

**การศึกษาระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการเลือกเดินทางท่องเที่ยว
ล่องแก่งห่านมดแดง อำเภอป่าพะยอม จังหวัดพัทลุง หลังเกิดโรคระบาดโควิด-19**

A study of tourists satisfaction level in choosing a trip to Nhan Moddang

Water rafting,Pa phayom,Phatthalung after Covid-19 epidemic

สุภารัตน์ ญัฐคุณานนท์

บทคัดย่อ

การศึกษาระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการเลือกเดินทางท่องเที่ยวล่องแก่งห่านมดแดง อำเภอป่าพะยอม จังหวัดพัทลุง หลังเกิดโรคระบาดโควิด-19 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการเลือกเดินทางท่องเที่ยวล่องแก่งห่านมดแดงและเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการเลือกเดินทางท่องเที่ยวล่องแก่งห่านมดแดงโดยกลุ่มประชากรตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้แก่กลุ่มนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวล่องแก่งห่านมดแดง เนื่องจากไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จึงใช้การกำหนดตัวอย่างในกรณีไม่ทราบจำนวนประชากร โดยใช้สูตร W.G. Cochran ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าทีและการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว

ผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง มีอายุ 20 - 30 ปี ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี อาชีพนักเรียน/นักศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท ไม่เคยมาท่องเที่ยวล่องแก่งห่านมดแดง ระยะเวลาในการเดินทางท่องเที่ยวไป-กลับภายใน 1 วัน มีรูปแบบในการเดินทางท่องเที่ยว คือจัดการทุกอย่างด้วยตัวเอง เดินทางมาท่องเที่ยวกับคู่รักและมีความพึงพอใจในการเดินทางมาท่องเที่ยวล่องแก่งห่านมดแดง ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการเลือกเดินทางท่องเที่ยวล่องแก่งห่านมดแดง หลังเกิดโรคระบาดโควิด - 19 อยู่ในระดับมากที่สุด คือด้านผลิตภัณฑ์ โดยเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ มีระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการเลือกเดินทางท่องเที่ยวล่องแก่งห่านมดแดงไม่แตกต่างกัน ส่วนรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน

คำสำคัญ : การท่องเที่ยว,ล่องแก่ง,ความพึงพอใจ

นางสุภารัตน์ ญัฐคุณานนท์ นักวิชาการจัดเก็บรายได้ปฏิบัติการ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านชะอวด

ABSTRACT

A study of the level of satisfaction of tourists in choosing to travel. White Water Rafting Pa Phayom District Phatthalung Province after the COVID-19 Outbreak The objective of this study was to study the satisfaction level of tourists in choosing Nan Mod Dang rafting trip. Pa Phayom District Phatthalung Province After the COVID 19 epidemic. And to compare the satisfaction level of tourists in choosing Nan Mod Dang rafting trip Pa Phayom District Phatthalung Province After the COVID 19 epidemic, the sample population used in this study Including groups of tourists who travel to Nan Moddaeng rafting Pa Phayom District Phatthalung Province After the COVID-19 epidemic, the exact population is not known. Therefore, the sample size was used in case the population was unknown using the formula W.G. Cochran, the sample size was 400 people. The research instruments were questionnaires. The statistics used in data analysis were percentage, mean, standard deviation. One-way t-test and analysis of variance. The results showed that the respondents were female, aged 20-30 years, the educational level was lower than the bachelor's degree. Occupation student / student Average monthly income is less than 10,000 baht. Never travel to Nan Mod Dang rafting. Travel time By return - within 1 day, there is a form of travel, ie, manage everything by yourself. Travel with a couple And satisfaction in traveling to Nan Moddaeng Rafting Phatthalung Province. Satisfaction level of tourists in choosing Nan Mod Dang rafting trip After the epidemic, COVID-19 was the highest overall. Satisfaction level of tourists in choosing Nan Mod Dang rafting trip. After the epidemic, COVID-19 was at the highest level, which was product, gender, age, education level, occupation, and tourists' satisfaction in choosing to travel, rafting Nan Mod Dang No different The average monthly income is different.

Keyword : Travel,Rafting,Satisfaction

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

จากทิศทางการส่งเสริมการท่องเที่ยวของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ไม่ว่าจะเป็นรูปแบบของแหล่งท่องเที่ยวใหม่ที่คนไม่รู้จัก Unseen Thailand การท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ และสถานที่ท่องเที่ยวที่สำคัญภายในจังหวัดนั้น ล้วนมีปัจจัยที่ท้าทายหลายประการ เช่น ปัจจัยทางเศรษฐกิจโลก ปัจจัยทางธรรมชาติ และวิกฤตโลกที่เกิดจากการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด - 19 ฯลฯ ซึ่งวิกฤตดังกล่าวเริ่มระบาดมาตั้งแต่ช่วงเดือนธันวาคม 2562 เป็นต้นมาจึงทำให้การท่องเที่ยวโลกและการ

ท่องเที่ยวภายในประเทศหยุดชะงักลง ทำให้การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยนั้นเล็งเห็นว่าควรมีการนำเสนอจุดแข็งของประเทศ คือ “วิถีไทย” อันเป็นจุดเด่นที่แตกต่างจากประเทศอื่น ๆ อีกทั้งยังเป็นที่ชื่นชอบของนักท่องเที่ยวที่ต้องการสัมผัสความเป็นไทยแท้ดั้งเดิม โดยต่อยอดนำเสนอการท่องเที่ยวการท่องเที่ยวที่ผูกโยงกับวิถีไทยแต่ลงลึกมากขึ้นเพื่อนำรายได้และความเข้มแข็งสู่เศรษฐกิจฐานราก ทำให้คนท้องถิ่นเกิดความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของการท่องเที่ยว นำไปสู่ความยั่งยืนของเศรษฐกิจ สังคมและการท่องเที่ยวในอนาคต ทั้งนี้ แนวทางในการนำเสนอ “วิถีไทย” ผ่านการสร้างประสบการณ์ที่ประทับใจจากท้องถิ่นไทย (Local Experience) ซึ่งมีหลายระดับขึ้นอยู่กับความชื่นชอบที่ต่างกันของนักท่องเที่ยว

จังหวัดพัทลุงเป็นจังหวัดขนาดเล็กที่มีความสำคัญทางประวัติศาสตร์ที่มีสถานที่สำคัญที่ทรงคุณค่าทางศิลปวัฒนธรรมและแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติที่เหมาะสมแก่การท่องเที่ยวเพื่อการพักผ่อนและศึกษาหาความรู้มากมาย เช่น การท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ การล่องแก่ง การท่องเที่ยวแบบผสมผสานแบบชุมชนวิถี ฯลฯ จากสถิติการท่องเที่ยวจะสังเกตได้ว่ามีนักท่องเที่ยวเพิ่มมากขึ้นทุกปี แต่ก็ยังเจอปัญหาจากข้อมูลรายได้หลักของจังหวัดพัทลุง พบว่า ภาคอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวจัดอยู่ในลำดับที่ 3 ของการสร้างรายได้หลักของจังหวัดพัทลุง รองจากภาคการเกษตรและภาคอุตสาหกรรม ทั้งที่จังหวัดพัทลุงมีแหล่งท่องเที่ยวที่หลากหลาย และมีแหล่งท่องเที่ยวที่น่าท่องเที่ยวจำนวนมาก แต่ในช่วงปลายปี 2562 ที่ผ่านมา โลกประสบกับโรคระบาดโควิด - 19 และประเทศไทยก็ประสบกับวิกฤตปัญหาโรคระบาดโควิด - 19 ทางภาครัฐจึงจำเป็นต้องหาแนวทางเพื่อช่วยกระตุ้นระบบเศรษฐกิจ จึงทำให้เกิดกระแสการท่องเที่ยวภายในจังหวัดและภายในประเทศเติบโตมากยิ่งขึ้น อีกทั้งยังมีการทำนโยบายกระตุ้นเศรษฐกิจเพื่อเพิ่มกำลังซื้อของประชาชน การส่งเสริมทางการขายของสายการบินต้นทุนต่ำ และมีการดึงเอาลักษณะเด่น ๆ ของสถานที่ท่องเที่ยวในแต่ละภูมิภาคออกมานำเสนอให้แก่คนไทยได้เลือกพิจารณา สิ่งเหล่านี้ล้วนกระตุ้นให้คนไทยเกิดความต้องการท่องเที่ยวมากขึ้น

หอนานมดแดงเดิมเป็นชื่อหมู่บ้านดั้งเดิมหมู่บ้านหนึ่งของอำเภอบาเจาะ จังหวัดพัทลุง คำว่า “หอนาน” เป็นภาษาถิ่นของภาคใต้ หมายถึง แก่ง หรือบริเวณที่มีน้ำต่างระดับ สำหรับชื่อหอนานมดแดงมาจากสภาพทางกายภาพที่มีมดแดงทำรังอยู่จำนวนมาก ต่อมาปี พ.ศ. 2518 ทางราชการได้มีการตั้งค่ายทหารเพื่อปราบปรามคอมมิวนิสต์ จึงได้เปลี่ยนชื่อหมู่บ้านใหม่ที่ใช้เรียกมาจนถึงปัจจุบัน คือ บ้านทุ่งชุมพลหอนานมดแดง ตั้งอยู่ในพื้นที่หมู่ที่ 1 ตำบลลานข่อย อำเภอบาเจาะ จังหวัดพัทลุงเป็นแหล่งท่องเที่ยวแห่งใหม่ของจังหวัดพัทลุง กิจกรรมที่เป็นที่นิยมบริเวณหอนานมดแดง คือ การล่องแก่ง เนื่องจากหอนานมดแดงได้รับน้ำจากอ่างเก็บน้ำห้วยน้ำใสจึงสามารถจัดกิจกรรมล่องแก่งได้ตลอดทั้งปี ปัจจุบันหอนานมดแดงกำลังได้รับความนิยมจากนักท่องเที่ยวเป็นอย่างมาก มีการล่องแก่งเข้ามาของนักท่องเที่ยวเป็นจำนวนมากโดยเฉพาะในช่วงวันหยุดต่าง ๆ และมีแนวโน้มที่จะขยายตัวเพิ่มขึ้นไปตามกระแสการส่งเสริมการท่องเที่ยวภายในประเทศบวกกับ

กระแสการประชาสัมพันธ์ผ่านทางสังคมออนไลน์ หากมองในแง่ของระบบเศรษฐกิจการขยายตัวของการท่องเที่ยวในพื้นที่ที่ย่อมทำให้เกิดเม็ดเงินหมุนเวียนในระบบเศรษฐกิจจำนวนมาก เกิดการสร้างงาน สร้างรายได้สร้างอาชีพให้แก่คนในชุมชน

ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการเลือกเดินทางท่องเที่ยวล่องแก่งหอนานมดแดง อำเภอป่าพะยอม จังหวัดพัทลุง หลังเกิดโรคระบาดโควิด-19 เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาใช้ในการเป็นแนวทางการบริหารพัฒนาและปรับปรุงวิธีการให้บริการแก่ประชาชนให้สอดคล้องกับความต้องการและพฤติกรรมนักท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการเลือกเดินทางท่องเที่ยวล่องแก่ง
ห่านมดแดง อำเภอป่าพะยอม จังหวัดพัทลุง หลังเกิดโรคระบาด โควิด - 19
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการเลือกเดินทางท่องเที่ยว
ล่องแก่งห่านมดแดง อำเภอป่าพะยอม จังหวัดพัทลุง หลังเกิดโรคระบาด โควิด - 19

สมมติฐานในการวิจัย

ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีผลต่อระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการเลือกเดินทางท่องเที่ยวล่องแก่งหายนมดแดง อำเภอป่าพะยอม จังหวัดพัทลุง หลังเกิดโรคระบาด โควิด - 19

ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการเลือกเดินทางท่องเที่ยวล่องแก่ง
หอนามดแดง อำเภอป่าพะยอม จังหวัดพัทลุง หลังเกิดโรคระบาด โควิด - 19 ระยะเวลาในการเก็บ
ข้อมูลระหว่าง เดือนธันวาคม พ.ศ. 2563 ถึง เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2564

แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมนักท่องเที่ยว

สุริรัตน์ เตชาทวิวรรณ (2545) ได้กล่าวว่า พฤติกรรมนักท่องเที่ยว หรือ Tourist Behavior หมายถึง การแสดงออกลักษณะการกระทำของนักท่องเที่ยว นั้น ๆ การศึกษาพฤติกรรมนักท่องเที่ยวก็เพื่อวัตถุประสงค์ในเรื่องต่าง ๆ การวางแผนและดำเนินการใด ๆ ก็ตามหากไม่ทราบถึงพฤติกรรมหรือเอกลักษณ์เฉพาะกลุ่มของตลาดที่เป็นเป้าหมาย (Target Market) ความต้องการ (Needs) ย่อมเป็นเรื่องค่อนข้างลำบากและอาจเกิดปัญหาตามมา ดังนั้น จึงนับได้ว่าการศึกษา

พฤติกรรมต่าง ๆ ของนักท่องเที่ยวจึงเป็นเรื่องของการใช้เหตุผล (Rationality) หรือก็คือการใช้เหตุผลเพื่อวิเคราะห์ (Analysis) องค์ประกอบ (Components) ของพฤติกรรมที่แสดงออกมาและที่อาจจะมีขึ้นในอนาคตคาดคะเนผลที่จะเกิดขึ้น โดยเหตุนี้การที่จะประสบผลสำเร็จในด้านการให้บริการแก่นักท่องเที่ยวจึงขึ้นอยู่กับความสามารถของบุคคลากรในองค์กรนั้น ๆ ว่ามีประสบการณ์และรอบรู้เกี่ยวกับพฤติกรรมนักท่องเที่ยวในการดำเนินการอย่างไร

ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมนักท่องเที่ยว

สุรรัตน์ เตชะทวีวรรณ (2545) เพื่อให้ทราบถึงพฤติกรรมที่แสดงออกมาของนักท่องเที่ยวกลุ่มต่าง ๆ ควรทราบปัจจัยที่ก่อให้เกิดพฤติกรรมต่าง ๆ ซึ่งขึ้นกับสภาพสังคมที่นักท่องเที่ยวอาศัยอยู่ การคมนาคม ราคาสินค้า ค่านิยม รวมถึงปัจจัยที่ควบคุมได้ และควบคุมไม่ได้

พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวในการตัดสินใจท่องเที่ยว

บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา (2548) กล่าวว่า iva พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวในการตัดสินใจท่องเที่ยวหมายถึง ปฏิกริยาของนักท่องเที่ยวที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการได้รับหรือการใช้บริการทางการท่องเที่ยว รวมทั้งกระบวนการต่าง ๆ ในการตัดสินใจเดินทางท่องเที่ยว

แนวคิดเกี่ยวกับกระบวนการตัดสินใจ

กระบวนการตัดสินใจเลือกเดินทางท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวไม่ได้เกิดมาทันทีทันใด แต่มีลักษณะเป็นกระบวนการ คือ มีการดำเนินการอย่างเป็นขั้นตอน โดยแนวคิดที่ใช้ในการศึกษากระบวนการตัดสินใจเลือกเดินทางท่องเที่ยวในจังหวัดพัทลุง มีดังนี้

วิลาวลัย วโรภาส (2551) เป็นผู้ที่ได้รับการยอมรับว่าเป็นผู้ที่กำหนดขั้นตอนในการแก้ปัญหา ซึ่งขั้นตอนเหล่านี้ได้ผ่านการปรับปรุงแล้วซึ่งขั้นตอนเหล่านี้ได้ผ่านการปรับปรุงแล้วและเป็นที่ยอมรับว่าเป็นมาตรฐานในการศึกษาของปัญหาต่าง ๆ และสามารถนำมาประยุกต์ใช้กับพฤติกรรมการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวได้ ประกอบด้วยขั้นตอนดังนี้

1. การเล็งปัญหา หรือ การตระหนักถึงความต้องการ (Problem or need recognition) ซึ่งเป็นจุดเริ่มต้นของกระบวนการตัดสินใจ
2. การแสวงหาทางเลือกหรือข้อมูล (Search for Alternatives or information) เป็นการเปรียบเทียบข้อดีข้อเสียของทางเลือกต่าง ๆ เป็นการแสวงหาข้อมูลเพื่อตัดสินใจ
3. การประเมินทางเลือก (Evaluation of Choices) เป็นการนำความรู้ต่าง ๆ ที่ได้ผ่านกระบวนการแสวงหาข้อมูลแล้วนำมาใช้ในการประเมินทางเลือก
4. การตัดสินใจ (Purchase Decision) เป็นขั้นตอนที่พร้อมจะกระทำการตัดสินใจสำหรับทางเลือกที่ได้กำหนดไว้แล้วจากทางเลือกต่าง ๆ

5. พฤติกรรมหลังการท่องเที่ยว (Post-purchase Consumer Behavior) การเดินทางท่องเที่ยว การประเมินผลขณะใช้บริการการท่องเที่ยว หลังการเดินทางท่องเที่ยวเมื่อเกิดความประทับใจต่อสถานที่ท่องเที่ยวที่กลุ่มนักท่องเที่ยวเดินทางไปท่องเที่ยว ณ สถานที่นั้น ๆ เป็นต้น

ทฤษฎีส่วนประสมทางการตลาด (4Ps)

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2541) สรุปเกี่ยวกับแนวคิดกลยุทธ์ การตลาดสำหรับธุรกิจการบริการ (Marketing Mix's) ว่าขั้นตอนในการตัดสินใจซื้อ (Buying Decision Process) เป็นลำดับขั้นตอนการตัดสินใจซื้อผ่านกระบวนการ 4 ขั้นตอน ดังมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

4.1 ด้านผลิตภัณฑ์ (Product) หมายถึง สิ่งที่สามารถสนองความจำเป็นรวมทั้งความต้องการของมนุษย์ได้ คือ สถานที่ที่จะเดินทางท่องเที่ยว

