

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการท่องเที่ยวอำเภอสวนผึ้ง จังหวัดราชบุรี Tourists' Satisfaction Towards Tourism in SuanPhueng, Ratchaburi

พีรวัส สุวรรณประภา¹ ณิชวุฒิ โรจนันิรุตติกุล² และวรณารถ แสงมณี³

Peerawas Suwanprapa¹, Nuttawut Rojniruttikul² and Woranat Sangmanee³

¹นักศึกษาลัทธิสุตร บธ.ม. (บริหารธุรกิจอุตสาหกรรม) สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

²ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ³รองศาสตราจารย์ สาขาวิชาบริหารธุรกิจและการจัดการ

วิทยาลัยการบริหารและจัดการ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

peerawas.su@gmail.com, krnutaw@kmitl.ac.th, and ksworana@kmitl.ac.th

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการท่องเที่ยวอำเภอสวนผึ้ง จังหวัดราชบุรี 2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการท่องเที่ยวอำเภอสวนผึ้ง จังหวัดราชบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวสวนผึ้ง จังหวัดราชบุรี จำนวน 385 คน ด้วยวิธีการสุ่มแบบบังเอิญ โดยเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือแบบสอบถาม และนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ใช้การวิเคราะห์ t-test และใช้การวิเคราะห์ One-way ANOVA ในการทดสอบสมมติฐาน ผลการวิจัยพบว่า

1. ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการท่องเที่ยวอำเภอสวนผึ้ง จังหวัดราชบุรี อยู่ในระดับปานกลาง

2. นักท่องเที่ยวที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีความพึงพอใจที่มีต่อการท่องเที่ยวด้านราคาและโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 นักท่องเที่ยวที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจที่มีต่อการท่องเที่ยวด้านผลิตภัณฑ์และบริการ และด้านกระบวนการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนนักท่องเที่ยวที่มีเพศ ภูมิลำเนา และรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจที่มีต่อการท่องเที่ยวไม่แตกต่างกัน

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ ปัจจัยส่วนบุคคล การท่องเที่ยว อายุ สถานภาพสมรส

Abstract

The objectives of this study were 1) to study the levels of tourists' satisfaction towards tourism in Suan Pheung, Ratchaburi and 2) to compare satisfaction of the tourists with different demographic information. The sample of this study comprised 385 tourists visiting Suan Pheung, Ratchaburi, selected by using accidental sampling method. The data were collected via a questionnaire and analyzed by using percentage, arithmetic mean, standard deviation, t-test analysis and One-way ANOVA analysis was applied in hypotheses testing. The results demonstrated that

1) The overall level of tourists' satisfaction towards tourism in Suan Pheung, Ratchaburi was at a medium level.

2) The tourists with different marital status showed significantly different levels of satisfaction towards prices at 0.01. The tourists with different ages showed significantly different levels of satisfaction towards products, services and processes at 0.01. The tourists with different gender, hometown and monthly income showed no different levels of satisfaction towards tourism in Suan Pheung, Ratchaburi.

Keywords : Satisfaction; Personal Factor; Tourist; Age; Marital Status

1. บทนำ

การท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมบริการที่มีการเจริญเติบโตขยายตัวอย่างรวดเร็วทั่วทุกทวีปของโลก โดยมีระบบการให้บริการอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยว เช่น การบริการข้อมูลข่าวสาร การบริการคมนาคมขนส่ง การบริการอำนวยความสะดวกผ่านเข้า-ออกระหว่างประเทศ การบริการบริษัทนำเที่ยว การบริการมัคคุเทศก์ การบริการสถานที่พักผ่อน การบริการภัตตาคารร้านอาหาร การบริการสินค้าของที่ระลึก การบริการบันเทิง และระบบการให้ความคุ้มครองรักษาความปลอดภัย เข้ามาทำหน้าที่สะพานเชื่อมโยงสิ่งอำนวยความสะดวกให้นักท่องเที่ยวเดินทางไปสัมผัสกับแหล่งท่องเที่ยวตามที่ต้องการ ผลของการที่ได้ใช้บริการอำนวยความสะดวกต่างๆ รวมทั้งการไปสัมผัสแหล่งท่องเที่ยว จะทำให้นักท่องเที่ยวสามารถบอกได้ว่าได้รับความประทับใจและความพึงพอใจมากน้อยเพียงใด ทุกประเทศที่ส่งเสริมอุตสาหกรรมท่องเที่ยวต่างก็ปรารถนาที่จะพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวให้อยู่ในความนิยมของนักท่องเที่ยว เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์มหาศาลจากปฏิกิริยาลูกโซ่กล่าวคือ นักท่องเที่ยวสามารถที่จะช่วยขยายผล ชักชวนให้เกิดการเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวเพิ่มขึ้น อันเป็นที่มาของรายได้เข้าสู่ประเทศ [1]

จังหวัดราชบุรี เป็นจังหวัดหนึ่งในภาคกลางด้านตะวันตกที่มีภูมิประเทศหลากหลาย เป็นดินแดนแห่งวัฒนธรรมลุ่มน้ำแม่กลองและสายหมอกแห่งขุนเขาตะนาวศรี มีความเป็นมาอันยาวนานและประกอบไปด้วยผู้คนหลากหลายชาติพันธุ์ ราชบุรีในปัจจุบันจึงเป็นเมืองที่เต็มไปด้วยเรื่องราวทางประวัติศาสตร์ ศิลปะ วัฒนธรรม และประเพณีที่หลากหลายที่ผสมผสานและอยู่ร่วมกันได้อย่างกลมกลืนและลงตัว จังหวัดราชบุรีมีสถานที่และกิจกรรมท่องเที่ยวต่างๆ ที่น่าสนใจมากมาย ทั้งโบราณสถาน โบราณวัตถุ งานหัตถกรรมต่างๆ เช่น เครื่องปั้น เครื่องหล่อ เครื่องทอถัก เครื่องจักสาน และยังอุดมสมบูรณ์ไปด้วยทรัพยากรธรรมชาติที่งดงาม รวมทั้งอยู่ไม่ไกลจากกรุงเทพมหานคร จึงเป็นเมืองท่องเที่ยวที่สำคัญเมืองหนึ่งของภูมิภาค ที่มีสถานที่ท่องเที่ยวหลายแห่งที่สวยงามไม่แพ้จังหวัดท่องเที่ยวอื่นๆ ที่อยู่ใกล้เคียงกันโดยจังหวัดราชบุรีมีจำนวนนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างประเทศที่เดินทางมาท่องเที่ยว นับตั้งแต่ ปี พ.ศ. 2552-2555 โดยมีจำนวนที่เปลี่ยนแปลง ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 จำนวนนักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยวจังหวัดราชบุรี
ปี พ.ศ.2552-2555

ปี พ.ศ.	จำนวนนักท่องเที่ยว (คน)		
	ชาวไทย	ชาวต่างประเทศ	รวม
2552	359,960	6,591	366,551
2553	416,532	4,736	421,268
2554	441,696	5,494	447,190
2555	502,647	7,133	509,780

ที่มา : สถิตินักท่องเที่ยว, กรมการท่องเที่ยว. ปี พ.ศ.2552-2555

จากสถิติการเดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัดราชบุรี พบว่าโดยรวมจาก ปี พ.ศ. 2552-2555 มีเพิ่มขึ้น อาจเนื่องมาจากศักยภาพของสถานที่ท่องเที่ยว หรือปัจจัยต่างๆ ของนักท่องเที่ยว เช่น การมาพักผ่อนหย่อนใจจากการทำงาน การเดินทางมากับครอบครัวหรือเพื่อน เป็นต้น [2]

จุดเด่นที่ทำให้จังหวัดราชบุรี เป็นที่สนใจแตกต่างจากจังหวัดท่องเที่ยวอื่นๆ คือการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ โดยเฉพาะอย่างยิ่งที่อำเภอสวนผึ้ง ซึ่งเป็นที่นิยมของนักท่องเที่ยวจำนวนมาก ที่เข้ามาท่องเที่ยวอำเภอสวนผึ้ง เนื่องจากสวนผึ้งเป็นอำเภอบนพื้นที่สูง โอบล้อมของขุนเขา มีแม่น้ำสายไหลผ่าน จึงมีสภาพอากาศที่เย็นสบายคล้ายกับภาคเหนือ และอยู่ไม่ไกลจากกรุงเทพฯ มาก มักใช้เวลาในการขับรถประมาณ 2 ชั่วโมงเป็นหนึ่งด้านตะวันตกที่มีภูมิประเทศหลากหลาย จากพื้นที่ที่ราบต่ำลุ่มแม่น้ำแม่กลองอันอุดมด้วยแหล่งเพาะปลูกพืชผักผลไม้เศรษฐกิจนานาชนิด สู่พื้นที่สูง ทิวเทือกเขาตะนาวศรีทอดตัวยาวทางทิศตะวันตกจรดชายแดนไทย-พม่า มีคำขวัญที่แสดงถึงความเป็นเอกลักษณ์ของอำเภอสวนผึ้งว่า “สาวกะเหรี่ยงเคียงถิ่นตะนาวศรี ลำภาชี แก่งส้มแมวแนวหินผาธารน้ำร้อนบ่อคลึงตริงตริงตาดาน้ำผึ้งป่า หวานซึ้ง ตริงใจ” ที่มาของคำว่า “สวนผึ้ง” เนื่องจากพื้นที่โดยทั่วไปของอำเภอ มีสภาพแวดล้อมประกอบด้วยธรรมชาติ ป่าไม้ เทือกเขา และมีต้นไม้ชนิดหนึ่งที่ชาวบ้านเรียกว่า “ต้นผึ้ง” ซึ่งเป็นต้นไม้ที่มีสีขาวววลไม่มีเปลือกกะเทาะ หรือลอกให้เห็น และที่สำคัญคือจะมีผึ้งจำนวนมากนับแสนนับล้านตัวมาอาศัยทำรังบนต้นผึ้งเท่านั้น [3]

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการท่องเที่ยวอำเภอสวนผึ้ง จังหวัดราชบุรี เพื่อนำมาสู่การพัฒนา และปรับปรุงแก้ไขจุดบกพร่องต่างๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยว นำไปสู่การเพิ่มจำนวนของผู้ที่จะมาท่องเที่ยวอำเภอสวนผึ้ง จังหวัดราชบุรีมากยิ่งขึ้น

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ที่มีต่อการท่องเที่ยวอำเภอสวนผึ้ง จังหวัดราชบุรี
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ที่มีต่อการท่องเที่ยวอำเภอสวนผึ้ง จังหวัดราชบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

3. สมมติฐานการวิจัย

นักท่องเที่ยวที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวอำเภอสวนผึ้ง จังหวัดราชบุรีแตกต่างกัน

4. กรอบแนวความคิดที่ใช้ในการวิจัย

งานวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเกี่ยวกับ “ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการท่องเที่ยวอำเภอสวนผึ้ง จังหวัดราชบุรี” โดยผู้วิจัยได้พัฒนารอบแนวคิดมาจากงานวิจัยของ Tak Kee Hui, David Wan, Alvin Ho (2006) [4] ซึ่งได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจ การแนะนำ และการกลับมาเยือนประเทศสิงคโปร์ของนักท่องเที่ยว โดยงานวิจัยนี้ได้แบ่งข้อมูลตามลักษณะตัวแปรดังนี้ ตัวแปรอิสระ คือปัจจัยส่วนบุคคลในด้านเพศ อายุ สถานภาพสมรส ภูมิลำเนา และรายได้ต่อเดือนของนักท่องเที่ยว ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการท่องเที่ยวอำเภอสวนผึ้ง จังหวัดราชบุรี ประกอบด้วย ผลกระทบและบริการ ราคา สถานที่ การส่งเสริมการตลาด บุคคลากร กระบวนการ และสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ

5. ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเกี่ยวกับ “ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการท่องเที่ยวอำเภอสวนผึ้ง จังหวัดราชบุรี” โดยประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ นักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวอำเภอสวนผึ้ง จังหวัดราชบุรี ซึ่งไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน โดยมีขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งหมด 385 คน ที่ได้จากการสุ่มแบบบังเอิญ โดยการขอความอนุเคราะห์จากนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยว ซึ่งไม่สามารถระบุเจาะจงกลุ่มตัวอย่างได้ จากการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการส่งแบบสอบถามไปยังสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ และการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง ในเดือนกันยายน 2557 ถึงเดือนตุลาคม 2557

6. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถามที่เก็บข้อมูลเกี่ยวกับ ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการท่องเที่ยวอำเภอสวนผึ้ง จังหวัดราชบุรี โดยแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยว ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ภูมิลำเนา และรายได้ต่อเดือน และนำข้อมูลที่ได้มาหาความถี่และค่าร้อยละ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อการท่องเที่ยวอำเภอสวนผึ้ง จังหวัดราชบุรี โดยแบบสอบถามเป็นรูปแบบลิเคอร์ท (Likert Scale) โดยมีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ

ตอนที่ 3 เป็นข้อเสนอแนะอื่นๆ เกี่ยวกับการท่องเที่ยวอำเภอสวนผึ้ง จังหวัดราชบุรี

7. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนของการวิจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้นำข้อมูลที่ได้มาหาความถี่และค่าร้อยละ และเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการท่องเที่ยวอำเภอสวนผึ้ง จังหวัดราชบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยใช้การวิเคราะห์ t-Test และ One-way ANOVA ในการทดสอบสมมติฐาน

8. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตารางที่ 2 ปัจจัยส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยว

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	164	42.60
หญิง	221	57.40
2. อายุ		
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี	52	13.51
มากกว่า 20 ปี-30 ปี	162	42.08
มากกว่า 30 ปี-40 ปี	96	24.93
มากกว่า 40 ปี-50 ปี	49	12.73
มากกว่า 50 ปี	26	6.75
3. สถานภาพสมรส		
โสด	218	56.62
สมรส	153	39.74
แยกกันอยู่/หม้าย/หย่าร้าง	14	3.64
4. ภูมิลำเนา		
ภาคเหนือ	16	4.16
ภาคกลาง	149	38.70
ภาคตะวันออก	25	6.49

ตารางที่ 2 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ภาคตะวันตก	148	38.44
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	27	7.01
ภาคใต้	20	5.20
6. รายได้ต่อเดือน		
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท	156	40.52
มากกว่า 15,000 บาท-25,000 บาท	92	23.90
มากกว่า 25,000 บาท-35,000 บาท	69	17.92
มากกว่า 35,000 บาท-45,000 บาท	39	10.13
มากกว่า 45,000 บาท	29	7.53

จากตารางที่ 2 พบว่านักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุมากกว่า 20-30 ปี มีสถานภาพโสด อาศัยอยู่ภาคกลาง และภาคตะวันตก ประกอบอาชีพพนักงานบริษัท มีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการท่องเที่ยว อำเภอสวนผึ้ง จังหวัดราชบุรี

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว	\bar{X}	S.D.	ระดับ	ลำดับที่
ผลิตภัณฑ์และบริการ	3.543	0.641	มาก	2
ราคา	3.382	0.697	ปานกลาง	6
สถานที่	3.552	0.640	มาก	1
การส่งเสริมการตลาด	3.540	0.708	มาก	3
บุคลากร	3.533	0.698	มาก	5
กระบวนการ	3.538	0.690	มาก	4
สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	3.326	0.739	ปานกลาง	7
ความพึงพอใจโดยรวม	3.488	0.563	ปานกลาง	-

จากตารางที่ 3 พบว่าความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการท่องเที่ยวอำเภอสวนผึ้งโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยที่ความพึงพอใจด้านสถานที่มีค่าสูงสุด รองลงมาคือ ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ด้านส่งเสริมการตลาด ด้านกระบวนการ ด้านบุคลากร ด้านราคา และด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพตามลำดับ

ตารางที่ 4 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการท่องเที่ยวอำเภอสวนผึ้ง จังหวัดราชบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว	ค่า p - value				
	ปัจจัยส่วนบุคคล				
	เพศ	อายุ	สถานภาพสมรส	ภูมิลำเนา	รายได้ต่อเดือน
ผลิตภัณฑ์และบริการ	0.728	0.001**	0.068	0.255	0.068
ราคา	0.401	0.116	0.000**	0.399	0.911
สถานที่	0.777	0.314	0.100	0.759	0.143
การส่งเสริมการตลาด	0.897	0.205	0.010	0.721	0.455
บุคลากร	0.069	0.143	0.043	0.070	0.051
กระบวนการ	0.852	0.006**	0.039	0.450	0.383
สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	0.370	0.044	0.251	0.692	0.438
ความพึงพอใจโดยรวม	0.665	0.016	0.009**	0.381	0.546

หมายเหตุ **มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4 จะพบว่า นักท่องเที่ยวที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีความพึงพอใจที่มีต่อการท่องเที่ยวด้านราคาและโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 นักท่องเที่ยวที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจที่มีต่อ

การท่องเที่ยวด้านผลิตภัณฑ์และบริการ และด้านกระบวนการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนนักท่องเที่ยวที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านอื่น ๆ แตกต่างกัน มีความพึงพอใจที่มีต่อการท่องเที่ยวไม่แตกต่างกัน

พิริวัส สุวรรณประภา ญัฐวดี โจรจน์นิตติกุล และวรรณารถ แสงมณี
วารสารเศรษฐศาสตร์อุตสาหกรรม ปีที่ 14 ฉบับที่ 3 เดือนกันยายน – ธันวาคม 2558

ตารางที่ 5 ค่า P-Value ของผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการท่องเที่ยวอำเภอสวนผึ้ง จังหวัดราชบุรีที่มีอายุที่แตกต่างกัน เป็นรายคู่

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว	อายุ	Mean	กลุ่มที่	P-Value				
				1	2	3	4	5
ผลิตภัณฑ์และบริการ	น้อยกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี	3.717	1	-	0.032	0.191	0.001**	0.445
	มากกว่า 20 ปี-30 ปี	3.497	2	-	-	0.350	0.044	0.009**
	มากกว่า 30 ปี-40 ปี	3.573	3	-	-	-	0.011	0.054
	มากกว่า 40 ปี-50 ปี	3.289	4	-	-	-	-	0.000**
	มากกว่า 50 ปี	3.828	5	-	-	-	-	-
กระบวนการ	น้อยกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี	3.530	1	-	0.834	0.790	0.159	0.012
	มากกว่า 20 ปี-30 ปี	3.553	2	-	-	0.533	0.053	0.006**
	มากกว่า 30 ปี-40 ปี	3.498	3	-	-	-	0.178	0.003**
	มากกว่า 40 ปี-50 ปี	3.337	4	-	-	-	-	0.000**
	มากกว่า 50 ปี	3.928	5	-	-	-	-	-

หมายเหตุ **มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 5 ความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์และบริการ พบว่า นักท่องเที่ยวที่มีอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี มีความพึงพอใจที่มีต่อการท่องเที่ยวด้านผลิตภัณฑ์และบริการแตกต่างจากนักท่องเที่ยวที่มีอายุมากกว่า 40-50 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 นักท่องเที่ยวที่มีอายุมากกว่า 50 ปี มีความพึงพอใจที่มีต่อการท่องเที่ยวด้านผลิตภัณฑ์และบริการแตกต่างจากนักท่องเที่ยวที่มีอายุมากกว่า 20-30 ปี และ นักท่องเที่ยวที่มีอายุมากกว่า 40-50 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนนักท่องเที่ยวที่มีอายุแตกต่างกันคู่

อื่นๆ มีความพึงพอใจที่มีต่อการท่องเที่ยวด้านผลิตภัณฑ์และบริการไม่แตกต่างกัน

ความพึงพอใจด้านกระบวนการ พบว่า นักท่องเที่ยวที่มีอายุมากกว่า 50 ปี มีความพึงพอใจที่มีต่อการท่องเที่ยว ด้านกระบวนการแตกต่างจากนักท่องเที่ยวที่มีอายุมากกว่า 20-30 ปี อายุมากกว่า 30-40 ปี และอายุมากกว่า 40 ปี-50 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนนักท่องเที่ยวที่มีอายุแตกต่างกันคู่อื่นๆ มีความพึงพอใจที่มีต่อการท่องเที่ยว ด้านกระบวนการไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 6 ค่า P-Value ของผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการท่องเที่ยวอำเภอสวนผึ้ง จังหวัดราชบุรีที่มีสถานภาพสมรสที่แตกต่างกัน เป็นรายคู่

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว	สถานภาพสมรส	Mean	กลุ่มที่	P-Value		
				1	2	3
ราคา	โสด	3.451	1	-	0.004**	0.027
	สมรส	3.239	2	-	-	0.001**
	แยกกันอยู่/หม้าย/หย่าร้าง	3.871	3	-	-	-
การส่งเสริมการตลาด	โสด	3.626	1	-	0.003**	0.756
	สมรส	3.407	2	-	-	0.155
	แยกกันอยู่/หม้าย/หย่าร้าง	3.686	3	-	-	-
ความพึงพอใจโดยรวม	โสด	3.551	1	-	0.005**	0.471
	สมรส	3.383	2	-	-	0.074
	แยกกันอยู่/หม้าย/หย่าร้าง	3.662	3	-	-	-

หมายเหตุ **มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 6 ความพึงพอใจด้านราคา พบว่า นักท่องเที่ยวที่มีสถานภาพสมรส มีความพึงพอใจที่มีต่อการท่องเที่ยวด้านราคาแตกต่างจากนักท่องเที่ยวที่มีสถานภาพโสด และแยกกันอยู่ หม้าย หรือหย่าร้าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนนักท่องเที่ยวที่มีสถานภาพสมรสแตกต่าง

กันคู่อื่นๆ มีความพึงพอใจที่มีต่อการท่องเที่ยวด้านราคาไม่แตกต่างกัน

ความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาดและความพึงพอใจโดยรวม พบว่า นักท่องเที่ยวที่มีสถานภาพสมรส มีความพึงพอใจที่มีต่อการท่องเที่ยวด้านการส่งเสริมการตลาดและ

โดยรวมแตกต่างจากนักท่องเที่ยวที่มีสถานภาพโสด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนนักท่องเที่ยวที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันคู่อื่นๆ มีความพึงพอใจที่มีต่อการท่องเที่ยวด้านการส่งเสริมการตลาดไม่แตกต่างกัน

9. สรุปผลและอภิปรายผลการวิจัย

9.1 ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการท่องเที่ยวอำเภอสวนผึ้ง จังหวัดราชบุรี

จากผลการวิจัย พบว่า ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการท่องเที่ยวอำเภอสวนผึ้ง จังหวัดราชบุรีอยู่ในระดับปานกลาง โดยที่ความพึงพอใจด้านสถานที่ที่มีค่าสูงสุด ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากนักท่องเที่ยวรู้สึกว่าการติดป้ายบอกเส้นทางไปยังสถานที่ต่างๆ ชัดเจน ทำให้ประหยัดเวลาในการเดินทาง มีเวลาในการท่องเที่ยวเพิ่มมากขึ้น รองลงมาคือด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ด้านส่งเสริมการตลาด ด้านกระบวนการ ด้านบุคลากร ด้านราคา และด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ตามลำดับ

9.2 การเปรียบเทียบความพึงพอใจจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ด้านเพศ พบว่า นักท่องเที่ยวที่มีเพศที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจที่มีต่อการท่องเที่ยวไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก นักท่องเที่ยวเพศชาย-เพศหญิง ในปัจจุบันล้วนแต่ทำงานด้วยกันทั้งนั้น เมื่อเสร็จสิ้นจากการทำงานหรือวันหยุด นักท่องเที่ยวต่างต้องการการพักผ่อนจากการทำงาน ซึ่งมีวัตถุประสงค์ และรูปแบบการท่องเที่ยวที่เหมือนกัน จึงทำให้ไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวทั้งเพศชาย-เพศหญิง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ [5] ขวลิศ เปี่ยมวาริ พบว่า เพศที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจต่อส่วนประสมการค้ำปลีกในไฮเปอร์มาเก็ตโดยภาพรวม ไม่แตกต่างกัน

ด้านอายุ พบว่า นักท่องเที่ยวที่มีอายุที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจที่มีต่อการท่องเที่ยวด้านผลิตภัณฑ์และบริการ และด้านกระบวนการแตกต่างกัน โดยนักท่องเที่ยวที่มีช่วงอายุมากกว่า 50 ปี มีความพึงพอใจที่มีต่อการท่องเที่ยวด้านผลิตภัณฑ์และบริการและด้านกระบวนการมากกว่าช่วงอายุอื่นๆ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากนักท่องเที่ยวที่มีอายุมากกว่า 50 ปี คือผู้สูงอายุ ผู้ที่ส่วนใหญ่อยู่ในการใช้ชีวิตหลังเลิกจากการทำงาน ย่อมต้องการความสะดวกสบายในการใช้บริการ และรับบริการที่ดีจากการท่องเที่ยว ให้เหมาะสมกับวัย จึงมีผลต่อความพึงพอใจในการท่องเที่ยวที่มากกว่า ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นิสาลักษณ์ ทองสุข [6] พบว่า นักท่องเที่ยวที่มีอายุแตกต่างกันมีพฤติกรรมด้านกลุ่มบุคคลที่ร่วมเดินทางที่มีต่อจำนวนครั้งที่มาท่องเที่ยว และค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อครั้งแตกต่างกัน

ด้านสถานภาพสมรส พบว่า นักท่องเที่ยวที่มีสถานภาพที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจที่มีต่อการท่องเที่ยวด้านราคา ด้านการส่งเสริมการตลาด และความพึงพอใจโดยรวมแตกต่างกัน จากการศึกษา นักท่องเที่ยวที่มีสถานภาพสมรส มีความพึงพอใจที่มีต่อการท่องเที่ยวที่น้อยกว่านักท่องเที่ยวที่มีสถานภาพโสดและสถานภาพแยกกันอยู่/หย่าร้าง ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากนักท่องเที่ยวที่มีสถานภาพสมรสแล้วมักจะไปท่องเที่ยวกับครอบครัว มากกว่าการไปท่องเที่ยวคนเดียว และจากการไปท่องเที่ยวเป็นครอบครัวย่อมมีค่าใช้จ่ายที่มากกว่า ต้องคำนึงถึงราคาของสินค้าและบริการ และความคุ้มค่าที่จะได้รับ มากกว่ากลุ่มนักท่องเที่ยวที่มีสถานภาพอื่นๆ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จุฑาภรณ์ ฮาร์ล และ ศศิธร จัวนพันธ์ [7] พบว่า นักท่องเที่ยวที่มีสถานภาพสมรสที่แตกต่างกัน มีผลต่อการตัดสินใจเดินทางมาท่องเที่ยวในประเทศไทยของนักท่องเที่ยวต่างประเทศแตกต่างกัน

ด้านภูมิลำเนา พบว่า นักท่องเที่ยวที่มีภูมิลำเนาที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจที่มีต่อการท่องเที่ยวไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการเดินทางไปยังสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ ก่อนข้างสะดวกสบาย และบางสถานที่ท่องเที่ยวหรือที่พักบางแห่งมีการอำนวยความสะดวกในการรับส่งนักท่องเที่ยวตามสถานที่ต่างๆ จึงทำให้นักท่องเที่ยวเดินทางมายังสถานที่ท่องเที่ยวง่ายขึ้น ทำให้ภูมิลำเนาของนักท่องเที่ยวมีผลต่อความพึงพอใจในการท่องเที่ยวไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นิภาพร นิลรัตน์ [8] พบว่า ภูมิลำเนาของนักท่องเที่ยวที่แตกต่างกัน มีผลต่อการตัดสินใจเลือกท่องเที่ยวเชิงนิเวศของคนไทยในอุทยานแห่งชาติดอยสุเทพ-ปุย จังหวัดเชียงใหม่ไม่แตกต่างกัน

ด้านรายได้ต่อเดือน พบว่า นักท่องเที่ยวที่มีรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจที่มีต่อการท่องเที่ยวไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีรายได้ที่แน่นอน จึงมีการแบ่งเงินเอาไว้ใช้จ่ายสำหรับการท่องเที่ยวอย่างเพียงพอ จึงทำให้รายได้ต่อเดือนของนักท่องเที่ยวมีผลต่อความพึงพอใจในการท่องเที่ยวไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชลลดา มงคลวนิช และคณะ [9] พบว่า ชาวชนชาวไทยที่มีรายได้ต่างกันให้ความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดในการตัดสินใจเลือกท่องเที่ยวตลาดน้ำโดยรวมไม่แตกต่างกัน

เอกสารอ้างอิง

- [1] กองธรรมาธิการ สำนักงานเลขาธิการวุฒิสมาชิก. 2540. การพัฒนาการท่องเที่ยวแบบยั่งยืน และให้เกิดศักยภาพในการแข่งขันในยุคของการค้าเสรี. กรุงเทพฯ : กองธรรมาธิการ สำนักงานเลขาธิการวุฒิสมาชิก.
- [2] กรมการท่องเที่ยว. 2555. สถิตินักท่องเที่ยว จังหวัดราชบุรี. กรุงเทพฯ : กรมการท่องเที่ยว
- [3] บุหลัน รันตี. 2554. สวนผึ้ง ดินแดนแห่งหุบเขา ทะเลหมอก. กรุงเทพฯ : บ้านหนังสือ
- [4] Tak Kee Hui, David Wan, Alvin Ho. 2006. Tourists' satisfaction, recommendation and revisiting Singapore. *Tourism Management*. 2007. vol. 28. pp 965-975
- [5] ขวลิต เปี่ยมวารี และคณะ. 2554. ความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อส่วนประสมการค้าปลีกในไฮเปอร์มาร์เก็ตในเขตจังหวัดปทุมธานี. *วารสารเศรษฐศาสตร์อุตสาหกรรม*, 10(3), น. 115-128.
- [6] นิสาลักษณ์ ทองสุข. 2552. ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทยในตลาดนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). บัณฑิตวิทยาลัย. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- [7] จุฑาภรณ์ ฮาร์ล และ ดร.ศศิธร จัวนพันธ์. 2557. ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทยของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ. *วารสารการเงิน การลงทุน การตลาด และการบริหารธุรกิจ*, 4(3), น.415-426.
- [8] นิภาพร นิลรัตน์. 2552. ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกท่องเที่ยวเชิงนิเวศของคนไทยในอุทยานแห่งชาติดอยสุเทพ-ปุย จังหวัดเชียงใหม่. *วารสารปัญญาภิวัฒน์*, 3(1), น.72-80.
- [9] ชลลดา มงคลวนิช. 2556. ความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดในการตัดสินใจเลือกท่องเที่ยวตลาดน้ำของเยาวชนไทยในเขตกรุงเทพมหานคร. *วารสารการบริการ และการท่องเที่ยวไทย*, 8(2), น.75-90.