



บทความวิจัยฉบับสมบูรณ์  
การนำเสนอผลงานวิจัยแบบบรรยาย  
และการจัดนิทรรศการทางวิชาการ

ราชภัฏวิชาการเพื่อท้องถิ่น ครั้งที่ ๖  
ระหว่างวันที่ ๑๔-๑๖ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๖

“ราชภัฏเชียงใหม่  
เปิดใจ ๘๕ พรรษา มหาราชัน”

บทความวิจัยฉบับสมบูรณ์การนำเสนอผลงานวิจัยแบบบรรยายและการจัดนิทรรศการทางวิชาการ  
ราชภัฏวิชาการเพื่อท้องถิ่น ครั้งที่ ๖ ระหว่างวันที่ ๑๔-๑๖ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๖  
“ราชภัฏเชียงใหม่ เทิดไถ้ ๘๕ พรรษา มหาราชัน”

ISBN 978-616-7669-15-1

จัดทำโดย สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่  
อาคารราชภัฏเฉลิมพระเกียรติ ชั้น 14 เลขที่ 202 ถนนโชตนา ตำบลช้างเผือก  
อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ 50300  
โทรศัพท์/โทรสาร 053-885950

ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ ดร.ประพันธ์ ธรรมไชย อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่  
รองศาสตราจารย์ ดร.วรรณวดี ม้าลำพอง ผู้ทรงคุณวุฒิประจำสถาบันวิจัยและพัฒนา  
รองศาสตราจารย์ ดร.อวรณ์ โอภาสพัฒนกิจ ผู้ทรงคุณวุฒิประจำสถาบันวิจัยและพัฒนา  
รองศาสตราจารย์ นพ.สิทธิพร บุญยนิคย์ ผู้ทรงคุณวุฒิประจำสถาบันวิจัยและพัฒนา

รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิอ่านบทความราชภัฏวิชาการเพื่อท้องถิ่น ครั้งที่ ๖ “ราชภัฏเชียงใหม่ เทิดไถ้ ๘๕ พรรษา มหาราชัน”

- |  |   |
|--|---|
| 1. ศาสตราจารย์ ดร.มนัส สุวรรณ                    | 8. ผู้ช่วยศาสตราจารย์พิชญ์สินี ชมพุดำ       |
| 2. รองศาสตราจารย์ ดร.วิบูลย์ รัตนาพนนท์          | 9. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ศิริจันทร์ เชื้อสุวรรณ |
| 3. รองศาสตราจารย์ ดร.วรรณวดี ม้าลำพอง            | 10. ผู้ช่วยศาสตราจารย์กมลทิพย์ คำใจ         |
| 4. รองศาสตราจารย์ ดร.วีระศักดิ์ ชมพุดำ           | 11. อาจารย์ ดร.ศิริมาศ โกศลย์พิพัฒน์        |
| 5. รองศาสตราจารย์พิทยาภรณ์ มานะจตุ               | 12. อาจารย์ ดร.ทัตพร คุณประดิษฐ์            |
| 6. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชฎิกัดค์ เขมวิมุตติวงศ์ | 13. อาจารย์ ดร.กาญจนา สุระ                  |
| 7. ผู้ช่วยศาสตราจารย์บุญเลิศ กลิ่นรัตน์          | 14. อาจารย์ ดร.กัญญาพัสวี กล่อมจรเจริญ      |

บรรณาธิการ ผู้ช่วยศาสตราจารย์มนตรี ศิริจันทร์ชื่น ผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนา

ผู้ช่วยบรรณาธิการ ผู้ช่วยศาสตราจารย์วิไลลักษณ์ กิติบุตร รองผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนา  
อาจารย์ ดร.จิตติมา กตัญญู รองผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนา

หัวหน้ากองบรรณาธิการ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นครินทร์ พริบไหว รองผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนา

กองบรรณาธิการ นางสาวศิริพร ริพล หัวหน้าสำนักงานสถาบันวิจัยและพัฒนา  
นางสาวกรรณิกา ชาขง นักวิชาการเงินและบัญชี  
นางพิมพ์พรรณ สุธัญญ์ นักวิชาการพัสดุ  
นางสาวณัฐธยาน์ บันเทา นักวิจัย  
นางสาวกรทอง ลีสุวรรณ นักวิจัย  
นางสาวหทัยพร วังพลกษ นักวิเคราะห์นโยบายและแผน  
นางสาวจินตภา อัจฉริยากร นักวิชาการศึกษา  
นางสาวกตจิรา กาบใจ นักวิชาการศึกษา  
นายปรัชญา ไชยวงศ์ นักวิชาการคอมพิวเตอร์  
นายชिरาวุธ สุวรรณคำ เจ้าหน้าที่ธุรการ

## ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่ออำเภอสวนผึ้ง จังหวัดราชบุรี

### Expectation and Satisfaction of Thai Tourists to SuanPung, Ratchaburi

#### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์คือ เพื่อศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่ออำเภอสวนผึ้ง จังหวัดราชบุรี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยวในอำเภอสวนผึ้ง จังหวัดราชบุรี จำนวน 400 คน มีการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าเฉลี่ย ความถี่ ร้อยละ และ t-test ผลการศึกษาพบว่า

1. นักท่องเที่ยวพึงพอใจมากกว่าความคาดหวัง ในด้าน บรรยากาศ ทัศนียภาพและความสวยงามของแหล่งท่องเที่ยว สถานที่เหมาะสมสำหรับการมาเที่ยวพักผ่อน สถานที่ท่องเที่ยวเป็นเอกลักษณ์ ความสะดวกในการเดินทางมายังสวนผึ้ง ค่ำเวลาในการเดินทางมาเที่ยว ความสวยงามของโรงแรมและที่พัก
2. นักท่องเที่ยวพึงพอใจต่ำกว่าความคาดหวังในด้าน การจัดแผนผังแนะนำสถานที่เพื่ออำนวยความสะดวกให้นักท่องเที่ยว ราคาอาหารและเครื่องดื่มมีความเหมาะสมเส้นทางการเดินทางมีความคล่องตัวปลอดภัย ความชัดเจนของแผนที่และป้ายบอกทางราคาที่พักมีความเหมาะสมความปลอดภัยของลานจอดรถตอบสนองความต้องการได้มากกว่าการไปเที่ยวสถานที่อื่นห้องน้ำสะอาด
3. นักท่องเที่ยวพึงพอใจที่ไม่แตกต่างจากความคาดหวัง ในด้านมีสถานีบริการน้ำมันตลอดเส้นทาง มีศักยภาพพร้อมต้อนรับนักท่องเที่ยวความเป็นธรรมชาติของสถานที่ท่องเที่ยวสถานที่ถ่ายรูปไม่ต้องรอคิวนาน ความคุ้มค่าของเงินที่เสียไปข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยวและกิจกรรมต่างๆ อัธยาศัยไมตรีของคนในพื้นที่ ความมีมารยาทของเจ้าหน้าที่ มีระบบรักษาความปลอดภัย มีห้องน้ำไว้ให้บริการเพียงพอมีลานจอดรถ มีโรงแรม/ที่พักหลากหลายความมีเอกลักษณ์ของโรงแรมและที่พักความสะอาดของที่พักพนักงานของโรงแรม/ที่พักให้บริการอย่างเต็มใจอาหารอร่อยและถูก สุขลักษณะมีร้านขายของที่ระลึกของที่ระลึกมีความเป็นเอกลักษณ์บ่งบอกถึงแหล่งที่มาได้

**คำสำคัญ :** ความคาดหวังความพึงพอใจนักท่องเที่ยว สวนผึ้ง

#### Abstract

The purpose of this research was to study the expectations and satisfactions of tourists to the SuanPhung,Ratchaburi. The sample used in this study was 400 Thai tourists traveling to SuanPhung,Ratchaburi. Analysis of data used mean, frequency, percentage, and t-test. The results showed that:

1. Tourists with the satisfaction exceeding expectations were good atmosphere, scenic and beautiful sights, good places for relaxation, unique places, convenience to travel to, value in time in travelling, and the beauty of the hotel and accommodation.
2. Tourists satisfaction was lower than expectation in introduction layout to facilitate the tourists, reasonable food and beverage prices, flexible and secure route, clarity of maps and signs, reasonable accommodation prices are reasonable, safety of the parking lot, better than the other places, and cleanliness bathrooms.
3. Tourists with the satisfaction did not differ from expectations include, the gas stations along the route, potential for welcome tourists, the natural attractions, not a long waiting list for photograph, value for money lost on the experiences gained, information on attractions and events, hospitality of the local people, courtesy of the staff, system security, adequate toilets, adequate parking, various hotel and accommodation, uniqueness of the hotel and accommodation, cleanliness of accommodation, the hotel / accommodation readily available, delicious and healthy food, souvenir shop, and unique souvenir.

**Keywords:** Expectation, Satisfaction, Tourists, SuanPung

## บทนำ

การท่องเที่ยวเป็นกิจกรรมเพื่อการพักผ่อน นันทนาการ การศึกษาหาความรู้ หรือเพื่อการทำธุรกิจ เมื่อมีความก้าวหน้าด้านการสื่อสาร และการคมนาคมขนส่ง การเดินทางท่องเที่ยวขยายวงกว้างออกไป ชีวิตความเป็นอยู่ของคนในปัจจุบันเป็นชีวิตที่มีความเป็นอยู่แบบรีบเร่ง จึงทำให้ชีวิตประจำวันของคนเต็มไปด้วยความเคร่งเครียด ห่างไกลจากธรรมชาติมากขึ้น ส่งผลให้การท่องเที่ยวกลายเป็นกิจกรรมที่จำเป็นในปัจจุบัน และมีแนวโน้มความต้องการเพิ่มขึ้นสูงมากยิ่งขึ้นในอนาคต ธุรกิจการท่องเที่ยวมีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งในการนำรายได้เข้าสู่ประเทศ และยังมีส่วนส่งเสริมความสัมพันธ์ระหว่างประเทศด้วย มีการจัดตั้งหน่วยงานภายในประเทศเพื่อส่งเสริมธุรกิจการท่องเที่ยวให้เจริญก้าวหน้า ทั้งนี้ เพราะส่วนหนึ่งของธุรกิจการท่องเที่ยวจะได้รับการสนับสนุนจากรัฐบาล ส่วนการลงทุนขนาดใหญ่เป็นการลงทุนภาคเอกชน ผลที่ได้จะตกอยู่กับประชาชนในท้องถิ่นตลอดจนผู้ประกอบการอาชีพที่เกี่ยวข้องจะได้รับผลประโยชน์จากธุรกิจท่องเที่ยว และในด้านของภาครัฐจะได้รับผลประโยชน์ด้านการเก็บภาษีและทำให้มีเงินตราต่างประเทศไหลเข้าสู่ประเทศมากขึ้น(องค์การส่งเสริมการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย,2550)

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวกลายเป็นอุตสาหกรรมที่มีความสำคัญยิ่ง ในหลายๆประเทศอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเจริญเติบโตจนกลายเป็นอุตสาหกรรมหลักในด้านการค้าระหว่างประเทศเนื่องจากรายได้จากการท่องเที่ยวของประเทศไทยแต่ละปีสูงถึงหลายแสนล้านบาท ซึ่งส่งผลให้เศรษฐกิจโดยรวมของประเทศสูงขึ้นด้วย (อารัญ บุญชัย 2546) และจากปัญหาทางเศรษฐกิจที่ประเทศกำลังประสบอยู่อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวมีความจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับการพัฒนาเศรษฐกิจ การท่องเที่ยวสามารถทำรายได้เข้าประเทศได้เป็นอันดับหนึ่งในบรรดารายได้ทั้งหมดและสถิตินี้ได้ดำเนินต่อต่อกันมานานกว่า 10 ปี (สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย 2542) ประเทศไทยมีแหล่งท่องเที่ยวที่หลากหลาย ทั้งแหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ แหล่งท่องเที่ยวทางศิลปวัฒนธรรม แหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ รวมไปถึงแหล่งท่องเที่ยวที่เกิดจากการจัดการและปรุงแต่งของมนุษย์ อาทิ แหล่งท่องเที่ยวประเภทโรงแรม รีสอร์ท เป็นต้น รัฐบาลจึงเล็งเห็นถึงความสำคัญของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวจึงได้ทำการส่งเสริมการท่องเที่ยวโดยการจัดทำเป็นนโยบายระดับประเทศ ในการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว ธรรมชาติให้คนไทยหันมาท่องเที่ยวในประเทศ ฯลฯ โดยการมอบหมายให้การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยเป็นผู้ดูแลรับผิดชอบในการส่งเสริม และพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศให้เจริญเติบโตในทิศทางที่เหมาะสม

สวนผึ้ง เป็นอำเภอของจังหวัดราชบุรี โอบล้อมของขุนเขาชิดชายแดนไทย-พม่า มีแม่น้ำชีไหลผ่าน มีสภาพอากาศที่เย็นสบายคล้ายกับภาคเหนือ และอยู่ไม่ไกลจากกรุงเทพมหานครนัก ใช้เวลาในการเดินทาง ประมาณ 2 ชั่วโมง เนื่องจากพื้นที่โดยทั่วไปของอำเภอมีสภาพแวดล้อมประกอบด้วย ธรรมชาติ ป่าไม้ เทือกเขา ทำให้มีสถานที่ท่องเที่ยวเป็นจำนวนมาก ส่งผลให้อุตสาหกรรมท่องเที่ยวของจังหวัดเติบโตอย่างต่อเนื่องและรวดเร็ว มีแหล่งท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักของคนจำนวนมากเช่น โป่งยุบ น้ำตกเก้าโจนหรือน้ำตกเก้าชั้น ธารน้ำร้อนบ่อคลึง น้ำตกบ้านบ่อหวี สวนปาสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์(แก่งส้มแมว) นอกจากนี้แหล่งท่องเที่ยวเหล่านี้แล้ว แหล่งท่องเที่ยวที่เกิดจากมนุษย์สร้างขึ้นก็เป็นอีกสถานที่หนึ่งที่เป็นจุดดึงดูดนักท่องเที่ยวให้เดินทางเข้ามายังอำเภอสวนผึ้งเป็นจำนวนมาก เช่นThe Scenery Resort & Farm บ้านหอมเทียน สวนผึ้งออร์คิด ต้นขนมหวานสะพานกาแพ สวนผึ้งรีสอร์ท ฯลฯ ซึ่งเป็นที่แน่นอนว่าผู้ที่เดินทางมาท่องเที่ยวและเยี่ยมชมแหล่งท่องเที่ยวต่างๆภายในอำเภอสวนผึ้ง ย่อมมีความคาดหวังต่อแหล่งท่องเที่ยวในด้านต่างๆ และเมื่อนักท่องเที่ยวเดินทางมาแล้ว ย่อมได้รับผลซึ่งเป็นคำตอบจากการมาท่องเที่ยวและเกิดความพึงพอใจในปีจายต่างๆ ที่กล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่ออำเภอสวนผึ้ง จังหวัดราชบุรีโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการมาเที่ยวอำเภอสวนผึ้ง จังหวัดราชบุรี

## วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรสำหรับงานวิจัยเรื่องนี้ คือ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยวในอำเภอสวนผึ้ง จังหวัดราชบุรีซึ่งประชากรมีจำนวนมากไม่สามารถระบุเป็นจำนวนประชากรที่แน่นอนได้จึงคำนวณด้วยสูตรของ Yamane ได้ประมาณ 400 คน ในด้านการสุ่มตัวอย่างเลือกใช้การสุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก (Convenience Sampling) และเนื่องจากการวิจัยที่ต้องการทราบทั้งความคาดหวังและความพึงพอใจ ดังนั้นจึงต้องมีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ได้มาท่องเที่ยวจนครบตามโปรแกรมที่ได้วางไว้ในระดับหนึ่งแล้วและเพื่อให้เกิดการกระจายของข้อมูล ผู้วิจัยจึงเลือกเก็บรวบรวมข้อมูลในวัน เสาร์ อาทิตย์ ของเดือน สิงหาคม-กันยายน 2555 เป็นเวลา 2 เดือน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม โดยขั้นตอนการสร้างแบบสอบถาม เริ่มจากการทบทวนวรรณกรรมตลอดจนแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยด้านการท่องเที่ยว ความคาดหวัง ความพึงพอใจ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งแบบสอบถามที่ได้จัดทำนั้นปรับปรุงจากงานวิจัยของ ปาลี คล้ายเพชร (2554) และได้ นำแบบสอบถามที่ได้ทำการปรับปรุงไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คนแบบสอบถามแบ่งออกได้เป็น 3 ส่วน ประกอบด้วย ส่วนแรก คือ ข้อมูลทั่วไป ส่วนที่สอง คือ พฤติกรรมการท่องเที่ยวอำเภอสวนผึ้ง จังหวัดราชบุรีส่วนที่สาม และ ส่วนที่สี่ คือ รายการที่จะวัดระดับความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการเดินทางมาเที่ยวอำเภอสวนผึ้ง จังหวัดราชบุรี จำนวน 33 ข้อ ซึ่งเป็นแบบ Likert Scale 5 ระดับ

3. การวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ ส่วนแรก ข้อมูลทั่วไป ส่วนที่สอง พฤติกรรมการท่องเที่ยวอำเภอสวนผึ้ง ใช้การวิเคราะห์ความถี่และร้อยละ และส่วนที่สาม การทดสอบสมมติฐานระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจ ที่ได้รับการมาท่องเที่ยวในอำเภอสวนผึ้ง ใช้การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ ขณะที่การทดสอบสมมติฐาน ใช้ตัวสถิติ t โดยมีการทดสอบการเท่ากัน ของความแปรปรวนด้วยตัวสถิติ leveneทั้งนี้การวิเคราะห์ข้อมูลทั้งหมดใช้โปรแกรม spssเวอร์ชัน 11.5

## ผลการวิจัย

ผลการวิจัยแบ่งออกได้เป็น 3ส่วน คือ ข้อมูลทั่วไป พฤติกรรมการท่องเที่ยวอำเภอสวนผึ้ง การทดสอบสมมติฐานระหว่างความพึงพอใจและความคาดหวังที่ได้รับจากนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาเที่ยวอำเภอสวนผึ้ง โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 62.75) อายุระหว่าง 21-30 ปี(ร้อยละ 39.25) จบการศึกษาระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 52.25) สถานภาพโสด (ร้อยละ 62.25) มีอาชีพเป็นนักเรียน/นักศึกษา (ร้อยละ 25) รายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 10,001-20,000 บาท (ร้อยละ 35.50) และมีภูมิลำเนาอยู่ในภาคกลาง (ร้อยละ 39.50)

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวที่มีต่ออำเภอสวนผึ้ง พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้รถยนต์ส่วนตัวในการเดินทางมายังอำเภอสวนผึ้ง (ร้อยละ69.75) เคยเดินทางมาอำเภอสวนผึ้งเพียงครั้งเดียว (ร้อยละ 38.75) โดยเดินทางมาอำเภอสวนผึ้งกับเพื่อน (ร้อยละ53.75) ซึ่งวัตถุประสงค์ในการท่องเที่ยวครั้งนี้คือการมาพักผ่อน (ร้อยละ78.75) สถานที่ที่เลือกพักคือโรงแรม/รีสอร์ท (ร้อยละ59.75) เสียค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยวประมาณ 3,001-5,000 บาท (ร้อยละ49.25) และสาเหตุสำคัญที่เลือกเดินทางมาท่องเที่ยวที่อำเภอสวนผึ้งเพื่อพักผ่อน (ร้อยละ48.75)

3. ผลการทดสอบสมมติฐานสามารถนำเสนอได้ 3 หัวข้อย่อย ประกอบด้วย รายการที่ความพึงพอใจที่ได้รับสูงกว่าความคาดหวังอย่างมีนัยสำคัญ รายการที่ความพึงพอใจต่ำกว่าที่ได้รับกว่าความคาดหวังอย่างมีนัยสำคัญ และ รายการที่ความพึงพอใจที่ได้รับกับความคาดหวังไม่แตกต่างกัน โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

### 3.1 รายการที่ความพึงพอใจที่ได้รับสูงกว่าความคาดหวัง

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า มีรายการที่วัดความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการเดินทางมาท่องเที่ยวในอำเภอสวนผึ้ง จำนวน 7 รายการ ที่ความพึงพอใจได้รับสูงกว่า ความคาดหวังอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ประกอบด้วยความสะดวกในการเดินทางมายังอำเภอสวนผึ้ง ทัศนียภาพและความสวยงามของแหล่งท่องเที่ยวในอำเภอสวนผึ้ง บรรยากาศดี เป็นสถานที่ท่องเที่ยวที่เป็นเอกลักษณ์ มีความคุ้มค่าคุ้มเวลาในการเดินทางมาท่องเที่ยวสถานที่ที่มีความเหมาะสมสำหรับการมาเที่ยวพักผ่อน ความสวยงามของโรงแรมและที่พัก โดยมีรายละเอียดดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 รายละเอียดของรายการที่ความพึงพอใจที่ได้รับสูงกว่าความคาดหวังอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

รายการ	ความพึงพอใจ	ความคาดหวัง	Sig.
1.ความสะดวกในการเดินทางมายังอำเภอสวนผึ้ง	4.10	3.83	0.000
2.ทัศนียภาพและความสวยงามของแหล่งท่องเที่ยว	4.21	3.92	0.000
3.บรรยากาศดี	4.29	4.00	0.000
4.เป็นสถานที่ท่องเที่ยวที่เป็นเอกลักษณ์	4.12	3.87	0.000
5.มีความคุ้มค่าคุ้มเวลาในการเดินทางมาท่องเที่ยว	4.06	3.62	0.000
6.สถานที่เหมาะสมสำหรับการมาเที่ยวพักผ่อน	4.20	4.01	0.000
7.ความสวยงามของโรงแรมและที่พัก	4.03	3.83	0.000

### 3.2 รายการที่ความพึงพอใจที่ได้รับต่ำกว่าความคาดหวัง

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า มีรายการที่วัดความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการเดินทางมาท่องเที่ยวในอำเภอสวนผึ้ง จำนวน 8 รายการ ที่ความพึงพอใจได้รับต่ำกว่า ความคาดหวังอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ประกอบด้วยเส้นทางการเดินทางมีความคล่องตัวปลอดภัย ความชัดเจนของแผนที่และป้ายบอกทาง มีการจัดแผนผังแนะนำสถานที่เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่นักท่องเที่ยว สามารถตอบสนองความต้องการได้มากกว่าการไปเที่ยวสถานที่อื่นๆ ห้องน้ำสะอาด ความปลอดภัยของลานจอดรถ ราคาที่พักมีความเหมาะสม ราคาอาหารและเครื่องดื่มมีความเหมาะสม โดยมีรายละเอียดดังตารางที่ 2

### 3.3 รายการที่ความพึงพอใจที่ได้รับไม่แตกต่างจากความคาดหวัง

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า มีรายการที่วัดความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการเดินทางมาท่องเที่ยวในอำเภอสวนผึ้ง จำนวน 18 รายการ ที่ความพึงพอใจที่ได้รับไม่แตกต่างจากความคาดหวังอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ประกอบด้วยมีสถานีบริการน้ำมันตลอดเส้นทาง มีศักยภาพพร้อมต้อนรับนักท่องเที่ยว ความเป็นธรรมชาติของสถานที่ท่องเที่ยว สถานที่ถ่ายรูปมีความสวยงามไม่ต้องรอคิวนาน ความคุ้มค่าของเงินที่เสียไปกับประสบการณ์ท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวได้รับ ข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยวและกิจกรรมต่างๆ อธิบายไม่ตรีของ คนในพื้นที่ ความมีมนุษยสัมพันธ์ ความสุภาพ และความมีมารยาทของเจ้าหน้าที่ มีระบบรักษาความปลอดภัย มี

ห้องน้ำไว้ให้บริการเพียงพอ มีลานจอดรถ มีโรงแรมที่พัก หลากหลาย ความมีเอกลักษณ์ของโรงแรมและที่พัก ความสะอาดของที่พัก พนักงานของโรงแรมที่พัก ให้บริการอย่างเต็มใจ อาหารอร่อยและถูกสุขลักษณะ มีร้านขายของที่ระลึก ของที่ระลึกมีความเป็นเอกลักษณ์บ่งบอกถึงแหล่งที่มาได้ โดยมีรายละเอียดดังตารางที่ 3

ตารางที่ 2 รายละเอียดของรายการที่ความพึงพอใจที่ได้รับต่ำกว่าความคาดหวังอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

รายการ	ความพึงพอใจ	ความคาดหวัง	Sig.
1.เส้นทางการเดินทางมีความคล่องตัว ปลอดภัย	3.95	4.10	0.040
2.ความชัดเจนของแผนที่และป้ายบอกทาง	3.83	4.09	0.000
3.มีการจัดแผนผังแนะนำสถานที่ให้นักท่องเที่ยว	3.64	4.15	0.000
4.ตอบสนองความต้องการได้มากกว่าการไปเที่ยวสถานที่อื่นๆ	3.84	3.92	0.030
5.ห้องน้ำสะอาด	3.79	3.97	0.010
6.ความปลอดภัยของลานจอดรถ	3.82	4.01	0.000
7.ราคาที่พักมีความเหมาะสม	3.92	4.09	0.020
8.ราคาอาหารและเครื่องดื่มมีความเหมาะสม	3.91	4.12	0.000

ตารางที่ 3 รายละเอียดของรายการที่ความพึงพอใจที่ได้รับไม่ต่างจากความคาดหวังอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

รายการ	ความพึงพอใจ	ความคาดหวัง	Sig.
1.มีสถานีบริการน้ำมันตลอดเส้นทาง	3.92	3.87	0.213
2.มีศักยภาพพร้อมต้อนรับนักท่องเที่ยว	4.09	4.13	0.332
3.ความเป็นธรรมชาติของสถานที่ท่องเที่ยว	4.05	4.07	0.524
4.สถานที่ถ่ายรูปมีความสวยงาม ไม่ต้องรอคิวนาน	3.92	3.94	0.619
5.ความคุ้มค่าของเงินที่เสียไปกับประสบการณ์ที่ได้รับ	4.05	3.99	0.067
6.ข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยวและกิจกรรมต่างๆ	4.03	4.00	0.454
7.อัยยาศัยไมตรีของคนในพื้นที่	4.09	4.06	0.405
8.ความมีมนุษยสัมพันธ์ สุภาพและควมมีมารยาทของเจ้าหน้าที่	4.13	4.06	0.220
9.มีระบบรักษาความปลอดภัย	3.79	3.87	0.126
10.มีห้องน้ำไว้ให้บริการเพียงพอ	3.92	3.92	0.918
11.มีลานจอดรถ	4.12	4.05	0.079
12.มีโรงแรม / ที่พัก หลากหลาย	4.04	3.99	0.376
13.ความมีเอกลักษณ์ของโรงแรมและที่พัก	4.04	4.05	0.893
14.ความสะอาดของที่พัก	4.41	4.47	0.145
15.พนักงานของโรงแรม / ที่พักให้บริการอย่างเต็มใจ	4.09	4.13	0.168
16.อาหารอร่อยและถูกสุขลักษณะ	4.04	4.08	0.457
17.มีร้านขายของที่ระลึก	4.08	4.10	0.465
18.ของที่ระลึกมีความเป็นเอกลักษณ์บ่งบอกถึงแหล่งที่มาได้	4.17	4.21	0.386

อภิปรายผล

จากผลการวิจัยที่ได้สามารถอภิปรายได้ 3 ประเด็นหลัก คือ

ประเด็นที่หนึ่ง คือ จากผลวิจัยที่พบ นักท่องเที่ยวโดยได้รับข้อมูลจากสื่ออินเทอร์เน็ตมากที่สุด แสดงให้เห็นว่า การสื่อสาร การเผยแพร่ข้อมูลการท่องเที่ยว แหล่งท่องเที่ยวผ่านโลกออนไลน์ มีความสำคัญอย่างยิ่งที่จะสามารถกระตุ้นให้นักท่องเที่ยวเลือกเดินทางมาท่องเที่ยวที่อำเภอสวนผึ้ง จังหวัดราชบุรี

ประเด็นที่สอง คือ จากผลวิจัยที่พบ นักท่องเที่ยวเลือกพักโรงแรม / รีสอร์ท มากที่สุด แสดงให้เห็นว่า โรงแรมและรีสอร์ทสามารถเป็นจุดขายจุดหนึ่งให้กับอำเภอสวนผึ้งได้ ดังนั้นการโปรโมทให้นักท่องเที่ยวรู้จักอำเภอสวนผึ้งนั้นควรมุ่งเน้นไปที่โรงแรมและรีสอร์ทให้มากยิ่งขึ้น ควบคู่ไปกับแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติที่สวยงาม

ประเด็นที่สาม คือ ความคาดหวังที่สูงกว่าความพึงพอใจนั้น ผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปาลี คล้ายเพชร (2554) ที่ทำการวิจัยความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการมาท่องเที่ยวเพลินวาน พบว่า หัวข้อเส้นทางการเดินทางมีความคล่องตัวปลอดภัย ความชัดเจนของแผนที่และป้ายบอกทาง การจัดแผนผังแนะนำสถานที่เพื่ออำนวยความสะดวกให้นักท่องเที่ยว ตอบสนองความต้องการได้มากกว่าการไปเที่ยวสถานที่อื่น ห้างน้ำสะอาด ความปลอดภัยของลานจอดรถ ราคาที่พักมีความเหมาะสม ราคาอาหารและเครื่องดื่มมีความเหมาะสม มีความคาดหวังสูงกว่าความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญทั้งสิ้น ซึ่งในประเด็นเหล่านี้ผู้ควบคุมดูแลแหล่งท่องเที่ยวและที่พักในอำเภอสวนผึ้งจำเป็นต้องนำไปพิจารณาปรับปรุงแหล่งท่องเที่ยวและสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เพื่อตอบสนองความต้องการให้นักท่องเที่ยว การที่นักท่องเที่ยวรู้สึกมีความคาดหวังกับการมาท่องเที่ยวอำเภอสวนผึ้งนั้น แต่เมื่อมาท่องเที่ยวแล้วสิ่งที่ได้รับกลับไม่ตรงตามความคาดหวังที่นักท่องเที่ยวหวังไว้จึงมีความรู้สึกไม่พึงพอใจและอาจจะไม่กลับมาเที่ยวซ้ำอีก หรือนำไปบอกต่อในทางที่ไม่ดีกับบุคคลอื่นๆ และอาจส่งผลเสียแหล่งท่องเที่ยวต่างๆ ในอำเภอสวนผึ้งในภาพรวมตามไปด้วย

### **บรรณานุกรม**

- ปาลี คล้ายเพชร. 2554. ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการมาท่องเที่ยวเพลินวาน. สาขาวิชาการจัดการธุรกิจทั่วไป คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร. เพชรบุรี.
- สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติไทย. 2542. รายงานขั้นสุดท้ายการดำเนินการเพื่อกำหนดนโยบายการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ. สำนักพิมพ์วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติไทย. กรุงเทพมหานคร
- องค์การส่งเสริมการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. 2555. นิตยสารท่องเที่ยว. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก <http://www.osotho.com/th>. เข้าถึงเมื่อวันที่ 15 มิถุนายน 2555.
- อารัญ บุญชัย. 2546. หมู่เกาะช้าง โครงการนำร่องท่องเที่ยวเชิงนิเวศนอย่างยั่งยืน. เศรษฐกิจและสังคม. 40, 5-6.

### **รายชื่อคณะวิจัย**

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ นภานนท์ หอมสุตคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร  
นางสาว ชรินทร์ พันพินิจคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

### **แหล่งเงินทุน**

เงินทุนส่วนตัวของคณะวิจัย