การวิเคราะห์ความต้องการของนักท่องเที่ยวในเขตพัฒนาเศรษฐกิจภาคตะวันออก

Analysis of Tourists' Needs in the Eastern Economic Corridor

บุปผา ภิภพ[1], เชฐธิดา กุศลาไสยานนท์[2]
Buppha Piphop[1], Chedthida Kusalasaiyanon[2]

Received: 9 July 2024 **Revised:** 14 October 2024 **Accepted:** 30 October 2024

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อวิเคราะห์ความต้องการของนักท่องเที่ยวในเขตพัฒนาเศรษฐกิจภาคตะวันออก กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ นักท่องเที่ยวในเขตพัฒนาเศรษฐกิจภาคตะวันออก เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสัมภาษณ์ และแบบสอบถาม

ผลการวิจัยสรุปตามขั้นตอนได้ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การสัมภาษณ์เชิงลึกเกี่ยวกับความต้องการของนักท่องเที่ยวในเขตพัฒนาเศรษฐกิจภาคตะวันออก พบว่า ความต้องการของนักท่องเที่ยวในเขตพัฒนาเศรษฐกิจภาคตะวันออกของประเทศไทย พบว่า 1) ด้านสภาพแวดล้อม ความสวยงาม และความเป็นเอกลักษณ์ทางการท่องเที่ยวในภาคตะวันออก 2) ด้านราคาของสินค้าและบริการ ราคาของค่าที่พักและการใช้บริการสถานที่ต่างๆ ที่สมเหตุสมผล 3) ด้านการคมนาคม การพัฒนาท่าเทียบเรือสำราญ ท่าเรือเฟอร์รี่ เพื่อเดินทางจากเมืองหลักไปเกาะต่างๆ 4) ด้านความปลอดภัย มีมาตรการด้านความปลอดภัยที่ชัดเจน การป้องกันมิจฉาชีพ อาชญากรรมต่างๆ 5) ด้านการบริการ ได้รับการบริการจากโรงแรม ร้านอาหาร บุคลากรด้านการท่องเที่ยวฯลฯ ด้วยรอยยิ้มและพร้อมให้บริการอย่างมีน้ำใจไมตรี 6) ด้านของที่ระลึก สินค้าแต่ละชนิดต้องสามารถสื่อถึงสถานที่ท่องเที่ยวได้ และ 7) ด้านบทบาทของรัฐ มีการจัดการภูมิทัศน์และพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวให้น่าดึงดูดนักท่องเที่ยวมากขึ้น

ขั้นตอนที่ 2 การสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับความต้องการของนักท่องเที่ยวในเขตพัฒนาเศรษฐกิจภาคตะวันออก พบว่า สภาพการณ์ปัจจุบันและความต้องการจำเป็นของนักท่องเที่ยว 1) ด้านสภาพแวดล้อม ได้แก่ “สถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ มีสิ่งอำนวยความสะดวกและการดูแลความสะอาดเรียบร้อย” 2) ด้านราคาของสินค้าและบริการ ได้แก่ “ค่าบริการเข้าสถานที่ต่างๆ ที่ไม่สูง และราคาค่า

[1] ผู้ช่วยศาสตราจารย์, สาขาวิชาการจัดการ คณะเทคโนโลยีสังคม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตจันทบุรี, อีเมล์: Buppha-au-@hotmail.com

[2] ผู้ช่วยศาสตราจารย์, ภาควิชาการพัฒนาธุรกิจอุตสาหกรรมและทรัพยากรมนุษย์ คณะพัฒนาธุรกิจและอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ, อีเมล์: Chedthida.kus@gmail.com

[1] Assistant Professor, Management Field, Faculty of Social Technology, Rajamangala University of Technology Tawan-ok Chanthaburi Campus, Email: Buppha-au-@hotmail.com

[2] Assistant Professor, Industrial Business and Human Resource Development Department, Business and Industrial Development Faculty, King Mongkut's University of Technology North Bangkok, Email: Chedthida.kus@gmail.com

ที่พักและค่าอาหารมีความเหมาะสม" 3) ด้านการคมนาคม ได้แก่ "เส้นทางการเดินทางมีความสะอาดและสะดวกต่อการสัญจร และสามารถเลือกได้หลายรูปแบบ เช่น รถยนต์ รถไฟ เรือ" 4) ด้านความปลอดภัย ได้แก่ "สถานที่มีป้ายบอกห้ามหรือเตือนให้ปฏิบัติตามกฎของสถานที่นั้นเป็นอย่างดี เพื่อความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว และการบอกเวลาเปิด-ปิด ของสถานที่" 5) ด้านการบริการ ได้แก่ "การบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก" 6) ด้านของที่ระลึก พบว่า ยังไม่มีความต้องการการพัฒนา เนื่องจากมีลำดับความสำคัญติดลบ และ 7) ด้านบทบาทของรัฐ ได้แก่ "การจัดการเรื่องขยะและความสะอาด เพื่อให้ไม่ทำลายสภาพแวดล้อมของสถานที่ท่องเที่ยว"

คำสำคัญ: ความต้องการ, นักท่องเที่ยว, เขตพัฒนาเศรษฐกิจภาคตะวันออก

Abstract

This research aims to analyze tourists' needs in the Eastern Economic Corridor. The sample used in this research consisted of tourists in the Eastern Economic Corridor. The research tools were an interview form and a questionnaire.

The results were summarized by the following steps: The 1st step; the in-depth interview about tourists' needs in the Eastern Economic Corridor found as follow as aspects: 1) environment: be beautiful place, and a unique touring in the east of Thailand, 2) price of goods and services: accommodation and visitation fee are a reasonable, 3) transportation: has evolved of cruise port, and ferry terminal to travel from the main city to the islands, 4) safety: have clear safety measures, fraud prevention and crimes, 5) service: received services from hotels, restaurants, tourism personnel, etc. with a smile and ready to serve with hospitality, 6) souvenirs: each product must be able to convey that tourist attraction, and 7) role of the state: the landscape is managed and the tourist attraction is developed to be more attractive to tourists.

The 2nd step; the opinion survey about tourists' needs in the Eastern Economic Corridor, found the current situation and the needs assessment of tourists, such as in terms of 1) environment: "There are facilities and cleanliness are maintained.", 2) price of goods and services: "Service fees for entrances of various places are not too high, and the cost of accommodation and food is at a reasonable selling price.", 3) transportation: "The travel route is clean and convenient for traffic, and can accommodate various types of transportation such as cars, trains, and boats.", 4) safety measures: "a place where signs prohibit or warn to follow the rules of that place very well, for the safety of tourists and tell the opening-closing time", 5) service: "the service are provided with amenities", 6) souvenirs: found there was no need for development due to negative priorities, and 7) role of the state: " a management of garbage and cleanliness is not to destroy the environment of the attractions."

Keywords: Needs, tourists, Eastern economic corridor

บทนำ

ประเทศไทยมีความได้เปรียบด้านการท่องเที่ยว มีทรัพยากรพื้นฐานด้านการท่องเที่ยวหลากหลายกระจายอยู่ใน ทุกจังหวัด และมีความพร้อมในการรองรับนักท่องเที่ยว แหล่งท่องเที่ยวหลายแห่งมีความสวยงามติดระดับโลกมีเอกลักษณ์ต่างจากภูมิภาคอื่น สามารถพัฒนาเป็นกิจกรรมการท่องเที่ยวและยังมีแหล่งท่องเที่ยวที่มีศักยภาพพร้อมที่จะพัฒนาอีกจำนวนมาก เมื่อพิจารณาศักยภาพของแหล่งท่องเที่ยวในประเทศไทยจะเห็นได้ว่านักท่องเที่ยวรู้จักแหล่งท่องเที่ยวในประเทศไทยเป็นจำนวนมาก แต่ยังเป็นรองจากจีน ญี่ปุ่น และฮ่องกง ความได้เปรียบด้านทรัพยากรท่องเที่ยวแหล่งท่องเที่ยวที่หลากหลาย จึงเป็นจุดแข็งที่สำคัญและแสดงถึงศักยภาพด้านการท่องเที่ยวของประเทศ (กรมการท่องเที่ยว, 2558) การส่งเสริมการท่องเที่ยวประจำปี 2562 ของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย จัดทำขึ้นภายใต้กรอบแนวความคิดของแผนยุทธศาสตร์ชาติระยะ 20 ปี (พ.ศ. 2560-2579) แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 นโยบายรัฐบาล ทิศทางพัฒนาเศรษฐกิจ โมเดลประเทศไทย 4.0) แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560-2564) และแผนวิสาหกิจ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (พ.ศ. 2560-2564) (ฉบับทบทวน (พ.ศ. 2562-2564) ผนวกกับการวิเคราะห์ปัจจัยแวดล้อมในสถานการณ์ปัจจุบัน และแนวโน้มในอนาคต เพื่อให้ได้แผนที่เกิดประโยชน์ต่อประเทศชาติ และมีประสิทธิผลสูงสุด (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2562)

อุตสาหกรรมท่องเที่ยวเป็นกิจกรรมที่มีการขยายตัวสูง และมีความสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจและสังคมของประเทศไทย โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการเป็นแหล่งรายได้ นำมาซึ่งเงินตราต่างประเทศ การสร้างงาน และการกระจายความเจริญไปสู่ภูมิภาค และมิใช่เพียงแต่ ประเทศไทยเท่านั้นที่เห็นความสำคัญของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวประเทศต่าง ๆ ได้เล็งเห็นว่า การท่องเที่ยวก่อให้เกิดรายได้และสามารถสร้างความเจริญให้แก่ประเทศในทุกภาคส่วน จึงส่งผลให้ทุกประเทศ ส่งเสริมสนับสนุนและแข่งขันด้านการท่องเที่ยว นอกจากนี้ ยังแสวงหารูปแบบการท่องเที่ยวใหม่ ๆ เพื่อดึงดูดนักท่องเที่ยวอยู่เสมอ (สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2560) หัวใจของแผนปฏิบัติการ มุ่งสู่การเป็นแหล่งท่องเที่ยวยอดนิยม (Preferred Destination) อย่างยั่งยืน ด้วยการเพิ่มรายได้ทางการท่องเที่ยวอย่างต่อเนื่อง สมดุลและทั่วถึงผ่านการนำเสนอคุณค่าทางการท่องเที่ยวประเทศไทย ที่จะทำให้นักท่องเที่ยวได้รับประสบการณ์ที่มีคุณค่า (Value for Experience) และเปิดมุมมองใหม่ให้กับชีวิตจากการสัมผัสเสน่ห์วิถีไทยเฉพาะถิ่น (Unique Local Thai Experience) ภายใต้การดำเนินงานบนฐานข้อมูลอย่างมีนวัตกรรม รับฟังความต้องการของลูกค้า และผู้มีส่วนได้เสียรับผิดชอบต่อสังคม สิ่งแวดล้อม และสร้างความเข้มแข็งจากภายในท้องถิ่น เป้าหมายรายได้รวม ปี 2562 คาดว่าประเทศไทยจะยังคงรักษาอันดับ 1 ใน 4 ของประเทศที่สร้างรายได้ทางการท่องเที่ยวสูงสุดของโลก โดยกำหนดเป้าหมายรายได้รวมทางการท่องเที่ยวเพิ่มขึ้นร้อยละ 11.5 โดยเป็นรายได้ที่เกิดจากตลาดต่างประเทศเพิ่มขึ้นร้อยละ 12 และตลาดในประเทศเพิ่มขึ้นร้อยละ 10 แผนการส่งเสริมการท่องเที่ยวตลาดต่างประเทศ กำหนดเป้าหมายรายได้ทางการท่องเที่ยวภาพรวมขึ้นร้อยละ 12 โดยให้ตลาดระยะใกล้และระยะกลางคือ ตลาดเอเชียและแปซิฟิกใต้ เติบโตร้อยละ 11 ทั้งนี้ ให้น้ำหนักสัดส่วนรายได้จากตลาดเอเชียและแปซิฟิกใต้ร้อยละ 65 ขณะที่ตลาดยุโรป อเมริกา ตะวันออกกลางและแอฟริกาอยู่ที่สัดส่วน ร้อยละ 35 (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2562) การพัฒนาเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก (Eastern Economic Corridor: EEC)

เป็นเขตเศรษฐกิจชั้นนำของอาเซียน โดยมุ่งเน้นการส่งเสริมการลงทุนในอุตสาหกรรมเป้าหมายให้เป็นกลไกในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจอนาคต (New Engine of Growth) มีพื้นที่ดำเนินงานใน 3 จังหวัดภาคตะวันออก ได้แก่ จังหวัดฉะเชิงเทรา ชลบุรี และระยอง โดยดำเนินการพัฒนาอุตสาหกรรม การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและการพัฒนาเมืองใหม่ เพื่อพัฒนาพื้นที่ภาคตะวันออกให้เป็นระบบและสอดคล้องกับหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืนโดยเฉพาะอย่างยิ่งการส่งเสริมการประกอบพาณิชยกรรม และอุตสาหกรรมที่ใช้เทคโนโลยีขั้นสูงทันสมัย สร้างนวัตกรรม และเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม (สำนักงานคณะกรรมการนโยบายเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก, 2567)

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการท่องเที่ยวในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ได้แก่ (ปวีณา ทวีวงศ์โอฬาร, 2552)

1. ด้านสภาพแวดล้อม ความสำคัญต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการท่องเที่ยว ได้แก่ การปรับปรุงสภาพภูมิทัศน์ ศูนย์ข้อมูลมีความสะอาด ทัศนียภาพโดยรวมมีความสวยงามเหมาะสม เป็นต้น

2. ด้านราคาสินค้าและบริการ ความสำคัญต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการท่องเที่ยว ได้แก่ ค่าที่พัก/ค่าอาหาร ค่ายานพาหนะ ค่าเข้าชมสถานที่ ราคาสินค้าและของที่ระลึก/ของฝาก เป็นต้น

3. ด้านการคมนาคม ความสำคัญต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการท่องเที่ยว ได้แก่ ถนนมีความสะอาดและสะดวกต่อการสัญจร ป้ายบอกเส้นทางการท่องเที่ยวชัดเจน เข้าใจง่าย ความสะดวกในการเดินทาง เช่น ทางรถ เรือ รถไฟ เป็นต้น

4. ด้านความปลอดภัย ความสำคัญต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการท่องเที่ยว ได้แก่ มีเจ้าหน้าที่ดูแลความปลอดภัยอย่างทั่วถึง มีสถานพยาบาลและเจ้าหน้าที่ดูแลประจำ มีจุดแจ้งเหตุด่วน เหตุร้าย เป็นต้น

5. ด้านการบริการ ความสำคัญต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการท่องเที่ยว ได้แก่ การบริการของเจ้าหน้าที่ การบริการด้านสุขอนามัย เช่น ห้องน้ำ การบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สถานที่จอดรถ เป็นต้น

6. ด้านของที่ระลึก ความสำคัญต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการท่องเที่ยว ได้แก่ รูปแบบของผลิตภัณฑ์ท้องถิ่น ราคาผลิตภัณฑ์ การให้บริการจากเจ้าหน้าที่ เป็นต้น

