บน้ำบางพระ 2) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีผลต่อความภักดีของนักท่องเที่ยวโครงการอ่างเก็บน้ำบางพระ โดยมีการวิจัยแบบผสมวิธี (Mixed method) คือ ในเชิงปริมาณและคุณภาพ ซึ่งเป็นการจัดทำแบบสอบถามแบบปิด (Close question) โดยกำหนดตัวเลือกของคำตอบไว้เรียบร้อยแล้ว และแบบเปิด (Open question) โดยผู้ตอบมีอิสระในการแสดงความคิดเห็น รวมทั้งการเลือกเก็บข้อมูล และใช้วิธีการทางสถิติในการตรวจสอบสมมติฐานที่ตั้งขึ้นจากข้อมูลที่เก็บรวบรวมดังกล่าว สำหรับการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้วิธีการศึกษารายละเอียด โดยแบ่งออกเป็น 2 ขั้นตอน ดังนี้

1. การวิจัยเชิงปริมาณ ประกอบด้วย
 - 1.1 การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
 - 1.2 วิธีการรวบรวมข้อมูล
 - 1.3 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
 - 1.4 ลักษณะของแบบสอบถาม
 - 1.5 ความเชื่อถือได้ของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
 - 1.6 การจัดทำข้อมูลและวิเคราะห์ผล
 - 1.7 สถิติที่ใช้ในการวิจัย
2. การวิจัยเชิงคุณภาพ ประกอบด้วย
 - 2.1 การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
 - 2.2 วิธีการรวบรวมข้อมูล
 - 2.3 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
 - 2.4 ลักษณะของแบบสัมภาษณ์
 - 2.5 ความเชื่อถือได้ของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
 - 2.6 การจัดทำข้อมูลและวิเคราะห์ผล

การวิจัยเชิงปริมาณ

การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ คือ นักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวที่โครงการอ่างเก็บน้ำบางพระ

กลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research)

เนื่องจากไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอนของนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวที่โครงการอ่างเก็บน้ำบางพระ จึงได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากสูตรไม่ทราบขนาดตัวอย่างของ Cochran โดยกำหนดระดับค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และระดับค่าความคลาดเคลื่อน ร้อยละ 5 (กล้า วาณิชย์บัญชา, 2550, หน้า 44) ซึ่งสูตรในการคำนวณที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ คือ

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

เมื่อ	n แทน	ขนาดตัวอย่าง
	P แทน	สัดส่วนของประชากรที่จะสุ่ม = 0.5
	Z แทน	ระดับความเชื่อมั่นที่ผู้วิจัยกำหนดไว้ โดย Z มีค่าเท่ากับ 1.96 ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 (ระดับ 0.05)
	e แทน	ค่าความผิดพลาดสูงสุดที่เกิดขึ้น = 0.05

$$\begin{aligned} \text{แทนค่า } n &= \frac{(0.5)(1-0.5)(1.96)^2}{(0.05)^2} \\ &= 384.16 \end{aligned}$$

สำหรับการวิจัยค้างนี้ เพื่อให้เกิดความสะดวกในการคำนวณ ผู้วิจัยจึงขอกำหนดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน ซึ่งเป็นจำนวนที่มากกว่าที่คำนวณได้

การสุ่มตัวอย่าง

การวิจัยค้างนี้ ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple random sampling) ในการเก็บข้อมูลด้วยการแจกแบบสอบถามให้กับนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวที่โครงการอ่างเก็บน้ำบางพระ ให้ครบตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ได้กำหนดไว้ทั้งหมด 400 ชุด

วิธีการรวบรวมข้อมูล

ใช้แบบสอบถามโดยการสำรวจ (Survey) ในการเก็บข้อมูลการวิจัยเชิงปริมาณ โดยวิธีการแจกแบบสอบถามที่มีรายละเอียดเพื่อเก็บข้อมูลตามวัตถุประสงค์อย่างครบถ้วน ลักษณะคำถามที่ใช้เป็นแบบปลายปิด (Close-end questions) ให้กับกลุ่มตัวอย่าง

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. ผู้วิจัยทำการศึกษาจากเอกสาร บทความ ทฤษฎีหลักการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อกำหนดขอบเขตของการวิจัยและสร้างเครื่องมือวิจัยให้มีความครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัย
2. ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้มาสร้างแบบสอบถาม และทำการตรวจสอบว่าแบบสอบถามมีความครอบคลุมวัตถุประสงค์หรือไม่
3. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้ทำการแก้ไขตามคำแนะนำจากผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่าน มานำเสนอกับอาจารย์ที่ปรึกษา โดยพิจารณาความสมบูรณ์ของแบบสอบถามอีกครั้ง จากนั้นจึงนำแบบสอบถามมาดำเนินการทดสอบความเชื่อมั่น (Try-out) กับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ชุด
4. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้ทำการเก็บรวบรวม มาทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability analysis)
5. ผู้วิจัยดำเนินการนำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไปเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง

ลักษณะของแบบสอบถาม

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมเพื่อการวิจัยเชิงปริมาณครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถามที่มีคำถามชนิดปลายปิดและปลายเปิด โดยแบ่งคำถามออกเป็น 5 ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ มีลักษณะเป็นคำถามแบบเลือกตอบ (Check list)

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในด้านสิ่งดึงดูดใจของนักท่องเที่ยว ประกอบด้วย ความสมบูรณ์ของธรรมชาติ ทัศนียภาพ ความสะอาดในพื้นที่และกิจกรรมการท่องเที่ยว เป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating scale) โดยมีการกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนดังเกณฑ์ในการวิเคราะห์คะแนนด้านล่าง

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประกอบด้วย ร้านอาหาร ห้องน้ำ/ ห้องสุขา ตานจอดรถยนต์ และอาคารสถานที่ เป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating scale) โดยมีการกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนดังเกณฑ์ในการวิเคราะห์คะแนนด้านล่าง

ส่วนที่ 4 คำถามเกี่ยวกับความภักดีของนักท่องเที่ยว โครงการอ่างเก็บน้ำบางพระ ประกอบไปด้วย การท่องเที่ยวซ้ำ และการแนะนำบอกต่อ เป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า

5 ระดับ โดยมีการกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนดังเกณฑ์ในการวิเคราะห์คะแนนด้านล่าง
 เกณฑ์ในการวิเคราะห์คะแนน
 แบบสอบถามมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า ผู้ทำการวิจัยได้นำคะแนนของ
 กลุ่มตัวอย่างมาหาค่าเฉลี่ย แล้วกำหนดระดับค่าเฉลี่ยเป็น 5 ระดับ โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ระดับ	คะแนน
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

วิธีการแปลผลแบบสอบถามได้ใช้เกณฑ์การให้ระดับค่าเฉลี่ย ดังนี้

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

โดยให้เลือกตอบเพียงคำตอบเดียว จำนวน 30 ข้อ วิธีการแปลผลแบบสอบถามส่วนนี้
 ได้ใช้ค่าเฉลี่ย ตามเกณฑ์คะแนนดังนี้ (วิชิต อุ๋อัน, 2548)

ระดับคะแนน	ความหมาย
ระดับ 5 ค่าเฉลี่ย 4.21-5.00	อยู่ในเกณฑ์ มากที่สุด
ระดับ 4 ค่าเฉลี่ย 3.41-4.20	อยู่ในเกณฑ์ มาก
ระดับ 3 ค่าเฉลี่ย 2.61-3.40	อยู่ในเกณฑ์ ปานกลาง
ระดับ 2 ค่าเฉลี่ย 1.81-2.60	อยู่ในเกณฑ์ น้อย
ระดับ 1 ค่าเฉลี่ย 1.00-1.80	อยู่ในเกณฑ์ ไม่มีระดับการสื่อสาร

ส่วนที่ 5 คำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม สอบถามถึงความต้องการ
 ของผู้ที่ตอบแบบสอบถามถึงความต้องการในด้านอื่น ๆ เพิ่มเติม และข้อควรปรับปรุงและแก้ไข
 คำถามในส่วนนี้จึงมีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด ซึ่งเปิดโอกาสให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดง
 ความคิดเห็นอย่างอิสระ

ความเชื่อถือได้ของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้มีการทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ดังนี้

ความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นมาทำการปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่าน จากนั้นจึงนำแบบสอบถามไปทำการทดสอบ (Try-out) จำนวน 30 ชุด กับนักท่องเที่ยวที่อ่างเก็บน้ำคลองหลวงรัชชโลทร อันเนื่องมาจากพระราชดำริ ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีคุณสมบัติใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการจะศึกษา และใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS PC windows ในการหาความเชื่อมั่น เพื่อหาค่าสัมประสิทธิ์ Cronbach's alpha ด้วยการใส่เกณฑ์สัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha coefficient) ที่ได้นำเสนอไว้ คือ ค่าแอลฟา (α) มากกว่าหรือเท่ากับ 0.7 (Nunnally, 1978) ซึ่งจากการทดสอบ (Try-out) แบบสอบถามจำนวน 30 ชุด พบว่าแบบสอบถามในแต่ละส่วนมีค่าแอลฟา (α) มากกว่า 0.7 มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวด้านสิ่งดึงดูดใจของนักท่องเที่ยว

1. ความสมบูรณ์ของธรรมชาติ มีค่าแอลฟา (α) เท่ากับ 0.719
2. ทักษะภาพ มีค่าแอลฟา (α) เท่ากับ 0.742
3. ความสะอาดในพื้นที่ มีค่าแอลฟา (α) เท่ากับ 0.774
4. กิจกรรมการท่องเที่ยว มีค่าแอลฟา (α) เท่ากับ 0.787

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

1. ร้านอาหาร มีค่าแอลฟา (α) เท่ากับ 0.754
2. ห้องน้ำ/ ห้องสุขา มีค่าแอลฟา (α) เท่ากับ 0.902
3. ลานจอดรถยนต์ มีค่าแอลฟา (α) เท่ากับ 0.771
4. อาคารสถานที่ มีค่าแอลฟา (α) เท่ากับ 0.873

ความภักดีของนักท่องเที่ยว โครงการอ่างเก็บน้ำบางพระมีค่าแอลฟา (α) เท่ากับ 0.795

การจัดทำข้อมูลและวิเคราะห์ผล

หลังจากรวบรวมแบบสอบถามทั้งหมดที่ได้เรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยได้นำมาดำเนินการ ดังนี้

1. การตรวจสอบข้อมูล ผู้วิจัยตรวจสอบดูความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถามและทำการแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก

2. นำแบบสอบถามที่ต้องเรียบร้อยแล้วมาลงรหัส เพื่อประมวลผลข้อมูลด้วย

โปรแกรมประมวลผลทางสถิติ

สถิติที่ใช้ในการวิจัย

ข้อมูลที่รวบรวมได้จากการสอบถามกลุ่มตัวอย่างจะถูกนำมาประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยตัวแปรต่าง ๆ จะถูกนำมา ลงรหัสเพื่อเปลี่ยนสภาพข้อมูลให้อยู่ในรูปตัวเลขแล้วนำมาวิเคราะห์ เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยดำเนินการ ดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) วิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ โดยใช้ค่าความถี่ และค่าร้อยละ

2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistics) วิเคราะห์ปัจจัยด้านการท่องเที่ยว ใช้ทดสอบสมมติฐาน มีนัยสำคัญที่ระดับ .05 โดยใช้การทดสอบค่าสถิติการวิเคราะห์

สมมติฐานที่ 1 ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวด้านสิ่งดึงดูดใจของนักท่องเที่ยวมีอิทธิพลต่อความภักดีของนักท่องเที่ยวโครงการอ่างเก็บน้ำบางพระ ใช้สถิติ Multiple regression เพื่อทดสอบความแตกต่างของตัวแปร

สมมติฐานที่ 2 ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีอิทธิพลต่อความภักดีของนักท่องเที่ยวโครงการอ่างเก็บน้ำบางพระ ใช้สถิติ Multiple regression เพื่อทดสอบความแตกต่างของตัวแปร

จากนั้นนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึกจากผู้ที่มาท่องเที่ยวที่โครงการอ่างเก็บน้ำบางพระ มากกว่า 5 ครั้งต่อปี มาสรุปประเด็นและนำมาอภิปรายผลสนับสนุนในแต่ละสมมติฐาน

การวิจัยเชิงคุณภาพ

การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ผู้ที่มาท่องเที่ยวที่โครงการอ่างเก็บน้ำบางพระมากกว่า 5 ครั้งต่อปี

กลุ่มตัวอย่าง

สำหรับการวิจัยเชิงคุณภาพผู้วิจัยทำการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ที่มาท่องเที่ยวที่โครงการอ่างเก็บน้ำบางพระมากกว่า 5 ครั้งต่อปี โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) จำนวน 10 คน แบ่งเป็น ชาย 5 คน และหญิง 5 คน

วิธีการรวบรวมข้อมูล

ใช้แบบสัมภาษณ์ในการเก็บข้อมูลการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยสัมภาษณ์ผู้ที่มาท่องเที่ยวที่โครงการอ่างเก็บน้ำบางพระมากกว่า 5 ครั้งต่อปี และสอบถามข้อมูลเชิงลึก โดยใช้วิธีการจดบันทึกรวบรวมข้อมูลทั้งหมด โดยใช้คำถามปลายเปิด (Open-end questions)

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. ศึกษาทฤษฎี แนวคิด และวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดขอบเขตการวิจัยและสร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมกับวัตถุประสงค์งานวิจัย
2. นำข้อมูลที่ได้มาสร้างแบบสัมภาษณ์
3. นำแบบสัมภาษณ์ที่ร่างได้ ให้อาจารย์ที่ปรึกษาพิจารณาตรวจสอบและให้คำแนะนำในการแก้ไขปรับปรุงเพื่ออ่านและเข้าใจง่ายและชัดเจน

4. นำแบบสัมภาษณ์ที่ปรับปรุงแล้วมาทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา โดยให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน พิจารณาความถูกต้องตามประเด็นที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์
5. ปรับปรุงรูปแบบสัมภาษณ์อีกครั้ง แล้วนำมาเสนออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อแก้ไขปรับปรุงจนได้เครื่องมือที่ประสิทธิภาพ
6. นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไปสอบถามกลุ่มตัวอย่าง

ลักษณะของแบบสัมภาษณ์

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการใช้การสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ที่มาท่องเที่ยวที่โครงการอ่างเก็บน้ำบางพระมากกว่า 5 ครั้งต่อปี แบ่งออกเป็น 4 ส่วน จำนวน 4 ข้อ โดยใช้คำถามปลายเปิด ดังนี้

ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวด้านสิ่งดึงดูดใจของนักท่องเที่ยว

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นต่อความภักดีของนักท่องเที่ยว โครงการอ่างเก็บน้ำบางพระ

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

ความเชื่อถือได้ของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ความเที่ยงตรง (Validity) ผู้วิจัยนำแบบสัมภาษณ์ที่ได้จากการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาพิจารณาและตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content validity) และความเหมาะสมของภาษาที่ใช้ (Wording) เพื่อนำไปปรับปรุงแก้ไข ก่อนนำไปสอบถามในการเก็บข้อมูลจริง

การจัดทำข้อมูลและวิเคราะห์ผล

ผู้วิจัยได้จัดทำข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพโดยมีการตัดแปลงตามขั้นตอนในการจัดทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพของ Colaizzi (1978) ซึ่งเป็นวิธีที่ได้รับการยอมรับและมีการใช้กันอย่างกว้างขวางในงานวิจัยเชิงปรากฏการณ์วิทยา ดังนี้

1. นำข้อมูลที่ได้จากการถอดความกับเครื่องบันทึกเสียงและการบันทึกภาคสนามมาพิจารณาหลาย ๆ ครั้ง เพื่อให้เกิดความเข้าใจในภาพรวมของข้อมูลที่ได้และพิจารณาประเด็นที่สำคัญ
2. นำข้อมูลที่ได้กลับมาอ่านพิจารณาอีกครั้งอย่างละเอียด จากนั้นจึงทำการตีความพร้อมกับการดึงข้อความ หรือประโยคสำคัญที่เกี่ยวข้องออกมา
3. นำข้อมูลที่เป็นข้อความ หรือ ประโยคที่มีความหมายเหมือนกัน หรือใกล้เคียงมาไว้กลุ่มเดียวกัน เพื่อสร้างหัวข้อสรุป และกลุ่มหัวข้อสรุปแนวคิดในตัวข้อมูล โดยมีรหัสข้อมูลกำกับ

ทุกข้อความหรือทุกประโยค จากนั้นจึงตั้งคำสำคัญ ซึ่งจะจัดเป็นกลุ่มใหญ่ (Themes) และกลุ่มย่อย (Sub-theme) ที่อยู่ภายใต้ความหมายของกลุ่มใหญ่

4. อธิบายปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นอย่างละเอียดครบถ้วน โดยเขียนให้มีความต่อเนื่องและกลมกลืนกันระหว่างข้อความ หรือประโยคของความหมาย และหัวข้อต่าง ๆ ซึ่งในขั้นตอนนี้ ต้องพยายามตัดข้อมูล หรือหัวข้อที่ไม่จำเป็นออก

5. ทำการเขียนบรรยายสิ่งที่ค้นพบอย่างละเอียดและชัดเจน โดยจะไม่มีการนำทฤษฎีไปควบคุมถึงปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้น พร้อมทั้งยกตัวอย่างคำพูดประกอบคำหลักสำคัญที่ได้ เพื่อแสดงความชัดเจนของปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้น

6. ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล โดยนำข้อสรุปที่ได้ไปให้ผู้ให้ข้อมูลตรวจสอบถึงความเป็นจริง และความถูกต้อง เพื่อให้ได้ข้อสรุปสุดท้ายที่สมบูรณ์และเป็นข้อค้นพบที่ได้จากผู้ให้ข้อมูล จากนั้นจึงนำข้อมูลมาตรวจสอบกับอาจารย์ที่ปรึกษาอีกครั้ง

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจที่ส่งผลต่อความภักดีของนักท่องเที่ยวโครงการอ่างเก็บน้ำบางพระ” ผู้ทำการวิจัยได้ทำการวิจัยแบบผสมวิธี (Mixed method) คือ ในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตัวอย่างเชิงปริมาณด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่มีคำตอบครบถ้วนสมบูรณ์จำนวน 400 กลุ่มตัวอย่าง มาทำการวิเคราะห์และประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ และรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพด้วยการสัมภาษณ์ (Interview) จากผู้ที่มาท่องเที่ยวโครงการอ่างเก็บน้ำบางพระมากกว่า 5 ครั้งต่อปี จำนวน 10 กลุ่มตัวอย่าง แบ่งเป็น ชาย 5 คน หญิง 5 คน เพื่อเป็นข้อมูลสนับสนุนในเบื้องต้น โดยนำข้อมูลดังกล่าวมาวิเคราะห์ร่วมกันข้อมูลที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรม และข้อมูลที่ศึกษาค้นคว้าจากเอกสารต่าง ๆ จากหนังสือ บทความ วารสาร เพื่อนำมาใช้ประกอบการศึกษาวิจัยให้สมบูรณ์ ซึ่งผู้วิจัยได้แบ่งประเด็นการวิเคราะห์ผลการตอบแบบสอบถามและการสัมภาษณ์ โดยได้มีการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านปริมาณและด้านคุณภาพประกอบด้วย 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา โดยแสดงผลเป็นร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับข้อมูลปัจจัยด้านประชากรศาสตร์

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวด้านสิ่งดึงดูดใจของนักท่องเที่ยว

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ส่วนที่ 4 ผลวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความภักดีของนักท่องเที่ยวโครงการอ่างเก็บน้ำบางพระ

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน เพื่อทดสอบสมมติฐาน โดยใช้วิธีการวิเคราะห์ค่าทางสถิติ ประกอบด้วย

ส่วนที่ 5 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ โดยการใช้เทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหา

ส่วนที่ 6 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวด้านสิ่งดึงดูดใจของนักท่องเที่ยว ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และความภักดีของนักท่องเที่ยวโครงการอ่างเก็บน้ำบางพระ

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์

n	หมายถึง จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง
\bar{X}	หมายถึง ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง
SD	หมายถึง ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง
t	หมายถึง ค่าทดสอบของนัยสำคัญของค่าเฉลี่ย 2 กลุ่ม (ค่าสถิติ t)
F	หมายถึง ค่าทดสอบของนัยสำคัญของค่าเฉลี่ยมากกว่า 2 กลุ่ม (ค่าสถิติ F)
P-value	หมายถึง ความน่าจะเป็นไปในการยอมรับสมมติฐาน
Sig	หมายถึง ความน่าจะเป็นที่คำนวณได้
R	หมายถึง ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุ
R square	หมายถึง ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์
Adjusted R square	หมายถึง ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์เมื่อปรับแล้ว
B	หมายถึง ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวพยากรณ์ในรูปแบบ คะแนนดิบ
Beta	หมายถึง ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวพยากรณ์ในรูปแบบคะแนน มาตรฐาน
H_0	หมายถึง สมมติฐานหลัก (Null hypothesis)
H_1	หมายถึง สมมติฐานรอง (Alternative hypothesis)
*	หมายถึง ระดับนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนาโดยแสดงผลเป็นร้อยละ ค่าเฉลี่ย และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับข้อมูลปัจจัยด้านประชากรศาสตร์

ตารางที่ 4-1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามปัจจัยด้านประชากรศาสตร์
จำแนกตาม เพศ อายุ อาชีพ และระดับการศึกษา

ปัจจัยส่วนบุคคล		จำนวน (คน)	ร้อยละ	ลำดับที่
เพศ	ชาย	136	34.00	2
	หญิง	264	66.00	1
อายุ	15 ปี-24 ปี	135	33.75	2
	25 ปี-34 ปี	214	53.50	1
	35 ปี-44 ปี	32	8.00	3
	44 ปี ขึ้นไป	19	4.75	4
อาชีพ	นักเรียน/ นักศึกษา	115	28.75	2
	พนักงานรัฐวิสาหกิจ	32	8.00	4
	รับราชการ	19	4.75	6
	พนักงานบริษัทเอกชน/ รับจ้าง	162	40.50	1
	ประกอบธุรกิจส่วนตัว	48	12.00	3
	แม่บ้าน/ พ่อบ้าน	24	6.00	5
ระดับการศึกษา	ต่ำกว่ามัธยมตอนปลาย (ม.6)	35	8.75	5
	มัธยมตอนปลาย (ม.6) หรือ ปวช.	85	21.25	2
	อนุปริญญา หรือปวส.	60	15.00	3
	ปริญญาตรี	182	45.50	1
	สูงกว่าปริญญาตรี	38	9.50	4

จากตารางที่ 4-1 พบว่า จากกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 400 คน
เกี่ยวกับปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ สามารถแสดงรายละเอียดดังต่อไปนี้

เพศ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 264 คน คิดเป็นร้อยละ 66.00
และเป็นเพศชาย จำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 34.00 ตามลำดับที่แสดง

อายุ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 25 ปี-34 ปี มากที่สุด จำนวน 214 คน
คิดเป็นร้อยละ 53.50 รองลงมา คือ อายุระหว่าง 15 ปี-24 ปี จำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 33.75

อายุระหว่าง 35 ปี-44 ปี จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 8.00 และลำดับสุดท้ายอายุ 44 ปีขึ้นไป จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 4.75 ตามลำดับที่แสดง

อาชีพ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน/ รับจ้าง มากที่สุด จำนวน 162 คน คิดเป็นร้อยละ 40.50 รองลงมา คือ อาชีพนักเรียน/ นักศึกษา จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 28.75 อาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 12.00 อาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 8.00 อาชีพแม่บ้าน/ พ่อบ้าน จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 6 และลำดับสุดท้ายอาชีพรับราชการจำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 4.75 ตามลำดับที่แสดง

ระดับการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 182 คน คิดเป็นร้อยละ 45.5 รองลงมา คือ มัธยมตอนปลาย (ม.6) หรือ ปวช. จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 21.25 อนุปริญญา หรือ ปวส. จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 15.00 สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 9.50 และลำดับสุดท้าย ต่ำกว่ามัธยมตอนปลาย (ม.6) จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 8.75 ตามลำดับที่แสดง

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวด้านสิ่งดึงดูดใจของนักท่องเที่ยว

ในการแปลความหมายของการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวด้านสิ่งดึงดูดใจของนักท่องเที่ยว ใช้หลักเกณฑ์ในแต่ละช่วงคะแนนดังต่อไปนี้

ระดับคะแนน 5 ค่าเฉลี่ย	4.21-5.00	หมายถึง พึงพอใจมากที่สุด
ระดับคะแนน 4 ค่าเฉลี่ย	3.41-4.20	หมายถึง พึงพอใจมาก
ระดับคะแนน 3 ค่าเฉลี่ย	2.61-3.40	หมายถึง พึงพอใจปานกลาง
ระดับคะแนน 2 ค่าเฉลี่ย	1.81-2.60	หมายถึง พึงพอใจน้อย
ระดับคะแนน 1 ค่าเฉลี่ย	1.00-1.80	หมายถึง พึงพอใจน้อยที่สุด

ตารางที่ 4-2 รายละเอียดการวิเคราะห์ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวด้านสิ่งดึงดูดใจของ
นักท่องเที่ยวน ในส่วนของความสมบูรณ์ของธรรมชาติ

ความสมบูรณ์ของ ธรรมชาติ	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	SD	ระดับ ความคิดเห็น	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
1. ปริมาณน้ำในอ่างเก็บน้ำ บางพระ มีความเหมาะสม เหมาะแก่การมาพักผ่อน หย่อนใจ	305	90	5	0	0	4.75	0.46	มากที่สุด	1
	76.25%	22.50%	1.25%	0.00%	0.00%				
2. ความร่มรื่นสวยงามของ ต้นไม้บริเวณ โครงการ อ่างเก็บน้ำบางพระ	288	107	5	0	0	4.71	0.48	มากที่สุด	2
	72.00%	26.75%	1.25%	0.00%	0.00%				
3. ความหลากหลายของ สัตว์ที่อาศัยอยู่บริเวณ โครงการอ่างเก็บน้ำ บางพระ	192	194	14	0	0	4.45	0.56	มาก	3
	48.00%	48.50%	3.50%	0.00%	0.00%				
รวม (n = 400)						4.64	0.50	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4-2 พบว่า จากกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 คน แสดงระดับความคิดเห็นต่อความพึงพอใจด้านสิ่งดึงดูดใจของนักท่องเที่ยว ในส่วนของความสมบูรณ์ของธรรมชาติมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.64$, $SD = 0.50$) โดยมีรายละเอียดลำดับดังต่อไปนี้

ลำดับที่ 1 คือ ปริมาณน้ำในอ่างเก็บน้ำบางพระ มีความเหมาะสม เหมาะแก่การมาพักผ่อนหย่อนใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.75$, $SD = 0.46$)

ลำดับที่ 2 คือ ความร่มรื่นสวยงามของต้นไม้บริเวณ โครงการอ่างเก็บน้ำบางพระอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.71$, $SD = 0.48$)

ลำดับที่ 3 คือ ความหลากหลายของสัตว์ที่อาศัยอยู่บริเวณ โครงการอ่างเก็บน้ำบางพระ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.45$, $SD = 0.56$)

ตารางที่ 4-3 รายละเอียดการวิเคราะห์ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวด้านสิ่งดึงดูดใจของ
นักท่องเที่ยว ในส่วนของทัศนียภาพบริเวณอ่างเก็บน้ำบางพระ

ทัศนียภาพ	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	SD	ระดับ ความคิดเห็น	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
1. พื้นที่โครงการอ่างเก็บ น้ำบางพระ มีขนาด กว้างขวาง และร่มรื่น	310	86	4	0	0	4.77	0.45	มากที่สุด	1
	77.50%	21.50%	1.00%	0.00%	0.00%				
2. โครงการอ่างเก็บน้ำ บางพระมีจุดเด่นด้าน ทัศนียภาพ เหมาะสำหรับ ให้นักท่องเที่ยวถ่ายรูปเป็น ที่ระลึก	210	179	11	0	0	4.50	0.55	มากที่สุด	3
	52.50%	44.75%	2.75%	0.00%	0.00%				
3. ความสวยงามของ ทัศนียภาพโดยรวมของ อ่างเก็บน้ำบางพระ	227	156	17	0	0	4.52	0.58	มาก ที่สุด	2
	56.75%	39.00%	4.25%	0.00%	0.00%				
รวม (n = 400)						4.60	0.52	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4-3 พบว่า จากกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 คน แสดงระดับความคิดเห็นต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวด้านสิ่งดึงดูดใจของนักท่องเที่ยว ในส่วนของทัศนียภาพบริเวณอ่างเก็บน้ำบางพระ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.60$, $SD = 0.52$) โดยมีรายละเอียดลำดับดังต่อไปนี้

ลำดับที่ 1 คือ พื้นที่โครงการอ่างเก็บน้ำบางพระ มีขนาดกว้างขวาง และร่มรื่น มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.77$, $SD = 0.45$)

ลำดับที่ 2 คือ ความสวยงามของทัศนียภาพโดยรวมของอ่างเก็บน้ำบางพระ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.52$, $SD = 0.58$)

ลำดับที่ 3 คือ โครงการอ่างเก็บน้ำบางพระมีจุดเด่นด้านทัศนียภาพ เหมาะสำหรับให้นักท่องเที่ยวถ่ายรูปเป็นที่ระลึก มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.50$, $SD = 0.55$)

ตารางที่ 4-4 รายละเอียดการวิเคราะห์ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวด้านสิ่งดึงดูดใจของ
นักท่องเที่ยว ในส่วนของความสะอาดในพื้นที่

ความสะอาดในพื้นที่	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	SD	ระดับ ความคิดเห็น	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
1. สถานที่ต่าง ๆ มีความสะอาด ร่มรื่น นำมาท่องเที่ยว	289 72.25%	106 26.50%	5 1.25%	0 0.00%	0 0.00%	4.71	0.48	มากที่สุด	1
2. มีการตัดหญ้า ตกแต่ง ต้นไม้บริเวณสถานที่ โดยรอบ	238 59.50%	152 38.00%	10 2.50%	0 0.00%	0 0.00%	4.57	0.54	มากที่สุด	2
3. ถังขยะมีปริมาณ เพียงพอ และตั้งอยู่ตามจุด ต่าง ๆ อย่างเหมาะสม	192 48.00%	195 48.75%	13 3.25%	0 0.00%	0 0.00%	4.45	0.56	มาก	3
รวม (n = 400)						4.58	0.53	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4-4 พบว่า จากกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 คน แสดงระดับความคิดเห็นต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวด้านสิ่งดึงดูดใจของนักท่องเที่ยว ในส่วนของความสะอาดในพื้นที่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.58$, $SD = 0.53$) โดยมีรายละเอียดลำดับดังต่อไปนี้

ลำดับที่ 1 คือ สถานที่ต่าง ๆ มีความสะอาด ร่มรื่นนำมาท่องเที่ยว มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.71$, $SD = 0.48$)

ลำดับที่ 2 คือ มีการตัดหญ้า ตกแต่งต้นไม้บริเวณสถานที่โดยรอบ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.57$, $SD = 0.54$)

ลำดับที่ 3 คือ ถังขยะมีปริมาณเพียงพอ และตั้งอยู่ตามจุดต่าง ๆ อย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.45$, $SD = 0.56$)

ตารางที่ 4-5 รายละเอียดการวิเคราะห์ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวด้านสิ่งดึงดูดใจของ
นักท่องเที่ยวน ในส่วนของกิจกรรมการท่องเที่ยว

กิจกรรมการท่องเที่ยว	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	SD	ระดับ ความคิดเห็น	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
1. มีกิจกรรมการท่องเที่ยว ที่หลากหลาย เช่น การปั่นจักรยาน	36 9.00%	153 38.25%	167 41.75%	44 11.00%	0 0.00%	3.45	0.81	ปานกลาง	1
2. มีสิ่งอำนวยความสะดวก ในการร่วมกิจกรรม	10 2.50%	125 31.25%	192 48.00%	73 18.25%	0 0.00%	3.18	0.75	ปานกลาง	2
3. ความปลอดภัยของ กิจกรรมการท่องเที่ยว	6 1.50%	119 29.75%	202 50.50%	70 17.50%	3 0.75%	3.14	0.74	ปานกลาง	3
รวม (n = 400)						3.26	0.77	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4-5 พบว่า จากกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 400 คน แสดงระดับ
ความคิดเห็นต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวด้านสิ่งดึงดูดใจของนักท่องเที่ยวน ในส่วนของ
กิจกรรมการท่องเที่ยว มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.26$, $SD = 0.77$) โดยมีรายละเอียด
ลำดับดังต่อไปนี้

ลำดับที่ 1 คือ มีกิจกรรมการท่องเที่ยวที่หลากหลาย เช่น การปั่นจักรยาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ใน
ระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.45$, $SD = 0.81$)

ลำดับที่ 2 คือ มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการร่วมกิจกรรม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ
ปานกลาง ($\bar{X} = 3.18$, $SD = 0.75$)

ลำดับที่ 3 คือ ความปลอดภัยของกิจกรรมการท่องเที่ยว มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง
($\bar{X} = 3.14$, $SD = 0.74$)

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในการแปลความหมายของการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ใช้หลักเกณฑ์ในแต่ละช่วงคะแนนดังต่อไปนี้

ระดับคะแนน 5	ค่าเฉลี่ย	4.21-5.00	หมายถึง	พึงพอใจมากที่สุด
ระดับคะแนน 4	ค่าเฉลี่ย	3.41-4.20	หมายถึง	พึงพอใจมาก
ระดับคะแนน 3	ค่าเฉลี่ย	2.61-3.40	หมายถึง	พึงพอใจปานกลาง

ระดับคะแนน 2	ค่าเฉลี่ย	1.81-2.60	หมายถึง	พึงพอใจน้อย
ระดับคะแนน 1	ค่าเฉลี่ย	1.00-1.80	หมายถึง	พึงพอใจน้อยที่สุด

ตารางที่ 4-6 รายละเอียดการวิเคราะห์ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
ในส่วนของร้านอาหาร

ร้านอาหาร	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	SD	ระดับ ความคิดเห็น	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
1. ร้านอาหารถูกจัดอยู่ใน โซนเดียวกัน เพื่อความ สะดวก และเป็น ระเบียบเรียบร้อย	4	72	259	65	0	3.04	0.62	ปานกลาง	2
	1.00%	18.00%	64.75%	16.25%	0.00%				
2. ความสะอาด และถูก สุขลักษณะของอาหาร	10	89	243	58	0	3.13	0.67	ปานกลาง	1
	2.50%	22.25%	60.75%	14.50%	0.00%				
3. ร้านค้า ร้านอาหารมี เพียงพอต่อจำนวนของ นักท่องเที่ยว	2	20	256	115	7	2.74	0.60	ปานกลาง	3
	00.50%	5.00%	64.00%	28.75%	1.75%				
รวม (n = 400)						2.99	0.63	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4-6 พบว่า จากกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 คน แสดงระดับความคิดเห็นต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในส่วนของร้านอาหาร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.99$, $SD = 0.63$) โดยมีรายละเอียดลำดับดังต่อไปนี้

ลำดับที่ 1 คือ ความสะอาด และถูกสุขลักษณะของอาหาร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.13$, $SD = 0.67$)

ลำดับที่ 2 คือ ร้านอาหารถูกจัดอยู่ในโซนเดียวกัน เพื่อความสะดวก และเป็นระเบียบเรียบร้อย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.04$, $SD = 0.62$)

ลำดับที่ 3 คือ ร้านค้า ร้านอาหารมีเพียงพอต่อจำนวนของนักท่องเที่ยว มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.74$, $SD = 0.60$)

ตารางที่ 4-7 รายละเอียดการวิเคราะห์ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
ในส่วนของโรงแรมน้ำ/ ห้องสุขา

ห้องน้ำ/ห้องสุขา	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	SD	ระดับ ความคิดเห็น	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
1. สถานที่ตั้งของห้องน้ำ มีความเหมาะสม และมี ความสะดวกสบายต่อ การใช้บริการ	7 1.75%	78 19.50%	241 60.25%	74 18.50%	0 0.00%	3.05	0.67	ปานกลาง	2
2. ความสะอาด และ สุขลักษณะของห้องน้ำ	28 7.00%	138 34.50%	206 51.50%	28 7.00%	0 0.00%	3.42	0.72	ปานกลาง	1
3. มีจำนวนห้องน้ำที่ เหมาะสม และเพียงพอต่อ การรองรับนักท่องเที่ยว	6 1.50%	43 10.75%	249 62.25%	94 23.50%	8 2.00%	2.86	0.68	ปานกลาง	3
รวม (n = 400)						3.10	0.69	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4-7 พบว่า จากกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 คน แสดงระดับความคิดเห็นต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในส่วนของห้องน้ำ/ห้องสุขา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.10$, $SD = 0.69$) โดยมีรายละเอียดลำดับดังต่อไปนี้

ลำดับที่ 1 คือ ความสะอาด และสุขลักษณะของห้องน้ำ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.42$, $SD = 0.72$)

ลำดับที่ 2 คือ สถานที่ตั้งของห้องน้ำมีความเหมาะสม และมีความสะดวกสบายต่อการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.05$, $SD = 0.67$)

ลำดับที่ 3 คือ มีจำนวนห้องน้ำที่เหมาะสม และเพียงพอต่อการรองรับนักท่องเที่ยว มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.86$, $SD = 0.68$)

ตารางที่ 4-8 รายละเอียดการวิเคราะห์ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
ในส่วนของลานจอดรถยนต์

ลานจอดรถยนต์	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	SD	ระดับ ความคิดเห็น	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
1. ลานจอดรถยนต์มีความ สะดวก และเพียงพอต่อ จำนวนนักท่องเที่ยวที่มาใช้ บริการ	170 42.50%	213 53.25%	17 4.25%	0 0.00%	0 0.00%	4.38	0.57	มาก	2
2. มีเจ้าหน้าที่คอยตรวจตรา ดูแลความเรียบร้อยรถยนต์ ของท่าน และคอยให้ความ ช่วยเหลืออยู่เสมอ	310 77.50%	84 21.00%	6 1.50%	0 0.00%	0 0.00%	4.76	0.46	มากที่สุด	1
รวม (n = 400)						4.57	0.52	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4-8 พบว่า จากกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 คน แสดงระดับความคิดเห็นต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในส่วนของลานจอดรถยนต์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.57$, SD = 0.52) โดยมีรายละเอียดลำดับดังต่อไปนี้

ลำดับที่ 1 คือ มีเจ้าหน้าที่คอยตรวจตราดูแลความเรียบร้อยรถยนต์ของท่าน และให้ความช่วยเหลืออยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.76$, SD = 0.46)

ลำดับที่ 2 คือ ลานจอดรถยนต์มีความสะดวก และเพียงพอต่อจำนวนนักท่องเที่ยว มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.38$, SD = 0.57)

ตารางที่ 4-9 รายละเอียดการวิเคราะห์ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
ในส่วนของอาคารสถานที่

อาคารสถานที่	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	SD	ระดับ ความคิดเห็น	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
1. มีอาคารต้อนรับ นักท่องเที่ยว ไว้สำหรับนั่ง พักผ่อน	1 0.25%	41 10.25%	256 64.00%	98 24.50%	4 1.00%	2.84	0.61	ปานกลาง	2
2. มีลานกิจไว้สำหรับให้ นักท่องเที่ยวทำกิจกรรมต่าง ๆ	49 12.25%	201 50.25%	144 36.00%	6 1.50%	0 0.00%	3.73	0.69	มาก	1
รวม (n = 400)						3.29	0.65	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4-9 พบว่า จากกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 คน แสดงระดับความคิดเห็นต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในส่วนของอาคารสถานที่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.29$, $SD = 0.65$) โดยมีรายละเอียดลำดับดังต่อไปนี้

ลำดับที่ 1 คือ มีลานกิจไว้สำหรับให้นักท่องเที่ยวทำกิจกรรมต่าง ๆ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.73$, $SD = 0.69$)

ลำดับที่ 2 คือ มีอาคารต้อนรับนักท่องเที่ยว ไว้สำหรับนั่งพักผ่อน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.84$, $SD = 0.61$)

ส่วนที่ 4 ผลวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความภักดีของนักท่องเที่ยว โครงการอ่างเก็บน้ำบางพระ

ในการแปลความหมายของการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมหลังการท่องเที่ยวโครงการอ่างเก็บน้ำบางพระใช้หลักเกณฑ์ในแต่ละช่วงคะแนนดังต่อไปนี้

ระดับคะแนน 5	ค่าเฉลี่ย	4.21-5.00	หมายถึง	มีผลต่อความคิดเห็นมากที่สุด
ระดับคะแนน 4	ค่าเฉลี่ย	3.41-4.20	หมายถึง	มีผลต่อความคิดเห็นมาก
ระดับคะแนน 3	ค่าเฉลี่ย	2.61-3.40	หมายถึง	มีผลต่อความคิดเห็นปานกลาง
ระดับคะแนน 2	ค่าเฉลี่ย	1.81-2.60	หมายถึง	มีผลต่อความคิดเห็นน้อย
ระดับคะแนน 1	ค่าเฉลี่ย	1.00-1.80	หมายถึง	มีผลต่อความคิดเห็นน้อยที่สุด

ตารางที่ 4-10 รายละเอียดการวิเคราะห์ความภักดีของนักท่องเที่ยวโครงการอ่างเก็บน้ำบางพระ

ความภักดีของนักท่องเที่ยว โครงการอ่างเก็บน้ำบางพระ	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	SD	ระดับ ความคิดเห็น	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
การกลับมาเที่ยวซ้ำ	292	92	16	0	0	4.69	0.54	มากที่สุด	1
1. ท่านตั้งใจว่าจะกลับมา เที่ยวที่โครงการอ่างเก็บน้ำ บางพระซ้ำอีกครั้ง	74.50%	23.00%	4.00%	0.00%	0.00%				
2. ท่านมักจะแวะมาที่ โครงการอ่างเก็บน้ำบางพระ แห่งนี้ ทุกครั้งที่มาจังหวัด ชลบุรี	269	125	6	0	0	4.66	0.51	มากที่สุด	2
3. ท่านจะแนะนำบุคคลอื่น ให้มาเที่ยวที่โครงการอ่างเก็บ น้ำบางพระ	67.25%	31.25%	1.50%	0.00%	0.00%				
4. ท่านจะพูดถึงประสบการณ์ ดี ๆ ที่ได้รับจากการมา ท่องเที่ยวที่โครงการอ่างเก็บน้ำ บางพระให้บุคคลที่รู้จักฟัง	250	146	4	0	0	4.62	0.51	มากที่สุด	4
	62.50%	36.50%	1.00%	0.00%	0.00%				
รวม (n = 400)						4.63	0.52	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4-10 พบว่า จากกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 400 คน แสดงระดับความคิดเห็นต่อความภักดีของนักท่องเที่ยวโครงการอ่างเก็บน้ำบางพระ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.63$, $SD = 0.52$) โดยมีรายละเอียดลำดับดังต่อไปนี้

ลำดับที่ 1 คือ ท่านตั้งใจว่าจะกลับมาเที่ยวที่โครงการอ่างเก็บน้ำบางพระซ้ำอีกครั้ง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.69$, $SD = 0.54$)

ลำดับที่ 2 คือ มีท่านมักจะแวะมาที่โครงการอ่างเก็บน้ำบางพระแห่งนี้ ทุกครั้งที่มาจังหวัดชลบุรี มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.66$, $SD = 0.51$)

ลำดับที่ 3 คือ ท่านจะแนะนำบุคคลอื่นให้มาเที่ยวที่โครงการอ่างเก็บน้ำบางพระ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.65$, $SD = 0.50$)

ลำดับที่ 4 คือ ท่านจะพูดถึงประสบการณ์ดี ๆ ที่ได้รับจากการมาท่องเที่ยวที่โครงการอ่างเก็บน้ำบางพระ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.62$, $SD = 0.51$)

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน เพื่อทดสอบสมมติฐานโดยใช้วิธีการวิเคราะห์ค่าทางสถิติ

ส่วนที่ 5 ผลการทดสอบสมมติฐานข้อมูลเชิงอนุมาน

สมมติฐานที่ 1 ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวด้านสิ่งดึงดูดใจของนักท่องเที่ยว มีอิทธิพลต่อความภักดีของนักท่องเที่ยวโครงการอ่างเก็บน้ำบางพระ

H_0 : ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวด้านสิ่งดึงดูดใจของนักท่องเที่ยว ไม่มีอิทธิพลต่อความภักดีของนักท่องเที่ยวโครงการอ่างเก็บน้ำบางพระ

H_1 : ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวด้านสิ่งดึงดูดใจของนักท่องเที่ยว มีอิทธิพลต่อความภักดีของนักท่องเที่ยวโครงการอ่างเก็บน้ำบางพระ

ตารางที่ 4-11 ผล Multiple regression analysis ทดสอบความสัมพันธ์ของความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวด้านสิ่งดึงดูดใจของนักท่องเที่ยว กับความภักดีของนักท่องเที่ยวโครงการอ่างเก็บน้ำบางพระ

Model	Unstandardized coefficients		Standardized coefficients	t	Sig.	Tolerance	VIF
	B	Std. error	Beta				
ค่าคงที่	1.718	0.167		10.308	0.000		
ความสมบูรณ์ของธรรมชาติ	0.219	0.036	0.289	6.128	0.000*	0.629	1.591
ทัศนียภาพ	0.227	0.034	0.310	6.702	0.000*	0.656	1.525
ความสะอาดในพื้นที่	0.186	0.034	0.230	5.428	0.000*	0.782	1.279
R	0.668						
R square	0.446						
Adjusted R square	0.442						
F-ratio	29.458 (0.000) *						
Durbin-Watson	2.039						

หมายเหตุ ตัวแปรตาม คือ ความภักดีของนักท่องเที่ยว

จากตารางที่ 4-11 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวด้านสิ่งดึงดูดใจของนักท่องเที่ยว กับความภักดีของนักท่องเที่ยวโครงการอ่างเก็บน้ำบางพระ โดยใช้วิธี Stepwise multiple linear regression เมื่อทดสอบแล้ว ตัวแปรความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวด้านสิ่งดึงดูดใจของนักท่องเที่ยว ไม่เกิดปัญหา Multicollinearity ทดสอบค่าสถิติ F ปรากฏว่าค่า Sig. = 0.000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่ามีตัวแปรอิสระ คือ “ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวด้านสิ่งดึงดูดใจของนักท่องเที่ยว” อย่างน้อย 1 ตัว ที่สามารถทำนายผลการเปลี่ยนแปลงของตัวแปรตาม คือ ความภักดีของนักท่องเที่ยวโครงการอ่างเก็บน้ำบางพระได้

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (R) ระหว่างตัวแปรอิสระ “ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวด้านสิ่งดึงดูดใจของนักท่องเที่ยว” และตัวแปรตาม “ความภักดีของนักท่องเที่ยวโครงการอ่างเก็บน้ำบางพระ” ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.668 หมายถึง ตัวแปรอิสระกับตัวแปรตามมีความสัมพันธ์กันร้อยละ 66.8 มีค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (R square) เท่ากับ 0.446 หมายความว่า การเปลี่ยนแปลงของ “ความภักดีของนักท่องเที่ยวโครงการอ่างเก็บน้ำบางพระได้” ขึ้นอยู่กับ “ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวด้านสิ่งดึงดูดใจของนักท่องเที่ยว” ร้อยละ 44.6 ส่วนค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์เมื่อปรับแล้ว (Adjusted R squarer) เท่ากับ 0.442 และค่า Durbin-Watson เท่ากับ 2.039

พบว่า ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ t-test ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ (Multiple regression analysis) ค่าคงที่ (B_0) เท่ากับ 1.718 หน่วย มีค่า t = 10.308 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 และผลการทดสอบแต่ละตัวแปร มีดังนี้

1. ความสมบูรณ์ของธรรมชาติ มีค่า B_1 เท่ากับ 0.219 ค่า t = 6.128 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 แสดงให้เห็นว่า หากความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวด้านสิ่งดึงดูดใจของนักท่องเที่ยว ในส่วนของความสมบูรณ์ของธรรมชาติ เพิ่มขึ้น 1 หน่วย แล้วความภักดีของนักท่องเที่ยวโครงการอ่างเก็บน้ำบางพระ ได้เปลี่ยนแปลงเพิ่มขึ้น 0.219 หน่วย

2. ทักษิณภาพ มีค่า B_1 เท่ากับ 0.227 ค่า t = 6.702 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 แสดงให้เห็นว่า หากความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวด้านสิ่งดึงดูดใจของนักท่องเที่ยว ในส่วนของทัศนียภาพเพิ่มขึ้น 1 หน่วย แล้วความภักดีของนักท่องเที่ยวโครงการอ่างเก็บน้ำบางพระเปลี่ยนแปลงเพิ่มขึ้น 0.227 หน่วย

3. ความสะอาดในพื้นที่ มีค่า B_1 เท่ากับ 0.186 ค่า t = 5.428 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 แสดงให้เห็นว่า หากความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวด้านสิ่งดึงดูดใจของนักท่องเที่ยว ในส่วนของความสะอาดในพื้นที่ เพิ่มขึ้น 1 หน่วย แล้วความภักดีของนักท่องเที่ยวโครงการอ่างเก็บน้ำบางพระ เปลี่ยนแปลงเพิ่มขึ้น 0.186 หน่วย

สามารถแสดงสมการทำนายความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวด้านสิ่งดึงดูดใจของนักท่องเที่ยว ในส่วนของความสมบูรณ์ของธรรมชาติ, ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวด้านสิ่งดึงดูดใจของนักท่องเที่ยว ในส่วนของทัศนียภาพ, ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวด้านสิ่งดึงดูดใจของนักท่องเที่ยว ในส่วนของความสะอาดในพื้นที่ ที่มีความสัมพันธ์กับความภักดีของนักท่องเที่ยวโครงการอ่างเก็บน้ำบางพระ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ได้ดังนี้

$$\text{Unstandardized } \hat{Y} = 1.718 + 0.219 (X_1) + 0.227 (X_2) + 0.186 (X_3) *$$

$$\text{Standardized } \hat{Y} = 0.289 (X_1) + 0.310 (X_2) + 0.230 (X_3) *$$

เมื่อ \hat{Y} = ความภักดีของนักท่องเที่ยวโครงการอ่างเก็บน้ำบางพระ

X_1 = ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวด้านสิ่งดึงดูดใจของนักท่องเที่ยวในส่วนของความสมบูรณ์ของธรรมชาติ

X_2 = ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวด้านสิ่งดึงดูดใจของนักท่องเที่ยวในส่วนของทัศนียภาพ

X_3 = ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวด้านสิ่งดึงดูดใจของนักท่องเที่ยวในส่วนของความสะอาดในพื้นที่

ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอยมาตรฐานของตัวแปรดังนี้

ค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอยมาตรฐานของตัวแปรความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวด้านสิ่งดึงดูดใจของนักท่องเที่ยวในส่วนของความสมบูรณ์ของธรรมชาติ เท่ากับ 0.289

ค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอยมาตรฐานของตัวแปรความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวด้านสิ่งดึงดูดใจของนักท่องเที่ยว ในส่วนของทัศนียภาพ เท่ากับ 0.310

ค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอยมาตรฐานของตัวแปรความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวด้านสิ่งดึงดูดใจของนักท่องเที่ยวในส่วนของความสะอาดในพื้นที่ เท่ากับ 0.230

จากผลการทดสอบสมมติฐาน สามารถสรุปได้ว่ามีตัวแปรอิสระความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวด้านสิ่งดึงดูดใจของนักท่องเที่ยว ที่มีอิทธิพลต่อการพยากรณ์ และส่งผลต่อตัวแปรตาม “ความภักดีของนักท่องเที่ยวโครงการอ่างเก็บน้ำบางพระ” จำนวน 3 ตัวแปร คือ ตัวแปรอิสระ “ความสมบูรณ์ของธรรมชาติ ทัศนียภาพ และความสะอาดในพื้นที่”

สมมติฐานที่ 2 ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีอิทธิพลต่อความภักดีของนักท่องเที่ยวโครงการอ่างเก็บน้ำบางพระ

H_0 : ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ไม่มีอิทธิพลต่อ

ความภักดีของนักท่องเที่ยวโครงการอ่างเก็บน้ำบางพระ

H₁: ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีอิทธิพลต่อความภักดีของนักท่องเที่ยวโครงการอ่างเก็บน้ำบางพระ

ตารางที่ 4-12 ผล Multiple regression analysis ทดสอบความสัมพันธ์ของความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวด้านสิ่งอำนวยความสะดวก กับความภักดีของนักท่องเที่ยวโครงการอ่างเก็บน้ำบางพระ

Model	Unstandardized coefficients		Standardized coefficients	t	Sig.	Tolerance	VIF
	B	Std. error	Beta				
ค่าคงที่	2.215	0.083		26.840	0.000		
ลานจอดรถยนต์	0.529	0.018	0.827	29.395	0.000*	1.000	1.000
R	0.827						
R square	0.685						
Adjusted R square	0.684						
F-ratio	64.079	(0.000) *					
Durbin-watson	1.966						

หมายเหตุ ตัวแปรตาม คือ ความภักดีของนักท่องเที่ยว

จากตารางที่ 4-12 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวด้านสิ่งอำนวยความสะดวก กับความภักดีของนักท่องเที่ยวโครงการอ่างเก็บน้ำบางพระ โดยใช้วิธี Stepwise multiple linear regression เมื่อทดสอบแล้ว ตัวแปรความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวด้านสิ่งอำนวยความสะดวกไม่เกิดปัญหา Multicollinearity ทดสอบค่าสถิติ F ปรากฏว่าค่า Sig. = 0.000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่ามีตัวแปรอิสระ คือ “ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวด้านสิ่งอำนวยความสะดวก” อย่างน้อย 1 ตัว ที่สามารถทำนายผลการเปลี่ยนแปลงของตัวแปรตาม คือ ความภักดีของนักท่องเที่ยวโครงการอ่างเก็บน้ำบางพระได้

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (R) ระหว่างตัวแปรอิสระ “ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวด้านสิ่งอำนวยความสะดวก” และตัวแปรตาม “ความภักดีของนักท่องเที่ยวโครงการอ่างเก็บน้ำ

บางพระได้” ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.827 หมายถึง ตัวแปรอิสระกับตัวแปรตามมีความสัมพันธ์กัน ร้อยละ 82.7 มีค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (R square) เท่ากับ 0.685 หมายความว่า การเปลี่ยนแปลงของ “ความภักดีของนักท่องเที่ยวโครงการอ่างเก็บน้ำบางพระได้” ขึ้นอยู่กับ “ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวสิ่งอำนวยความสะดวก” ร้อยละ 68.5 ส่วนค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์เมื่อปรับแล้ว (Adjusted R squarer) เท่ากับ 0.684 และค่า Durbin-Watson เท่ากับ 1.966

พบว่า ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ t-test ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ (Multiple regression analysis) ค่าคงที่ (B_0) เท่ากับ 2.215 หน่วย มีค่า $t = 26.840$ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 และผลการทดสอบแต่ละตัวแปร มีดังนี้

1. ลานจอดรถยนต์ มีค่า B_1 เท่ากับ 0.529 ค่า $t = 29.395$ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 แสดงให้เห็นว่า หากความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในส่วนของลานจอดรถยนต์ เพิ่มขึ้น 1 หน่วย แล้วความภักดีของนักท่องเที่ยวโครงการอ่างเก็บน้ำบางพระ ได้เปลี่ยนแปลงเพิ่มขึ้น 0.529 หน่วย

สามารถแสดงสมการทำนายความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในส่วนของลานจอดรถยนต์ ที่มีความสัมพันธ์กับความภักดีของนักท่องเที่ยวโครงการอ่างเก็บน้ำบางพระ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ได้ดังนี้

$$\text{Unstandardized } \hat{Y} = 2.215 + 0.529 (X_3) *$$

$$\text{Standardized } \hat{Y} = 0.827 (X_3) *$$

เมื่อ \hat{Y} = ความภักดีของนักท่องเที่ยวโครงการอ่างเก็บน้ำบางพระ

X_3 = ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในส่วนของลานจอดรถยนต์

ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอยมาตรฐานของตัวแปรดังนี้

ค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอยมาตรฐานของตัวแปรความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในส่วนของลานจอดรถยนต์ เท่ากับ 0.827

จากผลการทดสอบสมมติฐาน สามารถสรุปได้ว่ามีตัวแปรอิสระความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ที่มีอิทธิพลต่อการพยากรณ์ และส่งผลต่อตัวแปรตาม “ความภักดีของนักท่องเที่ยวโครงการอ่างเก็บน้ำบางพระ” จำนวน 1 ตัวแปร คือ ตัวแปรอิสระ “ลานจอดรถยนต์”

ตารางที่ 4-13 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน ที่	สมมติฐาน	ผลการทดสอบ
1.	ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวด้านสิ่งดึงดูดใจของนักท่องเที่ยว มีอิทธิพลต่อความภักดีของนักท่องเที่ยวโครงการอ่างเก็บน้ำ บางพระ	ปฏิเสธ H_0
2.	ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีอิทธิพลต่อความภักดีของนักท่องเที่ยวโครงการอ่างเก็บน้ำ บางพระ	ปฏิเสธ H_0

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพโดยการใช้เทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis)

จากการเก็บรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ พบว่า ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวด้านสิ่งดึงดูดใจของนักท่องเที่ยว ในส่วนของ ความสมบูรณ์ของธรรมชาติ ทัศนียภาพ บริเวณอ่างเก็บน้ำบางพระ และความสะอาดในพื้นที่ และความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในส่วนของลานจอดรถยนต์ ส่งผลต่อความภักดีของนักท่องเที่ยวโครงการอ่างเก็บน้ำบางพระ ผู้วิจัยจึงนำมาสัมภาษณ์ผู้ที่มาท่องเที่ยวที่โครงการอ่างเก็บน้ำบางพระมากกว่า 5 ครั้งต่อปี เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกของความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวด้านสิ่งดึงดูดใจของนักท่องเที่ยว และความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวด้านสิ่งอำนวยความสะดวก รวมทั้งความภักดีของนักท่องเที่ยวโครงการอ่างเก็บน้ำบางพระ

สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดรหัสข้อความที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ดังนี้

- I1 ย่อมาจาก Interviewee 1 หมายถึง ผู้ให้สัมภาษณ์ที่ 1
- I2 ย่อมาจาก Interviewee 2 หมายถึง ผู้ให้สัมภาษณ์ที่ 2
- I3 ย่อมาจาก Interviewee 1 หมายถึง ผู้ให้สัมภาษณ์ที่ 3
- I4 ย่อมาจาก Interviewee 4 หมายถึง ผู้ให้สัมภาษณ์ที่ 4
- I5 ย่อมาจาก Interviewee 5 หมายถึง ผู้ให้สัมภาษณ์ที่ 5
- I6 ย่อมาจาก Interviewee 6 หมายถึง ผู้ให้สัมภาษณ์ที่ 6
- I7 ย่อมาจาก Interviewee 7 หมายถึง ผู้ให้สัมภาษณ์ที่ 7

I8 ย่อมาจาก Interviewee 8 หมายถึง ผู้ให้สัมภาษณ์ที่ 8

I9 ย่อมาจาก Interviewee 9 หมายถึง ผู้ให้สัมภาษณ์ที่ 9

I10 ย่อมาจาก Interviewee 10 หมายถึง ผู้ให้สัมภาษณ์ที่ 10

ส่วนที่ 6 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวด้านสิ่งดึงดูดใจของนักท่องเที่ยว ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และความภักดีของนักท่องเที่ยวโครงการอ่างเก็บน้ำบางพระ ของผู้ที่มาท่องเที่ยวที่โครงการอ่างเก็บน้ำบางพระมากกว่า 5 ครั้งต่อปี

ผลการสัมภาษณ์ผู้ที่มาท่องเที่ยวที่โครงการอ่างเก็บน้ำบางพระมากกว่า 5 ครั้งต่อปี เรื่องความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวด้านสิ่งดึงดูดใจของนักท่องเที่ยว ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และความภักดีของนักท่องเที่ยวโครงการอ่างเก็บน้ำบางพระ ได้ดังนี้

I1 (นามสมมติ) (สัมภาษณ์, 23 มีนาคม 2560) กล่าวว่า สิ่งที่สำคัญที่สุดสำหรับการมาท่องเที่ยวอ่างเก็บน้ำบางพระ คือ ทัศนียภาพและความอุดมสมบูรณ์ของธรรมชาติเพราะที่อ่างเก็บน้ำบางพระมีทัศนียภาพที่สวยงามมองแล้วสบายตา และมีความอุดมสมบูรณ์ของธรรมชาติ ไม่ว่าจะเป็นปริมาณน้ำในอ่างที่เหมาะสมต่อการพักผ่อน มีต้นไม้ที่เป็นระเบียบ และถนนที่ทอดยาว รวมทั้งความสะอาดในพื้นที่ที่ถูกดูแลเป็นอย่างดี แต่สถานที่ไม่มีกิจกรรมการท่องเที่ยวให้ทำ ส่วนใหญ่จะเป็นกิจกรรมนั่งพักผ่อนหย่อนใจมากกว่า ร้านอาหารมีจำนวนค่อนข้างน้อย แต่รสชาติอาหารอร่อย หวาน/ หอม/ หอมสุชา ยังมีจำนวนน้อย ไม่ค่อยเพียงพอต่อจำนวนนักท่องเที่ยวเวลาในช่วงวันหยุดเสาร์-อาทิตย์ และวันนักขัตฤกษ์ สำหรับลานจอดรถยนต์ มีจำนวนมาก แต่บางครั้งในช่วงวันหยุดเสาร์-อาทิตย์ และวันนักขัตฤกษ์ อาจมีไม่เพียงพอ แต่มีเจ้าหน้าที่คอยช่วยเหลือหาที่จอดให้ ในส่วนของอาคารสถานที่ไม่มีอาคารรับรอง หรืออาคารสำหรับพักผ่อนให้สำหรับนักท่องเที่ยว ถ้าหากอ่างเก็บน้ำบางพระยังคงความอุดมสมบูรณ์ของธรรมชาติ และมีทัศนียภาพที่ร่มรื่น ก็จะกลับมาท่องเที่ยวในครั้งต่อ ๆ ไป และแนะนำให้คนอื่น ๆ มาท่องเที่ยวที่อ่างเก็บน้ำบางพระ

I2 (นามสมมติ) (สัมภาษณ์, 23 มีนาคม 2560) กล่าวว่า โดยส่วนตัวแล้ว ไม่ค่อยได้ไปเที่ยวที่ไหนมากนัก แต่ถ้าหากให้เลือกสถานที่สำหรับมาพักผ่อน หย่อนใจ หรือทำกิจกรรมกับครอบครัว ตนเองจะเลือกมาอ่างเก็บน้ำบางพระ เพราะโดยส่วนตัวนั้นชอบทัศนียภาพที่สวยงามเหมาะแก่การมาพักผ่อน และความสมบูรณ์ของธรรมชาติของอ่างเก็บน้ำบางพระที่ถูกอ้อมล้อมไปด้วยต้นไม้ และน้ำที่ถูกเก็บไว้ในอ่างที่ทำให้รู้สึกเย็น เวลาที่อ่างเก็บน้ำบางพระจะทำให้รู้สึกสบายใจ เหมือนได้หยุดพักเรื่องต่าง ๆ ในส่วนของความสะอาดในพื้นที่รู้สึกว่าจะมีความสะอาดดี มีการตัดแต่งต้นไม้ดูแลรักษา ด้านกิจกรรมการท่องเที่ยวตนเองไม่เห็นว่าจะมีกิจกรรมการ

ห้องเที่ยว ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในส่วนของโรงแรม มีให้เลือกอยู่ไม่มาก อีกทั้งยังมีราคาสูง ห้องน้ำ/ ห้องสุขา อยู่ในโซนที่ห่างไกลจุดชมวิว และมีค่อนข้างน้อย ส่วนลานจอดรถยนต์ มีเพียงพอต่อปริมาณนักท่องเที่ยว เพราะอ่างเก็บน้ำบางพระมีขนาดใหญ่และกว้างขวาง เรื่องที่จอดรถยนต์จึงไม่เป็นปัญหา ตนเองรู้สึกอยากกลับมาที่อ่างเก็บน้ำบางพระ และอยากแนะนำให้ครอบครัวและเพื่อน ๆ มาอ่างเก็บน้ำบางพระ เพราะมีความชื่นชอบในทัศนียภาพ และความอุดมสมบูรณ์ของอ่างเก็บน้ำบางพระ

I3 (นามสมมติ) (สัมภาษณ์, 24 มีนาคม 2560) กล่าวว่า อ่างเก็บน้ำบางพระมีความน่าสนใจในเรื่องของทัศนียภาพที่สวยงามเหมาะสมต่อการมาถ่ายรูป และความสมบูรณ์ของธรรมชาติที่มีบรรยากาศดี ๆ ริมอ่างเก็บน้ำที่น่าสะดวกคือ น้ำในอ่างมีความใสสะอาดกว่าทะเลพัทยาบางแสน พื้นที่โดยรอบมีความสะอาด มีที่สำหรับให้ทิ้งขยะ แต่ที่อ่างเก็บน้ำบางพระเหมือนจะไม่มีกิจกรรมการท่องเที่ยวให้ทำส่วนใหญ่จะเห็นคนมาตกปลา และพักผ่อนอาหาร ซึ่งร้านอาหารก็มีให้เลือกไม่มากนัก อีกทั้งยังอยู่กระจัดกระจายไม่มีความเป็นระเบียบ ในส่วนของอาคารสถานที่ตนเองไม่เห็นว่ามีสถานที่รองรับนักท่องเที่ยว ส่วนห้องน้ำ/ ห้องสุขา มีความสะอาด แต่มีจำนวนน้อยมาก ห่างไกลจากจุดที่พักผ่อน ลานจอดรถยนต์หากมาในช่วงวันหยุดจะหาที่จอดยาก แต่มีเจ้าหน้าที่คอยให้ความช่วยเหลือในการหาที่จอด สิ่งที่ทำให้ตนเองกลับมาท่องเที่ยวอ่างเก็บน้ำบางพระอีกคือทัศนียภาพที่สวยงาม ความอุดมสมบูรณ์ของธรรมชาติที่อ่างเก็บน้ำบางพระ และความสะอาดในพื้นที่ตนเองรู้สึกผ่อนคลายทุกครั้งที่ได้มาที่นี่ ถ้าหากมีโอกาสได้แนะนำสถานที่ท่องเที่ยวให้ผู้อื่นจะแนะนำให้มาท่องเที่ยวที่อ่างเก็บน้ำแน่นอน

I4 (นามสมมติ) (สัมภาษณ์, 24 มีนาคม 2560) กล่าวว่า ตนเองเป็นช่างภาพ และมีความชื่นชอบในการถ่ายรูป เมื่อตนเองได้มาที่อ่างเก็บน้ำบางพระ ก็พบว่า สภาพทั่วไปของอ่างเก็บน้ำบางพระมีความอุดมสมบูรณ์ของธรรมชาติอยู่มาก ไม่ว่าจะเป็นความร่มรื่นของต้นไม้ใหญ่ และปริมาณน้ำที่เหมาะสมไม่แห้งจนเกินไป อีกทั้งยังมีทัศนียภาพที่เหมาะสมสำหรับการถ่ายรูป ในแต่ละฤดูกาลจะมีความแตกต่างของทัศนียภาพ ช่วงเวลาที่สวยที่สุดน่าจะเป็นช่วงเดือนมีนาคม ซึ่งจะมี ดอกเสลา ดอกสีม่วง ๆ ขาว ๆ บานเป็นช่อ ริมถนนรอบอ่างเก็บน้ำ จนกลายเป็นเส้นทางสีม่วงขาว ถนนสายดอกไม้ที่โรแมนติกอีกแห่งหนึ่งของไทย พื้นที่โดยรอบอ่างเก็บน้ำบางพระมีความสะอาด โดยส่วนตัวไม่ได้ให้ความสนใจในกิจกรรมการท่องเที่ยวเลยไม่แน่ใจว่ามีกิจกรรมอะไรให้ทำบ้าง ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ส่วนของโรงแรม ตนเองรู้สึกว่ายังมีร้านอาหารให้เลือกทานน้อย และค่อนข้างมีจำนวนไม่เพียงพอต่อความต้องการของนักท่องเที่ยว อีกทั้งยังมีราคาสูงอีกด้วย ส่วนของห้องน้ำ/ ห้องสุขา มีความสะอาด ถูกสุขลักษณะ แต่มีจำนวนน้อย ทั้งที่สถานที่อ่างเก็บน้ำบางพระมีพื้นที่ขนาดใหญ่ และมีนักท่องเที่ยวมา

ค่อนข้างมากน่าจะจะมีห้องน้ำในจำนวนที่มากกว่านี้ ส่วนของลานจอตระยงค์ มีจำนวนมาก บางคน จอตตามถนนแต่จะมีสถานที่ที่ทางราชการจัดไว้ให้อยู่แล้ว แต่จะไกลจากจุดชมวิว ในส่วนของ อาคารสถานที่ที่ไม่มีสถานที่รองรับนักท่องเที่ยว ส่วนเหตุผลที่จะกลับมาท่องเที่ยว อ่างเก็บน้ำบางพระอีกครั้งนั้น คือ ความสมบูรณ์ของธรรมชาติ และทัศนียภาพของอ่างเก็บน้ำ บางพระ รวมทั้งความสะดวกในการเดินทางและการหาที่จอตระยงค์ หากถ้ามีโอกาสได้แนะนำ สถานที่ท่องเที่ยวในจังหวัดชลบุรี ตนเองจะแนะนำให้มาที่อ่างเก็บน้ำบางพระเพราะมีทัศนียภาพที่ สวยงาม และเหมาะสำหรับการเก็บภาพเห็นความประทับใจ

15 (นามสมมติ) (สัมภาษณ์, 25 มีนาคม 2560) กล่าวว่า ตนเองเป็นนักศึกษาที่กำลัง จะจบการศึกษาได้เลือกมาถ่ายรูปนอกรอบรับปริญญากับเพื่อน ๆ ที่อ่างเก็บน้ำบางพระ เพราะมี ความรู้สึกชื่นชอบในทัศนียภาพที่เหมาะสมต่อการมาถ่ายรูป อีกทั้งความอุดมสมบูรณ์ของธรรมชาติ ในพื้นที่โดยรอบจะ เป็นต้นไม้ มีถนนทอดยาวกั้นระหว่างสันเขื่อนและต้นไม้ ซึ่งถนนที่ทอดยาว นั้น ริมถนนมีต้นไม้ตลอดแนว การได้มาถ่ายรูปที่อ่างเก็บน้ำบางพระจึงทำให้รู้สึกว่ามี สถานที่ที่เดียวได้ถ่ายรูปในหลากหลายมุมมอง ไม่ต้องเสียเวลาเดินทางไปหลายสถานที่ ในส่วนของ ความสะดวกตนเองเห็นว่าพื้นที่มีความสะอาดดีไม่มีเศษขยะหรือสิ่งสกปรก ในส่วนของกิจกรรม ไม่เห็นว่ามีกิจกรรมอะไร โดยส่วนใหญ่จะเห็นคนมาปั่นจักรยาน แต่ไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวก ให้ต้องเตรียมทุกอย่างมาเอง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในส่วนของร้านอาหาร ยังมีร้านอาหาร ให้เลือกทานน้อย และมีที่นั่งทานน้อย ตนเองจึงไม่ค่อยนิยมทานอาหารที่นี่มากนัก ส่วนของ ห้องน้ำ/ ห้องสุขา มีความสะอาด แต่มีจำนวนน้อย และห่างไกลจากจุดที่ท่องเที่ยวชมวิว ส่วนลาน จอตระยงค์มีหลายจุดที่สามารถจอตได้ แต่ถ้ามาในช่วงวันหยุดเสาร์-อาทิตย์ และวันนักขัตฤกษ์ อาจมีไม่เพียงพอ บางครั้งก็ต้องจอตอยู่ใต้ต้นไม้ หรือริมถนน แต่ยังคงดีที่มีเจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือ หาที่จอตרהให้แต่ที่นี้ไม่มีอาคารรองรับนักท่องเที่ยว ถ้าหากมีโอกาสได้กลับมาท่องเที่ยวที่ อ่างเก็บน้ำบางพระตนเองก็ยังคงอยากกลับมา เพราะที่นี้ทำให้รู้สึกว่าตนเองสบายใจและรู้สึก ได้พักผ่อนกับธรรมชาติ เนื่องจากที่นี้มีความอุดมสมบูรณ์ของธรรมชาติอยู่มาก และมีทัศนียภาพ ที่สวยงาม แต่ตนเองอยากให้ปรับปรุงในส่วนของห้องน้ำ/ ห้องสุขา ให้มีจำนวนมากขึ้น และ ร้านอาหารให้มีสถานที่สำหรับนั่งทานอาหารและมีจำนวนร้านอาหารมากขึ้น เพื่อสร้างทางเลือก ในการเลือกทานอาหาร ปัจจัยที่ตนเองจะแนะนำให้ผู้อื่นให้มาท่องเที่ยวอ่างเก็บน้ำบางพระ คือ ทัศนียภาพ และความอุดมสมบูรณ์ของอ่างเก็บน้ำบางพระ เพราะที่นี้ทำให้ผู้ที่มาท่องเที่ยวได้สัมผัส กับธรรมชาติอย่างใกล้ชิด

16 (นามสมมติ) (สัมภาษณ์, 25 มีนาคม 2560) กล่าวว่า อ่างเก็บน้ำบางพระเป็นสถานที่อยู่ ใกล้กรุงเทพฯ เดินทางมาง่าย บรรยากาศดี อากาศดี มีแหล่งให้ชมนก ดูธรรมชาติ รู้สึกว่าได้พักผ่อน

หย่อนใจ ตนเองเกษียณอายุจากการทำงานแล้ว การจะทำกิจกรรมหรือท่องเที่ยวไปสถานที่ไกล ๆ นั้นเป็นเรื่องค่อนข้างลำบาก การได้มาเที่ยวที่อ่างเก็บน้ำบางพระ แล้วอยู่ใกล้ธรรมชาติทำให้ตนเองรู้สึกชื่นชอบในทัศนียภาพที่มีความสวยงามมองแล้วสบายตา และความอุดมสมบูรณ์ของธรรมชาติที่มีความร่มรื่นของต้นไม้ อีกทั้งพื้นที่โดยรอบมีความสะอาดมองแล้วสบายตา ส่วนกิจกรรมการท่องเที่ยวตนเองไม่ได้ให้ความสนใจมาก ในส่วนของสิ่งอำนวยความสะดวก ร้านอาหาร ตนเองไม่ค่อยได้ทานอาหารที่นี่ เพราะมาในช่วงเย็น และจะเน้นมาเดินเล่นมากกว่า แต่จากที่เห็นคิดว่าร้านอาหารยังมีจำนวนน้อยไม่เพียงพอต่อจำนวนนักท่องเที่ยว และอยู่กระจัดกระจายไม่เป็นระเบียบ ห้องน้ำ/ ห้องสุขา มีความสะอาดและถูกสุขลักษณะ แต่บางครั้งก็ไม่ค่อยเพียงพอต่อจำนวนผู้ที่มาท่องเที่ยว ลานจอดรถยนต์ เป็นระเบียบเรียบร้อย และเพียงพอต่อนักท่องเที่ยว สำหรับอาคารสถานที่สำหรับรองรับนักท่องเที่ยว เหมือนจะไม่มีเพราะคนส่วนใหญ่ก็หาเสื่อมานั่งกันเอง ปัจจัยที่ทำให้กลับมาอ่างเก็บน้ำบางพระ คือ ทัศนียภาพ และความสะอาดในพื้นที่ รวมทั้งความสะดวกในการหาที่จอดรถยนต์ เพราะทุกครั้งที่มาที่นี่ จะรู้สึกผ่อนคลายที่ได้สัมผัสกับธรรมชาติ เป็นสถานที่ที่ไม่วุ่นวาย และไม่เหนื่อยในการเดินทาง ปัจจัยที่จะแนะนำให้ผู้อื่นมาท่องเที่ยวอ่างเก็บน้ำบางพระ คือ ความอุดมสมบูรณ์ของธรรมชาติที่มีความร่มรื่นสวยงาม อ่างเก็บน้ำบางพระจึงเหมาะสำหรับผู้ที่มีความชื่นชอบธรรมชาติ และผู้ที่ต้องการมาพักผ่อนแบบร่วมกับครอบครัว

17 (นามสมมติ) (สัมภาษณ์, 26 มีนาคม 2560) กล่าวว่า ตนเองและครอบครัวเลือกมาถ่ายรูปนอกรอบสำหรับงานแต่งงานที่อ่างเก็บน้ำบางพระ เพราะตนเองชื่นชอบในทิวทัศน์ของอ่างเก็บน้ำบางพระ และการได้กลับมาที่นี่แต่ละครั้งตนเองจะรู้สึกสบายใจ และรู้สึกได้ย้อนกลับไปอยู่กับครอบครัวที่ได้มาทำกิจกรรมในช่วงวันหยุดนี้ด้วยกัน นอกจากนี้อ่างเก็บน้ำบางพระยังมีทิวทัศน์ และทัศนียภาพที่สวยงามเหมาะแก่การมาถ่ายรูป และยังมีความอุดมสมบูรณ์ของต้นไม้ริมถนนที่มีต้นไม้ตลอดแนว ริมน้ำที่อุดมสมบูรณ์ โดยเฉพาะในช่วงเดือนมีนาคม ตนเองจะเดินทางมาที่อ่างเก็บน้ำบางพระบ่อยมาก เพราะตนเองรู้สึกชื่นชอบถนนสายดอกไม้ที่สวยงาม อีกทั้งพื้นที่โดยรอบยังมีความสะอาด มีการตัดแต่งต้นไม้ที่เป็นระเบียบ ในส่วนของกิจกรรมท่องเที่ยว ยังไม่เห็นว่ามียุทธศาสตร์อะไรและไม่มีความสนใจความสะดวกในการทำกิจกรรม คนส่วนใหญ่จะจัดเตรียมมาเองมากกว่า ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้านอาหารยังมีจำนวนให้เล็กน้อย ควรปรับปรุงให้มีจำนวนเลือกมากกว่านี้ ห้องน้ำ/ ห้องสุขา ยังมีจำนวนน้อยอยู่ ลานจอดรถยนต์มีจำนวนเพียงพอจำนวนนักท่องเที่ยว แต่ถ้ามาในช่วงวันหยุดจะมีไม่เพียงพอ ในส่วนของอาคารสถานที่ไม่น่าจะมีอาคารสำหรับรองรับนักท่องเที่ยว ปัจจัยที่จะทำให้กลับมาท่องเที่ยวอ่างเก็บน้ำบางพระ คือ ความสวยงามของทัศนียภาพ และความอุดมสมบูรณ์ของต้นไม้ที่ทำให้รู้สึก

ร่มรื่นและสบายใจถ้าหากมีโอกาสได้แนะนำให้คนอื่นมาท่องเที่ยวที่อ่างเก็บน้ำบางพระตนเอง จะแนะนำให้มาถ่ายรูปกับธรรมชาติที่นี่ เพราะที่นี่มีทัศนียภาพที่สวยงาม

