



ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการมาท่องเที่ยวพเหลินวาน



ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

การวิจัยนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาในรายวิชา 761 427 สัมมนาปัญหาทางธุรกิจ

ตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการธุรกิจทั่วไป

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

ปีการศึกษา 2553

ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยงที่มีต่อการมาท่องเที่ยวพลีนวาน



ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

การวิจัยนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาในรายวิชา 761 427 สัมมนาปัญหาทางธุรกิจ

ตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการธุรกิจทั่วไป

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

ปีการศึกษา 2553

ที่ประชุมสาขาวิชาการจัดการธุรกิจทั่วไป คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร พิจารณาแล้ว  
อนุมัติให้การวิจัย เรื่อง “ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการมาท่องเที่ยว  
เพลินวาน” เสนอโดยนางสาวปาลี คล้ายเพชร มีคุณค่าเพียงพอที่จะเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาใน  
รายวิชาสัมมนาปัญหาทางธุรกิจ ตามหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการธุรกิจทั่วไป  
คณะวิทยาการจัดการ

การวิจัยเรื่อง “ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการมาท่องเที่ยวเพลินวาน”  
ได้ผ่านการนำเสนองานวิจัยในโครงการการประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัย “การประชุม  
วิชาการเสนอผลงานวิจัย มหาวิทยาลัยพายัพ พ.ศ. 2554” สำนักวิจัย มหาวิทยาลัยพายัพ วันที่ 16  
กุมภาพันธ์ 2554 ณ สำนักวิจัย มหาวิทยาลัยพายัพ (เขตแม่คาว) อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

.....  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ภรณ์กานต์ หอมสุต)

อาจารย์ที่ปรึกษา

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. ....

.....  
ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

(อาจารย์ ดร.ธนิษฐ์ รัตนพงษ์ภิญโญ)

หัวหน้าสาขาวิชาการจัดการธุรกิจทั่วไป

วันที่ ..... เดือน ..... พ.ศ. ....

12500073: สาขาวิชาการจัดการธุรกิจทั่วไป

คำสำคัญ : ความคาดหวัง / ความพึงพอใจ / เพลินวาน

ปาลี คล้ายเพชร: ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการมาท่องเที่ยวเพลินวาน. อาจารย์ที่ปรึกษา: ผศ. นกนันทน์ หอมสุต. 76 หน้า.

### บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ คือ เพื่อศึกษาพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวในการมาเพลินวาน และเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาเที่ยวที่เพลินวาน อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยมีการแบ่งด้านในการวัดออกเป็น 9 ด้าน ประกอบด้วย ด้านทั่วไป ด้านกายภาพและสิ่งแวดลอม ด้านสาธารณูปโภค ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านความหนาแน่น ด้านธุรกิจการขายสินค้าและธุรกิจโรงแรม ด้านการบริการ ด้านกิจกรรม และด้านสวัสดิภาพและความปลอดภัย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาเที่ยวที่เพลินวาน จำนวน 400 คน ซึ่งทำการสุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และตัวสถิติ t-test

ผลการวิจัย พบว่า ความคาดหวังของนักท่องเที่ยวที่มีต่อเพลินวานมากกว่าความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวทั้ง 9 ด้าน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยนักท่องเที่ยวคาดหวังกับด้านความหนาแน่น (3.91) มากที่สุด รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (3.89) และด้านการบริการ (3.89) ตามลำดับ ขณะที่ความพึงพอใจนั้น นักท่องเที่ยวให้ความพึงพอใจกับด้านกิจกรรม (3.64) มากที่สุด รองลงมา คือ ด้านกายภาพและสิ่งแวดลอม (3.50) และด้านธุรกิจการขายสินค้าและธุรกิจโรงแรม (3.48) ตามลำดับ

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

คณะวิทยาการจัดการ

มหาวิทยาลัยศิลปากร

ปีการศึกษา 2553

ลายมือชื่อนักศึกษา .....

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา .....

## กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้สำเร็จลุล่วงได้ ด้วยความช่วยเหลือและการสนับสนุนจากบุคคลหลายท่านทั้งโดยทางตรงและทางอ้อม

ขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดาและครอบครัว สำหรับความรัก ความห่วงใย เป็นผู้ให้กำลังใจ คำแนะนำ ช่วยเหลือและสนับสนุนด้วยดีตลอดมา

ขอขอบพระคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์ณภัทร หอมสุต ได้เสียสละเวลาให้คำแนะนำ คำปรึกษา ข้อมูลประกอบการทำวิจัย พร้อมทั้งช่วยเหลือในทุกขั้นตอนการทำวิจัย และข้อคิดเห็นต่างๆ ตลอดจนแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ เพื่อความถูกต้อง และความสมบูรณ์ของการทำวิจัยฉบับนี้ และเป็นกำลังใจตลอดระยะเวลาในการศึกษา รวมทั้งคณาจารย์สาขาวิชาการจัดการธุรกิจทั่วไป คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากรทุกท่าน ที่มอบความรู้ คำแนะนำ และคำปรึกษาในเรื่องต่างๆ ที่เป็นประโยชน์แก่ผู้วิจัยเสมอมาในระหว่างการทำวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

สุดท้ายนี้ขอบคุณเพื่อนๆ และผู้ที่ให้ร่วมมือในการตอบแบบสอบถามทุกท่าน ที่ช่วยตอบแบบสอบถามจนสามารถทำงานวิจัยฉบับนี้สำเร็จได้ และขอบคุณเพื่อนๆ ที่คอยให้คำแนะนำ และช่วยเหลือในการทำวิจัยครั้งนี้จนสำเร็จได้ด้วยดี

ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณไว้ ณ โอกาสนี้

ผลงานวิทยานิพนธ์ศึกษา ระดับปริญญาตรี

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ.....	ก
กิตติกรรมประกาศ.....	ง
สารบัญตาราง.....	ช
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์การวิจัย.....	3
สมมติฐานการวิจัย.....	3
กรอบแนวคิด.....	4
ขอบเขตการศึกษา.....	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	5
นิยามศัพท์.....	5
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	7
ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับเพลินวาน.....	7
ความหมายที่เกี่ยวกับความคาดหวัง.....	8
ปัจจัยกำหนดความคาดหวัง.....	10
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความคาดหวัง.....	11
ความหมายที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	14
การวัดความพึงพอใจ.....	15
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	16
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	19
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	22
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	22
ตัวแปรที่ศึกษา.....	23
เครื่องมือในการวิจัย.....	23
ขั้นตอนการวิจัย.....	24
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	25

บทที่	หน้า
ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล.....	25
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	25
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	27
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง.....	28
ส่วนที่ 2 ข้อมูลพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยวเพลินวาน.....	31
ส่วนที่ 3 ข้อมูลความคาดหวังของนักท่องเที่ยวต่อเพลินวาน.....	37
ส่วนที่ 4 ข้อมูลความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อเพลินวาน.....	48
ส่วนที่ 5 การตัดสินใจของนักท่องเที่ยวในการกลับมาเพลินวาน.....	58
ส่วนที่ 6 การวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐาน.....	59
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	60
สรุปผลการวิจัย.....	61
อภิปรายผล.....	62
ปัญหาที่พบในการวิจัย.....	62
ข้อเสนอแนะในงานวิจัยครั้งต่อไป.....	62
บรรณานุกรม.....	64
ภาคผนวก.....	67

ประวัติผู้วิจัย

76

ผลงานวิทยานิพนธ์ระดับปริญญาตรี

## สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	จำนวนและร้อยละของนักท่องเที่ยวจำแนกตามเพศ.....	28
2	จำนวนและร้อยละของนักท่องเที่ยวจำแนกตามอายุ.....	28
3	จำนวนและร้อยละของนักท่องเที่ยวจำแนกตามระดับการศึกษา.....	29
4	จำนวนและร้อยละของนักท่องเที่ยวจำแนกตามอาชีพ.....	29
5	จำนวนและร้อยละของนักท่องเที่ยวจำแนกตามรายได้ต่อเดือน.....	30
6	จำนวนและร้อยละของนักท่องเที่ยวจำแนกตามภูมิลำเนา.....	30
7	จำนวนและร้อยละของนักท่องเที่ยวจำแนกตามจำนวนครั้งในการท่องเที่ยวต่อปี.....	31
8	จำนวนและร้อยละของนักท่องเที่ยวจำแนกตามบุคคลที่เดินทางมาท่องเที่ยวด้วย.....	31
9	จำนวนและร้อยละของนักท่องเที่ยวจำแนกตามจำนวนครั้งในการเดินทางมาท่องเที่ยว เที่ยวเพลินวาน.....	32
10	จำนวนและร้อยละของนักท่องเที่ยวจำแนกตามวันในการเดินทางมาท่องเที่ยว เพลินวาน.....	32
11	จำนวนและร้อยละของนักท่องเที่ยวจำแนกตามการเดินทาง.....	33
12	จำนวนและร้อยละของนักท่องเที่ยวจำแนกตามวัตถุประสงค์.....	33
13	จำนวนและร้อยละของนักท่องเที่ยวจำแนกตามที่พัก.....	34
14	จำนวนและร้อยละของนักท่องเที่ยวจำแนกตามค่าใช้จ่าย.....	34
15	จำนวนและร้อยละของนักท่องเที่ยวจำแนกตามสาเหตุสำคัญที่สุดที่นักท่องเที่ยว เลือกเดินทางมาท่องเที่ยวเพลินวาน.....	35
16	จำนวนและร้อยละของนักท่องเที่ยวจำแนกตามแหล่งข่าวสำคัญที่สุดที่ชักจูงใจ ให้นักท่องเที่ยวมาเพลินวาน.....	36
17	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความสำคัญในด้านทั่วไป ที่มีผลกับความคาดหวังของนักท่องเที่ยวต่อเพลินวาน.....	37
18	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความสำคัญในด้านกายภาพและ สิ่งแวดล้อมที่มีผลกับความคาดหวังของนักท่องเที่ยวต่อเพลินวาน.....	38
19	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความสำคัญในด้านสาธารณูปโภค ที่มีผลกับความคาดหวังของนักท่องเที่ยวต่อเพลินวาน.....	40
20	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความสำคัญในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ที่มีผลกับความคาดหวังของนักท่องเที่ยวต่อเพลินวาน.....	41



ตารางที่		หน้า
21	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความสำคัญในด้านความหนาแน่น ที่มีผลกับความคาดหวังของนักท่องเที่ยวต่อเพลินวาน.....	42
22	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความสำคัญในด้านธุรกิจขายสินค้า และโรงแรมที่มีผลกับความคาดหวังของนักท่องเที่ยวต่อเพลินวาน....	43
23	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความสำคัญในการบริการ ที่มีผลกับความคาดหวังของนักท่องเที่ยวต่อเพลินวาน.....	45
24	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความสำคัญในด้านกิจกรรม ที่มีผลกับความคาดหวังของนักท่องเที่ยวต่อเพลินวาน.....	46
25	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความสำคัญในด้านสวัสดิภาพและความ ปลอดภัยที่มีผลกับความคาดหวังของนักท่องเที่ยวต่อเพลินวาน.....	47
26	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความสำคัญในด้านทั่วไป ที่มีผลกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อเพลินวาน.....	48
27	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความสำคัญในด้านกายภาพและ สิ่งแวดล้อมที่มีผลกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อเพลินวาน....	49
28	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความสำคัญในด้านสาธารณูปโภค ที่มีผลกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อเพลินวาน.....	51
29	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความสำคัญในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาดที่มีผลกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อเพลินวาน..	52
30	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความสำคัญในด้านความหนาแน่น ที่มีผลกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อเพลินวาน.....	53
31	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความสำคัญในด้านธุรกิจขายสินค้า และโรงแรมที่มีผลกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อเพลินวาน...	54
32	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความสำคัญในการบริการ ที่มีผลกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อเพลินวาน.....	56
33	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความสำคัญในด้านกิจกรรม ที่มีผลกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อเพลินวาน.....	57
34	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความสำคัญในด้านสวัสดิภาพและความ ปลอดภัยที่มีผลกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อเพลินวาน.....	58

ตารางที่		หน้า
35	จำนวนและร้อยละของนักท่องเที่ยวในการตัดสินใจกลับมาท่องเที่ยวพลีนวาน ..	58
36	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อความคาดหวัง และความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาท่องเที่ยวพลีนวาน โดยการทดสอบค่าที (t-test) .....	59



ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

## บทที่ 1

### บทนำ

#### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การท่องเที่ยวเป็นภาคอุตสาหกรรมที่มีความสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจของประเทศเป็นอย่างมาก เนื่องจากรายได้จากการท่องเที่ยวแต่ละปีสูงถึงหลายแสนล้านบาท ซึ่งส่งผลให้เศรษฐกิจโดยรวมของประเทศสูงขึ้นด้วย (อารัญ บุญชัย 2546)

ปัจจุบันอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวได้กลายเป็นอุตสาหกรรมที่มีความสำคัญยิ่งต่อระบบเศรษฐกิจของโลกในหลายประเทศ อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวได้เจริญเติบโตจนกลายเป็นอุตสาหกรรมบริการหลักในการค้าระหว่างประเทศอย่างรวดเร็วทั้งนี้รวมถึงประเทศไทยด้วย จากปัญหาเศรษฐกิจที่ประเทศกำลังประสบอยู่ อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวยังมีความจำเป็นสำหรับการพัฒนาเศรษฐกิจ การท่องเที่ยวสามารถทำรายได้เข้าประเทศได้เป็นอันดับหนึ่งในบรรดารายได้ทั้งหมดและสถิตินี้ดำเนินติดต่อกันมานานกว่า 10 ปี (สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย 2537) ประเทศไทยมีแหล่งท่องเที่ยวที่หลากหลายประเภท ทั้งแหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ แหล่งท่องเที่ยวทางศิลปะ วัฒนธรรม ประเพณี รวมทั้งแหล่งท่องเที่ยวที่เกิดจากการจัดการและปรุงแต่งของมนุษย์ อาทิ แหล่งท่องเที่ยวประเภทรีสอร์ต สวนเกษตร เป็นต้น ด้วยเล็งเห็นความสำคัญของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว รัฐบาลจึงได้พัฒนาและให้การส่งเสริมการท่องเที่ยวเพื่อเป็นยุทธวิธีในการพัฒนาประเทศ โดยมีการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยเป็นหน่วยงานหลักที่รับผิดชอบในการส่งเสริม และพัฒนาอุตสาหกรรมมการท่องเที่ยวของประเทศไทยให้เจริญเติบโตในทิศทางที่เหมาะสม

การเปิดเสรีภาคการท่องเที่ยวช่วยสนับสนุนให้ธุรกิจเกี่ยวกับการท่องเที่ยวมีรายได้เพิ่มขึ้นไม่ว่าจะเป็นธุรกิจภัตตาคารและร้านอาหาร ธุรกิจจำหน่ายสินค้าของที่ระลึก รวมถึงธุรกิจด้านบันเทิงรวมทั้งบริการด้านสันทนาการ อาทิ กอล์ฟ และสปา จากจำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติที่คาดว่าจะเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศเพิ่มขึ้น เพื่อเข้ามาใช้บริการโดยเฉพาะด้านโรงแรมที่พักซึ่งเป็นเครือข่ายของบรรดานักลงทุนต่างชาติที่เข้ามาลงทุนในไทย แต่ขณะเดียวกัน ก็มีความเป็นไปได้สูงว่าแนวโน้มการแข่งขันในอนาคตจะยิ่งทวีความเข้มข้นเพิ่มมากขึ้นด้วย จากคู่แข่งทั้ง

รายเดิมและรายใหม่ที่ต้องการเข้าสู่ตลาดเพื่อช่วงชิงส่วนแบ่งตลาด อันจะส่งผลต่อเนื่องถึงความสามารถใน

การแข่งขันของบรรดาผู้ประกอบการรายย่อย ที่มีภูมิคุ้มกันต่อการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ที่เกิดขึ้นน้อยกว่าธุรกิจขนาดใหญ่อย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ภาครัฐจึงจำเป็นต้องมีแผนรองรับเร่งด่วน และจริงจังเพื่อช่วยเหลือผู้ที่ได้รับผลกระทบจากข้อผูกพันที่ได้มีผลบังคับใช้ไปแล้ว ซึ่งในจังหวะที่เศรษฐกิจโลกและไทยเองยังไม่ฟื้นตัวคืนในในช่วงปี 2553 อีกทั้งสถานการณ์ทางการเมืองของไทยเองก็ยังคงมีความผันผวนอยู่มาก ก็อาจจะทำให้นักลงทุนส่วนใหญ่ยังชะลอการลงทุนในไทยเพื่อรอดูสถานการณ์ก่อน ประกอบกับการลงทุน และภาคการจ้างงานในกิจการด้านการท่องเที่ยวของประเทศไทย ก็ยังมีข้อกฎหมายต่างๆ เกี่ยวข้องหลายฉบับ จึงน่าจะยังมีเวลาที่จะดำเนินนโยบายเพื่อช่วยบรรเทาผลกระทบแก่ผู้เสียประโยชน์ให้เบาบางลงได้ (มองเศรษฐกิจ 2553)

ประเทศไทย นับว่าเป็นเมืองที่มีความอุดมสมบูรณ์ และความสวยงาม มีความได้เปรียบทางความหลากหลายทางชีวภาพ และความอุดมสมบูรณ์ทางธรรมชาติ มีสถานที่ท่องเที่ยวที่มากมาย ก่อให้เกิดความสนใจในกลุ่มนักท่องเที่ยวทั้งที่อาศัยอยู่ในประเทศ รวมไปถึงนักท่องเที่ยวต่างชาติ สถานที่หนึ่ง ที่เป็นสถานที่ท่องเที่ยวที่มีผู้ให้ความสนใจเป็นอย่างมาก ตั้งอยู่ในเขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ชื่อว่า เพลินวาน

เพลินวาน เป็นสถานที่ท่องเที่ยวเชิงย้อนยุค มีแนวความคิดซึ่งเป็นหัวใจหลักในการประกอบธุรกิจ คือ การสนับสนุนให้คนในทุกๆพื้นที่ที่ตั้งของเพลินวาน มีอาชีพ มีรายได้ และมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น จากการพัฒนาร่วมกัน เพื่อสร้างมูลค่าให้กับสินค้าหรือต้นทุนเดิมที่มีอยู่แล้วของคนพื้นที่ โดยเฉพาะวิถีชีวิตริมทางฟุตบาทที่ทุกวันนี้แทบจะไม่มีที่ทำกิน รวมถึงธุรกิจโชว์ห่วยที่นับวันเริ่มจางหายไปในยุคปัจจุบัน เพลินวานเชื่อว่าหาบเร่แผงลอยเมื่อสมัยคุณทวด ณ วันนี้มีหลายเจ้าที่สามารถเลื่อนขึ้นไปเป็นธุรกิจที่มียอดขายหลายร้อย หลายพันล้าน

เพลินวาน จึงเลือกที่จะให้โอกาส ทั้งกับผู้ประกอบการ พ่อค้า-แม่ขาย หาบเร่ แผงลอยโชว์ห่วย ได้เข้ามาจับจองเช่าพื้นที่ค้าขายภายในโครงการ ทั้งยังเป็นการเปิดโอกาสให้แก่คนรุ่นใหม่ได้เรียนรู้วิถีชีวิตชาวบ้านเมื่อครั้งเก่า อันเป็นรากฐานของความเจริญทางด้านสังคมและการค้าในยุคปัจจุบัน ผลพลอยได้อีกประการหนึ่ง คือ การที่มีนักท่องเที่ยวเข้ามาท่องเที่ยว ซึ่งปัจจุบันนี้กระแสความนิยมด้านการใช้ชีวิตแบบย้อนยุค กำลังเป็นที่นิยม ซึ่งเป็นการสวนกระแสเทคโนโลยีที่เข้ามามีบทบาทต่อมนุษย์อย่างมาก จึงเป็นการสร้างรายได้ ให้กับผู้ประกอบการ เป็นที่แน่นอนว่า ผู้ที่เดินทางมาท่องเที่ยวและเยี่ยมชมสถานที่ดังกล่าว ย่อมมีความคาดหวังในด้านต่างๆ อาทิ ความสะดวกของการเดินทาง ความแปลกใหม่ของสินค้าและบริการ รวมไปถึงสถานที่ การสะท้อนภาพวัฒนธรรมที่ดีของไทยในสมัยก่อน ทิวทัศน์และบรรยากาศของสถานที่ที่ดูแปลกตา ความสะดวก

ของร้านค้า ห้องน้ำ สถานที่จอดรถ ความปลอดภัย ความสะอาด และคาดหวังในปัจจัยอื่นๆ เมื่อนักท่องเที่ยวเดินทางมาแล้ว ย่อมได้รับผลซึ่งเป็นคำตอบจากการมาท่องเที่ยว และเกิดความพึงพอใจในปัจจัยต่างๆที่กล่าวข้างต้น งานวิจัยนี้ ผู้วิจัยจึงต้องการศึกษาถึงค่าความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการท่องเที่ยวเพลินวาน

อย่างไรก็ตาม ความคาดหวังและความพึงพอใจจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อ นักท่องเที่ยวได้รู้จัก และมีโอกาสได้สัมผัสที่เรื่องต่างๆ ที่มีอยู่ในเพลินวาน ที่เป็นปัจจัยสนับสนุนความคาดหวังและความพึงพอใจดังกล่าว ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้จัดทำงานวิจัยเรื่องนี้ขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบ ค่าของความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาเที่ยวเพลินวาน เพื่อนำมาใช้เป็นข้อมูลประกอบในการตัดสินใจ และเป็นแนวทางในการประกอบธุรกิจในอนาคตสำหรับผู้ที่ต้องการดำเนินธุรกิจในลักษณะใกล้เคียงกับเพลินวานต่อไป

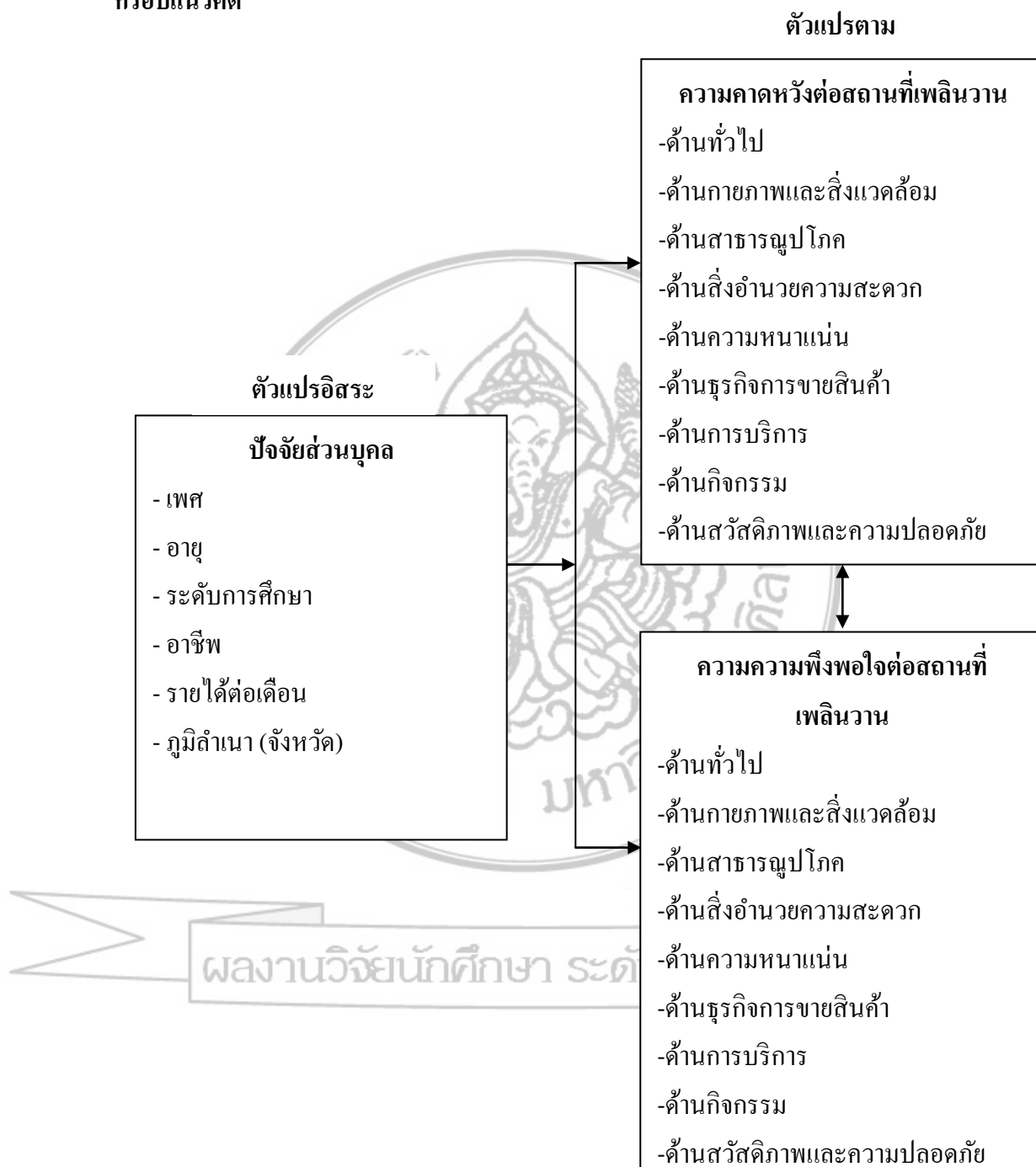
#### วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อเพลินวาน
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์และเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อสถานที่เพลินวาน
3. เพื่อศึกษาพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยวเพลินวาน
4. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยวที่มีต่อความคาดหวังและความพึงพอใจต่อสถานที่เพลินวาน

#### สมมติฐานการวิจัย

นักท่องเที่ยวที่มีความคาดหวังจะส่งผลต่อความพึงพอใจที่แตกต่างกัน โดยศึกษาจากคะแนนของความคาดหวังและความพึงพอใจ ระดับปริญญาตรี

## กรอบแนวคิด



ภาพที่ 1 กรอบการวิจัย

## ขอบเขตการศึกษา

การวิจัยครั้งนี้ใช้ระเบียบวิจัยเชิงปริมาณ โดยสำรวจกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยวบริเวณเพลินวาน อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยมีเนื้อหาเกี่ยวกับพฤติกรรมการมาท่องเที่ยวเพลินวาน และความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาบริเวณเพลินวาน อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำนวน 9 ด้าน ด้านทั่วไป ด้านกายภาพและสิ่งแวดล้อม ด้านสาธารณูปโภค ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านความหนาแน่น ด้านธุรกิจการขายสินค้าและธุรกิจโรงแรม ด้านการบริการ ด้านกิจกรรม และด้านสวัสดิภาพและความปลอดภัย สำหรับพื้นที่ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ บริเวณเพลินวาน อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

## ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อสถานที่เพลินวาน
2. ทราบความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อสถานที่เพลินวาน

## นิยามศัพท์

**เพลินวาน** คำว่าเพลินวาน มาจาก “Play and Learn ในวันวาน” ด้วยความปรารถนาให้ทุกคนมีความสุขด้วยกัน มานึกถึงความรู้สึกดีๆในอดีต เรียนรู้วัฒนธรรมดั้งเดิม (ภัทรา สหวัฒน์) เพลินวานมีลักษณะคล้ายหมู่บ้านย้อนยุคที่มีชีวิต (Eco Vintage Village) ที่มีทั้งร้านอาหาร ร้านกาแฟ ร้านเสื้อผ้า ร้านขายขนม ร้านเหล้าในสมัยก่อน รูปแบบของหมู่บ้านนี้จะร้านค้าที่ทำจากไม้ให้ความรู้สึกเหมือนอยู่ในช่วง พ.ศ.2499 อีกครั้ง เป็นสถานที่ที่เน้นการขายอารมณ์และความรู้สึกมากกว่าตัวผลิตภัณฑ์ ไม่ว่าจะเป็นข้าวของที่ใช้ในการตกแต่ง เสื้อผ้าเครื่องแต่งกายของพนักงานซึ่งจะเป็นของที่ใช้จริงในสมัยนั้น แต่ที่โดดเด่นไม่เหมือนที่อื่นก็คือข้าวของที่นี้สามารถซื้อขายได้จริง ไม่ใช่แค่ตั้งโชว์เหมือนพิพิธภัณฑ์

**นักท่องเที่ยว (Tourists)** หมายถึง ผู้ที่เดินทางไปอยู่ในสถานที่อันมิใช่ที่พักอาศัยของตนเอง ซึ่งเป็นการเดินทางไปอยู่ชั่วคราวตั้งแต่ 24 ชั่วโมงขึ้นไป (มีการค้างคืนอย่างน้อย 1 คืน) แต่ไม่เกิน 90 วัน เป็นการเดินทางโดยสมัครใจ ด้วยวัตถุประสงค์ใดๆก็ตามที่มีใช้การไปประกอบอาชีพ หรือหารายได้ ทั้งนี้ผู้โดยสารมาทางเรือสำราญทางทะเลแล้วไม่พักค้างคืนบนฝั่งไม่นับเป็นนักท่องเที่ยว จำแนกเป็น

1. นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ หรือนักท่องเที่ยวระหว่างประเทศ (Foreign Tourist or International Tourist) หมายถึง นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่เดินทางเข้ามาเที่ยวในประเทศไทย

2. นักท่องเที่ยวภายในประเทศ (Domestic Tourists) หมายถึง นักท่องเที่ยวที่มีถิ่นที่อยู่หรือที่พำนักถาวรในประเทศไทยในจังหวัดใดจังหวัดหนึ่ง อาจจะเป็นคนไทยหรือคนต่างชาติที่พำนักอาศัยถาวรในประเทศไทยก็ได้ และมีการเดินทางท่องเที่ยวในจังหวัดอื่นอันมิใช่จังหวัดที่เขามีถิ่นที่อยู่หรือที่พำนักถาวรนั้น (สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว 2553)

**ความคาดหวัง** หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดหรือความคิดเห็นด้วยวิจรรณญาณ เกี่ยวกับความคาดคะเนหรือการคาดการณ์ล่วงหน้าถึงสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ว่าควรจะมีควรจะเป็นควรจะมีเกิดขึ้นหรือว่าควรจะมีเปลี่ยนแปลงตามความจำเป็น ในการศึกษาี้ หมายถึง ความคาดหวังของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการมาท่องเที่ยวเพลินวาน โดยวัดความคาดหวัง 9 ด้าน ประกอบด้วย ด้านสถานที่ ด้านกายภาพและสิ่งแวดล้อม ด้านสาธารณูปโภค ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านความหนาแน่น ด้านธุรกิจการขายสินค้าและธุรกิจโรงแรม ด้านการบริการ ด้านกิจกรรม และด้านสวัสดิภาพและความปลอดภัย

**ความพึงพอใจ** หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นต่อเมื่อบุคคลนั้นได้รับในสิ่งที่ตนเองต้องการ ได้รับความสำเร็จตามความมุ่งหมาย หรือเป็นไปตามเป้าหมายที่ตนเองต้องการ ซึ่งระดับความพึงพอใจจะแตกต่างกันขึ้นอยู่กับปัจจัยหรือองค์ประกอบที่ต่างกันแล้วแต่บุคคล ในการศึกษาี้ หมายถึง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการมาท่องเที่ยวเพลินวาน โดยวัดความคาดหวัง 9 ด้าน ประกอบด้วย ด้านทั่วไป ด้านกายภาพและสิ่งแวดล้อม ด้านสาธารณูปโภค ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านความหนาแน่น ด้านธุรกิจการขายสินค้าและธุรกิจโรงแรม ด้านการบริการ ด้านกิจกรรม และด้านสวัสดิภาพและความปลอดภัย

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี



## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง “ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการมาท่องเที่ยวเพลินวาน” ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาค้นคว้า จากเอกสารต่างๆ ประกอบด้วย ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับเพลินวาน แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

#### ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับเพลินวาน

หัวหิน ได้ชื่อว่าเป็นสถานที่พักผ่อน ของผู้มีฐานะดีในสมัยก่อน และเป็นแหล่งท่องเที่ยว ที่มีชื่อเสียงในยุคต่อมา ผู้คนมากมายมีความทรงจำดีๆ ต่อเมืองชายทะเลแห่งนี้ การได้กลับมาเห็นภาพชีวิตเนกเช่นในวันวานจึงเป็นสิ่งที่หลายคนถวิลหา

“เชื่อว่าทุกคนจะมีความทรงจำในอดีต อยากให้มาที่นี่แล้วได้ย้อนไปนึกถึงเรื่องราวในวันเหล่านั้น อย่างน้อยๆ ก็ยิ้มได้ ในหนังสือกลางแปลงที่จะฉาย หลายเรื่องก็ล้วนแต่มีฉากหลังเป็นหัวหินทั้งนั้น ร้านเสื้อที่เป็นแหล่งพบรักของหนุ่มสาวสมัยก่อนก็น่าจะเป็นอีกหนึ่งอย่างที่ อยู่ในความทรงจำของใครหลายต่อหลายคน” (ภัทรา สหวัฒน์ )

จุดเริ่มต้นที่มาจากความรักและคิดถึงหัวหินในวันก่อน เพลินวาน จึงถือกำเนิดขึ้น เพื่อให้เป็นศูนย์กลางจุดหมายการเดินทางแห่งใหม่ของคนหัวหินและนักท่องเที่ยวที่มาเยือน เพลินวาน จึงกลายเป็น ศูนย์รวมความสุข สถานที่ซึ่งหยุดเวลาในอดีตไว้ เพื่อเล่าขานเรื่องราวมากมายของวิถีหัวหินกาลก่อน สู่กาลปัจจุบัน

เพลินวานมี ลักษณะคล้ายหมู่บ้านย้อนยุคที่มีชีวิต (Eco Vintage Village) ที่มีทั้งร้านอาหาร ร้านกาแฟ ร้านเสื้อผ้า ร้านขายขนม ร้านเหล้าในสมัยก่อน รูปแบบของหมู่บ้านนี้จะร้านค้าที่ทำจากไม้ ให้ความรู้สึกเหมือนอยู่ในช่วง พ.ศ.2499 อีกครั้ง เป็นสถานที่ที่เน้นการขายอารมณ์และความรู้สึกมากกว่าตัวผลิตภัณฑ์ ไม่ว่าจะเป็นข้าวของที่ใช้ในการตกแต่ง เสื้อผ้าเครื่องแต่งกายของพนักงานซึ่งจะเป็นของที่ใช้จริงในสมัยนั้น แต่ที่โดดเด่นไม่เหมือนที่อื่นก็คือข้าวของที่นี้สามารถซื้อขายได้จริง ไม่ใช่แค่ตั้งโชว์เหมือนพิพิธภัณฑ์ อีกทั้งยังมีการเปิดโอกาสให้คนในชุมชนเข้ามามีส่วนร่วม โดยในเพลินวานจะ เปิดโอกาสให้หาบเร่ที่อยู่ในบริเวณใกล้เคียงได้เข้ามา

จับจองพื้นที่ค้าขาย เพื่อสนับสนุนให้คนท้องถิ่นมีพื้นที่ทำกิน ไม่ต้องคอยวิ่งหลบเจ้าหน้าที่เทศกิจ แต่เพื่อให้อยู่ในคอนเซ็ปต์ ทางเพลินวานจึง ได้จัดอุปกรณ์สำหรับค้าขายไว้ให้ ไม่ว่าจะเป็นรถเข็น หรือหาบขายของเพื่อให้มีรูปแบบที่เป็นไปในทางเดียวกัน อีกทั้งยังเปิดโอกาสให้แก่เด็ก ๆ และคนพิการ สามารถเข้ามาทำงานที่นี่ โดยทางร้านจะมีทางลาดและลิฟท์สำหรับรถเข็นผู้พิการ แม้ตัวอาคารจะเป็นเพียงแค่บ้าน 2 ชั้นเท่านั้น ในส่วนของงานวัดซึ่งจะมีทุกวันหยุดเสาร์-อาทิตย์ นอกจากจะเน้นบรรยากาศแบบย้อนยุคแล้ว ยังมีพื้นที่สำหรับเด็กนักเรียนเข้ามาขายของหารายได้พิเศษ ที่สำคัญเฟอร์นิเจอร์ที่นี่จะเป็นแบบ Green Board คือเป็นเฟอร์นิเจอร์ Recycle ทำจากกระดาษลังหรือกล่องนม ถือว่าเป็นการส่งเสริมการอนุรักษ์ธรรมชาติในอีกรูปแบบหนึ่งที่ทางเพลินวานให้ความสำคัญ

เพลินวานจึงเปรียบเสมือน พิพิธภัณฑ์ที่มีชีวิต จึงต้องมีการสร้างบรรยากาศแวดล้อม และอารมณ์ร่วม ให้เป็นไปในแนวทางเดียวกัน ไม่ว่าจะเป็นรูปแบบการตกแต่งที่มีเอกลักษณ์ของร้านค้าทุกร้าน การออกแบบรถเข็นขายสินค้าและอาหารที่มีอยู่ภายในบริเวณ สิ่งเหล่านี้คือ ความพยายามและความทุ่มเทที่คุณสามารถสัมผัสได้เมื่อมาถึงยัง เพลินวาน

ดังนั้น เพลินวาน จึงเป็นสถานที่ที่ให้โอกาส ทั้งกับผู้ประกอบการ พ่อค้า-แม่ขาย หาบเร่ แผงลอย โชว์ห่วย ได้เข้ามาจับจองเช่าพื้นที่ค้าขายภายในโครงการ ทั้งยังเป็นการเปิดโอกาสให้แก่คนรุ่นใหม่ได้เรียนรู้วิถีชีวิตชาวบ้านเมื่อครั้งเก่า อันเป็นรากฐานของความเจริญทางด้านสังคมและการค้าในยุคปัจจุบัน

### แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง

#### ความหมายเกี่ยวกับความคาดหวัง

ความคาดหวัง (Expectation Theory) เป็นความเชื่อหรือความคิดอย่างมีเหตุผล ในแนวทางที่เป็นไปได้ หรือเป็นความหวังที่คาดการณ์ว่าต้องการจะได้ในอนาคตของบุคคล ความคาดหวัง จึงเป็นสถานะทางจิตที่บุคคลคาดคะเนล่วงหน้าแต่บางสิ่งบางอย่างว่าควรจะมี ควรจะเป็น หรือควรจะเกิดขึ้นตามความเหมาะสม ในเรื่องของความคาดหวังจึงมีผู้ให้ความหมายไว้หลายท่าน ได้แก่

Mondy and others (1990) ให้ความหมายของความคาดหวังว่า หมายถึง การคาดการณ์ของบุคคลต่อสิ่งต่าง ๆ โดยบุคคลจะใช้ประสบการณ์ที่เคยประสบมาเป็นปัจจัยในการกำหนดความคาดหวัง

พจนานุกรมของ Oxford University (2001: 281) ได้ให้ความหมายของการคาดหวัง ว่าเป็น สภาวะทางจิต ซึ่งจะเป็นความรู้สึกนึกคิด หรือเป็นความคิดเห็นอย่างมีวิจารณญาณของบุคคล ที่คาดคะเนหรือคาดการณ์ล่วงหน้าต่อบางสิ่งบางอย่างว่าควรจะมี ควรจะเป็น หรือควรจะมีเกิดขึ้น จากแนวความคิดดังกล่าวข้างต้น พอจะสรุปความหมายของความคาดหวังได้ว่า ความคาดหวังเป็น สภาวะทางจิตอย่างหนึ่งของบุคคล ซึ่งเป็นความรู้สึกนึกคิด หรือความคิดเห็นด้วยวิจารณญาณ เกี่ยวกับการคาดคะเนหรือคาดการณ์ล่วงหน้าถึงสิ่งใดสิ่งหนึ่งว่าควรจะมี ควรจะเป็นหรือควรจะมี ตามความเป็นความเหมาะสมต่อสถานการณ์ หรือสถานการณ์

ไพฑูริย์ เจริญพันธ์วงศ์ (2530: 109) ให้ความหมายของการคาดหวังว่า หมายถึง ความรู้สึกนึกคิด ถึงความเป็นไปได้ได้อย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลบนพื้นฐานของประสบการณ์เดิม ของตนและความรู้สึกของบุคคลถึงพฤติกรรมหรือตำแหน่งที่เหมาะสมของตน หรืออาจเป็น ความรู้สึกถึงความเหมาะสมในบทบาทของผู้อื่นในองค์กรหรืออีกนัยหนึ่ง ความคาดหวังของ บุคคลนั้นเป็นความรู้สึกของบุคคลต่อตนเองอย่างหนึ่งว่าตนเองควรจะทำปฏิบัติอย่างไรใน สถานการณ์ต่างๆ หรือต่องานที่ตนเองรับผิดชอบ ความคิดดังกล่าวยังรวมไปถึงการคิดถึงบุคคลอื่น เช่น ผู้บังคับบัญชา ผู้ร่วมงานว่าบุคคลเหล่านี้ควรจะทำอย่างไรเพื่อให้เกิดความสอดคล้องกับ งาน และตำแหน่งของตน แต่ละคนควรมีบทบาทและแสดงบทบาทอย่างไร

สิริวรรณ อัสวกุล (2548: 1) ให้ความหมายของการคาดหวังว่า หมายถึง ความคาดหวัง ของมนุษย์ที่มีการคิดล่วงหน้าไว้ก่อน ซึ่งอาจจะไม่เป็นไปตามที่คิดไว้ แต่มีบทบาทสำคัญต่อ พฤติกรรมของบุคคล

สภาวะเดือน ปธนสมิทธิ (2540: 64) ให้ความหมายของการคาดหวังว่าเป็นแนวคิดที่ บุคคลมีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด แล้วแสดงออกมาโดยการพูด การเขียน และการแสดงออกดังกล่าวนั้น ขึ้นอยู่กับภูมิหลังทางสังคม ประสบการณ์ และสิ่งแวดล้อมของบุคคลนั้น ๆ ซึ่งบุคคลอื่นอาจไม่เห็น ด้วยก็ได้ หรืออีกกล่าวหนึ่ง ความคาดหวัง คือ การแสดงออกทางทัศนคติอย่างหนึ่ง ซึ่งอาจมีอารมณ์ เป็นส่วนประกอบและเป็นส่วนที่พร้อมจะมีปฏิกิริยาเฉพาะอย่างต่อสถานการณ์ภายนอก ทำให้ บุคคลพร้อมที่จะแสดงออกโต้ตอบสิ่งต่าง ๆ ในรูปของการยอมรับหรือปฏิเสธ จึงควรพิจารณาใน ด้านองค์ประกอบของทัศนคติควบคู่ไปด้วย

กล่าวโดยสรุป ความคาดหวัง หมายถึง ความคิด ความเชื่อ ความต้องการ ความมุ่งหวัง หรือ ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่ง เช่น บุคคล การกระทำหรือเหตุการณ์เป็นต้น จึงเป็นการคิด ล่วงหน้าโดยมุ่งหวังในสิ่งที่เป็นไปได้ว่าจะเกิดตามที่ตนคิดไว้ ทั้งนี้ความคาดหวังของบุคคลจะ ขึ้นอยู่กับความต้องการและเป็นไปตามประสบการณ์ของแต่ละบุคคล

### ปัจจัยกำหนดความคาดหวัง

ปัจจัยที่กำหนดความคาดหวัง สามารถสรุปได้ดังนี้

เพชรี ฮาลาก (2538: 25) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่น่าจะกำหนดความคาดหวังมี 3 ประการ คือ

1. ขึ้นอยู่กับลักษณะความแตกต่างของแต่ละบุคคลและสภาพแวดล้อม ความคาดหวังและการแสดงออกจึงแตกต่างกัน เพราะความคิด ความต้องการของแต่ละบุคคลแตกต่างกัน

2. ขึ้นอยู่กับระดับความยากง่ายของงาน และประสบการณ์ที่ผ่านมาในครั้งนั้น ๆ กล่าวได้ว่า ถ้าบุคคลเคยประสบความสำเร็จในการทำงานนั้นมาก่อน ก็จะทำให้มีการกำหนดระดับความคาดหวังในการทำงานในคราวต่อไปสูงขึ้น และใกล้เคียงกับสภาพความเป็นจริงมากขึ้น แต่ในทางตรงกันข้ามจะกำหนดระดับความคาดหวังต่ำลงมาก็เพื่อป้องกันมิให้เกิดความรู้สึกล้มเหลวจากระดับความคาดหวังที่ตั้งสูงไว้กว่าความสามารถจริง

3. ขึ้นอยู่กับการประเมินความเป็นไปได้ เพราะความคาดหวังเป็นความรู้สึกนึกคิดและการคาดการณ์ของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยสิ่งนั้น ๆ อาจเป็นรูปธรรม หรือนามธรรมก็ได้ จะเป็นการประเมินค่าโดยมีมาตรฐานของตนเองเป็นเครื่องวัดของแต่ละบุคคล ซึ่งการประเมินค่าของแต่ละคนที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด ถึงจะชนิดเดียวกันก็อาจแตกต่างกันได้ โดยขึ้นอยู่กับภูมิหลัง ประสบการณ์ ความสนใจ การให้คุณค่าแก่สิ่งนั้น ๆ ของแต่ละบุคคล

สุพัตรา (2546: 12) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่น่าจะกำหนดความคาดหวังมี 3 ประการ คือ

1. ขึ้นอยู่กับลักษณะความแตกต่างของแต่ละบุคคลและสภาพแวดล้อม

2. ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่ผ่านมาและผลตอบแทนหรือความพึงพอใจที่จะได้หรือโอกาสที่จะได้รับผลตอบแทนนั้น

3. ขึ้นอยู่กับการประเมินความเป็นไปได้ เพราะความคาดหวังเป็นความรู้สึกนึกคิดและการคาดการณ์ของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด โดยสิ่งนั้น ๆ อาจเป็นรูปธรรม หรือนามธรรมก็ได้ จะเป็นการประเมินค่าโดยมีมาตรฐานของตนเองเป็นเครื่องวัดของแต่ละบุคคล ซึ่งการประเมินค่าของแต่ละคนที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งชนิดเดียวกันก็อาจจะแตกต่างกันได้ โดยขึ้นอยู่กับภูมิหลัง ประสบการณ์เดิม ความสนใจ การให้คุณค่าแก่สิ่งนั้น ๆ ของแต่ละบุคคล

กล่าวโดยสรุป ความคาดหวังเกิดจากลักษณะความแตกต่างของแต่ละบุคคล โดยใช้มาตรฐานของตนเองเป็นเครื่องวัด ซึ่งระดับของความคาดหวังจะเปลี่ยนแปลงไปตามสถานการณ์ที่แตกต่างกันไปตามแต่ละบุคคล

### แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง

ทฤษฎีความคาดหวังนี้ ได้มีนักพฤติกรรมศาสตร์หลายท่านได้เสนอแนวคิดไว้ เช่น Kurt Lewin , Edward Tolman , Victor H Vroom , Porter และ Lawler เป็นต้น ดังนั้นทฤษฎีความคาดหวังที่กล่าวนี้จะอยู่ในรูปของกลุ่มทฤษฎี และเพื่อความเข้าใจจะกล่าวถึงทฤษฎีในกลุ่มนี้ตามลำดับดังนี้

ทฤษฎีความคาดหวังของ Kurt Lewin และ Edward Tolman ในประเด็นของการให้ผลตอบแทนทฤษฎีนี้กล่าวไว้ว่า การที่บุคคลจะทำงานทุ่มเทมากขึ้นเพียงใดขึ้นอยู่กับปัจจัย 2 ประการ คือ ระดับความเข้มข้นของความต้องการผลตอบแทนและความคาดหวังของบุคคลนั้นว่ามีความเป็นไปได้มากน้อยเพียงใดที่จะได้รับการตอบสนองดังกล่าว ยกตัวอย่างเช่น นาย ก. มีความต้องการที่จะได้รับเงินเดือนขึ้นพิเศษประจำปีด้วยการได้รับขึ้นพิเศษนั้นมีคุณค่ากับตน และความคาดหวังไว้ถ้าตนเองได้ทุ่มเทในการทำงานอย่างเต็มที่โอกาสในการได้รับขึ้นพิเศษก็จะสูง นาย ก. ก็จะพยายามทำงานในลักษณะที่ทุ่มเทมากขึ้น ในทำนองกลับกัน ถ้านาย ก. ทราบว่าปีนี้ไม่มีนโยบายให้ขึ้นพิเศษ แม้ว่า นาย ก. จะมีความต้องการเพียงใดก็ไม่มีโอกาส นาย ก. ก็จะพยายามทุ่มเททำงานดังนี้ เป็นต้น

ทฤษฎีความคาดหวังของ Vroom ทฤษฎีนี้เสนอโดย Victor H Vroom (2546: 81) มีความคล้ายคลึงกับแนวคิดของ Lewin และ Tolman แต่ได้ขยายความโดยเสนอในรูปของตัวแบบของความคาดหวังในการทำงานที่เรียกว่า VIE Model หรือ VIE Theory

$V = \text{Valance}$  คือ ระดับความรุนแรงของความต้องการของบุคคลในเป้าหมายรางวัล กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ คุณค่าความสำคัญของรางวัลที่บุคคลให้กับรางวัลนั้น

$I = \text{Instrumentality}$  คือความเป็นเครื่องมือของผลลัพธ์ 1 ที่จะนำไปสู่ผลลัพธ์ 2 เช่นการทุ่มเทในการทำงานจะนำไปสู่การพิจารณาขึ้นพิเศษ เป็นต้น

$E = \text{Expectancy}$  คือความคาดหวังถึงความเป็นไปได้ของการได้ซึ่งผลลัพธ์หรือรางวัลที่ต้องการเมื่อแสดงพฤติกรรมบางอย่าง

นักจิตวิทยาในกลุ่มปัญญานิยม (Cognitivism) ได้แก่ Vroom, Lawler and Porter (2538: 343) ได้เสนอสาระสำคัญเกี่ยวกับความคาดหวัง 3 ประการ ดังนี้

1. การคาดหวังในความพยายามต่อการกระทำ หมายถึงการที่ บุคคลคาดหวังไว้ล่วงหน้าว่า ถ้าหากตนเองลงมือแสดงพฤติกรรมอย่างเต็มที่ที่สุดความสามารถแล้ว จะมีโอกาสหรือความน่าจะเป็นสูงมาก ที่จะกระทำสิ่งนั้นได้สำเร็จ กล่าวคือ บุคคลจะช่างใจว่า พฤติกรรมที่จะต้องทำนั้น มันยากเกินกำลังความสามารถ ของตนเองหรือไม่ก่อนที่จะกระทำพฤติกรรมนั้นออกไป
2. ความคาดหวังในการกระทำต่อผลกระทบ หมายถึง การที่บุคคลคาดหวังไว้ล่วงหน้า

ก่อนที่จะแสดงพฤติกรรมว่า ถ้าหากเขากระทำพฤติกรรมนั้นแล้ว เขาจะได้ผลลัพธ์ที่เป็นผลดีหรือผลเสียอย่างไรต่อตัวเขา

3. คุณค่าของผลกรรม หมายถึง คุณค่าหรือความตั้งใจที่ผลกรรมนั้นมีให้แก่บุคคลที่ต้องแสดงพฤติกรรมออกไป เพื่อให้ได้มาซึ่งผลกรรมนั้น แต่ละบุคคลมีการรับรู้ที่แตกต่างกันต่อผลกรรมเดียวกัน เช่น แพทย์บางคนเห็นการออกไป เป็นแพทย์ชนบทเป็นสิ่งที่มีความหมาย เพราะจะได้ช่วยเหลือคนยากจน และผลกรรมที่ได้คือ ความสุข ส่วนแพทย์บางคนอาจเห็นว่า ความสุข คือการมีเงินทอง ดังนั้น แพทย์ ประเภทแรกจึงออกชนบท แพทย์ประเภทหลังจึงตั้งคลินิกอยู่ตามเมืองใหญ่ๆ สรุปได้ว่า ความคาดหวังเป็นแรงจูงใจที่สำคัญที่จะทำให้บุคคลเกิดการกระทำเพื่อให้ตนเอง ประสบผลสำเร็จ โดยความคาดหวังเป็นแรงจูงใจที่สำคัญที่จะทำให้บุคคลเกิดการกระทำเพื่อให้ตนเอง ประสบผลสำเร็จ

นอกจากนี้ยังมีทฤษฎีของบุคคลต่างๆ ดังนี้

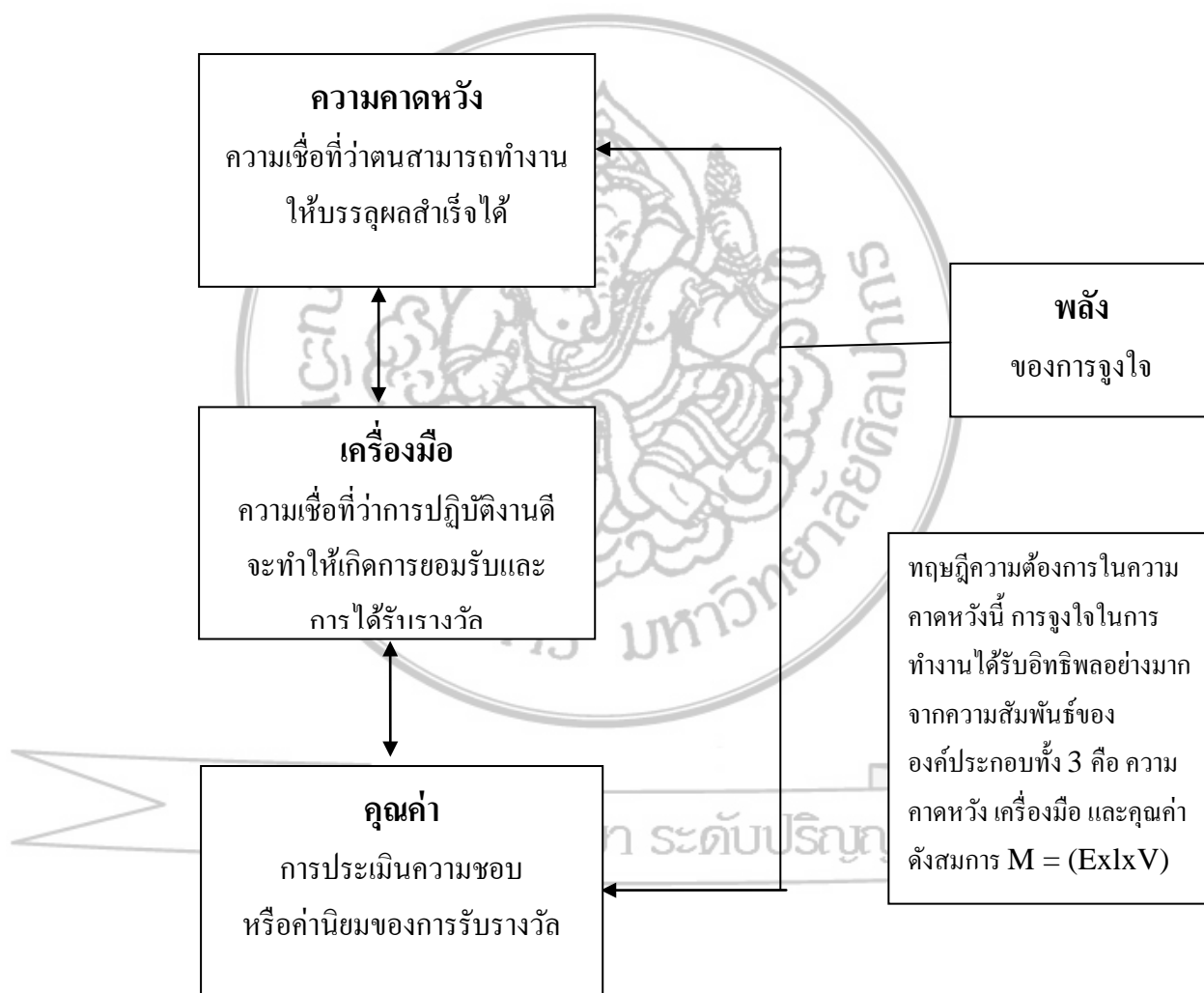
Bandura (1977: 191) ได้เสนอทฤษฎีความคาดหวังที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกทำพฤติกรรมใด ๆ นั้น มี 2 ชนิด คือ

1. ความคาดหวังเกี่ยวกับผลของการกระทำ เป็นการคาดคะเนของบุคคลว่าพฤติกรรมนั้นจะนำไปสู่การกระทำใด
2. ความคาดหวังเกี่ยวกับความสามารถเป็นการคาดคะเนเกี่ยวกับความสามารถของบุคคลในการกระทำพฤติกรรม ที่จะนำไปสู่ผลของการกระทำตามที่คาดหวังไว้รูปแบบความคาดหวังทั้ง 2 ชนิดแสดงในภาพ 1



ภาพที่ 2 ความคาดหวังที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกแสดงพฤติกรรมของบุคคลของ Bandura (1977: 191)

Hoy & Miskel (2001: 146) ได้เสนอทฤษฎีความคาดหวัง (The need of expectancy theory) กล่าวว่า บุคคลมีความต้องการที่จะคาดหวังในสิ่งที่ตนปรารถนาในอนาคต โดยเชื่อมั่นว่า สามารถปฏิบัติตามที่คาดหวังจนบรรลุผลสำเร็จได้ ซึ่งผลสำเร็จนั้นจะนำไปสู่การได้รับรางวัล ฮอย และมิสเกล วิเคราะห์ว่าทฤษฎีความคาดหวัง (The need of expectancy theory) ถูกกำหนดขึ้นมาจาก แนวความคิดพื้นฐาน 3 ประการคือ ความคาดหวัง (Expectancy) เครื่องมือ (Instrumentality) และคุณค่า (Value) ดังภาพ 3



ภาพที่ 3 ทฤษฎีความต้องการในความคาดหวังของ Hoy & Miskel (2001: 148)

จากที่นักการศึกษากล่าวมาสรุปได้ว่า ความคาดหวังเป็นแรงจูงใจภายในที่จะช่วยให้ผู้ที่คาดหวังสามารถแสดงพฤติกรรมหรือประพฤติตนได้ใกล้เคียงกับความเป็นจริง ประสบความสำเร็จในการทำงาน มีความมั่นใจมากขึ้นและความมั่นใจนี้จะนำไปสู่ความคาดหวังเกี่ยวกับความสามารถที่สูงขึ้นต่อไป

## แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ

### ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่มีผลต่อความสำเร็จของงานที่บรรดาเป้าหมายที่วางไว้อย่างมีประสิทธิภาพ อันเป็นผลจากการได้รับการตอบสนองต่อแรงจูงใจหรือความต้องการของแต่ละบุคคลในแนวทางที่เขาประสงค์ ความพึงพอใจโดยทั่วไปตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า Satisfaction และยังมีผู้ให้ความหมายคำว่า “ความพึงพอใจ” พอสรุปได้ดังนี้

คณิต ดวงหัตถ์ (2537) ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า เป็นความรู้สึกชอบ หรือพอใจของบุคคลที่มีต่อการทำงานและองค์ประกอบหรือสิ่งจูงใจอื่น ๆ ถ้างานที่ทำหรือองค์ประกอบเหล่านั้นตอบสนองความต้องการของบุคคลได้ บุคคลนั้นจะเกิดความพึงพอใจในงานขึ้น จะอุทิศเวลา แรงกาย แรงใจ รวมทั้งสติปัญญาให้แก่งานของตนให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีคุณภาพ

Gillmer (1965: 254) ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า ผลของเจตคติต่าง ๆ ของบุคคลที่มีต่อองค์กร องค์ประกอบของแรงงาน และมีส่วนสัมพันธ์กับลักษณะงานและสภาพแวดล้อมในการทำงานซึ่งความพึงพอใจนั้นได้แก่ ความรู้สึกมีความสำเร็จในผลงาน ความรู้สึกที่ได้รับการยกย่องนับถือ และความรู้สึกว่ามีความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน

Morse (1955: 24) ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า ความพึงพอใจในงาน หมายถึงทุกสิ่งทุกอย่างที่ลดความตึงเครียดของผู้ทำงานให้น้อยลง ถ้ามีความตึงเครียดมากก็จะเกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน ความตึงเครียดเป็นผลรวมจากความต้องการของมนุษย์ เมื่อคราวใดความต้องการได้รับการตอบสนองก็จะทำให้ความเครียดน้อยลง ซึ่งเป็นผลทำให้เกิดความพึงพอใจ จากคำนิยามของ Morse ทำให้มีนักวิชาการอีกหลายท่านได้ให้ความหมายไปในทิศทางที่คล้ายคลึงกัน โดยเน้นว่าความพึงพอใจเกิดจากการได้รับการตอบสนอง เช่น Hoy and Miskel กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่ดีต่องานซึ่งมักเกี่ยวข้องกับคุณค่าและความต้องการของบุคคลด้วย Dessler อธิบายความพึงพอใจว่าเป็นระดับความรู้สึกต่องานเพื่อความต้องการที่สำคัญของเรา เช่น ความมีสุขภาพดี มีความมั่นคง มีความสมบูรณ์พูนสุข มีพวกพ้อง มีคนยกย่องต่าง ๆ เหล่านี้ได้รับการตอบสนองแล้วทำให้มีผลต่องาน



Silmer (1984: 230) ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า ความพึงพอใจเป็นระดับขั้นตอนความรู้สึกในทางบวกหรือทางลบของคนที่มีลักษณะต่าง ๆ ของงานรวมทั้งงานที่ได้รับมอบหมาย การจัดระบบงานและความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

Strauss (1980: 7) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า ความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึกพอใจในงานที่ทำและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานนั้นให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร คนจะรู้สึกพอใจในงานที่ทำเมื่องานนั้นให้ผลประโยชน์ทั้งด้านวัตถุและด้านจิตใจ ซึ่งสามารถตอบสนองความต้องการพื้นฐานของเขาได้

กล่าวโดยสรุป ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่เป็นการยอมรับ ความรู้สึกชอบ ความรู้สึกที่ยินดีซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อบุคคลได้รับสิ่งที่ตัวเองต้องการหรือเป็นไปตามจุดมุ่งหมายไม่ว่าจะเป็นในเรื่องการให้บริการหรือการรับบริการในทุกสถานการณ์ ทุกสถานที่ ระดับความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจะมีความแตกต่างกันไป ซึ่งขึ้นอยู่กับปัจจัยและองค์ประกอบที่แตกต่างกัน

#### การวัดความพึงพอใจ

พหุวิธีรัตน์ ประทุมสูตร (2542: 14) กล่าวว่า การวัดความพึงพอใจ เป็นเรื่องที่เปรียบเทียบได้กับความเข้าใจทั่ว ๆ ไป ซึ่งปกติจะวัดได้โดยการสอบถามจากบุคคลที่ต้องการจะถาม มีเครื่องมือที่ต้องการจะใช้ในการวิจัยหลาย ๆ อย่าง อย่างไรก็ตามถึงแม้ว่าจะมีการวัดอยู่หลายแนวทางแต่การศึกษาความพึงพอใจอาจแยกตามแนวทางวัด ได้สองแนวคิดว่าตามความคิดเห็นของ ซาลีซนิกค์ คริสเทนส์ กล่าวคือ

1. วัดจากสภาพทั้งหมดของแต่ละบุคคล เช่น ที่ทำงาน ที่บ้านและทุก ๆ อย่างที่เกี่ยวข้องกับชีวิต การศึกษาตามแนวทางนี้จะได้ข้อมูลที่สมบูรณ์ แต่ทำให้เกิดความยุ่งยากกับการที่จะวัดและเปรียบเทียบ

2. วัดได้โดยแยกออกเป็นองค์ประกอบ เช่น องค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับงาน การนิเทศงานเกี่ยวกับนายจ้าง

### แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ

Bemard (1968) ได้กล่าวถึง สิ่งจูงใจที่ใช้เป็นเครื่องกระตุ้นบุคคลให้เกิดความพึงพอใจในงานไว้ 8 ประการ คือ

1. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ ได้แก่ เงิน สิ่งของ หรือสภาวะทางกายที่ให้แก่ผู้ปฏิบัติงานเป็นการตอบแทน ชดเชย หรือเป็นรางวัลที่เขาได้ปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงานนั้นมาเป็นอย่างดี
2. สิ่งจูงใจที่เป็นโอกาสของบุคคลที่มีชีวิต เป็นสิ่งจูงใจสำคัญที่ช่วยส่งเสริมความร่วมมือในการทำงานมากกว่ารางวัลที่เป็นวัตถุ เพราะสิ่งจูงใจที่เป็น โอกาสนี้บุคคลากรจะได้รับแตกต่างกัน เช่น เกียรติภูมิ การใช้สิทธิพิเศษ เป็นต้น
3. สภาพทางกายที่พึงปรารถนา หมายถึง สิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ได้แก่ สถานที่ทำงาน เครื่องมือการทำงาน สิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงานต่าง ๆ ซึ่งเป็นสิ่งอันก่อให้เกิดความสุขทางกายในการทำงาน
4. ผลประโยชน์ทางอุดมคติ หมายถึง สมรรถภาพของหน่วยงานที่สนองความต้องการของบุคคลด้านความภาคภูมิใจที่ได้แสดงฝีมือ การได้มีโอกาสช่วยเหลือครอบครัวตนเอง และผู้อื่น ทั้งได้แสดงความภักดีต่อหน่วยงาน
5. ความดึงดูดใจในสังคม หมายถึง ความสัมพันธ์อันดีมิตร ถ้าความสัมพันธ์เป็นไปด้วยดีจะทำให้เกิดความผูกพันและความพอใจที่จะร่วมงานกับหน่วยงาน
6. การปรับสภาพการทำงานให้เหมาะสมกับวิธีการและทัศนคติของบุคคล หมายถึง การปรับปรุงตำแหน่งวิธีการให้สอดคล้องกับความสามารถของบุคคลากร
7. โอกาสที่จะร่วมมือในการทำงาน หมายถึง การเปิดโอกาสให้บุคคลากรรู้สึกว่ามีส่วนร่วมในงานเป็นบุคคลสำคัญคนหนึ่งของหน่วยงาน มีความรู้สึกเท่าเทียมกันในหมู่ผู้ร่วมงาน และมีกำลังใจในการปฏิบัติงาน

8. สภาพของการอยู่ร่วมกัน หมายถึง ความพอใจของบุคคลในด้านสังคมหรือความมั่นคงในการทำงาน

จรรยา ทองถาวร (2536) ได้กล่าวถึงความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ โดยได้สรุปเนื้อความมาจากแนวคิดของมาสโลว์ (Maslow) สรุปได้ว่า ความต้องการพื้นฐานของมนุษย์แบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้

1. ความต้องการทางร่างกาย เป็นความต้องการพื้นฐาน ได้แก่ ความต้องการอาหาร เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย และยารักษาโรค

2. ความต้องการมั่นคงและปลอดภัย ได้แก่ ความต้องการมีความเป็นอยู่อย่างมั่นคงมีความปลอดภัยในร่างกายและทรัพย์สิน มีความมั่นคงในการทำงาน และมีชีวิตอยู่อย่างมั่นคงในสังคม

3. ความต้องการทางสังคม ได้แก่ ความต้องการความรัก ความต้องการเป็นส่วนหนึ่งของสังคม

4. ความต้องการเกียรติยศชื่อเสียง ได้แก่ ความภูมิใจ การได้รับความยกย่องจากบุคคลอื่น

5. ความต้องการความสำเร็จแห่งตน เป็นความต้องการระดับสูงสุด เป็นความต้องการระดับสูง เป็นความต้องการที่อยากจะให้เกิดความสำเร็จทุกอย่างตามความคิดของตน

Herzberg (1959) ได้ศึกษาทดลองเกี่ยวกับการจูงใจในการทำงานโดยการสัมภาษณ์วิศวกรในเมืองพิทส์เบิร์ก ประเทศสหรัฐอเมริกา ผลการศึกษาทดลอง สรุปได้ว่า สาเหตุที่ทำให้วิศวกรและนักบัญชีเกิดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการทำงานนั้นมีสององค์ประกอบคือ

1. องค์ประกอบกระตุ้น (Motivation Factors) หรือปัจจัยจูงใจ มีลักษณะสัมพันธ์กับเรื่องของการงานโดยตรง เป็นสิ่งที่จูงใจบุคคลให้มีความตั้งใจในการทำงานและเกิดความพอใจในการทำงาน ปัจจัยนี้ได้แก่

1.1 ความสำเร็จของงาน หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้นและประสบผลสำเร็จ

1.2 การได้การยอมรับนับถือ หมายถึง การที่บุคคลได้รับการยอมรับนับถือไม่ว่าจากกลุ่มเพื่อน ผู้บังคับบัญชา หรือจากกลุ่มบุคคลอื่น

1.3 ลักษณะของงาน หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดีของบุคคลที่มีต่อลักษณะของงาน

1.4 ความรับผิดชอบ หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการที่ได้รับการมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ ๆ และมีอำนาจรับผิดชอบอย่างเต็มที่

1.5 ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน หมายถึง การเปลี่ยนแปลงในสถานะหรือตำแหน่งของบุคลากรในองค์กร

2. องค์ประกอบค้ำจุน (Hygiene Factors) หรือปัจจัยค้ำจุน เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมในการทำงานหรือส่วนประกอบของงาน ทำหน้าที่ป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน กล่าวคือ หากขาดปัจจัยเหล่านี้จะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงานแต่แม้ว่าจะมีปัจจัยเหล่านี้อยู่ก็ไม่อาจยืนยันได้ว่าเป็นสิ่งจูงใจของผู้ปฏิบัติงาน ปัจจัยนี้ได้แก่

2.1 เงินเดือน หมายถึง ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในเงินเดือนหรือ อัตราการเพิ่มเงินเดือน

2.2 โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคตนอกจากจะหมายถึง การที่บุคคลได้รับการแต่งตั้งโยกย้ายตำแหน่งภายในองค์กรแล้ว ยังหมายถึงสถานการณ์ที่บุคคลสามารถ ได้รับความก้าวหน้าในทักษะหรือวิชาชีพของเขา ดังนั้นจึงหมายถึงการที่บุคคลได้รับสิ่งใหม่ ๆ ใน การเพิ่มพูนทักษะที่จะช่วยเอื้อต่อวิชาชีพของเขา

2.3 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา หมายถึง การติดต่อไม่ว่าจะเป็น กิริยาหรือวาทะที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน

2.4 สถานะของอาชีพ หมายถึง ลักษณะของงานหรือสถานะที่เป็น องค์กรประกอบทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกต่องาน เช่น การมีรถประจำตำแหน่ง เป็นต้น

2.5 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา หมายถึง การติดต่อพบปะกัน โดย กิริยาหรือวาทะแต่ไม่ได้รวมถึงการยอมรับนับถือ

2.6 นโยบายและการบริหารงานขององค์กร หมายถึง การจัดการและการ บริหารงานขององค์กร

2.7 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

2.8 สถานภาพการทำงาน ได้แก่ สถานภาพทางกายภาพที่เอื้อต่อความเป็น สุขในการทำงาน

2.9 ความเป็นส่วนตัว หมายถึง สถานการณ์ซึ่งลักษณะบางประการของ งานส่งผลต่อชีวิตส่วนตัวในลักษณะของผลงานนั้นเป็นองค์ประกอบหนึ่งที่ทำให้บุคคลมีความรู้สึก อย่างใดอย่างหนึ่งต่องานของเขา

2.10 ความมั่นคงในงาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีความมั่นคง ของงานความมั่นคงในองค์กร

2.11 วิธีการปกครองบังคับบัญชา หมายถึง ความรู้ความสามารถของ ผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงานหรือความยุติธรรมในการบริหารงาน

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

พัชรา ลาภลือชัย ( 2546 ) ศึกษาระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการจัดการท่องเที่ยวตลาดน้ำดำเนินสะดวก และตลาดน้ำท่าคา และปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาเที่ยวตลาดน้ำดำเนินสะดวก และตลาดน้ำท่าคา จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และสถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแตกต่างใช้ t - test Independent การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่าย ในการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติใช้โปรแกรม SPSS For Windows Version 10 ผลการวิจัย พบว่า นักท่องเที่ยวเพศหญิงมาเที่ยวตลาดน้ำดำเนินสะดวก และตลาดน้ำท่าคา มากกว่าเพศชาย ส่วนใหญ่ อายุระหว่าง 15 – 24 ปี สถานภาพโสด การศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษา หรือปวช. อาชีพเป็นพนักงานเอกชน และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 6,500 บาท ลักษณะการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวตลาดน้ำดำเนินสะดวก และตลาดน้ำท่าคา มีความคล้ายคลึงกัน โดยพบว่า ส่วนใหญ่ ต้องการพักผ่อน เป็นแรงจูงใจในการท่องเที่ยว มีโอกาสท่องเที่ยวในช่วงวันหยุดเสาร์-อาทิตย์ นักท่องเที่ยวจะร่วมเดินทางกับครอบครัวมากที่สุด โดยใช้รถยนต์ส่วนตัวเป็นพาหนะในการท่องเที่ยว นักท่องเที่ยวได้รับข้อมูลข่าวสารของตลาดน้ำดำเนินสะดวกมากกว่า ตลาดน้ำท่าคา และแหล่งข้อมูลข่าวสารที่นักท่องเที่ยวได้รับมากที่สุด คือ โทรทัศน์ นักท่องเที่ยวมีความคาดหวังต่อการจัดการท่องเที่ยวตลาดน้ำดำเนินสะดวก และตลาดน้ำท่าคาอยู่ในระดับมาก โดยด้านการจัดการทรัพยากรทางการท่องเที่ยวตลาดน้ำดำเนินสะดวก ให้ความสำคัญกับการประกอบอาชีพของคนในท้องถิ่นมากที่สุด ส่วนตลาดน้ำท่าคาให้ความสำคัญกับ สภาพชีวิตความเป็นอยู่ของชุมชนตลาดน้ำมากที่สุด และด้านการจัดการบริการทางการท่องเที่ยว นักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวตลาดน้ำดำเนินสะดวกและตลาดน้ำท่าให้ความสำคัญเหมือนกัน คือ ผู้ขายควรมีอัธยาศัยไมตรีที่ดีและไม่เอาเปรียบนักท่องเที่ยว การทดสอบสมมติฐานระดับความพึงพอใจและปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว พบว่า 1. ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการจัดการท่องเที่ยวตลาดน้ำดำเนินสะดวก และตลาดน้ำท่าคาแตกต่างกัน โดยระดับความพึงพอใจต่อการจัดการท่องเที่ยวตลาดน้ำท่าคาสูงกว่า ระดับความพึงพอใจต่อการจัดการท่องเที่ยวตลาดน้ำดำเนินสะดวก และให้ความสำคัญกับ สภาพวิถีชีวิตความเป็นอยู่ของชุมชนในตลาดน้ำมากที่สุด 2. ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาเที่ยวตลาดน้ำดำเนินสะดวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ ระดับการศึกษา, อาชีพ, พาหนะที่ใช้ในการเดินทาง ที่แตกต่างกัน ส่วนการรับรู้ข่าวสารจากนิตยสาร/วารสาร บุคคลในครอบครัว เพื่อน/เพื่อนบ้าน และเจ้าหน้าที่ของรัฐ มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวตลาด

น้ำท่าคา ได้แก่ อายุ ที่แตกต่างกัน ซึ่งผู้มีอายุน้อยจะมีความพึงพอใจมากกว่าผู้มีอายุมาก การรับรู้ข่าวสารจากเพื่อน/เพื่อนบ้าน และความคาดหวังต่อการจัดการท่องเที่ยวตลาดน้ำท่าคา มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับความพึงพอใจ จากผลการวิจัยครั้งนี้ มีข้อเสนอแนะ ในเรื่องการปรับปรุงปัจจัยพื้นฐานที่เป็นสิ่งอำนวยความสะดวกของตลาดน้ำดำเนินสะดวก และตลาดน้ำท่าคา ได้แก่ ห้องสุขา สถานที่จอดรถ ทางเดินริมน้ำให้เหมาะสมกับปริมาณนักท่องเที่ยวที่เพิ่มขึ้นในอนาคต สำหรับตลาดน้ำท่าคา ควรได้รับการส่งเสริมการท่องเที่ยวให้เป็นที่รู้จักแก่นักท่องเที่ยวเพิ่มขึ้น โดยผ่านสื่อนิเทศสาร หรือวารสารการท่องเที่ยวอย่างต่อเนื่อง และเพื่อเพิ่มมูลค่าทางการท่องเที่ยว ควรอนุรักษ์วัฒนธรรมทางน้ำ และวิถีชีวิตของชุมชนตลาดน้ำดำเนินสะดวก และตลาดน้ำท่าคา ส่วนสินค้าและบริการทางการท่องเที่ยว ควรส่งเสริมให้คนในชุมชนผลิตสินค้าหัตถกรรมที่เป็นเอกลักษณ์ของชุมชนในตลาดน้ำ และควรแสดงอัตราค่าบริการต่างๆ ใว้อย่างเปิดเผยให้นักท่องเที่ยวได้รับรู้

อุดมศักดิ์ แนวจิตร (2544) การศึกษาในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ต่อการจัดสภาพแวดล้อมเพื่อการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ: กรณีอุทยานแห่งชาติแจ้ซ้อน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบันของแหล่งท่องเที่ยวอุทยานแห่งชาติแจ้ซ้อน จังหวัดลำปาง ศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจ ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ที่มีผลต่อความคาดหวังและความพึงพอใจ และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ต่อการจัดสภาพแวดล้อมของอุทยานแห่งชาติแจ้ซ้อน จังหวัดลำปาง เพื่อการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ

ผลสรุปได้ว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี มีการศึกษาปริญญาตรี และส่วนมากเป็นนักเรียน/นักศึกษา รองลงมาคือ กลุ่มข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ภูมิลำเนาของนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่อยู่ในจังหวัด ลำปาง รองลงมาคือ กรุงเทพ และนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีความรู้เกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงนิเวศในระดับ มากที่สุด

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคาดหวังและความพึงพอใจ ต่อการจัดสภาพแวดล้อมของอุทยานแห่งชาติแจ้ซ้อน จังหวัดลำปางด้านพื้นที่ และการมีส่วนร่วมในระดับ มาก แต่กลับมีความคาดหวังและความพึงพอใจเพียงปานกลางต่อการจัดการรวมทุกด้าน และต่อกิจกรรมเพื่อการศึกษาธรรมชาติ

ผลการศึกษาด้านปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ภูมิลำเนา และความรู้ เกี่ยวกับเชิงนิเวศ ไม่มีผลแต่อย่างใดต่อความคาดหวังและความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อการจัดสภาพแวดล้อม เพื่อการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ

ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคาดหวังและความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ต่อการจัดสภาพแวดล้อม เพื่อการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ทั้งด้านพื้นที่ ด้านการจัดการ ด้านกิจกรรมเพื่อการศึกษาธรรมชาติ และด้านการมีส่วนร่วม พบว่า คาดหวังและความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง มีความสัมพันธ์ในเชิงบวก หรือเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ทั้ง 4 ด้าน



ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

### บทที่ 3

#### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยหัวข้อของการวิจัยคือ “ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการมาท่องเที่ยวพลีนวาน” ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดวิธีการดำเนินการวิจัยดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. ตัวแปรที่ศึกษา
3. เครื่องมือที่ใช้ในวิจัย
4. ขั้นตอนการวิจัย
5. การเก็บรวบรวมข้อมูล
6. ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล
7. การวิเคราะห์ข้อมูล

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยครั้งนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยสำรวจกลุ่มนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวบริเวณพลีนวาน อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างมีจำนวนมากและไม่สามารถทราบจำนวนที่แน่นอนได้ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของการวิจัย ผู้วิจัยจึงกำหนดการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก กำหนดขนาดตัวอย่างตามแนวทางของ Yamane (1967) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยการคำนวณจากนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้ามาท่องเที่ยวในอำเภอหัวหิน จำนวน 1.9 ล้านคน (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย 2552) ซึ่งได้ขนาดตัวอย่างเท่ากับ 400 คน ดังนี้

สูตร

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$



เมื่อ  $n$  แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

$N$  แทน ขนาดของประชากร

$e$  แทน ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง กำหนดเป็น

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ประชากรที่ต้องการศึกษา มีจำนวน 1,900,000 คน และกำหนดความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 5 หรือ 0.05 ดังนี้

$$n = \frac{1,900,000}{1 + 1,900,000 (0.05)^2}$$

$$n = 399.99 \quad n \approx 400 \text{ คน}$$

ดังนั้น จะได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องเก็บรวบรวมข้อมูลทั้งหมด คือ 400 ตัวอย่าง

### ตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรที่ผู้วิจัยสนใจมี 2 ตัวแปร คือ

ตัวแปรอิสระ คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ภูมิลำเนา (จังหวัด)

ตัวแปรตาม คือ ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการมาท่องเที่ยวเพลินวาน 9 ด้าน คือ ด้านทั่วไป ด้านกายภาพและสิ่งแวดล้อม ด้านสาธารณูปโภค ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านความหนาแน่น ด้านธุรกิจการขายสินค้า ด้านการบริการ ด้านกิจกรรม และด้านสวัสดิภาพและความปลอดภัย

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 7 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ภูมิลำเนา (จังหวัด)

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการมาท่องเที่ยวบริเวณเพลินวาน อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำนวน 9 ข้อ ลักษณะแบบสอบถามจะเป็นข้อความให้เลือกตอบ

ส่วนที่ 3 ความคาดหวังของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวบริเวณเพลินวาน อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำนวน 9 ด้าน

ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวบริเวณเพลินวาน อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำนวน 9 ด้าน เป็นข้อมูลวัดระดับความสำคัญที่เกี่ยวกับความคาดหวังและ

ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในแต่ละด้าน โดยในแต่ละคำถามจะมีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ซึ่งมีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

<u>ระดับความสำคัญ</u>	<u>ระดับคะแนน</u>
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

ส่วนที่ 5 การตัดสินใจของนักท่องเที่ยวในการกลับมาท่องเที่ยวเพลินวาน จำนวน 1 ข้อ ลักษณะแบบสอบถามจะเป็นข้อความให้เลือกตอบ

#### ขั้นตอนการวิจัย

1. ทบทวนวรรณกรรมจากหนังสือ เอกสาร และวารสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องเพลินวาน การท่องเที่ยว ความคาดหวัง และความพึงพอใจ
2. กำหนดโครงสร้างแบบสอบถามเพื่อให้ตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย จากนั้นจึงทำการออกแบบสอบถามตามโครงสร้างที่กำหนดไว้ โดยแบบสอบถามที่สร้างขึ้นได้ปรึกษากับผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่านในด้านการท่องเที่ยว ด้านพฤติกรรมศาสตร์ และด้านการตลาด เพื่อพิจารณาในด้านความถูกต้อง (Validity) ของแบบสอบถาม โดยเลือกเฉพาะข้อคำถามที่มีค่าดัชนีความสอดคล้องของคำถามแต่ละข้อกับวัตถุประสงค์ (Index of Item Objective Congruence: IOC) มากกว่า 0.50
3. นำแบบสอบถามที่ผ่านการปรับปรุงจากผู้เชี่ยวชาญไปทดสอบกับนักศึกษาคณะวิทยาการจัดการมหาวิทยาลัยศิลปากรที่เคยไปเที่ยวเพลินวานแล้ว จำนวน 30 คน พบว่าแบบสอบถามมีค่าความเชื่อ (Reliability) ของสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาค (Cronbach's Alpha) มีค่าเท่ากับ 0.931 ซึ่งมีค่าเข้าใกล้ 1 แสดงว่าแบบสอบถามมีความเชื่อมั่นสูง (สรชัย พิสารบุตร เสาวรส ใหญ่สว่าง และปรีชา อัสวเดชานุกร 2549)
4. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามที่บริเวณเพลินวาน อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำนวน 400 ชุด ในวันที่ 1 – 20 พฤศจิกายน 2553 ซึ่งกลุ่มตัวอย่างมีจำนวนมาก ดังนั้น การกระจายการสุ่มตัวอย่างเพื่อให้ได้ประชากรที่ตรงตามหัวข้อของงานวิจัยที่จะศึกษา ผู้วิจัยจึงใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ หรือแบบสะดวก

## การเก็บรวบรวมข้อมูล

### 1. ข้อมูลปฐมภูมิ

ทำการเก็บข้อมูลโดยนำแบบสอบถามที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยแจกให้กับนักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยวเพลินวาน โดยผู้ตอบแบบสอบถามกรอกคำตอบลงในแบบสอบถามด้วยตนเอง จากนั้นรอรับแบบสอบถามคืน หลังจากนั้นนำแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาดำเนินการวิเคราะห์ สรุปผลตามขั้นตอนของการวิจัย

### 2. ข้อมูลทุติยภูมิ

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลจากเอกสารต่างๆ หนังสือ วารสาร ข้อมูลทางอินเทอร์เน็ตที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งผลงานวิจัยและการบรรยายที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุมกว้างขวาง น่าเชื่อถือและมีความถูกต้อง

## ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล

ผู้วิจัยทำการเก็บข้อมูลตั้งแต่ เดือนปลายเดือนตุลาคม พ.ศ. 2553 ถึง เดือนสิ้นเดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2553 โดยมีระยะเวลาดำเนินงานแบ่งเป็น 2 ช่วงดังนี้

ช่วงเดือนกันยายน พ.ศ. 2553 ถึง เดือนตุลาคม พ.ศ. 2553 ค้นหาและเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสารแหล่งต่างๆ

ช่วงเดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2553 ถึง เดือนมกราคม พ.ศ. 2554 ทำการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามโดยการลงพื้นที่ภาคสนามและเก็บข้อมูลครั้งสุดท้าย วิเคราะห์ข้อมูล ตรวจสอบข้อมูล สรุปผลการศึกษาและเก็บรายละเอียดต่างๆให้ครบถ้วน

## การวิเคราะห์ข้อมูล

วิธีการรวบรวมข้อมูล งานวิจัยเรื่องนี้จะใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย 2 ส่วน คือ

1. สถิติพรรณนา คือ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เพื่อใช้ในการอธิบายถึงลักษณะข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ พฤติกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวบริเวณเพลินวาน อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ความคาดหวังของนักท่องเที่ยวต่อการมาเที่ยวบริเวณเพลินวาน อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ และความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวบริเวณเพลินวาน อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ และ

2. ตัวสถิติ t-test เพื่อใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการมาเที่ยวบริเวณเพลินวาน อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

การแปลความหมายของค่าเฉลี่ยของประเด็นคำถาม เป็นข้อในแต่ละด้านในแบบสอบถาม โดยใช้เกณฑ์การแปลความหมายตามแนวทางของวัน เดชพิชัย (2535) มีรายละเอียดและวิธีดำเนินการ ดังนี้

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 4.51 – 5.00 หมายถึงมีความเห็นในระดับมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 3.51 – 4.50 หมายถึงมีความเห็นในระดับมาก

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 2.51 – 3.50 หมายถึงมีความเห็นในระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.51 – 2.50 หมายถึงมีความเห็นในระดับน้อย

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 1.50 หมายถึงมีความเห็นในระดับน้อยที่สุด



ผลงานวิจัยนั้ศึกษา ระดับปริญญาตรี

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่อง เรื่องความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการมาท่องเที่ยวเพลินวาน มีวัตถุประสงค์เพื่อเปรียบเทียบความคาดหวังกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการมาท่องเที่ยวเพลินวานและเพื่อศึกษาถึงพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการมาท่องเที่ยวเพลินวาน โดยทำการศึกษาจากนักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยวเพลินวาน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวกจากจำนวนนักท่องเที่ยว 1.9 ล้านคน(การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย 2552) ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา คือ 400 คน ผลการวิเคราะห์เสนอ ได้ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ส่วนที่ 2 ข้อมูลพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยวต่อเพลินวาน

ส่วนที่ 3 ข้อมูลความคาดหวังของนักท่องเที่ยวต่อเพลินวาน

ส่วนที่ 4 ข้อมูลความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อเพลินวาน

ส่วนที่ 5 การตัดสินใจของนักท่องเที่ยวในการกลับมาท่องเที่ยวเพลินวาน

ส่วนที่ 6 การวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐาน

#### สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกัน ผู้วิจัยได้เสนอสัญลักษณ์และอักษรย่อที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

$\bar{X}$ แทน	ค่าเฉลี่ย (Mean)
S.D. แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน(Standard Deviation)
t แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบค่าที (t-test)
P แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติ

### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยว

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของนักท่องเที่ยวจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	192	48.00
หญิง	208	52.00
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง 208 คน คิดเป็นร้อยละ 52.00 รองลงมาคือเพศชาย 192 คน คิดเป็นร้อยละ 48.00

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของนักท่องเที่ยวจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 20 ปี	65	16.25
21 - 30 ปี	128	32.00
31 - 40 ปี	115	28.75
41 - 50 ปี	74	18.50
51 ปีขึ้นไป	18	4.50
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 2 พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีอายุในช่วง 21 - 30 ปี มากที่สุด จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 32.00 รองลงมาคือช่วงอายุ 31 - 40 ปี จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 28.75 ช่วงอายุ 41 - 50 ปี จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 18.50 ช่วงอายุน้อยกว่า 20 ปี จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 16.25 และช่วงอายุ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 4.50 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของนักท่องเที่ยวก่อนจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	5	1.25
มัธยมศึกษา , ปวช	87	21.75
อนุปริญญา , ปวส	142	35.50
ปริญญาตรี	150	37.50
สูงกว่าปริญญาตรี	16	4.00
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 3 พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรี มากที่สุด จำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 37.50 รองลงมาคือ ระดับอนุปริญญา , ปวส จำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 35.50 มัธยมศึกษา , ปวช จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 21.75 สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 37.50 และประถมศึกษา จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.25 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของนักท่องเที่ยวก่อนจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	45	11.25
พนักงานบริษัทเอกชน	67	16.75
ประกอบอาชีพส่วนตัว/เจ้าของกิจการ	90	22.50
นักเรียน/นักศึกษา	192	48.00
อื่นๆ	6	1.50
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4 พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มากที่สุด จำนวน 192 คน คิดเป็นร้อยละ 48.00 รองลงมาคือ ประกอบอาชีพส่วนตัว/เจ้าของกิจการ จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 22.50 พนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 16.75 รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 11.25 และอื่นๆ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.50 ตามลำดับ

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของนักท่องเที่ยวยุโรปตามรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 10,000 บาท	121	30.25
10,001 - 20,000 บาท	89	22.25
20,001 - 30,000 บาท	106	26.50
30,001 - 40,000 บาท	49	12.25
40,001 - 50,000 บาท	18	4.50
50,001 บาทขึ้นไป	17	4.25
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 5 พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีรายได้น้อยกว่า 10,000 บาท มากที่สุด จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 30.25 รองลงมาคือรายได้ต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาท จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 26.50 รายได้ต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 22.25 รายได้ต่อเดือน 30,001 - 40,000 บาท จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 12.25 รายได้ต่อเดือน 40,001 - 50,000 บาท จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 4.50 และรายได้ต่อเดือน 50,001 บาทขึ้นไป จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 4.25 ตามลำดับ

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของนักท่องเที่ยวยุโรปตามภูมิลำเนา

ภูมิลำเนา	จำนวน	ร้อยละ
ภาคเหนือ	12	3.00
ภาคกลาง	140	35.50
ภาคตะวันออก	40	10.00
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	24	6.00
ภาคตะวันตก	53	13.25
ภาคใต้	131	32.75
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 6 พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีภูมิลำเนาอยู่ที่ภาคกลาง มากที่สุด จำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 35.50 รองลงมาคือมีภูมิลำเนาอยู่ที่ภาคใต้ จำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 32.75 มีภูมิลำเนาอยู่ที่ภาคตะวันตก จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 13.25 มีภูมิลำเนาอยู่ที่ภาค



ตะวันออก จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 มีภูมิลำเนาอยู่ที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 6.00 และมีภูมิลำเนาอยู่ที่ภาคเหนือ จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.00 ตามลำดับ

**ตารางที่ 7** แสดงจำนวนและร้อยละของนักท่องเที่ยวจำแนกตามจำนวนครั้งในการเดินทางท่องเที่ยวต่อปี

จำนวนครั้ง	จำนวน	ร้อยละ
1 ครั้ง	45	3.00
2 ครั้ง	147	35.50
3 ครั้ง	128	10.00
4 ครั้ง	78	6.00
มากกว่า 5 ครั้ง	2	13.25
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 7 พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เดินทางท่องเที่ยวปีละ 2 ครั้ง มากที่สุดจำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 35.50 รองลงมาคือ เดินทางท่องเที่ยวปีละ 3 ครั้ง จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 เดินทางท่องเที่ยวปีละ 4 ครั้ง จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 6.00 เดินทางท่องเที่ยวปีละ 1 ครั้ง จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 3.00 และเดินทางท่องเที่ยวปีละมากกว่า 5 ครั้ง จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 13.25 ตามลำดับ

**ส่วนที่ 2 ข้อมูลพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยวเพลินวาน**

**ตารางที่ 8** แสดงจำนวนและร้อยละของนักท่องเที่ยวจำแนกตามบุคคลที่เดินทางมาท่องเที่ยวด้วย

บุคคล	จำนวน	ร้อยละ
มาพักผ่อนคนเดียว	17	4.25
ครอบครัว	133	33.25
เพื่อน	149	37.25
บริษัททัวร์จัดมาตาม โปรแกรม	13	3.25
เป็นทางผ่านเพื่อไปยังสถานที่อื่น	51	7.75
อื่นๆ	57	14.25
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 8 พบว่า ส่วนใหญ่บุคคลที่เดินทางมาท่องเที่ยวด้วยคือ เพื่อน มากที่สุด จำนวน 149คน คิดเป็นร้อยละ 37.25 รองลงมาคือ ครอบครัว จำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 33.25 อื่นๆจำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 14.25 เป็นทางผ่านเพื่อไปยังสถานที่อื่น จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 7.75 มาพักผ่อนคนเดียว จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 4.25 ตามลำดับ และเป็นบริษัททัวร์ จัดมาตามโปรแกรม จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.25 ตามลำดับ

ตารางที่ 9 แสดงจำนวนและร้อยละของนักท่องเที่ยวจำแนกตามจำนวนครั้งในการเดินทางท่องเที่ยว เพลินวาน

จำนวนครั้ง	จำนวน	ร้อยละ
1 ครั้ง	209	52.25
2 ครั้ง	160	40.00
3 ครั้ง	27	6.75
4 ครั้ง	4	1.00
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 9 พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มาเพลินวาน 1 ครั้ง มากที่สุด จำนวน 209 คน คิดเป็นร้อยละ 52.25 รองลงมาคือ มาเพลินวาน 2 ครั้ง จำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00 มาเพลินวาน 3 ครั้ง จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 6.75 และมาเพลินวาน 4 ครั้ง จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 10 แสดงจำนวนและร้อยละของนักท่องเที่ยวจำแนกวันในการเดินทางท่องเที่ยวเพลินวาน

วัน	จำนวน	ร้อยละ
จันทร์ – ศุกร์	84	21.00
วันหยุดสุดสัปดาห์	161	40.25
วันหยุดนักขัตฤกษ์	128	32.00
วันหยุดพักร้อน	27	6.75
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 10 พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มาเพลินวานในวันหยุดนักขัตฤกษ์ มากที่สุด จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 32.00 รองลงมาคือ มาเพลินวานในวันหยุดสุดสัปดาห์ จำนวน

161 คน คิดเป็นร้อยละ 40.25 มาเพลินวานในจันทร์ – ศุกร์ จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 21.00 และ มาเพลินวานในวันหยุดพักผ่อนจำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 6.75 ตามลำดับ

**ตารางที่ 11** แสดงจำนวนและร้อยละของนักท่องเที่ยวจำแนกตามการเดินทาง

การเดินทาง	จำนวน	ร้อยละ
รถส่วนตัว	261	65.25
รถโดยสาร	59	14.75
รถเช่า	72	18.00
อื่นๆ	8	2.00
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 11 พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เดินทางมาเพลินวานโดยรถส่วนตัว มากที่สุด จำนวน 261 คน คิดเป็นร้อยละ 65.25 รองลงมาคือ มาเพลินวานเดินทางมาเพลินวานโดยรถเช่า จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 18.00 เดินทางมาเพลินวานโดยรถโดยสาร จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 14.75 และเดินทางมาเพลินวานโดยอื่นๆ จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.00 ตามลำดับ

**ตารางที่ 12** แสดงจำนวนและร้อยละของนักท่องเที่ยวจำแนกตามวัตถุประสงค์

วัตถุประสงค์	จำนวน	ร้อยละ
พักผ่อน	253	63.25
ติดต่อธุรกิจ	11	2.75
ทำกิจกรรม	43	10.75
สังสรรค์กับหมู่คณะ	93	23.25
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 12 พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์เพื่อพักผ่อน มากที่สุด จำนวน 253 คน คิดเป็นร้อยละ 63.25 รองลงมาคือ มีวัตถุประสงค์เพื่อสังสรรค์กับหมู่คณะ จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 23.25 มีวัตถุประสงค์เพื่อทำกิจกรรม จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 10.75 และมีวัตถุประสงค์เพื่อติดต่อธุรกิจ จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 2.75 ตามลำดับ

ตารางที่ 13 แสดงจำนวนและร้อยละของนักท่องเที่ยวจำแนกตามที่พัก

ที่พัก	จำนวน	ร้อยละ
บ้านพักส่วนตัว	220	55.00
บ้านญาติ	12	3.00
โรงแรม	58	14.50
บังกะโล	38	9.50
ห้องพักร่วมเช่า	48	12.00
อื่นๆ	24	6.00
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 13 พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่พักที่บ้านพักส่วนตัว มากที่สุด จำนวน 220 คน คิดเป็นร้อยละ 55.00 รองลงมาคือ พักที่โรงแรม จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 14.50 พักที่ห้องพักร่วมเช่า จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 12.00 พักที่บังกะโล จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 9.50 พักที่อื่นๆ จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 6.00 และพักที่บ้านญาติ จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.00

ตารางที่ 14 แสดงจำนวนและร้อยละของนักท่องเที่ยวจำแนกตามค่าใช้จ่าย

ค่าใช้จ่าย	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 100 บาท	44	11.00
100 - 300 บาท	141	35.25
301 - 500 บาท	78	19.50
501 - 1,000 บาท	49	12.25
1,001 บาทขึ้นไป	88	22.00
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 14 พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีค่าใช้จ่าย 100 - 300 บาท มากที่สุด จำนวน 141 คน คิดเป็นร้อยละ 35.25 รองลงมาคือ มีค่าใช้จ่าย 1,001 บาทขึ้นไป จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 22.00 มีค่าใช้จ่าย 301 - 500 บาท จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 19.50 มีค่าใช้จ่าย 501 - 1,000 บาท จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 12.25 และมีค่าใช้จ่ายน้อยกว่า 100 บาท จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 11.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 15 แสดงจำนวนและร้อยละของนักท่องเที่ยวจำแนกตามสาเหตุสำคัญที่สุดที่นักท่องเที่ยวเลือกเดินทางมาเพลินวาน

สาเหตุ	จำนวน	ร้อยละ
ถ่ายรูป	222	55.50
สิ่งแวดล้อมภายในสถานที่	87	21.75
ร้านค้าในสถานที่เพลินวาน	56	14.00
การบริการและสิ่งอำนวยความสะดวก	0	0.00
การโฆษณาจากสื่อ	21	5.25
แหล่งซื้อของฝาก	0	0.00
การจัดกิจกรรม	14	3.50
อื่นๆ	0	0.00
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 15 พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีสาเหตุเพื่อมาถ่ายรูป มากที่สุด จำนวน 222 คน คิดเป็นร้อยละ 55.50 รองลงมาคือ สิ่งแวดล้อมภายในสถานที่ จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 21.75 ร้านค้าในสถานที่เพลินวาน จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 14.00 การโฆษณาจากสื่อ จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 5.25 การจัดกิจกรรม จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.50 การบริการและสิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน 0 คน คิดเป็นร้อยละ 0.00 แหล่งซื้อของฝาก จำนวน 0 คน คิดเป็นร้อยละ 0.00 และอื่นๆ จำนวน 0 คน คิดเป็นร้อยละ 0.00ตามลำดับ

ตารางที่ 16 แสดงจำนวนและร้อยละของนักท่องเที่ยวนักท่องเที่ยวจำแนกตามแหล่งข่าวสำคัญที่สุดที่ชักจูงใจให้นักท่องเที่ยวมาเพลินวาน

แหล่งข่าว	จำนวน	ร้อยละ
โทรทัศน์	78	19.50
นิตยสาร,วารสาร	44	11.00
วิทยุ	0	0.00
สื่อบุคคล	185	46.25
หนังสือพิมพ์	0	0.00
อินเทอร์เน็ต	93	23.25
บริษัททัวร์	0	0.00
แผ่นพับ,โบชัวร์โปสเตอร์	0	0.00
สื่อเฉพาะกิจ	0	0.00
อื่นๆ	0	0.00
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 16 พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ได้รับแหล่งข่าวในการชักจูงใจจากสื่อบุคคล มากที่สุด จำนวน 185 คน คิดเป็นร้อยละ 46.25 รองลงมาคือ อินเทอร์เน็ตที่ จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 23.25 โทรทัศน์ จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 19.50 นิตยสาร,วารสาร จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 11.00 วิทยุ จำนวน 0 คน คิดเป็นร้อยละ 0.00 หนังสือพิมพ์จำนวน 0 คน คิดเป็นร้อยละ 0.00 บริษัททัวร์ จำนวน 0 คน คิดเป็นร้อยละ 0.00 แผ่นพับ,โบชัวร์โปสเตอร์ จำนวน 0 คน คิดเป็นร้อยละ 0.00 สื่อเฉพาะกิจ จำนวน 0 คน คิดเป็นร้อยละ 0.00 และอื่นๆจำนวน 0 คน คิดเป็นร้อยละ 0.00 ตามลำดับ

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

### ส่วนที่ 3 ข้อมูลความคาดหวังของนักท่องเที่ยวต่อเพลินวาน

ตารางที่ 17 แสดงค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความสำคัญของด้านทั่วไปที่มีผลกับความคาดหวังของนักท่องเที่ยวต่อเพลินวาน

ด้านทั่วไป	ความคาดหวัง		ระดับ
	Mean	S.D.	
ได้รับประสบการณ์ใหม่แตกต่างจากที่อื่น	3.69	0.82	มาก
เพลินวานเป็นสถานที่ที่ตรงกับอุดมคติ	3.52	0.56	มาก
เพลินวานเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียงต่อนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติ	3.75	0.59	มาก
ตอบสนองความต้องการได้มากกว่าการไปเที่ยวสถานที่อื่นๆ	3.57	0.60	มาก
ตอบสนองความต้องการของท่านได้ครบถ้วน	3.31	0.84	ปานกลาง
ระยะเวลาในการมาเที่ยวเพลินวานมีความเพียงพอเหมาะสมต่อความต้องการ	3.72	0.77	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.59	0.69	มาก

จากตารางที่ 17 พบว่า ด้านทั่วไปมีผลต่อความคาดหวังเฉลี่ยโดยรวมมีความสำคัญอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.59 โดยเรื่องที่มีความสำคัญระดับมากคือ เรื่องเพลินวานเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียงต่อนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติ มีค่าเฉลี่ย 3.75 ระยะเวลาในการมาเที่ยวเพลินวานมีความเพียงพอเหมาะสมต่อความต้องการ มีค่าเฉลี่ย 3.72 ได้รับประสบการณ์ใหม่แตกต่างจากที่อื่น มีค่าเฉลี่ย 3.69 การมาเที่ยวเพลินวานสามารถตอบสนองความต้องการได้มากกว่าการไปเที่ยวสถานที่อื่นๆ มีค่าเฉลี่ย 3.57 และเพลินวานเป็นสถานที่ที่ตรงกับอุดมคติ มีค่าเฉลี่ย 3.52 ส่วนเรื่องที่มีผลต่อการเลือกอยู่ในระดับปานกลาง คือ เพลินวานเป็นสถานที่ท่องเที่ยวที่สามารถตอบสนองความต้องการได้ครบถ้วน มีค่าเฉลี่ย 3.31ตามลำดับ

ตารางที่ 18 แสดงค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความสำคัญของ  
ด้านกายภาพและสิ่งแวดล้อมที่มีผลกับความคาดหวังของนักท่องเที่ยวต่อเพลินวาน

ด้านกายภาพและสิ่งแวดล้อม	ความคาดหวัง		ระดับ
	Mean	S.D.	
การเดินทางมีความสะดวกง่ายต่อการเข้าถึง	3.84	0.62	มาก
ป้ายบอกทาง/สัญญาณจราจรชัดเจน	3.69	0.71	มาก
การจัดวางผังบริเวณท่องเที่ยวมีความเหมาะสม	3.60	0.71	มาก
เพลินวานมีศักยภาพพร้อมต้อนรับนักท่องเที่ยว	3.62	0.80	มาก
ความเป็นเอกลักษณ์	3.95	0.86	มาก
สะท้อนภาพวัฒนธรรมและแสดงวิถีชีวิตความเป็นไทย	3.73	0.89	มาก
ทิวทัศน์และบรรยากาศของเพลินวาน	3.96	0.73	มาก
เพลินวานเหมาะสมสำหรับการพักผ่อนหย่อนใจ	3.79	0.75	มาก
อาคาร/สิ่งปลูกสร้างสวยงาม	3.94	0.71	มาก
อาคาร/สิ่งปลูกสร้างคงทน	3.77	0.59	มาก
อาคาร/สิ่งปลูกสร้างมีความสะอาดภายในของสถานที่	3.97	0.70	มาก
อาคาร/สิ่งปลูกสร้างมีความกลมกลืนกับสภาพแวดล้อม	3.74	0.75	มาก
ถึงขยะตั้งอยู่ในตำแหน่งที่เหมาะสม	3.79	0.69	มาก
ถึงขยะมีจำนวนที่เพียงพอ	3.64	0.66	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.78	0.72	มาก



จากตารางที่ 18 พบว่า ด้านกายภาพและสิ่งแวดล้อมมีผลต่อความคาดหวังเฉลี่ยโดยรวม มีความสำคัญอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.78 โดยเรื่องที่มีความสำคัญระดับมากคือ เรื่องอาคาร/สิ่งปลูกสร้างมีความสะอาดภายในของสถานที่ มีค่าเฉลี่ย 3.97 ทิวทัศน์และบรรยากาศของเพลินวาน มีค่าเฉลี่ย 3.96 ความเป็นเอกลักษณ์ มีค่าเฉลี่ย 3.95 อาคาร/สิ่งปลูกสร้างสวยงาม มีค่าเฉลี่ย 3.94 การเดินทางมีความสะดวกต่อการเข้าถึง มีค่าเฉลี่ย 3.84 เพลินวานเหมาะสมสำหรับการพักผ่อนหย่อนใจ มีค่าเฉลี่ย 3.79 ถึงขณะตั้งอยู่ในตำแหน่งที่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 3.79 อาคาร/สิ่งปลูกสร้างคงทน มีค่าเฉลี่ย 3.77 อาคาร/สิ่งปลูกสร้างมีความกลมกลืนกับสภาพแวดล้อม มีค่าเฉลี่ย 3.74 สะท้อนภาพวัฒนธรรมและแสดงวิถีชีวิตความเป็นไทย มีค่าเฉลี่ย 3.73 ป้ายบอกทาง/สัญญาณจราจรชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 3.69 ถึงขณะมีจำนวนที่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.64 เพลินวานมีศักยภาพพร้อมต้อนรับนักท่องเที่ยว มีค่าเฉลี่ย 3.62 และการจัดวางผังบริเวณท่องเที่ยวมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 3.60ตามลำดับ



ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

ตารางที่ 19 แสดงค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความสำคัญของ  
ด้านสาธารณสุขโลกที่มีผลกับความคาดหวังของนักท่องเที่ยวต่อพินินวาน

ด้านสาธารณสุขโลก	ความคาดหวัง		ระดับ
	Mean	S.D.	
ที่จอดรถมีตำแหน่งที่ตั้งสะดวก/ เหมาะสม	3.54	0.68	มาก
ที่จอดรถมีความปลอดภัย	3.73	0.64	มาก
ที่จอดรถมีความเพียงพอกับความ ต้องการ	3.73	0.72	มาก
พื้นลานจอดรถสะอาด/สะดวก	3.67	0.75	มาก
ห้องน้ำ – สุขา มีตำแหน่งที่ตั้ง เหมาะสม	3.89	0.72	มาก
ห้องน้ำ – สุขา มีจำนวนเพียงพอต่อ ความต้องการ	3.85	0.66	มาก
สภาพการใช้งานของเครื่องสุขภัณฑ์ ของห้องน้ำ – สุขา	3.80	0.63	มาก
การดูแลรักษาความสะอาดของ ห้องน้ำ – สุขา	3.86	0.65	มาก
ห้องน้ำ – สุขา มีความกลมกลืนกับ สภาพแวดล้อม	3.73	0.75	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.75	0.68	มาก

จากตารางที่ 19 พบว่า ด้านสาธารณสุขโลกมีผลต่อความคาดหวังเฉลี่ยโดยรวมมี  
ความสำคัญอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.75 โดยเรื่องที่มีความสำคัญระดับมากคือ ห้องน้ำ – สุขา มี  
ตำแหน่งที่ตั้งเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 3.89 การดูแลรักษาความสะอาดของห้องน้ำ – สุขา มีค่าเฉลี่ย 3.86  
ห้องน้ำ – สุขา มีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ มีค่าเฉลี่ย 3.85 สภาพการใช้งานของเครื่อง  
สุขภัณฑ์ของห้องน้ำ – สุขา มีค่าเฉลี่ย 3.80 ที่จอดรถมีความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ย 3.73 ที่จอดรถมี  
ความเพียงพอต่อความต้องการ มีค่าเฉลี่ย 3.73 ห้องน้ำ – สุขา มีความกลมกลืนกับสภาพแวดล้อม มี  
ค่าเฉลี่ย 3.73 พื้นลานจอดรถสะอาด/สะดวก มีค่าเฉลี่ย 3.67 และที่จอดรถมีตำแหน่งที่ตั้งสะดวก/  
เหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 3.54ตามลำดับ

ตารางที่ 20 แสดงค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความสำคัญของ  
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีผลกับความคาดหวังของนักท่องเที่ยวต่อเพลินวาน

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ความคาดหวัง		ระดับ
	Mean	S.D.	
บริเวณที่ว่างสำหรับพักผ่อนมีที่ตั้งเหมาะสม	3.89	0.65	มาก
ม้านั่งมีปริมาณที่เพียงพอกับความต้องการ	3.89	0.68	มาก
ม้านั่งมีความคงทน/ปลอดภัย	3.90	0.59	มาก
บริเวณที่ว่างสำหรับพักผ่อนมีความกลมกลืนกับสภาพแวดล้อม	3.87	0.66	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.88	0.64	มาก

จากตารางที่ 20 พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีผลต่อความคาดหวังเฉลี่ยโดยรวมมีความสำคัญอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.88 โดยเรื่องที่มีความสำคัญระดับมากคือ ม้านั่งมีความคงทน/ปลอดภัย มีค่าเฉลี่ย 3.90 ม้านั่งมีปริมาณที่เพียงพอกับความต้องการ มีค่าเฉลี่ย 3.89 บริเวณที่ว่างสำหรับพักผ่อนมีที่ตั้งเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 3.89 และบริเวณที่ว่างสำหรับพักผ่อนมีความกลมกลืนกับสภาพแวดล้อม มีค่าเฉลี่ย 3.87ตามลำดับ

ตารางที่ 21 แสดงค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความสำคัญของ  
ด้านความหนาแน่นที่มีผลกับความคาดหวังของนักท่องเที่ยวต่อเพลินวาน

ด้านความหนาแน่น	ความคาดหวัง		ระดับ
	Mean	S.D.	
สถานที่รองรับนักท่องเที่ยวได้อย่างเพียงพอ	3.83	0.58	มาก
จำนวนนักท่องเที่ยวมีความเหมาะสม	3.98	0.57	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.90	0.57	มาก

จากตารางที่ 21 พบว่า ด้านความหนาแน่นมีผลต่อความคาดหวังเฉลี่ยโดยรวมมีความสำคัญอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.90 โดยเรื่องที่มีความสำคัญระดับมากคือ จำนวนนักท่องเที่ยวมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 3.98 และสถานที่รองรับนักท่องเที่ยวได้อย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.83ตามลำดับ

ตารางที่ 22 แสดงค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความสำคัญของ  
ด้านธุรกิจการขายสินค้าและธุรกิจ โรงแรมที่มีผลกับความคาดหวังของนักท่องเที่ยวต่อ  
เพลินวาน

ด้านธุรกิจการขายสินค้าและธุรกิจ โรงแรม	ความคาดหวัง		ระดับ
	Mean	S.D.	
ที่ตั้งร้านค้า	3.98	0.69	มาก
จำนวนร้านค้า	3.58	0.72	มาก
การจัดระเบียบร้านค้า	3.90	0.71	มาก
รูปแบบของแผงขายสินค้ามีความ ดึงดูดใจ	3.86	0.64	มาก
รูปแบบของแผงขายสินค้ามีความ กลมกลืนกับสภาพแวดล้อม	3.84	0.72	มาก
อาหาร/เครื่องดื่มมีราคาที่ เหมาะสม	3.71	0.76	มาก
อาหาร/เครื่องดื่มมีความอร่อย	3.63	0.74	มาก
อาหาร/เครื่องดื่มมีความสะอาด	3.66	0.76	มาก
อาหาร/เครื่องดื่มมีเมนูให้เลือก หลากหลาย	3.71	0.71	มาก
ผลิตภัณฑ์ที่จำหน่ายแก่ นักท่องเที่ยวมีราคาที่เหมาะสม	3.82	0.75	มาก
ผลิตภัณฑ์ที่จำหน่ายแก่ นักท่องเที่ยวมีความน่าสนใจ/ ดึงดูดใจ	3.78	0.74	มาก
ผลิตภัณฑ์ที่จำหน่ายแก่ นักท่องเที่ยวมีความเป็น เอกลักษณ์	3.91	0.77	มาก
โรงแรมมีห้องพักเพียงพอต่อ ความต้องการ	3.69	0.71	มาก
โรงแรมมีการบริการที่ดี	3.59	0.66	มาก

โรงแรมมีราคาที่เหมาะสม	3.70	0.80	มาก
ห้องพักของโรงแรมมีความสะอาด	3.78	0.78	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.75	0.72	มาก

จากตารางที่ 22 พบว่า ด้านธุรกิจการขายสินค้าและธุรกิจโรงแรมมีผลต่อความคาดหวังเฉลี่ยโดยรวมมีความสำคัญอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.75 โดยเรื่องที่มีความสำคัญระดับมากที่สุดคือที่ตั้งร้านค้า มีค่าเฉลี่ย 3.98 ผลิตภัณฑ์ที่จำหน่ายแก่นักท่องเที่ยวมีความเป็นเอกลักษณ์ มีค่าเฉลี่ย 3.91 การจัดระเบียบร้านค้ามีค่าเฉลี่ย 3.90 รูปแบบของแผงขายสินค้ามีความดึงดูดใจ มีค่าเฉลี่ย 3.86 รูปแบบของแผงขายสินค้ามีความกลมกลืนกับสภาพแวดล้อม มีค่าเฉลี่ย 3.84 ผลิตภัณฑ์ที่จำหน่ายแก่นักท่องเที่ยวมีราคาที่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 3.82 ผลิตภัณฑ์ที่จำหน่ายแก่นักท่องเที่ยวมีความน่าสนใจ/ดึงดูดใจ มีค่าเฉลี่ย 3.78 ห้องพักของโรงแรมมีความสะอาด มีค่าเฉลี่ย 3.78 อาหาร/เครื่องดื่มมีราคาที่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 3.71 อาหาร/เครื่องดื่มมีเมนูให้เลือกหลากหลาย มีค่าเฉลี่ย 3.71 โรงแรมมีราคาที่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 3.70 โรงแรมมีห้องพักเพียงพอต่อความต้องการ มีค่าเฉลี่ย 3.69 อาหาร/เครื่องดื่มมีความสะอาด มีค่าเฉลี่ย 3.66 อาหาร/เครื่องดื่มมีความอร่อย มีค่าเฉลี่ย 3.63 โรงแรมมีการบริการที่ดี มีค่าเฉลี่ย 3.59 และจำนวนร้านค้า มีค่าเฉลี่ย 3.58ตามลำดับ

ตารางที่ 23 แสดงค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความสำคัญของ  
ด้านการบริการที่มีผลกับความคาดหวังของนักท่องเที่ยวต่อเพลินวาน

ด้านการบริการ	ความคาดหวัง		ระดับ
	Mean	S.D.	
เวลาในการเปิดให้บริการของเพลินวานมีช่วงเวลาที่เหมาะสม	3.97	0.70	มาก
เวลาในการเปิดให้บริการโซน เพลินเพลิน บาร์ มีช่วงเวลาที่เหมาะสม	3.83	0.66	มาก
เวลาในการเปิดให้บริการโซนกิจกรรมบริเวณลานวัด มีช่วงเวลาที่เหมาะสม	3.87	0.60	มาก
พนักงานมีจำนวนเพียงพอต่อการบริการ	3.70	0.72	มาก
พนักงานสามารถให้คำแนะนำหรือข้อมูลได้	4.01	0.69	มาก
พนักงานมีการบริการที่ดี	3.87	0.69	มาก
พนักงานพูดจาสุภาพ	3.95	0.68	มาก
การบริการและสิ่งอำนวยความสะดวก	3.89	0.81	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.88	0.61	มาก

จากตารางที่ 23 พบว่า ด้านการบริการมีผลต่อความคาดหวังเฉลี่ยโดยรวมมีความสำคัญอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.88 โดยเรื่องที่มีความสำคัญระดับมากคือ พนักงานสามารถให้คำแนะนำหรือข้อมูลได้ มีค่าเฉลี่ย 4.01 เวลาในการเปิดให้บริการของเพลินวานมีช่วงเวลาที่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 3.97 พนักงานพูดจาสุภาพ มีค่าเฉลี่ย 3.95 การบริการและสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 3.89 เวลาในการเปิดให้บริการโซนกิจกรรมบริเวณลานวัด มีช่วงเวลาที่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 3.87 เวลาในการเปิดให้บริการโซน เพลินเพลิน บาร์ มีช่วงเวลาที่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 3.83 และพนักงานมีจำนวนเพียงพอต่อการบริการ มีค่าเฉลี่ย 3.70ตามลำดับ

ตารางที่ 24 แสดงค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความสำคัญของ  
ด้านกิจกรรมที่มีผลกับความคาดหวังของนักท่องเที่ยวต่อเพลินวาน

ด้านกิจกรรม	ความคาดหวัง		ระดับ
	Mean	S.D.	
กิจกรรม โชนงานวัดและหนัง กลางแปลงเหมาะสมกับความ ต้องการ	3.78	0.77	มาก
กิจกรรม โชนงานวัดและหนัง กลางแปลงมีความน่าสนใจ/ดึงดูดใจ	3.84	0.65	มาก
กิจกรรม โชนงานวัดและหนัง กลางแปลงมีความสุขสนุกสนาน	3.78	0.75	มาก
กิจกรรม โชนงานวัดและหนัง กลางแปลงมีความกลมกลืนกับ สภาพแวดล้อม	3.81	0.68	มาก
กิจกรรมประจำปีเหมาะสมกับความ ต้องการของนักท่องเที่ยว	3.91	0.66	มาก
กิจกรรมประจำปีมีความน่าสนใจ/ ดึงดูดใจ	3.82	0.77	มาก
กิจกรรมประจำปีมีความสุขสนุกสนาน	3.95	0.62	มาก
กิจกรรมประจำปีมีความกลมกลืน กับสภาพแวดล้อม	3.88	0.67	มาก
เพลินวานมีจุดถ่ายรูปที่สวยงาม	4.00	0.68	มาก
เป็นแหล่งรวมของเก่าที่หาดู/หาซื้อ ได้ยาก	3.94	0.68	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.87	0.69	มาก

จากตารางที่ 24 พบว่า ด้านการบริการมีผลต่อความคาดหวังเฉลี่ยโดยรวมมีความสำคัญ  
อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.87 โดยเรื่องที่มีความสำคัญระดับมากที่สุดคือ เพลินวานมีจุดถ่ายรูปที่  
สวยงาม มีค่าเฉลี่ย 4.00 กิจกรรมประจำปีมีความสุขสนุกสนาน มีค่าเฉลี่ย 3.95 เป็นแหล่งรวมของเก่าที่  
หาดู/หาซื้อได้ยาก มีค่าเฉลี่ย 3.94 กิจกรรมประจำปีเหมาะสมกับความต้องการของนักท่องเที่ยว มี



ค่าเฉลี่ย 3.91 กิจกรรมประจำปีมีความกลมกลืนกับสภาพแวดล้อม มีค่าเฉลี่ย 3.88 กิจกรรมโชนงานวัดและหนังสือกลางแปลงมีความน่าสนใจ/ดึงดูดใจ มีค่าเฉลี่ย 3.84 กิจกรรมประจำปีมีความน่าสนใจ/ดึงดูดใจ มีค่าเฉลี่ย 3.82 กิจกรรมโชนงานวัดและหนังสือกลางแปลงเหมาะสมกับความต้องการ มีค่าเฉลี่ย 3.78 และกิจกรรมโชนงานวัดและหนังสือกลางแปลงมีความสุขสนุกสนาน มีค่าเฉลี่ย 3.78ตามลำดับ

ตารางที่ 25 แสดงค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความสำคัญของด้านสวัสดิภาพและความปลอดภัยที่มีผลกับความคาดหวังของนักท่องเที่ยวต่อเพลินวาน

ด้านสวัสดิภาพและความปลอดภัย	ความคาดหวัง		ระดับ
	Mean	S.D.	
ความปลอดภัยจากโจรผู้ร้าย	3.80	0.72	มาก
ความปลอดภัยในการเยี่ยมชมและใช้สถานที่	3.91	0.69	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.85	0.70	มาก

จากตารางที่ 25 พบว่า ด้านการบริการมีผลต่อความคาดหวังเฉลี่ยโดยรวมมีความสำคัญอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.85 โดยเรื่องที่มีความสำคัญระดับมากคือ ความปลอดภัยในการเยี่ยมชมและใช้สถานที่ มีค่าเฉลี่ย 3.91 และความปลอดภัยจากโจรผู้ร้าย มีค่าเฉลี่ย 3.80ตามลำดับ

#### ส่วนที่ 4 ข้อมูลความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อเพลินวาน

ตารางที่ 26 แสดงค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความสำคัญของด้านทั่วไปที่มีผลกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อเพลินวาน

ด้านทั่วไป	ความพึงพอใจ		ระดับ
	Mean	S.D.	
ได้รับประสบการณ์ใหม่แตกต่างจากที่อื่น	3.50	0.82	ปานกลาง
เพลินวานเป็นสถานที่ที่ตรงกับอุดมคติของท่าน	3.26	0.86	ปานกลาง
เป็นแหล่งท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียงต่อนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติ	3.48	0.90	ปานกลาง
สามารถตอบสนองความต้องการได้มากกว่าการไปเที่ยวสถานที่อื่นๆ	3.11	0.75	ปานกลาง
เพลินวานเป็นสถานที่ท่องเที่ยวที่สามารถตอบสนองความต้องการได้ครบถ้วน	2.90	0.88	ปานกลาง
ระยะเวลาในการมาเที่ยวเพลินวานมีความเพียงพอเหมาะสมต่อความต้องการ	3.52	0.90	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.29	0.14	ปานกลาง

จากตารางที่ 26 พบว่า ด้านทั่วไปมีผลต่อความพึงพอใจเฉลี่ยโดยรวมมีความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.29 โดยเรื่องที่มีความสำคัญระดับมาก คือ เรื่องระยะเวลาในการมาเที่ยวเพลินวานมีความเพียงพอเหมาะสมต่อความต้องการ มีค่าเฉลี่ย 3.52 ส่วนเรื่องที่มีผลต่อการเลือกอยู่ในระดับปานกลาง คือ ได้รับประสบการณ์ใหม่แตกต่างจากที่อื่น มีค่าเฉลี่ย 3.50 เป็นแหล่งท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียงต่อนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติ มีค่าเฉลี่ย 3.48 เพลินวานเป็นสถานที่ที่ตรงกับอุดมคติของท่าน มีค่าเฉลี่ย 3.26 สามารถตอบสนองความต้องการได้มากกว่าการไปเที่ยวสถานที่อื่นๆ มีค่าเฉลี่ย 3.11 และเพลินวานเป็นสถานที่ท่องเที่ยวที่สามารถตอบสนองความต้องการได้ครบถ้วน มีค่าเฉลี่ย 2.98ตามลำดับ

ตารางที่ 27 แสดงค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความสำคัญของ  
ด้านกายภาพและสิ่งแวดล้อมที่มีผลกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อเพลินวาน

ด้านกายภาพและสิ่งแวดล้อม	ความพึงพอใจ		ระดับ
	Mean	S.D.	
การเดินทางมีความสะดวก ง่ายต่อการเข้าถึง	3.24	0.89	ปานกลาง
ป้ายบอกทาง/สัญญาณจราจรชัดเจน	3.53	0.83	มาก
การจัดวางผังบริเวณท่องเที่ยวมีความเหมาะสม	3.44	0.88	ปานกลาง
เพลินวานมีศักยภาพพร้อมต้อนรับนักท่องเที่ยว	3.41	1.03	ปานกลาง
ความเป็นเอกลักษณ์	3.55	1.01	มาก
วัฒนธรรมและแสดงวิถีชีวิตความเป็นไทย	3.71	0.87	มาก
ทิวทัศน์และบรรยากาศของ	3.76	0.95	มาก
เพลินวานเหมาะสมสำหรับการพักผ่อนหย่อนใจ	3.47	0.90	ปานกลาง
อาคาร/สิ่งปลูกสร้างสวยงาม	3.70	0.78	มาก
อาคาร/สิ่งปลูกสร้างคงทน	3.49	0.63	ปานกลาง
อาคาร/สิ่งปลูกสร้างมีความสะอาดภายในของสถานที่	3.74	0.83	มาก
อาคาร/สิ่งปลูกสร้างมีความกลมกลืนกับสภาพแวดล้อม	3.56	0.90	มาก
ถึงขยะตั้งอยู่ในตำแหน่งที่เหมาะสม	3.27	0.86	ปานกลาง
ถึงขยะมีจำนวนที่เพียงพอ	3.10	0.84	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.49	0.87	ปานกลาง

จากตารางที่ 27 พบว่า ด้านกายภาพและสิ่งแวดล้อมมีผลต่อความพึงพอใจเฉลี่ยโดยรวม มีความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.49 โดยเรื่องที่มีความสำคัญระดับมากคือ ทิวทัศน์ และบรรยากาศของ มีค่าเฉลี่ย 3.76 อาคาร/สิ่งปลูกสร้างมีความสะอาดภายในของสถานที่ มีค่าเฉลี่ย 3.74 วัฒนธรรมและแสดงวิถีชีวิตความเป็นไทย มีค่าเฉลี่ย 3.71 อาคาร/สิ่งปลูกสร้างสวยงาม มีค่าเฉลี่ย 3.70 อาคาร/สิ่งปลูกสร้างมีความกลมกลืนกับสภาพแวดล้อม มีค่าเฉลี่ย 3.56 ความเป็นเอกลักษณ์ มีค่าเฉลี่ย 3.55 และป้ายบอกทาง/สัญญาณจราจรชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 3.53 ส่วนเรื่องที่มีผลต่อการเลือกอยู่ในระดับปานกลาง คือ อาคาร/สิ่งปลูกสร้างคงทน มีค่าเฉลี่ย 3.49 เพลินวานเหมาะสมสำหรับการพักผ่อนหย่อนใจ มีค่าเฉลี่ย 3.47 การจัดวางผังบริเวณท่องเที่ยวมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 3.44 เพลินวานมีศักยภาพพร้อมต้อนรับนักท่องเที่ยว มีค่าเฉลี่ย 3.41 ถึงขยะตั้งอยู่ในตำแหน่งที่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 3.27 การเดินทางมีความสะดวกง่ายต่อการเข้าถึง มีค่าเฉลี่ย 3.24 และถึงขยะมีจำนวนที่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.10ตามลำดับ



ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

ตารางที่ 28 แสดงค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความสำคัญของ  
ด้านสาธารณสุขปกที่มีผลกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อเพลินวาน

ด้านสาธารณสุขปก	ความพึงพอใจ		ระดับ
	Mean	S.D.	
ที่จอดรถมีตำแหน่งที่ตั้งสะดวก/ เหมาะสม	3.07	0.74	ปานกลาง
ที่จอดรถมีความปลอดภัย	3.23	0.82	ปานกลาง
ที่จอดรถมีความเพียงพอกับความ ต้องการ	3.15	0.76	ปานกลาง
พื้นลานจอดรถสะอาด/สะดวก	3.20	0.83	ปานกลาง
ห้องน้ำ – สุขา มีตำแหน่งที่ตั้ง เหมาะสม	3.37	0.83	ปานกลาง
ห้องน้ำ – สุขา มีจำนวนเพียงพอต่อ ความต้องการ	3.33	0.67	ปานกลาง
สภาพการใช้งานของเครื่องสุขภัณฑ์ ของห้องน้ำ – สุขา	3.53	0.71	มาก
การดูแลรักษาความสะอาดของ ห้องน้ำ – สุขา	3.59	0.90	มาก
ห้องน้ำ – สุขา มีความกลมกลืนกับ สภาพแวดล้อม	3.75	0.80	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.35	0.78	ปานกลาง

จากตารางที่ 28 พบว่า ด้านสาธารณสุขปกมีผลต่อความพึงพอใจเฉลี่ยโดยรวมมี  
ความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.-ถ โดยเรื่องที่มีความสำคัญระดับมาก คือ ห้องน้ำ –  
สุขา มีความกลมกลืนกับสภาพแวดล้อม มีค่าเฉลี่ย 3.75 การดูแลรักษาความสะอาดของห้องน้ำ –  
สุขา มีค่าเฉลี่ย 3.59 และสภาพการใช้งานของเครื่องสุขภัณฑ์ของห้องน้ำ – สุขา มีค่าเฉลี่ย 3.53 ส่วน  
เรื่องที่มีผลต่อการเลือกอยู่ในระดับปานกลาง คือ ห้องน้ำ – สุขา มีตำแหน่งที่ตั้งเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย  
3.37 ห้องน้ำ – สุขา มีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ มีค่าเฉลี่ย 3.33 ที่จอดรถมีความปลอดภัย มี  
ค่าเฉลี่ย 3.23 พื้นลานจอดรถสะอาด/สะดวก ปลอดภัย มีค่าเฉลี่ย 3.20 ที่จอดรถมีความเพียงพอกับ

ความต้องการปลอดภัย มีค่าเฉลี่ย 3.23 และที่จอตครดมีตำแหน่งที่ตั้งสะดวก/เหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 3.07ตามลำดับ

ตารางที่ 29 แสดงค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความสำคัญของด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีผลกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อเพลินวาน

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ความพึงพอใจ		ระดับ
	Mean	S.D.	
บริเวณที่ว่างสำหรับพักผ่อนมีที่ตั้งเหมาะสม	3.48	0.81	ปานกลาง
ม้านั่งมีปริมาณที่เพียงพอกับความต้องการ	3.27	0.86	ปานกลาง
ม้านั่งมีความคงทน/ปลอดภัย	3.37	0.83	ปานกลาง
บริเวณที่ว่างสำหรับพักผ่อนมีความกลมกลืนกับสภาพแวดล้อม	3.57	0.93	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.42	1.71	ปานกลาง

จากตารางที่ 29 พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีผลต่อความพึงพอใจเฉลี่ยโดยรวมมีความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.42 โดยเรื่องที่มีความสำคัญระดับมาก คือ บริเวณที่ว่างสำหรับพักผ่อนมีความกลมกลืนกับสภาพแวดล้อม มีค่าเฉลี่ย 3.57 ส่วนเรื่องที่มีผลต่อการเลือกอยู่ในระดับปานกลาง คือ บริเวณที่ว่างสำหรับพักผ่อนมีที่ตั้งเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 3.48 ม้านั่งมีความคงทน/ปลอดภัย มีค่าเฉลี่ย 3.37 และม้านั่งมีปริมาณที่เพียงพอกับความต้องการ มีค่าเฉลี่ย 3.27ตามลำดับ

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

ตารางที่ 30 แสดงค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความสำคัญของ  
ด้านความหนาแน่นที่มีผลกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อเพลินวาน

ด้านความหนาแน่น	ความพึงพอใจ		ระดับ
	Mean	S.D.	
สถานที่รองรับนักท่องเที่ยวได้ อย่างเพียงพอ	3.39	0.70	ปานกลาง
จำนวนนักท่องเที่ยวมีความ เหมาะสม	3.35	0.91	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.37	0.80	ปานกลาง

จากตารางที่ 30 พบว่า ด้านความหนาแน่นมีผลต่อความพึงพอใจเฉลี่ยโดยรวมมี  
ความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.37 โดยเรื่องที่มีความสำคัญระดับปานกลาง คือ  
สถานที่รองรับนักท่องเที่ยวได้อย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.39 และจำนวนนักท่องเที่ยวมีความ  
เหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 3.35ตามลำดับ

ตารางที่ 31 แสดงค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความสำคัญของ  
ด้านธุรกิจการขายสินค้าและธุรกิจโรงแรมที่มีผลกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อ  
เพลินวาน

ด้านธุรกิจการขายสินค้าและธุรกิจ โรงแรม	ความพึงพอใจ		ระดับ
	Mean	S.D.	
ที่ตั้งร้านค้า	3.45	0.86	ปานกลาง
จำนวนร้านค้า	3.64	0.73	มาก
การจัดระเบียบร้านค้ามีความ	3.55	0.78	มาก
รูปแบบของแผงขายสินค้ามีความ ดึงดูดใจ	3.72	0.82	มาก
รูปแบบของแผงขายสินค้ามีความ กลมกลืนกับสภาพแวดล้อม	3.65	0.87	มาก
อาหาร/เครื่องดื่มมีราคาที่เหมาะสม	2.98	1.02	ปานกลาง
อาหาร/เครื่องดื่มมีความอร่อย	3.21	0.88	ปานกลาง
อาหาร/เครื่องดื่มมีความสะอาด	3.41	0.87	มาก
อาหาร/เครื่องดื่มมีเมนูให้เลือก หลากหลาย	3.47	0.77	ปานกลาง
ผลิตภัณฑ์ที่จำหน่ายแก่นักท่องเที่ยว มีราคาที่เหมาะสม	2.90	0.94	ปานกลาง
ผลิตภัณฑ์ที่จำหน่ายแก่นักท่องเที่ยว มีความน่าสนใจ/ดึงดูดใจ	3.49	0.80	ปานกลาง
ผลิตภัณฑ์ที่จำหน่ายแก่นักท่องเที่ยว มีความเป็นเอกลักษณ์	3.58	0.93	มาก
โรงแรมมีห้องพักเพียงพอต่อความ ต้องการ	3.28	0.72	ปานกลาง
โรงแรมมีการบริการที่ดี	3.29	0.78	ปานกลาง
โรงแรมมีราคาที่เหมาะสม	3.10	0.81	ปานกลาง
ห้องพักของโรงแรมมีความสะอาด	3.21	0.82	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.37	0.83	ปานกลาง



จากตารางที่ 31 พบว่า ด้านธุรกิจการขายสินค้าและธุรกิจโรงแรมมีผลต่อความพึงพอใจเฉลี่ยโดยรวมมีความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.37 โดยเรื่องที่มีความสำคัญระดับมากคือ รูปแบบของแผงขายสินค้ามีความดึงดูดใจ มีค่าเฉลี่ย 3.72 รูปแบบของแผงขายสินค้ามีความกลมกลืนกับสภาพแวดล้อม มีค่าเฉลี่ย 3.65 จำนวนร้านค้า มีค่าเฉลี่ย 3.64 ผลิตภัณฑ์ที่จำหน่ายแก่นักท่องเที่ยวมีความเป็นเอกลักษณ์ มีค่าเฉลี่ย 3.58 และการจัดระเบียบร้านค้ามีความ มีค่าเฉลี่ย 3.55 ส่วนเรื่องที่มีผลต่อการเลือกอยู่ในระดับปานกลาง คือ ผลิตภัณฑ์ที่จำหน่ายแก่นักท่องเที่ยวมีความน่าสนใจ/ดึงดูดใจ มีค่าเฉลี่ย 3.49 อาหาร/เครื่องดื่มมีเมนูให้เลือกหลากหลาย มีค่าเฉลี่ย 3.47 ที่ตั้งร้านค้า มีค่าเฉลี่ย 3.45 อาหาร/เครื่องดื่มมีความสะอาด มีค่าเฉลี่ย 3.41 โรงแรมมีการบริการที่ดี มีค่าเฉลี่ย 3.29 โรงแรมมีห้องพักเพียงพอต่อความต้องการ มีค่าเฉลี่ย 3.28 อาหาร/เครื่องดื่มมีความอร่อย มีค่าเฉลี่ย 3.21 ห้องพักของโรงแรมมีความสะอาด มีค่าเฉลี่ย 3.21 โรงแรมมีราคาที่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 3.10 อาหาร/เครื่องดื่มมีราคาที่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 2.98 และผลิตภัณฑ์ที่จำหน่ายแก่นักท่องเที่ยวมีราคาที่เหมาะสมมีค่าเฉลี่ย 2.90ตามลำดับ

ตารางที่ 32 แสดงค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความสำคัญของ  
ด้านการบริการที่มีผลกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อเพลินวาน

ด้านการบริการ	ความพึงพอใจ		ระดับ
	Mean	S.D.	
เวลาในการเปิดให้บริการของ เพลินวานมีช่วงเวลาที่เหมาะสม	3.70	0.81	มาก
เวลาในการเปิดให้บริการโซน เพลิน เพลิน บาร์ มีช่วงเวลาที่ เหมาะสม	3.43	0.78	ปานกลาง
เวลาในการเปิดให้บริการโซน กิจกรรมบริเวณลานวัด มีช่วงเวลาที่ เหมาะสม	3.44	0.76	ปานกลาง
พนักงานมีจำนวนเพียงพอต่อการ บริการ	3.52	0.79	มาก
พนักงานสามารถให้ข้อเสนอแนะ หรือข้อมูลได้	3.42	0.94	ปานกลาง
พนักงานมีการบริการที่ดี	3.33	0.90	ปานกลาง
พนักงานพูดจาสุภาพ	3.47	0.77	ปานกลาง
การบริการและสิ่งอำนวยความสะดวก สะดวกเพลินวานเป็นที่	3.48	0.86	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.47	0.51	ปานกลาง

จากตารางที่ 32 พบว่า ด้านการบริการมีผลต่อความพึงพอใจเฉลี่ยโดยรวมมีความสำคัญ  
อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.47 โดยเรื่องที่มีความสำคัญระดับปานกลาง คือ เวลาในการเปิด  
ให้บริการของเพลินวานมีช่วงเวลาที่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 3.70 ส่วนเรื่องที่มีผลต่อการเลือกอยู่ใน  
ระดับปานกลาง คือ การบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกสะดวกเพลินวานเป็นที่ มีค่าเฉลี่ย 3.48 พนักงาน  
พูดจาสุภาพ มีค่าเฉลี่ย 3.47 เวลาในการเปิดให้บริการโซนกิจกรรมบริเวณลานวัด มีช่วงเวลาที่  
เหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 3.44 เวลาในการเปิดให้บริการโซน เพลิน เพลิน บาร์ มีช่วงเวลาที่เหมาะสม มี  
ค่าเฉลี่ย 3.43 พนักงานสามารถให้ข้อเสนอแนะหรือข้อมูลได้ มีค่าเฉลี่ย 3.42 และพนักงานมีการ  
บริการที่ดี มีค่าเฉลี่ย 3.33ตามลำดับ

ตารางที่ 33 แสดงค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความสำคัญของ  
ด้านกิจกรรมที่มีผลกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อเพลินวาน

ด้านกิจกรรม	ความพึงพอใจ		ระดับ
	Mean	S.D.	
กิจกรรม โชนงานวัดและหนัง กลางแปลงเหมาะสมกับความ ต้องการของนักท่องเที่ยว	3.45	0.76	ปานกลาง
กิจกรรม โชนงานวัดและหนัง กลางแปลงมีความน่าสนใจ/ดึงดูดใจ	3.55	0.75	มาก
กิจกรรม โชนงานวัดและหนัง กลางแปลงมีความสุขสนุกสนาน	3.63	0.81	มาก
กิจกรรม โชนงานวัดและหนัง กลางแปลงมีความกลมกลืนกับ สภาพแวดล้อม	3.62	0.79	มาก
กิจกรรมประจำปีเหมาะสมกับความ ต้องการของนักท่องเที่ยว	3.56	0.93	มาก
กิจกรรมประจำปีมีความน่าสนใจ/ ดึงดูดใจ	3.62	0.85	มาก
กิจกรรมประจำปีมีความสุขสนุกสนาน	3.76	0.76	มาก
กิจกรรมประจำปีมีความกลมกลืน กับสภาพแวดล้อม	3.66	0.80	มาก
เพลินวานมีจุดถ่ายรูปที่สวยงาม	3.89	0.99	มาก
เป็นแหล่งรวมของเก่าที่หาดู/หาซื้อ ได้ยาก	3.66	0.88	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.64	0.83	มาก

จากตารางที่ 33 พบว่า ด้านการบริการมีผลต่อความพึงพอใจเฉลี่ยโดยรวมมีความสำคัญ  
อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.64 โดยเรื่องที่มีความสำคัญระดับมากคือ เพลินวานมีจุดถ่ายรูปที่  
สวยงาม มีค่าเฉลี่ย 3.89 กิจกรรมประจำปีมีความสุขสนุกสนาน มีค่าเฉลี่ย 3.76 กิจกรรมประจำปีมี  
ความกลมกลืนกับสภาพแวดล้อม มีค่าเฉลี่ย 3.66 เป็นแหล่งรวมของเก่าที่หาดู/หาซื้อได้ยาก มี

ค่าเฉลี่ย 3.66 กิจกรรมโชนงานวัดและหนังกกลางแปลงมีความสนุกสนาน มีค่าเฉลี่ย 3.63 กิจกรรมโชนงานวัดและหนังกกลางแปลงมีความน่าสนใจ/ดึงดูดใจ มีค่าเฉลี่ย 3.62 กิจกรรมประจำปีมีความน่าสนใจ/ดึงดูดใจ มีค่าเฉลี่ย 3.62 กิจกรรมประจำปีเหมาะสมกับความต้องการของนักท่องเที่ยว มีค่าเฉลี่ย 3.56 และกิจกรรมโชนงานวัดและหนังกกลางแปลงมีความน่าสนใจ/ดึงดูดใจ มีค่าเฉลี่ย 3.55 ส่วนเรื่องที่มีผลต่อการเลือกอยู่ในระดับปานกลาง คือ กิจกรรม โชนงานวัดและหนังกกลางแปลงเหมาะสมกับความต้องการของนักท่องเที่ยว มีค่าเฉลี่ย 3.45ตามลำดับ

**ตารางที่ 34** แสดงค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความสำคัญของด้านสวัสดิภาพและความปลอดภัยที่มีผลกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อเพลินวาน

ด้านสวัสดิภาพและความปลอดภัย	ความพึงพอใจ		ระดับ
	Mean	S.D.	
ความปลอดภัยจากโจรผู้ร้าย	3.32	0.64	ปานกลาง
ความปลอดภัยในการเยี่ยมชมและใช้สถานที่	3.28	0.63	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.30	0.63	ปานกลาง

จากตารางที่ 25 พบว่า ด้านการบริการมีผลต่อความพึงพอใจเฉลี่ยโดยรวมมีความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.30 โดยเรื่องที่มีความสำคัญระดับปานกลาง คือ ความปลอดภัยจากโจรผู้ร้าย มีค่าเฉลี่ย 3.32 และความปลอดภัยในการเยี่ยมชมและใช้สถานที่ มีค่าเฉลี่ย 3.28 ตามลำดับ

**ส่วนที่ 5 การตัดสินใจของนักท่องเที่ยวในการกลับมาท่องเที่ยวเพลินวาน**

**ตารางที่ 35** แสดงจำนวนและร้อยละของนักท่องเที่ยวในการตัดสินใจกลับมาท่องเที่ยวเพลินวาน

การตัดสินใจ	จำนวน	ร้อยละ
กลับ	254	64.25
ไม่กลับ	143	35.75
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ตัดสินใจกลับมาเที่ยวเพลินวาน 254 คน คิดเป็นร้อยละ 64.25 รองลงมาคือไม่กลับ 143 คน คิดเป็นร้อยละ 35.75

### ส่วนที่ 6 การวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐาน

นักท่องเที่ยวที่มีความคาดหวังจะส่งผลต่อความพึงพอใจที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 36 แสดงค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และการเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาท่องเที่ยวพินินวาน โดยการทดสอบค่าที (t-test)

ด้าน	ความคาดหวัง		ความพึงพอใจ		t-statistics	Sig.
	Mean	S.D.	Mean	S.D.		
ด้านทั่วไป	3.59	0.69	3.29	0.14	8.68	0.00
ด้านกายภาพและสิ่งแวดลอม	3.78	0.72	3.49	0.87	8.71	0.00
ด้านสาธารณูปโภค	3.75	0.68	3.35	0.78	11.84	0.00
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.88	0.64	3.42	1.71	11.93	0.00
ด้านความหนาแน่น	3.90	0.57	3.37	0.80	14.01	0.00
ด้านธุรกิจการขายสินค้าและธุรกิจโรงแรม	3.75	0.72	3.37	0.83	10.75	0.00
ด้านการบริการ	3.88	0.61	3.47	0.51	10.47	0.00
ด้านกิจกรรม	3.87	0.69	3.64	0.83	6.34	0.00
ด้านสวัสดิภาพและความปลอดภัย	3.85	0.70	3.30	0.63	13.29	0.00

จากตารางที่ 36 ผลการทดสอบสมมติฐานเรื่องความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการมาท่องเที่ยวพินินวานที่มีความคาดหวังสูงจะส่งผลต่อความพึงพอใจที่แตกต่างกัน พบว่า ความพึงพอใจต่ำกว่าความคาดหวังทุกด้านที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงว่า ความพึงพอใจที่ต่ำกว่าความคาดหวังไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง “ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการมาท่องเที่ยวเพลินวาน” โดยมีวัตถุประสงค์ในการศึกษา คือ เพื่อเปรียบเทียบความคาดหวังกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการมาท่องเที่ยวเพลินวานและเพื่อศึกษาพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยวเพลินวาน โดยมีรายละเอียดในการสรุปผลการศึกษาดังต่อไปนี้

1. สรุปผลการวิจัย
2. อภิปรายผลการวิจัย
3. ปัญหาที่พบในการวิจัย
4. ข้อเสนอแนะในการวิจัย

งานวิจัยเรื่อง “ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการมาท่องเที่ยวเพลินวาน” มีรายละเอียดและวิธีดำเนินการวิจัย ดังต่อไปนี้

การวิจัยครั้งนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยสำรวจกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยวบริเวณเพลินวาน อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยมีเนื้อหาเกี่ยวกับพฤติกรรมการมาท่องเที่ยวเพลินวาน และความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาบริเวณเพลินวาน อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำนวน 9 ด้าน ด้านสถานที่ ด้านกายภาพและสิ่งแวดล้อม ด้านสาธารณูปโภค ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านความหนาแน่น ด้านธุรกิจการขายสินค้าและธุรกิจโรงแรม ด้านการบริการ ด้านกิจกรรม และด้านสวัสดิภาพและความปลอดภัย สำหรับพื้นที่ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ บริเวณเพลินวาน อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ผู้วิจัยกำหนดการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก กำหนดขนาดตัวอย่างตามแนวทางของ Yamane (1967) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ในกรณีที่ประชากรมีขนาดใหญ่ ซึ่งได้ขนาดตัวอย่างเท่ากับ 400 คน

แบบสอบถาม (Questionnaire) แบ่งออกเป็น 5 ส่วน ประกอบด้วย ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 7 ข้อ ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการมาท่องเที่ยวบริเวณเพลินวาน อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำนวน 9 ข้อ ส่วนที่ 3 ความคาดหวังของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวบริเวณเพลินวาน อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำนวน 9 ข้อ ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวบริเวณเพลินวาน อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำนวน 9 ข้อ และส่วนที่ 5 การตัดสินใจของนักท่องเที่ยวในการกลับมาท่องเที่ยวเพลินวาน จำนวน 1 ข้อ

### สรุปผลการวิจัย

#### 1. ข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยว สามารถสรุปได้ดังต่อไปนี้

นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง 208 คน นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีอายุในช่วง 21 - 30 ปี มาก นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาในระดับปริญญา นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีอาชีพนักเรียน นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีรายได้น้อยกว่า 10,000 บาท นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีภูมิลำเนาอยู่ที่ภาคกลาง นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เดินทางท่องเที่ยวปีละ 2 ครั้ง

#### 2. ข้อมูลพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวต่อการมาท่องเที่ยวเพลินวาน สรุปได้ดังต่อไปนี้

ส่วนใหญ่บุคคลที่เดินทางมาท่องเที่ยวด้วยคือ เพื่อน นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มาเพลินวาน 1 ครั้ง นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มาเพลินวานในวันหยุดนักขัตฤกษ์ นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เดินทางมาเพลินวานโดยรถส่วนตัว นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์เพื่อพักผ่อน นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่พักที่บ้านพักส่วนตัว นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีค่าใช้จ่าย 100 - 300 บาท นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีสาเหตุเพื่อมาถ่ายรูป นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ได้รับแหล่งข่าวในการชักจูงใจจากสื่อบุคคล

3. ผลการวิเคราะห์การตัดสินใจของนักท่องเที่ยวในการกลับมาเพลินวาน พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ตัดสินใจกลับมาเที่ยวเพลินวานจำนวน 254 คน

4. ผลการวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมุติฐาน พบว่า ในทุกด้านที่ทดสอบ อันประกอบด้วย ด้านทั่วไป ด้านกายภาพและสิ่งแวดล้อม ด้านสาธารณูปโภค ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านความหนาแน่น ด้านธุรกิจการขายสินค้าและธุรกิจโรงแรม ด้านการบริการ ด้านกิจกรรม และด้านสวัสดิภาพและความปลอดภัย ค่าความคาดหวังล้วนแล้วแต่สูงกว่าค่าความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ทั้งสิ้น

### อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัยที่ได้สามารถอภิปรายได้ 3 ประเด็นหลัก ประเด็นที่หนึ่ง คือ จากผลการวิจัยที่พบว่า นักท่องเที่ยวมาท่องเที่ยวโดยได้รับการชักจูงจากบุคคลอื่น แสดงให้เห็นว่า กลยุทธ์ (Word-of-Mouth) มีความสำคัญอย่างยิ่งที่จะทำให้ธุรกิจโดยเฉพาะธุรกิจทางการท่องเที่ยวประสบความสำเร็จ ประเด็นที่สอง คือ ด้วยค่าใช้จ่ายที่นักท่องเที่ยวใช้ในจำนวนไม่มากนัก คืออยู่ระหว่าง 100 – 300 บาท ทำให้เพลินวานอาจมีรายได้ต่ำตามไปด้วย เมื่อสำรวจในพื้นที่แล้ว พบว่าราคาสินค้าที่ขายในเพลินวานค่อนข้างแพง และนักท่องเที่ยวนิยมซื้อสินค้าจากภายนอกเพลินวาน (แม้ค่าธรรมเนียมของใกล้เพลินวาน) มากกว่า เพลินวานอาจจำเป็นต้องปรับกลยุทธ์ด้านราคา หรืออาจต้องสร้างผลิตภัณฑ์ใหม่ที่ไม่มีการทำเหมือนเพื่อเป็นการสร้างทางเลือกให้นักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวเพลินวาน ได้ใช้จ่ายใช้สอยมากขึ้น ประเด็นที่สาม คือ ความคาดหวังที่สูงกว่าความพึงพอใจนั้น ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ นกนันทน์ หอมสุต และวรรณิศา เรื่องวิทย์ (2552) ที่ทำการวิจัยความคาดหวังและความพึงพอใจในเขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ และพบว่าทุกหัวข้อ ความคาดหวังล้วนแล้วแต่สูงกว่าความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญทั้งสิ้น ในประเด็นนี้ผู้บริหารของเพลินวานจำเป็นต้องพิจารณาว่า การที่นักท่องเที่ยวรู้สึก/เพลินวานทำให้นักท่องเที่ยวรู้ว่า คาดหวังสูงกับเพลินวานนั้น แล้วเมื่อมาท่องเที่ยวแล้ว ไม่เหมือนกับที่คาดหวังไว้ นั้น นักท่องเที่ยวอาจรู้สึกไม่พึงพอใจและอาจไม่มาท่องเที่ยวซ้ำ ตลอดจนไปบอกต่อในทางที่ไม่ดีกับบุคคลรอบข้างได้

### ปัญหาที่พบในการวิจัย

1. ผู้ตอบแบบสอบถามไม่ค่อยให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเท่าที่ควร
2. ข้อจำกัดทางด้านระยะเวลาในการเก็บแบบสอบถาม

ผลงานวิทยานิพนธ์ระดับปริญญาตรี

### ข้อเสนอแนะในวิจัยครั้งต่อไป

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้ประโยชน์

จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า นักท่องเที่ยวมาท่องเที่ยวโดยได้รับการชักจูงจากบุคคลอื่น แสดงให้เห็นว่า กลยุทธ์ (Word-of-Mouth) มีความสำคัญอย่างยิ่งที่จะทำให้ธุรกิจสามารถประสบความสำเร็จได้

จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า ค่าใช้จ่ายที่นักท่องเที่ยวใช้ในจำนวนไม่มากนัก คืออยู่ระหว่าง 100 – 300 บาท ทำให้เพลินวานอาจมีรายได้ต่ำตามไปด้วย เมื่อสำรวจในพื้นที่แล้ว พบว่าราคาสินค้าที่ขายในเพลินวานค่อนข้างแพง และนักท่องเที่ยวนิยมซื้อสินค้าจากภายนอกเพลินวาน



(แม้ค่าธรรมเนียมที่ขายของใกล้เพลินวาน) มากกว่า เพลินวานอาจจำเป็นต้องปรับกลยุทธ์ด้านราคา หรืออาจต้องสร้างผลิตภัณฑ์ใหม่ที่ไม่มีการทำเหมือนเพื่อเป็นการสร้างทางเลือกให้นักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวเพลินวานได้จับจ่ายใช้สอยมากขึ้น

จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า นักท่องเที่ยวมีความคาดหวังสูงกว่าความพึงพอใจในการมาท่องเที่ยวเพลินวาน ผู้บริหารของเพลินวานจึงจำเป็นต้องพิจารณาและหาแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขเพลินวาน เพื่อป้องกันการเกิดปัญหาจากการที่นักท่องเที่ยวรู้สึกไม่พึงพอใจและอาจไม่มาท่องเที่ยวซ้ำ ตลอดจนไปบอกต่อในทางที่ไม่ดีกับบุคคลรอบข้างได้

## 2. ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

สามารถนำไปปรับปรุงได้ ด้วยการนำความคาดหวังและความพึงพอใจไปทดสอบกับสถานที่ท่องเที่ยวอื่น ๆ โดยเฉพาะในเขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เพราะเนื่องจากงานวิจัยสองเรื่องได้ยืนยันว่า นักท่องเที่ยวรู้สึกพึงพอใจน้อยกว่าที่คาดหวังไว้ ซึ่งหากเป็นเช่นนี้ทุกส่วน การท่องเที่ยวหัวหินอาจได้รับผลกระทบในระยะยาวได้

สามารถปรับปรุงได้โดยการเปลี่ยนกลุ่มตัวอย่างหรือขยายขอบเขตในการวิจัยเพื่อให้เกิดองค์ความรู้ที่หลากหลายเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยวอื่น ๆ และเป็นการป้องกันการเกิดปัญหาที่อาจส่งผลต่อการท่องเที่ยวในระยะยาวได้

### บรรณานุกรม

- กองสถิติ. การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. กรุงเทพมหานคร, 2552.
- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. สถิตินักท่องเที่ยวชาวไทย [ออนไลน์]. เข้าถึงเมื่อ 12 กรกฎาคม 2553. เข้าถึงจาก <http://www.tourismthailand.org>
- กัลยา วาณิชย์บัญชา. การใช้ SPSS for Window ในการวิเคราะห์ข้อมูลเวอร์ชัน 7-10 . พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2544.
- คณิต ดวงหส์ดี. สุขภาพจิตกับความพึงพอใจในงานของข้าราชการตำรวจชั้น ประทวนในเขตเมือง และเขตชนบทของจังหวัดขอนแก่น. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2537.
- จรรยา ทองถาวร. มนุษย์สัมพันธ์. กรุงเทพมหานคร : อักษราพัฒนา, 2536.
- เทพนม เมืองแมน และ สวิง สุวรรณ. พฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช จำกัด, 2540.
- นภนัท หอมสุต และวรรณิศา เรืองวิทย์. “ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการมาท่องเที่ยวในเขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์.” การประชุมวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏ เลย 1, 2 (กันยายน 2553) : 51.
- พจนานุกรมของ Oxford University [ออนไลน์]. เข้าถึงเมื่อ 21 กรกฎาคม 2553. เข้าถึงจาก [pirun.ku.ac.th/~fsocsrcg/wilaiwan.doc](http://pirun.ku.ac.th/~fsocsrcg/wilaiwan.doc)
- พัชรา ลากลือชัย. “ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการจัดการท่องเที่ยวตลาดน้ำดำเนินสะดวก จังหวัดราชบุรี และตลาดน้ำท่าคา จังหวัดสมุทรสงคราม.” วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2546.
- เพชรี ฮาลาก. ความคาดหวังของผู้บังคับบัญชาระดับกลางที่มีบทบาทต่อการปฏิบัติงานของผู้บังคับบัญชาระดับล่างในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตภัณฑ์พลาสติก. กรุงเทพมหานคร : วิทยานิพนธ์ปริญญาโท มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2538.
- เพลินวาน. เพลินวาน [ออนไลน์]. เข้าถึงเมื่อวันที่ 21 กรกฎาคม 2553. เข้าถึงจาก <http://www.plearnwan.com/>
- ไพฑูรย์ เจริญพันธุ์วงศ์. พฤติกรรมองค์กรและการบริหาร. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์, 2530.
- ภัทรา สหวัฒน์. ย้อนความทรงจำ ที่เพลินวาน @ หัวหิน [ออนไลน์]. เข้าถึงเมื่อ 21 กรกฎาคม 2553. เข้าถึงจาก <http://www.me-dzine.com/travel/plearnwan-huahin.html>

วัน เชนพิชัย. คู่มือการวิจัยและประเมินโครงการทางการศึกษาและพฤติกรรมศาสตร์. ปัตตานี : ภาควิชาการบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขต ปัตตานี, 2535.

สกวเดือน ปธนสมิทธิ. “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการรื้อปรับระบบของพนักงานธนาคาร.”

วิทยานิพนธ์ปริญญา วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2540.

สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย. การศึกษาเบื้องต้นเพื่อกำหนดแนวทางแผนหลักพัฒนา การท่องเที่ยวหัวหิน – ชะอำ. กรุงเทพมหานคร : สถาบันวิจัย วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย, 2537.

สมยศ นาวิการ. การบริหารและพฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์กรุงชนพัฒนา, 2543.

สรชัย พิศารบุตร เสาวรส ใหญ่สว่าง และปรีชา อัสวเดชาบุตร. การสร้างและประมวลผลข้อมูลจากแบบสอบถาม. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพมหานคร : บริษัท สุรางค์ โค้วตระกูล, 2544.

สุพัตรา จุณณะปิยะ. คู่มือการวิจัยทางรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์. นครปฐม : โรงพิมพ์ศูนย์ ส่งเสริมและฝึกอบรมการเกษตรแห่งชาติ สำนักส่งเสริมและฝึกอบรม กำแพงแสน มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน, 2546.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. องค์กรและการจัดการ. กรุงเทพมหานคร : วิสิทธ์พัฒนา, 2539.

ศูนย์วิจัยกสิกรไทย. สถานการณ์การท่องเที่ยวไทย. มองเศรษฐกิจ เข้าถึงเมื่อวันที่ 25 กรกฎาคม 2553. เข้าถึงจาก [www.sereechai.com/ demo/news.php](http://www.sereechai.com/demo/news.php)

หทัยรัตน์ ประทุมสูตร. “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลโรงพยาบาลชุมชน จังหวัด พิษณุโลก.” วิทยานิพนธ์ปริญญา การศึกษามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยนเรศวร, 2542.

อารัญ บุญชัย. “ท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ (Health Tourism): จุดขายใหม่ของการท่องเที่ยวไทย.”

วารสารเศรษฐกิจและสังคม. 40(2546): 22-27.

อุดมศักดิ์ แนวจิตร. “ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดสภาพแวดล้อม เพื่อการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ กรณีอุทยานแห่งชาติแจ้ซ้อน จังหวัดลำปาง.” การค้นคว้าอิสระ ภาควิชาการจัดการมนุษย์กับสิ่งแวดล้อม คณะศิลปศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2544.

Bandura.A. Social foundation of thought amd action : Social Congnitive Theory. Englewood Cliffs, NJ: Prentice – Hall, 1977.

Bernard D. Davis. Principles of microbiology and immunology. New York : Harper & Row, Publishers, 1968.

- Gillmer. Industrial Psychology. New Your : Mc Graw Hill, 1965.
- Herzberg, F. The motivation to work. New York: John Wiley & sons, 1959.
- Hoy W.K. & Miskel C.G. Educational Administration Theory, Research, and Practice. Boston: Mc Graw Hill Higher Education. USA, (2001).
- Kurt Lewin and Edward Tolman. Expectancy Theory[Online]. Accessed 25 October 2010. Available from [http://www.siamhrm.com/report/chapter\\_report.php?max=158](http://www.siamhrm.com/report/chapter_report.php?max=158)
- Mondy and others. Management and Organization Behavior. London: Allyn and Saron, 1990.
- Morse, Nancey C. Satisfaction in the White Collar Job. Michigan: University of Michigan Press, 1955.
- Silmer. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านการทะเบียนของกรมปกครอง สำนักทะเบียนเทศบาลเมืองอ้อมน้อย อำเภอกะทู้มแบน จังหวัดสมุทรสาคร[Online]. Accessed 15 October 2010. Available from <http://www.nubkk.nu.ac.th/library/MPA5/53/MPA53-IS003.pdf>
- Strauss. ความหมายของความพึงพอใจ[Online]. Accessed 12 October 2010. Available from [www.vcharkarn.com/uploads/56/56921.doc](http://www.vcharkarn.com/uploads/56/56921.doc)
- Vroom, Lawler and Porter. ทฤษฎีความคาดหวัง [Online]. Accessed 12 October 2010. Available from <http://www.idis.ru.ac.th/report/index.php?topic=3657.0>
- Vroom, V. H. Manage people not personnel. Motivation and performance appraisal. Boston: Harvard Business School Press, 1990.
- Yamane, T. Statistics: An introductory analysis. New York: Harper and Row, 1967.



ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

### แบบสอบถาม

เรื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวยุคใหม่ที่เพลินวาน

**วัตถุประสงค์:** การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาทางวิชาการ เพื่อใช้ในการศึกษาถึงความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวยุคใหม่ที่เพลินวาน

**คำชี้แจง:** แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับนักท่องเที่ยวยุคใหม่

ส่วนที่ 2 : ข้อมูลพฤติกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวยุคใหม่ที่เพลินวาน

ส่วนที่ 3 : ข้อมูลด้านความคาดหวังของนักท่องเที่ยวยุคใหม่ที่เพลินวาน (ก่อนการเที่ยวชม)

ส่วนที่ 4 : มาตรฐานระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวยุคใหม่ที่เพลินวาน (หลังการเที่ยวชม)

แบบสอบถามนี้ ผู้วิจัยจะนำไปใช้เพื่อสรุปผลการวิจัยในภาพรวม โดยไม่มีผลกระทบใด ๆ ทั้งสิ้นต่อท่าน ซึ่งผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งที่จะได้รับความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถามให้ครบทุกตอน และขอขอบพระคุณทุกท่านเป็นอย่างสูงที่สละเวลาในการตอบแบบสอบถาม มา ณ โอกาสนี้

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

**ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยว**

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงใน ( ) หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริง

1. เพศ

- ( ) ชาย ( ) หญิง

2. อายุ

- ( ) น้อยกว่า 20 ปี ( ) 21 - 30 ปี  
( ) 31 - 40 ปี ( ) 41 - 50 ปี  
( ) 51 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

- ( ) ประถมศึกษา ( ) มัธยมศึกษา , ปวช  
( ) อนุปริญญา , ปวส ( ) ปริญญาตรี  
( ) สูงกว่าปริญญาตรี

4. อาชีพ

- ( ) รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ( ) พนักงานบริษัทเอกชน  
( ) ประกอบอาชีพส่วนตัว/เจ้าของกิจการ ( ) นักเรียน/นักศึกษา  
( ) อื่นๆ (โปรดระบุ) .....

5. รายได้ต่อเดือน

- ( ) น้อยกว่า 10,000 บาท ( ) 10,001 – 20,000 บาท  
( ) 20,001 – 30,000 บาท ( ) 30,001 – 40,000 บาท  
( ) 40,001 – 50,000 บาท ( ) 50,001 บาทขึ้นไป

6. ภูมิลำเนา

- ( ) ภาคเหนือ ( ) ภาคกลาง  
( ) ภาคตะวันออก ( ) ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ  
( ) ภาคตะวันตก ( ) ภาคใต้

7. ท่านเดินทางท่องเที่ยวปีละกี่ครั้ง

- ( ) 1 ครั้ง ( ) 2 ครั้ง  
( ) 3 ครั้ง ( ) 4 ครั้ง  
( ) มากกว่า 5 ครั้ง

**ส่วนที่ 2 ข้อมูลพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวต่อสถานที่เพลินวาน**

8. ท่านเดินทางมาท่องเที่ยวที่เพลินวานกับใคร
- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> มาพักผ่อนคนเดียว                 | <input type="checkbox"/> ครอบครัว                   |
| <input type="checkbox"/> เพื่อน                           | <input type="checkbox"/> บริษัททัวร์จัดมาตามโปรแกรม |
| <input type="checkbox"/> เป็นทางผ่านเพื่อไปยังสถานที่อื่น | <input type="checkbox"/> อื่นๆ (โปรดระบุ) .....     |
9. ท่านเดินทางมาเที่ยวสถานที่เพลินวานบ่อยครั้งแค่ไหน
- |                                  |                                  |                                  |  |
|----------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> 1 ครั้ง | <input type="checkbox"/> 2 ครั้ง | <input type="checkbox"/> 3 ครั้ง | <input type="checkbox"/> มากกว่า 4 ครั้ง |
|----------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|--|
10. ท่านนิยมมาเที่ยวสถานที่เพลินวานในวันใดมากที่สุด
- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> วันจันทร์-ศุกร์   | <input type="checkbox"/> วันหยุดสุดสัปดาห์ |
| <input type="checkbox"/> วันหยุดนักขัตฤกษ์ | <input type="checkbox"/> วันหยุดพักร้อน    |
11. ท่านเดินทางมาท่องเที่ยวที่เพลินวานโดยวิธีการใด
- |                                    |   |
|------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> รถส่วนตัว | <input type="checkbox"/> รถโดยสาร               |
| <input type="checkbox"/> รถเช่า    | <input type="checkbox"/> อื่นๆ (โปรดระบุ) ..... |
12. ในการท่องเที่ยวที่เพลินวานท่านมีวัตถุประสงค์อย่างไร
- |                                    |   |
|------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> พักผ่อน   | <input type="checkbox"/> ติดต่อธุรกิจ       |
| <input type="checkbox"/> ทำกิจกรรม | <input type="checkbox"/> สังสรรค์กับหมู่คณะ |
13. ท่านพักที่ใด
- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> บ้านพักส่วนตัว | <input type="checkbox"/> บ้านญาติ               |
| <input type="checkbox"/> โรงแรม         | <input type="checkbox"/> บังกะโล                |
| <input type="checkbox"/> ห้องพักรับเช่า | <input type="checkbox"/> อื่นๆ (โปรดระบุ) ..... |
14. การมาเที่ยวเพลินวานท่านเสียค่าใช้จ่ายประมาณเท่าใด
- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> น้อยกว่า 100 บาท | <input type="checkbox"/> 101 - 300 บาท   |
| <input type="checkbox"/> 301 - 500 บาท    | <input type="checkbox"/> 501 - 1,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> 1,001 บาทขึ้นไป  |  |
15. สาเหตุสำคัญที่สุดที่ท่านเลือกเดินทางมาท่องเที่ยวสถานที่เพลินวาน
- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> ถ่ายรูป                  | <input type="checkbox"/> สิ่งแวดล้อมภายในสถานที่        |
| <input type="checkbox"/> ร้านค้าในสถานที่เพลินวาน | <input type="checkbox"/> การบริการและสิ่งอำนวยความสะดวก |
| <input type="checkbox"/> การโฆษณาจากสื่อ          | <input type="checkbox"/> แหล่งซื้อของฝาก                |
| <input type="checkbox"/> การจัดกิจกรรม            | <input type="checkbox"/> อื่นๆ (โปรดระบุ) .....         |
16. แหล่งข่าวใดเป็นแหล่งสำคัญที่สุดที่ชักจูงใจให้ท่านเดินทางมาเที่ยวเพลินวาน
- |   |  |                                       |
|---|--|---------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> โทรทัศน์               | <input type="checkbox"/> นิตยสาร,วารสาร          | <input type="checkbox"/> วิทยุ        |
| <input type="checkbox"/> สื่อบุคคล              | <input type="checkbox"/> หนังสือพิมพ์            | <input type="checkbox"/> อินเทอร์เน็ต |
| <input type="checkbox"/> บริษัททัวร์            | <input type="checkbox"/> แผ่นพับ,โบชัวร์โปสเตอร์ | <input type="checkbox"/> สื่อเฉพาะกิจ |
| <input type="checkbox"/> อื่นๆ (โปรดระบุ) ..... |  |                                       |









ด้านการบริการ										
42	เวลาในการเปิดให้บริการมีช่วงเวลาที่ เหมาะสม									
	1. เพลินวาน (10.00-22.00 น.)									
	2. โซน เพลิน เพลิน บาร์ (17.00-24.00 น.)									
	3. โซนกิจกรรมบริเวณลานวัด (16.00-22.00 น.)									
43	พนักงาน									
	1. พนักงานมีจำนวนเพียงพอต่อการบริการ									
	2. พนักงานสามารถให้คำแนะนำหรือข้อมูล ได้									
	3. มีการบริการที่ดี									
	4. พุดจาสุภาพ									
44	การบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกเป็นที่ ประทับใจและตรงกับความต้องการ									
ด้านกิจกรรม										
45	กิจกรรมโซนงานวัดและหนังกลางแปลง									
	1. เหมาะสมกับความต้องการของนักท่องเที่ยว									
	2. มีความน่าสนใจ/ดึงดูดใจ									
	3. มีความสนุกสนาน									
	4. มีความกลมกลืนกับสภาพแวดล้อม กิจกรรมประจำปี									
46	1. เหมาะสมกับความต้องการของนักท่องเที่ยว									
	2. มีความน่าสนใจ/ดึงดูดใจ									
	3. มีความสนุกสนาน									
	4. มีความกลมกลืนกับสภาพแวดล้อม									
47	เพลินวานมีจุดถ่ายรูปที่สวยงาม									
48	เป็นแหล่งรวมของเก่าที่หาดู/หาซื้อได้ยาก									
ด้านสวัสดิภาพและความปลอดภัย										

49	ความปลอดภัยจากโจรผู้ร้าย										
50	ความปลอดภัยในการเยี่ยมชมและใช้สถานที่										

51. ท่านจะกลับมาเที่ยวสถานที่เพลินวานอีกหรือไม่

กลับ

ไม่กลับ



ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

## ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ-สกุล นางสาวปาลี คล้ายเพชร  
 ที่อยู่ 1123/2 ถนนชมนิเวศน์ ตำบลชะอำ อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี 76120

## ประวัติการศึกษา

- พ.ศ. 2544 สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จากโรงเรียนชะอำคุณหญิง  
 เนื่อง จังหวัดเพชรบุรี
- พ.ศ. 2549 สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย จากโรงเรียนเบญจมเทพ  
 อุทิศ จังหวัดเพชรบุรี
- พ.ศ. 2553 ศึกษาต่อระดับปริญญาศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการธุรกิจ  
 ทั่วไป คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี