

## บทที่ 5

### สรุปผลการศึกษา อภิปรายผลการศึกษา ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นนักท่องเที่ยวชาวไทย ที่เดินทางมาท่องเที่ยวที่อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำนวน 400 คน โดยจะกระจายการเก็บข้อมูลในวันธรรมดาจำนวน 100 ชุด วันเสาร์ – อาทิตย์ จำนวน 200 ชุด และวันหยุดนักขัตฤกษ์ จำนวน 100 ชุด ตามที่พัก โรงแรม ร้านอาหาร ตลาด และสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ ในเขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ซึ่งข้อมูลที่ได้จะนำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ย ซึ่งสามารถสรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะได้ดังนี้

#### 5.1 สรุปผลการศึกษา

##### ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 54.25 มีอายุระหว่าง 26-35 ปี คิดเป็นร้อยละ 34.25 มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 54.00 ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 43.75 มีภูมิลำเนาอยู่กรุงเทพฯ และปริมณฑล คิดเป็นร้อยละ 64.25 มีรายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 10,001 – 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 26.50

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทยโดยไม่เกี่ยวกับฤดูกาล คิดเป็นร้อยละ 65.75 ส่วนใหญ่ต้องการไปเยี่ยมชมธรรมชาติของแหล่งท่องเที่ยว คิดเป็นร้อยละ 77.50 มีเหตุผลในการเดินทางท่องเที่ยวเพราะต้องการเพิ่มรสชาติให้ชีวิต คิดเป็นร้อยละ 57.25 เคยเดินทางมาท่องเที่ยวอำเภอหัวหินมากกว่า 4 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 44.00 โดยใช้รถส่วนตัวในการเดินทางมายังอำเภอหัวหินครั้งนี้ คิดเป็นร้อยละ 87.50 ส่วนใหญ่เดินทางด้วยตัวเองทั้งหมด คิดเป็นร้อยละ 86.50 โดยการเดินทางครั้งนี้จะมากับคู่รัก/ครอบครัว คิดเป็นร้อยละ 57.25 มีระยะเวลาในการพักในอำเภอหัวหินเพียง 1 คืน คิดเป็นร้อยละ 47.75 โดยส่วนใหญ่จะพักที่โรงแรม คิดเป็นร้อยละ 50.00 ส่วนแหล่งท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวเดินทางไปเที่ยวชมมากที่สุดคือ ชายหาดหัวหิน คิดเป็นร้อยละ 85.75 ส่วนเหตุผลในการเดินทางมาอำเภอหัวหินครั้งนี้เพราะความต้องการด้านกายภาพ ต้องการพักผ่อนร่างกาย

และจิตใจ เช่น เดินเล่นชายหาด คิดเป็นร้อยละ 65.00 ได้มีการหาข้อมูลก่อนการเดินทางมาอำเภอหัวหินครั้งนี้จากคำบอกเล่าของญาติ/เพื่อนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 64.75 ส่วนแหล่งข้อมูลที่นำเชื่อถือที่สุด คือ คำบอกเล่าของญาติ/เพื่อน คิดเป็นร้อยละ 34.25 ส่วนประเภทข้อมูลที่ใช้ในการเดินทางท่องเที่ยวอำเภอหัวหินครั้งนี้ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่หาข้อมูลเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 87.25 และส่วนใหญ่มีการเตรียมการเดินทางท่องเที่ยวครั้งนี้โดยเดินทางมาเอง มีการวางแผนการเดินทางมาอย่างดี มีการจองที่พัก จองพาหนะล่วงหน้า คิดเป็นร้อยละ 51.50 นอกจากนี้ยังพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะกลับมาท่องเที่ยวที่อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์อีกแน่นอน คิดเป็นร้อยละ 75.75 และส่วนใหญ่จะบอกต่อ แนะนำให้เพื่อน/ญาติ ให้มาเที่ยวแน่นอน คิดเป็นร้อยละ 57.50

**ข้อมูลเกี่ยวกับการให้ความสำคัญและพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์**

ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ และพึงพอใจต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ได้แก่ ด้านโรงแรมที่พัก ด้านร้านจำหน่ายสินค้า และของที่ระลึกและบริษัทนำเที่ยว ด้านร้านอาหารและแหล่งบันเทิงยามราตรี ด้านแหล่งท่องเที่ยวและสิ่งดึงดูดใจ และด้านโครงสร้างพื้นฐาน ดังตารางที่ 5.1 และ 5.2

**ตารางที่ 5.1** แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด และต่ำสุดของนักท่องเที่ยวที่มีต่อ อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ปัจจัยหลัก	ค่าเฉลี่ยความสำคัญสูงสุด	ค่าเฉลี่ยความสำคัญต่ำสุด
ด้านโรงแรมที่พัก	- การบริการ ความสุภาพ เป็นกันเอง ของพนักงานในโรงแรม ที่พัก	- โรงแรม ที่พัก มีเอกลักษณ์ สวยงาม
ด้านร้านจำหน่ายสินค้า และของที่ระลึกและบริษัทนำเที่ยว	- มีช่องทางในการติดต่อสอบถาม หลากหลายช่องทาง	- ของที่ระลึกมีราคาที่เหมาะสม - มีการให้บริการของมัคคุเทศก์นำเที่ยว
ด้านร้านอาหารและแหล่งบันเทิงยามราตรี	- ราคาอาหารและเครื่องดื่มเหมาะสมกับบริการและรสชาติที่ได้รับ	- แหล่งบันเทิงกลางคืนมีหลายแห่งให้เลือก - มีการแนะนำร้านอาหารและแหล่งบันเทิงทางอินเทอร์เน็ต ผ่านเว็บไซต์/เวปบอร์ด
ด้านแหล่งท่องเที่ยวและสิ่งดึงดูดใจ	- สภาพอากาศที่ดี	- ป้ายบอกเล่าประวัติ เรื่องราวของแหล่งท่องเที่ยว
ด้าน โครงสร้างพื้นฐาน	- สัญญาณโทรศัพท์มือถือชัดเจน / 3G	- โทรศัพท์สาธารณะมีเพียงพอ สะอาด

**ตารางที่ 5.2** แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด และต่ำสุดของนักท่องเที่ยวที่มีต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ปัจจัยหลัก	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด
ด้านโรงแรมที่พัก	- โรงแรม ที่พัก มีให้เลือกหลายแห่ง หลายประเภท	- มีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ให้เป็นที่ รู้จัก
ด้านร้านจำหน่าย สินค้า และของที่ ระลึกและบริษัทนำ เที่ยว	- มีการจำหน่ายสินค้า ของที่ระลึก หลายประเภทและ น่าสนใจ - มีแพ็คเกจนำเที่ยวที่หลากหลายและ น่าสนใจ	- มีการให้บริการของมัคคุเทศก์นำเที่ยว
ด้านร้านอาหารและ แหล่งบันเทิงยามราตรี	- ร้านอาหารมีให้เลือกหลายประเภท หลายแห่ง	- ร้านอาหารและแหล่งบันเทิงมีที่จอดรถ สะดวก เพียงพอ
ด้านแหล่งท่องเที่ยว และสิ่งดึงดูดใจ	- ภาพลักษณ์ทางธรรมชาติ เช่น ความ สวยงาม ความน่าสนใจ ความสมบูรณ์ ของธรรมชาติ	- นักท่องเที่ยวไม่พลุกพล่านจนเกินไป
ด้าน โครงสร้าง พื้นฐาน	- สัญญาณโทรศัพท์มือถือชัดเจน / 3G	- โทรศัพท์สาธารณะมีเพียงพอ สะอาด

**ข้อมูลเกี่ยวกับการเปรียบเทียบการให้ความสำคัญและความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์**

จากผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยรวม และปัจจัยย่อยรายด้านอยู่ในระดับมาก โดยให้ความสำคัญต่อบริษัทด้าน โรงแรมที่พักเป็นอันดับแรก อันดับรองลงมาได้แก่ ด้านร้านอาหารและแหล่งบันเทิงยามราตรี ด้านแหล่งท่องเที่ยวและสิ่งดึงดูดใจ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน และด้านร้านจำหน่ายสินค้าและของที่ระลึกและบริษัทนำเที่ยว ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่ออุตสาหกรรมท่องเที่ยวในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยรวม และปัจจัยย่อยรายด้านอยู่ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจต่อบริษัทด้าน โรงแรมที่พักเป็นอันดับแรก อันดับรองลงมาได้แก่ ด้านร้านอาหารและแหล่งบันเทิงยามราตรี ด้านแหล่งท่องเที่ยวและสิ่งดึงดูดใจ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน และด้านร้านจำหน่ายสินค้าและของที่ระลึกและบริษัทนำเที่ยว ตามลำดับ เมื่อพิจารณารายละเอียดในแต่ละปัจจัยพบว่า

ด้าน โรงแรมที่พัก พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ และมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยย่อยด้าน โรงแรมที่พักอยู่ในระดับมากทุกปัจจัย

ด้านร้านจำหน่ายสินค้า และของที่ระลึกและบริษัทนำเที่ยว พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญต่อย่อยด้านร้านจำหน่ายสินค้า และของที่ระลึกและบริษัทนำเที่ยวอยู่ในระดับ มากทุกปัจจัย แต่เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึง พอใจอยู่ในระดับมาก ยกเว้น ปัจจัยย่อยเรื่องของที่ระลึกมีราคาที่เหมาะสม มีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ให้เป็นที่รู้จัก และมีการให้บริการของมัคคุเทศก์นำเที่ยว มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ ปานกลาง

ด้านร้านอาหารและแหล่งบันเทิงยามราตรี ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ และมิ ด้ความพึงพอใจต่อย่อยด้านร้านอาหารและแหล่งบันเทิงยามราตรีอยู่ในระดับมากทุกปัจจัย

ด้านแหล่งท่องเที่ยวและสิ่งดึงดูดใจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ และมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยย่อยด้านแหล่งท่องเที่ยวและสิ่งดึงดูดใจอยู่ในระดับมากทุกปัจจัย

ด้านโครงสร้างพื้นฐาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อย่อยด้าน โครงสร้างพื้นฐานอยู่ในระดับมากทุกปัจจัย แต่เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจ พบว่า ผู้ตอบ แบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยเรื่องมีช่องทางในการติดต่อ หาข้อมูลแหล่งท่องเที่ยวจากหน่วยงานราชการ ไม่มีการจรรยาบรรณ และโทรศัพท์สาธารณะมี เพียงพอ สะอาด มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง จากผลการศึกษาสามารถแสดงผลการเปรียบเทียบระดับความสำคัญ และความพึงพอใจต่อ อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ในปัจจัยย่อยที่มีระดับของ ความสำคัญ และความพึงพอใจแตกต่างกัน แสดงผลดังตารางที่ 5.3

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright © by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 5.3 แสดงผลการเปรียบเทียบระดับความสำคัญ และความพึงพอใจต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ในปัจจัยย่อยที่มีระดับของความสำคัญ และความพึงพอใจแตกต่างกัน

ปัจจัย	ปัจจัยย่อยที่แปลผลแตกต่างกัน	ความสำคัญ	ความพึงพอใจ
		ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ด้าน โรงแรมที่พัก	ผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความสำคัญและความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกปัจจัยย่อย เหมือนกัน		
ด้านร้านจำหน่ายสินค้า และของที่ระลึกและบริษัทนำเที่ยว	ของที่ระลึกมีราคาที่เหมาะสม	3.64 (มาก)	3.40 (ปานกลาง)
	มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ให้เป็นที่รู้จัก	3.68 (มาก)	3.45 (ปานกลาง)
	มีการให้บริการของมัคคุเทศก์นำเที่ยว	3.64 (มาก)	3.37 (ปานกลาง)
ด้านร้านอาหารและแหล่งบันเทิงยามราตรี	ผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความสำคัญและความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกปัจจัยย่อย เหมือนกัน		
ด้านแหล่งท่องเที่ยวและสิ่งดึงดูดใจ	มีการแสดงศิลปะ วัฒนธรรม	3.73 (มาก)	3.48 (ปานกลาง)
	นักท่องเที่ยวไม่พลุกพล่านจนเกินไป	3.85 (มาก)	3.42 (ปานกลาง)
ด้านโครงสร้างพื้นฐาน	มีช่องทางในการติดต่อหาข้อมูลแหล่งท่องเที่ยวจากหน่วยงานราชการ	3.82 (มาก)	3.41 (ปานกลาง)
	ไม่มีการจรรยาบรรณ	4.06 (มาก)	3.41 (ปานกลาง)
	โทรศัพท์สาธารณะมีเพียงพอ สะอาด	3.69 (มาก)	3.38 (ปานกลาง)

ข้อมูลเกี่ยวกับการเปรียบเทียบการให้ความสำคัญและความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามอายุ รายได้ต่อเดือน และจำนวนครั้งที่มาท่องเที่ยว

จากผลการเปรียบเทียบการให้ความสำคัญและความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามอายุ รายได้ต่อเดือน และจำนวนครั้งที่มาท่องเที่ยว สรุปผลได้ดังนี้

**ด้านอายุ** พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 35 ปี ให้ความสำคัญ และมีความพึงพอใจต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยรวม และรายด้านย่อยอยู่ในระดับมาก โดยให้ความสำคัญกับปัจจัยด้าน โรงแรมที่พักมากที่สุด แต่เมื่อพิจารณาปัจจัยรายย่อยของด้านแหล่งท่องเที่ยวและสิ่งดึงดูดใจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อแหล่งท่องเที่ยวตามธรรมชาติ และสภาพอากาศมากที่สุด ส่วนระดับความพึงพอใจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านร้านอาหารและแหล่งบันเทิงยามราตรีมากที่สุด แต่เมื่อพิจารณาปัจจัยรายย่อยของด้านแหล่งท่องเที่ยวและสิ่งดึงดูดใจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อแหล่งท่องเที่ยวตามธรรมชาติ และสภาพอากาศมากที่สุด

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุมากกว่า 35 ปี ให้ความสำคัญต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยรวม และรายด้านย่อยอยู่ในระดับมาก โดยให้ความสำคัญกับปัจจัยด้าน โรงแรมที่พักมากที่สุด แต่เมื่อพิจารณาปัจจัยรายย่อยของด้านแหล่งท่องเที่ยวและสิ่งดึงดูดใจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อแหล่งท่องเที่ยวตามธรรมชาติ และสภาพอากาศมากที่สุด และเมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก แต่เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเกือบทุกด้าน ยกเว้นปัจจัยด้านร้านจำหน่ายสินค้าและของที่ระลึกและบริษัทนำเที่ยว มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้าน โรงแรมที่พัก และด้านร้านอาหารและแหล่งบันเทิงยามราตรีมากที่สุด แต่เมื่อพิจารณาปัจจัยรายย่อยของด้านแหล่งท่องเที่ยวและสิ่งดึงดูดใจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อแหล่งท่องเที่ยวตามธรรมชาติ และสภาพอากาศมากที่สุด

**ด้านรายได้ต่อเดือน** พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20,000 บาท ให้ความสำคัญ และมีความพึงพอใจต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยรวม และรายด้านย่อยอยู่ในระดับมาก โดยให้ความสำคัญกับปัจจัยด้าน โรงแรมที่พักมากที่สุด แต่เมื่อพิจารณาปัจจัยรายย่อยของด้านแหล่งท่องเที่ยวและสิ่งดึงดูดใจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อแหล่งท่องเที่ยวตามธรรมชาติ และสภาพอากาศมากที่สุด ส่วน

ระดับความพึงพอใจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านร้านอาหารและแหล่งบันเทิงยามราตรีมากที่สุด แต่เมื่อพิจารณาปัจจัยรายย่อยของด้านแหล่งท่องเที่ยวและสิ่งดึงดูดใจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อแหล่งท่องเที่ยวตามธรรมชาติ และสภาพอากาศมากที่สุด

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 20,000 บาท ให้ความสำคัญต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยรวม และรายด้านย่อยอยู่ในระดับมาก โดยให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านร้านอาหารและแหล่งบันเทิงยามราตรีมากที่สุด แต่เมื่อพิจารณาปัจจัยรายย่อยของด้านแหล่งท่องเที่ยวและสิ่งดึงดูดใจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อแหล่งท่องเที่ยวตามธรรมชาติ และสภาพอากาศมากที่สุด เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับมาก แต่เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเกือบทุกด้าน ยกเว้นปัจจัยด้านร้านจำหน่ายสินค้าและของที่ระลึกและบริษัทนำเที่ยว มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้าน โรงแรมที่พักมากที่สุด แต่เมื่อพิจารณาปัจจัยรายย่อยของด้านแหล่งท่องเที่ยวและสิ่งดึงดูดใจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อแหล่งท่องเที่ยวตามธรรมชาติ และสภาพอากาศมากที่สุด

จำนวนครั้งที่มาท่องเที่ยว พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยมาท่องเที่ยวอำเภอหัวหิน 1 – 4 ครั้ง ให้ความสำคัญ และมีความพึงพอใจต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยรวม และรายด้านย่อยอยู่ในระดับมาก โดยให้ความสำคัญกับปัจจัยด้าน โรงแรมที่พักมากที่สุด แต่เมื่อพิจารณาปัจจัยรายย่อยของด้านแหล่งท่องเที่ยวและสิ่งดึงดูดใจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อแหล่งท่องเที่ยวตามธรรมชาติ และสภาพอากาศมากที่สุด ส่วนระดับความพึงพอใจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านร้านอาหารและแหล่งบันเทิงยามราตรีมากที่สุด แต่เมื่อพิจารณาปัจจัยรายย่อยของด้านแหล่งท่องเที่ยวและสิ่งดึงดูดใจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อแหล่งท่องเที่ยวตามธรรมชาติ และสภาพอากาศมากที่สุด

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยมาท่องเที่ยวอำเภอหัวหินมากกว่า 4 ครั้ง ให้ความสำคัญต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อบริการย่อยเกือบทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นปัจจัยด้าน โรงแรมที่พัก ให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก โดยผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยด้าน โรงแรมที่พักมากที่สุด แต่เมื่อพิจารณาปัจจัยรายย่อยของด้านแหล่งท่องเที่ยวและสิ่งดึงดูดใจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อแหล่งท่องเที่ยวตามธรรมชาติ และสภาพอากาศมากที่สุด เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวม และรายด้านย่อยอยู่ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจต่อบริการด้านโรงแรมที่

พักมากที่สุด แต่เมื่อพิจารณาปัจจัยรายย่อยของด้านแหล่งท่องเที่ยวและสิ่งดึงดูดใจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อแหล่งท่องเที่ยวตามธรรมชาติ และสภาพอากาศมากที่สุด จากการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เมื่อพิจารณาตามแนวคิดการวิเคราะห์ความพึงพอใจ ด้วยเทคนิค Importance-Performance Analysis (IPA) สามารถทำได้โดยการนำค่าระดับความสำคัญและความพึงพอใจมาเปรียบเทียบกับกันในแต่ละคุณสมบัติที่ตกอยู่ใน Quadrant ใดๆ โดยจุดตัดของแกนทั้งสอง คือ ค่าเฉลี่ยรวมของระดับความสำคัญ (ค่าเฉลี่ย 3.98) และค่าเฉลี่ยรวมของระดับความพึงพอใจ (ค่าเฉลี่ย 3.63) ซึ่งสามารถแบ่งปัจจัยย่อยออกเป็น 4 Quadrant ดังตารางที่ 5.4

ตารางที่ 5.4 แสดงปัจจัยย่อยต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ที่อยู่ในแต่ละ Quadrant

Quadrant A : Concentrate Here		ความสำคัญ	ความพึงพอใจ	IPA Quadrants
ปัจจัยย่อย	ปัจจัยหลัก	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
มีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ให้เป็นที่รู้จัก	ด้านโรงแรมที่พัก	4.00 (ปานกลาง)	3.59 (มาก)	A
ผู้คนในแหล่งท่องเที่ยวเป็นมิตรและมีน้ำใจกับนักท่องเที่ยว	ด้านแหล่งท่องเที่ยวและสิ่งดึงดูดใจ	4.06 (มาก)	3.61 (มาก)	A
สภาพแหล่งท่องเที่ยวมีความสะอาดปลอดภัย	ด้านแหล่งท่องเที่ยวและสิ่งดึงดูดใจ	4.14 (มาก)	3.59 (มาก)	A
สถานที่ท่องเที่ยวมีจุดรถสะดวกเพียงพอ	ด้านแหล่งท่องเที่ยวและสิ่งดึงดูดใจ	4.02 (มาก)	3.56 (มาก)	A
ป้ายบอกทางชัดเจนทำให้หาแหล่งท่องเที่ยวได้ง่าย	ด้านแหล่งท่องเที่ยวและสิ่งดึงดูดใจ	4.03 (มาก)	3.58 (มาก)	A
การคมนาคมสะดวก	ด้านโครงสร้างพื้นฐาน	4.07 (มาก)	3.58 (มาก)	A



ตารางที่ 5.4 แสดงปัจจัยย่อยต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ที่อยู่ในแต่ละ Quadrant (ต่อ)

Quadrant A : Concentrate Here		ความสำคัญ	ความพึงพอใจ	IPA Quadrants
ปัจจัยย่อย	ปัจจัยหลัก	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
พาหนะในการเดินทางมีหลายทางเลือก	ด้านโครงสร้างพื้นฐาน	4.00 (มาก)	3.62 (มาก)	A
ไม่มีการจราจรติดขัด	ด้านโครงสร้างพื้นฐาน	4.06 (มาก)	3.41 (ปานกลาง)	A
ปืมน้ำมันมีเพียงพอ สะอาด	ด้านโครงสร้างพื้นฐาน	4.09 (มาก)	3.56 (มาก)	A
ตำรวจ/ตำรวจท่องเที่ยวให้ความช่วยเหลือและบริการดี	ด้านโครงสร้างพื้นฐาน	4.00 (มาก)	3.53 (มาก)	A
โรงแรม ที่พัก มีให้เลือกหลายแห่งหลายประเภท	ด้านโรงแรมที่พัก	4.14 (มาก)	3.86 (มาก)	B
สามารถหาห้องพัก/ที่พัก ได้ง่าย สะดวกเมื่อต้องการ	ด้านโรงแรมที่พัก	4.06 (มาก)	3.69 (มาก)	B
สิ่งอำนวยความสะดวกในห้องพักครบถ้วน	ด้านโรงแรมที่พัก	4.12 (มาก)	3.77 (มาก)	B
สภาพของโรงแรม ที่พัก มีความสะอาดปลอดภัย	ด้านโรงแรมที่พัก	4.22 (มาก)	3.77 (มาก)	B
ราคาค่าที่พักเหมาะสมกับบริการที่ได้รับ	ด้านโรงแรมที่พัก	4.10 (มาก)	3.69 (มาก)	B
การจัดแพ็คเกจลดราคาที่พัก	ด้านโรงแรมที่พัก	4.14 (มาก)	3.69 (มาก)	B
มีการแนะนำผ่านอินเทอร์เน็ตหรือเวปบอร์ด	ด้านโรงแรมที่พัก	3.98 (มาก)	3.75 (มาก)	B
โรงแรมมีที่จอดรถสะดวก เพียงพอ	ด้านโรงแรมที่พัก	4.13 (มาก)	3.70 (มาก)	B

ตารางที่ 5.4 แสดงปัจจัยย่อยต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ที่อยู่ในแต่ละ Quadrant (ต่อ)

Quadrant A : Concentrate Here		ความสำคัญ	ความพึงพอใจ	IPA Quadrants
ปัจจัยย่อย	ปัจจัยหลัก	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
การบริการ ความเป็นกันเองของพนักงานในโรงแรมที่พัก	ด้านโรงแรมที่พัก	4.24 (มาก)	3.77 (มาก)	B
อาหารมีรสชาติดี	ด้านร้านอาหารและแหล่งบันเทิงยามราตรี	4.23 (มาก)	3.78 (มาก)	B
ร้านอาหารมีให้เลือกหลายประเภทหลายแห่ง	ด้านร้านอาหารและแหล่งบันเทิงยามราตรี	4.18 (มาก)	3.84 (มาก)	B
ราคาอาหารและเครื่องดื่มเหมาะสมกับบริการและรสชาติที่ได้รับ	ด้านร้านอาหารและแหล่งบันเทิงยามราตรี	4.24 (มาก)	3.64 (มาก)	B
การคมนาคมสะดวก เข้าถึงสถานที่ได้ง่าย	ด้านร้านอาหารและแหล่งบันเทิงยามราตรี	4.23 (มาก)	3.75 (มาก)	B
การบริการ ความเป็นกันเองของพนักงานในร้านอาหารหรือแหล่งบันเทิงฯ	ด้านร้านอาหารและแหล่งบันเทิงยามราตรี	4.08 (มาก)	3.74 (มาก)	B
ร้านอาหาร และแหล่งบันเทิงสะอาดปลอดภัย	ด้านร้านอาหารและแหล่งบันเทิงยามราตรี	4.06 (มาก)	3.67 (มาก)	B
บรรยากาศ การตกแต่งร้านมีความสวยงามเป็นเอกลักษณ์	ด้านร้านอาหารและแหล่งบันเทิงยามราตรี	4.08 (มาก)	3.76 (มาก)	B
ภาพลักษณ์ทางธรรมชาติ เช่น ความสวยงาม ความน่าสนใจ ความสมบูรณ์ของธรรมชาติ	ด้านแหล่งท่องเที่ยวและสิ่งดึงดูดใจ	4.24 (มาก)	3.90 (มาก)	B
การคมนาคมสะดวกเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยวว่าง	ด้านแหล่งท่องเที่ยวและสิ่งดึงดูดใจ	4.20 (มาก)	3.86 (มาก)	B
สภาพแหล่งท่องเที่ยวมีความสะอาดปลอดภัย	ด้านแหล่งท่องเที่ยวและสิ่งดึงดูดใจ	4.18 (มาก)	3.84 (มาก)	B

ตารางที่ 5.4 แสดงปัจจัยย่อยต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ที่อยู่ในแต่ละ Quadrant (ต่อ)

Quadrant A : Concentrate Here		ความสำคัญ	ความพึงพอใจ	IPA Quadrants
ปัจจัยย่อย	ปัจจัยหลัก	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
สภาพอากาศที่ดี	ด้านแหล่งท่องเที่ยว และสิ่งดึงดูดใจ	4.28 (มาก)	3.85 (มาก)	B
ความสวยงาม ความมีเอกลักษณ์ของ สถาปัตยกรรมสิ่งปลูกสร้าง	ด้านแหล่งท่องเที่ยวและ สิ่งดึงดูดใจ	4.03 (มาก)	3.66 (มาก)	B
สัญญาณโทรศัพท์มือถือชัดเจน / 3G	ด้านโครงสร้างพื้นฐาน	4.20 (มาก)	3.82 (มาก)	B
มีสถานพยาบาลเบื้องต้นที่น่าเชื่อถือ	ด้านโครงสร้างพื้นฐาน	4.01 (มาก)	3.66 (มาก)	B
มีการจำหน่ายสินค้า ของที่ระลึก หลายประเภทและ น่าสนใจ	ด้านร้านจำหน่ายสินค้า และของที่ระลึกและ บริษัทนำเที่ยว	3.67 (มาก)	3.59 (มาก)	C
ของที่ระลึกมีราคาที่เหมาะสม	ด้านร้านจำหน่ายสินค้า และของที่ระลึกและ บริษัทนำเที่ยว	3.64 (มาก)	3.40 (ปานกลาง)	C
สถานที่จำหน่ายสินค้าของที่ระลึก ตกแต่งสวยงาม น่าสนใจ	ด้านร้านจำหน่ายสินค้า และของที่ระลึกและ บริษัทนำเที่ยว	3.80 (มาก)	3.58 (มาก)	C
มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ให้เป็นที่รู้จัก	ด้านร้านจำหน่ายสินค้า และของที่ระลึกและ บริษัทนำเที่ยว	3.68 (มาก)	3.45 (ปานกลาง)	C
มีแพ็คเกจนำเที่ยวที่หลากหลายและ น่าสนใจ	ด้านร้านจำหน่ายสินค้า และของที่ระลึกและ บริษัทนำเที่ยว	3.84 (มาก)	3.59 (มาก)	C
ราคาแพ็คเกจนำเที่ยวมีความ เหมาะสม	ด้านร้านจำหน่ายสินค้า และของที่ระลึกและ บริษัทนำเที่ยว	3.88 (มาก)	3.57 (มาก)	C

ตารางที่ 5.4 แสดงปัจจัยย่อยต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ที่อยู่ในแต่ละ Quadrant (ต่อ)

Quadrant A : Concentrate Here		ความสำคัญ	ความพึงพอใจ	IPA Quadrants
ปัจจัยย่อย	ปัจจัยหลัก	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
มีช่องทางในการติดต่อสอบถาม หลากหลายช่องทาง	ด้านร้านจำหน่ายสินค้า และของที่ระลึกและ บริษัทนำเที่ยว	3.89 (มาก)	3.52 (มาก)	C
มีการให้บริการของมัคคุเทศก์นำ เที่ยว	ด้านร้านจำหน่ายสินค้า และของที่ระลึกและ บริษัทนำเที่ยว	3.64 (มาก)	3.37 (ปานกลาง)	C
ร้านอาหารและแหล่งบันเทิงมีที่จอด รถสะดวก เพียงพอ	ด้านร้านอาหารและ แหล่งบันเทิงยามราตรี	3.92 (มาก)	3.57 (มาก)	C
วัฒนธรรมและสังคมของคนใน ท้องถิ่นมีความน่าสนใจ	ด้านแหล่งท่องเที่ยว และสิ่งดึงดูดใจ	3.79 (มาก)	3.58 (มาก)	C
มีการแสดงศิลปะ วัฒนธรรม	ด้านแหล่งท่องเที่ยว และสิ่งดึงดูดใจ	3.73 (มาก)	3.48 (ปานกลาง)	C
เสน่ห์ในวิถีชีวิตของผู้คนในแหล่ง ท่องเที่ยว	ด้านแหล่งท่องเที่ยว และสิ่งดึงดูดใจ	3.82 (มาก)	3.54 (มาก)	C
มีประวัติความเป็นมาที่น่าสนใจ	ด้านแหล่งท่องเที่ยว และสิ่งดึงดูดใจ	3.86 (มาก)	3.57 (มาก)	C
ความเหมาะสมของค่าธรรมเนียม การเข้าชม	ด้านแหล่งท่องเที่ยว และสิ่งดึงดูดใจ	3.97 (มาก)	3.60 (มาก)	C
การแนะนำแหล่งท่องเที่ยวทางสื่อ ต่างๆ เพียงพอ	ด้านแหล่งท่องเที่ยว และสิ่งดึงดูดใจ	3.90 (มาก)	3.56 (มาก)	C
ป้ายบอกเล่าประวัติ เรื่องราวของ แหล่งท่องเที่ยว	ด้านแหล่งท่องเที่ยว และสิ่งดึงดูดใจ	3.78 (มาก)	3.53 (มาก)	C
มีร้านอาหารและร้านขายของที่ ระลึกบริการ	ด้านแหล่งท่องเที่ยว และสิ่งดึงดูดใจ	3.81 (มาก)	3.50 (มาก)	C
นักท่องเที่ยวไม่พลุกพล่าน จนเกินไป	ด้านแหล่งท่องเที่ยว และสิ่งดึงดูดใจ	3.84 (มาก)	3.42 (ปานกลาง)	C

ตารางที่ 5.4 แสดงปัจจัยย่อยต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ที่อยู่ในแต่ละ Quadrant (ต่อ)

Quadrant A : Concentrate Here		ความสำคัญ	ความพึงพอใจ	IPA Quadrants
ปัจจัยย่อย	ปัจจัยหลัก	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น รถเช่า รถสาธารณะ มีเพียงพอ	ด้าน โครงสร้างพื้นฐาน	3.87 (มาก)	3.62 (มาก)	C
มีช่องทางในการติดต่อหาข้อมูล แหล่งท่องเที่ยวจากหน่วยงาน ราชการ	ด้าน โครงสร้างพื้นฐาน	3.82 (มาก)	3.41 (ปานกลาง)	C
โทรศัพท์สาธารณะมีเพียงพอ สะอาด	ด้าน โครงสร้างพื้นฐาน	3.69 (มาก)	3.38 (ปานกลาง)	C
โรงแรม ที่พัก มีเอกลักษณ์ สวยงาม	ด้าน โรงแรมที่พัก	3.89 (มาก)	3.85 (มาก)	D
แหล่งบันเทิงกลางคืนมีหลายแห่งให้ เลือก	ด้าน ร้านอาหารและ แหล่งบันเทิงยามราตรี	3.92 (มาก)	3.66 (มาก)	D
มีการแนะนำร้านอาหารและแหล่ง บันเทิงทางอินเทอร์เน็ต ผ่าน เว็บไซต์/เวปบอร์ด	ด้าน ร้านอาหารและ แหล่งบันเทิงยามราตรี	3.92 (มาก)	3.68 (มาก)	D
การคมนาคมสะดวกเข้าถึงแหล่ง ท่องเที่ยว	ด้าน แหล่งท่องเที่ยวและ สิ่งดึงดูดใจ	3.94 (มาก)	3.65 (มาก)	D
ความเจริญด้านวัตถุของเมือง เช่น ศูนย์การค้าที่ทันสมัย	ด้าน โครงสร้างพื้นฐาน	3.80 (มาก)	3.65 (มาก)	D
มีการให้บริการอินเทอร์เน็ตที่ เพียงพอราคาเหมาะสม	ด้าน โครงสร้างพื้นฐาน	3.95 (มาก)	3.66 (มาก)	D

จากตารางที่ 5.4 พบว่า ปัจจัยย่อยส่วนใหญ่อยู่ใน Quadrant B : Keep up good work โดยปัจจัยที่อยู่ใน Quadrant B มากที่สุดคือ ปัจจัยด้าน โรงแรมที่พัก รองลงมาคือ ปัจจัยด้านร้านอาหารและแหล่งบันเทิงยามราตรี ส่วนปัจจัยด้านแหล่งท่องเที่ยวและสิ่งดึงดูดใจ และปัจจัยด้าน โครงสร้างพื้นฐาน จะกระจายอยู่ทุก Quadrant

ปัจจัยย่อยลำดับรองลงมาจะอยู่ใน Quadrant C : Low Priority โดยปัจจัยที่อยู่ใน Quadrant C มากที่สุดคือ ปัจจัยด้านร้านอาหารสินค้าและของที่ระลึกและบริษัทนำเที่ยว ซึ่งอยู่ใน Quadrant C ทุกปัจจัยรองลงมาคือ ปัจจัยด้านแหล่งท่องเที่ยวและสิ่งดึงดูดใจ ส่วนปัจจัยด้านร้านอาหารและแหล่งบันเทิงยามราตรี จะมีปัจจัยย่อยเพียงปัจจัยเดียวที่อยู่ใน Quadrant C คือ ปัจจัยย่อยเรื่องร้านอาหารและแหล่งบันเทิงที่มีจุดสะดุดตา เพียงพอ

ปัจจัยย่อยลำดับรองลงมาอีกจะอยู่ใน Quadrant A : Concentrate Here โดยปัจจัยที่อยู่ใน Quadrant A มากที่สุดคือ ปัจจัยด้านโครงสร้างพื้นฐาน โดยเฉพาะเรื่องของการไม่มีการจราจรติดขัดซึ่งนักท่องเที่ยวให้ความสำคัญมาก แต่ไม่ได้รับการตอบสนองอย่างเพียงพอ จึงทำให้เกิดความไม่พึงพอใจเกิดขึ้น ปัจจัยรองลงมาคือ ปัจจัยด้านแหล่งท่องเที่ยวและสิ่งดึงดูดใจ โดยเฉพาะเรื่องของสภาพแหล่งท่องเที่ยวที่มีความสะอาดปลอดภัย สำหรับปัจจัยด้านโรงแรมที่พัก จะมีปัจจัยย่อยเพียงปัจจัยเดียวที่อยู่ใน Quadrant A คือ ปัจจัยย่อยเรื่องมีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ให้เป็นที่รู้จัก ดังนั้นทางผู้ให้บริการต้องให้ความสำคัญในการแก้ไขปรับปรุงโดยเร่งด่วน ส่วนปัจจัยด้านร้านอาหารสินค้าและของที่ระลึกและบริษัทนำเที่ยว กับปัจจัยด้านร้านอาหารและแหล่งบันเทิงยามราตรี จะไม่พบอยู่ใน Quadrant A

และปัจจัยย่อยลำดับสุดท้ายจะอยู่ใน Quadrant D : Possible Overkill โดยปัจจัยที่อยู่ใน Quadrant D ที่มีเพียงปัจจัยเดียวคือ ปัจจัยด้านโรงแรมที่พัก และปัจจัยด้านแหล่งท่องเที่ยวและสิ่งดึงดูดใจ ส่วนปัจจัยด้านร้านอาหารและแหล่งบันเทิงยามราตรี และปัจจัยด้านโครงสร้างพื้นฐาน จะมี 2 ปัจจัยที่อยู่ใน Quadrant D แต่ปัจจัยด้านร้านอาหารสินค้าและของที่ระลึกและบริษัทนำเที่ยว จะไม่อยู่ใน Quadrant D ดังนั้นผู้ให้บริการไม่มีความจำเป็นต้องรีบแก้ไขอย่างเร่งด่วน แต่ควรแก้ไขลำดับต่อไป เนื่องจากเป็นองค์ประกอบที่มีความสำคัญต่อผู้รับบริการในระดับต่ำ เมื่อเทียบกับปัจจัยบริการอื่น ๆ

จากปัจจัยย่อยต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ที่อยู่ในแต่ละ Quadrant สามารถสรุป

## 5.2 อภิปรายผลการศึกษา

จากการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

ตารางที่ 5.5 แสดงผลการวิจัย และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง จำแนกตามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

วรรณกรรม (เรื่อง, ผู้เขียน)	ผลการศึกษา	วรรณกรรมเรื่องความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในอำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน สิริกมล กันทะวัง(2553)
ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม - ฤดูกาลในการเดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย	ไม่เกี่ยวกับฤดู	สอดคล้องกับผลการศึกษา ที่พบว่า มีการเดินทางท่องเที่ยวโดยไม่เกี่ยวกับฤดู
- แหล่งท่องเที่ยวที่ต้องการเยี่ยมชม	ธรรมชาติ	สอดคล้องกับผลการศึกษา ที่พบว่า ต้องการไปเยี่ยมชมธรรมชาติ
- เหตุผลในการเดินทางท่องเที่ยว	ต้องการเพิ่มรสชาติให้ชีวิต	สอดคล้องกับผลการศึกษา ที่พบว่า เหตุผลในการเดินทางท่องเที่ยวเพราะต้องการเพิ่มรสชาติให้ชีวิต
- จำนวนครั้งที่มาท่องเที่ยวอำเภอหัวหิน	มากกว่า 4 ครั้ง	-
- พาหนะที่ใช้ในการเดินทาง มาท่องเที่ยวอำเภอหัวหินครั้งนี้	รถส่วนตัว	สอดคล้องกับผลการศึกษา ที่พบว่า เดินทางด้วยรถยนต์ส่วนตัว
- ลักษณะในการเดินทาง มาท่องเที่ยวอำเภอหัวหินครั้งนี้	เดินทางด้วยตัวเองทั้งหมด	-
- จำนวนผู้ร่วมเดินทางมาท่องเที่ยวอำเภอหัวหินครั้งนี้	คู่รัก/ครอบครัว	-
- ระยะเวลาในการพักในอำเภอหัวหิน	1 คืน	-
- สถานที่พักในอำเภอหัวหินครั้งนี้	โรงแรม	-

ตารางที่ 5.5 แสดงผลการวิจัย และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง จำแนกตามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

วรรณกรรม (เรื่อง, ผู้เขียน)	ผลการศึกษา	วรรณกรรมเรื่องความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในอำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน สิริกมล กันทะวัง(2553)
- เหตุผลในการเดินทางมาอำเภอหัวหินครั้งนี้	ความต้องการด้านกายภาพ ต้องการพักผ่อนร่างกาย และจิตใจ เช่น เดินเล่นชายหาด	สอดคล้องกับผลการศึกษา ที่พบว่า เหตุผลในการเดินทางมาอำเภอปายในครั้งนี้เพราะความต้องการด้านกายภาพของตนเอง
- แหล่งข้อมูลที่ค้นห่าก่อนการเดินทางมาอำเภอหัวหินครั้งนี้	คำบอกเล่าของญาติ/เพื่อน	สอดคล้องกับผลการศึกษา ที่พบว่า ได้มีการหาข้อมูลก่อนการเดินทางมาอำเภอปายครั้งนี้ จากคำบอกเล่าของญาติ/เพื่อน
- แหล่งข้อมูลที่นำเชื่อถือที่สุด	คำบอกเล่าของญาติ/เพื่อน	สอดคล้องกับผลการศึกษา ที่พบว่า แหล่งข้อมูลที่นำเชื่อถือมากที่สุดคือ คำบอกเล่าของญาติ/เพื่อน
- ประเภทข้อมูลที่หาในการเดินทางท่องเที่ยวอำเภอหัวหินครั้งนี้	แหล่งท่องเที่ยว	สอดคล้องกับผลการศึกษา ที่พบว่ามีการหาข้อมูลเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวมากที่สุด
- การเตรียมการท่องเที่ยวในการเดินทางครั้งนี้	เดินทางมาเอง มีการวางแผนการเดินทางมาอย่างดี มีการจองที่พัก จองพาหนะล่วงหน้า	สอดคล้องกับผลการศึกษา ที่พบว่า มีการเตรียมการเดินทางท่องเที่ยวครั้งนี้โดยเดินทางมาเอง มีการวางแผนการเดินทางมาอย่างดี มีการจองที่พัก จองพาหนะล่วงหน้า

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright © by Chiang Mai University  
All rights reserved



ตารางที่ 5.6 แสดงผลการวิจัย และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง จำแนกตามการให้ความสำคัญและมีความพึงพอใจต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ตามแนวคิดเกี่ยวกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการ 5 ด้าน

วรรณกรรม (เรื่อง, ผู้เขียน)	ผลการศึกษา	วรรณกรรมเรื่องความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่ อภिरัตน์ คำรงค์ศักดิ์ (2553)	วรรณกรรมเรื่องความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อสถานที่ท่องเที่ยวในจังหวัดลำพูน จิรภัทร บุญรักษา (2553)
ปัจจัยด้านต่างๆ			
1. ปัจจัยด้านโรงแรมที่พัก	ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ และมีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับมาก - ปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญลำดับแรกคือ การบริการ ความสุภาพ เป็นกันเองของพนักงานในโรงแรม ที่พัก - ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจลำดับแรกคือ โรงแรมที่พัก มีให้เลือกหลายแห่งหลายประเภท	สอดคล้องกับผลการศึกษาที่พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยโดยรวมระดับมาก ไม่สอดคล้องกับปัจจัยย่อยที่พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจลำดับแรกคือ โรงแรมที่พัก มีเอกลักษณ์ สวยงาม	ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาที่พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับปานกลาง ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางลำดับแรก คือ การลดราคาที่พัก

ตารางที่ 5.6 แสดงผลการวิจัย และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง จำแนกตามการให้ความสำคัญและมีความพึงพอใจต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ตามแนวคิดเกี่ยวกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการ 5 ด้าน (ต่อ)

วรรณกรรม (เรื่อง, ผู้เขียน)	ผลการศึกษา	วรรณกรรมเรื่องความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่ออุตสาหกรรมท่องเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่ อภิรัตน์ คำรงค์ดี (2553)	วรรณกรรมเรื่องความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อสถานที่ท่องเที่ยวในจังหวัดลำพูน จิรภัทร บุญรักษา (2553)
2. ด้านร้านจำหน่ายสินค้า และของที่ระลึกและบริษัทนำเที่ยว	ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ และมีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับมาก - ปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญลำดับแรกคือ มีช่องทางในการติดต่อสอบถามหลากหลายช่องทาง - ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจลำดับแรกคือ มีการจำหน่ายสินค้า ของที่ระลึกหลายประเภทและน่าสนใจ และมีแพ็คเกจนำเที่ยวที่หลากหลายและน่าสนใจ	สอดคล้องกับผลการศึกษา ที่พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยโดยรวมระดับมาก ไม่สอดคล้องกับปัจจัยย่อยที่พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจลำดับแรกคือ สถานที่จำหน่ายสินค้า ของที่ระลึก ตกแต่งสวยงาม น่าสนใจ และสภาพของร้านฯ หรือแหล่งจำหน่ายสะอาดปลอดภัย	สอดคล้องกับผลการศึกษา ที่พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยโดยรวมระดับมาก ไม่สอดคล้องกับปัจจัยย่อยที่พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจลำดับแรกคือ พนักงานขายบริการดี สุภาพ เป็นกันเอง

ตารางที่ 5.6 แสดงผลการวิจัย และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง จำแนกตามการให้ความสำคัญและมีความพึงพอใจต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ตามแนวคิดเกี่ยวกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการ 5 ด้าน (ต่อ)

วรรณกรรม (เรื่อง, ผู้เขียน)	ผลการศึกษา	วรรณกรรมเรื่องความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่ออุตสาหกรรมท่องเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่ อภิรัตน์ คำรงค์ดี (2553)	วรรณกรรมเรื่องความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อสถานที่ท่องเที่ยวในจังหวัดลำพูน จิรภัทร บุญรักษา (2553)
3. ปัจจัยด้านร้านอาหารและแหล่งบันเทิงยามราตรี	ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ และมีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับมาก - ปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญลำดับแรกคือ ราคาอาหารและเครื่องดื่มเหมาะสมกับบริการและรสชาติที่ได้รับ - ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจลำดับแรกคือ ร้านอาหารมีให้เลือกหลายประเภทหลายแห่ง	สอดคล้องกับผลการศึกษา ที่พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยโดยรวมระดับมาก ไม่สอดคล้องกับปัจจัยย่อยที่พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจลำดับแรกคือบรรยากาศ การตกแต่งร้านมีความสวยงามเป็นเอกลักษณ์	ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษา ที่พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยโดยรวมระดับปานกลาง สอดคล้องกับปัจจัยย่อยที่พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจลำดับแรกคือร้านอาหารมีให้เลือกหลายประเภท หลายแห่ง
4. ปัจจัยด้านแหล่งท่องเที่ยวและสิ่งดึงดูดใจ	ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ และมีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับมาก - ปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญลำดับแรกคือ สภาพอากาศที่ดี - ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจลำดับแรกคือ ภาพลักษณ์ทางธรรมชาติ เช่น ความสวยงาม ความน่าสนใจ ความสมบูรณ์ของธรรมชาติ	สอดคล้องกับผลการศึกษา ที่พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยโดยรวมระดับมาก สอดคล้องกับปัจจัยย่อยที่พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจลำดับแรกคือ ภาพลักษณ์ทางธรรมชาติ เช่น ความสวยงาม ความน่าสนใจ ความสมบูรณ์ของธรรมชาติ	สอดคล้องกับผลการศึกษา ที่พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยโดยรวมระดับมาก ไม่สอดคล้องกับปัจจัยย่อยที่พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจลำดับแรกคือ มีป้ายบอกเล่าประวัติเรื่องราวของแหล่งท่องเที่ยว

ตารางที่ 5.6 แสดงผลการวิจัย และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง จำแนกตามการให้ความสำคัญและมีความพึงพอใจต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ตามแนวคิดเกี่ยวกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการ 5 ด้าน (ต่อ)

วรรณกรรม (เรื่อง, ผู้เขียน)	ผลการศึกษา	วรรณกรรมเรื่องความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่ อภิรัตน์ คำรงค์ดี (2553)	วรรณกรรมเรื่องความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อสถานที่ท่องเที่ยวในจังหวัดลำพูน จิรภัทร บุญรักษา (2553)
5. ปัจจัยด้านโครงสร้างพื้นฐาน	ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ และมีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับมาก - ปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญลำดับแรกคือ สัญญาณโทรศัพท์มือถือซัดเจน / 3G - ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจลำดับแรกคือ สัญญาณโทรศัพท์มือถือซัดเจน / 3G	สอดคล้องกับผลการศึกษา ที่พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยโดยรวมระดับมาก ไม่สอดคล้องกับปัจจัยย่อยที่พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจลำดับแรกคือ ความเจริญด้านวัตถุของเมือง เช่น ศูนย์การค้าที่ทันสมัย และสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น รถเช่า รถสาธารณะ มีเพียงพอ	สอดคล้องกับผลการศึกษา ที่พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยโดยรวมระดับมาก ไม่สอดคล้องกับปัจจัยย่อยที่พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจลำดับแรกคือ มีป้ายบอกเล่าประวัติเรื่องราวของแหล่งท่องเที่ยว

### 5.3 ข้อค้นพบ

จากการศึกษาเรื่องการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ทำให้เห็นประเด็นสำคัญจึงเสนอเป็นข้อค้นพบได้ดังต่อไปนี้

1. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทยโดยไม่เกี่ยวกับฤดูกาล ส่วนใหญ่ต้องการไปเยี่ยมชมธรรมชาติของแหล่งท่องเที่ยว มีเหตุผลในการเดินทางท่องเที่ยวเพราะต้องการเพิ่มรสชาติให้ชีวิต

2. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เคยเดินทางมาท่องเที่ยวอำเภอหัวหินมากกว่า 4 ครั้ง โดยใช้รถส่วนตัว เดินทางมากับคู่รัก/ครอบครัว มีระยะเวลาในการพักเพียง 1 คืน และจะพักที่โรงแรม

3. แหล่งท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวเดินทางไปเที่ยวชมมากที่สุดคือ ชายหาดหัวหิน ส่วนเหตุผลที่นักท่องเที่ยวเดินทางมาอำเภอหัวหินเพราะความต้องการด้านกายภาพ ต้องการพักผ่อนร่างกายและจิตใจ เช่น เดินเล่นชายหาด

4. แหล่งข้อมูลที่น่าเชื่อถือที่สุด คือ คำบอกเล่าของญาติ/เพื่อน ส่วนประเภทข้อมูลที่ใช้ในการเดินทางท่องเที่ยวอำเภอหัวหินมากที่สุด คือ แหล่งท่องเที่ยว

5. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะกลับมาท่องเที่ยวที่อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์อีกแน่นอน และจะบอกต่อ แนะนำให้เพื่อน/ญาติ ให้มาเที่ยวแน่นอน

6. ปัจจัยย่อยที่อยู่ใน Quadrant A ได้แก่ เรื่องมีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ให้เป็นที่รู้จัก เรื่องผู้คนในแหล่งท่องเที่ยวเป็นมิตรและมีน้ำใจกับนักท่องเที่ยว เรื่องสภาพแหล่งท่องเที่ยวมีความสะอาดปลอดภัย เรื่องสถานที่ท่องเที่ยวมีจุดครดสะดวก เพียงพอ เรื่องป้ายบอกทางชัดเจนทำให้หาแหล่งท่องเที่ยวได้ง่าย เรื่องการคมนาคมสะดวก เรื่องพาหนะในการเดินทางมีหลายทางเลือก เรื่องไม่มีการจราจรติดขัด เรื่องปั้มน้ำมันมีเพียงพอ สะอาด และเรื่องตำรวจ/ตำรวจท่องเที่ยวให้ความช่วยเหลือและบริการดี นอกจากนี้ยังพบว่า ปัจจัยย่อยด้านโครงสร้างพื้นฐาน เป็นปัจจัยย่อยที่อยู่ใน Quadrant A มากกว่าปัจจัยย่อยด้านอื่นๆ

7. ปัจจัยย่อยที่อยู่ใน Quadrant B ได้แก่ เรื่องโรงแรม ที่พัก มีให้เลือกหลายแห่งหลายประเภท เรื่องสามารถหาห้องพัก/ที่พัก ได้ง่าย สะดวกเมื่อต้องการเรื่องสิ่งอำนวยความสะดวกในห้องพักรับรอง เรื่องสภาพของโรงแรม ที่พัก มีความสะอาดปลอดภัย เรื่องราคาที่พักเหมาะสมกับบริการที่ได้รับ เรื่องการจัดแพ็คเกจลดราคาที่พัก เรื่องมีช่องทางในการติดต่อสอบถามหรือจองที่พักหลายช่องทาง และสะดวก เช่น โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต เรื่องมีการแนะนำผ่านอินเทอร์เน็ตหรือ เวย์ปอร์ด์ เรื่องโรงแรมมีที่จอดรถสะดวก เพียงพอ เรื่องการบริการ ความสุภาพ เป็นกันเองของพนักงานในโรงแรม ที่พัก เรื่องอาหารมีรสชาติดี เรื่องร้านอาหารมีให้เลือกหลายประเภทหลายแห่ง เรื่องราคาอาหารและเครื่องดื่มเหมาะสมกับบริการและรสชาติที่ได้รับ เรื่องการคมนาคมสะดวก เข้าถึงสถานที่ได้ง่าย เรื่องการบริการ ความสุภาพ เป็นกันเองของพนักงานในร้านอาหารหรือแหล่งบันเทิงฯ เรื่องร้านอาหาร และแหล่งบันเทิง สะอาดปลอดภัย เรื่องบรรยากาศ การตกแต่งร้านมีความสวยงามเป็นเอกลักษณ์ เรื่องภาพลักษณ์ทางธรรมชาติ เช่น ความสวยงาม ความน่าสนใจ ความสมบูรณ์ของธรรมชาติ เรื่องการคมนาคมสะดวกเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยวได้ง่าย เรื่องสภาพแหล่งท่องเที่ยวมีความสะอาดปลอดภัย เรื่องสภาพอากาศที่ดี เรื่องความสวยงาม ความมีเอกลักษณ์ของสถาปัตยกรรมสิ่งปลูกสร้าง เรื่องสัญญาณโทรศัพท์มือถือชัดเจน / 3G และเรื่องมีสถานพยาบาลเบื้องต้นที่น่าเชื่อถือ นอกจากนี้ยังพบว่า ปัจจัยย่อยด้าน โรงแรมที่พัก เป็นปัจจัยย่อยที่อยู่ใน Quadrant B มากกว่าปัจจัยย่อยด้านอื่นๆ

8. ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ และมีความพึงพอใจต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยรวม และปัจจัยย่อยรายด้านอยู่ในระดับมาก โดยให้ความสำคัญ และมีความพึงพอใจต่อบริษัทด้าน โรงแรมที่พักเป็นอันดับแรก อันดับรองลงมา ได้แก่ ด้านร้านอาหารและแหล่งบันเทิงยามราตรี ด้านแหล่งท่องเที่ยวและสิ่งดึงดูดใจ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน และด้านร้านจำหน่ายสินค้าและของที่ระลึกและบริษัทนำเที่ยว ตามลำดับ ส่วนระดับความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 10 อันดับแรก และความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด 10 อันดับแรกของนักท่องเที่ยวที่มีต่อ อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ แสดงดังตารางที่ 5.6 – 5.7

ตารางที่ 5.6 สรุปผลของระดับความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 10 อันดับแรกของนักท่องเที่ยวที่มีต่อ อุตสาหกรรมท่องเที่ยวในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ปัจจัยย่อย	ปัจจัยหลัก	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	อันดับที่
สภาพอากาศที่ดี	ด้านแหล่งท่องเที่ยวและ สิ่งดึงดูดใจ	4.28 (มาก)	1
การบริการ ความสุภาพ เป็นกันเองของพนักงานใน โรงแรม ที่พัก	ด้าน โรงแรมที่พัก	4.25 (มาก)	2
ราคาอาหารและเครื่องดื่มเหมาะสมกับบริการและ รสชาติที่ได้รับ	ด้านร้านอาหารและแหล่ง บันเทิงยามราตรี	4.24 (มาก)	3
ภาพลักษณ์ทางธรรมชาติ เช่น ความสวยงาม ความ น่าสนใจ ความสมบูรณ์ของธรรมชาติ	ด้านแหล่งท่องเที่ยวและ สิ่งดึงดูดใจ	4.24 (มาก)	3
อาหารมีรสชาติดี	ด้านร้านอาหารและแหล่ง บันเทิงยามราตรี	4.23 (มาก)	4
การคมนาคมสะดวก เข้าถึงสถานที่ได้ง่าย	ด้านร้านอาหารและแหล่ง บันเทิงยามราตรี	4.23 (มาก)	4
สภาพของโรงแรม ที่พัก มีความสะอาดปลอดภัย	ด้าน โรงแรมที่พัก	4.22 (มาก)	5

ตารางที่ 5.6 สรุปผลของระดับความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 10 อันดับแรกของนักท่องเที่ยวที่มีต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ (ต่อ)

ปัจจัยย่อย	ปัจจัยหลัก	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	อันดับที่
การคมนาคมสะดวกเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยวง่าย	ด้านแหล่งท่องเที่ยวและ สิ่งดึงดูดใจ	4.20 (มาก)	6
สัญญาณโทรศัพท์มือถือชัดเจน / 3G	ด้านโครงสร้างพื้นฐาน	4.20 (มาก)	6
แหล่งท่องเที่ยวตามธรรมชาติ และสภาพอากาศ มี สภาพแหล่งท่องเที่ยวมีความสะอาดปลอดภัย	ด้านแหล่งท่องเที่ยวและ สิ่งดึงดูดใจ	4.19 (มาก)	7
ร้านอาหารมีให้เลือกหลายประเภทหลายแห่ง	ด้านร้านอาหารและแหล่ง บันเทิงยามราตรี	4.18 (มาก)	8
โรงแรมที่พัก มีให้เลือกหลายแห่งหลายประเภท	ด้านโรงแรมที่พัก	4.14 (มาก)	9
การจัดแพ็คเกจจลตราค่าที่พัก	ด้านโรงแรมที่พัก	4.14 (มาก)	9
สภาพแหล่งท่องเที่ยวมีความสะอาดปลอดภัย	ด้านแหล่งท่องเที่ยวและ สิ่งดึงดูดใจ	4.14 (มาก)	9
มีช่องทางในการติดต่อสอบถามหรือจองที่พัก หลายช่องทาง และสะดวก เช่น โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต	ด้านโรงแรมที่พัก	4.13 (มาก)	10
โรงแรมมีที่จอดรถสะดวก เพียงพอ	ด้านโรงแรมที่พัก	4.113 (มาก)	10

จากตารางที่ 5.6 พบว่า ค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญสูงสุด 10 ลำดับแรก ส่วนใหญ่เป็นปัจจัยหลักด้าน โรงแรมที่พัก ลำดับต่อมาเป็นปัจจัยด้านแหล่งท่องเที่ยวและสิ่งดึงดูดใจ ปัจจัยด้านร้านอาหารและแหล่งบันเทิงยามราตรี และปัจจัยด้านโครงสร้างพื้นฐาน ดังนั้นจึงเห็นได้ว่ากลุ่มปัจจัยดังกล่าว เป็นปัจจัยหลักที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์มากกว่าปัจจัยอื่นๆ ส่วนปัจจัยด้านร้านจำหน่ายสินค้า และของที่ระลึก และบริษัทนำเที่ยว ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญสูงสุดไม่อยู่ใน 10 อันดับแรก

ตารางที่ 5.7 สรุปผลของระดับความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด 10 อันดับแรกของนักท่องเที่ยวที่มีต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ปัจจัยย่อย	ปัจจัยหลัก	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	อันดับที่
มีการให้บริการของมัคคุเทศก์นำเที่ยว	ด้านร้านจำหน่ายสินค้า และ ของที่ระลึกและบริษัทนำเที่ยว	3.37 (ปานกลาง)	1
โทรศัพท์สาธารณะมีเพียงพอ สะอาด	ด้าน โครงสร้างพื้นฐาน	3.38 (ปานกลาง)	2
ของที่ระลึกมีราคาที่เหมาะสม	ด้านร้านจำหน่ายสินค้า และ ของที่ระลึกและบริษัทนำเที่ยว	3.40 (ปานกลาง)	3
มีช่องทางในการติดต่อหาข้อมูลแหล่ง ท่องเที่ยวจากหน่วยงานราชการ	ด้าน โครงสร้างพื้นฐาน	3.41 (ปานกลาง)	4
ไม่มีการจราจรติดขัด	ด้าน โครงสร้างพื้นฐาน	3.41 (ปานกลาง)	4
นักท่องเที่ยวไม่พลุกพล่านจนเกินไป	ด้านแหล่งท่องเที่ยวและสิ่ง ดึงดูดใจ	3.42 (ปานกลาง)	5
มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ให้เป็นที่รู้จัก	ด้านร้านจำหน่ายสินค้า และ ของที่ระลึกและบริษัทนำเที่ยว	3.45 (ปานกลาง)	6
มีการแสดงศิลปะ วัฒนธรรม	ด้านแหล่งท่องเที่ยวและสิ่ง ดึงดูดใจ	3.48 (ปานกลาง)	7
มีร้านอาหารและร้านขายของที่ระลึกบริการ	ด้านแหล่งท่องเที่ยวและสิ่ง ดึงดูดใจ	3.51 (มาก)	8
มีช่องทางในการติดต่อสอบถามหลากหลาย ช่องทาง	ด้านร้านจำหน่ายสินค้า และ ของที่ระลึกและบริษัทนำเที่ยว	3.52 (มาก)	9
ป้ายบอกเล่าประวัติ เรื่องราวของแหล่ง ท่องเที่ยว	ด้านแหล่งท่องเที่ยวและสิ่ง ดึงดูดใจ	3.53 (มาก)	10

จากตารางที่ 5.7 พบว่า ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจต่ำสุด 10 ลำดับแรก ส่วนใหญ่เป็นปัจจัยหลักด้านร้านจำหน่ายสินค้า และของที่ระลึกและบริษัทนำเที่ยว และด้านแหล่งท่องเที่ยว และสิ่งดึงดูดใจ ลำดับต่อมาเป็นปัจจัยด้าน โครงสร้างพื้นฐาน ดังนั้นจึงเห็นได้ว่ากลุ่มปัจจัยดังกล่าวเป็นปัจจัยหลักที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในอำเภอหัวหิน



จังหวัดประจวบคีรีขันธ์น้อยกว่าปัจจัยอื่นๆ ส่วนปัจจัยด้านโรงแรมที่พัก และด้านร้านอาหารและแหล่งบันเทิงยามราตรี ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่ำสุดไม่อยู่ใน 10 อันดับแรก

#### 5.4 ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ มีข้อเสนอแนะที่จะนำไปใช้เป็นประโยชน์ต่อผู้ประกอบการในการกำหนดแผนกลยุทธ์ให้ตรงต่อความต้องการของนักท่องเที่ยว และควรให้ความสำคัญกับปัจจัยที่นักท่องเที่ยวให้ความสำคัญ และไม่พึงพอใจในแต่ละปัจจัยดังนี้

1. ภาครัฐ องค์กรท้องถิ่น หรือผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการวางระบบบริหารจัดการเกี่ยวกับการท่องเที่ยวในอำเภอหัวหิน ด้วยการปรับปรุงในเรื่องของภาพลักษณ์ทางธรรมชาติ สภาพอากาศ วิถีชีวิตของของในท้องถิ่น เพราะเป็นหัวใจของการท่องเที่ยวในอำเภอหัวหิน โดยภาครัฐและเอกชนควรมีการหารือร่วมกัน เพื่อกำหนดทิศทางการปรับปรุง และพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวในอำเภอหัวหิน เช่น การรณรงค์ และปลูกจิตสำนึกให้รักษาธรรมชาติ นอกจากนี้ควรจัดกิจกรรมส่งเสริมการท่องเที่ยวอย่างต่อเนื่อง เพื่อแนะนำแหล่งท่องเที่ยว ทรัพยากรด้านการท่องเที่ยวธรรมชาติ วัฒนธรรม ประเพณี และความเป็นอยู่ให้เป็นที่รู้จัก เพื่อเชิญชวน และกระตุ้นให้นักท่องเที่ยวเดินทางมาท่องเที่ยวตลอดทั้งปี ตลอดจนช่วยเพิ่มรสชาติให้กับชีวิตแก่นักท่องเที่ยวในการที่ได้เรียนรู้วิถีชีวิต และความเป็นอยู่ของคนในชุมชน เนื่องจากผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทยโดยไม่เกี่ยวกับฤดู ส่วนใหญ่ต้องการไปเยี่ยมชมธรรมชาติของแหล่งท่องเที่ยว มีเหตุผลในการเดินทางท่องเที่ยวเพราะต้องการเพิ่มรสชาติให้ชีวิต

2. ภาครัฐ องค์กรท้องถิ่น หรือผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง ควรเข้ามาปรับปรุงและกำหนดราคาที่พักไม่ให้มีราคาที่สูงเกินไป เพื่อให้นักท่องเที่ยวมาทางเลือกที่จะพักผ่อนที่โรงแรมเพิ่มมากยิ่งขึ้น อีกทั้งควรมีการจัดแพ็คเกจทัวร์ หรือครอบครัวในราคาพิเศษ เพื่อกระตุ้นให้นักท่องเที่ยวกลุ่มนี้เลือกพักในจำนวนคืนที่มากขึ้น และควรมีการปรับปรุงถนนให้มีความสวยงาม มีการจัดทำป้ายบอกทางไปยังสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ อย่างเด่นชัด เพื่อเพิ่มความสะดวกในการเดินทางของนักท่องเที่ยว เพราะจากผลการศึกษาพบว่า ผู้ประกอบการผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้รถส่วนตัวในการเดินทางมาท่องเที่ยวอำเภอหัวหิน โดยเดินทางมากับคู่รัก/ครอบครัว มีระยะเวลาในการพักเพียง 1 คืน และจะพักที่โรงแรม

3. จากผลการศึกษาพบว่า แหล่งท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวเดินทางไปเที่ยวชมมากที่สุดคือชายหาดหัวหิน ส่วนเหตุผลที่นักท่องเที่ยวเดินทางมาอำเภอหัวหินเพราะความต้องการด้านกายภาพ ต้องการพักผ่อนร่างกายและจิตใจ เช่น เดินเล่นชายหาด ค้างคืนทางภาครัฐ องค์กรท้องถิ่น หรือผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง และชุมชน ควรจัดระเบียบชายหาดหัวหินให้มีระเบียบ ทัศนคติและรักษาความ

สะอาดและปรับปรุงให้มีความสะอาดและสวยงามอย่างสม่ำเสมอ และควรมีองค์กรที่รับผิดชอบในด้านความปลอดภัยและเพิ่มความร่วมมือระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการปรับปรุง เพื่อความปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สินของนักท่องเที่ยว และสร้างความเชื่อมั่นให้แก่นักท่องเที่ยว ตลอดจนปรับปรุงบริเวณชายหาดอย่าให้มีความร่มรื่น เงียบสงบ เหมาะแก่การพักผ่อนนอกจากนี้ควรพัฒนาชายหาดหัวหินอย่างต่อเนื่องทั้งนี้เพื่อความยั่งยืนของทรัพยากร และความสวยงามของชายหาดหัวหิน

4. จากผลการศึกษาพบว่า แหล่งข้อมูลที่น่าเชื่อถือที่สุด คือ คำบอกเล่าของญาติ/เพื่อน ส่วนประเภทข้อมูลที่หาในการเดินทางท่องเที่ยวอำเภอหัวหินมากที่สุด คือ แหล่งท่องเที่ยว ดังนั้นทางภาครัฐ องค์กรท้องถิ่น หรือผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง ควรช่วยกันประชาสัมพันธ์พร้อมทั้งให้ข้อมูลแก่นักท่องเที่ยว เพื่อให้นักท่องเที่ยวที่มาได้ความรู้ และจะได้้นำกลับไปแนะนำให้นักท่องเที่ยวกลุ่มต่อไป และควรเร่งพัฒนาเว็บไซต์ขึ้นมาเพื่อเป็นช่องทางในการเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวในอำเภอหัวหิน โดยมีการออกแบบที่ใช้ขนาดตัวอักษรและสีที่ง่ายต่อการอ่าน และควรพัฒนาข้อมูลให้ทันสมัยอยู่เสมอ โดยเฉพาะข้อมูลด้านแหล่งท่องเที่ยว ที่พัก อาหาร และราคาที่พัก ในแต่ละช่วงเวลา ทั้งช่วงฤดูกาลท่องเที่ยวและนอกฤดูกาลท่องเที่ยว โดยระบุราคาในแต่ละช่วงเวลาอย่างชัดเจน และอาจพิจารณาใช้ช่องทางสื่อสังคม Social Media เช่น Facebook หรือ Twitter ซึ่งถือว่าได้รับความนิยมอย่างสูงในปัจจุบัน มาช่วยในการประชาสัมพันธ์แหล่งท่องเที่ยวในอำเภอหัวหิน ซึ่งถือเป็นอีกหนึ่งช่องทางที่ได้ผลดีและมีต้นทุนต่ำ นอกจากนี้ทางผู้ประกอบการควรให้บริการนักท่องเที่ยวอย่างดีที่สุด เพราะหากนักท่องเที่ยวมาใช้บริการแล้วเกิดความประทับใจ ก็จะมีการบอกต่อไปยังญาติ เพื่อน หรือคนรู้จัก อีกทั้งยังช่วยให้โรงแรมประหยัดค่าใช้จ่ายในด้านการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ และยังเป็นการดึงดูดนักท่องเที่ยวให้มาใช้บริการได้มากขึ้นอีกด้วย

5. จากผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะกลับมาท่องเที่ยวที่อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์อีกแน่นอน และจะบอกต่อ แนะนำให้เพื่อน/ญาติ ให้มาเที่ยวแน่นอน ดังนั้นทางภาครัฐ องค์กรท้องถิ่น หรือผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง ควรมีการปรับปรุงในเรื่องของภาพลักษณ์ทางธรรมชาติ สภาพอากาศ วิถีชีวิตของในท้องถิ่น สถานที่ท่องเที่ยว และสภาพการจราจร เพราะเป็นหัวใจของการท่องเที่ยว อีกทั้งควรมีการจัดทำป้ายบอกทางไปยังสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ อย่างเด่นชัด เพื่อเพิ่มความสะดวกในการเดินทางของนักท่องเที่ยว ตลอดจนมีการจัดระเบียบแหล่งท่องเที่ยวให้มีระเบียบ ทัศนคติและรักษาความสะอาดและปรับปรุงให้มีความสะอาดและสวยงามอยู่เสมอ และทางผู้ประกอบการควรให้บริการนักท่องเที่ยวอย่างดีที่สุด เพราะหากนักท่องเที่ยวมาใช้บริการแล้วเกิดความประทับใจ ก็จะมีการบอกต่อไปยังญาติ เพื่อน หรือคนรู้จัก

6. ภาครัฐ องค์กรท้องถิ่น หรือผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง ควรมีการปรับปรุงมิถุนันไม่ให้มีหลุม หรือขรุขระ เพราะการขยายถนนอาจทำได้ยาก เพื่อให้การคมนาคมสะดวกยิ่งขึ้น และอาจช่วยบรรเทาปัญหาการจราจรติดขัดได้อีกทาง อีกทั้งควรมีการจัดทำป้ายบอกทางไปยังสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ

อย่างเด่นชัด เพื่อเพิ่มความสะดวกในการเดินทางของนักท่องเที่ยว ตลอดจนมีการจัดระเบียบแหล่งท่องเที่ยวให้มีระเบียบ ทัศนคติและรักษาความสะอาดและปรับปรุงให้มีความสะอาดและสวยงามอยู่เสมอ เช่น การเพิ่มจำนวนถังขยะ และจัดทำห้องน้ำสาธารณะตามแหล่งท่องเที่ยวต่างๆ โดยคำนึงถึงความสะอาด มีสุขอนามัย และความเป็นระเบียบสวยงาม และควรมีองค์กรที่รับผิดชอบในด้านความปลอดภัยและเพิ่มความร่วมมือระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และเจ้าหน้าที่ตำรวจ ช่วยกันการเดินทางบริเวณพื้นที่แหล่งท่องเที่ยวที่เป็นพื้นที่เสี่ยง หรือไม่ปลอดภัย โดยให้เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด เช่น การตรวจตราในพื้นที่เสี่ยง หรือไม่ปลอดภัย ตลอดจนบริเวณโดยรอบของแหล่งท่องเที่ยวทุก 45 นาที หรือ 1 ชั่วโมง เพื่อให้มีความปลอดภัย และสร้างความเชื่อมั่นให้แก่นักท่องเที่ยว นอกจากนี้ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้นักท่องเที่ยวได้ทราบถึงแหล่งท่องเที่ยวในอำเภอ หัวหน้าว่ามีแหล่งใดที่น่าท่องเที่ยว เผยแพร่วัฒนธรรมและประเพณีให้นักท่องเที่ยวได้รับรู้ และควรประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง อีกทั้งตำรวจ/ตำรวจท่องเที่ยวควรให้ความช่วยเหลือแก่นักท่องเที่ยวด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นกันเอง และทางภาครัฐ หรือหน่วยงานภาคเอกชน และผู้ที่เกี่ยวข้องควรร่วมลงทุน สถานีบริการน้ำมันให้ครอบคลุมและเพียงพอต่อความต้องการของนักท่องเที่ยว และควรเน้นในเรื่องของความสะอาด เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่นักท่องเที่ยว เนื่องจากผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยย่อยเรื่องมีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ให้เป็นที่รู้จัก เรื่องผู้คนในแหล่งท่องเที่ยวเป็นมิตร และมีน้ำใจกับนักท่องเที่ยว เรื่องสภาพแหล่งท่องเที่ยวมีความสะอาดปลอดภัย เรื่องสถานที่ท่องเที่ยวมีจุดรถสะดวก เพียงพอ เรื่องป้ายบอกทางชัดเจนทำให้หาแหล่งท่องเที่ยวได้ง่าย เรื่องการคมนาคมสะดวก เรื่องพาหนะในการเดินทางมีหลายทางเลือก เรื่องไม่มีการจราจรติดขัด เรื่องปั้มน้ำมันมีเพียงพอ สะอาด และเรื่องตำรวจ/ตำรวจท่องเที่ยวให้ความช่วยเหลือและบริการดี เป็นปัจจัยย่อยที่อยู่ในกลุ่มคุณลักษณะที่มีความสำคัญต่อนักท่องเที่ยวแต่ไม่ได้รับการตอบสนองอย่างเพียงพอจำเป็นต้องได้รับการแก้ไขปรับปรุงโดยเร่งด่วน นอกจากนี้ยังพบว่า ปัจจัยย่อยด้านโครงสร้างพื้นฐาน เป็นปัจจัยย่อยที่อยู่ในกลุ่มนี้มากกว่าปัจจัยย่อยด้านอื่นๆ

7. จากผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยย่อยผู้ใช้บริการสามารถตอบสนองได้เป็นอย่างดีในคุณลักษณะที่ลูกค้าให้ความสำคัญมากต้องรักษาคุณภาพให้อยู่ในระดับสูงต่อไป ได้แก่ เรื่องโรงแรมที่พัก มีให้เลือกหลายแห่งหลายประเภท เรื่องสามารถหาห้องพัก/ที่พัก ได้ง่าย สะดวกเมื่อต้องการเรื่องสิ่งอำนวยความสะดวกในห้องพักรับถ้วนอน เรื่องสภาพของโรงแรม ที่พัก มีความสะอาดปลอดภัย เรื่องราคาค่าที่พักเหมาะสมกับบริการที่ได้รับ เรื่องการจัดแพ็คเกจลดราคาที่พัก เรื่องมีช่องทางในการติดต่อสอบถามหรือจองที่พัก หลายช่องทาง และสะดวก เช่น โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต เรื่องมีการแนะนำผ่านอินเทอร์เน็ตหรือเวปบอร์ด เรื่องโรงแรมมีที่จอดรถสะดวก เพียงพอ เรื่องการบริการ ความสุภาพเป็นกันเองของพนักงานในโรงแรม ที่พัก เรื่องอาหารมีรสชาติดี เรื่องร้านอาหารมีให้เลือกหลายประเภทหลายแห่ง เรื่องราคาอาหารและเครื่องดื่มเหมาะสมกับบริการและรสชาติที่ได้รับ เรื่องการ

คมนาคมสะดวก เข้าถึงสถานที่ได้ง่าย เรื่องการบริการ ความสุภาพ เป็นกันเองของพนักงานในร้านอาหารหรือแหล่งบันเทิงฯ เรื่องร้านอาหาร และแหล่งบันเทิง สะอาดปลอดภัย เรื่องบรรยากาศการตกแต่งร้านมีความสวยงามเป็นเอกลักษณ์ เรื่องภาพลักษณ์ทางธรรมชาติ เช่น ความสวยงาม ความน่าสนใจ ความสมบูรณ์ของธรรมชาติ เรื่องการคมนาคมสะดวกเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว เรื่องสภาพแหล่งท่องเที่ยวมีความสะอาดปลอดภัย เรื่องสภาพอากาศที่ดี เรื่องความสวยงาม ความมีเอกลักษณ์ของสถาปัตยกรรมสิ่งปลูกสร้าง เรื่องสัญญาณโทรศัพท์มือถือชัดเจน / 3G และเรื่องมีสถานพยาบาลเบื้องต้นที่น่าเชื่อถือ นอกจากนี้ยังพบว่า ปัจจัยย่อยด้าน โรงแรมที่พัก เป็นปัจจัยย่อยที่อยู่ในกลุ่มนี้มากกว่าปัจจัยย่อยด้านอื่นๆ ดังนั้นทางภาครัฐ องค์กรท้องถิ่น หรือผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง และผู้ประกอบการควรให้ความสำคัญกับปัจจัยดังกล่าว โดยเฉพาะปัจจัยด้าน โรงแรมที่พัก เพราะเป็นปัจจัยที่ผู้บริโภคให้ความสำคัญมาก และก็ได้รับการตอบสนองที่ดี จึงทำให้เกิดความพึงพอใจ แต่ในทางตรงกันข้ามหากภาครัฐ องค์กรท้องถิ่น หรือผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง และผู้ประกอบการไม่เอาใจใส่ ก็อาจส่งผลให้นักท่องเที่ยวเกิดความไม่พึงพอใจ

8. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยเป็นลำดับแรกได้แก่ เรื่องสภาพอากาศที่ดี รองลงมาได้แก่ เรื่องการบริการ ความสุภาพ เป็นกันเองของพนักงานในโรงแรม ที่พัก เรื่องราคาอาหารและเครื่องดื่มเหมาะสมกับบริการและรสชาติที่ได้รับ เรื่องภาพลักษณ์ทางธรรมชาติ เช่น ความสวยงาม ความน่าสนใจ ความสมบูรณ์ของธรรมชาติ เรื่องอาหารมีรสชาติดี เรื่องการคมนาคมสะดวก เข้าถึงสถานที่ได้ง่าย และสภาพของโรงแรม ที่พัก มีความสะอาดปลอดภัยตามลำดับ พบว่า ปัจจัยย่อยในเรื่องดังกล่าว อยู่ในกลุ่มนี้ผู้ให้บริการสามารถตอบสนองได้เป็นอย่างดีในคุณลักษณะที่นักท่องเที่ยวให้ความสำคัญมาก ดังนั้นทางภาครัฐ องค์กรท้องถิ่น หรือผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง และผู้ประกอบการควรให้ความสำคัญกับปัจจัยดังกล่าว เพราะเป็นปัจจัยที่นักท่องเที่ยวให้ความสำคัญมากเป็นอันดับ 1-5 นอกจากนี้ทางภาครัฐ องค์กรท้องถิ่น หรือผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง และผู้ประกอบการ ควรให้ความสนใจเป็นพิเศษ และควรจะทำกรปรับปรุงแก้ไขอย่างเร่งด่วน ในเรื่องของสภาพแหล่งท่องเที่ยวให้มีความสะอาดปลอดภัย เนื่องจากนักท่องเที่ยวให้ความสำคัญไว้สูงกว่าระดับการบริการที่นักท่องเที่ยวได้รับ หรือไม่ได้รับการตอบสนองอย่างเพียงพอ จึงทำให้เกิดความไม่พึงพอใจเกิดขึ้น

9. ภาครัฐ องค์กรท้องถิ่น หรือผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง ควรให้ความสนใจเป็นพิเศษ และควรจะทำกรปรับปรุงแก้ไขอย่างเร่งด่วน ในเรื่องการจราจรที่ติดขัด เพราะนักท่องเที่ยวให้ความสำคัญไว้สูงกว่าระดับการบริการที่นักท่องเที่ยวได้รับ หรือไม่ได้รับการตอบสนองอย่างเพียงพอ จึงทำให้เกิดความไม่พึงพอใจเกิดขึ้น ส่วนปัจจัยย่อยในเรื่องมีการให้บริการของมัคคุเทศก์นำเที่ยว เรื่องโทรศัพท์สาธารณะมีเพียงพอ สะอาด เรื่องของที่ระลึกมีราคาที่เหมาะสม เรื่องมีช่องทางในการติดต่อหาข้อมูลแหล่งท่องเที่ยวจากหน่วยงานราชการ และเรื่องนักท่องเที่ยวไม่พลุกพล่านจนเกินไป เป็นปัจจัยที่

นักท่องเที่ยวยังพอใจต่ำเป็นลำดับที่ 1 – 5 ดังนั้นทางภาครัฐ องค์กรท้องถิ่น หรือผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง ควรทำการปรับปรุงแก้ไขในเรื่องดังกล่าว แม้ปัจจัยดังกล่าวจะอยู่ในกลุ่มของผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพต่ำ หรือนักท่องเที่ยวยังมีบริการต่ำ ในคุณลักษณะที่ไม่สำคัญผู้ให้บริการสามารถเลื่อนการปรับปรุงไปก่อน ก็ได้ตาม แต่ก็ควรที่จะปรับปรุง เพราะเป็นปัจจัยที่นักท่องเที่ยวยังพอใจต่ำเป็นลำดับที่ 1 – 5



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved