

ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการมาท่องเที่ยวเพลินวาน  
The Expectation and Satisfaction of tourists in Travelling to Plearn Warn

นภนนต์ หอมสุต และปาลี คล้ายเพชร  
Noppanon Homsud and Patee Klapeht

บทคัดย่อ

งานวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์ คือ เพื่อศึกษาพฤติกรรมการมาท่องเที่ยวเพลินวาน และเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาเที่ยวที่เพลินวาน อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ผลการวิจัย พบว่า ความคาดหวังของนักท่องเที่ยวที่มีต่อเพลินวานมากกว่าความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวทั้ง 9 ด้าน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

Abstract

The objectives of this research are to study behavior in travelling to Plearn Warn and to compare expectation and satisfaction of Thai tourists travelling to Plearn Warn, Hua-Hin Prachubkirikhan. It is found that expectations of tourists travelling to Plearn Warn are more than satisfaction in all 9 types at significant level 0.05.

Key Word: Plearn Warn / Expectation / Satisfaction

ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมที่มีความสำคัญยิ่ง ต่อระบบเศรษฐกิจของโลกในหลายประเทศ อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวได้เจริญเติบโตจนกลายเป็นอุตสาหกรรมบริการหลักในการค้าระหว่างประเทศอย่างรวดเร็วทั้งนี้รวมถึงประเทศไทยด้วย จากปัญหาเศรษฐกิจที่ประเทศกำลังประสบอยู่ อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวยังมีความจำเป็นสำหรับการพัฒนาเศรษฐกิจ การท่องเที่ยวสามารถทำรายได้เข้าประเทศได้เป็นอันดับหนึ่งในบรรดารายได้ทั้งหมดและสถิตินี้ดำเนินติดต่อกันมานานกว่า 10 ปี ด้วยเล็งเห็นความสำคัญของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว รัฐบาลจึงได้พัฒนาและให้การส่งเสริมการท่องเที่ยวเพื่อเป็นยุทธวิธีในการพัฒนาประเทศ โดยมีการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยเป็นหน่วยงานหลักที่รับผิดชอบในการส่งเสริม และพัฒนาอุตสาหกรรมมการท่องเที่ยวของประเทศไทยให้เจริญเติบโตในทิศทางที่เหมาะสม

เพลินวาน เป็นสถานที่ท่องเที่ยวเชิงย้อนยุค มีแนวความคิดซึ่งเป็นหัวใจหลักในการประกอบธุรกิจ คือ การสนับสนุนให้คนในทุกๆพื้นที่ตั้งของเพลินวาน มีอาชีพ มีรายได้ และมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น จากการพัฒนา ร่วมกัน เพื่อสร้างมูลค่าให้กับสินค้าหรือต้นทุนเดิมที่มีอยู่แล้วของคนพื้นที่ โดยเฉพาะวิถีชีวิตริมทางฟุตบอลาที่ทุกวันนี้แทบจะไม่มีที่ทำกิน รวมถึงธุรกิจโชว์ห่วยที่นับวันเริ่มจางหายไปในยุคปัจจุบัน เพลินวานเชื่อว่าหาบเร่แผงลอยเมื่อสมัยคุณทวด

### วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างมีจำนวนมากและไม่สามารถทราบจำนวนที่แน่นอนได้ ผู้วิจัยจึงกำหนดการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก กำหนดขนาดตัวอย่างตามแนวทางของ Yamane (1967) ในกรณีที่ประชากรมีขนาดใหญ่ ซึ่งได้ขนาดตัวอย่างเท่ากับ 400 คน
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ตอน
3. ขั้นตอนการวิจัย ทบทวนวรรณกรรม และร่างแบบสอบถามให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย จากนั้นนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นได้ปรึกษากับผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน และนำไปทดสอบกับนักศึกษาคณะวิทยาการจัดการมหาวิทยาลัยศิลปากรที่เคยไปเที่ยวเพลินวานแล้ว จำนวน 30 คน พบว่า แบบสอบถามมีค่าความเชื่อ (Reliability) ของสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha) มีค่าเท่ากับ 0.931
4. วิธีการรวบรวมข้อมูล งานวิจัยเรื่องนี้จะใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย 2 ส่วน คือ 1) สถิติพรรณนา เพื่อใช้ในการอธิบายถึงลักษณะข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ พฤติกรรมการท่องเที่ยว ความคาดหวังของนักท่องเที่ยว และความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวบริเวณเพลินวาน อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ และ 2) ตัวสถิติ t-test เพื่อใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการมาเที่ยวบริเวณเพลินวาน อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวต่อการมาท่องเที่ยวเพลินวาน พบว่า ส่วนใหญ่บุคคลที่เดินทางมาท่องเที่ยวด้วยคือ เพื่อน ส่วนใหญ่มาเพลินวานเป็นครั้งแรก ส่วนใหญ่มาเพลินวานในวันหยุดนักขัตฤกษ์ ส่วนใหญ่เดินทางมาเพลินวานโดยรถส่วนตัว ส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์เพื่อพักผ่อน ส่วนใหญ่พักที่บ้านพักส่วนตัว มากที่สุด (ไปเช้าเย็นกลับ) ส่วนใหญ่มีค่าใช้จ่ายที่ใช้ในเพลินวานระหว่าง 100 - 300 บาท ส่วนใหญ่มีสาเหตุเพื่อมาถ่ายรูป ส่วนใหญ่ได้รับแหล่งข่าวในการชักจูงใจจากบุคคลอื่น ๆ

ผลการวิเคราะห์การตัดสินใจของนักท่องเที่ยวในการกลับมาเพลินวาน พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ตัดสินใจกลับมาเที่ยวเพลินวาน ขณะที่ผลการวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐาน พบว่า ในทุกด้านที่ทดสอบ ค่าความคาดหวังล้วนแล้วแต่สูงกว่าค่าความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ทั้งสิ้น

### สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยที่ได้สามารถอภิปรายได้ 3 ประเด็น ประเด็นหนึ่ง คือ นักท่องเที่ยวมาท่องเที่ยวโดยได้รับการชักจูงจากบุคคลอื่น แสดงให้เห็นว่า กลยุทธ์ (Word-of-Mouth) มีความสำคัญอย่างยิ่ง ประเด็นที่สอง คือ ด้วยค่าใช้จ่ายที่นักท่องเที่ยวใช้ในจำนวนไม่มากนัก คืออยู่ระหว่าง 100 - 300 บาท ทำให้เพลินวานอาจมีรายได้ต่ำตามไปด้วย ประเด็นที่สาม คือ ความคาดหวังที่สูงกว่าความพึงพอใจนั้น นักท่องเที่ยวอาจรู้สึกไม่พึงพอใจและอาจไม่มาท่องเที่ยวซ้ำ ตลอดจนจะไปบอกต่อในทางที่ไม่ดีกับบุคคลรอบข้างได้

