

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษา เรื่องความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมในจังหวัดลำพูน มีแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎี

1. แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ

Vroom (1964: 99) กล่าวว่า ความพึงพอใจและทัศนคติ สองคำนี้สามารถใช้แทนกันได้ หมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทัศนคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น และทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจ

Wolman (1973) กล่าวว่า ความพึงพอใจ (Gratification) ตามความหมายของพจนานุกรมทางด้านพฤติกรรม ได้ให้คำจำกัดความไว้ว่าหมายถึง ความรู้สึกที่ดีมีความสุข เมื่อคนเราได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย (Goals) ความต้องการ (Need) หรือแรงจูงใจ (Motivation)

Apple White (1956: 6) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่าเป็นความสุขที่ได้รับจากสภาพแวดล้อมทางกายภาพ เป็นความสุขที่เกิดจากการได้เข้าร่วมในกิจกรรมนั้นๆ

จากความหมายของความพึงพอใจข้างต้น สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ เป็นเรื่องเกี่ยวกับความรู้สึกภายในจิตใจของแต่ละบุคคล ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อความต้องการหรือความคาดหวังได้รับการตอบสนองไปแล้วในระดับหนึ่ง หากมีความคาดหวังมากและได้รับการตอบสนองด้วยดี ก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจมาก ในทางตรงกันข้าม หากมีความคาดหวังมาก แต่ได้รับการตอบสนองที่ไม่ดี ก็จะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจได้ โดยความพึงพอใจของแต่ละบุคคลนั้นจะแตกต่างกันไป ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่ได้รับด้วย

2. แนวคิดการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม

ความหมายของการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม

ชาญวิทย์ เกษตรศิริ (2540: 10) ได้ให้ความหมายของการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมว่าเป็น การท่องเที่ยวเพื่อการเรียนรู้ผู้อื่น และย้อนกลับมามองตนเองอย่างเข้าใจความเกี่ยวพันของสรรพสิ่งในโลกที่ไม่สามารถแยกออกจากกันได้ บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา (2548 : 38) กล่าวว่า การท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม เป็นการท่องเที่ยวเพื่อมุ่งการให้ความรู้และความภาคภูมิใจที่เน้นเสนอลักษณะวัฒนธรรม ประวัติศาสตร์ โบราณคดี และสถานที่ต่างๆ ที่มนุษย์สร้างขึ้นโดยเกี่ยวเนื่องกับความ เป็นอยู่ของสังคม

ศิริ ฮามสุโพธิ์ (2543: 65) กล่าวว่า การท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม เป็นการเดินทางเพื่อสัมผัส และการเข้าร่วมใช้วิถีชีวิตต่างๆ ที่กำลังสูญหายไป ในบางท้องถิ่น เพื่อให้เข้าใจอย่างลึกซึ้งถึงประวัติ ความเป็นมา การดำเนินชีวิตที่แตกต่างไปจากวัฒนธรรมของตน เช่น การแสดงศิลปวัฒนธรรม ประเพณีและงานเทศกาล เป็นต้น

จากความหมายของการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมข้างต้น สรุปได้ว่า การท่องเที่ยวเชิง วัฒนธรรม เป็นการท่องเที่ยวที่ผู้มาเยือนได้มาแลกเปลี่ยน เรียนรู้ สัมผัสวิถีชีวิตของคนท้องถิ่นที่ แตกต่างไปจากวัฒนธรรมของตนเอง

3. การประเมินความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการประเมินความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว พบว่า ผู้วิจัยได้ทำการประเมินความพึงพอใจตามองค์ประกอบของการท่องเที่ยวโดย เสรี วังส์ไพจิตร (2530) ได้กำหนดว่า องค์ประกอบของการท่องเที่ยว ประกอบด้วย 2 ประการ คือ 1. แหล่งท่องเที่ยว ซึ่งประกอบด้วยแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ เช่น ทะเล ภูเขา ภูมิอากาศ เป็นต้น และแหล่งท่องเที่ยวที่มนุษย์สร้างขึ้น เช่น ศิลปกรรม โบราณสถานและโบราณวัตถุ ตลอดจนศิลปวัฒนธรรม ประเพณี เป็นต้น 2. บริการและสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โรงแรม ที่พัก ภัตตาคารและร้านอาหาร การคมนาคมขนส่งทั้งภายในประเทศและระหว่างประเทศ ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน สินค้าของที่ระลึกและสินค้าพื้นเมือง การอำนวยความสะดวกในระเบียบพิธีการต่างๆ เป็นต้น

สำหรับการประเมินความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมนั้น บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา (2548) ได้เพิ่มองค์ประกอบของการท่องเที่ยวให้มีความเหมาะสมกับการ ประเมินการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม โดยประกอบด้วย 6 ด้าน ได้แก่ 1. ด้านแหล่งท่องเที่ยวทาง วัฒนธรรม ประกอบด้วยสิ่งดึงดูดใจ 10 ประการ ดังนี้ 1.1 ประวัติศาสตร์และร่องรอยทาง ประวัติศาสตร์ที่ยังปรากฏให้เห็น 1.2 โบราณคดีและพิพิธภัณฑสถานต่างๆ 1.3 งานสถาปัตยกรรม

เก่าแก่ดั้งเดิมในท้องถิ่นและสิ่งปลูกสร้างผังเมืองรวมทั้งซากปรักหักพัง 1.4 ศิลปะ หัตถกรรม ประติมากรรม ภาพวาด รูปปั้น และแกะสลัก 1.5 ศาสนา รวมถึงพิธีกรรมต่างๆ ทางศาสนา 1.6 คนตรี การแสดงละคร ภาพยนตร์ มหรสพต่างๆ 1.7 ภาษาและวรรณกรรม 1.8 วิถีชีวิต เสื้อผ้า เครื่องแต่งกาย การทำอาหาร ธรรมเนียมการรับประทานอาหาร 1.9 ประเพณี วัฒนธรรมพื้นบ้าน ขนบธรรมเนียม และเทศกาลต่างๆ 1.10 ลักษณะงานหรือเทคโนโลยีต่างๆ ที่มีการนำมาใช้เฉพาะท้องถิ่น 2. ด้านกระบวนการศึกษาสิ่งแวดล้อม 3. ด้านธุรกิจท่องเที่ยว 4. ด้านการตลาดการท่องเที่ยว 5. ด้านการมีส่วนร่วมของชุมชนท้องถิ่น 6. ด้านการสร้างจิตสำนึกแก่ผู้เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว

ต่อมา อัจฉรา นิธิโกการัตน์ (2554) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการบริการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมในพื้นที่เมืองเชียงคาน จังหวัดเลย โดยได้พัฒนาแบบสอบถามเพื่อทำการประเมินความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ซึ่งได้มีการใช้องค์ประกอบของการท่องเที่ยวจาก เสรี วังส์ไพจิตร และบุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา ในการพัฒนาแบบสอบถาม จากนั้นได้ทำการตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา (Content Validity) ความตรงตามโครงสร้าง (Construct Validity) ความเหมาะสมในการใช้ถ้อยคำ (Wording) และความเที่ยง (Reliability) โดยในการศึกษานี้ได้กำหนดองค์ประกอบของการประเมินการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม ดังนี้

1. แหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม ประกอบด้วย

1.1 ศิลปกรรม หมายถึง สิ่งที่มีมนุษย์สร้างหรือกำหนดขึ้นทั้งในอดีตและปัจจุบัน โดยเกิดจากความคิดสร้างสรรค์ที่แสดงออกในรูปลักษณะต่างๆ และได้รับการยกย่องว่ามีคุณค่าในทางศิลปวัฒนธรรม

1.2 ขนบธรรมเนียมประเพณี หมายถึง คำที่ใช้เรียกรวมกันซึ่งมีความหมายว่า สิ่งที่มีหมู่คณะหมู่หนึ่ง หรือกลุ่มชนใดกลุ่มชนหนึ่ง กำหนดหรือนิยมประพฤติปฏิบัติสืบต่อเนื่องกันมาช้านานจนยึดถือกันในจิตใจว่าจะต้องยึดถือเช่นนั้น เป็นลักษณะเฉพาะของคนกลุ่มนั้น และยอมรับในสังคมมาจนถึงปัจจุบัน

1.3 นาฏศิลป์และดนตรีพื้นบ้าน นาฏศิลป์ หมายถึง ศิลปะการฟ้อนรำที่มนุษย์ประดิษฐ์ ดัดแปลงขึ้นเพื่อความบันเทิง โดยอาศัยดนตรีประกอบการแสดง และมีความเป็นเอกลักษณ์ของแต่ละท้องถิ่น ที่ลีลาท่าทางการแสดงที่แตกต่างกันออกไป ดนตรีพื้นบ้าน หมายถึง ดนตรีของผู้คนในอาณาบริเวณใดบริเวณหนึ่ง หรือวัฒนธรรมใดวัฒนธรรมหนึ่ง เป็นการสืบทอดทางวัฒนธรรมของชาวบ้านตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบันและช่วยสร้างสรรค์ความรื่นเริงบันเทิงเป็นหมู่คณะและชาวบ้าน จนกลายเป็นเอกลักษณ์ทางพื้นบ้านของท้องถิ่นนั้นๆ

2. สิ่งอำนวยความสะดวกทางการท่องเที่ยว ประกอบด้วย

2.1 สิ่งอำนวยความสะดวกทางการท่องเที่ยวโดยตรง เป็นสิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อรองรับการเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวโดยตรง ประกอบด้วย การบริการที่พัก การบริการอาหาร การบริการจำหน่ายสินค้าที่ระลึก การบริการคมนาคมขนส่ง และการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูล

2.2 สิ่งอำนวยความสะดวกทางการท่องเที่ยวโดยอ้อม เป็นสิ่งอำนวยความสะดวกทางการท่องเที่ยวที่มีอยู่แล้ว ประกอบด้วย สิ่งอำนวยความสะดวกด้านความปลอดภัยและ สิ่งอำนวยความสะดวกด้านสิ่งแวดล้อม

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จิรภัทร บุญรักษา (2553) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อสถานที่ท่องเที่ยวในจังหวัดลำพูน โดยประเมินความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านแหล่งท่องเที่ยวและสิ่งดึงดูดใจ ด้านโรงแรมที่พัก ด้านร้านอาหาร และด้านร้านจำหน่ายสินค้าและของที่ระลึก เก็บตัวอย่างจาก นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัดลำพูน 400 ราย โดยใช้แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการเดินทางมาท่องเที่ยวจังหวัดลำพูน โดยรวมในระดับปานกลาง เหตุผลที่เดินทางมาเที่ยวจังหวัดลำพูนมากที่สุด คือ ต้องการเรียนรู้ วัฒนธรรม การดำเนินชีวิต ศิลปะ สถานที่ประวัติศาสตร์ เทศกาลของท้องถิ่นที่ไม่รู้จักมาก่อน

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อสถานที่ท่องเที่ยวในจังหวัดลำพูน ด้านแหล่งท่องเที่ยวและสิ่งดึงดูดใจ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.79) ปัจจัยย่อยที่พึงพอใจเป็นมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ มีป้ายบอกเล่าประวัติเรื่องราวของแหล่งท่องเที่ยว รองลงมา คือ มีร้านอาหารและร้านขายของที่ระลึกบริการ และการคมนาคมสะดวกเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยวง่าย

ด้าน โรงแรมที่พัก มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.98) ปัจจัยย่อยที่พึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ การลดราคาที่พัก รองลงมา คือ สถานที่จอดรถสะดวก เพียงพอ และสามารถหาห้องพักหรือที่พักได้ง่าย สะดวกเมื่อต้องการ

ด้านร้านอาหาร มีความพึงพอใจระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.35) ปัจจัยย่อยที่พึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ ร้านอาหารมีให้เลือกหลายประเภท หลายแห่ง รองลงมา คือ อาหารมีรสชาติดี ราคาอาหารและเครื่องดื่มเหมาะสมกับบริการและรสชาติที่ได้รับ การคมนาคมสะดวก เข้าถึงได้ง่าย ร้านอาหารสะอาด ปลอดภัย การบริการ ความสุภาพเป็นกันเองของพนักงานในร้านอาหาร และบรรยากาศการตกแต่งร้าน มีความสวยงามเป็นเอกลักษณ์

ด้านร้านจำหน่ายสินค้าและของที่ระลึก มีความพึงพอใจระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.76) ปัจจัยย่อยที่พึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ พนักงานขายบริการดี สุภาพเป็นกันเอง รongลงมา คือ มีการลดราคาอย่างเหมาะสม และสภาพของร้านมีความสะอาดปลอดภัย

เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวจำแนกตามเพศ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนและภูมิลำเนา พบว่า ความพึงพอใจด้านแหล่งท่องเที่ยวและสิ่งดึงดูดใจ ด้านโรงแรมและที่พัก ด้านร้านอาหารและด้านร้านจำหน่ายสินค้าและของที่ระลึกมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

อัจฉรา นิธิโกคาร์ตัน (2554) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการบริการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมในพื้นที่เมืองเชียงคาน จังหวัดเลย โดยประเมินความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวใน 2 ด้าน ได้แก่ 1. แหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม ประกอบด้วย แหล่งท่องเที่ยวที่เป็นศิลปกรรม ขนบธรรมเนียมประเพณี นาฏศิลป์ 2. สิ่งอำนวยความสะดวกทางการท่องเที่ยว ได้แก่ สิ่งอำนวยความสะดวกทางการท่องเที่ยวโดยตรง ประกอบด้วย การบริการที่พัก การบริการอาหาร การบริการนำเที่ยวมัคคุเทศก์ การบริการจำหน่ายสินค้าที่ระลึก การบริการคมนาคมขนส่ง การสื่อสารประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูล และสิ่งอำนวยความสะดวกทางการท่องเที่ยวโดยอ้อม ประกอบด้วย สิ่งอำนวยความสะดวกด้านความปลอดภัย สิ่งอำนวยความสะดวกด้านสิ่งแวดล้อม เก็บตัวอย่างจำนวน 331 คน โดยใช้แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และสถิติอนุมาน ได้แก่ การทดสอบค่าที (t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA)

ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการบริการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมในพื้นที่เมืองเชียงคาน จังหวัดเลย โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ สิ่งก่อสร้างที่ใช้เป็นสถานที่ท่องเที่ยว เช่น เรือนไม้ ไม้ใช้วัสดุก่อสร้างอย่างเหมาะสม รongลงมา คือ สิ่งก่อสร้างเชิงวัฒนธรรมมีลักษณะทางสถาปัตยกรรมเป็นเอกลักษณ์เฉพาะถิ่น เช่น โบสถ์ อาคารบ้านเรือน เป็นต้น และมีงานเทศกาลประเพณีที่เหมาะสม และเพียงพอแก่การท่องเที่ยว เช่น ประเพณีแห่เรือ งานออกพรรษา เป็นต้น

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกทางการท่องเที่ยวโดยตรง พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ ที่พักมีสภาพแวดล้อมบรรยากาศดี สวยงามเหมาะสมตามสภาพของการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม รongลงมา คือ ที่พักปลอดภัย ตั้งอยู่ในที่สะดวกต่อการเดินทางเข้าพัก และสินค้า หรือของที่ระลึกมีเพียงพอต่อความต้องการของนักท่องเที่ยว

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกทางการท่องเที่ยวโดยอ้อม พบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ มีการปรับแต่งภูมิทัศน์ให้สวยงาม และเหมาะสม

กับแหล่งท่องเที่ยว เช่น การตกแต่งไฟแสงสียามค่ำคืน การตกแต่งมุมต่างๆ ให้นักท่องเที่ยวไว้ถ่ายรูป เป็นต้น รองลงมา คือ พื้นที่แหล่งท่องเที่ยวโดยรวม มีการดูแลรักษาความสะอาด มีถึงขณะในการทิ้งขยะให้นักท่องเที่ยวอย่างเพียงพอ และมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย และมีหน่วยงาน หรือเจ้าหน้าที่คอยให้ความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวอย่างเพียงพอ

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า นักท่องเที่ยวที่มีอาชีพและรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการท่องเที่ยวต่างกัน นักท่องเที่ยวที่มีเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ที่อยู่ปัจจุบัน จำนวนครั้งที่มาเที่ยวต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการท่องเที่ยวไม่แตกต่างกัน



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved