

พฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการเดินทางมาเยือนชุมชน ท่องเที่ยว บ้านถ้ำเสือ อำเภออ่าวลึก จังหวัดกระบี่

Tourist Behavior and Satisfaction on Trips to Ban Thamsua Tourism Community, Krabi Province

อรอนงค์ เฉียบแหลม¹ จันทิรา รัตนรัตน์²
Onanong Cheablam¹, Jantira Rattanarat²

¹สาขาอุตสาหกรรมบริการท่องเที่ยวและการบริการ สำนักวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์

¹Tourism and Hospitality Industry Program, School of Management, Walailak University

²สาขาวิทยาศาสตร์ทางทะเล สำนักวิชาวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์

²Marine Science Program, School of Science, Walailak University

E-mail: conanong64@gmail.com

Received: February 1,2019; Revised: April 19,2019; Accepted: April 25,2019

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมของนักท่องเที่ยว แรงจูงใจของนักท่องเที่ยว และระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการท่องเที่ยวชุมชนท่องเที่ยวบ้านถ้ำเสือ เพื่อเสนอแนะแนวทางการจัดการทรัพยากรการท่องเที่ยวให้สอดคล้องกับพฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณโดยใช้แบบสอบถามสำรวจนักท่องเที่ยวชาวไทยจำนวน 400 ตัวอย่าง วิเคราะห์ข้อมูลโดยอาศัยหลักสถิติเชิงพรรณนา ผลการศึกษพบว่า พฤติกรรมการเดินทางของนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เดินทางมาท่องเที่ยวเป็นครั้งแรก โดยกลุ่มการเดินทางส่วนใหญ่เป็นกลุ่มศึกษาดูงานและกลุ่มอบรม/ประชุม/สัมมนา นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่รับทราบข้อมูลการท่องเที่ยวจากหน่วยงานหรือสถานที่ทำงานที่ประจำอยู่ กิจกรรมที่นักท่องเที่ยวประกอบขณะมาเยือนคือการเยี่ยมชมและศึกษาดูงานการเรียนรู้ของชุมชน แรงจูงใจในการเดินทางท่องเที่ยวส่วนใหญ่คือการพักผ่อนจิตใจและร่างกายในแหล่งท่องเที่ยว ส่วนการรับรู้ของนักท่องเที่ยวต่อชุมชนนั้น พบว่านักท่องเที่ยวรับรู้ในระดับจริงอย่างยิ่ง ว่าภายในชุมชนมีทัศนียภาพและระบบนิเวศที่สวยงาม ทั้งนี้นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อชุมชนโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจต่อด้านทัศนียภาพและความเป็นธรรมชาติของแหล่งท่องเที่ยวมากที่สุด และนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีความต้องการกลับมาเยือนแหล่งท่องเที่ยวซ้ำในอนาคต การจัดการทรัพยากรการท่องเที่ยวจึงมุ่งเน้นในด้านการคงไว้ซึ่งความเป็นธรรมชาติดั้งเดิม ไม่ทำให้มีการเปลี่ยนแปลงจากความเป็นธรรมชาติ การจัดการกิจกรรมการท่องเที่ยวที่ส่งเสริมการเรียนรู้ และการควบคุมจำนวนนักท่องเที่ยวให้มีความเหมาะสมในการประกอบกิจกรรมการท่องเที่ยว เพื่อรักษาไว้ซึ่งความยั่งยืนของทรัพยากรต่อไปในอนาคต

คำสำคัญ: พฤติกรรมของนักท่องเที่ยว ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว การรับรู้ของนักท่องเที่ยว ชุมชนท่องเที่ยวบ้านถ้ำเสือ

Abstract

This study was conducted with the objective of studying tourist behaviors, motivation and level of satisfaction in visiting the Ban Tham Sua tourism community in addition to recommending guidelines for the management of tourism resources in line with the behaviors and satisfaction of tourists. Quantitative data were collected by using questionnaires to survey 400 Thai tourist subjects, and the data were analyzed by using descriptive statistics. According to the findings, most of the tourists were first-time visitors on trips as observation groups and training/meeting/seminar groups. Most of them had learned about tourism information from their work units or facilities. During visits, the tourists visited and studied community learning bases. Most of the tourists were motivated to travel and tour by resting and relaxing their body and mind at tourist sites. With regard to tourists' perception of the community, tourists were found to have truly perceived that the communities have attractive scenery and ecosystems. They had high overall satisfaction toward the community with the highest satisfaction in the scenery and nature of tourist sites.



Most of the tourists wanted to revisit the tourist sites in the future. Therefore, tourism resource management was focused on maintaining original nature without making changes, arranging tourism activities to promote learning, and controlling tourist numbers as suitable for tourism activities in order to maintain resource sustainability in the future.

Keywords: tourist behavior, tourist satisfaction, tourist perceptions, tourism community in Tham Sua Village

Paper Type: Research

1. บทนำ

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวมีความสำคัญในการพัฒนาและขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศไทย โดยในปี พ.ศ. 2561 ประเทศไทยมีรายรับจากนักท่องเที่ยวต่างชาติเป็นจำนวนเงินสูงถึง 2.0 ล้านล้านบาท (Ministry of Tourism and Sports, 2019) และยังคงมีแนวโน้มเติบโตขึ้นอย่างต่อเนื่อง ด้วยศักยภาพความได้เปรียบของที่ตั้งซึ่งเป็นจุดศูนย์กลางของภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ รวมถึงมีความหลากหลายของทรัพยากรธรรมชาติ ศิลปวัฒนธรรมและประเพณีที่ดึงดูดประเทศไทยจึงได้รับการจัดอันดับขีดความสามารถในการแข่งขันด้านการท่องเที่ยวจาก World Economic Forum: WEF ในปี พ.ศ. 2558 ให้อยู่ในอันดับที่ 35 จาก 141 ประเทศทั่วโลก (Ministry of Tourism & Sports, 2017)

จากการสำรวจความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวต่างชาติในไตรมาสที่ 2/2561 โดยการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.) ร่วมกับสภาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (สทท.) และคณะเศรษฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เปี่ยมชมความสวยงามของธรรมชาติ และทางวัฒนธรรม นอกจากนี้ยังมีการคาดการณ์เพิ่มเติมในไตรมาสที่ 4/2561 ว่าจะมีนักท่องเที่ยวต่างชาติ 10.27 ล้านคน อัตราการเติบโตร้อยละ 10.55 (Tourism Council of Thailand, 2018) รัฐบาลจึงให้ความสำคัญกับภาคอุตสาหกรรมท่องเที่ยวโดยได้บัญญัติไว้ในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 พ.ศ. 2560 - 2564 ว่าด้วยการสร้างความเข้มแข็งให้เศรษฐกิจขยายตัวอย่างมีเสถียรภาพและยั่งยืน มุ่งเน้นการพัฒนาภาคบริการและการท่องเที่ยวรวมถึงการพัฒนาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวเชิงบูรณาการ (Office of the National Economic and Social Development Council, 2017) อีกทั้งในการดำเนินการท่องเที่ยวโดยชุมชนให้เกิดความยั่งยืนได้นั้น Designated Areas for Sustainable Tourism Administration (2018) ได้ชี้ให้เห็นว่า ชุมชนจะมั่นคงต้องมีความเข้มแข็งและสามัคคี ชุมชนจะมั่งคั่งจะต้องมีการกระจายรายได้และพัฒนาเศรษฐกิจฐานราก ซึ่งจะนำไปสู่ความยั่งยืน โดยเกิดความสมดุลระหว่างสิ่งแวดล้อม ชุมชนมีความสุขพัฒนาเอกลักษณ์ อัตลักษณ์ และฐานทรัพยากรท้องถิ่น

ชุมชนท่องเที่ยวบ้านถ้ำเสือ ตำบลอ่าวลึกใต้ อำเภออ่าวลึก จังหวัดกระบี่ มีความสมบูรณ์ของทรัพยากรการท่องเที่ยวต่างๆ ทั้งประเภทถ้ำและหาดโคลนร้อน ปัจจุบันชุมชนได้ริเริ่มและมีการพัฒนาการท่องเที่ยวมากขึ้น โดยการสนับสนุนของผู้นำและคนในชุมชนรวมถึงหน่วยงานภาครัฐ ที่ให้ทุนสนับสนุนเพื่อสร้างแหล่งเรียนรู้ในชุมชน ประกอบกับนักท่องเที่ยวในปัจจุบันให้ความสนใจเข้าพักและร่วมประกอบกิจกรรมต่างๆ ภายในชุมชนเพิ่มมากขึ้น อีกทั้งชุมชนท่องเที่ยวบ้านถ้ำเสือมีชื่อเสียงจากการท่องเที่ยวโดยการบอกต่อกันของนักท่องเที่ยวและจากการประชาสัมพันธ์ของสื่อต่างๆ ด้วยจำนวนนักท่องเที่ยวที่เพิ่มมากขึ้น แต่อย่างไรก็ตามยังไม่มีการศึกษาถึงพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวในชุมชนท่องเที่ยวบ้านถ้ำเสือ ทั้งในด้านของความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวในชุมชน ดังนั้นเพื่อให้ทราบถึงลักษณะของนักท่องเที่ยว และเพื่อเป็นการกระจายรายได้สู่ชุมชน จึงเป็นเหตุจูงใจที่สำคัญให้ทำวิจัยศึกษาพฤติกรรม และระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาเยือนชุมชนท่องเที่ยวบ้านถ้ำเสือ เพื่อเสนอแนะแนวทางในการจัดการนักท่องเที่ยวภายในชุมชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ คงไว้ซึ่งคุณค่าและความสวยงามของทรัพยากรทางธรรมชาติที่มีผลต่อความพึงพอใจและการกลับมาเยือนซ้ำของนักท่องเที่ยวในอนาคต ซึ่งเป็นพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวที่จะนำไปสู่รูปแบบการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน และเพื่อเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้นำข้อมูลไปปรับใช้กับชุมชนที่มีการดำเนินการท่องเที่ยวต่อไป

2. วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมและแรงจูงใจของนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาเยือนชุมชนท่องเที่ยวบ้านถ้ำเสือ
2. เพื่อศึกษาระดับพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการเดินทางมาเยือนชุมชนท่องเที่ยวบ้านถ้ำเสือ
3. เพื่อเสนอแนะแนวทางการจัดการทรัพยากรการท่องเที่ยวให้สอดคล้องกับพฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในชุมชนท่องเที่ยวบ้านถ้ำเสือ

3. การทบทวนวรรณกรรม



3.1 พฤติกรรมนักท่องเที่ยว

พฤติกรรมนักท่องเที่ยว (Tourist Behavior) เป็นการกระทำของนักท่องเที่ยวไม่ว่าการกระทำนั้นนักท่องเที่ยวจะรู้ตัวหรือไม่รู้ตัวก็ตาม และบุคคลอื่นจะสังเกตการกระทำนั้นได้หรือไม่ก็ตาม เพื่อมุ่งตอบสนองสิ่งใดสิ่งหนึ่งในสภาพการณ์ใดสภาพการณ์หนึ่ง Pharasakul (2017) กล่าวว่า พฤติกรรมนักท่องเที่ยวเป็นกระบวนการการตัดสินใจของแต่ละบุคคล ซึ่งจะมีเหตุผลที่สามารถอธิบายได้ รวมทั้งมีการค้นหาข้อมูลและการประเมินข้อมูลในกระบวนการตัดสินใจ โดยมีการจำกัดข้อมูลที่รับรู้และเริ่มจากความคิดกว้างๆ แล้วค่อยจัดระเบียบความคิดให้แคบเข้ามา จากนั้นจะพิจารณาความชอบหรือไม่ชอบตัวเลือก นอกจากนี้ยังมีการให้ข้อมูลย้อนกลับ (feedback) ซึ่งผลลัพธ์ภายหลังจากการซื้อจะส่งผลต่อการซื้อใหม่ในอนาคต

Tapachai (2005) ได้แบ่งองค์ประกอบของพฤติกรรมนักท่องเที่ยวที่มีองค์ประกอบสำคัญ 7 ประการ คือ

1. เป้าหมาย หมายถึง พฤติกรรมนักท่องเที่ยวทุกๆ พฤติกรรม จะต้องมีเป้าหมายในการกระทำ เช่น นักท่องเที่ยวกลุ่มอนุรักษ์ต้องการเกียรตินิยมโดยการแสดงให้ผู้อื่นเห็นว่าตนเดินทางท่องเที่ยวโดยที่สภาพแวดล้อมในสถานที่ตนเดินทางยังคงสภาพความสมบูรณ์ของระบบนิเวศดั้งเดิม

2. ความพร้อม หมายถึง ความมีวุฒิภาวะและความสามารถในการทำกิจกรรม เพื่อตอบสนองต่อความต้องการ เช่น นักท่องเที่ยวกลุ่มที่รักความผจญภัย นิยมไต่เขาปีนหน้าผาต้องมีความพร้อมทั้งสภาพร่างกายและจิตใจแล้วสามารถจะทำกิจกรรมที่ตนชอบได้

3. สถานการณ์ หมายถึง เหตุการณ์หรือโอกาสที่เอื้ออำนวยให้เลือกกระทำกิจกรรม เพื่อตอบสนองความต้องการ เช่น การท่องเที่ยวตามหมู่เกาะ ควรกระทำในยามคลื่นลมสงบไม่ควรทำในขณะที่มีพายุฝนฟ้าคะนอง

4. การแปลความหมาย หมายถึง วิธีการคิดแบบต่างๆ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการที่พอใจมากที่สุด สถานการณ์หนึ่งๆ เช่น เวลาสิบสองนาฬิกา เป็นเวลาที่นักท่องเที่ยวควรหยุดพักรับประทานอาหารกลางวัน

5. การตอบสนอง คือ การตัดสินใจกระทำกิจกรรมตามที่ตนได้ตัดสินใจเลือกสรรแล้ว เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการ เช่น นักท่องเที่ยวได้ตัดสินใจที่จะเดินทางท่องเที่ยวในช่วงวันหยุด เพื่อพักผ่อน ดังนั้นนักท่องเที่ยวจะต้องวางแผนการเดินทาง และจัดการดำเนินการล่วงหน้า ในการกระทำกิจกรรมเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ ตั้งแต่กิจกรรมการกำหนดสถานที่ท่องเที่ยว กิจกรรมการเดินทาง กิจกรรมการจองที่พัก เพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง

6. ผลลัพธ์ที่ตามมา คือ ผลจากการกระทำหนึ่งๆ อาจได้ผลตามที่คาดหวังไว้ หรืออาจตรงกันข้ามกับความคาดหวังที่ตั้งใจไว้ เช่น นักท่องเที่ยวได้มีกำหนดการเดินทางไว้

เพื่อมาพักผ่อนวันหยุดในประเทศไทย แต่ปรากฏว่าในเวลานั้นเกิดการชุมนุมที่สนามบิน และทำให้สนามบินต้องปิดทำการ เครื่องบินไม่สามารถลงจอดได้ มีผลลัพธ์ทำให้นักท่องเที่ยวไม่สามารถบรรลุผลตามที่คาดหวังไว้ได้

7. ปฏิกริยาต่อความผิดหวัง คือ ความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อสิ่งที่กระทำลงไปไม่บรรลุเป้าหมายตามที่ต้องการ จึงต้องกลับมาแปลความหมายไตร่ตรอง เพื่อเลือกหาวิธีใหม่ๆ มาตอบสนองความต้องการ หรืออาจจะเลิกความต้องการไป เพราะเห็นว่าเป็นสิ่งที่เกินความสามารถ

นอกจากนี้ Pitipat and Na Nong Khai (2013) ยังได้ให้ความหมายของพฤติกรรมนักท่องเที่ยว (Tourist Behavior) หมายถึง การแสดงออกของนักท่องเที่ยวที่เกี่ยวข้องกับการใช้สินค้าและบริการในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว รวมทั้งกระบวนการในการตัดสินใจที่มีผลต่อการเดินทางท่องเที่ยว ซึ่งปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมนักท่องเที่ยวมี 2 ประการ ดังนี้ (Soponsiri, 2011)

1. ปัจจัยภายใน (Internal Factors) หมายถึง ปัจจัยที่เกิดจากภายในตัวของนักท่องเที่ยว ซึ่งมีผลกระทบต่อจิตใจและพฤติกรรมของนักท่องเที่ยว ประกอบด้วย

1. แรงจูงใจ (Motivation) คือ แรงขับภายในที่กระตุ้นให้นักท่องเที่ยวเลือกที่จะไปเที่ยวในสถานที่หนึ่ง

2. การรับรู้ (Perception) คือ กระบวนการที่นักท่องเที่ยวเลือกที่จะรับรู้ หรือตีความหมายการรับรู้สิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ได้รับมาจากการท่องเที่ยว ประสบการณ์ในอดีตของนักท่องเที่ยว

3. การเรียนรู้ (Learning) คือ การที่นักท่องเที่ยวรับรู้ข้อมูลและประสบการณ์ใหม่ๆ แล้วส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ ค่านิยม และพฤติกรรมของนักท่องเที่ยว ประสบการณ์ในอดีตจะเป็นบทเรียนที่ดีในอนาคต

4. บุคลิกภาพ (Personality) คือ รูปแบบของพฤติกรรมที่มีความสม่ำเสมอและมั่นคงไม่เปลี่ยนแปลง

5. รูปแบบการดำเนินชีวิต (Lifestyle) คือ วิธีการดำเนินชีวิตของนักท่องเที่ยวซึ่งวัดได้จากกิจกรรมส่วนใหญ่ที่นักท่องเที่ยวชอบกระทำ เช่น การเลือกสถานที่ท่องเที่ยว

6. ทัศนคติ (Attitude) คือ แนวคิดของนักท่องเที่ยวที่มีต่อสินค้าและบริการด้านการท่องเที่ยว

2. ปัจจัยภายนอก (External Factors) ปัจจัยภายนอกที่ส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวประกอบด้วย

1. กลุ่มอ้างอิง (Reference group) คือ กลุ่มคนที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของนักท่องเที่ยว อย่างน้อยมี 3 อย่างคือ การให้ข้อมูล การเปรียบเทียบและการกำหนดบรรทัด

2. ครอบครัว (Family) คือ เป็นหนึ่งในปัจจัยที่สำคัญมากและมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมนักท่องเที่ยว เนื่องจากครอบครัวเป็นสถาบันที่มีความใกล้ชิดกับนักท่องเที่ยวมากที่สุด

3. ชั้นทางสังคม (Social Class) คือ ปัจจัยที่มีอิทธิพลอย่างมากต่อพฤติกรรมนักท่องเที่ยว เนื่องจากคนในชั้นเดียวกันมักจะมีปฏิสัมพันธ์กันอย่างสม่ำเสมอ และนักท่องเที่ยวมักได้รับอิทธิพลจากคนที่อยู่ในชั้นเดียวกัน

4. วัฒนธรรม (Culture) คือ แนวทางการดำเนินชีวิตที่สมาชิกของสังคมได้สืบทอดหนึ่งยอมรับและยึดถือเป็นแนวปฏิบัติร่วมกัน เป็นตัวกำหนดแนวทางการแสดงของพฤติกรรมของคนในสังคม

การศึกษาพฤติกรรมนักท่องเที่ยวเป็นการศึกษาหรือวิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรมนักท่องเที่ยว เพื่อให้ทราบความต้องการ และ พฤติกรรม การท่องเที่ยว ตามที่ Rewtrakunphaiboon (2014) ได้กล่าวไว้ว่ารูปแบบการท่องเที่ยวสามารถแบ่งออกเป็น 3 รูปแบบ คือ

1. การท่องเที่ยวตามวัตถุประสงค์ของการเดินทาง ได้แก่ การท่องเที่ยวเพื่อความเพลิดเพลิน และการพักผ่อนเพื่อทางธุรกิจ เพื่อความสนใจพิเศษและเพื่อกีฬา

2. ตามลักษณะการจัดการเดินทาง ได้แก่ การท่องเที่ยวเป็นหมู่คณะ และการท่องเที่ยวแบบอิสระ

3. การแบ่งตามถิ่นพำนักถาวรของนักท่องเที่ยว ได้แก่ การท่องเที่ยวระหว่างประเทศและการท่องเที่ยวภายในประเทศ

รูปแบบพฤติกรรมนักท่องเที่ยวที่เป็นรูปแบบพื้นฐานที่สุด คือการแบ่งนักท่องเที่ยวตามลักษณะของพฤติกรรมของการเดินทางออกเป็น 2 กลุ่ม (Jittungwattana, 2005) ได้แก่

1. เดินทางเป็นกลุ่ม (Group) จะใช้บริการจากบริษัทนำเที่ยว เช่น โปรแกรมการท่องเที่ยววันหยุด โรงแรม อาหารการกิน ฯลฯ ตลอดจนช่วยแก้ปัญหาที่อาจเกิดขึ้นในระหว่างการท่องเที่ยว เช่น การเกิดอุบัติเหตุ รถเสีย เป็นต้น

2. เดินทางเป็นอิสระ (Individual) จะเป็นการท่องเที่ยวที่จัดขึ้นเพื่อใช้กับตัวเองกับครอบครัวหรือท่องเที่ยวไปกับเพื่อนสนิทเป็นการส่วนตัว ส่วนใหญ่จะเดินทางด้วยรถยนต์ส่วนตัวหรือเช่ารถขับไปกันเอง นักท่องเที่ยวจะเป็นอิสระในการกำหนดสถานที่ท่องเที่ยว เส้นทางเดินทาง สถานที่พัก ไม่จำกัดเวลาท่องเที่ยว ณ จุดหมายปลายทาง

ดังนั้นสรุปได้ว่าพฤติกรรมนักท่องเที่ยว หมายถึง การกระทำของนักท่องเที่ยวทั้งนักท่องเที่ยวจะรู้ตัวหรือไม่รู้ตัว เพื่อมุ่งตอบสนองสิ่งใดสิ่งหนึ่งในสภาพการณ์ใดสภาพการณ์หนึ่งในการเดินทางท่องเที่ยว

3.2 ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว

ความพึงพอใจ หมายถึง การแสดงออกทางความคิดเห็น ความรู้สึกของคนใดคนหนึ่งว่าชอบหรือไม่ชอบในบุคคลหรือสภาพแวดล้อมที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับชีวิตประจำวันของตน (Kanjanaprom, 2012)

Khamkhom (2003) ได้สรุปว่า ความพึงพอใจหมายถึงทัศนคติหรือระดับความพึงพอใจของบุคคลต่อกิจกรรมต่าง ๆ ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพของกิจกรรมนั้นๆ โดยเกิดจากพื้นฐานของการรับรู้ ค่านิยมและประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลจะได้รับ ระดับของความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อกิจกรรมนั้นๆ สามารถตอบสนองความต้องการแก่บุคคลนั้นได้ ความพึงพอใจ เป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งของงานที่เกี่ยวกับการให้บริการที่สามารถสะท้อนความเจริญก้าวหน้าของงานบริการที่ทำให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้มาใช้บริการ โดย Pisitumkda (2008) ได้ระบุองค์ประกอบในการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ 7 ประการ ดังนี้

- (1) ผลิตภัณฑ์บริการ
- (2) ราคาค่าบริการ
- (3) สถานที่บริการ
- (4) การส่งเสริมแนะนำบริการ
- (5) ผู้ให้บริการผู้ประกอบการ/ผู้บริหารการบริการ และผู้ปฏิบัติงานบริการ
- (6) สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการ
- (7) กระบวนการบริการ

นอกจากนี้ Jittungwattana (2005) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว คือ ทำความู้สึกหรือเจตคติในทางที่ดีของนักท่องเที่ยว โดยการเปรียบเทียบกับระหว่างการรับรู้ของนักท่องเที่ยวกับความคาดหวังของนักท่องเที่ยวในคุณภาพบริการ 5 ด้าน ได้แก่

1. ด้านสิ่งที่สัมผัสได้
2. ด้านความน่าเชื่อถือ
3. ด้านการตอบสนอง
4. ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจ
5. ด้านการบริการเอาใจใส่

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่าความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว หมายถึง การแสดงออกทางความคิดเห็น ความรู้สึกของนักท่องเที่ยวต่อบุคคล หรือสภาพแวดล้อมในการเดินทางท่องเที่ยว โดยเกิดจากพื้นฐานของการรับรู้ ค่านิยมและประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลจะได้รับ ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวจึงเป็นประเด็นสำคัญที่จะนำไปสู่การพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว เนื่องจากจะทำให้ทราบถึงความคิด ความรู้สึกของนักท่องเที่ยว จากการรับรู้ของแหล่งท่องเที่ยว ดังนั้นจึงมีความสำคัญที่จะต้องศึกษาในเรื่องของ

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว เพื่อนำผลความพึงพอใจในด้านแหล่งท่องเที่ยว ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ไปสู่การพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวต่อไป

3.3 บริบทของพื้นที่ศึกษา: ชุมชนท่องเที่ยวบ้านถ้ำเสือ จังหวัดกระบี่

บ้านถ้ำเสือตั้งอยู่หมู่ที่ 5 ตำบลอ่าวลึกใต้ อำเภออ่าวลึก จังหวัดกระบี่ ตั้งอยู่ตอนเหนือของจังหวัดกระบี่ มีอาณาเขตติดต่อกับชายฝั่งอันดามันที่ริมคลองน้ำเค็มปันแดน บ้านถ้ำเสือมีจำนวนประชากรรวม 714 คน แบ่งเป็นชาย 359 คน และหญิง 355 คน จำนวนครัวเรือนทั้งสิ้น 265 ครัวเรือน สภาพพื้นที่มีป่าชายเลน ภูเขาหินปูนลูกโดดกระจายอยู่ในพื้นที่หมู่บ้าน ประกอบด้วยโลงถ้ำเพิงผาและหลักฐานการมีอยู่ของมนุษย์ก่อนประวัติศาสตร์ พบซากกระดูกเครื่องปั้นดินเผามากมาย เป็นแหล่งโบราณคดีที่สำคัญแห่งหนึ่งของอ่าวลึก เชื่อว่าเคยเป็นที่อยู่ของมนุษย์ถ้ำในยุคก่อนประวัติศาสตร์ ที่ (Ban Thamsua Tourism Community, 2018)

นักท่องเที่ยวจำนวนมากนิยมเดินทางมาท่องเที่ยวในชุมชนบ้านถ้ำเสือ จากสถิติของนักท่องเที่ยวที่สำรวจโดยไร่ปรีดา โทมสเดย์ พบว่าตั้งแต่เดือนมิถุนายน 2560 – พฤษภาคม 2561 มีนักท่องเที่ยวทั้งสิ้น จำนวน 8,651 คน นักท่องเที่ยวนิยมเดินทางท่องเที่ยวทั้งแหล่งท่องเที่ยวทางทะเล ป่าไม้ และถ้ำ โดยมีแหล่งท่องเที่ยวที่น่าสนใจและเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่ชุมชนนำนักท่องเที่ยวไปเยือน ดังนี้

1. ถ้ำเทพนิมิต เป็นถ้ำหินปูนที่อยู่ในเทือกเขาหินปูน กลุ่มที่ตั้งอยู่ในบริเวณทางเข้าหมู่บ้าน ซึ่งเป็นที่ตั้งของสำนักสงฆ์ถ้ำนิมิต ซึ่งมีถ้ำอยู่ 2-3 แห่ง มีทางเดินศึกษาธรรมชาติได้เกือบรอบ มีความร่มรื่น บางแห่งเป็นถ้ำทะลุเดินลอดไปออกอีกด้านหนึ่ง

2. ถ้ำนางฟ้า เป็นถ้ำหินปูนที่อยู่ริมป่าโกงกาง ทางเดินต้องผ่านป่าโกงกางและป่าดิบเขาจากถนนหลักในหมู่บ้านประมาณ 200 เมตร เดินขึ้นเนินไปยังปากถ้ำชั้นแรกที่ยุบตัวต่ำลง จากนั้นต้องปีนปายกองหินงอกหินย้อยสูงเกือบ 20 เมตร ขึ้นไปยังปากถ้ำ

3. ถ้ำเสือน้อย เป็นถ้ำหินปูนกลางหมู่บ้าน เป็นที่ตั้งของวัดถ้ำทิพย์ปริดาธรรม ที่ถ้ำสามารถเดินลอดทะลุที่มาจากชื่อถ้ำเสือเพราะที่ผนังถ้ำด้านหนึ่งมีหินงอกหินย้อยเป็นรูปคล้ายเสือ ในอดีตก่อนบูรณะเป็นวัดพบซากของเครื่องปั้นดินเผา ซากหอยทะเลมากมายเชื่อว่าเป็นที่อยู่ของมนุษย์ยุคก่อนประวัติศาสตร์

4. หาดโคลนร้อน เป็นแหล่งท่องเที่ยวทางธรณีวิทยา อีกแหล่งหนึ่งของชุมชน ตั้งอยู่ริมคลองมะรุ่ย หมู่ที่ 1 บ้านเขาล่อม ตำบลเขาใหญ่ อำเภออ่าวลึก จังหวัดกระบี่ เป็นกิจกรรมเพื่อสุขภาพ โดยการนำโคลนที่มีความร้อนกรุ่นๆ มาพอกตัว และใช้น้ำร้อนสำหรับแช่เท้า เรียกกิจกรรมดังกล่าวว่าการทำสปาโคลนร้อน สามารถท่องเที่ยวและใช้ประโยชน์ได้ตลอดทั้งปี ในทุกวันขึ้นหรือแรม 3-5 ค่ำ ลงเรือที่ท่าต้นมะขาม ใช้เวลาในการเดินทางประมาณ 10-15 นาที นอกจากชุมชนท่องเที่ยวบ้านถ้ำเสือใช้ประโยชน์เพื่อการท่องเที่ยวแล้ว กลุ่มท่องเที่ยวชุมชนบ้านโคกโคไคร ตำบลมะรุ่ย อำเภอทับปุด จังหวัดพังงา ยังเข้ามาใช้ประโยชน์ร่วมด้วย

นอกจากนี้ชุมชนท่องเที่ยวบ้านถ้ำเสือยัง เป็นที่นิยมของนักท่องเที่ยว ทั้งการเดินทางเพื่อพักผ่อนหย่อนใจ เรียนรู้ศิลปวัฒนธรรม ภูมิปัญญาท้องถิ่น ความเป็นอยู่ของชุมชน รวมถึงการประชุม สัมมนา เป็นต้น ชุมชนท่องเที่ยวบ้านถ้ำเสือในปัจจุบันได้จัดฐานการเรียนรู้เพื่อการท่องเที่ยวและการศึกษาดูงาน ทั้งสิ้น 5 ฐานการเรียนรู้ ได้แก่

ฐานที่ 1 ท่องเที่ยวถ้ำเสือนอก (ถ้ำเทพนิมิต) แหล่งท่องเที่ยวคือ ถ้ำเสือนอก (ถ้ำเทพนิมิต)

ฐานที่ 2 ท่องเที่ยวเชิงนันทนาการและไม้ซี้ กิจกรรมภายในไร่ปรีดา โทมสเดย์ เน้นกิจกรรมประชุม อบรม สัมมนา และที่พัก

ฐานที่ 3 ท่องเที่ยวถ้ำเสือใน (ถ้ำเสือน้อย) แหล่งท่องเที่ยวคือ ถ้ำเสือใน (ถ้ำเสือน้อย)

ฐานที่ 4 ท่องเที่ยวทำไร่ ท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุ กิจกรรมการทำขนม

ฐานที่ 5 ท่องเที่ยวทำต้นขาม โดยจัดกิจกรรมภายในหาดโคลนร้อน

ดังนั้นจะเห็นได้ว่าชุมชนท่องเที่ยวบ้านถ้ำเสือมีทรัพยากรการท่องเที่ยวที่หลากหลาย ซึ่งเป็นจุดดึงดูดให้มีการเดินทางมาท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยว ดังนั้นในการศึกษาถึงลักษณะและพฤติกรรม แรงจูงใจ และการรับรู้ รวมทั้งความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการเดินทางมาท่องเที่ยวจึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยให้ทราบถึงลักษณะของนักท่องเที่ยว เพื่อนำไปสู่การพัฒนาและอนุรักษ์ทรัพยากรการท่องเที่ยว ดังแสดงในกรอบแนวคิดภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการศึกษา

4. วิธีการศึกษา

4.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยวหรือทำกิจกรรมการท่องเที่ยวในชุมชนท่องเที่ยวบ้านถ้ำเสือ อำเภออ่าวลึก จังหวัดกระบี่ โดยคำนวณจากสูตร Cochran (1977) กรณีไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ที่ระดับความเชื่อมั่นที่ 95 % ได้กลุ่มตัวอย่าง เท่ากับ 385 ตัวอย่าง ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 ตัวอย่าง โดยการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (accidental sampling)

4.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ศึกษาและเก็บข้อมูลเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามนักท่องเที่ยว เพื่อสำรวจพฤติกรรมแรงจูงใจและระดับพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการเดินทางมาเยือนชุมชนท่องเที่ยวบ้านถ้ำเสือ

ทำการวัดโดยใช้แบบสอบถาม โดยครอบคลุม ด้าน สิ่งดึงดูดใจ (attraction) กิจกรรม (activities) การเข้าถึง (access) และ สิ่งอำนวยความสะดวก (amenities) จัดทำแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประเมินค่า (rating scale) 5 ระดับ ในการศึกษา ระดับความพึงพอใจคือค่าคะแนน 5 เท่ากับพึงพอใจมากที่สุด ถึงค่าคะแนน 1 เท่ากับพึงพอใจน้อยที่สุด ในการศึกษาการรับรู้ค่าคะแนน 5 เท่ากับจริงอย่างยิ่ง ถึง ค่าคะแนน 1 เท่ากับไม่จริงอย่างยิ่ง

การหาคุณภาพของเครื่องมือในการวิจัย

โดยพิจารณาจากค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence; IOC) กับวัตถุประสงค์การวิจัย ซึ่ง IOC รายข้อมีค่าเฉลี่ยระหว่าง 0.67-1.00 รวมทั้งตรวจสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (reliability) ผู้วิจัยได้ทดสอบใช้

(try-out) กับนักท่องเที่ยวที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน และวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นโดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's reliability coefficient alpha) (Cronbach, 1990) โดยแบบสอบถามในตอนต้นที่ 2 การรับรู้ของนักท่องเที่ยว และตอนที่ 3 ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.862 และ 0.855 ตามลำดับ

4.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ทีมวิจัยทำการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม จากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ กลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยวในชุมชนท่องเที่ยวบ้านถ้ำเสือ โดยทำการสุ่มแบบบังเอิญจากนักท่องเที่ยวที่เดินทางไปท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวต่างๆ ในชุมชน

4.4 การวิเคราะห์และตรวจสอบข้อมูล

ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้รับมาตรวจสอบความสมบูรณ์ของคำตอบ และนำมาจัดหมวดหมู่ รวมถึงวิเคราะห์หาค่าสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) ได้แก่ ความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

การแปลความหมายคะแนนการรับรู้และความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ระดับ คือค่าคะแนน 1.00 - 1.80 ระดับความพึงพอใจน้อยมาก/รับรู้ว่ามีจริงอย่างยิ่ง ค่าคะแนน 1.81 - 2.60 ระดับความพึงพอใจน้อย/รับรู้ว่ามีจริง 2.61 - 3.40 ระดับความพึงพอใจปานกลาง/ไม่แน่ใจ 3.41 - 4.20 ระดับความพึงพอใจมาก/รับรู้ว่ามีจริง และค่าคะแนนเฉลี่ย 4.21- 5.00 ระดับความพึงพอใจมากที่สุด/รับรู้ว่ามีจริงอย่างยิ่ง

5. ผลการศึกษา

5.1 ข้อมูลภูมิหลังของนักท่องเที่ยว

การสำรวจนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยวชุมชนท่องเที่ยวบ้านถ้ำเสือ จำนวน 400 ตัวอย่าง พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 67.0) มากกว่าเพศชาย (ร้อยละ 33.0) ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 46-60 ปี (ร้อยละ 44.5) ส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 32.5) และประกอบอาชีพเกษตรกรมากที่สุด (ร้อยละ 33.2) รองลงมาคือรับราชการ (ร้อยละ 19.0) โดยส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนประมาณ 10,001 - 20,000 บาท (ร้อยละ 43.3) นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ร้อยละ 98.7 อาศัยอยู่ทางภาคใต้ของประเทศไทยและเป็นคนในพื้นที่จังหวัดกระบี่ถึงร้อยละ 49.5

