

การศึกษาระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการเลือกเดินทางท่องเที่ยวเกาะลันตา

จังหวัดกระบี่ หลังเกิดโรคระบาดโควิด -19

A study of the tourists' satisfaction level in choosing a trip to koh lanta , krabi
Province , After the covid-19 epidemic.

พิชชานันท์ ภมรานนท์¹

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) เพื่อศึกษาผลกระทบจากโรคระบาดโควิด-19 ต่อการ
ท่องเที่ยวในอำเภอเกาะลันตา จังหวัดกระบี่ (2) เพื่อศึกษาพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวที่มีการเปลี่ยน
แปลงหลังเกิดโรคระบาดโควิด-19 ในอำเภอเกาะลันตา จังหวัดกระบี่ (3) เพื่อศึกษาระดับความพึง
พอใจของนักท่องเที่ยวในการเลือกเดินทางท่องเที่ยวเกาะลันตา จังหวัดกระบี่ หลังเกิดโรคระบาดโค
วิด -19 (4) เพื่อศึกษากระบวนการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวที่เลือกมาเดินทางท่องเที่ยวเข้ามาท่องเที่ยว
ในอำเภอเกาะลันตา จังหวัดกระบี่

งานวิจัยนี้ใช้กลุ่มตัวอย่าง คือ นักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวเกาะลันตา จังหวัดกระบี่
หลังเกิดโรคระบาดโควิด-19 จำนวน 400 คน สถิติในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วน
เบี่ยงเบนมาตรฐาน และในการทดสอบสมมติฐานการวิจัย คือ ค่าสถิติความถดถอยพหุคูณ (Multiple
Regression Analysis) กลุ่มตัวอย่างในการศึกษารั้งนี้ โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากเป็นเพศ
หญิง มีจำนวน 264 คน คิดเป็นร้อยละ 66 มีอายุระหว่าง 21- 30 ปี จำนวน 152 คน คิดเป็นร้อยละ 38
มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 206 คน คิดเป็นร้อยละ 51.5 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง
10,001-15,000 บาท จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 34.5 ส่วนมากไม่เคยมาท่องเที่ยว จำนวน 178 คน
คิดเป็นร้อยละ 44.5 ใช้ระยะเวลา จำนวน 3 วัน 2 คืน มีจำนวน 275 คน คิดเป็นร้อยละ 68.8 มา
ท่องเที่ยวกับครอบครัว มีจำนวน 275 คน คิดเป็นร้อยละ 68.8 ใช้รถยนต์ส่วนตัว จำนวน 245 คน คิด
เป็นร้อยละ 61.3 โดยการจัดการทุกอย่างด้วยตัวเอง มีจำนวน 279 คน คิดเป็นร้อยละ 69.8

ผลการวิจัยพบว่า กระบวนการตัดสินใจ ได้แก่ การรับรู้ปัญหา การแสวงหาข้อมูลการ
ประเมินผลทางเลือก การตัดสินใจซื้อ มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการเลือกเดินทาง
ท่องเที่ยวเกาะลันตา จังหวัดกระบี่ หลังเกิดโรคระบาดโควิด -19

คำสำคัญ : ความพึงพอใจ , กระบวนการตัดสินใจ , โควิด-19 , การท่องเที่ยว

¹พิชชานันท์ ภมรานนท์ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตมหาวิทยาลัยรามคำแหง

Abstract

This research is justified for study (1) Study the effects of Rabac-COVID-19 on traveling in Koh Lanta District, Krabi Province (2) Study of the changing regulation system after COVID. - 19 In Koh Lanta, Krabi, Krabi (3) Study the level of satisfaction of tourists when choosing to travel to Ko Lanta. Krabi Province After the epidemic, COVID- 19 (4) to study the decision-making process of tourists who choose to travel to visit Koh Lanta. Krabi Province

This research uses a sample of tourists who travel to Koh Lanta. Krabi province after the COVID-19 epidemic, number 400 people. Statistics for the analysis are percentage, mean, standard deviation And in testing the research hypothesis was Multiple Regression Analysis. The majority of the respondents were female with 264, representing 66 percent. There are 152 people aged between 21-30 years, representing 38 percent, having a bachelor's degree, 206 people, accounting for 51.5 percent. 10,001-15,000 baht, total of 138 people, equivalent to a percent 34.5 Most of them never traveled 178 people, or 44.5 percent spent 3 days and 2 nights, 275 people, 68.8 percent came to travel with family, 275 people or 68.8 percent using private cars, 245 61.3 percent of people, and managing everything by themselves: 279 people, or 69.8 percent.

The results of the research were as follows: The decision-making process is recognizing the problem. The pursuit of alternative evaluation data Buying decision It affects the satisfaction of tourists in choosing to travel to Koh Lanta. Krabi Province After the COVID-19 epidemic

Keywords : satisfaction, decision-making process, COVID-19, tourism

บทนำ

การท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมที่สามารถสร้างรายได้ให้กับประเทศไทยเป็นจำนวนมาก โดยรายได้จากอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวจะเป็นกลไกหลักในการช่วยรักษาเสถียรภาพและขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศที่มีความสำคัญในการพัฒนาประเทศให้มีการเจริญเติบโตอย่างรวดเร็วและมั่นคง(ยุทธศาสตร์การท่องเที่ยวไทย 2558-2560 .2558:ออนไลน์) เนื่องจากประเทศไทยมีลักษณะภูมิประเทศที่หลากหลาย ตั้งแต่หาดทรายชายฝั่งทะเล หมู่เกาะ ที่ราบลุ่ม ที่ราบสูง ซึ่งเป็นทรัพยากรธรรมชาติที่มีความอุดมสมบูรณ์และยังมีความสวยงามจึงเป็นจุดดึงดูดของนักท่องเที่ยว

โดยเฉพาะพื้นที่บริเวณชายฝั่ง หมู่เกาะ ของประเทศไทย กลายเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียงที่สุดแห่งหนึ่งของโลก ได้ถูกนำมาพัฒนาทางการท่องเที่ยวอย่างต่อเนื่อง และสร้างรายได้เข้าประเทศเป็นจำนวนมาก ในแต่ละปีประเทศไทยสามารถรองรับจำนวนนักท่องเที่ยวได้เป็นจำนวนมาก ทั้งนักท่องเที่ยวต่างประเทศและชาวไทยเอง เกิดเป็นรายได้เข้าสู่ประเทศ อีกทั้งก่อให้เกิดการหมุนเวียนเงินตราภายในประเทศ และสร้างอาชีพแก่ประชาชนในพื้นที่เป็นจำนวนมาก (ดร. เพลิมศักดิ์ จารยะพันธุ์ :2558)

เกาะลันตา เป็นสถานที่ท่องเที่ยวที่สำคัญของจังหวัดกระบี่ที่มีชื่อเสียงระดับโลกจากการสำรวจของเว็บไซต์ Travel+Leisure โดยให้นักท่องเที่ยวทั่วโลกลงคะแนนและแสดงความคิดเห็น เหตุผลที่เกาะลันตากลายเป็นจุดหมายปลายทางที่น่าสนใจของนักท่องเที่ยวทั่วโลกนั้นเป็นเพราะความโดดเด่นจากธรรมชาติที่งดงาม ชายหาดที่ทอดยาวตลอดแนวฝั่งตะวันตกมี เกาะแก่ง ปะการัง จุดดำน้ำ ๆ ทำให้อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของเกาะลันตา มีอัตราการเจริญเติบโตสูงอันดับต้นของประเทศและของภูมิภาค (tonkit360.2562:Online)

การเกิดวิกฤตการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสCOVID-19 ส่งผลกระทบต่อการท่องเที่ยวในเกาะลันตาและทั่วโลก โดยดูได้จากจำนวนท่องเที่ยวทั่วโลกปี 63 ที่คาดต่ำสุดในรอบ 15 ปี ทั้งนี้ได้มีมาตรการการรับมือของทุกประเทศทั่วโลกด้วยวิธีการ ไม่ว่าจะเป็นการ Lockdown, Home-local-state-quarantine, State of emergency, Curfew, Social distancing, fit-to-fly ฯลฯ อีกทั้งยังพฤติกรรม ทัศนคติ รสนิยม ความอ่อนไหวส่วนบุคคล เช่น การระมัดระวังรักษาตัว ความหวาดกลัว ความกังวล ความตื่นตระหนกของแต่ละบุคคล ส่งผลให้การเดินทางท่องเที่ยวของคนไทยภายในประเทศและคนต่างชาติที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทยลดลง

ผลกระทบต่ออุตสาหกรรมท่องเที่ยว(ครอบคลุมกิจกรรมที่เกี่ยวกับการท่องเที่ยวทั้งหมด ได้แก่ การเดินทาง การนำเที่ยว ร้านอาหาร ร้านขายของฝากของที่ระลึกให้กับนักท่องเที่ยว ฯลฯ) ซึ่งเป็นอุตสาหกรรมหนึ่งที่คาดกันว่าเมื่อกลับมาดำเนินการคงจะไม่เหมือนเดิมคือมีการเปลี่ยนแปลงไปมากพอสมควร โดยเฉพาะในช่วง 1-2 ปีก่อนที่จะมีวัคซีนออกมาใช้ (ผศ.ดร.สันติ ชัยศรีสวัสดิ์สุข)

เพื่อให้สามารถกำหนดแนวทางการรับมือการเปลี่ยนแปลง (ทั้งในฐานะผู้ประกอบการและลูกค้า) ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวได้อย่างถูกต้อง สอดคล้องกับความต้องการจริง และเป็นประโยชน์ในช่วงของการปรับเปลี่ยนที่สำคัญนี้ จึงได้มีการจัดทำวิจัยเรื่อง การศึกษาระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการเลือกเดินทางท่องเที่ยวเกาะลันตา จังหวัดกระบี่ หลังเกิดโรคระบาดโควิด-19 เพื่อใช้ข้อมูลนี้ไปพัฒนากิจการในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเกาะลันตา จังหวัดกระบี่ ต่อไป

วัตถุประสงค์ของงานวิจัย

1. เพื่อศึกษาผลกระทบจากโรคระบาดโควิด-19 ต่อการท่องเที่ยวในอำเภอเกาะลันตา จังหวัดกระบี่
2. เพื่อศึกษาพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวที่มีการเปลี่ยนแปลงหลังเกิดโรคระบาดโควิด-19 ในอำเภอเกาะลันตา จังหวัดกระบี่
3. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการเลือกเดินทางท่องเที่ยวเกาะลันตา จังหวัดกระบี่ หลังเกิดโรคระบาดโควิด -19
4. เพื่อศึกษากระบวนการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวที่เลือกมาเดินทางท่องเที่ยวเข้ามาท่องเที่ยวในอำเภอเกาะลันตา จังหวัดกระบี่

สมมติฐานของงานวิจัย

กระบวนการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวส่งผลต่อความพึงพอใจในการเลือกเดินทางมาท่องเที่ยวในอำเภอเกาะลันตา จังหวัดกระบี่หลังเกิดโรคระบาดโควิด-19

ขอบเขตการศึกษา

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

ศึกษาข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สัญชาติ อาชีพ รายได้ เป็นต้น ด้านแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ ด้านแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับกระบวนการตัดสินใจ ด้านแนวคิดเกี่ยวกับการท่องเที่ยว และด้านแนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมนักท่องเที่ยว

2. ขอบเขตด้านพื้นที่และกลุ่มตัวอย่าง

การเก็บรวบรวมข้อมูลวิจัย ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูลในพื้นที่อำเภอเกาะลันตา จังหวัดกระบี่ โดยกลุ่มประชากรที่ใช้ในการศึกษาทำงานวิจัยครั้งนี้คือกลุ่มนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวในอำเภอเกาะลันตา จังหวัดกระบี่หลังเกิดโรคระบาดโควิด-19 จำนวน 400 คน

3. ขอบเขตด้านระยะเวลา

การเก็บรวบรวมข้อมูลและทำการวิจัยในครั้งนี้ใช้ระยะเวลา ตั้งแต่ช่วงเดือน พฤศจิกายน 2563 ถึง มีนาคม 2564

แนวคิดและทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ

ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจใช้ 4P Marketing Mix หรือ 4 ส่วนผสมทางการตลาด คือ เครื่องมือวางแผนการตลาดผ่านการวิเคราะห์ 4 ส่วน ได้แก่ 1.Product (สินค้าหรือผลิตภัณฑ์) หมายถึง สินค้าหรือบริการที่อาจจะเหมาะสมกับความต้องการของตลาดกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง ทุกสินค้ามีวงจรชีวิตของผลิตภัณฑ์และมีข้อดีข้อเสียเฉพาะตัว ซึ่งหนึ่งในความท้าทายของการตลาดก็คือการเลือกและสื่อสาร ‘จุดขาย’ ของสินค้าให้เหมาะสมกับกลุ่มลูกค้าที่เราเลือกไว้ 2.Price (ราคา) คือกลยุทธ์ส่วนการตั้งราคาสินค้า ลูกค้าแต่ละกลุ่มมีความสามารถและพฤติกรรมในการใช้เงินไม่เหมือนกัน นอกจากนั้นแล้วสินค้าบางอย่างก็มีมูลค่ามากหรือน้อยขึ้นอยู่กับราคาและมุมมองของผู้ถือด้วย กลยุทธ์ด้านราคาที่ดีที่สุดคือกลยุทธ์ที่สามารถเพิ่มยอดขายและกำไรให้กับสินค้าได้มากที่สุด 3.Promotion (การส่งเสริมการขาย) คือ กลยุทธ์การส่งเสริมการขายบางที่ก็ถูกเรียกว่าการสื่อสารการตลาด (marketing communication) ซึ่งก็รวมทุกอย่างตั้งแต่การทำโฆษณา การจัด โปรโมชัน ส่งเสริมการขาย และการประชาสัมพันธ์ลูกค้า การส่งเสริมการขายคือกระตุ้นให้กลุ่มลูกค้าหลักของเรามีความอยากซื้อสินค้ามากขึ้น 4.Place (ช่องทางการจัดจำหน่าย) หมายถึง สถานที่ขายและช่องทางการขายของสินค้า สินค้าส่วนมากต้องมีการกระจายสินค้าเพื่อให้สามารถเข้าถึงลูกค้าได้ง่ายขึ้น ลูกค้าแต่ละกลุ่มจะมีช่องทางการขายไม่เหมือนกัน กลยุทธ์ด้านช่องทางการขายที่ดีต้องเข้าถึงกลุ่มลูกค้าที่เราต้องการได้ และต้องมีค่าใช้จ่ายที่เหมาะสม ซึ่งกลยุทธ์ทั้ง 4 ส่วนต้องมีความสอดคล้องเกื้อหนุนกัน และถูกออกแบบให้เหมาะสมกับกลุ่มลูกค้ามากที่สุด

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับกระบวนการตัดสินใจ

กระบวนการตัดสินใจ (Process of decision making) หมายถึง การกำหนดขั้นตอนของการตัดสินใจ ตั้งแต่ขั้นตอนแรกไป จนถึง ขั้นตอนสุดท้าย การตัดสินใจโดยมีลำดับขั้นของกระบวนการ ขั้นตอนการตัดสินใจ (Buying Decision Process) เป็นลำดับขั้นตอนในการตัดสินใจของผู้บริโภค โดยมีลำดับกระบวนการ 5 ขั้นตอน ดังกระบวนการตัดสินใจซื้อ 5 ขั้นตอนของบริโภคนัดนี้ 1.การตระหนักถึงปัญหาหรือความต้องการ (Problem or Need Recognition) เป็นขั้นตอนที่มีความสำคัญอย่างมาก เพราะการระบุปัญหาได้ถูกต้องหรือไม่ ย่อมมีผล ต่อการดำเนินการในขั้นต่อ ๆ ไป ของกระบวนการตัดสินใจ ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อคุณภาพของการตัดสินใจด้วย 2.การเสาะแสวงหาข้อมูล (Search for Information) เมื่อเกิดปัญหา ผู้บริโภคก็ต้องแสวงหาหนทางแก้ไข โดยหาข้อมูลเพิ่มเติมเพื่อช่วยในการตัดสินใจ 3.การประเมินทางเลือก (Evaluation of Alternative)เมื่อผู้บริโภค

ได้ข้อมูลจากขั้นตอนที่ 2 แล้ว ก็จะประเมินทางเลือกและตัดสินใจเลือกทางที่ดีที่สุด 4.การตัดสินใจซื้อ (Decision Making) 5.พฤติกรรมหลังการซื้อ (Post purchase Behavior)หลังจากมีการซื้อแล้ว ผู้บริโภคจะได้รับประสบการณ์ในการบริโภค ซึ่งอาจจะได้รับความพอใจหรือไม่พอใจก็ได้

แนวคิดเกี่ยวกับการท่องเที่ยว

องค์การการท่องเที่ยวโลก (World Tourism Organization : W.T.O) ได้ให้ความหมายของการท่องเที่ยวดังนี้ “Tourism comprises the activities of the person traveling to and staying in places outside their usual environment for not more than one consecutive year for leisure, business and other purpose.” จากความหมายนี้สรุปได้ว่า การท่องเที่ยว หมายถึง การเดินทางของบุคคลจากที่อยู่อาศัยปกติไปยังที่อื่นเป็นการชั่วคราว (ไม่มากกว่า 1 ปี ติดต่อกัน) เดินทางด้วยความสมัครใจเพื่อการพักผ่อนหย่อนใจ ติดต่อธุระและวัตถุประสงค์ใดๆก็ได้ แต่ไม่ใช่เพื่อการประกอบอาชีพ หรือหารายได้

แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมนักท่องเที่ยว

พฤติกรรมนักท่องเที่ยว เป็นการกระทำทุกอย่างของนักท่องเที่ยวไม่ว่าการกระทำนั้น นักท่องเที่ยวจะรู้ตัวหรือไม่รู้ตัวก็ตาม และบุคคลอื่นจะสังเกตการกระทำนั้น ได้หรือไม่ก็ตามก็เพื่อมุ่งตอบสนองสิ่งใดสิ่งหนึ่งในสภาพการณ์ใดสภาพการณ์หนึ่ง โดยพฤติกรรมภายนอกของนักท่องเที่ยว (Tourist's Overt Behaviour) เป็นพฤติกรรมที่ผู้อื่นสังเกตได้โดยอาศัยประสาทสัมผัส ส่วนพฤติกรรมภายในของนักท่องเที่ยว (Tourist's Covert Behaviour) เป็นการทำงานของอวัยวะต่างๆ ภายในร่างกายรวมทั้งความรู้สึกนึกคิดและอารมณ์ที่ถูกควบคุมอยู่ภายในจะมีความสัมพันธ์กัน โดยพฤติกรรมภายในจะเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมภายนอกเป็นส่วนใหญ่

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ศศิธร สามารถ (2545) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจและพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยในจังหวัดกระบี่ ผลศึกษา พบว่า นักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 25 - 34 ปีมีการศึกษา ระดับปริญญาตรี มีอาชีพพนักงานเอกชน/ รับจ้าง มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 10,000 - 20,000 บาท มากที่สุด นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เดินทางโดยรถยนต์ส่วนตัว สถานที่พักแรม คือ โรงแรม ใช้เวลาช่วงวันหยุดตามเทศกาลในการเดินทางมาท่องเที่ยว ประเภทกิจกรรมที่ชอบคือ การดำน้ำ / ชมปะการัง จำนวนเงินที่นักท่องเที่ยวใช้จ่ายมากที่สุดคือ 4,001 - 5,000 บาท และสิ่งที่นักท่องเที่ยวต้องการให้ปรับปรุงมากที่สุด คือ ความสะอาดของสถานที่ท่องเที่ยว

นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เดินทางมาท่องเที่ยวเป็น จำนวน 1 ครั้งใน ระยะเวลา 3 ปี ใช้เวลาอยู่ใน จังหวัดกระบี่ประมาณ 3 – 5 วัน และส่วนใหญ่นักท่องเที่ยวมีความตั้งใจว่าในอนาคตจะมาท่องเที่ยว จังหวัดกระบี่อีกแน่นอน นักท่องเที่ยวพึงพอใจอย่างมากในด้านสถานที่ท่องเที่ยวที่มีความสวยงามมีเอกลักษณ์ และพึงพอใจอย่างมากต่อหมู่เกาะพีพี

ผลการทดสอบความแตกต่าง

นักท่องเที่ยวที่มีอายุ อาชีพ แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการท่องเที่ยวจังหวัดกระบี่แตกต่างกันและนักท่องเที่ยวที่มีอายุ ระดับการศึกษา รายได้แตกต่างกัน มีความพึงพอใจด้านสถานที่ท่องเที่ยวแตกต่างกัน

พฤติกรรมที่ต่างกัน ได้แก่ กิจกรรมการท่องเที่ยว สิ่งที่นักท่องเที่ยวต้องการให้ปรับปรุง และความตั้งใจในการมาเที่ยวในอนาคตแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการท่องเที่ยว จังหวัดกระบี่แตกต่างกัน

พฤติกรรมที่ต่างกัน ได้แก่ พาหนะในการเดินทาง และสิ่งที่นักท่องเที่ยวต้องการให้ปรับปรุงแตกต่างกันมีความพึงพอใจด้านสถานที่ท่องเที่ยวแตกต่างกัน

วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่อง “การศึกษาระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการเลือกเดินทางท่องเที่ยวเกาะลันตา จังหวัดกระบี่ หลังเกิดโรคระบาดโควิด-19” การศึกษาเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ในรูปแบบการสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง แล้วทำการวิเคราะห์ด้วยวิธีการทางสถิติโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป โดยในแต่ละกระบวนการของวิธีดำเนินการวิจัยมีรายละเอียด ดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในงานวิจัยนี้ คือ นักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวเกาะลันตา จังหวัดกระบี่หลังเกิดโรคระบาดโควิด-19ในครั้งนี้ได้สุ่มกลุ่มตัวอย่างโดยอาศัยความไม่น่าจะเป็น (Non-probability Sampling) ใช้วิธีการเก็บข้อมูลแบบสะดวก (Convenience Sampling) โดยการแจกแบบสอบถามกับกลุ่มนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวเกาะลันตา จังหวัดกระบี่หลังเกิดโรคระบาดโควิด-19 จำนวน 400 คน

เครื่องมือในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ แบบสอบถามที่ใช้สำหรับเก็บรวบรวมข้อมูลต่าง ๆ จากกลุ่ม ตัวอย่าง ซึ่งแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 ข้อมูลแบบสอบถามข้อมูลด้านข้อมูลประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับ การศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน เป็นต้น ส่วนที่ 2 ข้อมูลด้านพฤติกรรมกรรมการท่องเที่ยวของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบสอบถาม ได้แก่ ประสบการณ์ท่องเที่ยว ระยะเวลาในการท่องเที่ยว ยาพาหนะที่ใช้ในการท่องเที่ยว ผู้ร่วมเดินทางท่องเที่ยว รูปแบบการท่องเที่ยว เป็นต้น ส่วนที่ 3 ข้อมูลด้านกระบวนการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวพฤติกรรมของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นแบบสอบถามคำถามมีลักษณะปลายปิด ใช้วัดด้านกระบวนการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวพฤติกรรมในการเลือกเดินทางท่องเที่ยว เกาะลันตา จังหวัดกระบี่ หลังเกิดโรคระบาดโควิด-19 เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า Like Scale 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด ส่วนที่ 4 ข้อมูลด้านความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว(4P)ของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นแบบสอบถามคำถามมีลักษณะปลายปิด ใช้วัดด้านความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว(4P)ในการเลือกเดินทางท่องเที่ยวเกาะลันตา จังหวัดกระบี่ หลังเกิดโรคระบาดโควิด-19 เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า Like Scale 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ทำการทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเพื่อดูว่ามีความตรงตามเนื้อหา (Content validity) โดยนำแบบสอบถามไปให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ทดสอบด้วยวิธีการวิเคราะห์ความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (IOC: Index of item-objective congruence) ได้ผลประเมินว่าสอดคล้องกับเนื้อหา

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลจากแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 ตัวอย่าง โดยแบ่งออกเป็น ข้อมูลแบบสอบถามข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ ข้อมูลด้านพฤติกรรมกรรมการท่องเที่ยว ข้อมูลด้านกระบวนการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวพฤติกรรม ข้อมูลจากการศึกษาค้นคว้าเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและข้อมูลที่ได้จากการค้นคว้าอินเทอร์เน็ตเพื่อเป็นแนวทางในการวิจัยในครั้งนี้การรวบรวมแบบสอบถามเพื่อใช้ในการวิเคราะห์ ข้อมูลที่ได้

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้ สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation, S.D.) สถิติเชิงอ้างอิง (Inferential Statistic) ได้แก่ Independent Sample T-test, One – Way ANOVA (F- test) และ Pearson's Correlation

ผลการวิจัย

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากเป็นเพศหญิง มีจำนวน 264 คน คิดเป็นร้อยละ 66 มีอายุระหว่าง 21- 30 ปี จำนวน 152 คน คิดเป็นร้อยละ 38 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 206 คน คิดเป็นร้อยละ 51.5 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 10,001-15,000 บาท จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 34.5 ส่วนมากไม่เคยมาท่องเที่ยว จำนวน 178 คน คิดเป็นร้อยละ 44.5 ใช้ระยะเวลา จำนวน 3 วัน 2 คืน มีจำนวน 275 คน คิดเป็นร้อยละ 68.8 มาท่องเที่ยวกับครอบครัว มีจำนวน 275 คน คิดเป็นร้อยละ 68.8 ใช้รถยนต์ส่วนตัว จำนวน 245 คน คิดเป็นร้อยละ 61.3 โดยการจัดการทุกอย่างด้วยตัวเอง มีจำนวน 279 คน คิดเป็นร้อยละ 69.8 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากมีความพึงพอใจในการเดินทางมาท่องเที่ยวในเกาะลันตา จ.กระบี่ มีจำนวน 400 คน คิดเป็นร้อยละ 100

สรุปผลข้อมูลด้านกระบวนการตัดสินใจของผู้ตอบแบบสอบถามในแต่ละด้านสามารถสรุปผล ได้ดังนี้

1.ด้านการรับรู้ปัญหา (Problem or Need Recognition) ผลการวิเคราะห์ พบว่า กระบวนการตัดสินใจของนักท่องเที่ยว โดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.17$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าระดับมากที่สุด คือ นักท่องเที่ยวต้องการมาชมความงามทางธรรมชาติ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.44$)

2.ด้านการแสวงหาข้อมูล (Information Search) ผลการวิเคราะห์ พบว่า กระบวนการตัดสินใจของนักท่องเที่ยว โดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.06$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าระดับมากที่สุด คือ ข้อมูลจากประสบการณ์ส่วนตัว อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.35$)

3.ด้านการประเมินผลทางเลือก (Evaluation of Alternative) ผลการวิเคราะห์ พบว่า กระบวนการตัดสินใจของนักท่องเที่ยว โดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.10$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าระดับมากที่สุด คือ ได้พิจารณาถึงความปลอดภัยจากการแพร่เชื้อโรคระบาดโควิด-19 อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.27$)

4. ด้านการตัดสินใจซื้อ (Purchase Decision) ผลการวิเคราะห์พบว่ากระบวนการตัดสินใจของนักท่องเที่ยว โดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.14$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าระดับมากที่สุด คือ เลือกที่จะมาท่องเที่ยวในพื้นที่เกาะลันตา จ.กระบี่ เพราะเกาะลันตาเป็นสถานที่ที่มีธรรมชาติทางทะเลที่งดงามมากกว่าสถานที่ท่องเที่ยวอื่น อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.34$)

สรุปผลข้อมูลด้านความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ในแต่ละด้านสามารถสรุปผล ได้ดังนี้

1. ด้านผลิตภัณฑ์ (Product) ผลการวิเคราะห์พบว่าความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.50$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าระดับมากที่สุด คือ ความสวยงามของทะเล อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.60$)

2. ด้านสถานที่ (Place) ผลการวิเคราะห์พบว่าความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว โดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.85$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าระดับมากที่สุด คือ ผู้คน เป็นมิตร อธิษาศัยดี อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.16$)

3. ด้านราคา (Price) ผลการวิเคราะห์พบว่าความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว โดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.97$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าระดับมากที่สุด คือ ราคาที่พัก / ค่าอาหาร อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.09$)

4. ด้านการส่งเสริมการขาย (Promotion) ผลการวิเคราะห์พบว่าความพึงพอใจของ โดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.56$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าระดับมากที่สุด คือ พึงพอใจในการจองผ่านโครงการของรัฐบาลเที่ยวด้วยกัน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.18$)

ผลการทดสอบสมมติฐาน ยอมรับสมมติฐาน พบว่า กระบวนการตัดสินใจของนักท่องเที่ยว ส่งผลต่อความพึงพอใจในการเลือกเดินทางมาท่องเที่ยวในอำเภอเกาะลันตา จังหวัดกระบี่หลังเกิดโรคระบาดโควิด-19 อย่างมีนัยสำคัญ 0.00 สามารถอธิบายความสำคัญทางสถิติได้ ดังนี้

ผลการวิเคราะห์ พบว่า กระบวนการตัดสินใจ ได้แก่ การรับรู้ปัญหา การแสวงหาข้อมูลการประเมินผลทางเลือก การตัดสินใจซื้อ มีผลต่อความพึงพอใจ ร้อยละ 7.30 ($R = \sqrt{.730}$) ซึ่งสามารถอธิบายระดับการเปลี่ยนแปลงของความพึงพอใจ ร้อยละ 5.33 ($R^2 = .533$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.00 ($F = 112.800$, $P\text{-value} < 0.00$) กระบวนการตัดสินใจ 4 ด้าน มีค่า Tolerance และ VIF อยู่ในระดับที่ไม่เกิด Multicollinearity (Tolerance > 0.1 , Vif < 10)

เมื่อพิจารณา ผลการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุรายข้อ พบว่ากระบวนการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวต่อความพึงพอใจในการเลือกมาท่องเที่ยวในอำเภอเกาะลันตา จังหวัดกระบี่ หลังเกิดโรคระบาดโควิด-19 อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 ได้แก่ การรับรู้ปัญหา (Sig = .000) การแสวงหาข้อมูล (Sig = .141) การประเมินผลทางเลือก (Sig = .000) การตัดสินใจซื้อ (Sig = .000)

เมื่อพิจารณา น้ำหนักของกระบวนการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวต่อความพึงพอใจในการเลือกมาท่องเที่ยวในอำเภอเกาะลันตา จังหวัดกระบี่ หลังเกิดโรคระบาดโควิด-19 พบว่า การรับรู้ปัญหา มีผลมากที่สุด ($\beta = .416$) การตัดสินใจซื้อ ($\beta = .266$) รองลงมาคือ การประเมินผลทางเลือก ($\beta = .207$) รองลงมา คือ การแสวงหาข้อมูล ($\beta = .070$) ตามลำดับ

ค่าสัมประสิทธิ์ของกระบวนการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวต่อความพึงพอใจในการเลือกมาท่องเที่ยวในอำเภอเกาะลันตา จังหวัดกระบี่ หลังเกิดโรคระบาดโควิด-19 ทั้ง 4 ข้อ +.416 การรับรู้ปัญหา (Problem or Need Recognition) , +.266 การตัดสินใจซื้อ (Purchase Decision) , +.207 การประเมินผลทางเลือก (Evaluation of Alternative) , +.070 การแสวงหาข้อมูล (Information Search) มีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวเกาะลันตา จ.กระบี่

ข้อเสนอแนะจากผลงานวิจัย

จากผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการเลือกเดินทางท่องเที่ยวเกาะลันตา จังหวัดกระบี่ หลังเกิดโรคระบาดโควิด -19 มีข้อเสนอแนะดังนี้

1.เนื่องด้วยสถานการณ์โควิด-19 ส่งผลกระทบต่อธุรกิจโรงแรมและร้านอาหารบนเกาะลันตาปิดและแข่งเป็นจำนวนมาก ทำให้การเดินทางมาท่องเที่ยวไม่สะดวกในเรื่องการหาร้านอาหารรับประทาน หรือกิจกรรมทำ ทางโรงแรมควรมีบริการอาหารที่มีความหลากหลาย และในราคาที่เหมาะสมเหตุผล มีกิจกรรมให้ทำภายในโรงแรมหรือหน้าชายหาด เช่น กีฬาเซิร์ฟบอร์ด การเรียนดำน้ำ SCUBA หรือเรียนโยคะส่วนตัว

2.การคมนาคมบนเกาะลันตาควรมีการปรับปรุง ควรมีป้ายนำบอกทางและป้ายประกาศคำเตือนต่าง ๆ มีไฟติดถนนเพราะเวลากลางคืน ขับรถมีดำนากลัวอาจเกิดอันตรายในการขับขี่ได้

3. ในการศึกษาครั้งต่อไปควรศึกษานักท่องเที่ยวที่มีความหลากหลายทางสัญชาติ เพื่อจะได้นำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์ใช้ในการวางแผนกลยุทธ์ทางการตลาด เพื่อจะได้อบรมที่ครอบคลุมกับผู้ที่ต้องการศึกษา

จากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาในพื้นที่อำเภอเกาะลันตา จังหวัดกระบี่ เท่านั้น ผลการวิจัยที่ได้อาจจะไม่ครอบคลุมกับพฤติกรรมผู้บริโภคในจังหวัดอื่น ๆ ซึ่งอาจจะนำมาใช้

ประโยชน์ต่อพื้นที่อื่น ๆ ได้ไม่มากนัก ดังนั้น อาจนำวิจัยเล่มนี้ไปต่อยอดในการสำรวจความคิดเห็นของผู้บริโภคเพิ่มเติมได้

เอกสารอ้างอิง

สื่ออิเล็กทรอนิกส์

วิกิพีเดีย สารานุกรม.(2563).อำเภอเกาะลันตา.

สืบค้นเมื่อ 8 ตุลาคม 2563.จาก<https://th.wikipedia/wiki/อำเภอเกาะลันตา>

สมาคมธุรกิจการท่องเที่ยวเกาะลันตา (2563). เกาะลันตา. (4)

สืบค้นเมื่อ 8 ตุลาคม 2563.จาก <http://www.lantatourism.com/>

วารสาร

ยุทธศาสตร์การท่องเที่ยวไทย พ.ศ. 2558 – 2560 กรมการท่องเที่ยวและกีฬา กรกฎาคม 2558 (1)

สืบค้นเมื่อ 9 ตุลาคม 2563 ,หน้า 3-4

วิทยานิพนธ์

ศศิธร สามารถ.(2545).ความพึงพอใจและพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยในจังหวัดกระบี่

วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

สาวิณี สงสุข.(2548).ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการจัดการแหล่ง

ท่องเที่ยวเกาะพีพีดอน พีพีเล จังหวัดกระบี่.วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต.

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.

ระชานนท์ ทวีผล.(2560).กระบวนการตัดสินใจเลือกที่พักแรมผ่านสื่อโซเชียลมีเดีย ของนักศึกษา

กลุ่มชายรักชาย คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

.วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยศิลปากร.