

บทที่ 2

ทบทวนวรรณกรรม แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่อง “ความพร้อมด้านการท่องเที่ยวทางชายฝั่งทะเลของจังหวัดจันทบุรีเพื่อรับการก้าวเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC)” ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าแนวคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาดังนี้

- 2.1 ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (ASEAN Economic Community - AEC)
- 2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ
- 2.3 ข้อมูลพื้นที่การท่องเที่ยวชายฝั่งทะเลจังหวัดจันทบุรี
- 2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (ASEAN Economic Community - AEC) (กรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศ, 2551)

2.1.1 ความเป็นมา

อาเซียน หรือสมาคมประชาชาติแห่งเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ (Association of Southeast Asian Nations – ASEAN) เป็นองค์กรที่ก่อตั้งขึ้นตามปฏิญญากรุงเทพฯ เมื่อวันที่ 8 สิงหาคม พ.ศ. 2510 มีประเทศสมาชิกรวม 10 ประเทศ แบ่งเป็นประเทศสมาชิกอาเซียนเดิม 6 ประเทศ คือ บรูไน ดารุสซาลาม อินโดนีเซีย มาเลเซีย ฟิลิปปินส์ สิงคโปร์ และไทย และประเทศสมาชิกใหม่ 4 ประเทศ คือ กัมพูชา ลาว พม่า และเวียดนาม หรือเรียกว่า กลุ่ม CLMV (Cambodia, Laos, Myanmar, Vietnam)

ทั้งนี้การรวมตัวกันของประเทศสมาชิกอาเซียนทั้ง 10 ประเทศนี้ มีประชากรเกือบ 500 ล้านคน ซึ่งถือว่าเป็นเศรษฐกิจภูมิภาคขนาดใหญ่ จึงมีการร่วมมือกันเพื่อทำให้อาเซียนมีความเข้มแข็งในด้านต่างๆ เช่น เพื่อเพิ่มอำนาจต่อรองและขีดความสามารถการแข่งขันของอาเซียนในเวทีระหว่างประเทศ ด้วยเหตุนี้อาเซียนจึงเปลี่ยนชื่อเป็นเออีซี (ASEAN Economics Community – AEC) โดยจะก่อตั้งเออีซีอย่างเป็นทางการใน พ.ศ. 2558 พร้อมกับมีการแบ่งประชาคมย่อยออกเป็น 3 ประชาคม หรือ 3 เสาหลัก ได้แก่

2.1.1.1 ประชาคมการเมืองและความมั่นคงอาเซียน (ASEAN Political and Security Community – APSC)

2.1.1.2 ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (ASEAN Economics Community – AEC)

2.1.1.3 ประชาคมสังคมและวัฒนธรรมอาเซียน (ASEAN Socio-Cultural Community – ASCC)

2.1.2 เป้าหมายสำคัญของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนมี 4 ด้านคือ

2.1.2.1 เป็นตลาดและฐานการผลิตร่วมกัน (Single Market and Production Base) เพื่อเคลื่อนย้ายสินค้า การบริการ การลงทุน แรงงานฝีมือ และเงินทุนอย่างเสรี ซึ่งส่วนนี้ เป็นข้อตกลงตามพันธกรณีที่ได้ดำเนินการร่วมกันอยู่แล้ว ทั้ง AFTA (ASEAN Free Trade Area) เริ่มปี พ.ศ. 2535 (1992) AFAS (ASEAN Framework Agreement on Services) ครอบคลุมตกลงว่าด้วยการค้าบริการ ลงนามปี พ.ศ. 2538 ได้เจรจาเปิดเสรีเป็นรอบๆ เสร็จไปแล้ว 5 รอบ และ AIA (ASEAN Investment Area) ครอบคลุมตกลงว่าด้วยการค้าบริการ ลงนามและมีผลตั้งแต่วันที่ พ.ศ. 2541

2.1.2.2 สร้างขีดความสามารถทางเศรษฐกิจ (High Competitive Economic Region) ให้มีความสำคัญกับประเด็นด้านนโยบายที่ช่วยการรวมกลุ่ม เช่น นโยบายการแข่งขัน นโยบายภาษีทรัพย์สินทางปัญญา พัฒนาโครงการสร้างพื้นฐานร่วมกัน ดำเนินการโดยแลกเปลี่ยนข้อมูล ฝึกอบรมบุคลากรร่วมกัน

2.1.2.3 สร้างความเท่าเทียมในการพัฒนาทางเศรษฐกิจ (Equitable Economic Development) สนับสนุนการพัฒนา SMES สร้างขีดความสามารถผ่านโครงการที่มีอยู่แล้ว

2.1.2.4 การบูรณาการเข้ากับเศรษฐกิจโลก (Fully Integrated into Global Economy) เน้นการปรับประสานนโยบายเศรษฐกิจอาเซียนกับนอกภูมิภาค

2.1.3 ครอบคลุมร่วมมือ

ครอบคลุมร่วมมือจากที่ประชุมเจ้าหน้าที่อาวุโสด้านเศรษฐกิจอาเซียนเมื่อวันที่ 21-22 กันยายน พ.ศ. 2547 กรุงเทพฯ สามารถหาข้อสรุปในสาระสำคัญเกี่ยวกับมาตรการร่วมที่จะใช้กับการรวมกลุ่มสินค้าและบริการ ได้แก่ การเปิดเสรีการค้าสินค้า การค้าบริการ การลงทุน การอำนวยความสะดวกด้านการค้า การส่งเสริมการค้าและการลงทุน และความร่วมมือในด้านอื่น ๆ ดังนี้

2.1.3.1 การค้าสินค้า โดยมีการลดภาษีสินค้าเป็น 0% ใน 9 สาขาหลัก ได้แก่เกษตร ประมง ผลิตภัณฑ์ไม้ ผลิตภัณฑ์ยาง สิ่งทอ ยานยนต์ อิเล็กทรอนิกส์ เทคโนโลยีสารสนเทศ และสาขาสุขภาพ ซึ่งเร็วขึ้นจากกรอบ AFTA เดิม 3 ปี คือ จากปี พ.ศ. 2553 เป็นปี พ.ศ. 2550 สำหรับสมาชิกอาเซียนเดิม 6 ประเทศ และปี พ.ศ. 2558 เป็นปี พ.ศ. 2555 สำหรับประเทศ CLMV ได้กำหนดเพดานสำหรับสินค้าทั้งหมดใน Priority Sectors ไม่ต้องการเร่งลดภาษี (Negative List) ไว้ที่ 15%

2.1.3.2 การค้าบริการ โดยมีการเร่งเปิดเสรีสาขาบริการใน Priority Sectors ได้แก่ สาขาสุขภาพ e-ASEAN ท่องเที่ยวและการขนส่งทางอากาศ

2.1.3.3 การลงทุน โดยมีการเปิดการลงทุนในรายการสงวน (Sensitive List) ภายในปี พ.ศ. 2553 สำหรับอาเซียนเดิม 6 ประเทศ ปี พ.ศ. 2556 สำหรับเวียดนาม และ พ.ศ. 2558 สำหรับกัมพูชา ลาว และพม่า ทั้งนี้ ให้ใช้ ASEAN-X formula ได้ (คือประเทศที่มีความพร้อมสามารถดำเนินการก่อนได้ ส่วนประเทศสมาชิกที่เหลือสามารถเข้าร่วมในภายหลัง) และส่งเสริมการผลิตใน

อาเซียนโดยการจัดตั้งเครือข่าย ASEAN free trade zones เพื่อส่งเสริมการซื้อวัตถุดิบและชิ้นส่วนที่ผลิตในอาเซียน (outsourcing) และดำเนินมาตรการร่วมเพื่อดึงดูดการลงทุนโดยตรงระหว่างประเทศ (Foreign Direct Investment - FDI)

2.1.3.4 การอำนวยความสะดวกด้านการค้าและการลงทุน ซึ่งประกอบด้วยเรื่องต่างๆ คือกฎว่าด้วยแหล่งกำเนิดสินค้า พิธีการศุลกากรมาตรฐาน (standard and conformance) การอำนวยความสะดวกด้านการขนส่งและlogistics service สำหรับการขนส่ง การอำนวยความสะดวกด้านการท่องเที่ยวในอาเซียนและการเคลื่อนย้ายของนักธุรกิจ ผู้เชี่ยวชาญ ผู้ประกอบวิชาชีพ และแรงงานมีฝีมือ

2.1.3.5 การส่งเสริมการค้าและการลงทุน และความร่วมมือในด้านอื่น ๆ เช่น ทรัพย์สินทางปัญญา ความร่วมมือด้านอุตสาหกรรมและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ พิธีสารว่าด้วยการรวมกลุ่มรายสาขาของอาเซียน 11 สาขา การกำหนดมาตรการร่วม ซึ่งคาบเกี่ยวกับทุกสาขา เช่นเดียวกับในกรอบความตกลงว่าด้วยการยอมรับร่วมของอาเซียนและมาตรการเฉพาะสำหรับการรวมกลุ่มแต่ละสาขานั้นๆ โดยรวมอยู่ในแผนการรวมกลุ่ม (Road map) ซึ่งผนวกอยู่กับพิธีสารว่าด้วยกลไกการระงับข้อพิพาทของอาเซียนฉบับใหม่ (ASEAN Protocol on Enhanced Dispute Settlement Mechanism) ขณะที่เมื่อวันที่ 29 พฤศจิกายน พ.ศ. 2547 ผู้นำอาเซียนได้ลงนามในกรอบความตกลงว่าด้วยการรวมกลุ่มสาขาสำคัญของอาเซียน (Framework Agreement for the Integration of the Priority Sectors) และรัฐมนตรีเศรษฐกิจอาเซียนได้ลงนามในพิธีสารว่าด้วยการรวมกลุ่มรายสาขาของ อาเซียน 11 ฉบับ (ASEAN Sectoral Integration Protocol) ในวันที่ 29 พฤศจิกายน พ.ศ. 2547 ในช่วงการประชุมสุดยอดอาเซียน ครั้งที่ 10 ที่เวียงจันทน์ ระหว่างวันที่ 29-30 พฤศจิกายน พ.ศ. 2547 ทั้งนี้ ในการประชุมสุดยอดอาเซียน ครั้งที่ 10 ทุกประเทศย้ำความสำคัญของการดำเนินการต่างๆ เพื่อนำไปสู่การเป็นประชาคมอาเซียนภายในปี พ.ศ. 2563

2.1.4 การรวมกลุ่มสินค้าและบริการ 11 สาขานำร่อง

การรวมกลุ่มสินค้าและบริการ 11 สาขานำร่อง ถือว่าเป็นการเปิดเสรีด้านการค้าและบริการ เพื่อส่งเสริมการแบ่งงานด้านการผลิตสินค้าและบริการภายในอาเซียน โดยจะเน้นใช้วัตถุดิบภายในอาเซียนเป็นหลักตามความถนัด เนื่องจากแต่ละประเทศมีวัตถุดิบที่แตกต่างกัน การผลิตโดยใช้วัตถุดิบนอกประเทศหรือหากไม่มีความถนัดจะเป็นการเพิ่มต้นทุนสินค้า จึงทำเป็น 11 สาขานำร่องดังนี้

1. สาขาผลิตภัณฑ์เกษตร
2. สาขาประมง
3. สาขาผลิตภัณฑ์ยาง
4. สาขาสิ่งทอ
5. สาขายานยนต์

6. สาขาผลิตภัณฑไม้
7. สาขาอิเล็กทรอนิกส์
8. สาขาเทคโนโลยีสารสนเทศ
9. สาขาสุขภาพ
10. สาขาท่องเที่ยว
11. สาขาการบิน

อย่างไรก็ตาม ภายหลังได้เพิ่มสาขาที่ 12 ได้แก่ สาขาโลจิสติกส์ เพื่อให้การขนส่งวัตถุดิบต่าง ๆ ทำได้สะดวกมากขึ้น เมื่อแบ่งทั้ง 12 สาขา ตามประเทศที่รับผิดชอบ สามารถแบ่ง ดังตารางที่ 2.1

ตารางที่ 2.1 ความรับผิดชอบในสาขาต่างๆ ของแต่ละประเทศ

ประเทศ	รับผิดชอบ
1. พม่า	สาขาผลิตภัณฑเกษตร และสาขาประมง
2. มาเลเซีย	สาขาผลิตภัณฑยาง และสาขาสิ่งทอ
3. อินโดนีเซีย	สาขายานยนต์ และสาขาผลิตภัณฑไม้
4. ฟิลิปปินส์	สาขาอิเล็กทรอนิกส์
5. สิงคโปร์	สาขาเทคโนโลยีสารสนเทศ และสาขาสุขภาพ
6. ไทย	สาขาการท่องเที่ยวและสาขาการบิน
7. เวียดนาม	สาขาโลจิสติกส์

สรุปเกี่ยวกับการประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (ASEAN Economic Community - AEC) เป็นการร่วมมือกันของประเทศสมาชิกรวม 10 ประเทศ เพื่อเพิ่มอำนาจต่อรองและขีดความสามารถการแข่งขันของอาเซียนในเวทีระหว่างประเทศ ซึ่งแต่ละประเทศมีความหลากหลายและความพร้อมทางเศรษฐกิจที่แตกต่างกันไป ทั้งกลุ่มที่มีความชำนาญในด้านเทคโนโลยี กลุ่มที่เป็นฐานการผลิต และกลุ่มที่มีทรัพยากร เป็นต้น สำหรับประเทศไทยได้ประโยชน์ในด้านการขยายการส่งออกและโอกาสทางการค้า รวมถึงเสริมสร้างโอกาสการค้าบริการ เช่น ท่องเที่ยว อาหาร สุขภาพ ฯลฯ ทั้งนี้ประเทศไทยเองรับผิดชอบในสาขาการท่องเที่ยวและการบิน ดังนั้นจำเป็นต้องพิจารณาถึงจุดแข็งทางด้านศูนย์กลางการคมนาคมและการท่องเที่ยวที่มีอยู่ เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมในการรองรับเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

2.2.1 ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจหรือความพอใจ (Satisfaction) ได้มีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้หลายความหมาย แต่โดยทั่วไปการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจนิยมศึกษากันในสองมิติ คือ มิติความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน (Job Satisfaction) และมิติความพึงพอใจในการได้รับบริการ (Service Satisfaction) ผลการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาในมิติหลัง ซึ่งมีผู้กล่าวถึงแนวคิดมิตินี้ไว้เป็นจำนวนมาก ดังนี้

ราชบัณฑิตยสถาน (2525: 577) ได้ให้ความหมายของคำว่า “พอใจ” ว่าหมายถึง สนใจ ชอบ เหมาะ

กชกร เป้าสุวรรณ และคณะ (2550: 13 อ้างถึงใน ญฎฐิยา แดงประเสริฐ, 2553: 20) ความพึงพอใจเป็นผลของการแสดงออกของทัศนคติของบุคคลรูปแบบหนึ่ง ซึ่งเป็นความรู้สึกของจิตใจ ซึ่งเป็นไปได้ทั้งทางบวกและทางลบ เมื่อสิ่งที่ได้รับการตอบสนองนั้นบรรลุจุดมุ่งหมายก็จะเกิดความรู้สึกบวก เป็นความรู้สึกพึงพอใจ ในทางตรงกันข้าม ถ้าสิ่งที่ได้รับการตอบสนองสร้างความรู้สึกผิดหวังก็จะทำให้เกิดความรู้สึกทางลบ เป็นความรู้สึกไม่พึงพอใจ

สรชัย พิศาลบุตร (2550: 135 อ้างถึงใน ญฎฐิยา แดงประเสริฐ, 2553: 20) ความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ หมายถึง การที่ผู้ใช้บริการได้รับสิ่งที่ต้องการแต่ต้องอยู่ในขอบเขตที่ผู้ให้บริการสามารถจัดหาบริการให้ได้ โดยไม่ขัดต่อกฎหมายและศีลธรรมอันดี

อเนก สุวรรณบัณฑิต และ ภาสกร อุดลพัฒน์กิจ (2548: 172) ได้ให้ความหมาย ความพึงพอใจในการบริการของผู้รับบริการเป็นเป้าหมายที่ผู้ประกอบการและผู้ให้บริการทั้งหลายต่างคิดค้นหากกลยุทธ์ทางการตลาดมากมายมาประยุกต์ใช้ โดยมีจุดประสงค์ให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจในการบริการและกลับมาใช้บริการซ้ำ ดังนั้น ความพึงพอใจจึงเป็นประเด็นที่มีความสำคัญต่อบุคคลหลายฝ่าย ได้แก่

1. ความสำคัญของความพึงพอใจต่อผู้รับบริการ เป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการจะต้องคำนึงถึงในการจัดให้เกิดการบริการแก่ผู้มารับบริการ โดยต้องยึดถือสิ่งต่อไปนี้

1.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของการบริการ รูปแบบการบริการที่ดี จะต้องสามารถตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการได้ โดยผู้ให้บริการจะต้องทำการสำรวจหรือศึกษาความต้องการของกลุ่มผู้รับบริการเป้าหมายเสียก่อน จากนั้นจึงจะสามารถกำหนดรูปแบบการบริการที่เหมาะสมเพื่อให้เกิดการบริการที่ประทับใจของผู้มารับบริการได้

1.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวแปรสำคัญในการประเมินคุณภาพของการบริการ เนื่องจากเป็นเกณฑ์ที่ชัดเจนและส่งผลกระทบต่อ การกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการ โดยทั่วไปองค์การธุรกิจบริการจะทำการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในหลาย ๆ ด้าน ตัวอย่างเช่น

อาคารสถานที่ อุปกรณ์เครื่องใช้ ความน่าเชื่อถือของกิจการบริการ ความเต็มใจในการให้บริการ ความรู้และความสามารถในการให้บริการ และบุคลิกลักษณะของผู้ให้บริการ เป็นต้น

1.3 ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานเป็นตัวชี้คุณภาพและความสำเร็จของงานบริการ เนื่องจากการบริการจะดีเพียงใดนั้นขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการซึ่งการปฏิบัติงานบริการจะมีคุณภาพนั้น ผู้ให้บริการจะต้องมีความพึงพอใจในงานของตน จึงจะทุ่มเทในการทำงาน และเป็นสิ่งนำไปสู่ความพึงพอใจของผู้รับบริการ และสุดท้ายจะส่งผลต่อความสามารถในการแข่งขันทางธุรกิจบริการของกิจการบริการด้วย

2. ความสำคัญของความพึงพอใจต่อผู้รับบริการ เป็นสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการจะได้จากการมารับบริการนั้น โดยผู้รับบริการมุ่งหวังความรวดเร็ว ความสะดวกสบาย และคุณภาพการบริการที่ดี ดังนั้นความพึงพอใจจึงเป็นตัวผลักดันคุณภาพของการบริการของผู้ให้บริการนั่นเอง

2.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวผลักดันคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นของผู้รับบริการเอง ผู้รับบริการมุ่งหวังการได้รับการบริการที่ดีเพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิตของตนเอง จากการไปรับบริการต่างๆ เช่น ท่องเที่ยว รับประทานอาหาร พักค้างแรม เป็นต้น ความพึงพอใจที่ได้จากการไปรับบริการนี้เป็นสิ่งสำคัญที่ผู้ประกอบการบริการจะต้องตระหนักถึงและจัดให้มี ทำให้เกิดการแข่งขันนำเสนอสิ่งที่ดีกว่าแก่ผู้รับบริการ ผลสุดท้ายก็คือผู้รับบริการจะได้รับการบริการที่ดีมีคุณภาพมากขึ้นไปเรื่อยๆ นั่นเอง

2.2 ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการช่วยพัฒนาคุณภาพของงานบริการ และอาชีพบริการ เนื่องจากผู้ให้บริการที่มีความพึงพอใจในการทำงานจะทำงานด้วยความเต็มใจ ทุ่มเทสร้างสรรค์และส่งเสริมมาตรฐานในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ ส่งผลให้คุณภาพในการบริการสูงขึ้น และงานบริการกลายเป็นงานที่แพร่หลายมากขึ้น มีบุคลากรที่มีทักษะและความสามารถเข้าสู่วงการธุรกิจบริการมากขึ้น ทำให้เกิดการขยายตัวของธุรกิจบริการ และสุดท้ายส่งผลต่อลักษณะการบริการ ทำให้ผู้รับบริการได้รับการบริการที่มีความหลากหลายและมีคุณภาพสูงยิ่งขึ้นต่อไป

พิบูล ทีปะปาล (2549: 30 – 31) ได้ให้ความหมายถึงความพึงพอใจ (satisfaction) คือ ความรู้สึกของบุคคลที่แสดงความพึงพอใจหรือผิดหวังอันเป็นผลเนื่องมาจากการเปรียบเทียบผลการทำงานของผลิตภัณฑ์ ตามที่ลูกค้าได้รับกับความคาดหวังของลูกค้า ซึ่งมี 3 ระดับ ดังนี้

1. ถ้าผลการทำงานของผลิตภัณฑ์ (Performance) ต่ำกว่าความคาดหวัง (Expectations) ลูกค้าจะรู้สึก “ไม่พอใจ” (Dissatisfied)
2. ถ้าผลการทำงานของผลิตภัณฑ์เป็นไปตามที่ลูกค้าคาดหวัง ลูกค้าก็จะรู้สึก “พอใจ” (Satisfied)
3. ถ้าผลการทำงานของผลิตภัณฑ์ดีเกินกว่าที่ลูกค้าคาดหวัง ลูกค้าจะรู้สึก “ยิ่งพอใจมาก” (Highly Satisfied) หรือ “รู้สึกประทับใจ” (Delighted)

นอกจากนี้ ความพึงพอใจจัดเป็นทัศนคติที่ต้องผ่านกระบวนการและตีความของบุคคลซึ่งมีการประเมินค่าของสิ่งที่รับรู้ว่าจะชอบหรือไม่ชอบ ประารถนาหรือไม่ประารถนา พึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ สำหรับแนวคิดเกี่ยวกับทัศนคตินั้นค่อนข้างจะมีผู้ศึกษาอย่างกว้างขวางใน

องค์ประกอบด้านต่างๆ (Allport, 1935 อ้างถึงใน ชัยพงษ์ โชติวรรณ, 2541: 16) ดังนี้ องค์ประกอบด้านความรู้สึก (Affective Component) องค์ประกอบด้านความคิด (Cognitive Component) องค์ประกอบด้านพฤติกรรม (Behavioral Component)

ดังนั้น ความพึงพอใจจึงเป็นองค์ประกอบด้านความรู้สึกของทัศนคติซึ่งไม่จำเป็นต้องแสดงหรืออธิบายเชิงเหตุผลเสมอไปก็ได้ กล่าวโดยสรุปแล้วความพึงพอใจเป็นเพียงปฏิกิริยาด้านความรู้สึก (Reactionary Feeling) ต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้น (Stimulant) ที่แสดงออกมา (Yield) ในลักษณะของผลลัพธ์สุดท้าย (Final Outcome) ของกระบวนการประเมิน (Evaluative Process) โดยบ่งบอกถึงทิศทางของผลประเมิน (Direction of Evaluative Process Result) ว่าเป็นไปในทิศทางบวก (Positive Direction) หรือทิศทางลบ (Negative Direction) หรือไม่มีปฏิกิริยา คือเฉยๆ (Non-reaction) ต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นนั้นก็ได้

จากความหมายของความพึงพอใจ ดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นระดับความรู้สึกของบุคคล หรือความต้องการที่จะได้บรรลุเป้าหมาย หรือภาวะของการมีอารมณ์ที่มีผลเกิดขึ้นจากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้คุณค่าที่ได้รับจากสินค้าหรือบริการ กับความคาดหวังของแต่ละบุคคลก่อนที่จะใช้ หรือได้รับสินค้าและบริการนั้นๆ เป็นพฤติกรรมออกมาว่า มีความสุขมีความพอใจและไม่พอใจ

2.2.2 การวัดความพึงพอใจต่อการบริการ

ความพึงพอใจต่อการบริการจะเกิดขึ้นได้หรือไม่นั้น จะต้องพิจารณาถึงลักษณะของการให้บริการขององค์กร ประกอบกับความรู้สึกของผู้มารับบริการในมิติต่างๆ ของแต่ละบุคคล ดังนั้น ในการวัดความพึงพอใจต่อการบริการจะกระทำได้หลายวิธี ดังต่อไปนี้ (สาโรช ไสยสมบัติ, 2534: 12)

2.2.2.1 การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นวิธีการที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลายอีกวิธีหนึ่ง โดยการขอร้องหรือขอความร่วมมือจากกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัด แสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ให้เลือกตอบหรือเป็นอิสระ โดยคำถามที่ถามอาจจะถามถึงความพึงพอใจในด้านต่างๆ ของพนักงานที่ให้บริการ เป็นต้น

2.2.2.2 การสัมภาษณ์ เป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ ซึ่งเป็นวิธีที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะตั้งใจให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริง การวัดความพึงพอใจโดยวิธีสัมภาษณ์นับเป็นวิธีการที่ประหยัดและมีประสิทธิภาพมากวิธีหนึ่ง

2.2.2.3 การสังเกต เป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้ที่มาใช้บริการโดยวิธีสังเกตจากพฤติกรรมทั้งก่อนมารับบริการ ขณะรอรับบริการ และหลังจากรับบริการแล้ว เช่น การสังเกตกิริยาท่าทาง การพูด สีหน้า และความถี่ของการมารับบริการ เป็นต้น มาตราวัด

ความพึงพอใจด้วยวิธีนี้ จะต้องกระทำอย่างจริงจังและมีแบบแผนที่แน่นอน จึงจะสามารถประมาณถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการได้อย่างถูกต้อง

ดังนั้น การวัดความพึงพอใจต่อการบริการนั้น สามารถที่จะทำการวัดได้หลายวิธี ทั้งนี้จะต้องขึ้นอยู่กับความสะดวก ความเหมาะสม ตลอดจนจุดมุ่งหมายหรือเป้าหมายของการวัดซึ่งส่งผลให้การวัดนั้นมีประสิทธิภาพเป็นที่น่าเชื่อถือได้

2.2.3 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ (Hierarchy of Needs Theory)

Maslow A. (1954, 236) ได้เขียนทฤษฎีที่จูงใจ (Motivation Theory) หรือที่เรียกว่าทฤษฎีทั่วไปเกี่ยวกับการจูงใจจากความต้องการของมนุษย์ และได้วางกระบวนการทางความต้องการของมนุษย์ไว้ว่า มนุษย์มีความต้องการอยู่เสมอไม่มีที่สิ้นสุด ขณะที่ความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการอย่างอื่นจะเข้ามาแทนที่ ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจึงไม่เป็นสิ่งจูงใจ ซึ่งความต้องการของมนุษย์มีลำดับขั้นจากต่ำไปหาสูง (Hierarchy of Needs) แบ่งเป็น 5 ขั้น ดังนี้

1. ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการพื้นฐานเพื่อความอยู่รอดของชีวิต ได้แก่ ความต้องการปัจจัยสี่ ความต้องการการยกย่อง และความต้องการทางเพศ ฯลฯ เป็นต้น

2. ความต้องการความปลอดภัยหรือความมั่นคง (Security or Safety Needs) เป็นความต้องการที่เหนือกว่าความต้องการอยู่รอด ซึ่งมนุษย์ต้องการเพิ่ม ความต้องการในระดับที่สูงขึ้น เช่น ต้องการความมั่นคงในการทำงาน ความต้องการได้รับการปกป้องคุ้มครอง ความต้องการความปลอดภัยจากอันตรายต่างๆ เป็นต้น

3. ความต้องการด้านสังคม (Social or Belongingness Needs) หรือความต้องการความรักและการยอมรับ (Love and Belongingness Needs) ความต้องการทั้งในแง่ของการให้และการได้รับซึ่งความรัก ความต้องการเป็นส่วนหนึ่งของหมู่คณะ ความต้องการให้ได้รับการยอมรับ เป็นต้น

4. ความต้องการที่จะมีฐานะเด่นในสังคม (Esteem or Status Needs) ซึ่งเป็นความต้องการการยกย่องส่วนตัว (Self-esteem) ความนับถือ (Recognition) และสถานะ (Status) จากสังคม ตลอดจนเป็นความพยายามที่จะให้มีความสัมพันธ์ระดับสูงกับบุคคลอื่น เช่น ความต้องการให้ได้รับการเคารพนับถือ ความสำเร็จ ความรู้ ศักดิ์ศรี ความสามารถ สถานะที่ดีในสังคมและมีชื่อเสียงในสังคม

5. ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จในชีวิต (Self 7 Actualization or Self 7 Realization) เป็นความต้องการสูงสุดแต่ละบุคคล ซึ่งถ้าบุคคลใดบรรลุความต้องการในขั้นนี้ได้

จะได้รับการยกย่องว่าเป็นบุคคลพิเศษ เช่นความต้องการที่เกิดจากความสามารถทำทุกสิ่งทุกอย่างได้สำเร็จ นักร้องหรือนักแสดงที่มีชื่อเสียง เป็นต้น

จากแนวคิดข้างต้นสรุปได้ว่า มนุษย์มีลำดับขั้นความต้องการจากต่ำไปหาสูง และความต้องการนั้นไม่มีที่สิ้นสุด เมื่อได้รับการตอบสนองแล้ว จะมีความต้องการอื่นมาแทนที่

2.3 ข้อมูลพื้นที่การท่องเที่ยวชายฝั่งทะเลจังหวัดจันทบุรี (สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดจันทบุรี, ม.ป.ป.; ศูนย์รวมข้อมูลเกี่ยวกับวัฒนธรรม ประเพณี สถานที่ท่องเที่ยวของจังหวัดจันทบุรี, ม.ป.ป.)

จังหวัดจันทบุรี เป็นจังหวัดทางชายฝั่งทะเลภาคตะวันออกของประเทศไทย ขนาดใหญ่เป็นอันดับ 34 ของประเทศ โดยมีเนื้อที่ประมาณ 6,338 ตารางกิโลเมตร หรือ 3,961,250 ไร่

คำขวัญประจำจังหวัดจันทบุรี: น้ำตกสี่เลื้อย เมืองผลไม้ พริกไทยพันธุ์ดี อัญมณีมากเหลือ เสื่อจันทบูร สมบูรณ์ธรรมชาติ สมเด็จพระเจ้าตากสินมหาราช รวมญาติกู้ชาติที่จันทบุรี

สัญลักษณ์ประจำจังหวัด: รูปดวงจันทร์และกระต่าย ดวงจันทร์และแสงจันทร์ หมายถึง ความสวยงามสงบเยียบ และเย็นสบายของภูมิภาคนี้ รูปกระต่ายเป็นสัญลักษณ์ส่วนหนึ่งของดวงจันทร์ ซึ่งชาวไทยโดยทั่วไปเชื่อว่ามียูเรนัสมาแต่ดึกดำบรรพ์

ดอกไม้ประจำจังหวัด: ดอกเหลียงจันทบูร

ต้นไม้ประจำจังหวัด: ต้นสำรองหรือพุททะเลาย (*Scaphium Macropodium*) และต้นจัน (*Diospyros Decandra*)

ประวัติความเป็นมาของจังหวัดจันทบุรี จันทบุรีเป็นเมืองเก่าจากหลักฐานทางประวัติศาสตร์ เชื่อกันว่ามีอายุไม่ต่ำกว่า 1,000 ปี สร้างขึ้นโดยชนชาติขอม หัวเมืองเดิมตามศิลาจารึกเรียกว่า ควนตราบุรี ชาวพื้นเมืองเรียกว่า เมืองกาไว ตามชื่อผู้ปกครอง เมืองจันทบุรีเดิมตั้งอยู่บริเวณหน้าเขาสระบาป มีชนพื้นเมืองเดิมอาศัยอยู่เรียกว่า ชาวซอ มีภาษาพูดเป็นภาษาของตนเองแตกต่างจากภาษาไทยและภาษาเขมร ครั้นถึงปี พ.ศ. 1800 ได้มีการย้ายถิ่นฐานมาสร้างเมืองใหม่ที่บ้านหัววัง ตำบลพุททะเลาย ซึ่งอยู่ใกล้กับแม่น้ำจันทบุรีในปัจจุบัน ต่อมาปี พ.ศ. 2200 ได้ย้ายมาสร้างเมืองใหม่ที่บ้านลุ่ม อยู่ทางฝั่งตะวันตกของแม่น้ำจันทบุรี ในปี พ.ศ. 2310 หลังจากกรุงศรีอยุธยาเสียกรุงให้แก่พม่า สมเด็จพระเจ้าตากสินมหาราชได้เข้ายึดเมืองจันทบุรีเพื่อใช้เป็นแหล่งสะสมเสบียงอาหารและรวบรวมกำลังพลในการกอบกู้กรุงศรีอยุธยาคืนจากพม่า ในคราวนั้นเจ้าเมืองจันทบูรณ (ยศเจ้าเมืองจันทบุรีเดิม) ได้ต่อต้านกองทัพของสมเด็จพระเจ้าตากสินมหาราชโดยได้พยายามทำทุกวิถีทาง เพื่อให้เมืองจันทบุรีอยู่รอดเป็นอิสระ แต่สุดท้ายก็ต้องพ่ายแพ้แก่กองทัพของสมเด็จพระเจ้าตากสินมหาราช โดยพระองค์ทรงใช้พญาช้างศึกบุกชนกำแพงเมืองจนสามารถเข้าตีเมืองเอาไว้ได้สำเร็จ เจ้าเมืองจันทบูรณ ได้หลบภัยไปอยู่อาณาจักรกัมพูชา จนถึงแก่อสัญกรรม เมืองจันทบุรีจึงตกเป็นของสยาม นับแต่นั้นเป็นต้นมา ต่อมาในปี พ.ศ. 2436 ฝรั่งเศสได้เข้ายึดเมืองจันทบุรีไว้นานถึง 11 ปี

จนไทยต้องยกดินแดนฝั่งซ้ายของแม่น้ำโขง (ลาว) ให้กับฝรั่งเศสเพื่อแลกเมืองจันทบุรีกลับคืนมา ต่อมามีการจัดระเบียบบริหารราชการส่วนภูมิภาคเป็นแบบมณฑลเทศาภิบาล จัดตั้งมณฑลจันทบุรี โดยมีเมืองจันทบุรี ระยอง และตราดอยู่ในเขตการปกครองจนถึงปี พ.ศ. 2476 ภายหลังการเปลี่ยนแปลงการปกครองเป็นระบอบประชาธิปไตย จึงยกเลิกมณฑลเทศาภิบาลและได้จัดระเบียบบริหารราชการแผ่นดินใหม่ โดยแบ่งออกเป็นจังหวัดและอำเภอ ดังนั้นเมืองจันทบุรีจึงมีฐานะเป็นจังหวัดจนถึงปัจจุบันนี้

ลักษณะทางด้านภูมิศาสตร์ แบ่งได้เป็น ขนาดและที่ตั้ง ทางทิศเหนือติดกับจังหวัดฉะเชิงเทรา และสระแก้ว ทิศตะวันออกติดกับจังหวัดตราดและประเทศกัมพูชา ทิศใต้ติดกับอ่าวไทย และทิศตะวันตกติดกับจังหวัดระยองและชลบุรี ซึ่งอยู่ห่างจากกรุงเทพมหานครประมาณ 245 กิโลเมตร ลักษณะภูมิประเทศสภาพพื้นที่ทางด้านทิศเหนือและทิศตะวันออกโดยทั่วไปเป็นป่าไม้ ภูเขา และที่ราบสูง มีความสูงจากระดับน้ำทะเลปานกลางประมาณ 30-190 เมตร เป็นต้นกำเนิดของแม่น้ำจันทบุรี แม่น้ำสายสำคัญของจังหวัดที่ไหลลงสู่อ่าวไทยทางทิศใต้ ส่วนทางทิศใต้เป็นที่ราบลุ่มริมฝั่งทะเล และบริเวณชายฝั่งมีลักษณะเป็นอ่าว แหลม และหาดทราย และลักษณะภูมิอากาศสภาพภูมิอากาศโดยทั่วไปจังหวัดจันทบุรีตั้งอยู่ในเขตที่มีอากาศร้อนชื้น มีฝนตกชุกติดต่อกันประมาณ 6 เดือนต่อปี

การปกครองของจังหวัดจันทบุรีการปกครองแบ่งออกเป็น 10 อำเภอ 76 ตำบล 690 หมู่บ้าน ได้แก่อำเภอเมืองจันทบุรี อำเภอขลุง อำเภอท่าใหม่ อำเภอโป่งน้ำร้อน อำเภอมะขาม อำเภอแหลมสิงห์ อำเภอสอยดาว อำเภอแก่งหางแมว อำเภอนายายอาม และอำเภอเขาคิชฌกูฏ

ด้านการท่องเที่ยว จังหวัดจันทบุรีมีแหล่งท่องเที่ยวสำคัญที่มีชื่อเสียงมากมายและหลากหลายรูปแบบ ทั้งในด้านของประวัติศาสตร์ วัฒนธรรมประเพณี และแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ ตั้งแต่บนเขาสูงที่มีความสมบูรณ์และมีหาดทรายชายฝั่งที่มีชื่อเสียงหลายแห่งที่เป็นที่นิยมจากนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ ได้แก่

หาดเจ้าหลาว เป็นหาดทรายละเอียดสีแสด ซึ่งเป็นลักษณะพิเศษของหาดทรายเมืองจันทน์ เมื่อน้ำลงแนวสันทรายจะโผล่พ้นน้ำ ทอดเป็นแนวยาวไปจดเขตห้ามล่าสัตว์ป่าคู้งกระเบน ส่วนชายหาดด้านตะวันออกเป็นแหลมหิน บริเวณสันเขาหาดเจ้าหลาวเป็นจุดชมทิวทัศน์ทะเลที่น่าชม หรือจะเดินเล่นตามเนินเขา หรือจะมานั่งตกปลาเก๋าก็ได้ จากหาดนี้ไปไม่กี่ไกล สามารถออกไปดำน้ำชมปะการังน้ำตื้นได้ หาดเจ้าหลาวเป็นที่นิยมของนักท่องเที่ยว เพราะมีทั้งที่พักและร้านอาหารทะเลขึ้นชื่อในความสดใหม่ ไม่ว่าจะเป็นปูดำ หมึก ปลากระรัง ปลากระพง

หาดแหลมเสด็จ เป็นหาดทรายละเอียดสีขาวหม่น มีความยาว 2 - 3 กิโลเมตร ริมริ้นไปด้วยเงาของสนทะเลและพันธุ์ไม้ชายหาดนานาชนิด ในช่วงเดือนพฤศจิกายน - เมษายนคลื่นลมสงบ เมื่อเข้าสู่ฤดูมรสุม น้ำทะเลค่อนข้างขุ่นและคลื่นแรง ไม่เหมาะจะเล่นน้ำ มีร้านอาหารทะเลตั้งเรียงรายตลอดชายหาด มีห้องน้ำ ห้องอาบน้ำ และสถานที่สำหรับตั้งแคมป์พักผ่อน

ไว้คอยบริการ ติดต่อสำนักงานป่าไม้ ฝั่งตรงข้ามถนนเลียบชายหาด นอกจากนี้ยังมีพ่อค้าแม่ค้าหาบเร่ นำอาหารและเครื่องดื่มมาจำหน่าย แก่นักท่องเที่ยวตลอดทั้งวัน อ่าวคู้งกระเบน เป็นที่ตั้งของศูนย์ ศึกษาการพัฒนาอ่าวคู้งกระเบน อันเนื่องมาจากพระราชดำริ ซึ่งมีหน้าที่ศึกษาค้นคว้าและวิจัย เพื่อเป็นแนวทางการพัฒนาที่เหมาะสมต่อสภาพพื้นที่ชายฝั่งจังหวัดจันทบุรี โครงการหนึ่งที่ศูนย์ทำขึ้น เพื่อให้ประชาชนที่สนใจเข้ามาศึกษาสภาพธรรมชาติ ก่อให้เกิดความเข้าใจระบบนิเวศในป่าชายเลน และรู้จักใช้ทรัพยากรเหล่านั้นให้เกิดประโยชน์สูงสุด

หาดคู้งวิมานอยู่ในเขตอำเภอนายายอาม ห่างจากตัวเมืองจันทบุรี 15 กิโลเมตร จากถนนสุขุมวิท กิโลเมตรที่ 301 เลี้ยวซ้ายไปอีก 18 กิโลเมตร เป็นหาดทรายยาวเหมาะแก่การ พักผ่อน ริมหาดมีที่พักบริการ ช่วงเดือนพฤศจิกายน-พฤษภาคมเป็นช่วงที่เหมาะสมเดินทางมาท่องเที่ยว

หาดแหลมสิงห์ ตั้งอยู่ที่ตำบลปากน้ำแหลมสิงห์ห่างจากตัวเมืองจันทบุรีประมาณ 30 กิโลเมตร เป็นชายหาดปากอ่าวที่แม่น้ำจันทบุรีไหลมาออกอ่าวไทย รมรื่นไปด้วยทิวสนยาวไปตามแนว ชายหาดมีที่นั่งพักผ่อน พร้อมทั้งร้านอาหารตั้งเรียงรายอยู่ริมหาดและมีบริการด้านที่พัก สำหรับนักท่องเที่ยว จากบริเวณหาดมองออกไปจะเห็นเกาะจุฬาและเขาแหลมสิงห์อยู่เบื้องหน้า

อ่าวยางเป็นชายหาดขนาดเล็กเงียบสงบ มีทิวทัศน์ที่สวยงามเหมาะแก่การท่องเที่ยว และพักผ่อน อยู่ใกล้กับอ่าวกระทิง และหาดแหลมสิงห์ การเดินทางสะดวกสบาย มีร้านอาหาร และ สถานที่พักไว้บริการให้นักท่องเที่ยว ชายหาดแห่งนี้มีบรรยากาศร่มรื่น มีสถานที่พักขนาดเล็กและ ร้านอาหารของชาวบ้านไว้คอยบริการในราคาประหยัด

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

มณฑาทิพย์ แคนยุกต์ มานะ ชุนวีช่วย ทวีพร นาคา และนฤชิต ดีพร้อม (2552: บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องศักยภาพผลิตภัณฑ์และแนวทางการท่องเที่ยวแบบยั่งยืนทางด้านเกาะและทะเล และ พฤติกรรมของนักท่องเที่ยว 3 ทะเล: ทะเลอันดามัน ทะเลสาบสงขลาและทะเลอ่าวไทย พบว่าจาก การศึกษาพื้นที่ของทั้ง 3 ทะเล เป็นพื้นที่ที่มีผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยวด้านเกาะและทะเลที่มีศักยภาพ เพื่อศึกษาพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ ความต้องการของนักท่องเที่ยวไทย และชาวต่างชาติ และการดึงดูดชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมเพื่อให้ชุมชนเกิดความรักและหวงแหนทรัพยากร ทางการท่องเที่ยว โดยมีผลสรุปดังนี้

1. ศักยภาพผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยวในด้านความพร้อมของสถานที่ ด้านความ สะดวกของการเดินทาง ด้านสถานที่พัก ด้านสภาพแวดล้อม ด้านสาธารณูปโภค ด้านความปลอดภัย ด้านกิจกรรม และด้านการมีส่วนร่วมของชุมชน พบว่า แหล่งท่องเที่ยวทั้ง 3 ทะเลมีศักยภาพการ ท่องเที่ยวที่แตกต่างกันและมีเอกลักษณ์ทางการท่องเที่ยวเป็นของตัวเอง ทำให้นักท่องเที่ยวที่มา ท่องเที่ยวเป็นส่วนมากรู้สึกประทับใจ

2. ความต้องการของนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติที่มีผลต่อการท่องเที่ยวทางด้านเกาะและทะเลมีความเหมือนหรือความแตกต่างกัน จากการศึกษาด้านความพร้อมทั้ง 8 ด้าน คือ ด้านความพร้อมของสถานที่ ด้านความสะดวกของการเดินทาง ด้านสถานที่พัก ด้านสภาพแวดล้อม ด้านสาธารณูปโภค ด้านความปลอดภัย ด้านกิจกรรม และด้านการมีส่วนร่วมของชุมชน พบว่าความต้องการของนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติมีความต้องการไม่แตกต่างกันในภาพรวมของทั้ง 3 ทะเล

3. ชาวบ้านที่เข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการวิจัยเกิดความรัก ห่วงแหน ในอัตลักษณ์ และทรัพยากรทางทะเลที่เป็นผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยวประจำท้องถิ่น พบว่า การร่วมมือกันของชาวบ้านทำให้เกิดความเข้าใจว่าทรัพยากรของชุมชนนั้นเป็นของส่วนรวมต้องช่วยกันดูแลทรัพยากรต่างๆ เพื่อสร้างอัตลักษณ์ให้เกิดขึ้นย่อมส่งผลถึงวิถีชีวิตที่ดีของชาวบ้าน

ปาริฉัตร สิงห์ศักดิ์ตระกูล และพัชรินทร์ เสริมการดี (2556: 97-112) ศึกษาเรื่องการศึกษาศักยภาพและแนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ของชุมชนบ้านทุ่งมะปราง อำเภอกวนโดน และบ้านโตนปาหนัน อำเภอกวนกาหลง จังหวัดสตูล เป็นการศึกษาศักยภาพด้านการท่องเที่ยว ความต้องการเกี่ยวกับการท่องเที่ยว และแนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ของชุมชน โดยมีผลสรุปดังนี้ จากแหล่งการท่องเที่ยวของบ้านมะปรางและบ้านโตนปาหนันเป็นแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติที่มีศักยภาพด้านการท่องเที่ยวอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านแนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์และความต้องการของนักท่องเที่ยว แบ่งเป็น 3 ด้าน คือ 1) ด้านแหล่งท่องเที่ยว ควรสร้างจุดเด่นของพื้นที่ ปรับปรุงความสะอาดให้สวยงามและสร้างจิตสำนึกในการอนุรักษ์ทรัพยากรให้นักท่องเที่ยวและชาวบ้าน 2) ด้านความพร้อมการท่องเที่ยว ควรจัดเตรียมมัคคุเทศก์ท้องถิ่นสำหรับถ่ายทอดความรู้ของแหล่งท่องเที่ยว 3) ด้านการพัฒนาการตลาด ควรเน้นกิจกรรมการท่องเที่ยวที่มีการเรียนรู้ที่สอดคล้องกับกลุ่มเป้าหมาย จัดทำคู่มือ แผ่นพับ และพัฒนาเว็บไซต์สำหรับประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยว

ทัศนีย์ ทานตวณิช และคณะ (2545) ศึกษาเรื่องเจตคติและความประทับใจของชาวต่างประเทศที่มาเยือนภาคตะวันออกของประเทศไทย เป็นการศึกษาภาพลักษณ์ของภาคตะวันออกและความคาดหวังของนักท่องเที่ยวที่มีต่อภาคตะวันออกของประเทศไทย และต้องการศึกษาเจตคติและความประทับใจที่นักท่องเที่ยวมีต่อทรัพยากรทางภาคตะวันออก โดยมีผลสรุปดังนี้

1. เจตคติต่อปัจจัยการท่องเที่ยว นักท่องเที่ยวมีเจตคติที่ดีต่อแหล่งท่องเที่ยวของภาคตะวันออก ไม่ว่าจะเป็นด้านชีวิตยามค่ำคืน สถานที่ท่องเที่ยว อาหาร การซื้อของ ที่พัก และประชาชนคนไทย

2. ความคิดเห็นต่อการท่องเที่ยวหาดพัทยา พบว่า นักท่องเที่ยวโดยส่วนมากไม่ประสบปัญหาใดๆ และมีความประทับใจในด้านชีวิตยามค่ำคืน สถานที่ท่องเที่ยว การซื้อของและอาหาร

3. ความคิดเห็นต่อการท่องเที่ยวชายหาดจอมเทียน พบว่า นักท่องเที่ยวโดยส่วนมากไม่ประสบปัญหาใดๆ และมีความประทับใจในด้านอาหาร ประชาชนคนไทย และที่พัก

4. ความคิดเห็นต่อการท่องเที่ยวคลับ ผับ ดิสโก้ ในพัทยา พบว่า นักท่องเที่ยวโดยส่วนมากไม่ประสบปัญหาใดๆ และมีความประทับใจในด้านชีวิตยามค่ำคืน ประชาชนคนไทย และที่พัก

5. ความคิดเห็นต่อการท่องเที่ยวคาบาเร่ต์ โชว์ ในพัทยา พบว่า นักท่องเที่ยวโดยส่วนมากไม่ประสบปัญหาใดๆ และมีความประทับใจในด้านวัฒนธรรมและประเพณี ชีวิตยามค่ำคืน และอาหาร

6. ความคิดเห็นต่อการท่องเที่ยวสวน (Park) และสวนสัตว์ในพัทยา พบว่า นักท่องเที่ยวโดยส่วนมากไม่ประสบปัญหาใดๆ และมีความประทับใจในด้านวัฒนธรรมและประเพณี ชีวิตยามค่ำคืน และสถานที่ท่องเที่ยว

7. ความคิดเห็นต่อการท่องเที่ยวเกาะเสม็ด จังหวัดระยอง พบว่า นักท่องเที่ยวโดยส่วนมากไม่ประสบปัญหาใดๆ และมีความประทับใจในด้านอาหาร ชีวิตยามค่ำคืน และราคาทัวร์

8. ความคิดเห็นต่อการท่องเที่ยวเกาะช้าง จังหวัดตราด พบว่า นักท่องเที่ยวโดยส่วนมากไม่ประสบปัญหาใดๆ และมีความประทับใจในด้านวัฒนธรรมและประเพณี สถานที่ท่องเที่ยว และอาหาร

รชดา เครือทิวา (ม.ป.ป.) ศึกษาเรื่อง แนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยวชุมชนโดยการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในจังหวัดอ่างทอง เป็นการศึกษาในเรื่องของสภาพของชุมชนด้านลักษณะแหล่งท่องเที่ยวชุมชนในจังหวัดอ่างทอง จำนวน 20 แห่ง แบ่งออกเป็น 8 ด้าน คือ ด้านการคมนาคม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านความปลอดภัยในแหล่งท่องเที่ยว ด้านความสะอาด ด้านคุณภาพการบริการและสินค้า ด้านสถานที่สำคัญทางศาสนา ความเชื่อ ทรัพยากรทางประวัติศาสตร์ และแหล่งเรียนรู้ด้านแหล่งอาชีพ และด้านกิจกรรมการท่องเที่ยว สามารถสรุปได้ดังนี้ ด้านคุณภาพการบริการและสินค้า พบว่าอาหารและเครื่องดื่มมีราคาเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 87.5 ด้านความสะอาด พบว่ามีความสะอาดบริเวณพื้นที่โดยรวม มีภาชนะจัดเก็บขยะความสะอาดในแม่น้ำลำคลองคิดเป็นร้อยละ 87.5 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกพบว่า มีเอกสารประชาสัมพันธ์แหล่งท่องเที่ยว สถานที่จอดรถ คิดเป็นร้อยละ 87.5 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าแหล่งท่องเที่ยวชุมชนแต่ละแห่งของจังหวัดอ่างทองมีสภาพความพร้อมในแต่ละด้านสำหรับการให้บริการนักท่องเที่ยวไม่สมบูรณ์ (ร้อยละ 100.0) โดยเฉพาะเมื่อพิจารณาจากผลการสังเกตที่ได้จะเห็นว่ายังมีหลายด้านที่ควรมีการปรับปรุงคือด้านธนาคาร ตู้บริการกดเงินอัตโนมัติ (ATM) คิดเป็นร้อยละ 37.5 มีสำนักงานของ

เจ้าหน้าที่ตำรวจคิดเป็นร้อยละ 37.5 กิจกรรมกีฬาบนบก คิดเป็นร้อยละ 37.5 และกิจกรรมกีฬาทางน้ำ คิดเป็นร้อยละ 25.0

อาทิตย์ แซ่ย่าง (2553) ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการเดินทางท่องเที่ยวในพื้นที่อุทยานแห่งชาติดอยสุเทพ-ปุย อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ เป็นการศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมและระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่ได้เดินทางมาสถานที่ท่องเที่ยวแห่งนี้ พบว่าค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมของนักท่องเที่ยวอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีรายละเอียดดังนี้ ด้านความสวยงามทางธรรมชาติอยู่ในระดับดี ด้านสถานที่ท่องเที่ยวและศิลปะและวัฒนธรรมอยู่ในระดับดี ด้านสถานที่พักในอุทยานอยู่ในระดับปานกลาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกสาธารณะอยู่ในระดับปานกลาง ด้านระบบคมนาคม/ขนส่งอยู่ในระดับปานกลาง ด้านความปลอดภัยในการเดินทางอยู่ในระดับปานกลาง และด้านอภัยภัยและมิตรไมตรีของคนในท้องถิ่นอยู่ในระดับปานกลาง

พัชรี หล้าแหล่ง (2553) ศึกษาเรื่อง กลยุทธ์การพัฒนาการท่องเที่ยวทางทะเลของจังหวัดชุมพร เป็นการศึกษาเพื่อเป็นการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาสและอุปสรรคของการจัดการท่องเที่ยวทางทะเล ศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีผลต่อการท่องเที่ยว โดยมีผลสรุปคือ จังหวัดชุมพรมีจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรคอยู่ในระดับปานกลาง โดยประเด็นที่เป็นจุดแข็งมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่รัฐมีความรู้ความเข้าใจและมีส่วนเกี่ยวข้องต่อการท่องเที่ยวในแต่ละพื้นที่เป็นอย่างดี ประเด็นที่เป็นจุดอ่อนมากที่สุด คือ ชุมชนไม่มีความรู้ ทักษะที่ดีและเข้าใจการท่องเที่ยวอย่างชัดเจน ประเด็นที่เป็นโอกาสมากที่สุด คือ ภูมิอากาศเอื้ออำนวยต่อการท่องเที่ยวได้ตลอดทั้งปี และประเด็นที่เป็นอุปสรรคมากที่สุด คือ ผู้ดูแลรับผิดชอบขาดความเข้าใจในการจัดการสิ่งอำนวยความสะดวก/การให้บริการและสิ่งดึงดูดใจทางการท่องเที่ยว และจากผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการท่องเที่ยวทางทะเลของจังหวัดชุมพร พบว่า ในภาพรวมนักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่พึงพอใจด้านชุมชนมากที่สุด รองลงมาได้แก่ ด้านอาหาร ด้านที่พัก ด้านการคมนาคม ด้านการได้รับข้อมูลการท่องเที่ยว ด้านสินค้าที่ระลึก และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ

ศศิประภา ชัยประสิทธิ์ (2554, 76-82) ศึกษาเรื่อง การเตรียมความพร้อมของผู้ประกอบการท่องเที่ยวต่ออนาคตแห่งการเป็นประชาคมเศรษฐกิจ พบว่าผู้ประกอบการท่องเที่ยวและอุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้องเนื่องกับการท่องเที่ยวของไทยต้องมีการปรับตัวและเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน เพื่อให้สามารถใช้สิทธิประโยชน์จากการรวมกลุ่มเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน โดยผู้ประกอบการไทยจำเป็นต้องให้ความสำคัญกับการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการ การบริหารจัดการ การบริหารต้นทุนและการพัฒนาบุคลากรทางด้านการบริการ รวมถึงควรมีการประยุกต์ใช้เทคนิคการบริหารสมัยใหม่และเทคโนโลยีที่ทันสมัย และมาตรฐานของการบริการและสินค้าที่เกี่ยวข้องให้

สูงขึ้น เพื่อเป็นการพัฒนาและยกระดับคุณภาพ เพื่อให้ผู้ประกอบการท่องเที่ยวไทยสามารถก้าวเข้าสู่ความเป็นสากลซึ่งจะช่วยสร้างให้เกิดความได้เปรียบทางการแข่งขันภายในภูมิภาคและตลาดโลกได้อย่างยั่งยืน

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่าในการศึกษาความพึงพอใจหรือเจตคติหรือความพร้อมที่มีต่อการท่องเที่ยว ส่วนใหญ่จะศึกษาปัจจัยในด้านความพร้อมของสถานที่ ความสะดวกของการเดินทาง ด้านความสะอาด การประชาสัมพันธ์ สถานที่พัก สภาพแวดล้อม สาธารณูปโภค ความปลอดภัย และกิจกรรม ดังนั้นผู้ทำวิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาตัวแปรเหล่านี้ นอกจากนี้ผู้วิจัยสนใจปัจจัยในด้านของภาษา ปัจจัยด้านราคา คุณภาพการบริการและสินค้าเพื่อรับการก้าวเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC)

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี