

ผลการวิเคราะห์โครงสร้างองค์ประกอบของความพึงพอใจ ของผู้เยี่ยมเยือนแหล่งท่องเที่ยวในตำบลในเวียง และตำบลม่วงตึ๊ด

การศึกษานี้ประยุกต์ใช้แนวคิดโครงสร้างองค์ประกอบสามด้านของความพึงพอใจ และวิธี penalty-reward analysis (PRA) มาวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจที่ได้รับจากการมาเยือนแหล่งท่องเที่ยวในตำบลในเวียง และตำบลม่วงตึ๊ดของผู้เยี่ยมเยือนชาวไทยที่เป็นตัวอย่าง เพื่อให้ได้สารสนเทศ (information) สำคัญที่ใช้กำหนดลำดับความสำคัญของการปรับปรุงและพัฒนากิจกรรม/คุณลักษณะของการท่องเที่ยวในตำบลในเวียง และตำบลม่วงตึ๊ดให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้เยี่ยมเยือนชาวไทย และใช้วางกลยุทธ์การแข่งขันของการท่องเที่ยวในตำบลในเวียง และตำบลม่วงตึ๊ดในตลาดผู้เยี่ยมเยือนชาวไทย โดยเน้นการแข่งขันด้วยคุณภาพมากกว่าราคา รวมถึงการวางกลยุทธ์เพื่อกระตุ้นให้มีการใช้นวัตกรรมในการพัฒนาคุณภาพกิจกรรม/คุณลักษณะของการท่องเที่ยวในตำบลในเวียง และตำบลม่วงตึ๊ดที่จะนำมาสู่การเสริมสร้างความสามารถในการแข่งขันให้กับ การท่องเที่ยวในตำบลในเวียง และตำบลม่วงตึ๊ดในระยะยาวอย่างยั่งยืน

ผลการประมาณค่าสัมประสิทธิ์ของสมการถดถอยระหว่างความพึงพอใจรวมต่อการท่องเที่ยวในตำบลในเวียง และตำบลม่วงตึ๊ดกับตัวแปรหุ่น 34 ตัวแปร (คุณลักษณะของการท่องเที่ยวในตำบลในเวียง และตำบลม่วงตึ๊ด) พบว่า ตัวแปรหุ่นบางตัวมีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับศูนย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.10 หมายความว่า ตัวแปรดังกล่าวไม่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.10 โดยมีตัวแปรหุ่นของคุณลักษณะของการท่องเที่ยวในตำบลในเวียง และตำบลม่วงตึ๊ดที่ถูกตัดออกจากแบบจำลอง 11 คุณลักษณะ ได้แก่ บรรยากาศโดยรวมของแหล่งท่องเที่ยว ภูมิทัศน์โดยรวมของแหล่งท่องเที่ยว ภูมิทัศน์ของสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ สถานที่พักผ่อน (โรงแรม / รีสอร์ท / เกสต์เฮาส์) ร้านอาหารและเครื่องดื่ม ร้านกาแฟ ห้องน้ำสาธารณะ การให้บริการของบุคลากรในสถานที่ท่องเที่ยว กิจกรรมการท่องเที่ยวชุมชน เช่น เขียนตัวเมือง เป็นต้น ป้ายสื่อความหมาย เช่น ป้ายขอย ป้ายแนะนำต่างๆ เป็นต้น และการจัดการขยะมูลฝอยบริเวณแหล่งท่องเที่ยว จากนั้นจึงประมาณค่าสัมประสิทธิ์ใหม่โดยเลือกเฉพาะชุดตัวแปรหุ่นของคุณลักษณะที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจรวม

ผลการประมาณค่าสัมประสิทธิ์ของสมการถดถอยที่แสดงในตารางที่ 1 พบว่า จากตัวแปรหุ่นทั้งหมด 34 ตัวแปร มีจำนวนตัวแปรหุ่นเพียง 12 ตัวแปร (6 คุณลักษณะ) ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.10 โดยสมการถดถอยที่พัฒนามีค่าสัมประสิทธิ์แห่งการกำหนด (R^2) เท่ากับ 0.601 หมายความว่า ความแปรปรวนของตัวแปรหุ่นทั้ง 12 ตัวแปร สามารถอธิบายความแปรปรวนของความพึงพอใจรวมได้ร้อยละ 60.1 ส่วนค่าสัมประสิทธิ์ของค่าคงที่ แสดงให้เห็นว่า ผู้เยี่ยมเยือนที่เป็นตัวอย่างมีความพึงพอใจรวมต่อการท่องเที่ยวในตำบลในเวียง และตำบลม่วงตึ๊ดเฉลี่ย 8.443 คะแนน (จากคะแนนเต็ม 10 คะแนน)

ผลลัพธ์ในตารางที่ 1 แสดงให้เห็นว่า ในกรณีของ Penalty (D_p) ที่ซึ่งมีตัวแปรหุ่น 3 ตัวแปร ที่มีอิทธิพลทำให้ความพึงพอใจรวมของผู้เยี่ยมเยือนลดลงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.10 ได้แก่ สถานที่และหรือ/ลานจอดรถตามสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ สภาพการจราจรโดยรวมบริเวณแหล่งท่องเที่ยว และราคาที่สมเหตุสมผล ส่วนกรณีของ Reward (D_r) มีตัวแปรหุ่น 4 ตัวแปร ได้แก่ สถานที่และหรือ/ลานจอดรถตามสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ

ความสะอาดโดยรวมบริเวณแหล่งท่องเที่ยว ความปลอดภัยโดยรวมบริเวณแหล่งท่องเที่ยว และอรรถยาศัยของนักท่องเที่ยวบริเวณแหล่งท่องเที่ยว ที่มีอิทธิพลทำให้ความพึงพอใจรวมของผู้เยี่ยมชมเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.10 โดยสถานที่และหรือ/ลานจอดรถตามสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ เป็นคุณลักษณะที่มีอิทธิพลทำให้ความพึงพอใจรวมของผู้เยี่ยมชมลดลงและเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.10

ตารางที่ 1 ผลการประมาณค่าสัมประสิทธิ์โดยวิธีการ OLS with bootstrapping

คุณลักษณะของการท่องเที่ยว ในตำบลในเวียง และตำบลม่วงตึ๊ด	D _p (Penalty)		D _r (Reward)		p-value of H ₀ : β _p + β _r = 0
	β _p	p-value	β _r	p-value	
สถานที่และหรือ/ลานจอดรถตามสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ	-0.240	0.023	0.190	0.000	0.525
สภาพการจราจรบริเวณแหล่งท่องเที่ยว	-0.162	0.001	-	-	-
ความสะอาดโดยรวมบริเวณแหล่งท่องเที่ยว	-	-	0.170	0.004	-
ความปลอดภัยโดยรวมบริเวณแหล่งท่องเที่ยว	-	-	0.139	0.038	-
อรรถยาศัยของนักท่องเที่ยวบริเวณแหล่งท่องเที่ยว	-	-	0.274	0.000	-
ราคาที่เหมาะสมผล	-0.132	0.004	-	-	-
ค่าคงที่	8.443 (p-value = 0.000)				

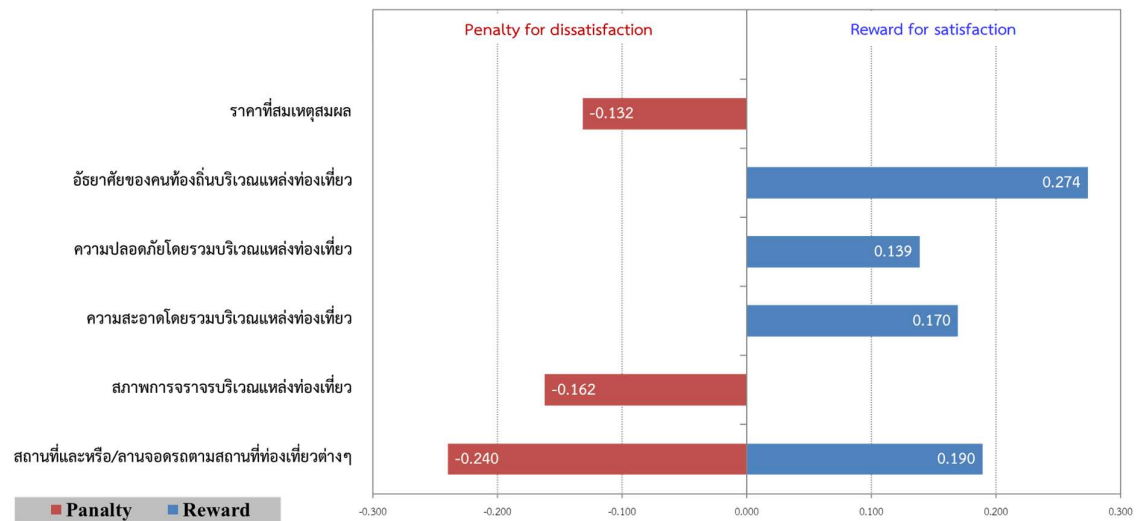
หมายเหตุ: R-squared (R²) = 0.601, adj R-squared = 0.584.

: solve heteroskedasticity with heteroskedasticity-consistent covariance matrix estimator.

ที่มา: คำนวณจากข้อมูลการสำรวจในเดือนมกราคม 2567

นอกจากนี้ หากพิจารณาขนาดของค่าสัมประสิทธิ์ที่ประมาณค่า พบว่า **อรรถยาศัยของคนท้องถิ่น** บริเวณแหล่งท่องเที่ยวเป็นสิ่งสำคัญที่คนท้องถิ่นและผู้ประกอบการ**ต้องให้ความสำคัญมากที่สุด** เนื่องจาก อรรถยาศัยของคนท้องถิ่นบริเวณแหล่งท่องเที่ยวเป็นคุณลักษณะที่มีขนาดอิทธิพลต่อความพึงพอใจรวมของผู้เยี่ยมชมมากที่สุด และยังเป็นสิ่งที่ทำให้ความพึงพอใจรวม**เพิ่มขึ้นเพียงอย่างเดียว** (หมายความว่า หากคนท้องถิ่นมีอรรถยาศัยที่ไม่ดีก็ไม่ได้มีผลทำให้ความพึงพอใจรวมของผู้เยี่ยมชมลดลงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ) โดยมีขนาดอิทธิพลเท่ากับ 0.274 ขณะที่ สถานที่และหรือ/ลานจอดรถตามสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ ถือเป็นคุณลักษณะที่มีอิทธิพลทำให้ความพึงพอใจรวมของผู้เยี่ยมชมเพิ่มขึ้นและลดลง โดยเป็นการลดลงมากกว่าเพิ่มขึ้น หมายความว่า หากสถานที่และหรือ/ลานจอดรถตามสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ อยู่ในสภาพที่ไม่ดี/ไม่มีอย่างเพียงพอ ย่อมทำให้ความพึงพอใจรวมของผู้เยี่ยมชมลดลงมากกว่ากรณีที่มีสภาพที่ดี/เพียงพอ ส่วนสภาพการจราจรบริเวณแหล่งท่องเที่ยว และราคาที่เหมาะสมผลเป็นอีกสองสิ่งที่ทำให้ความพึงพอใจรวมของผู้เยี่ยมชมลดลง ในลำดับรองลงมาตามลำดับ ซึ่งการมีสภาพการจราจรที่ไม่ดีในบริเวณแหล่งท่องเที่ยวและการที่ราคาสินค้าและบริการไม่เหมาะสมผลย่อมทำให้ผู้เยี่ยมชมมีความพึงพอใจรวมลดลง แต่การจัดการที่ดีในทั้งสองสิ่งก็มิได้ทำให้ผู้เยี่ยมชมมีความพึงพอใจรวมเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สำหรับความสะอาดและความปลอดภัยโดยรวมบริเวณแหล่งท่องเที่ยวเป็นสองสิ่งที่ยังหากมีการจัดการและการดำเนินการที่ดีแล้วจะทำให้ผู้เยี่ยมชมมีความพึงพอใจรวมเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่การจัดการที่ไม่ดีในสองสิ่งดังกล่าวมิได้ทำให้ความพึงพอใจรวมของผู้เยี่ยมชมลดลงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติแต่อย่างไร

