

การศึกษาความพึงพอใจในองค์ประกอบการท่องเที่ยววิถีปกติใหม่ที่มีอิทธิพลต่อความภักดีในจุดหมายปลายทางของนักท่องเที่ยวชาวไทย: กรณีศึกษาจังหวัดภูเก็ต

A Study of Tourists' Satisfaction on New Normal Tourism Components Influencing Destination Loyalty of Thai Tourists: A Case Study of Phuket Province

รณิภา หงษ์โม¹, มณฑกานติ ชูบชูวงศ์²

คณะกรรมการจัดการการท่องเที่ยวและโรงแรม, มหาวิทยาลัยธรรมาภิบาล^{1,2}

Ranipa Hongmo¹, Montakan Chubchuwong²

Faculty of Tourism and Hospitality, Dhurakij Pundit University^{1,2}

E-mail: 635163010019@dpu.ac.th¹

Received: June 10, 2023; Revised: November 22, 2023; Accepted: November 30, 2023

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาอิทธิพลของความพึงพอใจในองค์ประกอบการท่องเที่ยววิถีปกติใหม่ที่มีต่อความภักดีในจุดหมายปลายทางของนักท่องเที่ยวชาวไทย ใช้การวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่าง คือ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ตอย่างน้อย 1 คืน จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลคือแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา และทดสอบสมมติฐานโดยการวิเคราะห์หาค่าการถดถอยเชิงพหุคูณ ผลการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในองค์ประกอบการท่องเที่ยววิถีปกติใหม่ในจังหวัดภูเก็ตในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.18$) จากการทดสอบสมมติฐานหาค่าการถดถอยเชิงพหุคูณ พบว่า ความพึงพอใจในองค์ประกอบการท่องเที่ยววิถีปกติใหม่สามารถร่วมพยากรณ์กับความภักดีในจุดหมายปลายทางได้ร้อยละ 56.5 (Adjust $R^2 = 0.565$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 โดยความพึงพอใจในองค์ประกอบการท่องเที่ยววิถีปกติใหม่ด้าน สถานที่พัก ด้านความเชื่อมั่น ด้านการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการรับรู้ (Beta = -.380, .251, .245, -.177, .133) มีอิทธิพลต่อความภักดีในจุดหมายปลายทางการท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

คำสำคัญ: การท่องเที่ยววิถีปกติใหม่ ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ความภักดีในจุดหมายปลายทาง องค์ประกอบการท่องเที่ยว จังหวัดภูเก็ต

ABSTRACT

The research objective was to study the influence of tourists' satisfaction of New Normal Tourism Components on the destination loyalty of Thai tourists. The sample group of this study was 400 Thai tourists who visited Phuket and stayed at least 1 night. The research instrument was a questionnaire. Descriptive statistics and multiple regression analysis were used to analyze data on satisfaction and to determine the factors influencing the destination loyalty of Thai tourists. The result of the study showed that overall tourists' satisfaction on New Normal Tourism Components was at a high level ($\bar{x} = 4.18$). The multiple regression analysis found that the tourists' satisfaction on New Normal Tourism Components could predict the destination loyalty of Thai tourists 56.5% (Adjust $R^2 = 0.565$) with statistically significant at 0.01. The New Normal Tourism Components which influenced the destination loyalty the most were accommodation, followed by the assurance, accessibility, amenities and awareness (Beta = -.380, .251, .245, -.177, .133) with statistically significant at 0.05.

KEYWORDS: New Normal Tourism, Tourists' Satisfaction, Destination Loyalty, Tourism Components, Phuket Province

บทนำ

“New Normal” หรือ “ความปกติใหม่” เป็นศัพท์ทางธุรกิจและเศรษฐศาสตร์ ถูกนำมาใช้ครั้งแรกโดย บิลล์กรอส (Bill Gross) ผู้ก่อตั้งบริษัทบริหารสินทรัพย์ชาวอเมริกัน เพื่อนำมาใช้อธิบายถึงสภาวะเศรษฐกิจโลกหลังวิกฤติเศรษฐกิจแฮมเบอร์เกอร์ ในสหรัฐอเมริกา ในขณะที่โลกประสบกับวิกฤติการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 “New Normal” จึงถูกนำมากล่าวถึงอีกครั้งในทุกภาคส่วน เนื่องจากการแพร่ระบาดของโรคทางเดินหายใจที่เรียกว่า “COVID-19” ซึ่งเป็นโรคติดต่อที่เกิดจากเชื้อไวรัสโคโรนา โดยมีการแพร่ระบาดผ่านคนสู่คนด้วยอาการไอ หรือจาม ซึ่งเป็น

โรคที่ถูกระบุพบในเดือนธันวาคม พ.ศ. 2562 (World Health Organization, 2021) การแพร่ระบาดนั้นส่งผลกระทบอย่างรุนแรงไม่ว่าจะเป็นด้านสังคม หรือด้านเศรษฐกิจ โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านเศรษฐกิจการท่องเที่ยว เพื่อควบคุมการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ในประเทศไทย ภาครัฐจึงได้ออกมาตรการปิดเมือง (Lockdown) จำกัดการเดินทางเข้า-ออกประเทศ รวมถึงการเดินทางข้ามจังหวัด ทำให้เกิดการหยุดชะงักของเศรษฐกิจทั่วโลกอย่างฉับพลันในช่วงปี 2563 (Carlsson-Szlezak, 2563) ปัจจุบันอุตสาหกรรมท่องเที่ยวจึงได้มีการปรับตัว และเกิดการเปลี่ยนแปลงภายใต้สถานการณ์การระบาดโควิด-19 กระบวนการท่องเที่ยวและกีฬา กรมควบคุมโรค

และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจึงได้จัดทำโครงการ เพื่อสร้างความมั่นใจและประสบการณ์ที่ดี ในการท่องเที่ยว รวมถึงความปลอดภัยด้าน สุขอนามัยจากสินค้าและบริการ และช่วงเดือน กรกฎาคม พ.ศ. 2564 การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.) ได้จัดทำแผนเปิดเมืองเพื่อต้อนรับ นักท่องเที่ยวภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาด “โครงการภูเก็ตแซนด์บ็อกซ์” เพื่อกระตุ้นเศรษฐกิจ การท่องเที่ยวในประเทศไทย โดยใช้พื้นที่จังหวัด ภูเก็ตซึ่งเป็นเกาะขนาดใหญ่ที่สุดในประเทศไทย และเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียงระดับโลกเป็นที่รู้จัก ในด้านความสวยงามของหาดทรายและท้องทะเล เป็นจังหวัดน่านร่อง (ศุภัตรา ฮวบเจริญ และนันท์นิ ทองอร, 2565) และภาครัฐยังได้จัดทำโครงการ “เราเที่ยวด้วยกัน” โดยมีการสนับสนุนค่าที่พัก และ ค่าอาหารสำหรับประชาชนชาวไทยที่ลงทะเบียนเข้าพักในพื้นที่ต่างจังหวัด เพื่อให้คนไทยเดินทางท่องเที่ยวภายในประเทศมากยิ่งขึ้น (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2565)

ท่ามกลางสถานการณ์เปลี่ยนแปลง เมื่อมี มาตรการป้องกันการระบาดของโรคโควิด 19 เข้ามา ปัจจัยที่เกี่ยวข้องต่อความรู้สึกพึงพอใจของ นักท่องเที่ยวอาจเปลี่ยนแปลงไป ผู้วิจัยจึงเล็งเห็นถึง ความสำคัญในการเปลี่ยนแปลงนี้ จึงสนใจศึกษา ความพึงพอใจในองค์ประกอบการท่องเที่ยววิถีปกติ ใหม่ที่มีอิทธิพลต่อความภักดีในจุดหมายปลายทาง ของนักท่องเที่ยวชาวไทยโดยใช้จังหวัดภูเก็ตเป็น กรณีศึกษา เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนา องค์ประกอบการท่องเที่ยวในวิถีปกติใหม่

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในองค์ประกอบ การท่องเที่ยววิถีปกติใหม่ของนักท่องเที่ยวชาวไทยใน จังหวัดภูเก็ต

มาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัย (SHA) ขึ้น

2. เพื่อศึกษาอิทธิพลของความพึงพอใจใน องค์ประกอบการท่องเที่ยววิถีปกติใหม่ที่มีผลต่อ ความภักดีในจุดหมายปลายทางการท่องเที่ยวจังหวัด ภูเก็ตของนักท่องเที่ยวชาวไทย

สมมติฐาน

ความพึงพอใจในการท่องเที่ยววิถีปกติใหม่ ของนักท่องเที่ยวชาวไทยมีอิทธิพลต่อความภักดีใน จุดหมายปลายทางการท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ต

ประโยชน์ที่ได้รับ

1. จากข้อมูลความพึงพอใจในองค์ประกอบ การท่องเที่ยววิถีปกติใหม่ของนักท่องเที่ยวชาวไทย สามารถนำไปใช้ในการพัฒนาองค์ประกอบการ ท่องเที่ยววิถีปกติใหม่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
2. ผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวสามารถนำ ผลวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการวางแผนการจัดการ ธุรกิจท่องเที่ยวที่สอดคล้องกับผลการวิจัย
3. ภาครัฐและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถ นำผลที่ได้จากการศึกษาวิจัยไปใช้ในการจัดทำ แผนพัฒนายุทธศาสตร์การท่องเที่ยววิถีปกติใหม่ได้

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับ องค์ประกอบแหล่งท่องเที่ยว วันทิกา หิรัญเทศ, (2565) และ Pelasol et al. (2012) ได้กล่าวว่า องค์ประกอบของแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญนั้น มี องค์ประกอบ 6 ด้าน ดังนี้ (1) ด้านสิ่งดึงดูดใจ (Attractions) คือ สถานที่ท่องเที่ยวทางธรรมชาติ

หรือ เกิดจากมนุษย์สร้างขึ้นเพื่อดึงดูดความสนใจของนักท่องเที่ยวให้ตัดสินใจเลือกสถานที่นั้น ๆ (2) การเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว (Accessibility) คือ เส้นทาง การเดินทาง การคมนาคมขนส่ง (3) สิ่งอำนวยความสะดวก (Amenities) คือ สิ่งปลูกสร้าง และสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐานที่เอื้อประโยชน์แก่นักท่องเที่ยว(4)สถานที่พัก (Accommodation) คือ สถานที่ที่พัก โรงแรม ในแหล่งท่องเที่ยว (5) กิจกรรม (Activities) คือ สิ่งที่สามารถทำได้ในสถานที่ท่องเที่ยว และ (6) บริการเสริม (Ancillary Service) คือ การให้บริการของแหล่งท่องเที่ยวในด้านต่าง ๆ เพื่อช่วยเหลือนักท่องเที่ยว อาจเป็นหน่วยงาน องค์กร หรือภาคธุรกิจที่เกี่ยวข้อง ในขณะที่ อลาสแตร์ มอร์ริสัน (Morrison, 2019) ได้กล่าวถึง องค์ประกอบของจุดหมายปลายทางที่ประสบความสำเร็จ ไว้ 10 ประการ (10As: The successful destinations) ซึ่งสามารถเพิ่มศักยภาพและความพร้อมของแหล่งท่องเที่ยว ประกอบไปด้วย (1) “Awareness” คือ การรับรู้ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับจุดหมายปลายทาง รวมถึงการสร้างสื่อ การรับรู้ในจุดหมายปลายทางแก่นักท่องเที่ยว (2) “Assurance” คือ ความเชื่อมั่น เป็นการรับรู้ด้านความปลอดภัยในจุดหมายปลายทางการท่องเที่ยว (3) “Attractiveness” คือ ความน่าดึงดูดใจของจุดหมายปลายทางการท่องเที่ยว (4) “Access” คือ ความสะดวกในการเดินทางเข้าถึงจุดหมายปลายทาง การท่องเที่ยว (5) “Appreciation” คือ ความนิยมชมชอบตลอดการเดินทาง (6) “Availability” คือ ความพร้อมในการรองรับจำนวนผู้เยี่ยมชมหรือนักท่องเที่ยว (7) “Appearance” คือ ลักษณะที่

ปรากฏ ภาพความทรงจำของนักท่องเที่ยวตั้งแต่ครั้งแรกที่เห็น (8) “Activities” คือ กิจกรรมในจุดหมายปลายทาง (9) Action” คือ การบริหารจัดการของจุดหมายปลายทาง และ(10) “Accountability” คือ ความรับผิดชอบ การประเมินคุณภาพของจุดหมายปลายทางอย่างมีประสิทธิภาพ

จากการทบทวนวรรณกรรม ผู้วิจัยจึงประยุกต์ใช้ทั้งสองแนวคิด สรุปได้ว่า องค์ประกอบสำคัญที่ส่งเสริมศักยภาพของจุดหมายปลายทาง การท่องเที่ยววิถีปกติใหม่ ประกอบไปด้วย ประกอบด้วย (1) ด้านความดึงดูดใจ (Attractions) (2) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (Amenity) (3) สถานที่พัก (Accommodation) (4) ด้าน การเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว (Accessibility) (5) การรับรู้ (Awareness) และ (6) ความเชื่อมั่น (Assurance)

2. แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับ ความพึงพอใจ Saayman el al., (2018) กล่าวว่า ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว หมายถึง การประเมินความรู้สึกส่วนบุคคล เป็นความรู้สึกภายในของแต่ละบุคคล เมื่อประเมินและเปรียบเทียบความคิดกับสถานการณ์ที่คาดหวัง และประสบการณ์ที่ได้รับ แล้วเกิดผลลัพธ์ที่น่าพอใจหรือไม่นั้นขึ้นอยู่กับความรู้สึกส่วนบุคคล ในขณะที่ Tan (2017) กล่าวว่า เป็นความรู้สึกที่เกิดจากความคาดหวังและความต้องการที่มีต่อการท่องเที่ยวให้ได้รับการตอบสนองทั้งทางด้านจิตใจ และร่างกาย ซึ่งความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวนั้นมีความแตกต่างกันไปขึ้นอยู่กับปัจจัยด้านความรู้สึก รวมถึงประสบการณ์ที่ได้รับในการท่องเที่ยวครั้งนั้น ๆ หากนักท่องเที่ยวได้รับการตอบสนองที่สอดคล้องตามความคาดหวัง หรือเกินกว่าความคาดหวังจะ

ส่งผลให้เกิดความรู้สึกในเชิงบวกก่อให้เกิดความพึงพอใจ หากการตอบสนองน้อยกว่าความคาดหวังจะส่งผลให้เกิดความรู้สึกในเชิงลบ ซึ่งก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจ นักท่องเที่ยวที่มีความพึงพอใจในสถานที่ท่องเที่ยวมักมีแนวโน้มที่จะเกิดการแนะนำและบอกต่อแบ่งปันข้อมูลและประสบการณ์ ท่องเที่ยว (Prayah et al., 2017)

3. ความภักดีในจุดหมายปลายทาง หมายถึง เป็นพฤติกรรมการท่องเที่ยวที่เกิดขึ้นเมื่อมีการเดินทางไปใดที่หนึ่งแล้ว เกิดความรู้สึกเชิงบวกต่อแหล่งท่องเที่ยวนั้นๆ ส่งผลให้เกิดการกลับมาเยือนแหล่งท่องเที่ยวเดิมซ้ำ บอกเล่าประสบการณ์การและแนะนำสถานที่ท่องเที่ยวนั้นให้แก่บุคคลที่รู้จัก ความภักดีเป็นความรู้สึก ความคิด และทัศนคติในเชิงบวกที่เกิดขึ้นต่อแหล่งท่องเที่ยวที่เคยมาเยือน โดยมีการกำหนดองค์ประกอบของความภักดีของนักท่องเที่ยวที่สำคัญประกอบด้วย 3 ประการ ดังนี้ (Robinson & Etherington, 2006; อ้างใน ตุ๊กตา ไสมณี และ ชาดยา นิลพลับ, 2562) (1) การกลับมาเยือนซ้ำ คือ เป็นพฤติกรรมที่แสดงถึง ความผูกพันต่อสถานที่ท่องเที่ยว โดยเป็นความตั้งใจว่าในอนาคตจะกลับมาเยือนอีกครั้ง (2) การแนะนำบอกต่อ คือ การบอกเล่าประสบการณ์การท่องเที่ยวให้เพื่อน ญาติ หรือคนรู้จักได้รับฟังและเชิญชวนให้มาท่องเที่ยวในสถานที่นั้น ๆ (3) ความเต็มใจที่จะจ่ายมากขึ้น คือความรู้สึกไม่หวั่นไหวต่อราคาค่าบริการท่องเที่ยว ยอมจ่ายมากขึ้นเพื่อให้ได้รับการบริการ

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและตัวอย่าง

คือ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต โดยการเลือกแบบเฉพาะ (Purposive Sampling) โดยเลือกนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีอายุตั้งแต่ 20-60 ปี และพำนักร้อยอย่างน้อย 1 คืนหรือใช้เวลาท่องเที่ยวไม่ต่ำกว่า 24 ชั่วโมง โดยใช้ในการสอบถามก่อนแจกแบบสอบถาม การคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างกรณีไม่ทราบจำนวนประชากร ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยใช้สูตรของ W.G. Cochran (1977) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 385 คน เพื่อป้องกันข้อผิดพลาดผู้วิจัยจึงสำรองไว้ 15 คน รวมกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 400 คน

สถานที่เก็บรวบรวมข้อมูล คือ แหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญในจังหวัดภูเก็ต ประกอบไปด้วย บริเวณชายหาด เช่น หาดบางเทา หาดป่าตอง หาดกะตะ หาดกะรน เป็นต้น สถานที่ท่องเที่ยวสำคัญ เช่น เมืองเก่าภูเก็ต จุดชมวิวเขารัง จุดชมวิวแหลมพรหมเทพ เป็นต้น โดยมีระยะเวลาในการเก็บข้อมูล ตั้งแต่ เดือนกรกฎาคม ถึง สิงหาคม 2565

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ได้แก่ แบบสอบถาม โดยผู้วิจัยสร้างขึ้นมาจากการทบทวนแนวคิดและทฤษฎี ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามซึ่งประกอบไปด้วยคำถามแบบให้เลือกตอบเพียงคำตอบเดียว (Check - list) เกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ รายได้ต่อเดือน และภูมิลำเนา

ส่วนที่ 2 คำถามปลายปิด (Close ended questionnaire) เกี่ยวกับองค์ประกอบการท่องเที่ยว วิธีปกติใหม่ 6 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านสิ่งดึงดูดใจ (2) ด้านการเข้าถึง (3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (4) ด้านสถานที่พักผ่อน (5) ด้านการรับรู้ และ (6) ด้านความเชื่อมั่น โดยมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ

ส่วนที่ 3 คำถามปลายปิด (Close ended questionnaire) เกี่ยวกับความภักดีในจุดหมายปลายทางการท่องเที่ยว โดยมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating scale)

ส่วนที่ 4 คำถามปลายเปิด (Open ended questionnaire) แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาองค์ประกอบการท่องเที่ยววิถีปกติใหม่

ผู้วิจัยดำเนินการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือโดยนำเสนอแก่ อาจารย์ที่ปรึกษา และผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจสอบความครบถ้วน ความเหมาะสม และความถูกต้องของเนื้อหาเพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ จากนั้นนำแบบสอบถามไปทดลอง (Try-out) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะคล้ายคลึงกัน 30 ชุด เพื่อนำมาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์ Cronbach's Alpha กับแบบสอบถามที่จะไปเก็บจริง ซึ่งผลการวิเคราะห์ พบว่า ด้านสิ่งดึงดูดใจเท่ากับ 0.77, ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกเท่ากับ 0.86, ด้านการเข้าถึงเท่ากับ 0.89, ด้านสถานที่พักเท่ากับ 0.86, ด้านการรับรู้เท่ากับ 0.79, ด้านความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.86, และด้านความภักดีในจุดหมายปลายทางเท่ากับ 0.86 โดยทั้งหมดมีค่าสัมประสิทธิ์มากกว่า 0.7 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับ

จากนั้นจึงได้นำแบบสอบถามที่สมบูรณ์ไปเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง แจกแบบสอบถามไปทั้งสิ้น 415 ชุด จากนั้นผู้วิจัยจึงได้ตรวจสอบความครบถ้วนของคำตอบ จึงได้แบบสอบถามที่ครบถ้วนสมบูรณ์จำนวน 400 ชุด และนำมาประมวลผลด้วยโปรแกรมทางสถิติสำเร็จรูป (SPSS)

การวิเคราะห์ข้อมูล

1) นำข้อมูลในแบบสอบถามส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล มาแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage)

2) นำข้อมูลในแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อองค์ประกอบการท่องเที่ยววิถีปกติใหม่ และส่วนที่ 3 ความภักดีของนักท่องเที่ยวต่อแหล่งท่องเที่ยว มาหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลการวิเคราะห์การหาค่าการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อทดสอบอิทธิพลของตัวแปรอิสระ ได้แก่ ความพึงพอใจในองค์ประกอบการท่องเที่ยววิถีปกติใหม่ ที่มีต่อตัวแปรตาม ได้แก่ ความภักดีในจุดหมายปลายทางท่องเที่ยว

สรุปผลการวิจัย

ผลจากการศึกษาข้อมูลส่วนบุคคลพบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางท่องเที่ยววิถีปกติใหม่ส่วนใหญ่เป็นเพศชายจำนวน 213 คน (ร้อยละ 53.3) รองลงมาคือเพศหญิงจำนวน 151 คน (ร้อยละ 37.8) และมีผู้ไม่ประสงค์ที่จะระบุจำนวน 36 คน (ร้อยละ 9) ส่วนใหญ่อายุ 20-30 ปี จำนวน 193 คน (ร้อยละ 48.3) รองลงมาอายุ 31-40 ปี จำนวน 122 คน (ร้อยละ 30.5) และอันดับสุดท้ายมีอายุ 51-60 ปี จำนวน 16 คน (ร้อยละ 4) มีพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 158 คน (ร้อยละ 39.5) รองลงมาคือ ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 112 คน (ร้อยละ 28) และอันดับสุดท้ายคือ แม่บ้าน จำนวน 2 คน (ร้อยละ 0.5) มีรายได้ต่อเดือน 15,001 – 30,000 บาท จำนวน 176 คน (ร้อยละ 44.0) รองลงมา คือ

30,001 – 45,000 และน้อยกว่า 15,000 บาท
จำนวน 39 คน (ร้อยละ 9.8) ตามลำดับ

ผลจากการศึกษาความพึงพอใจใน
องค์ประกอบการท่องเที่ยววิถีปกติใหม่ของ
นักท่องเที่ยวชาวไทย พบว่า (ตารางที่ 1)

ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความพึงพอใจในองค์ประกอบการ
ท่องเที่ยววิถีปกติใหม่

ความพึงพอใจในองค์ประกอบการท่องเที่ยววิถีปกติใหม่ของนักท่องเที่ยวชาวไทย	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. ด้านสิ่งดึงดูดใจ (Attraction)			
1.1) ความสวยงามทางกายภาพและภูมิทัศน์ของจังหวัดภูเก็ต	4.60	.59	มากที่สุด
1.2) แหล่งท่องเที่ยวมีการรับรองมาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัย (SHA)	4.14	.69	มาก
1.3) แหล่งท่องเที่ยวของจังหวัดภูเก็ตมีความหลากหลาย	4.24	.75	มากที่สุด
1.4) ระบบรักษาความปลอดภัยของแหล่งท่องเที่ยว	3.93	.74	มาก
ภาพรวมค่าเฉลี่ย	4.22	.52	มากที่สุด
องค์ประกอบการท่องเที่ยววิถีปกติใหม่			
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
2. สิ่งอำนวยความสะดวก (Amenities) (ต่อ)			
2.1) มีศูนย์บริการข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับโรคทางเดินหายใจ COVID-19 และโรงพยาบาลที่ได้มาตรฐานสากล	4.19	.75	มาก
2.2) มีระบบไฟฟ้า น้ำประปา โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ตที่มีคุณภาพ	4.04	.70	มาก
2.3) ความสะอาดของห้องน้ำ/ห้องสุขาในแหล่งท่องเที่ยวเป็นไปตามมาตรฐาน SHA	3.99	.76	มาก
2.4) ร้านอาหารมีการรับรองตามโครงการมาตรฐาน SHA และปฏิบัติตามอย่างเหมาะสม	3.98	.70	มาก
ภาพรวมค่าเฉลี่ย	4.05	.55	มาก
3. ที่พักในแหล่งท่องเที่ยว (Accommodations)			
3.1) พนักงานสวมใส่หน้ากากและปฏิบัติตามมาตรฐาน SHA อย่างเคร่งครัด	4.31	.76	มากที่สุด
3.2) สถานที่ส่วนกลางในบริเวณที่พักคำนึงถึงการเว้นระยะห่างที่เหมาะสม	4.11	.70	มาก
3.3) สถานที่พักผ่านการรับรองมาตรฐาน SHA เพื่อให้เกิดความมั่นใจแก่นักท่องเที่ยว	4.40	.71	มากที่สุด
3.4) ราคาของที่พักมีความเหมาะสมกับมาตรฐานและคุณภาพการบริการ	4.33	.69	มากที่สุด
ภาพรวมค่าเฉลี่ย	4.29	.57	มากที่สุด
4. การเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว (Accessibility)			
4.1) การเดินทางท่องเที่ยวภายในจังหวัดมีความปลอดภัย	4.20	.73	มาก
4.2) มีตารางบินและตารางเดินรถมายังจังหวัดภูเก็ต	4.35	.68	มากที่สุด
4.3) มีจุดบริการตรวจโรค COVID-19 ก่อนเดินทางเข้าจังหวัดภูเก็ต	4.22	.72	มากที่สุด
4.4) มีการคัดกรองนักท่องเที่ยว เช่น การตรวจวัดอุณหภูมิ การให้ผู้เดินทางสวมใส่หน้ากากในพื้นที่ส่วนรวม หรือตลอดการเดินทาง ตามมาตรฐาน SHA มีความเหมาะสม	4.07	.71	มาก
ภาพรวมค่าเฉลี่ย	4.21	.56	มากที่สุด

5. การรับรู้ (Awareness)			
5.1) มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารการท่องเที่ยววิถีปกติใหม่ทางเว็บไซต์ หรือสื่อสังคมออนไลน์ต่าง ๆ	4.38	.63	มากที่สุด

ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความพึงพอใจในองค์ประกอบการท่องเที่ยววิถีปกติใหม่ (ต่อ)

5.2) มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารและจัดกิจกรรมที่เกี่ยวกับการส่งเสริมการท่องเที่ยวจากภาครัฐและเอกชน	4.31	.63	มากที่สุด
5.3) มีเจ้าหน้าที่บริการข้อมูลและให้ความช่วยเหลือด้านการท่องเที่ยวในวิถีปกติใหม่ภายในแหล่งท่องเที่ยว	4.09	.76	มาก
5.4) มีป้ายสื่อความหมายบริเวณแหล่งท่องเที่ยว	4.21	.64	มากที่สุด
ภาพรวมค่าเฉลี่ย	4.25	.53	มากที่สุด
6. ความเชื่อมั่น (Assurance)			
6.1) แหล่งท่องเที่ยวมีคำแนะนำและข้อปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับภัยธรรมชาติ เช่น การเตือนภัยสึนามิ ธงเตือนภัยคลื่นลมแรง เป็นต้น	3.89	.81	มาก
6.2) แหล่งท่องเที่ยวมีคำแนะนำและข้อปฏิบัติเกี่ยวกับความปลอดภัยด้านสุขอนามัย/โรคระบาด/ (เอกสาร บุคลากร หรือป้ายประกาศ) อย่างชัดเจน	4.20	.67	มาก
6.3) แหล่งท่องเที่ยวผ่านการรับรองจากกระทรวงสาธารณสุขเพื่อให้เกิดความมั่นใจแก่นักท่องเที่ยว	4.23	.68	มากที่สุด
6.4) มีระบบรักษาความปลอดภัยในสถานที่ท่องเที่ยวที่ได้มาตรฐาน	4.04	.73	มาก
ภาพรวมค่าเฉลี่ย	4.09	.57	มาก
ภาพรวมค่าเฉลี่ยขององค์ประกอบการท่องเที่ยววิถีปกติใหม่	4.18	.465	มาก

จากตารางที่ 1 แสดงให้เห็นผลการศึกษาที่พบว่า ภาพรวมระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อองค์ประกอบการท่องเที่ยววิถีปกติใหม่จังหวัดภูเก็ตอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.18) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความพึงพอใจในองค์ประกอบการท่องเที่ยววิถีปกติใหม่ด้านสถานที่พักอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.29) รองลงมาคือ ด้านการรับรู้อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.24) ด้านสิ่งดึงดูดใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.22) ด้านการเข้าถึงอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ =

4.21) ด้านความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.09) และอันดับสุดท้าย คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.05) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความพึงพอใจในองค์ประกอบการท่องเที่ยววิถีปกติใหม่ด้านสถานที่พัก โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีความพึงพอใจในสถานที่พักที่ผ่านการรับรองมาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัย SHA มากที่สุด รองลงมาคือ ราคาของที่พักมีความเหมาะสมกับมาตรฐาน และคุณภาพการ

บริการ และพนักงานสวมใส่หน้ากากและปฏิบัติตามมาตรฐาน SHA อย่างเคร่งครัด ตามลำดับ

นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความพึงพอใจในองค์ประกอบการท่องเที่ยววิถีปกติใหม่ด้านการรับรู้โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีความพึงพอใจในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารการท่องเที่ยววิถีปกติใหม่ทางเว็บไซต์ หรือสื่อสังคมออนไลน์ต่าง ๆ มากที่สุด รองลงมาคือ การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารและจัดกิจกรรมที่เกี่ยวกับการส่งเสริมการท่องเที่ยวจากภาครัฐและเอกชน และการมีป้ายสื่อความหมายบริเวณแหล่งท่องเที่ยว ตามลำดับ

นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความพึงพอใจในองค์ประกอบการท่องเที่ยววิถีปกติใหม่ด้านสิ่งดึงดูดใจ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยนักท่องเที่ยวชาวไทยมีความพึงพอใจเรื่องความสวยงามทางกายภาพและภูมิทัศน์ของจังหวัดภูเก็ตมากที่สุด รองลงมาคือ ความหลากหลายของแหล่งท่องเที่ยวของจังหวัดภูเก็ต และแหล่งท่องเที่ยวมีการรับรองมาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัย ตามลำดับ

นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความพึงพอใจในองค์ประกอบการท่องเที่ยววิถีปกติใหม่ด้านการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ต โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีความพึงพอใจการมีตารางบินและตารางเดินรถมายังจังหวัดภูเก็ตมากที่สุด รองลงมาคือ การมีจุดบริการตรวจโรค COVID-19

ก่อนเดินทางเข้าจังหวัดภูเก็ต และการเดินทางท่องเที่ยวภายในจังหวัดมีความปลอดภัย ตามลำดับ

นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความพึงพอใจในองค์ประกอบการท่องเที่ยววิถีปกติใหม่ด้านความเชื่อมั่นโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจในแหล่งท่องเที่ยวผ่านการรับรองจากกระทรวงสาธารณสุข มากที่สุด รองลงมาคือ แหล่งท่องเที่ยวมีคำแนะนำและข้อปฏิบัติตนเกี่ยวกับความปลอดภัยด้านสุขอนามัย หรือโรคระบาด เช่น เอกสารบุคลากร หรือป้ายประกาศ อย่างชัดเจน เป็นต้น และการมีระบบรักษาความปลอดภัยที่ได้มาตรฐานในสถานที่ท่องเที่ยว ตามลำดับ

นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความพึงพอใจในองค์ประกอบการท่องเที่ยววิถีปกติใหม่ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจเรื่องการมีศูนย์บริการข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับโรคทางเดินหายใจ COVID-19 และโรงพยาบาลที่ได้มาตรฐานสากลในจังหวัดภูเก็ตมากที่สุด รองลงมาคือ เรื่องระบบไฟฟ้า น้ำประปา โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ตที่มีคุณภาพ และความสะอาดของห้องน้ำ/ห้องสุขาในแหล่งท่องเที่ยวเป็นไปตามมาตรฐาน SHA ตามลำดับ

ผลจากการศึกษาความภักดีในจุดหมายปลายทางการท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ตของนักท่องเที่ยวชาวไทย พบว่า (ตารางที่ 2)

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความภักดีในจุดหมายปลายทางการท่องเที่ยว

ความภักดีในจุดหมายปลายทางการท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ต	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. ท่านคิดว่าท่านจะกลับมาเที่ยวจังหวัดภูเก็ตอีกครั้งในอีก 1 ปีข้างหน้า	4.49	.69	มากที่สุด
2. ท่านจะเล่าประสบการณ์การท่องเที่ยวที่ดีให้แก่คนที่รู้จัก	4.50	.63	มากที่สุด
3. ท่านจะแนะนำการท่องเที่ยววิถีปกติใหม่ในจังหวัดภูเก็ตให้แก่คนที่รู้จัก	4.40	.68	มากที่สุด
4. การท่องเที่ยววิถีปกติใหม่ในจังหวัดภูเก็ตคุ้มค่ากับเงินและเวลา	4.22	.71	มากที่สุด
รวม	4.40	.57	มากที่สุด

จากตารางที่ 2 แสดงผลจากการศึกษา ระดับความภักดีในจุดหมายปลายทาง การท่องเที่ยววิถีปกติใหม่จังหวัดภูเก็ตของนักท่องเที่ยวชาวไทยในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.40$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่านักท่องเที่ยวชาวไทยมีความคิดเห็นเรื่องการเล่าประสบการณ์การท่องเที่ยวให้แก่คนรู้จักมากที่สุด รองลงมาคือการกลับมาเที่ยวจังหวัดภูเก็ตอีกครั้งในอีก 1 ปี

ข้างหน้า มีระดับมากที่สุด และอันดับสุดท้ายคือ การเดินทางท่องเที่ยววิถีปกติใหม่ในจังหวัดภูเก็ต คำนึงกับเงินและเวลา มีระดับมากที่สุด ตามลำดับ

ผลการทดสอบสมมติฐาน: ความพึงพอใจในการท่องเที่ยววิถีปกติใหม่ของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีอิทธิพลต่อความภักดีในจุดหมายปลายทาง การท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ต (ตารางที่ 3)

ตารางที่ 3 แสดงผลวิเคราะห์การหาค่าการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
ด้านสิ่งดึงดูดใจ	.008	.056	.018	.350	.726
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	-.185	.185	-.177	-3.16	.002*
ด้านสถานที่พัก	.402	.402	.380	7.93	.000*
ด้านการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว	.216	.216	.245	4.07	.000*
ด้านการรับรู้	.151	.151	.133	2.39	.017*
ด้านความเชื่อมั่น	.267	.267	.251	4.52	.000*
ค่าคงที่	.692	.178		3.88	.000

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05, **Note:** R = 0.756, Adjust $R^2 = 0.565$, F = 87.53, SEest = 0.380, p = 0.000

จากตารางที่ 3 การวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์พหุคูณ (Multiple Regression) ความพึงพอใจในองค์ประกอบการท่องเที่ยววิถีปกติใหม่ของนักท่องเที่ยวชาวไทย ที่มีอิทธิพลต่อความภักดีในจุดหมายปลายทาง การท่องเที่ยววิถีปกติใหม่ พบว่าความสัมพันธ์ของความพึงพอใจในองค์ประกอบการท่องเที่ยววิถีปกติใหม่ของนักท่องเที่ยวชาวไทยกับความภักดีในจุดหมายปลายทาง การท่องเที่ยว มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ(R) เท่ากับ 0.756 สามารถรวมพยานกับความภักดีในจุดหมาย

ปลายทางของนักท่องเที่ยวชาวไทยได้ร้อยละ 56.5 (Adjust $R^2 = 0.565$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ส่วนอีกร้อยละ 43.5 เกิดจากอิทธิพลของปัจจัยอื่น ๆ ที่ไม่ได้นำมาพิจารณา

เมื่อพิจารณาโดยเรียงลำดับตามความสำคัญรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อองค์ประกอบการท่องเที่ยววิถีปกติใหม่ ด้านสถานที่พัก ด้านความเชื่อมั่น ด้านการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการรับรู้ (Beta =-.380, .251, .245, -.177, .133) มี

อิทธิพลต่อความภักดีในจุดหมายปลายทาง การท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ตามลำดับ ในขณะที่ด้านสิ่งดึงดูดใจไม่มีอิทธิพลต่อความภักดีในจุดหมายปลายทาง การท่องเที่ยว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

อภิปรายผล

การศึกษาในครั้งนี้ได้วิเคราะห์ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยใน 6 องค์ประกอบการท่องเที่ยววิถีปกติใหม่ ได้แก่ ด้านสถานที่พักมากที่สุด ด้านการรับรู้ ด้านสิ่งดึงดูดใจ ด้านการเข้าถึง ด้านความเชื่อมั่น และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ที่มีอิทธิพลต่อความภักดีในจุดหมายปลายทาง การท่องเที่ยว ซึ่งพบว่า

(1) ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทย ในด้านสถานที่พักมีอิทธิพลต่อความภักดีในจุดหมายปลายทางมากที่สุด สอดคล้องกับงานวิจัยของ อับบาส พาลีเซตต์ (2565) ที่พบว่าความพึงพอใจในสถานที่พักของผู้มาใช้บริการส่งผลต่อความภักดี อาจเนื่องมาจาก สถานการณ์การระบาดของโรคโควิด 19 ส่งผลต่อพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการปรับตัว นักท่องเที่ยวให้ความสำคัญในด้านสาธารณสุขของสถานที่พักที่ผ่านการรับรองมาตรฐาน SHA เป็นอันดับแรก ในขณะที่ปัจจัยด้านราคาและคุณภาพการบริการของสถานที่พัก เป็นสิ่งที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจรองลงมา สอดคล้องกับ พัชรียา แก้วชู (2563) ที่กล่าวว่า นักท่องเที่ยวที่เดินทางในช่วงวิกฤตโควิด 19 จะมีความระมัดระวังด้านสุขอนามัยมากขึ้น ทำให้พฤติกรรมในการเลือกสถานที่พักต้องมีการพิจารณาเรื่องความปลอดภัยด้านสุขอนามัยมาเป็นหลัก อีกทั้งสถานที่พักในจังหวัดภูเก็ตได้มีการปรับตัวเพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปในยุคโควิด

ปกติใหม่ โดยให้ความสำคัญกับมาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัยเป็นหลักส่งผลให้นักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจในระดับมากที่สุด และส่งผลให้เกิดความภักดีในจุดหมายปลายทาง

(2) ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทย ในด้านความเชื่อมั่นมีอิทธิพลต่อความภักดีในจุดหมายปลายทาง โดยความพึงพอใจในแหล่งท่องเที่ยวที่มีการรับรองมาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัยและมีความปลอดภัย รวมถึงการให้คำแนะนำและข้อปฏิบัติตนเกี่ยวกับความปลอดภัยด้านสุขอนามัยอย่างชัดเจน เช่น เอกสาร บุคลากร หรือป้ายประกาศ เป็นต้น เป็นส่วนสำคัญที่ทำให้ นักท่องเที่ยวรู้สึกพึงพอใจ หากนักท่องเที่ยวรู้สึกว่า แหล่งท่องเที่ยวไม่ปลอดภัยและไม่มีความน่าเชื่อถือ ทุกอย่างจะหยุดชะงัก เพราะการตัดสินใจท่องเที่ยวเป็นเรื่องความสมัครใจ (ศุภราภรณ์ แต่งตั้งลำ และ อริยา พงษ์พานิช, 2564) ซึ่งความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวเป็นความรู้สึกส่วนบุคคลที่พึงพอใจหรือไม่พึงพอใจหลังจากได้รับประสบการณ์ตรงในแหล่งท่องเที่ยวนั้น ๆ สอดคล้องกับการศึกษาของ ชญาณิศา วงษ์พันธุ์ (2562) ที่พบว่า ความรู้สึกไม่พึงพอใจของนักท่องเที่ยวในด้านปลอดภัยและอาชญากรรมมีอิทธิพลต่อการไม่กลับมาเยือนซ้ำ

(3) ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทย ในด้านการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยวมีอิทธิพลต่อความภักดีในจุดหมายปลายทาง สอดคล้องกับการศึกษาของ กนกพร กิ่งเหตุ และจันทร์เพ็ญ วรรณารัก (2565) ที่พบว่า การเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยวและความปลอดภัยส่งผลต่อความภักดีในจุดหมายปลายทาง การท่องเที่ยว ภายใต้สถานการณ์โควิด 19 เนื่องจากจังหวัดภูเก็ตเป็นจังหวัดที่มีความพร้อมและประสิทธิภาพในด้านการคมนาคมทั้งทางบก ทางเรือ

และทางอากาศ และได้รับการสนับสนุนจากภาครัฐ นักท่องเที่ยวจึงได้รับความสะดวกสบายจากการมี ตารางบินหรือตารางรถในการเดินทางเข้าถึงแหล่ง ท่องเที่ยว และมีมาตรฐานความปลอดภัยในการ เดินทาง สอดคล้องกับแนวคิดของ Morrison (2019) ที่กล่าวว่า ปัจจัยด้านการเดินทางเข้าถึงแหล่ง ท่องเที่ยวมีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของ นักท่องเที่ยว สำหรับนักท่องเที่ยวนั้นการเดินทาง เป็นสิ่งที่ นักท่องเที่ยว ต้องการได้รับความ สะดวกสบาย

(4) ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทย ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีอิทธิพลต่อความภักดี ในจุดหมายปลายทาง จังหวัดภูเก็ตเป็นแหล่ง ท่องเที่ยวที่ได้รับความนิยม และมีการพัฒนา โครงสร้างพื้นฐาน ระบบไฟฟ้า น้ำประปา โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต อย่างต่อเนื่อง อีกทั้งยังเป็นจังหวัดนำ ร่อง “ภูเก็ตแซนด์บ็อก” โดยมีหน่วยงานรัฐให้การ สนับสนุน เช่น การมีศูนย์บริการข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับ โรคทางเดินหายใจ COVID-19 ในแหล่งท่องเที่ยว อีกทั้งยังมีโรงพยาบาลที่ได้มาตรฐานสากล เพื่อให้ สอดคล้องกับสถานการณ์ทางการท่องเที่ยวซึ่งเอื้อ ประโยชน์แก่นักท่องเที่ยวส่งผลให้เกิดรู้สึกสะดวก สะบายและความรู้สึกพึงพอใจ ซึ่งสอดคล้องกับ การศึกษาของ ประเสริฐ ใจสม และคณะ (2563) ที่ พบว่า สถานที่ท่องเที่ยวที่ได้รับความนิยมนั้นมักให้ ความสำคัญกับสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับ นักท่องเที่ยว เพื่อให้ นักท่องเที่ยวสามารถใช้ชีวิตและ ทำกิจกรรมต่าง ๆ ในแหล่งท่องเที่ยวได้อย่าง สะดวกสบาย ซึ่งสอดคล้องกับ Santana & Gosling (2018) ที่กล่าวว่า แหล่งท่องเที่ยวที่มีการพัฒนา องค์ประกอบด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและ โครงสร้างพื้นฐานให้มีการรองรับนักท่องเที่ยวอย่าง

เหมาะสมจะส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว และความภักดีในจุดหมายปลายทางการท่องเที่ยว

(5) ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทย ในด้านการรับรู้มีอิทธิพลต่อความภักดีในจุดหมาย ปลายทาง ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของอัจฉรา พรรณ ตั้งจตุรโสภณ และคณะ (2563) ที่พบว่า ความพึงพอใจไม่มีอิทธิพลต่อความภักดีในการ ท่องเที่ยวภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เหตุที่เป็นเช่นนั้น เนื่องจาก เอกสาร แผ่นพับ รวมทั้งข้อมูลการ ท่องเที่ยว ไม่มีรายละเอียดที่ชัดเจน การอ่านเข้าใจ ยาก การกระจายข้อมูลน้อย ไม่มีการแจ้งข่าวสาร การปิดซ่อมแซม เวลาการเปิดปิดของสถานที่ ท่องเที่ยว และไม่มีจุดอำนวยความสะดวกเพื่อ ให้บริการด้านข้อมูลข่าวสาร ในขณะที่ผลจากการ วิจัยนี้พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความพึงพอใจใน องค์ประกอบการท่องเที่ยววิถีปกติใหม่ด้านการรับ รู้อยู่ในระดับมากที่สุด โดยจังหวัดภูเก็ตมีการ ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารการท่องเที่ยววิถีปกติ ใหม่ทางเว็บไซต์ หรือสื่อสังคมออนไลน์ต่าง ๆ การจัด กิจกรรมที่เกี่ยวกับการส่งเสริมการท่องเที่ยวจาก ภาครัฐและเอกชน ทำให้ส่งเสริมการรับรู้ข้อมูล ข่าวสารของจังหวัดภูเก็ตได้มากยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้อง กับการศึกษาของ ศุภราภรณ์ แต่งตั้งลำ (2564) ที่ พบว่า ในยุคโควิด 19 มนุษย์มีความต้องการรับรู้ ข่าวสารสารสนเทศในด้านการดูแลป้องกันตนเองจาก โรคระบาด โดยพบว่าช่องทางที่รับสื่อส่วนใหญ่ คือ โทรศัพท์ของภาครัฐและสื่อสังคมออนไลน์ (Ebrahim et.al., 2020)

(6) ในขณะที่ ความพึงพอใจของนัก ท่องเที่ยวชาวไทยในด้านสิ่งดึงดูดใจไม่มีอิทธิพลต่อ ความภักดีในจุดหมายปลายทางการท่องเที่ยววิถีปกติ ใหม่ อาจเนื่องมาจากแนวโน้มพฤติกรรมของ

นักท่องเที่ยวในยุควิถีปกติใหม่บางกลุ่มอาจมีการเปลี่ยนแปลงไป นักท่องเที่ยวชาวไทยอาจไม่ได้เดินทางท่องเที่ยวเพียงเพราะปัจจัยด้านความสวยงามของสถานที่ท่องเที่ยวเพียงอย่างเดียว แต่ให้ความสำคัญในความปลอดภัยด้านสุขอนามัย ซึ่งสอดคล้องกับ ชนิสรา กุลสันติวงศ์ (2564) ที่กล่าวว่า สถานที่ท่องเที่ยวมีเอกลักษณ์เฉพาะจุดเด่นหรือสิ่งดึงดูดใจไม่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทยหลังโรคระบาดโควิด-19 อาจเป็นเพราะนักท่องเที่ยวบางคนยังคำนึงถึงความปลอดภัยและความปลอดภัยด้านสุขอนามัยเป็นอันดับแรก

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาความภักดีในจุดหมายปลายทางการท่องเที่ยวพบว่า ความพึงพอใจในองค์ประกอบการท่องเที่ยววิถีปกติใหม่เป็นเครื่องมือสำคัญที่ช่วงให้นักท่องเที่ยวชาวไทยเกิดความภักดีและกลับมาเยือนซ้ำ รวมถึงความเต็มใจที่จะแนะนำบอกต่อแก่ครอบครัวหรือคนรู้จัก และเต็มใจที่จะจ่ายมากขึ้น ผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะรายด้าน ดังนี้

1. ด้านสถานที่พัก ผู้ประกอบการสถานที่พักควรให้ความสำคัญในเรื่องความปลอดภัยด้านสุขอนามัยในสถานที่พัก เนื่องจากนักท่องเที่ยวชาวไทยมีความพึงพอใจในสถานที่พักที่ผ่านมาตรฐานอยู่ในระดับมากที่สุด และควรจัดให้มีการประเมินคุณภาพด้านสาธารณสุขของสถานที่พักอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้เป็นไปตามมาตรฐาน รวมไปถึงการจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจในการใช้บริการเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาและรักษาระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวซึ่งเป็นสิ่งที่ก่อให้เกิดความ

ภักดีในสถานที่พักนั้น ๆ นักท่องเที่ยวจะกลับมาเยือน และมีความเต็มใจที่จะจ่ายมากขึ้น

2. ด้านการรับรู้ ภาครัฐและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรร่วมมือกันร่วมสร้างการไหลเวียนของข้อมูลข่าวสารให้มีความทันสมัย ประชาสัมพันธ์ให้นักท่องเที่ยวรับรู้ข้อมูลที่ต้องการและชัดเจนอย่างสม่ำเสมอ และนำเสนอทั้งในรูปแบบออนไลน์และสิ่งพิมพ์ เช่น ป้ายเตือนภัยในแหล่งท่องเที่ยว ข้อควรปฏิบัติในแหล่งท่องเที่ยว เป็นต้น รวมถึงการประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นภายในแหล่งท่องเที่ยว เพื่อให้นักท่องเที่ยวเกิดการรับรู้และเข้าใจในแหล่งท่องเที่ยวนั้น ๆ มากขึ้น

3. ด้านการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว ภาครัฐควรมีมาตรการตรวจความพร้อมของเส้นทางเดินทางที่เข้าถึงแหล่งท่องเที่ยวอย่างสม่ำเสมอ ให้มีความพร้อม และความปลอดภัยต่อนักท่องเที่ยวในการเดินทางไปท่องเที่ยวยังแหล่งท่องเที่ยวนั้น ๆ ภายในจังหวัดภูเก็ต

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จากระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของจังหวัดภูเก็ตนั้น ภาครัฐหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และหน่วยงานเอกชน ควรให้ความสำคัญต่อการตรวจสอบมาตรฐานของระบบสาธารณูปโภคให้มีคุณภาพอยู่เสมอ เพื่อรักษาระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว

5. ด้านความเชื่อมั่น ควรมีการประเมินตรวจสอบแหล่งท่องเที่ยวภายในจังหวัดภูเก็ต รวมไปถึงร้านค้าของผู้ประกอบการต่างๆ ที่มีการรับรองจากกระทรวงสาธารณสุข อย่างสม่ำเสมอ เพื่อรักษา

มาตรฐานให้เป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนด สร้างความเชื่อมั่นให้กับนักท่องเที่ยวชาวไทย

6. ด้านสิ่งดึงดูดใจ ภาครัฐและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรให้ความสำคัญกับจุดหมายปลายทางการท่องเที่ยว เน้นพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวที่มีจุดเด่น และพัฒนาระบบการจัดการท่องเที่ยวให้พร้อมรับมือกับสถานการณ์ต่าง ๆ ให้สามารถปรับเปลี่ยนทิศทางหรือแนวทางให้สอดคล้องกับกระแสการเปลี่ยนแปลง ส่งเสริมการท่องเที่ยวท่องเที่ยววิถีปกติใหม่ที่เน้นสร้างความปลอดภัยด้านสุขอนามัยในแหล่งท่องเที่ยว

ภาครัฐและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สามารถนำผลการศึกษาไปพัฒนาและปรับเปลี่ยนองค์ประกอบของแหล่งท่องเที่ยวให้มีความชัดเจนเหมาะสมกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป รวมถึงการมองหาถึงโอกาสการจัดโครงสร้างทางธุรกิจการท่องเที่ยวในวิถีปกติใหม่ที่จะเกิดขึ้นภายใต้การทำงานและสนับสนุนร่วมกันระหว่างภาครัฐภาคและเอกชนอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพ ซึ่งจะส่งผลให้นักท่องเที่ยวเกิดความพึงพอใจในองค์ประกอบการท่องเที่ยวสูงยิ่งขึ้น ขยายผลไปถึง

เอกสารอ้างอิง

- กนกพร กิ่งเหตุ และจันทร์เพ็ญ วรณารักษ์. (2565). ภาพลักษณ์ของแหล่งท่องเที่ยวและสิ่งอำนวยความสะดวกทางการท่องเที่ยวที่ส่งผลต่อความภักดีของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อสถานที่ท่องเที่ยว เชียงประวัติศาสตร์ ภายใต้สถานการณ์โควิด ๑๙. *วารสารมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย*. ๔(2), 260-273
- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2565). *โครงการเราเที่ยวกันเฟส 4 ส่วนขยาย*.
<https://www.xn--12c1bik6bbd8ab6hd1b5jc6jta.com/information>
- จรินทร์ พิกะประไพ และณัฐพงษ์ ฉายแสงประทีป. (2564). ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาเยือนสวนสัตว์ขอนแก่น. *ว.มทส. มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*, ๔(1), 50-63.

ความจงรักภักดีในจุดหมายปลายทางการท่องเที่ยว จังหวัดภูเก็ตที่สูงยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

1. เนื่องจากการศึกษาในครั้งนี้ เป็นการศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการท่องเที่ยววิถีปกติใหม่ในจังหวัดภูเก็ต ดังนั้น ในการศึกษาครั้งต่อไป จึงควรศึกษาในกลุ่มตัวอย่างที่แตกต่างกันออกไป เช่น กลุ่มนักท่องเที่ยวยุโรป กลุ่มนักท่องเที่ยวชาวจีน หรือกลุ่มนักท่องเที่ยวศักยภาพสูง เป็นต้น

2. การวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาอิทธิพลของความพึงพอใจในการท่องเที่ยววิถีปกติใหม่ที่มีผลต่อความภักดีในจุดหมายปลายทาง ดังนั้นควรศึกษาความคิดเห็นและความพึงพอใจในองค์ประกอบการท่องเที่ยว เพื่อเปรียบเทียบผลลัพธ์กับแหล่งท่องเที่ยวในภูมิภาคอื่น เพื่อยืนยันและเพิ่มประสิทธิภาพขององค์ประกอบการท่องเที่ยว ผลลัพธ์ที่ได้อาจมีความคล้ายหรือแตกต่างกัน ซึ่งจะช่วยสนับสนุนงานวิจัยในอนาคต

- ชญานิศา วงษ์พันธุ์. (2562). การศึกษาปัจจัยที่ก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจที่มีอิทธิพลต่อการไม่กลับมาเยือนซ้ำ กรุงเทพมหานครของนักท่องเที่ยวชาวยุโรป. *วารสารบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม*. 14(1), 65-78.
- ตุ๊กตา ไสมณี และชาตยา นิลพลับ. (2562). ภาพลักษณ์การท่องเที่ยวและความพึงพอใจที่ส่งผลต่อความภักดีของนักท่องเที่ยวเวียงจันทน์ สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว. *วารสาร มทร. อีสาน*. 10(1), 126-141.
- ประเสริฐ ใจสม, ศรีปริยญา ฐปกระจำง, ชาญเดช เจริญวิริยะกุล, ปฎิญา บุญผดุง และ เอื้อมอัมพร ทิพย์ทิมมพร. (2563). บุปัจจัยของความยั่งยืนของการท่องเที่ยวเมืองรอง. *วารสารสันติศึกษาปริทรรศน์*, 8(1), 133-144.
- พัชรียา แก้วชู. (2563). ปัจจัยที่มีอิทธิพล ต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการท่องเที่ยวแบบ “New normal” หลังการแพร่ระบาดโควิด 19. (การค้นคว้าอิสระ). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- วันทิกา หิรัญเทศ. (2565). ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อระดับปัญหาของการท่องเที่ยวในชุมชนตลาดน้อย เขตสัมพันธวงศ์ กรุงเทพมหานคร ตามองค์ประกอบทางการท่องเที่ยว 6As. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์*. 8(2), 66-81
- ศุภัตรา ฮาบเจริญ และนันท์นิ ทองอร. (2565). แนวทางการสร้างความเชื่อมั่นต่อการท่องเที่ยวในภาวะวิกฤติโรคระบาด. *วารสารการบริการและการท่องเที่ยวไทย*. 17(1), 46-59.
- ศุศราภรณ์ แต่งตั้งลำ. (2564). สื่อออนไลน์ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกการท่องเที่ยวเชิงอาหารในประเทศไทย. *วารสารวิชาการ คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร*, 5(1), 37-56.
- ศุศราภรณ์ แต่งตั้งลำ และอริยา พงษ์พานิช. (2564). ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกเดินทางท่องเที่ยวแบบปกติใหม่. *วารสารสหวิทยาการมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*, 4(1), 12-24
- อัจฉราพรณ ตั้งจตุรโสภณ, บุษยา วงษ์ขวลิตกุล, และธนวรรณ แสงสุวรรณ. (2563). โมเดลสมการโครงสร้างความจงรักภักดีของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อจุดหมายปลายทาง ในการท่องเที่ยวภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ประเทศไทย. *วารสารชุมชนวิจัย*. 14(2), 174-188.
- อับบาส พาเล็คเตด. (2565). คุณภาพการบริการและความพึงพอใจที่ส่งผลต่อความภักดีของผู้มาใช้บริการที่พักในอำเภอเบตง จังหวัดยะลา. *วารสารวิทยาการจัดการปริทัศน์*, 24(2), 125-136
- Carlsson-Szlezak P., Reeves, M., Swartz, P., (2020). What Coronavirus Could Mean for the Global Economy. *Harvard Business Review*., 2-10.
- Ebrahim, A.H., Saif, Z.Q., Buheji, M., Albasri, N., Al-Husaini, F.A., & Jahrami, H. (2020). COVID-19 Information-Seeking Behavior and Anxiety Symptoms among Parents. *OSP Journal of Health Care and Medicine*, 1(1), 1-9
- Morrison, A.M. (2019). *Marketing and Managing Tourism Destinations*. 2nded. New York: Routledge.

- Pelasol, M., Tayoba, M., Mondero, E., Jugado, K., & Lahaylahay, C. (2012). Igcabugao: A Potential Tourist Destination in the Southern Part of Iloilo, Philippines. *JPAIR Multidisciplinary Research*, 8(1), 90-97.
- Saayman, M., Li, G., Uysal, M., & Song, H. (2018). Tourist satisfaction and subjective well-being: An index approach. *International Journal of Tourism Research*. 20(3), 388-399.
- Santana, L. D., & Gosling, M. D. S. (2018). Dimensions of image: A model of destination image formation. *Tourism Analysis*, 23(3), 303-322.
- Tan, W. K. (2017). The relationship between smartphone usage, tourist experience and trip satisfaction in the context of a nature-based destination. *Telematics and Informatics Journal*, 34(2), 614–627
- World Health Organization. (2021). *Coronavirus disease (COVID-19) pandemic*. Retrieved August 19, 2021. From <https://www.who.int/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019?>