

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ	พฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ที่เข้ามาท่องเที่ยวในจังหวัดกระบี่
ชื่อ	นางสาวนันทิตา เพชรภรณ์
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วันชัย ประเสริฐศรี
สาขาวิชา	การตลาด
ปีการศึกษา	2549

### บทคัดย่อ

การค้นคว้าอิสระมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมและระดับความพึงพอใจของผู้ที่เข้ามาท่องเที่ยวในจังหวัดกระบี่ เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ที่เข้ามาท่องเที่ยวในจังหวัดกระบี่ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ตามพฤติกรรมของผู้ที่เข้ามาท่องเที่ยว และวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับพฤติกรรมของผู้ที่เข้ามาท่องเที่ยวในจังหวัดกระบี่ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการค้นคว้าอิสระในครั้งนี้ คือ ผู้ที่เข้ามาท่องเที่ยวในจังหวัดกระบี่ โดยแจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 420 ชุด และนำมาวิเคราะห์ผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ (SPSS) โดยใช้สถิติค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า t-test ค่า F-test และค่า Chi-Square ผลการวิจัยพบว่า

1. ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุไม่เกิน 25 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี อาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีรายได้ไม่เกิน 10,000 บาท สถานภาพโสด
2. การศึกษาพฤติกรรมของผู้ที่เข้ามาท่องเที่ยวในจังหวัดกระบี่ พบว่า ผู้ที่เข้ามาท่องเที่ยวรู้จักสถานที่ท่องเที่ยวจากการบอกของญาติและเพื่อนแนะนำ ในการเดินทางของผู้ที่เข้ามาท่องเที่ยวจะใช้รถยนต์ส่วนตัวเป็นพาหนะในการเดินทาง สถานที่ที่ผู้ที่เข้ามาท่องเที่ยวต้องการไปท่องเที่ยวมากที่สุด คือ เกาะพีพี ประเภทของที่พักรู้จักของผู้ที่เข้ามาท่องเที่ยวในจังหวัดกระบี่เลือกพัก คือ โรงแรม/บังกาโล/เกสต์เฮาส์/รีสอร์ท ส่วนระยะเวลาในการพำนักของผู้ที่เข้ามาท่องเที่ยวจะใช้เวลาประมาณ 2-3 วัน โดยมีการจัดสรรค่าใช้จ่ายในการเข้ามาท่องเที่ยวในจังหวัดกระบี่อยู่ในช่วง 3,001-7,000 บาท ลักษณะของการใช้จ่ายในด้านค่าอาหารและเครื่องดื่มมากที่สุด ผู้ที่เข้ามาท่องเที่ยวทราบข้อมูลการท่องเที่ยวของจังหวัดกระบี่จากวารสารการท่องเที่ยว และผู้ที่เข้ามาท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีแนวโน้มที่จะกลับมาท่องเที่ยวในจังหวัดกระบี่อีก
3. การศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ที่เข้ามาท่องเที่ยวในจังหวัดกระบี่ ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ด้านสถานที่มีความพึงพอใจในระดับมาก ด้านการบริการ ด้านการอำนวยความสะดวก และด้านความปลอดภัยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

4. การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ที่เข้ามาท่องเที่ยวในจังหวัดกระบี่ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ผู้ที่เข้ามาท่องเที่ยวที่มีเพศ อายุ อาชีพและสถานภาพแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการเข้ามาท่องเที่ยวด้านสถานที่แตกต่างกัน ผู้ที่เข้ามาท่องเที่ยวที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการเข้ามาท่องเที่ยวด้านการบริการแตกต่างกัน ผู้ที่เข้ามาท่องเที่ยวที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และสถานภาพแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการเข้ามาท่องเที่ยวด้านการอำนวยความสะดวกแตกต่างกัน ผู้ที่เข้ามาท่องเที่ยวที่มีอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการเข้ามาท่องเที่ยวด้านความปลอดภัยแตกต่างกัน

5. การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ที่เข้ามาท่องเที่ยวในจังหวัดกระบี่ จำแนกตามพฤติกรรมของผู้ที่เข้ามาท่องเที่ยว พบว่า การเดินทางเข้ามาท่องเที่ยว และสถานที่ที่ต้องการท่องเที่ยวของผู้ที่เข้ามาท่องเที่ยวแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการเข้ามาท่องเที่ยวด้านการอำนวยความสะดวกแตกต่างกัน การจัดสรรค่าใช้จ่าย และลักษณะของการใช้จ่ายของผู้ที่เข้ามาท่องเที่ยวแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการเข้ามาท่องเที่ยวด้านความปลอดภัยแตกต่างกัน การกลับมาท่องเที่ยวของผู้ที่เข้ามาท่องเที่ยวแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการเข้ามาท่องเที่ยวด้านการบริการแตกต่างกัน

6. วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับพฤติกรรมของผู้ที่เข้ามาท่องเที่ยว พบว่า เพศมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมด้านการเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวและการจัดสรรค่าใช้จ่าย อายุมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมด้านการรู้จักสถานที่ท่องเที่ยว การเดินทางเข้ามาท่องเที่ยว การจัดสรรค่าใช้จ่ายและลักษณะของการใช้จ่าย ระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมด้านการรู้จักสถานที่ท่องเที่ยว การเดินทางเข้ามาท่องเที่ยว ประเภทของที่พัก ระยะเวลาในการพำนัก การจัดสรรค่าใช้จ่ายและลักษณะของการใช้จ่าย อาชีพมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมด้านการรู้จักสถานที่ท่องเที่ยว การเดินทางเข้ามาท่องเที่ยว ประเภทของที่พัก การจัดสรรค่าใช้จ่ายและลักษณะของการใช้จ่าย รายได้มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมด้านการเดินทางเข้ามาท่องเที่ยว ประเภทของที่พัก การจัดสรรค่าใช้จ่ายและลักษณะของการใช้จ่าย สถานภาพมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมด้านการเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวและการจัดสรรค่าใช้จ่ายของผู้ที่เข้ามาท่องเที่ยวในจังหวัดกระบี่

Independent Study Title	The Behaviors and Satisfaction of the People who Came to Tour Krabi Province
Name	Miss Nantita Petcharaporn
Advisor	Assistant Professor Dr. Wanchai Prasertsri
Major	Marketing
Academic Year	2006

### **ABSTRACT**

The purpose of the independent study was to find out the behaviors and levels of satisfaction of the people who came to tour Krabi Province. The levels of their satisfaction were compared, classifying personal factors and behaviors as well as analyzing the relationship between their personal factors and their behaviors. The samples used in the independent study were those people who came to tour Krabi Province and were distributed 420 sets of questionnaires which were later brought for the analysis of the results through the SPSS package programme. The statistics used were the values of frequency distribution, percentage, mean, standard deviation, t-test, F-test and the Chi-Square.

The results of the research revealed as follows :

1. The data on personal factors of the people who came to tour Krabi Province showed that most of them were females; ages : not beyond 25 years old; level of education : bachelor's degree; occupation : government officials/government enterprise employees; incomes : not over 10,000 baht; marital status : single.

2. The study on the behaviors of the people who came to tour Krabi Province showed that they knew about the tourist attractions of the province from the recommendations of their friends and relatives. They used the personal cars for travelling. Their most interested place was Pi Pi Island. The places they chose to stay were hotels, bungalows, quest houses or resorts. The period of their staying was about 2-3 days. The allocation of expenses for touring Krabi Province was between 3,001-7,000 baht. The expenses were spent mostly on food and beverages. They also got the information about Krabi Province from tourism magazines, and most of them were likely to come back again to visit Krabi Province.

3. The study on the levels of satisfaction of the people who came to tour Krabi Province on the overview were at moderate levels. The satisfaction about the place was at high level; while about services, facilities and safety was at moderate level.

4. The comparison of the satisfaction levels of the people who came to tour Krabi Province classified by their personal factors showed that, the people of different genders, ages, occupations and status possessed different levels of satisfaction about places of tourist attractions. The people with different genders, ages, education levels and occupations possessed different levels of satisfaction about services. The people with different genders, ages, education levels, occupation, incomes and status possessed different levels of satisfaction about facilities. The people with different ages, education levels, occupations and incomes possessed different levels of satisfaction about safety.

5. The comparison of the satisfaction levels of the people who came to tour Krabi Province classified by their behaviors showed that, those with different means of travelling and tourist attractions wanted to visit, possessed different levels of satisfaction on facilities. Those with different expense allocations and types of spending, possessed different levels of satisfaction on safety. Those with different tendencies to come back to visit again, possessed different levels of satisfaction on services.

6. The analysis of relationship between personal factors and behaviors of the people who came to tour Krabi Province showed that, gender was related to the behaviors on travelling and expense allocation; age was related to the behaviors on knowledge of tourist attractions, travelling, expense allocation and type of spending; education level was related to the behaviors on knowledge of tourist attractions, travelling, type of place to stay, period of staying, expense allocation and type of spending; occupation was related to the behaviors on tourist attractions knowledge, travelling, type of place to stay, expense allocation and type of spending; income was related to the behaviors on travelling, type of place to stay, expense allocation and type of spending; status was related the behaviors on travelling and expense allocation of the people who came to tour Krabi Province.