

การศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อ กิจกรรมการท่องเที่ยวทางทะเลจังหวัดภูเก็ต

The Study of Tourist Behavior and Satisfaction of Marine Tourism Activity in Phuket Province

¹ศิริรัตน์ ขานทอง และ ²วันทากัญจน์ สีมาโรฤทธิ์ การ์ด

¹Sirirat Khantong and ²Wantakan Seemarorit Card

คณะการท่องเที่ยวและการโรงแรม มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

Faculty Of Tourism and Hotel Management, Mahasarakham University, Thailand

E-mail: sirirat.kha@rmutp.ac.th

Received June 12, 2023; Revised June 20, 2023; Accepted June 25, 2023

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวในการใช้บริการกิจกรรมการท่องเที่ยวทางทะเลจังหวัดภูเก็ต 2) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อกิจกรรมการท่องเที่ยวทางทะเลจังหวัดภูเก็ต เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ นักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติที่เดินทางท่องเที่ยวทางทะเลและใช้บริการกิจกรรมการท่องเที่ยวทางทะเลในจังหวัดภูเก็ต จำนวน 388 คน คัดเลือกโดยใช้วิธีแบบบังเอิญ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา อธิบายข้อมูลประกอบด้วย ค่าเฉลี่ย ร้อยละ ความถี่ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า 1) พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวในการใช้บริการกิจกรรมการท่องเที่ยวทางทะเลจังหวัดภูเก็ตส่วนใหญ่เดินทางมาท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ตมากกว่า 3 ครั้ง และเดินทางมาท่องเที่ยวทางทะเลจังหวัดภูเก็ตเป็นครั้งแรก เคยใช้บริการกิจกรรมการท่องเที่ยวทางทะเลจังหวัดภูเก็ตมากกว่า 3 ครั้ง จองผ่านบริษัททัวร์ บุคคลที่ร่วมใช้บริการกิจกรรมคือครอบครัว/ญาติ ยานพาหนะเป็นรถเช่า แหล่งข้อมูลที่ทำให้ทราบถึงกิจกรรม เช่น โซเชียลเน็ตเวิร์ค, นักท่องเที่ยวตัดสินใจเอง และได้รับอิทธิพลจากเพื่อน ค่าใช้จ่ายต่อคน 4,000 บาทขึ้นไป และจะกลับมาใช้บริการกิจกรรมอีก 2) นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อกิจกรรมการท่องเที่ยวทางทะเลจังหวัดภูเก็ตตามปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านราคา ด้านส่งเสริมการตลาด ด้านที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปาน

กลาง ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ด้านกระบวนการ ด้านที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยคือ ด้านบุคลากร

คำสำคัญ: พฤติกรรม; ความพึงพอใจ; นักท่องเที่ยว; การท่องเที่ยวทางทะเล

Abstract

This article aimed to study 1) The behavior of tourists in using Phuket marine tourism activities and 2) The satisfaction of tourists with marine tourism activities in Phuket. It is quantitative research. The methods used to collect data include questionnaires. The subjects used in the research were 388 Thai and foreign tourists who engaged in marine tourism and used marine tourism activities in Phuket. Selection using Accidental Sampling Data was analyzed using descriptive statistics, consisting of mean, percentage, frequency and standard deviation.

The research results were as follows :1) The behavior of tourists in using Phuket marine tourism activities; most of them have visited Phuket more than 3 times and some visited Phuket for the first time. Some have used Phuket marine tourism activities more than 3 times. Booking was done through a tour company. The person participating in the activity is a family member or relative. The vehicle is a rental car. Resources that inform about activities mostly are from social networks, and tourists make their own decisions and are influenced by friends. It is charged per person 4,000 baht or more. They intend to be back to use Phuket marine tourism activities. 2) Overall satisfaction with Phuket's marine tourism activities based on the marketing mix factors is moderate. When considering each aspect, High levels of satisfaction were found in distribution place, prices, and marketing promotions. Moderate satisfaction was found in the product, physical evidence and process. Low levels of satisfaction were from people giving the services.

Keywords: Behavior; Satisfaction; Tourist; Marine Tourism

บทนำ

การท่องเที่ยวทางทะเลและชายหาดเป็นการท่องเที่ยวชนิดที่เก่าแก่และเป็นสาขาการท่องเที่ยวที่ใหญ่ที่สุดมาโดยตลอด เนื่องจากเป็นสาขาการท่องเที่ยวที่ได้รับความนิยมเพราะมีบรรยากาศผ่อนคลายและมีอากาศอบอุ่น ทำให้นักท่องเที่ยวที่มาจากสถานที่ที่มีอากาศหนาวนิยมเดินทางมาท่องเที่ยว นอกจากนี้บรรยากาศธรรมชาติทางทะเลและชายหาดนั้นมีความสวยงามและมีรูปแบบกิจกรรมที่ทำได้หลากหลาย ยิ่งทำให้จุดหมายปลายทางการท่องเที่ยวทางทะเลและชายหาด

ได้รับความนิยมมาตั้งแต่อดีตถึงปัจจุบัน การท่องเที่ยวทางทะเลและชายหาดถือว่ามีกระจายอยู่ในทุกภูมิภาคทั่วโลก เนื่องจากภูมิประเทศแบบทะเลและชายหาดที่มีอากาศอบอุ่นและได้รับความนิยมมีอยู่ในแทบทุกทวีปของโลก รวมถึงบริเวณประเทศไทยด้วยนั่นเอง

การท่องเที่ยวทางทะเลและชายหาดเป็นการท่องเที่ยวซึ่งสร้างรายได้ให้แก่ประเทศไทยจำนวนมาก โดยถือได้ว่าเป็นประเภทการท่องเที่ยวที่ได้รับความนิยมสูงที่สุดประเภทหนึ่งของประเทศไทย หนึ่งในเป้าหมายสำคัญในการส่งเสริมและพัฒนากการท่องเที่ยวสาขานี้คือการรักษามาตรฐานนักท่องเที่ยวกลุ่มเดิมและดึงดูดนักท่องเที่ยวกลุ่มใหม่ การเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันให้แก่อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวทางทะเลและชายหาดของประเทศไทย (Economics Tourism and Sports Division, 2023)

สำหรับประเทศไทย เกาะภูเก็ตนั้นติดอันดับที่ 7 ใน 20 อันดับเกาะที่ดีที่สุดในโลกของการจัดอันดับโดย US News Travel (US News Travel, 2023b) และชายหาดของจังหวัดภูเก็ตได้รับการจัดอันดับให้เป็นชายหาดที่ดีที่สุดในโลก อันดับ 2 ด้วยเช่นกัน โดยชายหาดที่เป็นที่ชื่นชอบของนักท่องเที่ยวและมีชื่อเสียงไปทั่วโลก ได้แก่ หาดกะรน หาดป่าตอง และหาดกมลา ที่ได้ชื่อว่าเป็นชายหาดที่งดงามระดับโลก นอกจากนี้จังหวัดภูเก็ตถูกจัดอันดับให้เป็นเกาะที่นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจสูงสุดในการเดินทางมาท่องเที่ยวเป็นอันดับ 8 ของโลก (US News Travel, 2023a) ซึ่งถือเป็นความสำเร็จที่แสดงให้เห็นถึงความสมบูรณ์ของภูเก็ตในฐานะสถานที่เป้าหมายด้านการท่องเที่ยวระดับโลกนั่นเอง

อย่างไรก็ตาม จุดเด่นของจุดหมายปลายทางการท่องเที่ยวทางทะเล ไม่ได้จำกัดอยู่เพียงแค่ความโดดเด่นของทรัพยากรธรรมชาติ กิจกรรมการท่องเที่ยวทางทะเลที่หลากหลายล้วนเป็นสิ่งกระตุ้นให้นักท่องเที่ยวอยากไปสัมผัสแหล่งท่องเที่ยวเหล่านั้น ซึ่งถือเป็นการเพิ่มมูลค่าทางการท่องเที่ยว ก่อให้เกิดการเรียนรู้ ความเพลิดเพลิน การจ้างงานในท้องถิ่น ตลอดจนสร้างรายได้ให้ประชาชนในพื้นที่ ความหลากหลายของกิจกรรมท่องเที่ยวทางทะเล ล้วนเป็นปัจจัยดึงดูดให้นักท่องเที่ยวเดินทางท่องเที่ยวทางทะเลเพิ่มขึ้นทุกปี ซึ่งชี้ให้เห็นว่าหนึ่งในเป้าหมายของการท่องเที่ยวทางทะเลของนักท่องเที่ยวเหล่านั้นคือการใช้บริการกิจกรรมการท่องเที่ยวทางทะเล โดยกิจกรรมการท่องเที่ยวทางทะเลที่ได้รับความนิยมมีหลายประเภท ได้แก่ กิจกรรมดำน้ำดูปะการัง กิจกรรมพักผ่อนและการชมทิวทัศน์ชายหาด การชมหมู่บ้านชาวเล กิจกรรมการเล่นเรือ กิจกรรมการเล่นกีฬาทางน้ำ เป็นต้น (Marine Knowledge Hub, 2019)

แม้ประเทศไทยจะเป็นอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวที่แข็งแกร่งและมีชื่อเสียงระดับโลก โดยเป็นที่รู้จักในระดับนานาชาติ เมื่อพิจารณาในบริบทสากลแล้วจะพบว่าประเทศอื่นๆ ก็ได้มีการส่งเสริมและพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเพื่อเสริมสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันด้วยเช่นกัน จากปัญหาการแข่งขันด้านการท่องเที่ยวทางทะเลในระดับนานาชาตินั้น นับวันยิ่งมีความรุนแรงมากขึ้น มีการทำการตลาดการท่องเที่ยว การประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวด้วยเครื่องมือการสื่อสาร และช่องทางสมัยใหม่ ซึ่งมีความทั่วถึง โดยนักท่องเที่ยวจากทั่วทุกมุมโลกสามารถเข้าถึงข้อมูลและเนื้อหาเหล่านั้นได้ รวมถึงอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวทางทะเลในภูมิภาคที่ใกล้เคียงกันมีความรุนแรงมาก สถานการณ์

ดังกล่าวย่อมเกิดความเสี่ยงในการที่นักท่องเที่ยวจะเลือกไปยังจุดหมายปลายทางการท่องเที่ยวทะเลประเทศอื่นได้ เช่น อ่าวฮาลอง ประเทศเวียดนาม ในฐานะสถานที่ท่องเที่ยวทางทะเลและชายหาดที่มีชื่อเสียง ได้รับการยอมรับจากนานาชาติ เห็นได้จากการจัดอันดับสถานที่ท่องเที่ยวทางทะเลและชายหาดระดับโลกในหลายๆ ครั้ง เช่นในปี พ.ศ. 2555 ที่ถูกจัดอันดับให้เป็น 1 ใน 5 เกาะสวรรค์ของเอเชียโดย CNN รวมทั้งจากปัญหาพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวที่มีการเปลี่ยนแปลง นักท่องเที่ยวในปัจจุบันมีแนวโน้มที่ให้ความสำคัญกับประสบการณ์ ความพึงพอใจ ความรู้สึกเชิงลึกในจุดหมายปลายทางการท่องเที่ยว พฤติกรรมการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว ทำให้ต้องมีการปรับตัว ปรับปรุงและปรับเปลี่ยนรูปแบบกิจกรรมการท่องเที่ยว การให้บริการกิจกรรมการท่องเที่ยว กลยุทธ์ด้านการท่องเที่ยว เพื่อรับมือกับสถานการณ์การตลาดการท่องเที่ยว รวมถึงการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีต่างๆ เพื่อประชาสัมพันธ์และทำการตลาดการท่องเที่ยวของประเทศไทย (Economics Tourism and Sports Division, 2020) และเพื่อให้กิจกรรมการท่องเที่ยวทางทะเลจังหวัดภูเก็ตมีการเติบโตและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง และเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน โดยการนำปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดมาเป็นตัวกำหนดในการพัฒนาถือเป็นแนวทางที่จะทำให้กิจกรรมการท่องเที่ยวทางทะเลจังหวัดภูเก็ตประสบความสำเร็จในการตอบสนองพฤติกรรมและสร้างความพึงพอใจให้นักท่องเที่ยวได้

เนื่องจากปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดเป็นแนวคิดที่สำคัญ มีบทบาทสำคัญทางการตลาด เพราะเป็นการรวมการตัดสินใจทางการตลาดทั้งหมด เพื่อนำมาใช้ในการดำเนินงานให้ธุรกิจสอดคล้องกับความต้องการของตลาดเป้าหมาย เรียกส่วนประสมทางการตลาดว่า 7P's ทำหน้าที่ร่วมกันในการสื่อสารทางการตลาดให้แก่ผู้รับสารอย่างมีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย ผลิตภัณฑ์ ราคา ช่องทางการจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด บุคลากร กระบวนการ และสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ (Khanthong, Silanoi & Chindaprasert, 2019) ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการเป็นเครื่องมือทางการตลาดสำหรับธุรกิจบริการ โดยจะต้องมีการคำนึงถึงความพึงพอใจของลูกค้าเป็นสำคัญ (Kaewsiri, 2017) โดยแต่ละส่วนของส่วนประสมการตลาดมีความเชื่อมโยงและสอดคล้องกัน เพื่อให้การดำเนินงานด้านการตลาดประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ (Sitthiboriboon, 2015)

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจในการศึกษาเรื่องพฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อกิจกรรมการท่องเที่ยวทางทะเลจังหวัดภูเก็ต โดยการนำแนวคิดพฤติกรรมและปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่สามารถใช้เป็นกลยุทธ์เพื่อขับเคลื่อนในการส่งเสริมและพัฒนา กิจกรรมการท่องเที่ยวทางทะเลจังหวัดภูเก็ตต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวในการใช้บริการกิจกรรมการท่องเที่ยวทางทะเล จังหวัดภูเก็ต
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อกิจกรรมการท่องเที่ยวทางทะเล จังหวัดภูเก็ต

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดพฤติกรรมนักท่องเที่ยว

พฤติกรรมนักท่องเที่ยว หมายถึง การกระทำของนักท่องเที่ยวซึ่งอาจจะรู้ตัวหรือไม่รู้ตัวหรือไม่ก็ตาม ซึ่งอาจจะไม่ทันสังเกตตนเอง การกระทำนั้นๆ มุ่งตอบสนองสิ่งใดสิ่งหนึ่งในสถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่ง โดยพฤติกรรมภายนอกของนักท่องเที่ยว (Tourist's Overt Behaviour) เป็นพฤติกรรมที่ผู้อื่นสังเกตได้โดยอาศัยประสาทสัมผัส ส่วนพฤติกรรมภายในของนักท่องเที่ยว (Tourist's Covert Behaviour) เป็นการทำงานของอวัยวะต่างๆ ภายในร่างกายรวมทั้งความรู้สึกนึกคิดและอารมณ์ที่ถูกควบคุมอยู่ภายในจะมีความสัมพันธ์กัน โดยพฤติกรรมภายในจะเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมภายนอกเป็นส่วนใหญ่ (Panmas, 2017)

กล่าวโดยสรุป พฤติกรรมนักท่องเที่ยว หมายถึง พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวในการใช้บริการกิจกรรมการท่องเที่ยวทางทะเลจังหวัดภูเก็ต

แนวคิดความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ หมายถึง สิ่งที่เราควรจะเป็นไปตามความต้องการ ความพึงพอใจเป็นผลของการแสดงออกของทัศนคติของบุคคลอีกรูปแบบหนึ่งซึ่งเป็นความรู้สึกเอนเอียงที่มีประสบการณ์ ที่มนุษย์เราได้รับอาจจะมากหรือน้อยก็ได้ และเป็นความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเป็นไปได้ทั้งทางบวกและทางลบ ความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่ช่วยให้งานสำเร็จโดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ ผู้บริหารจำเป็นต้องทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจ เพราะความเจริญเติบโตของงานบริการ ปัจจัยที่เป็นตัวบ่งชี้คือ จำนวนผู้มาใช้บริการ ดังนั้นผู้บริหารที่ชาญฉลาดจึงควรอย่างยิ่งที่จะศึกษาให้ลึกซึ้งถึงปัจจัยและองค์ประกอบต่างๆ ที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการ (Wutisilp & Phasunon, 2015)

กล่าวโดยสรุป ความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อกิจกรรมการท่องเที่ยวทางทะเลจังหวัดภูเก็ต ทั้ง 7 ด้านตามทฤษฎีปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด

ทฤษฎีปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด

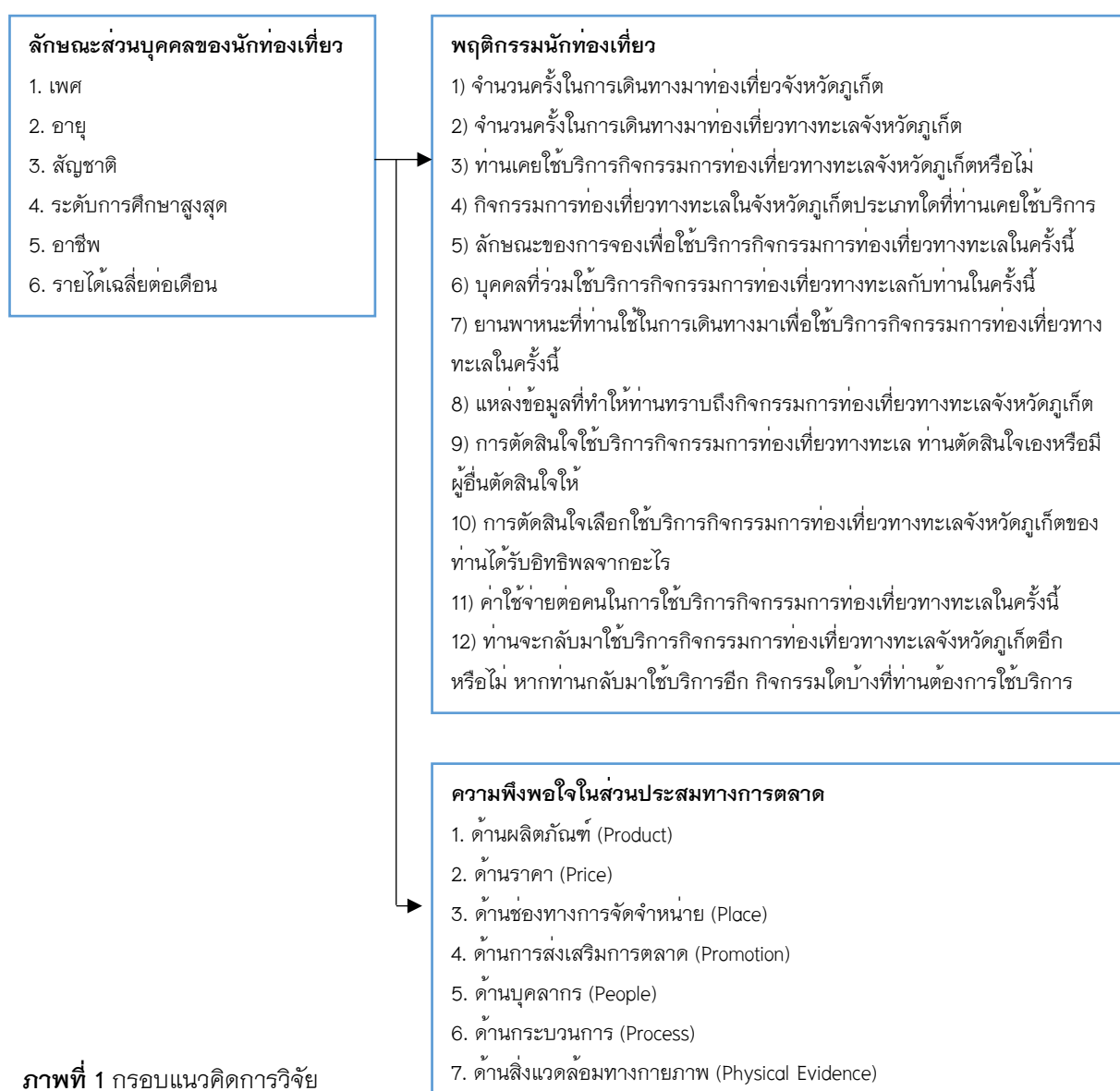
ส่วนประสมทางการตลาดสำหรับธุรกิจบริการ (Service Marketing Mix) เป็นแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจที่ให้บริการ ซึ่งจะได้ส่วนประสมการตลาด (Marketing Mix) หรือ 7P's ในการกำหนด

กลยุทธ์การตลาดซึ่งประกอบด้วย ด้านผลิตภัณฑ์ (Product) ด้านราคา (Price) ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) ด้านบุคลากร (People) ด้านกระบวนการ (Process) ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ (Physical Evidence) (Lovelock, Patterson, and Walker, 2004)

กล่าวโดยสรุป ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด หมายถึง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวทั้ง 7 ด้าน ประกอบด้วย ด้านผลิตภัณฑ์ (Product) ด้านราคา (Price) ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) ด้านบุคลากร (People) ด้านกระบวนการ (Process) ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ (Physical Evidence)

กรอบแนวคิดการวิจัย

กรอบแนวคิดในการวิจัยในครั้งนี้ มีกรอบแนวคิดสำหรับวิธีการศึกษาวิจัย ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ผู้วิจัยมีวิธีดำเนินการวิจัยดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร (Population) ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ นักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติที่เดินทางท่องเที่ยวทางทะเลและใช้บริการกิจกรรมการท่องเที่ยวทางทะเลในจังหวัดภูเก็ต

กลุ่มตัวอย่าง (Sampling) ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีเกณฑ์การคัดเลือกโดยใช้วิธีแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) เลือกตัวอย่างจากกลุ่มนักท่องเที่ยวจำนวน 388 คน เนื่องจากการศึกษาวิจัยค่าเฉลี่ยประชากร (Population Mean, μ) ซึ่งจะได้ผลลัพธ์เป็นค่าเฉลี่ย $\bar{X}$ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) โดยเป็นกรณีที่ทราบจำนวนประชากร (N) ผู้วิจัยจึงได้ใช้สูตรการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างเพื่อการศึกษาวิจัยค่าเฉลี่ยประชากร (Population Mean, μ) ของไวเออร์ส (Weiers, 2005) ทั้งนี้ไม่ทราบค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประชากร (σ) จึงใช้วิธีการกำหนดให้ค่าความคลาดเคลื่อน (E) เป็น 1 ส่วนใน 10 ส่วน ของส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประชากร (σ) ตามที่ ศ.บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์ ได้แนะนำไว้ว่า ให้คลาดเคลื่อนได้ตั้งแต่ 1 ส่วนใน 5 ส่วน ถึง 1 ส่วนใน 20 ส่วน ของส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานประชากร (σ) (KijpredaBorisut, 2008) ซึ่งในที่นี้จะใช้ 1 ส่วนใน 10 ส่วน และกำหนดความเชื่อมั่นที่ 95% (จะได้ $Z = 1.96$) และใช้สูตรของดร.ละเอียด ศิลาน้อย (Silanoi, 2017) นำมาคำนวณจำนวนตัวอย่างเพื่อการศึกษาวิจัยค่าเฉลี่ยประชากร (Population Mean, μ) โดยทราบจำนวนประชากร จะได้จำนวนตัวอย่าง ดังนี้

$$n = \frac{N(1.96)^2(10)^2}{N(1)^2 + (1.96)^2 (10)^2}$$

จากนั้น ให้แทนค่าด้วยจำนวนประชากร (N) ในที่นี้จังหวัดภูเก็ตมีจำนวนผู้เยี่ยมชมเยือนในปี 2562 จำนวน 14,545,187 คน (Economics Tourism and Sports Division, 2023) เท่ากับมีจำนวนประชากร 14,545,187 คน แทนค่าได้ดังนี้

$$n = \frac{(14545187)(1.96)^2(10)^2}{(14545187)(1)^2 + (1.96)^2 (10)^2}$$

$$n = \frac{5587679037.92}{14545571.16}$$

$$n = 384.15$$

$$n = 385$$

(โดยปัดเศษทศนิยมขึ้นเป็นจำนวนเต็มเสมอ)

นั่นคือ จากจำนวนประชากร (N) ในที่นี้คือ 14,545,187 คน เมื่อกำหนดความเชื่อมั่นไว้ที่ 95% และกำหนดความคลาดเคลื่อน (E) เป็น 1 ส่วนใน 10 ส่วนของส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประชากร (σ) จะได้ตัวอย่างจำนวน 385 คน โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) สอบถามกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ นักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติ จำนวน 385 คน ที่เดินทางท่องเที่ยวทางทะเล และใช้บริการกิจกรรมการท่องเที่ยวทางทะเลในจังหวัดภูเก็ตตามสูตรการคำนวณตัวอย่าง และเนื่องจากการกระจายของแบบสอบถามเพื่อให้ครอบคลุมในการเก็บรวบรวมข้อมูลนั้น ผู้วิจัยใช้วิธีการในการกระจายแบบสอบถามไปตามสัดส่วนของจำนวนนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการในแต่ละกิจกรรม (Proportional Sampling) ทำให้มีจำนวนตัวอย่างมากกว่า 385 ตัวอย่าง จึงทำให้ได้จำนวนตัวอย่างทั้งสิ้น 388 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยคือ แบบสอบถาม (Questionnaire) แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่ 1. ปัจจัยส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยว 2. พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวในการใช้บริการกิจกรรมการท่องเที่ยวทางทะเลจังหวัดภูเก็ต โดยใช้แนวคิดพฤติกรรมนักท่องเที่ยวเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม 3. ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อกิจกรรมการท่องเที่ยวทางทะเลจังหวัดภูเก็ต โดยใช้แนวคิดความพึงพอใจและทฤษฎีปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญหรือตามใจสมัครของผู้ตอบ (Accidental Sampling) โดยเก็บจากกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติที่เดินทางท่องเที่ยวทางทะเลและใช้บริการกิจกรรมการท่องเที่ยวทางทะเลในจังหวัดภูเก็ต จำนวน 388 คน ในช่วงเวลาตั้งแต่ 07.00 น. – 18.00 น. กระจายไปตามสัดส่วนของจำนวนนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการกิจกรรมการท่องเที่ยวทางทะเลในจังหวัดภูเก็ต จนครบจำนวน 388 ชุด ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลแบบสอบถามตั้งแต่กรกฎาคม 2564 – กรกฎาคม 2565)

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) จะใช้อธิบายข้อมูลประกอบด้วย ค่าเฉลี่ย (Mean) / ร้อยละ (Percentage) / ความถี่ (Frequency) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ผลการวิจัย

ปัจจัยส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยว

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 211 คน คิดเป็นร้อยละ 54.4 และเป็นเพศหญิงจำนวน 177 คน คิดเป็นร้อยละ 45.6 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 30–39 ปี จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 33 รองลงมาอยู่ในช่วงอายุ 20–29 ปี จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 32.2 อายุ 40–49 ปี จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 14.2 อายุ 50–59 ปี จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 12.9 อายุ 18–20 ปี จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 5.4 และอายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.3 ตามลำดับ

สัญชาติของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สัญชาติไทย จำนวน 191 คน คิดเป็นร้อยละ 49.2 รองลงมาสัญชาติอื่นๆ ที่ไม่ได้ระบุในแบบสอบถามรวม 54 คน คิดเป็นร้อยละ 13.9 รองลงมาสัญชาติฝรั่งเศส จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 10.1 สัญชาติสหราชอาณาจักร จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 7 สัญชาติเยอรมัน จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 5.9 สัญชาติรัสเซีย จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 4.9 สัญชาติออสเตรเลีย จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.6 สัญชาติเกาหลี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.1 สัญชาติจีน จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.8 สัญชาติสวีเดน จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1 สัญชาติญี่ปุ่น จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.8 และสัญชาติมาเลเซีย จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.8 ตามลำดับ

ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 163 คน คิดเป็นร้อยละ 42 รองลงมาระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 30.9 และสูงปริญญาตรี จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 27.1 ตามลำดับ

อาชีพของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 30.2 รองลงมาเป็นอาชีพธุรกิจส่วนตัว จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 25.3 อาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 12.9 นักเรียน/นักศึกษา จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 12.1 อาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 8.5 อื่นๆ ที่ไม่ได้ระบุในแบบสอบถามรวม 22 คน คิดเป็นร้อยละ 5.7 อาชีพข้าราชการ จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 5.4 ตามลำดับ

รายได้ส่วนใหญ่ของผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ระหว่าง 20,000 – 29,999 บาท จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 27.6 รองลงมามีรายได้ระหว่าง 10,000 – 19,999 บาท จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 21.9 มีรายได้ระหว่าง 30,000 – 39,999 บาท จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 19.3 มีรายได้ 40,000 บาทขึ้นไป จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 20.9 และมีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 10.3 ตามลำดับ

วัตถุประสงค์ที่ 1 เพื่อศึกษาพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวในการใช้บริการกิจกรรมการท่องเที่ยวทางทะเลจังหวัดภูเก็ต

ผลการวิจัยพบว่า พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวในการใช้บริการกิจกรรมการท่องเที่ยวทางทะเลจังหวัดภูเก็ต มีดังนี้

1. จำนวนครั้งในการเดินทางมาท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ต ส่วนใหญ่เดินทางมาท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ตมากกว่า 3 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 39.9
2. จำนวนครั้งในการเดินทางมาท่องเที่ยวทางทะเลจังหวัดภูเก็ต ส่วนใหญ่เดินทางมาท่องเที่ยวทางทะเลจังหวัดภูเก็ตเป็นครั้งแรก คิดเป็นร้อยละ 37.1
3. เคยใช้บริการกิจกรรมการท่องเที่ยวทางทะเลจังหวัดภูเก็ตหรือไม่ ส่วนใหญ่เคยใช้บริการกิจกรรมการท่องเที่ยวทางทะเลจังหวัดภูเก็ตมากกว่า 3 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 36.9
4. กิจกรรมการท่องเที่ยวทางทะเลในจังหวัดภูเก็ตประเภทใดที่เคยใช้บริการ ส่วนใหญ่กิจกรรมการท่องเที่ยวทางทะเลในจังหวัดภูเก็ตที่เคยใช้บริการ ได้แก่ กิจกรรมการนอนพักผ่อนและเล่นน้ำริมชายหาดบริเวณชายฝั่งมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 66.8 รองลงมาเป็นกิจกรรมการล่องเรือสำราญชมเกาะต่างๆ และดำน้ำดูปะการัง คิดเป็นร้อยละ 65.5 กิจกรรมการเล่นกีฬาทางน้ำบริเวณชายฝั่ง คิดเป็นร้อยละ 31.2 กิจกรรมการล่องเรือชมพระอาทิตย์ตก คิดเป็นร้อยละ 30.9 กิจกรรมนวดแผนไทยริมชายหาดบริเวณชายฝั่ง คิดเป็นร้อยละ 19.6 กิจกรรมการชมหมู่บ้านชาวเล คิดเป็นร้อยละ 10.1 กิจกรรมการเดินทางท่องเที่ยวใต้ทะเล (Sea Walker) คิดเป็นร้อยละ 8.2 และอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 0.5
5. ลักษณะของการจองเพื่อใช้บริการกิจกรรมการท่องเที่ยวทางทะเลในครั้งนี้ ส่วนใหญ่จองผ่านบริษัททัวร์ คิดเป็นร้อยละ 37.4
6. บุคคลที่ร่วมใช้บริการกิจกรรมการท่องเที่ยวทางทะเลในครั้งนี้ ส่วนใหญ่เป็นครอบครัว/ญาติ คิดเป็นร้อยละ 34.5
7. ยานพาหนะที่ใช้ในการเดินทางมาเพื่อใช้บริการกิจกรรมการท่องเที่ยวทางทะเลในครั้งนี้ ส่วนใหญ่ใช้รถเช่า คิดเป็นร้อยละ 37.1
8. แหล่งข้อมูลที่ทำให้ทราบถึงกิจกรรมการท่องเที่ยวทางทะเลจังหวัดภูเก็ต ส่วนใหญ่แหล่งข้อมูลที่ทำให้ทราบถึงกิจกรรมการท่องเที่ยวทางทะเลจังหวัดภูเก็ต ได้แก่ โซเชียลเน็ตเวิร์ค คิดเป็นร้อยละ 70.1 รองลงมาเป็นเพื่อน คิดเป็นร้อยละ 48.5 ครอบครัว/ญาติ คิดเป็นร้อยละ 26.0 บริษัทนำเที่ยว คิดเป็นร้อยละ 23.5 สำนักงาน ททท. คิดเป็นร้อยละ 12.4 โบชัวร์ คิดเป็นร้อยละ 12.1 หนังสือพิมพ์ คิดเป็นร้อยละ 11.9 หน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ 8.2 วารสาร/นิตยสาร คิดเป็นร้อยละ 6.2 วิทยุ/โทรทัศน์ คิดเป็นร้อยละ 3.9 หนังสือพิมพ์ คิดเป็นร้อยละ 2.3 และอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 2.8 ตามลำดับ
9. การตัดสินใจใช้บริการกิจกรรมการท่องเที่ยวทางทะเล ตัดสินใจเองหรือมีผู้อื่นตัดสินใจให้ ส่วนใหญ่ตัดสินใจเอง คิดเป็นร้อยละ 85.1

10. การตัดสินใจเลือกใช้บริการกิจกรรมการท่องเที่ยวทางทะเลจังหวัดภูเก็ตได้รับอิทธิพลจากอะไร ส่วนใหญ่ได้รับอิทธิพลจากเพื่อน คิดเป็นร้อยละ 33.5

11. ค่าใช้จ่ายต่อคนในการใช้บริการกิจกรรมการท่องเที่ยวทางทะเลในครั้งนี้ ส่วนใหญ่มีค่าใช้จ่ายต่อคนในการใช้บริการกิจกรรมการท่องเที่ยวทางทะเล 4,000 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 39.4

12. จะกลับมาใช้บริการกิจกรรมการท่องเที่ยวทางทะเลจังหวัดภูเก็ตอีกหรือไม่ ส่วนใหญ่จะกลับมาใช้บริการอีก คิดเป็นร้อยละ 74.7 และหากท่านกลับมาใช้บริการอีก กิจกรรมที่ต้องการใช้บริการมากที่สุดคือ กิจกรรมการล่องเรือสำราญเที่ยวชมเกาะต่างๆและดำน้ำดูปะการัง คิดเป็นร้อยละ 58.2 รองลงมาคือกิจกรรมการนอนพักผ่อนและเล่นน้ำริมชายหาดบริเวณชายหาด คิดเป็นร้อยละ 49.5 กิจกรรมการล่องเรือชมพระอาทิตย์ตก คิดเป็นร้อยละ 35.3 กิจกรรมการเล่นกีฬาทางน้ำบริเวณชายหาด คิดเป็นร้อยละ 31.4 กิจกรรมการเดินทางท่องเที่ยวใต้ทะเล (Sea Walker) คิดเป็นร้อยละ 23.2 กิจกรรมนวดแผนไทยริมชายหาดบริเวณชายหาด คิดเป็นร้อยละ 21.4 กิจกรรมการชมหมู่บ้านชาวเล คิดเป็นร้อยละ 18.3

วัตถุประสงค์ที่ 2 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อกิจกรรมการท่องเที่ยวทางทะเลจังหวัดภูเก็ต

ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อกิจกรรมการท่องเที่ยวทางทะเลจังหวัดภูเก็ต มีดังนี้

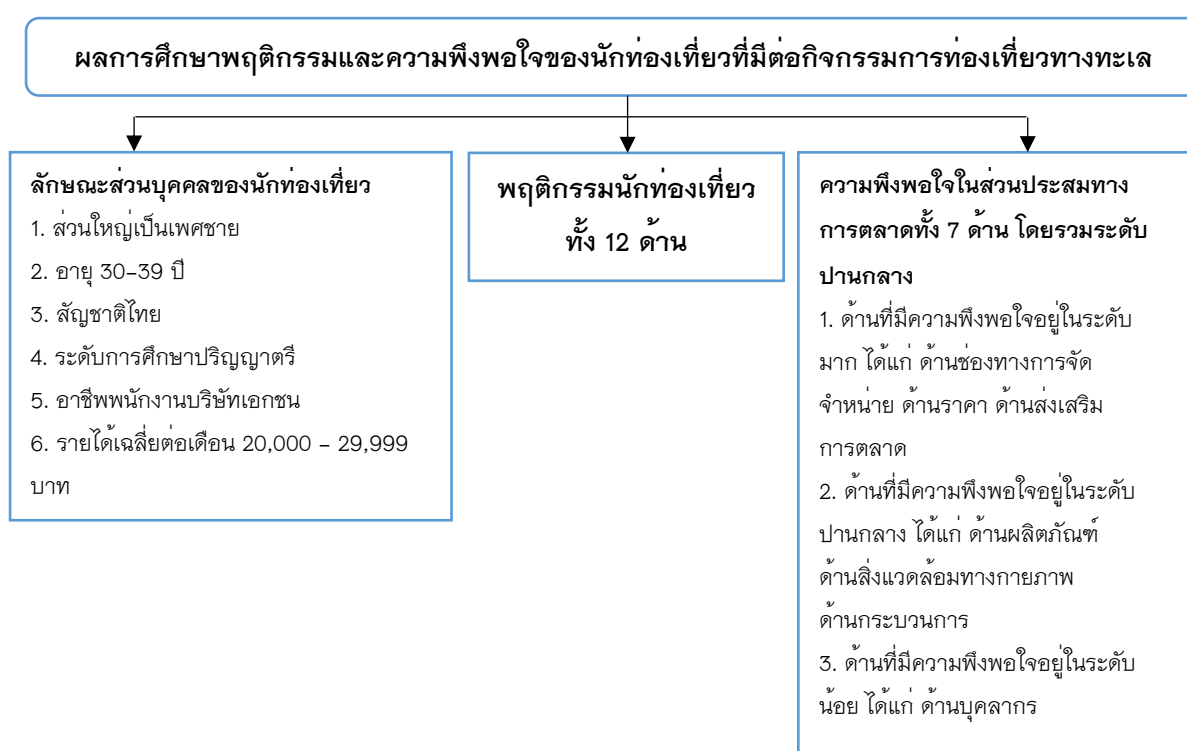
ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อกิจกรรมการท่องเที่ยวทางทะเลจังหวัดภูเก็ต

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ด้านผลิตภัณฑ์	3.1888	1.07218	ปานกลาง
ด้านราคา	4.1237	.84459	มาก
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	4.1933	.69699	มาก
ด้านส่งเสริมการตลาด	3.9459	.82781	มาก
ด้านบุคลากร	2.2097	1.26649	น้อย
ด้านกระบวนการ	3.0309	.99239	ปานกลาง
ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	3.0625	.75838	ปานกลาง
รวม	3.3935	.57026	ปานกลาง

จากตาราง 1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างของผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อกิจกรรมการท่องเที่ยวทางทะเลจังหวัดภูเก็ตตามปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดทั้ง 7 ด้าน โดยรวมอยู่ในระดับปาน

กลาง (ค่าเฉลี่ย = 3.39) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (ค่าเฉลี่ย = 4.19) รองลงมาได้แก่ ด้านราคา (ค่าเฉลี่ย = 4.12) ด้านส่งเสริมการตลาด (ค่าเฉลี่ย = 3.94) ด้านที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย = 3.18) ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ (ค่าเฉลี่ย = 3.06) ด้านกระบวนการ (ค่าเฉลี่ย = 3.03) ด้านที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย ได้แก่ ด้านบุคลากร (ค่าเฉลี่ย = 2.20) ตามลำดับ

ผลการวิจัยโดยรวมในการศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อกิจกรรมการท่องเที่ยวทางทะเล ดังภาพที่ 2



ภาพที่ 2 ผลการวิจัย

อภิปรายผลการวิจัย

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 1 พบว่า จำนวนครั้งในการเดินทางมาท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ต ส่วนใหญ่เดินทางมาท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ตมากกว่า 3 ครั้ง จำนวนครั้งในการเดินทางมาท่องเที่ยวทางทะเลจังหวัดภูเก็ต ส่วนใหญ่เดินทางมาท่องเที่ยวทางทะเลจังหวัดภูเก็ตเป็นครั้งแรก เคยใช้บริการกิจกรรมการท่องเที่ยวทางทะเลจังหวัดภูเก็ตหรือไม่ ส่วนใหญ่เคยใช้บริการกิจกรรมการท่องเที่ยวทางทะเลจังหวัดภูเก็ตมากกว่า 3 ครั้ง กิจกรรมการท่องเที่ยวทางทะเลในจังหวัดภูเก็ตประเภทใดที่เคยใช้

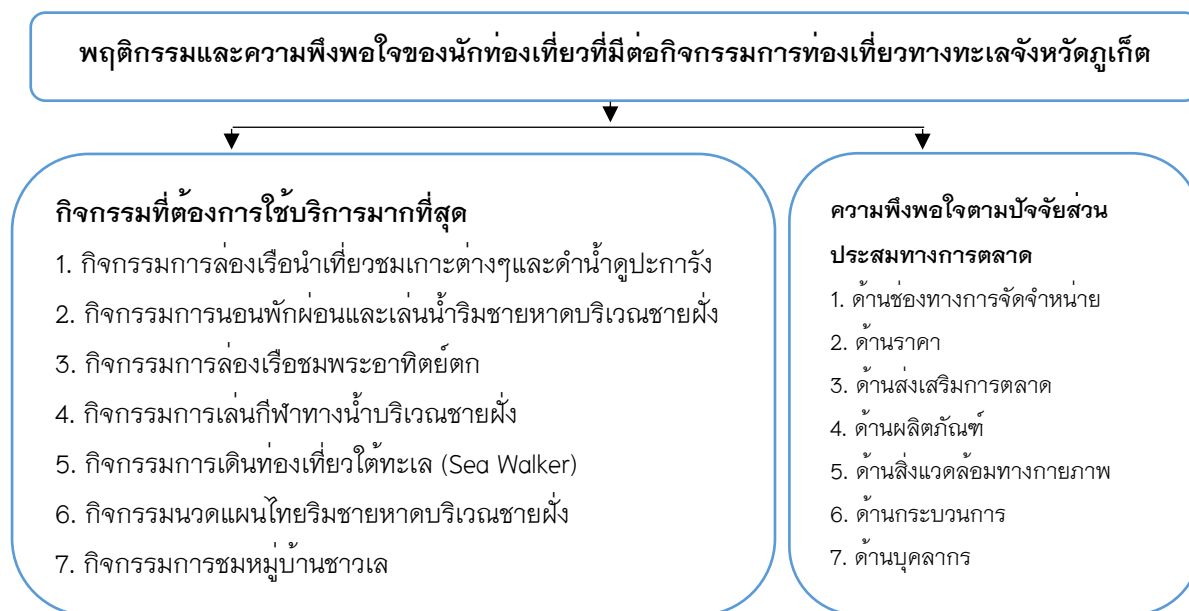
บริการ ส่วนใหญ่กิจกรรมการท่องเที่ยวทางทะเลในจังหวัดภูเก็ตที่เคยใช้บริการ ได้แก่ กิจกรรมการนอนพักผ่อนและเล่นน้ำริมชายหาดบริเวณชายฝั่งมากที่สุด รองลงมาเป็นกิจกรรมการล่องเรือนำเที่ยวชมเกาะต่างๆ และดำน้ำดูปะการัง กิจกรรมการเล่นกีฬาทางน้ำบริเวณชายฝั่ง กิจกรรมการล่องเรือชมพระอาทิตย์ตก กิจกรรมนวดแผนไทยริมชายหาดบริเวณชายฝั่ง กิจกรรมการชมหมู่บ้านชาวเล กิจกรรมการเดินทางท่องเที่ยวใต้ทะเล (Sea Walker) และอื่นๆ ลักษณะของการจองเพื่อใช้บริการกิจกรรมการท่องเที่ยวทางทะเลในครั้งนี้ ส่วนใหญ่จองผ่านบริษัททัวร์ บุคคลที่ร่วมใช้บริการกิจกรรมการท่องเที่ยวทางทะเลในครั้งนี้ ส่วนใหญ่เป็นครอบครัว/ญาติ ยานพาหนะที่ใช้ในการเดินทางมาเพื่อใช้บริการกิจกรรมการท่องเที่ยวทางทะเลในครั้งนี้ ส่วนใหญ่ใช้รถเช่า แหล่งข้อมูลที่ทำให้ทราบถึงกิจกรรมการท่องเที่ยวทางทะเลจังหวัดภูเก็ต ส่วนใหญ่แหล่งข้อมูลที่ทำให้ทราบถึงกิจกรรมการท่องเที่ยวทางทะเลจังหวัดภูเก็ต ได้แก่ โซเชียลเน็ตเวิร์ค รองลงมาเป็นเพื่อน ครอบครัว/ญาติ บริษัทนำเที่ยว สำนักงาน ททท. โบชัวร์ หนังสือนำเที่ยว หน่วยงาน วารสาร/นิตยสาร วิทยุ/โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ และอื่นๆ ตามลำดับ การตัดสินใจใช้บริการกิจกรรมการท่องเที่ยวทางทะเล ตัดสินใจเองหรือมีผู้อื่นตัดสินใจให้ ส่วนใหญ่ตัดสินใจเอง การตัดสินใจเลือกใช้บริการกิจกรรมการท่องเที่ยวทางทะเลจังหวัดภูเก็ตได้รับอิทธิพลจากอะไร ส่วนใหญ่ได้รับอิทธิพลจากเพื่อน ค่าใช้จ่ายต่อคนในการใช้บริการกิจกรรมการท่องเที่ยวทางทะเลในครั้งนี้ ส่วนใหญ่มีค่าใช้จ่ายต่อคนในการใช้บริการกิจกรรมการท่องเที่ยวทางทะเล 4,000 บาทขึ้นไป จะกลับมาใช้บริการกิจกรรมการท่องเที่ยวทางทะเลจังหวัดภูเก็ตอีกหรือไม่ ส่วนใหญ่จะกลับมาใช้บริการอีก และหากท่านกลับมาใช้บริการอีก กิจกรรมที่ต้องการใช้บริการมากที่สุดคือ กิจกรรมการล่องเรือนำเที่ยวชมเกาะต่างๆและดำน้ำดูปะการัง รองลงมาคือกิจกรรมการนอนพักผ่อนและเล่นน้ำริมชายหาดบริเวณชายฝั่ง กิจกรรมการล่องเรือชมพระอาทิตย์ตก กิจกรรมการเล่นกีฬาทางน้ำบริเวณชายฝั่ง กิจกรรมการเดินทางท่องเที่ยวใต้ทะเล (Sea Walker) กิจกรรมนวดแผนไทยริมชายหาดบริเวณชายฝั่ง กิจกรรมการชมหมู่บ้านชาวเล สอดคล้องกับงานวิจัยของ Suwannapirom (2017) ที่พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างประเทศส่วนใหญ่เดินทางมาท่องเที่ยวด้วยตนเอง กิจกรรมดำน้ำเป็นกิจกรรมที่ชื่นชอบมากที่สุด นักท่องเที่ยวชาวไทยใช้จ่ายเงินเพื่อการท่องเที่ยวประมาณ 2,001-4,000 บาท/ครั้ง และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Somsaen, Silanoi and Chindaprasert (2019) ที่พบว่า ลักษณะในการเดินทางส่วนใหญ่เดินทางมากับครอบครัว/ญาติพี่น้อง เดินทางมาท่องเที่ยวมากกว่า 3 ครั้ง

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 2 พบว่า นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อกิจกรรมการท่องเที่ยวทางทะเลจังหวัดภูเก็ตตามปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดทั้ง 7 ด้าน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย รองลงมาได้แก่ ด้านราคา ด้านส่งเสริมการตลาด ด้านที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ด้านกระบวนการ ด้านที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย ได้แก่ ด้านบุคลากร สอดคล้องกับงานวิจัยของ Suwannapirom

(2017) ที่พบว่า ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาเที่ยวเกาะช้าง พบว่า ปัจจัยบุคลากรระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางและมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเมื่อเทียบกับปัจจัยอื่น แต่แตกต่างกับผลการวิจัยของ Temklin and Phongsamran (2022) ที่พบว่าระดับความสำคัญส่วนประสมทางการตลาดสำหรับพฤติกรรมกรรมการบริโภคอาหารอีสานในอำเภอเมืองจังหวัดระยองอยู่ในระดับมากถึง 7 ด้าน

องค์ความรู้ใหม่จากการวิจัย

จากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยสามารถนำเสนอองค์ความรู้ใหม่ได้ว่า กิจกรรมที่ต้องการใช้บริการมากที่สุดคือ กิจกรรมการล่องเรือสำราญเที่ยวชมเกาะต่างๆและดำน้ำดูปะการัง กิจกรรมการนอนพักผ่อนและเล่นน้ำริมหาดบริเวณชายหาด กิจกรรมการล่องเรือชมพระอาทิตย์ตก กิจกรรมการเล่นกีฬาทางน้ำบริเวณชายหาด กิจกรรมการเดินท่องเที่ยวใต้ทะเล (Sea Walker) กิจกรรมนวดแผนไทยริมชายหาดบริเวณชายหาด กิจกรรมการชมหมู่บ้านชาวเล นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อกิจกรรมการท่องเที่ยวทางทะเลจังหวัดภูเก็ตตามปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดทั้ง 7 ด้าน ตามลำดับ ได้แก่ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านราคา ด้านส่งเสริมการตลาด มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ด้านกระบวนการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง และด้านบุคลากรมีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย ดังแสดงในภาพที่ 3



ภาพที่ 3 องค์ความรู้ใหม่จากการวิจัย

สรุป

การศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อกิจกรรมการท่องเที่ยวทางทะเลจังหวัดภูเก็ต ประกอบด้วยการศึกษาพฤติกรรมของนักท่องเที่ยว 12 ประเด็น ได้แก่ 1. จำนวนครั้งในการเดินทางมาท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ต 2. จำนวนครั้งในการเดินทางมาท่องเที่ยวทางทะเลจังหวัดภูเก็ต 3. เคยใช้บริการกิจกรรมการท่องเที่ยวทางทะเลจังหวัดภูเก็ตหรือไม่ 4. กิจกรรมการท่องเที่ยวทางทะเลในจังหวัดภูเก็ตประเภทใดที่เคยใช้บริการ 5. ลักษณะของการจองเพื่อใช้บริการกิจกรรมการท่องเที่ยวทางทะเลในครั้งนี้ 6. บุคคลที่ร่วมใช้บริการกิจกรรมการท่องเที่ยวทางทะเลในครั้งนี้ 7. ยานพาหนะที่ใช้ในการเดินทางมาเพื่อใช้บริการกิจกรรมการท่องเที่ยวทางทะเลในครั้งนี้ 8. แหล่งข้อมูลที่ทำให้ทราบถึงกิจกรรมการท่องเที่ยวทางทะเลจังหวัดภูเก็ต 9. การตัดสินใจใช้บริการกิจกรรมการท่องเที่ยวทางทะเล ตัดสินใจเองหรือมีผู้อื่นตัดสินใจให้ 10. การตัดสินใจเลือกใช้บริการกิจกรรมการท่องเที่ยวทางทะเลจังหวัดภูเก็ตได้รับอิทธิพลจากอะไร 11. ค่าใช้จ่ายต่อคนในการใช้บริการกิจกรรมการท่องเที่ยวทางทะเลในครั้งนี้ 12. จะกลับมาใช้บริการกิจกรรมการท่องเที่ยวทางทะเลจังหวัดภูเก็ตอีกหรือไม่ และหากท่านกลับมาใช้บริการอีกกิจกรรมใดที่ต้องการใช้บริการ และการศึกษาความพึงพอใจต่อกิจกรรมการท่องเที่ยวทางทะเลจังหวัดภูเก็ตตามปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดทั้ง 7 ด้าน ได้แก่ 1. ด้านผลิตภัณฑ์ 2. ด้านราคา 3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย 4. ด้านการส่งเสริมการตลาด 5. ด้านบุคลากร 6. ด้านกระบวนการ 7. ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ เพื่อนำไปประยุกต์ใช้ในการปรับปรุงการดำเนินงานของตนให้มีประสิทธิภาพให้ธุรกิจสอดคล้องกับพฤติกรรมและความต้องการของตลาดเป้าหมาย และใช้เป็นกลยุทธ์เพื่อขับเคลื่อนในการส่งเสริมและพัฒนา กิจกรรมการท่องเที่ยวทางทะเลจังหวัดภูเก็ตต่อไป

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัย ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

1.1 จากผลการศึกษาพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวในการใช้บริการกิจกรรมการท่องเที่ยวทางทะเลจังหวัดภูเก็ต หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องควรนำข้อมูลไปประยุกต์ใช้ในการกำหนดนโยบายและแผนงานในการควบคุมกิจกรรมการท่องเที่ยวทางทะเลจังหวัดภูเก็ตได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงภาคเอกชน ประชาชนในพื้นที่เกี่ยวข้อง สามารถนำผลวิจัยไปประยุกต์ใช้ในการปรับปรุงการดำเนินงานของตน เพื่อตอบสนองพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวได้อย่างครบถ้วน

1.2 จากผลการศึกษาพฤติกรรมของนักท่องเที่ยว กิจกรรมที่ต้องการใช้บริการมากที่สุดคือ กิจกรรมการล่องเรือสำราญชมเกาะต่างๆและดำน้ำดูปะการัง รองลงมาคือกิจกรรมการนอนพักผ่อน และเล่นน้ำริมชายหาดบริเวณชายฝั่ง กิจกรรมการล่องเรือชมพระอาทิตย์ตก กิจกรรมการเล่นกีฬาทาง

น้ำบริเวณชายฝั่ง กิจกรรมการเดินท่องเที่ยวใต้ทะเล (Sea Walker) กิจกรรมนวดแผนไทยริมชายหาด บริเวณชายฝั่ง กิจกรรมการชมหมู่บ้านชาวเล ผู้ประกอบการ ภาคเอกชน ประชาชนในพื้นที่เกี่ยวข้องกับการจัดการกิจกรรมการท่องเที่ยวทางทะเลในแต่ละกิจกรรม ควรรักษามาตรฐานในการให้บริการและคำนึงถึงความปลอดภัยของผู้ใช้บริการในแต่ละกิจกรรมอยู่เสมอ

1.3 จากผลการศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อกิจกรรมการท่องเที่ยวทางทะเล จังหวัดภูเก็ตตามปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านกระบวนการ ผู้ประกอบการ ภาคเอกชน ประชาชนในพื้นที่เกี่ยวข้องกับการจัดการกิจกรรมการท่องเที่ยวทางทะเลในแต่ละกิจกรรม ควรพัฒนาผลิตภัณฑ์การให้บริการให้มีความโดดเด่นเป็นเอกลักษณ์และมีความเป็นมาตรฐาน รวมทั้งด้านกระบวนการในการให้บริการ ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ควรปรับปรุงแก้ไขเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการ โดยคำนึงถึงความปลอดภัยเป็นหลัก สำหรับด้านที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย ได้แก่ ด้านบุคลากร ผู้ประกอบการ ภาคเอกชน ประชาชนในพื้นที่ที่เกี่ยวข้อง ควรปรับปรุงพัฒนาบุคลากรที่ให้บริการ ให้มีการพัฒนาศักยภาพการให้บริการที่ดีขึ้น และให้เป็นไปตามกฎหมาย ตามข้อกำหนดของหน่วยงานภาครัฐ ทั้งนี้จะต้องอยู่ภายใต้การควบคุม กำกับ ดูแล ของหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องด้วยเช่นกัน

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อกิจกรรมการท่องเที่ยวทางทะเล จังหวัดภูเก็ตตามปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านผลิตภัณฑ์ ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ด้านกระบวนการ และด้านบุคลากร เชิงลึกและขยายปัญหาที่เกิดขึ้น เพื่อนำไปสู่ปรับปรุง การพัฒนาต่อไป

2.2 ควรมีการศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อกิจกรรมการท่องเที่ยวทางทะเลในกลุ่มทะเลอันดามัน เพื่อเป็นองค์ความรู้ใหม่ในภาพรวมของกิจกรรมท่องเที่ยวทางทะเล

References

- Economics Tourism and Sports Division. (2020, May 29). *Sea Sun Sand Tourism Economics Competitiveness*. https://secretary.mots.go.th/ewtadmin/ewt/policy/download/article/article_20190625145933.pdf
- Economics Tourism and Sports Division. (2023, May 28). *Sea Sun Sand Tourism Economic Competitiveness*. https://secretary.mots.go.th/ewtadmin/ewt/policy/download/article/article_20190625145933.pdf
- Lovelock, C., Patterson, P., & Walker, R. (2004). *Services Marketing: An Asia-Pacific and Australian Perspective*. Ligare.

- Kaewsiri, A. (2017). *The Service Marketing Mix that Correlates to the Consumption of Consumers at Buffet Restaurant in Muang District, Chiangmai Province*[Independent Studies, Chiang Mai Rajabhat University].
- KijpredaBorisut, B. (2008). *Social sciences research methodology* (10th ed.). Chamchuree Product.
- Khantong, S., Silanoi, L., & Chindaprasert, K. (2019). Marketing Mix Factors that Tourists Attach Great Important to Travel in Taling Chan Floating Market. *Humanities and Social Sciences Journal, Ubon Ratchathani Rajabhat University, 10*(1), 42–58.
- Marine Knowledge Hub. (2019, November 7). *Tourism and Recreation*. http://www.mkh.in.th/index.php?option=com_content&view=article&id=67&Itemid=71&lang=th
- Panmas, N. (2017). *Satisfaction and tourist behavior of water sport tourists in Koh Samui, Surat Than*[Independent Studies, Bangkok University].
- Sitthiboriboon, R. (2015). *Service Marketing Mix and Image Factors Affecting to the Satisfaction of Customers of Waterside Resort*[Independent Studies, Bangkok University].
- Silanoi, L. (2017). *Quatitative Research Methodologies for Humanities and Social Sciencesb (Focus on business management, tourism and hotel)* (2nd ed.). Faculty of Tourism and Hotel Management, Mahasarakham University.
- Somsaen, C., Silanoi, L., & Chindaprasert, K. (2019). Tourist Behavior and Satisfaction on Marketing Mix Factors of Tourists in the Indigo Clothes Road Market at Sakon Nakhon. *Humanities and Social Sciences Journal, Ubon Ratchathani Rajabhat University, 10*(2), 184–198.
- Suwannapirom, S. (2017). Tourists' Behavior and Satisfaction Toward Travelling to Koh Chang, Trad Province. *Panyapiwat Journal, 9*(3), 69–79.
- Temklin, N., & Phongsamran, S. (2022). Isan Food Consumption Behavior in Muang District, Rayong Province. *Journal of Arts Management, 6*(2), 606–620.
- Tirakanant, S. (2008). *Research Methodology in Sciences: Guidelines for practice*. Chulalongkorn University.
- US News Travel. (2023a, May 26). *Best Beaches in the world*.
<https://travel.usnews.com/rankings/best-beaches-in-the-world/>
- US News Travel. (2023b, May 26). *Best Islands in the world*.
<https://travel.usnews.com/rankings/best-islands-in-the-world/>
- Weiers, R. M. (2005). *Introduction to Business Statistics. International Student* (5th ed.). Thomson South-Western.

Wutisilp, C., & Phasunon, P. (2015). Expectation and Satisfaction in Visiting Homestay of Amphawa, Samut Songkram. *Veridian E-Journal*, 8(2), 2066–2079.