



การประชุมวิชาการเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

“นวัตกรรมเพื่อการพัฒนาสังคมไทยในศตวรรษที่ 21”

ครั้งที่
7

Innovation for the Development of Thai Society

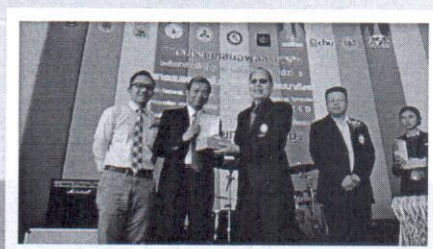
in the Twenty-First Century - IDTS 21

วันอาทิตย์ที่ 28 เมษายน 2562

ณ อาคารปฏิบัติการโรบอต ชั้น 1 และ ชั้น 2 เวลา 08.00 - 16.00 น.

มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

เล่มที่ 3



โทร. 02-800-6800-5 ต่อ 1403 (สำนักวิจัย) โทรสาร. 02-800-6806

จัดทำโดย สำนักวิจัยมหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี : อีเมล research@bkkthon.ac.th

หรือเว็บไซต์ [hppt://www.research.bkkthon.ac.th](http://www.research.bkkthon.ac.th)



การประชุมวิชาการเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ ครั้งที่ 7
มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี
“นวัตกรรมเพื่อการพัฒนาสังคมไทยในศตวรรษที่ 21”

The Seventh National Symposium Concerning the Research
Work Presentation at BTU
“Innovation for the Development of Thai Society in the
Twenty First Century -IDTS21”

28 เมษายน 2562

ณ อาคารปฏิบัติการโรงแรม ชั้น 1 และชั้น 2 มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรีร่วมกับ
สำนักงานคณะกรรมการการวิจัยแห่งชาติ (วช.)
สมาคมนักวิจัยแห่งประเทศไทย
การกีฬาแห่งประเทศไทย
มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี
มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม
วิทยาลัยเทคโนโลยีพนมวันท์

- กลุ่มสาขาวิชาที่นำเสนอผลงานวิจัยทั้งภาคบรรยายและภาคโปสเตอร์
- กลุ่มสาขาวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
 - กลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
 - กลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ

คำนำ

มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี เป็นสถาบันอุดมศึกษาที่เน้นการเพิ่มพูนองค์ความรู้ด้านวิชาการ โดยการส่งเสริมนักวิจัย นักวิชาการ รวมถึงนักศึกษาในระดับบัณฑิตศึกษาให้เกิดการสร้างและพัฒนาผลงานวิจัยที่สามารถนำไปสู่การพัฒนาองค์ความรู้ใหม่ๆ อย่างต่อเนื่อง เพื่อนำไปประยุกต์ใช้ทั้งในระดับชุมชน และระดับประเทศ ที่ตอบสนองต่อวัตถุประสงค์การสร้างความรู้เข้มแข็งทางวิชาการ และการส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาและเผยแพร่ความรู้ รวมทั้งยังเป็นช่องทางที่ก่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนประสบการณ์และสร้างความร่วมมือในการพัฒนาสหวิทยาการ

มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี จึงจัดให้มีการประชุมวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ 7 มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี ภายใต้หัวข้อ “นวัตกรรมเพื่อการพัฒนาสังคมไทยในศตวรรษที่ 21” ขึ้น ซึ่งการประชุมดังกล่าวนี้ ได้รับความร่วมมือระหว่างหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน ได้แก่ สำนักงานคณะกรรมการการวิจัยแห่งชาติ (วช.), สมาคมนักวิจัยแห่งประเทศไทย, มหาวิทยาลัยราชชมงคลรัตนโกสินทร์, มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม, วิทยาลัยเทคโนโลยีพนมวันท์, การกีฬาแห่งประเทศไทย

มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรีมุ่งหวังว่าการจัดประชุมวิชาการครั้งนี้ จะเป็นโอกาสในการสร้างองค์ความรู้ที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการพัฒนาสหวิทยาการหลากหลายสาขาวิชา และนำไปสู่การพัฒนาวิชาการความรู้ที่ดีต่อไปในอนาคต



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.บังอร เบ็ญจาธิกุล)

อธิการบดี มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยว

เกาะล้านพัทยา จังหวัดชลบุรี

Satisfaction of Thai tourists visiting. Koh Larn,

Pattaya Chonburi province

กิตติคุณ เกร็งกำจรกิจ¹, สุภัทราภรณ์ กิ่งนอก² และอนุพงษ์ หมื่นชัยยะ³

Kittikhun reangarmjornkit¹, Supattaraporn Kingnok² and Aunpong Maunchaiya³

^{1,2}อาจารย์สาขาวิชาการท่องเที่ยว คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

³นักวิจัยอิสระ

บทคัดย่อ

ปัจจุบันจะเห็นได้ว่าประเทศไทยนั้นมาการเปลี่ยนแปลงให้สังคมเศรษฐกิจ (Social economy) เต็มโตโดยเฉพาะเศรษฐกิจการท่องเที่ยว (Economic of Tourist) เนื่องจากประเทศไทยมีสถานที่ท่องเที่ยวมากมายทั้งสถานที่ที่เกิดขึ้นเองตามธรรมชาติและสถานที่ที่เกิดขึ้นโดยฝีมือมนุษย์ และสถานที่ที่เกิดขึ้นเองตามธรรมชาติในพื้นที่ประเทศไทยส่วนใหญ่มีมาตั้งแต่จุดกำเนิดโลกตลอดมาจนถึงยุคสมัยแบ่งแยกดินแดนเป็นอาณาเขตต่างๆ ก่อให้เกิดเป็นสถานที่สวยงามมากมายตามธรรมชาติ เช่น ป่าไม้ ภูเขา น้ำตก ทะเล เป็นต้น ต่อมาได้เกิดแนวคิดมีการพัฒนาจากชาวบ้านทำสถานที่ตามธรรมชาติที่สวยงามนั้นๆ เปิดเป็นแหล่งท่องเที่ยวในชุมชนโดยได้รับความร่วมมือและการสนับสนุนช่วยเหลือจากชาวบ้านในพื้นที่นั้นๆ และได้มีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเข้ามาควบคุมดูแลเพื่อไม่ก่อให้เกิดความเสียหายทางทรัพยากรตามมา ทำให้ชาวบ้านบริเวณนั้นได้มีการขยายพื้นที่ทำกิน สร้างรายได้เสริมและรายได้หลักให้กับครอบครัว ไม่ว่าจะเป็นการค้าขาย การทำเกษตรกรรม การพัฒนาสินค้าที่มีอยู่ในพื้นที่ให้เป็นสินค้าใหม่ๆ ตลอดจนมีแนวคิดปรับปรุงให้สถานที่ต่างๆ กลายเป็นสถานที่ท่องเที่ยวเพื่อตอบโจทย์นักท่องเที่ยวที่เดินทางมาพักผ่อน เพื่อผ่อนคลายสมอง ลดความเหนื่อยล้า เบื่อหน่าย อาการเครียดจากการทำงาน ช่วงเวลาในการพักผ่อนทำให้สบายใจ ทะเล ชายหาดก็สามารถเป็นสถานที่พักผ่อนที่ดี เกาะล้านพัทยา จังหวัดชลบุรี เป็นสถานที่พักผ่อนของทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติมากมายที่มาเที่ยวชม ชายหาด ทะเลที่เกาะล้าน มีกิจกรรมมากมายให้เล่น อาบแดด นั่งรับประทานอาหารที่ริมทะเล ในการท่องเที่ยวไม่ได้มีแค่ท่องเที่ยวเพื่อพักผ่อนอย่างเดียว ยังมีรูปแบบการท่องเที่ยวอีกหลายรูปแบบ ไม่ว่าจะเป็นการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ (Medical tourism industry) แหล่งท่องเที่ยวเชิงธุรกิจ (Tourism business) แหล่งท่องเที่ยวเชิงนันทนาการ (Tourism Recreation) แหล่งท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ (Conservation) แหล่งท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรม (Culture tourism) แหล่งท่องเที่ยวเพื่อความบันเทิง (Tourism destination for entertainment) แหล่งท่องเที่ยวเชิงธรรมชาติ (Cultural tourism) แหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ (Tourism ecosystem) และแหล่งท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์ (History tourism) โดยแหล่งท่องเที่ยวเชิงธรรมชาติเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่มีความงามตามธรรมชาติ พื้นที่จะเป็นพื้นที่สีเขียว สีฟ้า สีที่ให้ความรู้สึกผ่อนคลาย สบายใจ เหมาะ

ไปเที่ยวกับเพื่อนๆ จัดปาร์ตี้ หากไปกับครอบครัวก็รับประทานอาหาร เล่นน้ำทะเล ดูพระอาทิตย์ตกดินอยู่แบบครอบครัว และหากมาท่องเที่ยวกับแฟนจะมีความโรแมนติก เป็นอย่างสูง จึงถือได้ว่าทะเลที่ เกาะล้านพัทยา จังหวัดชลบุรี เหมาะแก่การไปท่องเที่ยวของทุกช่วงอายุปี และเหมาะทั้งไปเที่ยวแบบครอบครัว เพื่อน แฟน เป็นต้น สถานที่ที่เป็นธรรมชาติ ทั้งทะเล น้ำตก ควรแก่การเก็บรักษาไว้ให้ยาวนานแก่คนรุ่นหลัง ทั้งการใช้ชีวิตของคนบนเกาะจะแตกต่างจากคนภายนอก แต่ไม่ใช่ล้ำสมัยแต่การใช้ชีวิตของเขาจะมีความเป็นชุมชนที่เขาใช้ชีวิตบนเกาะมาตลอดจึงจะมีความแตกต่าง แต่หากได้ไปลองเที่ยวชมก็จะได้วิถีชีวิตของคนบน เกาะล้านพัทยา จังหวัดชลบุรี

สำหรับจังหวัดชลบุรีถือเป็นจังหวัดที่มุ่งเน้นการเป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ (Travel) มีความเป็นเลิศด้านสถานบันเทิง ซึ่งจะเห็นได้ว่าจังหวัดชลบุรี ให้ความสำคัญกับการท่องเที่ยวเป็นอย่างมาก เนื่องจากมีทรัพยากรที่น่าสนใจหลายประเภท ทั้งการท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม และแหล่งท่องเที่ยวที่มีมาตามธรรมชาติจำนวนมาก ตลอดจนสถานที่สำคัญๆ ทางประวัติศาสตร์ ได้แก่ ปราสาทสัจธรรม ซึ่งเป็นที่รู้จักในหมู่นักท่องเที่ยวที่ชื่นชอบประวัติศาสตร์ โดยนอกจากนี้ยังมีแหล่งท่องเที่ยวที่เป็นธรรมชาติที่โดดเด่นมากนั่นก็คือ เกาะล้านพัทยา จังหวัดชลบุรี เป็นสถานที่ที่รวบรวมความสวยงามตามธรรมชาติที่มีทั้งทะเล ชายหาด ปะการัง ส่วนนักท่องเที่ยวก็มีความหลากหลายเชื้อชาติ ต่างความชอบ ต่างความถนัด ความพึงพอใจในแต่ละบุคคลก็มีความแตกต่างกัน การใช้ชีวิตลักษณะนิสัยก็แตกต่างกัน มีความยากพอสมควรที่จะทำให้นักท่องเที่ยวทุกคนมีความพึงพอใจในระดับที่สามารถกลับมาใช้บริการอีกครั้งและไปบอกต่อแก่เพื่อนหรือคนรู้จักว่า เกาะล้านพัทยา จังหวัดชลบุรี มีความน่าเที่ยว บรรยากาศดี มีความปลอดภัย หากมาท่องเที่ยวที่ เกาะล้านพัทยา จังหวัดชลบุรีแล้วจะมีความประทับใจกลับบ้านอย่างแน่นอน และกลับมาท่องเที่ยวสถานที่นี้อีก เกาะล้านพัทยา จังหวัดชลบุรีไม่ได้มีความสวยงามแค่ที่ทะเลเท่านั้น โรมแรม ที่พัก ร้านอาหาร การเดินทางก็สะดวกมากขึ้นกว่าเดิม มีการพัฒนาขึ้นเรื่อยๆ เพื่อให้นักท่องเที่ยวอยากกลับมาท่องเที่ยวอีกเพราะทุกอย่างพัฒนาเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ ถือว่า การมาเที่ยวที่ เกาะล้านพัทยา จังหวัดชลบุรีมีความครบครันในทุกด้าน ตอนกลางคืนก็มีความสวยงามเช่นกัน มีความสวยงามนั่งชมบรรยากาศตอนกลางคืนมีความรื่นเริงอย่างมาก

จากที่กล่าวมาข้างต้นทำให้กลุ่มวิจัย มีความสนใจในเรื่องศักยภาพ การเลือกสถานที่ที่ได้รับมาตรฐาน ของเกาะล้านพัทยา จังหวัดชลบุรี ว่ามีความน่าสนใจ สะอาด ปลอดภัย มีความสะดวก ใดบ้าง ถ้าหากจะไปท่องเที่ยวจะต้องเตรียมอะไรบ้าง จะได้รับความพึงพอใจมากแค่ไหน มีความหลากหลายในการท่องเที่ยวหรือไม่ อย่างไรก็ตามจังหวัดชลบุรี เป็นแหล่งท่องเที่ยวที่มีความครบครัน นักท่องเที่ยวไปเที่ยวชมเยอะ การเดินทางการใช้ชีวิต เดียวนี้สะดวกสบายกว่าแต่ก่อนเพราะมีการพัฒนาเพิ่มมากขึ้นเหมาะแก่การไปท่องเที่ยว

คำสำคัญ : ความพึงพอใจ หมายถึง สภาวะจิตที่ปราศจากความเครียด เป็นความรู้สึกของบุคคลในทางบวก ความชอบ ความสบายใจ ความสุขใจต่อสภาพแวดล้อมในด้านต่าง ๆ หรือเป็นความรู้สึกที่พอใจต่อสิ่งทำให้เกิดความชอบ ความสบายใจ และเป็นความรู้สึกที่บรรลุถึงความต้องการ

Abstract

At present, it can be seen that Thailand is a social economy that grows especially in the economy of tourist because Thailand has many tourist attractions, both naturally occurring places and places of birth. Raised by human skill And places that occur naturally in most areas of Thailand, ranging from the global point of time until the separatist era to various territories Causing many beautiful places in nature, such as forests, mountains, waterfalls and sea water, etc. Later, the concept was developed from the villagers to make beautiful natural places. Opened as a tourist attraction in the community, with cooperation and support from the villagers in that area. And have related agencies to supervise and not cause any damage to the resources Causing the villagers in that area to expand the eating area Generate extra income and main income for the family. Whether it is trading Farming Developing products in the area to be new products As well as having ideas for improving places Become a tourist destination to meet tourists who come to relax To relax the brain Reduce fatigue, weariness, stress from work Relaxation time makes the sea, beach, can be a good place to relax. Koh Larn, Pattaya Chonburi province Is a place of rest for both Thais and foreigners who visit the beach at Koh Larn There are many activities to play, sunbathe, sit and eat at the sea In tourism, there is not just a tourist to relax alone. There are many forms of travel. Whether it is health tourism (Medical tourism industry), tourism business, tourism recreation, eco-tourism Conservation, Culture tourism, Tourism destination for entertainment, Cultural tourism, Tourism ecosystem and History tourism. Source Natural tourism is a tourist attraction with natural beauty. The area is a green area with blue color that gives a relaxed feeling, suitable for traveling with friends, organizing a party, if going with family, eating food, playing in the sea, watching the sunset in the family style. And if traveling with a girlfriend, there will be a very romantic, so can be considered that the sea at Koh Larn Pattaya Chonburi province Suitable for traveling at any age, year And suitable for traveling as family, friends, girlfriend, etc. The natural place, both the sea and the waterfall, should be kept for a long time. Both the lives of people on the island are different from the outside. But not outdated, but his life will be a chun that he used to live on the island all the time, so there will be differences, but if going to try to visit, will see the way of life of the people on Koh Larn, Pattaya Chonburi province

For Chonburi Province, it is considered a province that is focused on being a center for eco-tourism. Which can be seen that Chonburi Province Very important to tourism Because there are many interesting resources Both cultural tourism and tourist attractions that come with many natural sources As well as important places The history of the Sanctuary of Truth Which is known among tourists who like history In addition, there are also many outstanding natural attractions that are Koh Larn, Pattaya Chonburi province It is a place that combines the natural beauty of the sea, coral beach, and the tourists will have a variety of nationalities and preferences. The satisfaction of each person is different. Living habits are different. There is reasonably difficult to make every traveler satisfied at the level that can return to use again and to tell friends or acquaintances that Koh Larn, Pattaya Chonburi province Have a good atmosphere, safe If traveling at Koh Larn, Pattaya Chonburi Province will definitely have an impressive return home. And come back to visit this place again Koh Larn, Pattaya Chonburi is not only beautiful at sea, but also more convenient than before. Has developed steadily So that tourists want to come back to travel again because everything is growing and growing. Koh Larn, Pattaya Chonburi province is fully equipped in all aspects. At night, it is beautiful as well. There is a beautiful view of the atmosphere at night.

From the above mentioned, the research group Interested in potential Selecting the standard location Of Koh Larn, Pattaya Chonburi province What is interesting, clean, and safe? What to do if going to travel? How much will be satisfied? Is there a variety of tourism? However, Chonburi province Is a complete tourist destination Tourists visit a lot. Travel, living Now more convenient than before, because there is more development suitable for traveling.

Keywords : Satisfaction means stress-free mental state. Is a person's positive feelings, preferences, peace of mind, happiness in various environments, or a feeling that is satisfied with what makes a person feel like being comfortable and feeling the desire

บทนำ

ชลบุรี หรือที่คนทั่วไปเรียกกันสั้นๆว่า “เมืองชล” เป็นจังหวัดที่ตั้งอยู่ในทิศตะวันออกของประเทศไทย ริมฝั่งทะเลด้านตะวันออกติดกับอ่าวไทยมีทรัพยากรธรรมชาติที่หลากหลายทั้งชายฝั่งทะเล หมู่เกาะ ป่าเขา พื้นที่ป่าชายเลน ซึ่งเอื้อต่อการประกอบอาชีพเกษตรกรรม ประมง และผลิตสินค้าแปรรูป โดยเฉพาะแหล่งทรัพยากรธรรมชาติที่มีศักยภาพเพื่อการท่องเที่ยว อาทิ ชายหาดที่มีชื่อเสียง และเกาะต่างๆ สามารถดึงดูดนักท่องเที่ยวทั้งในและนอกประเทศสร้างรายได้แก่ประชาชนในพื้นที่และประเทศ

