

หัวข้อสารนิพนธ์	การเปิดรับสื่อและความพึงพอใจเกี่ยวกับการบริการ
ชื่อผู้เขียน	การท่องเที่ยวในเขตพื้นที่กองทัพเรือ อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี จำเอกหญิง ญาธิดา กันธนาลิต
สาขาวิชา/คณะ/มหาวิทยาลัย	สาขาวิชาการสื่อสารการท่องเที่ยวและบันเทิง/คณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก
อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์	รองศาสตราจารย์ ประชัน วัลลิโก
ปีการศึกษา	2551

บทคัดย่อ

การศึกษา การเปิดรับสื่อและความพึงพอใจเกี่ยวกับการบริการการท่องเที่ยวในเขตพื้นที่กองทัพเรือ อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) จากข้อมูลที่เกี่ยวข้องจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวในเขตพื้นที่กองทัพเรือ อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี จำนวนทั้งหมด 380 คน จากการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 20 - 30 ปี สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี มีสถานภาพโสด มีอาชีพเป็นพนักงานในสถานประกอบการภาคเอกชน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีภูมิลำเนาอยู่ในภาคกลางอันได้แก่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวนรองลงมาได้แก่ภาคใต้ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และภาคเหนือ ตามลำดับ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้อยู่ระหว่าง 10,001 - 20,000 บาท ต่อเดือน

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการขั้นพื้นฐานของสถานที่ท่องเที่ยว พบว่า ในภาพรวม กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับพึงพอใจมาก เมื่อพิจารณารายละเอียดในแต่ละด้านพบว่า มีความพึงพอใจในระดับพอใจมาก จำนวน 13 ด้าน มีความพึงพอใจในระดับพึงพอใจปานกลาง จำนวน 5 ด้าน เมื่อเรียงลำดับความพึงพอใจจากมาก ไปหาน้อย 5 อันดับแรก ได้แก่ 1) ด้านการชมวิว 2) ด้านสภาพแวดล้อมทั่วไป 3) ด้านการรักษาความปลอดภัย 4) ด้านถนนไปยังแหล่งท่องเที่ยว และ 5) ด้านที่จอดรถและสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการสื่อสาร พบว่ากลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยว ส่วนใหญ่เคยได้รับข่าวสารเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยวของกองทัพเรือ และได้รับจากสื่อประเภทวิทยุโทรทัศน์ รองลงมาได้รับข่าวสารจากสื่ออินเทอร์เน็ต ส่วนมากตัดสินใจมาท่องเที่ยวสถานที่ท่องเที่ยวของกองทัพเรือจากปัจจัยด้านความสวยงามของพื้นที่ รองลงมาจากปัจจัยด้านความเป็นธรรมชาติ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เดินทางมาเที่ยวชายหาด/ทะเล รองลงมาเดินทางมาท่องเที่ยว ชมเรือหลวงจักรีนฤเบศร ส่วนใหญ่พบว่าทราบวิธีเดินทางไปยังสถานที่ท่องเที่ยว

(2)

สะดวกจากป้ายการท่องเที่ยว รองลงมาได้รับความสะดวกจากการใช้แผนที่ประกอบในการเดินทาง

จากการศึกษาครั้งนี้ แม้จะพบว่าในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ ในระดับพอใจมากหลายด้าน แต่อย่างไรก็ตามเป็นที่น่าสังเกตว่าทั้งด้านความสะอาดของแหล่งท่องเที่ยว และการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าควรปรับปรุง