

ปัจจัยที่มีผลต่อการมาท่องเที่ยว และความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทย  
ที่มาเที่ยวจังหวัดชลบุรี

ทวีศักดิ์ บุญประสิทธิ์

สารนิพนธ์เสนอต่อมหาวิทยาลัยรามคำแหง  
เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา  
เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต  
ปีการศึกษา 2552  
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยรามคำแหง

FACTORS AFFECTING TOURISM BEHAVIORS AND THE SATISFACTION  
OF THAI TOURISTS VISITING CHON BURI PROVINCE

TAVEESAK BOONPRASIT

A THEMATIC PAPER PRESENTED TO RAMKHAMHAENG UNIVERSITY  
IN PARTIAL FULFILLMENT OF THE REQUIREMENTS  
FOR THE DEGREE OF MASTER OF ECONOMICS

2009


COPYRIGHTED BY RAMKHAMHAENG UNIVERSITY

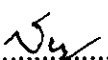
ชื่อเรื่องสารนิพนธ์      ปัจจัยที่มีผลต่อการมาท่องเที่ยว และความพึงพอใจของ  
   นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาเที่ยวจังหวัดชลบุรี  
ชื่อผู้เขียน                นายทวีศักดิ์ บุญประสิทธิ์  
คณะ                         เศรษฐศาสตร์

---

คณะกรรมการที่ปรึกษาและคณะกรรมการสอบได้พิจารณาสารนิพนธ์ฉบับนี้  
เห็นสมควรอนุมัติให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญามหาบัณฑิต



คณะกรรมการที่ปรึกษาและคณะกรรมการสอบสารนิพนธ์

  
.....ประธานกรรมการ  
(รองศาสตราจารย์กาญจนา ชรรมาวาท)

  
.....กรรมการ  
(รองศาสตราจารย์สินีนาน สุภรณ์ไพบูลย์)

---

อนุมัติให้สารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรเศรษฐศาสตร-  
มหาบัณฑิตของมหาวิทยาลัยรามคำแหง

  
  
.....คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์พิมล พุทธิพิช)

## บทคัดย่อ

ชื่อเรื่องสารนิพนธ์     ปัจจัยที่มีผลต่อการมาท่องเที่ยว และความพึงพอใจของ  
    นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาเที่ยวจังหวัดชลบุรี

ชื่อผู้เขียน                นายทวีศักดิ์ บุญประสิทธิ์

ชื่อปริญญา                เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต

ปีการศึกษา                2552

คณะกรรมการที่ปรึกษาสารนิพนธ์

- |  |               |
|--|---------------|
| 1. รองศาสตราจารย์กาญจนา ธรรมาวาท       | ประธานกรรมการ |
| 2. รองศาสตราจารย์สินีนาง สุภรณ์ไพบูลย์ |               |

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการมาท่องเที่ยว และความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาเที่ยวจังหวัดชลบุรี โดยศึกษาปัจจัยและข้อเสนอแนะของนักท่องเที่ยวไทยเพื่อเป็นข้อมูลในการส่งเสริมการท่องเที่ยว และกระตุ้นเศรษฐกิจไทยให้ดีขึ้น การศึกษาจำแนกตามตัวแปรอิสระ ได้แก่ เพศ อายุ ภูมิลำเนา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อวัน และตัวแปรตาม คือ ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาเที่ยวจังหวัดชลบุรี ซึ่งได้แก่ สถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ โดยใช้แบบสอบถามที่ผู้ศึกษาสร้างขึ้นเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล จากนักท่องเที่ยวชาวไทยโดยการสุ่มจำนวนทั้งหมด 350 คน แบบสอบถามที่สมบูรณ์มีจำนวน 328 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 93.50 และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS

ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการมาท่องเที่ยว ได้แก่ ความต้องการพักผ่อน และสัมนา โดยเหตุผลที่ทำให้เลือกมาที่จังหวัดชลบุรี คือ เดินทางสะดวก มีความประทับใจต่อที่พัก และส่วนใหญ่ชอบที่จะท่องเที่ยวทะเล และแหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติ ส่วนระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาเที่ยวจังหวัดชลบุรี ในเรื่องของที่พัก สถานที่ท่องเที่ยว ความสะอาด อาหาร เป็นต้น โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

## **ABSTRACT**

**Thematic Paper's Title**      **Factors Affecting Tourism Behaviors and the Satisfaction of Thai Tourists Visiting Chon Buri Province**

**Student's Name**                      **Mr. Taveesak Boonprasit**

**Degree Sought**                      **Master of Economics**

**Academic Year**                      **2009**

**Advisory Committee**

- |  |             |
|--|-------------|
| 1. Assoc. Prof. Kanchana Tanmavad      | Chairperson |
| 2. Assoc. Prof. Sineenart Supornpaibul |             |

This thematic paper investigates factors affecting tourism behaviors and the satisfaction of Thai tourists visiting Chon Buri Province. In carrying out this investigation, the researcher studied relevant factor governing tourist behaviors and suggestions made by selected Thai tourists at this tourist destination. It is hoped that this investigation will provide information that can be used by those concerned to promote tourism, thereby providing stimulus to the Thai economy.

In the initial stages of this inquiry, the researcher isolated demographical factors pertinent to the salient tourism behaviors of the Thai tourists under investigation. Treated as independent variables were gender, age, domicile, occupation, average monthly income, and average daily

expenditures. The dependent variables are the factors affecting the satisfaction of Thai tourists who visited various places of attraction in Chon Buri province.

A questionnaire was used as a tool of research to collect data from 350 Thai tourists who were selected randomly. Of the copies of the questionnaire, 328 or 93.5 percent were filled out appropriately and completely, and so could be used for data analysis.

The data collected were subsequently analyzed by an application of the Statistical Package for Social Sciences (SPSS) computer program for Windows.

The findings of this study showed that the factors affecting tourism are the need for leisure and attending seminars. Reasons for selecting Chon Buri was that it is convenient for the traveler to reach this destination, accommodations are impressive, and it is desirable to go to the seaside, especially in view of its natural attractions.

In any event, overall, the accommodations, cleanliness, the attractiveness of places to visit, and the food are rated at a moderate level.

## กิตติกรรมประกาศ

ในการจัดทำสารนิพนธ์เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการมาท่องเที่ยว และความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาเที่ยวจังหวัดชลบุรีฉบับนี้ ผู้เขียนขอกราบขอบพระคุณในความกรุณาของรองศาสตราจารย์กาญจนา ชรรรมาวาท ประธานกรรมการที่ปรึกษา และรองศาสตราจารย์สินีนาฏ สุภรณ์ไพบูลย์ กรรมการที่ปรึกษา ที่ได้สละเวลาอันมีค่าในการให้คำแนะนำ ชี้แนะแนวทางอันเป็นประโยชน์ ตลอดจนแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ จนสำเร็จเป็นสารนิพนธ์ฉบับนี้

ผู้เขียนขอขอบพระคุณคุณอุทิศพล คุณปลื้ม นายกเมืองพัทยา ผู้ให้การสนับสนุนข้อมูลประกอบการศึกษาในครั้งนี้เป็นอย่างสูง

ขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดา เป็นอย่างสูง ที่เป็นแรงบันดาลใจ ให้กำลังใจ และให้ความช่วยเหลือตลอดการศึกษาจนสำเร็จ ขอขอบคุณเพื่อน ๆ ที่ช่วยเหลือและเป็นกำลังใจขณะศึกษาจนจบหลักสูตร

สุดท้ายนี้ ผู้เขียนยินดีเป็นอย่างยิ่งหากสารนิพนธ์ฉบับนี้มีประโยชน์ต่อผู้ที่ต้องการศึกษาหาความรู้ในสารนิพนธ์ฉบับนี้

ทวีศักดิ์ บุญประสิทธิ์

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	(4)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	(5)
กิตติกรรมประกาศ.....	(7)
สารบัญตาราง.....	(10)
สารบัญภาพประกอบ.....	(13)
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา.....	2
ขอบเขตของการศึกษา.....	2
สมมติฐานของการศึกษา.....	3
วิธีการศึกษา.....	3
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	6
กรอบแนวความคิดในการศึกษา.....	7
2 แนวคิดทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	8
แนวคิดทฤษฎี.....	8
วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	21
3 ประวัติความเป็นมา และสภาพทั่วไปของจังหวัดชลบุรี.....	25
ประวัติจังหวัดชลบุรี.....	25
สภาพทั่วไป เศรษฐกิจ และสังคมของจังหวัดชลบุรี.....	25
สถานที่ท่องเที่ยวจังหวัดชลบุรี.....	31



บทที่	หน้า
4 วิธีการศึกษา และผลการศึกษา .....	38
วิธีการศึกษา .....	38
ผลการศึกษา.....	39
5 สรุปผลการศึกษา และข้อเสนอแนะ .....	67
สรุปผลการศึกษา .....	67
ข้อเสนอแนะ .....	73
ภาคผนวก .....	75
บรรณานุกรม .....	82
ประวัติผู้เขียน.....	84

## สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 การกระจายตัวการเดินทางภายในภาคตะวันออกเฉียงเหนือในปี พ.ศ. 2550.....	28
2 รายได้จากการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ ปี พ.ศ. 2549-2550 .....	29
3 รายชื่อโรงแรม สถานที่ตั้ง และราคา .....	37
4 จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามข้อมูลด้าน ประชากรศาสตร์ .....	39
5 จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามพฤติกรรมการ มาท่องเที่ยว.....	41
6 จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามการเลือกที่พัก .....	45
7 จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามลักษณะที่พักในครั้ง นี้ และครั้งหน้า .....	46
8 จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามประเภทที่พักในครั้ง นี้ และครั้งหน้า .....	46
9 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อสถานที่ต่าง ๆ .....	47
10 ผลการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อสถานที่ต่าง ๆ จำแนก ตามเพศ .....	48
11 ผลการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อสิ่งแวดล้อมและการ บริการจำแนกตามเพศ.....	48
12 ผลการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อสถานที่ต่าง ๆ จำแนก ตามอายุ.....	49
13 ผลการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อสิ่งแวดล้อมและ การบริการจำแนกตามอายุ.....	50

ตาราง	หน้า
14 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยด้านการจัดระเบียบสาธารณะและความสะอาด จำแนกตามอายุ.....	50
15 ผลการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อสถานที่ต่าง ๆ จำแนกตามอาชีพ.....	52
16 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยด้านที่พักและด้านสถานที่ท่องเที่ยว (ชายหาด) จำแนกตามอาชีพ.....	52
17 ผลการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อสิ่งแวดล้อมและการ บริการจำแนกตามอาชีพ.....	53
18 ผลการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อสถานที่ต่าง ๆ จำแนก ตามภูมิลำเนา.....	53
19 ผลการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อสิ่งแวดล้อมและการ บริการจำแนกตามภูมิลำเนา.....	54
20 ผลการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อสถานที่ต่าง ๆ จำแนก ตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....	54
21 ผลการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อสิ่งแวดล้อมและการ บริการจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....	55
22 ผลการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อสถานที่ต่าง ๆ จำแนกตามวัตถุประสงค์ของการมาที่จังหวัดชลบุรี.....	56
23 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยด้านที่พัก จำแนกวัตถุประสงค์ของการมา ที่จังหวัดชลบุรี .....	56
24 ผลการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อสิ่งแวดล้อมและการ บริการจำแนกตามวัตถุประสงค์ของการมาที่จังหวัดชลบุรี.....	57
25 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน จำแนกวัตถุประสงค์ของการมาที่จังหวัดชลบุรี .....	57

ตาราง	หน้า
26 ผลการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อสถานที่ต่าง ๆ จำแนกตามเหตุผลที่เลือกมาจังหวัดชลบุรี .....	58
27 ผลการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อสิ่งแวดล้อมและบริการบริการจำแนกตามเหตุผลที่เลือกมาจังหวัดชลบุรี .....	59
28 ผลการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อสถานที่ต่าง ๆ จำแนกตามค่าใช้จ่ายต่อวัน .....	59
29 ผลการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อสิ่งแวดล้อมและบริการบริการจำแนกตามค่าใช้จ่ายต่อวัน .....	60
30 จำนวน และร้อยละของผู้ตอบ เรื่องการจัดระเบียบสาธารณะและความสะอาดของจังหวัดชลบุรี จำแนกตามเพศ .....	60
31 จำนวน และร้อยละของผู้ตอบ เรื่องความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของจังหวัดชลบุรี จำแนกตามเพศ .....	61
32 จำนวน และร้อยละของผู้ตอบ เรื่องการบริการด้านร้านอาหาร ความสะอาด รสชาติ และความหลากหลาย จำแนกตามเพศ.....	62
33 จำนวน และร้อยละของผู้ตอบ เรื่องความคุ้มค่าในการมาท่องเที่ยวในครั้งนี้ จำแนกตามเพศ .....	63
34 สถานที่ที่นักท่องเที่ยวไปเที่ยวมากที่สุดในครั้งนี้ 5 อันดับแรก .....	63
35 สถานที่ที่นักท่องเที่ยวคาดว่าจะไปเที่ยวมากที่สุดในครั้งนี้ 5 อันดับแรก.....	64
36 สถานที่ที่นักท่องเที่ยวประทับใจมากที่สุดในครั้งนี้ 5 อันดับแรก.....	65
37 สถานที่ที่นักท่องเที่ยวไม่ประทับใจมากที่สุดในครั้งนี้ 5 อันดับแรก .....	65
38 ข้อเสนอแนะในการพัฒนาการท่องเที่ยวจังหวัดชลบุรี .....	66

## สารบัญภาพประกอบ

ภาพ		หน้า
1	ความสัมพันธ์ของตัวแปรที่ศึกษา.....	7
2	ลักษณะเส้นอุปสงค์ .....	10
3	แผนที่จังหวัดชลบุรี.....	30
4	สรุปความสัมพันธ์ต่อกันอย่างมีนัยสำคัญ .....	68

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความสำคัญของปัญหา

จากข้อมูล สำนักงานจังหวัดชลบุรี, กลุ่มงานยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัด (2548) ระบุว่า รัฐบาลได้กำหนดให้ทุกจังหวัดใช้การบริหารงานจังหวัดแบบบูรณาการ และได้มีการแบ่งจังหวัดออกเป็นกลุ่มจังหวัด เพื่อมุ่งหมายให้มีการบูรณาการเชื่อมโยง การพัฒนา โดยใช้แผนยุทธศาสตร์การพัฒนากลุ่มจังหวัดเป็นเครื่องมือ ซึ่งกลุ่มจังหวัด ภาคตะวันออก (ชลบุรี ระยอง จันทบุรี ตราด) ได้ร่วมกันกำหนดวิสัยทัศน์ในการลงทุน ด้านอุตสาหกรรม เป็นศูนย์กลางการผลิตและส่งออกผลไม้มัควบู่ไปกับการเป็นดินแดน แห่งความหลากหลายของการท่องเที่ยวในระดับชาติ (หมื่น โรงงาน ล้านรอยยิ้ม อิ่มทั่ว- หล้า คำทั้ง โลก) รวมถึงกำหนดการเชื่อมโยงแหล่งท่องเที่ยวหลักของแต่ละจังหวัดกับ แหล่งท่องเที่ยวที่มีศักยภาพเชิงพาณิชย์เป็นประเด็นยุทธศาสตร์ประการหนึ่ง โดย มอบหมายให้จังหวัดชลบุรีเป็นเจ้าภาพหลักในการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ดังกล่าวไปสู่ ความสำเร็จ

ปัจจุบันการท่องเที่ยวมีบทบาทเพิ่มขึ้นมากในระบบเศรษฐกิจและสังคม อุตสาหกรรม การท่องเที่ยวเข้ามามีบทบาทต่อชีวิตคนเราเป็นอย่างมาก โดยอุตสาหกรรม การท่องเที่ยวมีความเชื่อมโยงอย่างน้อย 3 กลุ่ม คือ นักท่องเที่ยว ผู้ประกอบการธุรกิจเกี่ยวเนื่อง กับการท่องเที่ยว และบุคคลผู้ถูกจัดว่าเป็นเจ้าของท้องถิ่นหรือผู้มีหน้าที่ดูแลรับผิดชอบ พื้นที่ ในการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการมาท่องเที่ยว และความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ชาวไทยที่มาเที่ยวจังหวัดชลบุรี เพื่อศึกษาพฤติกรรมนักท่องเที่ยวที่มีต่อจังหวัดชลบุรี ซึ่งเป็นจังหวัดหนึ่งในเมืองท่องเที่ยวในกลุ่มจังหวัดชายฝั่งทะเลภาคตะวันออกที่มีสภาพ ภูมิศาสตร์และสิ่งแวดล้อมทรัพยากรที่หลากหลาย ทำเลที่ตั้งและสภาพภูมิศาสตร์ของ ชลบุรี ยังเป็นศูนย์กลางการขนส่งที่สำคัญที่ช่วยเชื่อมต่อระหว่างภูมิภาคออกสู่นานาชาติ

เพราะอยู่ห่างจากกรุงเทพมหานครตามเส้นทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 3 (ถนนสุขุมวิท) เพียง 65 กิโลเมตร ชลบุรีหนึ่งในจังหวัดชายทะเลตะวันออกที่มีบทบาทในด้านต่าง ๆ และเป็นที่ยู้อักกันเป็นอย่างดีทั้งทางด้าน อุตสาหกรรม เกษตรกรรม พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว นอกจากนี้ ยังเป็นจังหวัดที่มีนิคมอุตสาหกรรมขนาดใหญ่หลายแห่งที่เป็น แหล่งสร้างงาน สร้างรายได้มหาศาลให้จังหวัดในแต่ละปี

จังหวัดชลบุรี มีทรัพยากรทางชายฝั่งทะเล และทรัพยากรทะเลเป็นจำนวนมาก ทำให้เกิดอาชีพที่สำคัญของประชากร คือ อาชีพประมง มีท่าเทียบเรือและอุตสาหกรรม ที่ผลิตจากสัตว์ทะเล เช่น กะปิ น้ำปลา และของแห้งจำพวกปลาเค็ม และจากการที่จังหวัด ชลบุรีมีทรัพยากรที่หลากหลายอุดมสมบูรณ์ตามธรรมชาติ ทำให้มีศักยภาพด้านการผลิต การเกษตร และอุตสาหกรรมบริการ

ในการศึกษาถึงความต้องการของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวในจังหวัดชลบุรีครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ต่อประชาชนในพื้นที่ ภาครัฐ และเอกชน เพื่อนำไปพัฒนาการท่องเที่ยว และเพิ่มประสิทธิภาพ ศักยภาพ ซึ่งจะส่งผลในการพัฒนานี้ต่อไปสู่ภาคเศรษฐกิจอื่น และยังเป็น การสร้างความเข้มแข็งในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ซึ่งส่งผลให้สามารถ แข่งขันกับต่างประเทศได้อีกด้วย

### วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการมาท่องเที่ยว และความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ชาวไทยที่มาเที่ยวจังหวัดชลบุรี
2. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาท่องเที่ยวจังหวัดชลบุรี และนำไปพัฒนาให้ประสบความสำเร็จยิ่งขึ้น

### ขอบเขตของการศึกษา

การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการมาท่องเที่ยว และ ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว

ชาวไทยที่มาท่องเที่ยวจังหวัดชลบุรี จะศึกษาถึงลักษณะของตลาดการท่องเที่ยวอย่างกว้าง ๆ โดยศึกษารายละเอียดโครงสร้างทั่วไปของนักท่องเที่ยวชาวไทย เช่น ระยะเวลาพำนักเฉลี่ยของนักท่องเที่ยว รายได้ อาชีพ อายุ เพศ รูปแบบของค่าใช้จ่าย และศึกษาถึงสถานการณ์ท่องเที่ยว ความสะดวกต่าง ๆ เพื่อเป็นแนวทางในการส่งเสริมการท่องเที่ยวในจังหวัดชลบุรี โดยใช้ข้อมูลปฐมภูมิ คือ การออกแบบสอบถาม และข้อมูลทุติยภูมิ เช่น เอกสาร หนังสือ รวมถึงการค้นหาข้อมูลจาก Internet

### สมมติฐานของการศึกษา

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาจังหวัดชลบุรีมีความแตกต่างกันตามลักษณะทางประชากรศาสตร์และพฤติกรรมการมาท่องเที่ยว

1. ปัจจัยทางประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อสถานที่ต่าง ๆ และความพึงพอใจต่อสิ่งแวดล้อมและการบริการ
2. พฤติกรรมการท่องเที่ยวที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อสถานที่ต่าง ๆ และความพึงพอใจต่อสิ่งแวดล้อมและการบริการ

### วิธีการศึกษา

ในการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการมาท่องเที่ยว และความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาจากจังหวัดชลบุรี นี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (survey research) ซึ่งจัดเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (questionnaire) จากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักท่องเที่ยว โดยแบบสอบถามปัจจัยในด้านราคาที่พัก ราคาสินค้าอื่น ๆ และความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยว โดยใช้การประเมินความพอใจมีมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) 3 ระดับ ดังนี้

1.00-2.33 = พึงพอใจน้อย

2.34-3.67 = พึงพอใจปานกลาง



3.68-5.00 = ฟังพอใจมาก

ระยะเวลาในการเก็บข้อมูลตั้งแต่วันที่ 1-31 สิงหาคม 2551 รวมระยะเวลา 1 เดือน

ข้อมูลทุติยภูมิ (secondary source) คือ ข้อมูลที่ผู้ศึกษาได้รวบรวมจากแหล่งต่าง ๆ ที่ได้เคยมีการศึกษา เช่น งานวิจัย งานนิพนธ์ บทความจากสื่อสิ่งพิมพ์ นิตยสาร วารสาร หนังสือพิมพ์ และข้อมูลข่าวสารจาก Internet เป็นต้น โดยกำหนดคุณสมบัติ ดังนี้

1. มีอายุของข้อมูลไม่เกิน 10 ปี
2. มีการยอมรับของสาธารณชนในระดับทั่วไป

### **ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง**

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาเที่ยวจังหวัดชลบุรี ในช่วงเดือน สิงหาคม 2551
2. เนื่องจากจำนวนนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวในจังหวัดชลบุรีมีจำนวนที่ไม่จำกัด ดังนั้น การใช้การศึกษาจะสุ่มตัวอย่างจากนักท่องเที่ยวจำนวน 350 คน ที่เดินทางมาในช่วงเวลาที่ศึกษา โดยแยกสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญในสถานที่ท่องเที่ยวสำคัญ ดังนี้ หาดบางแสน ตลาดหนองมน เกาะลอยศรีราชา หาดพัทยา และสวนนงนุช

### **การวิเคราะห์ข้อมูล**

ข้อมูลจากการสอบถามของนักท่องเที่ยวจำนวนทั้งสิ้น 350 ชุด มีจำนวนแบบสอบถามที่สมบูรณ์และสามารถนำมาวิเคราะห์ได้ มีจำนวน 328 ชุด จะนำมารวบรวมและประมวลผลหาค่าสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS จากแบบสอบถาม จะถูกนำมารวบรวมเป็นประเด็นปัจจัยทางการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อปัจจัย แล้วนำมาประมวลผลหาปัจจัยในการท่องเที่ยวและระดับความพึงพอใจ เช่น อัตราค่าบริการ และสถานที่ท่องเที่ยว ราคาสินค้าต่าง ๆ เป็นที่พึงพอใจต่อผู้มาท่องเที่ยว โดยกำหนดช่องคะแนนระดับพึงพอใจดังนี้

1.00-2.33 = ฟังพอใจน้อย

2.34-3.67 = ฟังพอใจปานกลาง

3.68-5.00 = ฟังพอใจมาก

### เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาได้สร้างแบบสอบถาม เพื่อใช้สัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วยคำถาม 3 ส่วน

1. คำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
2. คำถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการมาท่องเที่ยว
3. คำถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการมาท่องเที่ยว และความพึงพอใจที่มีต่อแหล่งท่องเที่ยว

### นิยามศัพท์เฉพาะ

1. นักท่องเที่ยว หมายถึง บุคคลที่เดินทางจากถิ่นพำนักถาวรของตน ไปค้างที่จังหวัดชลบุรีอย่างน้อย 1 คืน แต่ไม่เกิน 90 วัน เพื่อกิจกรรมต่าง ๆ แต่ต้องไม่ก่อให้เกิดค่าจ้างค่าตอบแทนจากสถานที่ที่ตนไปเยือน
2. นักท่องเที่ยวชาวไทย หมายถึง
  - 2.1 บุคคลที่มีภูมิลำเนาในจังหวัดชลบุรีและปัจจุบันมิได้มีกิจการและงานประจำหรือศึกษาที่จังหวัดชลบุรี
  - 2.2 บุคคลที่มีภูมิลำเนาในจังหวัดชลบุรี จะโดยกำเนิดหรือไม่ก็ตาม แต่ปัจจุบันมิได้พำนักในจังหวัดชลบุรี
  - 2.3 คนต่างด้าวที่ได้รับอนุญาตให้ทำงานในประเทศไทย แต่ไม่ได้ทำงานประจำที่จังหวัดชลบุรี
3. นักทัศนาจร หมายถึง ผู้มาเยือนเป็นการชั่วคราวโดยใช้เวลาอยู่ในสถานที่ท่องเที่ยวในจังหวัดชลบุรีน้อยกว่า 24 ชั่วโมง โดยมีได้พำนักค้างแรมในสถานที่ท่องเที่ยวนั้น ๆ

4. ระยะเวลาพำนักเฉลี่ย หมายถึง ระยะเวลาที่นักท่องเที่ยวคนหนึ่ง ๆ ใช้ท่องเที่ยว ณ สถานที่หนึ่งในการเดินทางแต่ละครั้ง โดยนับเป็นวันที่ค้างคืน

5. ประเภทของสถานพักแรม หมายถึง สถานที่ที่นักท่องเที่ยวใช้พักระหว่างเดินทาง จำแนกตามลักษณะการใช้บริการ เช่น

5.1 โรงแรม คือ ที่พักแรมที่สร้างขึ้นเฉพาะและแบ่งเป็นห้องพักมีสิ่งอำนวยความสะดวกแก่นักเดินทาง และเก็บค่าเช่าเป็นรายห้อง

5.2 เกสต์เฮาส์ คือ บ้านที่ดัดแปลงหรือสร้างขึ้นและแบ่งห้องเป็นที่พักแรมโดยเก็บค่าเช่า

5.3 บังกาโล คือ ที่พักแรมที่กลุ่มบุคคลหรือสถาบันจัดไว้เพื่อให้นักท่องเที่ยว

5.4 รีสอร์ท คือ ที่พักมีลักษณะห้องพักเป็นหลัง ๆ มีบริเวณแวดล้อมด้วย

ธรรมชาติ

5.5 บ้านรับรอง คือ ที่พักหน่วยราชการ หรือบริษัทเอกชนจัดไว้เพื่อใช้รับรองหรือพักผ่อน

5.6 ที่พักของหน่วยราชการ

5.7 ที่พักอื่น ๆ เช่น วัด ซึ่งได้จัดบริเวณส่วนหนึ่งให้เป็นที่พักสำหรับผู้เดินทางโดยไม่คิดค่าเช่า นอกจากผู้เข้าพักจะทำบุญถวายวัดตามกำลังศรัทธา หรือหอพักเยาวชนที่จัดไว้เพื่อสมาชิกของกลุ่มเฉพาะกลุ่มมาใช้บริการ เป็นต้น

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. จากผลการศึกษาที่ได้ จะทำให้ทราบถึงปัจจัย และความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยที่มาท่องเที่ยว รวมถึงจุดบกพร่องต่าง ๆ ของจังหวัดชลบุรี

2. นำผลการศึกษาที่ได้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ และนำไปวางแผนกลยุทธ์การท่องเที่ยวให้กับจังหวัดชลบุรีได้

## กรอบแนวความคิดในการศึกษา

การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการมาท่องเที่ยว และความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาท่องเที่ยวจังหวัดชลบุรี โดยผู้วิจัยได้ทำการศึกษาปัจจัยและความพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อสถานที่ท่องเที่ยว โรงแรมที่พัก สถานที่ท่องเที่ยวยามราตรี ราคาผลิตภัณฑ์ และการส่งเสริมการตลาดการท่องเที่ยว

### ตัวแปรอิสระ

เพศ

อายุ

ภูมิลำเนา

อาชีพ

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยในการเดินทาง  
มาเที่ยว

วัตถุประสงค์ของการ  
มาที่จังหวัดชลบุรี

ค่าใช้จ่ายต่อวัน

### ตัวแปรตาม

1. ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อสถานที่ต่าง ๆ
  - 1.1 ด้านที่พัก
  - 1.2 ด้านสถานที่ท่องเที่ยวชายหาด
  - 1.3 ด้านสถานที่ท่องเที่ยวทั่วไป
  - 1.4 ด้านสถานที่ท่องเที่ยวยามราตรี
2. ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อสิ่งแวดล้อมและการบริการ
  - 2.1 ด้านการจัดระเบียบสาธารณะ และความสะอาด
  - 2.2 ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน
  - 2.3 ด้านการบริการร้านอาหาร ความสะอาด รสชาติ และความหลากหลาย

ภาพ 1 ความสัมพันธ์ของตัวแปรที่ศึกษา

## บทที่ 2

### แนวคิดทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

#### แนวคิดทฤษฎี

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการมาท่องเที่ยว และความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาท่องเที่ยวจังหวัดชลบุรี มีแนวคิดทางทฤษฎีดังนี้

1. ทฤษฎีอุปสงค์
2. ทฤษฎีความพึงพอใจ
3. ทฤษฎีพฤติกรรมผู้บริโภค
4. ทฤษฎีเกี่ยวกับการท่องเที่ยว

#### **ทฤษฎีอุปสงค์ (theory of demand)**

Norris (อ้างถึงใน วรณี จิเจริญ, 2537, หน้า 67-68) ได้อธิบายถึงทฤษฎีอุปสงค์ว่า อุปสงค์ หมายถึง จำนวนสินค้าหรือบริการที่ผู้บริโภคปรารถนาหรือต้องการสินค้านั้น พร้อมทั้งมีความสามารถจ่ายเงินเพื่อซื้อสินค้า และเต็มใจจ่ายเงินเพื่อซื้อสินค้าหรือบริการนั้น ภายในระยะเวลาที่กำหนด

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อปริมาณความต้องการสินค้าหรือบริการชนิดหนึ่ง ในขณะใดขณะหนึ่ง ได้แก่

1. ราคาของสินค้าหรือบริการชนิดนั้น (P)
2. รสนิยมของผู้บริโภค (T)
3. รายได้ของผู้บริโภคหรืออำนาจซื้อ (I)
4. ราคาของสินค้าที่เกี่ยวข้อง ทั้งราคาสินค้าที่ใช้ทดแทนกัน และสินค้าที่ใช้ประกอบกัน (P1)

5. การคาดคะเนของผู้บริโภคที่มีต่อราคาสินค้าในอนาคตและต่อระดับรายได้ (E)

6. จำนวนสินค้าและบริการที่มีให้ผู้บริโภค (R)

7. จำนวนของผู้บริโภค (N)

8. ปัจจัยอื่น ๆ ทั้งหมดซึ่งอาจจะมีอิทธิพลต่อปริมาณความต้องการสินค้า (O)

ปัจจัยเหล่านี้จะมีอิทธิพลต่อความต้องการสินค้าเกือบทุกชนิดแต่ผลกระทบของปัจจัยแต่ละตัว จะแตกต่างกันออกไปตามชนิดของสินค้า โดยฟังก์ชันอุปสงค์สำหรับสินค้าชนิดหนึ่ง ซึ่งแสดงความสัมพันธ์ระหว่างปริมาณความต้องการของสินค้าชนิดหนึ่งกับตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อความต้องการสินค้านั้น สามารถเขียนได้ดังนี้

$$Q_d = f(P, T, I, Pr, E, N, O)$$

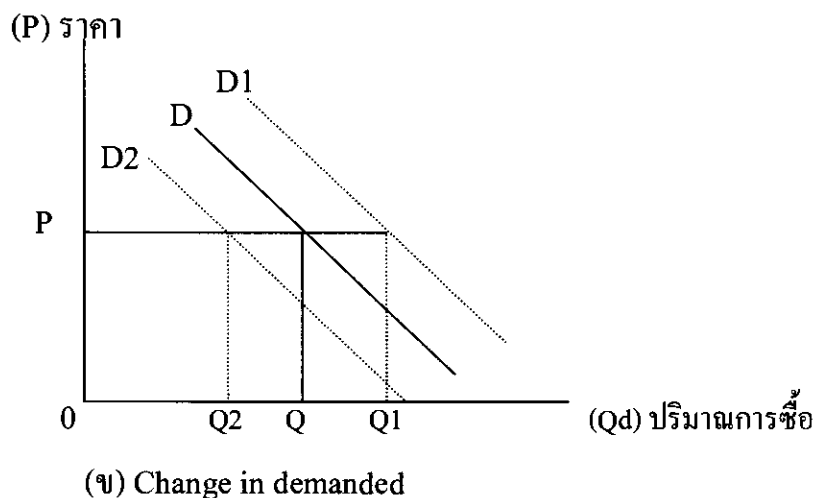
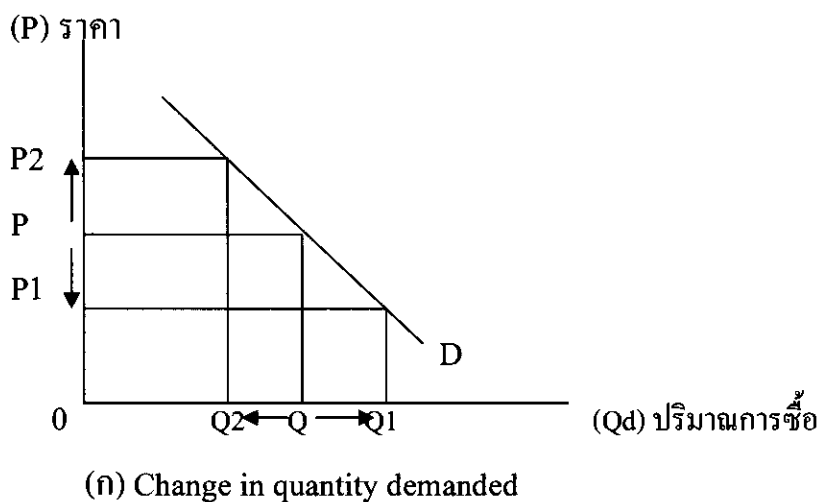
ในการพิจารณาเส้นอุปสงค์ ซึ่งแสดงความสัมพันธ์ของปริมาณความต้องการซื้อสินค้าชนิดหนึ่งและราคาสินค้าชนิดนั้น โดยปัจจัยอื่น ๆ ที่กำหนดอุปสงค์คงที่ ดังนั้นสมการอุปสงค์แสดงได้ดังนี้

$$Q_d = f(P)$$

เมื่อราคาสินค้าชนิดนั้นเปลี่ยนแปลงโดยที่ตัวแปรอื่น ๆ คงที่ ยังผลให้ปริมาณซื้อสินค้าชนิดนั้นเปลี่ยนแปลงไป และเรียกการเปลี่ยนแปลงนี้ว่า การเปลี่ยนแปลงของปริมาณซื้อ โดยเมื่อราคาสินค้าลดลงปริมาณความต้องการจะเพิ่มขึ้น และเมื่อราคาสินค้าเพิ่มขึ้น ปริมาณซื้อจะลดลงดังภาพ 2 (ก)

ในทางตรงกันข้าม การเปลี่ยนแปลงของปริมาณซื้อ อันเนื่องมาจากการเปลี่ยนแปลงของตัวกำหนดอุปสงค์ตัวหนึ่งหรือมากกว่าหนึ่งตัว โดยที่ราคาสินค้าชนิดนั้นคงที่ เรียกว่า การเปลี่ยนแปลงอุปสงค์ (change or shift in demand) เช่น เมื่อผู้บริโภคมีรายได้เพิ่มขึ้น จะทำให้ปริมาณความต้องการซื้อเพิ่มขึ้น ทั้ง ๆ ที่ราคาสินค้าชนิดนี้ยังคงเดิมอยู่ ทำให้เส้นอุปสงค์เคลื่อนย้ายจากเส้น D ไปทางขวามือเป็นเส้น D1 และในทางตรงกันข้าม เมื่อรายได้ลดลงทำให้ปริมาณซื้อลดลง เส้นอุปสงค์จะเคลื่อนย้าย

จากเส้น D ไปทางซ้ายมือเป็นเส้น D2 หรือเมื่อราคาสินค้าที่ใช้ทดแทนกันได้มีราคาสูงขึ้น จะทำให้ปริมาณความต้องการซื้อสินค้าชนิดนี้เพิ่มขึ้น ซึ่งมีผลให้เส้นอุปสงค์เคลื่อนไปทางขวามือจากเส้น D เป็น D1 และในทางตรงกันข้าม ถ้าราคาสินค้าอื่นที่ใช้ทดแทนกันได้มีราคาถูกลง จะทำให้ปริมาณความต้องการซื้อสินค้าชนิดนี้ลดลง ซึ่งมีผลให้เส้นอุปสงค์เคลื่อนย้ายไปทางซ้ายมือ จากเส้น D เป็นเส้น D2 ดังภาพ 2 (ข)



### ภาพ 2 ลักษณะเส้นอุปสงค์

ที่มา. จาก ทฤษฎีเศรษฐศาสตร์จุลภาค 2 (พิมพ์ครั้งที่ 3, หน้า 70), โดย วรณี จิเจริญ, 2537, กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

**อุปสงค์ในสินค้าและบริการ** อุปสงค์ในที่นี้ หมายถึง ความต้องการในสินค้าและบริการ โดยความต้องการดังกล่าวต้องมีอำนาจซื้อ (purchasing power) และยินดีที่จะจ่าย (willing to pay) โดยกำหนดสมการอุปสงค์ หรือฟังก์ชันอุปสงค์สามารถเขียนได้ ดังนี้ (Norris อ้างถึงใน วรณี จิเจริญ, 2537, หน้า 69)

$$Q_{di} = f(P_i, P_j, Y, T, E)$$

กำหนดให้

$Q_{di}$  = ปริมาณอุปสงค์สินค้า  $i$

$P_i$  = ราคาสินค้า  $i$

$P_j$  = ราคาสินค้า  $j$

$Y$  = รายได้ผู้บริโภค

$T$  = รสนิยมของผู้บริโภค

$E$  = การคาดคะเน (expectation)

**องค์ประกอบที่เป็นสินค้าและบริการ** ส่วนที่เป็นสินค้า และส่วนที่เป็นบริการ ในแต่ละส่วนจะมีลักษณะเฉพาะดังต่อไปนี้ (Norris อ้างถึงใน วรณี จิเจริญ, 2537, หน้า 69)

### 1. ลักษณะเฉพาะของสินค้าท่องเที่ยว

1.1 สินค้ามีลักษณะเป็นนามธรรม ไม่สามารถจับต้องหรือสัมผัสก่อนการตัดสินใจซื้อได้ เช่น การเที่ยวชมสถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ

1.2 สินค้าเอกลักษณ์ มีเฉพาะแบบเดียวไม่เหมือนใคร ไม่ว่าจะเป็นสิ่งดึงดูดใจทางธรรมชาติ (natural attraction) หรือสิ่งดึงดูดใจที่มนุษย์สร้างขึ้น (man-made attraction) ซึ่งอาจมีบางส่วนที่สร้างเลียนแบบจนดูเหมือนกัน หรือคล้ายคลึงกันได้ แต่ผู้ขายก็ต้องพยายามเลือกสรรใช้กลยุทธ์ การสร้างความแตกต่างในตัวสินค้า ให้มีความแตกต่างจากสินค้าของกลุ่มแข่งขัน และอยู่ในความยินยอมของลูกค้าเพื่อรักษาลาดไว้

1.3 การผลิตและบริการสินค้าเกิดขึ้นในเวลาและสถานที่เดียวกัน เช่น การเดินทางโดยเครื่องบิน การเข้าพักโรงแรม ลูกค้าจะสามารถใช้บริการและบริการได้ในเวลาและสถานที่ที่กำหนดเท่านั้น



1.4 กระบวนการซื้อขายสินค้าและบริการ ไม่สามารถแยกออกจากกันได้ เช่น การซื้อรายการนำเที่ยวแบบเหมาจ่าย ผู้ประกอบธุรกิจจึ้นนำเที่ยวต้องให้บริการตั้งแต่เริ่มออกเดินทางจนถึงบ้าน หรือกลับมาถึงจุดเริ่มต้นของการเดินทางกระบวนการซื้อขายจึงสิ้นสุดลง

1.5 สินค้าที่มีลักษณะเสียหายง่าย ถ้าลูกค้าไม่มาบริโภคหรือใช้บริการในเวลาที่กำหนด เช่น การยกเลิกการบริการของกลุ่มทั่วไป สินค้าและบริการจะถูกทิ้งไปเฉย ๆ เป็นลูกโซ่ ตั้งแต่การยกเลิกเที่ยวบิน โรงแรม ร้านอาหาร และการนำชมสถานที่ต่าง ๆ ถ้าไม่มีลูกค้ามาซื้อสินค้าและบริการทันเวลาในเวลานั้น สินค้าและบริการนั้นก็เสียไปเลย รายได้สูญเปล่าไม่มีโอกาสขายสินค้าอื่น

1.6 สินค้าการท่องเที่ยวจะขายได้มากหรือน้อยขึ้นอยู่กับ สภาพภูมิอากาศ ฤดูกาล เวลา ของการบริโภค เช่น ที่พักแรมตามสถานที่ตากอากาศชายทะเลจะเต็มเฉพาะฤดูร้อน ในฤดูหนาวแทบไม่มีคนเข้าพัก

1.7 การซื้อขายสินค้าการท่องเที่ยวมักเป็นการซื้อขายร่วมกันในคราวเดียวกัน ถึงแม้จะต่างเจ้าของกัน จึงต้องการความร่วมมือทางธุรกิจสูง

## 2. ลักษณะเฉพาะของการบริการท่องเที่ยว

2.1 เป็นการบริการแบบใกล้ชิดหรือตัวต่อตัว เช่น พนักงานบริการต้อนรับบนเครื่องบิน ประชาสัมพันธ์ โรงแรม มัคคุเทศก์

2.2 การบริการการท่องเที่ยวต้องเตรียมไว้ล่วงหน้าเป็นเวลานาน และพร้อมเสมอที่จะให้บริการทันทีเมื่อนักท่องเที่ยวมาถึง

2.3 การพัฒนาบริการท่องเที่ยวจะต้องกระทำอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะรูปแบบ ความรวดเร็ว และประสิทธิภาพของการให้บริการ ตลอดจนบุคลากรผู้ให้บริการ

2.4 ใช้แรงคนในการให้บริการ ไม่สามารถหรือไม่นิยมเอาเครื่องจักรมาให้บริการแทน

## ทฤษฎีความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นปฏิกิริยาด้านความรู้สึกต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นที่แสดงออกมาในลักษณะทิศทางบวก หรือทิศทางลบ หรือไม่มีปฏิกิริยา คือ เฉย ๆ ต่อสิ่งเร้า

หรือสิ่งกระตุ้นนั้นก็ได้อีก ส่วนในการวัดความพึงพอใจต่อการบริการนั้นมีอยู่หลายวิธีดังนี้ (หลุยส์ จำปาเทศ, 2533, หน้า 21)

1. การใช้แบบสอบถาม ซึ่งจะเป็นวิธีการที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลายวิธีหนึ่ง โดยการขอร้องหรือขอความร่วมมือจากกลุ่มของบุคคลที่ต้องการวัด แสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ให้เลือกตอบหรือเป็นคำตอบอิสระ โดยคำถามที่ถามอาจจะถามถึงความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ที่หน่วยงานกำลังให้บริการอยู่ เช่น ลักษณะของการให้บริการ สถานที่ให้บริการ ระยะเวลาในการให้บริการ พนักงานที่ให้บริการ

2. การสัมภาษณ์ เป็นอีกวิธีการหนึ่งในการที่ได้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการซึ่งเป็นวิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะจูงใจให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริง การวัดความพึงพอใจโดยวิธีนี้ นับว่าเป็นวิธีการที่ประหยัดและมีประสิทธิภาพมากอีกวิธีหนึ่ง

3. การสังเกต เป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการได้โดยวิธีการสังเกตจากพฤติกรรมทั้งก่อนมารับบริการ ขณะรอรับบริการ และหลังจากได้รับบริการแล้ว เช่น การสังเกตกริยาท่าทาง การพูด สีหน้าและความถี่ของการมาขอรับบริการ เป็นต้น การวัดความพึงพอใจโดยวิธีนี้ต้องกระทำอย่างจริงจังและมีแบบแผนที่แน่นอนจึงจะสามารถประเมินถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการได้อย่างถูกต้อง

จากข้างต้นจะเห็นว่า ความพึงพอใจอาจจะมีสาเหตุมาจากปัจจัยต่าง ๆ หลายด้าน ความพึงพอใจอาจจะมีสาเหตุมาจากสิ่งเร้าต่าง ๆ สิ่งเร้าอาจหมายถึงบริการที่ได้รับจากการสังสรรค์กับสิ่งต่าง ๆ ก็ได้ ความพึงพอใจอาจเกิดขึ้นได้จากการที่ได้รับสิ่งที่ตนพึงปรารถนา หรืออยากอยู่ใกล้ชิด ความพึงพอใจจึงเป็นทั้งพฤติกรรมและกระบวนการในการลดความตึงเครียด ความสำคัญทางทฤษฎีของความพึงพอใจอยู่ที่ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกับคุณภาพของบริการ ดังนั้น จึงมีนักวิชาการเป็นจำนวนมากที่ใช้ความพึงพอใจเป็นเกณฑ์ในการวัดคุณภาพของการบริการ ดังนั้น การสร้าง ความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการจึงเป็นเรื่องที่มีความสำคัญทั้งทางทฤษฎีและปฏิบัติ ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการที่ได้รับการดูแลอย่างดีนี้จะเป็นผู้เผยแพร่และชักจูงลูกค้าหรือผู้ใช้บริการเพิ่มเติมให้แก่ผู้ประกอบการในอนาคต ดังคำกล่าวที่ว่า The well

treated customer in bound to tell other, helping to bring in even more sales.

กฎเกณฑ์ในการสร้างความพึงพอใจโดยผ่านความสัมพันธ์ที่ีระหว่างฝ่ายผู้รับบริการกับฝ่ายผู้ให้บริการ โดยสรุปมี 14 ข้อ ดังนี้ (Freemantle, 1993)

1. รักษาคำมั่นสัญญาที่ให้ไว้แก่ลูกค้าหรือผู้รับบริการ ในการประกอบธุรกิจใด ๆ ก็ตามมักจะต้องการนัดหมายในการให้บริการต่าง ๆ เช่น การบริการซ่อมหลังการขาย ผู้ประกอบการจะต้องให้ความสนใจในการให้บริการเมื่อมีการนัดหมายจะให้บริการเมื่อใดก็ตาม และควรให้บริการอย่างรวดเร็ว อย่างมีประสิทธิภาพและอย่างมีมิตรภาพ ด้วยสีหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความนอบน้อม โดยไม่มีการบ่นถึงความเหนื่อยยาก หรือสิ่งเปลี่ยนต่าง ๆ

2. ตอบรับโทรศัพท์ที่โทรเข้ามาอย่างรวดเร็วภายในไม่เกิน 5 วินาที ได้มีการวิจัยพบว่า เวลา 5 วินาทีเป็นเวลาที่ผู้โทรศัพท์จะมีความรู้สึกสามารถอดทนการรอคอยได้ดีที่สุด แนวความคิดในข้อนี้ เป็นแนวความคิดของการประกอบธุรกิจสมัยใหม่ ที่ต้องใช้โทรศัพท์เป็นการสื่อสาร ซึ่งต่างจากแนวความคิดสมัยก่อนซึ่งมีการใช้โทรศัพท์ในธุรกิจน้อย หรือไม่มีเลย

3. มีการตอบรับในเรื่องได้รับเอกสารหรือหลักฐานสำคัญต่าง ๆ ภายใน 2 วัน โดยการตอบอาจจะตอบในรูปของจดหมาย โทรศัพท์ หรือบุคคลก็ได้ แต่ทั้งหมดนี้ควรจะทำให้แล้วเสร็จภายใน 2 วัน อาจจะมีเอกสารบางอย่างที่ไม่สามารถตอบได้ภายใน 2 วัน แต่ผู้ขายหรือผู้ให้บริการจะต้องมีการตั้งเป้าหมายที่แน่ชัดว่าจะทำให้แล้วเสร็จเมื่อใด

4. ไม่ควรให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการรอคอยนานเกิน 5 นาที การให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการคอยเป็นเวลานานจะเป็นการสร้างความรู้สึกที่ไม่ดีต่อลูกค้าหรือผู้รับบริการ หลักความจริงข้อหนึ่งที่ยังยึดถือ คือ “เวลาเป็นเงินเป็นทอง” ดังนั้น การที่ผู้ขายหรือผู้ให้บริการสามารถให้บริการ โดยรวดเร็วจึงเป็นปัจจัยหนึ่งในการสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าหรือผู้รับบริการ

5. พนักงานทุกคนจะต้องมีทัศนคติที่ดีต่อลูกค้า ต้องให้เกียรติแก่ลูกค้า แสดงกิจกรรมยาทเรียบร้อยอ่อนน้อมถ่อมตน มีความเป็นมิตรกับลูกค้าและต้องแสดงความสนใจในตัวลูกค้า แสดงรอยยิ้มบนใบหน้า พูดคำที่อ่อนหวานรื่นหู สิ่งเหล่านี้เป็นเพียงสิ่งเล็กน้อยที่ผู้ให้บริการจะสามารถให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการได้ แต่เมื่อให้ไปแล้วพบว่า

มีมนต์ขลังอย่างมากในการดึงดูดลูกค้าให้กลับมาใช้บริการอีก

6. เมื่อสิ่งบกพร่องเกิดขึ้น รีบไปหาลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ เมื่อเกิดความบกพร่องขึ้นผู้ใช้บริการจะต้องรีบติดต่อและแจ้งให้ลูกค้าทราบว่าท่านไม่สามารถทำตามที่เขาคาดหวังไว้ ซึ่งทำให้ลดความรู้สึกที่ไม่ดีได้

7. การติดต่อสื่อสารหรือเจรจาธุรกิจต่าง ๆ ระหว่างผู้ซื้อและผู้ขายจะต้องดำเนินการอยู่บนรากฐานของความซื่อสัตย์ต่อกันและเปิดเผย เช่น บอกข้อยกเว้นบ้าง มิใช่มุ่งพูดแต่ด้านดีเพียงเพื่อให้ลูกค้าตัดสินใจซื้อเท่านั้น

8. ระบบการทำงานต้องมีความน่าเชื่อถือ หมายถึง ระบบการให้บริการต่าง ๆ จะต้องอยู่ในสภาพดี ทำงานได้ตลอดเวลา เช่น เครื่องรับโทรศัพท์ เครื่องทำน้ำอุ่น หรือ ลิฟท์ของโรงแรม จะต้องทำงานได้ตลอดเวลา มีการตรวจสอบตลอดเวลาถ้าเสียจะต้องรีบจัดการแก้ไขในทันที

9. การแก้ไขปัญหาหรือข้อผิดพลาดทุกด้านอย่างรวดเร็ว หมายถึง ไม่ควรให้ความผิดพลาดในเรื่องเดียวกันเกิดขึ้นเป็นครั้งที่สอง โดยเฉพาะอย่างยิ่งกับลูกค้าคนเดียวกัน

10. พนักงานทุกคนในที่ทำงานจะต้องเป็นผู้รู้ คือ รู้ข้อมูลที่จำเป็นและสำคัญเกี่ยวกับงาน สินค้า และอื่น ๆ เช่น รู้เรื่องเกี่ยวกับสินค้าที่ขาย เกี่ยวกับบริการที่ให้ รู้ข้อมูลหรือรู้จักองค์กรที่ตนทำงานอยู่ รู้ว่าจะต้องทำงานอะไรบ้างให้สำเร็จลุล่วง รู้จักวิธีแก้ปัญหา และรู้จักชื่อของลูกค้าประจำ

11. พนักงานที่ต้องติดต่อทำงานหรือให้บริการลูกค้าจะต้องเป็นผู้ที่สามารถตัดสินใจหรือตอบสนองความต้องการของลูกค้าโดยไม่ต้องเกรงกลัวฝ่ายบริหารจะตำหนิ และจะต้องไม่ผลักความรับผิดชอบไปให้ผู้อื่น นอกจากนี้ ผู้ให้บริการที่ดีติดต่อกับลูกค้าจะต้องมีการเอาใจใส่ดูแลลูกค้าที่ติดต่อกับคนได้รับการบริการ หรือตอบคำถามเป็นที่พอใจหรือยัง

12. ให้สิ่งเล็ก ๆ น้อย ๆ หรือบริการพิเศษเล็ก ๆ น้อย ๆ ซึ่งหลักข้อนี้พบว่าในปัจจุบันมีผู้เห็นความสำคัญและมีการนำไปใช้กันมากเพื่อมุ่งสร้างทั้งความพึงพอใจและความสัมพันธ์กับลูกค้า ทำให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการรู้สึกว่าตนเองเป็นบุคคลพิเศษกว่าคนอื่น ๆ

13. อย่ามองข้ามความสำคัญของรายละเอียดเล็ก ๆ น้อย ๆ การมองข้ามสิ่งเล็ก ๆ น้อย ๆ แม้ว่าส่วนสำคัญใหญ่จะสมบูรณ์ก็อาจจะทำให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการความรู้สึกแปลก หรือขาดความรู้สึกที่ดีต่อผู้ประกอบการหรือผู้ให้บริการได้เช่นกัน

14. พยายามจัดสำนักงานและทุกอย่างในสำนักงานให้มีความสง่า การแต่งกายของพนักงานก็อาจจะต้องให้ดูเรียบร้อยสวยงาม สง่า แต่มีใช้แต่งตัวเหมือนกับการประกวดแฟชั่นหรือสวยแบบคารา กล่าวคือ ต้องมีความเหมาะสม หลักการข้อนี้เป็นเรื่องทางจิตวิทยาพื้นฐานที่ว่า ผู้ใดก็ตามถ้ามองเห็นว่าสำนักงานไม่สวยงาม ก็จะตีความหรือมีความรู้สึกนึกคิดเอาว่าบริการที่ให้นั้นคงจะมีคุณภาพไม่ดี

### **การสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้า**

Sheri (2008) ศาสตราจารย์ด้านการตลาดจาก Wake Forest University ในประเทศสหรัฐอเมริกา กล่าวว่า ทุกวันนี้ สิ่งสำคัญที่พูดถึงกันโดยรวม คือ “ความพึงพอใจของลูกค้า” เธอแยก “ความพึงพอใจ” ของลูกค้าออกเป็นรายบุคคล เพื่อให้ความสำคัญกับความต้องการและความจำเป็นของแต่ละบุคคล ธุรกิจขนาดใหญ่และขนาดเล็กในทุกส่วนตลาดของระบบเศรษฐกิจได้หันมาใช้กลยุทธ์การให้ความสำคัญกับลูกค้าแต่ละรายกันอย่างกว้างขวาง กลยุทธ์ดังกล่าวเป็นที่รู้จักกัน โดยทั่วไปในชื่อ การบริหารจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า (CRM) และการตลาดแบบ One-To-One ซึ่งเป็นการใช้เทคโนโลยี (เครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล เครื่องมือจัดการฐานข้อมูล และอินเทอร์เน็ต) เพื่อให้พนักงานการตลาดสามารถเข้าถึง และเข้าใจลูกค้าของตนได้มากขึ้น “สิ่งสำคัญของการบริการลูกค้าที่ดี คือ การกำหนดเป้าหมายอย่างเหมาะสม” ความหมาย คือ ไม่ควรให้ความสำคัญเป็นการส่วนตัวกับลูกค้าที่ไม่ได้ซื้อผลิตภัณฑ์หรือบริการของคุณเป็นประจำ “ให้ความสำคัญกับลูกค้าที่รู้สึกพึงพอใจกับประโยชน์ที่คุณเสนอ โดยยินดีที่จะเสียค่าตอบแทนเพื่อรับประโยชน์เหล่านั้น” วิธีการ 2 วิธีต่อไปนี้ จะช่วยให้สามารถกำหนดเป้าหมายได้อย่างถูกต้อง

1. หยุดคิดถึงส่วนแบ่งตลาด แต่ให้คิดถึง “ส่วนแบ่งลูกค้า” แทน ความภักดีหรือจำนวนเงินที่แต่ละบุคคลยินดีที่จะใช้ในการซื้อสิ่งที่คุณเสนอขาย
2. ศึกษาวิธีการแยกลูกค้าที่ “ไม่ใช่เป้าหมาย” ไม่ควรเสียเวลาและให้ความสนใจ

กับลูกค้าที่ซื้อผลิตภัณฑ์ของคุณเมื่อมีการลดราคาเท่านั้น และซื้อผลิตภัณฑ์ของคู่แข่งเมื่อไม่มีการลดราคา รวมทั้งสามารถแยกลูกค้าที่มีความภักดีต่อตราสินค้าและคุณสามารถสร้างความภักดีให้กับตราสินค้าได้

“เพื่อเอาชนะใจลูกค้า คุณจะต้องรู้จักลูกค้ามากกว่าคู่แข่งของคุณ” Sheri (2008) กล่าวว่า คุณสามารถใช้วิธีการ 3 วิธีต่อไปนี้เพื่อศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับลูกค้าของคุณ

1. ให้รางวัลแก่ลูกค้าเมื่อพวกเขาเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับตนเอง การดำเนินการดังกล่าวเป็นสิ่งที่ผู้ขายควรกระทำเมื่อประสบกับปัญหาการแข่งขันที่รุนแรงจากร้านค้าชั้นนำอื่น อาจใช้ข้อมูลนั้นในการจัดทำโปรไฟล์ของลูกค้าแต่ละราย เพื่อใช้ในกิจกรรมด้านการตลาดแบบ One-To-One ความพยายามดังกล่าวทำให้ธุรกิจมีความสามารถในการแข่งขันและยังทำให้ธุรกิจเติบโตอย่างรวดเร็วอีกด้วย
2. พูดคุยกับลูกค้าในทางที่จะทำให้เกิดประโยชน์ หมายถึงการรับความคิดเห็นที่แท้จริงของลูกค้า ให้กล่าวกับลูกค้าว่า มองที่ตาของฉัน แล้วบอกความจริงให้ฉันทราบความคิดเห็นที่ได้จากลูกค้าจะมีคุณค่า เมื่อมีการตอบสนองอย่างเหมาะสม
3. ใช้เทคโนโลยีเพื่อขยายขอบเขตการเข้าถึง Internet อาจเป็นเครื่องมือการบริการลูกค้าที่ทรงพลังนอกจากการใช้เว็บไซต์เพื่อรับทราบความคิดเห็นที่แท้จริงของลูกค้า ธุรกิจต่าง ๆ สามารถเข้าถึงแต่ละบุคคลได้โดยการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ยิ่งคุณทราบข้อมูลเกี่ยวกับลูกค้าของคุณมากเท่าใด คุณจะสร้าง “สายสัมพันธ์” กับลูกค้าได้ง่ายขึ้นเท่านั้น

### **ทฤษฎีพฤติกรรมผู้บริโภค**

จุฑามาศ ทวีไพบูลย์ยังษ์ (2550, หน้า 291) กล่าวว่า ผลประโยชน์หรือความพึงพอใจซึ่งบุคคลได้รับจากการบริโภคสินค้าหรือบริการชนิดหนึ่งเรียกว่า รรถประโยชน์ (utility) ภาษาทั่วไป รรถประโยชน์ หมายถึง ความมีประโยชน์ ในทางเศรษฐศาสตร์ รรถประโยชน์เป็นตัวชี้ว่า แต่ละบุคคลต้องการสิ่งต่าง ๆ จำนวนเท่าใด รรถประโยชน์คล้าย ๆ กับอรรถภูมิ คือ รรถประโยชน์เป็นนามธรรม แต่ในแนวคิดนี้วัด รรถประโยชน์เป็นค่าที่กำหนดมา

แนวคิดของอรรถประโยชน์ช่วยในการทำนายเกี่ยวกับทางเลือกในการบริโภค ในทำนองเดียวกับแนวคิดของอุณหภูมิที่ช่วยทำนายสภาพภูมิอากาศ แต่ทฤษฎีอรรถประโยชน์หน่วยสุดท้ายได้เที่ยงตรงเหมือนกับการทำนายว่า น้ำจะเป็นน้ำแข็งหรือเป็นไอเมื่อใด เหตุผลก็คือ ความชอบของบุคคลในบางครั้งมีการเปลี่ยนแปลง

อรรถประโยชน์ทั้งหมด (total utility) คือ ผลประโยชน์ทั้งหมดซึ่งบุคคลได้รับจากการบริโภคสินค้าและบริการชนิดหนึ่ง อรรถประโยชน์ทั้งหมดขึ้นกับปริมาณสินค้าชนิดนั้นที่บริโภค ซึ่งหากบริโภคสินค้าชนิดหนึ่งเพิ่มขึ้น ปกติแล้วจะได้อรรถประโยชน์ทั้งหมดเพิ่มขึ้น

นราทิพย์ ชูติวงศ์ (2548, หน้า 88) ได้อธิบายว่า อรรถประโยชน์ (utility) หมายถึง ความพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้มา ได้ใช้ ได้บริโภค หรือได้ผลประโยชน์จากสินค้าและบริการ ดังนั้น อรรถประโยชน์จึงเป็นสิ่งที่อยู่ในตัวสินค้าและบริการ ในรูปของความสามารถในการบำบัดความต้องการของผู้บริโภค ซึ่งที่มาและสาเหตุของการเกิดมีอรรถประโยชน์อาจมีได้ต่าง ๆ นานา อาทิ สุขภาพที่ดีขึ้น ความสวยงาม ความสะดวกสบาย รสชาติ ความทนทาน ความหรูหรา ความภูมิใจ ความมั่นคง ความมีอำนาจ และอื่น ๆ ซึ่งจะมีทั้งส่วนที่เป็นรูปธรรมและส่วนที่เป็นนามธรรม เรื่องของอรรถประโยชน์จึงเกี่ยวข้องกับรสนิยมน แผนความพอใจ และความนึกคิดส่วนบุคคล

อรรถประโยชน์เป็นสิ่งที่สามารถวัดออกมาเป็นหน่วยได้ (measurable quality) โดยเรียกหน่วยในการวัดว่า ยูทิล (util) ทฤษฎีอรรถประโยชน์ในบางครั้งจึงเรียกกันในอีกชื่อว่า Cardinal Utility Theory เพื่อระบุว่า เป็นการศึกษาทฤษฎีอรรถประโยชน์ในลักษณะการกำหนดให้อรรถประโยชน์เป็นสิ่งที่วัดออกมาเป็นตัวเลขที่แน่นอน เช่น 9 12 15 หรือ อื่น ๆ ได้

โดยทั่วไปสินค้าหรือบริการชนิดหนึ่ง ๆ จะให้อรรถประโยชน์แก่ผู้บริโภคมากน้อยเพียงใด ย่อมขึ้นกับระดับความมากน้อยของความต้องการที่ผู้บริโภคมีต่อสินค้าหรือบริการชนิดนั้น ๆ ในขณะนั้น ๆ ดังนั้น สินค้าชนิดเดียวกัน จำนวนเท่ากันจึงอาจให้อรรถประโยชน์ต่อผู้บริโภคแต่ละคนไม่เท่ากัน หรือสำหรับผู้บริโภคคนเดียวกันแต่ต่างวาระกัน เมื่อระดับความต้องการในแต่ละเวลาแตกต่างกัน ก็อาจได้รับความพอใจจากสินค้าอันเดียวกันที่แตกต่างกันออกไปได้อีกเช่นกัน ยิ่งถ้าผู้บริโภคมีความต้องการใน

สินค้าหนึ่ง ๆ มากเท่าใดอรรถประโยชน์ที่จะได้รับจากการนำสินค้านั้น ๆ ไปบำบัดความต้องการก็จะยิ่งสูงมากขึ้นเพียงนั้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งสินค้าที่จำเป็นแก่การดำรงชีวิตหน่วยแรก ๆ อาจให้อรรถประโยชน์ที่สูงมาก เป็นต้นว่า น้ำแก้วแรกในทะเลทรายภายหลังจากการเดินทางมาหลาย ๆ วัน

นอกจากข้อสมมติที่ว่า อรรถประโยชน์สามารถวัดเป็นหน่วยที่แน่นอนได้แล้ว ทฤษฎีอรรถประโยชน์ยังมีข้อสมมติเพิ่มเติมอีกว่า อรรถประโยชน์จากการบริโภคสินค้าชนิดหนึ่ง ๆ ต่างเป็นอิสระต่อกัน กล่าวคือ อรรถประโยชน์ที่ผู้บริโภคได้รับจากการบริโภคสินค้าชนิดที่หนึ่งจะไม่ถูกระทบจากจำนวนการบริโภคสินค้าชนิดที่สอง สาม และอื่น ๆ ดังนั้น อรรถประโยชน์ทั้งหมดที่ผู้บริโภคได้รับจากการบริโภคสินค้าหลาย ๆ ชนิดพร้อม ๆ กันจึงหาได้จากการนำอรรถประโยชน์ที่ได้รับจากการบริโภคสินค้าแต่ละชนิดมารวมกัน และอรรถประโยชน์รวมของสังคมหรือสวัสดิการของสังคม จึงหาได้จากการรวมอรรถประโยชน์ของบุคคลในสังคมเข้าด้วยกันเท่ากับเป็นการเพิ่มข้อสมมติอีกข้อหนึ่งว่า อรรถประโยชน์สามารถนำมารวมกันได้

#### **กฎการลดลงของอรรถประโยชน์เพิ่ม (law of diminishing marginal utility)**

จุฑามาศ ทวีไพบูลย์วงษ์ (2550, หน้า 293) ได้อธิบายว่า เมื่อผู้บริโภค บริโภคสินค้าหรือบริการชนิดใดชนิดหนึ่งเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ อรรถประโยชน์ที่ผู้บริโภคได้รับจากสินค้าแต่ละหน่วยที่บริโภคเพิ่มขึ้นจะลดลงตามลำดับ จนมีค่าเป็นศูนย์และติดลบได้

การบริโภคสินค้าชนิดใดชนิดหนึ่งในตอนแรก อรรถประโยชน์รวม และอรรถประโยชน์เพิ่ม จะเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางตรงกันข้าม คือ ถ้าอรรถประโยชน์รวมเพิ่มขึ้นตลอดเวลา อรรถประโยชน์เพิ่ม จะลดน้อยลงตามลำดับ และเมื่อผู้บริโภคบริโภคสินค้าเข้าไปถึงจำนวนหนึ่งที่อรรถประโยชน์รวมมีค่าสูงสุด และอรรถประโยชน์เพิ่มจะลดลงจนมีค่าเป็นศูนย์ หากผู้บริโภคสินค้ายังคงบริโภคสินค้าต่อไปเรื่อย ๆ อรรถประโยชน์รวม จะลดลงเรื่อย ๆ และอรรถประโยชน์เพิ่ม จะมีค่าติดลบ

#### **ทฤษฎีเกี่ยวกับการท่องเที่ยว**

ความหมายของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว (tourism industry) อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวหมายถึง อุตสาหกรรมประเภทหนึ่งซึ่งประกอบด้วยธุรกิจหลาย ๆ ประเภท



ได้แก่ (วรรณพร วณิชชานุกร, 2540, หน้า 64)

1. ธุรกิจที่เกี่ยวข้องโดยตรง ได้แก่ ธุรกิจด้านการขนส่ง ธุรกิจด้านโรงแรมและที่พัก ธุรกิจร้านอาหารภัตตาคาร และธุรกิจจัดนำเที่ยว ซึ่งผลผลิตหลักที่นักท่องเที่ยวซื้อโดยตรง ได้แก่ บริการ (service) ต่าง ๆ รวมทั้งความสะดวกสบายตลอดการเดินทางท่องเที่ยว

2. ธุรกิจที่เกี่ยวข้องทางอ้อม ได้แก่ การผลิตสินค้าเกษตรกรรมและสินค้าหัตถกรรมต่าง ๆ เป็นต้น วัตถุประสงค์ที่ใช้ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว คือ ความสวยงามตามธรรมชาติ ศิลปกรรม โบราณสถาน ขนบธรรมเนียมประเพณี ตลอดจนวิถีการดำเนินชีวิตของประชาชน ผลผลิตของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวก็คือ การบริการที่นักท่องเที่ยวได้รับในรูปแบบต่าง ๆ และก่อให้เกิดความพึงพอใจ และยังมุ่งเน้นในเรื่องของการมีนักท่องเที่ยวเดินทางเข้ามาพักมากขึ้น มีระยะเวลาพักค้างคืนในประเทศยาวนานขึ้น และมีการใช้จ่ายในประเทศสูงขึ้น

การท่องเที่ยวมีหลายรูปแบบ เช่น การท่องเที่ยวธรรมชาติ (natural tourism) การท่องเที่ยวแบบผจญภัย (adventure tourism) การท่องเที่ยวประวัติศาสตร์และวัฒนธรรม (cultural tourism and historical tourism) เป็นต้น ปัจจุบัน ได้มีความพยายามของทุก ๆ ประเทศในการสร้างความสมดุลระหว่างการพัฒนา การอนุรักษ์ และการเสริมสร้างระบบประชาธิปไตยพื้นฐาน ซึ่งกระแสที่สำคัญต่อการพัฒนาการท่องเที่ยว ได้แก่ (วรรณพร วณิชชานุกร, 2540, หน้า 65-66)

1. กระแสความต้องการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติ ที่มีขอบข่ายกว้างขวางไปทั่วโลก ทั้งในแง่การอนุรักษ์ในระดับท้องถิ่น ป้องกัน และแก้ไขวิกฤตการณ์ของโลก โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การอนุรักษ์ระบบนิเวศน์เพื่อความหลากหลายทางชีวภาพ

2. กระแสความต้องการของตลาดการท่องเที่ยวในด้านการศึกษาเรียนรู้ หรือมีประสบการณ์ด้านสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติเป็นความต้องการที่มีมากขึ้นในหมู่นักท่องเที่ยวและในทุกส่วนของสังคม เพื่อให้ผู้เกี่ยวข้องมีความรู้และตระหนักถึงการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม

3. กระแสความต้องการพัฒนาคน โดยการมีส่วนร่วมของประชาชนที่มาจาก

รากหญ้า หรือประชาชนพื้นฐาน อันจะเป็นหลักประกันที่ให้การพัฒนามีทิศทางที่ถูกต้อง มีการกระจายรายได้ที่เหมาะสมเป็นไปตามความต้องการของผู้ที่อยู่ในพื้นที่มากขึ้น

การบริหารการจัดการทรัพยากรด้านการท่องเที่ยวให้เป็นอย่างดีและมีประสิทธิภาพ มีรูปแบบการบริการใน 2 ระดับ คือ ระดับแนวอน ประกอบด้วย หน่วยงานต่าง ๆ ของรัฐที่เกี่ยวข้อง และในระดับแนวตั้ง คือ หน่วยงานของรัฐในส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่น รวมทั้งองค์กรที่ไม่ใช่รัฐบาล แต่มีบทบาทสำคัญในการเป็นตัวแทนปกป้องผลประโยชน์ส่วนรวม และสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร แรงงาน ความรู้ ตามอำนาจของผู้คนในท้องถิ่นได้ ซึ่งการบริหารดำเนินงานควรครอบคลุมในเรื่องต่าง ๆ เช่น (วรรณพร วนิชชานุกร, 2540, หน้า 67)

1. ควบคุมบริหารงานให้เป็นอย่างดีตามแผนแม่บทที่วางไว้ในแหล่งท่องเที่ยว
2. จัดให้มีคู่มือการดำเนินงานท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์เพื่อเป็นแนวทางการดำเนินงานทั้งของเจ้าหน้าที่ในภาครัฐและเอกชน
3. มีการกำหนดมาตรฐานทางสิ่งแวดล้อมในแหล่งท่องเที่ยวและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมให้ได้ตามมาตรฐาน
4. มีการกำหนดดัชนีทางเศรษฐกิจให้สอดคล้องกับหลักการพัฒนาที่ยั่งยืน
5. ให้การศึกษาและฝึกอบรมบุคลากรในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวให้มีสำนึกในเรื่องการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม ฯลฯ

### วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

สิรินาถ นุชัยเหล็ก (2541) ศึกษาเรื่อง การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติในจังหวัดเชียงใหม่และจังหวัดภูเก็ต ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เดินทางมาจังหวัดเชียงใหม่มากที่สุดเป็นกลุ่มประเทศยุโรปอยู่ในช่วงระหว่างอายุ 25-34 ปี มีรายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 2,001-5,000 ดอลลาร์สหรัฐฯ โดยมีเหตุผลสำคัญในการเดินทางท่องเที่ยว คือ สภาพภูมิทัศน์และธรรมชาติที่สวยงาม จาก

การทดสอบสมมติฐานของจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ปัจจัยด้านบวกในการท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่ คือ วัฒนธรรมและประเพณีที่เป็นเอกลักษณ์ทางเหนือ และการซื้อสินค้าของที่ระลึก ส่วนปัจจัยด้านลบ ได้แก่ ปัญหาอาชญากรรม และการขาดประชาสัมพันธ์ สำหรับจังหวัดภูเก็ต ผู้ที่เดินทางมาท่องเที่ยวส่วนมากเป็นกลุ่มประเทศแถบทวีปเอเชียมากที่สุด เป็นชาวไต้หวันมีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 2,001-5,000 ดอลลาร์สหรัฐ โดยมีเหตุผลสำคัญในการเดินทางท่องเที่ยว คือ สภาพภูมิทัศน์และธรรมชาติที่สวยงาม เอกลักษณ์เฉพาะท้องถิ่น และมีปัจจัยด้านลบ ได้แก่ ปัญหาด้านภาษาและปัญหาการเอาเปรียบนักท่องเที่ยวต่างชาติ

จิราพร จิตสุทรนาผล (2548) ศึกษาเรื่อง *กลยุทธ์การส่งเสริมการท่องเที่ยวกรณีศึกษา: จังหวัดจันทบุรี* ผลการวิเคราะห์การเลือกและกำหนดกลยุทธ์ จากการวิเคราะห์ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมมหภาค การเมืองและกฎหมาย ด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม ประชากร ด้านเทคโนโลยี สภาพแวดล้อมภายในและสภาพแวดล้อมการแข่งขันของจังหวัดจันทบุรี โดยพิจารณา โอกาส อุปสรรค และ จุดแข็ง จุดอ่อน และความสามารถในการแข่งขันนำมาจัดทำแมทริกซ์กลยุทธ์ พบว่า จังหวัดจันทบุรีมีโอกาสมากกว่าข้อจำกัด ในด้านของนโยบายการค้าเสรีและกระแสการบริหารงานของผู้ว่าราชการจังหวัด CEO สนับสนุนการพัฒนาการท่องเที่ยว และมีจุดแข็งมากกว่าจุดอ่อน ซึ่งให้เห็นถึงความได้เปรียบโดยเปรียบเทียบในด้านของสภาพภูมิประเทศที่เป็นที่ราบลุ่มและที่ราบเชิงเขาเหมาะแก่การเกษตรที่มีชื่อเสียง คือ ผลไม้ และพริกไทย รวมทั้งเป็นแหล่งธรรมชาติที่มีอัญมณีและเครื่องประดับที่สำคัญของประเทศ จากการทำ SWOT analysis พบว่า จังหวัดจันทบุรีควรใช้กลยุทธ์ growth โดยรุกไปข้างหน้าหรือ SO strategies โดยใช้จุดแข็งนำไปช่วงชิงโอกาสที่มองเห็น

มธิยา เลิศไกร (2548) ศึกษาเรื่อง *การวิเคราะห์อุปสงค์การท่องเที่ยว กรณีศึกษา: ชะอำ-หัวหิน* ผลการศึกษาพบว่า ตัวแปรค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อคนต่อวันของแต่ละแหล่งท่องเที่ยว จำนวนนักท่องเที่ยวต่อห้องพักแต่ละแหล่งท่องเที่ยว รายได้ต่อหัวของประเทศ ไทย ภาวะฤดูกาลท่องเที่ยว เป็นปัจจัยที่สำคัญในการกำหนดอุปสงค์นักท่องเที่ยวชาวไทยทั้งที่ชะอำและหัวหิน ส่วนภาวะโรคระบาด SAR ไม่มีผลต่อนักท่องเที่ยวชาวไทยที่ชะอำและหัวหิน สำหรับการศึกษานักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ พบว่า อัตราแลกเปลี่ยน

ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อคนต่อวันของแต่ละแหล่งท่องเที่ยวจำนวนนักท่องเที่ยวต่อห้องพักของแต่ละแหล่งท่องเที่ยว ผลิตภัณฑ์มวลรวมต่อหัวของแต่ละประเทศ สภาวะโรคระบาด SAR และสภาวะฤดูกาลท่องเที่ยว เป็นปัจจัยที่สำคัญในการกำหนดอุปสงค์นักท่องเที่ยวของต่างชาติในการเดินทางมาท่องเที่ยวที่ชะอำ (ยกเว้นนักท่องเที่ยวชาวฮ่องกงที่อัตราแลกเปลี่ยน และภาวะโรค SAR ของนักท่องเที่ยวชาวอังกฤษที่ไม่มีผลอย่างมีนัยสำคัญ) สำหรับหัวหิน ปัจจัยที่กำหนดอุปสงค์เหมือนกับชะอำ โดยโรคระบาด SAR และการก่อการร้ายไม่มีผลอย่างมีนัยสำคัญ

วรเวทย์ แสงศรี (2548) ศึกษาเรื่อง *การศึกษาอุปสงค์การท่องเที่ยวระหว่างประเทศจากภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้มาประเทศไทย* ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดอุปสงค์การท่องเที่ยวจากภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้มาประเทศไทย คือ มูลค่าผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศ ณ ราคาคงที่ หรือมูลค่าผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศเฉลี่ยต่อคนของประเทศที่เป็นถิ่นที่อยู่ของนักท่องเที่ยว จำนวนประชากร และจำนวนนักท่องเที่ยวระหว่างประเทศจากประเทศที่ศึกษาในปีที่ผ่านมา มีผลในทางบวก ส่วนราคาโดยเปรียบเทียบมีอิทธิพลในทางลบ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่วางไว้

พรภัสสร ภัทรมงคลเกษ (2550) ศึกษาเรื่อง *การเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจจากการท่องเที่ยวจังหวัดตราด โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจจากการท่องเที่ยวจังหวัดตราด ใช้วิธีการเปรียบเทียบความชำนาญเฉพาะอย่างของจังหวัดตราดกับทั้งประเทศ และศึกษาปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกที่มีผลต่อการท่องเที่ยวของจังหวัดตราด ตลอดจนการวางแผนกลยุทธ์ในการพัฒนาการท่องเที่ยวของจังหวัดตราด* ซึ่งได้แบ่งการศึกษาออกเป็น 2 ส่วน

ส่วนที่หนึ่ง ทำการศึกษาข้อมูลผลิตภัณฑ์มวลรวมภายในประเทศ เปรียบเทียบกับผลิตภัณฑ์มวลรวมจังหวัดตราด โดยนำข้อมูลทุติยภูมิรายปี ตั้งแต่ พ.ศ. 2545-2548 คำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์ความชำนาญเฉพาะอย่าง (coefficient of specialization) ของจังหวัดตราด ผลการศึกษาพบว่า สาขาที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว ได้แก่ สาขาโรงแรมและภัตตาคาร กับสาขาบริการด้านอสังหาริมทรัพย์ การให้เช่า และบริการทางธุรกิจมีสัดส่วนสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง จังหวัดตราดมีความชำนาญเฉพาะอย่างในสาขาการประมง รองลงมา คือ สาขาเกษตรกรรม การล่าสัตว์ และการป่าไม้ จังหวัดตราดมีค่าสัมประสิทธิ์

ความชำนาญเฉพาะอย่าง 37.72 หมายความว่า ประชากรในจังหวัดตราดได้รับรายได้จากแหล่งอื่นในประเทศไทยด้วย จึงสรุปได้ว่า การเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจของจังหวัดตราดไม่ได้มาจากการท่องเที่ยว

ส่วนที่สอง ทำการวิเคราะห์ SWOT จากการวิเคราะห์แมทริกซ์ปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกของการท่องเที่ยวจังหวัดตราด ผลปรากฏว่า คะแนนถ่วงน้ำหนักรวมของแมทริกซ์ประเมินปัจจัยภายในมีค่า 2.72 และคะแนนถ่วงน้ำหนักรวมของแมทริกซ์ประเมินปัจจัยภายนอกมีค่า 2.55 กลยุทธ์ที่เหมาะสมคือ กลยุทธ์การระคับระคองและการบำรุงรักษา

ผลการวิเคราะห์แมทริกซ์ TOWS จากการวิเคราะห์ SWOT พบว่า จังหวัดตราดมีจุดแข็งและมีโอกาสในเรื่องการท่องเที่ยวสูง อยู่ในตำแหน่ง SO กลยุทธ์ที่ควรนำมาใช้คือ กลยุทธ์การรุกราน

การวิเคราะห์แมทริกซ์ความเจริญเติบโต-ส่วนครองตลาด BCG ของการท่องเที่ยวจังหวัดตราด พบว่า จังหวัดตราดมีอัตราส่วนครองตลาดโดยเปรียบเทียบร้อยละ 0.08 และมีอัตราการเจริญเติบโตเพิ่มขึ้นโดยเฉลี่ยร้อยละ 22.28 ต่อปี จึงจัดได้ว่าการท่องเที่ยวจังหวัดตราดเป็นผลิตภัณฑ์ที่มีปัญหา ดังนั้น จังหวัดตราดจึงควรใช้กลยุทธ์การเจริญเติบโตเพื่อเพิ่มส่วนครองตลาดและเปลี่ยนสภาพเป็นดาวดวงเด่น

### บทที่ 3

## ประวัติความเป็นมา และสภาพทั่วไปของจังหวัดชลบุรี

### ประวัติจังหวัดชลบุรี

จากข้อมูล สำนักงานจังหวัดชลบุรี, กลุ่มงานยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัด (2548) ระบุว่า ดินแดนที่เรียกว่า จังหวัดชลบุรี มีผู้คนอาศัยอยู่มาตั้งแต่สมัยประวัติศาสตร์ ในปี พ.ศ. 2522 ได้มีการขุดค้นทางโบราณคดี ที่ตำบลพนมดี อำเภอพนัสนิคม ได้พบร่องรอยของชุมชนโบราณก่อนประวัติศาสตร์ จากหลักฐานทาง โบราณวัตถุสถาน ทำให้นักโบราณคดีสันนิษฐานว่า ภายในกรอบเนื้อที่ 4,363 ตารางกิโลเมตรของเมืองชลบุรีในอดีต เคยเป็นที่ตั้งชุมชนหรือเมือง โบราณที่เคยมีความเจริญรุ่งเรืองอยู่ 2 เมือง และนับว่าเก่าแก่ที่สุดเท่าที่ปรากฏหลักฐาน

### สภาพทั่วไป เศรษฐกิจ และสังคมของจังหวัดชลบุรี

#### สภาพทั่วไป

ที่ตั้ง จังหวัดชลบุรีตั้งอยู่ทางทิศตะวันออกของไทย หรือชายฝั่งทะเลด้านตะวันออกของอ่าวไทย ระหว่างเส้นรุ้งที่ 12-13 องศาเหนือ และเส้นแวงที่ 100-102 องศาตะวันออก อยู่ห่างจากกรุงเทพมหานครไปทางทิศตะวันออกตามทางหลวงแผ่นดินสาย บางนา-ตราด ประมาณ 65 กิโลเมตร มีพื้นที่ประมาณ 4,363 ตารางกิโลเมตร หรือ 2,968,107 ไร่ มีอาณาเขตติดต่อกับจังหวัดใกล้เคียง ดังนี้ (สำนักงานจังหวัดชลบุรี, กลุ่มงานยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัด, 2548)

ทิศเหนือ เขตอำเภอนาทอง อำเภอพนัสนิคม และกิ่งอำเภอเกาะจันทร์ ติดต่อกับ จังหวัดฉะเชิงเทรา

ทิศใต้ เขตอำเภอสัตหีบ และอำเภอบางละมุง ติดต่อกับจังหวัดระยอง  
ทิศตะวันออก เขตอำเภอบ่อทอง และอำเภอหนองใหญ่ ติดต่อกับจังหวัด  
ฉะเชิงเทรา จันทบุรี และระยอง  
ทิศตะวันตก เขตอำเภอเมืองชลบุรี ศรีราชา เกาะสีชัง และบางละมุง ติดต่อกับ  
ทะเลฝั่งตะวันออกของอ่าวไทย

### **คำขวัญจังหวัดชลบุรี**

ทะเลงาม ข้าวหลามอร่อย อ้อยหวาน จักสานดี ประเพณีวิ่งควาย (การท่องเที่ยว-  
แห่งประเทศไทย, 2551)

### **สภาพภูมิประเทศ**

จังหวัดชลบุรีมีภูเขาทอดอยู่เกือบกลางของจังหวัด เป็นแนวยาวจากทิศตะวันตก  
เฉียงเหนือ ไปทางทิศตะวันออกเฉียงใต้ สภาพพื้นที่ส่วนใหญ่เป็นที่ราบสลับเนินเขา และ  
ที่ราบชายฝั่งทะเล ตอนเหนือเป็นที่ราบเหมาะแก่การกสิกรรม ทิศตะวันออกและทิศใต้  
เดิมเป็นป่าเขาพื้นที่ลุ่มดอน แต่ปัจจุบันเปลี่ยนสภาพจากป่าไม้เป็นที่โล่งเตียนใช้  
เพาะปลูกพืชเศรษฐกิจที่สำคัญ ได้แก่ มันสำปะหลัง อ้อย ข้าว สับปะรด ยางพารา ซึ่งจะ  
พบแหล่งเพาะปลูกเกือบทุกอำเภอ (สำนักงานจังหวัดชลบุรี, กลุ่มงานยุทธศาสตร์การ-  
พัฒนาจังหวัด, 2548)

### **สภาพภูมิอากาศ**

ในฤดูร้อนจะไม่ร้อนจัด ฤดูหนาวอากาศก็ไม่แห้งแล้งมาก โดยจะมีฝนตกชุก  
สลับกับแห้งแล้ง บริเวณใกล้ภูเขาจะมีฝนตกมากกว่าบริเวณใกล้ชายทะเลลักษณะภูมิอากาศ  
เป็นแบบมรสุมเมืองร้อน แบ่งออกเป็น 3 ฤดู คือ ฤดูหนาวเริ่มตั้งแต่เดือนพฤศจิกายน-  
กุมภาพันธ์ โดยอยู่ในช่วงของอิทธิพลมรสุมตะวันออกเฉียงเหนือ อากาศจึงแห้งแล้ง  
และหนาวเย็น ฤดูร้อนเริ่มตั้งแต่เดือนมิถุนายน-ตุลาคม โดยจะอยู่ในช่วงอิทธิพลของ  
ลมมรสุมตะวันตกเฉียงใต้ทำให้มีฝนตกหนักในเดือนตุลาคม (สำนักงานจังหวัดชลบุรี,  
กลุ่มงานยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัด, 2548)

### สภาพเศรษฐกิจ

จังหวัดชลบุรีเป็นเมืองท่องเที่ยวที่ได้รับความนิยมทั้งนักท่องเที่ยวชาวไทยและต่างประเทศ รวมถึงชลบุรีที่ได้รับการพัฒนาให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวหลักของภาคตะวันออกกิจกรรมทางเศรษฐกิจส่วนใหญ่จึงเป็นกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว โดยในปี พ.ศ. 2550 มีผู้มาท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติรวมทั้งหมด 7,882,541 คน รายได้จากการท่องเที่ยว 61,698.46 ล้านบาท (ดูตาราง 1)

ในปี พ.ศ. 2550 ประเทศไทยมีรายได้จากการท่องเที่ยวทั้งสิ้น 547,781.81 ล้านบาท ในขณะที่มีรายจ่ายจากนักท่องเที่ยวชาวไทยที่ไปท่องเที่ยวต่างประเทศ จำนวน 100,475.33 ล้านบาท ส่งผลให้ประเทศไทยมีดุลการท่องเที่ยวเกินดุล 447,306.48 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจากปี พ.ศ. 2549 คิดเป็นร้อยละ 15.81 จากตัวเลขดังกล่าวจังหวัดชลบุรีมีรายได้เพิ่มขึ้นเมื่อเปรียบเทียบกับคิดเป็นร้อยละ 11.23 (ดูตาราง 2)



## ตาราง 1

## การกระจายตัวการเดินทางภายในภาคตะวันออกเฉียงเหนือในปี พ.ศ. 2550

ข้อมูล	ปี พ.ศ. 2549	เปลี่ยนแปลง (ร้อยละ)	ปี พ.ศ. 2550	เปลี่ยนแปลง (ร้อยละ)
ผู้เยี่ยมเยือน (คน)	7,236,704	12.94	7,882,541	8.92
คนไทย	3,094,333	9.09	3,349,694	8.25
ชาวต่างประเทศ	4,142,371	15.99	4,532,847	9.43
นักท่องเที่ยว (คน)	6,136,589	13.97	6,667,900	8.66
คนไทย	2,093,377	10.19	2,239,566	6.98
ชาวต่างประเทศ	4,043,212	16.03	4,428,334	9.53
นักทัศนอาจร (คน)	1,100,115	7.50	1,214,641	10.41
คนไทย	1,000,956	6.87	1,110,128	10.91
ชาวต่างประเทศ	99,159	14.29	104,513	5.40
ค่าใช้จ่ายเฉลี่ย (บาท/คน/วัน)				
ผู้เยี่ยมเยือน	2,744.38	2.52	2,859.62	4.20
คนไทย	2,038.30	4.10	2,079.88	2.04
ชาวต่างประเทศ	3,006.72	1.81	3,170.43	5.44
นักท่องเที่ยว	2,841.40	2.54	2,956.10	4.04
คนไทย	2,260.96	4.58	2,292.44	1.39
ชาวต่างประเทศ	3,018.70	1.83	3,182.60	5.43
นักทัศนอาจร	1,064.07	2.59	1,138.45	6.99
คนไทย	1,046.51	2.37	1,115.11	6.56
ชาวต่างประเทศ	1,241.54	3.54	1,386.25	11.66
รายได้ (ล้านบาท)				
ผู้เยี่ยมเยือน	55,305.05	9.57	61,698.46	11.56
คนไทย	11,127.27	8.59	12,789.51	14.94
ชาวต่างประเทศ	44,177.78	9.82	48,908.95	10.71

ที่มา. จาก ข้อมูลการท่องเที่ยว, โดย การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2550, คั่นเมื่อ 1

สิงหาคม 2551, จาก <http://www.2.tat.or.th/download/tat/718/Eastern50.xls>

## ตาราง 2

รายได้จากการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ ปี พ.ศ. 2549-2550

(หน่วย: ล้านบาท)

รายการ	ปี พ.ศ. 2550		ปี พ.ศ. 2549	
	มูลค่า	% (+/-)	มูลค่า	% (+/-)
รายได้จากการท่องเที่ยว	547,781.81	+ 13.57	482,319.17	+ 31.29
รายจ่ายจากการท่องเที่ยว	100,475.33	+ 4.57	96,084.81	+ 19.03
ดุลการท่องเที่ยง	447,306.48	+ 15.81	386,234.36	+ 34.74

ที่มา. จาก ข้อมูลการท่องเที่ยง, โดย การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2550, ค้นเมื่อ 1 สิงหาคม 2551, จาก <http://www.2.tat.or.th/download/tat/718/Eastern50.xls>

### การเดินทาง

การเดินทางไปยังจังหวัดชลบุรีสามารถเดินทางได้ 4 เส้นทาง คือ (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2551)

1. การเดินทางโดยรถไฟ สถานีรถไฟหลักของเมืองไทย อยู่ที่สถานีรถไฟหัวลำโพง แบ่งการบริการออกเป็น 3 ระดับ คือ ชั้น 1 ชั้น 2 ชั้น 3 จากสถานีรถไฟหัวลำโพง มีบริการรถไฟไปจังหวัดชลบุรีทุกวัน ๆ ละ 1 เที่ยว ออกจากสถานีกรุงเทพฯ เวลา 06.55 น ถึงสถานีพัทยาเวลา 10.45 น. เวลาเดินทาง 3 ชม. 40 นาที

2. การเดินทางโดยรถโดยสาร มี 2 สถานี คือ สายตะวันออกรถ (สถานีเอกมัย) เที่ยวแรก 04.40 น. เที่ยวสุดท้าย 21.00 น. รถออกทุก 20 นาที และสถานีขนส่งสายเหนือ (หมอชิต) มีรถออกบริการทุกวันตั้งแต่เวลา 05.20 น. เที่ยวสุดท้าย 19.00 น

3. การเดินทางโดยรถยนต์ จากอำเภอเมืองชลบุรี ตรงไปตามถนนสุขุมวิท ผ่านอำเภอศรีราชาและ อำเภอบางละมุง ถนนเข้าสู่เมืองพัทยามีสามเส้นหลัก ๆ คือ ถนนพัทยาเหนือ อยู่บริเวณหลัก กม. 144 ถนนพัทยากลางอยู่ประมาณหลัก กม. 145-146 และ ถนนพัทยาใต้อยู่บริเวณหลัก กม. 147 ทั้งสามเส้นจะไปพบกับถนนเลียบชายหาดพัทยา

4. การเดินทางโดยเครื่องบิน นักท่องเที่ยวจำนวนมากที่เดินทางมาพัทยาส่วน-



## สถานที่ท่องเที่ยวจังหวัดชลบุรี

จังหวัดชลบุรีมีสถานที่ท่องเที่ยวที่สวยงามและน่าสนใจ ดังนี้ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2551)

### สถานที่ท่องเที่ยวในอำเภอเมืองจังหวัดชลบุรี

**วัดใหญ่อินทาราม** วัดใหญ่อินทาราม ตั้งอยู่บนถนนเจตน์จ่านงในตัวเมืองชลบุรี เป็นวัดสำคัญเก่าแก่คู่เมืองชลบุรี มีสถาปัตยกรรมแบบอยุธยาตอนปลาย คือ พระอุโบสถฐานโค้งแอ่นท้องสำเภา ภายในมีภาพจิตรกรรมฝาผนังที่งดงามมาก เนื้อขอบหน้าต่างเป็นภาพเทพชุมนุม ที่ผนังทั้งสองด้านเขียนเรื่อง ทศชาติชาดก พระเวสสันดรชาดก และยังมีพลับพลาตรีมุขสร้างด้วยไม้ ประดิษฐานพระพุทธรูปหล่อสำริดทรงเครื่องกษัตริย์ เรียกกันว่า หลวงพ่อเฉย

**สถาบันวิทยาศาสตร์ทางทะเล** สถาบันวิทยาศาสตร์ทางทะเลมหาวิทาลัยบูรพา สถาบันวิทยาศาสตร์ทางทะเลแห่งนี้ มีจุดประสงค์ที่จะจัดตั้งเป็นศูนย์กลางของวิทยาศาสตร์ด้านวิทยาศาสตร์ทางทะเล ผู้สนใจสามารถเข้าชมได้ในวันธรรมดา เวลา 08.30-16.00 น. วันหยุดราชการ เวลา 08.30-17.00 น. วันจันทร์ หยุด 1 วัน

**เขาสามมุข** ณ เขิงเขาแห่งนี้เป็นที่ตั้งของศาลเจ้าแม่เขาสามมุข ผู้ที่มาเคารพสักการะแล้ว มักจะได้รับความสบายใจกลับบ้านไป ไม่เพียงแค่นั้น เพราะภายในยังให้ความรู้สึกรื่นรมย์ด้วยสวนตะบองเพชรนานาพันธุ์ที่สวยงาม และบริเวณเขาสามมุขยังมีลิงป่าน่ารักให้พบเห็นเป็นจำนวนมากด้วย

**หาดบางแสน** หาดบางแสนมีชื่อเสียงมาตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบันด้วยการเดินทางที่สะดวกสบาย เพราะเป็นทางลาดยางตลอดสาย และก็ยังมีความรื่นรมย์ อาหารทะเลนานาชนิดหาบมาขาย สำหรับผู้ที่เล่นน้ำทะเลก็มีห้องอาบน้ำจืดตามร้านอาหารตั้งอยู่เรียงรายไว้คอยบริการอยู่ริมหาด ที่หาดบางแสนจึงเหมาะสำหรับนักท่องเที่ยวที่มีเวลาน้อยที่ต้องการพาครอบครัวไปพักผ่อน

