

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

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ/ นักท่องเที่ยว/ การจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชน/ ทำเทียบเรือประมงอ่างศิลา
กฤติกา มณีรัตน์: ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อสินค้าและบริการของตลาดขาย
ของฝากทำเทียบเรือประมงอ่างศิลา จังหวัดชลบุรี (TOURISTS' SATISFACTION TO TOURISM
ADMINISTRATION BY THE COMMUNITY OF SOUVENIRS MARKET AT ANGSILA
HARBOUR) คณะกรรมการการควบคุมงานนิพนธ์: สมศักดิ์ สามัคคีธรรม, Ph.D., ชัยยนต์
ประดิษฐ์ศิลป์, ร.ค., 85 หน้า. ปี พ.ศ. 2554.

การศึกษา ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชนของตลาดขายของฝากทำ
เทียบเรือประมงอ่างศิลา ตำบลอ่างศิลา อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี มีวัตถุประสงค์ที่สำคัญเพื่อศึกษาให้ทราบถึง
ระดับ และความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชนภายในตลาดขายของฝากทำเทียบ
เรือประมงอ่างศิลา และศึกษาถึงปัจจัยทางด้านคุณลักษณะทางประชากรที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของ
นักท่องเที่ยวโดยใช้แบบสอบถามที่มีโครงสร้างสำหรับสัมภาษณ์ตัวอย่างทั้งหมด 400 คน

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชนของตลาดขายของฝากทำเทียบ
เรือประมงอ่างศิลา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก 2 ประเด็น ซึ่ง
สามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ประเด็นข้อที่ 1 ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพและประเด็นข้อที่ 2
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร ตามลำดับ และอยู่ในระดับปานกลาง 1 ประเด็น ดังนี้ ประเด็นข้อที่ 3
ด้านสินค้าและบริการตามลำดับ

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการ
ท่องเที่ยวโดยชุมชนของตลาดขายของฝากทำเทียบเรือประมงอ่างศิลา นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีความคิดเห็นใน
เรื่องความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชนไม่มีความแตกต่างกัน ตาม
ความแตกต่างทางด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ย ภูมิภาค ความถี่ในการเดินทาง ด้านประชาสัมพันธ์
ค่าใช้จ่ายในการเดินทาง พาหนะที่ใช้เดินทาง และเหตุผลในการท่องเที่ยว แต่ความพึงพอใจต่อการจัดการ
การท่องเที่ยวโดยชุมชนจะแตกต่างกันอาชีพ สถานภาพ ลักษณะการเดินทาง และการพักผ่อน มีความคิดเห็น
แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน

ด้านข้อเสนอแนะงานวิจัยครั้งนี้ ควรให้ความสำคัญในเรื่อง ความสะอาดของสถานตลาดและบริเวณ
ที่จอดรถ ควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ และมีการเปิดอบรมแก่เจ้าหน้าที่เพื่อให้เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อ
ซักถามกับนักท่องเที่ยวได้เป็นอย่างดี ควรมีนโยบายควบคุมในเรื่องการแต่งกายของพนักงานเจ้าหน้าที่ให้เกิด
ความเหมาะสม ควรมีการปรับปรุงคุณภาพ และราคาของสินค้าให้มีความเหมาะสมมากยิ่งขึ้น