

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในบทที่ 2 ผู้ศึกษาสามารถแสดงแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับระบบโลจิสติกส์ของแหล่งท่องเที่ยวจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยออกมาได้ 4 ส่วนดังนี้

- 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับโลจิสติกส์ด้านการท่องเที่ยว
 - 2.2 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว
 - 2.3 ข้อมูลด้านการท่องเที่ยวและการคมนาคมจังหวัดประจวบคีรีขันธ์
 - 2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับโลจิสติกส์ด้านการท่องเที่ยว

2.1.1 ความหมายของโลจิสติกส์ด้านการท่องเที่ยว

คมสัน สุริยะ และคณะ (อ้างถึงในจิจิโนม เกียรติระกฐ และคณะ, 2558) ได้กล่าวไว้ว่าแนวคิดเรื่องโลจิสติกส์สำหรับการท่องเที่ยว (Tourism logistics) คล้ายคลึงกับเรื่องการขนส่งสำหรับการท่องเที่ยว (Tourism and Transport) แต่ครอบคลุมกว้างกว่า โดยโลจิสติกส์สำหรับการท่องเที่ยวครอบคลุมสามเรื่องใหญ่คือ การขนส่งนักท่องเที่ยวและวัตถุดิบของ (Physical flow) การให้และรับข้อมูลข่าวสาร (Information flow) และการรับจ่ายเงิน (Financial flow) ในขณะที่เรื่องการขนส่งสำหรับการท่องเที่ยวจะ ครอบคลุมเฉพาะเรื่องการขนส่งนักท่องเที่ยวและวัตถุดิบของเท่านั้น

2.1.2 กรอบแนวคิดในการวิเคราะห์การขนส่งนักท่องเที่ยว

โลจิสติกส์สำหรับการท่องเที่ยวเริ่มต้นจากเรื่องการขนส่งนักท่องเที่ยว ซึ่งกรอบแนวคิดของนักวิชาการที่ได้รับการยอมรับมากในยุโรปสองท่าน คือ Lumsdon and Page (อ้างถึงในเศรษฐวิสต์ ุพรสิทธิ์ และนราศรี ไวนิชกุล, 2559) สามารถใช้ วิเคราะห์ได้ในเรื่อง Physical flow และ Information flow เป็นหลัก ซึ่งต่อมาได้มีการปรับปรุงเพิ่มเติมกรอบแนวคิดนี้อีกส่วนหนึ่งเพื่อให้เหมาะสมกับการวิเคราะห์ด้านการท่องเที่ยวมากขึ้น ในขณะที่ มิ่งสรรพ ขาวสะอาด (2557) พยายามสร้างกรอบสำหรับการ วิเคราะห์โลจิสติกส์ที่รวมเอา Financial flow รวมทั้งกิจกรรมอื่น ๆ ตลอดห่วงโซ่อุปทานที่เกี่ยวข้อง การขนส่งนักท่องเที่ยวเข้ามาไว้ด้วยอย่างบูรณาการ

Lumsdon and Page ได้เสนอกรอบแนวคิดในการวิเคราะห์การขนส่งนักท่องเที่ยว ไว้ 8 ประการ ในหนังสือเรื่อง Tourism and Transport ส่วนประการที่ 9 ถึง 12 นั้น คมสัน สุริยะ ได้เพิ่มเติมเข้าไปอันได้มาจากประสบการณ์การเดินทางในหลายประเทศ ดังต่อไปนี้

1) สิ่งที่มีให้บริการ (Availability) หมายถึง ประเภทของยานพาหนะที่มีให้บริการเส้นทางที่เปิดให้บริการ ระดับชั้นของคุณภาพของบริการที่มีให้บริการ เช่น ชั้นหนึ่ง ชั้นสอง รวมทั้งบริการเสริม เช่น ลิฟท์สำหรับผู้พิการหรือผู้มีสัมภาระหนัก ตู้เก็บสัมภาระ (ล็อกเกอร์) และเครื่องมือสื่อสารในกรณีฉุกเฉิน เป็นต้น

2) การเข้าถึง (Access ability) หมายถึง ความสามารถของผู้คนที่จะสามารถใช้บริการได้ การอำนวยความสะดวกให้ผู้คนมาใช้บริการได้ เช่น เวลาและสถานที่จำหน่ายตั๋ว ที่ตั้งของสถานีรถไฟ ที่ตั้งของป้ายรถเมล์ เป็นต้น

3) ข้อมูลข่าวสาร (Information) หมายถึง การให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องแม่นยำและ รวดเร็ว เพื่อให้ผู้โดยสารไม่เกิดความสับสนในการเดินทางและสามารถวางแผนล่วงหน้าได้ รวมถึง สถานที่ที่ให้ข้อมูลข่าวสารนั้นต้องอำนวยความสะดวกให้ผู้โดยสารสามารถติดตามข่าวสารได้โดยง่าย ไม่ติดประกาศไว้ในที่ลึกลับเกินไป

4) เวลา (Time) หมายถึง การจัดการเวลาในการเดินทางหรือการให้บริการที่เหมาะสมไม่ทิ้งช่วงนานเกินไปจนทำให้ผู้โดยสารรอนานมากเกินไปหรือบ่นเกินไปจนไม่มีผู้โดยสาร ความรวดเร็ว ในการเดินทาง รวมทั้งความสามารถในการรักษาเวลา ความตรงต่อเวลา

5) การเอาใจใส่ลูกค้าท่องเที่ยว (Customer care) หมายถึง ความคำนึงถึงสวัสดิภาพของ ผู้โดยสาร เช่น ความสะอาดและถูกสุขลักษณะของที่นั่ง ห้องน้ำ พื้น และที่เก็บสัมภาระ การบริการ อาหารและเครื่องดื่มบนยานพาหนะ การมีสถานที่แยกกันต่างหากระหว่างผู้สูบบุหรี่และไม่สูบ และการมีเจ้าหน้าที่ตรวจตราความสงบเรียบร้อยและรับเรื่องราวร้องทุกข์บนยานพาหนะ รวมทั้งการให้ ส่วนลดสำหรับผู้เดินทางเป็นประจำ เป็นต้น

6) ความสะดวกสบาย (Comfort) หมายถึง ความเอาใจใส่ในการจัดให้บริการอันสะดวกสบายแก่ผู้โดยสาร ทั้งด้านกายภาพ เช่น เบาะนั่ง ช่องว่างสำหรับการเหยียดเท้า การออกแบบห้องโดยสารให้เหมาะสมสำหรับสรีระของมนุษย์ การปรับอุณหภูมิและความชื้นในห้องโดยสารให้พอเหมาะ และ ความเงียบสงบในการเดินทาง เป็นต้น

7) ความปลอดภัย (Safety) หมายถึง การปราศจากอุบัติเหตุในการเดินทางไปของยานพาหนะ รวมถึงไม่มีอุบัติเหตุในห้องโดยสาร ไม่มีการรบกวนของสิ่งของสัมภาระมาโดนผู้โดยสาร การเตรียมอุปกรณ์ป้องกันอัคคีภัยในห้องโดยสาร และการมีอุปกรณ์ปฐมพยาบาลในกรณีฉุกเฉิน เป็นต้น

8) ความเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม (Environmental friendliness) หมายถึง การลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก เช่น คาร์บอนไดออกไซด์ และคาร์บอนมอนนอกไซด์ การไม่ใช้ก๊าซคลอรีนอันจะทำลายโอโซนในชั้นบรรยากาศ การไม่ปล่อยขยะและของเสียออกไปจากยานพาหนะโดยไม่ผ่าน การบำบัด การใช้พลังงานทดแทน รวมทั้งการไม่ก่อให้เกิดเสียงดังรบกวนผู้ที่อาศัยอยู่ระหว่างที่ ยานพาหนะแล่นผ่าน

นอกเหนือจากกรอบแนวคิดทั้ง 8 ข้อของ Lumsdon and Page (2004) แล้ว คมสัน สุริยะ (2551) ได้เพิ่มเติมกรอบแนวคิดเข้าไปอีก 4 ข้อ เพื่อให้เหมาะสมกับ การวิเคราะห์เรื่องการท่องเที่ยว มากยิ่งขึ้นดังนี้

9) แม่เหล็กดึงดูดนักท่องเที่ยว หมายถึง สถานที่ท่องเที่ยวสำคัญ งานเทศกาล หรือสิ่งสำคัญ ที่นักท่องเที่ยวต้องไม่พลาดที่จะมาเยี่ยมชม ซึ่งสิ่งเหล่านั้นทำหน้าที่เป็นแม่เหล็กดึงดูดให้นักท่องเที่ยวมาเยือนเมืองท่องเที่ยวนั้น หากปราศจากแม่เหล็กดังกล่าวก็อาจจะไม่มีนักท่องเที่ยว มาเยือนมากนัก แม่เหล็กนี้ทำหน้าที่ก่อให้เกิดการเคลื่อนที่ของสรรพสิ่งเข้ามายังแหล่งท่องเที่ยว ไม่ว่าจะเป็นนักท่องเที่ยว หรือกิจกรรมต่าง ๆ ที่เข้ามาเพื่อบริการนักท่องเที่ยว

10) ถนนคนเดิน หมายถึง ย่านหรือถนนที่ปิดการจราจรไม่ให้มียานพาหนะผ่านสัญจร เพื่ออำนวยความสะดวกให้คนเดินเท้าได้ท่องเที่ยวรอบบริเวณสำคัญของเมืองและช้อปปิ้ง

11) จุดทำเงิน หมายถึง สถานที่ บริการ หรือย่านที่จัดไว้สำหรับการใช้จ่ายของนักท่องเที่ยว ด้วยการคาดการณ์แล้วว่านักท่องเที่ยวจะมีอารมณ์อย่างไรเมื่อมาถึงจุดนั้น เช่น ดิ้นเดิน เมื่อย่ำ หิว กระหาย หรือต้องการรีบแสวงหาสิ่งของเพื่อไปเป็นของฝากก่อนที่จะจากเมืองนั้น เป็นต้น

12) การสร้างความเพลิดเพลินระหว่างการเดินทาง หมายถึง การทำให้การท่องเที่ยว ไม่ได้เป็นเพียงแต่การเดินทางจากจุดหนึ่งไปยังอีกจุดหนึ่งเท่านั้น หากแต่ยังเป็นการสร้างความเพลิดเพลินใจ เช่น การจัดเส้นทางผ่านสถานที่อันสวยงาม การจัดกิจกรรมบนยานพาหนะ การเสิร์ฟอาหาร ชั้นเลิศบนยานพาหนะ เป็นต้น

2.2.2 โลจิสติกส์การท่องเที่ยวในระดับเมืองท่องเที่ยว

โลจิสติกส์การท่องเที่ยวในระดับเมืองท่องเที่ยวเกี่ยวข้องกับการให้บริการแก่นักท่องเที่ยว ซึ่งมีคำถามวิจัยในประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

มีบริการด้านโลจิสติกส์สำหรับการท่องเที่ยวที่สำคัญอะไรบ้าง (Tourism Core Services) และมีกระบวนการสำคัญในการให้บริการด้านโลจิสติกส์สำหรับการท่องเที่ยวอย่างไร (Source, Make and Deliver) มีปัจจัยใดบ้างที่ช่วยทำให้สามารถบริการนักท่องเที่ยวได้อย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพ (Supply enable process) มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อให้บริการแก่นักท่องเที่ยวอย่างไร (ICT Management System) มีจุดเชื่อมต่อที่จะทำให้เกิดความเชื่อมโยงของการให้บริการท่องเที่ยวอะไรบ้าง (Integrated Resource Management) ปัจจัยที่จะส่งเสริมให้บริการท่องเที่ยวดีขึ้นในอนาคต จากการเรียนรู้จากบริการท่องเที่ยวแห่งอื่น หรือจากประสบการณ์ การให้บริการท่องเที่ยวที่ผ่านมา (Benchmarking and Tourism Performance Review) ทั้งนี้ กรอบของการให้บริการแก่นักท่องเที่ยวเกี่ยวข้องกับการไหลหรือการเคลื่อนที่ (Flow) สามส่วน คือการไหลทางกายภาพ (Physical Flow) การไหลของข้อมูลข่าวสาร (Information flow) และการไหลด้านการเงิน (Financial Flow) ดังนี้

1) การไหลทางกายภาพ (Physical Flow) หมายถึง การเดินทางของนักท่องเที่ยว การขนส่งนักท่องเที่ยว การลำเลียงสัมภาระของนักท่องเที่ยว และความสะดวกสบายในการเดินทาง เป็นต้น

2) การไหลของข้อมูลข่าวสาร (Information flow) หมายถึง การให้ข้อมูลข่าวสารแก่นักท่องเที่ยว ป้ายบอกทาง ป้ายแนะนำสถานที่ คำแนะนำเรื่องข้อควรปฏิบัติในสถานที่ และคำเตือนให้ระวังภัย เป็นต้น

3) การไหลด้านการเงิน (Financial Flow) หมายถึง การอำนวยความสะดวกเรื่องการจ่ายชำระค่าสินค้าหรือบริการท่องเที่ยว และการซื้อตั๋วเดินทางต่าง ๆ การวิเคราะห์แบ่งออกเป็นสามขั้นตอน คือ (1) ขั้นตอนการเดินทางเข้าสู่เมืองท่องเที่ยว (2) ขั้นตอนการอยู่ในเมืองท่องเที่ยว (3) ขั้นตอนการเดินทางออกจากเมืองท่องเที่ยว

ดังนั้น ระบบโลจิสติกส์สำหรับการท่องเที่ยวก็คือการจัดการให้สะดวกทันเวลา สะดวกสบาย และปลอดภัย ตรงตามความต้องการของแต่ละตลาด ความรวดเร็ว อาจไม่ใช่ความต้องการของทุกตลาด แต่การตรงต่อเวลาและทันเวลาเป็นความต้องการของทุกคน ระบบโลจิสติกส์ของการท่องเที่ยวที่สมบูรณ์แบบต้องให้ความสนใจกับการจัดการการไหลเวียนของนักท่องเที่ยว การไหลเวียนของข้อมูลการท่องเที่ยว และการจัดการการไหลเวียนของ กระแสเงินไปพร้อม ๆ กันด้วย

2.2 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว

2.2.1 ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว

พิทักษ์ ทรุษิม (อ้างถึงใน วราพงษ์ วรรณ ,2559) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นปฏิกิริยา ด้านความรู้สึกต่อสิ่งเร้าหรือสิ่ง กระตุ้นที่แสดงผลออกมาในลักษณะของผลลัพธ์สุดท้าย ของกระบวนการประเมิน โดย บ่งบอกทิศทาง ของผลการประเมินว่าเป็นไปในลักษณะทิศทางบวก หรือทิศทางลบหรือไม่มีปฏิกิริยา คือเฉยๆ ต่อสิ่ง เร้าหรือสิ่งที่มากระตุ้น

ภาณุเดช เพียรความสุข และคณะ (2558) กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายถึง ความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบ ซึ่งเป็นการรับรู้ของผู้รับบริการ ที่ได้รับการตอบสนองจากการให้บริการ ของผู้ให้บริการ ซึ่งผู้รับบริการมีความสุขและเกิดความพึงพอใจ เมื่อได้รับการและเกิดผลสำเร็จ ตามความมุ่งหวังหรือเกินความคาดหมายแต่ระดับความพึงพอใจที่เกิดขึ้น จะแตกต่างกันขึ้นอยู่กับองค์ประกอบของการบริการ และเกิดความไม่ชอบเมื่อความต้องการไม่ได้รับการตอบสนอง ประกอบด้วยความพึงพอใจ

ความพึงพอใจประกอบด้วยหลายมิติ โดย Hughes และPizam (อ้างใน ฐานิยา บุญทวงษ์, 2559) ระบุว่าความพึงพอใจที่นักท่องเที่ยวมีต่อกิจกรรมการท่องเที่ยว เป็นความพึงพอใจที่มีความหลากหลาย ซึ่งประกอบไปด้วย ความพึงพอใจต่อมิติต่าง ๆ เป็นด้านๆ เช่น สิ่งต่าง ๆ

ที่เขาได้รับประสบการณ์ในระหว่างการท่องเที่ยว อาทิเช่น ความความพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ (ที่พัก ร้านอาหาร การคมนาคม ฯลฯ) ความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมทางธรรมชาติ (ทิวทัศน์ ความเป็นธรรมชาติ ความสวยงาม ความสะอาด บริสุทธิ์ ฯลฯ) หรือความพึงพอใจต่อการบริการต่าง ๆ ซึ่ง แต่ละมิติจะต้อง ได้รับการวิเคราะห์แยกกันเป็นด้านๆ ไปการที่เราระบุความพึงพอใจโดยแยกเป็น ด้านๆ ไปนี้จะทำให้เราสามารถทราบได้ว่านักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อด้านใดหรือเรื่องใด และ เรื่องอะไรบ้างที่ทำให้เขาไม่พอใจในการท่องเที่ยว ซึ่ง Pizam กล่าวว่า มติของความพึงพอใจประกอบด้วยมิติ 2 ด้านคือ มิติทางด้านกายภาพ หรือ instrumental dimension ซึ่งหมายถึงความพึงพอใจต่อผล การกระทำทางด้านกายภาพ เช่น ความใส ความสะอาด ความหลากหลาย และมิติทางด้านความรู้สึก หรือ expressive dimension ซึ่ง หมายถึงความพึงพอใจต่อผลการกระทำทางจิตวิทยา เช่น ความสะดวก ความสบาย

2.2.2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจ

ความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีความสำคัญอย่างมากต่อการวางแผนทางระบบ โลจิสติกส์ การท่องเที่ยวเพราะว่าความพึงพอใจมีผลต่อการตัดสินใจเลือกแหล่งท่องเที่ยวหรือเลือกใช้บริการท่องเที่ยว โดยเฉพาะการกลับมาเที่ยว ที่ผ่านมาการศึกษาในเรื่องนี้มีมุมมองอยู่หลายมิติ แต่ส่วนใหญ่เป็นการวิเคราะห์บนพื้นฐานการพิจารณาความพึงพอใจในการท่องเที่ยวร่วมกับมาตรฐานของสินค้าและบริการทางด้านการท่องเที่ยว โดยเป็นการประเมินความแตกต่างระหว่างมาตรฐาน และความพึงพอใจที่นักท่องเที่ยวได้รับ (Ekinci, Riley and Chan, 2001 อ้างใน ปณัสยา ลิระรุ่งโรจน์กนก , 2559)

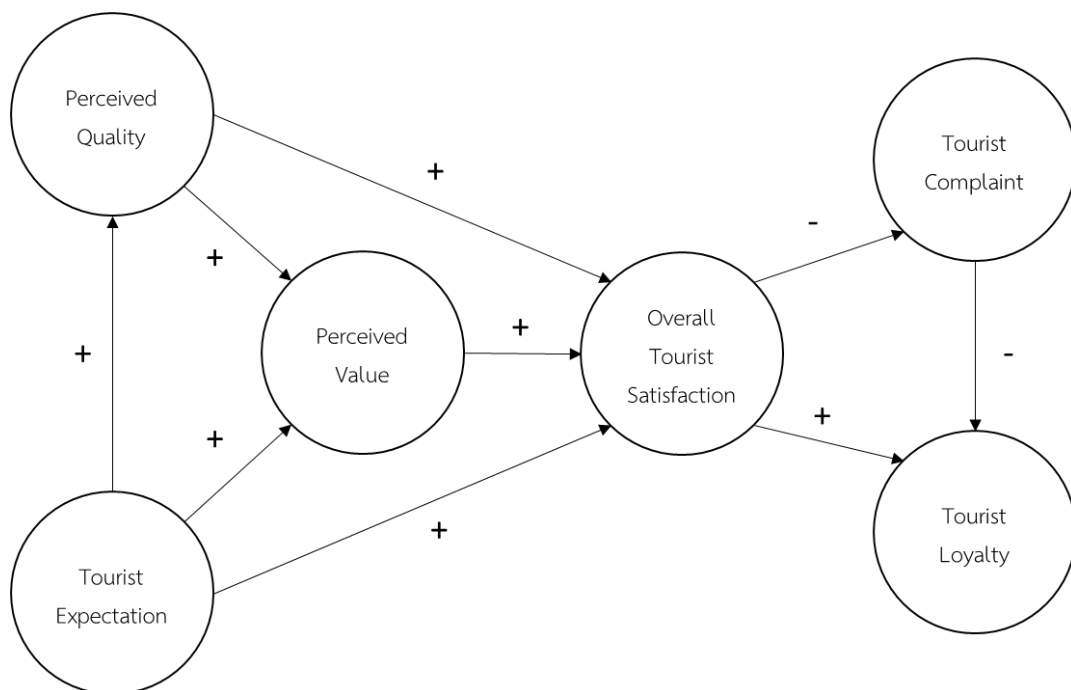
วิธีการประเมินที่มักถูกหยิบยกมาใช้ ก็คือ การวิเคราะห์ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว โดยการเปรียบเทียบความพึงพอใจที่ตนได้รับกับต้นทุนที่เสียไป ซึ่งแนวคิดนี้เป็นการพิจารณาอยู่บนทฤษฎี ความเท่าเทียมกัน (Oliver and Swan, 1989 อ้างใน บวร วิวัฒน์แดงสี, 2557) ที่ว่าความพึงพอใจ ของนักท่องเที่ยวสามารถอธิบายได้ด้วยต้นทุนที่นักท่องเที่ยวต้องเสีย โดยปัจจัยหลักที่มีผลต่อความ พึงพอใจของนักท่องเที่ยวก็จะขึ้นกับราคา ประโยชน์ที่ได้รับและ เวลาที่เสียไป นอกจากนี้ความพึง พ้อใจของนักท่องเที่ยวยังขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่ผ่านมา นักท่องเที่ยวมักจะนำประสบการณ์ที่ผ่าน มาเปรียบเทียบกับการท่องเที่ยวปัจจุบัน (Yooshik Yoou and Muzaffer Uyasal, 2005 อ้างใน บวร วิวัฒน์แดงสี, 2557)

จากข้างต้นจะเห็นได้ว่าการวิเคราะห์ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวมุมมอง และมิติในการพิจารณาหลายมิติ เนื่องจากนักท่องเที่ยวมีแรงจูงใจในการท่องเที่ยวในแต่ละแหล่งท่องเที่ยวแตกต่างกัน และมีระดับของความพึงพอใจแตกต่างกัน ซึ่งอาจจะขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายๆ ปัจจัย ดังนั้นในการศึกษาเพื่อประเมินความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวควรมีการบูรณาการแนวคิดข้างต้นเข้าด้วยกัน

2.2.3 แบบจำลองที่ใช้วัดความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว

กรอบแนวคิดที่นำมาใช้ในการพัฒนาเพื่อสร้างแบบจำลองที่ใช้วัดความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นการพัฒนามาจากกรอบแนวคิด ดัชนีชี้วัดความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction Index: CSI) ซึ่งมีการนำมาใช้เป็นหนึ่งในตัวชี้วัดที่สำคัญที่สะท้อนให้เห็นถึงแนวโน้ม ของผลประกอบการหรือความสามารถในการแข่งขันของประเทศ ในอนาคต ปัจจุบัน ประเทศต่าง ๆ ทั่วโลกได้ให้ความสำคัญกับดัชนีชี้วัดตัวนี้ อย่างเช่น สหรัฐอเมริกา ออสเตรเลีย เกาหลีใต้ แคนาดา สหภาพยุโรป เป็นต้น

ในปี ค.ศ. 1994 ACSI (The American Customer Satisfaction Index) ได้เสนอ แบบจำลองการวัดความพึงพอใจของลูกค้า ที่ช่วยสะท้อนให้เห็นถึงคุณภาพของสินค้าและบริการ และความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อสินค้าและบริการที่ผลิตขึ้นภายในประเทศ รวมถึงสินค้าและบริการจากต่างประเทศที่จำหน่ายในสหรัฐอเมริกา แบบจำลองดังกล่าวได้รับความนิยมและความเชื่อถือจากหลาย ๆ ประเทศในการนำไปพัฒนาและประยุกต์ใช้ภายในประเทศของตน (ACSI, 2006 อ้างใน กิริยา ขรวิทองเขียว, 2558) ดังนั้น ในการศึกษาครั้งนี้จึงพัฒนาและประยุกต์ใช้แบบจำลองของ ACSI มาใช้ในการสร้างแบบจำลองเพื่อใช้ในการวัดความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว โดยอาศัยแบบจำลองทางเศรษฐมิติเชิงซ้อน (Multi-equation Econometric Model) ที่แสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่าง Tourism Perceived Value ที่มีต่อ Tourism Satisfaction และ Tourism Loyalty (Recommend and Revisiting) ซึ่งถ้าหากนักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในทิศทางบวกก็จะส่งผลให้นักท่องเที่ยวแนะนำ (Recommend) เรื่องดีให้กับคนอื่น ๆ หรือให้นักท่องเที่ยวคนนั้นกลับมาเที่ยวซ้ำอีก แต่ถ้าหากเป็นไปในทิศทางลบนักท่องเที่ยวก็จะเลือกไปท่องเที่ยว ณ แหล่งท่องเที่ยวอื่น ๆ หรือบอกกล่าวเรื่องที่ไม่ดีให้กับคนอื่น ๆ ทราบในที่นี้ สามารถแสดงแบบจำลองความสัมพันธ์ดังกล่าวได้ดังแสดงในภาพที่ 2.1



ภาพประกอบที่ 2.1 แบบจำลองการวัดความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว

หมายเหตุ คัดแปลงมาจากแบบจำลองการวัดความพึงพอใจของลูกค้าที่เสนอโดย ACSI

จากภาพที่ 2.1 แสดงถึงแบบจำลอง ACSI ประกอบด้วย 6 องค์ประกอบ โครงสร้างแบบจำลองมีลักษณะความเป็นเหตุเป็นผลกัน (Cause-Effect) จะเห็นว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวมี 3 องค์ประกอบอยู่ด้านซ้ายมือ ซึ่งเป็นปัจจัยที่เป็นตัวแปรต้น ซึ่งประกอบด้วย ความคาดหวังของนักท่องเที่ยวที่มีต่อแหล่งท่องเที่ยวก่อนใช้มาท่องเที่ยว (Tourist Expectations) การรับรู้คุณภาพโดยรวมในความคิดของนักท่องเที่ยว (Overall Perceived Quality) และ คุณค่าในสายตาของนักท่องเที่ยว (Perceived Value) ในขณะเดียวกันก็มีปัจจัยอีก 2 ตัวที่เป็นผลลัพธ์ จากความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ได้แก่ การร้องเรียนของนักท่องเที่ยว (Tourist Complaints) และ ความจงรักภักดีในแหล่งท่องเที่ยว (Tourist Loyalty) หากผลลัพธ์ คือ นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในแหล่งท่องเที่ยว นักท่องเที่ยวจะมีแนวโน้มกลับมาเที่ยวซ้ำ มีความภักดี (Loyalty) มีทัศนคติอันดีต่อแหล่งเที่ยวนั้นๆ และแนะนำบอกต่อผู้อื่น (Word of Mouth) รวมถึงชักชวนให้มาท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวๆ ในทางตรงกันข้าม หากนักท่องเที่ยวไม่พึงพอใจ (Dissatisfaction) ต่อแหล่งท่องเที่ยว ย่อมจะแสดงออกโดยการร้องเรียน (Complaints)

2.3 ข้อมูลด้านการท่องเที่ยวและการคมนาคมจังหวัดประจวบคีรีขันธ์

2.3.1 ความเป็นมา

เมืองประจวบคีรีขันธ์ เดิมชื่อเมืองนารัง เมื่อเสียกรุงศรีอยุธยาแก่พม่า ครั้งที่ 2 เมืองนารัง ได้ถูกทิ้งร้างจนถึงรัชกาลที่ 2 แห่งกรุงรัตนโกสินทร์ จึงได้สร้างเมืองใหม่ที่คลองบางนางรม แล้วย้ายที่ตั้งของเมืองไปตั้งที่เมืองกุย ต่อมาในสมัยรัชกาลที่ 4 ได้เปลี่ยนชื่อเมืองกุย เป็นเมืองประจวบคีรีขันธ์ แต่ตัวศาลาที่ว่าการเมืองยังคงตั้งอยู่ที่อำเภอกุยบุรี ในสมัยรัชกาลที่ 5 ได้รวมเมืองปราณบุรี เมืองประจวบ และเมืองกาเนินคนพคุณเข้าเป็นเมืองเดียวกัน พระราชทานนามเมืองว่า เมืองปราณบุรี ตั้งที่ว่าการอยู่ที่อำเภอเกาะหลัก ส่วนเมืองปราณบุรีเดิมให้คงเรียกว่าเมืองปราณ มีฐานะเป็นอำเภอ ในสมัยรัชกาลที่ 6 ทรงเห็นว่าชาวบ้านยังคงเรียกเมืองปราณสับสนกับชื่อเมืองปราณบุรี จึงทรงย้ายมาตั้งที่เมืองเกาะหลัก จึงทรงโปรดเกล้าให้เปลี่ยนชื่อเมืองปราณบุรีเป็นเมืองประจวบคีรีขันธ์

2.3.2 ลักษณะทางกายภาพ

1) ที่ตั้งและอาณาเขต

ที่ตั้ง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์เป็นจังหวัดหนึ่งใน 25 จังหวัดภาคกลางของประเทศไทย อยู่ระหว่างเส้นรุ้งที่ 12 องศา 31 ลิปดาเหนือ เส้นแวงที่ 99 องศา 9 ลิปดาตะวันออก กับ 100 องศา 1 ลิปดาตะวันออกอยู่ทางทิศตะวันตกของกรุงเทพมหานครประมาณ 325.3 กิโลเมตร

ขนาด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์เป็นจังหวัดขนาดกลาง มีพื้นที่ 6,367.62 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 3,979,762.40 ไร่ ความยาวของจังหวัดจากทิศเหนือจดทิศใต้ประมาณ 212 กิโลเมตร ส่วนแคบที่สุดของประเทศและจังหวัดอยู่ในเขตตำบลคลองวาฬ อำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ จากอ่าวไทยถึงแนวพรมแดนไทย-เมียนมาประมาณ 12 กิโลเมตร

อาณาเขต ติดต่อกับ จังหวัดใกล้เคียง และสาธารณรัฐแห่งสหภาพเมียนมา คือ

- ทิศเหนือ ติดต่อกับ อำเภอชะอำ อำเภอท่ายาง อำเภอแก่งกระจาน จังหวัดเพชรบุรี
- ทิศใต้ ติดต่อกับ อำเภอปะทิว อำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร
- ทิศตะวันออก ติดต่อกับ ทะเลอ่าวไทย ความยาวชายฝั่งทะเลประมาณ 224.8 กิโลเมตร
- ทิศตะวันตก ติดต่อกับ สาธารณรัฐแห่งสหภาพเมียนมา โดยมีเทือกเขาตะนาวศรีกั้นพรมแดน

2) ลักษณะภูมิประเทศ

ลักษณะโดยทั่วไปของจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ทิศตะวันตกเป็นเทือกเขาตะนาวศรีซึ่งกั้นพรมแดนระหว่างไทยกับเมียนมาลาดเอียงลงสู่ทะเลอ่าวไทยด้านตะวันออก และมีเทือกเขาและภูเขาอยู่ทั่วไป ทั้งบริเวณตอนกลางและบริเวณชายฝั่งทะเลของจังหวัด เทือกเขาที่สำคัญ ได้แก่ เทือกเขาสามร้อยยอด ความสูงโดยเฉลี่ยของเทือกเขาด้านตะวันตกประมาณ 750 เมตร เนือระดับน้ำทะเลสูงสุด 1,215 เมตร และต่ำสุด 306 เมตร ส่วนความสูงจากระดับน้ำทะเลแถบชายฝั่งตะวันออก

โดยเฉลี่ยประมาณ 1 – 5 เมตร จากความลาดชันสูงก่อให้เกิดลำห้วยหลายสายไหลลงสู่คลองและแม่น้ำ ได้แก่ แม่น้ำปราณบุรี แม่น้ำกุยบุรี คลองบางสะพานคลองบางนางรม คลองกรูด และในทะเลอ่าวไทยใกล้ชายฝั่ง มีเกาะรวม 21 เกาะ

3) ลักษณะภูมิอากาศจังหวัดประจวบคีรีขันธ์อยู่ในเขตร้อนชื้นอากาศโดยทั่วไปไม่ร้อนไม่หนาวจนเกินไป ความชื้นเฉลี่ยอยู่ในเกณฑ์ค่อนข้างสูงเนื่องจากอยู่ใกล้ทะเล ในปี 2560 มีปริมาณน้ำฝน 1,491.9 มิลลิเมตร/ปี ปริมาณฝนสูงสุด 244.7 มิลลิเมตร/ วัน จำนวนวันที่ฝนตก 114 วัน อุณหภูมิเฉลี่ย 28.0 องศาเซลเซียส (เฉลี่ยต่ำสุด 24.1 องศาเซลเซียส เฉลี่ยสูงสุด 32.7 องศาเซลเซียส) ความชื้นสัมพัทธ์เฉลี่ย 76.9% (เฉลี่ยต่ำสุด 59.6 % เฉลี่ยสูงสุด 84.1 %)

2.3.3 ข้อมูลการปกครอง และประชากรศาสตร์

จังหวัดประจวบคีรีขันธ์แบ่งการปกครองแบ่งออกเป็น 8 อำเภอ 48 ตำบล 435 หมู่บ้าน มีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 61 แห่ง ประกอบด้วย องค์การบริหารส่วนจังหวัด 1 แห่ง เทศบาล 16 แห่ง (เทศบาลเมือง 2 แห่ง และเทศบาลตำบล 14 แห่ง) และองค์การบริหารส่วนตำบล 44 แห่ง

ประชากร ณ สิ้นเดือนพฤษภาคม 2561 มีจำนวนประชากรรวม 545,845 คน แยกเป็น เพศชาย 269,979 คน คิดเป็น 49.45 % เพศหญิง 275,875 คน คิดเป็น 50.54 % อำเภอที่มีประชากรมากที่สุดคือ อำเภอหัวหิน 116,082 คน รองลงมา คือ อำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ 91,372 คน อำเภอปราณบุรี 77,608 คน อำเภอบางสะพาน 76,860 คน และอำเภอทับสะแก 49,921 คน

2.3.4 โครงสร้างพื้นฐาน

1) ไฟฟ้า

ในปี พ.ศ. 2561 (มกราคม – เมษายน) จังหวัดประจวบคีรีขันธ์มีจำนวนครัวเรือนที่มีไฟฟ้าใช้จำนวน 224,415 ครัวเรือน จำแนกเป็นรายอำเภอ ดังนี้ อำเภอที่มีจำนวนผู้ใช้ไฟฟ้ามากที่สุด คือ อำเภอหัวหินมีจำนวนผู้ใช้ไฟฟ้า 70,939 ครัวเรือน รองลงมาคือ อำเภอปราณบุรี 46,738 ครัวเรือน อำเภอบางสะพาน 39,666 ครัวเรือน อำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ 34,384 ครัวเรือน อำเภอทับสะแก 18,693 ครัวเรือน และอำเภอกุยบุรี 13,995 ครัวเรือน

2) ประปา

จังหวัดประจวบคีรีขันธ์อยู่ในเขตความรับผิดชอบของสำนักงานประปา เขต 3 ราชบุรี การประปาส่วนภูมิภาคที่ให้บริการชุมชนในจังหวัดมี 4 แห่ง และเป็นบริการประปาของเทศบาลหัวหิน 1 แห่งมีปริมาณการผลิตน้ำ รวม 43,221,979 ลูกบาศก์เมตร ประกอบด้วย

- การประปาประจวบคีรีขันธ์ แหล่งจ่ายน้ำประปา 1 แห่ง ใช้แหล่งน้ำดิบจากคลองบึงและอ่างเก็บน้ำคลองบึง กำลังการผลิต 600 ลูกบาศก์เมตรต่อชั่วโมง (3,819,054 ลบ.ม./ปี)

- การประปาปราณบุรี แหล่งจ่ายน้ำประปา 4 แห่ง ใช้แหล่งน้ำดิบ 2 แห่ง คือ เขื่อนปราณบุรีและแม่น้ำปราณบุรีกำลังการผลิต 1,650 ลูกบาศก์เมตรต่อชั่วโมง (6,437,725 ลบ.ม./ปี)

- การประปาอุบลบุรี แหล่งจ่ายน้ำประปา 1 แห่ง ใช้แหล่งน้ำดิบจากแม่น้ำอุบลบุรี กำลังการผลิต 400 ลูกบาศก์เมตรต่อชั่วโมง (4,320,000 ลบ.ม./ปี)

- การประปาบางสะพาน แหล่งจ่ายน้ำประปา 3 แห่ง ใช้แหล่งน้ำดิบจากคลองบางสะพาน คลองร้อนทอง อ่างเก็บน้ำช่องลม และอ่างเก็บน้ำช้างแรก กำลังการผลิต 450 ลูกบาศก์เมตรต่อชั่วโมง (3,942,000 ลบ.ม./ปี)

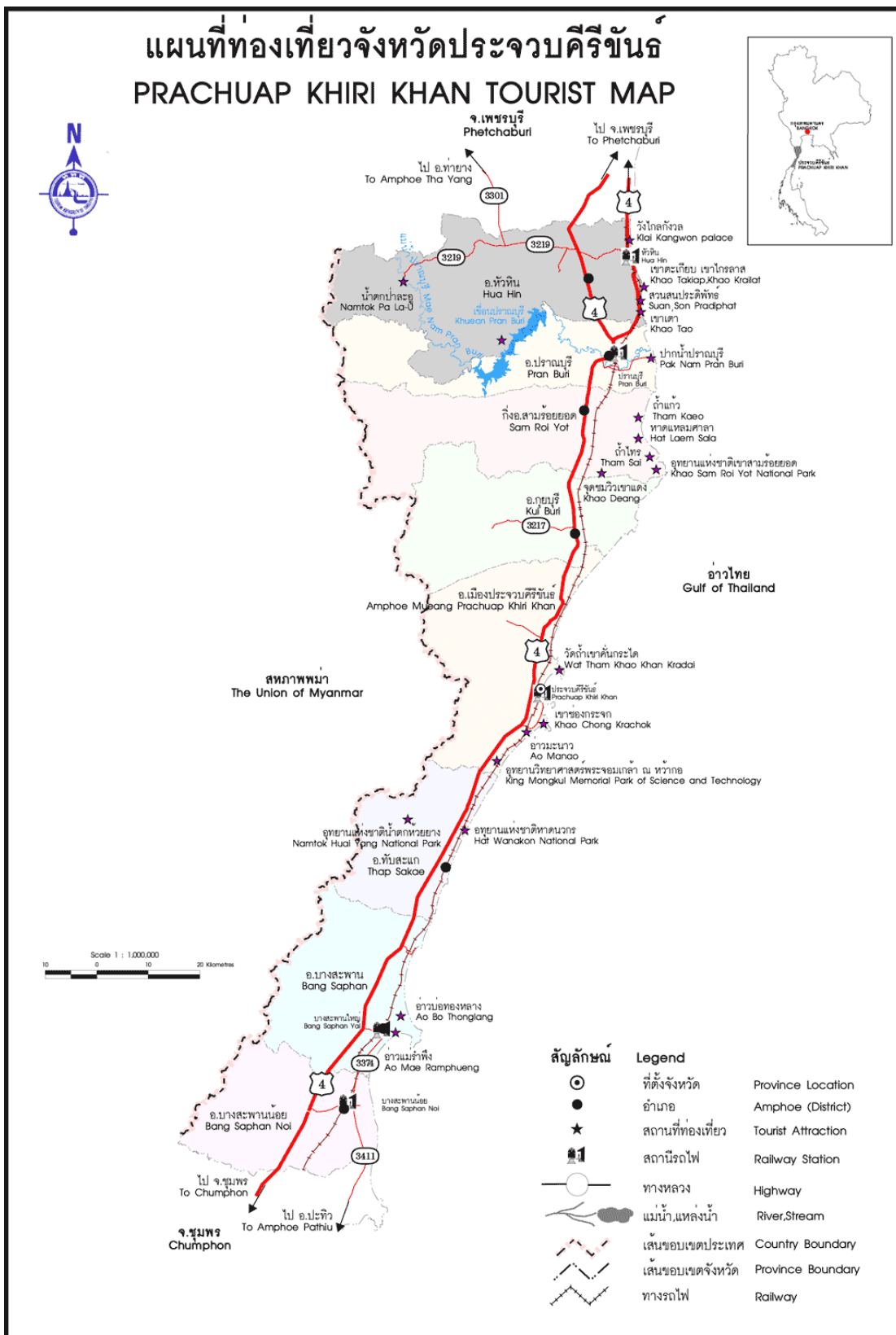
- การประปาเทศบาลเมืองหัวหินเป็นหน่วยงานในสังกัดเทศบาลเมืองหัวหิน รับน้ำดิบจาก 2 แหล่งคือ ปรานบุรีและเขื่อนแก่งกระจาน มีกำลังการผลิตรวม 2,820 ลูกบาศก์เมตรต่อชั่วโมง (24,703,200 ลบ.ม./ปี) จ่ายน้ำให้เทศบาลเมืองหัวหินและบริเวณใกล้เคียง

3) โทรศัพท์

การให้บริการ โทรศัพท์ในพื้นที่จังหวัดประจวบคีรีขันธ์อยู่ในความรับผิดชอบของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) โดยโดยการให้บริการโทรศัพท์ ในปี พ.ศ. 2561 ณ เดือน พฤษภาคม 2561 มีจำนวนเลขหมายโทรศัพท์ให้บริการรวม 42,052 เลขหมาย เลขหมายที่มีผู้เข้าใช้บริการ 20,811 เลขหมาย คิดเป็นร้อยละ 49.48 โทรศัพท์จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ มีศูนย์บริการลูกค้า และจำนวนชุมสายโทรศัพท์ ในปี 2561 ณ เดือนพฤษภาคม 2561 จำนวน 114 แห่ง

2.3.2 ศักยภาพด้านการท่องเที่ยวของจังหวัดประจวบคีรีขันธ์

จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ มีลักษณะทางภูมิประเทศทางธรรมชาติที่มีความหลากหลาย และแตกต่าง กล่าวคือ มีภูมิประเทศที่เป็นเทือกเขาและทะเล ทางด้านตะวันตกของจังหวัด มีแนวเทือกเขาสูงยาวจากเหนือจรดใต้และมีเนินเขาไม่สูงนักกระจายอยู่ ส่วนทางด้านตะวันออกเป็นชายฝั่งทะเลยาวประมาณ 224 กิโลเมตรส่วนใหญ่เป็นหาดทรายขาวที่มีความลาดชันน้อย เหมาะแก่การมาท่องเที่ยว จากลักษณะทางภูมิประเทศทำให้จังหวัดมีแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติที่สวยงาม เช่น ธรรมชาติป่า ภูเขา ถ้ำ น้ำตก ทะเล และเกาะเล็กเกาะน้อยกระจายอยู่ในทุกพื้นที่ ทุกอำเภอทั่วทั้งจังหวัด ซึ่งมีประมาณ 21 เกาะ แหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญของจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ มีจำนวนมากดังแสดงในรูปที่ 2.2 โดยแบ่งเป็นประเภทของแหล่งท่องเที่ยวได้ดังนี้



ภาพประกอบที่ 2.2 แผนที่ท่องเที่ยวจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ (โอเชียนสไมล์ทัวร์, 2562)

1) แหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ

แหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ ได้แก่ ชายหาด/ทะเล หัวหิน หาดบ้านกรูด เขาตะเกียบ อ่าวแม่รำพึง สวนสนประดิพัทธ์ น้ำตกป่าละอู หาดสามพระยา ถ้ำแก้ว หาดเขาเต่า ถ้ำไทรจุดชมวิวนิน เหล็ก ไฟ ฟุ้งสามร้อยยอด หมู่บ้านใหม่ไทย จุดชมวิเวาแดง วนอุทยานปราณบุรี คลองเขาแดง/จุดชมวิเวาแดง อุทยานแห่งชาติกุยบุรี เขาสามร้อยยอด น้ำตกไทรคู่ หาดวนกร อ่าวบ่อทองหลาง น้ำตกห้วยยาง หาดทางสายจุดคูโรงเจ น้ำตกขาอ่อนปากน้ำปราณ น้ำตกห้วยยาง อ่าวมะนาว อ่าวน้อย อ่าวประจวบ หาดบางเบิด วนอุทยานสามร้อยยอด ป่าเขาจ้าว เกาะทะลุ เกาะสิงห์ เกาะสังข์ เกาะนมสาว เกาะร่ำ และกุยบุรีซาฟารีเมืองไทย

2) แหล่งท่องเที่ยวประวัติศาสตร์/วัฒนธรรม/ศาสนา

แหล่งท่องเที่ยวที่มีความสำคัญและทรงคุณค่าทางประวัติศาสตร์ ศาสนาและ วัฒนธรรม ประเพณี ซึ่งเชื่อมโยงความผูกพันของอดีตที่เป็นมา ในความจงรักภักดีใน สถาบันกษัตริย์ พระมหากษัตริย์ หลายพระองค์เสด็จมาประทับที่จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ดังในรัชสมัยรัชกาลที่ 4 รัชกาลที่ 5 และยังเป็นประทับแปรพระราชฐานของรัชกาลที่ 9 รวมทั้งเป็นสถานที่พักผ่อนและพำนักของพระราชวงศ์ พระเกจิอาจารย์ทางศาสนาพุทธหลายท่านที่ได้รับการเคารพของประชาชนคนไทยอีกด้วย

แหล่งท่องเที่ยวประวัติศาสตร์/วัฒนธรรม/ศาสนา ได้แก่ พระราชวังไกลกังวล สถานีรถไฟ หัวหิน หลวงพ่อทวด วัดห้วยมงคล สนามกอล์ฟหลวงหัวหิน ศาลเจ้าแม่ทับทิม พิพิธภัณฑสถาน จอมพลสฤษดิ์ พระที่นั่งคูหาฤๅษณ์ (ถ้าพระยานคร) หลวงพ่อโต วัดตาลเจ็ดยอด อำเภอสามร้อยยอด ศาลหลักเมืองประจวบคีรีขันธ์เขาช่องกระเจก ค่านสิงขร อุทยานวิทยาศาสตร์พระจอมเกล้า ห้วยกอ พระมหาธาตุเจดีย์ภักดีประกาศเขาธงชัยดาหน้ากรมหลวงชุมพรเขตอุดมศักดิ์ เขาถ้ำม้าร้อง และประเพณีที่มีชื่อเสียงหลายประเพณีที่สืบทอดจากอดีตถึงปัจจุบันของจังหวัด ซึ่งแหล่งท่องเที่ยวประวัติศาสตร์ วัฒนธรรม ศาสนานี้ เป็นเสมือนอัตลักษณ์ของจังหวัดที่มีความโดดเด่นทรงคุณค่าที่ไม่เหมือนแหล่งท่องเที่ยวทั่วไป ทำให้จังหวัดประจวบคีรีขันธ์เป็นเมืองท่องเที่ยวที่นำมาซึ่งความประทับใจแก่ผู้มาเยือนเสมอ

3) แหล่งท่องเที่ยวที่สร้างขึ้นใหม่

นอกจากนี้ ยังมีแหล่งท่องเที่ยวที่สร้างขึ้นใหม่เพื่อทำให้การท่องเที่ยวในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์มีครบถ้วนสมบูรณ์ เน้นความมีเอกลักษณ์เฉพาะตัวที่มีแห่งเดียว ซึ่งมีอำเภอหัวหินเป็นความโดดเด่นของจังหวัด ได้แก่ ตลาดโต้รุ่งหัวหิน โกลเดินเพลซ ไร่ทุ่งหัวหินฮิลวินยาร์ด เพลินวาน และตลาดน้ำหัวหิน สวนน้ำวานานาวา For Art's Sake หัวหิน สวนน้ำ แบล็คแมนเทิน หัวหิน และมหาสมุทรหัวหิน

ดังนั้นการท่องเที่ยวของจังหวัดประจวบคีรีขันธ์จึงมีศักยภาพการท่องเที่ยวที่หลากหลาย และมีคุณค่า ทั้งเชิงอนุรักษ์ธรรมชาติและที่เป็นความใกล้ชิดของมนุษย์กับธรรมชาติ ทั้งดงาม มีแหล่งท่องเที่ยวที่เป็นประวัติศาสตร์ วัฒนธรรม ศาสนาเป็นศูนย์รวมของจิตใจของคนไทย

อีกทั้ง พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ พระราชทานพระบรมราชานุญาต ให้กองทัพบกจัดสร้าง “พระบรมราชานุสาวรีย์สมเด็จพระบูรพมหากษัตริย์แห่งสยาม” พร้อมอุทยานประวัติศาสตร์โดย พระราชทานชื่อว่า “อุทยานราชภักดิ์” ซึ่งเป็นอุทยานที่สร้างขึ้นด้วยความจงรักภักดีต่อพระมหากษัตริย์ และเพื่อเป็นการเทิดทูนและประกาศเกียรติคุณสมเด็จพระมหากษัตริย์แห่งสยามทั้ง 7 พระองค์ ทุกพระองค์ล้วนทรงสร้างคุณูปการที่ยิ่งใหญ่ต่อประเทศไทย จึงนับได้ว่าเป็นสถานที่ท่องเที่ยวใหม่ และแหล่งเรียนรู้ทางประวัติศาสตร์เพื่อน้อมสำนึกในพระมหากรุณาธิคุณของสถาบันพระมหากษัตริย์

จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ได้จัดกลุ่มของแหล่งท่องเที่ยวในพื้นที่ออกเป็น 3 กลุ่ม ดังนี้

1) กลุ่มหัวหิน (หัวหิน-ปราณบุรี-สามร้อยยอด) ประกอบด้วย แหล่งท่องเที่ยวในอำเภอหัวหิน เป็นแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติที่สำคัญของพื้นที่ และภาคตะวันตกของประเทศ และเป็นศูนย์กลางของที่พักและบริการการท่องเที่ยวของพื้นที่และภาคตะวันตกของประเทศ แหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญในกลุ่มนี้ ได้แก่ หาดหัวหิน เขาตะเกียบสวนสนประดิพัทธ์ น้ำตกป่าละอู สถานีรถไฟหัวหิน สนามกอล์ฟหลวงหัวหิน เป็นต้น และแหล่งท่องเที่ยวประเภทธรรมชาติในเขตอำเภอสามร้อยยอดและปราณบุรี ได้แก่ อุทยานแห่งชาติเขาสามร้อยยอด วนอุทยานปราณบุรี และปากน้ำปราณ

2) กลุ่มเมืองประจวบคีรีขันธ์ ประกอบด้วย แหล่งท่องเที่ยวในอำเภอเมือง และอำเภอกุยบุรี แหล่งท่องเที่ยวกลุ่มนี้ มีบทบาท ทั้งทางด้านการท่องเที่ยวทางธรรมชาติ ประวัติศาสตร์ และศิลปวัฒนธรรม ได้แก่ เขาช่องกระจก อ่าวประจวบคีรีขันธ์ อ่าวมะนาว วัดเขาคันกระบือ อุทยานวิทยาศาสตร์พระจอมเกล้า ณ หว้ากอด่านสิงขร เป็นต้น

3) กลุ่มบางสะพาน ประกอบด้วย แหล่งท่องเที่ยวบางส่วนของอำเภอทับสะแก แหล่งท่องเที่ยวในอำเภอบางสะพาน และอำเภอบางสะพานน้อย มีแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติที่สำคัญ ได้แก่ หาดบ้านกรูด อ่าวบ่อทองหลาง หาดแม่รำพึง เกาะทะลุ เกาะสิงห์ ถ้ำเขาม้าร้อง เป็นต้น

2.3.3 การส่งเสริมการท่องเที่ยวของจังหวัดประจวบคีรีขันธ์

จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ให้ความสำคัญกับการส่งเสริมการท่องเที่ยวเป็นอย่างมาก โดยการส่งเสริมการท่องเที่ยวเป็นได้ถูกระบุอยู่ในเป้าหมายการพัฒนาจังหวัดตามแผนพัฒนาจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ (พ.ศ. 2561 – 2565) ซึ่งได้กำหนดเป้าหมายการพัฒนาจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ไปสู่การเป็น “เมืองท่องเที่ยวทรงคุณค่าระดับนานาชาติ เกษตรปลอดภัยได้มาตรฐาน ด้านสิงขรระเบียบเศรษฐกิจแห่งอนาคต สังคมผาสุก” โดยมีตัวชี้วัดความสำเร็จตามเป้าหมายการพัฒนาจังหวัด

เพื่อสร้างการเติบโตทางเศรษฐกิจ โดยเน้นการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันในการท่องเที่ยว และมีประเด็นการพัฒนาที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว ได้แก่ ประเด็นการพัฒนาที่ 1: เสริมสร้างความโดดเด่นด้านการท่องเที่ยวบนพื้นฐานเอกลักษณ์ของจังหวัดสุพรรณบุรี ซึ่งภายใต้ประเด็นการพัฒนาดังกล่าว จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ได้ดำเนินโครงการต่าง ๆ มากมาย อาทิเช่น โครงการพัฒนาและปรับปรุงภูมิทัศน์แหล่งท่องเที่ยว โครงการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและเพิ่มศักยภาพการอำนวยความสะดวกและความปลอดภัยในแหล่งท่องเที่ยว โครงการส่งเสริมกิจกรรมการท่องเที่ยวพัฒนาบุคลากร สินค้า และการบริการด้านการท่องเที่ยวให้ได้มาตรฐานและโครงการส่งเสริมการประชาสัมพันธ์และการตลาดด้านการท่องเที่ยว เป็นต้น โดยมีผลการดำเนินงานที่สำคัญ ดังนี้ (กลุ่มงานยุทธศาสตร์และข้อมูลเพื่อการพัฒนาจังหวัดประจวบคีรีขันธ์, 2561)

1) โครงการพัฒนาและปรับปรุงภูมิทัศน์แหล่งท่องเที่ยว และ โครงการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและเพิ่มศักยภาพการอำนวยความสะดวกและความปลอดภัยในแหล่งท่องเที่ยว ทางจังหวัดได้ดำเนินการปรับปรุงซ่อมแซมศาลาพักผ่อนบึงบัว และสะพานไม้เส้นทางศึกษาธรรมชาติบึงบัว อำเภอสทิงพระ สี่แยกสามัคคี ร่วมมือในการพัฒนาปรับปรุงภูมิทัศน์แหล่งท่องเที่ยวทางทะเล และชายฝั่ง สร้างระบบสาธารณูปโภคบริเวณแหล่งท่องเที่ยวเขาล้อมหมวก ซ่อมสร้างถนนเข้าสู่แหล่งท่องเที่ยวหาดทุ่งมะเเฒ่า น้ำตกป่าละอู ปรับปรุงถนนและเส้นทางจักรยานบริเวณอ่าวประจวบคีรีขันธ์ และก่อสร้างถนนบริเวณปากน้ำปราณ

2) โครงการส่งเสริมกิจกรรมการท่องเที่ยวพัฒนาบุคลากร สินค้า และการบริการด้านการท่องเที่ยวให้ได้มาตรฐานจังหวัดได้ดำเนินการจัดกิจกรรมส่งเสริมการท่องเที่ยวในพื้นที่ ได้แก่ งานท่องเที่ยวประจวบคีรีขันธ์มหัศจรรย์เมืองสามอ่าว การจัดกิจกรรมส่งเสริมการท่องเที่ยวโดยบูรณาการด้านศิลปวัฒนธรรมการแข่งขันเรือยาวท่องเที่ยวคลองกุยบุรี การจัดเทศกาลหมึกแดดเดียวและอาหารทะเลอำเภอบางแพ การจัดเทศกาลประติมากรรมทราย การจัดถนนสายวัฒนธรรมรำลึกถนนผู้ศึก การจัดงานส่งเสริมกิจกรรมของดีในทุกอำเภอของจังหวัด การจัดงานศึกวันรำลึกโผนกึ่งเพชร และจังหวัดยังมีการส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ประกอบด้วยกิจกรรมหม่อมราชวงศ์คลาเครือ กิจกรรมปั่นทะเลเกาะสิงห์สังข์ปะการังบางสะพานน้อย กิจกรรมปั่นเล่าเรื่องเมืองหัวหินถิ่นมนต์ขลัง กิจกรรมปั่นสืบตำนานปราสาทอำเภอบางสะพานกิจกรรมปั่นเล่าเรื่องเมืองสามอ่าวอำเภอมืองประจวบคีรีขันธ์ และกิจกรรมการพัฒนาตลาด ร้านอาหาร และแผงลอยจำหน่ายอาหารเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ นอกจากนี้ จังหวัดยังมีการพัฒนาสินค้าและบริการเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยว ได้แก่ กิจกรรมยกระดับมาตรฐานการบริการนวดและสปาในจังหวัด และกิจกรรมออกแบบและพัฒนาบรรจุภัณฑ์ OTOP จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ และจังหวัดยังเห็นความสำคัญของการพัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยวให้ได้มาตรฐาน โดยได้จัดกิจกรรมอบรมมัคคุเทศก์ อบรมเสริมสร้างความเข้มแข็งเครือข่ายการท่องเที่ยวและบ้านพักโฮมสเตย์

การพัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยว การอบรมเพิ่มทักษะการใช้ภาษาอังกฤษการอบรมอาสาสมัครด้านการท่องเที่ยว และการอบรมหลักสูตร “การช่วยเหลือผู้ประสบภัยทางน้ำเบื้องต้นเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวจังหวัดประจวบคีรีขันธ์

3) โครงการส่งเสริมการประชาสัมพันธ์และการตลาดด้านการท่องเที่ยวจังหวัด ได้ดำเนินการจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวประจวบคีรีขันธ์และการจัด ROAD SHOW การท่องเที่ยวจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ในงานเทศกาลเที่ยวเมืองไทย

2.3.4 ข้อมูลด้านการคมนาคมจังหวัดประจวบคีรีขันธ์

1) การคมนาคมทางบก

จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เชื่อมระหว่างภาคกลางกับภาคใต้ โดยมีถนนเพชรเกษม เป็นเส้นทางการคมนาคมสายหลัก ทำให้การติดต่อระหว่างจังหวัดกับจังหวัด หรือกับอำเภอ เป็นไปด้วยความสะดวก และเป็นทางผ่านของรถไฟ และรถโดยสารหลายเส้นทางเข้าสู่ภาคใต้

รถยนต์โดยสารประจำทาง แยกเป็น

- เส้นทางหมวด 2 (ที่มีจุดเริ่มต้นที่กรุงเทพฯ จุดปลายทางอยู่ในเขตจังหวัดประจวบคีรีขันธ์) จำนวน 7 เส้นทาง

- เส้นทางหมวด 3 (ระหว่างจังหวัด) จำนวน 5 เส้นทาง เส้นทางหมวด 4 (ภายในเขตจังหวัด) จำนวน 6 เส้นทาง และเส้นทางรถขนาดเล็ก จำนวน 2 เส้นทาง รถโดยสารประจำทางและรถขนาดเล็กดังกล่าวส่วนใหญ่จะมีการเดินรถสายถนนเพชรเกษม

รถยนต์ เส้นทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 4 (ถนนเพชรเกษม) เป็นเส้นทางสายหลักที่จะเดินทางสู่ภาคใต้ ซึ่งจะต้องผ่านจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยมีรถโดยสารประจำทางธรรมดา และรถโดยสารประจำทางปรับอากาศให้บริการกรุงเทพฯ – ประจวบคีรีขันธ์ ระยะทางประมาณ 323 กิโลเมตร

รถไฟ จากสถานีรถไฟหัวลาโพง – ประจวบฯ โดยขบวนรถเร็ว รถธรรมดา รถด่วน รถด่วนพิเศษ รถดีเซลราง และสปรีนเตอร์ ระยะทางประมาณ 318 กิโลเมตร

2) การคมนาคมทางอากาศ

จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ มีสนามบิน 2 แห่ง ได้แก่

- สนามบินกองบิน 5 กองพลบินที่ 4 เป็นสนามบินของกองทัพอากาศ ตั้งอยู่ชายทะเลบริเวณเขาล้อมหมวก และอ่าวมะนาว อำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์

- ท่าอากาศยานหัวหิน ถนนเพชรเกษม ตำบลหัวหิน อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ระยะทางจากกรุงเทพมหานครประมาณ 226 กิโลเมตร ห่างจากอำเภอหัวหินไปทางทิศเหนือประมาณ 7 กิโลเมตร พื้นที่ทั้งหมด 468 ไร่ 1 งาน 52.21 ตารางวา มีอาคารผู้โดยสารขนาด 7,200 ตารางเมตร รองรับผู้โดยสารขาเข้าและขาออกรวมกันในชั่วโมงกับคั้งได้ 300 คน (เข้า 150/ออก

150) พื้นที่ทางวิ่ง (RUN WAY) ขนาด 35 x 2,100 เมตร และพื้นที่ลานจอดอากาศยาน (APRON) ขนาด 80 x 155 ตารางเมตร สามารถจอดอากาศยาน แบบ B-737 ได้ 2 ลำ ในเวลาเดียวกัน นอกจากนี้ท่าอากาศยานยังเป็นศูนย์ฝึกการบิน สถาบันการบินพลเรือน และศูนย์ฝนหลวงหัวหิน ซึ่งดูแลพื้นที่ภาคใต้ตอนบน โดยในปีพ.ศ. 2561 ท่าอากาศยานหัวหินมีสถิติจำนวนเที่ยวบิน 40,598 เที่ยวบิน และจำนวนผู้โดยสาร 34,840 คน ดังแสดงในตารางที่ 2.1

ตารางที่ 2.1 สถิติเที่ยวบินและผู้โดยสารท่าอากาศยานหัวหิน ปีพ.ศ. 2561-2562 ณ เดือน พฤษภาคม

(กรมท่าอากาศยาน, 2561; กรมท่าอากาศยาน, 2562 ข)

ปี	จำนวนเที่ยวบิน (เที่ยว)				จำนวนผู้โดยสาร (คน)			
	เที่ยวบิน	เที่ยวบิน	เที่ยวบิน	รวม	เที่ยวบิน	เที่ยวบิน	เที่ยวบิน	รวม
	ระหว่างประเทศ	ภายในประเทศ	ฝึกบินและอื่นๆ		ระหว่างประเทศ	ภายในประเทศ	ฝึกบินและอื่นๆ	
2562 (เดือนพค.)	276	105	10,803	11,184	34,902	115	26	35,043
2561 (มค.-ธค.)	270	200	40,128	40,598	34,677	50	113	34,840

ปัจจุบันมีสายการบินที่ให้บริการท่าอากาศยานหัวหิน คือ สายการบินแอร์เอเชีย (Air Asia) นำเครื่อง A320 จำนวนผู้โดยสาร 180 ที่นั่ง เปิดให้บริการประจำเส้นทาง หัวหิน – กัวลาลัมเปอร์ โดยมีตารางเวลาเที่ยวบินดังแสดงในตารางที่ 2.2

ตารางที่ 2.2 ตารางเวลาเที่ยวบินเส้นทาง หัวหิน – กัวลาลัมเปอร์ (กรมท่าอากาศยาน, 2562 ก)

เส้นทาง	เที่ยวบิน	เวลาออก	เวลาถึง	วันที่ให้บริการ
กัวลาลัมเปอร์ – หัวหิน	AK 830	10.05 น.	11.10 น.	อา. จ. พ. ศ.
		13.40 น.	14.40 น.	อ. พฤ. ศ.
หัวหิน – กัวลาลัมเปอร์	AK 831	11.40 น.	14.35 น.	อา. จ. พ. ศ.
		15.10 น.	18.20 น.	อ. พฤ. ศ.

3) การคมนาคมทางน้ำ

ท่าเรือ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ มีท่าเรือที่สำคัญ 1 ท่า คือ ท่าเรือประจวบ อยู่บริเวณ อ่าวเทียน ตำบลแม่รำพึง อำเภอบางสะพาน เป็นของบริษัท ท่าเรือประจวบ จำกัด ได้รับอนุญาตจากกระทรวงคมนาคม ให้ประกอบกิจการท่าเรือพาณิชย์ โดยให้บริการบรรทุกขนถ่ายเป็นสินค้าที่เกี่ยวกับเหล็กของเรือสทวิริยา และสินค้าอื่น ๆ เช่น น้ำมันปาล์ม แร่ โค-กระบือ สายเคเบิล เครื่องรอก อุปกรณ์เชื่อมสายเคเบิล ฯลฯ ส่วนของท่าเรือประกอบด้วยท่าเทียบเรือ 4 ท่า ความยาวทั้งสิ้น 695 เมตร ซึ่งสามารถให้บริการแก่เรือได้คราวละ 4 ลา โดยมีความลึกสูงสุด 14 เมตร จากระดับน้ำทะเลปานกลาง สามารถรองรับเรือที่มีขนาดสูงสุด 80,000 เดทเวทตัน (DWT) เส้นทางเดินเรือที่สำคัญ ได้แก่ จีน ญี่ปุ่น ฮองกง ใต้หวัน เวียดนาม อเมริกา สิงคโปร์ และมาเลเซีย

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

นายดา บุตรอยู่ (2557) ได้ทำการศึกษาแนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน อำเภอเมือง ประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ การวิจัยนี้เป็นการศึกษาสิ่งแวดล้อมทางการท่องเที่ยว ผลกระทบจากการท่องเที่ยว ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวต่อการพัฒนาการท่องเที่ยว และอุปสรรคของการพัฒนาการท่องเที่ยว เพื่อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนอำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ จังหวัด ประจวบคีรีขันธ์ โดยใช้วิธีการวิจัยแบบผสมผสาน ระหว่างการวิจัยเชิงคุณภาพ และการวิจัยเชิง ปริมาณ กลุ่มผู้ให้ข้อมูลเป็นกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในพื้นที่ ได้แก่ ภาครัฐ ที่ทำงานด้านการท่องเที่ยว ภาคเอกชน ที่ประกอบการด้านการท่องเที่ยว และผู้นำชุมชนในท้องถิ่น บริเวณแหล่งท่องเที่ยว เพื่อทำการ สัมภาษณ์เชิงลึก จำนวน 10 คน โดยการเลือกแบบเจาะจง และ สืบหาความคิดเห็นของนักท่องเที่ยว ชาวไทยจำนวน 400 คน โดยการสุ่มแบบเลือกกรณีข้อมูลตรง ตามประเด็นวิจัยมากกว่าปกติ ด้วยแบบสอบถาม และทำการวิเคราะห์ผลด้วยเครื่องมือ SWOT และ เสนอแนวทางการพัฒนาอย่าง ยั่งยืนด้วยเครื่องมือ TOWS Matrix ผลการวิจัยพบว่า จุดแข็งที่สำคัญของอำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ คือ ทรัพยากร ทางการท่องเที่ยวในพื้นที่ที่มีศักยภาพ ค่าครองชีพต่ำ มีสิ่งอำนวยความสะดวก และที่พักครบครัน จุดอ่อนที่สำคัญ คือ เส้นทางเดินทางเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว การตลาด และประชาสัมพันธ์แหล่งท่องเที่ยว โอกาสที่สำคัญ คือ การเปิดจุดผ่อนปรนพิเศษทางการค้า ไทย-พม่าที่ด่านสิงขร และ อุปสรรค คือ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทางการท่องเที่ยวขาดความรู้ด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน แนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนในด้านกลยุทธ์การพัฒนาเชิงรุก ได้แก่ การวางแผนการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวอย่างมีเอกลักษณ์โดดเด่น การเตรียมความพร้อม ในการรองรับ นักท่องเที่ยวที่เพิ่มมากขึ้นจากการเปิดจุดผ่อนปรนทางการค้าด่านสิงขร สร้างเครือข่ายระหว่าง ผู้ประกอบการในการพัฒนาแพ็คเกจเสนอนักท่องเที่ยว ด้านกลยุทธ์

การพัฒนาเชิงเชิงป้องกัน ได้แก่ พัฒนาเครือข่ายการดำเนินงานระหว่างหน่วยงานในจังหวัด
ถ่ายทอดการจัดการความรู้ด้านการจัดการ ท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

เฉลิมรัชต์ เข็มราช (2557) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจ
ของนักท่องเที่ยวในการเลือกสถานที่ท่องเที่ยวแบบมนุษย์สร้างขึ้น กรณีศึกษา อำเภอชะอำ
จังหวัดเพชรบุรี และอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์
ปัจจัยของนักท่องเที่ยวและพฤติกรรมการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวที่มีผลต่อการเลือกสถานที่
ท่องเที่ยวแบบมนุษย์สร้างขึ้น กรณีศึกษา อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี และ อำเภอหัวหิน
จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ วิธีดำเนินการวิจัย มี 2 วิธี ซึ่งประกอบด้วย 1) การวิจัยเชิงสำรวจ
(Survey Research) โดยการใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) จำนวน 400 ชุด กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ใน
การวิจัย คือ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่ท่องเที่ยวในสถานที่ท่องเที่ยวแบบมนุษย์สร้างขึ้นใน
อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี และอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำนวน 400 ราย และ 2)
การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยการใช้แบบสอบถามแบบสัมภาษณ์ (Interview
Questionnaires) โดยการสอบถามผู้บริหารสถานที่ท่องเที่ยวจำนวน 3 ราย ที่ผู้วิจัยเลือกเป็นตัวแทน
ในการสัมภาษณ์โดยแบ่งตามองค์ประกอบของการท่องเที่ยว เป็น 3 ประเภท ได้แก่ (1) ชานโตริณี พาร์ค
คือ สวนสนุก สวนน้ำ และสถานที่ขายสินค้า (2) ตลาดน้ำหัวหินสามพันนาม คือ ตลาดน้ำ
หรือตลาดย้อนยุค และ (3) รถก หัวหิน คือ ตลาดขายสินค้ากลางคืน โดยค่าสถิติที่ใช้คือ ค่าสถิติ
เชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) และ สถิติไคว้สแควร์ (Chi-Square) ในการทดสอบสมมติฐาน
ผลการวิจัยที่ได้จากการตอบแบบสอบถาม พบว่า ข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ของนักท่องเที่ยว
ด้าน อายุ รายได้ สถานภาพ การศึกษา อาชีพที่แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจ
เลือกสถานที่ท่องเที่ยวที่ต่างกัน เมื่อพิจารณาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด (7 P's) และปัจจัยภายนอก
โดยภาพรวมและรายด้าน อยู่ในระดับมาก พบว่า มีผลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจของนักท่องเที่ยว
ในการเลือกสถานที่ท่องเที่ยว ซึ่งเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ทั้งนี้ผลการวิจัยที่ได้จากการตอบ
แบบสัมภาษณ์ทั้ง 3 สถานที่ท่องเที่ยว พบว่าข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ศาสตร์ของนักท่องเที่ยว
ที่แตกต่างกัน มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกสถานที่ท่องเที่ยวที่ต่างกัน โดยมีการนำปัจจัย
ส่วนประสมทางการตลาด (7P's) มาใช้บริหารสถานที่ท่องเที่ยว แต่ชานโตริณี พาร์ค และ ตลาดน้ำหัวหิน
สามพันนาม มองว่า ปัจจัยภายนอกไม่มีผลต่อการตัดสินใจในการมาท่องเที่ยว ยกเว้น หัวหินที่เป็น
สถานที่ท่องเที่ยวเชิงให้ความรู้ถึงประวัติศาสตร์ มองว่า ปัจจัยภายนอก มีผลต่อการมาท่องเที่ยว

สุดา สุวรรณภิมย์ (2560) ศึกษาเรื่องพฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว
ต่อการท่องเที่ยวเกาะช้าง จังหวัดตราด วัตถุประสงค์เพื่อสำรวจพฤติกรรมและความพึงพอใจ
ของนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างประเทศที่เดินทางมาเที่ยวเกาะช้างและเสนอแนวทาง
พัฒนาการท่องเที่ยวเกาะช้างเพื่อให้นักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างประเทศมีความพึงพอใจเพิ่มมากขึ้น

โดยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณด้วยการเก็บแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างประเทศที่เดินทางมาท่องเที่ยวเกาะช้าง จังหวัดตราด จำนวน 400 ชุด ผลการศึกษาแสดงว่านักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างประเทศส่วนใหญ่เดินทางมาท่องเที่ยวด้วยตนเองพักค้างคืน 2 คืน ราคาห้องพักอยู่ในช่วง 1,001-3,000 บาท/คืน มากับกลุ่มเพื่อน กิจกรรมค้ำน้ำเป็นกิจกรรมที่ชื่นชอบมากที่สุด และวัตถุประสงค์ของการเดินทางมาท่องเที่ยวส่วนใหญ่เป็นการเดินทางมาพักผ่อน เฉพาะนักท่องเที่ยวชาวไทยเคยเดินทางมาเที่ยวเกาะช้างแล้ว 2 ครั้ง ใช้จ่ายเงินเพื่อการท่องเที่ยวประมาณ 2,001-4,000 บาท/ครั้ง ส่วนใหญ่เดินทางด้วยรถยนต์ส่วนตัว ความสวยงามของธรรมชาติที่เกาะช้างเป็นสิ่งดึงดูดใจให้มาเที่ยว ส่วนนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศพบว่า ส่วนใหญ่ไม่เคยเดินทางมาเที่ยวเกาะช้าง เดินทางมาด้วยรถยนต์โดยสาร และใช้จ่ายเงินเพื่อการท่องเที่ยวประมาณ 8,001-10,000 บาท/ครั้ง นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศส่วนใหญ่ชื่นชอบประเพณีและวัฒนธรรมในส่วนของความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาเที่ยวเกาะช้าง พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความพึงพอใจในระดับค่อนข้างสูงต่อปัจจัยผลิตภัณฑ์/บริการในเรื่องแหล่งท่องเที่ยว สำหรับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศพบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศมีความพึงพอใจในระดับสูงต่อปัจจัยผลิตภัณฑ์/บริการในเรื่องประเพณีและวัฒนธรรม ส่วนแนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยวเกาะช้างเพื่อให้นักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างประเทศมีความพึงพอใจเพิ่มมากขึ้นผู้วิจัยเสนอให้พัฒนาปัจจัยบุคลากรระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางและมีค่าน้อยที่สุดเมื่อเทียบกับปัจจัยอื่นด้วยการเร่งพัฒนาบุคลากรให้มีสมรรถนะขั้นพื้นฐานตามตำแหน่งงาน และได้รับการฝึกอบรมที่มีมาตรฐานสากล

ปณิชา ดันสุติชล (2560) ได้ศึกษาการจัดการโซ่อุปทานการท่องเที่ยวในเกาะเต่า จังหวัดสุราษฎร์ธานี การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์การวิจัยเพื่อ 1) ศึกษาพฤติกรรมและความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่อองค์ประกอบการจัดการโซ่อุปทานของการท่องเที่ยวในเกาะเต่า จังหวัดสุราษฎร์ธานี 2) เสนอแนวทางการจัดการโซ่อุปทานของการท่องเที่ยวในเกาะเต่า จังหวัดสุราษฎร์ธานี เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน การวิจัยเชิงปริมาณด้วยการแจกแบบสอบถามนักท่องเที่ยวต่างชาติ จำนวน 400 คนและการวิจัยเชิงคุณภาพด้วยการสัมภาษณ์ มีผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวน 6 คน ผลการวิจัย พบว่านักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เพศชาย เป็นวัยกลางคน รายได้ปานกลาง มีวัตถุประสงค์ท่องเที่ยวเพื่อความเพลิดเพลิน / พักผ่อนหย่อนใจ ชอบการเดินทางท่องเที่ยวกับเพื่อน/หมู่คณะ มีค่าใช้จ่ายต่อทริปเฉลี่ยต่ำกว่า 500 เหรียญดอลลาร์สหรัฐ ผลการทดสอบสมมติฐาน ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของนักท่องเที่ยวต่างชาติ ที่แตกต่างกันมีผลต่อการจัดการโซ่อุปทานการท่องเที่ยว ในเกาะเต่า จังหวัดสุราษฎร์ธานี ยกเว้นด้านเพศ รายได้ ภูมิฐานะที่ไม่แตกต่างกัน และองค์ประกอบการจัดการโซ่อุปทานการท่องเที่ยว ก่อนการเดินทาง ระหว่างการเดินทาง และหลังการเดินทางมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเดินทางท่องเที่ยว

ของนักท่องเที่ยวต่างชาติด้วยค่าสหสัมพันธ์อยู่ในระดับสูง ในส่วนของแนวทางการจัดการใช้อุทธานการท่องเที่ยวในเกาะเต่า จังหวัดสุราษฎร์ธานี ทุกภาคส่วนที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวในเกาะเต่า จังหวัดสุราษฎร์ธานี มีความคิดเห็นว่า ควรมีการจัดการการไหลเวียนทางกายภาพ (Physical flows) เช่น การพัฒนาระบบโครงสร้างพื้นฐาน (ท่าเรือ ถนน ไฟฟ้า และน้ำ) ขยะเป็นต้น การจัดการการไหลเวียนทางข้อมูลข่าวสาร (Information flows) เช่น การประชาสัมพันธ์ และสร้างภาพลักษณ์ในการท่องเที่ยวเกาะเต่า และการจัดการการไหลเวียนทางการเงิน (Financial flows)