**ตลาดหนองมน** ข้าวหลามหนองมนเป็นของฝากที่ขึ้นชื่อมาช้านานด้วยรสชาติที่

หวานมัน นุ่มกำลังดี ทำให้ใครมาชลองก็ต้องแวะซื้อที่ตลาดหนองมนกันทุกราย นอกจากนี้จะมีข้าวหลามขาย ตลาดแห่งนี้ยังเป็นแหล่งจำหน่ายสินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึก ได้แก่ อาหารแห้ง เช่น กุ้ง ปลาหมึกแห้ง หอยหลอด ปลาริวกิว กะปิ น้ำปลา กล้วยฉาบ เผือกฉาบ ผลไม้กวน ผลไม้แช่อิ่ม เป็นต้น

### **สถานที่ท่องเที่ยวในเขตอำเภอนันทนิคม**

**พระพุทธมิ่งเมือง** พระรูปปางมารวิชัย ศิลปะแบบชาวลาว ที่แกะสลักด้วยไม้ประดู่ มีความงามเฉพาะตัว จากหลักฐานทางประวัติศาสตร์ทำให้ทราบว่าถูกสร้างในราว พ.ศ. 2371 ด้วยฝีมือของชาวลาวที่อพยพเข้ามาอาศัยอยู่ในแถบนี้ เดิมทีนั้นพระพุทธมิ่งขวัญประดิษฐานอยู่ที่ “วัดฟ้าขาวใหญ่” ต่อมาเทศบาลเมืองนันทนิคมได้ปรับปรุงสถานที่และบริเวณวัดร้างดังกล่าวนี้

**วัดโบสถ์** วัดโบสถ์เป็นวัดเก่าแก่ที่ดึงดูดนักท่องเที่ยวให้มาเยี่ยมชมได้ไม่น้อย ด้วยภายในมีสระน้ำโบราณที่สวยงามยิ่ง สร้างความประทับใจให้ผู้มาเยือนได้ทุกครั้ง โดยปัจจุบันกรมศิลปากรได้ขึ้นทะเบียนให้วัดโบสถ์เป็นโบราณสถานแล้ว

**สระสี่เหลี่ยม** สระสี่เหลี่ยม แห่งนี้เป็นสระที่ขุดลงไปในศิลาแลง และที่สำคัญที่นี่ไม่ใช่แค่สระธรรมดา เพราะมีความเกี่ยวข้องกับนิทานปรัมปราในเรื่องพระรถเมรี เมื่อคราวที่นำไปออกตีเพื่อเลี้ยงนางสิบสอง อีกทั้งพระรถยังได้เดินทางมาตีไก่ถึงบริเวณนี้ ทำให้สระสี่เหลี่ยมแห่งนี้มีเรื่องราวที่น่าสนใจเล่าสืบกันมา

**วัดหลวงพรหมวาส** วัดหลวงพรหมวาส เป็นวัดพัฒนาตัวอย่าง ของอำเภอนันทนิคม เคยเป็นสถานที่ทำพิธีถือน้ำพิพัฒน์สัตยา ภายในวัดยังมีบริเวณกว้างขวาง ให้ได้พักผ่อนในวันสบาย ๆ และมีค้างคาวแม่ไก่จำนวนมากหลายหมื่นตัวเกาะอยู่ตามต้นไม้ให้ได้ชมกันอีกด้วย

**ตลาดเครื่องจักรสาน** ตลาดเครื่องจักรสานของชาวอำเภอนันทนิคมส่วนใหญ่ จะเป็นการผลิตเครื่องใช้จำเป็นในครัวเรือน โดยพัฒนารูปแบบให้เหมาะสมสำหรับเป็นเครื่องประดับบ้านได้ด้วย

### สถานที่ท่องเที่ยวในเขตอำเภอศรีราชา

**สวนเสือศรีราชา** สวนเสือศรีราชาเป็นสวนสัตว์ที่มีเสือโคร่งพันธุ์เบงกอลมากกว่า 30 ตัว และมีสัตว์นานาชนิด และ สัตว์หายากอีกมากมาย นอกจากนี้จะเพลิดเพลินแล้ว ยังจะได้รับความรู้ และผูกพันกับเพื่อนร่วมโลกอย่างสัตว์พวกนี้ด้วย

**น้ำตกชั้นตาเถร** น้ำตกชั้นตาเถร เป็นน้ำตกมีความสูงถึง 5 ชั้นในระยะหลังฤดูฝนเล็กน้อย น้ำตกจะสวยงาม ในฤดูแล้งแม่น้ำจะน้อยก็ยังมีสภาพที่ไปเที่ยวได้น้ำตกแห่งนี้ อยู่ในความดูแลของเขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าเขาเขียว-เขาชมภู่ การทางเดินไปน้ำตกสามารถขึ้นลงได้ 2 ทาง คือ ทางเดินที่ลัดเลาะไปตามแนวน้ำตก หรือเดินตามโขดหินชั้นต่าง ๆ ของน้ำตก

**เกาะลอยศรีราชา** เกาะลอยศรีราชา คือ การทำให้ทั่วทั้งเกาะเป็นสวนสาธารณะ เป็นสถานที่พักผ่อนหย่อนใจในบรรยากาศที่ให้ความรู้สึกเป็นส่วนตัว เกาะลอยอยู่ใกล้ชายทะเลศรีราชาที่มีสะพานเชื่อมกับชายฝั่ง นอกจากนี้มีสวนสาธารณะแล้วที่นี่ยังมีสวนเต่าทะเล มีต้นไม้ร่มรื่นในเนื้อที่ประมาณ 3 ไร่เศษ ทิศใต้ของเกาะมีวัดตั้งอยู่บนเนินเขาเล็ก ๆ เป็นจุดชมวิวยิวทัศน์ได้โดยรอบ และยังสามารถข้ามไปเกาะสีชังอีกด้วย

**สนามกอล์ฟบางพระ** เป็นสนามกอล์ฟมาตรฐาน 18 หลุม แวดล้อมด้วยทิวทัศน์สวยงามมีร้านอาหาร มีที่พักชื่อ โรงแรมบางพระรีสอร์ท

**สวนสัตว์เปิดเขาเขียว** สวนสัตว์เปิดเขาเขียวจะให้เห็นสัตว์ต่าง ๆ กว่า 200 ชนิด จำนวนมากกว่า 5,000 ตัว สัตว์ทุกตัวจะถูกปล่อยให้มีความเป็นอยู่แบบธรรมชาติ จึงได้เห็นถึงความมีชีวิตชีวาและธรรมชาติที่แท้จริงของสัตว์เหล่านั้น ซึ่งเป็นจุดที่ทำให้ที่นี่แตกต่างจากสวนสัตว์ทั่วไป ที่สวนสัตว์เปิดแห่งนี้ นักท่องเที่ยวจะได้เดินเล่นชมสัตว์ได้อย่างใกล้ชิด เช่น ลิง ค่าง ช้าง กวาง ม้าลาย แพะ นกยูง

**สวนผีเสื้อสายทิพย์** สวนผีเสื้อสายทิพย์เป็นสวนที่ภายในจัดแสดงให้ความรู้เกี่ยวกับวงจรชีวิตของผีเสื้อการเพาะเลี้ยงผีเสื้อ ชนิดของผีเสื้อ การตกแต่งสวนสวยงาม

### สถานที่ท่องเที่ยวในเขตอำเภอเกาะสีชัง

**เกาะสีชัง** เกาะสีชังเป็นเกาะใหญ่กลางทะเล ที่มีสภาพธรรมชาติที่ความงดงาม

แตกต่างไปจากเกาะอื่นใด คือ มีบรรยากาศที่สงบเงียบ อากาศบริสุทธิ์ บนเกาะมีสถานที่ท่องเที่ยวที่น่าสนใจมากมาย ได้แก่ เก่งจิน ศาลาโบราณ ช่องเขาขาด เป็นต้น

### **สถานที่ท่องเที่ยวในเขตอำเภอสตูล**

**วัดญาณสังวรารามวรมหาวิหาร ในพระบรมราชูปถัมภ์** ชื่อวัดญาณสังวรารามวรมหาวิหารฯ นั้นตั้งตามสมณศักดิ์เดิมของเจ้าพระครูสมเด็จพะญาณสังวร สมเด็จพระสังฆราชสกลมหาสังฆปริณายก พระสังฆราชองค์ที่ 19 แห่งกรุงรัตนโกสินทร์ วัดแห่งหนึ่งงดงามและสงบ ตั้งอยู่ในหมู่แมงไม้และขุนเขาเจ็ดยอดมีเนื้อที่กว่า 300 ไร่ และล้อมรอบด้วยงานในโครงการพระราชดำริอีกกว่า 2,000 ไร่

**สวนนงนุช** สวนนงนุช สวนสวยบนพื้นที่กว่า 1,500 ไร่ จัดให้มีการแสดงศิลปวัฒนธรรม และสวนที่สวยงาม อันได้แก่ สวนที่รวบรวมพันธุ์ไม้ดอกไม้ประดับทั้งในและต่างประเทศ สไตส์การจัดการสวนที่มีชื่อเสียงและสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ และยังมีกิจกรรมหลายอย่าง ได้แก่ มีบริการเรือชนิดต่าง ๆ ให้เช่าพายเล่นในสระ มีสัตว์หลายชนิดให้ชม ศูนย์รวมวัฒนธรรมแบบไทย กีฬาพื้นบ้านและการแสดงของช่างทุกวัน

**ชายหาดบางเสร่** เป็นหมู่บ้านเล็ก ๆ ปัจจุบันที่นี่เป็นแหล่งท่องเที่ยวที่ขึ้นชื่อเรื่องการดำน้ำชมปะการัง ชายหาดที่สวยงามและร้านอาหารที่ขึ้นชื่อเรื่องความอร่อย

**เรือจักรินฤเบศร์** เรือจักรินฤเบศร์ถือกำเนิดขึ้นเพราะขณะนั้นในปี พ.ศ. 2532 ได้เกิดพายุได้ฝุ่นเเก้ทำให้ประชาชนและชาวประมงที่ประสบเหตุหรือผู้ที่อยู่อาศัยใกล้พื้นที่ต้องบาดเจ็บล้มตายเป็นจำนวนมาก การคมนาคมและการสื่อสารก็ถูกตัดขาดลงอย่างสิ้นเชิง แต่ก็ไม่สามารถต้านทานต่อสภาพเลวร้ายทางทะเลได้ จึงมีแนวคิดจัดหาเรือขนาดใหญ่พร้อมด้วยเฮลิคอปเตอร์ เพื่อใช้ในการช่วยเหลือและค้นหาผู้ประสบภัยทางทะเล ทำให้มีเรือจักรินฤเบศร์นับจากนั้น

**หาดนางรำ** หาดนางรำเป็นชายหาดซึ่งมีผู้นิยมมาเที่ยวกันมาก ทั้งคนจากที่อื่นและคนในพื้นที่อำเภอสตูลเองที่มักพากันมานั่งพักผ่อน เนื่องจากอยู่ในพื้นที่ที่ทหารเรือลักษณะเด่นของหาดคือ จะมีเกาะเล็ก ๆ อยู่ใกล้ ๆ เมื่อน้ำลดแล้วนักท่องเที่ยวสามารถเดินไปเที่ยวเล่นได้

**หาดพัทยา** หาดพัทยา หาดรูปโค้งที่มีถนนเลียบริมชายหาดซึ่งเต็มไปด้วยพันธุ์ไม้ นานาชนิด ชายหาดทางด้านเหนือบริเวณที่ค่อนข้างเงียบสงบ นักท่องเที่ยวนิยมไป เล่นน้ำ นั่งพักผ่อน เป็นบริเวณที่มีธุรกิจบริการหนาแน่น ทั้งแหล่งอาหาร เครื่องดื่ม ห้างสรรพสินค้า ร้านขายของที่ระลึก ตลอดจนแหล่งบันเทิงเรีงรมย์ต่าง ๆ ในยามค่ำคืน

**หาดนาจอมเทียน** หาดนาจอมเทียน ชายหาดยาว 6 กิโลเมตร ที่มีถนนที่ร่มรื่น เลียบชายหาด นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศนิยมเดินทางไปพักผ่อน เล่นน้ำ เล่นกระดานโต้คลื่น ขับเรือสปีดเตอร์ และเล่นกิจกรรมทางน้ำอื่น ๆ บริเวณ ชายหาดมีร้านอาหาร ร้านค้าไว้คอยบริการผู้ที่เดินทางไปเที่ยว

**สวนเฉลิมพระเกียรติ** สวนแห่งนี้มีเนื้อที่ประมาณ 15 ไร่ มีลานอเนกประสงค์ และเส้นทางลัดเลาะตามไหล่เขาสำหรับเดินหรือวิ่ง พร้อมสิ่งอำนวยความสะดวกในการ ออกกำลังกายที่ได้มาตรฐาน ทุก ๆ วันมีผู้คนไปพักผ่อน ณ บริเวณนี้กันเป็นจำนวนมาก

**วัดสว่างฟ้าพุทธาราม** วัดสว่างฟ้าพุทธาราม วัดเก่าแก่ของพัทยาที่คาดว่าสร้างมา ตั้งแต่สมัยกรุงศรีอยุธยา สันนิษฐานว่า เป็นจุดที่สมเด็จพระเจ้าตากสินมหาราชทรงหยุด ททัพเพื่อตีฝ่าวงล้อมพม่า เมื่อตอนที่กรุงศรีอยุธยาจะเสียกรุงครั้งที่ 2 ภายในวัดมีอาคาร สร้างด้วยไม้คู่เก่าแก่มาให้ได้ชมกัน

**เมืองจำลอง** เมืองจำลองเป็นที่ซึ่งรวบรวมปูชนียสถานจำลอง โบราณสถานที่ สำคัญทั้งในประเทศ (มิถุนยาม) เช่น วัดพระศรีรัตนศาสดาราม อนุสาวรีย์ประชาธิปไตย สะพานข้ามแม่น้ำแคว สะพานพระราม 9 ปราสาทหินพิมาย ฯลฯ และทวีปยุโรป (มินิยุโรป) เช่น สะพานทาวเวอร์บริดจ์ หอไอเฟล หอเอนพีซ่า ฯลฯ ในสัดส่วนที่ย่อลง 1 ต่อ 25

**หมู่บ้านช้างพัทยา** หมู่บ้านช้างพัทยา แหล่งท่องเที่ยวอีกแห่งหนึ่งที่นักท่องเที่ยว ทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศนิยมแวะมา เพราะมีการแสดงของช้าง และการแสดง การจับช้างป่าในเวลา 14.30 น. วันละ 1 รอบ

**พิพิธภัณฑ์ขวด** พิพิธภัณฑ์ขวดเป็นสถานที่จัดแสดงงานประดิษฐ์ในขวดแก้ว แห่งแรกในประเทศไทย โดยได้แสดงความสวยงามอันเยี่ยมยอด ด้วยสิ่งประดิษฐ์ใน ขวดแก้วที่เต็มไปด้วยคุณค่าทางสถาปัตยกรรมเก่าแก่ อีกทั้งได้รวบรวมยานพาหนะ



ทางน้ำคือ “เรือ” ที่มีมากมายหลายรูปแบบทั้งที่เรียบง่ายและวิจิตรบรรจง

**สวนน้ำพัทยาปาร์ค** สวนน้ำพัทยาปาร์ค มีเนื้อที่ 80 ไร่ ภายในมีสระน้ำวน และสไลเดอร์ เหมาะสำหรับการพาครอบครัวมาพักผ่อนและเล่นน้ำกันอย่างสนุกสนาน

**พิพิธภัณฑ์ของริบลิย์ Believe it or not! เชื่อหรือไม่** เป็นที่รวบรวมเรื่องราว แปลกประหลาดและมหัศจรรย์จากทั่วโลกที่พิศดารกว่า 300 ชิ้น มาจัดแสดงให้เห็นกับตา จะเหลือเชื่อแค่ไหนคงต้องมาพิสูจน์ด้วยตัวเอง

**เกาะล้าน** เป็นเกาะขนาดเล็ก แต่ดึงดูดนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ เพราะ เกาะล้านที่หาดทรายขาวนวล เม็ดทรายละเอียด มีแนวปะการังมากมาย สามารถนั่งเรือหางยาวท่องกระจกหรือดำน้ำดูปะการังได้ ซึ่งภายในเกาะยังมีหาดทรายที่เลื่องชื่อ ได้แก่ หาดตาแหวน อยู่ทางเหนือของเกาะ เป็นหาดที่มีร้านค้าต่าง ๆ มากมาย

**หมู่เกาะไผ่** หมู่เกาะที่ประกอบไปด้วยเกาะไผ่ เกาะเหล็บบ เกาะกลิ้งบาดาล ฯลฯ โดยมีเกาะไผ่เป็นเกาะที่ใหญ่ที่สุด ปัจจุบันอยู่ในความดูแลของกองทัพเรือ กลุ่มเกาะไผ่อยู่ห่างจากฝั่งพัทยาประมาณ 23 กิโลเมตร นักท่องเที่ยวนิยมไปพักผ่อน เล่นน้ำทะเล ดำน้ำ ชมปะการัง และตกปลากันมาก

**อุทยานหินล้านปี และฟาร์มจระเข้พัทยา** อุทยานหินล้านปีและฟาร์มจระเข้พัทยา ตั้งอยู่ในเนื้อที่เกือบ 100 ไร่ ประกอบด้วยสวนหินและสวนดอกไม้หายากที่จัดแต่งบริเวณอย่างสวยงามร่มรื่น มีต้นไม้ที่กลายเป็นหินซึ่งมีอายุนับล้านปี และไม้ดัดไทยที่มีอายุ 200 ปี นอกจากนี้ ยังมีบ่อเลี้ยงจระเข้และสัตว์หายาก เช่น หมีเผือก ม้าเผือก เป็นต้น

## ตาราง 3

## รายชื่อ โรงแรม สถานที่ตั้ง และราคา

ชื่อ โรงแรม	สถานที่ตั้ง	ราคาเริ่มต้น (บาท)
เดอะทายด์ รีสอร์ท	บางแสน	1,900
สยามสวีตส์ ซีวิว	พญาภิบาล	650
โรงแรม เดอะ มนเทียร	พญาภิบาล	3,500
ไวท์เฮาส์ รีสอร์ท	อ่าวนาง	1,000
พญาภิบาลบีช รีสอร์ท	หาดจอมเทียน	1,400
ซูก้า ฮัท	หาดจอมเทียน	4,800
โลมา รีสอร์ท แอนด์ สปา	พญาเหนือ	900
อมาเรียร์คิต รีสอร์ท	พญาเหนือ	3,075
โคซี่บีช รีสอร์ท	พญาใต้	850
การ์เด็นซีวิว รีสอร์ท	บางละมุง	1,200
นาเกลือบีช รีสอร์ท	ถนนพญา นาเกลือบีช	1,150
เดอะฮอส ซูว์พอยท์ รีสอร์ท	บางละมุง	2,000
ล่องบีช รีสอร์ท	วงศ้อมาศย์	2,200
แรพพิท รีสอร์ท	หาดคองตาล	2,500
โรงแรม สวีตส์พญา	ถนนพญา สาย 2	800
เซ็นทรัล พญา โฮเทล	พญาใต้	950
รอยัล ซิฟ บีช รีสอร์ท	พญาใต้	3,800

ที่มา. จาก ข้อมูลการท่องเที่ยว, โดย การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2550, ค้นเมื่อ 1

สิงหาคม 2551, จาก <http://www.2.tat.or.th/download/tat/718/Eastern50.xls>

## บทที่ 4

### วิธีการศึกษา และผลการศึกษา

#### วิธีการศึกษา

ในการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการมาท่องเที่ยว และความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาเที่ยวจังหวัดชลบุรีนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (survey research) ซึ่งจัดเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (questionnaire) จากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักท่องเที่ยว โดยแบบสอบถามปัจจัยในด้านราคาที่พัก ราคาสินค้าอื่น ๆ และความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยว โดยใช้การประเมินความพอใจมีมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) 3 ระดับ ดังนี้

1.00-2.33 = พึงพอใจน้อย

2.34-3.67 = พึงพอใจปานกลาง

3.68-5.00 = พึงพอใจมาก

ระยะเวลาในการเก็บข้อมูลตั้งแต่วันที่ 1-31 สิงหาคม 2551 รวมระยะเวลา 1

เดือน

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาเที่ยวจังหวัดชลบุรี ในช่วงเดือน สิงหาคม 2551 จำนวน 350 คน โดยแยกกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญในสถานที่ท่องเที่ยวสำคัญดังนี้ คือ หาดบางแสน ตลาดหนองมน เกาะลอยศรีราชา หาดพัทยา และสวนนงนุช

ข้อมูลจากการสอบถามของนักท่องเที่ยวจำนวนทั้งสิ้น 350 ชุด มีจำนวนแบบสอบถามที่สมบูรณ์และสามารถนำมาวิเคราะห์ได้ มีจำนวน 328 ชุด นำมารวบรวมและประมวลผลหาค่าสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS จากแบบสอบถามนำมารวบรวมเป็นประเด็นปัจจัยทางการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อปัจจัยจากนั้นนำมาประมวลผลหาปัจจัยในการท่องเที่ยวและระดับความพึงพอใจ เช่น อัตรา

ค่าบริการ และสถานที่ท่องเที่ยว ราคาสินค้าต่าง ๆ เป็นที่พึงพอใจต่อผู้มาท่องเที่ยว โดยกำหนดช่องคะแนนระดับพึงพอใจดังนี้

- 1.00-2.33 = พึงพอใจน้อย
- 2.34-3.67 = พึงพอใจปานกลาง
- 3.68-5.00 = พึงพอใจมาก

### ผลการศึกษา

การศึกษาปัจจัย และความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวจังหวัดชลบุรี เป็นการพิจารณาสถิติการท่องเที่ยวจากจำนวนนักท่องเที่ยว การใช้จ่ายใช้สอยของนักท่องเที่ยว จำนวนวันที่พำนักค้างแรม และอื่น ๆ โดยมีผลการศึกษา ดังนี้

#### ตาราง 4

จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามข้อมูลด้านประชากรศาสตร์

ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	102	31.1
หญิง	226	68.9
2. อายุ		
ต่ำกว่า 26 ปี	73	22.3
26-35 ปี	88	26.8
36-45 ปี	102	31.1
มากกว่า 45 ปี	65	19.8
3. ภูมิลำเนา		
กรุงเทพฯ	200	61.0
ต่างจังหวัด	128	39.0

ตาราง 4 (ต่อ)

ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์	จำนวน (คน)	ร้อยละ
4. อาชีพ		
พนักงานบริษัทเอกชน	143	43.6
ธุรกิจส่วนตัว	50	15.2
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	40	12.2
ข้าราชการ/พนักงานของรัฐ	47	14.3
อื่น ๆ	48	14.6
5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
ต่ำกว่า 10,001 บาท	58	17.7
10,001-20,000 บาท	59	18.0
20,001-30,000 บาท	41	12.5
30,001-40,000 บาท	61	18.6
40,001-50,000 บาท	63	19.2
มากกว่า 50,000 บาท	46	14.0

**ที่มา.** จากการคำนวณ

จากตาราง 4 พบว่า ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งหมด 328 ตัวอย่าง มีลักษณะดังนี้

1. เพศ พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 226 คน คิดเป็นร้อยละ 68.9 และเพศชาย จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 31.1

2. อายุ พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีอายุ 36-45 ปี จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 31.1 รองลงมา มีอายุ 26-35 ปี จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 26.8 อายุต่ำกว่า 26 ปี จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 22.3 และอายุมากกว่า 45 ปี จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 19.8 ตามลำดับ

3. ภูมิลำเนา พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีภูมิลำเนาอยู่ในจังหวัดกรุงเทพฯ จำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 61.0 และมีภูมิลำเนาอยู่ต่างจังหวัด จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 39.0

4. อาชีพ พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 143 คน คิดเป็นร้อยละ 43.6 รองลงมา มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 15.2 อาชีพอื่น ๆ เช่น นักเรียน/นักศึกษา ค้าขาย อิสระ ฯ จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 14.6 อาชีพข้าราชการ/พนักงานของรัฐ จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 14.3 และอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 12.2 ตามลำดับ

5. รายได้ พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001-50,000 บาท จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 19.2 รองลงมา มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001-40,000 บาท จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 18.6 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 18.0 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 10,001 บาท จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 17.7 รายได้มากกว่า 50,000 บาท จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 14.0 และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 12.5 ตามลำดับ

## ตาราง 5

จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามพฤติกรรมในการมาท่องเที่ยว

พฤติกรรมในการมาท่องเที่ยว	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. วัตถุประสงค์ของการมาที่จังหวัดชลบุรี		
ท่องเที่ยว/พักผ่อน	244	74.4
ประชุม/สัมมนา	62	18.9
อื่น ๆ (ทำงาน/ทำรายงาน/พักผ่อน)	22	6.7
2. เหตุผลที่ทำให้เลือกมาที่จังหวัดชลบุรี		
เดินทางสะดวก (ใกล้กรุงเทพฯ)	238	72.6
มีแหล่งท่องเที่ยวครบวงจร	90	27.4
3. ค่าใช้จ่ายต่อวัน		
ต่ำกว่า 1,001 บาท	49	14.9
1,001-2,000 บาท	69	21.0
2,001-3,000 บาท	71	21.6
3,001-4,000 บาท	81	24.7
มากกว่า 4,000 บาท	58	17.7

## ตาราง 5 (ต่อ)

พฤติกรรมในการมาท่องเที่ยว	จำนวน (คน)	ร้อยละ
4. จำนวนครั้งที่เคยมาที่จังหวัดชลบุรี		
มาครั้งแรก	58	17.7
เคยมาแล้ว 1-3 ครั้ง	215	65.5
เคยมาแล้วมากกว่า 3 ครั้ง	55	16.8
5. บุคคลที่มาด้วย		
มาคนเดียว	27	8.2
มากับเพื่อน	175	53.4
มากับครอบครัว	74	22.6
มากับหน่วยงาน/บริษัท	52	15.9
6. จำนวนวันที่มาในครั้งนี้		
ไป/กลับ	88	26.8
พัก 1 วัน	186	56.7
พักมากกว่า 1 วัน	54	16.5
7. ประเภทการท่องเที่ยว		
ทะเล และแหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติ	289	88.1
สถานที่ท่องเที่ยวชมราตรี	39	11.9
8. ฤดูกาลที่มาท่องเที่ยว		
ฤดูร้อน	227	69.2
ฤดูหนาว	73	22.3
ฤดูฝน	28	8.5
9. จุดเด่นของจังหวัดชลบุรี		
อาหาร	55	16.8
ที่ท่องเที่ยวหลากหลาย	44	13.4
ระยะทาง	129	39.3
ความสะดวกสบาย	86	26.2
ความสะอาด	14	4.3

## ตาราง 5 (ต่อ)

พฤติกรรมในการมาท่องเที่ยว	จำนวน (คน)	ร้อยละ
10. การกลับมาเที่ยวอีก		
กลับมาเที่ยวอีก	293	89.3
ไม่กลับมาเที่ยวอีก	35	10.7

ที่มา. จากการคำนวณ

จากตาราง 5 พบว่า พฤติกรรมในการมาท่องเที่ยวของกลุ่มตัวอย่างมีลักษณะดังนี้

1. วัตถุประสงค์ของการมาที่จังหวัดชลบุรี พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ของการมาที่จังหวัดชลบุรีคือท่องเที่ยว จำนวน 244 คน คิดเป็นร้อยละ 74.4 รองลงมา คือ ประชุม/สัมมนา จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 18.9 และอื่น ๆ เช่น ทำงาน ทำรายงาน พักผ่อน จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 6.7 ตามลำดับ

2. เหตุผลที่ทำให้เลือกมาที่จังหวัดชลบุรี พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีเหตุผลที่เลือกมาที่จังหวัดชลบุรี คือ เดินทางสะดวก จำนวน 238 คน คิดเป็นร้อยละ 72.6 และมีแหล่งท่องเที่ยวครบวงจร จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 27.4

3. ค่าใช้จ่ายต่อวัน พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีค่าใช้จ่ายต่อวัน 3,001-4,000 บาท จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 24.7 รองลงมา คือ 2,001-3,000 บาท จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 21.6 1,001-2,000 บาท จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 21.0 มากกว่า 4,000 บาท จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 17.7 และ ต่ำกว่า 1,001 บาท จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 14.9 ตามลำดับ

4. จำนวนครั้งที่เคยมาที่จังหวัดชลบุรี พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เคยมาที่จังหวัดชลบุรีแล้ว 1-3 ครั้ง จำนวน 215 คน คิดเป็นร้อยละ 65.5 รองลงมา คือ มาครั้งแรก จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 17.7 และ เคยมาแล้วมากกว่า 3 ครั้ง จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 16.8 ตามลำดับ

5. บุคคลที่มาด้วย พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มากับเพื่อน จำนวน 175 คน คิดเป็นร้อยละ 53.4 รองลงมา คือ มากับครอบครัว จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 22.6 มากับหน่วยงาน/บริษัท จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 15.9 และมาคนเดียว จำนวน 27 คน



คิดเป็นร้อยละ 8.2 ตามลำดับ

6. จำนวนวันที่มาในครั้งนี พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มาพักมากกว่า 1 วัน จำนวน 186 คน คิดเป็นร้อยละ 56.7 รองลงมา คือ ไป/กลับ จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 26.8 และ พักมากกว่า 1 วัน จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 16.5 ตามลำดับ

7. ประเภทการท่องเที่ยว พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ชอบท่องเที่ยวประเภท ทะเลและแหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติ จำนวน 289 คน คิดเป็นร้อยละ 88.1 และประเภท สถานที่ท่องเที่ยวยามราตรี จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 11.9

8. ฤดูกาลที่มาท่องเที่ยว พบว่า ส่วนใหญ่นักท่องเที่ยวมาในฤดูร้อน จำนวน 227 คน คิดเป็นร้อยละ 69.2 รองลงมา คือ ฤดูหนาว จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 22.3 และ ฤดูฝน จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 8.5 ตามลำดับ

9. จุดเด่นของจังหวัดชลบุรี พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่คิดว่าจุดเด่นของจังหวัด ชลบุรี คือ ระยะเวลา จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 39.3 รองลงมา คือ ความสะดวก-สบาย จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 26.2 อาหาร จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 16.8 ที่ท่องเที่ยวหลากหลาย จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 13.4 และความสะอาดจำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 4.3 ตามลำดับ

10. การกลับมาเที่ยวอีก พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่จะกลับมาเที่ยวอีก จำนวน 293 คน คิดเป็นร้อยละ 89.3 และคิดว่าไม่กลับมาเที่ยวอีก จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 10.7

## ตาราง 6

## จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามการเลือกที่พัก

การเลือกที่พัก	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. ปัจจัยในการเลือกที่พักในครั้งนี้		
ราคา	106	32.3
ความสะดวกสบาย	89	27.1
ความสะอาด	87	26.5
มีบ้านรับรอง	15	4.6
หน่วยงานเป็นผู้จัดให้	31	9.5
2. ความประทับใจต่อที่พัก		
ประทับใจ	304	92.7
ไม่ประทับใจ	14	4.3
ไม่แสดงความคิดเห็น	10	3.0

ที่มา. จากการคำนวณ

จากตาราง 6 พบว่า การเลือกที่พักของกลุ่มตัวอย่างมีลักษณะดังนี้

1. ปัจจัยในการเลือกที่พักในครั้งนี้ พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เลือกที่พักจากราคา จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 32.3 รองลงมา คือ ความสะดวกสบาย จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 27.1 ความสะอาด จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 26.5 หน่วยงานเป็นผู้จัดให้ จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 9.5 และมีบ้านรับรอง จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 4.6 ตามลำดับ

2. ความประทับใจต่อที่พัก พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีความประทับใจต่อที่พัก จำนวน 304 คน คิดเป็นร้อยละ 92.7 รองลงมา คือ ไม่ประทับใจ จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 4.3 และไม่แสดงความคิดเห็น จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 3.0 ตามลำดับ

### ตาราง 7

จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามลักษณะที่พักในครั้งนี้อย่าง และครั้งหน้า

ลักษณะที่พัก	ครั้งนี้อย่าง		ครั้งหน้า	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ในเมือง	98	29.9	118	36.0
ใกล้ชายหาด/ชายทะเล	230	70.1	210	64.0

ที่มา. จากการคำนวณ

จากตาราง 7 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า การมาในครั้งนี้นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ คาดว่าจะพักใกล้ชายหาด/ชายทะเล จำนวน 230 คน คิดเป็นร้อยละ 70.1 และพักในเมือง จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 29.9 ส่วนในครั้งหน้านักท่องเที่ยวส่วนใหญ่คาดว่าจะพัก ใกล้ชายหาด/ชายทะเล จำนวน 210 คน คิดเป็นร้อยละ 64.0 และพักในเมือง จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 36.0

### ตาราง 8

จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามประเภทที่พักในครั้งนี้อย่าง และครั้งหน้า

ประเภทที่พัก	ครั้งนี้อย่าง		ครั้งหน้า	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
โรงแรม	83	25.3	75	22.9
เกสต์เฮาส์	88	26.8	105	32.0
บังกะโล	117	35.7	112	34.1
บ้านรับรอง	40	12.2	36	11.0

ที่มา. จากการคำนวณ

จากตาราง 8 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ประเภทที่พักของนักท่องเที่ยวใน ครั้งนี้ส่วนใหญ่เป็นบังกะโล จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 35.7 รองลงมา คือ เกสต์เฮาส์ จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 26.8 โรงแรม จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 25.3 และบ้านรับรอง จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 12.2 ส่วนประเภทที่พักของ

นักท่องเที่ยวในครึ่งหน้าส่วนใหญ่เป็นบังกะโล จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 34.1 รองลงมา คือ เกสต์เฮาส์ จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 32.0 โรงแรม จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 22.9 และบ้านรับรอง จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 11.0

## ตาราง 9

ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อสถานที่ต่าง ๆ

สถานที่ต่าง ๆ	$\bar{X}$	SD	ระดับความพึงพอใจ
ด้านที่พัก	3.53	.76	ปานกลาง
ด้านสถานที่ท่องเที่ยว (ชายหาด)	3.31	.72	ปานกลาง
ด้านสถานที่ท่องเที่ยวทั่วไป	3.86	.56	สูง
ด้านสถานที่ท่องเที่ยวยามราตรี	3.80	.67	สูง
โดยรวม	3.63	.55	ปานกลาง

ที่มา. จากการคำนวณ

จากตาราง 9 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ความพึงพอใจที่มีผลต่อสถานที่ต่าง ๆ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.63$ ) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านสถานที่ท่องเที่ยวทั่วไป ( $\bar{X} = 3.86$ ) และด้านสถานที่ท่องเที่ยวยามราตรี ( $\bar{X} = 3.80$ ) อยู่ในระดับสูง ส่วนด้านที่พัก ( $\bar{X} = 3.53$ ) และด้านสถานที่ท่องเที่ยว (ชายหาด) ( $\bar{X} = 3.31$ ) อยู่ในระดับปานกลาง

### การทดสอบสมมติฐาน

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาจากจังหวัดชลบุรีมีความแตกต่างกัน 2 ด้าน คือ ด้านลักษณะทางประชากรศาสตร์ และด้านพฤติกรรมการมาท่องเที่ยว

**ด้านลักษณะทางประชากรศาสตร์** ลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อสถานที่ต่าง ๆ และความพึงพอใจต่อสิ่งแวดล้อม และการบริการ

ในการทดสอบสมมติฐานที่ว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อสถานที่ต่าง ๆ และความพึงพอใจต่อ

สิ่งแวดล้อมและการบริการ พบว่า เพศ อายุ และอาชีพ ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ดังนี้

### ตาราง 10

ผลการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อสถานที่ต่าง ๆ จำแนกตามเพศ

ความพึงพอใจต่อสถานที่ต่าง ๆ	เพศ				t	P-value
	ชาย		หญิง			
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD		
ด้านที่พัก	3.41	.78	3.59	.74	-1.984*	.048
ด้านสถานที่ท่องเที่ยว (ชายหาด)	3.23	.74	3.34	.71	-1.316	.189
ด้านสถานที่ท่องเที่ยวทั่วไป	3.86	.54	3.86	.57	-0.086	.932
ด้านสถานที่ท่องเที่ยวยามราตรี	3.77	.77	3.82	.62	-0.502	.616
โดยรวม	3.57	.59	3.65	.53	-1.305	.193

หมายเหตุ: \*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ที่มา. จากการคำนวณ

### ตาราง 11

ผลการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อสิ่งแวดล้อมและการบริการจำแนกตามเพศ

ความพึงพอใจต่อสิ่งแวดล้อมและการบริการ	เพศ				t	P-value
	ชาย		หญิง			
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD		
ด้านการจัดระเบียบสาธารณะและความสะอาด	2.08	.77	2.14	.79	-0.678	.498
ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน	2.23	.78	2.27	.74	-0.446	.656
ด้านการบริการด้านร้านอาหาร ความสะอาด รสชาติ และความหลากหลาย	2.06	.82	2.10	.77	-0.413	.680

ที่มา. จากการคำนวณ

จากการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อสถานที่ต่าง ๆ จำแนกตามเพศ พบว่า เพศที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจด้านที่พักอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ เพศหญิงมีความพึงพอใจในด้านที่พักมากกว่าเพศชาย โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ คือ  $\bar{x} = 3.59$  และ  $\bar{x} = 3.41$  ตามลำดับ (ดูตาราง 10) และเมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อสิ่งแวดล้อมและการบริการ พบว่า ความแตกต่างของเพศไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านการจัดระเบียบสาธารณะและความสะอาด ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และด้านการบริการด้านร้านอาหาร ความสะอาด รสชาติ และความหลากหลาย (ดูตาราง 11)

## ตาราง 12

ผลการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อสถานที่ต่าง ๆ จำแนกตามอายุ

ความพึงพอใจต่อสถานที่ต่าง ๆ	F	P-value
ด้านที่พัก	2.354	.072
ด้านสถานที่ท่องเที่ยว (ชายหาด)	1.732	.160
ด้านสถานที่ท่องเที่ยวทั่วไป	2.119	.098
ด้านสถานที่ท่องเที่ยวยามราตรี	1.216	.304
โดยรวม	2.361	.071

ที่มา. จากการคำนวณ

จากการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อสถานที่ต่าง ๆ จำแนกตามอายุ พบว่า ความแตกต่างของอายุไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านที่พัก ด้านสถานที่ท่องเที่ยว (ชายหาด) ด้านสถานที่ท่องเที่ยวทั่วไป และด้านสถานที่ท่องเที่ยวยามราตรี (ดูตาราง 12) และเมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อสิ่งแวดล้อมและการบริการ พบว่า อายุที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจด้านการจัดระเบียบสาธารณะและความสะอาดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ

.05 กล่าวคือ นักท่องเที่ยวที่มีอายุมากกว่า 45 ปี มีความพึงพอใจสูงสุด รองลงมา คือ นักท่องเที่ยวที่มีอายุต่ำกว่า 26 ปี อายุ 36-45 ปี และอายุ 26-35 ปี โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ คือ  $\bar{x} = 2.31, 2.19, 2.10$  และ  $1.95$  ตามลำดับ ส่วนในด้านอื่น ๆ พบว่า ความแตกต่างของอายุไม่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจ (ดูตาราง 13-14)

### ตาราง 13

ผลการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อสิ่งแวดล้อมและการบริการจำแนกตามอายุ

ความพึงพอใจต่อสิ่งแวดล้อมและการบริการ	F	P-value
ด้านการจัดระเบียบสาธารณะและความสะอาด	2.852*	.037
ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน	1.800	.147
ด้านการบริการด้านร้านอาหาร ความสะอาด รสชาติ และ ความหลากหลาย	1.014	.387

หมายเหตุ: \*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ที่มา. จากการคำนวณ

### ตาราง 14

ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยด้านการจัดระเบียบสาธารณะและความสะอาด จำแนกตามอายุ

กลุ่มอายุ	ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย
	$\bar{x}$
ต่ำกว่า 26 ปี	2.19
26-35 ปี	1.95
36-45 ปี	2.10
มากกว่า 45 ปี	2.30

ที่มา. จากการคำนวณ

จากการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อสถานที่ต่าง ๆ จำแนกตามอาชีพ พบว่า อาชีพที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจโดยรวมและด้านที่พิกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวม นักท่องเที่ยวที่มีอาชีพข้าราชการ/พนักงานของรัฐมีความพึงพอใจสูงที่สุด รองลงมา คือ พนักงานรัฐวิสาหกิจ นักเรียน/นักศึกษา พนักงานบริษัทเอกชน และธุรกิจส่วนตัว โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ คือ  $\bar{x} = 3.81, 3.77, 3.62, 3.57$  และ  $3.51$  ตามลำดับ เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจด้านที่พัก นักท่องเที่ยวที่มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจมีความพึงพอใจสูงที่สุด รองลงมา คือ ข้าราชการ/พนักงานของรัฐ นักเรียน/นักศึกษา ธุรกิจส่วนตัว และพนักงานบริษัทเอกชน โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ คือ  $\bar{x} = 3.76, 3.73, 3.55, 3.44$  และ  $3.43$  ตามลำดับ และยังพบอีกว่า นักท่องเที่ยวที่มีอาชีพแตกต่างกันส่งผลให้ความพึงพอใจด้านสถานที่ท่องเที่ยว (ชายหาด) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 กล่าวคือ นักท่องเที่ยวที่มีอาชีพข้าราชการ/พนักงานของรัฐมีความพึงพอใจสูงที่สุด รองลงมา คือ พนักงานรัฐวิสาหกิจ นักเรียน/นักศึกษา พนักงานบริษัทเอกชน และธุรกิจส่วนตัว โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ คือ  $\bar{x} = 3.62, 3.49, 3.24, 3.24$  และ  $3.13$  ตามลำดับ (ดูตาราง 15-16) และเมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อสิ่งแวดล้อมและการบริการ พบว่า ความแตกต่างของอาชีพไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านการจัดระเบียบสาธารณะและความสะอาด ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และด้านการบริการด้านร้านอาหาร ความสะอาด รสชาติ และความหลากหลาย (ดูตาราง 17)



## ตาราง 15

ผลการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อสถานที่ต่าง ๆ จำแนกตามอาชีพ

ความพึงพอใจต่อสถานที่ต่าง ๆ	F	P-value
ด้านที่พัก	2.657	.033*
ด้านสถานที่ท่องเที่ยว (ชายหาด)	4.133	.003**
ด้านสถานที่ท่องเที่ยวทั่วไป	2.052	.087
ด้านสถานที่ท่องเที่ยวยามราตรี	0.934	.444
โดยรวม	3.019	.018*

หมายเหตุ: \*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

\*\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ที่มา. จากการคำนวณ

## ตาราง 16

ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยด้านที่พักและด้านสถานที่ท่องเที่ยว (ชายหาด) จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย		
	ด้านที่พัก	ด้านสถานที่ท่องเที่ยว (ชายหาด)	โดยรวม
	$\bar{X}$	$\bar{X}$	$\bar{X}$
พนักงานบริษัทเอกชน	3.43	3.24	3.57
ธุรกิจส่วนตัว	3.44	3.13	3.51
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	3.76	3.49	3.77
ข้าราชการ/พนักงานของรัฐ	3.73	3.62	3.81
นักเรียน/นักศึกษา	3.55	3.24	3.62

ที่มา. จากการคำนวณ

### ตาราง 17

ผลการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อสิ่งแวดล้อมและการบริการจําแนกตามอาชีพ

ความพึงพอใจต่อสิ่งแวดล้อมและการบริการ	F	P-value
ด้านการจัดระเบียบสาธารณะและความสะอาด	0.476	.754
ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน	2.193	.070
ด้านการบริการด้านร้านอาหาร ความสะอาด รสชาติ และ ความหลากหลาย	1.753	.138

ที่มา. จากการคำนวณ

ส่วนปัจจัยทางประชากรศาสตร์ลักษณะอื่น ได้แก่ ภูมิลําเนา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ไม่ส่งผลกระทบต่อระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อสถานที่ต่าง ๆ และความพึงพอใจต่อสิ่งแวดล้อมและการบริการอย่างมีนัยสำคัญ ดังนี้ (ดูตาราง 18-21)

### ตาราง 18

ผลการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อสถานที่ต่าง ๆ จําแนกตามภูมิลําเนา

ความพึงพอใจต่อสถานที่ต่าง ๆ	ภูมิลําเนา				t	P-value
	กรุงเทพฯ		ต่างจังหวัด			
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD		
ด้านที่พัก	3.49	.81	3.59	.67	-1.214	.226
ด้านสถานที่ท่องเที่ยว (ชายหาด)	3.29	.71	3.33	.75	-0.454	.650
ด้านสถานที่ท่องเที่ยวทั่วไป	3.81	.57	3.94	.55	-1.974	.049
ด้านสถานที่ท่องเที่ยวยามราตรี	3.79	.69	3.83	.63	-0.489	.625
โดยรวม	3.60	.58	3.67	.49	-1.224	.222

ที่มา. จากการคำนวณ

### ตาราง 19

ผลการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อสิ่งแวดล้อมและบริการจําแนกตาม  
ภูมิภาค

ความพึงพอใจต่อสิ่งแวดล้อมและ การบริการ	ภูมิภาค				t	P-value
	กรุงเทพฯ		ต่างจังหวัด			
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD		
ด้านการจัดระเบียบสาธารณะ และ ความสะอาด	2.09	.79	2.18	.77	-1.072	.284
ด้านความปลอดภัยในชีวิต และ ทรัพย์สิน	2.22	.78	2.31	.71	-1.149	.251
ด้านการบริการด้านร้านอาหาร ความสะอาด รสชาติ และความ หลากหลาย	2.03	.78	2.18	.78	-1.755	.080

ที่มา. จากการคำนวณ

### ตาราง 20

ผลการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อสถานที่ต่าง ๆ จําแนกตามรายได้เฉลี่ย  
ต่อเดือน

ความพึงพอใจต่อสถานที่ต่าง ๆ	F	P-value
ด้านที่พัก	0.408	.843
ด้านสถานที่ท่องเที่ยว (ชายหาด)	0.939	.456
ด้านสถานที่ท่องเที่ยวทั่วไป	0.683	.636
ด้านสถานที่ท่องเที่ยวชมราตรี	1.231	.294
โดยรวม	0.603	.698

ที่มา. จากการคำนวณ

## ตาราง 21

ผลการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อสิ่งแวดล้อมและการบริการจำแนกตาม รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ความพึงพอใจต่อสิ่งแวดล้อมและการบริการ	F	P-value
ด้านการจัดระเบียบสาธารณะและความสะอาด	1.229	.295
ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน	1.264	.279
ด้านการบริการด้านร้านอาหาร ความสะอาด รสชาติ และความหลากหลาย	0.664	.651

ที่มา. จากการคำนวณ

**ด้านพฤติกรรมการท่องเที่ยวที่แตกต่างกัน** พฤติกรรมการท่องเที่ยวที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อสถานที่ต่าง ๆ และความพึงพอใจต่อสิ่งแวดล้อมและการบริการ

ในการทดสอบสมมติฐานที่ว่า พฤติกรรมการท่องเที่ยวที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อสถานที่ต่าง ๆ และความพึงพอใจต่อสิ่งแวดล้อมและการบริการ พบว่า วัตถุประสงค์ของการมาที่จังหวัดชลบุรีและเหตุผลที่เลือกเดินทางมาที่จังหวัดชลบุรีส่งผลต่อระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว

จากการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อสถานที่ต่าง ๆ จำแนกตามวัตถุประสงค์ของการมาที่จังหวัดชลบุรี พบว่า วัตถุประสงค์ของการมาที่จังหวัดชลบุรีส่งผลต่อความพึงพอใจในด้านที่พักอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจด้านที่พัก ผู้ที่มาประชุม/สัมมนา มีความพึงพอใจสูงสุด รองลงมา คือ ผู้ที่มาจากจังหวัดชลบุรีด้วยวัตถุประสงค์อื่น ๆ เช่น ทำงาน/พักผ่อน และท่องเที่ยว โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ คือ  $\bar{x} = 3.76, 3.63, 3.46$  ตามลำดับ (ดูตาราง 22-23) และเมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อสิ่งแวดล้อมและการบริการ พบว่า นักท่องเที่ยวที่มีวัตถุประสงค์ของการมาที่จังหวัดชลบุรีแตกต่างกันส่งผลให้ความพึงพอใจด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 กล่าวคือ ผู้ที่มาจากจังหวัดชลบุรีด้วยวัตถุประสงค์

อื่น ๆ เช่น ทำงาน/พักผ่อนมีความพึงพอใจสูงสุด รองลงมา คือ ผู้ที่มาประชุม/สัมมนา และท่องเที่ยว โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ คือ  $\bar{x} = 2.55, 2.50, 2.16$  ตามลำดับ (ดูตาราง 24-25)

## ตาราง 22

ผลการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อสถานที่ต่าง ๆ จำแนกตามวัตถุประสงค์ของการมาที่จังหวัดชลบุรี

ความพึงพอใจต่อสถานที่ต่าง ๆ	F	P-value
ด้านที่พัก	4.121*	.017
ด้านสถานที่ท่องเที่ยว (ชายหาด)	0.138	.871
ด้านสถานที่ท่องเที่ยวทั่วไป	0.791	.454
ด้านสถานที่ท่องเที่ยวยามราตรี	2.431	.090
โดยรวม	1.552	.213

หมายเหตุ: \*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ที่มา. จากการคำนวณ

## ตาราง 23

ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยด้านที่พัก จำแนกวัตถุประสงค์ของการมาที่จังหวัดชลบุรี

วัตถุประสงค์ของการมาที่จังหวัดชลบุรี	ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย
	$\bar{x}$
ท่องเที่ยว	3.46
ประชุม/สัมมนา	3.76
อื่น ๆ (ทำงาน/พักผ่อน)	3.63

ที่มา. จากการคำนวณ

#### ตาราง 24

ผลการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อสิ่งแวดล้อมและการบริการจำแนกตามวัตถุประสงค์ของการมาที่จังหวัดชลบุรี

ความพึงพอใจต่อสิ่งแวดล้อมและการบริการ	F	P-value
ด้านการจัดระเบียบสาธารณะและความสะอาด	2.155	.118
ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน	7.001**	.001
ด้านการบริการด้านร้านอาหาร ความสะอาด รสชาติ และความหลากหลาย	1.920	.148

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ที่มา. จากการคำนวณ

#### ตาราง 25

ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน จำแนกวัตถุประสงค์ของการมาที่จังหวัดชลบุรี

วัตถุประสงค์ของการมาที่จังหวัดชลบุรี	ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย
	$\bar{X}$
ท่องเที่ยว	2.16
ประชุม/สัมมนา	2.50
อื่น ๆ (ทำงาน/พักผ่อน)	2.55

ที่มา. จากการคำนวณ

จากการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อสถานที่ต่าง ๆ จำแนกตามเหตุผลที่เลือกมาจังหวัดชลบุรี พบว่า ความแตกต่างของเหตุผลที่เลือกมาที่จังหวัดชลบุรีไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านที่พัก ด้านสถานที่ท่องเที่ยว (ชายหาด) ด้านสถานที่ท่องเที่ยวทั่วไป และด้านสถานที่ท่องเที่ยวชมราตรี (ดูตาราง 26)

## ตาราง 26

ผลการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อสถานที่ต่าง ๆ จำแนกตามเหตุผล  
ที่เลือกมาจังหวัดชลบุรี

ความพึงพอใจต่อสถานที่ต่าง ๆ	เหตุผลที่เลือกมาจังหวัดชลบุรี				t	P-value
	เดินทางสะดวก (ใกล้กรุงเทพ)		มีแหล่งท่องเที่ยว ครบวงจร			
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD		
ด้านที่พัก	3.56	.73	3.45	.82	1.171	.243
ด้านสถานที่ท่องเที่ยว (ชายหาด)	3.34	.73	3.20	.70	1.596	.111
ด้านสถานที่ท่องเที่ยวทั่วไป	3.87	.56	3.85	.57	0.187	.852
ด้านสถานที่ท่องเที่ยวยามราตรี	3.84	.66	3.72	.69	1.414	.158
โดยรวม	3.65	.55	3.56	.55	1.410	.159

ที่มา. จากการคำนวณ

เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อสิ่งแวดล้อมและการบริการพบว่า เหตุผลที่เลือกมาจังหวัดชลบุรีส่งผลต่อความพึงพอใจด้านการจัดระเบียบ สาธารณะและความสะอาดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ เหตุผลการเดินทางสะดวก (ใกล้กรุงเทพ) มีความพึงพอใจในด้านที่พักมากกว่าเหตุผลด้านแหล่งท่องเที่ยวครบวงจร โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ คือ  $\bar{X} = 2.19$  และ  $\bar{X} = 1.94$  ตามลำดับ (ดูตาราง 27)

## ตาราง 27

ผลการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อสิ่งแวดล้อมและการบริการจำแนกตาม  
เหตุผลที่เลือกมาจังหวัดชลบุรี

ความพึงพอใจ	เหตุผลที่เลือกมาจังหวัดชลบุรี				t	P-value
	เดินทางสะดวก (ใกล้กรุงเทพ)		มีแหล่งท่องเที่ยว ครบวงจร			
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD		
ด้านการจัดระเบียบสาธารณะและ ความสะอาด	2.19	.75	1.94	.83	2.555*	.011
ด้านความปลอดภัยในชีวิตและ ทรัพย์สิน	2.29	.72	2.14	.83	1.616	.107
ด้านการบริการด้านร้านอาหาร ความ สะอาด รสชาติ และความหลากหลาย	2.11	.76	2.03	.84	0.741	.459

หมายเหตุ: \*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ที่มา. จากการคำนวณ

ส่วนพฤติกรรมอื่น ได้แก่ ค่าใช้จ่ายต่อวันของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ไม่  
ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญ ทั้งนี้ (ดูตาราง 28-29)

## ตาราง 28

ผลการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อสถานที่ต่าง ๆ จำแนกตามค่าใช้จ่าย  
ต่อวัน

ความพึงพอใจ	F	P-value
ด้านที่พัก	0.611	.655
ด้านสถานที่ท่องเที่ยว (ชายหาด)	1.572	.181
ด้านสถานที่ท่องเที่ยวทั่วไป	0.701	.592
ด้านสถานที่ท่องเที่ยวยามราตรี	0.650	.627
โดยรวม	1.163	.327

ที่มา. จากการคำนวณ



## ตาราง 29

ผลการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อสิ่งแวดล้อมและบริการจำหน่ายตาม  
ค่าใช้จ่ายต่อวัน

ความพึงพอใจ	F	P-value
ด้านการจัดระเบียบสาธารณะและความสะอาด	0.189	.944
ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน	1.616	.170
ด้านการบริการด้านร้านอาหาร ความสะอาด รสชาติ และความ หลากหลาย	0.902	.463

ที่มา. จากการคำนวณ

ในการศึกษาได้สอบถามความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวในจังหวัดชลบุรี  
ในด้านต่าง ๆ มีดังนี้

## ตาราง 30

จำนวน และร้อยละของผู้ตอบ เรื่องการจัดระเบียบสาธารณะและความสะอาดของ  
จังหวัดชลบุรี จำแนกตามเพศ

การจัดระเบียบสาธารณะและ ความสะอาดของจังหวัดชลบุรี		เพศ		รวม
		ชาย	หญิง	
ดีมาก	จำนวน	26	56	82
	ร้อยละ	7.9	17.1	25.0
ดี	จำนวน	42	82	124
	ร้อยละ	12.8	25.0	37.8
พอใช้	จำนวน	34	88	122
	ร้อยละ	10.4	26.8	37.2
รวม	จำนวน	102	226	328
	ร้อยละ	31.1	68.9	100

ที่มา. จากการคำนวณ

จากตาราง 30 การจัดระเบียบสาธารณะและความสะอาดของจังหวัดชลบุรี เมื่อจำแนกตามเพศ พบว่า เพศชาย คิดว่า ดี จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 12.8 พอใช้ จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 10.4 และดีมาก จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 7.9 ตามลำดับ ส่วนเพศหญิง คิดว่า พอใช้ จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 26.8 ดี จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 25.0 และดีมาก จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 17.1 ตามลำดับ

### ตาราง 31

จำนวน และร้อยละของผู้ตอบ เรื่องความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของจังหวัดชลบุรี จำแนกตามเพศ

ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ของจังหวัดชลบุรี		เพศ		รวม
		ชาย	หญิง	
ดีมาก	จำนวน	21	36	57
	ร้อยละ	6.4	11.0	17.4
ดี	จำนวน	38	97	135
	ร้อยละ	11.6	29.6	41.2
พอใช้	จำนวน	42	90	132
	ร้อยละ	12.8	27.4	40.2
ควรปรับปรุง	จำนวน	1	3	4
	ร้อยละ	0.3	0.9	1.2
รวม	จำนวน	102	226	328
	ร้อยละ	31.1	68.9	100

ที่มา. จากการคำนวณ

จากตาราง 31 ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของจังหวัดชลบุรี เมื่อจำแนกตามเพศ พบว่า เพศชาย คิดว่า พอใช้ จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 12.8 ดี จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 11.6 ดีมาก จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 6.4 และควรปรับปรุง จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.3 ตามลำดับ ส่วนเพศหญิง คิดว่า ดี จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 29.6 พอใช้ จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 27.4 ดีมาก จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ

11.0 และควรปรับปรุง จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.9 ตามลำดับ

### ตาราง 32

จำนวน และร้อยละของผู้ตอบ เรื่องการบริการด้านร้านอาหาร ความสะอาด รสชาติ และ ความหลากหลาย จำแนกตามเพศ

การบริการด้านร้านอาหาร ความสะอาด รสชาติ และความหลากหลาย		เพศ		รวม
		ชาย	หญิง	
ดีมาก	จำนวน	31	56	87
	ร้อยละ	9.5	17.1	26.5
ดี	จำนวน	34	92	126
	ร้อยละ	10.4	28.0	38.4
พอใช้	จำนวน	37	78	115
	ร้อยละ	11.3	23.8	35.1
รวม	จำนวน	102	226	328
	ร้อยละ	31.1	68.9	100.0

ที่มา. จากการคำนวณ

จากตาราง 32 การบริการด้านร้านอาหาร ความสะอาด รสชาติ และความ-  
หลากหลาย เมื่อจำแนกตามเพศ พบว่า เพศชาย คิดว่า พอใช้ จำนวน 37 คน คิดเป็น  
ร้อยละ 11.3 ดี จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 10.4 และดีมาก จำนวน 31 คน คิดเป็น  
ร้อยละ 9.5 ตามลำดับ ส่วนเพศหญิง คิดว่า ดี จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 28.0 พอใช้  
จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 23.8 และดีมาก จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 17.1  
ตามลำดับ

สำหรับคำถามในส่วนของความประทับใจต่าง ๆ ความคุ้มค่าในการท่องเที่ยว  
การวางแผนมาท่องเที่ยวในครั้งต่อไป และข้อเสนอแนะต่าง ๆ มีดังนี้

### ตาราง 33

จำนวน และร้อยละของผู้ตอบ เรื่องความคุ้มค่าในการมาท่องเที่ยวในครั้งนี้อย่างจำแนกตามเพศ

ความคุ้มค่าในการมาท่องเที่ยวในครั้งนี้อย่าง		เพศ		รวม
		ชาย	หญิง	
คุ้มค่า	จำนวน	86	200	286
	ร้อยละ	26.2	61.0	87.2
ไม่คุ้มค่า	จำนวน	16	26	42
	ร้อยละ	4.9	7.9	12.8
รวม	จำนวน	102	226	328
	ร้อยละ	31.1	68.9	100.0

ที่มา. จากการคำนวณ

จากตาราง 33 ความคุ้มค่าในการมาท่องเที่ยวในครั้งนี้อย่างจำแนกตามเพศ พบว่าเพศชาย คิดว่า คุ้มค่า จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 26.2 และไม่คุ้มค่า จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 4.9 ส่วนเพศหญิง คิดว่า คุ้มค่า จำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 61.0 และไม่คุ้มค่า จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 7.9

### ตาราง 34

สถานที่ที่นักท่องเที่ยวไปเที่ยวมากที่สุดในครั้งนี้อย่าง 5 อันดับแรก

ชื่อสถานที่ท่องเที่ยว	จำนวน	ร้อยละ
	(คน)	ของผู้ตอบ
1. หาดพัทยา	114	34.8
2. หาดบางแสน	95	29.0
3. ตลาดหนองมน	77	23.5
4. หาดนาจอมเทียน	76	23.2
5. สวนสัตว์เปิดเขาเขียว	62	18.9

ที่มา. จากการคำนวณ

จากตาราง 34 สถานที่ที่นักท่องเที่ยวไปเที่ยวมากที่สุดในครั้งนี้ 5 อันดับแรก คือ หาดพัทยา จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 34.8 รองลงมาคือ หาดบางแสน จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 29.0 ตลาดหนองมน จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 23.5 หาดจอมเทียน จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 23.2 และสวนสัตว์เปิดเขาเขียว จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 18.9 ตามลำดับ

### ตาราง 35

สถานที่ที่นักท่องเที่ยวคาดว่าจะไปเที่ยวมากที่สุดในครั้งหน้า 5 อันดับแรก

ชื่อสถานที่ท่องเที่ยว	จำนวน (คน)	ร้อยละ ของผู้ตอบ
1. พิพิธภัณฑ์ของริบลีย์	60	18.3
2. ตลาดหนองมน	45	13.7
3. เรือจักรินฤเบศร์	45	13.7
4. เกาะล้าน	43	13.1
5. สวนเสือศรีราชา	38	11.6

ที่มา. จากการคำนวณ

จากตาราง 35 สถานที่ที่นักท่องเที่ยวคาดว่าจะไปเที่ยวมากที่สุดในครั้งหน้า 5 อันดับแรก คือ พิพิธภัณฑ์ของริบลีย์ จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 18.3 รองลงมาคือ ตลาดหนองมน จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 13.7 เรือจักรินฤเบศร์ จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 13.7 เกาะล้าน จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 13.1 และสวนเสือศรีราชา จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 11.6 ตามลำดับ

### ตาราง 36

สถานที่ที่นักท่องเที่ยวประทับใจมากที่สุดในครั้งนี้ 5 อันดับแรก

ชื่อสถานที่ท่องเที่ยว	จำนวน (คน)	ร้อยละ ของผู้ตอบ
1. เกาะล้าน	72	22.0
2. ตลาดหนองมน	63	19.2
3. หาดพัทยา	55	16.8
4. อุทยานหินล้านปีฯ	55	16.8
5. สวนสัตว์เปิดเขาเขียว	47	14.3

ที่มา. จากการคำนวณ

จากตาราง 36 สถานที่ที่นักท่องเที่ยวประทับใจมากที่สุดในครั้งนี้ 5 อันดับแรก คือ เกาะล้าน จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 22.0 รองลงมา คือ ตลาดหนองมน จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 19.2 หาดพัทยา จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 16.8 อุทยานหินล้านปีฯ จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 16.8 และสวนสัตว์เปิดเขาเขียว จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 14.3 ตามลำดับ

### ตาราง 37

สถานที่ที่นักท่องเที่ยวไม่ประทับใจมากที่สุดในครั้งนี้ 5 อันดับแรก

ชื่อสถานที่ท่องเที่ยว	จำนวน (คน)	ร้อยละ ของผู้ตอบ
1. ไม่มี	184	56.1
2. หาดบางแสน	27	8.2
3. พิพิธภัณฑ์ของริบลิย์	16	4.9
4. หาดพัทยา	16	4.9
5. สวนน้ำพัทยาปาร์ค	12	3.7

ที่มา. จากการคำนวณ

จากตาราง 37 สถานที่ที่นักท่องเที่ยวไม่ประทับใจมากที่สุดในครั้งนี้ 5 อันดับแรก คือ ไม่มี จำนวน 184 คน คิดเป็นร้อยละ 56.1 รองลงมาคือ หาดบางแสน จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 8.2 พิพิธภัณฑสถานของริบลิย์ จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 4.9 หาดพัทยา จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 4.9 และสวนน้ำพัทยาปาร์ค จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.7 ตามลำดับ

### ตาราง 38

#### ข้อเสนอแนะในการพัฒนาการท่องเที่ยวจังหวัดชลบุรี

ข้อเสนอแนะของนักท่องเที่ยว	จำนวน (คน)	ร้อยละ ของผู้ตอบ
ควรปรับปรุงเรื่องราคาสินค้า/ราคาที่พัก	63	19.2
ควรปรับปรุงเรื่องความปลอดภัยในสถานที่พัก/ที่จอดรถ/ ห้องน้ำสาธารณะ	122	37.2
อื่น ๆ (ควรปรับปรุงเรื่องปริมาณ/ความสะอาดในห้องน้ำ สาธารณะ)	143	43.6

ที่มา. จากการคำนวณ

จากตาราง 38 ข้อเสนอแนะของนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่คือ ควรปรับปรุงเรื่องปริมาณ/ความสะอาดในห้องน้ำสาธารณะ จำนวน 143 คน คิดเป็นร้อยละ 43.6 รองลงมาคือ ควรปรับปรุงเรื่องความปลอดภัยในสถานที่พัก/ที่จอดรถ/ห้องน้ำสาธารณะ จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 37.2 และควรปรับปรุงเรื่องราคาสินค้า/ราคาที่พัก จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 19.2 ตามลำดับ

## บทที่ 5

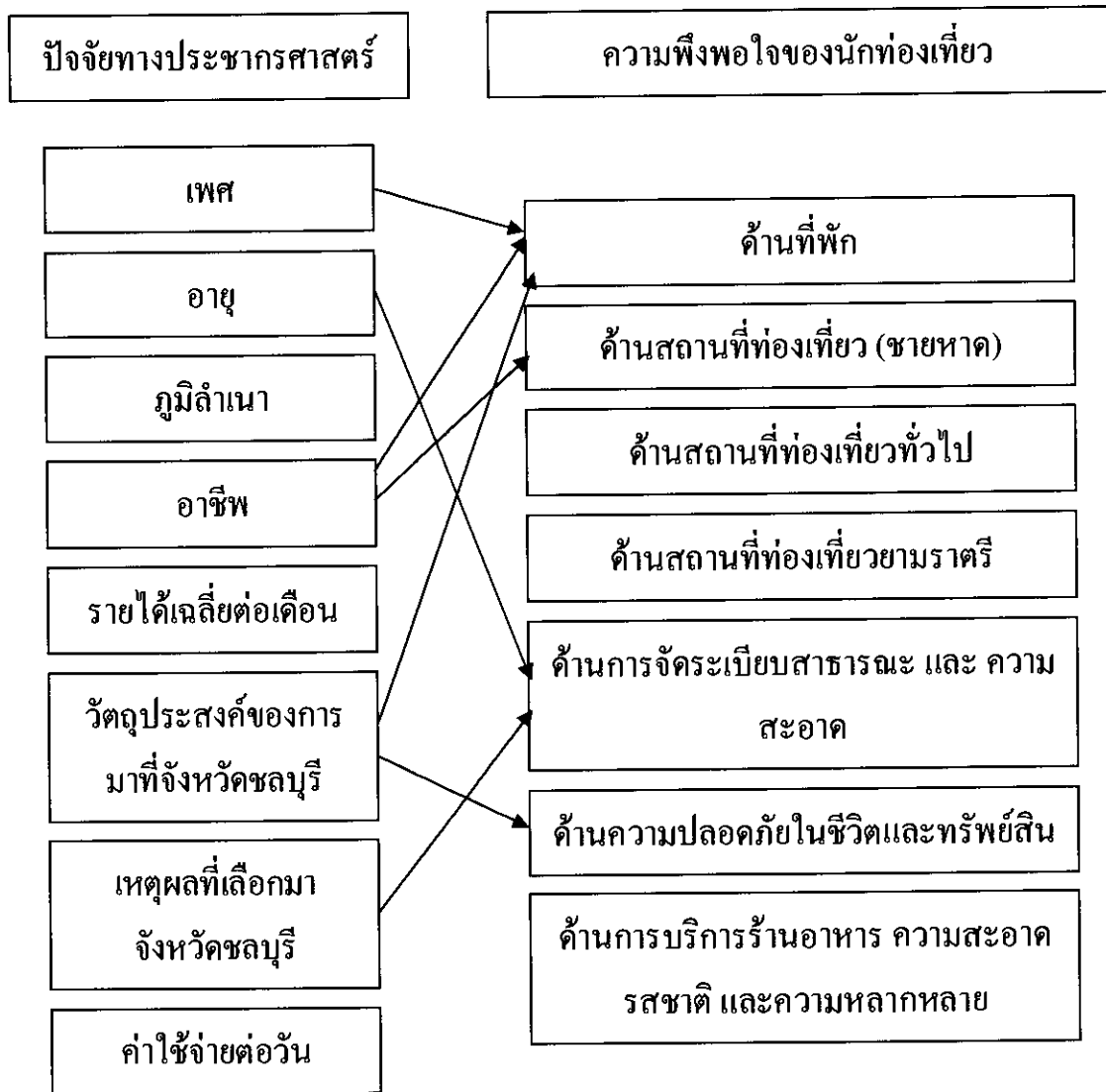
### สรุปผลการศึกษา และข้อเสนอแนะ

#### สรุปผลการศึกษา

ชลบุรีเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญจังหวัดหนึ่งของประเทศไทย โดยมีนักท่องเที่ยวมาเยี่ยมชมเยือนในในปี พ.ศ. 2550 ทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติรวมทั้งหมด 7,882,541 รายได้จากการท่องเที่ยว 61,698.46 ล้านบาท ผู้ศึกษามีความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการมาท่องเที่ยว และความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาเที่ยวจังหวัดชลบุรี โดยการศึกษาที่ได้ จะทำให้ทราบถึงปัจจัย และความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยที่มาท่องเที่ยว รวมถึงจุดบกพร่องต่าง ๆ ของจังหวัดชลบุรี และนำผลการศึกษาที่ได้ใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ และนำไปวางแผนกลยุทธ์การท่องเที่ยวให้กับจังหวัดชลบุรีได้ ในการศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 2 ประการ คือ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการมาท่องเที่ยว และความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาเที่ยวจังหวัดชลบุรี 2) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาท่องเที่ยวจังหวัดชลบุรีและนำไปพัฒนาให้ประสบความสำเร็จยิ่งขึ้น วิธีการศึกษาเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (survey research) ซึ่งจัดเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (questionnaire) จากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักท่องเที่ยว โดยแบบสอบถามปัจจัยในด้านราคาที่พัก ราคาสินค้าอื่น ๆ และความพึงพอใจโดยใช้มีมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) 3 ระดับ และวิเคราะห์ข้อมูลโดยประมาณผลหาค่าสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS แบบสอบถามจะถูกนำมารวบรวมเป็นประเด็นปัจจัยทางการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อปัจจัย และระดับความพึงพอใจในการท่องเที่ยวของจังหวัดชลบุรี



## สรุปความสัมพันธ์ต่อกันอย่างมีนัยสำคัญ



ภาพ 4 สรุปความสัมพันธ์ต่อกันอย่างมีนัยสำคัญ

ที่มา. จากการคำนวณ

จากการศึกษา และสำรวจแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์มีทั้งสิ้นจำนวน 328 ชุด โดยตัวแปรอิสระที่ใช้ในการวิจัยได้ข้อมูลส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยวในด้าน เพศ ได้แก่ หญิง และชาย อายุ ภูมิภาค ได้แก่ กรุงเทพฯ และต่างจังหวัด อาชีพ ได้แก่ พนักงานบริษัทเอกชน พนักงานรัฐวิสาหกิจ ธุรกิจส่วนตัว ข้าราชการ และอื่นๆ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ตั้งแต่ น้อยกว่า 10,000 บาท ระหว่าง 10,001-20,000 บาท ระหว่าง 20,001-30,000 บาท ระหว่าง 30,001-40,000 บาท ระหว่าง 40,001-50,000 บาท ไปจนถึง มากกว่า 50,000 บาท และค่าใช้จ่ายต่อวัน ได้แก่ น้อยกว่า 1,000 บาท ระหว่าง 1,001-2,000 บาท ระหว่าง 2,001-3,000 บาท ระหว่าง 3,001-4,000 บาท ไปจนถึง มากกว่า 4,000 บาท เป็นต้น ส่วนตัวแปรตาม คือ ที่พัก ได้แก่ ที่พักในเมือง ใกล้ชายทะเล บ้านญาติ โรงแรม เกสต์เฮาส์ บังกะโล สถานที่ท่องเที่ยวชายหาด ได้แก่ หาดบางแสน หาดพัทยา หาดนาจอมเทียน สัตหีบ ศรีราชา สถานที่ท่องเที่ยวทั่วไป ได้แก่ ตลาดหนองมน สวนสัตว์เปิดเขาเขียว เกาะล้าน สวนเสือศรีราชา สถานที่ท่องเที่ยวยามราตรี ได้แก่ ทิฟฟานี อัลคาซ่า การจัดระเบียบสาธารณะ ความสะอาด ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน การบริการร้านอาหาร ความสะอาด ทัศนคติ และ ความหลากหลาย เป็นต้น กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 328 ชุด สรุปข้อมูลที่ได้ คือ นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 226 คน มีอายุ 36-45 ปี มีภูมิลำเนาอยู่ในจังหวัดกรุงเทพฯ อาชีพ พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีรายได้ ส่วนใหญ่เฉลี่ยต่อเดือน 40,001-50,000 บาท และมีวัตถุประสงค์ของการมาท่องเที่ยวที่จังหวัดชลบุรี คือมาท่องเที่ยวพักผ่อน เหตุผลที่ทำให้เลือกมาที่จังหวัดชลบุรี คือ เดินทางสะดวก นักท่องเที่ยวมีค่าใช้จ่าย 3000-4,000 บาทต่อวัน และเคยมาท่องเที่ยวจังหวัดชลบุรีแล้ว 1-3 ครั้ง นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มากับเพื่อน มีการพักแรมประมาณ 1 วัน ส่วนปัจจัยในการเลือกที่พักในครั้งนี้ พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เลือกที่พักจากราคา รongลงมา คือ ความสะดวกสบาย ประเภทในการท่องเที่ยว ได้แก่ ทะเล และแหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติ ด้านของฤดูกาลที่นักท่องเที่ยวจะมาท่องเที่ยว คือ ฤดูร้อน ในด้านความพึงพอใจต่าง ๆ สรุปได้ดังนี้

ความพึงพอใจด้านที่พัก พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ ด้านที่พัก คือ บังกะโลมากที่สุด และรองลงมา คือ เกสต์เฮาส์

ความพึงพอใจด้านสถานที่ท่องเที่ยวชายหาด พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ

ด้านสถานที่ท่องเที่ยวที่ชายหาดพัทยา และชายหาดบางแสน ตามลำดับ

ความพึงพอใจด้านสถานที่ท่องเที่ยวทั่วไป พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านสถานที่ท่องเที่ยวทั่วไป ได้แก่ พืชพรรณของริบลิย์มากที่สุด รองลงมา คือ ตลาดหนองมน เรือจักรีนฤเบศร์ และเกาะล้าน

โดยรวมแล้วปัจจัย และความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาท่องเที่ยวจังหวัดชลบุรี นักท่องเที่ยวสามารถตอบคำถามได้มากกว่า 1 ข้อ พบว่า สถานที่ที่นักท่องเที่ยวไปเที่ยวมากที่สุดในครั้งนี้ 5 อันดับแรก คือ หาดพัทยา จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 13.7 รองลงมา คือ หาดบางแสน จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 11.4 ตลาดหนองมน จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 9.3 หาดนาจอมเทียน จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 9.2 และสวนสัตว์เปิดเขาเขียว จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 7.5 ตามลำดับ และปัจจัยอื่นที่โดดเด่น คือ พบว่านักท่องเที่ยวส่วนใหญ่คิดว่า จุดเด่นของจังหวัดชลบุรี คือ ระยะเวลา จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 39.3 รองลงมา คือ ความสะดวกสบาย จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 26.2 อาหาร จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 16.8 ที่ท่องเที่ยวหลากหลาย จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 13.4 และความสะอาดจำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 4.3 ตามลำดับ การกลับมาเที่ยวอีก พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่คิดว่า จะกลับมาเที่ยวอีก จำนวน 293 คน คิดเป็นร้อยละ 89.3 และคิดว่าไม่กลับมาเที่ยวอีก จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 10.7 และสถานที่ที่นักท่องเที่ยวคาดว่าจะไปเที่ยวมากที่สุดในครั้งหน้า 5 อันดับแรก คือ พืชพรรณของริบลิย์ จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 12.1 รองลงมา คือ ตลาดหนองมน จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 9.0 เรือจักรีนฤเบศร์ จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 9.0 เกาะล้าน จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 8.6 และสวนเลื้อยศรีราชา จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 7.6 ตามลำดับ

### **การวิเคราะห์ความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวจังหวัดชลบุรี**

การวิเคราะห์ความพึงพอใจ พบว่า ความพึงพอใจที่มีผลต่อแหล่งท่องเที่ยวโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

จากการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อสถานที่

ต่าง ๆ จำแนกตามเพศ พบว่า เพศที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจด้านที่พักอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ เพศหญิงมีความพึงพอใจในด้านที่พักมากกว่าเพศชาย โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ คือ  $\bar{x} = 3.59$  และ  $\bar{x} = 3.41$  ตามลำดับ และเมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อสิ่งแวดล้อมและการบริการ พบว่า ความแตกต่างของเพศไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านการจัดระเบียบ สาธารณะ และความสะอาด ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และด้านการบริการ ด้านร้านอาหาร ความสะอาด รสชาติ และความหลากหลาย

จากการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อสถานที่ต่าง ๆ จำแนกตามอายุ พบว่า ความแตกต่างของอายุไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านที่พัก ด้านสถานที่ท่องเที่ยว (ชายหาด) ด้านสถานที่ท่องเที่ยวทั่วไป และด้านสถานที่ท่องเที่ยวยามราตรี และเมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อสิ่งแวดล้อมและการบริการ พบว่า อายุที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจด้านการจัดระเบียบสาธารณะและความสะอาดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ นักท่องเที่ยวที่มีอายุมากกว่า 45 ปี มีความพึงพอใจสูงสุด รองลงมา คือ นักท่องเที่ยวที่มีอายุต่ำกว่า 26 ปี อายุ 36-45 ปี และอายุ 26-35 ปี โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ คือ  $\bar{x} = 2.31, 2.19, 2.10$  และ  $1.95$  ตามลำดับ ส่วนในด้านอื่น ๆ พบว่า ความแตกต่างของอายุไม่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจ

จากการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อสถานที่ต่าง ๆ จำแนกตามอาชีพ พบว่า อาชีพที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจโดยรวมและด้านที่พักอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวม นักท่องเที่ยวที่มีอาชีพข้าราชการ/พนักงานของรัฐมีความพึงพอใจสูงสุด รองลงมา คือ พนักงานรัฐวิสาหกิจ นักเรียน/นักศึกษา พนักงานบริษัทเอกชน และธุรกิจส่วนตัว โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ คือ  $\bar{x} = 3.81, 3.77, 3.62, 3.57$  และ  $3.51$  ตามลำดับ เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจด้านที่พัก นักท่องเที่ยวที่มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจมีความพึงพอใจสูงสุด รองลงมา คือ ข้าราชการ/พนักงานของรัฐ นักเรียน/นักศึกษา ธุรกิจส่วนตัว และพนักงานบริษัทเอกชน โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ คือ  $\bar{x} = 3.76, 3.73, 3.55, 3.44$  และ  $3.43$  ตามลำดับ และยังพบอีกว่า นักท่องเที่ยวที่มี

อาชีพแตกต่างกันส่งผลให้ความพึงพอใจด้านสถานที่ท่องเที่ยว (ชายหาด) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 กล่าวคือ นักท่องเที่ยวที่มีอาชีพข้าราชการ/พนักงานของรัฐ มีความพึงพอใจสูงสุด รองลงมา คือ พนักงานรัฐวิสาหกิจ นักเรียน/นักศึกษา พนักงานบริษัทเอกชน และธุรกิจส่วนตัว โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ คือ  $\bar{x} = 3.62, 3.49, 3.24, 3.24$  และ  $3.13$  ตามลำดับ และเมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อสิ่งแวดล้อมและการบริการ พบว่า ความแตกต่างของอาชีพไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านการจัดระเบียบสาธารณะและความสะอาด ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และด้านการบริการด้านร้านอาหาร ความสะอาด รสชาติ และความหลากหลาย

จากการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อสถานที่ต่าง ๆ จำแนกตามวัตถุประสงค์ของการมาที่จังหวัดชลบุรี พบว่า วัตถุประสงค์ของการมาที่จังหวัดชลบุรีส่งผลต่อความพึงพอใจในด้านที่พักอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจด้านที่พัก ผู้ที่มาประชุม/สัมมนา มีความพึงพอใจสูงสุด รองลงมา คือ ผู้ที่มาจากจังหวัดชลบุรีด้วยวัตถุประสงค์อื่น ๆ เช่น ทำงาน/พักผ่อน และท่องเที่ยว โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ คือ  $\bar{x} = 3.76, 3.63, 3.46$  ตามลำดับ และเมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อสิ่งแวดล้อมและการบริการ พบว่า นักท่องเที่ยวที่มีวัตถุประสงค์ของการมาที่จังหวัดชลบุรีแตกต่างกันส่งผลให้ความพึงพอใจด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 กล่าวคือ ผู้ที่มาจากจังหวัดชลบุรีด้วยวัตถุประสงค์อื่น ๆ เช่น ทำงาน/พักผ่อนมีความพึงพอใจสูงสุด รองลงมา คือ ผู้ที่มาประชุม/สัมมนา และท่องเที่ยว โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ คือ  $\bar{x} = 2.55, 2.50, 2.16$  ตามลำดับ

จากการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อสถานที่ต่าง ๆ จำแนกตามเหตุผลที่เลือกมาจังหวัดชลบุรี พบว่า ความแตกต่างของเหตุผลที่เลือกมาที่จังหวัดชลบุรีไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านที่พัก ด้านสถานที่ท่องเที่ยว (ชายหาด) ด้านสถานที่ท่องเที่ยวทั่วไป และด้านสถานที่ท่องเที่ยวยามราตรี และเมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อสิ่งแวดล้อมและการบริการ พบว่า เหตุผลที่เลือกมาจังหวัดชลบุรีส่งผลต่อความพึงพอใจด้านการจัดระเบียบ

สาธารณะและความสะอาดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ เหตุผลการเดินทางสะดวก (ใกล้กรุงเทพ) มีความพึงพอใจในด้านที่พิกมากกว่าเหตุผลด้านแหล่งท่องเที่ยวครบวงจร โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ คือ  $\bar{x} = 2.19$  และ  $\bar{x} = 1.94$  ตามลำดับ

## ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะในการศึกษารั้งนี้

ในการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการมาท่องเที่ยว และความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาท่องเที่ยวจังหวัดชลบุรี ศึกษาจากสภาพแวดล้อมทั่วไป จากแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัดชลบุรี การสัมภาษณ์นักท่องเที่ยวชาวไทย สำหรับการดำเนินการส่งเสริมและพัฒนาการท่องเที่ยวจังหวัดชลบุรี ทั้งภาครัฐและภาคเอกชนในเมืองพัทยา ให้ความสำคัญกับธุรกิจการท่องเที่ยวเพราะประชากรส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกี่ยวกับธุรกิจการท่องเที่ยว สำหรับข้อเสนอแนะในการศึกษารั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ศึกษาพบว่า จังหวัดชลบุรีควรมีการพัฒนาปัจจัยเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวดังนี้

1. พัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยว ด้านความรู้ ทักษะด้านการบริการ การประกอบอาชีพ ด้านภาษาต่างประเทศ
2. การยกระดับคุณภาพของที่พักให้ได้มาตรฐาน และส่งเสริมให้มีที่พักที่เหมาะสมกับความแตกต่างของนักท่องเที่ยว
3. การพัฒนาการตลาดเชิงรุก เช่น ประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยว การสร้างตลาดทั้งภายในและภายนอกประเทศ รวมทั้งจัดงาน Event Festival
4. ส่งเสริมในเรื่องการจัดระเบียบ ความสะอาด และความปลอดภัยของแหล่งท่องเที่ยว ที่พัก และสถานที่อื่น ๆ เพื่อสร้างความมั่นใจให้นักท่องเที่ยว
5. จัดสถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ ให้มีความเหมาะสมกับความแตกต่างของนักท่องเที่ยว

### ข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาครั้งต่อไป

การศึกษาในครั้งนี้เป็นการศึกษาจากข้อมูลการสำรวจจากนักท่องเที่ยวชาวไทย

และการศึกษารวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับสภาพของจังหวัดชลบุรี การวิเคราะห์ปัจจัย และความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาครั้งต่อไป ผู้ศึกษามีความเห็นว่า ควรให้มีการศึกษาเพิ่มเติมดังนี้

1. เพิ่มจำนวนการวิจัยประเภทนักท่องเที่ยวให้มากขึ้นจากนักท่องเที่ยวชาวไทย เพิ่มเป็นนักท่องเที่ยวชาวไทย และชาวต่างชาติ

2. เพิ่มปัจจัย หรือข้อมูลในการทำการวิจัย เพื่อการวิเคราะห์ให้มีความหลากหลายมากขึ้นในด้านต่าง ๆ เพื่อการปรับปรุงและพัฒนาธุรกิจการท่องเที่ยวเมืองพัทยาให้มากขึ้น

3. นำทฤษฎีในด้านอื่น ๆ มาทำการศึกษาเพิ่มเติม เพื่อกำหนดแผนกลยุทธ์การส่งเสริมการท่องเที่ยวในมิติต่าง ๆ

ภาคผนวก





**ตอนที่ 2 ปัจจัยที่มีผลต่อการมาท่องเที่ยว**

6. วัตถุประสงค์ของการมาเที่ยวจังหวัดชลบุรี

- ( ) ท่องเที่ยว ( ) ประชุม-สัมมนา  
( ) อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

7. ปัจจัยที่ทำให้ท่านเดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัดชลบุรี

- ( ) การเดินทางสะดวก (ใกล้กรุงเทพฯ)  
( ) มีแหล่งท่องเที่ยวครบวงจร  
( ) อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

8. การมาท่องเที่ยวครั้งนี้ท่านมีค่าใช้จ่ายต่อวันประมาณเท่าไร

- ( ) น้อยกว่า 1,001 บาท ( ) 1,001-2,000 บาท  
( ) 2,001-3,000 บาท ( ) 3,001-4,000 บาท  
( ) มากกว่า 4,000 บาท

9. ท่านเคยมาเที่ยวจังหวัดชลบุรีมาก่อนหรือไม่

- ( ) ไม่เคย ( ) เคยมาเที่ยวแล้ว 1-3 ครั้ง  
( ) เคยมาเที่ยวมากกว่า 3 ครั้ง

10. การมาท่องเที่ยวครั้งนี้ท่านมากับใคร

- ( ) คนเดียว ( ) กับเพื่อน  
( ) กับครอบครัว ( ) กับหน่วยงาน/ บริษัท

11. การมาท่องเที่ยวครั้งนี้ท่านคาดว่าจะพักกี่วัน

- ( ) ไป-กลับ ( ) 1 วัน ( ) มากกว่า 1 วัน

12. การมาท่องเที่ยวครั้งนี้ท่านคาดว่าจะพักที่ไหน

- ( ) ในเมือง ( ) ใกล้ชายทะเล ( ) บ้านญาติ  
( ) อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

13. ปัจจัยใดเป็นปัจจัยที่ท่านเลือกที่พักคราวนี้

- ( ) ราคา ( ) สะดวก ( ) สะอาด  
( ) มีบ้านรับรอง ( ) หน่วยงานเป็นผู้จัดให้  
( ) อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

14. การมาท่องเที่ยวครั้งนี้ท่านคาดว่าจะพักที่พักรประเภทไหน

- ( ) โรงแรม ( ) เกสท์เฮาส์ ( ) บังกะโล  
( ) บ้านรับรอง ( ) อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

15. ครั้งต่อไปถ้าท่านมาท่องเที่ยวท่านจะพักที่ไหน

- ( ) โรงแรม ( ) เกสท์เฮาส์ ( ) บังกะโล  
( ) บ้านรับรอง ( ) อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

16. ที่พักที่มาพักครั้งนี้ ท่านประทับใจหรือไม่

- ( ) ประทับใจ ( ) ไม่ประทับใจ  
( ) ไม่แสดงความคิดเห็น

17. ครั้งต่อไปลักษณะที่พักของท่านจะเป็นที่ไหน

- ( ) ในเมือง ( ) ชายหาด

18. ท่านชอบการท่องเที่ยวประเภทใด

- ( ) ทะเล และแหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติ ( ) สถานที่ท่องเที่ยวยามราตรี  
( ) อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

19. ท่านมาเที่ยวจังหวัดชลบุรีฤดูกาลไหน

- ( ) ฤดูร้อน ( ) ฤดูหนาว ( ) ฤดูฝน

**ตอนที่ 3 ปัจจัยที่มีผลต่อการมาท่องเที่ยวและความพึงพอใจที่มีต่อแหล่งท่องเที่ยว**

20. ที่พัก

กรณีโรงแรมที่พัก	ความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่พึงพอใจ
คุณภาพของการบริการที่ได้รับจากที่พัก					
ความสวยงามของสถานที่					
การรักษาความปลอดภัย					
ความเหมาะสมของราคา					
กลยุทธ์การส่งเสริมการขาย					

## 21. กรณีสถานที่ท่องเที่ยว เช่น ชายหาดพัทยา ชายหาดบางแสน ชายหาดสัตหีบ

สถานที่ท่องเที่ยว	ความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่พึงพอใจ
ความสวยงามของชายหาด ความสะอาดบริเวณชายหาด การรักษาความปลอดภัย ความเพียงพอของที่จอดรถ และห้องน้ำ ความเหมาะสมของราคาสินค้าชายหาด					

## 22. กรณีสถานที่ท่องเที่ยวทั่วไป เช่น ปราสาทสังขรธรรม จุดชมวิว เขาสามมุข วัดต่าง ๆ

สถานที่ท่องเที่ยวทั่วไป	ความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่พึงพอใจ
ความสวยงามของปราสาทฯ และวัด ความสะอาดบริเวณทั่วไป การรักษาความปลอดภัย ความเพียงพอของที่จอดรถ และห้องน้ำ การประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ					

## 23. กรณีสถานที่ท่องเที่ยวยามราตรี

สถานที่ท่องเที่ยวยามราตรี	ความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่พึงพอใจ
ความสวยงามของสถานที่ท่องเที่ยวยามราตรี ความสะอาดบริเวณทั่วไป การรักษาความปลอดภัย ความเพียงพอของที่จอดรถ และห้องน้ำ การประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ					

24. ท่านคิดว่าการจัดระเบียบสาธารณะและความสะอาดของจังหวัดชลบุรีเป็นอย่างไร

( ) ดีมาก ( ) ดี ( ) พอใช้ ( ) ควรปรับปรุง

25. ท่านคิดว่าความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของจังหวัดชลบุรีเป็นอย่างไร

( ) ดีมาก ( ) ดี ( ) พอใช้ ( ) ควรปรับปรุง

26. ท่านคิดว่าการบริการด้านร้านอาหาร ความสะอาด รสชาติ และความหลากหลายเป็นอย่างไร

( ) ดีมาก ( ) ดี ( ) พอใช้ ( ) ควรปรับปรุง

27. ท่านคิดว่าการมาท่องเที่ยวในครั้งนี้อย่างไรโดยรวมแล้วคุ้มค่าหรือไม่

( ) คุ้มค่า ( ) ไม่คุ้มค่า

28. ท่านคิดว่าอะไรคือจุดเด่นของจังหวัดชลบุรี

( ) อาหาร ( ) ที่ท่องเที่ยวหลากหลาย

( ) ระยะเวลา ( ) ความสะดวก

( ) ความสะอาด ( ) อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

29. ท่านจะกลับมาเที่ยวที่จังหวัดชลบุรีอีกหรือไม่

( ) กลับมาเที่ยวอีก ( ) ไม่กลับมาเที่ยวอีก

30. ในการมาเที่ยวครั้งนี้ ท่านมาเที่ยวที่ใดบ้าง โปรดระบุ

1.....

2.....

3.....

31. ถ้าท่านมาเที่ยวครั้งหน้า ท่านจะมาเที่ยวที่ใดบ้าง โปรดระบุ

1.....

2.....

3.....

32. สถานที่ท่องเที่ยวที่ท่านประทับใจมากที่สุด 3 แห่งในการมาท่องเที่ยวในครั้งนี้อย่างไร

1.....

2.....

3.....

33. สถานที่ท่องเที่ยวที่ท่านไม่ประทับใจมากที่สุด 3 แห่งในการมาท่องเที่ยวในครั้งนี้

1.....

2.....

3.....

34. ข้อเสนอแนะของท่านต่อการพัฒนาการท่องเที่ยวจังหวัดชลบุรีในด้านต่าง ๆ

( ) ควรปรับปรุงเรื่องราคาสินค้า/ราคาที่พัก

( ) ควรปรับปรุงเรื่องความปลอดภัยในสถานที่พัก/ที่จอดรถ/  
ห้องน้ำสาธารณะ

( ) อื่น ๆ (โปรดระบุ)

1.....

2.....

3.....

---

## บรรณานุกรม

- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2550). *ข้อมูลการท่องเที่ยว*. ค้นเมื่อ 1 สิงหาคม 2551, จาก <http://www.2.tat.or.th/download/tat/718/Eastern50.xls>
- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2551). *ข้อมูลท่องเที่ยว 76 จังหวัด*. ค้นเมื่อ 9 สิงหาคม 2551, จาก <http://www.tat.or.th>
- จิราพร จิตสุทธานาค. (2548). *กลยุทธ์การส่งเสริมการท่องเที่ยว กรณีศึกษา: จังหวัดจันทบุรี*. สารนิพนธ์เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- จุฑามาศ ทวีไพบูลย์วงษ์. (2550). *ทฤษฎีเศรษฐศาสตร์จุลภาค*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อินโดไชน่า.
- นราทิพย์ ชุติวงศ์. (2548). *ทฤษฎีเศรษฐศาสตร์จุลภาค*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พรภัสสร ภัทรมงคลเกษ. (2550). *การเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจจากการท่องเที่ยวจังหวัดตราด*. สารนิพนธ์เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- มธิยา เลิศไกร. (2548). *การวิเคราะห์อุปสงค์การท่องเที่ยว กรณีศึกษา: ชะอำ-หัวหิน*. วิทยานิพนธ์เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- วรรณิ จิเจริญ. (2537). *ทฤษฎีเศรษฐศาสตร์จุลภาค 2 (พิมพ์ครั้งที่ 3)*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- วรเวทย์ แสงศรี. (2548). *การศึกษาอุปสงค์การท่องเที่ยวระหว่างประเทศจากภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ประเทศไทย*. วิทยานิพนธ์เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- วรรณพร วณิชชานุกร. (2540). *นิเวศน์การท่องเที่ยว: การท่องเที่ยวอนุรักษ์*. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ทรอปส์ศิลป์.

- สำนักงานจังหวัดชลบุรี, กลุ่มงานยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัด. (2548). *แผนแม่บทด้านท่องเที่ยวของกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออก 2548-2551*. ค้นเมื่อ 1 สิงหาคม 2551, จาก <http://www.thailandchonburi.com/index.php?lay=show...> -
- สิรินาถ นุชชัยเหล็ก. (2541). *การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติในจังหวัดเชียงใหม่และจังหวัดภูเก็ต*. วิทยานิพนธ์เศรษฐศาสตร-มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- หลุยส์ จำปาเทศ. (2533). *จิตวิทยาการจูงใจ*. กรุงเทพมหานคร: สามัคคีสาส์น.
- Freemantle, D. (1993). *Incredible customer service*. New York: McGraw-Hill.
- Norris, R. T. (1952). *The theory of consumer's demand*. New Haven, CT: Yale University Press.
- Sheri, B. (2008). *การสร้างควมพึงพอใจให้ลูกค้า*. ค้นเมื่อ 9 กันยายน 2551, จาก <http://www.microsoft.com/thailand/smallbusiness>



## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ ชื่อสกุล	นายทวีศักดิ์ บุญประสิทธิ์
วัน เดือน ปีเกิด	18 สิงหาคม 2516
สถานที่เกิด	จังหวัดกรุงเทพมหานคร
วุฒิการศึกษา	สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย จากโรงเรียนสวนกุหลาบวิทยาลัย ปีการศึกษา 2533 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีวิทยาศาสตร์บัณฑิต (สาขา ฟิสิกส์อุตสาหกรรมและอุปกรณ์การแพทย์) จากสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ปีการศึกษา 2537
ตำแหน่งหน้าที่ การงานปัจจุบัน	Co-Managing Director Saint Medical Group Co., Ltd.