



## ความพึงพอใจและข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาของนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยว หาดชะอำ จังหวัดเพชรบุรี

### TOURISTS' SATISFACTION AND RECOMMENDATION ON VISITING CHA-AM COAST, PHETCHABURI PROVINCE

ณัฐพล ศิวะพิรุฬห์เทพ  
วิทยาลัยเทคโนโลยีสยาม

#### บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย คือ (1) ศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติที่เข้ามาเที่ยวพักผ่อนที่ชายหาดชะอำ (2) เปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติ (3) รวบรวมข้อเสนอแนะของนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติเกี่ยวกับสิ่งที่ควรปรับปรุง (4) จัดทำข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาชายหาดชะอำ กลุ่มตัวอย่าง คือ นักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติรวมทั้งหมด 420 คน ที่เข้ามาเที่ยวพักผ่อนที่ชายหาดชะอำ อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี ระหว่างเดือนเมษายน – กันยายน พ.ศ. 2556 เครื่องมือเก็บข้อมูลคือแบบสอบถามและคำถามสำหรับการสัมภาษณ์ ข้อมูลที่ได้ถูกนำมาวิเคราะห์และนำเสนอด้วยค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบสมมติฐานค่าเฉลี่ยของตัวแปรที่ศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ด้วยการทดสอบแบบ independent t-test ตัวแปรที่ศึกษา คือ ระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติทั้งเพศชายและเพศหญิงที่เข้ามาท่องเที่ยวที่ชายหาดชะอำ 10 ตัวแปร

#### ผลการศึกษาพบว่า

1. นักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติพึงพอใจในแต่ละตัวแปรที่ศึกษา 10 ตัวแปร และรวมเฉลี่ย 10 ตัวแปร ในระดับพึงพอใจมาก นักท่องเที่ยวชาวไทยพึงพอใจในตัวแปรที่ศึกษา 2 ลำดับแรก คือ การคมนาคมและตัวแปรอื่นๆ ส่วนนักท่องเที่ยวต่างชาติพึงพอใจในตัวแปรที่ศึกษา 2 ลำดับแรก คือ การคมนาคมและที่พัก
2. นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความพึงพอใจแตกต่างจากนักท่องเที่ยวต่างชาติอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p < 0.05$ ) 3 ตัวแปร คือ ทะเลและชายหาด การคมนาคม และตัวแปรอื่นๆ นักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยวในฤดูท่องเที่ยว (High Season) และนอกฤดูกาลท่องเที่ยว (Low Season) มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p < 0.05$ ) 2 ตัวแปร คือ ทะเลและชายหาด และสถานที่และสิ่งแวดล้อม นักท่องเที่ยวเพศชายและนัก

ท่องเที่ยวเพศหญิงมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p > 0.05$ ) ในทุกตัวแปรที่ศึกษาและรวมเฉลี่ยทั้ง 10 ตัวแปร

3. จากการสัมภาษณ์นักท่องเที่ยวเสนอแนะว่าเรื่องที่ต้องปรับปรุง คือ สถานที่จอดรถและการจัดระเบียบการจอดรถ การปรับภูมิทัศน์ การขยายถนนสำหรับคนเดินและการจัดระเบียบการจราจร ราคาอาหารที่ไม่แพงเกินไป รถบริการสาธารณะ ความสะอาด สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการและคนชรา ศูนย์บริการนักท่องเที่ยว

4. ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาชายหาดชะอำ คือ การจัดทำโครงสร้างพื้นฐานให้เพียงพอเพื่ออำนวยความสะดวก ผู้กำหนดนโยบายหรือผู้บริหารระดับสูงควรเข้าร่วมประชุมและรับฟังปัญหาและความต้องการของชุมชนที่อยู่ในแหล่งท่องเที่ยว และช่วยผลักดันให้นโยบายและความต้องการสำเร็จ หากจุดเด่นและหาเอกลักษณ์ของสถานที่ท่องเที่ยว จัดการท่องเที่ยวและบริการที่มีมาตรฐาน

**คำสำคัญ:** ความพึงพอใจ นักท่องเที่ยว ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

## ABSTRACT

The objectives of this study were to 1. Study Thai and foreign tourists' satisfaction on Cha-am coast, Phetchaburi province, 2. Compare Thai and foreign tourists' satisfaction 3. Collect Thai and foreign tourists' suggestion on topics which should be improved, and 4. Write recommendations for developing Cha-am coastal tourism. The convenience sample was 420 Thai and foreign tourists who visited Cha-am coast in April – September 2013. The research instruments were questionnaire and interview guideline. The questionnaire was used to investigate 10 variables. Descriptive statistics and independent t-test were used to analyze the data. The results were:

1. Thai and foreign tourists had high satisfaction on all variables. The top two variables which Thai tourists rated for were transportation and others. The foreign tourists rated for transportation and accommodation.

2. There was statistics significant difference ( $p < 0.05$ ) between Thai and foreign tourists' satisfaction on the sea and the beach, transportation, and others. When compare between high and low season, the tourists had statistics significant difference ( $p < 0.05$ ) satisfaction on the sea and the beach and the place and environment. The male and female tourists' satisfaction on all variables were not statistically significant difference ( $p > 0.05$ ).

3. The tourists suggested that parking area and rules of parking, landscape, foot-path, traffic, food price, public transport, facility for disable people, and reachable information center should be improved.

4. The recommendations for developing Cha-am coastal tourism were providing better infrastructure and tidy environment, meeting among policy people and stake holders to reach their desires, finding the Cha-am uniqueness, and providing standard pleasant tourist places.

**Keywords :** Satisfaction, Tourists, Recommendation for developing

## บทนำ

ในธุรกิจอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวสิ่งสำคัญและจำเป็นคือจะต้องทราบว่าลูกค้าต้องการอะไร คาดหวังอะไร ชอบหรือไม่ชอบอะไร มีทัศนคติต่อการท่องเที่ยวอย่างไร ผู้ประกอบการจะต้องนำสิ่งเหล่านี้มาพิจารณา ร่วมกันเพื่อสร้างเป็นสินค้าการท่องเที่ยวที่ถูกใจลูกค้าเพราะสินค้าท่องเที่ยวที่จะขายได้นั้นจะต้องเป็นที่พึงพอใจของลูกค้า จากที่มาข้างต้นผู้วิจัยเห็นว่าในการเตรียมความพร้อมเรื่องการท่องเที่ยวเมื่อเป็นประชาคมอาเซียนนั้น แหล่งท่องเที่ยวจะต้องเป็นที่พึงพอใจของนักท่องเที่ยวทั้งที่เป็นชาวไทยและชาวต่างชาติ จึงมีความสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติที่มีต่อการท่องเที่ยวทางทะเลและชายหาด ชะอำ จังหวัดเพชรบุรี จะได้เป็นข้อมูลให้คนในท้องถิ่นทั้งภาครัฐและเอกชนรวมถึงผู้ประกอบการนำสิ่งเหล่านี้มาพิจารณาร่วมกันเพื่อจะได้ทราบว่าแหล่งท่องเที่ยวที่มีอยู่มีมาตรฐานเป็นที่พึงพอใจของนักท่องเที่ยวในระดับใดและมีอะไรที่จะต้องปรับปรุงหรือจะต้องจัดทำใหม่เพื่อเสริมสร้างศักยภาพการแข่งขัน เพิ่มมูลค่าและคุณค่าของศักยภาพการแข่งขัน เพิ่มมูลค่าและคุณค่าของการท่องเที่ยวทะเลและชายหาดด้วยการบริหารจัดการที่ยั่งยืน พร้อมกับสร้างความเชื่อมั่นให้แก่นักท่องเที่ยวว่าเมื่อได้มาเที่ยวในประเทศไทยแล้วจะมีความสุข คุ่มค่ากับเงินที่จ่ายไปและอยากจะแนะนำให้คนอื่นหรือกลับมาอีกครั้งก็จะช่วยให้เศรษฐกิจของประเทศดีขึ้นได้

## เอกสารที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย

การเอาชนะใจนักท่องเที่ยวหรือการทำให้นักท่องเที่ยวเกิดความพึงพอใจหลังจากการใช้บริการ ผู้ให้บริการจำเป็นที่จะต้องเรียนรู้ทุกสิ่งที่เกี่ยวข้องกับนักท่องเที่ยว เช่น ศึกษาความต้องการ ความคิด การทำงาน การใช้เวลาว่างของนักท่องเที่ยว เพื่อทำให้เกิดความเข้าใจทั้งปัจจัยส่วนตัวและปัจจัยกลุ่มที่มีผลกระทบต่อ การตัดสินใจเลือกใช้บริการของนักท่องเที่ยว (สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดระนอง, 2556) ประโยชน์ของการศึกษาพฤติกรรมนักท่องเที่ยว (ชวัลนุช อุทยาน, 2556) มีดังนี้

1. ช่วยให้นักการตลาดเข้าใจถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าของนักท่องเที่ยว
2. ช่วยให้ผู้เกี่ยวข้องสามารถหาหนทางแก้ไขพฤติกรรมในการตัดสินใจซื้อสินค้าของนักท่องเที่ยวในสังคมได้ถูกต้องและสอดคล้องกับความสามารถในการตอบสนองของธุรกิจท่องเที่ยวมากยิ่งขึ้น
3. ช่วยให้การพัฒนาตลาดและการพัฒนาผลิตภัณฑ์สามารถทำได้ดีขึ้น
4. เพื่อประโยชน์ในการแบ่งส่วนตลาด เพื่อการตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวให้ตรงกับชนิดของสินค้าและบริการที่ต้องการ

5. ช่วยในการปรับปรุงกลยุทธ์การตลาดของธุรกิจท่องเที่ยวต่าง ๆ เพื่อความได้เปรียบคู่แข่ง

สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย (2544) ได้อธิบายวิธีคิดเกี่ยวกับการจัดการท่องเที่ยวของไทยว่า มุ่งหวังที่จะให้ความพึงพอใจแก่นักท่องเที่ยวในระดับพื้นฐานที่สุด กล่าวคือ จัดหาที่กินอยู่หลับนอน และท่องเที่ยว และพยายามจัดให้มีการรองรับ (Supply) เท่ากับความต้องการ (Demand) ชมรมท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์บ้านทะเลนอก ต. กำพวน อ. สุขสำราญ จ. ระนอง มีการจัดการทรัพยากรในรูปของคณะกรรมการ ประกอบด้วยกลุ่มต่างๆ 6 กลุ่มมีการประชุมปรึกษาหารือร่วมกันวางแผนและแก้ไขปัญหาในการดำเนินงาน และมีการหักรายได้ 20% จากทุกทัวร์ที่เข้ามาท่องเที่ยวเพื่อสมทบเข้ากองทุนชุมชน ซึ่งเป็นกองทุนที่จัดตั้งขึ้นมาเพื่อสนับสนุนกิจกรรมและโครงการต่าง ๆ ที่มาจากชุมชน ชาวบ้านทะเลนอกมีการจัดการทรัพยากรสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน โดยมีกระบวนการสร้างการมีส่วนร่วมเพื่อให้ระบบนิเวศของชุมชนคงความสมดุลตามธรรมชาติ อีกทั้งยังมีการพัฒนาบุคลากรให้เข้ามามีบทบาทในการทำงานร่วมกันโดยใช้การท่องเที่ยวเป็นตัวกลาง แนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยวของชุมชนสามารถทำได้หลายวิธี คือ (1) ต่อเติมอาคารและปรับปรุงทัศนียภาพชุมชนและการท่องเที่ยว

บ้านทะเลนอก (2) ประชาสัมพันธ์งานเที่ยวระนองท่องอันดามันงานเทศกาลเที่ยวเมืองไทย (3) จัดทำเว็บไซต์ (4) ร่วมประชุมกับเครือข่ายเพื่อหาแนวทางในการพัฒนาการท่องเที่ยว (เครือข่ายการท่องเที่ยวโดยชุมชนฯ, 2554.) ศูนย์อนุรักษ์ทรัพยากรทางทะเลและชายฝั่งที่ 3 จ. ชุมพร (2553) ได้จัดทำโครงการบริหารจัดการการใช้ประโยชน์พื้นที่ท่องเที่ยวทะเลอย่างยั่งยืน พื้นที่อำเภอบางสะพานน้อย จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยคณะกรรมการการบริหารจัดการและประชาชนผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในอำเภอบางสะพานน้อยมีความเห็นชอบร่วมกันกำหนดมาตรการที่เกี่ยวกับการใช้ประโยชน์พื้นที่ท่องเที่ยวทะเลอย่างยั่งยืนว่า คณะกรรมการฯ ต้องเป็นผู้กำหนดอัตราค่าบริการ อัตราค่าบำรุงต่างๆ และกฎระเบียบพร้อมบทลงโทษ สำหรับผู้ประกอบการเรือนำเที่ยว ผู้ประกอบการที่พัก รีสอร์ท บริษัทท่องเที่ยว ชาวประมง ว่าควรจะทำอย่างไร

## วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติที่เข้ามาเที่ยวพักผ่อนที่ชายหาดชะอำ
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติที่เข้ามาเที่ยวพักผ่อนที่ชายหาดชะอำ
3. เพื่อรวบรวมข้อเสนอแนะของนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติที่เข้ามาเที่ยวพักผ่อนที่ชายหาดชะอำเกี่ยวกับสิ่งที่ควรปรับปรุง
4. จัดทำข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาชายหาดชะอำ

## สมมติฐานการวิจัย

1. นักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติมีความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวชายหาดชะอำต่างกัน
2. นักท่องเที่ยวที่ท่องเที่ยวชายหาดชะอำในฤดูกาลท่องเที่ยว (High Season) มีความพึงพอใจแตกต่างจากนักท่องเที่ยวที่ท่องเที่ยวชายหาดชะอำนอกฤดูกาลท่องเที่ยว (Low Season)
3. นักท่องเที่ยวที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวชายหาดชะอำต่างกัน

## ประโยชน์ที่ได้รับ

1. ได้ข้อมูลจากนักท่องเที่ยวที่สามารถนำมาเป็นแนวทางในการเสนอให้ผู้เกี่ยวข้องนำมาใช้ในการบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยว
2. ได้แนวทางสำหรับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องนำมาใช้ในการบริหารจัดการท่องเที่ยวชายหาดชะอำที่เหมาะสม มีมาตรฐานและคุณภาพพร้อมที่จะรองรับนักท่องเที่ยวได้ต่อไป
3. สามารถนำแนวทางที่ได้ไปปรับใช้กับสถานที่ท่องเที่ยวที่อื่นที่ใกล้เคียงกันได้
4. ได้ข้อมูลสำหรับการเรียนรู้จากของจริงให้แก่นักศึกษาสาขาการท่องเที่ยว

## วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบเชิงพรรณนา (Descriptive Research)

### ประชากรและตัวอย่าง

ประชากรได้แก่นักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติที่เข้ามาท่องเที่ยวพักผ่อนที่ชายหาดชะอำ อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี ระหว่างเดือนเมษายน - กันยายน พ.ศ. 2556 ที่ผู้วิจัยไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติที่เข้ามาเที่ยวพักผ่อนที่หาด

หาดชะอำ อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี ในปี พ.ศ. 2556 ผู้วิจัยกำหนดจำนวนตัวอย่างจากตารางของ Krejcie and Morgan (1970) (อ้างใน พรรณี ลีกิจวัฒน์, 2555) กลุ่มตัวอย่างจากประชากรมากที่สุด 1,000,000 เท่ากับ 384 ผู้วิจัยจึงกำหนดตัวอย่างในการวิจัยนี้เพิ่มจากตารางอีกเป็น 400 ตัวอย่างสำหรับตอบแบบสอบถาม และ 20 ตัวอย่างเพื่อการสัมภาษณ์ รวมเป็นตัวอย่างทั้งหมด 420 คน แบ่งเป็นกลุ่มย่อยได้ 2 กลุ่มคือนักท่องเที่ยวชาวไทย จำนวน 200 คน และนักท่องเที่ยวต่างชาติจำนวน 200 คน แบ่งเก็บข้อมูลในฤดูกาลท่องเที่ยว (High Season) ระหว่างเดือนเมษายน-พฤษภาคม เป็นนักท่องเที่ยวชาวไทย 100 คน และเป็นนักท่องเที่ยวต่างชาติ 100 คน และนอกฤดูกาลท่องเที่ยว (Low Season) ระหว่างเดือนมิถุนายน-กันยายน เป็นนักท่องเที่ยวชาวไทย 100 คน และเป็นนักท่องเที่ยวต่างชาติ 100 คน เช่นเดียวกัน

