

# ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการจัดการ สภาพแวดล้อมบริเวณชายหาดแม่รำพึง จังหวัดระยอง

## A Study of Thai Tourists Expectation and Satisfaction towards the Environmental Management in the Area of Mae Ram Phung Beach, Rayong Province

สุพรรณณี เสริมศรี\*

Supanee Sermsri

กนกกานต์ แก้วนุช\*\*

Kanokkarn Kaewnuch

### บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์ของการศึกษานี้มี 3 ประการได้แก่ 1) เพื่อศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจ 2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจ และ 3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยสนับสนุนที่มีต่อความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการจัดการสภาพแวดล้อมบริเวณชายหาดแม่รำพึง จังหวัดระยอง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ คือ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาเที่ยวบริเวณชายหาดแม่รำพึง จังหวัดระยอง จำนวน 100 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ แล้วนำไปวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป ผลการศึกษพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคาดหวังต่อการจัดการสภาพแวดล้อมบริเวณชายหาดแม่รำพึง จังหวัดระยอง ในระดับที่มาก แต่กลับมีความพึงพอใจเพียงปานกลาง ผลการศึกษความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการจัดการสภาพแวดล้อมบริเวณชายหาดแม่รำพึง ไม่มีความสัมพันธ์กันในทุกๆ ด้าน ผลการศึกษาด้านปัจจัยส่วนบุคคล ซึ่งได้แก่ อายุ อาชีพ รายได้ ที่แตกต่างกันมีความคาดหวังต่อการจัดการสภาพแวดล้อมบริเวณชายหาดแม่รำพึงที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ปัจจัยส่วน

---

\* นักศึกษาหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิตสาขาการจัดการการท่องเที่ยวแบบบูรณาการ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

\*\* อาจารย์ประจำคณะการจัดการท่องเที่ยว สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

บุคคลของนักท่องเที่ยวในด้านรายได้ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดการสภาพแวดล้อมบริเวณชายหาดแม่รำพึงแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

**คำสำคัญ :** ความคาดหวัง, ความพึงพอใจ, การจัดการสภาพแวดล้อม

### Abstract

The study has 3 objectives as follow: 1) to study the expectation and satisfaction, 2) to study the relationship between their expectation and satisfaction and 3) to study the relationship between personal factors and supporting factors towards the expectation and satisfaction of Thai tourists towards the environmental management in the area of Mae Ram Phung beach, Rayong Province. The sample of this study was 100 Thai tourists who visited Mae Ram Phung beach in Rayong Province. A questionnaire was used as a tool for the collection of data. Then, the data were analyzed by computer programs. The results of the study can be concluded as follow: the majority of tourists in the sample group had high expectation.

On the other hand, the level of their satisfaction towards the environmental management in the area of Mae Ram Phung beach was medium. According to the result of the study of the relationship between the tourists' expectation and satisfaction, it was found out that the sample group's expectation and satisfaction were not related in all 3 aspects. The result of the study of personal factors of the tourists in terms of age, occupation and income showed that these factors caused different expectation towards the environmental management in the area of Mae Ram Phung beach with statistical significance. The result of the study of personal factors of the tourists in terms of income showed that this factor caused different satisfaction towards the environmental management in the area of Mae Ram Phung beach with statistical significance.

**Keywords :** Expectation, Satisfaction, Environment Management

## บทนำ

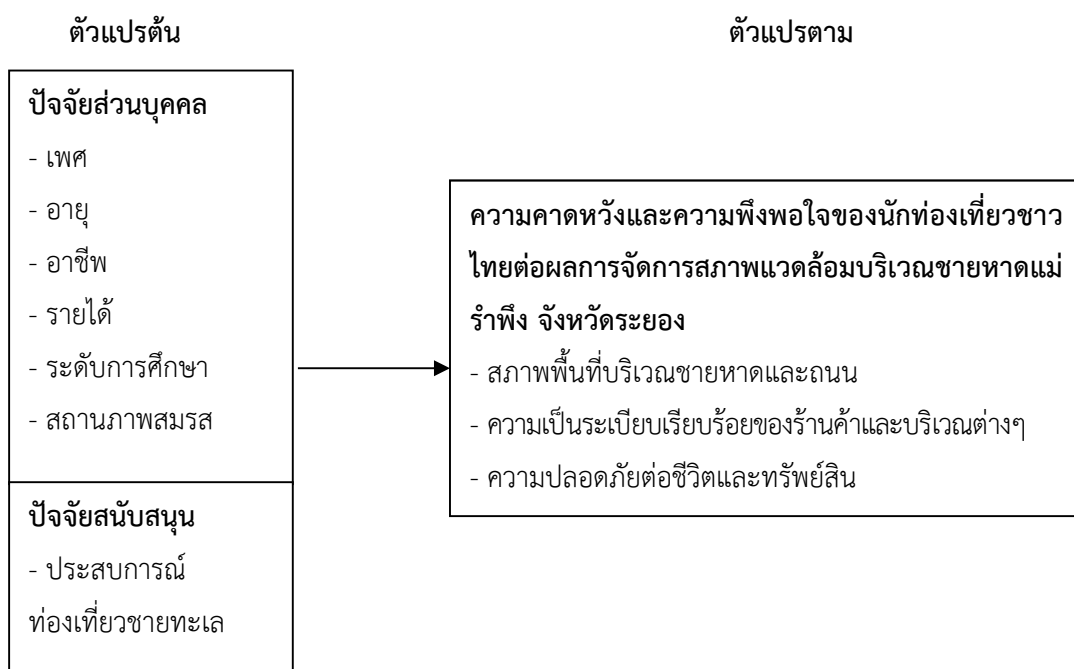
“ชายหาดแม่รำพึง” เป็นแหล่งที่ท่องเที่ยวที่ได้รับความนิยมในจังหวัดระยอง เป็นชายหาดที่มีชื่อเสียง และที่รู้จักอย่างกว้างขวางของนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติ ตลอดแนวชายหาดประมาณสิบกิโลเมตรทั้งสองข้างทางเต็มไปด้วยอาหารสดและที่พัก มีนักท่องเที่ยวแวะมาตลอดปีทั้งตั้งใจมาพักและเดินทางผ่านก่อนกลับกรุงเทพ หาดแห่งนี้ไม่เคยขาดนักท่องเที่ยวแม้แต่ในฤดูฝน อาจเพราะเนื่องมาจากการเดินทางที่สะดวกไม่กีดขวางจากกรุงเทพฯ และเรื่องอาหารทะเลที่เป็นแหล่งรวมร้านค้าชื่อดัง นักท่องเที่ยวที่เคยเดินทางไปเที่ยวที่ชายหาดแม่รำพึงในอดีตเมื่อ 20 กว่าปีก่อนนี้อาจจะยังจำสภาพชายหาดที่สวยงาม สะอาด น้ำทะเลใส เป็นพื้นที่ที่ยังไม่มีสิ่งปลูกสร้างมากนัก มีจำนวนร้านค้าร้านอาหาร ที่พัก บริเวณชายหาดอยู่ไม่กี่แห่ง ไม่มีร้านอาหารเต็มยาวตลอดชายหาด และที่พักก็มีอยู่อย่างมากมายเหมือนกับปัจจุบันนี้ เมื่อมีนักท่องเที่ยวเดินทางมาเที่ยวมากขึ้น ก็ต้องมีการรองรับไม่ว่าจะเป็นสถานที่พัก หรือร้านอาหารให้เพียงพอกับนักท่องเที่ยวที่เข้ามา สิ่งเหล่านี้เองก่อให้เกิดปัญหาตามมามากมาย เช่น ปัญหาความเสื่อมโทรมของชายหาด ปัญหามลพิษทางน้ำ ปัญหาขยะมูลฝอย ปัญหาอาชญากรรม เป็นต้น ผลกระทบจากกิจกรรมทางการท่องเที่ยวและการขยายตัวของชุมชนในแหล่งท่องเที่ยวชายหาดแม่รำพึงโดยการขาดการจัดการที่ถูกต้องและเป็นระบบระเบียบ ทำให้ชายหาดที่เคยสวยงาม น้ำทะเลที่เคยใสสะอาดได้เปลี่ยนไป จนมีสภาพที่แยลงเกิดขึ้น หน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรงก็ได้พยายามปรับปรุงแก้ไขปัญหาต่างๆ เช่นการจัดการให้มีระบบบำบัดน้ำเสีย ระบบการเก็บรวบรวมและกำจัดขยะมูลฝอยทั้งระบบแบบถูกหลักสุขาภิบาล และเตาเผาขยะมูลฝอย เป็นต้น แต่ก็ไม่สามารถแก้ปัญหาได้อย่างทั่วถึงส่งผลกระทบต่อสภาพแวดล้อม และทรัพยากรธรรมชาติอยู่มาก

ปัญหาดังกล่าวผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาถึงความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อผลการจัดการสภาพแวดล้อมบริเวณชายหาดแม่รำพึง จังหวัดระยอง ในงานวิจัยชิ้นนี้จะมุ่งศึกษาด้านสภาพพื้นที่บริเวณชายหาดและถนน ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของร้านค้าและบริการต่างๆ ความปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยว เพราะสิ่งเหล่านี้เป็นปัจจัยสำคัญต่อการรักษาความสวยงามตามธรรมชาติของหาดแม่รำพึง และความรู้สึกปลอดภัยของนักท่องเที่ยว ซึ่งเป็นแหล่งดึงดูดใจนักท่องเที่ยวให้เข้ามาท่องเที่ยวที่ชายหาดแม่รำพึงมากขึ้น ซึ่งจะก่อให้เกิดผลดีต่อเศรษฐกิจทั้งระดับประเทศและท้องถิ่น โดยมีวัตถุประสงค์ในการวิจัย 3 ข้อ คือ เพื่อศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการจัดการสภาพแวดล้อมบริเวณชายหาดแม่รำพึง จังหวัดระยอง เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาว

ไทยต่อการจัดการสภาพแวดล้อมบริเวณชายหาดแม่รำพึง จังหวัดระยอง และเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยสนับสนุนที่มีต่อความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการจัดการสภาพแวดล้อมบริเวณชายหาดแม่รำพึง จังหวัดระยอง โดยมีคำถามนำวิจัยคือ ปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยสนับสนุนมีผลต่อระดับความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวเหมือนหรือแตกต่างกันอย่างไร ผลที่ได้จากการวิจัยจะเป็นประโยชน์ในการวางแผนปฏิบัติงาน หรือพัฒนาการจัดการสภาพแวดล้อมบริเวณชายหาดแม่รำพึงได้อย่างถูกต้องเหมาะสม อีกทั้งยังสามารถนำข้อมูลไปใช้ในการพัฒนาสถานที่ท่องเที่ยวและกิจกรรมต่างๆ เพื่อยกระดับการท่องเที่ยวชายหาดของจังหวัดระยองให้ดียิ่งขึ้น

## วิธีดำเนินการวิจัย

### กรอบการวิจัย



## ข้อมูลและการเก็บรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลที่จำเป็นสำหรับการวิจัยนี้เก็บรวบรวมได้จาก 2 แหล่ง คือ 1) แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ เป็นแหล่งข้อมูลที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลโดยตรงจากการสำรวจภาคสนาม ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลในพื้นที่ศึกษา ด้วยแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ กลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยว การจดบันทึก การบันทึกภาพถ่าย เป็นต้น และ 2) แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ ซึ่งได้แก่ แหล่งข้อมูลที่ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลเอกสารที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ข้อมูลด้านสถิติตัวเลขข้อมูลทะเบียนราษฎร์ ข้อมูลการศึกษาวิจัย ตลอดจนเอกสาร บทความ และรายงานทางวิชาการ เป็นต้น

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยคือ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาท่องเที่ยวบริเวณชายหาดแม่รำพึง จังหวัดระยอง “ประชากรกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยเฉลี่ยต่อปี จำนวน 40,000 คน” (อนันต์ กาเดร์, 2551) ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 100 คน ซึ่งคำนวณโดยใช้เกณฑ์ของ Taro Yamane ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling) โดยผู้วิจัยจะกำหนดสัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างแยกเป็นเพศหญิงและเพศชายในสัดส่วนที่เท่ากัน ซึ่งในงานวิจัยนี้ผู้วิจัยต้องการตัวอย่าง 100 คน ฉะนั้นจึงได้แบ่งเป็นเพศหญิง 50 คน และเพศชาย 50 คน โดยเลือกใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling) ทำให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่มีคุณสมบัติตามต้องการในจำนวนที่เหมาะสม และเป็นตัวแทนของกลุ่มตัวอย่างในสัดส่วนที่เท่ากัน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามที่แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยว เป็นแบบปลายปิดเลือกตอบได้เพียง 1 คำตอบ ส่วนที่ 2 สอบถามเกี่ยวกับความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการจัดการสภาพแวดล้อมบริเวณชายหาดแม่รำพึง จังหวัดระยอง ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการจัดการสภาพแวดล้อมบริเวณชายหาดแม่รำพึง จังหวัดระยอง ส่วนที่ 4 ความต้องการและข้อเสนอแนะในการจัดการสภาพแวดล้อมบริเวณชายหาดแม่รำพึง จังหวัดระยอง

## วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลกลุ่มตัวอย่างผู้วิจัยใช้การทดสอบสถิติ ดังต่อไปนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง 100 คน โดยจำแนกตามปัจจัยด้านบุคคล คือ เพศ อายุ อาชีพ รายได้ ระดับการศึกษา สถานภาพ และปัจจัยสนับสนุน ได้แก่ ประสิทธิภาพนักท่องเที่ยวทะเล

จะกำหนดค่าให้อยู่ในระดับกลุ่มชั้น (Nominal Scale) และทำการวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา ในรูปของการแจกแจงความถี่ และหาอัตราส่วนร้อยละ

2. ข้อมูลในส่วนที่ 2 และส่วนที่ 3 ของแบบสอบถาม เกี่ยวกับความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการจัดการสภาพแวดล้อมบริเวณชายหาดแม่รำพึง จังหวัดระยอง เป็นข้อมูลที่ได้จากการตอบข้อคำถามชุดประเมินค่า (Rating Scale) จึงได้ปรับค่าข้อมูลให้อยู่ในระดับช่วง (Interval scale) แล้วจึงทำการวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนาในรูปของ ค่ามัชฌิมเลขคณิต (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

การแปลความหมายของข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์โดยใช้คะแนนเฉลี่ยของจุดตัดดังนี้ [3]

$$\frac{(\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด})}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{5-1}{5} = 0.80$$

จากหลักเกณฑ์ดังกล่าวสามารถแปลความหมายของระดับคะแนนเป็น 5 ระดับโดยใช้เกณฑ์ดังนี้

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.21 – 5.00 หมายถึง มีความคาดหวังและพึงพอใจระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.41 – 4.20 หมายถึง มีความคาดหวังและความพึงพอใจระดับมาก

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.61 – 3.40 หมายถึง มีความคาดหวังและความพึงพอใจระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.81 – 2.60 หมายถึง มีความคาดหวังและความพึงพอใจระดับน้อย

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 1.80 หมายถึง มีความคาดหวังและความพึงพอใจระดับน้อยที่สุด

3. ภาพรวมของความพึงพอใจต่อการจัดการสภาพแวดล้อมบริเวณชายหาดแม่รำพึง โดยการตั้งสมมติฐานและใช้สถิติสหสัมพันธ์ของ Pearson

4. ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยส่วนสนับสนุนของนักท่องเที่ยวมีผลให้ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อผลการจัดการสภาพแวดล้อมบริเวณชายหาดแม่รำพึง จังหวัดระยองด้วยสมมติฐานโดยใช้สถิติ One-way ANOVA

5. ข้อมูลในส่วนที่ 4 ของแบบสอบถาม ในเรื่องความต้องการและข้อเสนอแนะในการจัดการสภาพแวดล้อมบริเวณชายหาดแม่รำพึง จังหวัดระยอง

## ผลการศึกษา

ผลการศึกษากลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยวบริเวณชายหาดแม่รำพึง จังหวัดระยอง จำนวน 100 คน เนื่องจากการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบโควต้า โดยเลือกสุ่มกลุ่มตัวอย่างที่เป็นเพศชายและเพศหญิงกลุ่มละ 50 คน โดยคิดเป็นร้อยละ 50 เท่ากัน ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 21 – 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 55 ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 47 มีรายได้ระหว่าง 10,000 – 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 52 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 39 มีสถานภาพการสมรส คิดเป็นร้อยละ 68 และมีประสบการณ์การท่องเที่ยวทะเลบ่อยๆ (3 ครั้งขึ้นไปต่อปี) คิดเป็นร้อยละ 59

ผลการศึกษาความคาดหวังของนักท่องเที่ยวกลุ่มตัวอย่างต่อการจัดการสภาพแวดล้อมบริเวณชายหาดแม่รำพึง จังหวัดระยอง โดยภาพรวมสรุปว่า นักท่องเที่ยวกลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังต่อการจัดการสภาพแวดล้อมบริเวณชายหาดแม่รำพึง จังหวัดระยอง อยู่ในระดับมาก และเมื่อแยกพิจารณาแต่ละด้านซึ่งมีทั้งหมด 3 ด้านได้แก่ สภาพพื้นที่บริเวณชายหาดและถนน ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของร้านค้าและบริการต่างๆ และความปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สิน พบว่านักท่องเที่ยวกลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังแต่ละด้านอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน ( $\bar{X} = 3.6 - 4.19$ )

ผลการศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการจัดการสภาพแวดล้อมบริเวณชายหาดแม่รำพึง จังหวัดระยอง โดยจำแนกเป็น 3 ด้านได้แก่ สภาพพื้นที่บริเวณชายหาดและถนน ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของร้านค้าและบริการต่างๆ และความปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สิน พบว่านักท่องเที่ยวกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.8 - 3.59$ )

ผลการศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจโดยรวมต่อการจัดการสภาพแวดล้อมบริเวณชายหาดแม่รำพึง จังหวัดระยอง ซึ่งมีสมมติฐาน คือ ความคาดหวังมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการจัดการสภาพแวดล้อมบริเวณชายหาดแม่รำพึง จังหวัดระยอง เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังกับความพึงพอใจต่อการจัดการสภาพแวดล้อมบริเวณชายหาดแม่รำพึง จังหวัดระยอง สามารถสรุปค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานแสดงระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจต่อผลการจัดการสภาพแวดล้อมบริเวณชายหาดแม่รำพึง จังหวัดระยอง พบว่าโดยรวมมีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก และความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ดังแสดงในตารางที่ 1

**ตารางที่ 1** สรุปค่าคะแนนเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แสดงระดับความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการจัดการสภาพแวดล้อมบริเวณชายหาดแม่รำพึง จังหวัดระยอง โดยใช้สถิติ Paired-sample t-test

| การจัดการสภาพแวดล้อมบริเวณ<br>ชายหาดแม่รำพึง จังหวัดระยอง | ระดับความคาดหวัง |     |       | ระดับความพึงพอใจ |     |         | ความ<br>แตกต่าง | t      |
|-----------------------------------------------------------|------------------|-----|-------|------------------|-----|---------|-----------------|--------|
|                                                           | $\bar{X}$        | SD. | เกณฑ์ | $\bar{X}$        | SD. | เกณฑ์   |                 |        |
| ด้านสภาพพื้นที่บริเวณชายหาดและ<br>ถนน                     | 3.91             | .72 | มาก   | 3.14             | .62 | ปานกลาง | 0.77            | 8.61*  |
| ด้านความเป็นระเบียบเรียบร้อยของ<br>ร้านค้าและบริการต่างๆ  | 3.91             | .85 | มาก   | 2.96             | .64 | ปานกลาง | 0.95            | 8.94*  |
| ด้านความปลอดภัยต่อชีวิตและ<br>ทรัพย์สิน                   | 4.11             | .86 | มาก   | 3.01             | .73 | ปานกลาง | 1.10            | 10.30* |
| ค่าเฉลี่ยรวม                                              | 3.96             | .71 | มาก   | 3.06             | .60 | ปานกลาง | 0.90            | 10.19* |

\*sig < .01

**ตารางที่ 2** แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการจัดการสภาพแวดล้อมบริเวณชายหาดแม่รำพึง จังหวัดระยอง โดยใช้สถิติ Pearson Correlation

| การจัดการสภาพแวดล้อมบริเวณชายหาดแม่รำพึง จังหวัดระยอง | r-value | Sig. |
|-------------------------------------------------------|---------|------|
| ด้านสภาพพื้นที่บริเวณชายหาดและถนน                     | .126    | .211 |
| ด้านความเป็นระเบียบเรียบร้อยของร้านค้าและบริการต่างๆ  | .000    | .999 |
| ด้านความปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สิน                   | .120    | .235 |
| รวม                                                   | .100    | .324 |

จากตารางที่ 1 เมื่อพิจารณาด้านความแตกต่างแล้ว มีความแตกต่างในด้านความคาดหวังและพึงพอใจต่อการจัดการสภาพแวดล้อมบริเวณชายหาดแม่รำพึง จังหวัดระยอง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ในทุกด้าน โดยกลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังมากกว่าความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญ

จากตารางที่ 2 เมื่อมาพิจารณาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังและพึงพอใจต่อการจัดการสภาพแวดล้อมบริเวณชายหาดแม่รำพึง จังหวัดระยองแล้ว พบว่าไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในทุกด้าน โดยที่ความคาดหวังไม่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจต่อการจัดการสภาพแวดล้อมบริเวณชายหาดแม่รำพึง จังหวัดระยองซึ่งกล่าวได้ว่าการที่นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความคาดหวังต่อการ



จัดการสภาพแวดล้อมมากนัก ไม่ได้หมายความว่ามีความพึงพอใจต่อการจัดการสภาพแวดล้อมมาก ด้วยเช่นกัน จึงสรุปได้ว่า ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการจัดการสภาพแวดล้อมบริเวณชายหาดแม่รำพึง จังหวัดระยองไม่มีความสัมพันธ์กัน ดังนั้นจึงไม่ยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

การศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยสนับสนุนต่อความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อผลการจัดการสภาพแวดล้อมบริเวณชายหาดแม่รำพึง จังหวัดระยอง มีสมมติฐานเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล อันได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ รายได้ต่อเดือน ระดับการศึกษาสูงสุด สถานภาพสมรส และปัจจัยส่วนสนับสนุนได้แก่ประสบการณ์การท่องเที่ยวชายหาด ผลการทดสอบปรากฏว่าปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยส่วนสนับสนุนของนักท่องเที่ยวที่ต่างกันมีผลให้ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อผลการจัดการสภาพแวดล้อมบริเวณชายหาดแม่รำพึง จังหวัดระยอง แตกต่างกัน

นอกจากนี้ ผลการศึกษาความต้องการและข้อเสนอแนะในการจัดการสภาพแวดล้อมบริเวณชายหาดแม่รำพึง จังหวัดระยอง พบว่านักท่องเที่ยวชาวไทยส่วนใหญ่ให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับการกลับมาเที่ยวชายหาดแม่รำพึง พบว่าส่วนใหญ่จะกลับมาเที่ยวชายหาดแม่รำพึง มีจำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 93.0 โดยให้เหตุผลตามลำดับดังนี้ เป็นหาดที่เงียบสงบเหมาะแก่การพักผ่อน เป็นสถานที่ที่เหมาะสมกับวันหยุดสุดสัปดาห์ของครอบครัว มีร้านอาหารเยอะโดยเฉพาะอาหารทะเล สด อร่อย ยังคงมีความเป็นธรรมชาติสูง น้ำทะเลใสสะอาดน่าเล่น เดินทางใช้ระยะไม่ไกลมากจากกรุงเทพฯ และบ้านเกิดเป็นคนจังหวัดระยอง สำหรับคำตอบที่ตอบว่าไม่กลับมาเที่ยวชายหาดแม่รำพึงอีกนั้น มีจำนวนเพียง 7 คน คิดเป็นร้อยละ 7.0 โดยให้เหตุผลตามลำดับดังนี้ ยังรู้สึกถึงความไม่เจริญของชายหาดแม่รำพึงเมื่อเทียบกับชายหาดอื่นแล้ว ถ้ายังปล่อยเฉยเหมือนที่ผ่านมาก็จะเจอสภาพขยะเต็มชายหาดแม่รำพึง และยังไม่มีความปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สินมากกว่านี้

## ข้อเสนอแนะ

ผลการศึกษาวิจัยพบว่า หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการควบคุมดูแลการจัดการสภาพแวดล้อมบริเวณชายหาดแม่รำพึงควรให้ความสำคัญในการฟื้นฟูสภาพพื้นที่บริเวณชายหาดและถนน โดยเฉพาะการจัดการเรื่องขยะในบริเวณแหล่งท่องเที่ยวรวมถึงความเป็นระเบียบเรียบร้อยของร้านค้า และบริการต่างๆ ให้มีความเป็นระเบียบและมีการออกกฎระเบียบควบคุมราคาสินค้าให้เหมาะสมกับคุณภาพของสินค้าและบริการที่ลูกค้าจะได้รับ ตลอดจนมีการให้ความสำคัญกับความปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยวด้วยการเพิ่มกำลังเจ้าหน้าที่ในการดูแลรักษาความปลอดภัยให้นักท่องเที่ยว

การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณซึ่งกลุ่มตัวอย่างได้แก่นักท่องเที่ยวที่เข้ามาท่องเที่ยวที่หาดแม่รำพึงซึ่งผลการวิจัยที่ได้เป็นข้อมูลในลักษณะของความคาดหวังและความพึงพอใจที่นักท่องเที่ยวต้องการทั้งนี้เพื่อให้เกิดการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวอย่างเป็นรูปธรรมและสามารถนำไปใช้แก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในแหล่งท่องเที่ยวชายหาดแม่รำพึงจึงควรศึกษาโดยใช้การวิจัยเชิงคุณภาพมีการสัมภาษณ์ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการพัฒนาปรับปรุง พื้นฟูแหล่งท่องเที่ยวชายหาดแม่รำพึงโดยใช้แบบสัมภาษณ์เป็นเครื่องมือในการวิจัย และการวิจัยครั้งต่อไปควรมีการศึกษาเปรียบเทียบแหล่งท่องเที่ยวที่อยู่ในบริเวณเดียวกันเพื่อนำผลการศึกษาที่ได้จากแหล่งท่องเที่ยวแต่ละที่มาวิเคราะห์หาข้อดีและข้อเสียเพื่อใช้เป็นต้นแบบในการบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยวให้มีความยั่งยืนมากยิ่งขึ้น

## บรรณานุกรม

- คัมภีร์ ศรีสุนทร. (2550). *บทบาทของผู้บริหารท้องถิ่นกับการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวบริเวณชายฝั่งทะเลจังหวัดระยอง*. สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- อนันต์ กาเดร์. (2551). *แนวทางการพัฒนาพื้นที่ หาดแม่รำพึง เพื่อการท่องเที่ยว*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าคุณทหารลาดกระบัง.
- บุญชม ศรีสะอาด และบุญส่ง นิลแก้ว. (2535). *การวิจัยเบื้องต้น*. พิมพ์ครั้งที่ 6. มหาสารคาม. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- คณะสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรศาสตร์. (2536). *รายงานฉบับสุดท้าย "การจัดทำแผนการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมธรรมชาติ บริเวณหาดแม่รำพึง จังหวัดระยอง"*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยมหิดล.
- เสาวนีย์ กันทะแสน. (2545). *ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการสภาพแวดล้อมและกิจกรรมการท่องเที่ยว: กรณีศึกษา หมู่บ้านร่วมมิตร อำเภอมะนัง จังหวัดยะลา*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- อนุศักดิ์ เป่าบุญปรุง. (2542). *การวิเคราะห์แผนพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว ศึกษาเฉพาะกรณีหาดแม่รำพึง จังหวัดระยอง*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- รัฐภูมิ เจริญศรีพงษ์. (2542). *ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการสภาพแวดล้อมบริเวณหาดบางแสน จังหวัดชลบุรี*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.
- วิรุฬ พรรณเทวี. (2542). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานกระทรวงมหาดไทยในอำเภอมะนัง จังหวัดแม่ฮ่องสอน*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สรินนา หล้าประเสริฐ. (2547). *ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยวในเขตอำเภอมะนัง จังหวัดยะลา*. สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

- มัลลิกา เกื้อปัญญา. (2542). ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดสภาพแวดล้อมในแหล่งท่องเที่ยวหมู่บ้านชาวเขาเผ่าม้ง. สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตมหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ณัฐนรี สมิต. (2554). ศึกษาวิจัยเรื่องความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์อำเภอป่าสัก จังหวัดแม่ฮ่องสอน. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- บุญยวีร์ ศรีรัตน์. (2550). ศึกษาวิจัยเรื่องความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อกิจกรรมท่องเที่ยวทั่วไทยกับการรถไฟแห่งประเทศไทย (รฟท.) กรณีศึกษาเส้นทางท่องเที่ยวแบบเข้าไป-เย็นกลับ. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- สุณี เพียรงาม. (2555). ศึกษาวิจัยเรื่องความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวออสเตรเลียในการมาท่องเที่ยวในประเทศไทย. การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง ศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- รัชฎา โพธิ์สุนทร. (2552). ศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการเดินทางมาท่องเที่ยวเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี. การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง ศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- สุริยา รุท หนูจักร. (2553). ศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อฟาร์มจระเข้และสวนสัตว์สมุทรปราการ. มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม.
- J.W. Getzels. (1968). *Educational Administration as a Social Process : Theory, Research, Practice*. New York. Harper & Row.
- Oxford University. (1989). *The Oxford English Dictionary Second Edition Volume*. Oxford University.