

# ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทย ในการจัดการแหล่งท่องเที่ยวเกาะพีพีดอน พีพีเล จังหวัดกระบี่

## Factors Affecting Thai Tourists' Satisfaction Towards The Tourist Source Management Phi Phi Don Island And Phi Phi Lay Island, Krabi Province

สาวินี สงสุข\*

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด (7P's) ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการจัดการแหล่งท่องเที่ยวเกาะพีพีดอน-พีพีเล จังหวัดกระบี่ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ คือ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางท่องเที่ยวเกาะพีพีดอน พีพีเล จังหวัดกระบี่ จำนวน 400 ราย โดยเก็บข้อมูลแบบสอบถามใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ นำผลที่ได้มาวิเคราะห์ทางสถิติ โดยหาค่าเฉลี่ย การแจกแจงความถี่ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและร้อยละ การทดสอบสมมติฐานโดยการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยด้วยสถิติ t-test และการทดสอบความแปรปรวนทางเดียวด้วยสถิติ ((One Way ANOVA) (F-test)) และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ข้อมูลพื้นฐาน พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 21-30 ปี ภูมิลำเนาภาคใต้ สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี สถานภาพโสด

ประกอบอาชีพพนักงานเอกชน มีรายได้เฉลี่ยอยู่ระหว่าง 10,000 - 25,000 บาท

จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยทางประชากรศาสตร์ด้านอาชีพที่แตกต่างกันส่งผลให้ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการจัดการแหล่งท่องเที่ยวเกาะพีพีดอน พีพีเล จังหวัดกระบี่ที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ปัจจัยด้านพฤติกรรมของนักท่องเที่ยว ได้แก่ วัตถุประสงค์ในการท่องเที่ยว และลักษณะการมาท่องเที่ยวที่แตกต่างกันส่งผลให้ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการจัดการแหล่งท่องเที่ยวเกาะพีพีดอน พีพีเล จังหวัดกระบี่ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาด (7P's) มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการจัดการแหล่งท่องเที่ยวเกาะพีพีดอน พีพีเล จังหวัดกระบี่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

\*นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด

**คำสำคัญ:** ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ, พฤติกรรมนักท่องเที่ยว, ส่วนประสมทางการตลาด

## Abstract

This Research aims to study the marketing mix factors (7P's) affecting Thai tourists' satisfactions towards tourist source management Phi Phi Don Island and Phi Phi Lay Island, Krabi Province. The target groups used were 400 Thai tourists touring Phi Phi Don Island and Phi Phi Lay Island, Krabi Province, as gathered by the sets of questionnaire based upon accidental sampling. The outcomes were analyzed by statistics to find mean, frequency, standard deviation, and percentage. The hypothesis testing used t-test, One Way ANOVA, F-test, and pearson product moment correlation coefficient at the statistic significance level of 0.05.

According to basic data, most of tourists were female, aged 21-30 years, having their domicile in south region, completing the bachelor's degree, with single status, being private company employees, and having average incomes in the amount of 10,000 - 25,000 Baht.

According to the Study, different demographic factor on occupation affected Thai tourists' satisfactions towards tourist source management Phi Phi Don Island and Phi Phi Lay Island, Krabi Province, in the different manner at the statistic significance level of 0.05; factors on tourists' behaviors,

namely, different touring objective and different touring nature affected Thai tourists' satisfactions towards tourist source management Phi Phi Don Island and Phi Phi Lay Island, Krabi Province, in the different level at the statistic significance level of 0.05; and marketing mix factors (7P's) affected Thai tourists' satisfactions towards tourist source management Phi Phi Don Island and Phi Phi Lay Island, Krabi Province, in the different statistic significance level of 0.05.

**Keywords:** Factor's Affecting Satisfactions, Tourists' Behaviors, Marketing Mixes.

## บทนำ

การท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมภาคบริการที่มีบทบาทสำคัญในระบบเศรษฐกิจและสังคมของประเทศเป็นอย่างมาก เป็นอุตสาหกรรมที่มีการขยายตัวสูง เพราะนอกจากจะสร้างรายได้โดยมีมูลค่าเป็นอันดับหนึ่งของการค้าบริการรวมของประเทศแล้ว ยังมีส่วนสำคัญในการพัฒนาระบบโครงสร้างพื้นฐานของการคมนาคมขนส่ง รวมไปถึงการค้าและการลงทุน และเป็นอุตสาหกรรมที่ก่อให้เกิดธุรกิจที่เกี่ยวข้องอีกมากมาย อาทิ โรงแรมและที่พัก ภัตตาคาร ร้านอาหาร ร้านจำหน่ายของที่ระลึก การคมนาคมขนส่ง เป็นต้น ซึ่งก่อให้เกิดการลงทุน การจ้างงาน และการกระจายรายได้ไปสู่ภูมิภาคช่วยให้เศรษฐกิจฟื้นตัวได้ในระยะเวลาที่รวดเร็วกว่าภาคผลิตและบริการอื่น ๆ โดยในแต่ละปีสามารถสร้างรายได้เข้าสู่ประเทศในรูปเงินตราต่างประเทศปีละหลายแสนล้านบาท รวมทั้งสร้างกระแสเงินหมุนเวียนภายในประเทศจากคนไทยเที่ยวไทยนับแสนล้านบาทเช่นเดียวกัน ซึ่งในปี 2552

ประเทศไทยมีรายได้จากการท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ประมาณ 527,326 ล้านบาท หรือประมาณร้อยละ 8.5 ของมูลค่าส่งออกรวม (ร้อยละ 51.1 ของมูลค่าส่งออกภาคบริการ) หรือคิดเป็นสัดส่วนประมาณร้อยละ 5.8 ของผลิตภัณฑ์มวลรวมประชาชาติ (GDP) ขณะเดียวกัน ธุรกิจการท่องเที่ยวก่อให้เกิดการจ้างงานกว่า 2 ล้านคน หรือคิดเป็นร้อยละ 6-7 ของแรงงานทั้งระบบ ตามสถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ รายได้เงินตราต่างประเทศดังกล่าวยังมีส่วนสำคัญที่ช่วยในการสร้างความเข้มแข็งของเศรษฐกิจได้และยังช่วยชดเชยการขาดดุลการค้าในช่วงที่การส่งออกสินค้าของไทยมีแนวโน้มชะลอตัวลงตามภาวะเศรษฐกิจโลก อย่างไรก็ตาม อุตสาหกรรมท่องเที่ยวมีแนวโน้มการแข่งขันรุนแรงขึ้นตามลำดับ มีความเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและมีความอ่อนไหวจากปัจจัยภายในและภายนอกประเทศ โดยไม่อาจหลีกเลี่ยงได้ (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, แผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ พ.ศ. 2555-2559) อ้างอิงในศูนย์วิจัยด้านตลาดการท่องเที่ยว

การท่องเที่ยวเป็นกิจกรรมนันทนาการที่มีคุณค่าต่อชีวิตมนุษย์และมีความสำคัญต่อประเทศชาติ ปัจจุบันประเทศไทยได้มีการพัฒนาและส่งเสริมการท่องเที่ยวอย่างแพร่หลายยิ่งขึ้น เนื่องจากอุตสาหกรรมท่องเที่ยวเติบโตได้อย่างรวดเร็วและมีรายได้เป็นจำนวนมากเข้ามาในประเทศ ทำให้เกิดการลงทุนในธุรกิจที่เกี่ยวข้องถือได้ว่าการท่องเที่ยวมีส่วนช่วยให้เกิดความเจริญทั้งทางเศรษฐกิจและสังคมไทยได้ การท่องเที่ยวหลายรูปแบบเป็นไปตามลักษณะของแหล่งท่องเที่ยว นักท่องเที่ยวสามารถเลือกได้ตามความต้องการ ความพอใจ เพื่อแสวงหาความสุข ความเพลิดเพลินหรือเพื่อเป็นการทัศนศึกษาหรือศึกษาหาความรู้ เพื่อเปิดประสบการณ์ใหม่ ๆ จัดเป็นกิจกรรมอีกประเภทหนึ่งที่น่าสนใจอย่างมาก และกลายเป็นกิจกรรมที่ได้รับความนิยม

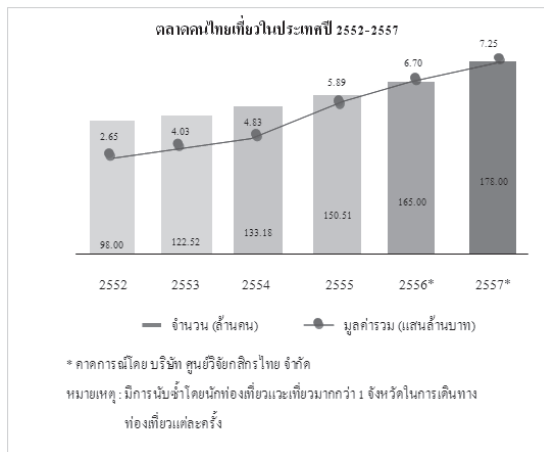
นิยมไปทั่วโลกในขณะนี้ (เบญจมาศ ประยูรหงส์, 2549)

### อุตสาหกรรมท่องเที่ยวและธุรกิจต่อเนื่องในภาคใต้

อุตสาหกรรมท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมหนึ่งที่มีบทบาทสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจของภาคใต้ เนื่องจากภาคใต้มีศักยภาพด้านการท่องเที่ยวสูง ทั้งนี้ด้วยความพร้อมด้านแหล่งท่องเที่ยวที่มีอยู่อย่างหลากหลาย โดยเฉพาะแหล่งท่องเที่ยวทางทะเล ทั้งนี้ด้วยลักษณะทางภูมิศาสตร์ของภาคใต้ที่มีอาณาเขตติดต่อกับมหาสมุทรทั้ง 2 ด้าน ทำให้มีจุดเด่นตรงที่มีชายหาดและเกาะแก่งที่สวยงามทั้งฝั่งทะเลอันดามันและฝั่งอ่าวไทย รวมถึงทรัพยากรธรรมชาติใต้ท้องทะเลซึ่งเอื้ออำนวยต่อกิจกรรมต่าง ๆ ที่ดึงดูดนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ ได้แก่ กิจกรรมดำน้ำและกีฬาทางน้ำ (เรือใบ เรือบานาน่าโบต วินด์เซิร์ฟ เป็นต้น) รวมทั้งกิจกรรมอนุรักษ์สัตว์ทะเล เช่น การปล่อยเต่าทะเล และการจัดสร้างแหล่งอาศัยสัตว์ทะเล (ปะการังเทียม) เพื่อให้สอดคล้องกับกระแสอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติในปัจจุบัน

จากรายงานสถิติล่าสุดของกรมการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา พบว่า ในปี 2554 มีนักท่องเที่ยวเดินทางไปท่องเที่ยวภาคใต้สูงกว่าทุกภาค (หากไม่นับรวมกรุงเทพฯ) คือ รวมทั้งสิ้น ประมาณ 27,319,500 คน (รวมนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติ ซึ่งจะเดินทางมากกว่า 1 จังหวัดในการเดินทางแต่ละครั้ง) ในจำนวนนี้ประมาณร้อยละ 43 เป็นนักท่องเที่ยวต่างชาติ ซึ่งสามารถสร้างรายได้ท่องเที่ยวให้ภาคใต้ในสัดส่วนสูงถึงกว่าร้อยละ 71 ของรายได้ท่องเที่ยวรวมของภาคใต้ที่มีมูลค่า 307,239 ล้านบาท ในปี 2554 (อ้างอิงในศูนย์วิจัยกสิกรไทย)

ธุรกิจนำเที่ยวเฉพาะพื้นที่ในภาคใต้ ส่วนใหญ่อยู่ในเมืองท่องเที่ยวหลัก โดยในภูเก็ต มีจำนวน 1,038 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 50.5 ของธุรกิจนำเที่ยวเฉพาะพื้นที่ทั้งหมดของภาคใต้ รองลงมา คือ สุราษฎร์ธานี จำนวน 420 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 20.4 กระบี่ จำนวน 207 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 10.1 และพังงา จำนวน 142 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 6.9 ตามลำดับ



ภาพที่ 1.1 แสดงตลาดนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย ที่มา: ศูนย์วิจัยกสิกรไทย

ศูนย์วิจัยกสิกรไทย ประเมินว่า ภายใต้สถานการณ์ปัจจุบันที่การประชุมสมัชชาการท่องเที่ยวสงฆ์เถียงนายึดเยื่อต่อเนื่องไปถึงไตรมาส 2 ของปี 2557 ส่งผลให้ตลาดคนไทยเดินทางท่องเที่ยวในประเทศมีแนวโน้มชะลอการเติบโตลง โดยคาดว่า จะมีคนไทยเดินทางท่องเที่ยวในประเทศจำนวน 178.0 ล้านคน เติบโตร้อยละ 7.9 จากปีก่อนหน้า และสร้างเม็ดเงินรายได้ท่องเที่ยวสะพัดประมาณ 7.25 แสนล้านบาท เพิ่มขึ้นร้อยละ 8.2 ซึ่งเมื่อเปรียบเทียบกับสถานการณ์ในกรณีปกติหากไม่มีปัจจัยกระทบทางการเมือง ตลาดคนไทย

เดินทางท่องเที่ยวในประเทศ น่าจะมีจำนวนประมาณ 185.0 ล้านคน ในปี 2557 เติบโตร้อยละ 12.1 จากปี 2556 และก่อให้เกิดรายได้ท่องเที่ยวมูลค่าประมาณ 7.84 แสนล้านบาท หรือขยายตัวร้อยละ 17.0 เมื่อเทียบกับปีก่อนหน้า

### วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด (7P's) ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการจัดการแหล่งท่องเที่ยวเกาะพีพีตอน-พีพีเล จังหวัดกระบี่
2. เพื่อศึกษาปัจจัยเกี่ยวกับพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการจัดการแหล่งท่องเที่ยวเกาะพีพีตอน-พีพีเล จังหวัดกระบี่
3. เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการแก่นักท่องเที่ยวในด้านต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และพัฒนาไปสู่ระดับมาตรฐานสากล เพื่อสามารถตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยว

### ขอบเขตการวิจัย

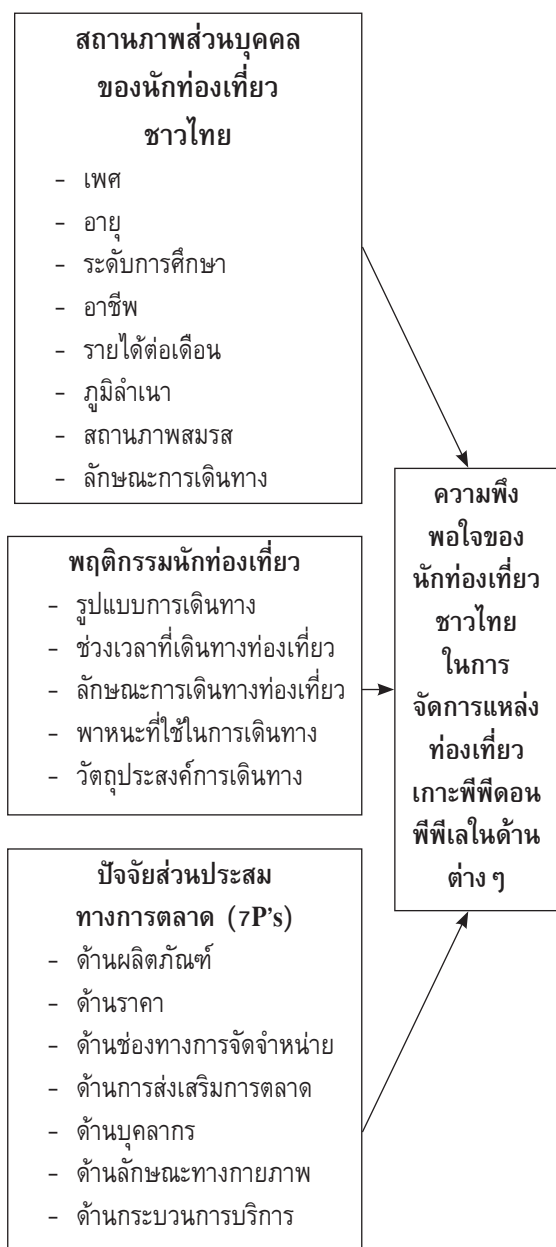
การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการวิจัย ดังนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา ความสำคัญของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศไทย การขยายตัวเพิ่มขึ้นของตลาดนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางท่องเที่ยวภายในประเทศ รวมถึงนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มาท่องเที่ยวประเทศไทย ซึ่งสามารถสร้างรายได้จากการท่องเที่ยว สามารถสร้างเม็ดเงินมหาศาลได้ในระยะเวลาที่รวดเร็ว
2. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางท่องเที่ยวเกาะพีพีตอน-เกาะพีพีเล บริเวณท่าเรือเกาะพีพีตอน ซึ่งตั้งอยู่บริเวณอ่าวตันไทร
3. ขอบเขตด้านระยะเวลาของการวิจัยในครั้งนี้

เก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างเดือนพฤษภาคม 2557 ถึงเดือนกรกฎาคม 2557 ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ จำนวน 400 คน

**กรอบแนวคิดการวิจัย**  
**ตัวแปรอิสระ**

**ตัวแปรตาม**



ภาพที่ 1.2 กรอบแนวคิดการวิจัย  
ที่มา: ดัดแปลงจาก หน้าฝน จันทรื๋นวล (2555)

**สมมติฐานการวิจัย**

1. ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ สถานภาพสมรส ภูมิลำเนา ที่แตกต่างกันส่งผลให้ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการจัดการแหล่งท่องเที่ยวเกาะพีพีตอน พีพีเล จังหวัดกระบี่แตกต่างกัน

2. ปัจจัยด้านพฤติกรรมของนักท่องเที่ยว ได้แก่ รูปแบบการเดินทางลักษณะการมาท่องเที่ยว ประสบการณ์การมาท่องเที่ยว วัตถุประสงค์ในการเดินทางท่องเที่ยวที่แตกต่างกัน ส่งผลให้ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการจัดการแหล่งท่องเที่ยวเกาะพีพีตอน พีพีเล จังหวัดกระบี่แตกต่างกัน

3. ปัจจัยด้านส่วนประสมการตลาด (7P's) ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการบริการ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการจัดการท่องเที่ยวเกาะพีพีตอน พีพีเล จังหวัดกระบี่

**ระเบียบวิธีวิจัย**

ผู้วิจัยทำการสำรวจ โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจากแบบสอบถาม ซึ่งประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางท่องเที่ยวเกาะพีพีเท่านั้น กลุ่มตัวอย่างสำหรับการวิจัยเชิงปริมาณมีจำนวน 400 คน

ผลการวิเคราะห์ความเที่ยงตรงของแบบสอบถามจากผู้เชี่ยวชาญทั้ง 5 ท่าน มีค่า IOC = 0.69 ถือว่าแบบสอบถามฉบับนี้มีค่า IOC ที่ยอมรับได้ว่า มีความเที่ยงตรง

การหาความเชื่อมั่น (Reliability) นำแบบสอบถามจำนวน 40 ชุด ไปทำการทดสอบ

(Pre-Test) และนำข้อมูลที่ได้ออกไปทดสอบความน่าเชื่อถือของแบบสอบถามก่อนที่จะนำไปใช้จริง และนำข้อบกพร่องมาปรับปรุงและแก้ไข เพื่อให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น ผลการหาค่าความเชื่อมั่น Cronbach's Alpha โดยคำนวณหาค่าความเชื่อมั่นจากสูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.890 ซึ่งแสดงว่าแบบสอบถามมีความเชื่อมั่นในระดับที่ยอมรับได้ จึงนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

สถิติที่ใช้ในการวิจัย คือ สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สำหรับการทดสอบสมมติฐานใช้การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative Analysis) โดยการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยด้วยสถิติ t-test และการทดสอบความแปรปรวนทางเดียวด้วยสถิติ (One Way ANOVA) (F-test) และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficient) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

#### การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม นำข้อมูลมาวิเคราะห์แจกแจงความถี่ (Frequency) และการหาค่าร้อยละ (Percentage)
2. ข้อมูลพฤติกรรม นำข้อมูลมาวิเคราะห์โดยใช้ตารางแจกแจงความถี่และการหาร้อยละ
3. ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทย นำข้อมูลมาวิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
4. การวิเคราะห์ผลการศึกษาใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) เพื่ออธิบายผลการศึกษา ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ

ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สำหรับการทดสอบสมมติฐานใช้การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative Analysis) โดยการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยด้วยสถิติ t-test และการทดสอบความแปรปรวนทางเดียวด้วยสถิติ (One Way ANOVA) ด้วยการทดสอบค่า “เอฟ” (F-test) เพื่อวิเคราะห์ความแตกต่างเป็นรายกลุ่มกรณีพบค่าความแตกต่างเป็นรายกลุ่มจะวิเคราะห์เป็นรายคู่ด้วยวิธี แอลเอสดี (LSD-Least Significant Difference) ในการทดสอบนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

#### ผลการวิจัย

1. ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่านักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางท่องเที่ยวเกาะพีพีส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 57.00 มีอายุระหว่าง 20 – 30 ปี ร้อยละ 34.75 มีภูมิลำเนา คือ ภาคใต้ เป็นร้อยละ 24.50 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 41.50 เป็นโสด ร้อยละ 55.25 ประกอบอาชีพพนักงานเอกชน ร้อยละ 33.50 มีรายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 10,000 – 25,000 บาท ร้อยละ 36.25
2. ข้อมูลพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวไทย พบว่า ส่วนใหญ่มาครั้งนี้เป็นครั้งแรก ร้อยละ 51.00 โดยมาเพื่อท่องเที่ยวพักผ่อน ร้อยละ 62.25 ซึ่งเดินทางมากับเพื่อนหรือแฟน ร้อยละ 45.00 เดินทางท่องเที่ยวในแต่ละปี 2-3 ครั้งต่อปี ร้อยละ 58.50 เดินทางวันหยุดนักขัตฤกษ์ ร้อยละ 56.25 ใช้เวลาพักผ่อน 1-3 วัน ร้อยละ 65.00 ซึ่งเดินทางมากับรถนำเที่ยวบริษัททัวร์ ร้อยละ 34.25 ค่าใช้จ่ายในการเดินทางท่องเที่ยวครั้งนี้อยู่ระหว่าง 5,000-10,000 บาท ร้อยละ 44.75 และมีแนวโน้มการจะกลับมาท่องเที่ยวเกาะพีพีอีกครั้งในอนาคต ร้อยละ 71.75

3. ข้อมูลปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทย ในการจัดการแหล่งท่องเที่ยวเกาะพีพีดอน พีพีเล จังหวัดกระบี่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านกระบวนการให้บริการ มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่เดินทางท่องเที่ยวเกาะพีพีดอน พีพีเล จังหวัดกระบี่ ในระดับมาก ดังแสดงในตาราง 1

4. การแสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัย ส่วนส่วนประสมการตลาด (7P's) ที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการจัดการท่องเที่ยว เกาะพีพีดอน พีพีเล จังหวัดกระบี่ ของกลุ่มตัวอย่างทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปร 2 กลุ่ม ใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ดังแสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 1 ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทย ที่เดินทางท่องเที่ยวเกาะพีพีดอน พีพีเล จังหวัดกระบี่ ของกลุ่มตัวอย่างในภาพรวม

ความคิดเห็นความพึงพอใจ ของนักท่องเที่ยวชาวไทย ที่เดินทางท่องเที่ยวเกาะ พีพีดอน พีพีเล จังหวัดกระบี่	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ ความพึง พอใจ
1 ด้านผลิตภัณฑ์	4.38	.41	มากที่สุด
2 ด้านราคา (ค่าใช้จ่าย)	3.53	.57	มาก
3 ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	4.12	.51	มาก
4 ด้านการส่งเสริมการตลาด	4.17	.52	มาก
5 ด้านบุคลากร	4.28	.48	มากที่สุด
6 ด้านลักษณะทางกายภาพ	4.21	.47	มากที่สุด
7 ด้านกระบวนการบริการ	3.79	.36	มาก
รวม	4.07	.30	มาก

ตารางที่ 2 การแสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัย ส่วนส่วนประสมการตลาด (7P's) กับความพึงพอใจ ในการจัดการท่องเที่ยว เกาะพีพีดอน พีพีเล จังหวัดกระบี่ ของกลุ่มตัวอย่าง

ปัจจัยด้าน ส่วนประสมการ ตลาด (7P's)	ความพึงพอใจในการจัดการท่องเที่ยว เกาะพีพีดอน พีพีเล จังหวัดกระบี่		แปลความสัมพันธ์
	r	Sig.	
1. ด้านผลิตภัณฑ์	.397**	.000	มีความสัมพันธ์ในเชิงบวก
2. ด้านราคา (ค่าใช้จ่าย)	.106*	.034	มีความสัมพันธ์ในเชิงบวก
3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	.148**	.003	มีความสัมพันธ์ในเชิงบวก
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด	.389**	.000	มีความสัมพันธ์ในเชิงบวก
5. ด้านบุคลากร	.413*	.003	มีความสัมพันธ์ในเชิงบวก
6. ด้านลักษณะทางกายภาพ	.558*	.002	มีความสัมพันธ์ในเชิงบวก
7. ด้านกระบวนการบริการ	.636**	.000	มีความสัมพันธ์ในเชิงบวก

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

## อภิปรายผลการวิจัย

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการจัดการแหล่งท่องเที่ยวเกาะพีพีดอน พีพีเล จังหวัดกระบี่ อภิปรายผลดังนี้

1. ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 57.00 มีอายุระหว่าง 20 - 30 ปี ร้อยละ 34.75 มีภูมิลำเนา คือ ภาคใต้ เป็นร้อยละ 24.50 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 41.50 เป็นโสด ร้อยละ 55.25 ประกอบอาชีพพนักงานเอกชน ร้อยละ 33.50 มีรายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 10,000 - 25,000 บาท

ร้อยละ 36.25 ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ภรณ์ทิพย์ หงษ์ขาว จากการศึกษาความพึงพอใจ ของนักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการแหล่งท่องเที่ยว ในอำเภอเมือง จังหวัดกระบี่ สอดคล้องกันในด้าน อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ย ต่อเดือน อาชีพ และภูมิลำเนา มีความพึงพอใจ ของนักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการแหล่งท่องเที่ยว ในอำเภอเมือง จังหวัดกระบี่ แตกต่างกันอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2. ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้าน ผลผลิตภัณฑ์ พบว่า ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ใน ระดับมากให้ความสำคัญกับแหล่งท่องเที่ยวเป็น แหล่งท่องเที่ยวหลักสามารถเดินทางไปยังเกาะอื่น ๆ ใกล้เคียงได้สะดวกมีระดับความพึงพอใจสูงสุด และแหล่งท่องเที่ยวมีความสวยงามของน้ำทะเล แนวปะการังอยู่ในสภาพสมบูรณ์ไม่แตกหักและ เสียหาย สามารถดึงดูดใจแก่นักท่องเที่ยวได้ ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดของ Buhalis (2000) ที่ได้กล่าวถึงความต้องการของนักท่องเที่ยวว่า แหล่งท่องเที่ยวเป็นองค์ประกอบสำคัญในการท่องเที่ยว เนื่องจากแหล่งท่องเที่ยวต้องมีสิ่งดึงดูดความสนใจ ให้นักท่องเที่ยวต้องเดินทางเยี่ยมชม ด้านบุคลากร พบว่า ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ที่สุด คือ ความเป็นมิตร ความสุภาพ ความรอบรู้ ความกระตือรือร้นในการให้บริการและความสุภาพ ของพนักงานบริการของเจ้าหน้าที่ของรัฐ/เอกชน รวมถึงมัคคุเทศก์นำเที่ยวมีระดับความพึงพอใจ สูงสุด ด้านกระบวนการบริการ พบว่า ในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากให้ความสำคัญ กับการที่มีร้านจำหน่ายของฝาก ร้านอาหาร และ ร้านจำหน่ายของที่ระลึกมีสินค้าที่มีคุณภาพ สะอาด และถูกหลักอนามัย และมีจำนวนเพียงพอต่อ ความต้องการของนักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจสูงสุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กัมปนาท บุญพ้อมมี

(2551) ได้ศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ที่มีอิทธิพลต่อการเลือกที่พักรีสอร์ท เกาะลันตา จังหวัดกระบี่ สอดคล้องกันปัจจัยส่วนประสม ทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการเลือกที่พักกลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญปัจจัยด้านบริการห้องพัก อาหาร และเครื่องดื่มมากที่สุดโดยเน้นเรื่อง ความสะอาดของห้องพักและห้องน้ำ รองลงมา ด้านลักษณะทางกายภาพ เน้นเรื่องความสะอาด สถานที่โดยรอบของที่พัก และความคิดเห็นของ ทวีวรรณ กุลสถาพร จากการศึกษาเรื่องพฤติกรรม การท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้ามา ท่องเที่ยวเกาะลันตา จังหวัดกระบี่ ผลการศึกษา สอดคล้องกันในด้านอายุ ภูมิลำเนา การศึกษา และอาชีพ

ปัจจัยด้านส่วนประสมการตลาด (7P's) ได้แก่ ด้านผลผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการ จัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาดด้านการท่องเที่ยว ด้านบุคลากร ด้านลักษณะทางกายภาพ และ ด้านกระบวนการบริการ มีความสัมพันธ์กับความ พึงพอใจในการจัดการท่องเที่ยว เกาะพีพีดอน พีพีเล จังหวัดกระบี่ ของนักท่องเที่ยวชาวไทยอย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 (Sig. < 0.01) โดยมีความสัมพันธ์ในระดับน้อย-ปานกลาง และมีความสัมพันธ์ในเชิงบวก กล่าวคือ ถ้านักท่องเที่ยว ชาวไทยได้รับข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านส่วนประสม การตลาด (7P's) สูงขึ้น ก็จะส่งผลให้มีความพึง พอใจในการจัดการแหล่งท่องเที่ยวเกาะพีพีดอน พีพีเล จังหวัดกระบี่ สูงขึ้นด้วยเช่นกัน

## ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งนี้

1. ด้านผลผลิตภัณฑ์ ควรให้ความสำคัญกับ การพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวเป็นแหล่งท่องเที่ยวหลัก ให้สามารถเดินทางไปยังเกาะอื่น ๆ ใกล้เคียงได้



สะดวก การสามารถรักษาความสวยงามของน้ำทะเล และแนวปะการังอยู่ในสภาพสวยงามไม่แตกหัก และเสียหาย และควรรหาแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาในประเด็นที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุดในด้านนี้ คือ ป้ายบอกชื่อสถานที่และข้อมูลสถานที่ท่องเที่ยว มีความชัดเจนเข้าใจง่าย เป็นต้น

2. ด้านราคา ควรให้ความสำคัญกับการกำหนดราคาสินค้าและบริการในพื้นที่ให้มีความเหมาะสม ได้แก่ ราคาที่พัก อาหาร ของที่ระลึก และบริการอื่น ๆ

3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ควรให้ความสำคัญกับการจัดให้มีการจัดงานแสดงสินค้าและบริการด้านการท่องเที่ยวภายในประเทศของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (งานไทยเที่ยวไทย) การให้ความหลากหลายของรูปแบบข้อมูลข่าวสาร และสื่อประชาสัมพันธ์ทางการท่องเที่ยวหลายช่องทาง เช่น มีการโฆษณาโปรโมตสถานที่ท่องเที่ยวผ่านสื่อต่าง ๆ Website หรือ social media ต่าง ๆ และควรรหาแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาในประเด็นที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุดในด้านนี้คือ ส่วนลดราคาอาหาร ที่พัก และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ จากหนังสือและนิตยสารนำเที่ยวของประเทศไทย

4. ด้านการส่งเสริมการตลาดด้านการท่องเที่ยว ควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาให้สามารถซื้อแพ็คเกจการท่องเที่ยวได้ง่ายจากบริษัทนำเที่ยวทั่วไป การสามารถซื้อแพ็คเกจทัวร์จากงานนิทรรศการเกี่ยวกับการท่องเที่ยวและควรรหาแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาในประเด็นที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุดในด้านนี้ คือ สามารถซื้อแพ็คเกจทัวร์ผ่านบริการบัตรเครดิต เป็นต้น

5. ด้านบุคลากร ควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาการฝึกอบรมพนักงานบริการของเจ้าหน้าที่ของรัฐ/เอกชน รวมถึงมีคฤศก์นำเที่ยวกับนักท่องเที่ยวให้สามารถให้บริการด้วยความเป็นมิตร ความสุภาพ

ความรอบรู้ ความกระตือรือร้นในการให้บริการ และความสุภาพและควรรหาแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาในประเด็นที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุดในด้านนี้ คือ ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ของรัฐ/เอกชน ในการให้บริการ

6. ด้านลักษณะทางกายภาพ ควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวนี้ให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวหลักสามารถเดินทางไปยังเกาะอื่น ๆ ใกล้เคียงได้สะดวก การคงรักษาความสวยงามและความเหมาะสมในการตกแต่งสถานที่ท่องเที่ยวบนเกาะพีพี เช่น ทักษิณภาพ/ภูมิทัศน์ รวมถึงความสวยงามของโรงแรมที่พัก ร้านอาหาร และควรรหาแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาในประเด็นที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุดในด้านนี้ คือ การแบ่งโซนของพื้นที่ได้อย่างเหมาะสม เช่น โซนสถานที่ท่องเที่ยว โซนร้านค้า โซนที่พัก

7. ด้านกระบวนการบริการ ควรให้ความสำคัญกับการส่งเสริมให้ร้านจำหน่ายของฝาก ร้านอาหาร และร้านจำหน่ายของที่ระลึก จัดหาแหล่งวัตถุดิบ และสินค้าที่เป็นสินค้าที่มีคุณภาพสะอาดและถูกหลักอนามัยและมีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการของนักท่องเที่ยว การรักษาความสะอาดบริเวณรอบ ๆ เกาะพีพีและควรรหาแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาในประเด็นที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุดในด้านนี้คือ การมีห้องน้ำ-ห้องสุขาที่สะอาด/สะดวกไว้บริการนักท่องเที่ยวตามจุดสำคัญต่าง ๆ อย่างเพียงพอต่อความต้องการของนักท่องเที่ยว

### ข้อเสนอแนะในงานวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรรนำข้อมูลที่ได้รับจากงานวิจัยครั้งนี้ เป็นพื้นฐานในการปรับปรุงการจัดการแหล่งท่องเที่ยว เกาะพีพีดอน พีพีเล จังหวัดกระบี่
2. ควรศึกษาในเรื่องนี้อย่างต่อเนื่องอย่างน้อย 1 ปีต่อครั้ง เพื่อนำผลการศึกษามาปรับปรุงพัฒนา

การจัดการแหล่งท่องเที่ยวเกาะ พีพีตอน พีพีเล จังหวัดกระบี่

3. จากการศึกษา พบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านกระบวนการให้บริการมีผลต่อความพึงพอใจนักท่องเที่ยวสูงสุด ดังนั้นจึงควรให้ความสำคัญกับการตอบสนองปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดดังกล่าวให้ตอบสนองตามความคาดหวังของลูกค้าผู้รับบริการให้มากยิ่งขึ้น โดยควรศึกษาในเชิงลึกในปัจจุบันดังกล่าวต่อไป

4. จากการศึกษา พบว่า แหล่งข้อมูล

ใช้ในการหาข้อมูลเพื่อประกอบการตัดสินใจเลือกท่องเที่ยวในปัจจุบันมากกว่าร้อยละ 60 คือ อินเทอร์เน็ต ดังนั้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาเว็บไซต์ การพัฒนาการให้บริการผ่านทางสังคมออนไลน์มากยิ่งขึ้น โดยข้อมูลต้องมีความทันสมัยเป็นปัจจุบัน เข้าถึงง่าย โหลดได้เร็ว เป็นต้น

5. ควรศึกษาพื้นที่อื่น ๆ นอกเหนือจากจัดการแหล่งท่องเที่ยวเกาะพีพีตอน พีพีเล จังหวัดกระบี่

### บรรณานุกรม

- กัมปนาท บุญพ้อมี. (2551). ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการเลือกที่พักประเภท รีสอร์ทกรณีศึกษา : เกาะลันตา จังหวัดกระบี่. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต.
- ทศวรรณ กุลสถาพร. (2556). เรื่องพฤติกรรมกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้ามาท่องเที่ยวเกาะสิมิลัน จังหวัดกระบี่. คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- เบญจมาศ ประยูรหงษ์. (2549). ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิต. ปรินญาณิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการนันทนาการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ภรณ์ทิพย์ หงส์ขาว. (2553). ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการแหล่งท่องเที่ยว ในอำเภอเมือง จังหวัดกระบี่. ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี.
- ศูนย์วิจัยด้านตลาดการท่องเที่ยว. แผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ พ.ศ. 2555 – 2559. สืบค้นเมื่อ กันยายน 2, 2557, จาก [http://marketingdatabase.tat.or.th/more\\_news.php?cid=98](http://marketingdatabase.tat.or.th/more_news.php?cid=98).
- ศูนย์วิจัยกสิกรไทย. อุตสาหกรรมท่องเที่ยวและธุรกิจต่อเนื่องในภาคใต้. สืบค้นเมื่อ ตุลาคม 6, 2557, จาก <http://www.ksmcare.com/Article>.
- Buhalis, D. (2000). Marketing the Competitive Destination of Future. Tourism Management.