



การประชุมวิชาการและนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ ครั้งที่ 5
วันที่ 3 เมษายน พ.ศ. 2566

การศึกษาพฤติกรรมความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการท่องเที่ยวเกาะภูเก็ต
หลังสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)
A Study of Satisfaction Behaviors of Thai Tourists towards Phuket Island Tourism
After the epidemic situation of the coronavirus disease 2019 (COVID-19)

พรเพ็ญ อ้นประวัติ¹ และวีระ วีระโสภณ²

s65530828003@ssru.ac.th¹, weera.we@ssru.ac.th²

หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการท่องเที่ยวและบริการ
วิทยาลัยการจัดการอุตสาหกรรมบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการท่องเที่ยวเกาะภูเก็ต หลังสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) โดยใช้แบบสอบถามออนไลน์เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบลูกโซ่ สามารถเก็บข้อมูลได้ทั้งหมด 236 ชุด โดยมีข้อมูลทั่วไปดังนี้ เพศ พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 36-45 ปี มากที่สุด การศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุด อาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจมากที่สุด มีรายได้ต่อเดือน 15,001-30,000 บาท มากที่สุด ในส่วนของผลการวิเคราะห์พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการท่องเที่ยวเกาะภูเก็ต หลังสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ตอบว่า เดินทางมาท่องเที่ยวเกาะภูเก็ตมาแล้วมากกว่า 4 ครั้ง มากที่สุด มักจะเดินทางมาท่องเที่ยวเกาะภูเก็ตกับครอบครัวมากที่สุด มักจะเดินทางมาท่องเที่ยวเกาะภูเก็ตช่วงวันหยุดงานหรือนักชดถุกซ์มากที่สุด เหตุผลหลักในการเลือกเดินทางมาท่องเที่ยวเกาะภูเก็ต ความสวยงามของสถานที่ท่องเที่ยวมากที่สุด รู้จักเกาะภูเก็ตจาก Facebook มากที่สุด ค่าใช้จ่ายแต่ละครั้งที่เดินทางมาท่องเที่ยวเกาะภูเก็ต 10,000-20,000 บาท มากที่สุด มักจะเดินทางมาท่องเที่ยวเกาะภูเก็ตโดยสายการบินไทยแอร์เอเชียมากที่สุด ทะเลคือสิ่งที่นึกถึงมากที่สุดเมื่อเดินทางมาท่องเที่ยวเกาะภูเก็ต จะเดินทางกลับมาท่องเที่ยวเกาะภูเก็ตอีกและจะแนะนำเกาะภูเก็ตให้คนที่รู้จักมาเที่ยว เพราะสถานที่ท่องเที่ยวสวยงาม มากที่สุด จากการศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการท่องเที่ยวเกาะภูเก็ตหลังสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) มีระดับความพึงพอใจในแต่ละด้าน ดังนี้ อันดับแรก คือ ความพึงพอใจที่มีต่อสถานที่ท่องเที่ยว ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (= 4.55) รองลงมา คือ ความพึงพอใจที่มีต่อค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยว (= 4.36) ความพึงพอใจที่มีต่อการโฆษณาประชาสัมพันธ์และข้อมูลข่าวสาร (= 4.35) ความพึงพอใจที่มีต่ออาหารและเครื่องดื่ม (= 4.30) ความพึงพอใจที่มีต่อหน่วยงาน (= 4.29) และอันดับสุดท้าย คือ ความพึงพอใจที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวก (= 4.28) รวมทั้งข้อเสนอแนะอื่นๆ เช่น นักท่องเที่ยวชื่นชอบทะเลมากที่สุด รองลงมา ผู้ประกอบการมีการปรับราคาโรงแรม ที่พัก ค่าอาหารถูกลงคนไทยสามารถเที่ยวได้ และฝากให้มีการจัดระบบขนส่งภายในเกาะภูเก็ต รวมทั้งค่าโดยสารรถแท็กซี่จากสนามบินไปยังสถานที่ท่องเที่ยว

คำสำคัญ: พฤติกรรมนักท่องเที่ยว, ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว, โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019



Abstract

The objective of this research was to study the satisfaction behavior of Thai tourists towards Phuket Island Tourism after the epidemic situation of coronavirus 2019 (COVID-19) by using online questionnaires as a tool to collect data with a chain sampling method. A total of 236 sets of data could be collected, as follows: Gender It was found that most of the respondents were female, aged 36-45 years old, having a bachelor's degree, Occupation of civil servants and state enterprise employees, the most monthly income of 15,001 - 30,000 baht is the most, in the part of the analysis of behavior of Thai tourists towards Phuket Island tourism. After the epidemic situation of the coronavirus disease 2019 (COVID-19). Most of the respondents answered that Has traveled to Phuket Island more than 4 times the most, most often travel to Phuket Island with family, most often travel to Phuket Island during work holidays or public holidays, the main reason for choosing to travel to Phuket Island, the most beautiful sights, get to know Phuket Island from face books the most, each cost who travel to Phuket Island 10,000-20,000 baht, the most often travel to Phuket Island by Thai AirAsia the most, The sea is what comes to mind the most when traveling to Phuket Island. Will travel back to visit Phuket Island again and will introduce Phuket Island to people who know because the most beautiful places to visit.

Keywords: tourist behavior, tourist satisfaction, coronavirus disease 2019

บทนำ

เกาะภูเก็ตเป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวทางทะเลที่มีชื่อเสียงระดับโลก มีแหล่งท่องเที่ยวและกิจกรรมมากมายหลายประเภท ซึ่งมีจุดขายหลัก คือชายหาดและกิจกรรมการท่องเที่ยว โดยเฉพาะกิจกรรมบันเทิง นันทนาการและกีฬาทางน้ำ มีการเชื่อมโยงการท่องเที่ยวกับเกาะบริวารโดยรอบ จนได้รับฉายาว่า “ไข่มุกอันดามัน” ถือเป็นจังหวัดที่มีเอกลักษณ์ รวมถึงมีสถานที่ท่องเที่ยวที่น่าสนใจหลากหลาย อาทิ หาดทราย ชายทะเลอันสวยงาม สถาปัตยกรรม ศิลปวัฒนธรรม อาหารการกิน และที่พักน่าสนใจ นอกจากนี้ภูเก็ตยังเป็นสถานที่ท่องเที่ยวที่ได้รับความนิยม ทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติมาอย่างต่อเนื่อง ภูเก็ตเป็นจังหวัดที่ตั้งอยู่ในภาคใต้ของประเทศไทย มีลักษณะเป็นหมู่เกาะ วางตัวในแนวจากทิศเหนือไปทิศใต้ มีชายฝั่งทะเลด้านตะวันออกเป็นดินเลนและป่าชายเลน ส่วนชายฝั่งทะเลด้านตะวันตกเป็นภูเขา และหาดทรายที่สวยงาม จังหวัดภูเก็ตแบ่งการบริหารราชการส่วนภูมิภาคออกเป็น 3 อำเภอ ประกอบด้วย อำเภอเมืองภูเก็ต อำเภอกะทู้ และอำเภอถลาง (ประกาศสำนักทะเบียนกลางกรมการปกครอง เรื่อง จำนวนราษฎรทั่วราชอาณาจักร แยกเป็นกรุงเทพมหานครและจังหวัดต่าง ๆ ตามหลักฐานการทะเบียนราษฎร ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2564) ภูเก็ตมีภาพรวมทางเศรษฐกิจที่ดี มีศักยภาพและมีความพร้อมทางการค้า และการลงทุนเนื่องจากมีปัจจัยที่ได้เปรียบกว่าจังหวัดอื่นอยู่หลายด้าน เช่น ด้านทรัพยากรธรรมชาติ แรงงาน แหล่งเงินทุน การคมนาคม วัฒนธรรมดั้งเดิม โครงสร้างพื้นฐานและอุตสาหกรรมบริการ (องค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ต, 2560)



หลังจากที่จังหวัดภูเก็ตเจอวิกฤตการณ์ การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ทำให้การท่องเที่ยวชบเซานานนับปี ภาครัฐจึงตระหนักถึงแผนการกระตุ้นการท่องเที่ยว โดยเฉพาะการเปิดจังหวัดรับนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติ ซึ่งรัฐบาลสนับสนุนให้การท่องเที่ยวภูเก็ตเป็นเมืองต้นแบบเพื่อจะได้นำไปใช้ในพื้นที่อื่นๆต่อไป (โพสต์ทูเดย์,2564) ดังนั้น หน่วยงานต่างๆ ในจังหวัดทั้งภาครัฐและภาคเอกชนมีการเตรียมความพร้อมรับนักท่องเที่ยวที่จะเดินทางมาจังหวัดภูเก็ตให้ได้รับวัคซีนครบโดสและมาท่องเที่ยวได้โดยไม่ต้องกักตัว และในขณะที่จำนวนผู้อาศัยในภูเก็ตลดลงและจำนวนนักท่องเที่ยวจากต่างชาติเป็นศูนย์ ภูเก็ตกลับมีผลกระทบเชิงบวกมากมายเกิดขึ้น ธรรมชาติกลับมาสวยงามทะเลใสสะอาด สัตว์ทะเลมีการเจริญเติบโตอย่างเต็มที่มีจำนวนปริมาณเพิ่มมากขึ้น อีกทั้งการแพร่ระบาดของโควิด-19 มีส่วนทำให้มลพิษทางอากาศลดน้อยลง ภายหลังสถานการณ์โควิด-19 เริ่มคลี่คลาย สะท้อนให้เห็นว่าบุคลากรและผู้ประกอบการภาคการท่องเที่ยวมีแนวทางการเรียนรู้และปรับตัวเพื่อความอยู่รอด จนเกิดการท่องเที่ยวแบบ New normal มาตรฐานใหม่ของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวไทย ส่งผลให้การท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ตเริ่มฟื้นตัวสามารถรองรับนักท่องเที่ยวจากทั่วโลกได้อย่างสวยงาม พร้อมความมั่นใจในด้านสุขภาพและความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวและผู้ประกอบการท่องเที่ยว จากที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าจากบทความงานวิจัยและข้อมูลต่างๆที่เกี่ยวข้อง พบว่าหลังสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) มีนักท่องเที่ยวโดยเฉพาะนักท่องเที่ยวชาวไทยมีความสนใจและเดินทางมาท่องเที่ยวเกาะภูเก็ตมีจำนวนเพิ่มมากขึ้น ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมุ่งเน้นศึกษาพฤติกรรมความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทย เพื่อจะนำไปสู่การปรับปรุงพัฒนาระบบการท่องเที่ยวของเกาะภูเก็ตให้มีศักยภาพมากขึ้นสามารถรองรับนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติได้อย่างมีคุณภาพ สร้างความประทับใจ สร้างชื่อเสียงให้ภูเก็ตและประเทศไทยให้กลับมาเป็นจุดหมายปลายทางของนักท่องเที่ยวทั่วโลกได้อีกครั้ง

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการท่องเที่ยวเกาะภูเก็ตหลังสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการท่องเที่ยวเกาะภูเก็ตหลังสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)

ขอบเขตการวิจัยและวิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษารั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจที่ศึกษาพฤติกรรมความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการท่องเที่ยวเกาะภูเก็ตหลังสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของประชากร พื้นที่วิจัย ข้อมูลที่ศึกษา วิธีการนำเสนอข้อมูล เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลและวิธีดำเนินการวิจัยตามขั้นตอน ดังนี้

1. การศึกษาพฤติกรรมความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการท่องเที่ยวเกาะภูเก็ตหลังสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) นี้ ใช้แบบสอบถามออนไลน์ (Online Questionnaire) แบบระบุตัวตนด้วยการใส่ชื่ออีเมลของผู้ตอบ สอบถามถึงข้อมูลทั่วไป พฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการท่องเที่ยวเกาะภูเก็ตหลังสถานการณ์การแพร่ระบาดของ



โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ประชากรของการศึกษานี้ คือ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาเที่ยวเกาะภูเก็ตหลังสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ใช้ระยะเวลาในการเก็บข้อมูลตั้งแต่วันที่ 1 สิงหาคม - 31 ตุลาคม พ.ศ. 2565

2. การศึกษาพฤติกรรมความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการท่องเที่ยวเกาะภูเก็ตหลังสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) นี้ จะประเมินจากกลุ่มประชากรที่ใช้สื่อโซเชียล แต่ไม่ทราบขนาดของประชากร (Cochran, 1977 อ้างใน อธิรุฒิ เอกะกุล, 2543) โดยการศึกษานี้ได้กลุ่มตัวอย่าง 236 คน มาจากกลุ่มประชากรที่ใช้สื่อโซเชียล เช่น Line, Facebook ซึ่งผู้วิจัยใช้วิธีการส่งลิงค์แบบสอบถามให้ประชากรเข้ามาตอบแบบสอบถามออนไลน์ ตั้งแต่วันที่ 1 สิงหาคม - 31 ตุลาคม พ.ศ. 2565

3. เครื่องมือสำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูล ใช้แบบสอบถามออนไลน์ประกอบไปด้วย ข้อมูลทั่วไป เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการท่องเที่ยวเกาะภูเก็ตหลังสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) มีลักษณะเป็นแบบสอบถาม (Checklists) ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการท่องเที่ยวเกาะภูเก็ตหลังสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) เป็นมาตรวัดความเห็น 5 ระดับ (Rating Scale) ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

ผลการวิจัย

จากการรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามออนไลน์ทั้งสิ้น 236 ตัวอย่าง สามารถสรุปการศึกษาพฤติกรรมความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการท่องเที่ยวเกาะภูเก็ตหลังสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ได้ดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ พบว่าผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 61.9 เพศชาย คิดเป็นร้อยละ 31.8 และ LGBTQ คิดเป็นร้อยละ 6.4

อายุ พบว่าผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 36-45 ปี คิดเป็นร้อยละ 57.2 อายุ 15-25 ปี คิดเป็นร้อยละ 19.1 อายุ 26-35 ปี คิดเป็นร้อยละ 15.7 อายุ 46-55 ปี คิดเป็นร้อยละ 4.2 และอายุ 56 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 3.8

ระดับการศึกษา พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 47.9 อนุปริญญาตรี/ปวส. คิดเป็นร้อยละ 26.7 ปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 11 ปริญญาเอก คิดเป็นร้อยละ 8.1 สูงกว่าปริญญาเอก คิดเป็นร้อยละ 3.8 มัธยมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 1.4 และประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 0.8 อาชีพ พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพ ข้าราชการ, พนักงานรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 49.6 พนักงานบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 30.9 นักเรียน นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 8.5 ค้าขาย, นักธุรกิจ คิดเป็นร้อยละ 5.5 เกษตรกรรม คิดเป็นร้อยละ 2.1 และ อื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 3.4

รายได้ต่อเดือน พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 15,001 - 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 34.3 รายได้ต่อเดือน 10,001- 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 23.7 รายได้ต่อเดือน 30,000 บาท



ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 16.1 รายได้ต่อเดือน 5,000 - 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 15.3 และ รายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 10.6

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการท่องเที่ยวเกาะภูเก็ตหลังสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)

ความถี่ของการเดินทาง คุณเดินทางมาท่องเที่ยวเกาะภูเก็ตมาแล้วกี่ครั้ง จากแบบสอบถามพบว่ามากกว่า 4 ครั้ง เป็นจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 61.4 รองลงมาคือ ต่ำกว่า 2 ครั้ง ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 24.2 และน้อยที่สุด คือ 3-4 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 14.4

ข้อมูลเกี่ยวกับคุณมักจะเดินทางมาท่องเที่ยวเกาะภูเก็ตกับใคร พบว่า เดินทางมากับครอบครัวมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 53.8 รองลงมา คือ เพื่อน คิดเป็นร้อยละ 25.8 และน้อยที่สุดคือ บริษัท คิดเป็นร้อยละ 2.1

ข้อมูลเกี่ยวกับคุณมักจะเดินทางมาท่องเที่ยวเกาะภูเก็ตช่วงใด พบว่าวันหยุดงาน/นักชดถุกซ์ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 42.4 รองลงมา High Season คิดเป็นร้อยละ 41.5 และน้อยที่สุด คือ อื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 6.4

ข้อมูลเกี่ยวกับเหตุผลหลักในการเลือกเดินทางมาท่องเที่ยวเกาะภูเก็ต พบว่าความสวยงามของสถานที่ท่องเที่ยว มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 43.2 รองลงมา ความหลากหลายของแหล่งท่องเที่ยว คิดเป็นร้อยละ 23.3 และน้อยที่สุด คือ เดินทางสะดวก คิดเป็นร้อยละ 0.8

ข้อมูลเกี่ยวกับคุณรู้จักเกาะภูเก็ตจากที่ใดบ้าง พบว่าเพจ Facebook มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 33.9 รองลงมา อยู่ในพื้นที่ใกล้เคียง คิดเป็นร้อยละ 28.4 และน้อยที่สุด คือ เว็บไซต์ คิดเป็นร้อยละ 12.7

ข้อมูลเกี่ยวกับค่าใช้จ่ายแต่ละครั้งที่คุณเดินทางมาท่องเที่ยวเกาะภูเก็ต พบว่า 10,000-20,000 บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 51.3 รองลงมา 5,000 - 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 21.6 และน้อยที่สุด คือ 40,000 บาท ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 2.1

ข้อมูลเกี่ยวกับคุณมักจะเดินทางมาท่องเที่ยวเกาะภูเก็ตโดยสารการบินใดมากที่สุด พบว่า สายการบินไทยแอร์เอเชีย มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 45.3 รองลงมา สายการบินนกแอร์ คิดเป็นร้อยละ 21.6 และน้อยที่สุดคือ สายการบินไทยสมายล์ คิดเป็นร้อยละ 1.7

ข้อมูลเกี่ยวกับสิ่งที่คุณนึกถึงมากที่สุดเมื่อมาท่องเที่ยวเกาะภูเก็ต พบว่า ทะเล มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 74.6 รองลงมา ตึกเก่าชิโนโปรตุกีส คิดเป็นร้อยละ 9.3 และน้อยที่สุดคือ ไข่มุก คิดเป็นร้อยละ 1.3 ข้อมูลเกี่ยวกับคุณจะเดินทางมาท่องเที่ยวเกาะภูเก็ต อีกหรือไม่ พบว่า มาอีก มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 76.5 รองลงมา ไม่นั่นนอน คิดเป็นร้อยละ 19.3 และน้อยที่สุด คือ ไม่มา คิดเป็นร้อยละ 4.2

ข้อมูลเกี่ยวกับคุณจะแนะนำเกาะภูเก็ตให้คนที่คุณรู้จักหรือไม่ พบว่า แนะนำ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 69.1 รองลงมา แนะนำบางส่วน คิดเป็นร้อยละ 24.7 และน้อยที่สุด คือ ไม่แนะนำ คิดเป็นร้อยละ 6.2

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการท่องเที่ยวเกาะภูเก็ตหลังสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)

ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการท่องเที่ยวเกาะภูเก็ตหลังสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)

ในด้านความพึงพอใจที่มีต่อสถานที่ท่องเที่ยว ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (= 4.55) โดยมีความพึงพอใจลำดับแรก คือ ความสวยงามของสถานที่ท่องเที่ยว (= 4.75) รองลงมา คือ จำนวนสถานที่ท่องเที่ยว (=



4.69) ความหลากหลายของสถานที่ท่องเที่ยว (= 4.66) ความประทับใจที่ได้รับจากการเดินทางมาท่องเที่ยว (= 4.60) ความเป็นธรรมชาติของเกาะ (= 4.55) มีคุณค่าทางประวัติศาสตร์ของสถานที่ท่องเที่ยว (= 4.47) สภาพแวดล้อมทั่วไปบนเกาะและบริเวณสถานที่ท่องเที่ยว (= 4.46) ความรู้ที่ได้รับจากสถานที่ท่องเที่ยว (= 4.44) และ เวลา เปิด-ปิด ของสถานที่ท่องเที่ยว (= 4.34) ตามลำดับ

ในด้านค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยว ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (= 4.36) โดยมีความพึงพอใจลำดับแรก คือ ค่าใช้จ่ายด้านที่พัก (= 4.15) รองลงมา คือ ค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยว (= 4.08) ค่าใช้จ่ายในการเข้าชมสถานที่ท่องเที่ยว (= 4.04) ค่าใช้จ่ายด้านอาหารและเครื่องดื่ม (= 4.04) ค่าใช้จ่ายด้านของฝาก ของที่ระลึก (= 3.97) และน้อยที่สุดคือ ค่าใช้จ่ายค่ายานพาหนะในการเดินทาง (= 3.96) ตามลำดับ ความพึงพอใจที่มีต่อด้านการโฆษณาประชาสัมพันธ์และข้อมูลข่าวสาร ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (= 4.35) โดยมีความพึงพอใจลำดับแรก คือ การให้ข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยว เทศกาล ประเพณี (= 4.30) รองลงมา คือ การให้ข้อมูลเกี่ยวกับมาตรการข้อกำหนดการเดินทางเข้าเกาะ (= 4.28) และการให้ข้อมูลเกี่ยวกับเส้นทางในการเดินทาง (= 4.23) ตามลำดับ

ในด้านความพึงพอใจที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (= 4.28) โดยมีความพึงพอใจลำดับแรก คือ มาตรการป้องกันโควิด-19 ของสถานบริการและสถานที่ท่องเที่ยว (= 4.41) รองลงมาคือ ความปลอดภัยในการเดินทางไปสถานที่ท่องเที่ยว (= 4.32) ระบบสาธารณูปโภค (ไฟฟ้า ประปา ระบบสื่อสาร) บนเกาะ (= 4.26) ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยวขณะท่องเที่ยว (= 4.23) เจ้าหน้าที่พนักงานดูแลในเรื่องความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว (= 4.22) ความสะอาดของสถานที่ท่องเที่ยว (= 4.22) สภาพของถนนภายในเกาะ (= 4.06) จำนวนห้องสุขามีเพียงพอต่อนักท่องเที่ยว (= 4.00) และความสะอาดของห้องสุขา (= 3.89) ตามลำดับ

ในด้านความพึงพอใจที่มีต่ออาหารและเครื่องดื่ม ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (= 4.30) โดยมีความพึงพอใจลำดับแรก ความหลากหลายของประเภทอาหารและเครื่องดื่ม (= 4.53) รองลงมา คือ รสชาติคุณภาพของอาหารและเครื่องดื่ม (= 4.42) จำนวนร้านอาหารมีเพียงพอสำหรับนักท่องเที่ยว (= 4.41) จำนวนและความหลากหลายของร้านขายของฝากของที่ระลึก (= 4.32) และคุณภาพของฝากของที่ระลึก (= 4.26) ตามลำดับ

ในด้านความพึงพอใจที่มีต่อหน่วยงาน ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (= 4.29) โดยมีความพึงพอใจลำดับแรก คือ คุณภาพของบุคลากรที่ให้บริการทางการท่องเที่ยวของหน่วยงานเอกชน (= 4.30) รองลงมา คือ คุณภาพของบุคลากรที่ให้บริการทางการท่องเที่ยวของหน่วยงานรัฐบาล (= 4.17) ตามลำดับ

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

ในส่วนนี้ผู้วิจัยได้สอบถามถึงข้อเสนอแนะอื่นๆ พบว่า นักท่องเที่ยวชื่นชอบทะเล มากที่สุด รองลงมา ผู้ประกอบการมีการปรับราคาโรงแรม ที่พัก อาหารถูกลงคนไทยเที่ยวได้ และฝากให้มีการจัดระบบขนส่งภายในเกาะภูเก็ต รวมทั้งค่าโดยสารรถแท็กซี่จากสนามบินไปยังสถานที่ท่องเที่ยว

อภิปรายผลการวิจัย

ผู้วิจัยสรุปและอภิปรายผลงานวิจัยเรื่อง “การศึกษาพฤติกรรมความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการท่องเที่ยวเกาะภูเก็ตหลังสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-



19)” ได้ดังนี้ เพศ พบว่า ข้อมูลทั่วไปของผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 36-45 ปี มากที่สุด ส่วนใหญ่ การศึกษาระดับปริญญาตรี อาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ รายได้ต่อเดือน 15,000-30,000 บาท มีความถี่ของการเดินทางมาท่องเที่ยวเกาะภูเก็ตมาแล้ว มากกว่า 4 ครั้ง ซึ่งเดินทางมากับครอบครัวมากที่สุด มักจะเดินทางมาท่องเที่ยวเกาะภูเก็ตช่วงวันหยุดงาน/นักชัตฤกษ์ โดยเหตุผลหลักในการเลือกเดินทางมาท่องเที่ยวเกาะภูเก็ต พบว่าเพราะความสวยงามของสถานที่ท่องเที่ยว ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามรู้จักเกาะภูเก็ตจากเพจ /Facebook มากที่สุด สอดคล้องกับ พิม ศิริสวัสดิ์ และ สราวุธ อนันตชาติ (2564) วิจัยเรื่อง คุณลักษณะของผู้นำทางความคิดด้านการท่องเที่ยวบนเฟซบุ๊กกับทัศนคติและพฤติกรรมของผู้ติดตามกล่าวว่า ในส่วนของพฤติกรรมของผู้ติดตามนักการตลาดควรสร้าง หรือเลือกใช้บุคคลที่มีชื่อเสียงที่มีคุณลักษณะด้านความน่าเชื่อถือ เป็นลำดับแรก คุณลักษณะด้านปฏิสัมพันธ์ทางสังคมถึงความจริงเป็นลำดับถัดมา และคุณลักษณะด้านความดึงดูดใจเป็นลำดับสุดท้าย ค่าใช้จ่ายแต่ละครั้งที่เดินทางมาท่องเที่ยวเกาะภูเก็ต พบว่า 10,000-20,000 บาท มากที่สุด นักท่องเที่ยวมักจะเดินทางมาท่องเที่ยวเกาะภูเก็ตโดยสายการบินไทยแอร์เอเชียมากที่สุด และสิ่งที่นึกถึงมากที่สุดเมื่อเดินทางมาท่องเที่ยวเกาะภูเก็ตคือ ทะเลมีแนวโน้มว่านักท่องเที่ยวจะเดินทางมาท่องเที่ยวเกาะภูเก็ตอีกและจะแนะนำเกาะภูเก็ตให้คนที่คุณรู้จักได้มาเที่ยวผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการท่องเที่ยวเกาะภูเก็ตหลังสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจระดับมากที่สุดทุกด้าน มีข้อมูลดังนี้ ด้านความพึงพอใจที่มีต่อสถานที่ท่องเที่ยว จะพึงพอใจความสวยงามของสถานที่ท่องเที่ยวมากที่สุด พึงพอใจน้อยที่สุด คือเวลา เปิด-ปิด ของสถานที่ท่องเที่ยว ด้านค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยว พึงพอใจมากที่สุด คือ ค่าใช้จ่ายด้านที่พัก น้อยที่สุดคือ ค่าใช้จ่ายค่ายานพาหนะในการเดินทาง ด้านการโฆษณาประชาสัมพันธ์และข้อมูลมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ คือ การให้ข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยว เทศกาล ประเพณี น้อยที่สุดคือ การให้ข้อมูลเกี่ยวกับเส้นทางการเดินทาง ในด้านความพึงพอใจที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวก โดยมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ มาตรการป้องกันโควิด-19 ของสถานบริการและสถานที่ท่องเที่ยว น้อยที่สุด คือ ความสะอาดของห้องสุขา ความพึงพอใจต่อด้านอาหารและเครื่องดื่ม มากที่สุดคือ ความหลากหลายของประเภทอาหารและเครื่องดื่ม น้อยที่สุด คือ คุณภาพของฝักของที่ระลึก ด้านความพึงพอใจที่มีต่อหน่วยงาน มากที่สุด คือ คุณภาพของบุคลากรที่ให้บริการทางการท่องเที่ยวของหน่วยงานเอกชน น้อยที่สุดคือ คุณภาพของบุคลากรที่ให้บริการทางการท่องเที่ยวของหน่วยงานรัฐบาล นอกจากนั้นผู้ตอบแบบสอบถามยังมีข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะว่า นักท่องเที่ยวชื่นชอบทะเลมากที่สุด เนื่องจากผู้ประกอบการมีการปรับราคาโรงแรม ที่พัก อาหารถูกลงทำให้คนไทยสามารถมาเที่ยวได้ และฝากให้มีการจัดระบบขนส่งภายในเกาะภูเก็ต รวมทั้งค่าโดยสารรถแท็กซี่จากสนามบินไปยังสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ จากข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่าง 236 คน ทำให้ทราบถึงพฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อเกาะภูเก็ตว่าส่วนใหญ่ยังคงมีความสนใจ ประทับใจในการเดินทางมาท่องเที่ยวเกาะภูเก็ต ได้ทราบกลุ่มตลาดนักท่องเที่ยว ทราบถึงปัจจัย จุดเด่นที่ดี เช่น สถานที่ท่องเที่ยว ราคาสินค้า อาหารของฝักของที่ระลึก มาตรการความปลอดภัย รวมทั้งทราบสิ่งที่ไม่ดี ข้อบกพร่อง หรือสิ่งที่เป็นปัญหาต่อนักท่องเที่ยว เช่น ค่าใช้จ่ายค่ายานพาหนะในการเดินทาง ราคาค่ารถโดยสารจากสนามบินไปยังสถานที่ท่องเที่ยว ความสะอาดของห้องน้ำ คุณภาพของฝักของที่ระลึก การบริการของหน่วยงานรัฐบาล ซึ่ง



ข้อมูลเหล่านี้สามารถทำให้ผู้ที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมท่องเที่ยวสามารถนำไปคิดวิเคราะห์เพื่อปรับปรุง แก้ไข ส่งเสริม และพัฒนาการท่องเที่ยวของเกาะภูเก็ตได้ต่อไป

ข้อเสนอแนะ

1. ผลการวิจัยที่ได้รับในครั้งนี้น่าจะนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์โดยส่งมอบให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำมาเป็นแนวทางในการพัฒนาการท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต
2. การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตการศึกษาเฉพาะนักท่องเที่ยวชาวไทย ควรที่จะมีการศึกษานักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศด้วย เพื่อหาความพึงพอใจในการท่องเที่ยวในเกาะภูเก็ตหลังสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) และอาจจะนำมาเปรียบเทียบกับข้อมูลของนักท่องเที่ยวชาวไทย เพื่อนำมาปรับปรุงให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญสร้างรายได้ให้แก่เกาะภูเก็ตและประเทศไทยต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- ประชาชาติธุรกิจ, (2565). ภูเก็ตรับนักท่องเที่ยว TEST & GO ทางน้ำกลุ่มแรกหลังรัฐผ่อนคลายมาตรการ, สืบค้นเมื่อ 9/08/65 จาก <https://www.prachachat.net/tourism/news-882924>
- ฉัฐชสรณ์ กาญจนศิลาพันธ์, (2559). การสร้างคุณค่าและความพึงพอใจแก่ลูกค้าในธุรกิจโรงแรม. วารสารวิชาการ Veridian E Journal ๓ Silpakorn University ฉบับภาษาไทย สาขามนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ และศิลปะ 9(2), 154-168
- ปิยะพร ธรรมชาติ และ สวัสดิ์ วรรณรัตน์, (2563). อิทธิพลของการบอกต่อผ่านอินเทอร์เน็ต (eWOM) และแรงจูงใจในการท่องเที่ยวต่อทัศนคติการเดินทางของนักท่องเที่ยวสูงอายุไทย Influence of electronic word of mouth and travel motivations on attitude towards traveling of Thai elderly tourists, วารสารสมาคมนักวิจัย, 25 (1)
- พิมพ์ ศิริสวัสดิ์ และ สรวุฑ อนันตชาติ, (2564). คุณลักษณะของผู้นำทางความคิดด้านการท่องเที่ยวบนเฟซบุ๊กกับทัศนคติและพฤติกรรมของผู้ติดตาม, วารสารนิเทศศาสตร์, 40
- Thaiontours Team, (2565). แพคเกจ Test & Go ในภูเก็ต: จองโรงแรม, ตรวจโควิด-19, รถรับจากสนามบินด้วยตัวเอง. สืบค้นเมื่อ 9/08/65 จาก <https://thaiontours.com/thailand/phuket-test-and-go-hotels-package> Transport Meta,
- นันทิตา เพชรภรณ์, (2558). พฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการท่องเที่ยวเกาะภูเก็ต. วารสารปัญญาภิวัฒน์, 7(ฉบับพิเศษ), 63-72
- MGR Online. (2564). “ภูเก็ต” ติดท็อป 10 สถานที่ท่องเที่ยวที่ดีที่สุดในโลก. สืบค้นเมื่อ 9/08/65 จาก [www. google](http://www.google.com) <https://mgronline.com/travel/detail/9640000053651>