

บทที่ 1

บทนำ

1. ความสำคัญและที่มาของปัญหา

ในปัจจุบันอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวมีบทบาทสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจ รวมไปถึงการค้า การลงทุน ซึ่งภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ติดอันดับที่มีแนวโน้มนักท่องเที่ยวจะนิยมเดินทางมาเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องจากการคาดการณ์ขององค์การการท่องเที่ยวโลก (UNWTO) จากรายงานภาวะเศรษฐกิจท่องเที่ยว ได้คาดการณ์แนวโน้มการท่องเที่ยวในปี 2016 – 2026 ไว้ว่า อีก 10 ปีข้างหน้าภาคการท่องเที่ยวจะเจริญเติบโตโดยเฉลี่ยร้อยละ 4.0 ต่อปี ในปี 2026 การท่องเที่ยวจะส่งผลให้เกิดการจ้างงานเพิ่มขึ้น และประเทศไทยจะมีนักท่องเที่ยวมากเป็นอันดับ 2 ของโลก สูงกว่าประเทศจีน และสเปน จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องเร่งให้ความสำคัญและพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวและสิ่งอำนวยความสะดวกของไทยให้มีศักยภาพเพียงพอรองรับการมาเยือนของนักท่องเที่ยว ในเกือบทุกประเทศได้หันมาให้ความสำคัญเกี่ยวกับการพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว และปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว รวมไปถึงมีการสร้างตลาดท่องเที่ยวในท้องถิ่นให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวภายในประเทศของตนเพื่อให้เป็นที่รู้จักแก่คนทั่วโลก กอปรกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 12 ที่เน้นการสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันของธุรกิจบริการและการท่องเที่ยวให้มีศักยภาพเติบโต โดยต้องเริ่มจากการสร้างความเข้มแข็งจากชุมชน ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงเล็งเห็นสถานที่ท่องเที่ยวในชุมชนต่างๆ ในเขตพื้นที่สมุทรปราการ เช่น ตลาด ซึ่งตลาด เป็นวิถีชีวิตคู่คนไทยมาช้านาน และยังเป็นเอกลักษณ์ชาวไทยที่สะท้อนความเป็นอยู่ แสดงถึงขนบธรรมเนียมประเพณีของชาวไทยให้กับนักท่องเที่ยวยุคปัจจุบันทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ

ตลาดคลองสวน 100 ปีเป็นอีกหนึ่งตลาดที่เก่าแก่ ในอดีตตลาดคลองสวนแห่งนี้ ยังเป็นจุดแวะพักและเป็นศูนย์รวมของชุมชน จุดแลกเปลี่ยนสินค้า รวมถึงเป็นเส้นทางคมนาคมที่สำคัญและสะดวกที่สุดในแถบภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เป็นตลาดที่มีมนต์เสน่ห์ด้านสถาปัตยกรรมอันทรงคุณค่า บ้านเรือนทุกหลังรวมทั้งสิ่งปลูกสร้าง ยังคงมีกลิ่นอายในรัชสมัยรัชกาลที่ 5 พร้อมกับบรรยากาศเก่าๆ แบบโบราณ รวมถึงวิถีชีวิตร่วมสมัยย้อนยุคกว่า 100 ปี (ฐานข้อมูลพิพิธภัณฑ์ในประเทศไทย, 2555) ที่นักท่องเที่ยวสามารถเข้าไปสัมผัสได้จริง และชิมอาหารอร่อยทั้งอาหารคาวหวาน ที่มีสูตรเฉพาะที่เป็นเอกลักษณ์ ขนมหวาน กาแฟสูตรโบราณดั้งเดิม ชมของเก่า ร้านโชห่วย

หรือร้านค้าขายปลีกขนาดเล็กๆ ซึ่งหาได้ยากในปัจจุบัน ซึ่งทั้งหมดนี้นักท่องเที่ยวสามารถเข้าไปชมได้ในตลาดแห่งนี้แห่งนี้

ดังนั้นผู้วิจัยจึงจำเป็นต้องทราบข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวในการเดินทางมาท่องเที่ยวตลาดคลองสวน 100 ปี ขณะเดียวกันก็จะศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการเดินทางมาท่องเที่ยว ข้อมูลที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้จะสามารถนำไปเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในพื้นที่ ทั้งภาครัฐและภาคธุรกิจ โดยเฉพาะอย่างยิ่งต่อคนในชุมชนและพื้นที่ใกล้เคียงในการกำหนดแผนพัฒนาศักยภาพของตลาดคลองสวน 100 ปี เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวท้องถิ่น และจะช่วยดึงดูดนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติได้ตรงเป้าหมาย รวมถึงตอบสนองความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวได้อย่างเหมาะสมมากขึ้น

2. วัตถุประสงค์ของโครงการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาปัจจัยความพึงพอใจที่มีผลต่อการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาเที่ยวคลองสวน 100 ปี ตำบลคลองสวน อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ มีวัตถุประสงค์ของการวิจัยดังนี้

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยวตลาดคลองสวน 100 ปี
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยวตลาดคลองสวน 100 ปี
3. เพื่อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาตลาดคลองสวน 100 ปี

3. ขอบเขตของโครงการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาปัจจัยความพึงพอใจที่มีผลต่อการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาเที่ยวคลองสวน 100 ปี ตำบลคลองสวน อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ เป็นการศึกษาการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. ด้านเนื้อหา ได้ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเดินทางและความพึงพอใจที่ทำให้นักท่องเที่ยวชาวไทยเดินทางมาท่องเที่ยวตลาดคลองสวน 100 ปี

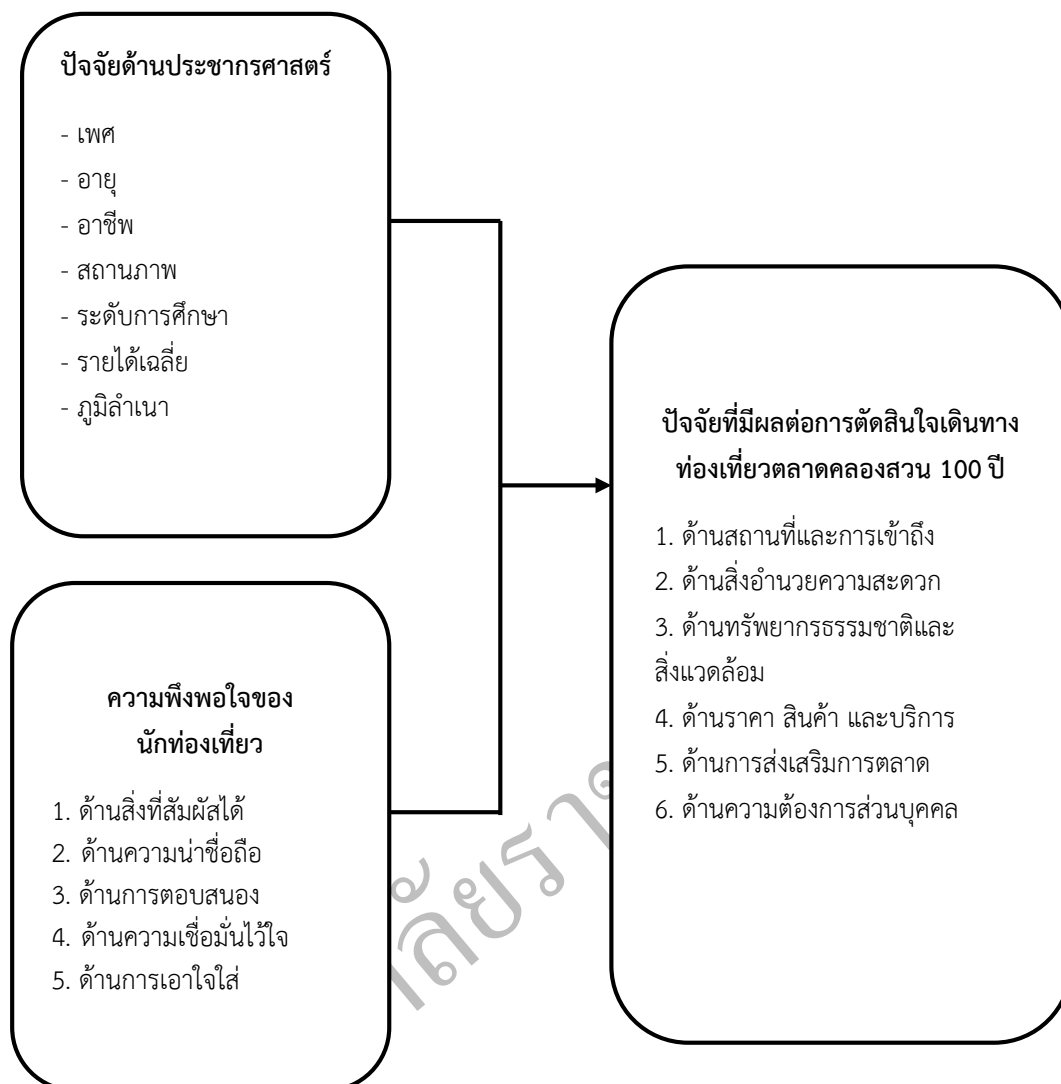
2. ด้านประชากร ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยวตลาดคลองสวน 100 ปี โดย ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยวตลาดคลองสวน 100 ปี แต่เนื่องจากไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จึงได้ใช้สูตรของคอคแรน (Cochran, 1977 อ้างในธีรภูมิ เอกะกุล, 2543) โดยที่ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง 400 ตัวอย่าง โดยเก็บกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)

3. ด้านพื้นที่ ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลในบริเวณตลาดคลองสวน 100 ปี จังหวัดสมุทรปราการ และจังหวัดฉะเชิงเทรา

4. ด้านเวลา กำหนดระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษาวิจัยนี้ 12 เดือน ตั้งแต่เดือนกรกฎาคม 2560 – เดือนกรกฎาคม 2561

4. กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาปัจจัยความพึงพอใจที่มีผลต่อการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาเที่ยวตลาดคลองสวน 100 ปี ตำบลคลองสวน อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ โดยกรอบแนวคิดของโครงการวิจัยนี้มาจากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวและปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเดินทางท่องเที่ยวตลาดคลองสวน 100 ปี โดยจะแบ่งเป็นปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ซึ่งแยกเป็น เพศ อายุ อาชีพ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ย และภูมิลำเนา ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเดินทางท่องเที่ยวตลาดคลองสวน 100 ปี แบ่งเป็น 6 ด้าน ได้แก่ ด้านสถานที่และการเข้าถึง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ด้านราคา สินค้า และบริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด และด้านความต้องการส่วนบุคคล ในด้านความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวจะแบ่งเป็น 5 ด้าน ได้แก่ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนอง ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจ และ ด้านการเอาใจใส่



ภาพ 1 กรอบแนวความคิด

5. นิยามของการศึกษาวิจัยนี้

1. ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว หมายถึง การที่นักท่องเที่ยวเปรียบเทียบความคาดหวังกับประสบการณ์ที่เกิดขึ้นจริงจากการซื้อสินค้าและบริการ ผลลัพธ์ที่ได้ให้ความรู้สึกในทางบวก โดยเปรียบเทียบ 4 ด้าน ดังนี้

1.1 สิ่งสัมผัสได้ (Tangibles) หมายถึงการที่ผู้ใช้บริการสามารถคาดคะเนการ บริการที่จะได้รับได้อย่างชัดเจนโดยลักษณะของสิ่งอำนวยความสะดวกสามารถจับต้องได้เช่น ป้าย สัญลักษณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้การแต่งกายของพนักงาน เป็นต้น

1.2 ความน่าเชื่อถือ (Reliability) หมายถึงการที่ผู้ให้บริการสามารถให้บริการได้ ตามที่ให้ไว้กับผู้ให้บริการได้อย่างถูกต้องเที่ยงตรงและสม่ำเสมอ

1.3 การตอบสนอง (Responsiveness) หมายถึงการที่ผู้ให้บริการมีความพร้อมในการที่จะให้บริการผู้ให้บริการได้อย่างทันท่วงทีตามความต้องการของผู้ใช้บริการ

1.4 ความเชื่อมั่นไว้วางใจ (Assurance) หมายถึงการที่ผู้ให้บริการมีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับของผู้ใช้บริการทำให้ผู้ให้บริการมั่นใจในการบริการขององค์กร

2. การตัดสินใจ หมายถึง การมีสิ่งเร้ามากระตุ้นให้เกิดการกระทำบางสิ่งบางอย่างหลังจากที่ได้รับรู้ความต้องการ ค้นหาข้อมูล พิจารณาทางเลือก ตัดสินใจโดยใช้เหตุและผล และประเมินคุณภาพภายหลังจากการซื้อหรือใช้บริการแล้ว โดยพิจารณาจาก

2.1 สถานที่และการเข้าถึง หมายถึง แหล่งท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวเดินทางเข้าถึงได้โดยใช้ระบบการขนส่งต่างๆ

2.2 สิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง สิ่งที่สร้างความสะดวก หรือสิ่งที่ทำให้ประกอบกิจกรรมต่างๆ ได้ง่ายขึ้น โดยตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวได้

2.3 ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม หมายถึง สถานที่ท่องเที่ยวที่เกิดขึ้นเองตามธรรมชาติและสิ่งต่างๆ ที่อยู่รอบๆ สถานที่ท่องเที่ยวนั้นๆ

2.4 ราคา สินค้า และบริการ หมายถึง จำนวนเงินที่ใช้แลกเปลี่ยนเพื่อให้ได้มาซึ่งผลิตภัณฑ์ที่สามารถตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวได้

6. ประโยชน์ที่ได้รับ

1. เพื่อทราบข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวในการเดินทางมาท่องเที่ยวตลาดคลองสวน 100 ปี

2. เพื่อทราบข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวตลาดคลองสวน 100 ปี

3. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน ผู้ประกอบการ องค์กร และสมาคม สามารถนำผลการวิจัย และข้อค้นพบจากงานวิจัยมาเป็นประโยชน์ต่อการอ้างอิงหรือใช้เป็นแนวทางในการศึกษาวิจัยหรืองานวิชาการที่เกี่ยวข้องกับแนวทางในการวางแผนการพัฒนาการท่องเที่ยวตลาดคลองสวน 100 ปี และนำมาปรับใช้กับยุทธศาสตร์การพัฒนาทางการท่องเที่ยวของจังหวัดได้อย่างเหมาะสม

4. ประชาชนทั่วไปที่อาศัยอยู่ในชุมชนตลาดคลองสวน 100 ปี เกิดการเรียนรู้และทราบถึงแนวทางในการบริหารจัดการและการมีส่วนร่วมในการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างเหมาะสม ที่นำไปสู่การพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนในอนาคต

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี