



ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวจากการได้รับบริการของศูนย์บริการนักท่องเที่ยวชายหาดบางแสน  
จังหวัดชลบุรี



ชวานันท์ สุขโชค

งานนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา

2563

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวจากการได้รับบริการของศูนย์บริการนักท่องเที่ยวหาดบางแสน  
จังหวัดชลบุรี



ชวანันท์ สุขโชค

งานนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต  
วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา

2563

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

TOURISTS SATISFACTION TOWARD SERVICES OBTAINING FROM THE BANGSAEN  
BEACH TOURISTS SERVICE CENTER, CHON BURI PROVINCE



THUWANAN SOOCKCHOCK

AN INDEPENDENT STUDY SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF  
THE REQUIREMENTS FOR MASTER OF PUBLIC ADMINISTRATION  
GRADUATE SCHOOL OF PUBLIC ADMINISTRATION  
BURAPHA UNIVERSITY

2020

COPYRIGHT OF BURAPHA UNIVERSITY

คณะกรรมการควบคุมงานนิพนธ์และคณะกรรมการสอบงานนิพนธ์ได้พิจารณางานนิพนธ์  
ของ ชูวานันท์ สุขโชค ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐ  
ประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้

คณะกรรมการควบคุมงานนิพนธ์  
อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก

.....  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชนวัฒน์ พิมลจินดา)

คณะกรรมการสอบงานนิพนธ์

..... ประธาน  
(อาจารย์ ดร.สุปราณี ธรรมพิทักษ์)

..... กรรมการ  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชนวัฒน์ พิมลจินดา)

..... กรรมการ  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จักรชัย สือประเสริฐสิทธิ)

..... คณบดีคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์  
(รองศาสตราจารย์ ว่าที่เรือตรี ดร. เอกวิทย์ มณีธร)

วันที่ ..... เดือน ..... พ.ศ. ....

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา อนุมัติให้รับงานนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของ  
การศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยบูรพา

..... คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย  
(รองศาสตราจารย์ ดร.นุจรี ไชยมงคล)

วันที่ ..... เดือน ..... พ.ศ. ....

คณะกรรมการควบคุมงานนิพนธ์และคณะกรรมการสอบงานนิพนธ์ได้พิจารณางานนิพนธ์  
ของ ชูวานันท์ สุขโชค ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐ  
ประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้

คณะกรรมการควบคุมงานนิพนธ์

อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชนวัฒน์ พิมลจินดา)

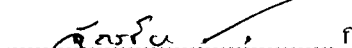
คณะกรรมการสอบงานนิพนธ์

 ประธาน

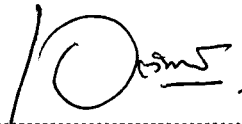
(อาจารย์ ดร.สุปราณี ชรรณพิทักษ์)

 กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชนวัฒน์ พิมลจินดา)

 กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จักรชัย สือประเสริฐสุทธิ)

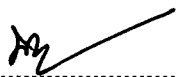


คณบดีคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์

(รองศาสตราจารย์ ว่าที่เรือตรี ดร. เอกวิทย์ มณีธร)

วันที่ ๒ เดือน ๑๓๗๗ พ.ศ. ๒๕๖๓

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา อนุมัติให้รับงานนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของ  
การศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยบูรพา



คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

(รองศาสตราจารย์ ดร.นุจรี ไชยมงคล)

วันที่ ๒ เดือน ๑๓๗๗ พ.ศ. ๒๕๖๓

61930028: รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต; รป.ม.

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ/ ศูนย์บริการนักท่องเที่ยว

ชวามันท์ สุขโชค : ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวจากการได้รับบริการของ  
ศูนย์บริการนักท่องเที่ยวชายหาดบางแสน จังหวัดชลบุรี. (TOURISTS SATISFACTION  
TOWARD SERVICES OBTAINING FROM THE BANGSAEN BEACH TOURISTS SERVICE  
CENTER, CHON BURI PROVINCE) คณะกรรมการควบคุมงานนิพนธ์: ธนวัฒน์ พิมลจินดา,  
ปร.ด. ปี พ.ศ. 2563.

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจจากการได้รับบริการของศูนย์บริการนักท่องเที่ยว  
ชายหาดบางแสนจังหวัดชลบุรี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่  
มาใช้บริการของศูนย์บริการนักท่องเที่ยวชายหาดบางแสน จังหวัดชลบุรี โดยจำแนกตาม เพศอายุ  
สถานภาพ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือ นักท่องเที่ยว  
ที่เข้ามาใช้บริการของศูนย์บริการนักท่องเที่ยวชายหาดบางแสนจังหวัดชลบุรี โดยใช้แบบสอบถาม  
เป็นเครื่องมือเก็บรวบรวมกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน จากการคำนวณโดยใช้สูตรของ Yamane  
(1970) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน  
การทดสอบ t-test และวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และใช้ LSD เพื่อ  
ทดสอบว่าตัวแปรคู่ใดมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทาง  
ระดับสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิจัยพบว่า นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการของศูนย์บริการ  
นักท่องเที่ยวชายหาดบางแสนจังหวัดชลบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อเปรียบเทียบความ  
พึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มี เพศ สถานภาพ ระดับการศึกษา มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการของ  
ศูนย์บริการนักท่องเที่ยวชายหาดบางแสนจังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน นักท่องเที่ยวที่มีอายุ อาชีพ  
รายได้เฉลี่ยที่ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการของศูนย์บริการนักท่องเที่ยวชายหาดบาง  
แสนจังหวัดชลบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

61930028: MASTER OF PUBLIC ADMINISTRATION; M.P.A.

KEYWORDS: SATISFACTION/ TOURIST SERVICE CENTER

THUWANAN SOOCKCHOCK : TOURISTS SATISFACTION TOWARD SERVICES OBTAINING FROM THE BANGSAEN BEACH TOURISTS SERVICE CENTER, CHON BURI PROVINCE. ADVISORY COMMITTEE: THANAWAT PIMOLJINDA, Ph.D. 2020.

The research on “Tourists satisfaction toward services obtaining from the Bangsaen Beach Tourist Service Center, Chonburi Province” had the objective to: 1) study the satisfaction level of tourists using the service of the Bangsaen Beach Tourist Service Center; and 2) compare tourists’ satisfaction classified by gender, age, marital status, occupation, education level and average income. The sample group used in this study was the tourists who come to use the services at the Bangsaen Beach Tourist Service Center, Chonburi Province, by using questionnaires as a collection tool with 400 samples from the calculation of the formula of Yamane, and the statistics used to analyze the data consist of frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test and One-way ANOVA and LSD was used to test variable pairs with statistically significant differences at the level of .05.

The results of the research found that the tourists were satisfied with the services of the Bangsaen Beach Tourist Service Center, Chonburi Province in overall was at a high level; and when comparing the tourists’ satisfaction with different gender, marital status and education level, there were no different in satisfaction with the service of the Bangsaen Beach Tourist Service Center, Chonburi Province, while tourists with different occupation and average income, there were satisfaction toward service obtaining from the Bangsaen Beach Tourist Service Center, Chonburi Province were statistically significant difference at the level of .05.

## กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจจากการได้รับบริการของศูนย์บริการนักท่องเที่ยวชายหาดบางแสน จังหวัดชลบุรี เป็นส่วนหนึ่งของหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ซึ่งสำเร็จลุล่วงไปได้ดี โดยได้รับความกรุณาจากหลายท่านได้อนุเคราะห์ให้ความช่วยเหลือ และให้คำปรึกษา แนะนำทางที่ถูกต้องอย่างยิ่ง รวมทั้งอาจารย์ทุกท่านที่ได้จัดทำคู่มือการเขียนงานนิพนธ์ ขอขอบคุณท่านผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธนวัฒน์ พิมลจินดา ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา ในฐานะที่เป็นอาจารย์ที่ปรึกษางานนิพนธ์ในครั้งนี้ ที่ได้ให้คำแนะนำในการคัดเลือกเรื่องการศึกษาและตรวจทาน ตลอดจนให้คำแนะนำแก้ไข ซึ่งแนวทางในการดำเนินการวิจัยในครั้งนี้ ส่งผลให้การศึกษาสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี รวมถึงคุณแม่ เพื่อนๆ พี่ๆ น้องๆ ที่เทศบาลเมืองแสนสุขและเพื่อน ๆ รม.ม. 14-1 ที่คอยให้กำลังใจ น้องเดียร์และเจี๊ยบที่ผลักดันและให้ความช่วยเหลือมาโดยตลอด ผู้ศึกษารัฐศึกษาซึ่งในความกรุณาของทุกท่าน และขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ ที่นี้

การศึกษางานนิพนธ์ในครั้งนี้จะสำเร็จลงไม่ได้ หากขาดความร่วมมือจากนักท่องเที่ยวที่ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจจากการได้รับบริการของศูนย์บริการนักท่องเที่ยวชายหาดบางแสนจังหวัดชลบุรี ที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเพื่อใช้ในการศึกษาครั้งนี้และได้ข้อมูลที่ครบถ้วน ทำให้ได้ผลการศึกษาที่เป็นประโยชน์ ทั้งนี้ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณทุกท่านที่ได้เอนามและไม่ได้เอนาม ในที่นี้ ที่ได้ให้ความอนุเคราะห์ในการดำเนินการวิจัยในครั้งนี้ ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณไว้ ณ ที่นี้เป็นอย่างยิ่ง

ธวานันท์ สุขโชค



## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย .....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ .....	จ
กิตติกรรมประกาศ .....	ฉ
สารบัญ .....	ช
สารบัญตาราง .....	ฅ
สารบัญภาพ .....	ฉ
บทที่ 1 บทนำ .....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา .....	1
วัตถุประสงค์การวิจัย .....	2
สมมติฐานการวิจัย .....	2
กรอบแนวคิดในการวิจัย .....	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ .....	4
ขอบเขตของการวิจัย .....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ .....	5
บทที่ 2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง .....	7
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ .....	7
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ .....	11
ข้อมูลทั่วไปของศูนย์บริการนักท่องเที่ยวหาดบางแสน .....	17
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	21
บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย .....	31
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง .....	31

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย .....	33
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	34
การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ .....	35
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	36
การวิเคราะห์ข้อมูล .....	37
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	37
บทที่ 4 ผลการวิจัย.....	39
ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยวต่อการให้บริการ ของศูนย์บริการนักท่องเที่ยวชายหาดบางแสน จังหวัดชลบุรี .....	40
ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการ ให้บริการของศูนย์บริการนักท่องเที่ยวชายหาดบางแสน จังหวัดชลบุรี .....	42
ส่วนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน .....	50
บทที่ 5 สรุปอภิปรายผลและข้อเสนอแนะ .....	59
สรุปผลการวิจัย.....	59
อภิปรายผลการศึกษา.....	62
ข้อเสนอแนะ.....	67
บรรณานุกรม.....	70
ภาคผนวก .....	75
ประวัติย่อของผู้วิจัย .....	79

## สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1 การกำหนดขนาดโดยใช้วิธีเปิดตารางสำเร็จของ Yamane ที่ความเชื่อมั่น 95% Sample size (n) ที่ระดับความคลาดเคลื่อนต่าง.....	32
ตารางที่ 2 เกณฑ์การให้คะแนนสำหรับคำถาม .....	34
ตารางที่ 3 ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยวที่ได้รับบริการนักท่องเที่ยวของศูนย์บริการ นักท่องเที่ยวชายหาดบางแสน จังหวัดชลบุรีผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม สถานภาพส่วนบุคคล .....	40
ตารางที่ 4 ค่าความถี่และร้อยละ ข้อมูลพฤติกรรมความพึงพอใจจากการได้รับบริการ นักท่องเที่ยวของศูนย์บริการนักท่องเที่ยวชายหาดบางแสน จังหวัดชลบุรี เป็นรายด้าน ด้านสถานที่/ สิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ตอบแบบสอบถาม (n = 400).....	42
ตารางที่ 5 ค่าความถี่และร้อยละ ข้อมูลพฤติกรรมความพึงพอใจจากการได้รับบริการ นักท่องเที่ยวของศูนย์บริการนักท่องเที่ยวชายหาดบางแสน จังหวัดชลบุรี เป็นรายด้าน ด้านคุณภาพการให้บริการในการแก้ไขปัญหาและช่วยเหลือ นักท่องเที่ยวของผู้ตอบแบบสอบถาม (n = 400).....	44
ตารางที่ 6 ค่าความถี่และร้อยละ ข้อมูลพฤติกรรมความพึงพอใจจากการได้รับบริการ นักท่องเที่ยวของศูนย์บริการนักท่องเที่ยวชายหาดบางแสน จังหวัดชลบุรี เป็นรายด้าน ด้านข้อมูลการสื่อสารและการประชาสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ ของผู้ตอบแบบสอบถาม (n = 400).....	46
ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจจากการได้รับบริการนักท่องเที่ยว ของศูนย์บริการนักท่องเที่ยวชายหาดบางแสน จังหวัดชลบุรีในแต่ละด้าน และภาพรวม .....	49
ตารางที่ 8 ผลการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจจากการได้รับบริการ ของศูนย์บริการนักท่องเที่ยวชายหาดบางแสน จังหวัดชลบุรี .....	50
ตารางที่ 9 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างอายุของนักท่องเที่ยว ที่ต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจจากการได้รับบริการของศูนย์บริการนักท่องเที่ยว ชายหาดบางแสน จังหวัดชลบุรี จำแนกตามอายุ .....	51

ตารางที่ 10	ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post hoc) ของค่าเฉลี่ยประชาชนที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นแตกต่างกัน และได้ทำการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีของ LSD ได้ผลการวิเคราะห์ ดังนี้ ภาพรวมช่วงอายุของประชาชน .....	51
ตารางที่ 11	ผลการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างสถานภาพของนักท่องเที่ยวที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจจากการได้รับบริการของศูนย์บริการนักท่องเที่ยวชายหาดบางแสน จังหวัดชลบุรี .....	52
ตารางที่ 12	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างอาชีพของนักท่องเที่ยวที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจจากการได้รับบริการของศูนย์บริการนักท่องเที่ยวชายหาดบางแสน จังหวัดชลบุรี .....	53
ตารางที่ 13	ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post hoc) ของค่าเฉลี่ยประชาชนที่มีอาชีพต่างกันมีความคิดเห็นแตกต่างกัน และได้ทำการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีของ LSD ได้ผลการวิเคราะห์ ดังนี้ ภาพรวมช่วงอาชีพของประชาชน .....	54
ตารางที่ 14	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระดับการศึกษาของนักท่องเที่ยวที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจจากการได้รับบริการของศูนย์บริการนักท่องเที่ยวชายหาดบางแสน จังหวัดชลบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา .	55
ตารางที่ 15	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างรายได้เฉลี่ยของนักท่องเที่ยวที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจจากการได้รับบริการของศูนย์บริการนักท่องเที่ยวชายหาดบางแสน จังหวัดชลบุรี จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน .....	56
ตารางที่ 16	ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post hoc) ของค่าเฉลี่ยประชาชนที่มีรายได้ต่างกันมีความคิดเห็นแตกต่างกัน และได้ทำการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีของ LSD ได้ผลการวิเคราะห์ ดังนี้ ภาพรวมช่วงรายได้ของประชาชน .....	56
ตารางที่ 17	สรุปผลสมมติฐาน .....	57

## สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการศึกษา .....	4
ภาพที่ 2 แผนที่แสดงสถานที่ตั้งของศูนย์บริการนักท่องเที่ยวชายหาดบางแสน และพื้นที่ ในเขตดูแลทั้งหมดของศูนย์บริการนักท่องเที่ยวชายหาดบางแสน .....	19



# บทที่ 1

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

อุตสาหกรรมท่องเที่ยว (Tourism industry) ถือเป็นอุตสาหกรรมที่มีการขยายตัวสูงและมีความสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจและสังคมของประเทศไทย โดยเฉพาะอย่างยิ่งเป็นแหล่งรายได้ นำมาซึ่งเงินตราต่างประเทศ ทำให้เกิดรายได้ในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศให้มีการเจริญเติบโตอย่างต่อเนื่อง เพื่อการพัฒนาและกระจายความเจริญไปสู่ทุกภูมิภาค การท่องเที่ยวจึงเป็นกระบวนการทางสังคมและเศรษฐกิจที่มีองค์ประกอบหลัก 3 ด้าน คือ ทรัพยากรแหล่งท่องเที่ยว (Tourism resource) บริการการท่องเที่ยว (Tourism service) และการตลาดการท่องเที่ยว (Tourism market of tourist) ซึ่งแต่ละองค์ประกอบล้วนมีความสัมพันธ์กัน ทำให้เกิดความแตกต่างของการท่องเที่ยวในแต่ละบุคคลและในแต่ละพื้นที่ (อรนุช ศิลป์มณีพันธ์, 2547) ในงานวิจัยครั้งนี้ผู้ศึกษาต้องการศึกษาเกี่ยวกับระบบการจัดการในด้านการท่องเที่ยวภายในศูนย์บริการนักท่องเที่ยวชายหาดบางแสน ซึ่งอยู่ภายใต้การดูแลของเทศบาลเมืองแสนสุข โดยทางเทศบาลเมืองแสนสุขได้เล็งเห็นถึงความสำคัญต่อการดูแลนักท่องเที่ยว และต้องการให้นักท่องเที่ยวที่เข้ามาท่องเที่ยวยังชายหาดบางแสนได้รับความพึงพอใจมากที่สุด

ชายหาดบางแสนถือเป็นสถานที่ที่มีความสำคัญต่อการท่องเที่ยวแห่งหนึ่งของจังหวัดชลบุรี ในปัจจุบันมีนักท่องเที่ยวเข้ามายังชายหาดบางแสนเป็นจำนวนมาก โดยเฉพาะในวันหยุดสุดสัปดาห์อย่างเช่นวันเสาร์-อาทิตย์ และวันหยุดนักขัตฤกษ์ มีนักท่องเที่ยวที่เข้ามาเที่ยววันเฉพาะชาวไทยมีจำนวนทั้งสิ้น 401,743 คน ในปี พ.ศ. 2550 ต่อมาในปี พ.ศ. 2551 มีจำนวนนักท่องเที่ยวที่เป็นชาวไทยสูงถึง 520,401 คน (เทศบาลเมืองแสนสุข, 2553) นักท่องเที่ยวมาท่องเที่ยวยังชายหาดบางแสนซึ่งมีจำนวนเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ ทุกปี จากข้อมูลล่าสุดในปี พ.ศ. 2560 มีนักท่องเที่ยวชาวไทยมาเที่ยวยังชายหาดบางแสนมีจำนวนสูงถึง 2,587,511 คน (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2560) เมื่อมีจำนวนนักท่องเที่ยวมากขึ้น การอำนวยความสะดวกและการให้บริการต่าง ๆ ย่อมต้องเกิดปัญหาขึ้นในหลากหลายปัญหา จึงจำเป็นต้องมีหน่วยงานที่ตั้งขึ้นมาเพื่อแก้ปัญหาให้กับนักท่องเที่ยว อำนวยความสะดวกและส่งเสริมบริการที่ดี เพื่อตอบสนองความต้องการให้กับนักท่องเที่ยวให้ได้มากที่สุด

ศูนย์บริการนักท่องเที่ยวชายหาดบางแสน ถูกตั้งขึ้นเพื่อเป็นหน่วยงานกลางในการประสานงานระหว่างนักท่องเที่ยว ผู้ประกอบการ เจ้าหน้าที่ ทำหน้าที่ในการให้บริการ ประชาสัมพันธ์ด้านข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว การดูแลรักษาความปลอดภัยให้กับ

นักท่องเที่ยวนั้น เป็นหน่วยปฐมพยาบาลนักท่องเที่ยวนั้นเมื่อได้รับบาดเจ็บเบื้องต้น รับเรื่องราวร้องเรียน และแก้ไขปัญหาระหว่างนักท่องเที่ยวนั้นและผู้ประกอบการ ดูแลปัญหาอาชญากรรม ทรัพย์สินมีค่า สูญหาย อำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวนั้นในด้านการจราจร เพื่อให้แก่นักท่องเที่ยวนั้นได้เกิดความประทับใจและมีความมั่นใจว่าจะได้รับการดูแลและช่วยเหลือในทุกด้าน และตอบสนองต่อความต้องการของนักท่องเที่ยวนั้นให้ได้มากที่สุด ทั้งยังเป็นการส่งเสริมและสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่การท่องเที่ยวของจังหวัดชลบุรี

### วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจจากการได้รับบริการของศูนย์บริการนักท่องเที่ยวนั้นชายหาดบางแสน จังหวัดชลบุรี
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจจากการได้รับบริการของศูนย์บริการนักท่องเที่ยวนั้นชายหาดบางแสน จังหวัดชลบุรี โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล คือ เพศ อายุ สถานภาพ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ย

### สมมติฐานการวิจัย

จากวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่ระบุข้างต้น สามารถกำหนดสมมติฐานการวิจัยได้ ดังนี้

1. เพศของนักท่องเที่ยวนั้นที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจจากการได้รับบริการของศูนย์บริการนักท่องเที่ยวนั้นชายหาดบางแสน จังหวัดชลบุรี
2. อายุของนักท่องเที่ยวนั้นที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจจากการได้รับบริการของศูนย์บริการนักท่องเที่ยวนั้นชายหาดบางแสน จังหวัดชลบุรี
3. สถานภาพของนักท่องเที่ยวนั้นที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจจากการได้รับบริการของศูนย์บริการนักท่องเที่ยวนั้นชายหาดบางแสน จังหวัดชลบุรี
4. อาชีพของนักท่องเที่ยวนั้นที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจจากการได้รับบริการของศูนย์บริการนักท่องเที่ยวนั้นชายหาดบางแสน จังหวัดชลบุรี
5. ระดับการศึกษาของนักท่องเที่ยวนั้นที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจจากการได้รับบริการของศูนย์บริการนักท่องเที่ยวนั้นชายหาดบางแสน จังหวัดชลบุรี
6. รายได้เฉลี่ยของนักท่องเที่ยวนั้นที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจจากการได้รับบริการของศูนย์บริการนักท่องเที่ยวนั้นชายหาดบางแสน จังหวัดชลบุรี

## กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการทบทวนวรรณกรรมทั้งในส่วนของแนวคิด ทฤษฎี งานวิจัยและเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับคามพึงพอใจ ผู้วิจัยได้กำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยดังนี้

**ตัวแปรต้น** ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ตัวแปรจากงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง จากนั้นจึงกำหนดเป็นปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ, อายุ, สถานภาพ, อาชีพ, ระดับการศึกษา, รายได้เฉลี่ย เพื่อกำหนดเป็นตัวแปรอิสระในการศึกษาวิจัยครั้งนี้

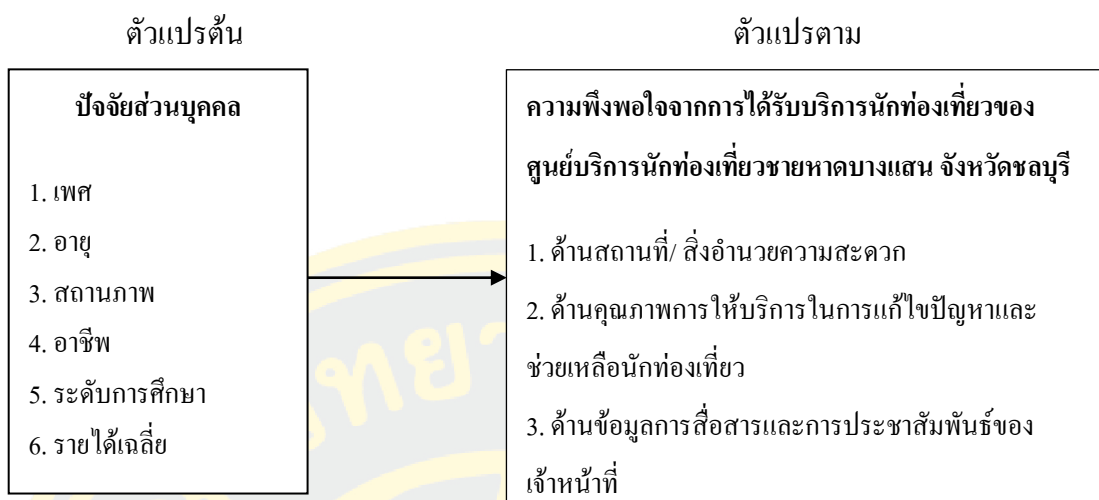
**ตัวแปรตาม** ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์กรอบภาระงานการให้บริการของศูนย์บริการนักท่องเที่ยว จากนั้นจึงคัดเลือกภาระงานหลักมาเป็นตัวแปรตาม เพื่อการศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการให้บริการในแต่ละด้านตามที่กำหนด ดังนี้

1. ด้านสถานที่/ สิ่งอำนวยความสะดวก กล่าวคือ เมื่อพิจารณาตามองค์ประกอบของการให้บริการ สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกถือว่าเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งในการสร้างความประทับใจให้กับผู้รับบริการ ซึ่งจะนำไปสู่ความพึงพอใจและความรู้สึกมั่นใจในการรับบริการ (พุทธิมา อัครวิวัฒน์, 2552) อีกทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ (สุรัชย์ เสมา, 2552) ที่ใช้ตัวแปรด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ไปกำหนดเป็นตัวแปรในการศึกษาวิจัย เรื่อง “ความพึงพอใจการท่องเที่ยวชายหาดพัทยา และบางแสน: กรณีศึกษาเฉพาะนักท่องเที่ยวชาวไทย”

2. ด้านคุณภาพการให้บริการในการแก้ไขปัญหาและช่วยเหลือนักท่องเที่ยว กล่าวคือ การช่วยเหลือหรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่นนั้นต้องมีหลักยึดถือปฏิบัติ (ไพรพนา ศรีเสน, 2544) มิใช่ว่าการให้ความช่วยเหลือหรือการทำประโยชน์ของผู้อื่นจะเป็นไปตามใจของเรา อีกทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ (กรองทอง หีบ โภคสูง, 2560) ที่ใช้ตัวแปรด้านคุณภาพการให้บริการ ไปกำหนดเป็นตัวแปรในการศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อโลจิสติกส์ เพื่อการท่องเที่ยว จังหวัดพระนครศรีอยุธยา”

3. ด้านข้อมูลการสื่อสารและการประชาสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ กล่าวคือ ข่าวสารและเทคโนโลยีที่ใช้ได้อย่างถูกต้องเหมาะสมซึ่งเป็นการเสริมสร้างความสัมพันธ์ และความเข้าใจอันดีระหว่างองค์กรกับกลุ่มเป้าหมายที่ได้รับการสนับสนุน ซึ่งจะประสบผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ (วิพร บุญวิวัฒน์, 2542) อีกทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ (กัลยา เนื้อสีจัน, 2561) ที่ใช้ตัวแปรด้านข้อมูล/ข่าวสารไปกำหนดเป็นตัวแปรในการศึกษาวิจัยเรื่อง “การให้บริการของสมาคมฌาปนกิจสงเคราะห์สมาชิกชุมชนมุสลิมนครอ้อมทรัพย์ศรีไทยศูนย์ประสานงานพิชญ์โลก”





ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการศึกษา

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อสำรวจความพึงพอใจจากการได้รับบริการของศูนย์บริการนักท่องเที่ยวชายหาดบางแสน จังหวัดชลบุรี ด้านสถานที่/ สิ่งอำนวยความสะดวก, ด้านคุณภาพการให้บริการและช่วยเหลือนักท่องเที่ยวและด้านการสื่อสารและการประชาสัมพันธ์ข้อมูลของเจ้าหน้าที่ เพื่อนำข้อมูลมาศึกษาและปรับปรุงการให้บริการแก่นักท่องเที่ยว
2. เพื่อเป็นแนวทางให้ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง เช่น ผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ บุคลากร และผู้ประกอบการบริเวณชายหาดบางแสน ตระหนักถึงความพึงพอใจที่นักท่องเที่ยวได้รับเพื่อนำมาแก้ไขปัญหาให้แก่นักท่องเที่ยวได้ตรงจุด
3. เพื่อให้เป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการของศูนย์บริการนักท่องเที่ยวชายหาดบางแสนให้ครอบคลุมและตอบสนองต่อความต้องการของนักท่องเที่ยวทุกกลุ่ม

### ขอบเขตของการวิจัย

#### ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้ มุ่งศึกษาความพึงพอใจจากการได้รับบริการนักท่องเที่ยวของศูนย์บริการนักท่องเที่ยวชายหาดบางแสน จังหวัดชลบุรี โดยมีตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ดังนี้

#### 1. ตัวแปรต้น

ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ, อายุ, สถานภาพ, อาชีพ, ระดับการศึกษา, รายได้เฉลี่ย

## 2. ตัวแปรตาม

ความพึงพอใจจากการได้รับบริการนักท่องเที่ยวของศูนย์บริการนักท่องเที่ยวชายหาดบางแสน จังหวัดชลบุรี ได้แก่

- ด้านสถานที่/ สิ่งอำนวยความสะดวก
- ด้านคุณภาพการให้บริการในการแก้ไขปัญหาและช่วยเหลือนักท่องเที่ยว
- ด้านข้อมูลการสื่อสารและการประชาสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่

### ขอบเขตด้านพื้นที่และกลุ่มเป้าหมายในการเก็บข้อมูล

กลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการศึกษาวิจัยเป็นนักท่องเที่ยวที่เข้ามาท่องเที่ยวหรือเข้ามาใช้บริการด้านการช่วยเหลือต่าง ๆ ที่ศูนย์บริการนักท่องเที่ยวชายหาดบางแสน โดยผู้วิจัยใช้ข้อมูลตั้งต้นเพื่อทำการวิเคราะห์หากกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้จำนวนนักท่องเที่ยวในช่วงเดือน มกราคม ถึง เดือน ธันวาคม พ.ศ. 2560 ซึ่งมีนักท่องเที่ยวชาวไทยจำนวนทั้งสิ้น 2,587,511 คน (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2560) ดังนั้น จึงมีกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการเก็บข้อมูลจำนวนทั้งสิ้น 400 คน

### ขอบเขตด้านระยะเวลา

การเก็บรวบรวมข้อมูลในพื้นที่ในช่วงระยะเวลาเริ่มตั้งแต่วันที่ 1 พฤศจิกายน ถึง 31 ธันวาคม พ.ศ. 2562 เป็นระยะเวลา 61 วัน

## นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ศูนย์บริการนักท่องเที่ยวชายหาดบางแสน เป็นสถานที่ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารด้านการท่องเที่ยว ซึ่งเป็นหน่วยงานในความรับผิดชอบของเทศบาลเมืองแสนสุข อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี โดยมีบทบาทหน้าที่ในการส่งเสริมการท่องเที่ยว และเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อการท่องเที่ยวของจังหวัดชลบุรี เพื่อให้นักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชายหาดบางแสน มีความอุ่นใจ รู้สึกปลอดภัย และมีความมั่นใจว่าจะได้รับการดูแลช่วยเหลือในด้านต่าง ๆ อย่างทั่วถึง เป็นจุดที่ให้บริการเพื่อรองรับและดูแลนักท่องเที่ยวอำนวยความสะดวกพื้นฐานแก่นักท่องเที่ยวหรือผู้สัญจรไปมา เช่น การให้บริการด้านความช่วยเหลือเกี่ยวกับข้อมูลสถานที่พัก ร้านอาหาร หรือ แหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ รวมถึง การอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนทั่ว ๆ ไปในทุก ๆ ด้าน

2. นักท่องเที่ยว หมายถึง นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยวบริเวณชายหาดบางแสนและต้องการขอรับบริการด้านข้อมูล ข่าวสาร หรือ การอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ด้วยวัตถุประสงค์ใด ๆ ก็ตามที่มิใช่การประกอบอาชีพหรือหารายได้ จากศูนย์บริการนักท่องเที่ยวชายหาดบางแสน

3. คุณภาพการบริการของศูนย์บริการนักท่องเที่ยวชายหาดบางแสน หมายถึง งานบริการที่เป็นงานสร้างความพอใจ และประทับใจให้กับลูกค้าและผู้มาติดต่อ และมีคุณภาพจากทักษะและประสบการณ์ต่าง ๆ ที่จะทำให้ชนะใจบุคคลที่เข้ามาใช้บริการ ประกอบด้วยองค์ประกอบ 3 ด้าน ดังนี้

- ด้านสถานที่/ สิ่งอำนวยความสะดวก มีสถานที่กว้างขวาง เพียงพอ มีห้องน้ำที่สะอาด ให้ใช้บริการ มีสิ่งอำนวยความสะดวกไว้รองรับ เช่น อินเทอร์เน็ต มีอุปกรณ์ปฐมพยาบาลเบื้องต้นที่เพียงพอ มีสะอาดความปลอดภัย และมีที่จอดรถสำหรับนักท่องเที่ยวที่เข้ามาติดต่ออย่างเพียงพอ

- ด้านคุณภาพการให้บริการในการแก้ไขปัญหาและช่วยเหลือนักท่องเที่ยว มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ เจ้าหน้าที่ที่มีกิริยาสุภาพอ่อนน้อมต่อการให้บริการ เจ้าหน้าที่ให้การช่วยเหลืออย่างรวดเร็วและทันเวลา เจ้าหน้าที่ให้การช่วยเหลือด้วยความเต็มใจ เจ้าหน้าที่มีความรู้ในด้านการปฐมพยาบาลเบื้องต้นอย่างถูกต้อง เจ้าหน้าที่สามารถประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อการช่วยเหลือนักท่องเที่ยวได้อย่างต่อเนื่อง

- ด้านข้อมูลการสื่อสารและการประชาสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่มีการสื่อสารข้อมูลได้รวดเร็วตรงตามวัตถุประสงค์ เจ้าหน้าที่สามารถนำเสนอข้อมูลประชาสัมพันธ์ทั่วไปให้กับนักท่องเที่ยวอย่างสม่ำเสมอ เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ข้อมูลที่ถูกต้องและแม่นยำให้แก่นักท่องเที่ยว เจ้าหน้าที่สามารถใช้สื่อหรือเทคโนโลยีในการสื่อสารได้อย่างถูกต้องตามหลักภาษา เจ้าหน้าที่มีความรอบรู้ในด้านของการท่องเที่ยว เจ้าหน้าที่มีความรู้ในกฎระเบียบและสามารถพูดโน้มน้าวให้นักท่องเที่ยวปฏิบัติตามได้ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าให้กับนักท่องเที่ยวได้

4. ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการให้บริการของศูนย์บริการนักท่องเที่ยวชายหาดบางแสน หมายถึง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการได้รับการบริการที่ดีจากการให้บริการของศูนย์บริการนักท่องเที่ยว ซึ่งจะสามารถตอบสนองความต้องการด้านสิ่งของ ความรู้สึกอื่น ๆ ต่อการดูแลเอาใจใส่ของศูนย์บริการนักท่องเที่ยว จนสำเร็จวัตถุประสงค์ของนักท่องเที่ยวและเกิดความประทับใจ

## บทที่ 2

### แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจจากการได้รับบริการนักท่องเที่ยวของศูนย์บริการนักท่องเที่ยวหาดบางแสน จังหวัดชลบุรี ครั้งนี้ ได้ศึกษาเอกสารเพื่อรวบรวมแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้

- แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
- แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ
- ข้อมูลทั่วไปของศูนย์บริการนักท่องเที่ยวหาดบางแสน
- งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

##### ความหมายของความพึงพอใจ

ความพอใจเป็นเรื่องส่วนบุคคลที่เกิดต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งในขณะหนึ่งหรือขณะใด โดยมีความแตกต่างและคล้ายคลึงตามแต่ละบุคคล ความพึงพอใจ (Satisfaction)

ธนภุต สุทธินนท์โชติ (2559) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจคือ ความสำคัญที่สุดของการบริการเป็นสำคัญหัวใจทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความรู้สึกดีมีความประทับใจและกลับมาใช้บริการอีกถือว่าเป็นความสำเร็จของงานบริการอย่างแท้จริงนั้น ซึ่งต้องการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นความสำคัญอย่างหนึ่ง ซึ่งผู้ใช้บริการจะต้องตระหนักถึงอยู่เสมอ ความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่ช่วยให้งานประสบความสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าเป็นงานเกี่ยวกับการบริการ โดยผู้ที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการจะต้องมีความรู้และเข้าใจงานบริการรวมทั้งจะต้องร่วมมือกันที่จะทำให้งานบริการมีคุณภาพที่ดีเพื่อสนองต่อผู้ใช้บริการให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด เป็นงานด้านบริการจำเป็นจะต้องมีการปรับปรุงเว็บไซต์อย่างสม่ำเสมอ รักษามาตรฐานการบริการที่ดีและพัฒนาให้เจริญก้าวหน้ายิ่งขึ้นไป โดยความเจริญก้าวหน้าของงานบริการหรือปัจจัยสำคัญที่เป็นตัวบ่งชี้คือจำนวนผู้ใช้บริการที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจจากการได้รับบริการที่มีประสิทธิภาพสูงสุด

สุภัทรา มิ่งปรีชา (2550) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึกหรือทัศนคติทางด้านบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนอง

ความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ โดยความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันไป ความพึงพอใจของลูกค้าในมุมมอง

Kotler (2012) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจของลูกค้าไว้ว่า เป็นระดับความรู้สึกของลูกค้าที่มีผลจากการเปรียบเทียบระหว่างผลประโยชน์จากคุณสมบัติของผลิตภัณฑ์ หรือผลิตภัณฑ์กับการคาดหวังของบุคคล

เช่นเดียวกับ ศิริพงษ์ พุทธิพันธุ์ (2553) ที่ให้ความหมายของความพึงพอใจของลูกค้าว่าเป็นผลที่เกิดขึ้นเมื่อลูกค้าได้รับสินค้าหรือบริการที่ตรงตามความต้องการ ซึ่งลูกค้าแต่ละกลุ่มมีความต้องการที่แตกต่างกัน การแยกแยะความต้องการของลูกค้าแต่ละกลุ่มให้ตรงกับเป้าหมาย โดยเฉพาะกลุ่มลูกค้าหลักซึ่งความต้องการดังกล่าวมักเกี่ยวกับ ราคา คุณภาพ การส่งมอบ และการบริการ เป็นต้น ความหมายความพึงพอใจที่ได้กล่าวไปในข้างต้นนั้น

สรชัย พิศาลบุตร (2550) ได้กล่าวว่าความพึงพอใจมาจากการที่ลูกค้าได้รับการสนองต่อสิ่งที่ต้องการ ซึ่งสิ่งที่ได้รับเหล่านั้นจะต้องอยู่ในขอบเขตที่ผู้ให้บริการหาให้ได้โดยสุจริตจากคำจำกัดความทฤษฎีด้านความพึงพอใจที่ได้กล่าวมาข้างต้น กล่าวว่า ความพึงพอใจคือการแสดงออกทางพฤติกรรมถึงความชอบใจ พอใจ ยินดี ต่อสภาพต่าง ๆ เมื่อได้สิ่งที่ต้องการ ซึ่งเป็นผลมาจากสิ่งเร้า ทัศนคติ และองค์ประกอบต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในสถานการณ์ต่างกัน

จากแนวคิดดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือทัศนคติที่ดีของบุคคล ซึ่งมักเกิดจากการได้รับการตอบสนองตามที่ตนต้องการ ก็จะเกิดความรู้สึกที่ดีต่อสิ่งนั้น ตรงกันข้ามหากความต้องการของตนไม่ได้รับการตอบสนองความพึงพอใจก็จะไม่เกิดขึ้น ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่าความพึงพอใจ เป็นระดับของความรู้สึกในเชิงบวกที่บุคคลนั้นได้รับการตอบสนองต่อความต้องการซึ่ง เกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างประโยชน์จากสิ่งที่ได้รับกับความคาดหวังส่วนบุคคล ความพึงพอใจของผู้รับบริการ มีส่วนสำคัญที่สะท้อนความรู้สึกของผู้รับบริการ เช่น การได้บริการที่ดีย่อมสะท้อนถึงผู้รับบริการมีความรู้สึกในเชิงบวกด้วย แต่ถ้าได้รับบริการไม่ดีก็มีส่วนทำให้ผู้รับ การบริการมีความรู้สึกในเชิงลบได้ ดังนั้นผู้ให้บริการต้องมีการบริหารจัดการการให้บริการที่ดีและมีคุณภาพเพื่อให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกหรือความพึงพอใจในเชิงบวกมากขึ้น

ความหมายของความพึงพอใจ เป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่มีผลต่อความสำเร็จของงานที่บรรลุเป้าหมายที่มีประสิทธิภาพอันเป็นผลจากการได้รับการตอบสนองต่อแรงจูงใจหรือความต้องการของแต่ละบุคคลในแนวทางที่เขาประสงค์ มีผู้ให้ความหมายคำว่า “ความพึงพอใจ” ไว้ดังนี้

สุภาลักษณ์ ชัยอนันต์ (2540) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกส่วนตัวที่รู้สึกเป็นสุขหรือยินดีที่ได้รับการตอบสนองความต้องการในสิ่งที่ขาด

หายไป หรือสิ่งที่ทำให้เกิดความไม่สมดุล ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่กำหนดพฤติกรรมที่จะแสดงออกของบุคคล ซึ่งมีผลต่อการเลือกที่จะปฏิบัติในกิจกรรมใด ๆ นั้น

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการได้รับการบริการ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคล ซึ่งเรียกว่าผู้รับบริการ ที่มีต่อบุคคลหนึ่งซึ่งเป็นผู้ให้บริการและปฏิบัติงาน โดยมีผลมาจากปัจจัยหลาย ๆ ด้าน ซึ่งจะทำให้บุคคลผู้ทำงานด้วยการให้บริการมีความกระตือรือร้นทำให้การทำงานบรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพต่อการให้บริการ

#### แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

วิชาน จินากักดิ์ (2555) ได้กล่าวว่าความพึงพอใจเกิดมาจากปัจจัยหลายด้านได้แก่

1. ด้านผลิตภัณฑ์บริการต้องมีคุณภาพและตรงต่อสิ่งที่อยากได้รับ
2. ด้านค่าใช้จ่ายและราคามีความเหมาะสมคุ้มค่างบเงินที่เสียไป
3. ด้านสถานที่บริการ อยู่ในทำเลที่สะดวก เหมาะสม มีสิ่งอำนวยความสะดวกครบ
4. ด้านการส่งเสริมการขาย มีการแนะนำที่ดีต่อลูกค้าได้ทราบข้อมูลข่าวสารครบถ้วน
5. ด้านผู้ประกอบการ ให้ความสำคัญต่อลูกค้าเป็นหลัก มีการวางแผนเพื่อให้ลูกค้าเกิด

ความพึงพอใจ

6. ด้านสภาพแวดล้อมของการบริการ มีบรรยากาศทางบวก เช่น สวยงามและสะอาด

7. ด้านกระบวนการในการให้บริการ มีความคล่องตัว มีประสิทธิภาพ และความพึงพอใจนี้ ยังสามารถแบ่งเป็น 2 ระดับ คือ

7.1 ความคาดหวังและความพึงพอใจอยู่ในระดับเดียวกัน ลูกค้าจะรู้สึกพอใจที่ได้รับในสิ่งที่ตรงกับที่ต้องการ

7.2 ระดับความรู้สึกพึงพอใจไม่เท่ากับความคาดหวัง ซึ่งหากความพึงพอใจสูงกว่าความคาดหวัง ก็จะทำให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกปลื้มปิติ ประทับใจ แต่หากความพึงพอใจต่ำกว่าความคาดหวัง ก็จะเกิดความไม่พอใจขึ้น ซึ่งได้ตรงกับแนวคิดของ เชลลีย์ (Shelley, 1975) ที่ได้ศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับด้านความพึงพอใจ ซึ่งสรุปได้ว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่แบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ ความรู้สึกในทางบวกและความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกในทางบวกเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นแล้วทำให้มีความสุข ความรู้สึกทางลบและความรู้สึกทางบวกมีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อน ระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกนี้เรียกว่า ระบบความพึงพอใจ ซึ่งมนุษย์จะมีความพึงพอใจหรือไม่ขึ้นอยู่กับ สิ่งต่อไปนี้

1. ทศนคติอย่างเดียวไม่เพียงพอต่อการกำหนดความพึงพอใจ แต่จะต้องดูว่าสิ่งที่บุคคลได้รับตรงกับสิ่งที่ปรารถนาหรือไม่

2. ปริมาณของสิ่งที่ได้รับ (Rewards) เทียบกับปริมาณของสิ่งที่ปรารถนา (Expectation) แล้วอยู่ในระดับใด เนื่องจากบุคคลจะพอใจเมื่อได้รับในสิ่งที่ปรารถนาในปริมาณอย่างน้อยเท่ากับจำนวนที่คาดหวังไม่เช่นนั้นแล้วก็จะเกิดความไม่พอใจ สิ่งที่ปรารถนาอาจเป็นสิ่งที่ไม่ใช่เงิน แต่เป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ เช่น ความรู้สึกคุ้มค่างับเวลาที่เสียไป

การวัดระดับของความพึงพอใจจากความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้นหรือไม่ ขึ้นอยู่กับการให้บริการของผู้ให้บริการ ประกอบกับระดับความรู้สึกของผู้มารับบริการในมิติต่าง ๆ ที่แตกต่างกันในแต่ละบุคคล การวัดระดับความพึงพอใจทำได้โดยวิธีการเหล่านี้

1. การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นวิธีที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลาย โดยการขอความร่วมมือของกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัด แล้วให้แสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนด

2. การสัมภาษณ์ ต้องอาศัยความชำนาญอย่างมากของผู้สัมภาษณ์ ที่จะสามารถจูงใจให้ผู้ตอบคำถามตอบตามข้อเท็จจริง

3. การสังเกต เป็นการสังเกตพฤติกรรมตลอดเวลาเข้ารับบริการ การวัดโดยวิธีนี้จะต้องทำอย่างตั้งใจจริงและมีแบบแผนที่แน่นอนจะเห็นได้ว่าการวัดความพึงพอใจต่อการให้บริการนั้นสามารถกระทำได้หลายวิธีขึ้นอยู่กับความเหมาะสม ความสะดวก รวมถึงจุดมุ่งหมายของการวัดด้วย จึงสามารถส่งผลให้การวัดนั้นมีประสิทธิภาพและเป็นที่ยอมรับได้

จากแนวคิดด้านความพึงพอใจที่ได้กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า ความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อผู้ใช้บริการได้รับการตอบสนองในสิ่งที่อยากได้หรือได้บรรลุเป้าหมาย แต่สิ่งที่ได้รับจริงจะต้องมากกว่าหรือเท่ากับสิ่งที่คาดหวังไว้ เมื่อบุคคลได้รับในสิ่งที่ต้องการแล้ว ความพึงพอใจจะถูกเติมเต็มเป็นลำดับขั้นไป คือการเติมเต็มความพึงพอใจด้านเกี่ยวกับร่างกาย ด้านความอยากได้รับความปลอดภัย ด้านความรักและความเป็นเจ้าของ ความอยากได้รับการยกย่อง ความรู้สึกนับถือตนเองและความอยากที่จะเข้าใจตนเองอย่างแท้จริง สำหรับความพอใจด้านบริการซึ่งอาจหมายถึง การบริการที่เสมอภาค ตรงเวลา บริการอย่างเพียงพอ มีความต่อเนื่อง และมีพัฒนาการในการบริการอยู่เสมอ

#### องค์ประกอบของความพึงพอใจจากการได้รับบริการ

ความพึงพอใจในการบริการเกิดขึ้นจากกระบวนการบริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการเป็นผลของการรับรู้และประเมินคุณภาพของการบริการในสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าควรจะได้รับและสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริงจากการบริการในแต่ละสถานการณ์การบริการหนึ่ง ซึ่งระดับความพึงพอใจอาจไม่คงที่ผันแปรไปตามช่วงเวลาที่แตกต่างกันได้โดยแบ่งองค์ประกอบออกเป็น 2 ประการ ดังนี้ (จิตตินันท์ เตชะคุปต์, 2543)

1. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของการบริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ถึงลักษณะการให้บริการแต่ละประเภทตามที่ควรจะเป็นมากน้อยเพียงใด เช่น ผู้โดยสารจะสามารถเดินทางจากสถานีที่หนึ่งไปสู่จุดหมายปลายทางหนึ่ง หรือลูกค้าธนาคารจะได้รับการบริการช่วยเหลือด้านสินเชื่อ เป็นต้น สิ่งเหล่านี้คือบริการที่ดีซึ่งผู้รับบริการควรจะได้รับ ตามลักษณะของแต่ละประเภท ซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการในสิ่งที่ต้องการ

2. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ถึงวิธีการนำเสนอในกระบวนการบริการของผู้ให้บริการว่ามีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใดไม่ว่าจะเป็นความสะดวกในการเข้าถึงบริการ พฤติกรรมของการแสดงออกของผู้ให้บริการและปฏิกิริยาการตอบสนองการบริการต่อผู้ขอรับบริการ

## แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

### ความหมายของคุณภาพการบริการ

ความหมายของคุณภาพการบริการ เป็นการสร้างความพอใจและประทับใจให้กับผู้มาติดต่อ การบริการที่ดีย่อมมีผลต่อการปฏิบัติงานความล้มเหลวในการบริการจะเป็นผลเสียอย่างร้ายแรงหากไม่ได้รับการปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้น ดังนั้น ผู้รับผิดชอบในการให้บริการและการต้อนรับต้องตระหนักและระลึกอยู่เสมอว่า “การบริการที่ดีต้องมีความรับผิดชอบ” การให้บริการที่ดีและมีคุณภาพจากตัวบุคคลซึ่งต้องอาศัยเทคนิคกลยุทธ์ทักษะต่าง ๆ ที่จะทำให้ชนะใจบุคคลที่มาใช้บริการจึงถือได้ว่ามีความสำคัญอย่างยิ่งในปัจจุบันความหมายของการบริการมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของการบริการไว้ดังนี้สมาคมการตลาดแห่งสหรัฐอเมริกา ได้ให้คำจำกัดความของการบริการดังนี้ การบริการคืองานที่ไม่มีตัวตนสัมผัสแต่สามารถสร้างความพึงพอใจในการตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคหรือผู้ใช้บริการได้ ความหมายของการบริการตาม ราชบัณฑิตยสถาน พุทธศักราช 2525 ได้ให้คำจำกัดความของคำว่าบริการไว้ว่าการบริการ หมายถึงการปฏิบัติรับใช้การให้ความสะดวกต่าง ๆ เช่น พ่อค้าเป็นผู้ให้บริการลูกค้าเป็นผู้ใช้บริการ เป็นต้น

ชัยวัฒน์ ชัยสิริพร (2557) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ หมายถึงที่บุคคลหนึ่งได้รับความสะดวกสบายหรือชื่นชอบในประสบการณ์ที่บุคคลนั้นได้ เจอหรือประสบมากับตัวเองคุณภาพของการบริการนั้นสามารถแปลความหมายได้ เป็นหลายอย่าง เช่น การทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ การมีบริการที่ดี ราคาที่ลูกค้าสามารถรับได้ การบริการที่มีคุณภาพจะสร้างความประทับใจให้กับลูกค้าได้ ซึ่งนั่นก็คือ การทำให้ลูกค้ามีความสุข และความพึงพอใจที่ได้รับการบริการที่ดี คุณภาพของการบริการจึงเป็นตัวชี้วัดของการบริการที่ดี ซึ่งสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้และตรงกับความคาดหวังที่ผู้บริโภคคาดหวังไว้มากน้อยเพียงใด กล่าวคือ ถ้าเรา



คาดหวังไว้มาก แต่บริการที่เราได้รับน้อยกว่าที่เราคาดหวังไว้ ก็คือ คุณภาพการบริการนั้นไม่ทำให้เกิดความพึงพอใจ หรือถ้าเราคาดหวังไว้ว่าบริการที่เราจะได้รับนั้นเท่ากับความคาดหวังเรา และคุณภาพที่ออกมาตรงกับความคาดหวังก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจในระดับหนึ่ง แต่ถ้าเราคาดหวังเอาไว้ในระดับที่เราคาดหวังไว้และคุณภาพการบริการที่เราได้รับนั้นมีคุณภาพเกิดกว่าที่เราคาดหวังไว้ ก็จะทำให้การได้รับบริการนั้นเกิดความประทับใจหรือความพึงพอใจเป็นอย่างมาก ปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดคุณภาพบริการที่จะทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจและความพึงพอใจ สามารถนำไปใช้ได้กับการบริการทั่วไปมี 9 ประการ ดังนี้

1. การบริการนั้นต้องมีมาตรฐานและเหมือนเดิมทุกครั้งเพิ่มขึ้นได้ แต่ห้ามลดลง
2. ควรมีการเตรียมพร้อมที่จะให้บริการต่อลูกค้าอยู่ตลอดเวลาอย่างเต็มที่
3. ผู้ให้บริการควรมีความรู้ ความสามารถตรงกับการที่จะให้บริการแก่ลูกค้า
4. จะต้องมีความสะดวกหรือง่ายแก่การติดต่อสื่อสาร และไม่ทำให้ลูกค้าต้องรอนานเมื่อมาใช้บริการ
5. ต้องมีความสุภาพอ่อนน้อมถ่อมตน และมีความเข้าใจในตัวลูกค้า เพราะเราเป็นผู้ให้บริการ
6. ควรให้ข้อมูลที่มีประโยชน์ต่อลูกค้า พูดด้วยความสุภาพและเข้าใจง่าย และรับฟังความคิดเห็นของลูกค้าด้วย
7. การบริการนั้นมีความไว้วางใจได้ มีความซื่อตรง และทำให้ลูกค้าเชื่อถือ
8. การบริการควรมีความปลอดภัยให้กับลูกค้า และไม่ควรมีความเสี่ยงที่จะทำให้ลูกค้าเกิดอันตราย

9. พยายามเข้าใจและใส่ใจลูกค้าให้มากที่สุดเข้าใจถึงความคาดหวังในตัวลูกค้า

สรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการ คือ การบริการและเป็นสิ่งที่ชี้วัดว่าการบริการที่ลูกค้าได้รับนั้นมีบริการที่ดีหรือมีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใดที่จะทำให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจนั้นจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อได้รับการอำนวยความสะดวกหรือได้รับการบริการที่สอดคล้องกับความต้องการของคุณ ซึ่งเป็นตัวชี้วัดประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่ง คุณภาพการบริการจะเกิดขึ้นต่อเมื่อมีปัจจัยโดยรวมดังนี้ สถานที่ให้บริการมีบรรยากาศที่ดี สะอาด เรียบร้อย มีป้ายอธิบายหรือแสดงสื่อประชาสัมพันธ์ไว้อย่างชัดเจนมีความกว้างขวาง ซึ่งผู้เข้ารับบริการสามารถได้รับบริการอย่างสะดวกในสถานที่บริการแห่งเดียว โดยคุณภาพการบริการต้องมีความเสมอภาคต่อทุกคนและเจ้าหน้าที่ควรมีกิริยาที่สุภาพอ่อนน้อม เจ้าหน้าที่ประจำจุดบริการควรมีการให้ข้อมูลข่าวสารและเทคโนโลยีได้อย่างถูกต้องเหมาะสมจนเป็นการเสริมสร้างความสัมพันธ์และความเข้าใจอันดีระหว่างผู้ใช้บริการด้วยจนเกิดความพึงพอใจ จากการได้รับบริการ

ระวีวรรณ โปรรุ่งโรจน์ (2539) ได้กล่าวว่าการบริการตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า เซอร์วิสเมื่อนำมาแยกตัวอักษรแต่ละตัวสามารถแยกองค์ประกอบในการบริการได้ดังนี้

S = Satisfaction	หมายถึง ความพึงพอใจของผู้รับบริการ
E = Expectation	หมายถึง ความคาดหวังของผู้รับบริการ
R = Readiness	หมายถึง ความพร้อมในการบริการ
V = Values	หมายถึง ความมีคุณค่าของการบริการ
I = Interest	หมายถึง ความสนใจต่อการบริการ
C = Courtesy	หมายถึง ความมีประสิทธิภาพของการดำเนินงานบริการ

#### องค์ประกอบของการบริการ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์, ปริญ ลักขิตานนท์, สุกร เสรีรัตน์ และองอาจ ปทะวานิช (2538) ได้อธิบายว่าบริการ (Service) เป็นกิจกรรมผลประโยชน์ หรือความพึงพอใจที่สนองความต้องการแก่ลูกค้า ตัวอย่างเช่น โรงแรม โรงเรียน โรงพยาบาล ฯลฯ บริการไม่สามารถมองเห็นหรือเกิดความรู้สึกได้ก่อนที่จะมีการซื้อ ดังนั้นเพื่อลดความเสี่ยงของผู้ซื้อ ผู้ซื้อต้องพยายามวางกฎเกณฑ์เกี่ยวกับคุณภาพ และประโยชน์ของบริการที่เขาจะได้รับ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นในการซื้อ ในแง่ของสถานที่ ตัวบุคคล เครื่องมือ วัสดุที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร สัญลักษณ์และราคา สิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งที่ผู้ขายบริการจะต้องจัดหาเพื่อเป็นหลักประกันให้ผู้ซื้อสามารถตัดสินใจได้เร็วขึ้น ดังนี้

