

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อสินค้าและบริการของตลาดขายของฝาก
ทำเทียบเรือประมงอ่างศิลา จังหวัดชลบุรี

กฤติกา มณีรัตน์

งานนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์การเมืองและการบริหารจัดการ
คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา
พฤษภาคม 2554
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

คณะกรรมการควบคุมงานนิพนธ์และคณะกรรมการสอบงานนิพนธ์ ได้พิจารณา
งานนิพนธ์ของ กฤติกา มณีรัตน์ ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม
หลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์การเมืองและการบริหารจัดการ ของ
มหาวิทยาลัยบูรพาได้

คณะกรรมการควบคุมงานนิพนธ์

.....อาจารย์ที่ปรึกษา
(รองศาสตราจารย์ ดร. สมศักดิ์ สามัคคีธรรม)

คณะกรรมการสอบงานนิพนธ์

.....ประธาน
(รองศาสตราจารย์ ดร. สมศักดิ์ สามัคคีธรรม)

.....กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ชัยชนัด ประดิษฐ์ศิลป์)

.....กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร. ธงชัย วงศ์ชัยสุวรรณ)

คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์อนุมัติให้รับงานนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์การเมืองและการบริหารจัดการ ของ
มหาวิทยาลัยบูรพา

.....คณบดีคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สัมฤทธิ์ ชสสมศักดิ์)
วันที่ 29 เดือน มิ.ย. ปี 2554 พ.ศ. 2554

ประกาศคุณูปการ

งานนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณา และความอนุเคราะห์จาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมศักดิ์ สามัคคีธรรม ซึ่งเป็นประธานคณะกรรมการควบคุมงานนิพนธ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชัยนนต์ ประดิษฐ์ศิลป์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธงชัย วงศ์สุวรรณ กรรมการควบคุมงานนิพนธ์ ที่อนุเคราะห์ให้ความรู้ ความช่วยเหลือ และคำแนะนำในการแก้ไข ข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยความละเอียดถี่ถ้วน และเอาใจใส่ด้วยดีเสมอมา รวมทั้งตรวจสอบรูปแบบ ของงานนิพนธ์ให้ถูกต้องจนเสร็จสมบูรณ์ ทำให้การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้สำเร็จลงได้ด้วยดี ผู้วิจัยรู้สึก ซาบซึ้งเป็นอย่างยิ่ง จึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณ นายกีระ มณีรัตน์ นายกเทศมนตรีเทศบาลตำบลอ่างศิลา และเจ้าหน้าที่ ทุกท่านที่ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีในการให้ข้อมูล คำแนะนำ เอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง และช่วยเหลือในการลงพื้นที่เพื่อเก็บแบบสอบถามตลอดระยะเวลาการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อใช้ในการ จัดทำงานนิพนธ์ฉบับนี้จนสำเร็จลงไปได้ด้วยดี

ขอขอบพระคุณอาจารย์คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์และอาจารย์ทุกท่านที่ให้ความรู้ และคำแนะนำดี ๆ เสมอมา

ขอขอบคุณเพื่อน พี่ และน้องสาขาเศรษฐศาสตร์การเมืองและการบริหารจัดการทุกคนที่ ให้กำลังใจและให้ความช่วยเหลือ

ที่สำคัญที่สุดขอขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ที่ให้ชีวิต ให้โอกาสในการแสวงหาความรู้ คอยเป็นกำลังใจมาตลอด ให้ความรักความห่วงใย และสนับสนุนในทุก ๆ ด้านตั้งแต่เริ่มต้น ด้วยดี ตลอดมา

กฤติกา มณีรัตน์

52920321: สาขาวิชา:เศรษฐศาสตร์การเมืองและการบริหารจัดการ; ร.ม. (เศรษฐศาสตร์การเมืองและการบริหารจัดการ)

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ/ นักท่องเที่ยว/ การจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชน/ ทำเทียบเรือประมงอ่างศิลา
 กฤติกา มณีรัตน์: ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อสินค้าและบริการของตลาดขายของฝากทำเทียบเรือประมงอ่างศิลา จังหวัดชลบุรี (TOURISTS' SATISFACTION TO TOURISM ADMINISTRATION BY THE COMMUNITY OF SOUVENIRS MARKET AT ANGSI LA HARBOUR) คณะกรรมการการควบคุมงานนิพนธ์: สมศักดิ์ สามักสิทธิ์, Ph.D., ชัยยนต์ประดิษฐ์ศิลป์, ร.ค., 85 หน้า. ปี พ.ศ. 2554.

การศึกษา ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชนของตลาดขายของฝากทำเทียบเรือประมงอ่างศิลา ตำบลอ่างศิลา อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี มีวัตถุประสงค์ที่สำคัญเพื่อศึกษาให้ทราบถึงระดับ และความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชนภายในตลาดขายของฝากทำเทียบเรือประมงอ่างศิลา และศึกษาถึงปัจจัยทางด้านคุณลักษณะทางประชากรที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวโดยใช้แบบสอบถามที่มีโครงสร้างสำหรับสัมภาษณ์ตัวอย่างทั้งหมด 400 คน

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชนของตลาดขายของฝากทำเทียบเรือประมงอ่างศิลา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก 2 ประเด็น ซึ่งสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ประเด็นข้อที่ 1 ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพและประเด็นข้อที่ 2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร ตามลำดับ และอยู่ในระดับปานกลาง 1 ประเด็น ดังนี้ ประเด็นข้อที่ 3 ด้านสินค้าและบริการตามลำดับ

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชนของตลาดขายของฝากทำเทียบเรือประมงอ่างศิลา นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในเรื่องความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชนไม่มีความแตกต่างกัน ตามความแตกต่างทางด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ย ภูมิสำเนา ความถี่ในการเดินทาง ด้านประชาสัมพันธ์ค่าใช้จ่ายในการเดินทาง พาหนะที่ใช้เดินทาง และเหตุผลในการท่องเที่ยว แต่ความพึงพอใจต่อการจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชนจะแตกต่างกันอาชีพ สถานภาพ ลักษณะการเดินทาง และการพักผ่อน มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน

ด้านข้อเสนอแนะงานวิจัยครั้งนี้ ควรให้ความสำคัญในเรื่อง ความสะอาดของสถานตลาดและบริเวณที่จอดรถ ควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ และมีการเปิดอบรมแก่เจ้าหน้าที่เพื่อให้เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามกับนักท่องเที่ยวได้เป็นอย่างดี ควรมีนโยบายควบคุมในเรื่องการแต่งกายของพนักงานเจ้าหน้าที่ให้เกิดความเหมาะสม ควรมีการปรับปรุงคุณภาพ และราคาของสินค้าให้มีความเหมาะสมมากยิ่งขึ้น

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
สารบัญ	จ
สารบัญตาราง	ช
สารบัญภาพ	ฉ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	2
ขอบเขตการวิจัย.....	2
ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย	3
2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	4
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ	4
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว.....	10
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	21
สมมติฐานการวิจัย	30
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	31
นิยามศัพท์เฉพาะ	32
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	34
ประชากรกลุ่มตัวอย่าง.....	34
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	35
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	36
การวิเคราะห์ข้อมูล	37
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	38
4 ผลการศึกษา	39
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม	39

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการการท่องเที่ยว โดยชุมชนของตลาดขายของฝากทำเทียมเรือประมงอ่างศิลา ตำบลอ่างศิลา อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี.....	48
ตอนที่ 3 ผลการทดสอบสมมุติฐาน	54
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	67
สรุปผลการวิจัย	67
อภิปรายผล	70
ข้อเสนอแนะ	72
บรรณานุกรม	73
ภาคผนวก	78
ประวัติย่อของผู้วิจัย	86

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ	39
2	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ	40
3	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามสถานภาพ	40
4	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษา	41
5	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอาชีพ	41
6	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	42
7	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามภูมิลำเนา	43
8	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามความถี่ในการเดินทางมาท่องเที่ยวในช่วงเวลา 2 ปีที่ผ่านมา	43
9	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามแหล่งข้อมูลตลาดขายของฝากทำเทียนเรือประมงอ่างศิลา	44
10	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตาม ค่าใช้จ่ายรวมตลอดการเดินทางที่คาดว่าจะต้องใช้ในการเดินทางครั้งนี้	45
11	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตาม ลักษณะการเดินทาง	46
12	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตาม พาหนะที่ใช้เดินทาง	46
13	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตาม การพักค้างแรมที่ตำบลอ่างศิลาหรือบริเวณใกล้เคียง	47
14	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตาม เหตุผลในการท่องเที่ยว	47
15	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการการท่องเที่ยวโดยชุมชนของตลาดขายของฝากทำเทียนเรือประมงอ่างศิลา ตำบลอ่างศิลา อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ	48
16	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการการท่องเที่ยวโดยชุมชนของตลาดขายของฝากทำเทียนเรือประมงอ่างศิลา ตำบลอ่างศิลา อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี ด้านพนักงานเจ้าหน้าที่	50

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
17 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการการท่องเที่ยวโดยชุมชนของตลาดขายของฝากทำเทียมเรือประมงอ่างศิลา ตำบลอ่างศิลา อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี ด้านสินค้าและบริการ ส่วนของสินค้าประเภทอาหารและขนม	51
18 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการการท่องเที่ยวโดยชุมชนของตลาดขายของฝากทำเทียมเรือประมงอ่างศิลา ตำบลอ่างศิลา อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี ด้านสินค้าและบริการ สินค้าประเภทของฝากต่าง ๆ อาหารทะเลสดและอาหารทะเลแปรรูป	52
19 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการการท่องเที่ยวโดยชุมชนของตลาดขายของฝากทำเทียมเรือประมงอ่างศิลา ตำบลอ่างศิลา อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี ในภาพรวม	54
20 ความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการการท่องเที่ยวโดยชุมชนของตลาดขายของฝากทำเทียมเรือประมงอ่างศิลา อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี	54
21 ความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการการท่องเที่ยวโดยชุมชนของตลาดขายของฝากทำเทียมเรือประมงอ่างศิลา อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี	55
22 ความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการการท่องเที่ยวโดยชุมชนของตลาดขายของฝากทำเทียมเรือประมงอ่างศิลา อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี	55
23 เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระหว่างสถานภาพกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการการท่องเที่ยวโดยชุมชนของตลาดขายของฝากทำเทียมเรือประมงอ่างศิลา อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี	56
24 ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการการท่องเที่ยวโดยชุมชนของตลาดขายของฝากทำเทียมเรือประมงอ่างศิลา อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี	57

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
25 ความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการ การท่องเที่ยวโดยชุมชนของตลาดขายของฝากทำเทียนเรือประมงอ่างศิลา อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี.....	57
26 เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระหว่างอาชีพกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ต่อการจัดการการท่องเที่ยวโดยชุมชนของตลาดขายของฝากทำเทียนเรือประมงอ่างศิลา ตำบลอ่างศิลา อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี.....	58
27 ความสัมพันธ์ระหว่างรายได้กับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการ การท่องเที่ยวโดยชุมชนของตลาดขายของฝากทำเทียนเรือประมงอ่างศิลา ตำบลอ่างศิลา อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี.....	59
28 ความสัมพันธ์ระหว่างภูมิถิ่นอาศัยกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการ การท่องเที่ยวโดยชุมชนของตลาดขายของฝากทำเทียนเรือประมงอ่างศิลา ตำบลอ่างศิลา อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี.....	60
29 ความสัมพันธ์ระหว่างความถี่ในการท่องเที่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ต่อการจัดการการท่องเที่ยวโดยชุมชนของตลาดขายของฝากทำเทียนเรือประมงอ่างศิลา ตำบลอ่างศิลา อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี.....	60
30 ความสัมพันธ์ระหว่างการประชาสัมพันธ์ข่าวสารในการท่องเที่ยวกับความพึงพอใจ ของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการการท่องเที่ยวโดยชุมชนของตลาดขายของฝากทำเทียน เรือประมงอ่างศิลา ตำบลอ่างศิลา อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี	61
31 ความสัมพันธ์ระหว่างค่าใช้จ่ายในการเดินทางท่องเที่ยวกับความพึงพอใจของ นักท่องเที่ยวต่อการจัดการการท่องเที่ยวโดยชุมชนของตลาดขายของฝากทำเทียน เรือประมงอ่างศิลา ตำบลอ่างศิลา อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี	61
32 ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะการเดินทางกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ต่อการจัดการการท่องเที่ยวโดยชุมชนของตลาดขายของฝากทำเทียนเรือประมงอ่างศิลา ตำบลอ่างศิลา อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี.....	62
33 เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระหว่างลักษณะการเดินทางกับความพึงพอใจ ของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการการท่องเที่ยวโดยชุมชนของตลาดขายของฝาก ทำเทียนเรือประมงอ่างศิลา ตำบลอ่างศิลา อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี	62

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
34 ความสัมพันธ์ระหว่างพาหนะที่ใช้เดินทางกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ต่อการจัดการการท่องเที่ยวโดยชุมชนของตลาดขายของฝากทำเทียนเรือประมงอ่างศิลา ตำบลอ่างศิลา อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี	63
35 ความสัมพันธ์ระหว่างการพักผ่อนกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการ การท่องเที่ยวโดยชุมชนของตลาดขายของฝากทำเทียนเรือประมงอ่างศิลา ตำบลอ่างศิลา อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี	64
36 ความสัมพันธ์ระหว่างเหตุผลในการเดินทางกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ต่อการจัดการการท่องเที่ยวโดยชุมชนของตลาดขายของฝากทำเทียนเรือประมงอ่างศิลา ตำบลอ่างศิลา อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี	64
37 ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการการท่องเที่ยว โดยชุมชนของตลาดขายของฝากทำเทียนเรือประมงอ่างศิลา ตำบลอ่างศิลา อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี	65

สารบัญภาพ

ภาพที่

หน้า

1	กรอบแนวคิดการวิจัย	32
---	--------------------------	----

มหาวิทยาลัยบูรพา
Burapha University