จากตารางที่ 1 มีข้อสังเกตที่สำคัญว่า คุณลักษณะของการท่องเที่ยวในตำบลในเวียง และตำบลม่วงตึ๊ด มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจรวมของผู้เยี่ยมเยือนในลักษณะที่ไม่สมมาตร (asymmetrical) แสดงว่า คุณลักษณะของการท่องเที่ยวในตำบลในเวียง และตำบลม่วงตึ๊ดส่งผลให้ผู้เยี่ยมเยือนมีความพึงพอใจรวมเพิ่มขึ้น (positive effects) และความพึงพอใจรวมลดลง (negative effects) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.10 ซึ่งสอดคล้องกับภาพที่ 1 ที่แสดงให้เห็นว่า คุณลักษณะของการท่องเที่ยวในตำบลในเวียง และตำบลม่วงตึ๊ด แต่ละคุณลักษณะมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจรวมต่อการท่องเที่ยวในตำบลในเวียง และตำบลม่วงตึ๊ดแตกต่างกัน ในลักษณะที่ไม่สมมาตร กล่าวคือ มีผลทำให้ความพึงพอใจรวมเพิ่มและลดในขนาดที่แตกต่างกัน



หมายเหตุ: ค่าตัวเลขที่นำเสนอเป็นค่าสัมประสิทธิ์ที่ไม่ได้ปรับมาตรฐานของตัวแปรหุ่นที่ได้จากสมการถดถอย

ภาพที่ 1 ผลการวิเคราะห์ penalty-reward contrast techniques

ผลการจำแนกคุณลักษณะของการท่องเที่ยวในตำบลในเวียง และตำบลม่วงตึ๊ดที่ได้จากการวิเคราะห์ด้วยเทคนิค penalty-reward contrast ที่แสดงในตารางที่ 2 พบว่า สภาพการจราจรบริเวณแหล่งท่องเที่ยว และราคาที่เหมาะสมผล จัดเป็นกลุ่มคุณลักษณะที่อยู่ในองค์ประกอบพื้นฐาน (basic attributes) ที่ซึ่งจำเป็นต้องมีให้กับผู้เยี่ยมเยือนที่มาเยือนตำบลในเวียง และตำบลม่วงตึ๊ด คุณลักษณะทั้งสองถือเป็นเงื่อนไขสำคัญที่ผู้เยี่ยมเยือนคาดหวังว่าจะได้ใช้บริการ/เป็นไปตามที่คิด เมื่อเดินทางมาเยือนตำบลในเวียง และตำบลม่วงตึ๊ด ดังนั้น หากคุณลักษณะทั้งสองไม่เป็นไปตามคุณภาพ/ตามความคิดของผู้เยี่ยมเยือน เช่น การมีสภาพการจราจรที่ดี หรือการมีราคาสินค้าและบริการที่เหมาะสมผล เป็นต้น ย่อมมีผลทำให้ผู้เยี่ยมเยือนมีความพึงพอใจรวมลดลงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ อย่างไรก็ตาม การที่คุณลักษณะทั้งสองมีคุณภาพและเป็นไปตามความคิดของผู้เยี่ยมเยือนก็ได้ทำให้ผู้เยี่ยมเยือนมีความพึงพอใจรวมเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ส่วนความสะดวกและความปลอดภัยโดยรวมบริเวณแหล่งท่องเที่ยว และอรรถยาศัยของคนท้องถิ่นบริเวณแหล่งท่องเที่ยว จัดเป็นกลุ่มคุณลักษณะที่มีผลต่อความสำเร็จ (performance attributes) เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงความพึงพอใจในคุณลักษณะดังกล่าวมีผลโดยตรงต่อความพึงพอใจรวมในการมาเยือน

ตำบลในเวียง และตำบลม่วงตึ๊ดของผู้เยี่ยมเยือน จึงถือได้ว่า ความสะอาดและความปลอดภัยโดยรวมบริเวณ แหล่งท่องเที่ยว และอัยาศัยของคนท้องถิ่นบริเวณแหล่งท่องเที่ยว มีความสำคัญในการเสริมสร้างความพึงพอใจรวมของผู้เยี่ยมเยือนที่มาเยือนตำบลในเวียง และตำบลม่วงตึ๊ด