5.2 พฤติกรรมการท่องเที่ยวและแรงจูงใจการท่องเที่ยว

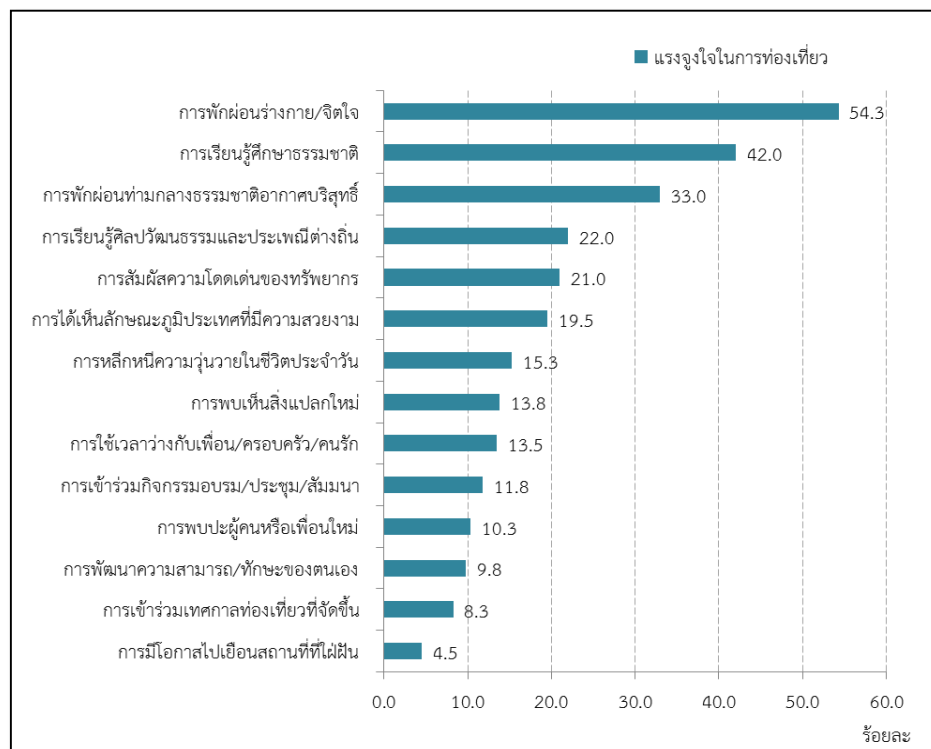
จากการศึกษาพฤติกรรมการท่องเที่ยว พบว่านักท่องเที่ยวร้อยละ 84.5 เดินทางมาชุมชนท่องเที่ยวบ้านถ้ำเสือเป็นครั้งแรก สำหรับกลุ่มที่กลับมาเยือนซ้ำโดยเฉลี่ย 2.3 ครั้ง เนื่องจากประทับใจความสวยงามของธรรมชาติมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 48.4 รองลงมาคือการอบรม/ประชุม/สัมมนา และประทับใจในผู้คน ประเพณี และวัฒนธรรมของชุมชน คิดเป็นร้อยละ 25.8 และ 22.6 ตามลำดับ นักท่องเที่ยวที่มาเยือนส่วนใหญ่เป็นกลุ่มศึกษาดูงานและกลุ่มอบรม/ประชุม/สัมมนา คิดเป็นร้อยละ 66.0 และ 24.0 ตามลำดับ นอกจากนี้ยังมีกลุ่มของครอบครัว

กลุ่มเพื่อน และกลุ่มคนรักบ้างเพียงเล็กน้อย โดยมีจำนวนนักท่องเที่ยวเฉลี่ยต่อกลุ่ม 21-50 คน คิดเป็นร้อยละ 64.9 สอดคล้องกับข้อมูลการรับรู้ข่าวสารจากสถานที่ทำงานมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 31.1

กิจกรรมที่นักท่องเที่ยวได้ทำมากที่สุดคือเรียนรู้ฐานการเรียนรู้ของชุมชน คิดเป็นร้อยละ 46.3 รองลงมาคือชมวิถีทัศนียภาพ เรียนรู้วิถีชีวิตชุมชน และพักผ่อนร่างกายจิตใจ คิดเป็นร้อยละ 38.6 37.6 และ 36.3 ตามลำดับ อีกทั้งมีนักท่องเที่ยวบางส่วนที่ได้เยี่ยมชมถ้ำและประกอบกิจกรรมสปาโคลนร้อน โดยคิดเป็นร้อยละ 9.3 และ 4.8 ตามลำดับ

นอกจากนี้ยังพบว่าชุมชนท่องเที่ยวบ้านถ้ำเสือเป็นจุดหมายปลายทางหลักของนักท่องเที่ยวถึงร้อยละ 85.0 โดยนักท่องเที่ยวมีการพักค้างภายในชุมชนเฉลี่ยจำนวน 1 คืน ส่วนอีกร้อยละ 15.0 เป้าหมายหลักของการท่องเที่ยวคือสถานที่ท่องเที่ยวในจังหวัดกระบี่ ได้แก่ เกาะลันตา อ่าวนาง ถ้ำลอดและถ้ำผีหัวโต ชุมชนบ้านแหลมสีก เกาะพีพี รวมถึงตัวเมืองจังหวัดกระบี่

มูลเหตุจูงใจในการมาท่องเที่ยวชุมชนท่องเที่ยวบ้านถ้ำเสือส่วนใหญ่ ร้อยละ 54.3 ต้องการพักผ่อนร่างกายและจิตใจ รองลงมาคือต้องการการเรียนรู้ศึกษาธรรมชาติ พักผ่อนท่ามกลางธรรมชาติและอากาศที่บริสุทธิ์ และเรียนรู้ศิลปวัฒนธรรมประเพณีต่างถิ่น คิดเป็นร้อยละ 42.0 33.0 และ 22.0 ตามลำดับ แสดงดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 แรงจูงใจในการเดินทางท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยว

5.3 การรับรู้ของนักท่องเที่ยวต่อแหล่งท่องเที่ยว

การสำรวจการรับรู้ของนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวในชุมชนท่องเที่ยวบ้านถ้ำเสือ พบว่า นักท่องเที่ยวมีการรับรู้ในชุมชนมีทัศนียภาพ/ระบบนิเวศมีความสวยงามในระดับจริงอย่างยิ่ง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 4.50 นักท่องเที่ยวมีการรับรู้ในด้านแหล่งท่องเที่ยวมีเอกลักษณ์โดดเด่นทั้งทางธรรมชาติและวัฒนธรรม สภาพโดยรวมของแหล่งท่องเที่ยวมีความสะอาดและปลอดภัย และสิ่งอำนวยความสะดวกรองรับนักท่องเที่ยวได้มาตรฐาน และเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.18 4.13 และ 4.10 ตามลำดับ

ทั้งนี้ นักท่องเที่ยวมีการรับรู้ต่อชุมชนในด้านที่ไม่จริง ได้แก่ จำนวนนักท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวมีมากเกินไปเมื่อเปรียบเทียบกับพื้นที่รองรับ และที่พักมีความแออัดต่อการเข้าพักของนักท่องเที่ยว ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.53 และ 2.41 ตามลำดับ แสดงให้เห็นว่านักท่องเที่ยวไม่รู้สึกอึดอัดหรือแออัดกับจำนวนนักท่องเที่ยว ทั้งในด้านแหล่งท่องเที่ยวและในด้านที่พัก แสดงดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 การรับรู้ของนักท่องเที่ยวต่อชุมชนท่องเที่ยวบ้านถ้ำเสือ

รายการ	\bar{X}	SD	แปลผล
1. จำนวนนักท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวแห่งนี้มีมากเกินไปเมื่อเปรียบเทียบกับพื้นที่รองรับ	2.53	1.02	ไม่จริง
2. ที่พักมีความแออัดต่อการเข้าพักของนักท่องเที่ยว	2.41	1.24	ไม่จริง
3. ชุมชนมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวอย่างทั่วถึง	3.71	0.84	จริง
4. ชุมชนมีความหลากหลายของกิจกรรมท่องเที่ยว	3.88	0.63	จริง
5. สภาพโดยรวมของแหล่งท่องเที่ยวมีความสะอาดและปลอดภัย	4.13	0.58	จริง
6. ทัศนียภาพ/ระบบนิเวศมีความสวยงาม	4.50	0.58	จริงอย่างยิ่ง
7. สิ่งอำนวยความสะดวกรองรับนักท่องเที่ยวได้มาตรฐาน และเพียงพอ	4.10	0.75	จริง
8. ชุมชนมีกฎ ระเบียบในการควบคุมพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมของนักท่องเที่ยว	3.69	0.87	จริง
9. วิถีชีวิตของผู้คนในแหล่งท่องเที่ยวมีเสน่ห์ชวนให้ท่านสนใจ	3.98	0.72	จริง
10. แหล่งท่องเที่ยวมีเอกลักษณ์ โดดเด่นทั้งทางธรรมชาติและวัฒนธรรม	4.18	0.66	จริง

หมายเหตุ: ค่าเฉลี่ย 1.00-1.80 = ไม่จริงอย่างยิ่ง 1.81-2.60 = ไม่จริง 2.61-3.40 = ไม่แน่ใจ 3.41-4.20 = จริง 4.21-5.00 = จริงอย่างยิ่ง

จากการรับรู้ของนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับชุมชนและการท่องเที่ยวท่องเที่ยวในชุมชนนั้น นักท่องเที่ยวมีการรับรู้ทัศนียภาพและระบบนิเวศในแหล่งท่องเที่ยวและในชุมชนนั้นมีความสวยงาม รวมทั้งสิ่งอำนวยความสะดวกรองรับนักท่องเที่ยวได้มาตรฐานและเพียงพอนอกจากนี้ยังรับรู้จำนวนนักท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวแห่งนี้มีมากเกินไปเมื่อเปรียบเทียบกับพื้นที่รองรับ ซึ่งแสดงให้เห็นว่านักท่องเที่ยวมีความเข้าใจและชื่นชอบชุมชน โดยรับรู้เกี่ยวกับชุมชนในด้านบวก

5.4 ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว

นักท่องเที่ยวที่เดินทางมาชุมชนท่องเที่ยวบ้านถ้ำเสือมีความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวในชุมชนโดยรวมระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.06 โดยนักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจด้านทัศนียภาพ/ความเป็นธรรมชาติของแหล่งท่องเที่ยวในระดับมากที่สุด รองลงมาคือในด้านรูปแบบการประกอบกิจกรรมการท่องเที่ยวในพื้นที่ และการรักษาสภาพแวดล้อมของแหล่งท่องเที่ยว ค่าเฉลี่ย 4.41 4.11 และ 4.06 ตามลำดับ

อย่างไรก็ตามนักท่องเที่ยวยังมีความพึงพอใจต่อกิจกรรมในชุมชนบางส่วนในระดับปานกลาง ได้แก่ ราคาเหมาจ่ายที่พัก/อาหาร/เรือ ความหลากหลายของฝากของที่ระลึก และพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวกลุ่มอื่นๆ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.98 3.17 และ 3.27 ตามลำดับ ดังแสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อบัจจัยที่เกี่ยวข้องกับแหล่งท่องเที่ยว

บัจจัยทางการท่องเที่ยว	\bar{X}	SD	แปลผล
1. ทัศนียภาพ/ความเป็นธรรมชาติของแหล่งท่องเที่ยว	4.41	0.87	มากที่สุด
2. รูปแบบการประกอบกิจกรรมการท่องเที่ยวในพื้นที่	4.11	3.02	มาก
3. การรักษาสภาพแวดล้อมของแหล่งท่องเที่ยว	4.06	0.58	มาก
4. จำนวนนักท่องเที่ยวในพื้นที่	3.79	0.70	มาก
5. พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวกลุ่มอื่นๆ	3.27	1.31	ปานกลาง
6. การให้ความรู้/คำแนะนำจากคนนำเที่ยว และนำกิจกรรมท่องเที่ยว	3.83	0.74	มาก
7. ความมีอัธยาศัย ช่วยเหลือจากชุมชนท่องเที่ยว	3.99	0.72	มาก
8. การรักษาความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวของชุมชน	4.05	0.66	มาก
9. ความเป็นระเบียบโดยรวม	3.92	0.70	มาก
10. สิ่งก่อสร้างภายในแหล่งท่องเที่ยว	3.83	0.76	มาก
11. บรรยากาศโดยรวมขณะท่องเที่ยว/ประกอบกิจกรรม	3.98	0.74	มาก
12. ราคาเหมาจ่ายที่พัก/อาหาร/เรือ	2.98	1.55	ปานกลาง
13. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก	3.76	0.71	มาก
14. การต้อนรับและการให้บริการโดยรวม	4.04	0.66	มาก
15. ความสะดวกในการเดินทางมายังแหล่งท่องเที่ยว	3.95	0.75	มาก
16. ความหลากหลายของฝากของที่ระลึก	3.17	1.01	ปานกลาง
17. การบริการนวดสปาโคลนของชุมชน (กรณีมีการนวดสปาโคลน)	3.61	0.78	มาก
18. เนื้อโคลน กลิ่น และคุณภาพของโคลน (กรณีมีการนวดสปาโคลน)	3.47	0.61	มาก
19. ผลการใช้สปาโคลน (กรณีมีการนวดสปาโคลน)	3.72	0.58	มาก
20. ความพึงพอใจโดยรวมในการเดินทางท่องเที่ยวมาเยือนชุมชนแห่งนี้	4.06	0.69	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.85	0.35	มาก

หมายเหตุ: ค่าเฉลี่ย 1.00-1.80 = พึงพอใจน้อยที่สุด 1.81-2.60 = พึงพอใจน้อย 2.61-3.40 = พึงพอใจปานกลาง

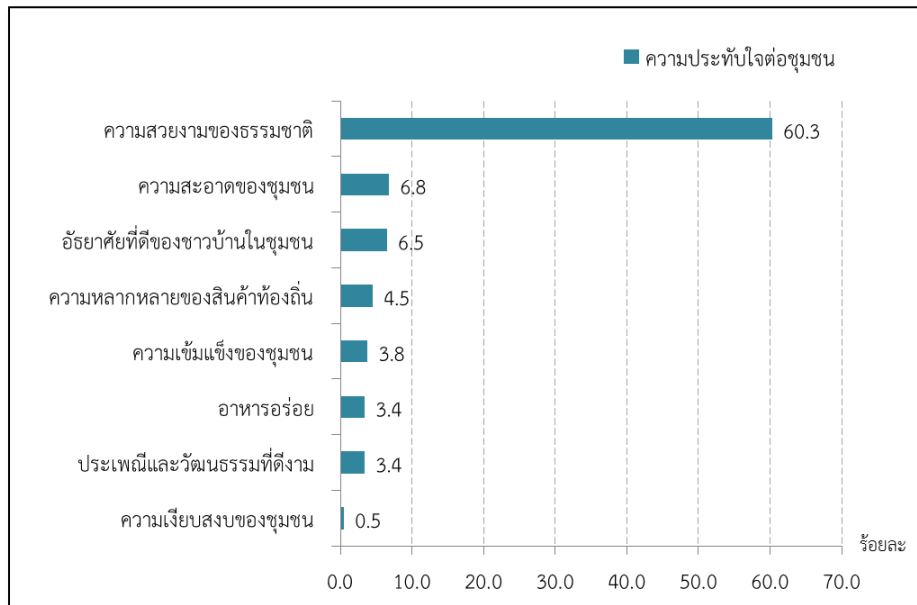
3.41-4.20 = พึงพอใจมาก 4.21-5.00 = พึงพอใจมากที่สุด

นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจทัศนียภาพและความเป็นธรรมชาติของแหล่งท่องเที่ยวในระดับมากที่สุด ซึ่งแสดงให้เห็นว่าในสภาพพื้นที่และสภาพแวดล้อมของชุมชนนั้นมีความเป็นธรรมชาติ ทั้งในด้านระบบนิเวศทางทะเลและชายฝั่ง ระบบนิเวศป่าไม้ และถ้ำ ที่ยังมีความเป็นธรรมชาติดั้งเดิม ดังนั้นในการจัดการทรัพยากรการท่องเที่ยวจึงต้องรักษาไว้ซึ่งความเป็นธรรมชาติของสภาพพื้นที่ เพื่อรักษาระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว รวมทั้งการจัดการกิจกรรมที่สร้างสรรค์ ที่ให้นักท่องเที่ยวได้เข้าไปมีส่วนร่วมอย่างต่อเนื่อง อย่างไรก็ตามนักท่องเที่ยวยังมีความพึงพอใจในด้านราคาเหมาจ่ายที่พัก อาหารและเรือ ในระดับที่ปานกลาง ซึ่งในราคานี้ อาจจะค่อนข้างสูง ทั้งนี้เนื่องจาก

ชุมชนต้องการนักท่องเที่ยวกลุ่มที่มีคุณภาพ และต้องการรักษาไว้ซึ่งความเป็นธรรมชาติ ซึ่งรายได้ที่เกิดขึ้นจะกระจายสู่ชุมชนต่อไป

5.5 ความประทับใจและการกลับมาเยือนของนักท่องเที่ยว

จากการสำรวจความประทับใจของนักท่องเที่ยวต่อชุมชนพบว่า ด้านที่นักท่องเที่ยวประทับใจมากที่สุดคือความสวยงามของธรรมชาติ คิดเป็นร้อยละ 60.3 รองลงมาคือด้านความสะดวกของชุมชน อัธยาศัยที่ดีของชาวบ้านในชุมชน และความหลากหลายของสินค้าท้องถิ่น คิดเป็นร้อยละ 6.8 6.5 และ 4.5 ตามลำดับ แสดงดังภาพที่ 2



ภาพที่ 2 ความประทับใจของนักท่องเที่ยวต่อชุมชน

ในส่วนที่นักท่องเที่ยวไม่ประทับใจหรือไม่ชอบในการท่องเที่ยวในชุมชนได้แก่ การที่มียูงและแมลงเป็นจำนวนมาก รองลงมาคือระบบไฟฟ้าไร้ปริดา โคมสแตย์ ชัดช้องบ่อยครั้งเมื่อเกิดฝนตก คิดเป็นร้อยละ 10.7 และ 6.3 ตามลำดับ รวมถึงยังต้องพัฒนาป้ายบอกทิศทางไปยังท่าเรือต้นมะขามซึ่งเป็นจุดลงเรือเพื่อไปยังแหล่งท่องเที่ยวหาดโคลนร้อนให้มีความชัดเจน เพิ่มสาธารณูปโภคสิ่งอำนวยความสะดวกบริเวณท่าเรือมากยิ่งขึ้น ปรับปรุงคุณภาพระบบน้ำประปา และเพิ่มการประชาสัมพันธ์แหล่งท่องเที่ยวในชุมชน

ความต้องการกลับมาเยือนซ้ำของนักท่องเที่ยวต่อชุมชนท่องเที่ยวบ้านถ้ำเสือพบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ร้อยละ 73.7 ต้องการกลับมาเยือนซ้ำอย่างแน่นอน มีเพียงร้อยละ 26.0 ยังไม่แน่ใจในการเดินทางกลับมา

5.6 แนวทางการจัดการแหล่งท่องเที่ยวเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวและนำไปสู่การท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน

จากการศึกษาในด้านเกี่ยวกับกลุ่มนักท่องเที่ยว พฤติกรรม การเดินทาง แรงจูงใจในการเดินทางท่องเที่ยว ความประทับใจ การรับรู้ รวมทั้งความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว และการกลับมาเยือนของนักท่องเที่ยว นำไปสู่แนวทางการจัดการทรัพยากรการท่องเที่ยวในพื้นที่ชุมชนท่องเที่ยวบ้านถ้ำเสือทั้งทรัพยากรทางธรรมชาติ วัฒนธรรม ให้มีความยั่งยืนโดยมีสิ่งแวดล้อม ชุมชนท้องถิ่น และการสร้างรายได้ในชุมชน ซึ่งลักษณะดังกล่าวเป็นปัจจัยในด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน โดยมีแนวทางการจัดการแหล่งท่องเที่ยวดังต่อไปนี้

1. การคงไว้ซึ่งความเป็นธรรมชาติดั้งเดิม ไม่ทำให้มีการเปลี่ยนแปลงจากความเป็นธรรมชาติ เพื่อรักษาไว้ซึ่งเอกลักษณ์ของธรรมชาติให้มากที่สุด ทั้งนี้เนื่องจากสิ่งที่นักท่องเที่ยว

ประทับใจมากที่สุดคือความสวยงามของธรรมชาติ รวมทั้งความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวคือ ทักษะภาพ/ความเป็นธรรมชาติของแหล่งท่องเที่ยว ดังนั้นการรักษาธรรมชาติไว้จะนำมาซึ่งความประทับใจและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ซึ่งจะส่งผลให้นักท่องเที่ยวมีการบอกต่อและเดินทางกลับมาเยือนใหม่อีกครั้ง

2. การจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวที่ส่งเสริมการเรียนรู้ และการค้นหาของนักท่องเที่ยว ซึ่งแรงจูงใจในการมาเยือนของนักท่องเที่ยวที่สำคัญคือการได้เรียนรู้เกี่ยวกับสิ่งต่าง ๆ ในชุมชน ทั้งความเป็นธรรมชาติ วัฒนธรรมและวิถีชีวิตของชุมชน ดังนั้นการมีกิจกรรม

3. การเรียน เช่นในปัจจุบันชุมชนมีการจัดทำฐานการเรียนรู้ทั้งหมด 5 ฐาน ซึ่งเป็นสิ่งที่

4. นักท่องเที่ยวประทับใจ ทั้งความสะอาดของชุมชน ความสามัคคีของชุมชน เป็นต้น ดังนั้นชุมชนสามารถพัฒนากิจกรรมอื่น ๆ เพิ่มขึ้นเพื่อให้นักท่องเที่ยวได้เลือกประกอบด้วยตนเองได้

5. การจัดการนักท่องเที่ยวที่เดินทางไปท่องเที่ยวสปาโคลนนั้น ต้องมีการจำกัดจำนวนนักท่องเที่ยว เพื่อที่จะให้รักษาไว้ซึ่งความเป็นธรรมชาติ และความรู้สึที่ไมแออัดของนักท่องเที่ยว ซึ่งจะไปซึ่งการท่องเที่ยวที่มีคุณภาพและยั่งยืนต่อไป

6. เนื่องจากการรับรู้ของนักท่องเที่ยวในส่วน ของพฤติกรรมนักท่องเที่ยวที่เหมาะสมมีค่าคะแนนที่น้อย ดังนั้นชุมชนควรมีการเพิ่มการดูแลจัดการพฤติกรรมท่องเที่ยวให้มีความเหมาะสม ไม่ทำลายทรัพยากรและที่ระหนักต่อการอนุรักษ์ และดูแลรักษาทรัพยากรการท่องเที่ยว

6. อภิปรายผล

6.1 พฤติกรรม การรับรู้ และแรงจูงใจของนักท่องเที่ยว

พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวคือ การแสดงออกของนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวในพื้นที่แหล่งท่องเที่ยว (Treesuwan & Kanchula, 2017) ซึ่งพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาเยือนในแหล่งท่องเที่ยวชุมชนบ้านถ้ำเสือนั้นเป็นนักท่องเที่ยวกลุ่มประจักษ์ประจักษ์มา ประชุม และการท่องเที่ยวเป็นส่วนใหญ่ โดยเป็นกลุ่มที่เดินทางมาครั้งแรก โดยมีการพักผ่อนหย่อนใจทั้งด้านร่างกายและจิตใจ และการเรียนรู้วิถีชีวิตชุมชนเป็นแรงจูงใจที่สำคัญในการเดินทางมาท่องเที่ยวในชุมชนท่องเที่ยวบ้านถ้ำเสือ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Sirin et al. (2018) ที่พบว่านักท่องเที่ยวชาวไทยส่วนใหญ่เดินทางมาท่องเที่ยวเพื่อพักผ่อนหย่อนใจ ดังนั้นพฤติกรรมและแรงจูงใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในปัจจุบันจะเห็นได้ว่ามีความต้องการเดินทางท่องเที่ยวเพื่อการพักผ่อนจากการใช้ชีวิตอยู่ในปัจจุบัน แหล่งท่องเที่ยวจึงเป็นพื้นที่สำคัญที่ดึงดูดให้นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เดินทางไปท่องเที่ยว ซึ่งทรัพยากรภายในชุมชนที่สำคัญในพื้นที่ ได้แก่ ทะเล ป่าชายเลน หาดโคลนร้อน ถ้ำ และธรรมชาติในพื้นที่รอบๆ ของชุมชน ดังนั้นในการบริหารจัดการของชุมชนจึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะรักษาให้มีสภาพคงเดิม นำไปสู่การพักผ่อนและการเรียนรู้ของผู้มาเยือนได้อย่างต่อเนื่อง

แรงจูงใจเป็นเหตุผลของการกระทำบางอย่างที่อยู่ภายในตัวของบุคคล ซึ่งจากการให้ความหมายของแรงจูงใจของ Walters (1978) นั้น แรงจูงใจจึงเป็นเหตุผลของการกระทำ ที่ส่งผลให้บุคคลต้องกระทำหรือเคลื่อนไหวหรือมีพฤติกรรม ดังนั้นเหตุผลที่ทำให้นักท่องเที่ยวเดินทางมาเยือนบ้านถ้ำเสือคือการพักผ่อน ในด้านการรับรู้ของนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับชุมชนนั้นพบว่า มีความสอดคล้องกับแรงจูงใจในการเดินทางมาเยือน นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่รับรู้ว่าคุณสมบัติของบ้านถ้ำเสือมีทัศนียภาพและระบบนิเวศที่สวยงาม แหล่งท่องเที่ยวมีเอกลักษณ์ โดดเด่นทั้งทางธรรมชาติและวัฒนธรรม

นอกจากนี้แล้วนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาเยือนบ้านถ้ำเสือยังมีความพึงพอใจต่อความเป็นธรรมชาติและทัศนียภาพที่สวยงามของชุมชนท่องเที่ยวบ้านถ้ำเสือ รวมทั้งกิจกรรมการท่องเที่ยวที่ชุมชนจัดขึ้นในระดับมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับผลของพฤติกรรมนักท่องเที่ยว แรงจูงใจและการรับรู้ของนักท่องเที่ยวที่พบว่า ทรัพยากรการท่องเที่ยวในชุมชนเป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้นักท่องเที่ยวได้เดินทางมาท่องเที่ยว และได้พักผ่อนหย่อนใจ รวมทั้งได้ประกอบกิจกรรมการท่องเที่ยวภายในชุมชน ร่างกายและจิตใจและความต้องการเรียนรู้วิถีชีวิตชุมชน ซึ่งเป็นแรงภายในตัวของนักท่องเที่ยว ที่ส่งผลให้นักท่องเที่ยวมีพฤติกรรมในการเดินทางมาท่องเที่ยวในพื้นที่ชุมชนท่องเที่ยวบ้านถ้ำเสือ ซึ่งภายในชุมชนมีสถานที่ท่องเที่ยวเพื่อให้ให้นักท่องเที่ยวได้พักผ่อน และเรียนรู้

6.2 ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการเดินทางมา

เยือนชุมชนท่องเที่ยว

ผลการศึกษาเห็นได้ชัดว่านักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจและประทับใจในความสวยงามของธรรมชาติ/ทัศนียภาพมากที่สุด เกล็ดขี้ผึ้งทางธรรมชาติและวัฒนธรรม รวมทั้งสภาพพื้นที่โดยรวมของชุมชนและแหล่งท่องเที่ยวมีความสะอาดและปลอดภัย ซึ่งนอกจากสภาพภูมิทัศน์และทรัพยากรทางธรรมชาติที่สวยงามแล้วนั้น ชุมชนยังมีการบริหารจัดการพัฒนาโดยนำเอาหลัก “บวร” หรือ บ้าน วัด โรงเรียน จนได้รับรางวัลชนะเลิศเป็นหมู่บ้านสะอาด ถนนสวย ระดับจังหวัดประจำปี ประจำปี พ.ศ. 2551-2552 (Ban Thamsua Tourism Community, 2018) อีกทั้งยังมีรูปแบบการท่องเที่ยวและกิจกรรมที่หลากหลายสำหรับต้อนรับนักท่องเที่ยว และสร้างความประทับใจให้แก่นักท่องเที่ยวได้เป็นอย่างดี โดยเฉพาะการที่ชุมชนมีทรัพยากรการท่องเที่ยวที่สวยงามและเป็นธรรมชาติ ที่สร้างความพึงพอใจให้แก่นักท่องเที่ยว เช่นเดียวกับการศึกษาของ Samart (2002) ที่พบว่านักท่องเที่ยวชาวไทยมีความพึงพอใจต่อการมา จังหวัดกระบี่ โดยมีความพึงพอใจต่อความสวยงามของสถานที่ท่องเที่ยวที่มีความสวยงามมีเอกลักษณ์มากที่สุด รวมทั้งสอดคล้องกับการศึกษาของ Sangpikul (2017) ซึ่งชี้ให้เห็นว่าคุณภาพของแหล่งท่องเที่ยวเป็นองค์ประกอบสำคัญในการรับรู้ของนักท่องเที่ยวที่มีต่อแหล่งท่องเที่ยว และการพัฒนากลยุทธ์การท่องเที่ยวที่เหมาะสมจะดึงดูดนักท่องเที่ยวให้กลับมาท่องเที่ยวซ้ำ ซึ่งจากการศึกษาในครั้งนี้พบว่านักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ต้องการเดินทางกลับมาเที่ยวซ้ำอีกครั้งในชุมชนท่องเที่ยวบ้านถ้ำเสือ ซึ่งลักษณะและพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวที่ต้องการกลับมาเยือนอีกครั้งนั้นชี้ให้เห็นว่าพฤติกรรมดังกล่าวเป็นลักษณะที่ส่งผลให้เกิดการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน (Swarbrooke, 1999) นอกจากนี้แล้วจากการศึกษาของ Cheablum et al. (2015) ยังแสดงให้เห็นว่าความพึงพอใจโดยรวมของนักท่องเที่ยวเป็นปัจจัยที่ส่งเสริมการกลับมาเยือนอีกครั้ง ของนักท่องเที่ยว ซึ่งจากผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่านักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ต้องการกลับมาเที่ยวชุมชนบ้านถ้ำเสืออีกครั้ง ดังนั้นในการจัดการการท่องเที่ยวให้มีความยั่งยืนนั้น จึงต้องสร้างความพึงพอใจให้แก่นักท่องเที่ยวเพื่อส่งเสริมพฤติกรรมนักท่องเที่ยวให้มีการกลับมาเที่ยวซ้ำ รวมถึงให้มีการดูแลรักษาทรัพยากรการท่องเที่ยวให้ยังคงอยู่ตลอดไป

7. References

- Ban Thamsua Tourism Community. (2018). *chumchon ban tham sŭa 'amphœ' ao lu'k changwat krabi* [Ban Thamsua Tourism Community Ao-Luk District Krabi Province]. Retrieved from <http://www.tourvtthai.com/http://www.tourvtthai.com/2015/travel/601200000006>.

- Cheablum, O., Shrestha, R. P., & Emphandhu, D. (2013). - Does Coral Bleaching Impact Tourists' Revisitation? A case of Mu Ko Surin Marine National Park, Thailand. *Journal of Food, Agriculture & Environment*, 11(3-4), 2648-2654.
- Cochran, W.G. (1977). *Sampling Techniques*. 3rd (ed.) New York: John Wiley and Sons.
- Designated Areas for Sustainable Tourism Administration. (2018). *kanthongthieo doi chumchon* [Community-Based Tourism]. Retrieved from <http://www.dasta.or.th/>
- Jittungwattana, B. (2005). *kanphatthana kanthongthieo yang yangyuan* [Sustainable tourism development]. Bangkok, Thailand.
- Kanjanaprom, S. (2012). *khwamphungphochai khong nakthongthieo thi mi to kanthongthieo choen Niwet thang thale ko a dang changwat satun* [Tourists' Satisfaction toward Marine Ecotourism in Adang Island, Satun Province]. (Master's Thesis, Srinakharinwirot University, Thailand).
- Keereephet, S., Thumathiwat, D., & Mankeb, P. (2018). Thai Tourists' Satisfaction toward Ecotourism Management of Kiriwong Community, Lan Ska District, Nakhon Si Thammarat Province. *Kingmongkut's Agricultural Journal*, 36 (1), 87-98.
- Khamkhom, A. (2003). *kanhai borikan sinchua khong thanakhan akhan songkhro : suksa chak khwamkhithen khong phuchai borikan fai kitchakan sakha krungthep lae parimonthon* [Providing loans of Government Housing Bank: Study of user feedback services affairs Bangkok and vicinity]. (Master's Thesis, Kasetsart University, Thailand).
- Ministry of Tourism & Sports. (2019). *rabop sathiti kanthongthieo khong prathet Thai* [Tourism Statistics System of Thailand]. Retrieved from https://www.mots.go.th/ewt_dl_link.php?nid=11321
- Ministry of Tourism & Sports. (2017). *Assessing the situation and trends of the tourism industry*. In the national tourism development plan No.2 (B.E.2560-2564) (ed.), Bangkok, Thailand.
- Office of the National Economic and Social Development Council. (2017). *The Twelfth National Economic and Social Development Plan (2017-2021)*. Retrieved from https://www.nesdb.go.th/nesdb_en/ewt_dl_link.php?nid=4345
- Pharasakul, L. (2017). *phruttikam nakthongthieo* [Tourist Behavior]. Bangkok, Thailand.
- Pisitmukda, N. (2008). *kan priaptheyop khwamphungphochai khong phuchai borikan sinchua bokkhon khong thanakhan satenda chata et (Thai) kat (Mahachon) lae thanakhansiti baeng nai kheth Krung Thep Maha Nakhon* [A comparison of users' satisfaction of personal loan between standard].(Master's Thesis, Srinakharinwirot University, Thailand).
- Pitipat, S., & Na Nong Khai, K. (2013). Thai Tourist Behavior toward Visiting the Red Water Lily Lake Tourism Destination, Kampawadee District, UdonThani. *Humanities and Social Sciences Research Journal*, 9(3), 245- 261.
- Rewtrakunphaiboon, W. (2014). *phruttikam nakthongthieo* [Tourist behavior]. Pathumthani: The Publisher of Bangkok University.
- Samart, S. (2002). *khwamphungphochai lae phruttikam khong nakthongthieo Thai nai changwat Krabi* [Thai Tourists' Satisfaction and Behavior in Krabi Province]. (Master's Thesis, Srinakharinwirot University, Thailand).
- Sangpikul, A. (2017). Factors of destination quality influencing tourists' destination loyalty in visiting Phuket. *Journal of Modern management*, 15(2), 159-167.

- Soponsiri, S. (2011). *kan wikhro phrU'ttikam nakthongthiao* [Tourist behavior analysis]. Bangkok: Thailand.
- Swarbrooke, J. (1999) *Sustainable Tourism Management*. Oxon: CABI Publishing United.
- Tapachai, N. (2005). *phrU'ttikam nakthongthiao* [Tourist behavior]. Tutorial series of marketing strategies in the tourism industry. School of Management Science SukhothaiThammathirat University.
- Treesuwan, S., & Kanchula, C. (2018). Tourists' Values and Behaviors Towards Dam Destinations in Thailand
- Case Study: Ratchaphapha Dam in Khao Sok National Park, Surat Thani Province and Srinakarin Dam in KheUN Sri Nakarin National Park, Kanchanaburi Province. *Srinakharinwirot Business Journal*, 8(1), 51-74.
- Tourism council of Thailand. (2018). *Thailand tourism confidence index 2nd (ed.) quarter of 2018*. [Electronic version]. Retrieve from <http://www.thailandtourismcouncil.org>
- Walters, C. G. (1978). *Consumer behavior: Theory and practice*. Homewood, IL: Richard D.Irwin.