18 (นามสมมติ) (สัมภาษณ์, 26 มีนาคม 2560) กล่าวว่า ถ้าให้นึกถึงสถานที่ที่เป็น ธรรมชาติ และเป็นสถานที่พักผ่อนหย่อนใจนั้น ตนเองจะนึกถึงอ่างเก็บน้ำบางพระ เพราะเป็นแหล่ง ท่องเที่ยวที่สวยงามเหมาะแก่การมาพักผ่อน และถ่ายรูป กิจกรรมส่วนใหญ่ที่ตนเองมาที่อ่างเก็บน้ำ บางพระ คือ มาปั่นจักรยาน ตนเองมีความชื่นชอบในการปั่นจักรยาน ซึ่งการได้ปั่นจักรยานที่ อ่างเก็บน้ำบางพระทำให้รู้สึกสดชื่นเพราะมีทัศนียภาพที่มีความสวยงาม และมีความอุดมสมบูรณ์ ของธรรมชาติไม่ว่าจะเป็นน้ำในอ่างเก็บน้ำที่มีความใสสะอาด และต้นไม้ไม่น้อยใหญ่ที่ให้ร่มเงาตลอด ข้างทาง พื้นที่โดยรอบนั้นมีความสะอาดถูกดูแลเป็นอย่างดี ต้นไม้ถูกปลูกเรียงและตกแต่งอย่างเป็น ระเบียบ กิจกรรมการท่องเที่ยวตนยังไม่เห็นว่ามีอะไร โดยคนส่วนมากจะมาปั่นจักรยาน ซึ่งจะต้อง เตรียมอุปกรณ์มาเอง ในส่วนของด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้านอาหารที่นี้ราคากลาง ๆ ค่อนข้าง ไป ทางสูง เมื่อเทียบกับรสชาติและปริมาณที่ได้รับ ส่วนเรื่องความอร่อยจัดว่าไม่ได้แย่ ทานในวิ ทิวทัศน์ที่สวยงามใช้ได้ แต่เรื่องร้านอาหารจะต้องปรับปรุงให้เป็นมาตรฐานจะเหมาะกว่านี้ ห้องน้ำ/ ห้องสุขา สะอาดและถูกสุขลักษณะ แต่ยังมีจำนวนที่น้อยอยู่ หากเทียบกับจำนวนนักท่องเที่ยว ที่มาท่องเที่ยว ลานจอดรถยนต์ที่ทางราชการจัดไว้ให้อยู่ห่างไกลจากจุดชมวิิวทัศน์ แต่มีขนาดใหญ่ สามารถจอดรถยนต์ได้ในปริมาณมาก เพียงพอต่อการรองรับนักท่องเที่ยว อาคารสถานที่ ในการรองรับนักท่องเที่ยวไม่มี ปัจจัยที่จะกลับมาท่องเที่ยวที่อ่างเก็บน้ำบางพระอีกครั้ง คือ ความอุดมสมบูรณ์ของธรรมชาติ ความสะอาดในพื้นที่ รวมทั้งความสะดวกในการหาที่จอด เพราะ ส่วนตัวแล้วเป็นคนชอบปั่นจักรยานในสถานที่ที่มีต้นไม้เยอะ ๆ และต้องการความสะดวก และ ความปลอดภัยในการจอดรถยนต์ทิ้งไว้ ถ้าหากมีโอกาสได้แนะนำให้คนอื่นมาท่องเที่ยวที่อ่างเก็บ น้ำบางพระ ตนเองจะแนะนำสำหรับผู้ชื่นชอบธรรมชาติและต้องการมาพักผ่อนหย่อนใจ ที่ต้องการอยู่กับธรรมชาติ เพราะอ่างเก็บน้ำบางพระเดินทางง่ายมีที่จอดรถยนต์ และยังมีทัศนียภาพ ที่สวยงาม

19 (นามสมมติ) (สัมภาษณ์, 27 มีนาคม 2560) กล่าวว่า สิ่งที่ทำให้ตัดสินใจมาท่องเที่ยว อ่างเก็บน้ำบางพระเพราะชอบทัศนียภาพที่มีความสวยงาม และสีเขียวของต้นไม้ที่มองแล้วสบายตา รวมถึงความสมบูรณ์ของธรรมชาติที่มีความร่มรื่น มีต้นไม้รอบ ๆ อ่างเก็บน้ำ และยังมีปริมาณน้ำ ที่อุดมสมบูรณ์ไม่แห้งจนเกินไปเหมาะสำหรับการพักผ่อนหย่อนใจ อีกทั้งพื้นที่โดยรอบยังมี ความสะอาดมีการตัดแต่งต้นไม้ที่เป็นระเบียบสวยงาม ในด้านของกิจกรรมโดยส่วนใหญ่จะเป็น การถ่ายรูป นั่งพักผ่อน นั่งทานอาหารริมน้ำ ตนเองมีความชื่นชอบน้ำในอ่างเก็บน้ำบางพระมาก เพราะน้ำที่อ่างเก็บน้ำมีความใสสะอาด ลักษณะของริมน้ำจะเป็นคล้ายชายหาด ระดับน้ำไม่ลึก

จนเกินไป เหมาะสำหรับกระโดดน้ำคลายร้อน ซึ่งบ่อยครั้งที่เห็นเด็ก ๆ เล่นน้ำ บางคนนั่งเรือตกปลา การได้มาเที่ยวที่นี่ทำให้รู้สึกว่าคุณได้ได้อยู่ท่ามกลางธรรมชาติ และรู้สึกผ่อนคลายเวลาได้เห็นคนอื่นทำกิจกรรมต่าง ๆ แต่ยังไม่เห็นกิจกรรมที่ทางส่วนราชการจัดไว้ให้ มีแต่กิจกรรมที่นักท่องเที่ยวจัดเตรียมมาเองและในส่วนของสิ่งอำนวยความสะดวก ในส่วนของร้านอาหารมีจำนวนร้านให้เลือกน้อยห้องน้ำก็เช่นกัน มีไม่เพียงพอต่อจำนวนนักท่องเที่ยว ส่วนลานจอดรถยนต์ไม่มีปัญหาอะไรเพราะอ่างเก็บน้ำบางพระมีพื้นที่ขนาดใหญ่ แต่เสียตรงที่ไม่มีอาคารไว้สำหรับให้นักท่องเที่ยวนั่งพักผ่อนหลบแดดหลบฝน สำหรับปัจจัยที่ทำให้อยากจะกลับมาเที่ยวที่อ่างเก็บน้ำบางพระอีกครั้งคือ ทัศนียภาพ ความสะอาดในพื้นที่ของอ่างเก็บน้ำบางพระ เพราะโดยส่วนตัวชอบท่องเที่ยวที่เป็น การอนุรักษ์ธรรมชาติ จึงอยากให้ทางภาครัฐช่วยดูในเรื่องความสะอาด ซึ่งสำหรับในปัจจุบันนี้ก็ดีขึ้นเยอะกว่าแต่ก่อนมาก ปัจจัยที่จะแนะนำให้คนอื่นมาท่องเที่ยวอ่างเก็บน้ำบางพระ คือ การเดินทางที่สะดวกหาที่จอดรถยนต์ง่าย มีทัศนียภาพที่สวยงามน้ำในอ่างใสสะอาด ต้นไม้ มีความร่มรื่น ถ้าหากที่นี่มีกิจกรรมทางน้ำให้นักท่องเที่ยวได้เลือกทำกิจกรรม น่าจะยิ่งส่งเสริมการท่องเที่ยวอย่างแน่นอน

I10 (นามสมมติ) (สัมภาษณ์, 27 มีนาคม 2560) กล่าวว่า ตนเองเดินทางมาท่องเที่ยวที่อ่างเก็บน้ำบางพระเดินทางง่ายมากมีทัศนียภาพเหมาะสำหรับการพักผ่อนหย่อนใจ และการถ่ายรูป โดยเฉพาะในช่วงเดือนมีนาคมที่ดอกบานตะแบกบาน มีถนนเรียบอ่างเก็บน้ำ ซึ่งมีลักษณะคล้ายกับถนนสายพญาเสือ โคร่งที่คอยอ่างข้างอีกทั้งมีความอุดมสมบูรณ์ของธรรมชาติ ไม่ว่าจะเป็นความร่มรื่นของต้นไม้ และน้ำในอ่างที่ใสสะอาด โดยจุดที่ตนเองชื่นชอบมากคือ จุดชมวิวก้างบนเหนืออ่างเก็บน้ำ เป็นจุดที่ถ่ายภาพในมุมสูงได้สวย ส่วนความสะอาดในพื้นที่ ตนเห็นว่ามีความสะอาดดี ในด้านของกิจกรรมจะมีกิจกรรมการปั่นจักรยาน ซึ่งเส้นทางการปั่นจักรยานที่อ่างเก็บน้ำบางพระ นักปั่นให้ความนิยมเป็นอย่างมาก เพราะเป็นเส้นทางสายธรรมชาติที่คนชอบมาสูดอากาศบริสุทธิ์ ยิ่งปั่นในช่วงเวลาที่ดอกตะแบกบานยิ่งมีความสุข แต่ทางส่วนราชการไม่ได้มีสิ่งอำนวยความสะดวกให้ กิจกรรมต่าง ๆ จึงต้องเตรียมมาเอง ในส่วนด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้านอาหาร ตนเองรู้สึกว่าร้านอาหารน้อยมาก และราคาอาหารค่อนข้างสูงอยากให้มีร้านอาหารมากกว่านี้ ห้องน้ำ/ห้องสุขา ถือว่ามีจำนวนน้อยอยู่ เมื่อเทียบกับจำนวนนักท่องเที่ยว ลานจอดรถยนต์ มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย และเพียงพอต่อจำนวนนักท่องเที่ยว แต่อยู่ห่างไกลจากจุดชมวิว อาคารสถานที่ยังไม่ดีสำหรับรับรองนักท่องเที่ยว ปัจจัยที่จะทำให้กลับมาท่องเที่ยวอ่างเก็บน้ำบางพระอีกครั้ง คือ การที่อ่างเก็บน้ำบางพระ มีทัศนียภาพที่สวยงาม และยังคงมีความอุดมสมบูรณ์ของธรรมชาติอยู่มาก ซึ่งการได้มาท่องเที่ยวในแหล่งที่เป็นธรรมชาติทำให้รู้สึกผ่อนคลายจากความวุ่นวายต่าง ๆ และปัจจัยที่จะแนะนำให้ผู้อื่นมาท่องเที่ยวอ่างเก็บน้ำบางพระ คือ

ทัศนียภาพ และความอุดมสมบูรณ์ของธรรมชาติ เพราะที่นี้เหมาะสำหรับการมาพักผ่อนหย่อนใจ
อย่างแท้จริง

ตารางที่ 4-14 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวด้านสิ่งดึงดูดใจของ
นักท่องเที่ยว

ความพึงพอใจด้านสิ่งดึงดูดใจของ นักท่องเที่ยว	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	รวม
1. ความสมบูรณ์ของธรรมชาติ											
1.1 มีความร่มรื่น และความ สวยงามของต้นไม้	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	9
1.2 น้ำในอ่างเก็บน้ำมีความ สะอาด และมีปริมาณที่เหมาะสม เหมาะแก่การพักผ่อน	✓	✓	✓	✓				✓	✓	✓	7
2. ทัศนียภาพ											
2.1 ทัศนียภาพเหมาะแก่การถ่ายรูป			✓	✓	✓		✓			✓	5
2.2 มีความสวยงามเหมาะแก่ การพักผ่อน	✓	✓	✓			✓		✓	✓		6
3. ความสะอาดในพื้นที่											
3.1 มีการตัดหญ้าตัดแต่งต้นไม้ดู สะอาดตา		✓					✓	✓	✓		4
3.2 พื้นที่โดยรอบมีความสะอาด	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	10
4. กิจกรรมการท่องเที่ยว											
4.1 ไม่มีกิจกรรมการท่องเที่ยว	✓	✓	✓				✓	✓	✓		6
4.2 ไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวก ในการทำกิจกรรม					✓		✓	✓		✓	4
4.3 ไม่สนใจในกิจกรรมการ ท่องเที่ยว				✓		✓					2

จากตารางที่ 4-14 สรุปผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว
ด้านสิ่งดึงดูดใจของนักท่องเที่ยว ได้ดังนี้

1. ความสมบูรณ์ของธรรมชาติ นักท่องเที่ยวให้ความคิดเห็นว่า “มีความร่มรื่นและความสวยงามของต้นไม้” มีผู้ตอบจำนวน 9 คน และให้ความคิดเห็นว่า “น้ำในอ่างเก็บน้ำมีความสะอาด และมีปริมาณที่เหมาะสมเหมาะแก่การพักผ่อน” มีผู้ตอบจำนวน 7 คน
2. ทักษะภาพ นักท่องเที่ยวให้ความคิดเห็นว่า “มีความสวยงามเหมาะแก่การพักผ่อน” มีผู้ตอบจำนวน 6 คน และให้ความคิดเห็นว่า “ทัศนียภาพเหมาะแก่การถ่ายรูป” มีผู้ตอบจำนวน 5 คน
3. ความสะอาดในพื้นที่ นักท่องเที่ยวให้ความคิดเห็นว่า “พื้นที่โดยรอบมีความสะอาด” มีผู้ตอบจำนวน 10 คน และให้ความคิดเห็นว่า “มีการตัดหญ้าตกแต่งต้นไม้ดูสะอาดตา” มีผู้ตอบจำนวน 4 คน
4. กิจกรรมการท่องเที่ยว นักท่องเที่ยวให้ความคิดเห็นว่า “ที่โครงการอ่างเก็บน้ำบางพระไม่มีกิจกรรมการท่องเที่ยว” มีผู้ตอบจำนวน 6 คน “ไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำกิจกรรม” มีผู้ตอบจำนวน 4 คน และให้ความคิดเห็นว่า “ไม่สนใจในกิจกรรมการท่องเที่ยว” มีผู้ตอบจำนวน 2 คน

ตารางที่ 4-15 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	รวม
1. ร้านอาหาร											
1.1 มีจำนวนน้อย ไม่เพียงพอต่อความต้องการของนักท่องเที่ยว	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	10
1.2 อยู่กระจัดกระจายไม่มีความเป็นระเบียบ			✓			✓					2
1.3 ราคาสูง		✓		✓				✓		✓	4
2. ห้องน้ำ/ ห้องสุขา											
2.1 มีจำนวนน้อย ไม่เพียงพอต่อความต้องการนักท่องเที่ยว	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓	9
2.2 ห่างไกลจากจุดชมวิว		✓	✓		✓						3

ตารางที่ 4-15 (ต่อ)

ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	รวม
2.3 มีความสะอาดและถูกสุขลักษณะ				✓	✓	✓		✓			4
3. ลานจอดรถยนต์											
3.1 มีเจ้าหน้าที่ดูแลความสะดวก	✓		✓		✓						3
3.2 มีขนาดใหญ่และเพียงพอต่อปริมาณนักท่องเที่ยว	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	9
3.3 วันหยุดเสาร์-อาทิตย์ และวันนักขัตฤกษ์ มีไม่เพียงพอ	✓		✓		✓		✓				4
3.4 อยู่ห่างไกลจากจุดชมวิว				✓				✓		✓	3
4. อาคารสถานที่											
4.1 ไม่มีอาคารไว้สำหรับให้นักท่องเที่ยวนั่งพักผ่อน	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	10

จากตารางที่ 4-15 สรุปผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ได้ดังนี้

1. ร้านอาหาร นักท่องเที่ยวให้ความคิดเห็นว่า “มีจำนวนน้อย ไม่เพียงพอต่อความต้องการของนักท่องเที่ยว” มีผู้ตอบจำนวน 10 คน “ราคาสูง” มีผู้ตอบจำนวน 4 คน และให้ความคิดเห็นว่า “อยู่กระจัดกระจายไม่มีความเป็นระเบียบ” มีผู้ตอบจำนวน 2 คน

2. ห้องน้ำ/ห้องสุขา นักท่องเที่ยวให้ความคิดเห็นว่า “มีจำนวนน้อย ไม่เพียงพอต่อความต้องการนักท่องเที่ยว” มีผู้ตอบจำนวน 9 คน “มีความสะอาดและถูกสุขลักษณะ” มีผู้ตอบจำนวน 4 คน และให้ความคิดเห็นว่า “ห่างไกลจากจุดชมวิว” มีผู้ตอบจำนวน 3 คน

3. ลานจอดรถยนต์ นักท่องเที่ยวให้ความคิดเห็นว่า “มีขนาดใหญ่และเพียงพอต่อปริมาณนักท่องเที่ยว” มีผู้ตอบจำนวน 9 คน “วันหยุดเสาร์-อาทิตย์ และวันนักขัตฤกษ์ มีไม่เพียงพอ” มีผู้ตอบจำนวน 4 คน “มีเจ้าหน้าที่ดูแลความสะดวก” มีผู้ตอบจำนวน 3 คน และให้ความคิดเห็นว่า “อยู่ห่างไกลจากจุดชมวิว” มีผู้ตอบจำนวน 3 คน

4. อาคารสถานที่ นักท่องเที่ยวให้ความคิดเห็นว่า “ไม่มีอาคารไว้สำหรับให้นักท่องเที่ยวนั่งพักผ่อน” มีผู้ตอบจำนวน 10 คน

ตารางที่ 4-16 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นความภักดีของนักท่องเที่ยวโครงการอ่างเก็บน้ำบางพระ

ความภักดีของนักท่องเที่ยว โครงการอ่างเก็บน้ำบางพระ	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	รวม
1. การกลับมาเที่ยวซ้ำ											
1.1 จะกลับมาเที่ยวที่โครงการ อ่างเก็บน้ำบางพระอีกครั้ง	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	10
ปัจจัยที่มีผลต่อการมาเที่ยวซ้ำ											
1.2 ความสมบูรณ์ของธรรมชาติ	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓		✓	8
1.3 ทัศนียภาพบริเวณอ่างเก็บน้ำ บางพระ	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	9
1.4 ความสะอาดในพื้นที่			✓			✓		✓	✓		4
1.5 มีที่จอดรถยนต์ และหาที่ จอดรถง่าย				✓				✓			2
2. การแนะนำบอกต่อ											
2.1 จะแนะนำบอกต่อให้ผู้อื่นมา เที่ยวที่โครงการอ่างเก็บน้ำ บางพระอีกครั้ง	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	10
ปัจจัยที่มีผลต่อการแนะนำบอก ต่อ											
2.2 ความสมบูรณ์ของธรรมชาติ	✓	✓	✓		✓	✓				✓	6
2.3 ทัศนียภาพบริเวณอ่างเก็บน้ำ บางพระ	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓	9
2.4 ความสะอาดในพื้นที่			✓								1
2.5 มีที่จอดรถยนต์ และหาที่ จอดรถง่าย								✓	✓		2

จากตารางที่ 4-16 สรุปผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นความภาคภูมิใจของนักท่องเที่ยวโครงการอ่างเก็บน้ำบางพระได้ดังนี้

1. การกลับมาเที่ยวซ้ำ นักท่องเที่ยวให้ความคิดเห็นว่า “จะกลับมาเที่ยวที่โครงการอ่างเก็บน้ำบางพระอีกครั้ง” มีผู้ตอบจำนวน 10 คน โดยปัจจัยที่มีผลต่อการมาเที่ยวซ้ำ เรียงจากจำนวนผู้ตอบจากมากไปหาน้อยดังนี้ ทัศนียภาพบริเวณอ่างเก็บน้ำบางพระ มีผู้ตอบ จำนวน 9 คน ความสมบูรณ์ของธรรมชาติ มีผู้ตอบจำนวน 8 คน ความสะอาดในพื้นที่ มีผู้ตอบจำนวน 4 คนและมีที่จอดรถยนต์ และหาที่จอดรถง่าย มีผู้ตอบจำนวน 2 คน

2. การแนะนำบอกต่อ นักท่องเที่ยวให้ความคิดเห็นว่า “จะแนะนำบอกต่อให้ผู้อื่นมาเที่ยวที่โครงการอ่างเก็บน้ำบางพระอีกครั้ง” มีผู้ตอบจำนวน 10 คน โดยปัจจัยที่มีผลต่อการแนะนำบอกต่อ เรียงจากจำนวนผู้ตอบจากมากไปหาน้อยดังนี้ ทัศนียภาพบริเวณอ่างเก็บน้ำบางพระ มีผู้ตอบจำนวน 9 คน ความสมบูรณ์ของธรรมชาติ มีผู้ตอบจำนวน 6 คน มีที่จอดรถยนต์ และหาที่จอดรถง่าย มีผู้ตอบจำนวน 2 คน และความสะอาดในพื้นที่มีผู้ตอบจำนวน 1 คน

จากตารางที่ 4-14, 4-15 และ 4-16 ผลสรุปความคิดเห็นความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวด้านสิ่งดึงดูดใจของนักท่องเที่ยว ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และความภาคภูมิใจของนักท่องเที่ยวโครงการอ่างเก็บน้ำบางพระได้ว่า

จากการสัมภาษณ์เชิงลึกกลุ่มนักท่องเที่ยว มีความคิดเห็นที่สอดคล้องกันว่า นักท่องเที่ยวค่อนข้างพอใจในด้านสิ่งดึงดูดใจของนักท่องเที่ยว ไม่ว่าจะเป็นความสมบูรณ์ของธรรมชาติที่มีต้นไม้ให้ร่มเงาอยู่เป็นจำนวนมาก รวมทั้งน้ำในอ่างเก็บน้ำมีความสะอาดและมีปริมาณที่เหมาะสมไม่แห้งจนเกินไป เหมาะแก่การพักผ่อน ในส่วนของทัศนียภาพมีความสวยงามของต้นไม้ หรือสิ่งก่อสร้างมีความเป็นระเบียบมองแล้วสบายตา เหมาะต่อการถ่ายรูป และการมาพักผ่อน ส่วนความสะอาดในพื้นที่มีการตัดแต่งต้นไม้ที่เป็นระเบียบ ไม่มีขยะในพื้นที่โดยรอบใน มีความสะอาดมองแล้วสบายตา แต่ในส่วนของกิจกรรมการท่องเที่ยวจะเป็นกิจกรรมที่นักท่องเที่ยวเตรียมมาเองมากกว่า เพราะที่อ่างเก็บน้ำบางพระไม่ได้มีกิจกรรมที่จัดไว้สำหรับให้นักท่องเที่ยว และไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำกิจกรรมต่าง ๆ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในส่วนของร้านอาหารมีจำนวนร้าน และเมนูให้นักท่องเที่ยวได้เลือกจำนวนน้อย ซึ่งมีจำนวนไม่เพียงพอต่อความต้องการของนักท่องเที่ยว อีกทั้งยังมีราคาสูง และอยู่กระจัดกระจายไม่เป็นระเบียบ ผู้ถูกสัมภาษณ์ได้ให้คำแนะนำว่าควรมีการปรับปรุงร้านอาหารให้เป็นมาตรฐาน และการกำหนดราคาให้สอดคล้องกัน เพื่อความเป็นมาตรฐาน และเพิ่มปริมาณร้านอาหารเพื่อรองรับจำนวนนักท่องเที่ยวในอนาคต ส่วนของห้องน้ำ/ ห้องสุขา มีความสะอาดและถูกสุขลักษณะ แต่ยังมีจำนวนไม่เพียงพอต่อความต้องการของ

นักท่องเที่ยว ควรปรับปรุงให้มีจำนวนที่มากขึ้น และกระจายจุดตำแหน่งให้นักท่องเที่ยวสามารถเข้าถึงได้ง่าย เพื่อเอื้ออำนวยความสะดวกมากขึ้น ส่วนของลานจอดรถยนต์ที่ทางส่วนราชการจัดไว้ให้ มีขนาดใหญ่และเพียงพอต่อจำนวนนักท่องเที่ยว แต่อยู่ไกลจากจุดชมวิว และถ้าหากมาในช่วงวันหยุดเสาร์-อาทิตย์ และวันหยุดนักขัตฤกษ์ อาจหาที่จอดรถอยู่บ้างเพราะมีนักท่องเที่ยวมาเที่ยวเป็นจำนวนมาก แต่จะมีเจ้าหน้าที่คอยให้ความช่วยเหลือดูแลความสะดวกหาที่จอดรถให้ ส่วนของอาคารสถานที่ ยังไม่มีอาคารสำหรับรองรับนักท่องเที่ยว ถ้าหากอนาคตมีจำนวนนักท่องเที่ยวที่เพิ่มมากขึ้น อาจจะต้องมีอาคารสำหรับรองรับนักท่องเที่ยว เพื่ออำนวยความสะดวกในการให้ข้อมูล และข่าวสารสำหรับแนะนำการท่องเที่ยว และเป็นที่พักผ่อนชั่วคราว

ความภาคภูมิใจของนักท่องเที่ยว โครงการอ่างเก็บน้ำบางพระ จากการสัมภาษณ์นักท่องเที่ยวให้ข้อมูลสอดคล้องกันว่า ตั้งใจจะกลับมาเที่ยวที่โครงการอ่างเก็บน้ำบางพระซ้ำอีกครั้ง และถ้ามีโอกาสจะแนะนำผู้อื่นให้มาเที่ยวที่โครงการอ่างเก็บน้ำบางพระ โดยปัจจัยที่ทำให้อยากกลับมาเที่ยวที่โครงการอ่างเก็บน้ำบางพระอีกครั้ง และอยากจะแนะนำผู้อื่นให้มาท่องเที่ยวที่โครงการอ่างเก็บน้ำบางพระ คือ ปัจจัยด้านสิ่งดึงดูดใจของนักท่องเที่ยว ได้แก่ ความอุดมสมบูรณ์ของธรรมชาติ ทัศนียภาพที่สวยงาม ความสะดวกในพื้นที่โดยรอบ โครงการอ่างเก็บน้ำบางพระและปัจจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ ลานจอดรถยนต์ที่มีขนาดใหญ่ และเพียงพอต่อจำนวนนักท่องเที่ยว

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจที่ส่งผลต่อความภักดีของนักท่องเที่ยวโครงการอ่างเก็บน้ำบางพระ” ครั้งนี้ผู้ทำการวิจัยได้ทำการวิจัยแบบผสมวิธี (Mixed method) คือ ในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตัวอย่างเชิงปริมาณ ด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่มีคำตอบครบถ้วนสมบูรณ์จำนวน 400 กลุ่มตัวอย่าง มาทำการวิเคราะห์และประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ และรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพ ด้วยการสัมภาษณ์ (Interview) จากผู้ที่มาท่องเที่ยวโครงการอ่างเก็บน้ำบางพระมากกว่า 5 ครั้งต่อปีจำนวน 10 กลุ่มตัวอย่าง แบ่งเป็น ชาย 5 คน หญิง 5 คน เพื่อเป็นข้อมูลสนับสนุนเบื้องต้น โดยมีวัตถุประสงค์ดังต่อไปนี้

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวด้านสิ่งดึงดูดใจของนักท่องเที่ยว ที่มีผลต่อความภักดีของนักท่องเที่ยวโครงการอ่างเก็บน้ำบางพระ

2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ที่มีผลต่อความภักดีของนักท่องเที่ยวโครงการอ่างเก็บน้ำบางพระ

โดยเครื่องมือที่เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ประกอบไปด้วยคำถามแบบเลือกตอบ (Check list) แบบมาตรานามบัญญัติ และมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Likert scale)

เนื้อหาของแบบสอบถามแบ่งเป็น 5 ส่วน ดังนี้

- ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

- ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวด้านสิ่งดึงดูดใจของนักท่องเที่ยว

- ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

- ส่วนที่ 4 คำถามเกี่ยวกับความภักดีของนักท่องเที่ยวโครงการอ่างเก็บน้ำบางพระ

ประกอบไปด้วย

- ส่วนที่ 5 คำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

เครื่องมือที่ใช้ในการสัมภาษณ์ (Interview) ประกอบไปด้วยข้อคำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์ แบ่งเป็น 4 ส่วน ดังนี้

- ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวด้านสิ่งดึงดูดใจของนักท่องเที่ยว

- ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นต่อความภาคภูมิใจของนักท่องเที่ยวโครงการอ่างเก็บน้ำบางพระ
ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย

งานวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจที่ส่งผลต่อความภาคภูมิใจของนักท่องเที่ยวโครงการอ่างเก็บน้ำบางพระ” เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) มีกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวที่โครงการอ่างเก็บน้ำบางพระ จำนวน 400 คน ผู้วิจัยได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างจากสูตรไม่ทราบขนาดตัวอย่างของ Cochran โดยกำหนดระดับค่าความเชื่อมั่นที่ 95% ความคลาดเคลื่อน $\pm 5\%$ โดยสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน คือ Multiple linear regression analysis จากการวิเคราะห์ข้อมูลสามารถสรุปผลการวิจัยได้ ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา

ส่วนที่ 1 สรุปผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับข้อมูลปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 400 คน จำแนกตาม เพศ อายุ อาชีพ และระดับการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 25 ปี-34 ปี อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน/ รับจ้าง และระดับการศึกษาปริญญาตรี

ส่วนที่ 2 สรุปผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวด้านสิ่งดึงดูดใจของนักท่องเที่ยว

จากผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวด้านสิ่งดึงดูดใจของนักท่องเที่ยว ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 400 คน พบว่า ภาพรวมของระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวด้านสิ่งดึงดูดใจของนักท่องเที่ยว อยู่ในระดับมากที่สุด และในแต่ละส่วนมีระดับความพึงพอใจโดยเรียงจากมากไปหาน้อยดังนี้ ความสมบูรณ์ของธรรมชาติ ทัศนียภาพและความสะอาดในพื้นที่ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด แต่ในส่วนของกิจกรรมการท่องเที่ยวมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ส่วนที่ 3 สรุปผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

จากผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 400 คน พบว่า ภาพรวมของระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมาก และในแต่ละส่วนมีระดับความพึงพอใจโดยเรียง

จากมากไปหาน้อยดังนี้ ลานจอดรถยนต์ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด แต่ในส่วนของอาคารสถานที่ ห้องน้ำ/ ห้องสุขา ร้านอาหาร มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ส่วนที่ 4 สรุปผลการวิเคราะห์ระดับระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความภักดีของนักท่องเที่ยวโครงการอ่างเก็บน้ำบางพระ

จากผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความภักดีของนักท่องเที่ยวโครงการอ่างเก็บน้ำบางพระของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 400 คน พบว่า มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความภักดีของนักท่องเที่ยวโครงการอ่างเก็บน้ำบางพระอยู่ในระดับมากที่สุด

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน เพื่อทดสอบสมมติฐานโดยใช้วิธีการวิเคราะห์ค่าทางสถิติ

ส่วนที่ 5 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวด้านสิ่งดึงดูดใจของนักท่องเที่ยว มีอิทธิพลต่อความภักดีของนักท่องเที่ยวโครงการอ่างเก็บน้ำบางพระ

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวด้านสิ่งดึงดูดใจของนักท่องเที่ยว กับความภักดีของนักท่องเที่ยวโครงการอ่างเก็บน้ำบางพระ โดยวิธี Multiple linear regression พบว่า ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวด้านสิ่งดึงดูดใจของนักท่องเที่ยว ในส่วนของความสมบูรณ์ของธรรมชาติ ทัศนียภาพ และความสะอาดในพื้นที่ มีอิทธิพลต่อความภักดีของนักท่องเที่ยวโครงการอ่างเก็บน้ำบางพระ ในขณะที่กิจกรรมการท่องเที่ยว ไม่มีอิทธิพลต่อความภักดีของนักท่องเที่ยวโครงการอ่างเก็บน้ำบางพระ

สมมติฐานที่ 2 ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีอิทธิพลต่อความภักดีของนักท่องเที่ยวโครงการอ่างเก็บน้ำบางพระ

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวด้านสิ่งอำนวยความสะดวก กับความภักดีของนักท่องเที่ยวโครงการอ่างเก็บน้ำบางพระ โดยวิธี Multiple linear regression พบว่า ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในส่วนของลานจอดรถยนต์ มีอิทธิพลต่อความภักดีของนักท่องเที่ยวโครงการอ่างเก็บน้ำบางพระ ในขณะที่ร้านอาหาร ห้องน้ำ/ ห้องสุขา และอาคารสถานที่ ไม่มีอิทธิพลต่อความภักดีของนักท่องเที่ยวโครงการอ่างเก็บน้ำบางพระ

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพโดยการใช้เทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis)

ส่วนที่ 6 ผลสรุปความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวด้านสิ่งดึงดูดใจของนักท่องเที่ยว ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และความภักดีของนักท่องเที่ยวโครงการอ่างเก็บน้ำบางพระ ของผู้มาท่องเที่ยวที่โครงการอ่างเก็บน้ำบางพระมากกว่า 5 ครั้งต่อปี

สามารถสรุปรายละเอียดได้ดังนี้

1. ความพึงพอใจด้านสิ่งดึงดูดใจของนักท่องเที่ยว

1.1 ความสมบูรณ์ของธรรมชาติ นักท่องเที่ยวพึงพอใจในความสมบูรณ์ของธรรมชาติ ที่มีต้นไม้ให้ร่มเงาอยู่เป็นจำนวนมาก รวมทั้งน้ำในอ่างเก็บน้ำมีความสะอาดและมีปริมาณที่เหมาะสมไม่แห้งจนเกินไป เหมาะแก่การพักผ่อน

1.2 ทัศนียภาพ นักท่องเที่ยวพึงพอใจในทัศนียภาพที่มีความสวยงามของต้นไม้หรือสิ่งก่อสร้างมีความเป็นระเบียบมองแล้วสบายตา เหมาะต่อการถ่ายรูป และการมาพักผ่อน

1.3 ความสะอาดในพื้นที่ นักท่องเที่ยวพึงพอใจในความสะอาดของพื้นที่โดยรอบ เนื่องจากที่มีการตัดแต่งต้นไม้ที่เป็นระเบียบ ไม่มีขยะในบริเวณพื้นที่ต่าง ๆ ทำให้เกิดความสะอาดมองแล้วสบายตา

1.4 กิจกรรมการท่องเที่ยว นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ไม่ค่อยพึงพอใจในส่วนของกิจกรรมการท่องเที่ยว เพราะที่อ่างเก็บน้ำบางพระไม่มีกิจกรรมการท่องเที่ยว หรือ สิ่งอำนวยความสะดวกในการทำกิจกรรม ซึ่งกิจกรรมส่วนใหญ่จึงเป็นกิจกรรมที่นักท่องเที่ยวเตรียมมาเองมากกว่า

2. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

2.1 ร้านอาหาร นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ไม่ค่อยพึงพอใจในส่วนของร้านอาหาร เพราะมีจำนวนร้าน และเมนูให้นักท่องเที่ยวได้เลือกน้อย ซึ่งไม่เพียงพอต่อความต้องการของนักท่องเที่ยว อีกทั้งยังมีราคาสูง และอยู่กระจัดกระจายไม่เป็นระเบียบ

2.2 ห้องน้ำ/ ห้องสุขา นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ไม่ค่อยพึงพอใจในส่วนของห้องน้ำ/ ห้องสุขา เนื่องจากมีจำนวนไม่เพียงพอต่อความต้องการของนักท่องเที่ยว และอยู่ห่างไกลจากจุดชมวิว

2.3 ลานจอดรถยนต์ นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ เนื่องจากลานจอดรถยนต์ที่อ่างเก็บน้ำบางพระมีขนาดใหญ่ และเพียงพอต่อจำนวนนักท่องเที่ยว แต่ถ้าหากมาในช่วงวันหยุดเสาร์-อาทิตย์ และวันหยุดนักขัตฤกษ์ อาจหาที่จอดยากอยู่บ้างเพราะมีนักท่องเที่ยวมาใช้บริการเป็นจำนวนมาก แต่จะมีเจ้าหน้าที่คอยให้ความช่วยเหลือดูแลความสะดวกหาที่จอดรถให้

2.4 อาคารสถานที่ นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ไม่พึงพอใจในส่วนของอาคารสถานที่ เนื่องจากไม่มีอาคารสำหรับรองรับนักท่องเที่ยว เพื่ออำนวยความสะดวกในการให้ข้อมูลข่าวสาร และเป็นที่พักผ่อนชั่วคราวของนักท่องเที่ยว

3. ความภักดีของนักท่องเที่ยวยุคใหม่โครงการอ่างเก็บน้ำบางพระ

การกลับมาเที่ยวซ้ำ และการแนะนำบอกต่อ นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ให้ข้อมูลสอดคล้องกันว่า ตั้งใจจะกลับมาเที่ยวที่โครงการอ่างเก็บน้ำบางพระซ้ำอีกครั้ง และถ้ามีโอกาสจะแนะนำผู้อื่นให้มาเที่ยวที่โครงการอ่างเก็บน้ำบางพระ

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัยที่ได้จากการวิเคราะห์และทดสอบสมมติฐานในงานวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจที่ส่งผลต่อความภักดีของนักท่องเที่ยวยุคใหม่โครงการอ่างเก็บน้ำบางพระ” สามารถอภิปรายผลการวิจัยโดยอ้างอิงจากแนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

สมมติฐานที่ 1 ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวด้านสิ่งดึงดูดใจของนักท่องเที่ยวยุคใหม่มีอิทธิพลต่อความภักดีของนักท่องเที่ยวยุคใหม่โครงการอ่างเก็บน้ำบางพระ

จากผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวด้านสิ่งดึงดูดใจของนักท่องเที่ยวยุคใหม่ที่มีอิทธิพลต่อความภักดีของนักท่องเที่ยวยุคใหม่โครงการอ่างเก็บน้ำบางพระ จากการใช้สถิติพบว่า ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวด้านสิ่งดึงดูดใจของนักท่องเที่ยวยุคใหม่ ในส่วนของความสมบูรณ์ของธรรมชาติ ทัศนียภาพ และความสะอาดในพื้นที่ ส่งผลต่อความภักดีของนักท่องเที่ยวยุคใหม่โครงการอ่างเก็บน้ำบางพระ ซึ่งสอดคล้องกับผลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกของนักท่องเที่ยวยุคใหม่ ในภาพรวมนักท่องเที่ยวยุคใหม่มีความพึงพอใจด้านสิ่งดึงดูดใจของนักท่องเที่ยวยุคใหม่ ไม่ว่าจะเป็นการพึงพอใจในความสมบูรณ์ของธรรมชาติ ที่มีต้นไม้ให้ร่มเงาอยู่เป็นจำนวนมาก รวมทั้งน้ำในอ่างเก็บน้ำมีความสะอาดและมีปริมาณที่เหมาะสมไม่แห้งจนเกินไป เหมาะแก่การพักผ่อน และในส่วนของทัศนียภาพ นักท่องเที่ยวยุคใหม่พึงพอใจในทัศนียภาพที่มีความสวยงามของต้นไม้ หรือสิ่งก่อสร้างที่มีความเป็นระเบียบมองแล้วสบายตา เหมาะสมต่อการถ่ายรูป และการมาพักผ่อน อีกทั้งความสะอาดในพื้นที่ก็เป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้นักท่องเที่ยวยุคใหม่เกิดความพึงพอใจ เนื่องจากโครงการอ่างเก็บน้ำบางพระมีการตัดแต่งต้นไม้ที่เป็นระเบียบ ไม่มีขยะในบริเวณพื้นที่ต่าง ๆ ทำให้เกิดความสะอาดมองแล้วสบายตา ซึ่งปัจจัยเหล่านี้ล้วนเป็นสิ่งที่ส่งผลต่อความภักดีของนักท่องเที่ยวยุคใหม่โครงการอ่างเก็บน้ำบางพระ อันได้แก่ การกลับมาเที่ยวซ้ำ และการแนะนำบอกต่อ สอดคล้องกับ บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา (2548) ได้กล่าวไว้ว่า สิ่งที่สามารถโน้มน้าวใจให้เกิดความสนใจปรารถนาที่จะไปท่องเที่ยวยังพื้นที่ต่าง ๆ พื้นที่นั้นจะต้องเป็นพื้นที่ที่มีสิ่งดึงดูดใจทางการท่องเที่ยวเป็นสำคัญ ถ้าหากสถานที่ท่องเที่ยวใดมีสิ่งดึงดูดใจการท่องเที่ยวหลายจุด แหล่งท่องเที่ยวนั้นก็จะมีนักท่องเที่ยวเดินทางมาท่องเที่ยวเป็นจำนวนมาก โดยสิ่งดึงดูดใจที่ทำให้นักท่องเที่ยวเดินทางมาท่องเที่ยว เช่น วิถีชีวิต หรือทัศนียภาพที่มีความสวยงามตามธรรมชาติ ใกล้ชิดกับธรรมชาติ อาทิเช่น แม่น้ำ ป่าไม้ เป็นต้น

และถ้าหากนักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยวแล้วเกิดความพึงพอใจก็จะมี การกลับมาเที่ยวซ้ำและการแนะนำบอกต่อ ซึ่งความพึงพอใจมีบทบาทสำคัญในการตัดสินใจด้านความภักดี เพราะว่ามีอิทธิพลในการเลือกแหล่งท่องเที่ยว และการตัดสินใจมาท่องเที่ยวซ้ำ และการแนะนำบอกต่อ (Kozak & Rimmington, 2000) รวมทั้งสอดคล้องกับการศึกษาของ ฤดี หลิมไพโรจน์ และไกรฤกษ์ ปิ่นแก้ว (2557) ที่ได้ศึกษาเรื่อง อิทธิพลของภาพลักษณ์การท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม และความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อความตั้งใจกลับมาเที่ยวซ้ำที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวด้านสิ่งดึงดูดใจของแหล่งท่องเที่ยว ส่งผลต่อการกลับมาเที่ยวซ้ำที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ซึ่ง ได้แก่ ความสวยงามของทัศนียภาพ ความร่มรื่นสวยงามของต้นไม้ดอกไม้ภายในแหล่งท่องเที่ยว นอกจากนี้ในส่วนของความสะอาดในพื้นที่ มีความสอดคล้องกับ ปณิศา ตั้งชัยชนะ และเกษมสันต์ พิพัฒน์ศิริศักดิ์ (2554) ได้ศึกษาเรื่อง ระดับการตัดสินใจและระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการท่องเที่ยวในจังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่า ความพึงพอใจเรื่องความสะอาดของสถานที่ท่องเที่ยว ส่งผลต่อแนวโน้มการกลับมาท่องเที่ยวซ้ำที่จังหวัดนครศรีธรรมราช แต่อย่างไรก็ตาม แม้ในส่วนของกิจกรรมการท่องเที่ยวจะไม่ส่งผลต่อความภักดีของนักท่องเที่ยว โครงการอ่างเก็บน้ำบางพระ แต่ก็ยังเป็นปัจจัยหนึ่งที่สำคัญ ซึ่งผลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก นักท่องเที่ยวให้ความคิดเห็นสอดคล้องกันว่า ที่โครงการอ่างเก็บน้ำบางพระไม่มีกิจกรรมการท่องเที่ยว หรือสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำกิจกรรม โดยกิจกรรมส่วนใหญ่เป็นกิจกรรมที่นักท่องเที่ยวเตรียมมาเองมากกว่า จึงอาจเป็นเหตุผลที่ทำให้ในส่วนของกิจกรรมการท่องเที่ยวไม่ส่งผลต่อความภักดีของนักท่องเที่ยว ดังที่ Buhalis (2000) ได้อธิบายไว้ว่า กิจกรรมการท่องเที่ยวที่มีความน่าสนใจ และหลากหลาย จะเป็นปัจจัยดึงดูดที่มีอิทธิพลต่อ นักท่องเที่ยว เนื่องจากสามารถสร้างความรู้สึกพึงพอใจให้กับนักท่องเที่ยว ซึ่งประสบการณ์ท่องเที่ยวที่ได้รับทำให้นักท่องเที่ยวเกิดความรู้สึกภักดีต่อสถานที่ท่องเที่ยว จึงเดินทางกลับมายังสถานที่ท่องเที่ยวอีกครั้ง (Oppermann, 2000) จากเหตุผลดังกล่าว โครงการอ่างเก็บน้ำบางพระ จึงควรจัดให้มีกิจกรรมการท่องเที่ยว และมีสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำกิจกรรม เพื่อตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวได้มากยิ่งขึ้น

สมมติฐานที่ 2 ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีอิทธิพลต่อความภักดีของนักท่องเที่ยวโครงการอ่างเก็บน้ำบางพระ

จากผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีอิทธิพลต่อความภักดีของนักท่องเที่ยวโครงการอ่างเก็บน้ำบางพระ จากการใช้สถิติ พบว่า ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในส่วนของลานจอดรถยนต์ ส่งผล

ต่อความภักดีของนักท่องเที่ยวโครงการอ่างเก็บน้ำบางพระ ในขณะที่ร้านอาหาร ห้องน้ำ/ ห้องสุขา และอาคารสถานที่ ไม่ส่งผลต่อความภักดีของนักท่องเที่ยวโครงการอ่างเก็บน้ำบางพระ ซึ่งสอดคล้องกับผลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกของนักท่องเที่ยวครั้งนี้ ในภาพรวมนักท่องเที่ยวไม่ค่อยพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ไม่ว่าจะเป็นร้านอาหาร ห้องน้ำ/ ห้องสุขา ที่อยู่ห่างไกลจากจุดชมวิว และมีจำนวนน้อยไม่เพียงพอต่อความต้องการของนักท่องเที่ยว อีกทั้งนักท่องเที่ยวยังไม่มีความพึงพอใจในส่วนอาคารสถานที่ เนื่องจากไม่มีอาคารสำหรับรองรับนักท่องเที่ยว เพื่ออำนวยความสะดวกในการให้ข้อมูลข่าวสาร และเป็นที่พักผ่อนชั่วคราวของนักท่องเที่ยว จึงทำให้ปัจจัยเหล่านี้ไม่ส่งผลต่อความภักดีของนักท่องเที่ยว อันได้แก่ การกลับมาเที่ยวซ้ำและการแนะนำบอกต่อ แต่ในส่วนของการจอร์จยอนต์นั้น นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจ เนื่องจากลานจอร์จยอนต์ที่โครงการอ่างเก็บน้ำบางพระมีขนาดใหญ่ และเพียงพอต่อจำนวนนักท่องเที่ยว อีกทั้งยังมีเจ้าหน้าที่คอยให้ความช่วยเหลือดูแลความสะดวกหาที่จอร์จยอนต์ให้ จึงทำให้ปัจจัยในส่วนของการจอร์จยอนต์ส่งผลต่อความภักดีของนักท่องเที่ยว ในการกลับมาเที่ยวซ้ำ และการบอกต่อ สอดคล้องกับ บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา (2548) ได้กล่าวไว้ว่า การอำนวยความสะดวกให้กับนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาเยือนแหล่งท่องเที่ยว นั้น เพื่อสร้างความประทับใจในการท่องเที่ยว ที่อาจทำให้นักท่องเที่ยวตัดสินใจเดินทางกลับมาท่องเที่ยวอีกครั้งในภายหน้า ซึ่งสิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญภายในแหล่งท่องเที่ยว ได้แก่ การบริการภายในแหล่งท่องเที่ยว อาทิเช่น ลานจอร์จยอนต์ แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ เสาวลักษณ์ ชำรัก (2556) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว คุณภาพการให้บริการ และภาพลักษณ์ของสถานที่ท่องเที่ยวที่ส่งผลต่อการกลับมาเที่ยวซ้ำ กรณีศึกษาตลาดสามชุก จังหวัดสุพรรณบุรี พบว่า ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกไม่มีอิทธิพลต่อการกลับมาท่องเที่ยวซ้ำ โดยนักท่องเที่ยวได้แนะนำในเรื่องของการให้บริการ เกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวกที่ตลาดสามชุก ในเรื่องของที่จอร์จยอนต์ ที่มีค่อนข้างน้อย ควรมีการปรับปรุงเพิ่มเติมให้มากกว่านี้ ซึ่งจะช่วยให้ นักท่องเที่ยวมีการกลับมาท่องเที่ยวซ้ำที่ตลาดสามชุกเพิ่มมากขึ้น

ข้อเสนอแนะในการวิจัย

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย จากผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวด้านสิ่งดึงดูดใจของนักท่องเที่ยว ที่มีอิทธิพลต่อความภักดีของนักท่องเที่ยวโครงการอ่างเก็บน้ำบางพระ คือ ความสมบูรณ์ของธรรมชาติ ทัศนียภาพ และความสะอาดในพื้นที่ และความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ที่มีอิทธิพลต่อความภักดีของนักท่องเที่ยวโครงการอ่างเก็บน้ำบางพระ คือ ลานจอร์จยอนต์ จึงให้ข้อเสนอแนะในด้านที่สำคัญดังกล่าวก่อน เพื่อเป็น

แนวทางการปรับปรุงเพื่อให้นักท่องเที่ยวเกิดความพึงพอใจ อันจะส่งผลต่อความภักดีของนักท่องเที่ยวในการกลับมาเที่ยวซ้ำและการแนะนำบอกต่อ

ความพึงพอใจด้านสิ่งดึงดูดใจของนักท่องเที่ยว

1. ความสมบูรณ์ของธรรมชาติ ควรมีการควบคุมปริมาณน้ำในอ่างให้มีปริมาณที่เหมาะสมไม่แห้งจนเกินไป เหมาะสำหรับการพักผ่อน และมีการดูแลต้นไม้ และพันธุ์ไม้ต่าง ๆ รวมทั้งดูแลสัตว์ป่าที่อาศัยอยู่บริเวณ โครงการอ่างเก็บน้ำบางพระ เพื่อความสมบูรณ์ของธรรมชาติและระบบนิเวศน์

2. ทัศนียภาพ ควรมีการตัดแต่งต้นไม้ และดูแลสถานที่ต่าง ๆ อยู่เสมอเพื่อทัศนียภาพที่สวยงามของโครงการอ่างเก็บน้ำบางพระ

3. ความสะอาดในพื้นที่ ควรดูแลในเรื่องความสะอาดในบริเวณพื้นที่ต่าง ๆ รอบโครงการอ่างเก็บน้ำบางพระไม่ให้มีเศษขยะ หรือสิ่งสกปรก โดยการติดป้ายในการช่วยกันรักษาความสะอาด และจัดให้มีเจ้าหน้าที่ดูแลเรื่องความสะอาดในพื้นที่

ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ลานจอดรถยนต์ ควรแนะนำให้นักท่องเที่ยวจอดรถยนต์บริเวณลานจอดรถยนต์ที่ทางส่วนราชการจัดไว้ให้ เพื่อความเป็นระเบียบ และช่วยไม่ให้บดบังทัศนียภาพของธรรมชาติและด้านอื่น ๆ ที่ผู้บริหารของภาครัฐ และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องควรให้ความสำคัญต่อมา คือ

ความพึงพอใจด้านสิ่งดึงดูดใจของนักท่องเที่ยว

กิจกรรมการท่องเที่ยว ควรเพิ่มกิจกรรมการท่องเที่ยว และจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวก

ความสะดวกให้กับนักท่องเที่ยวในการทำกิจกรรมต่าง ๆ

ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

1. ร้านอาหาร ควรปรับปรุงให้มีจำนวนร้านมากยิ่งขึ้น และมีเมนูที่หลากหลาย เพื่อเพิ่มทางเลือกให้กับนักท่องเที่ยว และตอบสนองต่อความต้องการของนักท่องเที่ยวได้อย่างเพียงพอ อีกทั้งควรจัดโซนร้านอาหารให้อยู่ในบริเวณเดียวกัน ไม่อยู่กระจัดกระจาย เพื่อความเป็นระเบียบและง่ายต่อการทำความสะอาด

2. ห้องน้ำ/ ห้องสุขา ควรปรับปรุงโดยการเพิ่มปริมาณห้องน้ำ/ ห้องสุขา ให้เพียงพอต่อจำนวนนักท่องเที่ยว อีกทั้งควรจัดให้อยู่ตามจุดต่าง ๆ ใกล้เคียงจุดชมวิว เพื่อความสะดวกของนักท่องเที่ยว

3. อาคารสถานที่ ควรปรับปรุงให้มีอาคารสำหรับรองรับนักท่องเที่ยว เพื่ออำนวยความสะดวกในการให้ข้อมูลข่าวสาร และเป็นที่พักผ่อนชั่วคราวของนักท่องเที่ยว

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. การวิจัยในครั้งนี้ศึกษาเฉพาะความพึงพอใจเท่านั้น ดังนั้นในการวิจัยครั้งต่อไป ควรศึกษาถึงปัจจัยอื่น ๆ เพิ่มเติม ที่อาจส่งผลต่อความภักดีของนักท่องเที่ยว เช่น การรับรู้ข่าวสารของนักท่องเที่ยว ภาพลักษณ์ของโครงการอ่างเก็บน้ำบางพระ การมีส่วนร่วมของชุมชน และความคาดหวังของนักท่องเที่ยว เป็นต้น

2. ในการวิจัยครั้งต่อไปควรมีการศึกษาวิจัยอย่างต่อเนื่อง เพื่อค้นพบปัญหาตลอดจนการพัฒนากลยุทธ์ในการบริหารจัดการ เพื่อสร้างทัศนคติที่ดี และสนองความต้องการของนักท่องเที่ยว ทำให้นักท่องเที่ยวเกิดความภักดีอยากกลับมาใช้บริการอย่างต่อเนื่อง อันจะนำไปสู่ความความยั่งยืนของการจัดการการท่องเที่ยวของโครงการอ่างเก็บน้ำบางพระ

บรรณานุกรม

- กรมชลประทาน. (2518). *รายงานปีค่างานโครงการก่อสร้างอ่างเก็บน้ำบางพระ*. กรุงเทพฯ: กรมชลประทาน.
- กรมการท่องเที่ยว. (2559). *สถิตินักท่องเที่ยวปี 2559*. เข้าถึงได้จาก <http://newdot2.samartmultimedia.com/home/listcontent/11/221/276>
- กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2555). *แผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ พ.ศ. 2555-2559*. กรุงเทพฯ: กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา.
- กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2558). *ยุทธศาสตร์การท่องเที่ยวไทย พ.ศ. 2558-2560*. กรุงเทพฯ: กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา.
- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2556). *อ่างเก็บน้ำบางพระ*. เข้าถึงได้จาก <https://thai.tourismthailand.org/สถานที่ท่องเที่ยว/อ่างเก็บน้ำบางพระ6314>
- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2555). *การท่องเที่ยวและอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว*. เข้าถึงได้จาก <http://www.tat.or.th/hotnewsdet.asp>
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2550). *การวิเคราะห์สถิติ: สถิติสำหรับบริหารและวิจัย* (พิมพ์ครั้งที่ 10). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กัลยาณี ทองงาม. (2553). *ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีต่อการท่องเที่ยวอุทยานประวัติศาสตร์สุโขทัย*. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการนันทนาการ, คณะพลศึกษา, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- จิตตินันท์ เฉชะคุปต์. (2551). *เจตคติและความพึงพอใจในการบริการ เอกสารการสอนชุดวิชาจิตวิทยาการบริการหน่วยที่ 8-15*. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- เจดน์สฤษฎ์ สังขพันธ์, เกตติวา บุญปรากฏ, ชุติมา หวังเบ็ญหมัด, และอรุณพร อธิมาตรี. (2559). *ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการตลาดน้ำคลองแห อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา*. *วารสารวิทยาการจัดการ*, 33(1), 25-50.
- ชนกฤต สุทธินันท์โชติ. (2559). *ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในอุทยานแห่งชาติธารเสด็จ เกาะพะงัน จังหวัดสุราษฎร์ธานี*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยหาดใหญ่.
- ธัญยา พรหมบุรมย์ และนฤมล กิมภากรณ์. (2558). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสบการณ์ของนักท่องเที่ยวเชิงนิเวศ วัฒนธรรม และสุขภาพในกลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนบน 1 ของประเทศไทย: เชียงใหม่ ลำพูน ลำปาง และแม่ฮ่องสอน*. *วารสารการบริการและการท่องเที่ยวไทย*, 10(1), 71.

- บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา. (2548). *การพัฒนาการท่องเที่ยวแบบยั่งยืน*. กรุงเทพฯ: เพรส แอนด์ ดีไซน์. ปลีตา ตั้งชัยชนะ และเกษมสันต์ พิพัฒน์ศิริศักดิ์. (2554). ระดับการตัดสินใจและระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการท่องเที่ยวในจังหวัดนครศรีธรรมราช. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยกรุงเทพ*, 10(1), 356-372.
- ปวีณา ทวีวงศ์โอฬาร (2552). *ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการท่องเที่ยวในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- พศตร์ หิรัญญการ. (2554). *ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อแหล่งท่องเที่ยวของค์พระปฐมเจดีย์ จังหวัดนครปฐม*. งานนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและเอกชน, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- พัชรา ลาภลือ. (2546). *การบริหารพฤติกรรมองค์กร*. กรุงเทพฯ: ผู้จัดการ.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. (2551). *ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการจัดการทรัพยากรการท่องเที่ยว หน่วยที่ 1-8*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ราณี อิศัยกุล. (2550). *การจัดการในธุรกิจท่องเที่ยว*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- รุ่งทิวา ประสงค์เงิน. (2556). *ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการอ่างเก็บน้ำคลองหาด จังหวัดสระแก้ว*. งานนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการเมืองการปกครอง, คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ฤดี หลิมไพโรจน์ และไกรฤกษ์ ปิ่นแก้ว. (2557). *รายงานการวิจัย อิทธิพลของภาพลักษณ์การท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อความตั้งใจกลับมาเที่ยวซ้ำที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยา*. กรุงเทพฯ: คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- เลิศพร ภาวะสกุล. (2553). *พฤติกรรมนักท่องเที่ยว*. กรุงเทพฯ: คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- วรรษมน จันทิชย์. (2552). *พฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยศึกษากรณีตลาดน้ำอัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- วรากรณ์ ใจน้อย และยุพิน อุ่นแก้ว. (2552). *ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ อุทยานแห่งชาติภูกระดึง*. งานนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว, คณะวิทยาการจัดการ, มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย.

- วิจิต อู่อ่อน. (2548). *การวิจัยและการสืบค้นข้อมูลทางธุรกิจ*. กรุงเทพฯ: พรินท์เอทมิ.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2552). *การบริหารการตลาดยุคใหม่*. กรุงเทพฯ: ซีระฟิล์มและไซเท็กซ์.
- ศุภลักษณ์ อัครางกูร. (2548). *พฤติกรรมนักท่องเที่ยว*. กรุงเทพฯ: คลังนานาวิทยา.
- สมากรณ์ คงเจริญกาย. (2548). *พฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้เข้ามาท่องเที่ยวที่มีผลต่อการท่องเที่ยวแบบยั่งยืนในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดชลบุรี. (2558). *ลักษณะภูมิประเทศของจังหวัดชลบุรี*. เข้าถึงได้จาก <http://www.chonburimots.go.th/th/เกี่ยวกับองค์กร/รู้จักชลบุรี/สภาพภูมิประเทศ./html>.
- สำนักงานชลประทานที่ 9. (2556). *การวางแผนการใช้น้ำจากอ่างเก็บน้ำบางพระ*. ชลบุรี: สำนักงานชลประทานที่ 9.
- สำนักงานชลประทานที่ 9. (2559). *แบบสรุปโครงการแบบย่อ (Project idea) โครงการปรับปรุงภูมิทัศน์อ่างเก็บน้ำบางพระ*. ชลบุรี: สำนักงานชลประทานที่ 9.
- สร้อยตระกูล อรรถมานะ. (2545). *พฤติกรรมองค์กร ทฤษฎีและการประยุกต์*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- เสาวลักษณ์ ขำรัก. (2556). *ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว คุณภาพการให้บริการ และภาพลักษณ์ของสถานที่ท่องเที่ยว ที่ส่งผลต่อการกลับมาเที่ยวซ้ำ กรณีศึกษาตลาดสามชุก จังหวัดสุพรรณบุรี*. งานบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- หทัยรัตน์ เดชศักดิ์. (2553). *ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อตลาดน้ำ 4 ภาค จังหวัดชลบุรี*. การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- อดุลย์ จาตุรงค์กุล. (2543). *การบริหารตลาด กลยุทธ์ และยุทธวิธี*. กรุงเทพฯ: ศูนย์หนังสือมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อดุลย์ จาตุรงค์กุล. (2550). *พฤติกรรมผู้บริโภค โภค (พิมพ์ครั้งที่ 8)*. กรุงเทพฯ: ศูนย์หนังสือมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อุทัยพรรณ สุดใจ. (2545). *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จังหวัดชลบุรี*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาสังคมวิทยาประยุกต์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

- Anderson, E. W., Fornell, C., & Lehmann, D. R. (1994). Customer satisfaction, marketshare, and profitability: Findings from Sweden. *Journal of Marketing*, 58(3), 53-66.
- Belch, G. E., & Belch, M. A. (2009). *Advertising and promotion: An integrated marketing communication perspective* (8th ed.). New York: McGraw-Hill.
- Buhalis, D. (2000). Marketing the competitive destination of the future. *Tourism Management*, 21(1), 97-116.
- Colaizzi, P. F. (1978). *Existential phenomenological alternatives for psychology*. New York: Oxford University Press.
- Dichter, E. (1966). How word-of-mouth advertising works. *Harvard Business Review*, 44(6), 147-166.
- Henkel, D., Houchaime, N., Locatelli, N., Singh, S., Zeithaml, V. A., & Bittner, M. J. (2006). *The impact of emerging wlangs on incumbent cellular service providers in the U.S. M. J. services marketing*. Singapore: McGraw-Hill.
- I1 (นามสมมติ). (2560, 23 มีนาคม). สัมภาษณ์.
- I2 (นามสมมติ). (2560, 23 มีนาคม). สัมภาษณ์.
- I3 (นามสมมติ). (2560, 24 มีนาคม). สัมภาษณ์.
- I4 (นามสมมติ). (2560, 24 มีนาคม). สัมภาษณ์.
- I5 (นามสมมติ). (2560, 25 มีนาคม). สัมภาษณ์.
- I6 (นามสมมติ). (2560, 25 มีนาคม). สัมภาษณ์.
- I7 (นามสมมติ). (2560, 26 มีนาคม). สัมภาษณ์.
- I8 (นามสมมติ). (2560, 26 มีนาคม). สัมภาษณ์.
- I9 (นามสมมติ). (2560, 27 มีนาคม). สัมภาษณ์.
- I10 (นามสมมติ). (2560, 27 มีนาคม). สัมภาษณ์.
- Keaveney, S. M. (1995). Customer switching behavior in service industries: An exploratory study. *Journal of Marketing*, 59, 71-82.
- Kozak, M., & Decrop, A. (2009). *Handbook of tourist behavior: Theory and practice*. New York: Routledge.
- Kozak, M., & Rimmington, M. (2000). Touris satisfaction with Spain as an off-season holiday destination. *Journal of Travel Research*, 38(3), 260-269.

- Loureiro, S. M. C., & Gonzalez, F. J. M. (2008). The importance of quality, satisfaction, trust, and Image in relation to rural post purchase behavioral intention. *Journal of Travel and Tourism Marketing*, 25(2), 117-136.
- Mai, N. K., & Pham, D. L. (2015). Factors affecting tourists' satisfaction towards Nam Cat Tien National Park, Vietnam: A mediation analysis of perceived value. *International Journal of Innovation, Management and Technology*, 6(4), 238-243.
- Mohammad, M. H., & Shahnewaz, M. (2014). Measuring tourist service satisfaction at destination: A case study of Cox's Bazar Sea Beach, Bangladesh. *American Journal of Tourism Management*, 3(1), 32-43.
- Moses, M. O., & Sarah, Y. (2009). Tourist satisfaction in relation to attractions and implications for conservation in the protected areas of the Northern Circuit Tanzania. *Journal of Sustainable Tourism*, 17(5), 605-625.
- Nor, K. A., Shareena, M. H., Siti, D. M. W., & Syahmi, H. (2016). Tourists' satisfaction with a destination: An investigation on visitors to Langkawi Island. *International Journal of Marketing Studies*, 8(3), 173-188.
- Nunnally, J. C. (1978). *Psychometric theory* (2nd ed.). New York: McGraw-Hill.
- Oppermann, M. (2000). Tourism destination loyalty. *Journal of Tourism Research*, 39, 78-84.
- Repo, K. (1999). Word-of-mouth communication in the hospitality industry. *Swedish School of Economics and Business Administration Research Reports*, 47, 58-72.
- Robinson, S., & Etherington, L. (2006). *Customer loyalty: A guide for time travelers*. New York: Palgrave Macmillan.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2009). *Service marketing: Integrating customer focus across the firm*. New York: McGraw-Hill.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบสอบถาม (เชิงปริมาณ)



แบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจที่ส่งผลต่อความภักดีของนักท่องเที่ยว โครงการอ่างเก็บน้ำบางพระ

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามชุดนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาวิจัยของนักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ถูกจัดทำขึ้นเพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการศึกษาวิจัย

2. แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีผลต่อความภักดีของนักท่องเที่ยว โครงการอ่างเก็บน้ำบางพระ

3. แบบสอบถามมีทั้งหมด 5 ส่วน

ส่วนที่ 1: แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยว

ส่วนที่ 2: แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวด้านสิ่งดึงดูดใจของนักท่องเที่ยว

ส่วนที่ 3: แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ส่วนที่ 4: แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อความภักดีของนักท่องเที่ยวโครงการอ่างเก็บน้ำบางพระ

ส่วนที่ 5: แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่าง ๆ ของนักท่องเที่ยว

โปรดตอบแบบสอบถามชุดนี้ทุกข้อตามความเป็นจริง ข้อมูลคำตอบของท่านจะถูกเก็บเป็นความลับ และจะถูกใช้ในการศึกษาครั้งนี้เท่านั้น ผู้ศึกษาหวังว่าจะได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดี อีกทั้งขอขอบพระคุณทุกท่านที่ตอบแบบสอบถามมา ณ ที่นี้ด้วย

นางสาววันวิสาข์ ลอยคง

รหัสนักศึกษา 58750029

นักศึกษาปริญญาโท บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยว

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง () หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

1. เพศ

- () 1. ชาย () 2. หญิง

2. อายุ

- () 1. 15-24 ปี () 2. 25-34 ปี
() 3. 35-44 ปี () 4. 44 ปีขึ้นไป

3. อาชีพ

- () 1. นักเรียน/ นักศึกษา () 2. พนักงานรัฐวิสาหกิจ
() 3. รับราชการ () 4. พนักงานบริษัทเอกชน/ รับจ้าง
() 5. ประกอบธุรกิจส่วนตัว () 6. แม่บ้าน/ พ่อบ้าน

4. ระดับการศึกษา

- () 1. ต่ำกว่ามัธยมตอนปลาย (ม.6) () 2. มัธยมตอนปลาย (ม.6) หรือ ปวช.
() 3. อนุปริญญา หรือ ปวส. () 4. ปริญญาตรี
() 5. สูงกว่าปริญญาตรี

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวด้านสิ่งดึงดูดใจของนักท่องเที่ยว

คำชี้แจง โปรดเลือกคำตอบโดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความจริง (เลือกเพียง

1 คำตอบ)

- 5 หมายถึง มากที่สุด
4 หมายถึง มาก
3 หมายถึง ปานกลาง
2 หมายถึง น้อย
1 หมายถึง น้อยที่สุด

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวด้านสิ่งดึงดูดใจของ นักท่องเที่ยว	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
ความสมบูรณ์ของธรรมชาติ					
5. ปริมาณน้ำในอ่างเก็บน้ำบางพระ มีความเหมาะสม เหมาะแก่การมาพักผ่อนหย่อนใจ					
6. ความร่มรื่นสวยงามของต้นไม้บริเวณโครงการอ่างเก็บน้ำ บางพระ					
7. ความหลากหลายของสัตว์ที่อาศัยอยู่บริเวณโครงการ อ่างเก็บน้ำบางพระ					
ทัศนียภาพบริเวณอ่างเก็บน้ำบางพระ					
8. พื้นที่โครงการอ่างเก็บน้ำบางพระ มีขนาดกว้างขวาง และ ร่มรื่น					
9. โครงการอ่างเก็บน้ำบางพระมีจุดเด่นด้านทัศนียภาพ เหมาะสำหรับให้นักท่องเที่ยวถ่ายรูปเป็นที่ระลึก					
10. ความสวยงามของทัศนียภาพโดยรวมของอ่างเก็บน้ำ บางพระ					
ความสะอาดในพื้นที่					
11. สถานที่ต่าง ๆ มีความสะอาดร่มรื่นน่ามาท่องเที่ยว					
12. มีการตัดหญ้า ตกแต่งต้นไม้บริเวณสถานที่โดยรอบ					
13. ถังขยะมีปริมาณเพียงพอ และตั้งอยู่ตามจุดต่าง ๆ อย่างเหมาะสม					
กิจกรรมการท่องเที่ยว					
14. มีกิจกรรมการท่องเที่ยวที่หลากหลาย เช่น การปั่นจักรยาน					
15. มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการร่วมกิจกรรม					
16. ความปลอดภัยของกิจกรรมการท่องเที่ยว					

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
คำชี้แจง โปรดเลือกคำตอบโดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความจริง (เลือกเพียง 1
คำตอบ)

- 5 หมายถึง มากที่สุด
- 4 หมายถึง มาก
- 3 หมายถึง ปานกลาง
- 2 หมายถึง น้อย
- 1 หมายถึง น้อยที่สุด

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
ร้านอาหาร					
17. ร้านอาหารถูกจัดอยู่ในโซนเดียวกัน เพื่อความสะดวก และ ความเป็นระเบียบเรียบร้อย					
18. ความสะอาด และถูกสุขลักษณะของอาหาร					
19. ร้านค้า ร้านอาหารมีเพียงพอต่อจำนวนของนักท่องเที่ยว					
ห้องน้ำ/ ห้องสุขา					
20. สถานที่ตั้งของห้องน้ำมีความเหมาะสม และ มีความสะดวกสบายต่อการใช้บริการ					
21. ความสะอาด และสุขลักษณะของห้องน้ำ					
22. มีจำนวนห้องน้ำที่เหมาะสม และเพียงพอต่อการรองรับ นักท่องเที่ยว					
ลานจอดรถยนต์					
23. ลานจอดรถยนต์มีความสะดวก และเพียงพอต่อจำนวน นักท่องเที่ยว					
24. มีเจ้าหน้าที่คอยตรวจตราดูแลความเรียบร้อยรถยนต์ของ ท่าน และให้ความช่วยเหลืออยู่เสมอ					
อาคารสถานที่					
25. มีอาคารต้อนรับนักท่องเที่ยว ไว้สำหรับนั่งพักผ่อน					
26. มีลานกิจไว้สำหรับให้นักท่องเที่ยวทำกิจกรรมต่าง ๆ					

ส่วนที่ 4: แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อความภักดีของนักท่องเที่ยวโครงการอ่างเก็บน้ำ

บางพระ

คำชี้แจง โปรดเลือกคำตอบโดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความจริง (เลือกเพียง

1 คำตอบ)

5 หมายถึง มากที่สุด

4 หมายถึง มาก

3 หมายถึง ปานกลาง

2 หมายถึง น้อย

1 หมายถึง น้อยที่สุด

ความคิดเห็นต่อความภักดีของนักท่องเที่ยวโครงการอ่างเก็บน้ำ บางพระ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
การตัดสินใจท่องเที่ยวซ้ำ					
27. ท่านตั้งใจว่าจะกลับมาเที่ยวที่โครงการอ่างเก็บน้ำบางพระซ้ำอีกครั้ง					
28. ท่านมักจะแวะมาที่โครงการอ่างเก็บน้ำบางพระแห่งนี้ทุกครั้งที่มาจังหวัดชลบุรี					
การแนะนำบอกต่อ					
29. ท่านจะแนะนำบุคคลอื่นให้มาเที่ยวที่โครงการอ่างเก็บน้ำบางพระ					
30. ท่านจะพูดถึงประสบการณ์ดี ๆ ที่ได้รับจากการมาท่องเที่ยวที่โครงการอ่างเก็บน้ำบางพระ					

ส่วนที่ 5 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่าง ๆ ของนักท่องเที่ยว

คำชี้แจง โปรดแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่าง ๆ ของท่าน เพิ่มเติมเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อแหล่งท่องเที่ยวโครงการอ่างเก็บน้ำบางพระ

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่กรุณาเสียสละเวลาตอบแบบสอบถาม

ภาคผนวก ข
แบบสอบถาม (เชิงคุณภาพ)



แบบสัมภาษณ์

เรื่อง ความพึงพอใจที่ส่งผลต่อความภักดีของนักท่องเที่ยว โครงการอ่างเก็บน้ำบางพระ
คำชี้แจง

1. แบบสัมภาษณ์ชุดนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาวิจัยของนักศึกษาปริญญาโท
หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ถูกจัดทำขึ้นเพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการศึกษา
วิจัย

2. แบบสัมภาษณ์นี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีผลต่อ
ความภักดีของนักท่องเที่ยวท่องเที่ยวโครงการอ่างเก็บน้ำบางพระ

3. แบบสัมภาษณ์มีทั้งหมด 2 ส่วน

ส่วนที่ 1: แบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวด้านสิ่งดึงดูดใจของ
นักท่องเที่ยว

ส่วนที่ 2: แบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ส่วนที่ 3: แบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับความภักดีของนักท่องเที่ยวโครงการอ่างเก็บน้ำบางพระ

ส่วนที่ 4: แบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่าง ๆ ของนักท่องเที่ยว

โปรดตอบแบบสัมภาษณ์ชุดนี้ทุกข้อตามความเป็นจริง ข้อมูลคำตอบของท่าน
จะถูกเก็บเป็นความลับ และจะถูกใช้ในการศึกษาครั้งนี้เท่านั้น ผู้ศึกษาหวังว่าจะได้รับความร่วมมือ
เป็นอย่างดี อีกทั้งขอขอบพระคุณทุกท่านที่ตอบแบบสอบถามมา ณ ที่นี้ด้วย

นางสาววันวิสาข์ ลอยคง

รหัสนักศึกษา 58750029

นักศึกษาปริญญาโท บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

ส่วนที่ 1 แบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวด้านสิ่งดึงดูดใจของนักท่องเที่ยว

1. ท่านมีความพึงพอใจต่อสิ่งดึงดูดใจของโครงการอ่างเก็บน้ำบางพระ แต่ละด้านอย่างไร

- 1.1 ด้านความเป็นธรรมชาติ
- 1.2 ด้านทัศนียภาพ
- 1.3 ด้านความสะอาดในพื้นที่
- 1.4 ด้านกิจกรรมการท่องเที่ยว

.....

.....

.....

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

2. ท่านมีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกของโครงการอ่างเก็บน้ำบางพระแต่ละด้านอย่างไรอย่างไร

- 2.1 ร้านอาหาร
- 2.2 ห้องน้ำ
- 2.3 ลานจอดรถยนต์
- 2.4 อาคารสถานที่

.....

.....

.....

ส่วนที่ 3 แบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับความภักดีของนักท่องเที่ยวโครงการอ่างเก็บน้ำบางพระ

3. ท่านมีความคิดเห็นต่อความภักดีหลังการมาท่องเที่ยวที่โครงการอ่างเก็บน้ำบางพระอย่างไร

.....

.....

.....

ส่วนที่ 4 แบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่าง ๆ

- 4.1 ด้านสิ่งดึงดูดใจนักท่องเที่ยว
- 4.2 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

.....

.....

.....

ภาคผนวก ค
อักษรวิสุทธิ

Plagiarism Checking Report

Created on Mar 17, 2017 at 15:40 PM

[Print Report](#)

Submission Information

ID	SUBMISSION DATE	SUBMITTED BY	ORGANIZATION	FILENAME	STATUS	SIMILARITY INDEX
427357	Mar 17, 2017 at 15:40 PM	58750029@my.buu.ac.th	มหาวิทยาลัยบูรพา	ความพึงพอใจของนักศึกษาเกี่ยวกับวิทยานิพนธ์.doc	Completed	0.00%

Match Overview

Show entries

Search:

NO.	TITLE	AUTHOR(S)	SOURCE	SIMILARITY INDEX
No data available in table				

NO.	TITLE	AUTHOR(S)	SOURCE	SIMILARITY INDEX
-----	-------	-----------	--------	------------------

Showing 0 to 0 of 0 entries

First Previous Next Last

Match Details

TEXT FROM SUBMITTED DOCUMENT

TEXT FROM SOURCE DOCUMENT(S)

Print Report

Created on May 26, 2017 at 11:03 AM

Submission Information

ID	SUBMISSION DATE	SUBMITTED BY	ORGANIZATION	FILENAME	STATUS	SIMILARITY INDEX
495787	May 26, 2017 at 11:03 AM	58750029@my.buu.ac.th	มหาวิทยาลัยบูรพา	บทที่2แก้ไขส่งสอบ.doc	Completed	3.37%

Match Overview

Show 10 entries

Search:

NO.	TITLE	AUTHOR(S)	SOURCE	SIMILARITY INDEX
1	ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว คุณภาพการให้บริการ และภาพลักษณ์ของสถานที่ท่องเที่ยวที่ส่งผลกระทบต่อกรกลับมาเที่ยวซ้ำ กรณีศึกษาตลาดสามชุก จังหวัดสุพรรณบุรี	เสาวลักษณ์ ช่างรัก	มหาวิทยาลัยกรุงเทพ	1.53%
2	ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อก่อนฮัตก่อน ของบริษัท บารมีกรุ๊ป จำกัด จังหวัดนครราชสีมา, The Satisfaction of Customers of Charcoaltruss of Baramee Group Company Limited in Nakhon Ratchasima Province	เพทชาย สัตเรศรัมย์	มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี	0.64%
3	ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการลูกค้าจีเน็ต โนบายเซอร์วิส เซ็นเตอร์ ชันทบุรี, Customer satisfaction towards service quality of customer service G-net mobile centre Chanthaburi	เพ็ญนา จรัสพันธ์	มหาวิทยาลัยบูรพา	0.60%
4	ความพึงพอใจในการควบคุมดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินและความรับผิดชอบนักท่องเที่ยวในจังหวัดตรัง	ทัศนาวลัย ตันติเอกรัตน์	มหาวิทยาลัยนครสวรรค์	0.59%
NO.	TITLE	AUTHOR(S)	SOURCE	SIMILARITY INDEX

[Print Report](#)

Created on Mar 17, 2017 at 16:09 PM

Submission Information

ID	SUBMISSION DATE	SUBMITTED BY	ORGANIZATION	FILENAME	STATUS	SIMILARITY INDEX
427383	Mar 17, 2017 at 16:09 PM	58750029@my.buu.ac.th	มหาวิทยาลัยบูรพา	ความพึงพอใจของนักศึกษาห้องที่3-บพที่3.doc	Completed	0.00 %

Match Overview

Show entries

Search:

NO.	TITLE	AUTHOR(S)	SOURCE	SIMILARITY INDEX
No data available in table				


NO.	TITLE	AUTHOR(S)	SOURCE	SIMILARITY INDEX
-----	-------	-----------	--------	------------------

Showing 0 to 0 of 0 entries

[First](#) [Previous](#) [Next](#) [Last](#)

Match Details

TEXT FROM SUBMITTED DOCUMENT	TEXT FROM SOURCE DOCUMENT(S)
------------------------------	------------------------------

 Print Report

Submission Information

ID	SUBMISSION DATE	SUBMITTED BY	ORGANIZATION	FILENAME	STATUS	SIMILARITY INDEX
472153	May 3, 2017 at 14:22 PM	58750029@my.buu.ac.th	มหาวิทยาลัยบูรพา	บทที่4แก้ไขหลังสอบ.doc	Completed	0.00 %

Match Overview

Show entries

Search:

NO.	TITLE	AUTHOR(S)	SOURCE	SIMILARITY INDEX
No data available in table				

NO.	TITLE	AUTHOR(S)	SOURCE	SIMILARITY INDEX
-----	-------	-----------	--------	------------------

Showing 0 to 0 of 0 entries

[First](#) [Previous](#) [Next](#) [Last](#)

[Print Report](#)

Submission Information

ID	SUBMISSION DATE	SUBMITTED BY	ORGANIZATION	FILENAME	STATUS	SIMILARITY INDEX
472170	May 3, 2017 at 14:32 PM	58750029@my.buu.ac.th	มหาวิทยาลัยบูรพา	บทที่-5นคิไขหนังสือ.doc	Completed	0.00 %

Match Overview

Show entries

Search:

NO.	TITLE	AUTHOR(S)	SOURCE	SIMILARITY INDEX
No data available in table				

NO.	TITLE	AUTHOR(S)	SOURCE	SIMILARITY INDEX
-----	-------	-----------	--------	------------------

Showing 0 to 0 of 0 entries

[First](#) [Previous](#) [Next](#) [Last](#)