

Received: 17-08-2020

Revised: 27-10-2020

Accepted: 06-11-2020

ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการสภาพแวดล้อมบริเวณ  
หาดทรายแก้ว อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า – หมู่เกาะเสม็ด จังหวัดระยอง  
Expectations and Satisfaction of Tourists towards Environmental Management at  
Sai Kaew Beac, Khao Laem Ya National Park-Mu Ko Samed, Rayong Province

กรแก้ว ผุดผ่อง<sup>1</sup>

Kornkaew Phudphong

[Sopa.goy@hotmail.com](mailto:Sopa.goy@hotmail.com)ดุสิต เวชกิจ<sup>2</sup>

Dusit Wechakit

[dusit.wec@stou.ac.th](mailto:dusit.wec@stou.ac.th)ชัยวัฒน์ คงสม<sup>2</sup>

Chaiwat Kongsom

[agaskchatong@yahoo.com](mailto:agaskchatong@yahoo.com)

### บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยว 2) ระดับความคาดหวังของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการสภาพแวดล้อมบริเวณหาดทรายแก้ว 3) ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการสภาพแวดล้อมบริเวณหาดทรายแก้ว 4) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการสภาพแวดล้อมบริเวณหาดทรายแก้ว และ 5) ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะด้านการจัดการสภาพแวดล้อมบริเวณหาดทรายแก้ว

ประชากรสำหรับการวิจัยเชิงสำรวจ คือ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีอายุ 15 ปีขึ้นไป ที่มาท่องเที่ยว จำนวน 1,000 ราย โดยกำหนดจำนวนตัวอย่างจากตารางของเครซีและมอร์แกน ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 278 คน ที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 โดยเลือกใช้วิธีการสุ่มแบบง่าย เก็บรวบรวมข้อมูลในเดือนพฤษภาคม 2561 วิเคราะห์ข้อมูลโดยการแจกแจงความถี่ การหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และการวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐาน โดยใช้ไคสแควร์

ผลการศึกษาพบว่า 1) นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ 20-30 ปี อาชีพพนักงานบริษัท มีรายได้เดือนละ 10,001-20,000 บาท การศึกษาปริญญาตรี และสถานภาพโสด 2) ความคาดหวังของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการ

<sup>1</sup> นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชาเกษตรศาสตร์และสหกรณ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

Student in Degree of Master in Agriculture and Cooperatives, Sukhothai Thammathirat Open University

<sup>2</sup> สาขาวิชาเกษตรศาสตร์และสหกรณ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

School of Agriculture and Cooperatives, Sukhothai Thammathirat Open University

สภาพแวดล้อมบริเวณหาดทรายแก้ว ภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยดังนี้ ด้านสวัสดิภาพและความปลอดภัย ด้านสิ่งดึงดูดใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสาธารณูปโภค ด้านการคมนาคม และด้านสุดท้ายด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม 3) ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการสภาพแวดล้อมบริเวณหาดทรายแก้ว ภาพรวมอยู่ในระดับมากโดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านสวัสดิภาพและความปลอดภัย ด้านสิ่งดึงดูดใจ ด้านการคมนาคม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสาธารณูปโภค และด้านสุดท้ายด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม 4) เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และสถานภาพสมรส มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการสภาพแวดล้อมบริเวณหาดทรายแก้ว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนรายได้ ไม่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการสภาพแวดล้อมบริเวณหาดทรายแก้ว และ 5) สำหรับข้อเสนอแนะควรขยายถนน และจัดทำป้ายบอกเส้นทางเข้า - ออก ให้ชัดเจน และควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ในการรักษาความปลอดภัยให้มากขึ้น

**คำสำคัญ:** ความคาดหวัง, ความพึงพอใจ, นักท่องเที่ยว, การจัดการสภาพแวดล้อม, อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า - หมู่เกาะเสม็ด

### Abstract

The purpose of this research was to study 1) the general information of tourists visiting Sai Kaew Beach, 2) their level of expectation about environmental management at Sai Kaew Beach, 3) their level of satisfaction with environmental management at Sai Kaew Beach, 4) the relationship between tourists' personal factors and their expectation and satisfaction, and 5) opinions and suggestions regarding environmental management at Sai Kaew Beach.

The population for this survey research was 1,000 Thai tourists aged 15 years or over. The sample size was determined using Krejcie and Morgan table obtaining number 278 samples for the study. Simple random sampling was used with the confidence level of 95 percent. The data were collected in May 2018 and statistically analyzed into frequency, percentage, and mean. Chi-square test was also used to test the hypotheses.

The findings showed that 1) the majority of the tourists were male with an age range of 20-30 years old. Most were office workers who had an income of 10,001-20,000 baht per month, finished Bachelor's Degree, and were single. 2) Overall, the level of expectation of tourists about the environmental management of Sai Kaew Beach was high by sorting the average from high to low as follows: welfare and safety, attraction, facilities and utilities transportation, and the last aspect of environmental management. 3) For the level of satisfaction, it was found that the overall level was also high by sorting the average from high to low as follows: welfare and safety, attraction, transportation, facilities and utilities, and the last aspect of environmental management 4) Moreover, the results showed that gender, age, occupation, educational level, and marital status have a significant relationship with the expectation and satisfaction of the tourists about environmental management of Sai Kaew Beach at the significant level of 0.05. In contrast, the monthly income of the tourists did not show a significant relationship with their level of expectation and satisfaction. 5) The proposed suggestions for this study were that the road should be extended; there should be a sign indicating entrance and exit; and there should be more security staff within the area.

**Keywords:** Expectation, satisfaction, tourists, environmental management, Khao Laem Ya - Mu Koh Samet National Park

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันประเทศไทย ได้ชื่อว่าเป็นประเทศหนึ่งที่มีความสำคัญทั้งในด้านเกษตรกรรมและอุตสาหกรรม โดยเฉพาะอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ที่มีทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติให้ความสนใจเป็นอย่างยิ่ง อีกทั้งยังเป็นรายได้หลักให้แก่ประเทศอีกทางหนึ่ง ซึ่งไม่ว่าการเดินทางของนักท่องเที่ยวจะไปในลักษณะใด และไปในที่แห่งไหนก็จะส่งผลให้เกิดการจัดการต่างๆ ตามมา เช่น ด้านสินค้าและบริการเพื่อดึงดูดใจนักท่องเที่ยวให้กลับมาเที่ยวอีก และเกิดความพึงพอใจในการท่องเที่ยวในครั้งนั้นๆ อีกทั้งอุตสาหกรรมท่องเที่ยวปัจจุบันนี้ แม้ได้รับผลกระทบจากทั้งภายในและภายนอกประเทศ แต่ยังสามารถสร้างรายได้ให้กับประเทศได้อย่างต่อเนื่อง อีกทั้งยังมีนโยบายที่สำคัญของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาเพื่อพัฒนาและส่งเสริมการท่องเที่ยวภายในประเทศ ในการเพิ่มความหลากหลายของการท่องเที่ยวรูปแบบต่างๆ การท่องเที่ยว คือ การพักผ่อน และการก้าวหาประสบการณ์ที่ธรรมชาติสรรค์สร้างไว้ให้ ต้นไม้ หาดทรายชายทะเลและทรัพยากรชายฝั่ง มนุษย์เราคือ ผู้ใช้ประโยชน์ และจัดการดูแลรักษา ผู้ใช้ประโยชน์ในส่วนของนักท่องเที่ยว คือ สิ่งแวดล้อมทางธรรมชาติ เกาะเสม็ดถือว่าเป็นแหล่งท่องเที่ยว

ชื่อดังแห่งหนึ่งทางภาคตะวันออก ที่มีนักท่องเที่ยวมาเป็นจำนวนมากและมากขึ้นทุกปี โดยปี 2562 มีนักท่องเที่ยวกว่า 1.6 ล้านคน รายได้ประมาณ 247 ล้านบาท ซึ่งจำนวนนักท่องเที่ยวเพิ่มมากขึ้นกว่าปีที่แล้วกว่า 4 แสนคน โดยหาดทรายแก้วได้รับความนิยมมากสุดจากนักท่องเที่ยวชาวจีน ยุโรป และคนไทย ด้วยความที่นักท่องเที่ยวเป็นจำนวนมากความปลอดภัยบนเกาะเสม็ดก็ยิ่งสูงขึ้น โดยทางอุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า-หมู่เกาะเสม็ด จ.ระยอง ได้มีการติดตั้งกล้องวงจรปิดแบบเรียลไทม์รอบเกาะทั้งหมด 120 ตัว และมีเจ้าหน้าที่ไลฟ์การ์ด ประจำตามหาดสำคัญต่างๆ เพื่อคอยดูแลความปลอดภัยให้กับนักท่องเที่ยว ถึงแม้จะไม่ครอบคลุมทั้งหมด แต่ก็ช่วยให้เกิดความปลอดภัยได้มากขึ้น (กรมอุทยาน, 2562)

อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า-หมู่เกาะเสม็ด ตั้งอยู่บริเวณชายฝั่งทะเลอ่าวไทยในท้องที่อำเภอแกลง และอำเภอมือง จังหวัดระยอง ครอบคลุมพื้นที่ทั้งบนฝั่งและในท้องทะเล ตลอดจนเกาะต่างๆ ซึ่งประกอบด้วย เกาะเสม็ด เกาะจันทร์ เกาะทะลุ เกาะกุฎี เกาะมะขาม และเกาะปลายตีน เขาแหลมหญ้าและชายทะเล ด้านทิศตะวันตกของเขาลแหลมหญ้า สถานที่ที่เด่นที่สุดเป็นที่รู้จักกันดี คือ เกาะเสม็ดหรือเกาะแก้วพิศดาร ความงดงามตามธรรมชาติของอุทยานแห่งชาติแห่งนี้จะมีทิวทัศน์สวยงาม ส่วนเขาแหลมหญ้าประกอบด้วยเขาหินลูกวิ่งเตี้ยๆ ชายทะเลทางทิศตะวันตก มีหาดทรายกว้าง และทอดตัวโค้งยาวออกไปสวยงามมากน้ำทะเลใสจนสามารถมองเห็นแนวปะการังที่สวยงามได้อย่างชัดเจน เกาะเสม็ด ประกอบด้วย หาดทรายขาวรอบเกาะ เป็นหาดทรายที่สวยงาม เหมาะแก่การท่องเที่ยวพักผ่อน ทั้งมีเกาะเล็ก เกาะน้อยที่มีหาดทรายและธรรมชาติสวยงามเหมาะสมต่อการจัดตั้งเป็นอุทยานแห่งชาติ (สำนักอุทยานแห่งชาติ, 2562)

หาดทรายแก้ว เป็นหาดที่ได้รับความนิยมที่สุดบนเกาะเสม็ด เนื่องจากมีทรายที่ขาวละเอียดติดกับน้ำทะเลสีฟ้าครามได้อย่างเหมาะสม และยังมีการบริการให้นักท่องเที่ยวได้สนุกทั้งกลางวันและกลางคืน นอกจากนี้ บริเวณหาดทรายแก้วยังมีที่พัก ร้านค้า ร้านอาหาร บาร์ริมชายหาด และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ไว้รองรับนักท่องเที่ยวอีกด้วย หาดทรายแก้ว ห่างจากท่าเรือหน้าด่าน ประมาณ 750 เมตร มีรถสองแถวให้บริการ ค่าโดยสารคนละ 20 บาท ข้อควรทราบอีกอย่างก็คือ หาดทรายแก้ว เป็นหาดเดียวบนเกาะเสม็ดที่มีคำว่า "หาด" นำหน้า สำหรับชายหาดอื่นๆ จะมีคำว่า "อ่าว" นำหน้าแทน หาดทรายแก้ว เป็นหาดที่ยาวที่สุดบนเกาะเสม็ด โดยมีความยาวประมาณ 800 เมตร โดยฝั่งทางด้านเหนือสุดของหาด ติดกับแหลมใหญ่ และฝั่งด้านใต้สุดจะติดกับอ่าวหินโคก ซึ่งมีรูปปั้นของนางเงือกอุ้มลูกตั้งอยู่บนโขดหิน และจะมีแนวหินพื้นน้ำเล็กๆ ซึ่งเป็นจุดดำน้ำตื้น เพื่อชมปะการังและฝูงปลาเล็กปลาน้อยในทะเล สำหรับกิจกรรมทางน้ำบริเวณหาดนี้ จะมีการร่อนน้ำ นั่งเรือบานาน่าโบ๊ท และบินเหนือน้ำด้วยพาราเซล ในช่วงเวลากลางคืน จะมีการแสดงควงกระบองไฟ ริมหาด ซึ่งกล่าวกันว่า การแสดงควงกระบองไฟนี้ทำได้โดดเด่นที่สุดบนเกาะเสม็ด ในส่วนของ สิ่งอำนวยความสะดวกในบริเวณนี้ จะมีร้านอาหารทะเลตลอดแนวหาด และมีร้านอาหารทางเลือกอื่นๆ อย่างร้านพิซซ่า และร้านกาแฟลอยท้องถื่นรวมถึงร้านจิปาละต่างๆ เช่น เซเวนอีเลฟเว่น ร้านโปสการ์ด ร้านรองเท้า ร้านกาแฟ อยู่บริเวณทางเข้าอุทยานแห่งชาติ ซึ่งไม่ไกลจากตัวหาดเท่าไรนัก สำหรับใครที่เงินสดขาดมือ ก็สามารถใช้บริการตู้ ATM ที่มีอยู่หลายจุดรอบๆ หาดทรายแก้ว (หาดทรายแก้ว เกาะเสม็ด, 2562)

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นยังคงเป็นเสน่ห์ที่ดึงดูดใจให้นักท่องเที่ยวเดินทางมาเที่ยวหาดทรายแก้ว อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า – หมู่เกาะเสม็ด จังหวัดระยอง อย่างต่อเนื่อง ประกอบกับนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มักนำประเด็นในเรื่องของการคมนาคม การจัดการสิ่งแวดล้อม สิ่งอำนวยความสะดวกและสาธารณูปโภค สิ่งดึงดูดใจ สวัสดิภาพและความปลอดภัยมาใช้ในการพิจารณาตัดสินใจเลือกแหล่งท่องเที่ยว และก่อนเดินทางมักมีความคาดหวังต่อการจัดสภาพแวดล้อม ในประเด็นดังกล่าว หากมีการจัดสภาพแวดล้อมในแหล่งท่องเที่ยวได้ ก็จะสามารถตอบสนอง ความต้องการของนักท่องเที่ยวและก่อให้เกิดความพึงพอใจและประทับใจ

ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้ศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว เนื่องจากเล็งเห็นว่า การวิจัยเป็นรูปแบบหนึ่งในการหาทางออกร่วมกันเพื่อแก้ปัญหาสภาพแวดล้อมทั้งทางด้านทรัพยากรธรรมชาติ ซึ่งการเข้ามาของนักท่องเที่ยวมากเกินไปก่อให้เกิดปัญหาหลายประการ เช่น การทิ้งขยะตามชายหาด ป้ายสัญลักษณ์ ถูกทำลาย การจัดบริเวณร้านอาหารไม่ถูกสุขลักษณะและไม่เป็นระเบียบ ความไม่เพียงพอด้านสาธารณูปโภคและสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น ที่พัก ห้องน้ำ ถึงขยะ

และสถานจอตกร เป็นต้น จึงยังไม่เป็นที่พึงพอใจ หรือชื่นชอบของนักท่องเที่ยวโดยรวมมากนัก ซึ่งในขณะนี้แหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญที่สุดคือ เรื่องของความสวยงามและความเป็นระเบียบเรียบร้อยในด้านสภาพของสิ่งแวดล้อม การแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับความคาดหวังและความพึงพอใจ คือ ส่วนสำคัญที่ช่วยให้ได้ข้อมูลเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาเกาะเสม็ด ให้สวยงามสดใสเป็นเกาะในฝันสวรรค์ของนักท่องเที่ยว และเพื่อความยั่งยืนคงอยู่ของธรรมชาติ ผู้วิจัยจึงกำหนดให้ประเด็นดังกล่าวข้างต้นเป็นตัวแปรในการศึกษาครั้งนี้ เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลพื้นฐานที่รัฐและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำมาใช้พิจารณาเป็นแนวทางการพัฒนาปรับปรุงหาดทรายแก้ว อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า – หมู่เกาะเสม็ด จังหวัดระยอง ให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวที่ยั่งยืนอยู่ในเกณฑ์มาตรฐาน สอดคล้องกับความต้องการและเป็นที่พึงพอใจหรือชื่นชอบของนักท่องเที่ยวตลอดไป

### วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยว
2. เพื่อศึกษาระดับความคาดหวังของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการสภาพแวดล้อมบริเวณหาดทรายแก้ว อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า – หมู่เกาะเสม็ด จังหวัดระยอง (ก่อนการเที่ยวชม)
3. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการสภาพแวดล้อมบริเวณหาดทรายแก้ว อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า – หมู่เกาะเสม็ด จังหวัดระยอง (หลังการเที่ยวชม)
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการสภาพแวดล้อมบริเวณหาดทรายแก้ว อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า – หมู่เกาะเสม็ด จังหวัดระยอง
5. เพื่อศึกษาความคิดเห็นและข้อเสนอแนะด้านการจัดการสภาพแวดล้อมบริเวณหาดทรายแก้ว อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า – หมู่เกาะเสม็ด จังหวัดระยอง

### นิยามศัพท์

**การท่องเที่ยว** หมายถึง การเดินทางจากสถานที่อยู่อาศัยปกติไปยังหาดทรายแก้วเกาะเสม็ดด้วยความสมัครใจ โดยมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อการท่องเที่ยวและไม่เป็นการเดินทางเพื่อประกอบอาชีพ

**นักท่องเที่ยว** หมายถึง ประชาชนชาวไทย อายุมากกว่า 15 ปี ที่เดินทางมาท่องเที่ยวที่หาดทรายแก้วอุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า – หมู่เกาะเสม็ด จังหวัดระยอง

**ความคาดหวัง** หมายถึง ระดับพฤติกรรมของบุคคลที่มีประสบการณ์เดิมของตนในการตัดสินใจสิ่งใหม่ๆ เพื่อจะนำไปให้ถึงเป้าหมายที่กำหนดและให้เป็นไปตามความต้องการของตน

**ความพึงพอใจ** หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดจากความต้องการของนักท่องเที่ยวที่ได้รับตอบสนองถ้าคาดหวังมากได้รับการตอบสนองดี ก็จะเกิดความพึงพอใจมาก ถ้าได้รับการตอบสนองน้อยกว่าที่คาดหวังก็จะเกิดความพึงพอใจน้อย จากการมาเที่ยวหาดทรายแก้วอุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า – หมู่เกาะเสม็ด จังหวัดระยอง

**ปัจจัยส่วนบุคคล** หมายถึง ลักษณะปัจจัยพื้นฐานของแต่ละบุคคล อันประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ รายได้ต่อเดือน ระดับการศึกษา และสถานภาพสมรส

**สภาพแวดล้อมของการท่องเที่ยว** หมายถึง องค์ประกอบของการท่องเที่ยวซึ่งประกอบด้วย 5 ด้าน ด้านการคมนาคม ด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสาธารณูปโภค ด้านสิ่งดึงดูดใจ ด้านสวัสดิภาพและความปลอดภัย

**การจัดสภาพแวดล้อมในแหล่งท่องเที่ยว** หมายถึง การจัดสภาพแวดล้อมตามธรรมชาติและสภาพแวดล้อมที่มนุษย์สร้างขึ้นของแหล่งท่องเที่ยวหาดทรายแก้ว อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า – หมู่เกาะเสม็ด จังหวัดระยอง โดยมีขอบเขตครอบคลุม

องค์ประกอบหลักของการท่องเที่ยว ด้านการคมนาคม ด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสาธารณูปโภค ด้านสิ่งดึงดูดใจ และด้านสวัสดิภาพและความปลอดภัย

### ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. ทราบถึงข้อมูลพื้นฐานของนักท่องเที่ยวและทราบระดับความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวเพื่อนำไปใช้ในการจัดการสภาพแวดล้อมบริเวณหาดทรายแก้ว อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า - หมู่เกาะเสม็ด จังหวัดระยอง
2. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐและท้องถิ่น สามารถนำผลการวิจัยที่ได้ไปเป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนาปรับปรุงการจัดการสภาพแวดล้อมหาดทรายแก้ว ให้สอดคล้องกับความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวอย่างแท้จริง

### วิธีการวิจัย

การศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการสภาพแวดล้อมบริเวณหาดทรายแก้ว อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า - หมู่เกาะเสม็ด จังหวัดระยอง เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือสำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีรายละเอียดวิธีดำเนินการวิจัย ดังนี้

#### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการสภาพแวดล้อมบริเวณหาดทรายแก้ว อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า - หมู่เกาะเสม็ด จังหวัดระยอง มีรายละเอียดดังนี้

1.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีอายุ 15 ปีขึ้นไป ที่มาท่องเที่ยวหาดทรายแก้ว อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า - หมู่เกาะเสม็ด จังหวัดระยอง โดยใช้สถิตินักท่องเที่ยวเดิมที่อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า หมู่เกาะเสม็ด ได้รวบรวมไว้เดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2561 ซึ่งมีจำนวนนักท่องเที่ยว 1,000 ราย (สำนักงานอุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า - หมู่เกาะเสม็ด, 2562)

1.2 กลุ่มตัวอย่าง นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีอายุ 15 ปีขึ้นไป ที่มาท่องเที่ยวหาดทรายแก้วอุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า - หมู่เกาะเสม็ด จังหวัดระยอง ในเดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2562 ซึ่งมีจำนวนนักท่องเที่ยว 1,000 ราย โดยผู้วิจัยกำหนดจำนวนตัวอย่างจากตารางของ Krejcie and Mosgan ได้กลุ่มตัวอย่าง 278 คน (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2550, น.51) ในการสุ่มกลุ่มตัวอย่างครั้งนี้ใช้หลักความเชื่อมั่นที่ระดับ ร้อยละ 95 ในการสุ่มตัวอย่าง โดยเลือก วิธีการสุ่มแบบง่าย (Simple Random Sampling)

#### 2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการสภาพแวดล้อมบริเวณหาดทรายแก้ว อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า - หมู่เกาะเสม็ด จังหวัดระยอง ซึ่งลักษณะของแบบสอบถามเป็นในลักษณะที่เหมือนกันคือแบบสอบถามโดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ตอน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยว เป็นคำถามให้เลือกตอบข้อเท็จจริงของนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับเพศ อายุ อาชีพ รายได้ต่อเดือน ระดับการศึกษา และสถานภาพสมรส จำนวน 6 ข้อ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความคาดหวังของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการสภาพแวดล้อมบริเวณหาดทรายแก้ว อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า - หมู่เกาะเสม็ด จังหวัดระยอง (ก่อนการเที่ยวชม) จำนวน 61 ข้อ ทั้งหมดจำนวน 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการคมนาคม จำนวน 5 ข้อ 2) ด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม จำนวน 9 ข้อ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสาธารณูปโภค จำนวน 33 ข้อ 4) ด้านสิ่งดึงดูดใจ จำนวน 9 ข้อ และ 5) ด้านสวัสดิภาพและความปลอดภัย จำนวน 5 ข้อ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการสภาพแวดล้อมบริเวณหาดทรายแก้ว อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า - หมู่เกาะเสม็ด จังหวัดระยอง (หลังการเที่ยวชม) จำนวน 61 ข้อ ทั้งหมดจำนวน 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการ

คมนาคม จำนวน 5 ข้อ 2) ด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม จำนวน 9 ข้อ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสาธารณูปโภค จำนวน 33 ข้อ 4) ด้านสิ่งดึงดูดใจ จำนวน 9 ข้อ และ 5) ด้านสวัสดิภาพและความปลอดภัย จำนวน 5 ข้อ

โดยแบบสอบถามในส่วนที่ 2 และส่วนที่ 3 เป็นคำถามลักษณะเป็นแบบมาตราประมาณค่าแต่ละข้อความมีคำตอบให้เลือกตามระดับความสำคัญ 5 ระดับ คือ

|            |   |         |                 |
|------------|---|---------|-----------------|
| ระดับคะแนน | 5 | หมายถึง | ระดับมากที่สุด  |
| ระดับคะแนน | 4 | หมายถึง | ระดับมาก        |
| ระดับคะแนน | 3 | หมายถึง | ระดับปานกลาง    |
| ระดับคะแนน | 2 | หมายถึง | ระดับน้อย       |
| ระดับคะแนน | 1 | หมายถึง | ระดับน้อยที่สุด |

ซึ่งสามารถแปลความหมายระดับของความตระหนักตามความคิดเห็น ดังนี้

|             |                              |
|-------------|------------------------------|
| คะแนนเฉลี่ย | ระดับความคาดหวัง/ความพึงพอใจ |
| 4.21 – 5.00 | มากที่สุด                    |
| 3.41 – 4.20 | มาก                          |
| 2.61 – 3.40 | ปานกลาง                      |
| 1.81 – 2.60 | น้อย                         |
| 1.00 – 1.80 | น้อยที่สุด                   |

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะด้านการจัดการสภาพแวดล้อมบริเวณหาดทรายแก้ว อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า - หมู่เกาะเสม็ด จังหวัดระยอง เป็นคำถามมีลักษณะ แบบปลายเปิด

### 3. การวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 การวิเคราะห์เชิงพรรณนา ใช้วิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของนักท่องเที่ยว ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ รายได้ต่อเดือน ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส การเดินทางมาเยือนแหล่งท่องเที่ยว และการพักค้างแรมในอุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า - หมู่เกาะเสม็ด จังหวัดระยอง โดยใช้สถิติอย่างง่าย ได้แก่ การแจกแจงความถี่ การหาค่าร้อยละ ส่วนระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการสภาพแวดล้อมบริเวณหาดทรายแก้ว อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า - หมู่เกาะเสม็ด จังหวัดระยอง โดยใช้สถิติอย่างง่าย ได้แก่ การหาค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ย

3.2 การวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐาน โดยใช้ Chi - square ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการสภาพแวดล้อมบริเวณหาดทรายแก้ว อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า - หมู่เกาะเสม็ด จังหวัดระยอง

### ผลการวิจัย

1. นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 50.4 อายุ 20-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 49.6 อาชีพพนักงานบริษัทคิดเป็นร้อยละ 34.5 มีรายได้เดือนละ 10,001-20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 34.5 การศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 43.5 และสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 50.4

2. ความคาดหวังของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการสภาพแวดล้อมบริเวณหาดทรายแก้ว (ก่อนการเที่ยวชม) ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.56 ประกอบด้วยไป 5 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านการคมนาคม 2) ด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสาธารณูปโภค 4) ด้านสิ่งดึงดูดใจ และ 5) ด้านสวัสดิภาพและความปลอดภัยโดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ดังนี้ ด้านสวัสดิภาพและความปลอดภัย ค่าเฉลี่ย 3.78 แสดงว่านักท่องเที่ยวมีความคาดหวังต่อด้านสวัสดิภาพและความปลอดภัย (ก่อนการเที่ยวชม) อยู่ในระดับมาก ด้านสิ่งดึงดูดใจได้ค่าเฉลี่ย 3.73 แสดงว่านักท่องเที่ยวมีความคาดหวังต่อด้านสิ่ง

ดึงดูดใจ (ก่อนการเที่ยวชม) อยู่ในระดับมาก ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสาธารณูปโภค ได้ค่าเฉลี่ย 3.53 แสดงว่านักท่องเที่ยวมีความคาดหวังต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสาธารณูปโภค (ก่อนการเที่ยวชม) อยู่ในระดับมาก ด้านการคมนาคมได้ค่าเฉลี่ย 3.42 แสดงว่านักท่องเที่ยวมีความคาดหวังต่อด้านการคมนาคม (ก่อนการเที่ยวชม) อยู่ในระดับมาก และด้านสุดท้ายด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม ได้ค่าเฉลี่ย 3.31 แสดงว่านักท่องเที่ยวมีความคาดหวังต่อด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม (ก่อนการเที่ยวชม) อยู่ในระดับปานกลาง

3. ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการสภาพแวดล้อมบริเวณหาดทรายแก้ว (หลังการเที่ยวชม) ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.43 ประกอบไปด้วย 5 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านการคมนาคม 2) ด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสาธารณูปโภค 4) ด้านสิ่งดึงดูดใจ 5) ด้านสวัสดิภาพและความปลอดภัย โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ดังนี้ ด้านสวัสดิภาพและความปลอดภัย ได้ค่าเฉลี่ย 3.64 แสดงว่านักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อด้านสวัสดิภาพและความปลอดภัย (หลังการเที่ยวชม) อยู่ในระดับมาก ด้านสิ่งดึงดูดใจได้ค่าเฉลี่ย 3.57 แสดงว่านักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อด้านสิ่งดึงดูดใจ (หลังการเที่ยวชม) อยู่ในระดับมาก ด้านการคมนาคม ได้ค่าเฉลี่ย 3.38 แสดงว่านักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจ ต่อด้านการคมนาคม (หลังการเที่ยวชม) อยู่ในระดับปานกลาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสาธารณูปโภค ได้ค่าเฉลี่ย 3.30 แสดงว่านักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสาธารณูปโภค (หลังการเที่ยวชม) อยู่ในระดับปานกลาง และด้านสุดท้ายด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม ได้ค่าเฉลี่ย 3.28 แสดงว่านักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม (หลังการเที่ยวชม) อยู่ในระดับปานกลาง

จากการศึกษา ความคาดหวังของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการสภาพแวดล้อมบริเวณหาดทรายแก้ว อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า - หมู่เกาะเสม็ด จังหวัดระยอง (ก่อนการเที่ยวชม) และความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการสภาพแวดล้อมบริเวณหาดทรายแก้ว อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า - หมู่เกาะเสม็ด จังหวัดระยอง (หลังการเที่ยวชม) สามารถสรุปเป็นตารางที่ 1 ดังนี้

**ตารางที่ 1** ตารางสรุปคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการสภาพแวดล้อม บริเวณหาดทรายแก้ว อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า - หมู่เกาะเสม็ด จังหวัดระยอง

| ด้าน                                 | ค่าเฉลี่ย | ความคาดหวัง | ค่าเฉลี่ย | ความพึงพอใจ |
|--------------------------------------|-----------|-------------|-----------|-------------|
| ด้านการคมนาคม                        | 3.42      | มาก         | 3.38      | ปานกลาง     |
| ด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม             | 3.31      | ปานกลาง     | 3.28      | ปานกลาง     |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสาธารณูปโภค | 3.53      | มาก         | 3.30      | ปานกลาง     |
| ด้านสิ่งดึงดูดใจ                     | 3.73      | มาก         | 3.57      | มาก         |
| ด้านสวัสดิภาพและความปลอดภัย          | 3.78      | มาก         | 3.64      | มาก         |
| ภาพรวม                               | 3.56      | มาก         | 3.43      | มาก         |

4. การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความคาดหวังของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการสภาพแวดล้อม บริเวณหาดทรายแก้ว อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า - หมู่เกาะเสม็ด จังหวัดระยอง ผลการทดสอบความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลกับความคาดหวังของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการสภาพแวดล้อมบริเวณหาดทรายแก้ว อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า - หมู่เกาะเสม็ด จังหวัดระยอง พบว่า เพศ มีค่า sig = .000 อายุ มีค่า sig = .000 อาชีพ มีค่า sig = .000 ระดับการศึกษา มีค่า sig = .000 และสถานภาพสมรส มีค่า sig = .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และสถานภาพสมรส มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการสภาพแวดล้อมบริเวณหาดทรายแก้ว อุทยาน

แห่งชาติเขาแหลมหญ้า - หมู่เกาะเสม็ด จังหวัดระยอง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนรายได้ มีค่า  $sig = .974$  ซึ่งมีความมากกว่า 0.05 แสดงว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ รายได้ ไม่มีความสัมพันธ์กับ ความคาดหวังของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการสภาพแวดล้อมบริเวณหาดทรายแก้ว อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า - หมู่เกาะเสม็ด จังหวัดระยอง

5. การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการสภาพแวดล้อมบริเวณหาดทรายแก้ว อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า - หมู่เกาะเสม็ด จังหวัดระยอง ผลการทดสอบความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการสภาพแวดล้อมบริเวณหาดทรายแก้ว อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า - หมู่เกาะเสม็ด จังหวัดระยอง พบว่า เพศ มีค่า  $sig = .000$  อายุ มีค่า  $sig = .000$  อาชีพ มีค่า  $sig = .000$  ระดับการศึกษา มีค่า  $sig = .000$  และสถานภาพสมรส มีค่า  $sig = .000$  ซึ่งมีความน้อยกว่า 0.05 แสดงว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และสถานภาพสมรส มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการสภาพแวดล้อมบริเวณหาดทรายแก้ว อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า - หมู่เกาะเสม็ด จังหวัดระยอง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนรายได้ มีค่า  $sig = .970$  ซึ่งมีความมากกว่า 0.05 แสดงว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ รายได้ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการสภาพแวดล้อมบริเวณหาดทรายแก้ว อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า - หมู่เกาะเสม็ด จังหวัดระยอง

6. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะด้านการจัดสภาพแวดล้อมบริเวณหาดทรายแก้ว อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า - หมู่เกาะเสม็ด จังหวัดระยอง ประกอบด้วย 1) ด้านการคมนาคม ควรขยายถนนและเพิ่มความปลอดภัยในการใช้รถ ควรมีป้ายบอกเส้นทาง เข้า ออก ให้ชัดเจน ควรปรับปรุงถนนอย่างสม่ำเสมอ 2) ด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม ควรมีถังขยะให้เพียงพอต่อปริมาณขยะและการใช้งานทั้งตามชายหาดและที่พัก ควรมีการดูแล ควรดูแลความสะอาดบริเวณรอบๆ พื้นที่ชายหาดและที่พักโดยรอบ ควรเข้มงวดในเรื่องการทิ้งขยะ เนื่องจากนักท่องเที่ยวมีการนำอาหารมารับประทานมักทิ้งเศษอาหารลงพื้น ทำให้มีแมลงวันและเป็นแหล่งเพาะพันธุ์เชื้อโรค ผู้ประกอบการร้านค้า พ่อค้า แม่ค้า ควรให้ความสำคัญกับสิ่งแวดล้อมโดยรอบสถานที่ให้บริการ รวมถึงคอยช่วยกันดูแลชายหาดมากกว่านี้ไม่ใช่แค่ดูแลในเขตร้านตัวเอง ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่เก็บขยะบริเวณชายหาด เป็นประจำทุกวัน ควรมีจุดบริการของถังขยะมากกว่านี้ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสาธารณูปโภค ควรจัดให้มีจุดนั่งพักสำหรับนักท่องเที่ยวที่ไม่ได้พักที่รีสอร์ท บนเกาะมากขึ้น เนื่องจากบริเวณชายหาดมีแต่จุดบริการโต๊ะผ้าใบ ควรมีห้องน้ำให้มากตามสถานที่ต่างๆ สถานที่นั่งรอควรเพิ่มปริมาณจุดจ่ายเงินตอนเข้าท่าเรือ - ออกท่าเรือ ควรรวมกับค่าอุทยานเพื่อความสะดวกและเป็นการให้ค่าไม่เสียค่าใช้จ่ายหลายๆ รอบ สำหรับเข้าเที่ยว ควรมีการจัดเก้าอี้ไว้ให้นักท่องเที่ยวได้นั่งพักรอเรืออย่างเพียงพอ ควรให้มีป้ายราคาอาหาร ราคาค่าโดยสารที่หลายภาษาและชัดเจน เพิ่มมากขึ้นกว่านี้ เพื่อป้องกันการถูกทุจริตทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ ควรมีไกด์ แนะนำผู้มาเที่ยวต่างชาติ ควรจัดพื้นที่บุคคลที่สูบบุหรี่ (โซนนิ่ง) เพราะรบกวนคนอื่นที่มาท่องเที่ยวกลิ่นบุหรี่ของนักท่องเที่ยว ทานอื่นรบกวนและทำให้เสียบรรยากาศในการพักผ่อนเป็นอย่างมาก ควรมีการสร้างห้องน้ำสาธารณะสำหรับนักท่องเที่ยวหลายจุดตามอ่าวต่างๆ การเก็บค่าค่าบริการ ควรเก็บแต่พอประมาณ จำนวนนักท่องเที่ยวเยอะก็ไม่ควรฉวยโอกาสขึ้นราคาเองการให้บริการของเจ้าหน้าที่ควรมีการอบรมในการใช้คำว่าผู้ให้บริการอย่างแท้จริง ควรเพิ่มป้ายสื่อความหมายและจัดทำเอกสารให้ความรู้เกี่ยวกับประวัติ ความเป็นมาของหาดทรายแก้ว โดยอาจจัดทำป้ายสื่อความหมาย 3 ภาษา ได้แก่ อังกฤษ ไทย และกัมพูชา ในเขตหาดทรายแก้ว เส้นทางระหว่าง การเดินทาง เพื่อรองรับนักท่องเที่ยวจากกลุ่มประเทศอาเซียน 4) ด้านสิ่งดึงดูดใจ ควรปลูกต้นไม้เพิ่มเติมตามชายหาด เพื่อให้มีร่มเงา บริเวณหาดไม่ควรมีร้านค้า มาขายของอาหารที่หาด เพราะจะทำให้วิถีธรรมชาติไม่สวยงาม ควรเพิ่มกิจกรรมด้านนันทนาการในแหล่งท่องเที่ยวหาดทรายขาว ให้มีความหลากหลาย เพื่อสร้างสิ่งดึงดูดใจให้กับนักท่องเที่ยว แต่ต้องคำนึงถึงความเหมาะสมกลมกลืนกับธรรมชาติ และความสามารถในการรองรับของแหล่งท่องเที่ยว 5) ด้านสวัสดิภาพและความปลอดภัย ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ในการรักษาความปลอดภัยให้มากขึ้น ควรเพิ่มช่องทางในการติดต่อให้ความช่วยเหลือแก่นักท่องเที่ยวให้เพิ่มมากขึ้น ควรติดป้ายหรือสัญญาณเตือนภัยอย่างชัดเจน

## อภิปรายผล

จากผลการวิจัย สามารถนำประเด็นที่สำคัญในแต่ละด้านมาอภิปรายผล ดังนี้

1. ด้านการคมนาคม จากการศึกษาความคาดหวังของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการสภาพแวดล้อมบริเวณหาดทรายแก้ว อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า - หมู่เกาะเสม็ด จังหวัดระยอง ด้านการคมนาคม พบว่า มีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับมาก แต่ผลการศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการสภาพแวดล้อมบริเวณหาดทรายแก้ว อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า - หมู่เกาะเสม็ด จังหวัดระยอง ด้านการคมนาคม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่านักท่องเที่ยวได้มาพบเจอกับสภาพถนนพังชรุชะ เป็นหลุมเล็กๆ ทำให้เกิดเส้นทางไม่ปลอดภัย ตลอดจนพบเจอป้ายบอกทางจราจร เข้า - ออก ที่เก่าไม่มีความชัดเจน และบางป้ายก็ชำรุด จึงทำให้ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการสภาพแวดล้อมบริเวณหาดทรายแก้ว อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า - หมู่เกาะเสม็ด จังหวัดระยอง ด้านการคมนาคม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของธัญวลัย ชูติมาวัฒนานันท์ (2559) ได้ศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวจีนที่เดินทางกับคณะทัวร์ที่ส่งผลต่อความภักดีต่อการท่องเที่ยวเมืองพัทยา ผลการศึกษา พบว่า ความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวจีนก่อนเดินทางท่องเที่ยวเมืองพัทยา พบว่า ด้านการคมนาคม มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก ส่วนความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวจีนหลังเดินทางท่องเที่ยวเมืองพัทยา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง และสอดคล้องกับแนวคิดของประสาธ อิศรปริดา (2547) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือพอใจที่มีต่อองค์ประกอบหรือสิ่งจูงใจในด้านต่างๆ ของงาน และเขาได้รับการตอบสนองความต้องการของเขาได้

2. ด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม จากการศึกษาความคาดหวังของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการสภาพแวดล้อมบริเวณหาดทรายแก้ว อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า - หมู่เกาะเสม็ด จังหวัดระยอง ด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง และผลการศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการสภาพแวดล้อมบริเวณหาดทรายแก้ว อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า - หมู่เกาะเสม็ด จังหวัดระยอง ด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวได้พบเจอกับสิ่งแวดล้อมที่ดีเช่น ถังขยะมีไม่เพียงพอ บางถังก็มีขยะตกค้างส่งกลิ่นเหม็น อันเนื่องมาจากจำนวนนักท่องเที่ยวที่มีปริมาณมากประกอบกับความง่ายในการทิ้งขยะของนักท่องเที่ยวและผู้ประกอบการ และเจ้าหน้าที่ที่มีจำนวนน้อย ทำให้มีการดูแลการจัดการสิ่งแวดล้อมไม่ทั่วถึงจึงทำให้ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการสภาพแวดล้อมบริเวณหาดทรายแก้ว เกาะเสม็ด จังหวัดระยอง ด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม มีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของชลธิศน์ สุขหอม (2556) ได้ศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่อการให้บริการของศูนย์บริการข้อมูลท่องเที่ยว การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ผลการวิจัย พบว่า นักท่องเที่ยวต่างชาติมีความคาดหวังและความพึงพอใจระดับปานกลาง ในด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสาธารณูปโภค จากการศึกษาความคาดหวังของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการสภาพแวดล้อมบริเวณหาดทรายแก้ว อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า - หมู่เกาะเสม็ด จังหวัดระยอง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสาธารณูปโภค พบว่า มีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับมาก และผลการศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการสภาพแวดล้อมบริเวณหาดทรายแก้ว อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า - หมู่เกาะเสม็ด จังหวัดระยอง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสาธารณูปโภค มีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะบริเวณหาดทรายแก้ว มีห้องน้ำไม่เพียงพอ และไม่สะอาดที่จอดรถไม่เหมาะสม ป้ายต่างๆ ชำรุด ชุ่มพักผ่อนไม่เพียงพอ เป็นต้น อาจเป็นเพราะสิ่งอำนวยความสะดวกและสาธารณูปโภคต่างๆ ทรุดโทรมชำรุดไปตามกาลเวลา และไม่เพียงพอต่อการต้อนรับนักท่องเที่ยวที่มีจำนวนเพิ่มมากขึ้น จึงทำให้ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการสภาพแวดล้อมบริเวณหาดทรายแก้ว อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า - หมู่เกาะเสม็ด จังหวัดระยอง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และสาธารณูปโภค มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของทศตะวัน ด่วนตระกูลศิลป์ (2554) ได้ศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทย ที่มีต่อการท่องเที่ยวพิกิอิณสถาน

แห่งชาติ ในกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยมีคาดหวังในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับมากและนักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับปานกลาง และสอดคล้องกับแนวคิดของมนต์ชัย เทียนทอง (2548) ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพความรู้สึกของบุคคลที่มีความสุข ความอิ่มเอมใจ ความยินดี เมื่อความต้องการหรือแรงจูงใจของตนได้รับการตอบสนอง ความหมายทางด้านจิตวิทยา หมายถึง ความรู้สึกในขั้นแรกเมื่อบรรลุวัตถุประสงค์ และความรู้สึกขั้นสุดท้าย เมื่อบรรลุถึงจุดหมายโดยมีแรงกระตุ้นและความหมาย ทั่วๆ ไป หมายถึง ความชื่นชม ความนิยม หรือความรู้สึกยอมรับในสิ่งที่เห็นหรือได้สัมผัส

4. ด้านสิ่งดึงดูดใจ จากการศึกษาความคาดหวังของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการสภาพแวดล้อมบริเวณหาดทรายแก้ว อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า - หมู่เกาะเสม็ด จังหวัดระยอง ด้านสิ่งดึงดูดใจ พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และผลการศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการสภาพแวดล้อมบริเวณหาดทรายแก้ว อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า - หมู่เกาะเสม็ด จังหวัดระยอง ด้านสิ่งดึงดูดใจ มีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่านักท่องเที่ยวประทับใจในเรื่องของหาดทรายที่สวยงาม สะอาด พืชพรรณที่สวยงาม ทิวทัศน์ที่ร่มรื่นและงดงาม ความสะอาดของน้ำ ความร่มรื่นและความอุดมสมบูรณ์ของพรรณไม้ เนื่องมาจากการดูแลใส่ใจของเจ้าหน้าที่อย่างเข้มงวด จึงทำให้อยู่ในสภาพที่ดึงดูดใจนักท่องเที่ยว ดังนั้นจึงทำให้ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการสภาพแวดล้อมบริเวณหาดทรายแก้ว อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า - หมู่เกาะเสม็ด จังหวัดระยอง ด้านสิ่งดึงดูดใจ มีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของดวงดาว โยชิตะ, ขวสิริ ณ ถลาง, สุทธินันท์ พรหมสุวรรณ และสหพันธ์ ตั้งเบญจสิริกุล (2561) ได้ศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจในการเดินทางท่องเที่ยวประเทศไทยของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวญี่ปุ่น พบว่า นักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวญี่ปุ่นมีความคาดหวังและความพึงพอใจในการเดินทางท่องเที่ยวประเทศไทย ด้านสิ่งดึงดูดใจในระดับมาก

5. ด้านสวัสดิภาพและความปลอดภัย จากการศึกษาความคาดหวังของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการสภาพแวดล้อมบริเวณหาดทรายแก้ว อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า - หมู่เกาะเสม็ด จังหวัดระยอง ด้านสวัสดิภาพและความปลอดภัย พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และผลการศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการสภาพแวดล้อมบริเวณหาดทรายแก้ว หมู่เกาะเสม็ด จังหวัดระยอง ด้านสวัสดิภาพและความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากนักท่องเที่ยวมีความเชื่อมั่น ในด้านสวัสดิภาพและความปลอดภัยของบริเวณหาดทรายแก้ว เช่น มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยบริเวณจุดต่างๆ ทำให้นักท่องเที่ยวอุ่นใจ และเกี่ยวกับธรรมชาติได้อย่างมีความสุข ไม่ต้องกังวลกับ ภัยอันตรายต่างๆ จึงทำให้ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการสภาพแวดล้อมบริเวณหาดทรายแก้ว อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า - หมู่เกาะเสม็ด จังหวัดระยอง ด้านสวัสดิภาพและความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของธัญวลัย ชุตินาถพัฒนานันท์ (2559) ได้ศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวจีนที่เดินทางกับคณะทัวร์ที่ส่งผลต่อความภักดีต่อการท่องเที่ยวเมืองพัทยา ผลการศึกษาพบว่า ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวจีนในระดับมาก

ปัจจัยส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการสภาพแวดล้อมบริเวณหาดทรายแก้ว อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า - หมู่เกาะเสม็ด จังหวัดระยอง ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และสถานภาพสมรส มีความสัมพันธ์กับ ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการสภาพแวดล้อมบริเวณหาดทรายแก้ว อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า - หมู่เกาะเสม็ด จังหวัดระยอง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสมหมาย เสถียรธรรมวิทย์ (2554) ที่ได้ศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทย ที่มีต่อตลาดน้ำคลองลัดมะยมในเขตตลิ่งชัน กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความคาดหวังของนักท่องเที่ยว ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพ และปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา และสอดคล้องกับงานวิจัยของทัศนะวัน ด่วนตระกูลศิลป์ (2554) ที่ได้ศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการท่องเที่ยวพิกธิธภัณฑ์สถานแห่งชาติในกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า

ผลการเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจระหว่าง เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และสถานภาพสมรส มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ส่วนรายได้ ไม่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการสภาพแวดล้อมบริเวณหาดทรายแก้ว อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า - หมู่เกาะเสม็ด จังหวัดระยอง เนื่องจากรายได้ของนักท่องเที่ยว มีอัตราเงินเดือนที่ไม่สูงและมีระดับเงินเดือนที่ใกล้เคียงกัน จึงทำให้รายได้ไม่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ทศนา เกื้อแสง, เยาวดี ศราม และวิจิต บัวพรอ (2555) ที่ได้ศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการสภาพแวดล้อม ในแหล่งท่องเที่ยวทางน้ำตกทรายขาว ผลการศึกษา ด้านปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ รายได้ ไม่มีผลต่ออย่างใดต่อความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการสภาพแวดล้อมในแหล่งท่องเที่ยวทางน้ำตกทรายขาว

### ข้อเสนอแนะ

#### ข้อเสนอแนะจากการศึกษาวิจัย

ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการสภาพแวดล้อมบริเวณหาดทรายแก้ว อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า - หมู่เกาะเสม็ด จังหวัดระยอง (ก่อนการเที่ยวชมและหลังการเที่ยวชม)

1. ด้านการคมนาคม หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรเร่งปรับปรุงพัฒนาขยายทาง เพื่อความสะดวก และความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวและผู้ใช้งาน และรีบเร่งดำเนินการปรับปรุงขยายถนนให้กว้างขึ้นเพื่อเตรียมการอำนวยความสะดวกปลอดภัยแก่ผู้ใช้งานและนักท่องเที่ยว

2. ด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม เจ้าหน้าที่ที่มีส่วนเกี่ยวข้องควรหาซื้อถังขยะเพิ่มให้มากขึ้น เพื่อจะได้มีถังขยะเพียงพอและนักท่องเที่ยวจะได้มีการแยกขยะใส่ถังได้สะดวกมากขึ้น อีกทั้งควรนำถังขยะมาตั้งเพิ่มเติมบริเวณจุดต่างๆ ให้มากขึ้น พร้อมกับแบ่งสีของถังขยะและเขียนป้ายบอกเพื่อเป็นการแยกชนิดของขยะ

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสาธารณูปโภค เจ้าหน้าที่ที่มีส่วนเกี่ยวข้องควรช่วยกันดูแลทำความสะอาดห้องน้ำ - สุขา ทุกๆ ชั่วโมง รวมถึงสร้างวินัยให้นักท่องเที่ยวช่วยกันดูแลความสะอาดร่วมกัน อีกทั้งเจ้าของธุรกิจร้านอาหารหรือผู้ประกอบการร้านอาหารไม่ควรเอากำไรเกินจริงกับนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ อีกทั้งควรมีการแจ้งราคาของอาหารให้ลูกค้าทราบก่อนสั่งทุกครั้งหรือควรทำรายการอาหารพร้อมกับราคาในเมนูอาหาร เพื่อให้นักท่องเที่ยวได้รู้ได้อ่านก่อนสั่ง

4. ด้านสิ่งดึงดูดใจ เจ้าหน้าที่ที่มีส่วนเกี่ยวข้องควรรณรงค์ให้นักท่องเที่ยวร่วมกันปลูกต้นไม้ หรือช่วยกันพัฒนาปรับปรุงภูมิทัศน์ ต่างๆ เพื่อสร้างบรรยากาศที่ร่มรื่นและเงียบสงบให้เพิ่มมากขึ้น ประกอบกับผู้บริหารควรมีกฎเกณฑ์ในการรับนักท่องเที่ยวในแต่ละวันให้พอเหมาะเพื่อไม่ให้นักท่องเที่ยวมีจำนวนมากเกินกำหนด

5. ด้านสวัสดิภาพและความปลอดภัย เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องควรมีการอบรมพัฒนาเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยเป็นประจำและต่อเนื่องเพื่อให้ทันต่อเหตุการณ์หรือเหตุร้ายต่างๆ ที่เกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยว ตลอดจนผู้บริหารควรสั่งทำป้ายรวมถึงเครื่องหมายเตือน สัญลักษณ์เตือนให้หยุดขีดเขียนและนำไปตั้งตามจุดที่อันตรายต่างๆ เพื่อสะดวกแก่การมองเห็น อีกทั้งควรตรวจสอบอุปกรณ์สัญญาณเตือนภัยเป็นประจำเพื่อให้พร้อมใช้งานเสมอ

#### ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษาครั้งต่อไปควรศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของชุมชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการจัดการสภาพแวดล้อมบริเวณหาดทรายแก้ว อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า - หมู่เกาะเสม็ด จังหวัดระยอง เป็นการวิจัยที่ร่วมมือกันเพื่อจะได้นำแนวทางทั้งของชุมชนผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และนักท่องเที่ยวมาเป็นประโยชน์ร่วมกัน

2. การศึกษาครั้งต่อไปควรศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการสภาพแวดล้อมบริเวณหาดทรายแก้ว อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า – หมู่เกาะเสม็ด จังหวัดระยอง ด้วยวิธีวิจัยเชิงผสม คือ ผสมทั้งเชิงปริมาณและคุณภาพ ในโอกาสเดียวกันเพื่อที่จะได้เนื้อหาที่ละเอียดและชัดเจนเพิ่มขึ้น

3. การศึกษาครั้งต่อไปควรศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการสภาพแวดล้อมแหล่งอื่นของอุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า - หมู่เกาะเสม็ด เพื่อวิเคราะห์จุดเด่น จุดด้อย และนำมาปรับปรุงต่อไป

4. การศึกษาครั้งต่อไปควรศึกษาถึงปัจจัยส่วนบุคคล เช่น อายุ การประกอบอาชีพ และระดับรายได้ ที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว เพื่อชี้ให้เห็นถึงความสำคัญและ ความแตกต่างของกลุ่มตัวอย่างที่ละเอียดและชัดเจนเพิ่มขึ้น

### บรรณานุกรม

- กรมอุทยาน. (2562). อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า –หมู่เกาะเสม็ดเน้นการทำงานอย่างเป็นระบบ...อย่าคุมเข้มในทุกมิติ. สืบค้นเมื่อ 19 มกราคม 2562 จาก <https://www.ryt9.com/s/prg/3077487>.
- ชลธิ์สนธิ์ สุขหอม. (2556). ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่อการให้บริการของศูนย์บริการข้อมูลท่องเที่ยว การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ (วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต) จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. กรุงเทพฯ.
- ทัศนากุศล เกื้อแสง, เยาวดี ศรีราม และวิจิต บัวปรอ. (2555). ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการสภาพในแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ (รายงานการวิจัย). ยะลา: มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา.
- ดวงดาว โยชิตะ, ขวัญใจ ณ ถลาง, สุทธิรัตน์ พรหมสุวรรณ และสหพันธ์ ตั้งเบญจสิริกุล. (2561). ความคาดหวังและความพึงพอใจในการเดินทางท่องเที่ยวประเทศไทยของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวญี่ปุ่น [ฉบับพิเศษ]. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยธนบุรี, 12(19), 127-137.
- ทัศนะวัน ถ้วนตระกูลศิลป์. (2554). ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทย ที่มีต่อการท่องเที่ยวพิกัดสถานที่สถานแห่งชาติในกรุงเทพมหานคร (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต) จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. กรุงเทพฯ.
- ธัญญา ชุตินาถพัฒนานันท์. (2559). ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวจีนที่เดินทางกับคณะทัวร์ที่ส่งผลต่อความภักดีต่อการท่องเที่ยวเมืองพัทยา (วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต. กรุงเทพฯ.
- ธำนิษฐ์ ศิลป์จารุ. (2550). การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ: วี. อินเตอร์ พรินท์.
- ประสาธ อิศรปริดา. (2547). สารัตถะจิตวิทยาการศึกษา. กรุงเทพฯ: นานาอักษรการพิมพ์.
- มนต์ชัย เทียนทอง. (2548). การออกแบบและพัฒนาซอฟต์แวร์ สำหรับบทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอน. กรุงเทพฯ: สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- สมหมาย เสถียรธรรมวิทย์. (2554). ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อตลาดน้ำคลองลัดมะยมในเขตตลิ่งชันกรุงเทพมหานคร (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. ปทุมธานี.
- สำนักอุทยานแห่งชาติ. (2562). อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า-หมู่เกาะเสม็ด. สืบค้นเมื่อ 19 มกราคม 2562, จาก [http://park.dnp.go.th/visitor/nationparkshow.php?PTA\\_CODE=1034](http://park.dnp.go.th/visitor/nationparkshow.php?PTA_CODE=1034)
- สำนักงานอุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า-หมู่เกาะเสม็ด. (2562). สถิตินักท่องเที่ยวที่เข้าไปในอุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า-หมู่เกาะเสม็ด ประจำปี 2562. ระยอง: อุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า-หมู่เกาะเสม็ด.
- หาดทรายแก้ว เกาะเสม็ด. (2562). หาดทรายแก้ว เกาะเสม็ด. สืบค้นเมื่อ 19 มกราคม 2562, จาก <https://www.ceediz.com/th/travel/rayong/koh-samed>.