1. สถานที่ (Place) ต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่น และความสะดวกให้กับผู้รับบริการ
2. พนักงานหรือเจ้าหน้าที่ (People) ต้องมีการแต่งกายที่เหมาะสม บุคลิกภาพดีหน้าตาดียิ้มแย้ม พูดจาดี เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ และเชื่อมั่นในการบริการ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และสุกร เสรีรัตน์ (2546) ได้กล่าวถึง คุณภาพการให้บริการ (Service quality) มีลักษณะ 10 ประการ ดังนี้

1. การเข้าถึงผู้รับบริการ (Access) หมายถึง บริการที่ให้กับผู้รับบริการหรือบุคคลนั้น ๆ ต้องอำนวยความสะดวกในด้านเวลา และสถานที่ คือ ไม่ให้ต้องคอยนาน ที่ตั้งเหมาะสมอันแสดงถึงความสามารถของการเข้าถึงบุคคล สะดวก และปลอดภัย เป็นต้น
2. การติดต่อสื่อสาร (Communication) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์ และสื่อความหมายได้ชัดเจน ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย อธิบายได้อย่างถูกต้องและรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะและคำติชมของผู้ใช้บริการ พนักงานหรือเจ้าหน้าที่ใช้คำพูดที่สุภาพไพเราะ และให้เกียรติแก่ผู้มาใช้บริการอยู่เสมอ เป็นต้น
3. ความสามารถ (Competence) หมายถึง ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานบริการที่รับผิดชอบอย่างมีประสิทธิภาพ บุคลากรที่ให้บริการต้องมีความชำนาญปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็ว

เช่น พนักงานให้บริการได้อย่างคล่องแคล่วว่องไว และสามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้เป็นที่พอใจของลูกค้า เป็นต้น

4. ความปลอดภัย (Security) หมายถึง สถานที่ให้บริการช่วยเหลือต้องปราศจากภัยอันตราย ความเสี่ยงภัย ปัญหาการลักขโมยทรัพย์สิน และปัญหาต่าง ๆ ซึ่งควรมีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยตลอด 24 ชั่วโมง เป็นต้น

5. การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (Tangible) หมายถึง สภาพที่ปรากฏให้เห็นหรือจับต้องได้ในการบริการจะทำให้ลูกค้าสามารถคาดคะเนถึงคุณภาพบริการดังกล่าวได้

จรินทร์รัตน์ ครองธานี (2543) ได้อธิบายถึงองค์ประกอบที่สำคัญของการบริการว่าประกอบด้วยสามส่วน คือ

ผู้ให้บริการ หมายถึงผู้ดำเนินงานเกี่ยวข้องกับการนำเสนอบริการอย่างใดอย่างหนึ่งเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการจะครอบคลุมทั้งผู้ประกอบการหรือผู้บริหารการบริการ และผู้ปฏิบัติงานบริการหรือพนักงานบริการ

กระบวนการในการบริการ หมายถึง วิธีการให้บริการ ซึ่งมีความหมายใกล้เคียงกันผู้ที่มีความต้องการใช้สินค้าบริการความสำคัญของการบริการเป็นสิ่งสำคัญในธุรกิจ เพราะการบริการคือการช่วยเหลือหรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่นไม่มีธุรกิจหรือการดำเนินงานใด ๆ ที่ประจักษ์บริการการขายสินค้า หรือผลิตภัณฑ์ใด ๆ ก็ต้องมีบริการรวมอยู่เสมอยิ่งเป็นธุรกิจบริการการขายจะประสบความสำเร็จได้ต้องมีการบริการที่ดีธุรกิจจะค้าขายอยู่ได้ต้องทำให้เกิดการขายซ้ำ คือ ต้องรักษาลูกค้าเดิม และเพิ่มลูกค้าใหม่ทำการที่ดีจะช่วยรักษาลูกค้าเดิมไว้ได้ทำให้เกิดการขายซ้ำ และชักนำให้มีลูกค้าใหม่ตามมา

หลักการให้บริการเนื่องจากการบริการ คือการให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่นนั้นต้องมีหลักยึดถือปฏิบัติมิใช่ว่าการให้ความช่วยเหลือหรือการทำประโยชน์ของผู้อื่นจะเป็นไปตามใจของเราผู้ให้บริการ โดยทั่วไปหลักการให้บริการ ควรคำนึงดังนี้ (ไพโรพนา ศรีเสน, 2544)

1. สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ
2. ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ
3. ปฏิบัติโดยถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วนเหมาะสมไม่ก่อให้เกิดความเสียหายแก่บุคคลอื่น ๆ

ลักษณะของการให้บริการ (รัชยา กุลวานิชไชยนันท์, 2535)

1. ทำด้วยความเต็มใจ
2. ทำด้วยความรวดเร็ว

3. ทำถูกต้อง
4. ทำอย่างเท่าเทียมกัน
5. ทำให้เกิดความชื่นใจ

ลักษณะเด่นของการบริการที่ดีตามที่เน้นให้เห็นข้างต้นเป็นลักษณะพื้นฐานมีหลายสิ่งหลายอย่างที่อาจช่วยส่งเสริมให้เกิดบริการที่ดีได้ยิ่งขึ้น เช่น การแสดงอริยาวัตรที่ดีของผู้ให้บริการ ความสุภาพน่ารักและความเอาใจใส่ติดตามเรื่องการช่วยเหลือปัญหาที่เกิดขึ้นตามความซื่อสัตย์สุจริตการให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ เป็นต้น

ประเภทของบริการ การบริการแบ่งประเภทได้หลายลักษณะโดยทั่วไปอาจแบ่งเพื่อความเข้าใจได้เป็นสองประเภทใหญ่ ได้แก่

1. การบริการโดยตรง
2. การบริการทางอ้อม

การบริการโดยตรง เป็นการให้ความช่วยเหลือหรือดำเนินการที่เป็นประโยชน์แก่ผู้รับบริการเฉพาะหน้าเช่นขายของให้หีบห่อให้จัดส่งให้ เป็นต้น

การบริการทางอ้อม เป็นการบริการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ให้โดยแม้จะไม่ได้สัมผัสเกี่ยวข้องกับผู้รับบริการโดยตรง แต่ผู้รับบริการได้รับประโยชน์โดยอาจไม่เคยพบเห็นผู้บริการเลย เช่น คนออกแบบตกแต่งห้องให้บริการความสวยงามประโยชน์ใช้สอยของห้องแต่เราไม่รู้ว่าเป็นใคร หรือ รู้ว่าเราเป็นใครแต่มีการให้และการรับบริการระหว่างกัน

คุณภาพของการบริการ (Service quality model) พาราสุรามาน เบอร์รี่ อาเซียทามล (Parasuraman, 1985) ได้กำหนดโมเดลคุณภาพการให้บริการซึ่งเน้นความต้องการที่สำคัญ ดำเนินการส่งมอบคุณภาพการให้บริการที่คาดหวังซึ่งเป็นสาเหตุในการส่งมอบบริการที่ไม่ประสบความสำเร็จไว้ซึ่งแสดงช่องว่างเป็น 5 ช่องทาง ดังนี้

1. ช่องว่างของความคาดหวังของผู้บริโภค และการรับรู้ในการจัดการของผู้บริโภค (Gap between consumer expectation and management perception) ถ้าฝ่ายจัดการไม่สามารถสร้างการรับรู้ที่ลูกค้าคาดหวังไว้ก็จะเกิดช่องว่างนี้ขึ้น
2. ช่องว่างระหว่างการรับรู้จัดการจัดการลักษณะคุณภาพให้บริการ (Gap between management perceptions and service-quality specification) ฝ่ายจัดการการแก้ไขความต้องการของลูกค้าที่รับรู้แต่ไม่ได้มีมาตรฐานในการทำงานเฉพาะอย่าง
3. ช่องว่างระหว่างลักษณะคุณภาพการให้บริการและส่งมอบบริการ (Gap between service quality specification and service delivery) พนักงานที่ไม่ได้รับการฝึกอบรมจะไม่สามารถทำงานให้สอดคล้องกับมาตรฐานทำให้เกิดความขัดแย้งกับมาตรฐาน

4. ช่องว่างระหว่างการส่งมอบบริการและการติดต่อภายนอก (Gap between service delivery and external communication) ความคาดหวังของผู้บริโภคได้รับผลกระทบจากตัวแทนและการโฆษณาของบริษัท

5. ช่องว่างระหว่างการบริการที่ผู้รับรู้และการบริการที่คาดหวัง (Gap between perceived service and expected service) ช่องว่างนี้เกิดขึ้นเมื่อผู้บริโภคได้วัดการทำงานของบริษัทและไม่เป็นไปตามความคาดหวังคุณภาพ (Service quality) การให้บริการจะมีลักษณะดังนี้

5.1 การเข้าถึงลูกค้า (Access) บริการที่ให้กับลูกค้าต้องการให้ความสะดวกในด้านเวลาสถานที่แก่ลูกค้าคือไม่ทำให้ลูกค้าต้องคอยนานทำเลที่ตั้งเหมาะสมเพื่อแสดงถึงความสามารถของการเข้าถึงลูกค้า

5.2 การติดต่อสื่อสาร (Communication) มีการอธิบายโดยใช้ภาษาที่ลูกค้าเข้าใจง่าย

5.3 ความสามารถ (Competence) บุคลากรที่ให้บริการต้องมีความสามารถ

5.4 ความมีน้ำใจ (Courtesy) บุคลากรต้องมีมนุษยสัมพันธ์มีความเป็นกันเอง

5.5 ความน่าเชื่อถือ (Reliability) บริษัท และบุคลากรต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจในบริการ โดยเสนอบริการที่ดีที่สุดให้แก่ลูกค้า

5.6 ความไว้วางใจบริการที่ให้กับลูกค้าต้องมีสม่ำเสมอ และถูกต้อง

5.7 การตอบสนองลูกค้า (Responsibility) พนักงานจะต้องให้บริการและแก้ปัญหาแก่ลูกค้าอย่างรวดเร็วที่ลูกค้าต้องการ

5.8 ความปลอดภัย (Security) บริการที่ให้ต้องปลอดภัยจากอันตรายความเสี่ยงและปัญหาต่าง ๆ

5.9 การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (Tangible) บริการที่ลูกค้าได้รับและทำให้เขาสามารถคาดคะเนถึงคุณภาพบริการดังกล่าวได้

5.10 การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Understanding/ Knowing customer) พนักงานต้องพยายามเข้าใจถึงความต้องการลูกค้า และให้ความสนใจตอบสนองต่อความต้องการดังกล่าว

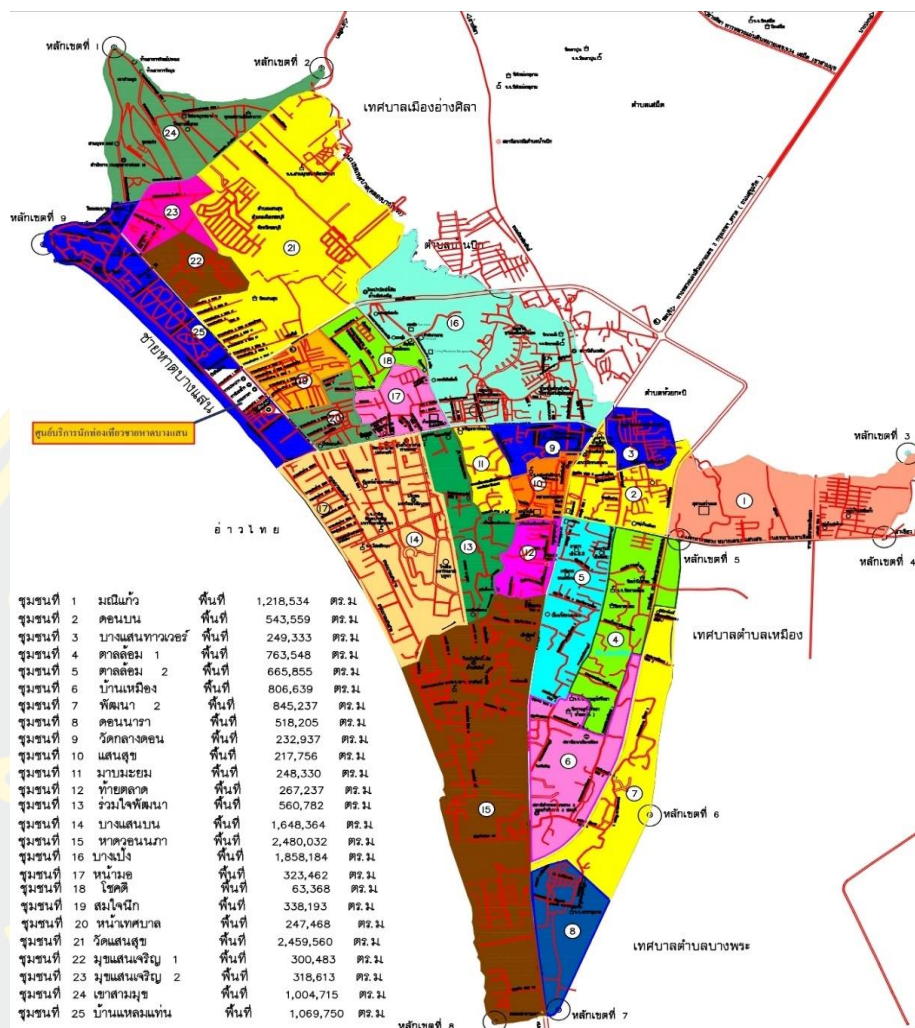
สรุปได้ว่า คุณภาพการของการให้บริการที่ดีเกิดจาก การสร้างความประทับใจ บริการโดยกิริยาสุภาพนอบน้อม จนเกิดการสร้างสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ ตลอดจนเกิดความพึงพอใจ เกิดความสุขและตรงกับสิ่งที่ผู้ขอรับบริการนั้นได้รับ ซึ่งผู้ขอรับบริการนั้นจะแสดงออกมาโดยกิริยา ท่าทาง หรือคำพูด ย่อมส่งผลต่อผู้ให้บริการทราบถึงความพึงพอใจที่บุคคลนั้นได้รับซึ่งจะดีมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับปัจจัยส่วนบุคคล

## ข้อมูลทั่วไปของศูนย์บริการนักท่องเที่ยวหาดบางแสน

เทศบาลเมืองแสนสุขได้รับการยกฐานะจาก สุขาภิบาลแสนสุข ขึ้นเป็นเทศบาลตำบลแสนสุข เมื่อวันที่ 26 พฤศจิกายน พ.ศ. 2531 พร้อมกันนี้ได้ขยาย พื้นที่ความรับผิดชอบจาก 12.5 ตารางกิโลเมตร (15 หมู่บ้าน) เป็น 20.268 ตารางกิโลเมตร (20 หมู่บ้าน) ด้วยศักยภาพของท้องถิ่น และผู้บริหารท้องถิ่นในการบริหารจัดการอย่างเป็นระบบ สร้างความเจริญก้าวหน้าได้อย่างรวดเร็ว และในปี พ.ศ. 2536 เทศบาลฯ จึงได้รับงบประมาณสนับสนุนจากหน่วยราชการต่าง ๆ เป็นจำนวนมาก เช่น การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, กระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี, องค์การบริหารส่วนจังหวัด, กรมการปกครอง ฯลฯ ซึ่งเทศบาลฯ ได้นำงบประมาณเหล่านั้นมาใช้ในการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง จนปัจจุบันเทศบาลฯได้รับการยกระดับขึ้นเป็นเทศบาลเมืองแสนสุข เมื่อวันที่ 27 ตุลาคม พ.ศ. 2544 และยึดหลักการบริหารที่เด่นชัด คือ “เทศบาลเมืองแสนสุข ต้องเป็นเมืองที่น่าอยู่ ควบคู่กับการรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมที่ยั่งยืน มีแหล่งท่องเที่ยวที่สะอาด สวยงาม เป็นที่รู้จักระดับสากล พัฒนาเศรษฐกิจสังคมให้เจริญรุ่งเรือง เพื่อให้ประชาชนอยู่ดีกินดีตลอดไป” (เทศบาลเมืองแสนสุข, 2554) พัฒนาการของชุมชนในท้องถิ่นก่อนปี พ.ศ. 2486 ชุมชนต่าง ๆ ในเทศบาลเมืองแสนสุข ยังไม่เป็นที่รู้จักของคนภายนอก ชุมชนเขาสามมุขเป็นชุมชนเล็ก ๆ ในรัชสมัยสมเด็จพระจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว มีบ้านเรือนเพียง 3-4 หลัง เป็นชุมชนที่ประกอบอาชีพทางการประมง เขาสามมุขในสมัยนั้น มีลักษณะคล้ายเกาะริมฝั่งทะเล ตอนกลางเขา เป็นป่าดงดิบเชิงเขาเป็นป่าแสม ป่าโกงกาง ชายฝั่งทะเลมีลิง และงูชุกชุมมาก ตรงหัวเขาด้านตะวันตก มีสิ่งศักดิ์สิทธิ์ที่ชาวบ้าน ไกล่เกลียดนับถือคือ “เจ้าแม่สามมุข” ชุมชนเขาสามมุขหนาแน่น และเจริญขึ้นเมื่อ จอมพล ป.พิบูลสงคราม มาสร้างบ้านพักตากอากาศขึ้นทางด้านตะวันตกของเขา ประมาณปี พ.ศ. 2486-2488 นอกจากนั้นยังสร้างบ้านรับรองของรัฐบาล เพื่อใช้รับรองบุคคลสำคัญ และอาคันตุกะจากต่างประเทศ ตลอดจนที่ประชุมคณะรัฐมนตรี ในปี พ.ศ. 2536 เทศบาลฯ ได้จัดทำโครงการนำร่องในการพัฒนาเขาสามมุข ให้เป็นจุดท่องเที่ยวที่สำคัญ และได้พัฒนาต่อเนื่องมาจนถึงปัจจุบัน และจะยังคงดำเนินต่อไปในอนาคต โดยเริ่มต้นพัฒนาพื้นที่ด้านตะวันออกของเขาสามมุขช่วงต่อจากศาลเจ้าแม่สามมุขขึ้นไปทางใต้ แล้วพัฒนาเชื่อมต่อรอบเขาสามมุขไปยังแหลมแท่น รวมถึงชายทะเลบางแสนตลอดแนว และถนนทางไปอ่างศิลา พร้อมทั้งทำการปรับปรุงพื้นที่ริมทะเลแหลมแท่น ปรับปรุงสภาพภูมิทัศน์ทั้งบริเวณแหลมแท่น และเขาสามมุข รวมถึงชายหาดบางแสนเพื่อให้ มีทั้งสถานที่พักผ่อน, ชมทัศนียภาพ, เพื่อนันทนาการ รวมทั้งมีการจัดตั้งศูนย์ศึกษาธรรมชาติ, สวนสุขภาพ และสถานที่จำหน่ายของที่ระลึก และอาหาร

### ชายหาดบางแสน

อยู่ทางตอนใต้ของชุมชนแหลมแท่น เป็นหาดทรายที่มีความลาดชันน้อย ยาวจากแหลมแท่นไปจรดเขตบางพระ มีความยาวประมาณ 5 กม. ซึ่งเป็นที่นิยมที่สุดของนักท่องเที่ยวเรื่อยมา ในช่วงที่ประเทศไทยเกิดปัญหาเศรษฐกิจช่วงที่น้ำมันขึ้นราคา และปัญหาเศรษฐกิจ หลายครอบครัวที่แต่เดิมมีอาชีพทำการประมงได้เปลี่ยนไปทำกิจการต่าง ๆ เช่น โรงแรม รวมทั้งหมู่บ้านจัดสรร จนถึงปัจจุบัน ชายหาดบางแสนได้รับการพัฒนาไปอย่างรวดเร็ว บริเวณชายหาดได้รับการพัฒนาอย่างมีระบบ มีการวางแผนที่ชัดเจน โดยเทศบาลเมืองแสนสุขได้กำหนดให้เป็นเมืองท่องเที่ยว ได้เข้าไปจัดระเบียบการใช้พื้นที่ ในการพัฒนาช่วงเริ่มแรก ทางเทศบาลฯได้ทำการย้ายชุมชนสลัมออกจากพื้นที่ชายหาดบางแสนและได้จัดซื้อที่อยู่อาศัยให้แก่ชุมชนสลัมใหม่ หลังจากนั้นได้กำหนดพื้นที่ต่าง ๆ โดยแบ่งเป็น พื้นที่เพื่อการพักผ่อน, การเล่นน้ำทะเล, การเล่นกีฬาและกิจกรรมทางน้ำ, พื้นที่สำหรับจำหน่ายของที่ระลึก, พื้นที่สำหรับขายอาหาร, ทางเดินเท้า, ทางเดินรถจักรยาน, ที่จอดรถ รวมทั้งการรักษาความสะอาด การพัฒนาและอนุรักษ์ด้านสิ่งแวดล้อม การรักษาความปลอดภัย ฯลฯ มีการจัดกลุ่มผู้ประกอบการ จากนั้นได้ปรับปรุงสภาพภูมิทัศน์ของชายหาดบางแสน โดยปลูกต้นไม้พุ่มทั่วตลอดแนวชายหาดบางแสน จนเป็นเอกลักษณ์ของชายหาดบางแสน เพื่อให้เป็นที่น่าดึงดูดใจแก่นักท่องเที่ยว ชายหาดบางแสนจึงเป็นสถานที่ท่องเที่ยวที่สำคัญ สร้างรายได้ให้แก่ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองแสนสุขอย่างทั่วถึง ซึ่งทางเทศบาลเมืองแสนสุขได้มีการจัดตั้งศูนย์บริการนักท่องเที่ยวเพื่อรองรับและช่วยเหลือนักท่องเที่ยวที่เข้ามาท่องเที่ยวและทำกิจกรรมต่าง ๆ บริเวณชายหาดบางแสน โดยศูนย์บริการนักท่องเที่ยวชายหาดบางแสนตั้งอยู่ บริเวณถนนบางแสนสายหนึ่ง ติดกับโรงแรมเดอะไทด์รีสอร์ทอยู่ ระหว่างระหว่างซอย 1 และซอย 3 มีพื้นที่รับผิดชอบตลอดชายหาดบางแสน 2.8 กิโลเมตร ดังภาพ



ภาพที่ 2 แผนที่แสดงสถานที่ตั้งของศูนย์บริการนักท่องเที่ยวชายหาดบางแสน และพื้นที่ในเขตดูแลทั้งหมดของศูนย์บริการนักท่องเที่ยวชายหาดบางแสน (เทศบาลเมืองแสนสุข, 2554)

**ศูนย์บริการนักท่องเที่ยวชายหาดบางแสน**

เป็นสถานที่ให้บริการนักท่องเที่ยวภายใต้การกำกับดูแลของเทศบาลเมืองแสนสุข มีการให้บริการประชาสัมพันธ์และช่วยเหลือทั้งทางด้านของการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับการท่องเที่ยว การดูแลรักษาความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว มีหน่วยปฐมพยาบาลนักท่องเที่ยวเบื้องต้น มีเจ้าหน้าที่รับเรื่องราวและแก้ไขปัญหาระหว่างนักท่องเที่ยวและผู้ประกอบการ การไม่ได้รับการความสะดวกสบายในด้านต่าง ๆ อำนาจความสะดวกพื้นฐานแก่นักท่องเที่ยวหรือผู้สัญจรไปมา เพื่อให้นักท่องเที่ยวได้เกิดความประทับใจและมีความมั่นใจว่าจะได้รับการดูแลและช่วยเหลืออย่างทั่วถึง ทั้งยังเป็นการส่งเสริมและสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่การท่องเที่ยวของจังหวัดชลบุรี



ซึ่งศูนย์บริการนักท่องเที่ยวหาดบางแสน ถือเป็นจุดที่ให้บริการเพื่อรองรับ และช่วยเหลือ นักท่องเที่ยวในด้านต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

### 1. ด้านสถานที่/ สิ่งอำนวยความสะดวก

1.1 อำนวยความสะดวกด้านการดูแลรักษาความสงบเรียบร้อยและความปลอดภัยในพื้นที่ โดยการให้บริการด้านความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว ในทุก ๆ วันจะมีการเดินตรวจตรา สอดส่องความปลอดภัยของนักท่องเที่ยวที่เกิดเหตุหรือเกิดปัญหา โดยมีเจ้าหน้าที่จากหน่วยงานของตำรวจท่องเที่ยว ร่วมกับเจ้าหน้าที่ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว เจ้าหน้าที่อาสา ที่จะร่วมเดินตรวจความปลอดภัย ณ หาดบางแสน ซึ่งปัญหาที่พบบ่อยครั้ง คือ เหตุการณ์สิ่งของมีค่าหายหรือปัญหาการทะเลาะวิวาท

1.2 เป็นสถานที่ไว้เพื่อจัดกิจกรรมและเป็นพื้นที่เพื่อให้นักท่องเที่ยวได้ร่วมทำกิจกรรมต่าง ๆ ที่เทศบาลเมืองแสนสุขและหน่วยงานต่าง ๆ ได้จัดขึ้น อาทิเช่น โครงการเพื่ออนุรักษ์ชายฝั่งทะเล โดยการเก็บขยะบริเวณชายหาดบางแสน เป็นต้น

1.3 อำนวยความสะดวกด้านสถานที่จอดรถ โดยประกาศเสียงตามสายเพื่อให้ นักท่องเที่ยวได้ทราบถึงสถานที่จอดรถและเพื่อแก้ปัญหาการจราจรติดขัดที่เกิดขึ้นในวันหยุดยาว และวันหยุดนักขัตฤกษ์ เช่น นักท่องเที่ยวจอดรถซ้อนคันจนทำให้นักท่องเที่ยวคนอื่น ๆ ไม่สามารถนำรถออกจากที่จอดรถได้

### 2. ด้านคุณภาพการให้บริการในการแก้ไขปัญหาและช่วยเหลือนักท่องเที่ยว

2.1 บริการช่วยเหลือนักท่องเที่ยวในการรับเรื่องร้องเรียน ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการให้บริการจากทางร้านค้า ผู้ประกอบการ การร้องเรียนเรื่องปัญหาจากเรื่องอื่น ๆ ซึ่งเกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว เป็นต้น

2.2 บริการช่วยเหลือนักท่องเที่ยวด้านประสานงานตามหาญาติ และเด็กที่พลัดหลง ซึ่งบ่อยครั้งนักท่องเที่ยวมักจะมาจากต่างจังหวัดและมาจากต่างถิ่นจึงไม่ค่อยมีความคุ้นเคยในพื้นที่ และด้วยสภาพพื้นที่ที่เป็นหาดทรายและมีเตียงผ้าใบเหมือนกันทั่วทั้งบริเวณ จึงทำให้เกิดการพลัดหลงที่บ่อยครั้ง

2.3 บริการช่วยเหลือปฐมพยาบาลนักท่องเที่ยวเบื้องต้น โดยการรักษาบาดแผลเบื้องต้นที่เกิดจากอุบัติเหตุเล็ก ๆ น้อยเช่น แผลถลอก แผลจากการถูกพิษแมงกะพรุน ซึ่งหากเกิดอันตรายหรือบาดเจ็บสาหัส ทางศูนย์บริการนักท่องเที่ยวหาดบางแสนจะมีการประสานงานไปทางโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยบูรพาเพื่อนำนักท่องเที่ยวได้รับการบาดเจ็บดังกล่าวมาส่งไปรักษาตัวต่อที่โรงพยาบาล

### 3. ด้านข้อมูลการสื่อสารและการประชาสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่

3.1 ข้อมูลการสื่อสารและการประชาสัมพันธ์ด้านการท่องเที่ยว การระงับภัยจากการท่องเที่ยว และระเบียบต่าง ๆ เพื่อความปลอดภัยของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวบริเวณชายหาด การสื่อสารและการประชาสัมพันธ์ที่เกี่ยวกับการท่องเที่ยวทั่วไปและการระงับภัยจากการท่องเที่ยว เช่น การรักษาของมีค่าหรือทรัพย์สินมีค่า การระงับภัยเกี่ยวกับการเล่นน้ำนอกเขตพื้นที่ที่จัดไว้ การลงเล่นน้ำขณะมีเมฆจากการคลื่นสุรา และการดูแลบุตรหลานอย่างใกล้ชิดสำหรับผู้ปกครองที่มีเด็กหรือบุตรหลานมาด้วย การประชาสัมพันธ์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับระเบียบต่าง ๆ เพื่อความปลอดภัยของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวบริเวณชายหาด เช่นการรักษาความสะอาดบริเวณชายหาด การรณรงค์ด้านการงดสูบบุหรี่บนพื้นที่ชายหาดบางแสน และการสูบบุหรี่ในที่ที่ทางเทศบาลได้กำหนดไว้ และในด้านข้อมูลเกี่ยวกับท่องเที่ยวทางศูนย์บริการนักท่องเที่ยวจะให้ข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยวบริเวณหาดบางแสน เช่น สถานที่พัก ร้านอาหาร จุดชมวิวและอื่น ๆ โดยเป็นการประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีด้านการท่องเที่ยวของจังหวัดชลบุรี

#### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กัลยา เนื้อสีจัน (2561) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสมาคมฉลามกิ้งก่าสงเคราะห์สมาชิกชุมนุมสหกรณ์ออมทรัพย์ครูไทยศูนย์บริการพิชญ์โลก” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสมาคมฉลามกิ้งก่าสงเคราะห์สมาชิกชุมนุมสหกรณ์ออมทรัพย์ครูไทยศูนย์บริการพิชญ์โลก จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลที่แตกต่างกันของสมาชิกที่มาใช้บริการในศูนย์บริการพิชญ์โลกการศึกษานี้ ได้สำรวจใน 5 ประเด็น คือ 1) กระบวนการให้บริการสำหรับสมาชิก 2) การให้บริการของเจ้าหน้าที่ต่อสมาชิก 3) กิจกรรมทางการเงิน 4) ข่าวสารสมาคมต่อสมาชิก 5) สภาพแวดล้อมในการให้บริการ โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยวิธีของทาโรยามานะ จำนวน 377 คน สุ่มตัวอย่างโดยวิธีเจาะจง ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เปรียบเทียบความแตกต่างด้วย t-test และ F-test

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ที่มาใช้บริการได้มาตอบแบบสอบถาม โดยส่วนใหญ่เป็นเพศชายที่มีอายุ ระหว่าง 50 ปี ขึ้นไป อาชีพรับราชการการศึกษาระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 30,001-50,000 บาท ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสมาคมฉลามกิ้งก่าสงเคราะห์สมาชิกชุมนุมสหกรณ์ออมทรัพย์ครูไทยศูนย์บริการพิชญ์โลก โดยภาพรวมพบว่าค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่ามีความแตกต่างกันทั้ง 5 ด้าน จากการวิเคราะห์โดยรวมด้านเพศชายและเพศหญิงและด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือนพบว่าโดยมี

ความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติจากการวิเคราะห์โดยรวมด้านอายุ, อาชีพ, ระดับการศึกษา โดยพบว่าโดยรวมมีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติพบว่ามีความคิดเห็นแตกต่างกันทุกด้าน

กมลพร พุ่มอยู่ (2561) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการห้างเทสโก้ โลตัส สาขาพิษณุโลก จังหวัดพิษณุโลก” การวิจัยฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้า และเปรียบเทียบปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการห้างเทสโก้ โลตัส สาขาพิษณุโลก จังหวัดพิษณุโลก จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ลูกค้าที่ซื้อสินค้าและใช้บริการที่ห้างเทสโก้ โลตัส สาขาพิษณุโลก กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน สุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้รวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม มีค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ทั้งฉบับตามวิธีของครอนบัค เท่ากับ .845 สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เปรียบเทียบความแตกต่างด้วย t-test และ F-test เมื่อพบความแตกต่างทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีของเซฟเฟ (Scheffe's test) โดยกำหนดค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ .05

ผลการศึกษาพบว่า ส่วนใหญ่เป็นผู้หญิง อายุระหว่าง 31-40 ปี สถานะภาพสมรส การศึกษาระดับปริญญาตรี เป็นพนักงานบริษัทเอกชน/ ลูกจ้าง และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาท ระดับความพึงพอใจของลูกค้าตามส่วนประสมทางการตลาดที่มีต่อห้างเทสโก้ โลตัส สาขาพิษณุโลก จังหวัดพิษณุโลก โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.07$ ) ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านลักษณะทางด้านกายภาพ ( $\bar{X} = 4.20$ ) รองลงมาคือ ด้านกระบวนการบริการ ( $\bar{X} = 4.14$ ) ด้านการส่งเสริมการตลาด ( $\bar{X} = 4.11$ ) ด้านราคา ( $\bar{X} = 4.07$ ) ด้านสินค้า ( $\bar{X} = 4.05$ ) ด้านที่บุคลากร ( $\bar{X} = 4.00$ ) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุดคือ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ( $\bar{X} = 3.91$ ) ผลเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจพบว่าลูกค้าที่มีข้อมูลส่วนบุคคลด้าน เพศ อายุ สถานะภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจตามปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ต่อห้างเทสโก้ โลตัส สาขาพิษณุโลก จังหวัดพิษณุโลกแตกต่างกันทุกด้าน (Sig = .000) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

กรองทอง หีบโลกสูง (2560) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อโลจิสติกส์ เพื่อการท่องเที่ยว จังหวัดพระนครศรีอยุธยา” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อโลจิสติกส์เพื่อการท่องเที่ยว และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อโลจิสติกส์เพื่อการท่องเที่ยว จำแนกตาม เพศ ช่วงอายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ คือ นักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยว

จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 383 คน โดยเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ส่วนการทดสอบสมมติฐานใช้ ค่าสถิติ t-test ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยจากกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ใช้สถิติ One-way ANOVA โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อโลจิสติกส์เพื่อการท่องเที่ยว จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการเข้าถึงสถานที่ ด้านการให้บริการแก่นักท่องเที่ยว ด้านการเอาใจใส่นักท่องเที่ยว ด้านความสะดวกสบาย ด้านความปลอดภัย ด้านความเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม และด้านราคา (ค่าใช้จ่าย) รองลงมา คือ ด้านการเคลื่อนที่ของข้อมูลข่าวสาร และด้านเวลา นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อโลจิสติกส์เพื่อการท่องเที่ยวผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อโลจิสติกส์เพื่อการท่องเที่ยว พบว่า เพศ ช่วงอายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีความพึงพอใจต่อโลจิสติกส์เพื่อการท่องเที่ยว จังหวัดพระนครศรีอยุธยา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

พิงพิศ ลักษณะาลิขิตกุล (2554) ได้ทำการศึกษาปัญหาพิเศษ เรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนในท้องถิ่นต่อการส่งเสริมการท่องเที่ยวบริเวณชายหาดบางแสน เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) โดยมี วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนในท้องถิ่นที่มีต่อการส่งเสริมการท่องเที่ยว บริเวณชายหาดบางแสน และเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนในท้องถิ่นที่มีต่อการส่งเสริมการท่องเที่ยวบริเวณชายหาดบางแสน โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และเก็บข้อมูล จากประชาชนในท้องถิ่นที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลเมืองแสนสุข จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล คือ แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการส่งเสริม การท่องเที่ยวบริเวณชายหาดบางแสน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าความถี่ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนการทดสอบสมมติฐานใช้สถิติ t-test, One-way ANOVA และ วิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่โดยใช้วิธีทดสอบ LSD

ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนในท้องถิ่นที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลเมืองแสนสุขที่เป็นกลุ่มตัวอย่างของการวิจัยส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีอายุระหว่าง 20-30 ปี ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพรับจ้าง มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท ส่วนใหญ่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลเมืองแสนสุขมากกว่า 6 ปี โดยระดับความคิดเห็นของประชาชนในท้องถิ่นต่อการส่งเสริมการท่องเที่ยวบริเวณชายหาดบางแสนมีอยู่ในระดับสูง ทั้ง 3 มาตรฐาน คือ มาตรฐานด้านการตลาดท่องเที่ยวสูงเป็นอันดับที่ 1 มาตรฐานด้านแหล่งท่องเที่ยวหรือกิจกรรมท่องเที่ยวสูง

เป็นอันดับที่ 2 และมาตรฐานด้านการบริการการท่องเที่ยวสูงเป็นอันดับที่ 3 ส่วน ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ประชาชนที่มีเพศ อาชีพ ระยะเวลาที่อยู่อาศัยในเขตเทศบาลเมืองแสนสุข ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการส่งเสริมการท่องเที่ยวบริเวณชายหาดบางแสน ไม่แตกต่างกัน แต่ประชาชนที่มี อายุ ระดับการศึกษา และรายได้ต่างกันมีความคิดเห็นต่อ การส่งเสริมการท่องเที่ยวบริเวณชายหาดบางแสนแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

พุทธิมา อัครวิวัฒน์ (2552) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “พฤติกรรมและความพึงพอใจด้านปัจจัยการตลาดของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ในการเข้าพักบ้านดินสออบุติก โฮสเทล” ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เข้าพักในบ้านดินสออบุติก โฮสเทล นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เข้าพักเป็นหญิงและชายในสัดส่วนที่ใกล้เคียงกัน ส่วนใหญ่อายุ 21-30 ปี สัญชาติของนักท่องเที่ยวที่จำแนกตามทวีป เป็นชาวยุโรป ระดับการศึกษา คือ ปริญญาตรี อาชีพ คือ พนักงานบริษัทเอกชน รายได้ต่อเดือนส่วนใหญ่ คือ 1,501-3,000 US Dollar การพิจารณากลุ่มเป้าหมายใหม่จึงมีความจำเป็นเพื่อขยายจำนวนและฐานลูกค้าที่มีศักยภาพพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ที่เข้ามาพักในบ้านดินสออบุติก โฮสเทล ด้านงบประมาณใช้จ่าย พบว่าส่วนใหญ่ตั้งงบประมาณไว้ไม่สูง เนื่องจากเป็นผู้ที่มีวัย 21-30 ปี ซึ่งเป็นกลุ่มที่ต้องการแสวงหาประสบการณ์ชีวิตในวัยต้น ไม่ใช่กลุ่มผู้ประกอบการ มีอาชีพพนักงานซึ่งอาจมีข้อจำกัดทางการเงิน พฤติกรรมด้านระยะเวลาเข้าพักในบ้านดินสออบุติก โฮสเทล คือ 1-3 วัน ร้อยละ 64.8 เนื่องด้วยกรุงเทพมหานคร เป็นเสมือนจุดเชื่อมต่อหรือฮับกลางระหว่างการเดินทางไปสู่จุดหมายอื่น เช่น แหล่งพักผ่อนหรือท่องเที่ยวต่าง ๆ ส่วนพฤติกรรมด้านการกลับมาพักซ้ำที่บ้านดินสออบุติก โฮสเทล ถ้ากลับมาประเทศไทยอีก สูงถึงร้อยละ 88.5 หมายถึงนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีความประทับใจในการเข้าพักบ้านดินสออบุติก โฮสเทล ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมในการเข้าพักบ้านดินสออบุติก โฮสเทลมีความสัมพันธ์กับปัจจัยส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยวต่างชาติ พบว่าพฤติกรรมด้านงบประมาณที่คาดว่าจะใช้จ่ายมีความสัมพันธ์กับระดับการศึกษา พฤติกรรมด้านระยะเวลาในการเข้าพักบ้านดินสออบุติก โฮสเทลเฉลี่ยมีความสัมพันธ์กับอายุ และอาชีพของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ จึงควรนำผลเหล่านี้มาพิจารณารายด้านเพื่อปรับพฤติกรรมระยะเวลาการเข้าพักให้ยาวนานขึ้น เช่น พัฒนาโปรแกรมการท่องเที่ยวที่เชื่อมต่อไปสู่แหล่งท่องเที่ยว และแหล่งที่พักอื่น ๆ อาจเสนอเป็นแพ็คเกจการท่องเที่ยวครบวงจรที่หลากหลาย เพิ่มการสื่อสารเพื่อการรับรู้ความคุ้มค่าของการเข้าพัก กระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมเพิ่มงบประมาณการใช้จ่าย เพิ่มการบริการเฉพาะสำหรับบุคคล เพื่อให้เกิดความประทับใจและพฤติกรรมกลับมาพักซ้ำ ความพึงพอใจด้านปัจจัยการตลาดของบ้านดินสออบุติก โฮสเทล ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ พบว่านักท่องเที่ยวต่างชาติมีความพึงพอใจอย่างมาก 5 ด้าน คือ ผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.81) ขั้นตอนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.81) ลักษณะทางกายภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.73) ผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 4.67) และราคา

(ค่าเฉลี่ย 4.25) ตามลำดับ มีความพึงพอใจระดับปานกลางด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (ค่าเฉลี่ย 3.66) และด้านการสื่อสาร (ค่าเฉลี่ย 3.28) แสดงถึงปัจจัยการตลาดของบ้านดินสอบูติก โฮสเทล ที่สามารถตอบสนองความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติ

สรุปผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจด้านปัจจัยการตลาดของบ้านดินสอบูติก โฮสเทล แตกต่างกันตามปัจจัยส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยวต่างชาติ พบว่านักท่องเที่ยวต่างชาติที่สัญชาติจำแนกตามทวีปที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อปัจจัยการตลาดแตกต่างกันถึง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการสื่อสาร และด้านผู้ให้บริการ หมายถึง ควรพัฒนาปัจจัยการตลาดด้านที่เด่น และปรับปรุงปัจจัยการตลาดด้านที่ด้อย ซึ่งจะนำไปสู่ฐานลูกค้าเป้าหมายที่ใหม่หรือขยายฐานกลุ่มลูกค้าเดิมที่มีอยู่ เช่น กลุ่มนักท่องเที่ยวสูงอายุ หรือนักท่องเที่ยวกลุ่มวัฒนธรรม กลุ่มท่องเที่ยววิถีชุมชน ชาติพันธุ์พื้นถิ่น ซึ่งนักท่องเที่ยวกลุ่มนี้มีศักยภาพและมีความสนใจสอดคล้องกับผลิตภัณฑ์ทางการท่องเที่ยว เช่น ลักษณะผลิตภัณฑ์ของบ้านดินสอบูติก โฮสเทล ที่เป็นอาคารซึ่งมีสถาปัตยกรรมพืงอนุรักษ์ และได้นำมาใช้ประโยชน์เป็นที่พักนอกจากนี้ผลการวิจัยยังแสดงถึงแนวโน้มพฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติว่า ยังมีความสนใจสูงต่อบูติก โฮสเทลในประเทศไทย ซึ่งหมายถึงควรเน้นการปรับปรุงประสิทธิภาพให้เข้มแข็ง สร้างแนวทางพัฒนาปัจจัยการตลาดที่สอดคล้องกับพฤติกรรมและความพึงพอใจที่นักท่องเที่ยวประสงค์

นงลักษณ์ จันทร์คล้าย (2552) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวชายหาดบางแสน” เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการพัฒนาชายหาดบางแสน กลุ่มตัวอย่างเป็นนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชายหาดบางแสน วันหยุดสุดสัปดาห์ (เสาร์-อาทิตย์) ในเดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2550 จำนวน 400 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental sampling) ไม่จำกัดเพศและอายุ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามประกอบด้วยแบบสอบถามข้อมูลทั่วไป แบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อการพัฒนาด้าน โครงสร้างพื้นฐาน ด้านทรัพยากรและสิ่งแวดล้อม ด้านเศรษฐกิจด้านสังคม และด้านบริการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าสถิติแจกแจงความถี่ ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบทางสถิติด้วย Independent samples t-test และ One-way Analysis of variance

ผลการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ส่วนมากมีอายุระหว่าง 21-30 ปี วุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุด ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพพนักงานบริษัท มีรายได้ระหว่าง 10,001-20,000 บาท/เดือน ที่อยู่ปัจจุบันอยู่ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ได้รับข่าวสาร/ข้อมูลกับชายหาดบางแสนจากหนังสือเกี่ยวกับการท่องเที่ยวมากที่สุด เหตุผลที่เลือกมาเที่ยวชายหาดบางแสนเนื่องจากเส้นทางไปมาสะดวก ส่วนใหญ่เคยมาเที่ยวชายหาดบางแสนแล้ว

มากกว่า 7 ครั้ง นอกจากนี้มาเป็นหมู่คณะโดยมีจำนวนสมาชิกที่มาเที่ยวชายหาดบางแสนมากกว่า 7 คน เดินทางมาโดยรถยนต์ ส่วนตัวมากที่สุด มาเที่ยวแบบมาเช้าเย็นกลับ และใช้จ่ายในการเที่ยวครั้งมากกว่า 2,500 บาทขึ้นไป ผลการศึกษาความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวต่อการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวชายหาดบางแสนไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เมลดา ธนิตนนท์ (2560) ได้ทำการศึกษาเรื่อง แรงจูงใจและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาเที่ยวบ้านบางเขน มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาลักษณะทางประชากรศาสตร์ และเปรียบเทียบปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่ส่งผลต่อแรงจูงใจและความพึงพอใจในการมาเที่ยว โดยด้านแรงจูงใจนั้นแบ่งเป็นด้านปัจจัยผลักดัน (เหตุผล) และด้านปัจจัยดึงดูด และในด้านความพึงพอใจแบ่งตามองค์ประกอบของการท่องเที่ยว ได้แก่ ด้านสิ่งดึงดูดใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการจัดการด้านคมนาคม และด้านการต้อนรับงานวิจัยนี้เก็บข้อมูลโดยแจกแบบสอบถาม (Questionnaire) ให้กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน โดยการสุ่มแบบสะดวก และทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโดยใช้สถิติ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ Independent t-test และ One-Way ANOVA โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติอยู่ที่ 0.05 หากพบคู่ที่แตกต่างได้ทำการทดสอบหาความแตกต่างรายคู่ด้วยการวิเคราะห์ Post Hoc แบบ LSD ผลการวิจัยพบว่า ลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง อยู่ในช่วงอายุ 21-30 ปี สถานภาพโสด มีการศึกษาระดับปริญญาตรีส่วนมากเป็นนักเรียน - นิสิต-นักศึกษา และมีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท เมื่อทำการวิเคราะห์เปรียบเทียบแล้วพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีแรงจูงใจและความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ที่แตกต่างกัน ด้านเพศ อายุ และอาชีพ ให้ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของแรงจูงใจในการมาเที่ยวบ้านบางเขน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 สำหรับด้านความพึงพอใจพบว่าลักษณะทางประชากรศาสตร์ ที่แตกต่างกันด้านอายุ สถานภาพสมรส อาชีพ และรายได้ต่อเดือน ให้ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในการมาเที่ยวบ้านบางเขนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ผลการวิจัยสามารถนำไปช่วยปรับปรุงแหล่งท่องเที่ยวเชิงวิถีทำให้สามารถนำเสนอรูปแบบการจัดแสดงและกิจกรรมให้แปลกใหม่ น่าสนใจ รวมถึงปรับเปลี่ยนด้านผลิตภัณฑ์ การบริการและการประชาสัมพันธ์ และยังสามารถนำไปเสนอแก่หน่วยงานที่ดูแลด้านการท่องเที่ยว เป็นประโยชน์ต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยวเชิงวิถีที่อื่น ๆ หรือที่ซึ่งมีลักษณะใกล้เคียงกันกับบ้านบางเขน ให้สามารถนำเสนอในรูปแบบที่สอดคล้องกับความต้องการของกลุ่มเป้าหมายและนำไปสู่การดึงดูดให้มีการท่องเที่ยวรูปแบบดังกล่าวเพิ่มมากขึ้น

วิทยา สุขสถิตย์ (2556) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่อการใช้บริการสกายปีชรีสอร์ท เกาะหมาก จังหวัดตราด “โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับ

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่อการใช้บริการสกายปีชรีสอร์ท เกาะหมาก จังหวัดตราด และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่อการใช้บริการสกายปีชรีสอร์ท เกาะหมาก จังหวัดตราด โดยจำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส ทวีปของนักท่องเที่ยวที่มาอาชีพ และรายได้ต่อเดือนตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มาใช้บริการสกายปีชรีสอร์ท เกาะหมาก จังหวัดตราด จำนวน 139 คน ทำการสุ่มตัวอย่างโดยวิธีสุ่มแบบบังเอิญเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถาม ส่วนการวิเคราะห์ ข้อมูลนั้น ใช้สถิติค่าร้อยละ, ค่าเฉลี่ย, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน, ใช้สถิติ t-test สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปร 2 ตัว, สถิติ One-way ANOVA สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรมากกว่า 2 ตัว และใช้ LSD เพื่อทดสอบว่าตัวแปรคู่ใดมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติโดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิจัยพบว่าได้รับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่อการใช้บริการสกายปีชรีสอร์ท เกาะหมาก จังหวัดตราด ในภาพรวมอยู่ในระดับดีมากและเมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่อการใช้บริการสกายปีชรีสอร์ท เกาะหมาก จังหวัดตราด พบว่านักท่องเที่ยวต่างชาติที่มี เพศอายุสถานภาพสมรสทวีปและรายได้ต่อเดือนที่ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการสกายปีชรีสอร์ท เกาะหมาก ไม่แตกต่างกัน นักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีอาชีพที่ต่างกัน ได้รับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่อการใช้บริการสกายปีชรีสอร์ท เกาะหมาก แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ธนกฤต สุทธินนท์โชติ (2559) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในเขตอุทยานแห่งชาติธารเสด็จ-เกาะพะงัน จังหวัดสุราษฎร์ธานี” โดยมีวัตถุประสงค์ในการศึกษาเพื่อ 1) ศึกษาพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวในอุทยานแห่งชาติธารเสด็จ-เกาะพะงัน จังหวัดสุราษฎร์ธานี 2) ศึกษาระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในอุทยานแห่งชาติธารเสด็จ-เกาะพะงัน จังหวัดสุราษฎร์ธานี 3) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวในอุทยานแห่งชาติธารเสด็จ-เกาะพะงัน จังหวัดสุราษฎร์ธานี 4) เปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่ออุทยานแห่งชาติธารเสด็จ-เกาะพะงัน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ในด้านต่าง ๆ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 5) เปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่ออุทยานแห่งชาติธารเสด็จ-เกาะพะงัน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ในด้านต่าง ๆ จำแนกตามพฤติกรรมของนักท่องเที่ยว โดยศึกษากับนักท่องเที่ยวจำนวน 400 คน และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม โดยใช้สถิติพื้นฐานและสถิติไคสแควร์

ผลการศึกษา พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ทราบข้อมูลส่วนใหญ่จากญาติพี่น้อง เพื่อน และคนรู้จัก ใช้รถยนต์ส่วนตัวในการเดินทาง ส่วนใหญ่เดินทางมาเป็นครั้งแรก มาท่องเที่ยวในช่วง



เดือน มกราคม-มีนาคม ช่วงวันหยุด เสาร์-อาทิตย์ มาท่องเที่ยวเพื่อเป็นการพักผ่อนหย่อนใจ กับกลุ่มเพื่อนใช้ระยะเวลามาท่องเที่ยว 1 วัน และมีค่าใช้จ่ายโดยรวมต่ำกว่า 1,000 บาท ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในอุทยานแห่งชาติธารเสด็จ-เกาะพังนัง จังหวัดสุราษฎร์ธานี ทั้งโดยภาพรวมและรายด้าน อยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวทุกด้าน ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในอุทยานแห่งชาติธารเสด็จ-เกาะพังนัง จังหวัดสุราษฎร์ธานี กับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในด้านต่าง ๆ โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า นักท่องเที่ยวที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการ ทั้งภาพรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่รับ .01 และเมื่อจำแนกตามพฤติกรรมนักท่องเที่ยวพบว่า นักท่องเที่ยวที่มีจำนวนครั้งในการเข้ามาท่องเที่ยวที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนอง ด้านความเชื่อมั่น ไว้วางใจและด้านการเอาใจใส่มีความพึงพอใจที่แตกต่างกัน

สุรัชย์ เสมมา (2552) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจการท่องเที่ยวชายหาดพัทยาและบางแสน: กรณีศึกษาเฉพาะนักท่องเที่ยวชาวไทย” โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวจำนวน 400 คน แบ่งเป็นนักท่องเที่ยวที่เดินทางท่องเที่ยวพัทยา จำนวน 236 คน และบางแสนจำนวน 164 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบค่าไคสแควร์ ด้วยวิธี Exact method

ผลการศึกษา พบว่า 1) ข้อมูลส่วนบุคคล พบว่า นักท่องเที่ยวที่เดินทางท่องเที่ยวชายหาดพัทยาและบางแสน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 21-30 ปี สถานภาพโสด ระดับการศึกษา 55 ปริญญาตรี มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน และมีระดับรายได้ 10,001-20,000 บาท/ เดือน 2) พฤติกรรมการท่องเที่ยวชายหาดพัทยาและบางแสน พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เดินทางท่องเที่ยวพัทยาและบางแสน โดยดูจากสถานที่ท่องเที่ยวและบริการและเคยมีประสบการณ์การท่องเที่ยว ส่วนใหญ่เดินทางมากับครอบครัว โดยรถส่วนตัว มีค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยว 1,001-5,000 บาท ค่าใช้จ่ายส่วนใหญ่มาจากอาหารและเครื่องดื่ม กิจกรรมที่ชื่นชอบ คือ การท่องเที่ยวชมสถานที่/ การแสดง 3) ภาพรวมนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางท่องเที่ยวพัทยาและบางแสนมีความพึงพอใจในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความเหมาะสมการเดินทางและด้านคุณค่าของการท่องเที่ยว นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจระดับมาก ยกเว้นด้านสถานที่ท่องเที่ยวและบริการที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง 4) ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการเดินทางท่องเที่ยวชายหาดพัทยาและบางแสนของนักท่องเที่ยว พบว่า เพศ อายุระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ ในการเดินทางท่องเที่ยวชายหาดพัทยาและบางแสน

อย่างมีวินัยสำคัญทางสถิติ และพบว่าสถานภาพไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการเดินทางท่องเที่ยวพัทยาและบางแสน

เสริมพันธ์ สาริมาณ (2543) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อสถานที่ท่องเที่ยวและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในเขตอุทยานแห่งชาติน้ำตกพลิว จังหวัดจันทบุรี จากการศึกษาความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยวและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความคิดเห็นในระดับดี และดีมาก ทั้งด้านสถานที่ท่องเที่ยว ที่มีความพร้อมทุกอย่าง ด้านการประชาสัมพันธ์ ข้อมูลความสะอาดมีเส้นทางเดินท่องเที่ยวปลอดภัยพื้นที่พักผ่อนสะอาด ไม่แออัด และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการประชาสัมพันธ์ การแต่งกาย และมารยาทเรียบร้อยดี พร้อมให้ความปลอดภัยนักท่องเที่ยวอย่างดี แต่มีนักท่องเที่ยวส่วนน้อยเท่านั้นที่จะให้ปรับปรุง สำหรับนักท่องเที่ยวมีความคิดเห็นที่จะให้ปรับปรุงและพัฒนาสถานที่ท่องเที่ยว เช่น เกี่ยวกับเส้นทางเข้าควรขยายให้กว้าง ต้องการให้ค่าผ่านประตูควรลดลง มีจุดเล่นน้ำ ห้องน้ำ บ้านพัก เพิ่มมากขึ้น และไม่ให้ร้านค้าแย่งลูกค้ากัน สำหรับเจ้าหน้าที่ควรให้ทำของที่ระลึกขาย ให้ประชาสัมพันธ์มากขึ้น เจ้าหน้าที่ควรจะมีรถส่งตั้งแต่ที่จอดรถไปยังที่ขายบัตรของอุทยานแห่งชาติ

สรุปได้จากการศึกษาความคิดเห็นของนักท่องเที่ยว ต่อสถานที่ท่องเที่ยวและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเป็นที่พอใจของนักท่องเที่ยวอย่างมาก เนื่องจากอุทยานแห่งชาติน้ำตกพลิว มีการปรับปรุงอยู่ตลอดเวลาทั้งในอดีตและปัจจุบัน สำหรับนักท่องเที่ยวส่วนน้อยให้ปรับปรุงพร้อมแนวคิดของนักท่องเที่ยวในการปรับปรุงและพัฒนาจะต้องนำมาวางแผนในการปฏิบัติในอนาคตต่อไป

อศวิณ แผ่นเกิดไทย (2559) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ร่วมงานอีเวนต์ มารารอนอีเวนต์มารารอนจัดเป็นกิจกรรมการออกกำลังกายด้วยการวิ่งระยะไกลที่ กำลังเป็นที่นิยมตั้งแต่ปี พ.ศ. 2554 เป็นต้น มาจนถึงปัจจุบัน มีหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนให้การสนับสนุนจัดงานอยู่เป็นประจำเพื่อส่งเสริมให้คนออกกำลังกายเพิ่มขึ้นรวมถึงเพื่อดำเนินกลยุทธ์ ด้านการตลาดของธุรกิจ จากผลสำรวจการจัดงานอีเวนต์ฯ ในกรุงเทพมหานคร เมื่อปี พ.ศ. 2558 พบว่าจำนวนครั้งของการจัดงานอีเวนต์ฯ สูงถึง 97 ครั้ง คิดเป็นการเติบโตมากถึงร้อยละ 102 ภายในระยะเวลา 5 ปี การจัดงานอีเวนต์ฯ ที่เพิ่มมากขึ้นย่อมส่งผลให้รายได้จากการจัดงานที่บริษัทผู้จัดงานจะได้รับสูงขึ้นตามไปด้วย จากการสำรวจพบว่าในรายการมารารอนที่ใหญ่ที่สุดในประเทศไทย คือ Bangkok Marathon ของธนาคารสแตนดาร์ดชาร์เตอร์ เฉพาะค่าจ้างจัดงานไม่ต่ำกว่า 10 ล้านบาท ดังนั้น ถ้าผู้จัดงานสามารถเข้าใจถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ร่วมงานอีเวนต์มารารอนได้ จะทำให้ผู้จัดงานอีเวนต์ฯ สามารถเตรียมงานให้ตอบสนองต่อความต้องการของผู้ร่วมงานได้ดียิ่งขึ้น ซึ่งเป็นประโยชน์ในเชิงธุรกิจที่อาจได้รับการจ้างจัดอีเวนต์ฯ ในรายการ

อื่น ๆ ต่อไปงานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ร่วมงาน อีเวนต์ มารารอน โดยใช้ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ หรือบริการ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ปัจจัยด้าน บุคลากร ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ และปัจจัยด้านกระบวนการรวมถึง ปัจจัยลักษณะทางประชากรศาสตร์ ด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอาชีพ เพื่อที่จะทำให้ผู้รับจัดงานอีเวนต์มารารอนทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ร่วมงาน และนำข้อมูลไปใช้ในการวิเคราะห์ เพื่อประกอบการตัดสินใจรวมถึงปรับเปลี่ยนปรับปรุง และ พัฒนาการบริการของงานอีเวนต์ ให้สอดคล้องและตอบสนองความต้องการของ ผู้ร่วมงานได้อย่าง แท้จริง ซึ่งประชากรที่ทำการศึกษา คือผู้ที่เคยร่วมงานอีเวนต์มารารอนในประเทศไทย โดยทำการ ดำรวจผ่านแบบสอบถามและได้รับข้อมูลแบบสอบถามตอบกลับที่มีความสมบูรณ์ทั้งสิ้น 393 ชุด

ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการร่วมงานอีเวนต์ มารารอน โดยเรียงลำดับตามอิทธิพลที่ส่งผลต่อความพึงพอใจจากมากไปน้อย ได้แก่ ปัจจัยด้านความ ปลอดภัยและบรรยากาศภายในงาน ปัจจัยด้านราคา ขั้นตอนการสมัครและของที่ได้รับแจก ปัจจัย ด้านการดูแลผู้ร่วมงาน และปัจจัยด้านการบริการสภาพแวดล้อม และการส่งเสริมการขาย ส่วน ปัจจัยด้านการรับ/ฝาก ของใช้ส่วนตัว และการบริการที่จุดแวะพัก และปัจจัยด้านสถานที่จัดงาน ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการร่วมงานอีเวนต์มารารอน ในส่วนของลักษณะประชากรศาสตร์ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ร่วมงานที่มีอายุและระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการ ร่วมงานอีเวนต์ มารารอน แตกต่างกัน โดยผู้ร่วมงานที่มีอายุต่ำกว่า 40 ปี จะมีระดับความพึงพอใจ สูงกว่าผู้ร่วมงานที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป และผู้ร่วมงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีระดับ ความพึงพอใจสูงกว่าผู้ร่วมงานที่มีระดับการศึกษาไม่เกินปริญญาตรี ส่วนผู้ร่วมงานที่มีเพศรายได้ เฉลี่ยต่อเดือน และอาชีพ ที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการร่วมงานอีเวนต์มารารอน ไม่แตกต่างกัน

### บทที่ 3

#### ระเบียบวิธีวิจัย

ในการศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจจากการได้รับบริการของศูนย์บริการนักท่องเที่ยวชายหาดบางแสน จังหวัดชลบุรี” เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งผู้วิจัยมีขั้นตอนดำเนินการ ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล
6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรกลุ่มเป้าหมายของการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ นักท่องเที่ยวที่เข้ามาใช้บริการของศูนย์บริการนักท่องเที่ยวชายหาดบางแสน จังหวัดชลบุรี โดยผู้วิจัยได้อ้างอิงจำนวนนักท่องเที่ยวในปี พ.ศ. 2560 ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 2,722,492 คน ซึ่งมีนักท่องเที่ยวต่างชาติจำนวน 134,981 คน และนักท่องเที่ยวชาวไทยจำนวน 2,587,511 คน ซึ่งจะใช้นักท่องเที่ยวชาวไทยเพื่อเป็นข้อมูลในการวิเคราะห์หาจำนวนกลุ่มตัวอย่าง (สำนักงานกระทรวงท่องเที่ยวและกีฬา, 2560)

2. กลุ่มตัวอย่างเพื่อการวิจัยครั้งนี้ พิจารณาจากจำนวนนักท่องเที่ยวชาวไทยตามที่ระบุในข้อ 1 ข้างต้น โดยใช้สูตรการคำนวณด้วยการเปิดตารางสำเร็จของยามานะ โดยกำหนดค่าระดับความเชื่อมั่นที่ 95 % ซึ่งได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ตัวอย่าง (Yamane, 1973)

ตารางที่ 1 การกำหนดขนาดโดยใช้วิธีเปิดตารางสำเร็จของ Yamane ที่ความเชื่อมั่น 95% Sample size (n) ที่ระดับความคลาดเคลื่อนต่าง

ขนาด ประชากร	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ขนาดความคลาดเคลื่อน (e)					
	+_ 1 %	+_ 2 %	+_ 3 %	+_ 4 %	+_ 5 %	+_ 10 %
500	*	*	*	*	222	83
1,000	*	*	*	385	286	91
1,500	*	*	638	441	316	94
2,000	*	*	714	476	333	95
2,500	*	1250	769	500	345	96
3,000	*	1364	811	517	353	97
3,500	*	1458	843	530	359	97
4,000	*	1538	870	541	364	98
4,500	*	1607	891	549	367	98
5,000	*	1667	909	556	370	98
6,000	*	1765	938	566	375	98
7,000	*	1842	959	574	378	99
8,000	*	1905	976	580	381	99
9,000	*	1957	989	584	383	99
10,000	5000	2000	1000	588	385	99
15,000	6000	2143	1034	600	390	99
20,000	6667	2222	1053	606	392	100
25,000	7143	2273	1064	610	394	100
50,000	8333	2381	1087	617	397	100
100,000	9091	2439	1099	621	398	100
	10000	2500	1111	625	400	100

\* หมายถึงขนาดตัวอย่างไม่เหมาะสมที่จะ Assume ให้เป็นการกระจายแบบปกติจึงไม่สามารถใช้สูตรคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างได้

3. การสุ่มกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ เลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงจากผู้ขอใช้บริการหรือกลุ่มนักท่องเที่ยวที่เข้ามาใช้บริการที่ศูนย์บริการนักท่องเที่ยวหาดบางแสน (Purposive sampling) โดยใช้แบบสอบถามที่กำหนดไว้ แจกแก่นักท่องเที่ยวเพื่อประเมินความพึงพอใจ

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจจากการได้รับบริการของศูนย์บริการนักท่องเที่ยวหาดบางแสน จังหวัดชลบุรี โดยแบ่งเป็น 2 ตอน ดังนี้

**ส่วนที่ 1** ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้แบบสอบถามแบบเลือกตอบ (Check list) เพื่อเลือกตอบตามระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal scale) และการวัดข้อมูลประเภทลำดับ (Ordinal scale) จำนวน 6 ข้อ ได้แก่ 1) เพศ 2) อายุ 3) สถานภาพ 4) อาชีพ 5) ระดับการศึกษา 6) รายได้เฉลี่ย

**ส่วนที่ 2** ข้อมูลของนักท่องเที่ยว ที่มาใช้บริการของศูนย์บริการนักท่องเที่ยวหาดบางแสนและเกิดความพึงพอใจจากการได้รับบริการ โดยแบบสอบถามมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) ได้แก่ จำนวน 3 ด้าน ได้แก่

1. ด้านสถานที่/ สิ่งอำนวยความสะดวก (จำนวน 6 ข้อ)
  - มีความสะดวกสบายในการเข้าใช้บริการ เช่น สถานที่กว้างขวาง เพียงพอ
  - มีห้องน้ำที่สะอาด ให้ใช้บริการ
  - มีสิ่งอำนวยความสะดวกไว้รองรับ เช่น อินเทอร์เน็ต
  - มีอุปกรณ์ปฐมพยาบาลเบื้องต้นที่เพียงพอ
  - สถานที่มีสะอาดความปลอดภัย
  - มีที่จอดรถสำหรับนักท่องเที่ยวที่เข้ามาติดต่อเพียงพอ
2. ด้านคุณภาพการให้บริการในการแก้ไขปัญหาและช่วยเหลือนักท่องเที่ยว (จำนวน 5 ข้อ)
  - มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ
  - เจ้าหน้าที่มีความสามารถต่อการช่วยเหลือนักท่องเที่ยว
  - กระบวนการการให้ความช่วยเหลือมีความสะดวกรวดเร็ว
  - มีการประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อการช่วยเหลือนักท่องเที่ยวได้อย่างต่อเนื่อง
  - ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน

### 3. ด้านการสื่อสารและการประชาสัมพันธ์ข้อมูลของเจ้าหน้าที่ (จำนวน 7 ข้อ)

- มีการสื่อสารข้อมูลได้รวดเร็วตรงตามวัตถุประสงค์
- มีการนำเสนอข้อมูลประชาสัมพันธ์ข่าวสารข้อมูลทั่วไปให้กับนักท่องเที่ยวทุก ๆ

#### ชั่วโมง

- มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลที่ถูกต้องและแม่นยำให้แก่นักท่องเที่ยว
- มีการใช้สื่อหรือเทคโนโลยีในการสื่อสารได้อย่างถูกต้องตามหลักภาษา
- มีเจ้าหน้าที่ที่มีความรอบรู้ในด้านของการท่องเที่ยว
- เจ้าหน้าที่มีความรู้ในกฎระเบียบและสามารถพูดสื่อสารให้นักท่องเที่ยวเกิดความเข้าใจ
- ช่องทางการสื่อสารสามารถเข้าถึงนักท่องเที่ยวได้

โดยเกณฑ์การให้คะแนนซึ่งเป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating scale) สำหรับแบบสอบถามตอนที่ 2 ซึ่งกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

#### ตารางที่ 2 เกณฑ์การให้คะแนนสำหรับคำถาม

เกณฑ์การวัดระดับคะแนนสำหรับคำถาม	ระดับความพึงพอใจ
มีความพึงพอใจจากการได้รับบริการของศูนย์บริการนักท่องเที่ยวชายหาดบางแสนมากที่สุด	5 คะแนน
มีความพึงพอใจจากการได้รับบริการของศูนย์บริการนักท่องเที่ยวชายหาดบางแสนมาก	4 คะแนน
มีความพึงพอใจจากการได้รับบริการของศูนย์บริการนักท่องเที่ยวชายหาดบางแสนปานกลาง	3 คะแนน
มีความพึงพอใจจากการได้รับบริการของศูนย์บริการนักท่องเที่ยวชายหาดบางแสนน้อย	2 คะแนน
มีความพึงพอใจจากการได้รับบริการของศูนย์บริการนักท่องเที่ยวชายหาดบางแสนน้อยที่สุด	1 คะแนน

#### การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ศึกษาแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในเรื่องความพึงพอใจจากการได้รับบริการของศูนย์บริการนักท่องเที่ยวชายหาดบางแสน จังหวัดชลบุรี จากนั้นนำมากำหนดกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัยกำหนดนิยาม โดยผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์กรอบภาระงานการให้บริการของศูนย์บริการ

นักท่องเที่ยวนั้นจึงคัดเลือกภาระงานหลักมาเป็นตัวแปรตาม เพื่อทำการศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการให้บริการในแต่ละด้าน และเพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจจากการได้รับบริการของศูนย์บริการนักท่องเที่ยวชายหาดบางแสน จังหวัดชลบุรี และตรวจสอบเนื้อหาของแบบสอบถามว่าครอบคลุมวัตถุประสงค์ หรือไม่ จากนั้นนำไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบแล้วนำมาปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา

3. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา ให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาจากนั้นปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ ได้แก่

3.1 ดร.ชิตพล ชัยมะดัน อาจารย์ประจำวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา

3.2 รองปลัดจันทนา ทองแดง ตำแหน่งนักบริหารงานท้องถิ่น ระดับกลาง รักษาการแทน ผู้อำนวยการกองวิชาการและแผนงาน

3.3 นางสาวประภัสสร สุพรรณรัมย์ นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการกองวิชาการและแผนงาน เทศบาลเมืองแสนสุข

### การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้ตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือด้านความเที่ยงตรง และความน่าเชื่อถือด้วยกระบวนการดังนี้

1. คุณภาพด้านความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content validity) ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จและผ่านการพิจารณาจากอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และปรับปรุงแก้ไขแล้ว เสนอผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน พิจารณาตรวจสอบความตรงทั่วไป (Face validity) ของแบบสอบถามกับครอบคลุมของคำถามเมื่อเทียบกับวัตถุประสงค์การวิจัย ตลอดจนนิยามของตัวแปรที่ต้องการวัด อีกทั้งความเหมาะสมของการใช้ถ้อยคำและคำจำนวนข้อคำถาม ความสอดคล้องของรูปแบบคำถามและรูปแบบการตอบ รวมทั้งผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่าน ให้คะแนนและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงเกณฑ์การประเมินกำหนดค่าตัวเลข ดังนี้

ค่า +1 หมายถึง แน่ใจว่าข้อคำถามสอดคล้องกับวัตถุประสงค์

ค่า 0 หมายถึง ไม่แน่ใจว่าข้อคำถามสอดคล้องกับวัตถุประสงค์หรือคลุมเครือไม่ชัดเจน

ค่า -1 หมายถึง แน่ใจว่าข้อคำถามไม่มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์

จากนั้นนำคะแนนของผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่าน มาหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับประเด็นหลักของเนื้อหา (Index of item object congruence: IOC) โดยใช้เกณฑ์การ



พิจารณาเลือกข้อคำถามที่มีดัชนีความสอดคล้องตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป (วรัญญา ภัทรสุข, 2554) โดยใช้สูตร ดังนี้

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

IOC หมายถึง ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์

$\sum R$  หมายถึง ผลรวมของคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ

N หมายถึง จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

ผลการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญ ปรากฏว่าข้อคำถามทุกข้อมีค่าดัชนีความสอดคล้องตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไป และในข้อที่ได้รับคำแนะนำจากผู้เชี่ยวชาญ ผู้วิจัยได้ปรับปรุงแก้ไขข้อความให้ถูกต้องและสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

2. คุณภาพด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) ดำเนินการตรวจหาคุณภาพของเครื่องมือ โดยนำแบบสอบถามไปลองใช้ (Tryout) กับกลุ่มนักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการของศูนย์ประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวเกาะลอย อำเภอสรีราชา จังหวัดชลบุรี เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มประชากรของการศึกษาของการวิจัยครั้งนี้จำนวน 30 คน โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลในวันที่ 1 พฤศจิกายน พ.ศ. 2562

3. นำผลที่ได้จากแบบสอบถามไปทำการทดสอบความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability) ด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Cronbach's alpha coefficient) ของครอนบัก โดยความเชื่อมั่นของแบบสอบถามหรือค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบัก (Cronbach's alpha coefficient) ที่ยอมรับจะต้องมีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ 0.70 ขึ้นไป (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2548) โดยในการทดสอบภาพรวมของแบบสอบถามนี้พบว่าค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ 0.80 จึงถือว่ายอมรับได้

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถามให้แก่นักท่องเที่ยวที่เข้ามาขอใช้บริการที่ศูนย์บริการของศูนย์บริการนักท่องเที่ยวหาดบางแสน จังหวัดชลบุรี โดยตรง โดยดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้ คือ

1. ดำเนินการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลกับกลุ่มประชากรที่ศึกษาโดยผู้วิจัยดำเนินการจัดส่งแบบสอบถามและเก็บแบบสอบถามคืนด้วยตนเองได้จำนวน 400 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 และเป็นฉบับที่สมบูรณ์สามารถนำมาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับการวิจัยสังคมศาสตร์

2. การเก็บรวบรวมข้อมูลในพื้นที่ในช่วงระยะเวลาเริ่มตั้งแต่เดือน 1 พฤศจิกายน ถึง 31 ธันวาคม พ.ศ. 2562 เป็นระยะเวลา 61 วัน

### การวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากที่ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามเก็บรวบรวมข้อมูล กับกลุ่มตัวอย่าง โดยตรวจสอบความสมบูรณ์ในแบบสอบถามทุกชุดที่ได้รับกลับคืนเมื่อได้รับแบบสอบถามครบถ้วนกลับคืนครบ 400 ชุด ตามจำนวนที่กำหนดไว้จึงได้นำแบบสอบถามมาดำเนินการเพื่อจัดเตรียมข้อมูลตามขั้นตอนต่าง ๆ ดังนี้

1. การตรวจสอบข้อมูลผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถามและทำการแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก
2. การกำหนดลำดับหมายเลขของแบบสอบถามผู้วิจัยได้กำหนดเลขให้แบบสอบถามแต่ละชุดเรียงลำดับจาก 1 ถึง 400
3. การกำหนดรหัสของข้อมูลผู้วิจัยได้กำหนดรหัสข้อมูลสำหรับตัวแปรต่าง ๆ เพื่อบันทึกลงในโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปที่ใช้ประมวลผลสำหรับงานวิจัย
4. การบันทึกและประมวลข้อมูลผู้วิจัยได้บันทึกข้อมูลที่ได้มาจากแบบสอบถามแต่ละชุดลงในโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปที่ใช้ประมวลผลสำหรับงานวิจัยตามรหัสที่กำหนดไว้ก่อนประมวลผลตามสถิติที่กำหนดไว้

### สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยใช้ค่าสถิติต่าง ๆ การวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา

ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) สำหรับใช้พรรณนาข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ความพึงพอใจจากการได้รับบริการของศูนย์บริการนักท่องเที่ยวชายหาดบางแสน จังหวัดชลบุรี

ค่าเฉลี่ย  $\bar{X}$  และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) สำหรับใช้พรรณนาข้อมูลความพึงพอใจจากการได้รับบริการของศูนย์บริการนักท่องเที่ยวชายหาดบางแสน จังหวัดชลบุรี โดยมีวิธีการแปลผลแบบสอบถามส่วนนี้ได้ใช้ค่าเฉลี่ยตามเกณฑ์คะแนนดังนี้

$$\text{ช่วงความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

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

$$= 0.80$$

ระดับคะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจจากการได้รับบริการของศูนย์บริการนักท่องเที่ยวชายหาดบางแสน
คะแนนเฉลี่ย 4.21-5.00	นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย 3.41-4.20	นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจมาก
คะแนนเฉลี่ย 2.61-3.40	นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย 1.81-2.60	นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจน้อย
คะแนนเฉลี่ย 1.00-1.80	นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจน้อยที่สุด

## 2. สถิติเชิงอ้างอิง

การใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistics) เป็นการประมาณค่าพารามิเตอร์ (Estimation statistics) บ่งบอกคุณลักษณะเฉพาะของประชากร เช่น ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เป็นสถิติบรรยาย คือ เป็นการศึกษาข้อมูลของกลุ่ม ตัวอย่าง แล้วนำผลสรุปไปประมาณหรือทดสอบสมมติฐาน (ประชากร) สำหรับการทดสอบสมมติฐาน ( $\alpha = .05$ ) โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์แยกตามสมมติฐานดังนี้

2.1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความพึงพอใจจากการได้รับบริการของศูนย์บริการนักท่องเที่ยวชายหาดบางแสน จังหวัดชลบุรี สถิติที่ใช้คือใช้สถิติค่า t-test ในการเปรียบเทียบตัวแปรสองกลุ่มตัวอย่างที่เป็นอิสระจากกัน และจะใช้สถิติการทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA)

## บทที่ 4

### ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวจากการได้รับบริการของศูนย์บริการนักท่องเที่ยวชายหาดบางแสน จังหวัดชลบุรี” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการให้บริการของศูนย์บริการนักท่องเที่ยวชายหาดบางแสน จังหวัดชลบุรี และเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของศูนย์บริการนักท่องเที่ยวชายหาดบางแสน จังหวัดชลบุรี จำแนกตามบริการ โดยเก็บข้อมูลจากนักท่องเที่ยว ซึ่งเป็นนักท่องเที่ยวที่มารับบริการของศูนย์บริการนักท่องเที่ยวชายหาดบางแสน จังหวัดชลบุรี จำนวน 400 คน จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ย ซึ่งผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ ดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยวต่อการให้บริการของศูนย์บริการนักท่องเที่ยวชายหาดบางแสน จังหวัดชลบุรี

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการให้บริการของศูนย์บริการนักท่องเที่ยวชายหาดบางแสน จังหวัดชลบุรี

ส่วนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน

**ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยงต่อการให้บริการของศูนย์บริการนักท่องเที่ยวชายหาดบางแสน จังหวัดชลบุรี**

ตารางที่ 3 ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยงที่ได้รับบริการนักท่องเที่ยวของศูนย์บริการนักท่องเที่ยวชายหาดบางแสน จังหวัดชลบุรีผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล

ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (คน) (N = 400)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	176	44.00
หญิง	224	56.00
2. อายุ		
ต่ำกว่า 25 ปี	57	14.25
25-35 ปี	213	53.25
36-40 ปี	68	17.00
41-45 ปี	52	13.00
ตั้งแต่ 46 ปี ขึ้นไป	10	2.50
3. สถานภาพ		
โสด	194	48.50
สมรส	206	51.50
4. อาชีพ		
นักเรียน/ นักศึกษา	63	15.75
ธุรกิจส่วนตัว	168	42.00
พนักงานบริษัทเอกชน	102	25.50
ราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	32	8.00
อื่น ๆ	35	8.75

ตารางที่ 3 (ต่อ)

ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (คน) (N = 400)	ร้อยละ
5. การศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	101	25.25
ปริญญาตรี	256	64.00
สูงกว่าปริญญาตรี	43	10.75
6. รายได้เฉลี่ย		
ต่ำกว่า 15,000 บาทลงมา	21	5.25
15,001-20,000 บาท	106	26.50
20,001-25,000 บาท	186	46.50
25,001-30,000 บาท	87	21.80
ตั้งแต่ 30,001 บาท ขึ้นไป	0	0.00

จากตารางที่ 3 ผลการศึกษาข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลมีรายละเอียดดังนี้  
จากตารางพบว่า พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิงจำนวน 224 คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 56.00 และเป็นเพศชายจำนวน 176 คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 44.00

โดยส่วนใหญ่ นักท่องเที่ยวที่เข้ามาใช้บริการที่ศูนย์บริการ ส่วนใหญ่มีอายุ 25-35 ปี จำนวน 213 คน มีอัตราร้อยละที่ 53.25 รองลงมา ช่วงอายุ 36-40 ปี จำนวน 68 คน มีจำนวนร้อยละที่ 17.00 ลำดับถัดมามีอายุต่ำกว่า 25 ปี จำนวน 57 คน มีจำนวนร้อยละที่ 14.25 ช่วงอายุ 41-45 ปี จำนวน 52 คน มีจำนวนร้อยละที่ 13.00 และลำดับสุดท้ายมีอายุตั้งแต่ 46 ปีขึ้นไป จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละที่ 2.50 ตามลำดับ

โดยส่วนใหญ่ นักท่องเที่ยวที่เข้ามาใช้บริการที่ศูนย์บริการ ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 206 คน คิดเป็นร้อยละ 51.50 รองลงมาคือ สถานภาพสมรส จำนวน 194 คน คิดเป็นร้อยละ 48.50 ตามลำดับ

โดยส่วนใหญ่ นักท่องเที่ยวที่เข้ามาใช้บริการที่ศูนย์บริการ ส่วนใหญ่ประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 168 คน คิดเป็นร้อยละ 42.00 รองลงมาคือ พนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 25.50 นักเรียน/ นักศึกษา จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 15.75 อาชีพอื่น ๆ จำนวน

35 คน คิดเป็นร้อยละ 8.75 และอันดับสุดท้ายคือ ราชการ/ รัฐวิสาหกิจ จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 8.00 ตามลำดับ

โดยส่วนใหญ่นักท่องเที่ยวที่เข้ามาใช้บริการที่ศูนย์บริการ ส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน 256 คน คิดเป็นร้อยละ 64.00 รองลงมาศึกษาในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 25.25 และลำดับสุดท้ายมีการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรี จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 10.75 ตามลำดับ

โดยส่วนใหญ่นักท่องเที่ยวที่เข้ามาใช้บริการที่ศูนย์บริการ ส่วนใหญ่มีรายได้ 20,001-25,000 บาท จำนวน 186 คน คิดเป็นร้อยละ 46.50 รองลงมามีรายได้ที่ 15,001-20,000 บาท จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 26.50 รายได้ที่ 25,001-30,000 บาท จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 21.80 มีรายได้ต่ำกว่า 15,000 บาท จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 5.25 และลำดับสุดท้ายมีรายได้ตั้งแต่ 30,001 บาทขึ้นไป จำนวน 0 คน คิดเป็นร้อยละ 0.00 ตามลำดับ

## ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการให้บริการของศูนย์บริการนักท่องเที่ยวชายหาดบางแสน จังหวัดชลบุรี

ตารางที่ 4 ค่าความถี่และร้อยละ ข้อมูลพฤติกรรมความพึงพอใจจากการได้รับบริการนักท่องเที่ยวของศูนย์บริการนักท่องเที่ยวชายหาดบางแสน จังหวัดชลบุรีเป็นรายด้าน ด้านสถานที่/ สิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ตอบแบบสอบถาม (n = 400)

ความพึงพอใจจากการ ได้รับบริการของ ศูนย์บริการนักท่องเที่ยว ชายหาดบางแสน จังหวัด ชลบุรี	ระดับความพึงพอใจด้านสถานที่/ สิ่งอำนวยความสะดวก					$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความพึง พอใจ	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
1.1 มีความสะดวกสบายใน การเข้าใช้บริการ เช่น สถานที่กว้างขวาง เพียงพอ	84 (21.00)	232 (58.00)	71 (17.80)	13 (3.30)	-	3.96	.71	มาก	3
1.2 มีห้องน้ำที่สะอาด ได้ มาตรฐาน ให้ใช้บริการ	-	32 (8.00)	131 (32.80)	193 (48.30)	44 (11.00)	2.37	.78	น้อย	5
1.3 มีสิ่งอำนวยความสะดวกไว้รองรับ เช่น อินเทอร์เน็ต	15 (3.80)	8 (2.00)	26 (6.50)	206 (51.50)	145 (36.30)	1.85	.90	น้อย	6

ตารางที่ 4 (ต่อ)

ความพึงพอใจจากการ ได้รับบริการของ ศูนย์บริการนักท่องเที่ยว ชายหาดบางแสน จังหวัด ชลบุรี	ระดับความพึงพอใจด้านสถานที่/ สิ่งอำนวยความสะดวก					$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความพึง พอใจ	ลำดับ ที่
	ความสะดวก								
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
1.4 มีอุปกรณ์ปฐมพยาบาล เบื้องต้นที่เพียงพอ	87 (21.80)	170 (42.50)	121 (30.30)	22 (5.50)	-	3.80	.83	มาก	4
1.5 สถานที่ที่มีสะอาดความ ปลอดภัย	62 (15.50)	269 (67.30)	69 (17.30)	-	-	3.98	.57	มาก	2
1.6 มีที่จอดรถสำหรับ นักท่องเที่ยวที่เข้ามาติดต่อ เพียงพอ	79 (19.80)	292 (73.00)	29 (7.20)	-	-	4.12	.50	มาก	1
ผลรวมความพึงพอใจด้านสถานที่/ สิ่งอำนวยความสะดวก						3.35	.37	ปาน กลาง	-

จากตารางที่ 4 ผลการศึกษาความพึงพอใจจากการได้รับบริการของศูนย์บริการนักท่องเที่ยวชายหาดบางแสน จังหวัดชลบุรีด้านสถานที่/ สิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X}$  = 3.35, S.D. = 0.37) เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายข้อ ได้ดังนี้

กลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวที่เข้ามาติดต่อมีความพึงพอใจจากการได้รับบริการของศูนย์บริการนักท่องเที่ยวชายหาดบางแสน จังหวัดชลบุรี ด้านการให้บริการที่จอดรถสำหรับนักท่องเที่ยวอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}$  = 4.12, S.D. = 0.50) เป็นอันดับที่ 1

กลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจจากการได้รับบริการของศูนย์บริการนักท่องเที่ยวชายหาดบางแสน จังหวัดชลบุรี ในด้านสถานที่ที่มีสะอาดความปลอดภัย อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}$  = 3.98, S.D. = 0.57) เป็นอันดับที่ 2

กลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจจากการได้รับบริการของศูนย์บริการนักท่องเที่ยวชายหาดบางแสน จังหวัดชลบุรี ในด้านความสะดวกสบายในการเข้าใช้บริการ เช่น สถานที่กว้างขวาง เพียงพอ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}$  = 3.96, S.D. = 0.71) เป็นอันดับที่ 3

กลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจจากการได้รับบริการของศูนย์บริการนักท่องเที่ยวชายหาดบางแสน จังหวัดชลบุรี ในด้านอุปกรณ์ปฐมพยาบาลเบื้องต้นที่เพียงพอ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}$  = 3.80, S.D. = 0.83) เป็นอันดับที่ 4



กลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวที่มีความพึงพอใจจากการได้รับบริการของศูนย์บริการนักท่องเที่ยวชายหาดบางแสน จังหวัดชลบุรี ในด้านห้องน้ำที่สะอาด ได้มาตรฐาน อยู่ในระดับน้อย ( $\bar{X} = 2.37, S.D. = 0.78$ ) เป็นอันดับที่ 5

กลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวที่มีความพึงพอใจจากการได้รับบริการของศูนย์บริการนักท่องเที่ยวชายหาดบางแสน จังหวัดชลบุรี ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกไว้อำนวย เช่น อินเทอร์เน็ต อยู่ในระดับน้อย ( $\bar{X} = 1.85, S.D. = 0.90$ ) เป็นอันดับที่ 6

สรุปผลการศึกษาความพึงพอใจจากการได้รับบริการของศูนย์บริการนักท่องเที่ยวชายหาดบางแสน จังหวัดชลบุรีด้านสถานที่/ สิ่งอำนวยความสะดวก ผู้วิจัยพบว่ากลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวที่มีความพึงพอใจต่อการมีที่จอดรถที่เพียงพอสำหรับนักท่องเที่ยวที่เข้ามาติดต่อใช้บริการศูนย์บริการนักท่องเที่ยวชายหาดบางแสน จังหวัดชลบุรี แต่ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่ไว้อำนวย เช่น อินเทอร์เน็ต นั้นเนื่องจากมีนักท่องเที่ยวเข้ามาใช้บริการมากในแต่ละวัน ทำให้สัญญาณอินเทอร์เน็ตความแรงและความทั่วถึงมีไม่เพียงพอต่อจำนวนนักท่องเที่ยว จึงทำให้นักท่องเที่ยวไม่พึงพอใจมากนัก

ตารางที่ 5 ค่าความถี่และร้อยละ ข้อมูลพฤติกรรมความพึงพอใจจากการได้รับบริการนักท่องเที่ยวของศูนย์บริการนักท่องเที่ยวชายหาดบางแสน จังหวัดชลบุรี เป็นรายด้าน ด้านคุณภาพการให้บริการในการแก้ไขปัญหาและช่วยเหลือนักท่องเที่ยวของผู้ตอบแบบสอบถาม ( $n = 400$ )

ความพึงพอใจจากการ ได้รับบริการของ ศูนย์บริการนักท่องเที่ยว ชายหาดบางแสน จังหวัด ชลบุรี	ระดับความพึงพอใจด้านคุณภาพการ ให้บริการในการแก้ไขปัญหาและช่วยเหลือ นักท่องเที่ยว					$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความพึง พอใจ	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
	2.1 มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อ การให้บริการ	155 (38.80)	191 (47.80)	54 (13.50)	-				
2.2 เจ้าหน้าที่มี ความสามารถต่อการ ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว	182 (45.50)	174 (43.50)	44 (11.00)	-	-	4.34	.66	มาก	1
2.3 กระบวนการทำให้ ความช่วยเหลือมีความ สะดวกรวดเร็ว	166 (41.50)	172 (43.00)	62 (15.50)	-	-	4.26	.70	มาก	2

ตารางที่ 5 (ต่อ)

ความพึงพอใจจากการ ได้รับบริการของ ศูนย์บริการนักท่องเที่ยว ชายหาดบางแสน จังหวัด ชลบุรี	ระดับความพึงพอใจด้านคุณภาพการ ให้บริการในการแก้ไขปัญหาและช่วยเหลือ					$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความพึง พอใจ	ลำดับ ที่
	นักท่องเที่ยว								
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
2.4 มีการประสานงานกับ หน่วยงานต่าง ๆ เพื่อการ ช่วยเหลือนักท่องเที่ยวได้ อย่างต่อเนื่อง	154 (38.50)	181 (45.30)	65 (16.30)	-	-	4.22	.70	มาก	4
2.5 ขั้นตอนการใช้บริการ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	108 (27.00)	186 (46.50)	106 (26.50)	-	-	4.01	.73	มาก	5
ผลรวมความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการในการแก้ไขปัญหาและ ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว						4.21	.54	มากที่สุด	-

จากตารางที่ 5 ผลการศึกษาความพึงพอใจจากการได้รับบริการของศูนย์บริการ  
นักท่องเที่ยวชายหาดบางแสน จังหวัดชลบุรี ด้านคุณภาพการให้บริการในการแก้ไขปัญหาและ  
ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว ( $\bar{X} = 4.21$ , S.D. = 0.54) เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายข้อ ได้ดังนี้

กลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจจากการได้รับบริการของศูนย์บริการ  
นักท่องเที่ยวชายหาดบางแสน จังหวัดชลบุรี ในด้านเจ้าหน้าที่มีความสามารถต่อการช่วยเหลือ  
นักท่องเที่ยว อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.34$ , S.D. = 0.66) เป็นอันดับที่ 1

กลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจจากการได้รับบริการของศูนย์บริการ  
นักท่องเที่ยวชายหาดบางแสน จังหวัดชลบุรี ในด้านกระบวนการให้ความช่วยเหลือมีความ  
สะดวกรวดเร็ว อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.26$ , S.D. = 0.70) เป็นอันดับที่ 2

กลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจจากการได้รับบริการของศูนย์บริการ  
นักท่องเที่ยวชายหาดบางแสน จังหวัดชลบุรี ในด้านเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ อยู่ในระดับ  
มาก ( $\bar{X} = 4.25$ , S.D. = 0.67) เป็นอันดับที่ 3

กลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจจากการได้รับบริการของศูนย์บริการ  
นักท่องเที่ยวชายหาดบางแสน จังหวัดชลบุรี ในด้านการประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อการ  
ช่วยเหลือนักท่องเที่ยวได้อย่างต่อเนื่อง อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.22$ , S.D. = 0.70) เป็นอันดับที่ 4

กลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวที่มีความพึงพอใจจากการได้รับบริการของศูนย์บริการนักท่องเที่ยวชายหาดบางแสน จังหวัดชลบุรี ในด้านของขั้นตอนการใช้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.01$ , S.D. = 0.73) เป็นอันดับที่ 5

สรุปผลการศึกษาความพึงพอใจจากการได้รับบริการของศูนย์บริการนักท่องเที่ยวชายหาดบางแสน จังหวัดชลบุรี ด้านคุณภาพการให้บริการในการแก้ไขปัญหาและช่วยเหลือ นักท่องเที่ยวผู้วิจัยพบว่ากลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อการช่วยเหลือนักท่องเที่ยวและมีความพึงพอใจในความสามารถในการช่วยเหลือนักท่องเที่ยวของเจ้าหน้าที่เป็นอย่างมาก ส่วนในด้านของขั้นตอนการใช้บริการที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อนนั้น เนื่องจากระบบระเบียบของหน่วยงานราชการในการเข้าขอใช้บริการ ต้องมีการเขียนคำร้องเป็นลายลักษณ์อักษร หรือต้องมีการแสดงบัตรประจำตัวประชาชนหรือเอกสารทางราชการ ซึ่งในบางครั้งพบว่าเป็นการเพิ่มขั้นตอนทำให้เกิดความรู้สึกยุ่งยากสำหรับนักท่องเที่ยวนั่นเอง

ตารางที่ 6 ค่าความถี่และร้อยละ ข้อมูลพฤติกรรมความพึงพอใจจากการได้รับบริการนักท่องเที่ยวของศูนย์บริการนักท่องเที่ยวชายหาดบางแสน จังหวัดชลบุรีเป็นรายด้าน ด้านข้อมูลการสื่อสารและการประชาสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ ของผู้ตอบแบบสอบถาม (n = 400)

ความพึงพอใจจากการ ได้รับบริการของ ศูนย์บริการนักท่องเที่ยว ชายหาดบางแสน จังหวัด ชลบุรี	ระดับความพึงพอใจด้านข้อมูลการสื่อสาร และการประชาสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่					$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความพึง พอใจ	ลำดับ ที่
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
	3.1 มีการสื่อสารข้อมูลได้ รวดเร็วตรงตาม วัตถุประสงค์	118 (29.50)	276 (69.00)	6 (1.50)	-				
3.2 มีการนำเสนอข้อมูล ประชาสัมพันธ์ข่าวสาร ข้อมูลทั่วไปให้กับ นักท่องเที่ยวทุก ๆ ชั่วโมง	141 (35.30)	252 (63.00)	7 (1.80)	-	-	4.34	.51	มาก	5
3.3 มีการประชาสัมพันธ์ ข้อมูลที่ถูกต้องและแม่นยำ ให้แก่นักท่องเที่ยว	174 (43.50)	183 (45.80)	43 (10.80)	-	-	4.33	.66	มาก	6

ตารางที่ 6 (ต่อ)

ความพึงพอใจจากการ ได้รับบริการของ ศูนย์บริการนักท่องเที่ยว ชายหาดบางแสน จังหวัด ชลบุรี	ระดับความพึงพอใจด้านข้อมูลการสื่อสาร และการประชาสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่					$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความพึง พอใจ	ลำดับ ที่
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
	3.4 มีการใช้สื่อหรือ เทคโนโลยีในการสื่อสาร ได้อย่างถูกต้องตามหลัก ภาษา	218 (54.50)	176 (44.00)	6 (1.50)	-				
3.5 มีเจ้าหน้าที่ที่มีความ รอบรู้ในด้านของการ ท่องเที่ยว	213 (53.30)	169 (42.30)	18 (4.50)	-	-	4.49	.58	มาก	3
3.6 เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ใน กฎระเบียบและสามารถพูด สื่อสารให้นักท่องเที่ยวเกิด ความเข้าใจ	152 (38.00)	248 (62.00)	-	-	-	4.38	.49	มาก	4
3.7 ช่องทางการสื่อสาร สามารถเข้าถึงนักท่องเที่ยว ได้	222 (55.50)	171 (42.80)	7 (1.80)	-	-	4.54	.53	มาก	1
ผลรวมความพึงพอใจด้านข้อมูลการสื่อสารและการประชาสัมพันธ์ของ เจ้าหน้าที่						4.41	.33	มากที่สุด	-

จากตารางที่ 6 ผลการศึกษาความพึงพอใจจากการได้รับบริการของศูนย์บริการ  
นักท่องเที่ยวชายหาดบางแสน จังหวัดชลบุรีด้านข้อมูลการสื่อสารและการประชาสัมพันธ์ของ  
เจ้าหน้าที่ ( $\bar{X} = 4.41$ , S.D. = 0.33) เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายข้อ ได้ดังนี้

กลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจจากการได้รับบริการของศูนย์บริการ  
นักท่องเที่ยวชายหาดบางแสน จังหวัดชลบุรี ด้านช่องทางการสื่อสารสามารถเข้าถึงนักท่องเที่ยวได้  
อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.54$ , S.D. = 0.53) เป็นอันดับที่ 1

กลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจจากการได้รับบริการของศูนย์บริการ  
นักท่องเที่ยวชายหาดบางแสน จังหวัดชลบุรี ด้านการใช้สื่อหรือเทคโนโลยีในการสื่อสารได้อย่าง  
ถูกต้องตามหลักภาษา อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.53$ , S.D. = 0.53) เป็นอันดับที่ 2

กลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวที่มีความพึงพอใจจากการได้รับบริการของศูนย์บริการนักท่องเที่ยวชายหาดบางแสน จังหวัดชลบุรี ด้านเจ้าหน้าที่ที่มีความรอบรู้ในด้านของการท่องเที่ยวอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.49$ , S.D. = 0.58) เป็นอันดับที่ 3

กลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวที่มีความพึงพอใจจากการได้รับบริการของศูนย์บริการนักท่องเที่ยวชายหาดบางแสน จังหวัดชลบุรี ด้านเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ในกฎระเบียบและสามารถพูดสื่อสารให้นักท่องเที่ยวเกิดความเข้าใจ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.38$ , S.D. = 0.49) เป็นอันดับที่ 4

กลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวที่มีความพึงพอใจจากการได้รับบริการของศูนย์บริการนักท่องเที่ยวชายหาดบางแสน จังหวัดชลบุรี ด้านการนำเสนอข้อมูลประชาสัมพันธ์ข่าวสารข้อมูลทั่วไปให้กับนักท่องเที่ยวทุก ๆ ชั่วโมง อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.34$ , S.D. = 0.51) เป็นอันดับที่ 5

กลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวที่มีความพึงพอใจจากการได้รับบริการของศูนย์บริการนักท่องเที่ยวชายหาดบางแสน จังหวัดชลบุรี ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลที่ต้องการและแม่นยำให้แก่นักท่องเที่ยว อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.33$ , S.D. = 0.66) เป็นอันดับที่ 6

กลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวที่มีความพึงพอใจจากการได้รับบริการของศูนย์บริการนักท่องเที่ยวชายหาดบางแสน จังหวัดชลบุรี ด้านการสื่อสารข้อมูลได้รวดเร็วตรงตามวัตถุประสงค์ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.28$ , S.D. = 0.48) เป็นอันดับที่ 7

สรุปผลการศึกษาความพึงพอใจจากการได้รับบริการของศูนย์บริการนักท่องเที่ยวชายหาดบางแสน จังหวัดชลบุรีด้านข้อมูลการสื่อสารและการประชาสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ ผู้วิจัยพบว่ากลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจด้านช่องทางการสื่อสารที่สามารถเข้าถึงนักท่องเที่ยวได้อย่างทั่วถึง ด้วยระบบเสียงตามสายบริเวณชายหาดบางแสนนั้นครอบคลุมและถึงนักท่องเที่ยวทั่วทั้งบริเวณหาด ซึ่งทำให้นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจ ในส่วนของการสื่อสารข้อมูลได้รวดเร็วตรงตามวัตถุประสงค์นั้น ด้วยระบบเสียงตามสายจะมีระยะเวลาในการประชาสัมพันธ์เป็นช่วงเวลา เพื่อไม่ให้มีการรบกวนนักท่องเที่ยวมากเกินไป ทำให้ไม่ได้ครอบคลุมในทุกช่วงเวลา ประกอบกับยังมีอีกหลากหลายช่องทางการสื่อสาร เช่น อินเทอร์เน็ต ซึ่งเป็นการค้นหาข้อมูลได้อย่างรวดเร็วและทันต่อเหตุการณ์มากกว่า จึงทำให้นักท่องเที่ยวรู้สึกว่าการประชาสัมพันธ์นั้นยังไม่รวดเร็วและตรงตามวัตถุประสงค์เท่าที่ควร

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจจากการได้รับบริการนักท่องเที่ยวของ  
ศูนย์บริการนักท่องเที่ยวชายหาดบางแสน จังหวัดชลบุรีในแต่ละด้านและภาพรวม

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวจากการ ให้บริการของศูนย์บริการนักท่องเที่ยว ชายหาดบางแสน จังหวัดชลบุรี ในแต่ละด้าน	X	SD	ระดับความพึงพอใจของ นักท่องเที่ยวต่อการให้บริการของ ศูนย์บริการนักท่องเที่ยวชายหาด บางแสน จังหวัดชลบุรี	อันดับ
1. ด้านข้อมูลการสื่อสารและการ ประชาสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่	4.41	.33	มากที่สุด	1
2. ด้านคุณภาพการให้บริการในการแก้ไข ปัญหาและช่วยเหลือนักท่องเที่ยว	4.21	.54	มากที่สุด	2
3. ด้านสถานที่/ สิ่งอำนวยความสะดวก	3.35	.37	ปานกลาง	3
ภาพรวม	3.99	.41	มาก	-

จากตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจจากการได้รับ  
บริการของศูนย์บริการนักท่องเที่ยวชายหาดบางแสน จังหวัดชลบุรี ภาพรวมต่อการให้บริการ อยู่ใน  
ระดับมาก ( $\bar{X} = 3.99$ , S.D. = 0.41) เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายละเอียด สรุปได้ดังนี้

ด้านข้อมูลการสื่อสารและการประชาสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ได้มีผลต่อความพึงพอใจจาก  
การได้รับบริการของศูนย์บริการนักท่องเที่ยวชายหาดบางแสน จังหวัดชลบุรี อยู่ในระดับมากที่สุด  
( $\bar{X} = 4.41$ , S.D. = 0.33) เป็นอันดับที่ 1

ด้านคุณภาพการให้บริการในการแก้ไขปัญหาและช่วยเหลือนักท่องเที่ยวได้มีผลต่อความ  
พึงพอใจจากการได้รับบริการของศูนย์บริการนักท่องเที่ยวชายหาดบางแสน จังหวัดชลบุรี อยู่ใน  
ระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.21$ , S.D. = 0.54) เป็นอันดับที่ 2

ด้านสถานที่/ สิ่งอำนวยความสะดวกได้มีผลต่อความพึงพอใจจากการได้รับบริการของ  
ศูนย์บริการนักท่องเที่ยวชายหาดบางแสน จังหวัดชลบุรี อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.35$ ,  
S.D. = 0.37) เป็นอันดับที่ 3

สรุปการศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการให้บริการของศูนย์บริการ  
นักท่องเที่ยวชายหาดบางแสน จังหวัดชลบุรี พบว่าระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง  
นักท่องเที่ยวต่อการให้บริการของศูนย์บริการนักท่องเที่ยวชายหาดบางแสน จังหวัดชลบุรีด้าน  
สถานที่/ สิ่งอำนวยความสะดวกมาเป็นลำดับสุดท้าย แสดงให้เห็นว่านักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการ  
ส่วนใหญ่ได้รับสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น อินเทอร์เน็ตที่ไม่เพียงพอต่อจำนวนของนักท่องเที่ยว

ที่มาใช้บริการ ดังนั้นผู้บริหารหน่วยงานจึงควรพัฒนาและปรับปรุงด้านสิ่งอำนวยความสะดวกให้เพียงพอ รองรับต่อนักท่องเที่ยวต่อไป

### ส่วนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 เพศของนักท่องเที่ยวที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจจากการได้รับบริการของศูนย์บริการนักท่องเที่ยวหาดบางแสน จังหวัดชลบุรี

ตารางที่ 8 ผลการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจจากการได้รับบริการของศูนย์บริการนักท่องเที่ยวหาดบางแสน จังหวัดชลบุรี

เพศ	ความพึงพอใจจากการได้รับบริการของศูนย์บริการนักท่องเที่ยวหาดบางแสน จังหวัดชลบุรี				
	จำนวน	$\bar{X}$	S.D.	t	Sig
ชาย	176	3.97	.31	-1.90	.057*
หญิง	224	4.03	.31		

\* $p < .05$

จากตารางที่ 8 จากการทดสอบสมมติฐานโดยใช้ค่าสถิติ t-test เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจจากการได้รับบริการของศูนย์บริการนักท่องเที่ยวหาดบางแสน จังหวัดชลบุรี จำแนกตามเพศ พบว่า นักท่องเที่ยว เพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจจากการได้รับบริการของศูนย์บริการนักท่องเที่ยวหาดบางแสน จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ( $t = -1.90$ ,  $Sig = .057$ ) จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 2 อายุของนักท่องเที่ยวที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจจากการได้รับบริการของศูนย์บริการนักท่องเที่ยวหาดบางแสน จังหวัดชลบุรี

ตารางที่ 9 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างอายุของนักท่องเที่ยวที่ต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจจากการได้รับบริการของศูนย์บริการนักท่องเที่ยวชายหาดบางแสน จังหวัดชลบุรี จำแนกตามอายุ

อายุ	ความพึงพอใจจากการได้รับบริการของศูนย์บริการนักท่องเที่ยวชายหาดบางแสน จังหวัดชลบุรี				
	SS	df	MS	F	Sig
ระหว่างกลุ่ม	4.59	4	1.15	13.18	.00*
ภายในกลุ่ม	34.43	395	.08		
รวม	39.03	399			

\* $p < .05$

จากตารางที่ 9 ผลการทดสอบสมมติฐานการวิเคราะห์ความแปรปรวนด้วยการใช้สถิติ One-way ANOVA เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจจากการได้รับบริการของศูนย์บริการนักท่องเที่ยวชายหาดบางแสน จังหวัดชลบุรี จำแนกตามอายุพบว่า อายุของนักท่องเที่ยวที่ต่างกันมีความพึงพอใจจากการได้รับบริการของศูนย์บริการนักท่องเที่ยวชายหาดบางแสน จังหวัดชลบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ( $F = 13.18$ ,  $Sig = .00$ ) จึงยอมรับสมมติฐานการวิจัย

ตารางที่ 10 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post hoc) ของค่าเฉลี่ยประชาชนที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นแตกต่างกัน และได้ทำการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีของ LSD ได้ผลการวิเคราะห์ ดังนี้ ภาพรวมช่วงอายุของประชาชน

อายุ	$\bar{X}$	ต่ำกว่า 25 ปี	25-35 ปี	36-40 ปี	41-45 ปี	46 ปีขึ้นไป
ต่ำกว่า 25 ปี	3.79	-	.20*	-.33*	-.39*	-.08
25-35 ปี	3.99		-	-.13*	-.13*	.13
36-40 ปี	4.12			-	-.05	.26*
41-45 ปี	4.13				-	.26*
46 ปีขึ้นไป	3.86					-



จากตารางที่ 10 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post hoc) ของค่าเฉลี่ยประชาชนที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นแตกต่างกัน และได้ทำการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีของ LSD ได้ผลการวิเคราะห์ ดังนี้ ภาพรวมช่วงอายุของประชาชน ได้ดังนี้

นักท่องเที่ยวที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี มีความพึงพอใจจากการได้รับบริการของศูนย์บริการนักท่องเที่ยวชายหาดบางแสน จังหวัดชลบุรี ต่างไปจากอายุ 25-35 ปี, 36-40 ปี, 41-45 ปี และ 46 ปีขึ้นไป

นักท่องเที่ยวที่มีอายุ 25-35 ปี มีความพึงพอใจจากการได้รับบริการของศูนย์บริการนักท่องเที่ยวชายหาดบางแสน จังหวัดชลบุรี ต่างไปจากอายุ 36-40 ปี, 41-45 ปี และ 46 ปีขึ้นไป

นักท่องเที่ยวที่มีอายุ 36-40 ปี มีความพึงพอใจจากการได้รับบริการของศูนย์บริการนักท่องเที่ยวชายหาดบางแสน จังหวัดชลบุรี ต่างไปจากอายุ 41-45 ปี และ 46 ปีขึ้นไป

นักท่องเที่ยวที่มีอายุ 41-45 ปี มีความพึงพอใจจากการได้รับบริการของศูนย์บริการนักท่องเที่ยวชายหาดบางแสน จังหวัดชลบุรี ต่างไปจากอายุ 46 ปีขึ้นไป

สมมติฐานที่ 3 สถานภาพของนักท่องเที่ยวที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจจากการได้รับบริการของศูนย์บริการนักท่องเที่ยวชายหาดบางแสน จังหวัดชลบุรี

ตารางที่ 11 ผลการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างสถานภาพของนักท่องเที่ยวที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจจากการได้รับบริการของศูนย์บริการนักท่องเที่ยวชายหาดบางแสน จังหวัดชลบุรี

สถานภาพการสมรส	ความพึงพอใจจากการได้รับบริการของศูนย์บริการนักท่องเที่ยวชายหาดบางแสน จังหวัดชลบุรี				
	จำนวน	$\bar{X}$	S.D.	t	Sig
โสด	194	3.98	.29	4.69	.28*
สมรส	206	4.02	.32		

\* $p < .05$

จากตารางที่ 11 จากการทดสอบสมมติฐานโดยใช้ค่าสถิติ t-test เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างสถานภาพของนักท่องเที่ยวที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจจากการได้รับบริการของศูนย์บริการนักท่องเที่ยวชายหาดบางแสน จังหวัดชลบุรี จำแนกตามสถานภาพ พบว่า นักท่องเที่ยวสถานภาพโสดและสมรสมีความพึงพอใจจากการได้รับบริการของศูนย์บริการนักท่องเที่ยวชายหาด

บางแสน จังหวัดชลบุรีแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ( $t = 4.69$ , Sig = .28) จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 4 อาชีพของนักท่องเที่ยวที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจจากการได้รับบริการของศูนย์บริการนักท่องเที่ยวชายหาดบางแสน จังหวัดชลบุรี

ตารางที่ 12 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างอาชีพของนักท่องเที่ยวที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจจากการได้รับบริการของศูนย์บริการนักท่องเที่ยวชายหาดบางแสน จังหวัดชลบุรี

อาชีพ	ความพึงพอใจจากการได้รับบริการของศูนย์บริการนักท่องเที่ยวชายหาดบางแสน จังหวัดชลบุรี				
	SS	df	MS	F	Sig
ระหว่างกลุ่ม	6.40	4	1.60	19.39	.000*
ภายในกลุ่ม	32.62	395	.08		
รวม	39.03	399			

\* $p < .05$

จากตารางที่ 12 ผลการทดสอบสมมติฐานการวิเคราะห์ความแปรปรวนด้วยการใช้สถิติ One-way ANOVA เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างอาชีพของนักท่องเที่ยวที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจจากการได้รับบริการของศูนย์บริการนักท่องเที่ยวชายหาดบางแสน จังหวัดชลบุรีมีความพึงพอใจจากการได้รับบริการของศูนย์บริการนักท่องเที่ยวชายหาดบางแสน จังหวัดชลบุรีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ( $F = 19.39$ , Sig = .00) จึงยอมรับสมมติฐานการวิจัย

ตารางที่ 13 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post hoc) ของค่าเฉลี่ยประชาชนที่มีอาชีพต่างกันมีความคิดเห็นแตกต่างกัน และได้ทำการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีของ LSD ได้ผลการวิเคราะห์ ดังนี้ ภาพรวมช่วงอาชีพของประชาชน

อาชีพ	$\bar{X}$	นักเรียน นักศึกษา	ธุรกิจ ส่วนตัว	พนักงาน บริษัทเอกชน	ข้าราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	อื่น ๆ
นักเรียน นักศึกษา	3.79	-	-.20*	-.32*	-.06	-.42*
ธุรกิจส่วนตัว	3.99		-	-.11*	.14	-.22
พนักงาน บริษัทเอกชน	4.11			-	.25	-.10
ข้าราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	3.85				-	-.36*
อื่น ๆ	4.22					-

\* $p < .05$

จากตารางที่ 13 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post hoc) ของค่าเฉลี่ยประชาชนที่มีอาชีพต่างกันมีความคิดเห็นแตกต่างกัน และได้ทำการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีของ LSD ได้ผลการวิเคราะห์ ดังนี้ ภาพรวมช่วงอาชีพของประชาชน ได้ดังนี้

คู่ที่ 1 นักเรียน/ นักศึกษา สามารถอธิบายได้ดังนี้ นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจจากการได้รับบริการของศูนย์บริการนักท่องเที่ยวชายหาดบางแสน จังหวัดชลบุรีต่างไปจากธุรกิจส่วนตัว พนักงานบริษัทเอกชน ข้าราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ และอื่น ๆ

คู่ที่ 2 ธุรกิจส่วนตัว สามารถอธิบายได้ดังนี้ นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจจากการได้รับบริการของศูนย์บริการนักท่องเที่ยวชายหาดบางแสน จังหวัดชลบุรีต่างไปจาก พนักงานบริษัทเอกชน ข้าราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ และอื่น ๆ

คู่ที่ 3 พนักงานบริษัทเอกชน สามารถอธิบายได้ดังนี้ นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจจากการได้รับบริการของศูนย์บริการนักท่องเที่ยวชายหาดบางแสน จังหวัดชลบุรีต่างไปจาก ข้าราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ และอื่น ๆ

กลุ่มที่ 4 ข้าราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ สามารถอธิบายได้ดังนี้ นักท่องเที่ยวที่มีความพึงพอใจจากการได้รับบริการของศูนย์บริการนักท่องเที่ยวชายหาดบางแสน จังหวัดชลบุรีต่างไปจากอื่น ๆ

สมมติฐานที่ 5 ระดับการศึกษาของนักท่องเที่ยวที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจจากการได้รับบริการของศูนย์บริการนักท่องเที่ยวชายหาดบางแสน จังหวัดชลบุรี

ตารางที่ 14 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระดับการศึกษาของนักท่องเที่ยวที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจจากการได้รับบริการของศูนย์บริการนักท่องเที่ยวชายหาดบางแสน จังหวัดชลบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	ความพึงพอใจจากการได้รับบริการของศูนย์บริการนักท่องเที่ยวชายหาดบางแสน จังหวัดชลบุรี				
	SS	df	MS	F	Sig
ระหว่างกลุ่ม	.38	2	.19	1.99	.13
ภายในกลุ่ม	38.64	397	.09		
รวม	39.03	399			

\* $p < .05$

จากตารางที่ 14 ผลการทดสอบสมมติฐานการวิเคราะห์ความแปรปรวนด้วยการใช้สถิติ One-way ANOVA เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจจากการได้รับบริการของศูนย์บริการนักท่องเที่ยวชายหาดบางแสน จังหวัดชลบุรีพบว่า นักท่องเที่ยวที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจจากการได้รับบริการของศูนย์บริการนักท่องเที่ยวชายหาดบางแสน จังหวัดชลบุรีแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ( $F = 1.99$ ,  $Sig = .13$ ) จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 6 รายได้เฉลี่ยของนักท่องเที่ยวที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจจากการได้รับบริการของศูนย์บริการนักท่องเที่ยวชายหาดบางแสน จังหวัดชลบุรี

ตารางที่ 15 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างรายได้เฉลี่ยของนักท่องเที่ยวที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจจากการได้รับบริการของศูนย์บริการนักท่องเที่ยวชายหาดบางแสน จังหวัดชลบุรี จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ย	ความพึงพอใจจากการได้รับบริการของศูนย์บริการนักท่องเที่ยวชายหาดบางแสน จังหวัดชลบุรี				
	SS	df	MS	F	Sig
ระหว่างกลุ่ม	5.52	4	1.38	16.26	.000*
ภายในกลุ่ม	33.50	395	.08		
รวม	39.03	399			

\* $p < .05$

จากตารางที่ 15 ผลการทดสอบสมมติฐานการวิเคราะห์ความแปรปรวนด้วยการใช้สถิติ One-way ANOVA เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างรายได้เฉลี่ยของนักท่องเที่ยวที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจจากการได้รับบริการของศูนย์บริการนักท่องเที่ยวชายหาดบางแสน จังหวัดชลบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ( $F = 16.26$ ,  $Sig = .00$ ) จึงยอมรับสมมติฐานการวิจัย

ตารางที่ 16 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post hoc) ของค่าเฉลี่ยประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่างกันมีความคิดเห็นแตกต่างกัน และได้ทำการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีของ LSD ได้ผลการวิเคราะห์ ดังนี้ ภาพรวมช่วงรายได้เฉลี่ยของประชาชน

รายได้เฉลี่ย	$\bar{X}$	ต่ำกว่า				
		15,000 บาทลงมา	15,001-20,000 บาท	20,001-25,000 บาท	25,001-30,000 บาท	ตั้งแต่ 30,001 ขึ้นไป
ต่ำกว่า 15,000 บาทลงมา	3.77	-	-.08	-.27*	-.35*	.08
15,001-20,000 บาท	3.85		-	-.19*	-.27*	.27*
20,001-25,000 บาท	4.05			-	.19	-.07
25,001-30,000 บาท	4.12				-	-
ตั้งแต่ 30,001 ขึ้นไป	4.61					-

\* $p < .05$

จากตารางที่ 16 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post hoc) ของค่าเฉลี่ยประชาชนที่มีรายได้น้อยต่างกันมีความคิดเห็นแตกต่างกัน และได้ทำการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีของ LSD ได้ผลการวิเคราะห์ ดังนี้ ภาพรวมช่วงรายได้น้อยของประชาชน ได้ดังนี้

นักท่องเที่ยวที่มีรายได้น้อยต่ำกว่า 15,000 บาทลงมา มีความพึงพอใจจากการได้รับบริการของศูนย์บริการนักท่องเที่ยวชายหาดบางแสน จังหวัดชลบุรี ต่างไปจากรายได้น้อยต่อเดือนที่ 15,001-20,000 บาท, 20,001-25,000 บาท และ 25,001-30,000 บาท

นักท่องเที่ยวที่มีรายได้น้อย 15,001-20,000 บาท มีความพึงพอใจจากการได้รับบริการของศูนย์บริการนักท่องเที่ยวชายหาดบางแสน จังหวัดชลบุรี ต่างไปจากรายได้น้อยต่อเดือนที่ 20,001-25,000 บาท และ 25,001-30,000 บาท

นักท่องเที่ยวที่มีรายได้น้อย 25,001-30,000 บาท มีความพึงพอใจจากการได้รับบริการของศูนย์บริการนักท่องเที่ยวชายหาดบางแสน จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างไปจากรายได้น้อยต่อเดือนตั้งแต่ 30,001 บาทขึ้นไป

**สรุปผลการทดสอบสมมติฐานข้อมูลของนักท่องเที่ยวต่อการให้บริการของศูนย์บริการนักท่องเที่ยวชายหาดบางแสน จังหวัดชลบุรี**

ตารางที่ 17 สรุปผลสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบ
1. เพศของนักท่องเที่ยวที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจจากการได้รับบริการของศูนย์บริการนักท่องเที่ยวชายหาดบางแสน จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
2. อายุของนักท่องเที่ยวที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจจากการได้รับบริการของศูนย์บริการนักท่องเที่ยวชายหาดบางแสน จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน
3. สถานภาพของนักท่องเที่ยวที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจจากการได้รับบริการของศูนย์บริการนักท่องเที่ยวชายหาดบางแสน จังหวัดชลบุรีแตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
4. อาชีพของนักท่องเที่ยวที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจจากการได้รับบริการของศูนย์บริการนักท่องเที่ยวชายหาดบางแสน จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน

ตารางที่ 17 (ต่อ)

สมมติฐาน	ผลการทดสอบ
5. ระดับการศึกษาของนักท่องเที่ยงที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจจากการได้รับบริการของศูนย์บริการนักท่องเที่ยวชายหาดบางแสน จังหวัดชลบุรีแตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
6. รายได้เฉลี่ยของนักท่องเที่ยงที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจจากการได้รับบริการของศูนย์บริการนักท่องเที่ยวชายหาดบางแสน จังหวัดชลบุรีแตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน



## บทที่ 5

### สรุปอภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวจากการได้รับบริการของศูนย์บริการนักท่องเที่ยวชายหาดบางแสน จังหวัดชลบุรี” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการให้บริการของศูนย์บริการนักท่องเที่ยวชายหาดบางแสน จังหวัดชลบุรี และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการให้บริการของศูนย์บริการนักท่องเที่ยวชายหาดบางแสน จังหวัดชลบุรี โดยจำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ย ใน 3 ด้าน คือ ด้านสถานที่/ สิ่งอำนวยความสะดวก ด้านคุณภาพการให้บริการในการแก้ไขปัญหาและช่วยเหลือนักท่องเที่ยว ด้านข้อมูลการสื่อสารและการประชาสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ จำแนกตามตัวแปรอิสระโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือเก็บรวบรวมกับกลุ่มตัวอย่าง นักท่องเที่ยวที่เข้ามาใช้บริการของศูนย์บริการนักท่องเที่ยวชายหาดบางแสน จังหวัดชลบุรี จำนวน 400 คน จากการคำนวณโดยใช้สูตรของ Yamane (1970) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบ t-test และวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และใช้ LSD เพื่อทดสอบว่าตัวแปรคู่ใดมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางระดับสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสรุปผลการศึกษานำเสนอตามลำดับดังนี้

สรุปผลการวิจัย

อภิปรายผลการศึกษา

ข้อเสนอแนะ

### สรุปผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกษาข้อมูลลักษณะทั่วไปส่วนบุคคล พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีอายุระหว่าง 25-35 ปี มีสถานภาพสมรส ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี และมีรายได้ ตั้งแต่ 20,001-25,000 บาท จำนวน 213 คน มีอัตราร้อยละที่ 53.25 รองลงมาช่วงอายุ 36-40 ปี มีสถานภาพสมรส ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีระดับการศึกษาในระดับต่ำกว่าปริญญาตรีและมีรายได้เฉลี่ยอยู่ที่ 15,001-20,000 ปี จำนวน 68 คน มีจำนวนร้อยละที่ 17.00



ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวจากการได้รับบริการของศูนย์บริการนักท่องเที่ยวชายหาดบางแสน จังหวัดชลบุรี ภาพรวมต่าง ๆ อยู่ในระดับดีมาก และเมื่อจำแนกเป็นรายด้าน ได้ดังนี้

ด้านข้อมูลการสื่อสารและการประชาสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่มากที่สุดเป็นอันดับ 1

ด้านคุณภาพการให้บริการในการแก้ไขปัญหาและช่วยเหลือนักท่องเที่ยว มากที่สุดเป็นอันดับ 2

ด้านสถานที่/ สิ่งอำนวยความสะดวก ปานกลางเป็นอันดับ 3

จากผลการศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวจากการได้รับบริการของศูนย์บริการนักท่องเที่ยวชายหาดบางแสน จังหวัดชลบุรี ในด้านของข้อมูลการสื่อสารและการประชาสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ พบว่าในด้านของช่องทางการสื่อสารที่เข้าถึงนักท่องเที่ยวได้นั้น มากที่สุดเป็นอันดับ 1 แต่ในเรื่องของการสื่อสารที่รวดเร็วและตรงตามวัตถุประสงค์นั้น กลับมาเป็นลำดับสุดท้าย ซึ่งระบบเสียงตามสายจะมีระยะเวลาในการประชาสัมพันธ์ เป็นช่วงเวลา เพื่อไม่ให้มีการรบกวนนักท่องเที่ยวมากเกินไป ทำให้ไม่ได้ครอบคลุมในทุกช่วงเวลา ประกอบกับยังมีอีกหลากหลายช่องทางการสื่อสาร เช่น อินเทอร์เน็ต ซึ่งเป็นการค้นหาข้อมูลได้อย่างรวดเร็วและทันต่อเหตุการณ์มากกว่า จึงทำให้นักท่องเที่ยวรู้สึกว่าการประชาสัมพันธ์นั้นยังไม่รวดเร็วและตรงตามวัตถุประสงค์เท่าที่ควร ซึ่งทางผู้บริหารควรต้องมึนนโยบายในการเพิ่มความถี่ในการประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้น เพื่อให้สามารถมีการสื่อสารที่รวดเร็วและตรงตามวัตถุประสงค์ที่นักท่องเที่ยวต้องการได้

จากผลการศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวจากการได้รับบริการของศูนย์บริการนักท่องเที่ยวชายหาดบางแสน จังหวัดชลบุรี ในด้านของความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการในการแก้ไขปัญหาและช่วยเหลือนักท่องเที่ยวนั้น เจ้าหน้าที่มีความสามารถต่อการช่วยเหลือนักท่องเที่ยวนั้นมีมาเป็นอันดับ 1 ส่วนในเรื่องของขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อน เนื่องจากระบบระเบียบของหน่วยงานราชการในการเข้าขอใช้บริการ ต้องมีการเขียนคำร้องเป็นลายลักษณ์อักษร หรือต้องมีการแสดงบัตรประจำตัวประชาชนหรือเอกสารทางราชการ ซึ่งในบางครั้งพบว่าเป็นการเพิ่มขั้นตอนทำให้เกิดความรู้สึกยุ่งยากสำหรับนักท่องเที่ยวนั่นเอง ฉะนั้นหน่วยงานภาครัฐควรมึนนโยบายในการลดขั้นตอนในการเข้าใช้บริการ ไม่ให้ยุ่งยากและซับซ้อน เปลี่ยนการให้บริการให้อยู่ในรูปแบบที่ทันสมัย เป็นจุดบริการที่เบ็ดเสร็จเพียงจุดเดียว ซึ่งจะทำให้นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจมากขึ้นและอยากที่จะกลับมาใช้บริการอีกในอนาคต

จากผลการศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวจากการได้รับบริการของศูนย์บริการนักท่องเที่ยวชายหาดบางแสน จังหวัดชลบุรี ในความพึงพอใจด้านสถานที่/ สิ่งอำนวยความสะดวก โดยอันดับที่ 1 คือ ความสะดวกสบายในด้านของที่จอดรถสำหรับผู้ที่มาติดต่อขอใช้บริการส่วนใน

เรื่องของสิ่งอำนวยความสะดวกไว้รองรับ เช่น อินเทอร์เน็ต เป็นอันดับท้ายแสดงให้เห็นว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีความเห็นว่าในเรื่องของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่ไว้รองรับ เช่น อินเทอร์เน็ต เนื่องจากมีนักท่องเที่ยวเข้ามาใช้บริการมากในแต่ละวัน ทำให้สัญญาณอินเทอร์เน็ตความแรงและความทั่วถึงมีไม่เพียงพอต่อจำนวนนักท่องเที่ยว จึงทำให้นักท่องเที่ยวไม่พึงพอใจมากนัก ฉะนั้นทางหน่วยงานจำเป็นจะต้องปรับปรุงการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกด้านอินเทอร์เน็ตให้ครอบคลุมและเหมาะสมต่อการรองรับการให้บริการของนักท่องเที่ยวต่อไป

### ส่วนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน

1. นักท่องเที่ยวที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจจากการได้รับบริการของศูนย์บริการนักท่องเที่ยวชายหาดบางแสน จังหวัดชลบุรี ในภาพรวม ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

2. นักท่องเที่ยวที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจจากการได้รับบริการของศูนย์บริการนักท่องเที่ยวชายหาดบางแสน จังหวัดชลบุรี ในภาพรวม แตกต่างกัน จึงยอมรับสมมติฐานการวิจัย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. นักท่องเที่ยวที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีความพึงพอใจจากการได้รับบริการของศูนย์บริการนักท่องเที่ยวชายหาดบางแสน จังหวัดชลบุรี ในภาพรวม ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

4. นักท่องเที่ยวที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความพึงพอใจจากการได้รับบริการของศูนย์บริการนักท่องเที่ยวชายหาดบางแสน จังหวัดชลบุรี ในภาพรวม แตกต่างกัน จึงยอมรับสมมติฐานการวิจัยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5. นักท่องเที่ยวที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจจากการได้รับบริการของศูนย์บริการนักท่องเที่ยวชายหาดบางแสน จังหวัดชลบุรี ในภาพรวม ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

6. นักท่องเที่ยวที่มีรายได้เฉลี่ยแตกต่างกันมีความพึงพอใจจากการได้รับบริการของศูนย์บริการนักท่องเที่ยวชายหาดบางแสน จังหวัดชลบุรี ในภาพรวม แตกต่างกัน จึงยอมรับสมมติฐานการวิจัยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

## อภิปรายผลการศึกษา

จากผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์และผลที่ได้จากการทดสอบสมมติฐานในงานวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวจากการได้รับบริการของศูนย์บริการนักท่องเที่ยวหาดบางแสน จังหวัดชลบุรี สามารถอภิปรายผลและอ้างอิงจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องได้ตามวัตถุประสงค์ดังนี้

ผลการศึกษาความพึงพอใจ โดยภาพรวมของความพึงพอใจจากการได้รับบริการของ ศูนย์บริการนักท่องเที่ยวหาดบางแสน จังหวัดชลบุรี อยู่ในระดับดีมาก โดยมีความสอดคล้อง กับ แนวคิดของ Kotler (2012) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจของลูกค้าไว้ว่า เป็นระดับ ความรู้สึกของลูกค้าที่มีผลจากการเปรียบเทียบระหว่างผลประโยชน์จากคุณสมบัติของผลิตภัณฑ์ หรือผลิตภัณฑ์กับการคาดหวังของบุคคล และได้สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ (ชนกฤต สุทธินนท์ โชติ, 2559) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจคือ ความสำคัญที่สุดของการบริการเป็นหัวใจ สำคัญทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความรู้สึกดีมีความประทับใจและกลับมาใช้บริการอีกถือว่าเป็น ความสำเร็จของงานบริการอย่างแท้จริงนั้น ซึ่งต้องการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็น ความสำคัญอย่างหนึ่ง ซึ่งผู้ใช้บริการจะต้องตระหนักถึงอยู่เสมอ ความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญ ประการหนึ่งซึ่งช่วยให้งานประสบความสำเร็จโดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าเป็นงานเกี่ยวกับการบริการ โดยผู้ที่ทำหน้าที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการจะต้องมีความรู้และเข้าใจงานบริการรวมทั้งจะต้อง ร่วมมือกันที่จะทำให้งานบริการมีคุณภาพที่ดีเพื่อสนองต่อผู้ใช้บริการให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด เป็นงานด้านบริการจำเป็นจะต้องมีการปรับปรุงเว็บไซต์อย่างสม่ำเสมอรักษามาตรฐานการบริการที่ ดีและพัฒนาให้เจริญก้าวหน้ายิ่งขึ้นไป โดยความเจริญก้าวหน้าของงานบริการหรือปัจจัยสำคัญที่ เป็นตัวบ่งชี้คือจำนวนผู้ใช้บริการที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจจากการได้รับบริการที่มีประสิทธิภาพ สูงสุด ชนกฤต สุทธินนท์ โชติ (2559) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทย ในเขตอุทยานแห่งชาติธารเสด็จ-เกาะพะงัน จังหวัดสุราษฎร์ธานี” โดยมีวัตถุประสงค์ในการศึกษา เพื่อ 1) ศึกษาพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวในอุทยานแห่งชาติธารเสด็จ-เกาะพะงัน จังหวัดสุราษฎร์ ธานี 2) ศึกษาระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในอุทยานแห่งชาติธารเสด็จ-เกาะพะงัน จังหวัด สุราษฎร์ธานี 3) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวใน อุทยานแห่งชาติธารเสด็จ-เกาะพะงัน จังหวัดสุราษฎร์ธานี 4) เปรียบเทียบความพึงพอใจของ นักท่องเที่ยวที่มีต่ออุทยานแห่งชาติธารเสด็จ-เกาะพะงัน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ในด้านต่าง ๆ จำแนก ตามปัจจัยส่วนบุคคล 5) เปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่ออุทยานแห่งชาติธาร เสด็จ-เกาะพะงัน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ในด้านต่าง ๆ จำแนกตามพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวโดย ศึกษาแก่นักท่องเที่ยวจำนวน 400 คน และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้ในการ

เก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม โดยใช้สถิติพื้นฐานและสถิติโคสแควร์ ซึ่งผู้วิจัยอภิปรายเป็นรายด้านได้ดังนี้

1. ด้านของข้อมูลการสื่อสารและการประชาสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ พบว่าในด้านของช่องทางการสื่อสารที่เข้าถึงนักท่องเที่ยวได้นั้น มากที่สุด ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 4.41 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.33 ซึ่งในความเห็นของผู้วิจัยอาจกล่าวได้ว่ามีการให้บริการที่นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจมากที่สุด เนื่องจากเจ้าหน้าที่มีความรู้ในด้านการประชาสัมพันธ์ทั้งในเรื่องความถูกต้องของข้อมูลข่าวสารและความสามารถของเจ้าหน้าที่ทำให้นักท่องเที่ยวเกิดความพึงพอใจและอยากที่จะกลับมาใช้บริการอีก

2. ด้านคุณภาพการให้บริการในการแก้ไขปัญหาและช่วยเหลือนักท่องเที่ยวได้นั้น มากที่สุด ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 4.21 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.54 ซึ่งในความเห็นของผู้วิจัยอาจกล่าวได้ว่ามีการให้บริการที่นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจมากที่สุด เนื่องจากเจ้าหน้าที่มีความรู้ในการแก้ไขปัญหาและพร้อมที่จะเข้าช่วยเหลือนักท่องเที่ยวได้อย่างทันท่วงทีและสุดความสามารถทำให้นักท่องเที่ยวเกิดความพึงพอใจและอยากที่จะกลับมาใช้บริการอีกในครั้งต่อ ๆ ไป

3. ด้านสถานที่/ สิ่งอำนวยความสะดวกนั้น มากที่สุด ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 3.35 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.37 ซึ่งในความเห็นของผู้วิจัยอาจกล่าวได้ว่ามีการให้บริการที่นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจปานกลาง เนื่องจากในด้านของสิ่งอำนวยความสะดวกโดยเฉพาะอินเทอร์เน็ตไว้รองรับนักท่องเที่ยว เนื่องจากมีนักท่องเที่ยวเข้ามาใช้บริการมากในแต่ละวัน ทำให้สัญญาณอินเทอร์เน็ตความแรงและความทั่วถึงมีไม่เพียงพอต่อจำนวนนักท่องเที่ยว จึงทำให้นักท่องเที่ยวที่เข้ามาใช้บริการนั้นมีความพึงพอใจปานกลาง

#### **การทดสอบสมมติฐาน**

นักท่องเที่ยวที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจจากการได้รับบริการของศูนย์บริการนักท่องเที่ยวชายหาดบางแสน จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน ได้สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ นงลักษณ์ จันทรคล้าย (2552) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวชายหาดบางแสน” เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการพัฒนาชายหาดบางแสน ในความเห็นของผู้วิจัยพบว่าเป็นเพราะว่านักท่องเที่ยวที่มาขอใช้บริการที่ศูนย์บริการนักท่องเที่ยวชายหาดบางแสน จังหวัดชลบุรี ต่างมีความต้องการด้านการช่วยเหลือไม่ว่าจะด้านใดด้านหนึ่ง จึงมีความเป็นไปได้ว่าความพึงพอใจการขอรับการช่วยเหลือระหว่าง เพศ ไม่มีแตกต่างกัน

นักท่องเที่ยวที่อายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจจากการได้รับบริการของศูนย์บริการนักท่องเที่ยวหาดบางแสน จังหวัดชลบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ เมลดา ธนิตนนท์ (2560) ได้ทำการศึกษาเรื่อง แรงจูงใจและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาเที่ยวบ้านบางเขน มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาลักษณะทางประชากรศาสตร์ และเปรียบเทียบปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่ส่งผลต่อแรงจูงใจและความพึงพอใจในการมาเที่ยว โดยด้านแรงจูงใจนั้นแบ่งเป็นด้านปัจจัยหลัก (เหตุผล) และด้านปัจจัยดึงดูด และในด้านความพึงพอใจแบ่งตามองค์ประกอบของการท่องเที่ยว ได้แก่ ด้านสิ่งดึงดูดใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการจัดการด้านคมนาคม และด้านการต้อนรับ ผลการวิจัยพบว่า ลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง อยู่ในช่วงอายุ 21-30 ปี สถานภาพโสด มีการศึกษาระดับปริญญาตรีส่วนมากเป็นนักเรียน-นิสิต-นักศึกษา และมีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท เมื่อทำการวิเคราะห์เปรียบเทียบแล้วพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีแรงจูงใจและความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ที่แตกต่างกันด้านเพศ อายุ และอาชีพ ให้ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของแรงจูงใจในการมาเที่ยวบ้านบางเขนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ในความเห็นของผู้วิจัยพบว่า เป็นเพราะว่านักท่องเที่ยวที่มาขอใช้บริการที่ศูนย์บริการนักท่องเที่ยวหาดบางแสน จังหวัดชลบุรี มีช่วงเกณฑ์อายุที่ต่างกัน ซึ่งช่องว่างระหว่างอายุที่ต่างกันของกลุ่มคนหรือนักท่องเที่ยวที่เข้ามาใช้บริการย่อมมีความแตกต่างไปตามอายุ และเหตุผลของคนผู้นั้น จึงทำให้แตกต่างกัน

นักท่องเที่ยวที่มีสถานภาพที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจจากการได้รับบริการของศูนย์บริการนักท่องเที่ยวหาดบางแสน จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน ได้สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ธนกฤต สุทธินันท์โชติ (2559) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในเขตอุทยานแห่งชาติธารเสด็จ-เกาะพะงัน จังหวัดสุราษฎร์ธานี” ผลการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการ ทั้งภาพรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่รับ .01 และเมื่อจำแนกตามพฤติกรรมนักท่องเที่ยว พบว่า นักท่องเที่ยวที่มีจำนวนครั้งในการเข้ามาท่องเที่ยวที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนอง ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจและด้านการเอาใจใส่มีความพึงพอใจที่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ในความเห็นของผู้วิจัยพบว่า เป็นเพราะว่านักท่องเที่ยวที่มาขอใช้บริการที่ศูนย์บริการนักท่องเที่ยวหาดบางแสน จังหวัดชลบุรี ไม่ว่าจะอยู่ในสถานภาพโสดหรือไม่โสดทุกคนต่างต้องการสิ่งอำนวยความสะดวกช่วยเหลือในยามจำเป็นจึงทำให้นักท่องเที่ยวที่เข้ามาใช้บริการต่างมีความต้องการที่จะได้รับการช่วยเหลือไม่แตกต่างกัน

นักท่องเที่ยวที่มีอาชีพที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจจากการได้รับบริการของศูนย์บริการนักท่องเที่ยวชายหาดบางแสน จังหวัดชลบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ สุรัชย์ เสมมา (2552) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจการท่องเที่ยวชายหาดพัทยา และบางแสน: กรณีศึกษาเฉพาะนักท่องเที่ยวชาวไทย” ภาพรวมนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางท่องเที่ยวชายหาดพัทยาและบางแสนมีความพึงพอใจในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านความเหมาะสมการเดินทางและด้านคุณค่าของการท่องเที่ยว นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในระดับมาก ในความเห็นของผู้วิจัยพบว่า เป็นเพราะว่านักท่องเที่ยวที่มาขอใช้บริการที่ศูนย์บริการนักท่องเที่ยวชายหาดบางแสน จังหวัดชลบุรี มีอิสระที่แตกต่างกันด้านความคิดทัศนคติและความพึงพอใจต่อการได้รับบริการทั้งนี้มีผลต่อความพึงพอใจที่แตกต่างกัน และอาชีพของนักท่องเที่ยวเองก็เป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้นักท่องเที่ยวในแต่ละบุคคลมีทัศนคติต่อความพึงพอใจจากการใช้บริการที่แตกต่างกัน

นักท่องเที่ยวที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจจากการได้รับบริการของศูนย์บริการนักท่องเที่ยวชายหาดบางแสน จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน ได้สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ อัสวิน แผ่นเกิดไทย (2559) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ร่วมงานอีเวนต์ มาราธอนอีเวนต์มาราธอน” ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการร่วมงานอีเวนต์ มาราธอน โดยเรียงลำดับตามอิทธิพลที่ส่งผลต่อความพึงพอใจจากมากไปน้อย ได้แก่ ปัจจัยด้านความปลอดภัยและบรรยากาศภายในงาน ปัจจัยด้านราคา ขั้นตอนการสมัครและของที่ได้รับแจก ปัจจัยด้านการดูแลผู้ร่วมงาน ปัจจัยด้านการบริการสภาพแวดล้อมและการส่งเสริมการขาย ส่วนปัจจัยด้านการรับ/ฝาก ของใช้ส่วนตัว การบริการที่จุดแวะพักและปัจจัยด้านสถานที่จัดงาน ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการร่วมงานอีเวนต์มาราธอน ในส่วนของลักษณะประชากรศาสตร์ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ร่วมงานที่มีอายุและระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการร่วมงานอีเวนต์ มาราธอน แตกต่างกัน โดยผู้ร่วมงานที่มีอายุต่ำกว่า 40 ปี จะมีระดับความพึงพอใจสูงกว่าผู้ร่วมงานที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป และผู้ร่วมงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีมีระดับความพึงพอใจสูงกว่าผู้ร่วมงานที่มีระดับการศึกษาไม่เกินปริญญาตรี ส่วนผู้ร่วมงานที่มีเพศชายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอาชีพที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการร่วมงานอีเวนต์มาราธอน ไม่แตกต่างกัน ในความเห็นของผู้วิจัยพบว่า เป็นเพราะว่า ระดับการศึกษาในที่นี้ไม่ได้เป็นตัวกำหนดความพึงพอใจทั้งหมด เพราะผู้ขอใช้บริการที่เข้ามาที่ศูนย์ย่อมมีความต้องการในด้านการช่วยเหลือหรือขอรับบริการ ระดับการศึกษาไม่มีผลทำให้ความพึงพอใจนั้นแตกต่างกัน

