

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

ในการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อนักท่องเที่ยวชาวไทยในการท่องเที่ยวเมืองพัทยาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ของการศึกษา 3 วัตถุประสงค์ คือ วัตถุประสงค์แรก เพื่อศึกษาพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาท่องเที่ยวเมืองพัทยา วัตถุประสงค์ที่สอง เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการมาท่องเที่ยวเมืองพัทยานักท่องเที่ยวชาวไทย และวัตถุประสงค์ที่สาม เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาท่องเที่ยวเมืองพัทยา

การศึกษานี้ได้ใช้กลุ่มตัวอย่าง คือ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยวเมืองพัทยา จำนวน 400 คน โดยนำกลุ่มตัวอย่างมาจำแนกตามค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยว ได้ 3 กลุ่ม ได้แก่ นักท่องเที่ยวที่มีค่าใช้จ่ายไม่เกิน 5,000 บาท นักท่องเที่ยวที่มีค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยว 5,001 – 10,000 บาท และนักท่องเที่ยวที่มีค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยว 10,001 บาท ขึ้นไป ซึ่งผลจากการศึกษาสามารถสรุปได้ดังนี้

5.1 สรุปผลการศึกษา

ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยวเมืองพัทยา

พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยกลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชายร้อยละ 4.4 มีอายุอยู่ในช่วงอายุ 26 – 40 ปี มีสถานภาพโสด มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ประกอบอาชีพพนักงาน/ลูกจ้างบริษัทเอกชน มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 25,000 บาท และพักอาศัยอยู่ในกรุงเทพฯและปริมณฑล

ผลการศึกษาพฤติกรรมในอันดับหนึ่งของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยวเมืองพัทยา

พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยกลุ่มตัวอย่าง มีค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยวในหมวด ทะเล ชายหาด และเครื่องเล่นทางน้ำ โดยมีค่าใช้จ่าย ไม่เกิน 5,000 บาท

วัตถุประสงค์ในการท่องเที่ยว คือ พักผ่อน เช่นเดียวกับนักท่องเที่ยวชาวไทยกลุ่มตัวอย่างทุกกลุ่ม

ลักษณะของการเดินทางมาท่องเที่ยว คือ เดินทางมากับเพื่อน เช่นเดียวกับนักท่องเที่ยวชาวไทยกลุ่มตัวอย่างทุกกลุ่ม

ประเภทของกิจกรรมที่นักท่องเที่ยวชื่นชอบ คือ ทะเล ชายหาดและหมู่เกาะ เช่นเดียวกับนักท่องเที่ยวชาวไทยกลุ่มตัวอย่างทุกกลุ่ม

สถานที่พักค้างคืน คือ บังกะโล/รีสอร์ท เช่นเดียวกับกลุ่มนักท่องเที่ยวที่มีค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยว 5,001 – 10,000 บาท และนักท่องเที่ยวที่มีค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยว 10,001 บาท ขึ้นไป ในขณะที่กลุ่มนักท่องเที่ยวที่มีค่าใช้จ่ายไม่เกิน 5,000 บาท พักที่บ้านญาติ/เพื่อน

พาหนะที่ใช้เดินทาง คือ รถยนต์ส่วนตัว เช่นเดียวกับนักท่องเที่ยวชาวไทยกลุ่มตัวอย่างทุกกลุ่ม

ระยะเวลาที่ใช้ในการท่องเที่ยว คือ 2-3 วัน เช่นเดียวกับกลุ่มนักท่องเที่ยวที่มีค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยว 5,001 – 10,000 บาท และนักท่องเที่ยวที่มีค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยว 10,001 บาท ขึ้นไป ในขณะที่กลุ่มนักท่องเที่ยวที่มีค่าใช้จ่ายไม่เกิน 5,000 บาท ใช้เวลาในการท่องเที่ยว 1 วัน

ผลการศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการอันดับหนึ่งของแต่ละปัจจัยที่มีผลต่อการเดินทางมาท่องเที่ยวเมืองพัทยาของนักท่องเที่ยวชาวไทย

โดยจำแนกนักท่องเที่ยวชาวไทยกลุ่มตัวอย่าง ตามค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยว ได้ 3 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มนักท่องเที่ยวที่มีค่าใช้จ่ายไม่เกิน 5,000 บาท กลุ่มนักท่องเที่ยวที่มีค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยว 5,001 – 10,000 บาท และกลุ่มนักท่องเที่ยวที่มีค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยว 10,001 บาท ขึ้นไป พบว่า

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ กลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยทุกกลุ่ม ให้ความสำคัญด้านทะเล ชายหาด และหมู่เกาะ

ปัจจัยด้านราคา กลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีค่าใช้จ่ายไม่เกิน 5,000 บาท ให้ความสำคัญด้านราคาบัตรผ่านเข้าสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ ส่วนกลุ่มนักท่องเที่ยวที่มีค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยว 5,001 – 10,000 บาท และกลุ่มนักท่องเที่ยวที่มีค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยว 10,001 บาท ขึ้นไป ให้ความสำคัญด้านราคาของอาหารและเครื่องดื่ม

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย กลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีค่าใช้จ่ายไม่เกิน 5,000 บาท และกลุ่มนักท่องเที่ยวที่มีค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยว 5,001 – 10,000 บาท ให้ความสำคัญด้านแหล่งในการหาข้อมูลเมืองพัทยา ส่วนกลุ่มนักท่องเที่ยวที่มีค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยว 10,001 บาท ขึ้นไป ให้ความสำคัญด้านการเดินทางโดยรถยนต์ส่วนตัว

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด กลุ่มนักท่องเที่ยวที่มีค่าใช้จ่ายไม่เกิน 5,000 บาท ให้ความสำคัญด้านการได้รับคำแนะนำ/คำชักชวนจากญาติ/เพื่อน/คนรู้จัก ส่วนกลุ่มนักท่องเที่ยวที่มีค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยว 5,001 – 10,000 บาท ให้ความสำคัญด้านราคาห้องพักตามฤดูกาล ขณะที่กลุ่มนักท่องเที่ยวที่มีค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยว 10,001 บาท ขึ้นไป ให้ความสำคัญด้านราคาแพ็คเกจสถานที่ท่องเที่ยว

ปัจจัยด้านบุคลากร กลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยทุกกลุ่ม ให้ความสำคัญด้านพนักงานต้อนรับที่ต่างๆ

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ กลุ่มนักท่องเที่ยวที่มีค่าใช้จ่ายไม่เกิน 5,000 บาท ให้ความสำคัญด้านการคมนาคมในพื้นที่ ส่วนกลุ่มนักท่องเที่ยวที่มีค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยว 5,001 – 10,000 บาท ให้ความสำคัญด้านความสะอาดของชายหาด ขณะที่กลุ่มนักท่องเที่ยวที่มีค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยว 10,001 บาท ขึ้นไป ให้ความสำคัญด้านภูมิทัศน์ของชายหาด

ปัจจัยด้านกระบวนการ กลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยทุกกลุ่ม ให้ความสำคัญด้านความรวดเร็วและความสะดวกในการได้รับบริการต่างๆ

ปัจจัยด้านต่างๆ กลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีค่าใช้จ่ายไม่เกิน 5,000 บาท และกลุ่มนักท่องเที่ยวที่มีค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยว 5,001 – 10,000 บาท ให้ความสำคัญด้านเคยเดินทางมาแล้ว ส่วนกลุ่มนักท่องเที่ยวที่มีค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยว 10,001 บาท ขึ้นไป ให้ความสำคัญด้านรายได้ของท่านมีผลต่อการมาท่องเที่ยว

การจัดลำดับความสำคัญและวัดระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีอิทธิพลต่อการมาท่องเที่ยวพัทยาของนักท่องเที่ยวชาวไทย นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาท่องเที่ยวเมืองพัทยาให้ความสำคัญระดับปานกลางในทุกปัจจัย

ผลการศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยวเมืองพัทยา
ความพึงพอใจด้านสถานที่ นักท่องเที่ยวชาวไทยพึงพอใจความสวยงามของสิ่งแวดล้อมทางธรรมชาติมากที่สุด รองลงมาพึงพอใจความสะดวกสบายของที่พัก

ความพึงพอใจด้านการเดินทางภายในพัทยา นักท่องเที่ยวชาวไทยพึงพอใจการเดินทางโดยรถยนต์ส่วนตัวมากที่สุด รองลงมาพึงพอใจการเดินทางโดยรถสองแถว

ความพึงพอใจด้านการเดินทางไป-มาเมืองพัทยา นักท่องเที่ยวชาวไทยพึงพอใจการเดินทางโดยรถยนต์ส่วนตัวมากที่สุด รองลงมาพึงพอใจการเดินทางโดยรถโดยสารประจำทาง

ความพึงพอใจด้านอรรถาศัยของคนท้องถิ่น นักท่องเที่ยวชาวไทยพึงพอใจอรรถาศัยของคนในท้องถิ่นมากที่สุด รองลงมาพึงพอใจอรรถาศัยของพนักงานบริการต่างๆ

ความพึงพอใจด้านระดับราคาสินค้าและบริการ นักท่องเที่ยวชาวไทยพึงพอใจระดับราคาของสถานที่ท่องเที่ยวมากที่สุด รองลงมาพึงพอใจระดับราคาของที่พัก

ความพึงพอใจด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน นักท่องเที่ยวชาวไทยพึงพอใจความปลอดภัยในที่พักมากที่สุด รองลงมาพึงพอใจความปลอดภัยบริเวณชายหาด

ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ นักท่องเที่ยวชาวไทยพึงพอใจสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐานมากที่สุด รองลงมาพึงพอใจห้องน้ำ-ห้องอาบน้ำ

ความพึงพอใจด้านข้อมูลข่าวสารการท่องเที่ยว นักท่องเที่ยวชาวไทยพึงพอใจอินเทอร์เน็ตมากที่สุด รองลงมาพึงพอใจข้อมูลจากญาติ/เพื่อน

5.2 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. ผลการศึกษาพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการมาท่องเที่ยวเมืองพัทยา พบว่าสถานที่พักที่นักท่องเที่ยวเลือกพัก คือ บังกะโล/รีสอร์ท ดังนั้น ทางสถานผู้ประกอบการน่าจะทำการส่งเสริมการตลาดในด้านที่พัก เช่น ด้านราคา เพื่อดึงดูดนักท่องเที่ยวให้พักมากขึ้น และจะได้ใช้ระยะเวลาในการท่องเที่ยวที่นานขึ้น

2. ผลการศึกษานโยบายที่มีผลต่อนักท่องเที่ยวชาวไทยในการมาท่องเที่ยวเมืองพัทยา พบว่าทุกปัจจัยนักท่องเที่ยวให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ผู้ประกอบการรวมถึงภาครัฐ น่าจะส่งเสริมในทุกๆด้านให้อยู่ในระดับความสำคัญมาก

3. ผลการศึกษาคความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการมาท่องเที่ยวเมืองพัทยา พบว่า

ด้านสถานที่ เมืองพัฒยาน่าจะประชาสัมพันธ์ให้ท่องเที่ยวทราบถึงกิจกรรมที่หลากหลายที่มีในพัทยา เนื่องจากพัทยามีกิจกรรมที่หลากหลายอยู่แล้ว แต่อาจไม่ได้รับการส่งเสริมให้เป็นที่รู้จักแพร่หลาย

ด้านการเดินทางภายในเมืองพัทยา เมืองพัฒยาน่าจะจัดระบบขนส่งที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น ทั้งตารางการเดินทาง ระยะเวลาที่ใช้ในการรอรถโดยสารประจำทาง และเส้นทางที่ครอบคลุมมากขึ้น

ด้านการเดินทางไป-มาเมืองพัทยา เมืองพัทยาหรือรัฐบาลน่าจะส่งเสริมให้มีการเดินทางผ่านรถไฟ เพื่อความสะดวกของผู้ที่พักอาศัยอยู่ในภาคต่างๆ ได้เดินทางสะดวก และประหยัด

ด้านอัยการของคนที่ท้องถิ่น เมืองพัฒยาน่าจะผลักดันหน่วยงานของรัฐมีบทบาทในการช่วยเหลือประชาชนในด้านต่างๆ เพิ่มมากขึ้นเพื่อสร้างความประทับใจและความเชื่อมั่นในการดูแลจากเทศบาล ทั้งด้านข้อมูล ความปลอดภัย และความช่วยเหลือต่างๆ

ด้านระดับราคาสินค้าและบริการ ผู้ประกอบการร้านอาหาร/เครื่องดื่ม และร้านของฝาก/ของที่ระลึก น่าจะทำการส่งเสริมการตลาด ในการกระตุ้นให้นักท่องเที่ยวเต็มใจใช้จ่ายด้านทั้งสองมากขึ้น

ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน เมืองพัทธาน่าจะสร้างความมั่นใจให้กับนักท่องเที่ยว ในการท่องเที่ยว สถานบันเทิง/Walking Street ให้มากขึ้น

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เมืองพัทธาน่าจะปรับปรุงประสิทธิภาพของระบบขนส่ง ให้มีความสะดวกในการใช้บริการแก่นักท่องเที่ยวให้มากขึ้น

ด้านข้อมูลข่าวสารการท่องเที่ยว เมืองพัทธาน่าจะมีนโยบายให้หน่วยงานราชการ ดำเนินงานควบคู่กับการให้ข้อมูลข่าวสารการท่องเที่ยวแก่นักท่องเที่ยว โดยผ่านสื่อต่างๆ ให้มากขึ้น

5.3 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ควรมีการถามระดับความสำคัญของโรงแรม ร้านอาหาร เพิ่มเติม เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อการมาท่องเที่ยวมากขึ้น ช่วยให้ผู้ประกอบการหรือหน่วยงานของทางราชการสามารถส่งเสริม/กระตุ้นได้ถูกปัจจัย
2. ในการหาความสัมพันธ์ของพฤติกรรม อาจใช้รายได้เป็นตัวหาความสัมพันธ์แทน ค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยวแต่ละครั้ง เพื่อให้ทราบถึงอุปสงค์ของผู้บริโภคอย่างแท้จริง
3. การถามระยะเวลาที่ใช้ในการท่องเที่ยว ควรเป็นคำถามปลายเปิดให้ผู้ตอบแบบสอบถามระบุคำตอบ เพื่อสามารถนำมาหาค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยวต่อวันได้
4. คำชี้แจงสำหรับการตอบแบบสอบถามเรื่องความพึงพอใจ ควรบังคับให้เรียงลำดับทุกข้อ เนื่องจากการแปลผลของงานวิจัยเล่มนี้ มีความคลาดเคลื่อนจากความเป็นจริง ในการให้เรียงลำดับแค่ 3 อันดับ จึงทำให้ความพึงพอใจที่ได้คะแนนน้อย แปลผลได้ว่า ไม่พึงพอใจ ซึ่งความเป็นจริงแล้ว ผู้ตอบแบบสอบถามไม่ได้เรียงลำดับ เนื่องจากไม่ได้รับการบริการ หรือไม่ได้สัมผัสกับความพึงพอใจนั้น จึงไม่ได้เรียงลำดับ