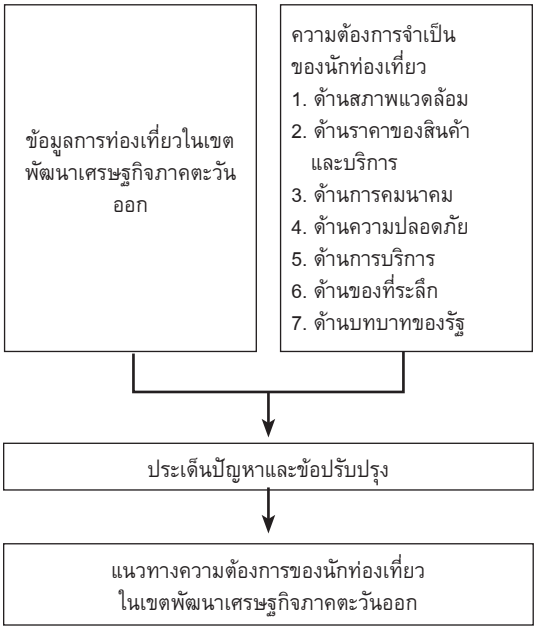
7. ด้านบทบาทของรัฐ ความสำคัญต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการท่องเที่ยว ได้แก่ การจัดการขยะ การจัดการสภาพภูมิทัศน์ การบูรณะด้านโบราณสถานและโบราณวัตถุ เป็นต้น

จากที่กล่าวมาข้างต้น จะเห็นว่ามีนักท่องเที่ยวเดินทางมาเที่ยวในประเทศไทย ทั้งนักท่องเที่ยวในประเทศ และต่างประเทศ ที่เพิ่มขึ้นเป็นจำนวนมาก ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะสำรวจความต้องการของนักท่องเที่ยว ในความพร้อมด้านต่าง ๆ เพื่อจะได้นำมาปรับปรุง เพื่อตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยว ให้มีกลุ่มเป้าหมายที่เพิ่มขึ้น เพื่อสร้างรายได้หลักที่สำคัญของประเทศ ซึ่งเป็นข้อได้เปรียบในการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวสามารถดึงดูดต่อนักท่องเที่ยวได้ไม่ว่าจะเป็นนักท่องเที่ยวในประเทศไทยหรือต่างประเทศ ในการวิเคราะห์ความต้องการของนักท่องเที่ยวในเขตพัฒนาเศรษฐกิจภาคตะวันออก สามารถขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศไทยได้อย่างมั่นคง

วัตถุประสงค์

เพื่อวิเคราะห์ความต้องการของนักท่องเที่ยวในเขตพัฒนาเศรษฐกิจภาคตะวันออก

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

การทบทวนวรรณกรรม

1. ความต้องการของนักท่องเที่ยว

ปวีณา ทวีวงศ์โอพาร (2552) ได้ศึกษาระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการท่องเที่ยวในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า ปัจจัยทางด้านสภาพแวดล้อม ด้านการคมนาคม ด้านบทบาทของรัฐ ได้รับความพึงพอใจมากจากการท่องเที่ยวในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ส่วนปัจจัยด้านราคาสินค้าและบริการ ด้านความปลอดภัย ด้านของที่ระลึก ด้านการบริการ นักท่องเที่ยวชาวไทยได้รับความพึงพอใจในระดับปานกลาง ดังสรุปได้ว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยได้รับความพึงพอใจในการท่องเที่ยวในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านโบราณสถานและสภาพแวดล้อมมากที่สุด และได้รับความพึงพอใจด้านความปลอดภัยน้อยที่สุด ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการท่องเที่ยวในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาของนักท่องเที่ยวชาวไทย จำแนกตามลักษณะพฤติกรรมการท่องเที่ยว พบว่า ปัจจัยด้านพฤติกรรมการท่องเที่ยวที่แตกต่างกัน เช่น วัตถุประสงค์ของการมาท่องเที่ยว จำนวนผู้ร่วมเดินทางมาท่องเที่ยว ลักษณะการเดินทางมาท่องเที่ยว พาหนะที่ใช้ในการเดินทางมาท่องเที่ยว ความถี่ในการเดินทางมาท่องเที่ยว ระยะเวลาในการเดินทางมาท่องเที่ยว ค่าใช้จ่ายในการมาท่องเที่ยวต่อครั้ง และแหล่งข้อมูลข่าวสารการท่องเที่ยว ที่แตกต่างกัน มีผลต่อระดับความพึงพอใจในด้านโบราณสถานและสิ่งแวดล้อม ราคาสินค้าและบริการ การคมนาคม ความปลอดภัย การบริการ ของที่ระลึก และบทบาทของภาครัฐแตกต่างกัน

2. เขตพัฒนาเศรษฐกิจภาคตะวันออก

การพัฒนาและส่งเสริมการท่องเที่ยวเป็นหนึ่งแผนงานย่อยภายใต้แผนการพัฒนาเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก (EEC) เพื่อให้สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ในการยกระดับคุณภาพการท่องเที่ยวในพื้นที่สามจังหวัดในภาคตะวันออก ได้แก่ ฉะเชิงเทรา ชลบุรีและระยอง สู่การท่องเที่ยวระดับโลกอย่างยั่งยืน รองรับนักท่องเที่ยวกลุ่มรายได้ดี และกลุ่มเชิงสุขภาพ เพื่อสร้างรายได้จากการท่องเที่ยวให้ประชาชนในพื้นที่ให้สูงขึ้นจากการเพิ่มขึ้นของจำนวนนักท่องเที่ยว โดยมีการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานคมนาคมและโลจิสติกส์เพื่อเชื่อมโยงระบบขนส่งและสถานท่องเที่ยวในพื้นที่สนับสนุนการค้า การบริการการท่องเที่ยวที่จะเพิ่มขึ้นอำนวยความสะดวกในการเดินทางได้สะดวกรวดเร็วและปลอดภัย รวมทั้งสร้างความมั่นใจและภาพลักษณ์ด้านการขนส่งและการท่องเที่ยวให้แก่ประชาชน นักท่องเที่ยวและนักลงทุนทั้งในและต่างประเทศ โดยมีสโลแกนว่า “B-Leisure Destination”- Harmony of Business and Leisure หรือ “จุดหมายที่ผสมผสานระหว่างธุรกิจและการพักผ่อน” เป็นการเดินทางมาทำงาน

หรือทำธุรกิจในพื้นที่ต่างๆ พร้อมกับการท่องเที่ยวและพักผ่อนกับครอบครัวในคราวเดียวกัน ในเชิงรูปแบบการท่องเที่ยวประเภท “Family Destination” เพื่อยกระดับคุณภาพการท่องเที่ยวในพื้นที่ EEC สู่ระดับนานาชาติโดยจำเป็นต้องอาศัยเครือข่ายโครงสร้างพื้นฐานด้านคมนาคมและโลจิสติกส์เพื่อเชื่อมโยงการท่องเที่ยวและอุตสาหกรรมหลักและต่อเนื่องในพื้นที่ EEC (สำนักงานคณะกรรมการนโยบายเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก, 2561)

ทั้งนี้ได้กำหนดบทบาทและทิศทางการท่องเที่ยวภาพรวม EEC และรายจังหวัดตามลักษณะเด่นของศักยภาพ ได้แก่

1. พัทยา สัตหีบ และระยอง เป็นวงแหวนการท่องเที่ยวหลัก ขยายสู่ฉะเชิงเทราซึ่งเป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมและแหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติและขยายสู่แหล่งท่องเที่ยวอื่นๆ โดยอาศัยเครือข่ายโครงสร้างพื้นฐานด้านคมนาคมและโลจิสติกส์จากโครงการ EEC เพื่อเชื่อมโยงการท่องเที่ยวและอุตสาหกรรมหลักและต่อเนื่องในพื้นที่

2. ฉะเชิงเทรา: Thai Way of Life เนื่องจากมีจุดเด่นทางด้านการดำเนินวิถีชีวิตลุ่มแม่น้ำบางปะกงวัฒนธรรมและท่องเที่ยวเชิงเกษตร

3. ชลบุรี: Modern of the East เพราะมีความทันสมัยผสมผสานกับความเป็นท้องถิ่นและเมืองพัทยาเป็น 1 ใน 5 MICE City ของประเทศไทย

4. ระยอง: BIZ City อันเนื่องมาจากเป็นพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมและมีการดำเนินธุรกิจเป็นจำนวนมาก

วิธีการศึกษา

1. ขอบเขตการวิจัย

1.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้ศึกษาเฉพาะการวิเคราะห์ความต้องการของนักท่องเที่ยวในเขตพัฒนาเศรษฐกิจภาคตะวันออกเท่านั้น ในการศึกษามีตัวแปรดังต่อไปนี้ (ปวีณา ทวีวงศ์โอฬาร, 2552) 1. ด้านสภาพแวดล้อม 2. ด้านราคาของสินค้าและบริการ 3. ด้านการคมนาคม 4. ด้านความปลอดภัย 5. ด้านการบริการ 6. ด้านของที่ระลึก และ 7. ด้านบทบาทของรัฐ

1.2 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ขั้นตอนที่ 1 การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview)

กลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ ผู้ประกอบการและนักวิชาการการท่องเที่ยวในประเทศไทย ที่มีความเชี่ยวชาญในเรื่องการวิเคราะห์ความต้องการของนักท่องเที่ยวในเขตพัฒนาเศรษฐกิจภาคตะวันออก

ขั้นตอนที่ 2 การสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับความต้องการของนักท่องเที่ยวในเขตพัฒนาเศรษฐกิจภาคตะวันออก

ประชากร ได้แก่ นักท่องเที่ยวที่เดินทางมาเที่ยวในประเทศไทย จำนวน 3,845,811 คน (กองการเศรษฐกิจการท่องเที่ยวและกีฬา, 2562)

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ นักท่องเที่ยวในเขตพัฒนาเศรษฐกิจภาคตะวันออก จำนวน 400 คน โดยกำหนดขนาดตัวอย่างจากการคำนวณสูตรของ Yamane (1967:100)

2. วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยประกอบด้วย 2 ขั้นตอนหลัก มีรายละเอียดดังนี้

2.1 การสัมภาษณ์เชิงลึก เพื่อศึกษาปัญหาและสภาพการณ์ของความต้องการของนักท่องเที่ยวในเขตเศรษฐกิจภาคตะวันออก

2.1.1 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสัมภาษณ์ความคิดเห็นเกี่ยวกับการวิเคราะห์ความต้องการของนักท่องเที่ยวในเขตพัฒนาเศรษฐกิจภาคตะวันออก

2.1.2 การสร้างและพัฒนาเครื่องมือ

1) ศึกษาเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการวิเคราะห์ความต้องการของนักท่องเที่ยวในเขตพัฒนาเศรษฐกิจภาคตะวันออก

2) ร่างข้อคำถามและจัดทำแบบสัมภาษณ์ตามกรอบแนวคิด และวัตถุประสงค์ของการวิจัย

3) นำแบบสัมภาษณ์เสนอผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อพิจารณาความเหมาะสม ความถูกต้องของการใช้ภาษาและครอบคลุมเนื้อหาของการวิจัยเพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไขตามที่ผู้ทรงคุณวุฒิแนะนำ

2.1.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

1) ติดต่อเรียนเชิญและทำการนัดหมายกับกลุ่มเป้าหมาย เพื่อนัดวันเวลาในการขอดำเนินการสัมภาษณ์เชิงลึก

2) ดำเนินการสัมภาษณ์เชิงลึกกับกลุ่มเป้าหมาย

3) รวบรวมข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึกเพื่อนำมาวิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหา

2.2 การสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับความต้องการของนักท่องเที่ยวในเขตพัฒนาเศรษฐกิจภาคตะวันออก

2.2.1 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) และแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับการท่องเที่ยว

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความต้องการของนักท่องเที่ยว

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

2.2.2 การสร้างและพัฒนาเครื่องมือ

1) ศึกษาผลสรุปจากขั้นตอนที่ 1 การสัมภาษณ์เชิงลึก ซึ่งได้ประเด็นปัญหาและสภาพการณ์ของความต้องการของนักท่องเที่ยวในเขตเศรษฐกิจภาคตะวันออก

2) จัดทำแบบสอบถามตามกรอบแนวคิดวัตถุประสงค์ของการวิจัย และผลสรุปจากการสัมภาษณ์เชิงลึก

3) จัดทำหนังสือเรียนเชิญผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 คน ที่มีความเชี่ยวชาญด้านการท่องเที่ยวเพื่อขอความอนุเคราะห์ในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

4) ดำเนินการจัดส่งแบบสอบถามไปยังผู้เชี่ยวชาญ เพื่อตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือโดยใช้ค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item – Objective Congruence: IOC) มาตราส่วนประเมินค่า 3 ระดับ ดังนี้

+1 หมายถึง มีความสอดคล้อง

0 หมายถึง ไม่แน่ใจ

-1 หมายถึง ไม่มีความสอดคล้อง

6) วิเคราะห์และตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ โดยใช้ดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item – Objective Congruence: IOC)

7) ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามตามที่ผู้เชี่ยวชาญแนะนำ

8) จัดทำแบบสอบถามเกี่ยวกับความต้องการของนักท่องเที่ยวในเขตพัฒนาเศรษฐกิจภาคตะวันออกฉบับสมบูรณ์

2.2.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

1) ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์

2) ดำเนินการจัดเก็บรวบรวมแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง ภายใน 45 วัน หลังได้รับการตอบกลับแบบสอบถาม

3) เมื่อครบกำหนด 45 วัน นำแบบสอบถามมาสำรวจความครบถ้วนในเนื้อหาเพื่อให้ได้ฉบับที่สมบูรณ์ จำนวน 400 ชุด

4) ดำเนินการรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลแล้วจึงแปลผล

5) สรุปผลและอภิปรายผลการวิจัย

2.3 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การจัดลำดับความสำคัญของข้อมูล โดยใช้สูตรวิธี Priority Need Index (PNI) แบบปรับปรุง (สุวิมล ว่องวาณิช, 2558) ดังนี้

$$PNI_{modified} = (I - D)/D$$

$PNI_{modified}$ คือ วิธีการจัดลำดับความสำคัญแบบปรับปรุง (Priority Need Index)

I คือ มาตรวัดที่แสดงระดับความสำคัญของข้อความนั้น (Importance)

D คือ มาตรวัดที่แสดงระดับที่ข้อรายการนั้นได้รับการตอบสนองหรือระดับสัมฤทธิผล (Degree of Success) ที่เป็นอยู่ในขณะนั้น

ผลการศึกษา

1. การสัมภาษณ์เชิงลึก

ผลการสัมภาษณ์เชิงลึกความคิดเห็นเกี่ยวกับความต้องการของนักท่องเที่ยวในเขตพัฒนาเศรษฐกิจภาคตะวันออก จากกลุ่มเป้าหมาย พบว่า ความต้องการของนักท่องเที่ยวในเขตพัฒนาเศรษฐกิจภาคตะวันออกของประเทศไทย พบว่า 1) ด้านสภาพแวดล้อม มีความสวยงาม และความเป็นเอกลักษณ์ทางการท่องเที่ยวในภาคตะวันออก 2) ด้านราคาของสินค้าและบริการ พบว่า ราคาของค่าที่พักและการใช้บริการสถานที่ต่างๆ ที่สมเหตุสมผล

3) ด้านการคมนาคม การพัฒนาท่าเทียบเรือสำราญ ท่าเรือเฟอร์รี่ เพื่อเดินทางจากเมืองหลักไปเกาะต่างๆ 4) ด้านความปลอดภัย มีมาตรการด้านความปลอดภัยที่ชัดเจน การป้องกันมิจฉาชีพอาชญากรรมต่างๆ 5) ด้านการบริการ ได้รับการบริการจากโรงแรม ร้านอาหาร บุคลากรด้านการท่องเที่ยวฯลฯ ด้วยรอยยิ้มและพร้อมให้บริการอย่างมีน้ำใจไมตรี 6) ด้านของที่ระลึก สินค้าแต่ละชนิดต้องสามารถสื่อถึงสถานที่ท่องเที่ยวได้ และ 7) ด้านบทบาทของรัฐ มีการจัดการภูมิทัศน์และพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวให้น่าดึงดูดนักท่องเที่ยวมากขึ้น

2. การสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับความต้องการของนักท่องเที่ยวในเขตพัฒนาเศรษฐกิจภาคตะวันออก

2.1 การศึกษาข้อมูลส่วนบุคคล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับความต้องการของนักท่องเที่ยวในเขตพัฒนาเศรษฐกิจภาคตะวันออก พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง จำนวน 271 คน คิดเป็นร้อยละ 67.70 และเพศชาย จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 32.30 มีอายุอยู่ระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 169 คน คิดเป็นร้อยละ 42.20 จบการศึกษาระดับ

ปริญญาตรี จำนวน 318 คน คิดเป็นร้อยละ 79.50 มีอาชีพ ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 31 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท จำนวน 157 คน คิดเป็นร้อยละ 39.30

2.2 การศึกษาข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับการท่องเที่ยว

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับความต้องการของนักท่องเที่ยวในเขตพัฒนาเศรษฐกิจภาคตะวันออก พบว่า ส่วนใหญ่มีจำนวนครั้งที่มาท่องเที่ยว 2 - 3 ครั้ง จำนวน 270 คน คิดเป็นร้อยละ 67.40 ช่วงเวลาในการเดินทางมาท่องเที่ยว เมษายน – มิถุนายน จำนวน 192 คน คิดเป็นร้อยละ 48 พาหนะในการเดินทาง รถยนต์ส่วนตัว จำนวน 331 คน คิดเป็นร้อยละ 82.80 ใช้เวลาในการท่องเที่ยว 2 -3 วัน จำนวน 273 คน คิดเป็นร้อยละ 68.20 และรูปแบบของการเดินทางท่องเที่ยว เดินทางมากับครอบครัว จำนวน 242 คน คิดเป็นร้อยละ 60.50

2.3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความต้องการของนักท่องเที่ยว

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพการณ์ปัจจุบันและความต้องการจำเป็นของนักท่องเที่ยว 1) ด้านสภาพแวดล้อม พบว่า สถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ มีสิ่งอำนวยความสะดวกและการดูแลความสะอาดเรียบร้อย มีลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็นสูงที่สุด มีค่า PNI = 0.03 2) ด้านราคาของสินค้าและบริการ พบว่า ค่าบริการเข้าสถานที่ต่างๆ ที่ไม่สูง และราคาค่าที่พักและค่าอาหารมีความเหมาะสม มีลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็นสูงที่สุด มีค่า PNI = 0.01 3) ด้านการคมนาคม พบว่า เส้นทางการเดินทางมีความสะอาดและสะดวกต่อการสัญจร และความสะดวกในการเดินทางมีให้เลือกหลายรูปแบบ เช่น รถยนต์ รถไฟ เรือ มีลำดับความสำคัญความต้องการจำเป็นสูงที่สุด มีค่า PNI = 0.02 4) ด้านความปลอดภัย พบว่า สถานที่มีป้ายบอกห้ามหรือเตือนให้ปฏิบัติตามกฎของสถานที่นั้นเป็นอย่างดี เพื่อความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว และการบอกเวลาเปิด-ปิด ของสถานที่อย่างเข้มงวด มีลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็นสูงที่สุด มีค่า PNI = 0.01 5) ด้านการบริการ พบว่า การบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็นสูงที่สุด มีค่า PNI = 0.02 6) ด้านของที่ระลึก พบว่า ยังไม่มีความต้องการการพัฒนา เนื่องจากมีลำดับความสำคัญติดลบ มีลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็น มีค่า PNI = -0.01 7) ด้านบทบาทของรัฐ พบว่า การจัดการเรื่องขยะและความสะอาด เพื่อให้ไม่ทำลายสภาพแวดล้อมของสถานที่ท่องเที่ยว มีลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็นสูงที่สุด มีค่า PNI = 0.01 (ดังตารางที่ 1)

ตารางที่ 1 ผลความคิดเห็นเกี่ยวกับความต้องการของนักท่องเที่ยว

ความต้องการของนักท่องเที่ยวที่ลำดับความสำคัญสูงที่สุด	ลำดับความสำคัญ (PNI)
1. ด้านสภาพแวดล้อม	
สถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ มีสิ่งอำนวยความสะดวกและมีการดูแลความสะอาดเรียบร้อย	0.03
2. ด้านราคาของสินค้าและบริการ	
ค่าบริการสถานที่เข้า - ออก สถานที่ต่างๆ มีราคาที่ไม่สูงเกิน	0.01
ค่าราคาที่พักและค่าอาหารมีราคาขายที่เหมาะสม	0.01
3. ด้านการคมนาคม	
เส้นทางการเดินทางมีความสะอาดและสะดวกต่อการสัญจร	0.02
ความสะดวกในการเดินทางมีให้เลือกหลายรูปแบบ เช่น รถยนต์ รถไฟ เรือ	0.02
4. ด้านความปลอดภัย	
สถานที่มีป้ายบอกห้ามหรือเตือนให้ปฏิบัติตามกฎของสถานที่นั้นเป็นอย่างดี เพื่อความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว	0.01
มีการบอกเวลาเปิด-ปิด ของสถานที่อย่างเข้มงวด	0.01
5. ด้านการบริการ	
การบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	0.02
6. ด้านของที่ระลึก	
มีการจัดการภายในร้านขายของที่ระลึกอย่างเหมาะสม	-0.01
7. ด้านบทบาทของรัฐ	
การจัดการเรื่องขยะและความสะอาด เพื่อให้ไม่ทำลายสภาพแวดล้อมของสถานที่ท่องเที่ยว	0.01

2.4 สรุปผลการวิเคราะห์ความต้องการของนักท่องเที่ยว

คณะผู้วิจัยสรุปผลการวิเคราะห์ความต้องการจำเป็นของนักท่องเที่ยว โดยแบ่งตามแต่ละด้านดังนี้

1) ด้านสภาพแวดล้อม

1.1 สถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ มีสิ่งอำนวยความสะดวกและการดูแลความสะอาดเรียบร้อย

1.2 ทัศนียภาพความสวยงาม ความเป็นเอกลักษณ์ และดึงดูดนักท่องเที่ยว

2) ด้านราคาของสินค้าและบริการ

2.1 ค่าบริการการใช้สถานที่ต่างๆ ควรมีราคาที่สมเหตุสมผล ราคาสำหรับนักท่องเที่ยวต่างชาติไม่ควรแตกต่างจากนักท่องเที่ยวไทยมากจนเกินไป

2.2 ค่าราค่าที่พักและค่าอาหารควรอยู่ในระดับที่เหมาะสม เพื่อให้สามารถซื้ออุปโภคบริโภคได้

3) ด้านคมนาคม

3.1 เส้นทางการเดินทางมีความสะอาดและสะดวกต่อการสัญจร และสามารถเลือกได้หลายรูปแบบ เช่น รถยนต์ รถไฟ เรือ

3.2 รูปแบบการเดินทางควรมีการเชื่อมโยงระบบคมนาคมหลายรูปแบบเข้าด้วยกัน

4) ด้านความปลอดภัย

4.1 สถานที่มีป้ายบอกห้ามหรือเตือนให้ปฏิบัติตามกฎของสถานที่นั้นเป็นอย่างดี เพื่อความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว

4.2 ระบุการบอกเวลา เปิด-ปิด ของสถานที่ให้ชัดเจนทั้งทางออนไลน์และที่ตั้ง

5) ด้านการบริการ

5.1 การบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

5.2 การได้รับบริการด้วยรอยยิ้มและน้ำใจไมตรี

6) ด้านของที่ระลึก

สินค้าและของที่ระลึกในปัจจุบันได้มีการพัฒนารูปแบบได้สวยงามทันสมัย ราคาเหมาะสมและมีคุณภาพแล้ว

7) ด้านบทบาทของรัฐ

7.1 การจัดการเรื่องขยะและความสะอาดเพื่อให้ไม่ทำลายสภาพแวดล้อมของสถานที่ท่องเที่ยว

7.2 ควรเพิ่มมาตรการต่างๆ เพื่อสร้างความปลอดภัยและความเชื่อมั่นให้กับนักท่องเที่ยว เช่น ปัญหาอาชญากรรม การลักทรัพย์ หรือสุขอนามัยเพื่อลดการเสี่ยงจากโควิด-19

สรุปผลและอภิปราย

การวิจัย เรื่องการวิเคราะห์ความต้องการของนักท่องเที่ยวในเขตพัฒนาเศรษฐกิจภาคตะวันออก เป็นแนวทางในการพัฒนาเขตพัฒนาเศรษฐกิจภาคตะวันออก เพื่อตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยว ดังนั้นคณะผู้วิจัยจึงสามารถอภิปรายผลการวิจัยแบ่งตามขั้นตอนของการวิจัย ได้ดังนี้

1. ด้านสภาพแวดล้อม พบว่า สถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ มีสิ่งอำนวยความสะดวกและการดูแลความสะอาดเรียบร้อย มีลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็นสูงที่สุด เนื่องจากสถานที่ท่องเที่ยวนั้นได้คำนึงถึงสภาพแวดล้อมโดยรวมทั้งสังคม และวัฒนธรรมของที่นั้นๆ เพื่อให้นักท่องเที่ยวได้ซึมซับสภาพแวดล้อมที่แท้จริงและสามารถดึงดูดนักท่องเที่ยวให้มาเที่ยวมากยิ่งขึ้น เพื่อขับเคลื่อนเศรษฐกิจในยุคปัจจุบันให้มากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับ กชธมน วงศ์คำ (2562) ได้ศึกษาเรื่อง การจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชนบ้านหัวขัว ตำบลแกดำ อำเภอแกดำ จังหวัดมหาสารคาม พบว่า บ้านหัวขัว ตำบลแกดำ อำเภอแกดำ จังหวัดมหาสารคาม ชุมชนมีความพร้อม ความต้องการ และมีศักยภาพในการจัดการท่องเที่ยว การกำหนดกิจกรรมการท่องเที่ยวโดยชุมชน ชุมชนเป็นเจ้าของจัดการดูแลเพื่อให้เกิดการเรียนรู้แก่ผู้มาเยือน โดยคำนึงถึงความยั่งยืนของสิ่งแวดล้อม สังคม และวัฒนธรรม และผลจากการสอบถามความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชนบ้านหัวขัวอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านทรัพยากรธรรมชาติและวัฒนธรรม รองลงมาได้แก่ ด้านองค์กรชุนชน ด้านการจัดการ และด้านการเรียนรู้ ตามลำดับ

2. ด้านราคาของสินค้าและบริการ พบว่า ค่าบริการเข้าสถานที่ต่างๆ ที่ไม่สูง และราคาค่าที่พักและค่าอาหารมีความเหมาะสม มีลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็นสูงที่สุด เนื่องจากปัจจุบันประเทศไทยได้เปิดให้นักท่องเที่ยวได้กับมาใช้บริการสถานที่ท่องเที่ยวมากขึ้น ทำให้สถานที่ท่องเที่ยว ที่พัก ได้มีการเปิดให้บริการได้ตามปกติ ทำให้ราคาไม่แพงและสามารถจับต้องได้ ซึ่งสอดคล้องกับ ชัยวุฒิ ชัยฤกษ์ และเสรี วงษ์มณฑา (2562) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทาง

ท่องเที่ยวในเขตเศรษฐกิจพิเศษตาก พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 30–39 ปีมีการศึกษาในระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว และมีรายได้ระหว่าง 20,001–30,000 บาทต่อเดือน โดยปัจจัยที่การตัดสินใจเดินทางท่องเที่ยวในเขตเศรษฐกิจพิเศษตาก เรียงอันดับจากมากไปหาน้อย คือ ลักษณะทางกายภาพ ผลิตภัณฑ์ ราคา การส่งเสริมการตลาด กระบวนการ บุคลากร และช่องทางการจัดจำหน่าย แนวทางที่เหมาะสมในการจัดการการท่องเที่ยวในเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษตากนั้น ควรพัฒนาปัจจัยทุกด้านไปพร้อม กัน

3. ด้านการคมนาคม พบว่า เส้นทางการเดินทางมีความสะอาดและสะดวกต่อการสัญจร และสามารถเลือกได้หลายรูปแบบ เช่น รถยนต์ รถไฟ เรือ มีลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็นสูงที่สุด เนื่องจากการท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมที่มีบทบาทอย่างมากต่อเศรษฐกิจของประเทศ จึงจะต้องมีปรับปรุงเส้นทางที่เป็นเส้นทางการท่องเที่ยวอยู่เสมอ เพื่อให้เป็นจุดดึงดูดนักท่องเที่ยวในอีกรูปแบบหนึ่ง ซึ่งสอดคล้องกับ ทวีศักดิ์ เทพพิทักษ์ (2563) ได้ศึกษาเรื่อง การพัฒนาการท่องเที่ยวภาคตะวันออกอย่างยั่งยืนโดยใช้กลยุทธ์โลจิสติกส์เพื่อการท่องเที่ยว พบว่า การพัฒนาระบบโลจิสติกส์เพื่อการท่องเที่ยวจะมีความสัมพันธ์ทางบวกกับอัตราการกลับมาเที่ยวซ้ำและระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว โดยพบว่านักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ที่เดินทางมาเที่ยวภาคตะวันออกมีความประทับใจในความสวยงามตามธรรมชาติโดยมีค่าความพึงพอใจในแต่ละด้านในระดับสูงกว่าค่าเฉลี่ย (ค่าเฉลี่ยปกติ = 3.0) ซึ่งประกอบด้วย ด้านเกี่ยวกับที่พัก (อาทิโรงแรม รีสอร์ท บังกะโล) มาตรฐานและจำนวนแหล่งท่องเที่ยว ระบบขนส่งและโลจิสติกส์ ระบบสาธารณูปโภค และมาตรฐานการท่องเที่ยว อย่างไรก็ตาม จากการวิเคราะห์ GAP Model พบว่ามีหลายกิจกรรมที่จำเป็นต้องมีการพัฒนาเพื่อยกระดับมาตรฐานการท่องเที่ยวในพื้นที่ โดยผลการศึกษายังสะท้อนให้เห็นถึงความไม่มีประสิทธิภาพของระบบโลจิสติกส์เพื่อการท่องเที่ยวในพื้นที่จังหวัดภาคตะวันออก ซึ่งจะต้องวางแผนและพัฒนาระบบระบบโลจิสติกส์และสิ่งอำนวยความสะดวกการศึกษาครั้งนี้ได้จัดข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงกิจกรรมโลจิสติกส์เพื่อยกระดับมาตรฐานการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน

4. ด้านความปลอดภัย พบว่า สถานที่มีป้ายบอกห้ามหรือเตือนให้ปฏิบัติตามกฎของสถานที่นั้นเป็นอย่างดี เพื่อความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว และการบอกเวลาเปิด-ปิด ของสถานที่ มีลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็นสูงที่สุด เนื่องจากผู้ประกอบการการท่องเที่ยวทุกที่ควรคำนึงถึงความปลอดภัยของนักท่องเที่ยวและการเข้ารับบริการเพื่อให้นักท่องเที่ยวได้ประทับใจให้สถานที่นั้นๆ ไม่ให้เกิดปัญหาตามมาและยังไม่เสียชื่อเสียงของจังหวัดนั้น เพื่อส่งเสริมภาพลักษณ์ของจังหวัดด้วย ซึ่งสอดคล้องกับ จันทร์จิรา สุขบรรจง และสมยศ วัฒนากมลชัย (2562) ได้ศึกษาเรื่อง การพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนของหนานมดแดงอำเภอป่าพะยอม จังหวัดพัทลุง พบว่า แนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนของหนานมดแดง คือ ต้องมีการจำกัดปริมาณการเข้ามาของนักท่องเที่ยวเพื่อไม่ให้พื้นที่ดูแลอัดจนเกินไป เป็นการช่วยลดอุบัติเหตุทางรถยนต์ การแก้ปัญหาห้องพักและที่จอดรถไม่เพียงพอ และควรมีกิจกรรมท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์อื่นๆ เพิ่มเติม เช่น ตลาดนัดย้อนยุค เกษตรแนวใหม่ เพื่อส่งเสริมกิจกรรมล่องแก่งที่เป็นกิจกรรมหลักในพื้นที่ ถึงแม้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในพื้นที่ช่วยกันอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมของหนานมดแดงอย่างเต็มที่ แต่บุคลากรในท้องถิ่นส่วนใหญ่ยังขาดความรู้เรื่องการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนหน่วยงานทั้ง

ภาครัฐและเอกชนควรจัดสรรบุคลากรเข้ามาให้ความรู้เปิดโอกาสให้ชุมชนในท้องถิ่นเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารและการจัดการพื้นที่ท่องเที่ยว เพื่อให้ทุกฝ่ายได้ประโยชน์อย่างเท่าเทียมกันสร้างจิตสำนึกในการหวงแหนแหล่งท่องเที่ยวพร้อมทั้งร่วมกันพัฒนาหนานมดแดงไปสู่แหล่งท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนต่อไป

5. ด้านการบริการ พบว่า การบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็นสูงที่สุด เนื่องจากสถานที่ท่องเที่ยวได้มีการอบรมพนักงานในด้านการบริการ การให้ข้อมูลความรู้ เพื่อให้นักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการเกิดความประทับใจ สะดวกสบาย และได้บริการด้วยรอยยิ้มและน้ำใจไมตรี ซึ่งสอดคล้องกับ วราภรณ์ สุขแสนชนานันท์ (2559) ได้ศึกษาเรื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการบริการโฮมสเตย์ในเกาะยอ พบว่า คะแนนเฉลี่ยความคาดหวังและความพึงพอใจในปัจจัยทางด้านตลาด 7Ps ของนักท่องเที่ยวต่อการใช้บริการโฮมสเตย์ในเกาะยอ อยู่ในระดับมาก แต่คะแนนความพึงพอใจมีค่าต่ำกว่าคะแนนความคาดหวังทั้งในภาพรวมและปัจจัยย่อย โดยที่คะแนนเฉลี่ยความคาดหวังอยู่ในช่วง 3.75 – 3.97 คะแนน ส่วนคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในช่วง 3.40 – 3.79 คะแนน เมื่อทำการวิเคราะห์เปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการใช้บริการโฮมสเตย์ในเกาะยอแต่ละด้านด้วยเทคนิค IPA คะแนนเฉลี่ยความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว อยู่ใน Quadrant II ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์บริการ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านกระบวนการ ด้านบุคลากร และด้านลักษณะทางกายภาพ แสดงว่ามีความสมดุลระหว่างความคาดหวังของนักท่องเที่ยวกับความสามารถในการให้บริการของโฮมสเตย์ในการสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้น ส่วนด้านการส่งเสริมการตลาด อยู่ใน Quadrant I แสดงว่าความคาดหวังของนักท่องเที่ยวไม่ได้รับการตอบสนองอย่างเพียงพอ ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยพบว่า นักท่องเที่ยวมีความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการบริการโฮมสเตย์ในแต่ละปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์บริการ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านกระบวนการ ด้านบุคลากร และด้านลักษณะทางกายภาพแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

6. ด้านของที่ระลึก พบว่า ยังไม่มีความต้องการการพัฒนา เนื่องจากมีลำดับความสำคัญติดลบทุกข้อ เนื่องจากสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ ที่มีการขายของที่ระลึกได้คำนึงถึงความสำคัญของสินค้าที่นำมาจัดทำเป็นของที่ระลึกควรมีคุณภาพ ความทันสมัย เป็นสินค้าท้องถิ่น และต้องเหมาะสมกับสถานที่นั้นๆ ซึ่งสอดคล้องกับ วัชรวิชญ์ วิยาภรณ์ (2563) ได้ศึกษาเรื่อง แนวทางการพัฒนากรุงเทพมหานครสู่เมืองแห่งการท่องเที่ยวแบบจับจ่ายใช้สอยอย่างยั่งยืน กรณีศึกษากลุ่มนักท่องเที่ยวชาวจีน พบว่า กลุ่มนักท่องเที่ยวชาวจีนมีความสำคัญต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยวไทยอย่างยิ่ง ทั้งในแง่ของจำนวนประชากร ความนิยมในการท่องเที่ยวมีความต้องการที่หลากหลาย และปัจจุบันชาวจีนเป็นกลุ่มที่มีคุณภาพในการจับจ่ายใช้สอยขณะเดินทางท่องเที่ยวมากยิ่งขึ้น ประเด็นดังกล่าวทำให้ธุรกิจที่เกี่ยวเนื่องกับการท่องเที่ยวของไทยสามารถอยู่รอดได้ในระยะยาว อย่างไรก็ตามผลกระทบทางลบที่อาจส่งผลต่อการท่องเที่ยวไทยคือทัวร์ศูนย์เหรียญ ผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและวัฒนธรรมที่แตกต่างกันของชาวไทยและชาวจีนนักท่องเที่ยวชาวจีนที่เดินทางเข้ามาในประเทศไทยนิยมซื้อของที่ระลึกและสินค้าบริโภค สินค้าที่ดึงดูดนักท่องเที่ยวชาวจีนมากที่สุด คือ อาหาร เครื่องสำอาง สมุนไพร สินค้าแฮนด์เมด

แบรนด์เนมในไทย เสื้อผ้า เครื่องประดับ และการแสดงโชว์ต่างๆ สำหรับแนวทางที่สำคัญในการเพิ่มศักยภาพในการทำธุรกิจกับนักท่องเที่ยวชาวจีน ได้แก่ การนำเสนอสินค้าที่มีคุณภาพ การส่งเสริมการตลาด มีความซื่อสัตย์และการพัฒนาทักษะการสื่อสารของผู้ให้บริการ การจัดการบริการและสิ่งอำนวยความสะดวก การสร้างความหลากหลายในสินค้าและบริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องแก่คนไทยและผู้ให้บริการส่วนต่างๆ เพื่อลดอคติที่มีต่อนักท่องเที่ยวชาวจีน เป็นต้น

7. ด้านบทบาทของรัฐ พบว่า การจัดการเรื่องขยะและความสะอาด เพื่อให้ไม่ทำลายสภาพแวดล้อมของสถานที่ท่องเที่ยว มีลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็นสูงที่สุด เนื่องจากหน่วยงานได้ให้ความสำคัญกับสถานที่ท่องเที่ยวประจำจังหวัด จึงให้ความสำคัญกับเรื่องความสะอาดของสถานที่ท่องเที่ยว ปัญหาอาชญากรรม การฟื้นฟูภาพลักษณ์ และการจัดการภูมิทัศน์ของสถานที่ท่องเที่ยว เพื่อไม่เกิดความเสียหายในภายหลัง ซึ่งสอดคล้องกับ แพรดาว ฟูพาณิชย์พฤกษ (2564) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาการดำเนินนโยบายท่องเที่ยว: กรณีศึกษาการพัฒนาการท่องเที่ยวบริเวณหาดเจ้าหลาว หาดแหลมเสด็จ และอ่าวคุ้งกระเบน จังหวัดจันทบุรี พบว่า ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินนโยบายท่องเที่ยว ได้แก่ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องนำแผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติพ.ศ.2555–2559 มาประกอบการจัดทำยุทธศาสตร์การพัฒนาการท่องเที่ยว โครงสร้างของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาส่งผลกระทบต่อการบริหารดำเนินงาน การประสานงานระหว่างสำนักงานจังหวัดจันทบุรีและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไม่เป็นเอกภาพ การประชาสัมพันธ์และส่งเสริมการท่องเที่ยวของจังหวัดน้อย เนื่องจากจังหวัดจันทบุรีไม่มีสำนักงานการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.) ประจำจังหวัด นโยบายและโครงการพัฒนาการท่องเที่ยวไม่ต่อเนื่อง กฎระเบียบของหน่วยงานภาครัฐเป็นข้อจำกัดในการพัฒนาการท่องเที่ยว ปัญหาการขาดแคลนงบประมาณ และปัญหาการขาดแคลนบุคลากรทั้งในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพในส่วนของการมีส่วนร่วมของชุมชน และภาคเอกชนในการพัฒนาท่องเที่ยวนั้น พบว่า ภาคเอกชนมีความแข็งแกร่งในการพัฒนาและจัดการการท่องเที่ยว

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะทั่วไป

1.1 หน่วยงานของภาครัฐบาลและเอกชนที่ต้องใช้ความรู้ และทักษะในการวิเคราะห์ความต้องการของนักท่องเที่ยวที่เกี่ยวข้องกับเขตพัฒนาเศรษฐกิจภาคตะวันออก สามารถนำหัวข้อการพัฒนาหลักสูตรนี้ไปประยุกต์ในการพัฒนาหลักสูตรผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวให้สอดคล้องกับความต้องการความจำเป็นของนักท่องเที่ยวของประเทศเพื่อเป็นแรงขับเคลื่อนเศรษฐกิจของชาติต่อไป

1.2 ผู้บริหารแหล่งท่องเที่ยวควรได้ทราบข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับการพัฒนาศักยภาพของแหล่งท่องเที่ยว และข้อมูลในการบริหารจัดการภายในองค์การ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

1.3 ผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวสามารถประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยปฏิบัติงานให้มีความถูกต้อง สะดวก รวดเร็ว รวมทั้งลดค่าใช้จ่ายลง เพื่อให้การปฏิบัติงานได้รวดเร็วและสอดคล้องกับการพัฒนาประเทศรองรับไทยแลนด์ 4.0

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยในครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษางานวิจัยการวิเคราะห์ความต้องการของนักท่องเที่ยวในเขตพัฒนาเศรษฐกิจภาคตะวันออก

2.2 ควรพัฒนาข้อมูลการท่องเที่ยวในเขตพัฒนาเศรษฐกิจภาคตะวันออก เกี่ยวกับความต้องการจำเป็นของนักท่องเที่ยว โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นฐานความรู้ เพื่อให้ผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยว และผู้บริหารแหล่งท่องเที่ยวสามารถศึกษาด้วยตนเองได้ตามโอกาส หรือช่วงเวลาที่สะดวก

2.3 ควรทำการศึกษาองค์ประกอบเชิงลึกของความต้องการจำเป็นของนักท่องเที่ยว เพื่อเป็นแนวทางในการสร้าง แก้ไข และปรับปรุงข้อมูลของการท่องเที่ยวในเขตพัฒนาเศรษฐกิจภาคตะวันออก

เอกสารอ้างอิง

กชธมน วงศ์คำ. (2562). *การจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชนบ้านหัวขัว ตำบลแกดำ อำเภอแกดำ จังหวัดมหาสารคาม*. คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.

กรมการท่องเที่ยว. (2558). *มาตรฐานการบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยว*. โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2562). *สรุปแผนปฏิบัติการส่งเสริมการท่องเที่ยวประจำปี*. https://www.tourismthailand.org/fileadmin/downloads/pdf

กองการเศรษฐกิจการท่องเที่ยวและกีฬา. (2562). *สถิติด้านการท่องเที่ยว*. https://www.mots.go.th/more_news.php?cid=502&filename=index

จันทร์จิรา สุขบรรจง และสมยศ วัฒนากมลชัย. (2562). การพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนของหนานมดแดงอำเภอป่าพะยอม จังหวัดพัทลุง. *วารสารการบริการและการท่องเที่ยวไทย*, *14*(2), 3-16.

ชัยวุฒิ ชัยฤกษ์ และเสรี วงษ์มณฑา. (2562). ปัจจัยการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางท่องเที่ยวในเขตเศรษฐกิจพิเศษตาก. *วารสารการบริการและการท่องเที่ยวไทย*, *14*(1), 16-27.

ทวีศักดิ์ เทพพิทักษ์. (2563). การพัฒนาการท่องเที่ยวภาคตะวันออกอย่างยั่งยืนโดยใช้กลยุทธ์โลจิสติกส์เพื่อการท่องเที่ยว. *วารสารวิทยาการจัดการ*, *15*(2), 164-181.

ปวีณา ทวีวงศ์โอฬาร. (2552). *ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการท่องเที่ยวในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา* [สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ].

แพรดาว ฟูพาณิชย์พฤกษ. (2564). การศึกษาการดำเนินนโยบายท่องเที่ยว: กรณีศึกษาการพัฒนาการท่องเที่ยวบริเวณหาดเจ้าหลาว หาดแหลมเสด็จ และอ่าวคุ้งกระเบน จังหวัดจันทบุรี. *วารสารการบริการและการท่องเที่ยวไทย*, *16*(1), 26-39.

วราภรณ์ สุขแสนชนานันท์. (2559). ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการบริการโฮมสเตย์ในเกาะยอ. *วารสารการจัดการ*, *5*(1), 60-73.

วัชรวิชญ์ วิยาภรณ์. (2563). แนวทางการพัฒนากรุงเทพมหานครสู่เมืองแห่งการท่องเที่ยวแบบจับจ่ายใช้สอยอย่างยั่งยืน กรณีศึกษากลุ่มนักท่องเที่ยวชาวจีน. *วารสารการบริการและการท่องเที่ยวไทย*, *15*(2), 43-54.

สุวิมล ว่องวาณิช. (2558). *การวิจัยประเมินความต้องการจำเป็น*. สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สำนักงานคณะกรรมการนโยบายเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก. (2561). *แผนปฏิบัติการการพัฒนาและส่งเสริมการท่องเที่ยวในเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก*. https://eeco.or.th/web-upload/filecenter/untitled%20folder/EEC010.pdf

สำนักงานคณะกรรมการนโยบายเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก. (2567). *กองทุนพัฒนาเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก*. https://www.eeco.or.th/th/about-the-fund

สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2560). *รายงานสถิติการท่องเที่ยวประเทศไทยประจำปี*. https://www.mots.go.th/ewt_dl_link.php?nid=11588

Yamane, T. (1967). *Statistics: An introductory analysis* (2nd ed.). Harper and Row.