4.2 ด้านราคา (Price) หมายถึง คุณค่าของการบริการของสถานที่ท่องเที่ยวในรูปของตัวเงิน ราคาคือต้นทุนของ (Cost) นักท่องเที่ยว

4.3 ด้านสถานที่ (Place) หมายถึง สถานที่ที่ให้บริการในส่วนเริ่มต้น โดยการเลือกทำเลที่ตั้ง (Location)

4.4 ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) หมายถึง การติดต่อสื่อสารทางข้อมูลระหว่างลูกค้าเพื่อสร้างทัศนคติและพฤติกรรมการท่องเที่ยว

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เบญจพร แสนพลมาตย์ (2554) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจท่องเที่ยวต่างประเทศของนักท่องเที่ยวชาวไทย กรณีศึกษา นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางไปท่องเที่ยวประเทศโซนเอเชีย

ชายชาญ ปฐมกาญจนาและนรินทร์ สังข์รักษา (2558) ได้ศึกษาเรื่อง ระดับแรงจูงใจและเปรียบเทียบระดับแรงจูงใจในการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยว อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม

วิทยา สุขสถิต (2557) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่อการใช้บริการสกายปีช รีซอร์ท เกาะหมากจังหวัดตราด

พอพันธ์ วัชรจิตพันธ์ (2559) ได้ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการจัดการโลจิสติกส์การท่องเที่ยวในด้านต่าง ๆ ของตลาดน้ำอัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม

ณัฐฐินี ทองดี และคณะ (2560) ได้ศึกษาเรื่อง การจัดการตลาดท่องเที่ยวโดยชุมชนของแหล่งมรดกทางวัฒนธรรมลุ่มน้ำโขง ชี มูล เพื่อเชื่อมโยงการท่องเที่ยวประเทศไทย ลาว และเวียดนาม

ละเอียด ศิลาณ้อย และคณะ (2558) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวในการเดินทางท่องเที่ยวแหล่งท่องเที่ยวเชิงเกษตร : กรณีศึกษาสวนสละอาทิตย์ อำเภอบ้านนาสาร จังหวัดสุราษฎร์ธานี

นนทิกัก เพียรโรจน์ และคณะ (2558) ศึกษาเรื่องการเชื่อมโยงเส้นทางและการส่งเสริมการตลาดโปรแกรม การท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์และวัฒนธรรมของกลุ่ม 4 จังหวัด ในภาคใต้ของประเทศไทย

ศศิธร เจตนาพันธ์ และคณะ (2557) ศึกษาเรื่อง กลยุทธ์การวางแผนการตลาดเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงเกษตรสำหรับครอบครัว กรณีศึกษาชุมชนบางน้ำผึ้ง อำเภอพระประแดงจังหวัดสมุทรปราการ

ประพนธ์รัตน์ จงกล และคณะ (2556) ศึกษาเรื่อง กลยุทธ์การตลาดการท่องเที่ยวในอำเภอลี้หอนคร จังหวัดสงขลา

สุกม คณดิษฐ์และคณะ (2561) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง นวัตกรรมเชื่อมโยงการตลาดการท่องเที่ยวในเขตเกษตรชุมชนสามเรือน อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

เบญจพร แสนพลมาตย์ (2554) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจท่องเที่ยวต่างประเทศของนักท่องเที่ยวชาวไทย กรณีศึกษา นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางไปท่องเที่ยวประเทศโซนเอเชีย

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการเลือกเดินทางท่องเที่ยวล่องแก่งหอนานมดแดง อำเภอป่าพะยอม จังหวัดพัทลุง หลังเกิดโรคระบาดโควิด -19 และเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการเลือกเดินทางท่องเที่ยวล่องแก่งหอนานมดแดง อำเภอป่าพะยอม จังหวัดพัทลุง หลังเกิดโรคระบาดโควิด - 19 โดยเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire) โดยมีรายละเอียดเกี่ยวกับวิธีดำเนินการวิจัย 5 ขั้นตอนดังนี้

1.การกำหนดประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ กลุ่มนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัดพัทลุง หลังเกิดโรคระบาดโควิด - 19

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ กลุ่มนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวล่องแก่งหนานมดแดง อำเภอป่าพะยอม จังหวัดพัทลุง เนื่องจากไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จึงใช้การกำหนดตัวอย่างในกรณีไม่ทราบจำนวนประชากร โดยใช้สูตร W.G. Cochran ในการกำหนดของกลุ่มตัวอย่างที่ระดับความเชื่อมั่น 95 และกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างไว้ที่ 0.05

2.เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน โดยแบ่งแบบสอบถามได้เป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบสำรวจรายการ (Check List)

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวที่เลือกท่องเที่ยวล่องแก่งหนานมดแดง อำเภอป่าพะยอม จังหวัดพัทลุง หลังเกิดโรคระบาดโควิด - 19 ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) (วิชิต อุ๋อัน, 2555) กำหนดค่าของระดับความพึงพอใจได้ 5 ระดับ

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการเลือกเดินทางท่องเที่ยวล่องแก่งหนานมดแดง อำเภอป่าพะยอม จังหวัดพัทลุง หลังเกิดโรคระบาดโควิด-19 ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) (วิชิต อุ๋อัน, 2555) กำหนดค่าของระดับความพึงพอใจได้ 5 ระดับ

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบปลายเปิด ที่ให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

3.การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้

ข้อมูลปฐมภูมิ ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องและเป็นจริงตามความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม และข้อมูลที่ได้จากการเก็บแบบสอบถามจากกลุ่มนักท่องเที่ยวที่มีต่อการเดินทางท่องเที่ยวล่องแก่งหนานมดแดง อำเภอป่าพะยอม จังหวัดพัทลุง

ข้อมูลทุติยภูมิ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้า และรวบรวมจากหนังสือ วารสาร สิ่งพิมพ์ เอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง และการค้นคว้าข้อมูลผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ต

4.การวิเคราะห์ข้อมูล

นำแบบสอบถามที่เก็บข้อมูลเสร็จเรียบร้อยแล้ว มาลงรหัสในโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ เพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบสอบถามส่วนที่ 1 เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาสถานภาพ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ซึ่งสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ การหาค่าร้อยละ และความถี่

แบบสอบถามส่วนที่ 2 เป็นการวิเคราะห์เกี่ยวกับกระบวนการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวในการเลือกเดินทางท่องเที่ยวล่องแก่งหนานมดแดง อำเภอป่าพะยอม จังหวัดพัทลุง ซึ่งสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ การหาค่าร้อยละและความถี่

แบบสอบถามส่วนที่ 3 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อกระบวนการตัดสินใจเดินทางท่องเที่ยวในจังหวัดพัทลุงหลังเกิดโรคระบาดโควิด - 19 ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ซึ่งสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกณฑ์การประเมินผลในแต่ละระดับชั้นใช้สูตรการคำนวณช่วงความกว้างของชั้น (วิชิต อุ่ออัน, 2555) ดังนี้

การทดสอบสมมติฐานที่เกี่ยวกับความแตกต่างของข้อมูล ใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติทดสอบ คือ t-test และ One-Way ANOVA

5.สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

5.1สถิติที่ใช้ในการตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถาม

การหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยวิธีของครอนบัค (Cronbach) ที่เรียกว่าสัมประสิทธิ์ แอลฟา (α Coefficient) มีค่าความเชื่อมั่น

5.2 สถิติเชิงพรรณนา การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) โดยใช้สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าสถิติร้อยละ การหาค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

5.3 สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เป็นสถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐานในการวิจัยเพื่อสรุปผลอ้างอิงไปยังประชากรของการศึกษารั้งนี้โดยสถิติที่นำมาทดสอบสมมติฐาน ดังนี้

5.3.1 ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม โดยใช้สูตร t-test Independent (ชูศรี วงศ์รัตน์, 2550)

5.3.2 สถิติเปรียบเทียบตัวแปรอิสระด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One - Way Analysis of Variance) One-Way ANOVA (พิชิต ฤทธิจรูญ, 2544)

ผลการวิจัย

ผลการทดสอบสมมติฐานเพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการเลือกเดินทางท่องเที่ยว ล่องแก่งหอนาผดแดง อำเภอป่าพะยอม จังหวัดพัทลุง หลังเกิดโรคระบาดโควิด-19 จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล พบว่า เพศแตกต่างกัน อายุแตกต่างกัน ระดับการศึกษาแตกต่างกัน และอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการเลือกเดินทางท่องเที่ยว ล่องแก่งหอนาผดแดง ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ไม่แตกต่างกัน แต่รายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการเลือกเดินทางท่องเที่ยว ล่องแก่งหอนาผดแดง ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายแตกต่างกัน

อภิปรายผล

จากการวิจัยเรื่องระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการเลือกเดินทางท่องเที่ยว ล่องแก่งหอนาผดแดง อำเภอป่าพะยอม จังหวัดพัทลุง หลังเกิดโรคระบาดโควิด-19 ผู้วิจัยขออภิปรายผลการวิจัย ดังนี้

5.2.1 ผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นเพศหญิง มีอายุ 20 – 30 ปี ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี อาชีพนักเรียน/นักศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท ไม่เคยมาท่องเที่ยว ล่องแก่งหอนาผดแดง ระยะเวลาในการเดินทางท่องเที่ยว โดยไป-กลับภายใน 1 วัน มีรูปแบบในการเดินทางท่องเที่ยว คือ จัดการทุกอย่างด้วยตัวเอง เดินทางมาท่องเที่ยวกับคู่รัก และมีความพึงพอใจในการเดินทางมาท่องเที่ยว ล่องแก่งหอนาผดแดง จังหวัดพัทลุง

5.2.2 ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการเลือกเดินทางท่องเที่ยว ล่องแก่งหอนาผดแดง หลังเกิดโรคระบาดโควิด – 19 เกี่ยวกับกระบวนการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คือปัจจัยที่ทำให้ท่านตัดสินใจเลือกเดินทางท่องเที่ยว ล่องแก่งหอนาผดแดง จังหวัดพัทลุง โดยมีจุดประสงค์หลักคือต้องการมาพักผ่อนส่วนตัว/ครอบครัว/เพื่อน

5.2.3 ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการเลือกเดินทางท่องเที่ยว ล่องแก่งหอนาผดแดง หลังเกิดโรคระบาดโควิด – 19 ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คือด้านผลิตภัณฑ์ (Product) โดยพึงพอใจเกี่ยวกับอากาศ บรรยากาศดี และความสะอาดของสถานที่

5.2.4 เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ มีความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการเลือกเดินทางท่องเที่ยว ล่องแก่งหอนาผดแดง ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ไม่แตกต่างกัน ส่วนรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการเลือกเดินทางท่องเที่ยว ล่องแก่งหอนาผดแดง ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในงานวิจัยครั้งนี้

จากผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการเลือกเดินทางท่องเที่ยวล่องแก่งหอนาคแดง อำเภอป่าพะยอม จังหวัดพัทลุง หลังเกิดโรคระบาดโควิด-19 ได้ดำเนินการตามขั้นตอนการศึกษาวิจัย พบว่า

1.ความจำกัดในด้านพื้นที่ การคมนาคม เพราะปัจจุบันมีนักท่องเที่ยวเดินทางเข้ามาที่หอนาคแดงเป็น จำนวนมาก ทำให้มีปัญหาเรื่องการจราจรติดขัด ที่จอดรถและที่พักไม่เพียงพอ โดยเฉพาะช่วงวันหยุดเสาร์- อาทิตย์และวันหยุดช่วงเทศกาล และจำนวนที่เพิ่มขึ้นของนักท่องเที่ยว จึงทำให้การบริการของพนักงาน บริการในแหล่งท่องเที่ยวไม่สามารถดูแลได้อย่างทั่วถึงและระประกอบกับช่วงสถานการณ์โค- วิด 19 ระยะห่างทางสังคมมีความจำเป็นอย่างมาก

2.ป้ายนำบอกทางและป้ายประกาศคำเตือนต่าง ๆ จากหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องมีน้อยเกินไปโดยป้ายบอกทางส่วนใหญ่ผู้ประกอบการเป็นคนจัดทำขึ้น

3.เนื่องด้วยสถานการณ์โค-วิดที่กำลังระบาดอยากให้ทุกคนใส่ใจในเรื่องสุขภาพและความสะอาด การรณรงค์การทิ้งขยะอันตราย เช่น หน้ากากอนามัยควรทิ้งลงถังทุกครั้งเมื่อเดินทางท่องเที่ยวมายังล่องแก่งหอนาคแดง

ข้อเสนอแนะในงานวิจัยครั้งต่อไป

1.ควรเปรียบเทียบข้อมูลความพึงพอใจในกระบวนการตัดสินใจระหว่างล่องแก่งอื่น ๆ ในอำเภอป่าพะยอม จังหวัดพัทลุง เพื่อให้ทราบถึงจุดแข็งและจุดอ่อนเพื่อสามารถนำไปพัฒนาและเพิ่มระดับการให้บริการ

2.ควรศึกษาปัจจัยอื่นที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการเลือกเดินทางท่องเที่ยว

เอกสารอ้างอิง

ชาชาญ ปฐมกาญจนาและนรินทร์ สังข์รักษา. (2558). *แนวทางการส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิง*

วัฒนธรรมแบบมีส่วนร่วมของชุมชนตลาดบางหลวงอำเภอบางเสา จังหวัดนครปฐมของ

ชุมชนตลาดบางหลวงอำเภอบางเสาจังหวัดนครปฐม. วารสารวิทยบริการ.

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

เอกสารอ้างอิง (ต่อ)

- ณัฐจิณี ทองดี และคณะ. (2560). **การจัดการตลาดท่องเที่ยวโดยชุมชนของ แหล่งมรดกทางวัฒนธรรมลุ่มน้ำโขง ชี มูล**. สาขาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและธุรกิจบริการ. คณะวิทยาการจัดการ. มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา.
- นนทิกัก เพียรโรจน์ และคณะ. 2558. **ศึกษาเรื่องการเชื่อมโยงเส้นทางและการส่งเสริมการตลาดโปรแกรม การท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์และวัฒนธรรมของกลุ่ม 4 จังหวัด ในภาคใต้ของประเทศไทย**. วารสารวิทยาการจัดการ : ปีที่ 32 ฉบับที่ 2 กรกฎาคม – ธันวาคม.
- เบญจพร แสนพลมาตย์. (2554). **ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจท่องเที่ยวต่างประเทศของนักท่องเที่ยวชาวไทย กรณีศึกษา นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางไปท่องเที่ยวประเทศในอาเซียน**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา. (2548). **การพัฒนาการท่องเที่ยวแบบยั่งยืน**. กรุงเทพฯ: เพรส แอนด์ ดีไซน์.
- ประพนธ์รัตน์ จงกล และคณะ. (2556). **กลยุทธ์การตลาดการท่องเที่ยวในอำเภอสิงหนคร จังหวัดสงขลา**. วารสารการพัฒนาชุมชนและคุณภาพชีวิต.
- พิชิต ฤทธิ์จรรยา. (2544). **แนวทางการวิจัยเพื่อพัฒนาการเรียนรู้ บทบาทครูกับการวิจัยในชั้นเรียน**. กรุงเทพฯ : פרקหวาน กราฟฟิค จำกัด.
- พิชิต ฤทธิ์จรรยา. (2544). **แนวทางการวิจัยเพื่อพัฒนาการเรียนรู้ บทบาทครูกับการวิจัยในชั้นเรียน**. กรุงเทพฯ : פרקหวาน กราฟฟิค จำกัด.
- พอพันธ์ วัชรจิตพันธ์. (2559). **พฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการจัดการโลจิสติกส์การท่องเที่ยวในด้านต่าง ๆ ของตลาดน้ำอัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม**. วิทยาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน.คณะโลจิสติกส์. มหาวิทยาลัยบูรพา
- สุริรัตน์ เตชะทวีวรรณ. (2545). **พฤติกรรมนักท่องเที่ยว**. เอกสารประกอบการสอน. ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- สุชุม กองชัยและคณะ. (2561). **นวัตกรรมเชื่อมโยงการตลาดการท่องเที่ยวนิเวศเกษตรชุมชนสามเรือน อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา**.มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ.
- ละอียด คีตาน้อย และคณะ. (2558). **ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวในการเดินทางท่องเที่ยวแหล่งท่องเที่ยวเชิงเกษตร : กรณีศึกษาสวนสละ**

อาทิตย์ อำเภอบ้านนาสาร จังหวัดสุราษฎร์ธานี. วารสารการบริการและการท่องเที่ยวไทย.
ปีที่ 10 ฉบับที่ 2 (กรกฎาคม – ธันวาคม 2558) .

วิทยา สุขสถิต. (2557). **ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อการใช้บริการสกายบัส**

รีสอร์ท เกาะหมาก จังหวัดตราด. รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต การจัดการภาครัฐ
และภาคเอกชน มหาวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.

วิจิต อุ๋อัน. (2555). **การสร้างตัวแบบจากทฤษฎีมูลค่าแบรนด์ในมุมมองของนักศึกษาสำหรับ**

สถาบันอุดมศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

วิลาวัลย์ วโรภาษ. (2551). **กลยุทธ์การวางแผนและการสร้างสรรค์สื่อจดหมายตรงขององค์กรเพื่อ**

สาธารณประโยชน์ ในการสร้างจิตสำนึกสาธารณะเพื่อการระดมทุนและทัศนคติของ

กลุ่มเป้าหมายที่มีต่อสื่อจดหมายตรง. คณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต:

กรุงเทพฯ.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2541). **กลยุทธ์การตลาดและการบริหาร การตลาด.กรุงเทพฯ : ชีระฟิล์มและ**

ไซเท็กซ์.

ศศิธร เจตานนท์ และคณะ. (2557). **กลยุทธ์การวางแผนการตลาดเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิง**

เกษตรสำหรับครอบครัว กรณีศึกษาชุมชนบางน้ำผึ้ง อำเภอพระประแดง จังหวัด

สมุทรปราการ. คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์. มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.