นอกจากนี้จังหวัดชลบุรียังมีความสำคัญทางเศรษฐกิจ จังหวัดชลบุรีตั้งอยู่ในภาคตะวันออกของประเทศไทยหรือริมฝั่งทะเลด้านตะวันออกของ อ่าวไทยซึ่งประกอบด้วยพื้นที่ที่เป็นเกาะเล็กและเกาะใหญ่ประมาณ 46 เกาะเกาะที่สำคัญที่สุดคือเกาะสีชังและมีฐานะเป็นอำเภอ นอกจากนี้ยังมีเกาะเสม็ดสาร เกาะล้าน เกาะครก เกาะสากและเกาะไผ่ เป็นที่เหมาะแก่การท่องเที่ยวและพักผ่อน จังหวัดชลบุรีแบ่งเขตการปกครองออกเป็น 11 อำเภอ 92 ตำบล 687 หมู่บ้านโดยมีอำเภอต่าง ๆ ดังนี้ อำเภอเมืองชลบุรี บ้านบึง บางละมุง พานทอง พนสนิคม ศรีราชา สัตหีบ หนองใหญ่ บ่อทอง เกาะสีชัง และเกาะจันทร์ ในส่วนการปกครองท้องถิ่น ประกอบด้วย องค์การบริหารส่วนจังหวัด 1 แห่ง เทศบาลนคร ๒ แห่ง เทศบาลเมือง 10 แห่ง เทศบาลตำบล 35 แห่ง และองค์การบริหารส่วนตำบล 50 แห่ง และรูปแบบการปกครองพิเศษ 1 แห่ง (เมืองพัทยา) จากสถิติของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ผลิตภัณฑ์มวลรวม ปี 2559 จังหวัดชลบุรี มีมูลค่าผลิตภัณฑ์มวลรวมจังหวัด 912,498ล้านบาท คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 6.28 ของผลิตภัณฑ์มวลรวมประเทศ (14,533,465 ล้านบาท) และคิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 42.43 ของผลิตภัณฑ์มวลรวมของกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออก 1 (2,150,527 ล้านบาท) โครงสร้างเศรษฐกิจของจังหวัดชลบุรี ขึ้นอยู่กับภาคนอกเกษตรเป็นหลัก ซึ่งมีมูลค่า 895,800 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 98.17 ของผลิตภัณฑ์มวลรวมจังหวัด (1,981,429 ล้านบาท) ส่วนใหญ่มาจากสาขาอุตสาหกรรม มูลค่า462,242ล้านบาท และภาคบริการที่สำคัญ ได้แก่ การขายส่งและการขายปลีกฯ การไฟฟ้า แก๊ส การขนส่งและสถานที่เก็บสินค้าที่พักแรม และบริการด้านอาหารการบริหารราชการฯสำหรับภาคเกษตร มูลค่า 16,697 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 1.83 ของผลิตภัณฑ์มวลรวมจังหวัดชลบุรีอีกด้วย

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาการตัดสินใจเลือกเที่ยว เกาะล้านพัทยา จังหวัดชลบุรี
2. เพื่อศึกษาพฤติกรรมนักท่องเที่ยวชาวไทยในการเดินทางมาเที่ยว เกาะล้านพัทยา จังหวัดชลบุรี
3. เพื่อวัดระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาเที่ยว เกาะล้านพัทยา จังหวัดชลบุรี

กรอบแนวคิด



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

1. รูปแบบ / วิธีการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ลักษณะการวิจัยครั้งนี้ใช้เชิงปริมาณโยการศึกษาใช้เทคนิคการสุ่มตัวอย่าง โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น (Non-probability) โดยผู้ศึกษาใช้การสุ่มวิธี ได้แก่ วิธีแรกเป็นการสุ่มแบบโควตา (Quota selection) ซึ่งเป็นการกำหนดสัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างไว้ล่วงหน้าจากนั้นใช้การเลือกตัวอย่างในลักษณะการบังเอิญพบ (Accidental selection) ซึ่งเป็นการสุ่มแบบไม่เฉพาะเจาะจงผู้ใด

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้เป็นการท่องเที่ยวชาวไทยที่เคยเดินทางไปเที่ยว เกาะล้านพัทยา จังหวัดชลบุรี
2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้เป็นนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เคยเดินทางไปเที่ยวเกาะล้านพัทยา จังหวัดชลบุรี กลุ่มตัวอย่างและวิธีการสุ่มตัวอย่างของนักท่องเที่ยวบริเวณเกาะล้านพัทยา จังหวัดชลบุรี โดยวิธีการคำนวณสูตร (ทาโร่ ยามาเน่ Toro Yamane, 1973) จำนวน 400 ชุด

เครื่องมือวิจัย / วิธีการรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลของการวิจัยเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยว ปัจจัยเกี่ยวกับประสบการณ์การท่องเที่ยว ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด การตัดสินใจเลือกสถานที่ในการท่องเที่ยว และปัญหารวมทั้งข้อเสนอแนะ ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการศึกษาเอกสาร ทฤษฎีแนวคิดต่างๆ รวมถึงงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและสอดคล้องตามวัตถุประสงค์ รวมทั้งกรอบแนวคิดที่กำหนดขึ้นซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้ส่วนบุคคลลักษณะเป็นแบบตรวจหาคำตอบ (Check list) จากนั้นใช้วิธีการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถาม พฤติกรรมการใช้บริการที่ส่งผลต่อการมาเที่ยว เกาะล้านพัทยา จังหวัดชลบุรี ลักษณะคำถามมีตัวเลือกเป็นรายชื่อ วัตถุประสงค์ของการมาท่องเที่ยวและความพึงพอใจที่ได้มาใช้บริการ โดยให้ผู้ทำแบบสอบถามเลือกได้มากกว่า 1 ข้อ

ตอนที่ 3 ปัจจัยที่ส่งผลต่อการมาเที่ยวเกาะล้านพัทยา จังหวัดชลบุรี ลักษณะคำถามเป็นแบบปลายปิด โดยเลือกระดับความสำคัญตามมาตรแบบอันตรภาคชั้น (Likert Scale) 5 ระดับ ดังนี้

5	หมายถึง ระดับที่ความคิดเห็น	มากที่สุด
4	หมายถึง ระดับที่ความคิดเห็น	มาก
3	หมายถึง ระดับที่ความคิดเห็น	ปานกลาง
2	หมายถึง ระดับที่ความคิดเห็น	น้อย
1	หมายถึง ระดับที่ความคิดเห็น	น้อยที่สุด

ตอนที่ 4 เป็นแบบสอบถามเพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะต่างๆ

แผนการดำเนินงาน

1 สถานที่ศึกษาและเก็บข้อมูล

- สำนักหอสมุด และฐานข้อมูลงานวิจัยต่าง ๆ
- สถานที่ศึกษาและเก็บข้อมูล เกษะล้านพญา จังหวัดชลบุรี

การศึกษาวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ทฤษฎี แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

- 1 แนวคิดเกี่ยวกับการท่องเที่ยว
- 2 แนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติ
- 3 แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจและบริการ
- 4 แนวคิดทฤษฎีส่วนผสมทางการตลาด
- 5 แนวคิดทฤษฎีพฤติกรรมของผู้บริโภค
- 6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

วิธีการทางสถิติที่ใช้ในการศึกษาวิจัย ครั้งนี้ คือ

1. ข้อมูลทั่วไป ตอนที่ 1 เพศ อายุ สถานภาพ อาชีพ สถานภาพ การศึกษา รายได้เฉลี่ย วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าร้อยละ (Percentage)

2. ข้อมูลพฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาเที่ยวถนนคนเดินปาย วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ใช้วิเคราะห์และอธิบายตัวแปรเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาเที่ยวถนนคนเดินปาย ซึ่งจะใช้คำถามที่แสดงระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) มีคำตอบ 5 ระดับระดับ 5 หมายถึงพอใจมากที่สุด และ ระดับ 1 หมายถึงพอใจน้อยที่สุด จะให้อาจารย์ตรวจแบบสอบถามก่อนเพื่อหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา หรือ Content Validit ก่อนที่จะนำแบบสอบถามไปใช้เก็บข้อมูลจริงกับนักท่องเที่ยว จากนั้นนำค่าเฉลี่ยมาแปลความหมาย โดยใช้เกณฑ์แปลความหมายของ ประคองกรรณสูตร (2542, 208) ที่กำหนดไว้ดังนี้

- ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 หมายถึง มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด
- ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49 หมายถึง มีระดับความพึงพอใจมาก
- ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49 หมายถึง มีระดับความพึงพอใจปานกลาง
- ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49 หมายถึง มีระดับความพึงพอใจน้อย
- ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 หมายถึง มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

จากการศึกษาวิธีดำเนินการวิจัยข้างต้น ทำให้ทราบถึงขั้นตอนในการวิจัยที่จะกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูลทั้งหมดที่ได้เพื่อที่จะสามารถนำผลการเก็บรวบรวมข้อมูลทั้งหมดมาวิเคราะห์ผลการวิจัย

สรุปผลการวิจัย

ผู้วิจัยได้สรุปผลการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาท่องเที่ยวเกาะล้าน พัทยา จังหวัดชลบุรี นำเสนอเป็น 3 ตอน รายละเอียดสรุปได้ดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยวกลุ่มตัวอย่าง ผลการวิจัยพบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 244 คน ร้อยละ 61.0 ส่วนเพศชาย จำนวน 156 คน ร้อยละ 39.0 โดยส่วนใหญ่กลุ่มตัวอย่างอยู่ในช่วง อายุ 21 – 30 ปี จำนวน 175 คน ร้อยละ 43.8 รองลงมา คือ กลุ่มตัวอย่างช่วงอายุ ต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 86 คน ร้อยละ 21.5 ส่วนใหญ่มีอาชีพ เป็น นักเรียน/นักศึกษา จำนวน 153 คน ร้อยละ 38.2 รองลงมา คือ กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพเป็น พนักงานเอกชน จำนวน 74 คน ร้อยละ 18.5 ระดับการศึกษาของกลุ่ม ตัวอย่างส่วนใหญ่ อยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 219 ร้อยละ 54.8 รองลงมา คือ กลุ่มตัวอย่างระดับการศึกษา มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า จำนวน 63 คน ร้อยละ 15.8 ส่วนใหญ่กลุ่มตัวอย่างจะมีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่า 10,000 บาท จำนวน 130 คน ร้อยละ 32.5 รองลงมา คือ กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท จำนวน 111 คน ร้อยละ 27.8 ส่วนใหญ่มีสถานภาพทางครอบครัว คือ โสด จำนวน 249 คน ร้อยละ 62.2 รองลงมา คือ กลุ่มตัวอย่างมีสถานภาพ สมรส จำนวน 115 คน ร้อยละ 28.8 ส่วนใหญ่กลุ่มตัวอย่างอยู่ภูมิภาค ภาคกลาง จำนวน 193 คน ร้อยละ 48.2 รองลงมาคือ กลุ่มตัวอย่างอยู่ภูมิภาคตะวันออก จำนวน 88 คน ร้อยละ 22.0 ตามลำดับ

2. ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจ โดยผู้วิจัยได้ทำการวัดระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาท่องเที่ยว เกาะล้าน พัทยา จังหวัดชลบุรี โดยแยกเป็นองค์ประกอบ 5 ด้าน คือ ด้านสิ่งดึงดูดใจนักท่องเที่ยว ด้านปัจจัยด้านร้านอาหารและภัตตาคาร ด้านปัจจัยด้านที่พัก ด้านปัจจัยการคมนาคมขนส่ง และด้านปัจจัยด้านความปลอดภัย ผลการวิจัยพบว่า

2.1 กลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยวเกาะล้าน พัทยา จังหวัดชลบุรี มีความพึงพอใจด้านสิ่งดึงดูดใจนักท่องเที่ยว โดยเรื่องการโฆษณาทางสื่อต่างๆ อย่าง น่าสนใจ ระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือ มาก จำนวน 198 คน ร้อยละ 49.5 รองลงมา คือ มากที่สุด จำนวน 154 คน ร้อยละ 38.5 เรื่องมีสถานที่ท่องเที่ยวที่ดึงดูดใจเป็นอย่างมาก ระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือ มาก จำนวน 207 คน ร้อยละ 51.8 รองลงมา คือ มากที่สุด จำนวน 153 คน ร้อยละ 38.2 เรื่องเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่มีทัศนียภาพ/ สภาพแวดล้อมที่สวยงาม ระดับความพึงพอใจที่มากที่สุด คือ มากที่สุด จำนวน 191 คน ร้อยละ 47.8 รองลงมา คือ มาก จำนวน 175 คน ร้อยละ 43.8 ตามลำดับ เรื่องเป็นสถานที่พักผ่อนหย่อนใจได้เป็นอย่างดี ระดับความพึงพอใจที่มากที่สุด คือ มาก จำนวน 190 คน ร้อยละ 47.5 รองลงมา คือ มากที่สุด จำนวน 173 คน ร้อยละ 43.2 ตามลำดับ

2.2 กลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยวเกาะล้าน พัทยา จังหวัดชลบุรี มีความพึงพอใจด้านปัจจัยด้านร้านอาหารและภัตตาคาร โดยเรื่องสินค้ามีคุณภาพและราคาไม่แพงจนเกินไป ระดับความพึงพอใจที่มากที่สุด คือ มาก จำนวน 190 คน ร้อยละ 47.5 รองลงมา คือ มากที่สุด จำนวน 156 คน ร้อยละ 39.0 เรื่องมีสินค้าหลากหลายและเป็นเอกลักษณ์ ระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือ มาก จำนวน 194 คน ร้อยละ 48.5 รองลงมา คือ มากที่สุด จำนวน

152 คน ร้อยละ 38.0 เรื่องร้านอาหารมีความสะอาดและเหมาะสมราคา ระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือ มาก จำนวน 193 คน ร้อยละ 48.2 รองลงมา คือ มากที่สุด จำนวน 159 คน ร้อยละ 39.8 เรื่องมีความเป็นกันเอง กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ ระดับความพึงพอใจที่มากที่สุด คือ มาก จำนวน 191 คน ร้อยละ 47.8 รองลงมา คือ มากที่สุด จำนวน 168 คน ร้อยละ 42.0 เรื่องมีความเป็นมิตร ให้คำแนะนำและตอบคำถามได้อย่างชัดเจน ระดับความพึงพอใจที่มากที่สุด คือ มากที่สุด จำนวน 192 คน ร้อยละ 48.0 รองลงมา คือ มาก จำนวน 163 คน ร้อยละ 40.8 ตามลำดับ

2.3 กลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยวเกาะล้าน พัทยา จังหวัดชลบุรี มีความพึงพอใจด้านปัจจัยด้านที่พัก เรื่องที่พักมีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการของนักท่องเที่ยว ระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือ มาก จำนวน 193 คน ร้อยละ 48.5 รองลงมา คือ มากที่สุด จำนวน 175 คน ร้อยละ 43.8 ตามลำดับ เรื่องมาตรฐานความสะอาดในที่พัก ระดับความพึงพอใจที่มากที่สุด คือ มาก จำนวน 198 คน ร้อยละ 49.5 รองลงมา คือ มากที่สุด จำนวน 167 คน ร้อยละ 41.8 เรื่องการบริการภายในห้องพัก ระดับความพึงพอใจที่มากที่สุด คือ มาก จำนวน 192 คน ร้อยละ 48.0 รองลงมา คือ มากที่สุด จำนวน 175 คน ร้อยละ 43.8 เรื่องความคุ้มค่าเมื่อได้พัก ระดับความพึงพอใจที่มากที่สุด คือ มาก จำนวน 213 คน ร้อยละ 53.2 รองลงมา คือ มากที่สุด จำนวน 161 คน ร้อยละ 40.2 เรื่องสิ่งอำนวยความสะดวกมีมากเพียงพอต่อความต้องการ ระดับความพึงพอใจที่มากที่สุด คือ มากที่สุด จำนวน 189 คน ร้อยละ 47.2 รองลงมา คือ มาก จำนวน 180 คน ร้อยละ 45.0 ตามลำดับ

2.4 กลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาท่องเที่ยวเกาะล้าน พัทยา จังหวัดชลบุรี มีความพึงพอใจด้านปัจจัยด้านการคมนาคมขนส่ง เรื่องมีความสะดวกต่อการเดินทางไปยังสถานที่ท่องเที่ยว ระดับความพึงพอใจที่มากที่สุด คือ มาก จำนวน 232 คน ร้อยละ 58.0 รองลงมา คือ มากที่สุด จำนวน 126 คน ร้อยละ 31.5 เรื่องมีรถรับจ้างเพียงพอต่อความต้องการ ระดับความพึงพอใจที่มากที่สุด คือ มาก จำนวน 214 คน ร้อยละ 53.5 รองลงมา คือ มากที่สุด จำนวน 153 คน ร้อยละ 38.2 เรื่องมีการจัดการจราจรอย่างเป็นระเบียบ ระดับความพึงพอใจที่มากที่สุด คือ มาก จำนวน 198 คน ร้อยละ 49.5 รองลงมา คือ มากที่สุด จำนวน 168 คน ร้อยละ 42.0 ตามลำดับ

2.5 กลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาท่องเที่ยวเกาะล้าน พัทยา จังหวัดชลบุรี มีความพึงพอใจด้านปัจจัยด้านความปลอดภัย เรื่องที่จอดรถฝั่งท่าเรือมีเจ้าหน้าที่ดูแลความปลอดภัย ระดับความพึงพอใจที่มากที่สุด คือ มากที่สุด จำนวน 182 คน ร้อยละ 45.5 รองลงมา คือ มาก จำนวน 179 คน ร้อยละ 44.8 เรื่องตำรวจท่องเที่ยวให้ความสำคัญกับการตรวจตราความปลอดภัย ระดับความพึงพอใจที่มากที่สุด คือ มากที่สุด จำนวน 191 คน ร้อยละ 47.8 รองลงมา คือ มาก จำนวน 163 คน ร้อยละ 40.8 ตามลำดับ เรื่องในบริเวณสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ มีความปลอดภัยเกี่ยวกับการนำอาวุธเข้าไปในพื้นที่นั้นๆ ระดับความพึงพอใจที่มากที่สุด คือ มากที่สุด จำนวน 193 คน ร้อยละ 48.2 รองลงมา คือ มาก จำนวน 163 คน ร้อยละ 40.8 ตามลำดับ

2.6 ระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาท่องเที่ยวเกาะล้าน พัทยา จังหวัดชลบุรี โดยรวมทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับ มาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน แต่ละ

ด้านเรียงจากมากไปน้อย พบว่า ปัจจัยด้านความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด โดยระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก รองลงมา คือ ปัจจัยด้านที่พัก ความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก สิ่งดึงดูดใจนักท่องเที่ยว ความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก ปัจจัยด้านร้านอาหารและภัตตาคาร ความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก และปัจจัยด้านการคมนาคมขนส่ง ความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก ตามลำดับ

2.7 ระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาท่องเที่ยวเกาะล้าน พัทยา จังหวัดชลบุรี ในด้านสิ่งดึงดูดใจนักท่องเที่ยว โดยรวมอยู่ในระดับ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ เป็นแหล่งท่องเที่ยวที่มีทัศนียภาพ/ สภาพแวดล้อมที่สวยงาม ความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก รองลงมา คือ เป็นสถานที่พักผ่อนหย่อนใจได้เป็นอย่างดี ความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก มีสถานที่ท่องเที่ยวที่ดึงดูดใจเป็นอย่างมาก ความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก และมีการโฆษณาทางสื่อต่างๆ อย่างน่าสนใจ ความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก ตามลำดับ

2.8 ระดับความพึงพอใจของกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาท่องเที่ยวเกาะล้าน พัทยา จังหวัดชลบุรี ในด้านปัจจัยด้านร้านอาหารและภัตตาคาร โดยรวมอยู่ในระดับ มาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ มีความเป็นมิตร ให้คำแนะนำและตอบคำถามได้อย่างชัดเจน ความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก รองลงมา คือ มีความเป็นกันเอง กระตือรือร้นและเต็มใจบริการ ความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากร้านอาหารมีความสะอาดและเหมาะสมกับราคา ความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก สินค้ามีคุณภาพและราคาไม่แพงจนเกินไป ความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก และมีสินค้าหลากหลายและเป็นเอกลักษณ์ ความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก ตามลำดับ

2.9 ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาท่องเที่ยวเกาะล้าน พัทยา จังหวัดชลบุรี ในด้านปัจจัยด้านที่พัก โดยรวมอยู่ในระดับ มาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ค่าเฉลี่ยที่มากที่สุด คือ สิ่งอำนวยความสะดวกมีมากเพียงพอต่อความต้องการ ความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก รองลงมา คือ การบริการภายในความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก ที่พักมีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการของนักท่องเที่ยว มาตรฐานความสะอาดในที่พัก ความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก ความคุ้มค่าเมื่อได้มาพัก ความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก

2.10 ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาท่องเที่ยวเกาะล้าน พัทยา จังหวัดชลบุรี ในด้านปัจจัยด้านการคมนาคมขนส่ง โดยรวมอยู่ในระดับ มาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ มีการจัดการจราจรอย่างเป็นระเบียบ ความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก รองลงมา คือ มีรถรับจ้างเพียงพอต่อความต้องการ ความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก มีความสะดวกต่อการเดินทางไปยังสถานที่ท่องเที่ยว ความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก

2.11 ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาท่องเที่ยวเกาะล้าน พัทยา จังหวัดชลบุรี ในด้านปัจจัยด้านความปลอดภัย โดยรวมอยู่ในระดับ มาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ในบริเวณสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ มีการควบคุมดูแลเกี่ยวกับการนำการนำอาวุธเข้าไปในพื้นที่นั้นๆ ความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก รองลงมา คือ ตำรวจท่องเที่ยวให้ความสำคัญกับการตรวจตราความปลอดภัย ความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก ที่จอดรถฝั่งท่าเรือมีเจ้าหน้าที่ดูแลความปลอดภัย ความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก

3. ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาท่องเที่ยวเกาะล้าน พัทยา จังหวัดชลบุรี พบว่า เพศ สถานภาพทางครอบครัว และภูมิลำเนา มีความพึงพอใจ ด้านสิ่งดึงดูดใจนักท่องเที่ยว ปัจจัยด้านร้านอาหารและภัตตาคาร ปัจจัยด้านที่พัก ปัจจัยด้านการคมนาคมขนส่ง และปัจจัยด้านความปลอดภัย ไม่แตกต่างกัน ส่วน อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีความพึงพอใจ ด้านสิ่งดึงดูดใจนักท่องเที่ยว ปัจจัยด้านร้านอาหารและภัตตาคาร ปัจจัยด้านที่พัก ปัจจัยด้านการคมนาคมขนส่ง และปัจจัยด้านความปลอดภัย แตกต่างกัน

อภิปรายผล

ผลการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาท่องเที่ยวเกาะล้าน พัทยา จังหวัดชลบุรี มีประเด็นที่ผู้วิจัยได้นำมาอภิปราย ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยว พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 21 – 30 ปี มีอาชีพเป็นนักเรียน/ นักศึกษา ระดับการศึกษาปริญญาตรี รายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 10,000 บาท สถานภาพทางครอบครัว โสด และภูมิลำเนาอยู่ในจังหวัดต่างๆ ของภาคกลาง ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ปวีณา ทวีวงศ์โอฬาร (2552: บทคัดย่อ)

2. ผลวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ด้านสิ่งดึงดูดใจนักท่องเที่ยว ภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับ มาก โดยนักท่องเที่ยวเห็นว่า มีการโฆษณาทางสื่อต่างๆ อย่างน่าสนใจ มีสถานที่ท่องเที่ยวที่ดึงดูดใจเป็นอย่างมาก เป็นแหล่งท่องเที่ยวที่มีทัศนียภาพ/ สภาพแวดล้อมที่สวยงาม และเป็นสถานที่พักผ่อนหย่อนใจได้เป็นอย่างดี ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ วิธาน จีนาภักดี (2555) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่ออุทยานแห่งชาติน้ำตกเอราวัณ จังหวัดกาญจนบุรี ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่ออุทยานแห่งชาติน้ำตกเอราวัณ จังหวัดกาญจนบุรี โดยรวมอยู่ในระดับมาก

3. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ปัจจัยด้านร้านอาหารและภัตตาคาร ภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับ มาก โดยนักท่องเที่ยวเห็นว่า สินค้ามีคุณภาพและราคาไม่แพงจนเกินไป มีสินค้าที่หลากหลายและเป็นเอกลักษณ์ ร้านอาหารมีความสะอาดและเหมาะสมกับราคา มีความเป็นกันเอง กระตือรือร้นและเต็มใจบริการ มีความเป็นมิตร ให้คำแนะนำและตอบคำถามได้อย่างชัดเจน ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ปวีณา ทวีวงศ์โอฬาร (2552: บทคัดย่อ) การศึกษาปัจจัยทางด้านโบราณสถานและสภาพแวดล้อม ด้านการคมนาคม ด้านบทบาทของรัฐได้รับความพึงพอใจมากจากการท่องเที่ยวในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ส่วนปัจจัยด้านราคาสินค้าและบริการ ด้านความปลอดภัย ด้านของที่ระลึก ด้านการบริการ นักท่องเที่ยวชาวไทยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก

4. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ปัจจัยด้านที่พัก ภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับ มาก โดยนักท่องเที่ยวเห็นว่า ที่พักมีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการของนักท่องเที่ยว มาตรฐานความสะอาดในที่พัก การบริการภายใน ความคุ้มค่าเมื่อได้มาพัก สิ่งอำนวยความสะดวกมีมากเพียงพอต่อความต้องการ ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ปวีณา ทวีวงศ์โอฬาร (2552:

บทคัดย่อ) ศึกษา ปัจจัยทางด้านโบราณสถานและสภาพแวดล้อม ด้านการคมนาคม ด้านบทบาทของ รัฐได้รับความพึงพอใจมากจากการท่องเที่ยวในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ส่วนปัจจัยด้านราคาสินค้าและบริการ ด้านความปลอดภัย ด้านของที่ระลึก ด้านการบริการ นักท่องเที่ยวชาวไทยได้รับความพึงพอใจในระดับ มาก

5. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ปัจจัยด้านคมนาคมขนส่ง ภาพรวม มีความพึงพอใจในระดับ มาก โดยนักท่องเที่ยวเห็นว่า มีความสะดวกต่อการเดินทางไปยังสถานที่ท่องเที่ยว มีรถรับจ้างเพียงพอต่อความต้องการ มีการจัดการจราจรอย่างเป็นระเบียบ ซึ่งสอดคล้องกับ ผลงานวิจัยของ วิธาน จินาภักดิ์ (2555) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่ออุทยานแห่งชาติน้ำตกเอราวัณ จังหวัดกาญจนบุรี ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่ออุทยานแห่งชาติน้ำตกเอราวัณ จังหวัดกาญจนบุรี โดยรวมอยู่ในระดับมาก

6. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ปัจจัยด้านความปลอดภัย ภาพรวม มีความพึงพอใจในระดับ มาก โดยนักท่องเที่ยวเห็นว่า จอรถฝั่งท่าเรือมีเจ้าหน้าที่ดูแลความปลอดภัย ตำรวจท่องเที่ยวให้ความสำคัญกับการตรวจตราความปลอดภัย ในบริเวณสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ มีการควบคุมดูแลเกี่ยวกับการนำอาวุธเข้าไปในพื้นที่นั้นๆ ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ วิธาน จินาภักดิ์ (2555) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่ออุทยานแห่งชาติน้ำตกเอราวัณ จังหวัดกาญจนบุรี ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่ออุทยานแห่งชาติน้ำตกเอราวัณ จังหวัดกาญจนบุรี โดยรวมอยู่ในระดับมาก

7. ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว พบว่า อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีความพึงพอใจแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ สภาพ ประภาสสวัสดิ์ (2555) ได้ศึกษาเรื่องทัศนคติและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวแบบวันเดียว ณ หาดบางแสน จังหวัดชลบุรี ของประชากรเขตกรุงเทพมหานคร ความพึงพอใจในหาดบางแสน จังหวัดชลบุรี แบบวันเดียวที่แตกต่างกัน และมีระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกันในลักษณะประชากรศาสตร์ทางด้านอายุ การศึกษา สถานภาพและระดับรายได้

8. ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว พบว่า เพศ สถานภาพทางครอบครัว และภูมิลำเนา มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ เจตน์สฤกษ์ สังขพันธ์ (2559) ได้ศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการตลาดน้ำคลองแห อำเภอบางใหญ่ จังหวัดสงขลา นักท่องเที่ยวที่มีเพศ อายุ วุฒิทางการศึกษาและรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างก็มีความพอใจมาใช้บริการตลาดน้ำคลองแหทุกด้านไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

รูปแบบการศึกษาครั้งนี้ใช้ในการศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยวเกะล้านพัทธา จังหวัดชลบุรี เท่านั้น พฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวกลุ่มอื่นสามารถนำรูปแบบการศึกษานี้ไปใช้ในการศึกษาวิจัยได้

จากผลการวิจัยครั้งนี้เป็นประโยชน์สำหรับผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวในจังหวัดแม่ฮ่องสอนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง นักวิชาการ และผู้ที่สนใจเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยวเกาะล้านพัทยา จังหวัดชลบุรีที่สามารถนำองค์ความรู้ไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาธุรกิจและส่งเสริมการท่องเที่ยวในที่ต่างๆให้เกิดประโยชน์และรายได้ รวมทั้งงานวิจัยขั้นต่อไป

บรรณานุกรม

- เจตน์สฤกษ์ สักขพันธ์. (2559). ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการตลาดน้ำคลองแห อำเภอลำดวน จังหวัดสงขลา. สงขลา : มหาวิทยาลัยหาดใหญ่
- ปวีณา ทวีวงศ์โอฬาร. (2552). ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการท่องเที่ยวในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา. พระนครศรีอยุธยา : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
- ชวภัทร์ ดันตวิณิชนานนท์. (2559). ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวตะวันตกที่มีต่อแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม: กรณีศึกษา วัดไตรมิตรวิทยาราม เขตสัมพันธวงศ์ กรุงเทพมหานคร. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ
- ธนกฤต สุทธิพันธ์โชติ. (2559). ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในอุทยานแห่งชาติธารเสด็จ - เกาะพะงัน จังหวัดสุราษฎร์ธานี. จังหวัดสุราษฎร์ธานี : มหาวิทยาลัยหาดใหญ่
- สุภาพ ประภาสสวัสดิ์. (2555). ทศนคติและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวแบบวันเดียว ณ หาดบางแสน จังหวัดชลบุรี ของประชากรเขตกรุงเทพมหานคร. จังหวัดชลบุรี : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
- พิงพิศ ลักขณาลิขิตกุล. (2555). ความเห็นของประชาชนในท้องถิ่นต่อการส่งเสริมการท่องเที่ยวบริเวณชายหาดบางแสน. จังหวัดชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา
- กัลยาณี ทองงาม. (2555). ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีต่อการท่องเที่ยวอุทยานประวัติศาสตร์สุโขทัย. จังหวัดสุโขทัย : วารสารคณะพลศึกษา ปีที่ 14
- ปราโมทย์ เลิศจิตรการุณ. (2554). ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการท่องเที่ยวพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติสมเด็จพระนารายณ์ จังหวัดลพบุรี. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