นักท่องเที่ยวที่มีรายได้เฉลี่ยแตกต่างกันมีความพึงพอใจจากการได้รับบริการของ ศูนย์บริการนักท่องเที่ยวหาดบางแสน จังหวัดชลบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .05 ซึ่งได้สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ พุทธิมา อัครวิวัฒน์ (2552) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “พฤติกรรมและความพึงพอใจด้านปัจจัยการตลาดของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ในการเข้าพักบ้าน ดินสอบูติก โฮสเทล” ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เข้าพักใน บ้านดินสอบูติก โฮสเทล นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เข้าพักเป็นหญิงและชายในสัดส่วนที่ใกล้เคียง กัน ส่วนใหญ่อายุ 21-30 ปี สัญชาติของนักท่องเที่ยวที่จำแนกตามทวีป เป็นชาวยุโรป ระดับ การศึกษา คือ ปริญญาตรี อาชีพ คือ พนักงานบริษัทเอกชน รายได้ต่อเดือนส่วนใหญ่ คือ 1,501- 3,000 US Dollar การพิจารณากลุ่มเป้าหมายใหม่ จึงมีความจำเป็นเพื่อขยายจำนวนและฐานลูกค้าที่มี ศักยภาพพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ที่เข้ามาพักในบ้านดินสอบูติก โฮสเทล ด้าน งบประมาณใช้จ่าย พบว่าส่วนใหญ่ตั้งงบประมาณไว้ไม่สูง เนื่องจากเป็นผู้ที่มีวัย 21-30 ปี ซึ่งเป็น กลุ่มที่ต้องการแสวงหาประสบการณ์ชีวิตในวัยต้น ไม่ใช่กลุ่มผู้ประกอบการ มีอาชีพพนักงาน ซึ่งอาจมีข้อจำกัดทางการเงิน พฤติกรรมด้านระยะเวลาเข้าพักในบ้านดินสอบูติก โฮสเทล คือ 1-3 วัน ร้อยละ 64.8 เนื่องด้วยกรุงเทพมหานคร เป็นเสมือนจุดเชื่อมต่อหรือขั้วกลางระหว่างการเดินทางไปสู่ จุดหมายอื่น ผลการศึกษาความพึงพอใจด้านปัจจัยการตลาดของบ้านดินสอบูติก โฮสเทล แตกต่าง กันตามปัจจัยส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ พบว่านักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่สัญชาติ จำแนกตามทวีปที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อปัจจัยการตลาดแตกต่างกันถึง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการสื่อสาร และด้านผู้ให้บริการ หมายถึง ควรพัฒนาปัจจัย การตลาดด้านที่เด่น และปรับปรุงปัจจัยการตลาดด้านที่ด้อย ซึ่งจะนำไปสู่ฐานลูกค้าเป้าหมายที่ใหม่ หรือขยายฐานกลุ่มลูกค้าเดิมที่มีอยู่ เช่นกลุ่มนักท่องเที่ยวสูงอายุ หรือนักท่องเที่ยวกลุ่มวัฒนธรรม กลุ่มท่องเที่ยววิถีชุมชน ชาติพันธุ์พื้นถิ่น ซึ่งนักท่องเที่ยวกลุ่มนี้มีศักยภาพและมีความสนใจ สอดคล้องกับผลิตภัณฑ์ทางการท่องเที่ยว ในความเห็นของผู้วิจัยพบว่าเป็นเพราะว่านักท่องเที่ยวที่มี รายได้ต่างกันซึ่งในการท่องเที่ยวที่พบ พบว่าทั้งราคาที่พัก ค่าใช้จ่ายในการเดินทางท่องเที่ยว เป็นเรื่อง ของความรู้สึกนึกคิดที่ ซึ่งนักท่องเที่ยวที่มีรายได้ที่แตกต่างกันนั้นจะคำนึงถึงค่าใช้จ่าย และรายได้ที่ แตกต่างกันยังมีผลต่อการคำนึงถึงเรื่องของค่าใช้จ่ายที่คุ้มค่าที่สุดจึงมีผลต่อการขอความช่วยเหลือ และความคาดหวังบริการจากจากศูนย์บริการนักท่องเที่ยวหาดบางแสนทำให้ผลของความพึง พอใจนั้นแตกต่างกัน

## ข้อเสนอแนะ

จากการวิเคราะห์ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวจากการได้รับบริการของศูนย์บริการนักท่องเที่ยวหาดบางแสน จังหวัดชลบุรี ในภาพรวมนักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจมาก ทั้งในด้านของข้อมูลการสื่อสารและการประชาสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่และในด้านของด้านของความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการในการแก้ไขปัญหาและช่วยเหลือนักท่องเที่ยว และในด้านของสถานที่/ สิ่งอำนวยความสะดวกนั้น แต่อย่างไรก็ตามยังคงมีส่วนที่ทำให้ความพึงพอใจในด้านนั้นยังมีข้อที่ควรต้องได้รับการพัฒนาขึ้น ซึ่งเป็นประเด็นที่น่าสนใจศึกษา ผู้วิจัยได้สังเกตเห็นว่าน่าจะให้ความสนใจในประเด็นบางอย่างที่สำคัญ ต่อการพิจารณาและตั้งข้อสังเกต เพื่อการพัฒนาและแก้ไขได้ดังนี้

### ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. ด้านของช่องทางการสื่อสารที่เข้าถึงนักท่องเที่ยวได้นั้น นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจมากที่สุด เนื่องจากการประชาสัมพันธ์ในช่องทางต่าง ๆ นั้นสามารถเข้าถึงและครอบคลุมต่อนักท่องเที่ยวได้เป็นอย่างดี ส่วนในเรื่องของการสื่อสารที่รวดเร็วและตรงตามวัตถุประสงค์ ด้วยระบบเสียงตามสายจะมีระยะเวลาในการประชาสัมพันธ์ เป็นช่วงเวลา เพื่อไม่ให้มีการรบกวนนักท่องเที่ยวมากเกินไป ทำให้ไม่ได้ครอบคลุมในทุกช่วงเวลา ประกอบกับยังมีอีกหลากหลายช่องทางการสื่อสาร เช่น อินเทอร์เน็ต ซึ่งเป็นการค้นหาข้อมูลได้อย่างรวดเร็วและทันต่อเหตุการณ์มากกว่า จึงทำให้นักท่องเที่ยวรู้สึกว่าการประชาสัมพันธ์นั้นยังไม่รวดเร็วและตรงตามวัตถุประสงค์เท่าที่ควร ซึ่งทางผู้บริหารและภาครัฐควรมีการกำหนดนโยบายในการเพิ่มความถี่ในการประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้นเพื่อให้สามารถมีการสื่อสารที่รวดเร็วและตรงตามวัตถุประสงค์และทันต่อเหตุการณ์รองรับความต้องการของนักท่องเที่ยวได้

2. ด้านของความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการในการแก้ไขปัญหาและช่วยเหลือนักท่องเที่ยว นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ที่มีความสามารถต่อการช่วยเหลือนักท่องเที่ยว ซึ่งถือเป็นนโยบายในการอบรมเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้สามารถและมีการให้บริการที่ดีต่อการช่วยเหลือนักท่องเที่ยวอยู่เสมอ ส่วนในเรื่องของขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อน เนื่องจากระบบระเบียบของหน่วยงานราชการในการเข้าขอใช้บริการ ต้องมีการเขียนคำร้องเป็นลายลักษณ์อักษร หรือต้องมีการแสดงบัตรประจำตัวประชาชนหรือเอกสารทางราชการ ซึ่งในบางครั้งพบว่าเป็นการเพิ่มขึ้นตอนทำให้เกิดความรู้สึกยุ่งยากสำหรับนักท่องเที่ยวนั่นเอง ในแง่ของผู้วิจัยคิดว่า หน่วยงานภาครัฐควรมีนโยบายในการลดขั้นตอนในการเข้าใช้บริการ ไม่ให้ยุ่งยากและซับซ้อน เปลี่ยนการให้บริการให้อยู่ในรูปแบบที่ทันสมัย เป็นจุดบริการที่เบ็ดเสร็จเพียงจุดเดียว ซึ่งจะทำให้นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจมากขึ้นและอยากที่จะกลับมาใช้บริการอีกในอนาคต



3. ด้านของสถานที่/ สิ่งอำนวยความสะดวก สำหรับสถานที่/ สิ่งอำนวยความสะดวก สิ่ง  
ที่นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจมากที่สุด คือความสะดวกสบายในด้านของที่จอดรถสำหรับผู้ที่มา  
ติดต่อขอใช้บริการ ซึ่งทางศูนย์บริการนักท่องเที่ยวนั้น มีการกันที่จอดรถไว้เพื่อให้มีเพียงพอต่อ  
นักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการ ส่วนในเรื่องของสิ่งอำนวยความสะดวกไว้รองรับ เช่น อินเทอร์เน็ต  
แสดงให้เห็นว่านักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ให้ความสำคัญในเรื่องของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น  
อินเทอร์เน็ตนั้น ยังมีไม่เพียงพอต่อความต้องการของนักท่องเที่ยว เนื่องจากมีนักท่องเที่ยวเข้ามาใช้  
บริการมากในแต่ละวัน ทำให้สัญญาณอินเทอร์เน็ตความแรงและความทั่วถึงมีไม่เพียงพอต่อจำนวน  
นักท่องเที่ยว จึงทำให้นักท่องเที่ยวไม่พึงพอใจมากนัก ในแง่ของผู้วิจัยคิดว่า ทางหน่วยงานภาครัฐ  
นั้นจำเป็นต้องมีนโยบายในการเพิ่มและปรับปรุงการให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวก ในด้าน  
อินเทอร์เน็ตให้ครอบคลุมและเหมาะสมต่อการรองรับการให้บริการของนักท่องเที่ยวต่อไป

#### ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

1. ด้านการประชาสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ในช่องทางต่าง ๆ นั้น ควรเป็นการประชาสัมพันธ์  
ที่ทันสมัย รวดเร็ว กระชับ ฉับไว ถูกต้อง และตรงตามวัตถุประสงค์ รวมถึงข่าวสารที่เป็นปัจจุบัน  
เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ด้วยการอ่านออกเสียงที่ฟังชัด และมีการสื่อสารให้นักท่องเที่ยวเข้าใจได้  
เป็นอย่างดีและมีการประชาสัมพันธ์ที่ครอบคลุมในทุกช่วงเวลา เพื่อให้ทันต่อเหตุการณ์และทำ  
ให้นักท่องเที่ยวได้รับข้อมูลที่ครบถ้วนอยู่เสมอ

2. ด้านการแก้ไขปัญหาและช่วยเหลือนักท่องเที่ยวนั้นเจ้าหน้าที่ควรมีความรู้สามารถและ  
มีการให้บริการที่ดีต่อการช่วยเหลือนักท่องเที่ยวอยู่เสมอ ซึ่งเจ้าหน้าที่นั้นจะต้องมีจิตใจที่พร้อม  
บริการและเต็มใจในการให้บริการต่อนักท่องเที่ยว มีมารยาทที่ดีในการสื่อสารและให้บริการต่อ  
นักท่องเที่ยว รวมถึงมีความพร้อมในการเข้าช่วยเหลือนักท่องเที่ยวอย่างสุดความสามารถ ซึ่งถือเป็น  
เรื่องที่สำคัญของงานบริการ การได้รับบริการที่ดีจึงเป็นปัจจัยสำคัญและการให้บริการที่ดีจะทำให้  
นักท่องเที่ยวมีความรู้สึกพึงพอใจและจะทำให้นักท่องเที่ยวนั้นอยากจะกลับมาใช้บริการอีก

3. ด้านของสถานที่/ สิ่งอำนวยความสะดวกนั้น นักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการยังศูนย์บริการ  
นักท่องเที่ยวชายหาดบางแสน ย่อมต้องคาดหวังถึงความสะดวกสบายในการเข้าใช้บริการ ควรมี  
การทำความสะอาดสถานที่ให้สะอาดอยู่เสมอ มีแม่บ้าน ซึ่งคอยทำความสะอาดอยู่ในหลายช่วงเวลา  
ห้องน้ำถูกสุขลักษณะและได้มาตรฐาน ห้องพยาบาลมีการเตรียมอุปกรณ์สำหรับการปฐม  
พยาบาลเบื้องต้นให้มีคุณภาพและมีมาตรฐานพร้อมต่อการรับบริการของนักท่องเที่ยว เพื่อให้  
นักท่องเที่ยวรู้สึกปลอดภัยและอยากที่จะเข้ามาใช้บริการในศูนย์บริการนักท่องเที่ยวชายหาด  
บางแสน จังหวัดชลบุรี ต่อไป

### ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

1. ศึกษาวิจัยเพิ่มเติมในด้านของ การประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวของสำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดชลบุรี การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สำนักงานจังหวัดชลบุรี การเผยแพร่ และช่องทางการประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานเทศบาลเมืองแสนสุข เพื่อนำผลจากการศึกษามา เปรียบเทียบและปรับปรุงในส่วนที่สำคัญต่อการให้บริการ เพื่อเป็นประโยชน์ต่อผู้ที่สนใจหรือ บุคลากรในหน่วยงานต่าง ๆ ในพื้นที่และเป็นการยกระดับการท่องเที่ยวของชายหาดบางแสน จังหวัดชลบุรีให้ดียิ่งขึ้น

2. ควรทำการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพในด้านความพึงพอใจหรือความคิดเห็นต่อการให้บริการของนักท่องเที่ยวต่อหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว เช่น การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สำนักงานจังหวัดชลบุรี สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดชลบุรี เพื่อนำข้อมูล และผลศึกษาที่จะได้รับนั้นมาใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงแก้ไขเชิงลึกให้ดียิ่งขึ้น

## บรรณานุกรม

- กมลพร พุ่มอยู่. (2561). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการห้างเทสโก้โลตัส สาขา พิษณุโลก จังหวัดพิษณุโลก. ใน การประชุมวิชาการและนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ ครั้งที่ 12 เรื่อง การวิจัยนวัตกรรมสร้างสรรค์เศรษฐกิจไทย ณ อาคารคณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี (หน้า 1-9). กาญจนบุรี: มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น.
- กรองทอง หีบโคกสูง. (2560). ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อโลจิสติกส์เพื่อการท่องเที่ยว จังหวัด พระนครศรีอยุธยา. ใน การประชุมทางวิชาการระดับชาติ พะเยาวิจัย ครั้งที่ 8 วันที่ 24-25 มกราคม 2562 ณ หอประชุมพญางำเมือง มหาวิทยาลัยพะเยา (หน้า 2695-2702). พะเยา: มหาวิทยาลัยพะเยา.
- กระทรวงท่องเที่ยวและกีฬา. (2559). รายงานภาวะเศรษฐกิจท่องเที่ยวอัตรานักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่ เลือกรับบริการ โรงแรมห้องพักเกสเฮ้าส์ไฮสเทล/คน/วันในเมืองพัทยา (ฉบับที่4). เข้าถึงได้จาก <https://www.mots.go.th>
- กระทรวงท่องเที่ยวและกีฬา. (2559). สถิตินักท่องเที่ยวโดยรวมในเมืองพัทยาระหว่างปี พ.ศ. 2558-2559. เข้าถึงได้จาก <https://www.mots.go.th>
- กระทรวงท่องเที่ยวและกีฬา. (2559). สถิติจำนวนนักท่องเที่ยวในเมืองพัทยาจำแนกตามสัญชาติและ ประเทศ ระหว่างปี พ.ศ. 2558-2559. เข้าถึงได้จาก [http://www.mots.go.th/more\\_news.php?cid=411](http://www.mots.go.th/more_news.php?cid=411)
- กระทรวงการท่องเที่ยวและการกีฬา. (2560). สถิติด้านการท่องเที่ยวปี 2560. เข้าถึงได้จาก <https://www.mots.go.th>
- กัลยา เนื่อสีจัน. (2561). ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสมาคมอาปนกิจสงเคราะห์สมาชิก ชุมชนุสมหกรณ์ออมทรัพย์ครูไทยศูนย์บริการพิษณุโลก. ใน การประชุมวิชาการและนำเสนอ ผลงานวิจัยระดับชาติ ครั้งที่ 12 เรื่อง การวิจัยนวัตกรรมสร้างสรรค์เศรษฐกิจไทย ณ อาคาร คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี (หน้า 1-9). กาญจนบุรี: มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2548). การวิเคราะห์สถิติ: สถิติสำหรับการบริหารและการวิจัย (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- ก่อพงษ์ บุญการ. (2550). พฤติกรรมและปัจจัยในการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวในการเลือกใช้บริการที่พักในอำเภอปรางมบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์. การค้นคว้าอิสระเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- จิตมณี นิธิปรีชา. (2558). โครงการจัดตั้งกรีนแคปซูลโฮสเทลเพื่อรักษาวิถีชุมชน. การค้นคว้าอิสระนิเทศศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารธุรกิจบัณฑิตและการผลิต, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- จิตรลดา เจริญชาติ. (2560). ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโฮสเทลของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี. งานนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- จรินทร์น์ ครองธนาินทร์. (2543). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพบริการท่าอากาศยานกรุงเทพมหานครศึกษา: ผู้ใช้บริการอาคารผู้โดยสารภายในประเทศ. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยรังสิต.
- ฉันทซ์ วรรณถนอม. (2552). อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว. กรุงเทพฯ: พิมพ์ลักษณ์.
- ชัยวัฒน์ ชัยสิริพร. (2557). ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อโรงแรมขนาด 3 ดาวในเขตกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรมการบริการและการท่องเที่ยว, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- เทศบาลเมืองแสนสุข. (2554). แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลเมืองแสนสุข (พ.ศ.2553-2557). ชลบุรี: งานวิเคราะห์นโยบายและแผน เทศบาลเมืองแสนสุข.
- เทศบาลเมืองแสนสุข. (2560). แลงข่าว สถานการณ์ท่องเที่ยวเดือนธันวาคม 2560. เข้าถึงได้จาก <https://www.mots.go.th>
- เทศบาลเมืองแสนสุข. (2562). พัฒนาการของชุมชนในท้องถิ่นก่อนปี พ.ศ. 2486. เข้าถึงได้จาก <https://www.saensukcity.go.th>
- ชนกฤต สุทธินันท์โชติ. (2559). ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในอุทยานแห่งชาติธารเสด็จ-เกาะพะงัน จังหวัดสุราษฎร์ธานี. วิชานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยหาดใหญ่.
- นงลักษณ์ จันทร์คล้าย. (2552). ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวชายหาดบางแสน. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารงานท้องถิ่น, วิทยาลัยบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.

- พืงพิศ ลักษณะาลิขิตกุล. (2554). *ความคิดเห็นของประชาชนในท้องถิ่นต่อการส่งเสริม การท่องเที่ยว บริเวณชายหาดบางแสน. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการ บริหารงานท้องถิ่น, วิทยาลัยบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.*
- พุทธิมา อัครวิวัฒน์. (2552). *พฤติกรรมและความพึงพอใจด้านปัจจัยการตลาดของนักท่องเที่ยว ชาวต่างชาติ ในการเข้าพักบ้านดินสบุดคโฮสเทล. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการ โรงแรมและการท่องเที่ยว, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยนเรศวร.*
- ไพโรพนา ศรีเสน. (2544). *ความคาดหวังของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการในงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลศิริราช คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล. วิทยานิพนธ์พัฒนา บริหารศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาพัฒนาสังคม, บัณฑิตวิทยาลัย, สถาบันบัณฑิตพัฒน บริหารศาสตร์.*
- เมตตา ธนิตนนท์. (2560). *แรงจูงใจและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาเที่ยวบ้าน บางเขน. การค้นคว้าอิสระศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรม การ บริการและการท่องเที่ยว, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.*
- รัชชา กุลวานิช ไชยนันท์. (2535). *รายงานการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการทาง การแพทย์: ศึกษาเฉพาะกรณีผู้ประกันตนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. กรุงเทพฯ: สำนักงานประกันสังคม.*
- ระวีวรรณ โปรรุ่งโรจน์. (2539). *พฤติกรรมนักท่องเที่ยว. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.*
- วรัญญา ภัทรสุข. (2554). *ระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์ (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: คณะเศรษฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.*
- วิทยา สุขสติดิษฐ์. (2556). *ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่อการใช้บริการสกายปีซรีสอร์ท เกาะหมาก จังหวัดตราด. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, วิชาการจัดการภาครัฐ และภาคเอกชน, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.*
- วิชาน จินาภักดิ์. (2555). *ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่ออุทยานแห่งชาติน้ำตกเอราวัณ จังหวัดกาญจนบุรี. ปรินญานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการนันทนาการ, คณะวิทยาศาสตร์, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.*
- วิพร บุญวัฒน์. (2542). *แนวโน้มการใช้สื่อและเทคโนโลยีเพื่อการประชาสัมพันธ์ของธนาคารเพื่อการ ส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทยในช่วงปี พ.ศ. 2542-2546. วิทยานิพนธ์การศึกษา มหาบัณฑิต, สาขาวิชาเทคโนโลยีทางการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทร วิโรฒประสานมิตร.*
- ศิริพงศ์ พุทธิพันธุ์. (2553). *ระเบียบวิธีวิจัยสำหรับธุรกิจ (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: ฮาซันพรีนติ้ง.*

ศิริวรรณ เสรีรัตน์, ปริญ ลักขิตานนท์, ศุภร เสรีรัตน์ และองอาจ ปทะวานิช. (2538). *กลยุทธ์การตลาด การบริหารการตลาดและกรณีตัวอย่าง*. กรุงเทพฯ: พัฒนาศึกษา.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และศุภร เสรีรัตน์. (2546). *การบริหารตลาดยุคใหม่*. กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.

สุภัทรา มิ่งปรีชา. (2550). *ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกต่อ คุณภาพบริการของโรงพยาบาลแพร์*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารและพัฒนาประชาคมเมืองและชนบท, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏ อุตรดิตถ์.

สุภาลักษณ์ ชัยอนันต์. (2540). *ความพึงพอใจของเกษตรกรที่มีต่อโครงการส่งเสริมการปลูกมะเขือเทศแบบมีสัญญาผูกพันในจังหวัดลำปาง*. การค้นคว้าอิสระวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาส่งเสริมและเผยแพร่การเกษตร, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

สรชัย พิศาลบุตร. (2550). *การสร้างและประมวลผลข้อมูลจากแบบสอบถาม*. กรุงเทพฯ: วิทยพัฒน์.

สุรัชย์ เสมอ. (2552). *ความพึงพอใจในการท่องเที่ยวพัทยาและบางแสน*. กรณีศึกษาเฉพาะนักท่องเที่ยวชาวไทย. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารงานท้องถิ่น, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.

เสริมพันธ์ สาริมาณ. (2543). *ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อสถานที่ท่องเที่ยวและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในอุทยานแห่งชาติน้ำตกพลิ้ว จังหวัดจันทบุรี*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.

อรนุช ศิลป์มณีพันธ์. (2547). *ลักษณะชายฝั่งทะเลที่พึงประสงค์ของนักท่องเที่ยวบริเวณชายฝั่งทะเลประเทศไทย*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาภูมิศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

อัศวิน แผ่นเทิดไทย. (2559). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ร่วมงานอีเวนต์มาราธอนอีเวนต์มาราธอน*. ม.ป.ท.

Kotler, P., & Keller, K. (2012). *Marketing management* (14<sup>th</sup> ed.). New Jersey: Prentice-Hall.

Parasura, Z. (1985). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of marketing*, 64, 12-40.

Reeder, M., & Beliefs, W. (1973). *Disbeliefs and social action*. New York: Cornell University.

Shelly, M. W. (1975). *Satisfaction*. Retrieved from

<http://thesisavenue.blogspot.com/2008/09/satisfaction.html>

Trip Advisor. (2560). *สถานที่พักโฮสเทลยอดนิยมราคาประหยัดในเมืองพัทยา*. เข้าถึงได้จาก

[https://th.tripadvisor.com/Hotels-g293919-Pattaya\\_Chonburi\\_Province-Hotels.html](https://th.tripadvisor.com/Hotels-g293919-Pattaya_Chonburi_Province-Hotels.html).

Yamane, T. (1973). *Statistic an introductory analysis* (3<sup>rd</sup> ed.). New York: Harper and Row.





ภาคผนวก



## แบบสอบถาม

### เรื่อง ความพึงพอใจจากการได้รับบริการของศูนย์บริการนักท่องเที่ยวหาดบางแสน จังหวัดชลบุรี

แบบสอบถามชุดนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นการสำรวจความพึงพอใจจากการได้รับบริการของศูนย์บริการนักท่องเที่ยวหาดบางแสน จังหวัดชลบุรี ทั้งนี้เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการจัดการภาครัฐและเอกชน มหาวิทยาลัยบูรพา ศูนย์บางแสน

ข้อมูลที่ได้จากการสอบถามชุดนี้จะใช้เพื่อการศึกษาเท่านั้น จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านในการทำแบบสอบถามชุดนี้ให้ครบทุกข้อ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงที่กรุณาสละเวลาในการทำแบบสอบถามชุดนี้มา ณ ที่นี้

#### ส่วนที่ 1 ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน  หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ  1) ชาย  2) หญิง
2. อายุ  1) ต่ำกว่า 25 ปี  2) 25-35 ปี  
 3) 36-40 ปี  4) 41-45 ปี  
 5) ตั้งแต่ 46 ปีขึ้นไป
3. สถานภาพ  1) โสด  2) สมรส
4. อาชีพ  1) นักเรียน/นักศึกษา  2) ธุรกิจส่วนตัว  
 3) พนักงานบริษัทเอกชน  4) ราชการ/รัฐวิสาหกิจ  
 5) อื่น ๆ
5. การศึกษา  1) ต่ำกว่าปริญญาตรี  2) ปริญญาตรี  
 3) สูงกว่าระดับปริญญาตรี
6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน  1) ต่ำกว่า 15,000 บาทลงมา  2) 15,001-20,000 บาท  
 3) 20,001-25,000 บาท  4) 25,001-30,000 บาท  
 5) ตั้งแต่ 30,001 บาท ขึ้นไป

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจจากการได้รับบริการนักท่องเที่ยวของศูนย์บริการนักท่องเที่ยวชายหาดบางแสน จังหวัดชลบุรี

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน  หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

ความพึงพอใจจากการได้รับบริการของ ศูนย์บริการนักท่องเที่ยวชายหาดบางแสน จังหวัดชลบุรี	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
<b>1. ด้านสถานที่/ สิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
1.1 มีความสะดวกสบายในการเข้าใช้บริการ เช่น สถานที่กว้างขวาง เพียงพอ					
1.2 มีห้องน้ำที่สะอาด ได้มาตรฐาน ให้ใช้ บริการ					
1.3 มีสิ่งอำนวยความสะดวกไว้รองรับ เช่น อินเทอร์เน็ต					
1.4 มีอุปกรณ์ปฐมพยาบาลเบื้องต้นที่เพียงพอ					
1.5 สถานที่มีสะอาดความปลอดภัย					
1.6 มีที่จอดรถสำหรับนักท่องเที่ยวที่เข้ามา ติดต่อเพียงพอ					
<b>2. ด้านคุณภาพการให้บริการและช่วยเหลือนักท่องเที่ยว</b>					
2.1 มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ					
2.2 เจ้าหน้าที่มีความสามารถต่อการช่วยเหลือ นักท่องเที่ยว					
2.3 กระบวนการการให้ความช่วยเหลือมีความ สะดวกรวดเร็ว					
2.4 มีการประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อการช่วยเหลือนักท่องเที่ยวได้อย่าง ต่อเนื่อง					
2.5 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน					
<b>3. ด้านข้อมูลการสื่อสารและการประชาสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่</b>					
3.1 มีการสื่อสารข้อมูลได้รวดเร็วตรงตาม วัตถุประสงค์					
3.2 มีการนำเสนอข้อมูลประชาสัมพันธ์ ข่าวสารข้อมูลทั่วไปให้กับนักท่องเที่ยวทุก ๆ ชั่วโมง					

ความพึงพอใจจากการได้รับบริการของ ศูนย์บริการนักท่องเที่ยวหาดบางแสน จังหวัดชลบุรี	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
3.3 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลที่ถูกต้องและ แม่นยำให้แก่นักท่องเที่ยว					
3.4 มีการใช้สื่อหรือเทคโนโลยีในการสื่อสาร ได้อย่างถูกต้องตามหลักภาษา					
3.5 มีเจ้าหน้าที่ที่มีความรอบรู้ในด้านของการ ท่องเที่ยว					
3.6 เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ในกฎระเบียบและ สามารถพูดสื่อสารให้นักท่องเที่ยวเกิดความ เข้าใจ					
3.7 ช่องทางการสื่อสารสามารถเข้าถึง นักท่องเที่ยวได้					

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมืออย่างดีในการตอบแบบสอบถาม