สำหรับสถานที่และหรือ/ลานจอดรถตามสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ จัดเป็นคุณลักษณะเดียวที่กระตุ้นความตื่นเต้น (excitement attributes) ของผู้เยี่ยมเยือนที่มาเยือนตำบลในเวียง และตำบลม่วงตึ๊ด เนื่องจาก เป็นคุณลักษณะที่เป็นปัจจัยกระตุ้นให้ผู้เยี่ยมเยือนมีความพึงพอใจรวมเพิ่มขึ้นเมื่อมาเยือนตำบลในเวียง และตำบลม่วงตึ๊ด ทั้งนี้ หากผู้เยี่ยมเยือนไม่ได้รับความสะดวกสบายในการใช้สถานที่และหรือ/ลานจอดรถตามสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ หรือสถานที่ท่องเที่ยวมีสถานที่และหรือ/ลานจอดรถไม่เพียงพอ/คุณภาพไม่ดี ก็มิได้มีผลทำให้ความพึงพอใจรวมของผู้เยี่ยมเยือนลดลงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงถือได้ว่าสถานที่และหรือ/ลานจอดรถตามสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ เป็นปัจจัยที่ช่วยเสริมสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันให้การท่องเที่ยวในตำบลในเวียง และตำบลม่วงตึ๊ดสำหรับตลาดผู้เยี่ยมเยือนชาวไทย

ตารางที่ 2 ผลการจำแนกคุณลักษณะของการท่องเที่ยวของตำบลในเวียง และตำบลม่วงตึ๊ด

คุณลักษณะพื้นฐาน (Basic Attributes)	คุณลักษณะที่มีผลต่อความสำเร็จ (Performance Attributes)	คุณลักษณะที่กระตุ้นความตื่นเต้น (Excitement Attributes)
- สภาพการจราจรบริเวณแหล่งท่องเที่ยว	- ความสะอาดโดยรวมบริเวณแหล่งท่องเที่ยว	- สถานที่และหรือ/ลานจอดรถตามสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ
- ราคาที่สมเหตุสมผล	- ความปลอดภัยโดยรวมบริเวณแหล่งท่องเที่ยว	
	- อัยาศัยของคนท้องถิ่นบริเวณแหล่งท่องเที่ยว	

ที่มา: จากการวิเคราะห์ด้วย penalty-reward contrast technique

จากผลการศึกษาที่แสดงในภาพที่ 1 และตารางที่ 2 พบว่า หากผู้เยี่ยมเยือนที่มาเยือนตำบลในเวียง และตำบลม่วงตึ๊ดเผชิญกับสภาพการจราจรที่ไม่ดีในบริเวณแหล่งท่องเที่ยว และราคาสินค้าและบริการที่ไม่สมเหตุสมผล ย่อมมีผลทำให้ค่าคะแนนความพึงพอใจรวมลดลงประมาณ 0.294 แต่สามารถชดเชยได้หากตำบลในเวียง และตำบลม่วงตึ๊ด สามารถจัดการในเรื่องของความสะอาดและความปลอดภัยโดยรวมในบริเวณแหล่งท่องเที่ยว และการที่คนท้องถิ่นมีอัยาศัยไม่ตรีจิตที่ดีต่อผู้เยี่ยมเยือน ซึ่งรวมกันแล้วมีส่วนทำให้ค่าคะแนนความพึงพอใจรวมของผู้เยี่ยมเยือนเพิ่มขึ้นประมาณ 0.583 ซึ่งสังเกตได้ว่า คุณลักษณะที่มีผลต่อความสำเร็จโดยส่วนใหญ่มีขนาดอิทธิพลสูงกว่าคุณลักษณะพื้นฐาน หมายความว่า ผู้เยี่ยมเยือนมีความพึงพอใจรวมเพิ่มขึ้นหากสามารถจัดการได้ดีในคุณลักษณะที่มีผลต่อความสำเร็จ ซึ่งสามารถทดแทนการสูญเสียความพึงพอใจอันเนื่องมาจากการดำเนินการที่ไม่ดีในคุณลักษณะพื้นฐาน อย่างไรก็ตาม คุณลักษณะพื้นฐานกลับมีอิทธิพลสูงกว่าคุณลักษณะที่กระตุ้นความตื่นเต้น หมายความว่า ผู้เยี่ยมเยือนมีความพึงพอใจรวมลดลงหากไม่มีคุณลักษณะที่อยู่ในกลุ่มคุณลักษณะพื้นฐานเมื่อมาเยือนตำบลในเวียง และตำบลม่วงตึ๊ด ซึ่งไม่สามารถทดแทนได้ด้วยการมีคุณลักษณะที่อยู่ในกลุ่มคุณลักษณะที่กระตุ้นความตื่นเต้น