

การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจ การท่องเที่ยวจังหวัดเพชรบุรีของนักท่องเที่ยวชาวไทย

จำแนกตามลักษณะทางประชากรศาสตร์และพฤติกรรมนักท่องเที่ยว

A COMPARISON OF TOURISM SATISFACTION IN PHETCHABURI PROVINCE,

THAILAND OF THAI TOURISTS: DEMOGRAPHIC CHARACTERISTICS AND

TOURIST BEHAVIOR

ณพุดิ ปิ่นประยงค์¹

เศรษฐวิษฐ์ พรหมสิทธิ์²

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษา ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อจังหวัดเพชรบุรี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเป็น นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เคยเดินทางมาเที่ยวที่จังหวัดเพชรบุรี จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือค่าร้อยละ ค่าคะแนนเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการวิเคราะห์ทดสอบที ผลการวิจัยพบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ 41-50 ปี โดยมีระดับการศึกษาเป็นระดับปริญญาตรี อาชีพเป็นข้าราชการ และมีรายได้ต่อเดือนเฉลี่ย 10,001-20,000 บาท นักท่องเที่ยวชาวไทยส่วนใหญ่เคยท่องเที่ยวในจังหวัดเพชรบุรี 2 ครั้ง โดยมีวัตถุประสงค์คือ เพื่อพักผ่อนจากชีวิตประจำวัน เดินทางด้วยรถยนต์ส่วนตัว และมีจำนวนผู้ร่วมเดินทางเป็นครอบครัวที่มากกว่า 4 คน ความพึงพอใจในด้านสถานที่ท่องเที่ยวภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจ ด้านคมนาคม ด้านความปลอดภัย ด้านอาหาร และด้านผู้คนในท้องถิ่น อยู่ในระดับพึงพอใจมาก นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการท่องเที่ยวจังหวัดเพชรบุรี ไม่แตกต่างกัน และนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ความถี่ในการท่องเที่ยว วัตถุประสงค์ จำนวนผู้ร่วมเดินทาง ค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยว และประเภทผู้ร่วมเดินทาง ที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการท่องเที่ยวจังหวัดเพชรบุรี แตกต่างกัน โดยวัตถุประสงค์ มีค่าความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาคือ รายได้ต่อเดือน ความถี่ในการท่องเที่ยว ระดับการศึกษา อาชีพ วิธีการเดินทาง จำนวนผู้ร่วมเดินทาง ประเภทผู้ร่วมเดินทาง อายุ เพศ และค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยว ตามลำดับ

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ นักท่องเที่ยวชาวไทย จังหวัดเพชรบุรี

¹สาขาวิชาการจัดการ หลักสูตรบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

²อาจารย์ ดร. คณะบริหารธุรกิจเพื่อสังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ABSTRACT

This research aims to study the satisfaction of Thai tourists with Phetchaburi province. The sample used in the research consisted of 400 Thai tourists who visited Phetchaburi province and used a questionnaire as a tool for data collection. The statistical data were analyzed using the SPSS program for Windows. The statistics used for data analysis were percentage, average score, standard deviation, One-Way Analysis of Variance and t-test analysis. The results showed that most Thai tourists are male, aged 41-50, with a Bachelor's degree level of education, occupied as civil servants and an average monthly income of 10,001-20,000 Baht. Most Thai tourists have traveled to Phetchaburi province twice, with the objective being to take a break from everyday life, travelled by private car, and many people travelled in a family group of more than four people. The overall satisfaction with tourist attractions was satisfactory with regard to transportation, safety, food, and local people. The overall level was at a very satisfactory level among Thai tourists of different genders, levels of education and occupations. There was no difference in the level of satisfaction in tourism in Phetchaburi province and Thai tourists with gender, age, education level, occupation, monthly income, frequency of travel, travel purpose, number of traveling participants, travel expenses and type of traveling companion different had different levels of satisfaction with tourism in Phetchaburi Province, with the purpose of travel having the highest satisfaction value, followed by monthly income, frequency of traveling, education level, occupation, methods of transportation, number of traveling participants, types of traveling companions, age, gender, and travel expenses, respectively.

Keywords: satisfaction, Thai tourists, Phetchaburi Province

บทนำ

จังหวัดเพชรบุรีถือเป็นจังหวัดที่มีศักยภาพด้านการท่องเที่ยว และเป็นจังหวัดในกลุ่มพื้นที่หลัก เนื่องมาจากเพชรบุรีเป็นจังหวัดที่มีความหลากหลาย ทั้งทรัพยากรธรรมชาติ ได้แก่ ภูเขา น้ำตก และความสมบูรณ์ของพื้นที่ป่า รวมถึงชายหาดที่มีชื่อเสียงมากมาย นอกจากนี้ยังมีทรัพยากรทางวัฒนธรรมที่ทรงคุณค่า และมีความโดดเด่นที่ยังคงความเป็น เอกลักษณ์เฉพาะตัวทางด้านศิลปกรรมต่าง ๆ ไว้มากมาย

จากสถิติการท่องเที่ยวของจังหวัดเพชรบุรีประจำปี 2565 พบว่า นักท่องเที่ยวในประเทศไทยมีจำนวนผู้เยี่ยมเยือนถึง 8,070,929 คน ซึ่งเพิ่มขึ้นถึงร้อยละ 200.84 และได้รับรายได้จากการท่องเที่ยว 21,712.48 ล้านบาท ซึ่งเพิ่มขึ้นถึงร้อยละ 193.90 ในขณะที่นักท่องเที่ยวจากต่างประเทศมีจำนวนผู้เยี่ยมเยือนถึง 41,237 คน ซึ่งเพิ่มขึ้นถึงร้อยละ 2,106.37 และได้รับรายได้จากการท่องเที่ยว 168.89 ล้านบาท เพิ่มขึ้นถึงร้อยละ 1,291.19 (สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬา จังหวัดเพชรบุรี, 2565)

โดยนักท่องเที่ยวชาวไทยที่ท่องเที่ยวในจังหวัดเพชรบุรีส่วนใหญ่จะให้ความสนใจในเรื่องของสถานที่ท่องเที่ยว การคมนาคม ความปลอดภัย การบริโภค และการบริการ เพราะเป็นความพึงพอใจหลักที่นักท่องเที่ยวคาดหวังว่าจะได้รับการตอบสนอง และจะส่งผลต่อพฤติกรรมในการท่องเที่ยวในจังหวัดเพชรบุรีของนักท่องเที่ยวชาวไทย เพราะสิ่งเหล่านี้คือปัจจัยหลักในการท่องเที่ยว แต่ปัจจัยเหล่านี้ก็สามารถเป็นปัญหาในการท่องเที่ยวแต่ละครั้งที่นักท่องเที่ยวของแต่ละคนพบเจอไม่เหมือนกัน และปัญหาเหล่านี้จะส่งผลต่อการท่องเที่ยวของจังหวัดเพชรบุรีได้ หากไม่รีบแก้ไขอย่างทันที่

จากเหตุผลดังกล่าวดังนั้นจะเห็นได้ว่า มีนักท่องเที่ยวจำนวนมากที่สนใจและเดินทางมาเพื่อท่องเที่ยวที่จังหวัดเพชรบุรี ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการท่องเที่ยวในจังหวัดเพชรบุรี เพื่อให้ผู้ประกอบการและราชการการนำผลที่ได้จากการวิจัยใช้เป็นข้อมูลในการกำหนดนโยบายพัฒนา ปรับปรุง และส่งเสริมการท่องเที่ยวภายในจังหวัดเพชรบุรี และเป็นแนวทางให้แก่จังหวัดอื่นๆในการพัฒนาในด้านการท่องเที่ยว

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมนักท่องเที่ยวและระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่ท่องเที่ยวในจังหวัดเพชรบุรี
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่ท่องเที่ยวในจังหวัดเพชรบุรี จำแนกตามพฤติกรรม
3. เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่ท่องเที่ยวในจังหวัดเพชรบุรี จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์

ทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับด้านประชากรศาสตร์ อ้างอิงจาก (รวิวรรณ โปรรุ่งโรจน์, 2558) กล่าวว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ประกอบไปด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ สถานภาพ เป็นสิ่งที่ทำให้บุคคลมีความต่างกัน ซึ่งปัจจัยเหล่านี้มีผลต่อการศึกษาพฤติกรรมของนักท่องเที่ยว เช่น เพศหญิงจะให้ความสนใจกับแหล่งท่องเที่ยวที่มีลักษณะทาง

ประวัติศาสตร์และวัฒนธรรม อีกทั้งมีกิจกรรมที่หลากหลายในการท่องเที่ยวมากกว่าเพศชาย ในส่วนงานวิจัยของ (ชนิสรา บัวคง, 2561) ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ซึ่งประกอบด้วย อายุ เพศ ขนาดครอบครัว รายได้อาศัย และการศึกษา เหล่านี้เป็นเกณฑ์ที่นิยมใช้ในการแบ่งส่วนการตลาด ลักษณะประชากรศาสตร์เป็นสิ่งสำคัญ และสถิติที่วัดได้ของประชากรที่ช่วยกำหนดตลาดเป้าหมาย รวมทั้งง่ายต่อการวัดมากกว่าตัวแปรอื่นตัวแปรทางด้านประชากรที่สำคัญ ในส่วนงานวิจัยของ (จันทา ไชยะโวหาน, 2562) กล่าวว่า อายุเป็นอีกตัวแปรหนึ่งที่เป็นพื้นฐานเนื่องจากเด็กแต่ละคนช่วงอายุมีความต้องการสินค้าหรือบริการที่แตกต่างกัน และส่งผลให้นักท่องเที่ยวมีความต้องการเลือกรูปแบบการท่องเที่ยวที่แตกต่างกันได้การที่จะสร้างความพึงพอใจก็มีรูปแบบที่แตกต่างกันที่ให้นักการตลาดนำตัวแปรทางด้านอายุมากำหนดกลยุทธ์ในการบริการเช่น วัยรุ่นและวัยผู้สูงอายุ รูปแบบการท่องเที่ยวและกิจกรรมท่องเที่ยวก็จะแตกต่างกัน

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ อ้างอิงจากแนวคิด (เลิศพร ภาระสกุล, 2560) กล่าวว่า ผลลัพธ์ที่เกิดจากความรู้สึกเปรียบเทียบกับระหว่างความคาดหวังและประสบการณ์ของนักท่องเที่ยวทั้งก่อนและหลังจากการไปยังแหล่งท่องเที่ยวหากนักท่องเที่ยวไปแล้วรู้สึกเป็นไปตามที่คาดหวังไว้ก็จะเกิดความรู้สึกพึงพอใจแต่เมื่อไปยังแหล่งท่องเที่ยวแล้วเกิดประสบการณ์ที่ไม่ดีไม่ได้เป็นไปตามความคาดหวังก็จะเกิดความรู้สึกที่ไม่พึงพอใจ ในส่วนงานวิจัยของ (บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา & พรภัทรวดี วงศ์บันทะนัน, 2557) กล่าวว่า ความพึงพอใจในบริการท่องเที่ยว หมายถึงทัศนคติทางบวกของลูกค้าที่มีต่อบริการท่องเที่ยวหรือเป็นความรู้สึกที่ดีต่อบริการท่องเที่ยวที่ผู้ใช้บริการได้รับในทางบวก หรือเกินความคาดหมาย หรือเป็นความสุขที่ผู้ใช้บริการได้รับจากการปฏิบัติงานบริการท่องเที่ยว ในส่วนงานวิจัยของ (ปณิสยา สิริรุ่งโรจน์กนก, 2559) กล่าวว่า ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวนั้นขึ้นอยู่กับความชอบของนักท่องเที่ยวที่มีต่อแหล่งท่องเที่ยว โดยความชอบจะมีผลต่อการประเมินความรู้สึกต่อแหล่งท่องเที่ยวช่วงจบการเดินทาง และพบว่าถ้าความพอใจต่อแหล่งท่องเที่ยวมีอยู่มาก จะทำให้นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจช่วงจบการเดินทางไปในทิศทางบวก และสรุปเป็นทฤษฎีได้ว่าถ้านักท่องเที่ยวได้รับความพึงพอใจเพียงพอ นักท่องเที่ยวก็มีสิทธิ์จะกลับมาเยือนแหล่งท่องเที่ยวนั้นซ้ำอีก และแนะนำแหล่งท่องเที่ยวให้แก่ักท่องเที่ยวคนอื่น ๆ หรือแสดงออกทางคำพูดชื่นชมในแหล่งท่องเที่ยวนั้น ในส่วนงานวิจัยของ (Marinac, 2018) กล่าวว่า ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวนั้นมีความสำคัญในการเลือกสถานที่ท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยว โดยความพึงพอใจนั้นเกิดจากการรับรู้ของนักท่องเที่ยวที่ได้รับ เปรียบเทียบกับความคาดหวัง ซึ่งจะได้ผลลัพธ์เป็นระดับความพึงพอใจ ในส่วนงานวิจัยของ (Anggraeni, 2019) กล่าวว่า ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวนั้น เป็นผลมาจากการมีประสบการณ์ที่น่าจดจำในการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยว กล่าวคือถ้านักท่องเที่ยวที่มีความทรงจำที่ดีที่เกิดจากการเดินทางท่องเที่ยวและเมื่อเดินทางกลับแล้วยังสามารถจดจำประสบการณ์ดังกล่าวได้อยู่ นักท่องเที่ยวจะมีความพึงพอใจเกิดขึ้น ในส่วนงานวิจัยของ Hughes และ Pizam (1991) อ้างอิงใน ปณิสยา สิริรุ่งโรจน์กนก, 2559) กล่าวว่า ความพึงพอใจประกอบด้วย ความพึงพอใจในด้านต่างๆ อาทิเช่น ประสบการณ์ที่เจอระหว่างท่องเที่ยว เช่น ความพึงพอใจในสิ่งอำนวยความสะดวก (การคมนาคม ร้านอาหาร ฯลฯ) ความพึงพอใจที่มีต่อธรรมชาติ (ความสวยงาม ความเป็นธรรมชาติ ทิวทัศน์ ฯลฯ) และความพึงพอใจที่มีต่อการบริการ โดยการที่ระบุความพึงพอใจ โดยแยกเป็นด้านต่างๆ จะทำให้นักท่องเที่ยวพึงพอใจในด้านใดบ้าง Shelly (1995) อ้างอิงใน กิตติพงษ์ แสงสระ, 2541) กล่าวว่า ความพึงพอใจแบ่งเป็นความรู้สึก 2 แบบ คือความรู้สึกทางบวกและความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุขความสนึ้นเป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ กล่าวคือเป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับสามารถทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้น จะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวกความรู้สึกทางลบ ความรู้สึก

ทางบวกและความสุขมีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อนและระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสามนี้ เรียกว่า ระบบความพึงพอใจ โดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อระบบความพึงพอใจมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าทางลบสิ่งที่ทำให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจของมนุษย์ ได้แก่ ทรัพยากร (Resources) หรือสิ่งเร้าการวิเคราะห์ระบบ ความพึงพอใจก็คือการศึกษาว่าทรัพยากรหรือสิ่งเร้าแบบใดเป็นสิ่งที่ต้องการจะทำให้เกิดความพอใจและความสุขแก่มนุษย์ความพอใจจะเกิดได้มากที่สุดเมื่อมีทรัพยากรทุกอย่างที่เป็นที่ต้องการครบถ้วน

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมนักท่องเที่ยว อ้างอิงจากแนวคิด (เนาวรัตน์ พลายน้อย, 2538) กล่าวว่า การวิเคราะห์พฤติกรรมนักท่องเที่ยว นั้นมักจะกล่าวถึง ปัจจัยที่ทำให้บุคคลตัดสินใจในการเดินทางท่องเที่ยว ได้แก่ ค่าใช้จ่ายการท่องเที่ยว เวลาการท่องเที่ยว และความตั้งใจจะท่องเที่ยว ซึ่งทั้ง 3 องค์ประกอบนี้เป็นตัวกำหนดที่สำคัญยิ่งต่อการเดินทางท่องเที่ยวเพื่อตอบสนองความอยากรู้อยากเห็นของมนุษย์ องค์ประกอบเหล่านี้จึงเป็นกรอบกำหนดทิศทางและพฤติกรรมนักท่องเที่ยว ให้แตกต่างกันไปตามข้อจำกัดของแต่ละบุคคล กล่าวคือบุคคลที่มีรายได้ต่ำ มีเวลาน้อย หรือไม่ตั้งใจที่จะท่องเที่ยว ย่อมสามารถท่องเที่ยวได้ไกลและในเวลาอันสั้นเท่านั้น ขณะที่คนมีรายได้สูง มีเวลา และมีความตั้งใจที่จะท่องเที่ยวสถานที่ที่ทันสมัยและมีคุณภาพปัจจัยเหนือกว่า ในส่วนงานวิจัยของ (นิคม จารุณณ์, 2544) กล่าวว่า พฤติกรรมของนักท่องเที่ยว เป็นทุกอย่างของนักท่องเที่ยวที่ได้กระทำไป ไม่ว่าจะเป็นการกระทำ ที่ได้กระทำนั้นนักท่องเที่ยวจะรู้ตัวหรือไม่ และการกระทำนั้นบุคคลอื่นจะเกิดการสังเกตได้หรือไม่ และการตอบสนองสิ่งใดสิ่งหนึ่งต่อสภาพการณ์ใดก็ตาม นักท่องเที่ยวจะมีการแสดงออกอีกสองลักษณะด้วยกันคือ พฤติกรรมภายนอก (Tourist's Overt Behavior) จะเป็นใช้ประสาทในการสัมผัส พฤติกรรมออกมาภายนอกทำให้ผู้อื่นสามารถสังเกตได้ และในส่วนพฤติกรรมที่เกิดขึ้นภายใน พฤติกรรมภายในนั้นเรียกว่า Tourist's Covert Behavior เป็นการทำงานของอวัยวะภายในร่างกาย รวมไปถึงอารมณ์ ความรู้สึกที่ถูกควบคุมจากร่างกาย ซึ่งมีความสัมพันธ์กัน โดยส่วนใหญ่พฤติกรรมนั้นจะมาจากภายในร่างกายที่เป็นตัวกำหนดการเกิดพฤติกรรมภายนอก ในส่วนงานวิจัยของ (สุรรัตน์ เตชะทวิวรรณ, 2545) กล่าวว่า พฤติกรรมนักท่องเที่ยวหรือ Tourist Behavior หมายถึง การแสดงออกในลักษณะของการกระทำที่นักท่องเที่ยวแสดงออกต่อสิ่งที่ได้รับรู้ ในส่วนงานวิจัยของ (วาสนา อ่องเอี่ยม, 2546) กล่าวว่า พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวเป็นการตัดสินใจที่จะเลือกแผนในการไปท่องเที่ยว ซึ่งแผนในการไปท่องเที่ยวจะมีอยู่หลาย ๆ รูปแบบที่มีความแตกต่าง และนักท่องเที่ยวจะทำการพิจารณาเลือกรูปแบบการท่องเที่ยวที่เหมาะสมกับตนเอง โดยสอดคล้องกับพฤติกรรมของตนเอง เพื่อทำให้รู้สึกพึงพอใจในการท่องเที่ยว ในส่วนงานวิจัยของ (ชวัลนุช อุทยาน, 2551) กล่าวว่า พฤติกรรมนักท่องเที่ยวเป็นการกระทำที่ไม่ว่านักท่องเที่ยวจะรู้ตัวว่าตนกำลังทำอะไรอยู่หรือไม่ก็ตาม เป็นสิ่งที่มุ่งตอบสนองความต้องการโดยพฤติกรรมภายนอกของนักท่องเที่ยว เป็นพฤติกรรมที่ผู้อื่นสามารถสังเกตได้โดยตรง ส่วนพฤติกรรมภายในเป็นการแสดงออกทางความรู้สึกนึกคิด ในส่วนงานวิจัยของ ปราโมชน์ รอดจำรัส (2553 อ้างอิงใน เศรษฐวิสุท์ พรหมสิทธิ์ (2559) กล่าวว่า พฤติกรรมของนักท่องเที่ยว (Tourist Behavior) หมายถึง การแสดงออกของแต่ละบุคคลที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการใช้สินค้าและบริการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว รวมทั้งกระบวนการในการตัดสินใจที่มีผลต่อการแสดงออก ได้แก่ 1.จำนวนครั้งของการท่องเที่ยว 2.วัตถุประสงค์หลักของการเดินทาง 3.ลักษณะการเดินทาง 4.แหล่งท่องเที่ยวซึ่งเดินทางไป 5.สถานที่พักแรม 6.ค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยวต่อครั้ง ในส่วนงานวิจัยของ (ณัฐชนก เพชรพรหม, 2554) กล่าวว่า พฤติกรรมนักท่องเที่ยว หมายถึง การแสดงออกที่นักท่องเที่ยวเดินทางมาท่องเที่ยวและใช้บริการที่สถานะนั้น ๆ โดยอาจรู้ตัวหรือไม่ก็ตาม ในส่วนงานวิจัยของ (วิดิเนย์ มายอร์, 2555) กล่าวว่า พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวสามารถความแตกต่างกันออกไปเนื่องจากสาเหตุต่าง ๆ ที่ต่างกัน เช่น การเลี้ยงดู การศึกษา รสนิยม เพศ วัย เชื้อชาติ ศาสนา และประสบการณ์ที่ได้รับมา ในส่วนงานวิจัย ((สามารถ ปี

ดิพัฒน์ & กฤษฎา ณ หนองคาย, 2555) กล่าวว่า ความหมายของพฤติกรรมนักท่องเที่ยว (Tourist Behavior) หมายถึง การแสดงออกของนักท่องเที่ยวที่เกี่ยวข้องกับการใช้สินค้าและบริการในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว รวมทั้งกระบวนการในการตัดสินใจที่มีผลต่อการเดินทางท่องเที่ยว ในส่วนงานวิจัยของ (เลิศพร ภาระสกุล, 2555) กล่าวว่า พฤติกรรมการท่องเที่ยว เป็นกระบวนการตัดสินใจของแต่ละบุคคลรวมทั้งการหาข้อมูล การวิเคราะห์และประเมินข้อมูลในการตัดสินใจซื้อจากการรับรู้ข้อมูลจากนั้น จะเริ่มพิจารณาความชอบหรือไม่ชอบโดยใช้ความรู้สึก ทศนคติและประสบการณ์ต่าง ๆ ที่เคยได้รับเป็นตัวกรอง นอกจากนี้ยังมีการแสดงความคิดเห็นเป็นผลลัพธ์ภายหลังการซื้อ ซึ่งจะมีผลต่อการซื้อใหม่ในอนาคต ในส่วนงานวิจัยของ (ธนธรณ์ แสงสว่าง, 2563) กล่าวว่า พฤติกรรมการท่องเที่ยว เป็นการกระทำของนักท่องเที่ยวโดยที่อาจจะรู้ตัวหรือไม่รู้ตัวก็ตาม โดยพฤติกรรมภายนอกของนักท่องเที่ยว เป็นพฤติกรรมที่ผู้อื่นสังเกตได้ผ่านประสาทสัมผัสทั้ง 5 ส่วนพฤติกรรมภายในของนักท่องเที่ยว เป็นทำงานของอวัยวะภายในร่างกาย รวมถึงอารมณ์และความรู้สึกนึกคิดที่ถูกควบคุมภายใน โดยองค์ประกอบของพฤติกรรมนักท่องเที่ยวที่สำคัญมี 7 ประการ คือ 1). เป้าหมาย 2).ความพร้อม 3).สถานการณ์ 4).การแปลความหมาย 5).การตอบสนอง 6).ผลลัพธ์ที่ตามมา

วิธีการดำเนินวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เคยเดินทางไปจังหวัดเพชรบุรี ภายในระยะเวลา 1 ปี อายุตั้งแต่ 20 ปีขึ้นไป โดยไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน

การเลือกกลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ นักท่องเที่ยวชาวไทย จำนวน 400 ตัวอย่าง ซึ่งผู้วิจัยไม่ทราบจำนวนที่แท้จริงของนักท่องเที่ยว จึงได้ใช้สูตรการกำหนดของขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ทราบขนาดของประชากร (บุญชม ศรีสะอาด, 2535) โดยกำหนดความเชื่อมั่น 95% ความผิดพลาดไม่เกิน 5%

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) โดยได้ออกแบบและสร้างขึ้นตามแนวคิดและทฤษฎี โดยแบบสอบถามจะประกอบด้วย 1 ชุด แบ่งเป็น 3 ส่วน โดยมีการกำหนดการรวบรวมข้อมูลด้วยการแจกแบบสอบถามด้วยตนเองตามสถานที่ต่างๆในจังหวัดเพชรบุรี คือ หาดชะอำ ตลาดสดเทศบาลชะอำ วัดถ้ำเขาหลวง พระรามราชนิเวศน์ (วังบ้านปืน) หาดเจ้าสำราญ วัดมหาธาตุวรวิหาร อุทยานแห่งชาติแก่งกระจาน วัดถ้ำเขาย้อย และโครงการซั้งห้วยมัน โดยแบบสอบถามจะประกอบด้วย 1 ชุด แบ่งเป็น 3 ส่วน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม แบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน โดยลักษณะของแบบสอบถามเป็นคำถามที่มีหลายคำตอบให้เลือก (Multiple Choice Question) จำนวน 5 ข้อ ประกอบไปด้วย

1. เพศ เป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด (Close-ended Question) ลักษณะของแบบสอบถาม ประกอบด้วยคำถามที่มีหลายคำตอบให้เลือก (Multiple Choice Question) ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)
2. อายุ เป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด (Close-ended Question) ลักษณะของแบบสอบถาม ประกอบด้วยคำถามที่มีหลายคำตอบให้เลือก (Multiple Choice Question) ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale)

3. ระดับการศึกษา เป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด (Close-ended Question) ลักษณะของแบบสอบถาม ประกอบด้วยคำถามที่มีหลายคำตอบให้เลือก (Multiple Choice Question) ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภท เรียงลำดับ (Ordinal Scale)
4. อาชีพ เป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด (Close-ended Question) ลักษณะของแบบสอบถาม ประกอบด้วยคำถาม ที่มีหลายคำตอบให้เลือก (Multiple Choice Question) ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)
5. รายได้ต่อเดือน เป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด (Close-ended Question) ลักษณะของแบบสอบถาม ประกอบด้วยคำถามที่มีหลายคำตอบให้เลือก (Multiple Choice Question) ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภท เรียงลำดับ (Ordinal Scale)

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการท่องเที่ยวของผู้ตอบแบบสอบถาม แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการท่องเที่ยวของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ความถี่ในการท่องเที่ยว วัตถุประสงค์ในการท่องเที่ยว วิธีการเดินทาง จำนวนผู้เดินทาง ค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยว และประเภทของผู้ร่วมเดินทาง โดยลักษณะของแบบสอบถามเป็นคำถามที่มี หลายคำตอบให้เลือก (Multiple Choice Question) จำนวน 6 ข้อ ประกอบด้วย

1. ความถี่ในการท่องเที่ยว เป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด (Close-ended Question) ลักษณะของแบบสอบถาม ประกอบด้วยคำถามที่มีหลายคำตอบให้เลือก (Multiple Choice Question) ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภท เรียงลำดับ (Ordinal Scale)
2. วัตถุประสงค์ในการท่องเที่ยว เป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด (Close-ended Question) ลักษณะของแบบสอบถาม ประกอบด้วยคำถามที่มีหลายคำตอบให้เลือก (Multiple Choice Question) ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)
3. วิธีการเดินทางท่องเที่ยว เป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด (Close-ended Question) ลักษณะของแบบสอบถาม ประกอบด้วยคำถามที่มีหลายคำตอบให้เลือก (Multiple Choice Question) ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)
4. จำนวนผู้เดินทาง เป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด (Close-ended Question) ลักษณะของแบบสอบถาม ประกอบด้วยคำถามที่มีหลายคำตอบให้เลือก (Multiple Choice Question) ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภท เรียงลำดับ (Ordinal Scale)
5. ค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยว จำนวนผู้เดินทาง เป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด (Close-ended Question) ลักษณะของแบบสอบถาม ประกอบด้วยคำถามที่มีหลายคำตอบให้เลือก (Multiple Choice Question) ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale)
6. ผู้ร่วมเดินทาง เป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด (Close-ended Question) ลักษณะของแบบสอบถาม ประกอบด้วยคำถามที่มีหลายคำตอบให้เลือก (Multiple Choice Question) ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scales) สอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการท่องเที่ยวในจังหวัดเพชรบุรี จำนวน 4 ด้าน ได้แก่

1. ด้านสถานที่ท่องเที่ยว
2. ด้านการคมนาคม
3. ด้านการคมนาคม
4. ด้านความปลอดภัย
5. ด้านอาหาร
6. ด้านผู้คนในท้องถิ่น

การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล การศึกษาค้นคว้าวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามตามจำนวนที่ผู้วิจัยได้กำหนดไว้ทั้งหมดมาตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม จากนั้นนำไปวิเคราะห์และทำการประมวลผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป โดยใช้การคำนวณค่าสถิติ ประกอบด้วย ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) การวิเคราะห์การทดสอบที (t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว Brown-Forsythe และ สถิติทดสอบของเลวิน (Levene's test)

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา แบ่งการวิเคราะห์ได้ ดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ ลักษณะประชากรศาสตร์แยกเป็นรายด้านพบว่า เพศ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 206 คน คิดเป็นร้อยละ 51.10 และเพศหญิง จำนวน 194 คน คิดเป็นร้อยละ 48.90 อายุ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอายุ 41-50 ปี จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 26.60 รองลงมาคืออายุ 31-40 ปี จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 26.30 อายุ 51-60 ปี จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 22.10 มีอายุ 21-30 ปี จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 15.10 มีอายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 9.90 ระดับการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับปริญญาตรี จำนวน 231 คน คิดเป็นร้อยละ 57.30 รองลงมาคือ สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 24.30 และต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 18.40 อาชีพ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพข้าราชการ จำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 32.3 รองลงมาคือ พนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 24.30 ประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 15.90 นักเรียน นิสิต นักศึกษา จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 13.9 และอาชีพอิสระ จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 13.60 รายได้ต่อเดือน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท จำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 32.30 รองลงมาคือ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 26.00 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 17.60 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001 ขึ้นไป จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 12.90 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001-40,000 ปี จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 11.20

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมในการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวเป็นรายได้ พบว่า ความถี่ในการท่องเที่ยวในจังหวัดเพชรบุรีของนักท่องเที่ยวชาวไทย มากที่สุดอยู่ที่จำนวน 2 ครั้ง คิดเป็นจำนวนนักท่องเที่ยว 126 คน คิดเป็นร้อยละ 31.50 จำนวน 4 ครั้ง คิดเป็นจำนวนนักท่องเที่ยว 124 คน คิดเป็นร้อยละ 31.00 จำนวน 3 ครั้ง คิดเป็นจำนวนนักท่องเที่ยว 86 คน คิดเป็นร้อยละ

ละ 21.50 และจำนวน 1 ครั้ง คิดเป็นจำนวนนักท่องเที่ยว 64 คน คิดเป็นร้อยละ 16.00 วัตถุประสงค์ในการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทย มากที่สุดคือ เพื่อพักผ่อนจากชีวิตประจำวัน คิดเป็นจำนวนนักท่องเที่ยว 211 คน คิดเป็นร้อยละ 52.80 รองลงมาคือ ไหว้พระทำบุญ คิดเป็นจำนวนนักท่องเที่ยว 94 คน คิดเป็นร้อยละ 23.50 เพื่อหาประสบการณ์ใหม่ คิดเป็นจำนวนนักท่องเที่ยว 58 คน คิดเป็นร้อยละ 14.40 และ เพื่อศึกษาหาความรู้ คิดเป็นจำนวนนักท่องเที่ยว 37 คน คิดเป็นร้อยละ 9.30 วิธีการเดินทางของนักท่องเที่ยวชาวไทย มากที่สุดคือ รถยนต์ส่วนตัว คิดเป็นจำนวนนักท่องเที่ยว 272 คน คิดเป็นร้อยละ 68 รองลงมาคือ รถโดยสารประจำทาง คิดเป็นจำนวนนักท่องเที่ยว 60 คน คิดเป็นร้อยละ 15 รถเช่าส่วนบุคคล คิดเป็นจำนวนนักท่องเที่ยว 41 คน คิดเป็นร้อยละ 10.20 และ รถไฟ คิดเป็นจำนวนนักท่องเที่ยว 27 คน คิดเป็นร้อยละ 6.80 จำนวนผู้ร่วมเดินทางของนักท่องเที่ยวชาวไทย มากที่สุดคือ 3-4 คน คิดเป็นจำนวนนักท่องเที่ยว 171 คน คิดเป็นร้อยละ 42.80 รองลงมาคือ มากกว่า 4 คน คิดเป็นจำนวนนักท่องเที่ยว 121 คน คิดเป็นร้อยละ 30.10 และ 1-2 คน คิดเป็นจำนวนนักท่องเที่ยว 108 คน คิดเป็นร้อยละ 27.10 ค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวไทย มากที่สุดคือ ไม่เกิน 5,000 บาท คิดเป็นจำนวนนักท่องเที่ยว 256 คน คิดเป็นร้อยละ 64 รองลงมาคือ 5,001 – 10,000 บาท คิดเป็นจำนวนนักท่องเที่ยว 144 คน คิดเป็นร้อยละ 36 ประเภทของผู้ร่วมเดินทาง มากที่สุดคือ เดินทางกับครอบครัว คิดเป็นจำนวนนักท่องเที่ยว 168 คน คิดเป็นร้อยละ 42 รองลงมาคือ เดินทางกับเพื่อน คิดเป็นจำนวนนักท่องเที่ยว 126 คน คิดเป็นร้อยละ 31.50 เดินทางกับคนรัก คิดเป็นจำนวนนักท่องเที่ยว 64 คน คิดเป็นร้อยละ 16 และ เดินทางกับองค์กร คิดเป็นจำนวนนักท่องเที่ยว 42 คน คิดเป็นร้อยละ 10.50

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการท่องเที่ยวจังหวัดเพชรบุรี ของ นักท่องเที่ยวชาวไทย พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับพึงพอใจมากจำนวน 5 ด้าน โดยด้านความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ ด้านผู้คนในท้องถิ่น ด้านอาหาร ด้านสถานที่ท่องเที่ยว ด้านการคมนาคม ตามลำดับ

ด้านสถานที่ท่องเที่ยว พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับพึงพอใจมากจำนวน 4 ด้าน โดยสถานที่ท่องเที่ยวมีเรื่องราวน่าสนใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ สถานที่ท่องเที่ยวตกแต่งอย่างสวยงามเหมาะกับการไป ทางเดินในสถานที่ท่องเที่ยวจัดอย่างสะดวกและปลอดภัย สถานที่ท่องเที่ยวตรงตามที่โปรโมทไว้ ตามลำดับ

ด้านการคมนาคม พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับพึงพอใจมากจำนวน 2 ด้าน ระดับพึงพอใจปานกลางจำนวน 2 ด้าน โดยสามารถเดินทางได้หลากหลายเส้นทาง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ มีการบริการการเดินทางครบครันและต่อเนื่อง การจราจรไม่แออัดคับคั่ง และเจ้าหน้าที่ดูแลความเรียบร้อยสม่ำเสมอ ตามลำดับ

ด้านความปลอดภัย พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุดจำนวน 2 ด้าน โดย ที่พักอาศัยมีความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ มีความรู้สึกปลอดภัยช่วงท่องเที่ยวในจังหวัด และอยู่ในระดับพึงพอใจมากจำนวน 3 ด้าน โดย ผู้คนในท้องถิ่นทำให้รู้สึกปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ สภาพแวดล้อมของท้องถิ่นมีความปลอดภัย และความสวยงามค่าคีนมีอย่างต่อเนื่องและไม่มีการขำรุค ตามลำดับ

ด้านอาหาร พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับพึงพอใจมาก จำนวน 3 ด้าน โดย อาหารเป็นไปตามโฆษณา มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ราคาอาหารสมเหตุสมผลกับคุณภาพที่ได้ และอาหารมีความสะอาดถูกสุขลักษณะ ตามลำดับ

ด้านผู้คนในท้องถิ่น พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุดจำนวน 1 ด้าน คือ คนในพื้นที่มีความเป็นมิตรพร้อมช่วยเหลือ และอยู่ในระดับพึงพอใจมาก จำนวน 3 ด้าน โดย คนในพื้นที่

สรุปผลและอภิปรายผล

จากการศึกษาวิจัยความพึงพอใจในการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการท่องเที่ยวในจังหวัดเพชรบุรี สามารถอภิปรายผลการวิจัยได้ว่า ลักษณะประชากรศาสตร์ ด้านเพศ โดยในแต่ละเพศจะมีความสนใจในสิ่งที่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ริววรรณ โปรยรุ่งโรจน์ (2558) กล่าวว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ประกอบไปด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ สถานภาพ เป็นสิ่งที่ทำให้บุคคลมีความต่างกัน ซึ่งปัจจัยเหล่านี้มีผลต่อการศึกษาพฤติกรรมของนักท่องเที่ยว เช่น เพศหญิงจะให้ความสนใจกับแหล่งท่องเที่ยวที่มีลักษณะทางประวัติศาสตร์และวัฒนธรรม อีกทั้งมีกิจกรรมที่หลากหลายในการท่องเที่ยวมากกว่าเพศชาย ลักษณะประชากรศาสตร์ ด้านอายุ โดยอาจจะเกิดจากประสบการณ์และแนวคิดของแต่ละอายุ ทำให้เกิดความต้องการที่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ จันทา ไชยะโวหาน (2562) กล่าวว่า อายุเป็นอีกตัวแปรหนึ่งที่เป็นพื้นฐานเนื่องจากเด็กแต่ละคนช่วงอายุมีความต้องการสินค้าหรือบริการที่แตกต่างกันและส่งผลให้นักท่องเที่ยวมีความต้องการเลือกรูปแบบการท่องเที่ยวที่แตกต่างกันได้ ลักษณะประชากรศาสตร์ ด้านระดับการศึกษา โดยการศึกษาที่ต่างกันส่งผลต่ออาชีพที่จะประกอบต่างกัน และส่งผลต่อรายได้ต่อเดือนที่ต่างกัน ทำให้เกิดความต้องการ แนวคิด และมุมมองที่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ชนิสร่า บัวคง (2561) กล่าวว่า รายได้ การศึกษา และอาชีพ (Income, Education and Occupation) เป็นตัวแปรสำคัญในการกำหนดส่วนของตลาดโดยทั่วไปนักการตลาดจะสนใจผู้บริโภคที่มีความร่ำรวย แต่อย่างไรก็ตามครอบครัวที่มีรายได้ต่ำจะเป็นตลาดขนาดใหญ่ ปัญหาสำคัญในการแบ่งส่วนการตลาดโดยถือเกณฑ์รายได้อย่างเดียวก็คือรายได้จะเป็นตัวชี้ความสามารถในการจ่ายสินค้าหรือไม่มีความสามารถในการจ่ายสินค้า ในขณะที่เดียวกันการเลือกซื้อสินค้าที่แท้จริงอาจถือเป็นเกณฑ์รูปแบบการดำรงชีวิต รสนิยม อาชีพ การศึกษา ฯลฯ พฤติกรรมนักท่องเที่ยวชาวไทย ด้านความถี่ในการท่องเที่ยว โดยนักท่องเที่ยวจะมีความถี่ในการท่องเที่ยวที่แปรผันไปตามประสบการณ์ ความพึงพอใจในการท่องเที่ยวก่อนและหลัง ความรู้สึกด้านบวกและลบ ซึ่งจะส่งผลต่อความถี่ในการท่องเที่ยวในอนาคต ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ เลิศพร ภาระสกุล (2555) กล่าวว่า พฤติกรรมการท่องเที่ยว เป็นกระบวนการการตัดสินใจซื้อของแต่ละบุคคลรวมทั้งการหาข้อมูล การวิเคราะห์และประเมินข้อมูลในการตัดสินใจซื้อจากการรับรู้ข้อมูลจากนั้นจะเริ่มพิจารณาความชอบหรือไม่ชอบโดยใช้ความรู้สึก ทศนคติและประสบการณ์ต่าง ๆ ที่เคยได้รับเป็นตัวกลั่นกรอง นอกจากนี้ยังมีการแสดงความคิดเห็นเป็นผลลัพธ์ภายหลังการซื้อ ซึ่งจะมีผลต่อการซื้อใหม่ในอนาคต พฤติกรรมนักท่องเที่ยวชาวไทย ด้านวัตถุประสงค์ในการท่องเที่ยว วิธีการเดินทาง และจำนวนผู้ร่วมเดินทาง โดยนักท่องเที่ยวแต่ละคนจะมีพฤติกรรมที่ต่างกันไปตามความเหมาะสม ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ วิวัฒน์ จันทร์กิงทอง (2555) กล่าวว่า การปฏิบัติของนักท่องเที่ยวที่เดินทางด้วยรูปแบบต่างกัน ประกอบด้วยรูปแบบของวัตถุประสงค์ของการเดินทาง วิธีการเดินทาง จำนวนผู้ร่วมเดินทาง การเลือกช่วงเวลาในการเดินทาง วันเดินทาง การตัดสินใจนำอาหารและเครื่องดื่มมารับประทาน ลักษณะการซื้อผลิตภัณฑ์หรือของฝาก พฤติกรรมการท่องเที่ยวชาวไทย ด้านค่าใช้จ่ายในการเดินทาง โดยสัมพันธ์กับรายได้ต่อเดือนที่อยู่ในหมวดของลักษณะประชากรศาสตร์ โดยค่าใช้จ่ายถือเป็นกระบวนการที่ผลต่อพฤติกรรมการท่องเที่ยว ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ปราโมชน์ รอดจำรัส (2553) อังอิงโน (เศรษฐวิษฐ์ พรมสิทธิ์, 2559) กล่าวว่า การแสดงออกของแต่ละบุคคลที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการใช้สินค้าและบริการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว รวมทั้งกระบวนการในการตัดสินใจที่มีผลต่อการแสดงออก ได้แก่ 1.จำนวนครั้งของการท่องเที่ยว 2.วัตถุประสงค์หลักของการเดินทาง 3.ลักษณะการเดินทาง 4.แหล่งท่องเที่ยวซึ่งเดินทางไป 5.สถานที่พักผ่อน 6.ค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยวต่อครั้ง ความพึงพอใจในของนักท่องเที่ยวชาวไทย โดยความพึงพอใจด้านต่างๆที่นักท่องเที่ยวได้รับจะส่งผลต่อความถี่ในอนาคตของนักท่องเที่ยว โดยเกิดจากความคาดหวังที่หากนักท่องเที่ยวได้ตามที่คาดหวัง ก็จะเกิดความพึงพอใจ

แต่หากไม่ได้ตามที่คาดหวังจะกลายเป็นความผิดหวังแทนความพึงพอใจ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ชนิกันต์ วงษ์กรณ์ (2555) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของแต่ละบุคคลจะแสดงออกมาหรือผ่านทัศนคติของ บุคคลจะมีต่อสิ่งใด สิ่งใด ซึ่งจะเกิดแสดงออกเมื่อมีความต้องการหรือมีความคาดหวังว่าจะได้รับการตอบสนอง ในทางด้านร่างกาย และการตอบสนองต่อจิตใจ ในทางบวก หรือในทางลบ รวมถึงการไม่มีปฏิกิริยาตอบสนองจะมีความแตกต่างกันขึ้นอยู่กับประสบการณ์และค่านิยมของ บุคคลนั้น ๆ และยังคงสอดคล้องกับ เลิศพร ภาระสกุล (2555) กล่าวว่า ผลลัพธ์ที่เกิดจากรู้สึกเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังและ ประสบการณ์ของนักท่องเที่ยวทั้งก่อนและหลังจากการไปยังแหล่งท่องเที่ยวหากนักท่องเที่ยวไปแล้วรู้สึกเป็นไปตามที่คาดหวังไว้ก็ จะเกิดความรู้สึกพึงพอใจแต่เมื่อไปยังแหล่งท่องเที่ยวแล้วเกิดประสบการณ์ที่ไม่ดีไม่ได้เป็นไปตามความคาดหวังก็จะเกิดความรู้สึกที่ไม่พึงพอใจ และสอดคล้องกับแนวคิดของ ปันสยา สิริรุ่งโรจน์กนก (2559) กล่าวว่า ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวนั้นขึ้นอยู่กับ ความชอบของนักท่องเที่ยวที่มีต่อแหล่งท่องเที่ยว โดยความชอบจะมีผลต่อการประเมินความรู้สึกต่อแหล่งท่องเที่ยวช่วงจบการเดินทาง และพบว่าถ้าความพอใจต่อแหล่งท่องเที่ยวมีอยู่มาก จะทำให้นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจช่วงจบการเดินทางไปในทิศทางบวก และสรุปเป็นทฤษฎีได้ว่าถ้านักท่องเที่ยวได้รับความพึงพอใจเพียงพอ นักท่องเที่ยวก็มีสิทธิ์จะกลับมาเยือนแหล่งท่องเที่ยวนั้นซ้ำอีก และแนะนำแหล่งท่องเที่ยวให้แก่นักท่องเที่ยวคนอื่น ๆ หรือแสดงออกทางคำพูดชื่นชมในแหล่งท่องเที่ยวนั้น ความพึงพอใจในของนักท่องเที่ยวชาวไทย ด้านสถานที่ท่องเที่ยว ด้านการคมนาคม ด้านความปลอดภัย ด้านอาหาร และด้านผู้คนในท้องถิ่นล้วนเป็นสิ่งที่สามารถส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวได้ ซึ่งสอดคล้องกับ Hughes และ Pizam (1991 อ้างอิงใน ปันสยา สิริรุ่งโรจน์กนก, 2559) กล่าวว่า ความพึงพอใจประกอบด้วย ความพึงพอใจในด้านต่างๆ อาทิเช่น ประสบการณ์ที่เจอระหว่างท่องเที่ยว เช่น ความพึงพอใจในสิ่งอำนวยความสะดวก (การคมนาคม ร้านอาหาร ฯลฯ) ความพึงพอใจที่มีต่อธรรมชาติ (ความสวยงาม ความเป็นธรรมชาติ ทิวทัศน์ ฯลฯ) และความพึงพอใจที่มีต่อการบริการ โดยการที่ระบุความพึงพอใจ โดยแยกเป็นด้านต่างๆ จะทำให้รู้ว่านักท่องเที่ยวพึงพอใจในด้านใดบ้าง

ข้อเสนอแนะ

ลักษณะประชากรศาสตร์ ต่อสถานที่ท่องเที่ยว มีข้อเสนอแนะดังนี้

1. จากการวิจัยผู้วิจัยเห็นว่าอายุของประชากรที่มาท่องเที่ยวในจังหวัดเพชรบุรีส่วนใหญ่จะอายุเฉลี่ยอยู่ในช่วง 31-60 ปี โดยอายุเหล่านี้จะมีสุขภาพร่างกายและพลังกำลังที่แตกต่างกัน จึงแนะนำให้ผู้ประกอบการในจังหวัดควรดูแลสถานที่ท่องเที่ยวให้อยู่ในสภาพดี ไม่มีสิ่งใดชำรุด เพราะสามารถส่งผลต่อความปลอดภัยและชีวิตของนักท่องเที่ยวได้
2. ผู้ประกอบการควรมีสิ่งอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้สูงอายุ เนื่องจากจำนวนประชากรที่มาท่องเที่ยวในจังหวัดเพชรบุรีมีไม่น้อยที่เริ่มเป็นผู้สูงอายุแล้ว พลังกำลังและสุขภาพร่างกายอาจจะไม่สามารถท่องเที่ยวได้สะดวกมาก จึงอยากให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชากรที่มาท่องเที่ยว

พฤติกรรมการท่องเที่ยว ต่อสถานที่ท่องเที่ยว มีข้อเสนอแนะดังนี้

1. จากการวิจัยผู้วิจัยเห็นว่าวัตถุประสงค์หลักของการท่องเที่ยวในจังหวัดเพชรบุรีคือการพักผ่อนจากชีวิตประจำวัน และเนื่องจากประชากรแต่ละท่านก็จะมีพฤติกรรมท่องเที่ยวที่แตกต่างกัน ซึ่งมีทั้งดีและไม่ดี จึงแนะนำให้

ผู้ประกอบการดูแลสถานที่ท่องเที่ยวของท่านอย่างรัดกุม ไม่ให้มีสิ่งใดชำรุดหรือความวุ่นวายที่เกิดจากพฤติกรรมของนักท่องเที่ยว เพื่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวท่านอื่นๆเอง

พฤติกรรมการท่องเที่ยว ต่อการคมนาคม มีข้อเสนอแนะดังนี้

1. จากการวิจัยผู้วิจัยเห็นว่าประชากรที่ท่องเที่ยวในจังหวัดเพชรบุรีส่วนใหญ่จะใช้รถยนต์ส่วนตัว ซึ่งจะส่งผลโดยตรงต่อการคมนาคมในจังหวัด เพราะนอกจากจะมีประชากรที่มาท่องเที่ยวแล้ว ยังมีประชากรที่อาศัยในจังหวัดอีกด้วย ซึ่งอาจจะเกิดความวุ่นวายในการคมนาคมได้ จึงแนะนำให้หน่วยงานทางราชการดูแลในเรื่องเส้นทางการคมนาคมไม่ให้มีการชำรุด เพราะหากมีการชำรุดจะส่งผลกระทบต่อความสิ้นเปลืองของการคมนาคม

พฤติกรรมการท่องเที่ยว ต่อความปลอดภัย มีข้อเสนอแนะดังนี้

1. เนื่องจากมีประชากรจำนวนมากมาท่องเที่ยวในจังหวัดเพชรบุรี จึงทำให้มีประชากรที่มีพฤติกรรมแตกต่างกันอยู่ ซึ่งประชากรบางท่านอาจจะมีความเสี่ยงต่ออันตรายต่อสิ่งรอบข้าง หรือคนรอบข้าง จึงแนะนำให้ผู้ประกอบการเข้มงวดเรื่องความปลอดภัยที่จะเกิดขึ้นต่อสภาพแวดล้อมและประชากรที่มาท่องเที่ยวในจังหวัด

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษารายนี้เป็นการศึกษาในพื้นที่โดยรวมของจังหวัดเพชรบุรี การศึกษารายถัดไปควรจะเป็นการเจาะลึกในแต่ละเขต ในแต่ละชุมชน ของจังหวัดเพชรบุรี หรือจังหวัดข้างเคียงของเพชรบุรี
2. ศึกษาตัวอย่างโดยเจาะลึกรายละเอียดที่จะศึกษามากกว่านี้ โดยเพิ่มเติมในหลายๆด้านที่ไม่ใช่เพียงแค่การท่องเที่ยวอย่างเดียว

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยความกรุณาของท่านอาจารย์ที่ปรึกษา อาจารย์ เศรษฐวิสุทธ์ พรหมสิทธิ์ ที่ได้ให้คำปรึกษา คำแนะนำ ข้อเสนอแนะ ตลอดจนปรับปรุงแก้ไขให้สารนิพนธ์มีความสมบูรณ์ ดังนั้นผู้วิจัยจึงขอกราบขอบพระคุณอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ ผศ.ดร.ชินสุมล บุณนาค และผศ.ดร.กาญจน์ระวี อนันต์อัครกุล กรรมการสอบสารนิพนธ์ที่ได้ให้คำแนะนำ ตรวจสอบ แก้ไขงานวิจัยในการวิจัยครั้งนี้ และที่สำคัญอย่างยิ่ง ผู้วิจัยกราบขอบพระคุณ คุณพ่อ (บริบูรณ์ ปิ่นประยงค์) และคุณแม่ (มณา ปิ่นประยงค์) ที่ให้การสนับสนุน ให้ทั้งกำลังใจ และกำลังทรัพย์ ทำให้การเรียนปริญญาโทในครั้งนี้สำเร็จได้ด้วยดี ผู้วิจัยขอขอบคุณเพื่อนๆ MBA ที่คอยช่วยเหลือและเป็นกำลังใจในเรื่องงาน เรื่องเรียน และเรื่องอื่นๆ ทำให้การเรียนปริญญาโทในครั้งนี้มีความทรงจำที่ดี และจะขอจดจำไว้ตลอดไป นอกจากนี้ ต้องขอขอบคุณเจ้าหน้าที่ภาควิชาบริหารธุรกิจ และเจ้าหน้าที่บัณฑิตวิทยาลัยทุกท่าน ตลอดจนผู้มีส่วนร่วมต่องานวิจัยนี้ทุกท่าน หากบุคคลใดที่มีได้เอ่ยนาม ผู้วิจัยขอกราบขอภัยไว้ ณ ที่นี้ สุดท้ายนี้ผู้วิจัยหวังว่าวิจัยนี้จะได้เป็นประโยชน์สำหรับผู้ที่สนใจ และนำไปใช้ประโยชน์ต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- เนาวรัตน์ ปลายน้อย. (2538). พฤติกรรมการท่องเที่ยวภายในประเทศของนักท่องเที่ยวชาวไทย โรงพิมพ์สถาบันพัฒนาการสาธารณสุขอาเซียน มหาวิทยาลัยมหิดล]. นครปฐม.
- เลิศพร ภาวะสกุล. (2555). พฤติกรรมนักท่องเที่ยว สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย]. กรุงเทพฯ.
- เลิศพร ภาวะสกุล. (2560). การเปรียบเทียบแรงจูงใจปัจจัยหลักและปัจจัยตั้งในการมาท่องเที่ยวประเทศไทยของนักท่องเที่ยวจากกลุ่มประเทศยุโรป กลุ่มประเทศอเมริกา และประเทศสาธารณรัฐประชาชนจีน วารสารวิจัยสวนดุสิต สาขามนุษยศาสตร์ และสังคมศาสตร์].
- เศรษฐวิสุทธิ์ พรหมสิทธิ์. (2559). ยุทธศาสตร์การจัดการโลจิสติกส์การท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานคร มหาวิทยาลัยพะเยา]. สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว.
- จันทา ไชยะโวทาน. (2562). ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อถ้ำนางแอน เมืองท่าแขก แขวงคำม่วน สปป ลาว มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต].
- ชนิสรา บัวคง. (2561). ความสัมพันธ์ของทัศนคติที่มีต่อผู้ทรงอิทธิพลทางสื่อสังคมกับความตั้งใจใช้บริการร้านอาหารหลังการดูรีวิว มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ]. บัณฑิตวิทยาลัย.
- ชวัลนุช อุทยาน. (2551). พฤติกรรมนักท่องเที่ยว
- ณัฐชนก เพชรพรหม. (2554). วิเคราะห์พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยวสถานที่ท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์สะพานข้ามแม่น้ำแคว จังหวัดกาญจนบุรี มหาวิทยาลัยเชียงใหม่].
- ธนธรรณ แสงสว่าง. (2563). ปัจจัยการพยากรณ์พฤติกรรมการท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่และการวิเคราะห์แบ่งกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างประเทศ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์]. นิเทศศาสตร์และนวัตกรรม.
- นิคม จารุมณี. (2544). การท่องเที่ยวและการจัดการอุตสาหกรรมท่องเที่ยว โอ.เอส.พรีนติ้ง เฮ้าส์]. กรุงเทพฯ.
- บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา, & พรภัทรวดี วงศ์ปันทะนัน. (2557). จิตวิทยาและคุณภาพบริการท่องเที่ยว เฟิร์นข้าหลวง]. นนทบุรี.
- ปณิทยา สิริรุ่งโรจน์กนก. (2559). พฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการจัดการโลจิสติกส์การท่องเที่ยวกรณีศึกษา ตลาดน้ำอัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม มหาวิทยาลัยบูรพา]. วิทยาสตรมหาบัณฑิต.
- รวีวรรณ โปรงรุ่งโรจน์. (2558). พฤติกรรมนักท่องเที่ยว โอเดียนส์โตร]. กรุงเทพฯ.
- วาสนา อ่องเอี่ยม. (2546). พฤติกรรมนักท่องเที่ยวกรุงเทพ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- วิดิเนีย มายอร์. (2555). การศึกษาแรงจูงใจการท่องเที่ยวและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทย ที่เดินทางมาท่องเที่ยวบ่อน้ำร้อนรักษะวารินและบ่อน้ำร้อนพริ้ง จังหวัดระนอง มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต]. กรุงเทพฯ.
- สามารถ ปิติพัฒน์, & ฤกษ์ภา ฌ หนองคาย. (2555). พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อแหล่งท่องเที่ยวทะเลบัวแดง อำเภอกุมวาปี จังหวัดอุดรธานี มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต].
- สุวีรัตน์ เตชะทวิวรรณ. (2545). เอกสารประกอบการสอน วิชาพฤติกรรมนักท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยขอนแก่น]. ขอนแก่น.