กลุ่มตัวอย่างที่ให้ข้อมูลเชิงคุณภาพด้วยวิธีการสัมภาษณ์ 20 คน คือ นักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติ กลุ่มละ 10 คน

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือสำหรับเก็บข้อมูล คือ แบบสอบถาม ตัวแปรที่ศึกษาคือระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติทั้งเพศชายและเพศหญิงที่เข้ามาท่องเที่ยวที่ชายหาดชะอำในฤดูกาลท่องเที่ยวและนอกฤดูกาลท่องเที่ยวในปัจจุบันการท่องเที่ยว 10 ด้าน คือ

- (1) ทะเลและชายหาด
- (2) สถานที่และสิ่งแวดล้อม
- (3) ความปลอดภัย
- (4) ผู้คน
- (5) สิ่งอำนวยความสะดวก
- (6) อาหารและเครื่องดื่ม
- (7) การซื้อสินค้า
- (8) ที่พัก
- (9) การคมนาคม

(10) เรื่องอื่นๆ และความพึงพอใจโดยรวมเฉลี่ย 10 ด้าน การวัดความพึงพอใจวัดด้วยการให้คะแนน 1-7 การแปลความหมายของค่าเฉลี่ยที่ได้ใช้เกณฑ์ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 6.16 – 7.00 หมายความว่ามีความพึงพอใจในเรื่องที่ถามในระดับที่พอใจมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 5.31 – 6.15 หมายความว่ามีความพึงพอใจในเรื่องที่ถามในระดับที่พอใจมาก

คะแนนเฉลี่ย 4.46 – 5.30 หมายความว่ามีความพึงพอใจในเรื่องที่ถามในระดับที่พอใจ

คะแนนเฉลี่ย 3.56 – 4.45 หมายความว่ามีความพึงพอใจในเรื่องที่ถามในระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 2.71 – 3.55 หมายความว่ามีความพึงพอใจในเรื่องที่ถามในระดับที่ไม่พอใจ

คะแนนเฉลี่ย 1.86 – 2.70 หมายความว่ามีความพึงพอใจในเรื่องที่ถามในระดับที่ไม่พอใจมาก

คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.85 หมายความว่ามีความพึงพอใจในเรื่องที่ถามในระดับที่ไม่พอใจมากที่สุด

การวิเคราะห์ข้อมูล ข้อมูลที่ได้ถูกนำมาวิเคราะห์และนำเสนอด้วยค่า จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบสมมติฐานค่าเฉลี่ยของตัวแปรที่ศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มด้วยการทดสอบแบบ Independent t-test ที่ระดับความเชื่อมั่น 95 % ( $p < 0.05$ )

## ผลการวิจัย

ตารางที่ 1 แสดงคะแนนเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ของความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติต่อปัจจัยทางการท่องเที่ยว 10 ด้าน จำแนกตามฤดูกาลท่องเที่ยวและนอกฤดูกาลท่องเที่ยว

นักท่องเที่ยว	เรื่องที่ศึกษา	ฤดูกาลท่องเที่ยว		นอกฤดูกาลท่องเที่ยว		รวมเฉลี่ย	
		X ± SD	ระดับ	X ± SD	ระดับ	X ± SD	ระดับ
ไทย	ทะเลและชายหาด	5.41 (0.85)	มาก	5.29 (0.85)	พอใจ	5.35 (0.85)	มาก
	สถานที่และสิ่งแวดล้อม	5.39 (0.69)	มาก	5.78 (0.32)	มาก	5.58 (0.57)	มาก
	ความปลอดภัย	5.14 (1.16)	พอใจ	5.98 (0.57)	มาก	5.56 (1.00)	มาก
	ผู้คน	5.36 (1.13)	มาก	6.14 (0.49)	มาก	5.75 (0.96)	มาก
	สิ่งอำนวยความสะดวก	5.06 (1.08)	พอใจ	5.90 (0.36)	มาก	5.48 (0.90)	มาก
	อาหารและเครื่องดื่ม	5.25 (1.06)	พอใจ	6.05 (0.45)	มาก	5.65 (0.90)	มาก
	การซื้อสินค้า	5.36 (1.17)	มาก	6.11 (0.47)	มาก	5.74 (0.96)	มาก
	ที่พัก	5.44 (1.20)	มาก	6.25 (0.51)	มากที่สุด	5.84 (1.00)	มาก
	การคมนาคม	5.92 (0.93)	มาก	6.34 (0.41)	มากที่สุด	6.13 (0.74)	มาก
	อื่นๆ	5.85 (0.95)	มาก	6.32 (0.49)	มากที่สุด	6.08 (0.79)	มาก
	รวมเฉลี่ย	5.42 (0.86)	มาก	6.01 (0.29)	มาก	5.72 (0.71)	มาก
	ทะเลและชายหาด	5.80 (0.95)	มาก	5.32 (1.01)	มาก	5.56 (1.01)	มาก
	สถานที่และสิ่งแวดล้อม	5.95 (0.48)	มาก	5.20 (0.87)	พอใจ	5.57 (0.79)	มาก
	ความปลอดภัย	6.14 (0.62)	มาก	4.97 (1.21)	พอใจ	5.56 (1.12)	มาก
	ผู้คน	6.16 (0.55)	มากที่สุด	5.26 (0.93)	พอใจ	5.71 (0.88)	มาก
	สิ่งอำนวยความสะดวก	5.76 (0.63)	มาก	4.95 (1.05)	พอใจ	5.36 (0.96)	มาก
	อาหารและเครื่องดื่ม	5.93 (0.77)	มาก	5.24 (0.96)	พอใจ	5.59 (0.93)	มาก
	การซื้อสินค้า	6.11 (0.59)	มาก	5.17 (1.02)	พอใจ	5.64 (0.95)	มาก
	ที่พัก	6.24 (0.55)	มากที่สุด	5.26 (1.21)	พอใจ	5.75 (1.05)	มาก
	การคมนาคม	6.15 (0.58)	มาก	5.45 (1.03)	มาก	5.80 (0.90)	มาก
อื่นๆ	6.00 (0.71)	มาก	5.36 (0.99)	มาก	5.68 (0.92)	มาก	
รวมเฉลี่ย	6.02 (0.45)	มาก	5.22 (0.83)	พอใจ	5.62 (0.78)	มาก	

ตารางที่ 2 แสดงคะแนนเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ของความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวทั้งหมดต่อปัจจัยทางการท่องเที่ยว 10 ด้านจำแนกตามฤดูกาลท่องเที่ยวและนอกฤดูกาลท่องเที่ยว

นักท่องเที่ยว	เรื่องที่ศึกษา	ฤดูกาลท่องเที่ยว		นอกฤดูกาลท่องเที่ยว		รวมเฉลี่ย	
		$\bar{X} \pm SD$	ระดับ	$\bar{X} \pm SD$	ระดับ	$\bar{X} \pm SD$	ระดับ
ไทยและต่างชาติ	ทะเลและชายหาด	5.60 (0.97)	มาก	5.30 (0.93)	พอใจ	5.45 (0.94)	มาก
	สถานที่และสิ่งแวดล้อม	5.67 (0.65)	มาก	5.49 (0.71)	มาก	5.58 (0.69)	มาก
	ความปลอดภัย	5.64 (1.05)	มาก	5.47 (1.07)	มาก	5.56 (1.06)	มาก
	ผู้คน	5.76 (0.97)	มาก	5.70 (0.86)	มาก	5.73 (0.92)	มาก
	สิ่งอำนวยความสะดวก	5.41 (0.95)	มาก	5.42 (0.92)	มาก	5.42 (0.93)	มาก
	อาหารและเครื่องดื่ม	5.59 (0.98)	มาก	5.64 (0.85)	มาก	5.62 (0.92)	มาก
	การซื้อสินค้า	5.73 (0.99)	มาก	5.64 (0.92)	มาก	5.69 (0.96)	มาก
	ที่พัก	5.84 (1.01)	มาก	5.76 (1.05)	มาก	5.80 (1.03)	มาก
	การคมนาคม	6.04 (0.78)	มาก	5.90 (0.90)	มาก	5.97 (0.84)	มาก
	อื่นๆ	5.93 (0.84)	มาก	5.84 (0.92)	มาก	5.88 (0.88)	มาก
	รวมเฉลี่ย	5.72 (0.75)	มาก	5.62 (0.74)	มาก	5.67 (0.75)	มาก

ตารางที่ 3 เปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( $\bar{X} \pm SD$ ) ของคะแนนความพึงพอใจและระดับความพึงพอใจที่มีต่อ 10 เรื่องที่ทำการศึกษาของนักท่องเที่ยวชาวไทย และชาวต่างชาติ (ไม่แยกฤดูกาลท่องเที่ยว)

นักท่องเที่ยว	เรื่องที่ศึกษา	ฤดูกาลท่องเที่ยว		นอกฤดูกาลท่องเที่ยว		ค่าสถิติ	
		$\bar{X} \pm SD$	ระดับ	$\bar{X} \pm SD$	ระดับ	t	p
ไทยและต่างชาติ	ทะเลและชายหาด	5.35 (0.85)	มาก	5.56 (1.01)	มาก	2.238	0.026
	สถานที่และสิ่งแวดล้อม	5.58 (0.57)	มาก	5.57 (0.79)	มาก	0.144	0.886
	ความปลอดภัย	5.56 (1.00)	มาก	5.56 (1.12)	มาก	0.023	0.981
	ผู้คน	5.75 (0.96)	มาก	5.71 (0.88)	มาก	0.406	0.685
	สิ่งอำนวยความสะดวก	5.48 (0.90)	มาก	5.36 (0.96)	มาก	1.319	0.188
	อาหารและเครื่องดื่ม	5.65 (0.90)	มาก	5.59 (0.93)	มาก	0.677	0.499
	การซื้อสินค้า	5.74 (0.96)	มาก	5.64 (0.95)	มาก	1.000	0.318
	ที่พัก	5.84 (1.00)	มาก	5.75 (1.05)	มาก	0.895	0.371
	การคมนาคม	6.13 (0.74)	มาก	5.80 (0.90)	มาก	3.922	0.000
	อื่นๆ	6.08 (0.79)	มาก	5.68 (0.92)	มาก	4.629	0.000
	รวมเฉลี่ย	5.72 (0.71)	มาก	5.62 (0.78)	มาก	1.255	0.210

ตารางที่ 4 เปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ของความพึงพอใจ และระดับความพึงพอใจที่มีต่อปัจจัยการท่องเที่ยว 10 ด้านที่ทำการศึกษานักท่องเที่ยวจำแนกตามฤดูกาลท่องเที่ยว

นักท่องเที่ยว	เรื่องที่ศึกษา	ฤดูกาลท่องเที่ยว		นอกฤดูกาลท่องเที่ยว		ค่าสถิติ	
		$\bar{X} \pm SD$	ระดับ	$\bar{X} \pm SD$	ระดับ	t	p
ไทยและต่างชาติ	ทะเลและชายหาด	5.60 (0.92)	มาก	5.30 (0.93)	พอใจ	3.219	0.001
	สถานที่และสิ่งแวดล้อม	5.67 (0.65)	มาก	5.49 (0.71)	มาก	2.608	0.009
	ความปลอดภัย	5.64 (1.05)	มาก	5.47 (1.07)	มาก	1.571	0.117
	ผู้คน	5.76 (0.97)	มาก	5.70 (0.86)	มาก	0.622	0.534
	สิ่งอำนวยความสะดวก	5.41 (0.95)	มาก	5.42 (0.92)	มาก	0.124	0.901
	อาหารและเครื่องดื่ม	5.59 (0.98)	มาก	5.64 (0.85)	มาก	0.568	0.570
	การซื้อสินค้า	5.73 (0.99)	มาก	5.64 (0.85)	มาก	0.974	0.331
	ที่พัก	5.84 (1.01)	มาก	5.76 (1.05)	มาก	0.799	0.425
	การคมนาคม	6.04 (0.78)	มาก	5.90 (0.90)	มาก	1.655	0.099
	อื่นๆ	5.93 (0.84)	มาก	5.84 (0.92)	มาก	0.948	0.344
	รวมเฉลี่ย	5.72 (0.75)	มาก	5.62 (0.74)	มาก	1.388	0.166

ตารางที่ 5 เปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ของความพึงพอใจ และระดับความพึงพอใจที่มีต่อปัจจัยการท่องเที่ยว 10 ด้านที่ทำการศึกษานักท่องเที่ยวจำแนกตามเพศ

นักท่องเที่ยว	เรื่องที่ศึกษา	ฤดูกาลท่องเที่ยว		นอกฤดูกาลท่องเที่ยว		ค่าสถิติ	
		$\bar{X} \pm SD$	ระดับ	$\bar{X} \pm SD$	ระดับ	t	p
ไทยและต่างชาติ	ทะเลและชายหาด	5.48 (0.93)	มาก	5.43 (0.94)	พอใจ	0.541	0.589
	สถานที่และสิ่งแวดล้อม	5.59 (0.68)	มาก	5.57 (0.70)	มาก	0.265	0.791
	ความปลอดภัย	5.64 (1.04)	มาก	5.50 (1.07)	มาก	1.251	0.212
	ผู้คน	5.78 (0.92)	มาก	5.70 (0.92)	มาก	0.919	0.359
	สิ่งอำนวยความสะดวก	5.42 (0.90)	มาก	5.42 (0.95)	มาก	0.056	0.955
	อาหารและเครื่องดื่ม	5.70 (0.91)	มาก	5.56 (0.92)	มาก	1.449	0.148
	การซื้อสินค้า	5.78 (0.91)	มาก	5.63 (0.99)	มาก	1.496	0.135
	ที่พัก	5.91 (0.95)	มาก	5.73 (1.07)	มาก	1.705	0.089
	การคมนาคม	5.93 (0.87)	มาก	5.99 (0.83)	มาก	0.647	0.518
	อื่นๆ	5.84 (0.90)	มาก	5.91 (0.87)	มาก	0.699	0.485
	รวมเฉลี่ย	5.71 (0.73)	มาก	5.64 (0.76)	มาก	0.838	0.403



## สรุปผลการวิจัย

1. ในฤดูกาลท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความพึงพอใจต่อบริษัทจัดการท่องเที่ยวในระดับมากที่สุด 7 ตัวแปร พึงพอใจในระดับพอใจ 3 ตัวแปร นอกฤดูกาลท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความพึงพอใจต่อบริษัทจัดการท่องเที่ยวในระดับมากที่สุด 3 ตัวแปร พึงพอใจในระดับมากที่สุด 6 ตัวแปร พึงพอใจในระดับพอใจ 1 ตัวแปร ในฤดูกาลท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวต่างชาติมีความพึงพอใจต่อบริษัทจัดการท่องเที่ยวในระดับมากที่สุด 2 ตัวแปร คือ เรื่องผู้คนและเรื่องที่พัก พึงพอใจในระดับมากที่สุด 8 ตัวแปร นอกฤดูกาลท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวต่างชาติมีความพึงพอใจต่อบริษัทจัดการท่องเที่ยวในระดับมากที่สุด 3 ตัวแปร พึงพอใจในระดับพอใจ 7 ตัวแปร นักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติพึงพอใจต่อบริษัทจัดการท่องเที่ยวในแต่ละตัวแปรที่ศึกษา 10 ตัวแปร และรวมเฉลี่ย 10 ตัวแปร ในระดับพึงพอใจมาก นักท่องเที่ยวชาวไทยพึงพอใจในตัวแปรที่ศึกษา 2 ลำดับแรก คือ การคมนาคมและเรื่องอื่นๆ ส่วนนักท่องเที่ยวต่างชาติพึงพอใจต่อบริษัทจัดการท่องเที่ยวในตัวแปรที่ศึกษา 2 ลำดับแรกคือการคมนาคมและเรื่องที่พัก แสดงรายละเอียดในตารางที่ 1 ตารางที่ 2 แสดงคะแนนความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวทั้งหมดต่อบริษัทจัดการท่องเที่ยวในตัวแปรที่ศึกษาทั้งหมด นักท่องเที่ยวพอใจในระดับมากที่สุด งานวิจัยนี้สามารถยืนยันได้ว่าทะเลและชายหาดจะยังคงเป็นสถานที่ท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวพึงพอใจและเป็นที่ยอมรับต่อไป ซึ่งเป็นไปตามที่การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (2556) กล่าวว่า จะยังเป็นชายหาดที่สวยงามและมีชื่อเสียงของจังหวัดเพชรบุรี ที่เป็นหนึ่งในสถานที่ตากอากาศริมทะเลที่สวยงามและเป็นจุดหมายยอดนิยมอันดับต้นๆ

2. นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความพึงพอใจแตกต่างจากนักท่องเที่ยวต่างชาติอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p < 0.05$ ) 3 ตัวแปร คือ ทะเลและชายหาด การคมนาคม และเรื่องอื่นๆ โดยในตัวแปรทะเลและชายหาด นักท่องเที่ยวต่างชาติพึงพอใจมากกว่า ส่วนเรื่องการคมนาคมและเรื่องอื่นๆ นักท่องเที่ยวชาวไทยพึงพอใจในระดับที่มากกว่า เมื่อศึกษาแบบไม่แยกฤดูกาลท่องเที่ยว แสดงรายละเอียดในตารางที่ 3 ผลการศึกษาเป็นเช่นนี้น่าจะเนื่องมาจากประเทศไทยมีชื่อเสียงในเรื่องของอากาศที่ไม่ร้อนหรือหนาวจนเกินไป ทะเลจึงสวยงามลงเล่นน้ำทะเลได้ ซึ่งสอดคล้องกับการสำรวจของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยในปี 2554 ที่รวบรวมจากนักท่องเที่ยวต่างชาติ 69 ประเทศ ทราบว่า แหล่งท่องเที่ยวที่ชาวต่างชาตินิยม 10 อันดับแรกส่วนใหญ่คือแหล่งท่องเที่ยวทางทะเล (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2556) และจากกลุ่มวิเคราะห์ข่าวและฐานข้อมูลสำนักโฆษกรัฐบาลไทย (2556) ที่รายงานว่าจุดดึงดูดที่สำคัญที่สุดอย่างหนึ่งของการมาเที่ยวประเทศไทยคือ ชายหาด ทะเล และกิจกรรมทางทะเล

นักท่องเที่ยงที่มาท่องเที่ยวในฤดูกาลท่องเที่ยวที่ต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p < 0.05$ ) 2 ตัวแปร คือ ทะเลและชายหาด และสถานที่และสิ่งแวดล้อม โดยนักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยวในฤดูกาลท่องเที่ยวที่มีความพึงพอใจมากกว่านักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยวนอกฤดูกาลท่องเที่ยว แสดงรายละเอียดในตารางที่ 4 ผลการศึกษาคั้งนี้เป็นไปตามความจริงที่ฤดูกาลท่องเที่ยวเป็นฤดูที่มีอากาศดี ทะเลสวยงาม ไม่มีมรสุมทำให้สามารถว่ายน้ำและนั่งเรือออกจากฝั่งได้

นักท่องเที่ยงเพศชายและนักท่องเที่ยงเพศหญิงมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p > 0.05$ ) ในทุกตัวแปร ที่ศึกษาและรวมเฉลี่ยทั้ง 10 ตัวแปร แต่ดูจากคะแนนความพึงพอใจแล้วนักท่องเที่ยงเพศชายมีความพึงพอใจมากกว่าเล็กน้อย (ดูตารางที่ 5 ประกอบ) อาจจะเป็นเนื่องมาจากความแตกต่าง

ต่างทางธรรมชาติระหว่างผู้ชายและผู้หญิง ซึ่งมีรายงานว่าผู้หญิงและผู้ชายมีพฤติกรรม ความรู้ ความคิด อารมณ์ และความรู้สึกที่แตกต่างกันเพราะเป็นเรื่องที่ธรรมชาติให้มาต่างกัน (ไม่ปรากฏชื่อผู้แต่ง, 2556)

3. ผลสรุปจากการสัมภาษณ์นักท่องเที่ยวเสนอแนะว่าชายหาดชะอำควรปรับปรุงเรื่องสถานที่จอดรถและการจัดระเบียบการจอดรถ การปรับภูมิทัศน์ การขยายถนนสำหรับคนเดินและการจัดระเบียบการจราจร ราคาอาหารที่ไม่แพงเกินไป รถบริการสาธารณะ ความสะอาด สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการและคนชรา ศูนย์บริการนักท่องเที่ยวที่เข้าถึงได้ง่าย นักวิจัยเห็นว่าผู้ที่เกี่ยวข้องควรยอมรับและนำไปพิจารณาสำหรับการหางบประมาณในการปรับปรุงและหาทางทำนุบำรุงให้สถานที่ท่องเที่ยวสวยงามและสะดวกเป็นที่ประทับใจของนักท่องเที่ยวต่อไป

4. ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาชายหาดชะอำที่ผู้วิจัยสรุปจากเอกสารต่างๆ คือการจัดทำโครงสร้างพื้นฐานให้เพียงพอเพื่ออำนวยความสะดวก ผู้กำหนดนโยบายหรือผู้บริหารระดับสูงควรเข้าร่วมประชุมและรับฟังปัญหาและความต้องการของชุมชนที่อยู่ในแหล่งท่องเที่ยว และช่วยผลักดันให้นโยบายและความต้องการสำเร็จ หากจุดเด่นและหาเอกลักษณ์ของสถานที่ท่องเที่ยว จัดการท่องเที่ยวและบริการที่มีมาตรฐาน ซึ่งเป็นไปตามรายงานของศูนย์อนุรักษ์ทรัพยากรทางทะเลและชายฝั่งที่ 3 (จ. ชุมพร, 2553) เครือข่ายการท่องเที่ยวโดยชุมชนฯ (2554) และ ดร.ชนิ เอมพันธ์ (2542)

### ข้อเสนอแนะ

การศึกษาครั้งนี้พบว่านักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติมีความพึงพอใจต่อทะเลและชายหาดชะอำในระดับพอใจมากโดยเฉพาะชาวต่างชาติพอใจในทะเลและชายหาดมากกว่านักท่องเที่ยวชาวไทย ผู้วิจัยเห็นว่าทะเลไทยคงความมีเอกลักษณ์ที่นักท่องเที่ยวชื่นชอบสามารถนำไปทำการประชาสัมพันธ์ว่ามาเที่ยวที่ชะอำแล้วจะไม่ผิดหวังเพราะข้อมูลที่ได้จากกรวิจัยครั้งนี้นักท่องเที่ยวนอกจากจะพอใจในทะเลและชายหาดแล้วสิ่งที่นักท่องเที่ยวพอใจรองลงมาคือเรื่องที่พัก การคมนาคม และความพอใจโดยรวมคุ้มค่ากับเงินที่จ่าย ตั้งใจจะกลับมาอีก และพอใจในทุกเรื่องที่ศึกษา ถึงแม้ว่าข้อมูลจากการสัมภาษณ์พบว่าเรื่องที่จะต้องปรับปรุงอยู่หลายเรื่องเช่นเรื่องภูมิทัศน์ สิ่งอำนวยความสะดวกให้กับคนพิการ เรื่องราคาอาหาร เรื่องศูนย์ข้อมูลที่เข้าถึงไม่ง่าย นับว่าเป็นข้อมูลที่แจ้งเตือนให้ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการท่องเที่ยวที่ชายหาดชะอำได้จับตาดูอยู่ตลอดเวลาว่ามีอะไรที่จะต้องปรับปรุงแก้ไขบ้าง ผู้ที่เกี่ยวข้องควรนำไปพิจารณาทำการปรับปรุงแก้ไขโดยเร็วเพื่อทำให้ทะเลและชายหาดชะอำเป็นสถานที่ท่องเที่ยวที่ได้รับความนิยมตลอดไป และควรทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อกรมาท่องเที่ยวที่ชายหาดชะอำทุกปีเพราะจะได้มีข้อมูลที่เป็นปัจจุบันสำหรับเป็นแนวทางในการพัฒนาให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน

### บรรณานุกรม

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2556). สถานที่ท่องเที่ยวและกิจกรรม/รายละเอียดสถานที่ท่องเที่ยว/หาดชะอำ. สืบค้นเมื่อวันที่ 29 เมษายน 2556. จาก <http://thai.tourismthailand.org/>  
กลุ่มวิเคราะห์ข่าวและฐานข้อมูล สำนักโฆษกรัฐบาลไทย. (2556). นักท่องเที่ยวต่างชาติพอใจ อยุธยาคนไทยชายหาด ทะเล แหล่งดึงดูดเที่ยวไทย. สืบค้นเมื่อวันที่ 27 มีนาคม 2556. จาก <http://122.155.10.46/useful-information/item/30252-.html?format=html&lang=th>

- เครือข่ายการท่องเที่ยวโดยชุมชนฯ. (2554). **ชมรมท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์บ้านทะเลนอก ต.กำพวน อ. สุธาสาราญ จังหวัดระนอง. สืบค้นเมื่อวันที่ 7 พฤษภาคม 2556.** จาก <http://www.cbtthai database.org/page/Showpage.aspx?idindex=282>
- ชวัลนุช อุทยาน. (2556). **พฤติกรรมนักท่องเที่ยว. สืบค้นเมื่อวันที่ 26 มกราคม 2556.** จาก <http://touristbehaviour.wordpress.com/1/>
- ดร.รชนี เอ็มพันธุ์. (2542). **เอกสารการสอนวิชาหลักนันทนาการและการท่องเที่ยวทางธรรมชาติ. กรุงเทพฯ: คณะวนศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. (อัดสำเนา)**
- ไม่ปรากฏชื่อผู้แต่ง. (2556). **ผู้หญิงและผู้ชายแตกต่างกันตั้งแต่สมอง. สืบค้นเมื่อวันที่ 25 ตุลาคม 2556.** จาก <http://www.dek-d.com/education/25990/>
- พรณี ลีกิจวัฒน์. (2555). **วิธีการวิจัยทางการศึกษา. กรุงเทพฯ : คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง. 408 หน้า**
- ศูนย์อนุรักษ์ทรัพยากรทางทะเลและชายฝั่งที่ 3 (จ. ชุมพร). (2553). **โครงการบริหารจัดการการใช้ประโยชน์พื้นที่ท่องเที่ยวทะเลอย่างยั่งยืนพื้นที่ อ. บางสะพานน้อย จ. ประจวบคีรีขันธ์. สำนักอนุรักษ์ทรัพยากรทางทะเลและชายฝั่ง กรมทรัพยากรทางทะเลและชายฝั่ง กระทรวง**
- สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย. (2544). **รายงานฉบับสมบูรณ์ โครงการศึกษาเพื่อจัดทำแผนปฏิบัติการอุตสาหกรรมท่องเที่ยวแห่งชาติในช่วงแผนพัฒนาเศรษฐกิจ และสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 9 (พ.ศ.2545-2549) หน้า 209 .ทรัพยากรและสิ่งแวดล้อม.**
- สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ (วช.). (2555). **ยุทธศาสตร์การวิจัยการท่องเที่ยวแห่งชาติ พ. ศ. 2555-2559. สืบค้นเมื่อวันที่ 20 มีนาคม 2556.** จาก <http://ird.rmuti.ac.th/newweb/research/download/s9.pdf>
- สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดระนอง. (2556). **คู่มือกระบวนการส่งเสริมด้านการท่องเที่ยว จังหวัดระนอง. สืบค้นเมื่อวันที่ 25 มกราคม 2556.** จาก [http://ranong.mots.go.th/images/sub\\_1329379014](http://ranong.mots.go.th/images/sub_1329379014)