

พฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการท่องเที่ยวเกาะเกร็ด จังหวัดนนทบุรี

THE BEHAVIOR AND SATISFACTION OF THAI TOURISTS
ON VISITING KOH KRET (KRET ISLAND), NONGTHABURI PROVINCE

นันทิตา เพชรารณ¹
Nantita Petcharaporn¹

บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์ของงานวิจัย มีดังนี้ 1) เพื่อศึกษาพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการท่องเที่ยวเกาะเกร็ด 2) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการท่องเที่ยวเกาะเกร็ด 3) เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการท่องเที่ยวเกาะเกร็ด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 4) เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการท่องเที่ยวในเกาะเกร็ด จำแนกตามพฤติกรรม กลุ่มตัวอย่างคือ นักท่องเที่ยวชาวไทย จำนวน 385 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า t-test ค่า F-test ผลการวิจัยพบว่า

1) นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่รู้จักเกาะเกร็ดจากวารสารการท่องเที่ยว แหล่งท่องเที่ยวเพื่อศึกษาวិถีการดำเนินชีวิต เป็นสถานที่ที่ต้องการเข้ามาเที่ยวมากที่สุด โดยเดินทางมากับครอบครัวหรือญาติๆ และมีการจัดสรรค่าใช้จ่ายในการมาท่องเที่ยวระหว่าง 1,001-1,500 บาท ใช้จ่ายเป็นค่าของฝาก/ของที่ระลึก และรับทราบข่าวสารกิจกรรมการท่องเที่ยวผ่านทางอินเทอร์เน็ต 2) ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่เข้ามาท่องเที่ยวภาพรวมอยู่ในระดับมาก 3) เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า นักท่องเที่ยวที่มีเพศ อายุ รายได้ และสถานภาพแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการเข้ามาท่องเที่ยวด้านสถานที่แตกต่างกัน นักท่องเที่ยวที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ และสถานภาพแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการเข้ามาท่องเที่ยวด้านการบริการและความปลอดภัย และด้านอำนวยความสะดวกแตกต่างกัน 4) เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว จำแนกตามพฤติกรรม พบว่า การจัดสรรค่าใช้จ่ายและลักษณะการใช้จ่ายของนักท่องเที่ยวแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการเข้ามาท่องเที่ยวด้านสถานที่และด้านการบริการและความปลอดภัยแตกต่างกัน สถานที่ที่ต้องการท่องเที่ยว การเดินทางเข้ามาท่องเที่ยว การจัดสรรค่าใช้จ่าย และลักษณะการใช้จ่ายของนักท่องเที่ยวแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการเข้ามาท่องเที่ยวด้านการอำนวยความสะดวกแตกต่างกัน

คำสำคัญ: พฤติกรรมของนักท่องเที่ยว ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว เกาะเกร็ด

¹ อาจารย์ประจำสาขาวิชาการตลาด มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์, Lecturer of marketing, Rajapruk University, E-mail: napetca@rpu.ac.th

Abstract

The objectives of this research were: (1) to study the behavior of Thai tourists on visiting Kret Island, (2) to study the level of Thai tourists' satisfaction on visiting Kret Island, (3) to compare the level of Thai tourists' satisfaction on visiting Kret Island classified by individual's factors and (4) to compare the level of Thai tourist' satisfaction on visiting Kret Island classified by tourists' behavior. The sample consisted of 385 Thai tourists. The research instruments were questionnaires. Statistics for data analyses were frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, and F-test. Research findings were as follows:

1) Most of the Thai tourists received their information from tourism journals. The most attractive spot of Thai tourists was location for studying the way of life. Most of them came with their family or relatives. The budget allocation of visiting was around 1,001-1,500 Baht. Their money was spent on souvenirs. Also, most of the tourists received the information of Kret Island's activities on the internet. 2) The overall level of the satisfaction of tourists visiting Kret Island was at a high level. 3) The Thai tourists' satisfaction level visiting Kret Island differed according to their gender, age, income, and status. They had different satisfaction levels regarding the location. Tourists with different gender, age, education background, income, and status had different satisfaction levels regarding service and safety. Also, tourists with different gender, age, education background, income and status had different satisfaction levels regarding facility. 4) The comparison of the Thai tourists' satisfaction level visiting Kret Island classified by tourists' behavior. It was found that tourists' budget allocation and expenses were different. They had different satisfaction levels of visiting regarding location, service, and safety. Also, the location, the traveling, the budget allocation, and the tourist's expenses were different. They had different satisfaction levels of visiting regarding facility.

Keywords: Behavior of tourists, Satisfaction of tourists, Koh Kret

บทนำ

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวนับได้ว่าเป็นอุตสาหกรรมที่ทำรายได้ให้กับประเทศไทยจำนวนมากและมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นทุกปี รายได้ส่วนหนึ่งมาจากนักท่องเที่ยวชาวไทยที่นิยมท่องเที่ยวภายในประเทศมากขึ้น เนื่องจากภาครัฐรณรงค์ให้ประชาชนท่องเที่ยวในประเทศ รวมทั้งแหล่งท่องเที่ยวของไทยก็นับได้ว่า มีจุดเด่นที่มีเอกลักษณ์เฉพาะที่สามารถดึงดูดให้นักท่องเที่ยวหันมาท่องเที่ยวในประเทศกันมากขึ้น ทั้งความหลากหลายในด้านรูปแบบของกิจกรรมการท่องเที่ยว ไม่ว่าจะเป็นการท่องเที่ยวชมธรรมชาติ ทะเล ภูเขา เกษะต่างๆ การท่องเที่ยวเชิงเกษตรที่สามารถเรียนรู้วิถีเกษตรกรรมของชาวชนบท หรือการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมที่สามารถสะท้อนถึงสภาพชีวิตความเป็นอยู่ เศรษฐกิจ สังคม หรือขนบธรรมเนียมประเพณีของคนแต่ละยุคสมัย

เกาะเกร็ด จังหวัดนนทบุรี นับได้ว่าเป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมที่ได้รับความนิยม เนื่องจากมีความหลากหลายในด้านรูปแบบการท่องเที่ยว เช่น การไหว้พระทำบุญในวัดต่างๆ การเยี่ยมชมวิถีชีวิตชุมชนชาวมอญ การเลือกซื้อสินค้าและสินค้าขึ้นชื่อของเกาะเกร็ด นอกจากนี้การที่เกาะเกร็ดได้รับความนิยมจากนักท่องเที่ยวเนื่องจากเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่ไม่ไกลจากกรุงเทพฯ มากนัก สามารถเดินทางมาได้สะดวกหลากหลายทาง และสามารถท่องเที่ยวได้ภายในวันเดียว แต่เมื่อปลายปี พ.ศ. 2554 ประเทศไทยประสบอุทกภัยครั้งร้ายแรง เกาะเกร็ด จังหวัดนนทบุรี เป็นอีกสถานที่ที่ได้รับผลกระทบตั้งแต่เดือนกันยายนจนถึงกลางเดือนธันวาคม 2554 ได้สร้างความเสียหายและเสียโอกาสด้านการท่องเที่ยวอย่างมหาศาล ผู้ประกอบการไม่สามารถผลิตและจำหน่ายสินค้าได้ ส่งผลทำให้นักท่องเที่ยวที่เข้ามาท่องเที่ยวในเกาะเกร็ดลดลง

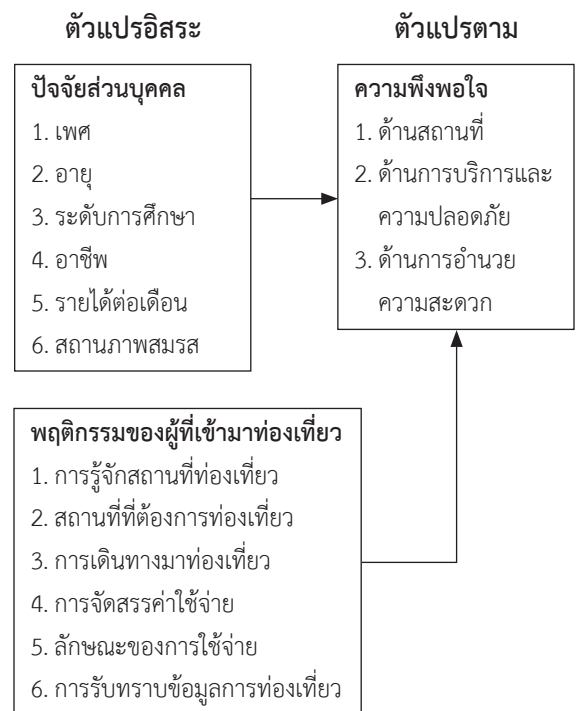
จากปัญหาที่กล่าวมาข้างต้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงพฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการท่องเที่ยวเกาะเกร็ด จังหวัดนนทบุรี

ช่วงหลังจากประสบอุทกภัย ซึ่งผลที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้จะเป็นประโยชน์และสามารถใช้เป็นแนวทางการพัฒนาและฟื้นฟูการท่องเที่ยวของเกาะเกร็ดต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการท่องเที่ยวในเกาะเกร็ด
2. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการท่องเที่ยวในเกาะเกร็ด
3. เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการท่องเที่ยวในเกาะเกร็ด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
4. เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการท่องเที่ยวในเกาะเกร็ด จำแนกตามพฤติกรรม

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ทบทวนวรรณกรรม

ณิชา จันทรมาลา (2553) ได้ศึกษาเรื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการจัดการการท่องเที่ยว กรณีศึกษา การท่องเที่ยว เกาะเกร็ด ตำบลเกาะเกร็ด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับความคาดหวังของนักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในเกาะเกร็ด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี และนักท่องเที่ยวที่มีภูมิลำเนาในจังหวัดนนทบุรี โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้ว พบว่า นักท่องเที่ยวให้ความสำคัญอยู่ในระดับมากที่สุด โดยความสำคัญในด้านร้านอาหารมากที่สุด ส่วนระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในเกาะเกร็ด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี และนักท่องเที่ยวที่มีภูมิลำเนาในจังหวัดนนทบุรีโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยให้ความสำคัญในด้านคมนาคมขนส่งมากที่สุด 2) ความคาดหวังกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในเกาะเกร็ด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี และนักท่องเที่ยวที่มีภูมิลำเนาในจังหวัดนนทบุรี ในภาพรวมทั้งหมดแตกต่างกันไปตามความพึงพอใจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ศิริกุล ผ่องบุรุษวงศ์ (2550) ทำวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกท่องเที่ยวเกาะเกร็ด จังหวัดนนทบุรี พบว่า จุดประสงค์ในการเดินทางมาเกาะเกร็ดเพื่อการท่องเที่ยว และเดินทางมาในวันหยุดนักขัตฤกษ์ ซึ่งบุคคลที่เดินทางมาด้วย คือ เพื่อน มีค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยวต่ำกว่า 1,000 บาท กิจกรรมที่ทำในขณะการท่องเที่ยว คือ การซื้อสินค้าเครื่องปั้นดินเผา เลือกรับประทานอาหารตามรถเข็นที่ชาวบ้านนำมาขาย และอาหารที่ชื่นชอบมากที่สุด คือ ทอดมันใส่หน่อกล้วย วิธีการเดินชมเกาะเกร็ดโดยการเดิน การเดินทางท่องเที่ยวครั้งนี้กลุ่มตัวอย่างตั้งใจมาเที่ยวเกาะเกร็ด องค์กรประกอบการท่องเที่ยวที่ชอบมากที่สุด คือ ของฝากที่ระลึก กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในบรรยากาศที่ดีของด้านร้านอาหารมากที่สุด ด้านยานพาหนะจะเป็นในเรื่องของ

การบริการที่ดีจากพนักงาน สินค้ามีคุณภาพดีเป็นในส่วน ของร้านขายของที่ระลึก สิ่งที่สามารถกระตุ้นความสนใจเกี่ยวกับการจัดโปรแกรมการท่องเที่ยวทางน้ำ คือ วัดและโบราณสถานริมคลอง ในการรับข้อมูลข่าวสารด้านการท่องเที่ยวเกาะเกร็ดจากนิตยสารการท่องเที่ยว การชมศิลปวัฒนธรรมของชาวมอญ และการนำศิลปกรรมมาเป็นสินค้าที่ระลึก มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจมาท่องเที่ยวที่เกาะเกร็ดมากที่สุด การต้องการหาทำเลธุรกิจมีผลต่อการตัดสินใจน้อยที่สุด งานเทศกาลวัฒนธรรมเป็นปัจจัยที่ต้องการให้มีเพิ่มในเกาะเกร็ด ส่วนใหญ่กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการมาท่องเที่ยวเกาะเกร็ดในครั้งนี้ และส่วนมากคิดว่าจะกลับมาท่องเที่ยวเกาะเกร็ดอีก ปัญหาและอุปสรรคที่พบมากที่สุด คือ การให้ข้อมูลการท่องเที่ยวแก่นักท่องเที่ยว รองลงมา คือ ราคาของสินค้าและบริการ ข้อเสนอแนะเพื่อเป็นประโยชน์และเป็นแนวทางในการพัฒนาการท่องเที่ยวเกาะเกร็ด มีดังนี้ ด้านผลิตภัณฑ์ การชมวิถีชีวิตจำลอง เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจมาท่องเที่ยวเกาะเกร็ด จึงควรจัดให้มีกิจกรรมรักษาแม่น้ำลำคลอง รวมถึงวัดวาอาราม โบราณสถานโบราณวัตถุ ด้านราคาสินค้า ควรมีการจัดให้มีมาตรฐานในระดับที่ใกล้เคียงกัน ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ควรทำความรู้จักเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยว โดยให้หน่วยงานการท่องเที่ยวประชาสัมพันธ์ ด้านการส่งเสริมการตลาด ควรมีการโฆษณาประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวเกาะเกร็ดเพิ่มมากขึ้นโดยผ่านสื่อต่างๆ ด้านพนักงานควรได้รับการปลูกฝังและฝึกฝนอบรมที่ดี ก่อนทำหน้าที่ให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ดูแลเรื่องความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ จัดระเบียบสถานที่ท่องเที่ยวให้มีมาตรฐานด้านคุณภาพ มีเจ้าหน้าที่รักษาความสะอาดอย่างทั่วถึง

อรุณี ธรรมคุณ (2550) ทำวิทยานิพนธ์เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการจัดการการท่องเที่ยวของชุมชนเกาะเกร็ด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ผลการศึกษา พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่

เป็นเพศหญิงมีอายุ 30-50 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี อาชีพรับจ้าง (พนักงานบริษัท หรือลูกจ้าง) รายได้ 10,000-20,000 บาทต่อเดือน ประสบการณ์การท่องเที่ยวที่เกาะเกร็ดตั้งแต่ 2 ครั้งขึ้นไป ต่อปี นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในการจัดการท่องเที่ยว ของชุมชนเกาะเกร็ด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี โดยรวมและรายด้าน 5 ด้าน คือ การจัดการสถานที่ของ เกาะเกร็ด การอำนวยความสะดวกในการจราจร การให้บริการที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวเกาะเกร็ด การให้บริการด้านความปลอดภัย และการให้บริการร้านค้า แก่นักท่องเที่ยว อยู่ในระดับปานกลาง ความพึงพอใจของ นักท่องเที่ยวในการจัดการท่องเที่ยวของชุมชนเกาะเกร็ด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี จำแนกตามเพศ ระดับ การศึกษา อายุ อาชีพ รายได้ และประสบการณ์ในการ ท่องเที่ยวมีดังนี้ นักท่องเที่ยวที่เป็นเพศหญิงและเพศชาย มีความพึงพอใจในการจัดการท่องเที่ยวของชุมชน เกาะเกร็ด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรีแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในด้านการอำนวยความสะดวกในการจราจร นักท่องเที่ยวที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจในการจัดการท่องเที่ยวแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในด้านการอำนวยความสะดวกในการจราจรด้านการให้บริการที่เกี่ยวข้อง กับการท่องเที่ยวในเกาะเกร็ด ด้านความปลอดภัยและ ด้านการให้บริการร้านค้าแก่นักท่องเที่ยว นักท่องเที่ยว ที่มีประสบการณ์การท่องเที่ยวต่างกันมีความพึงพอใจ ในการจัดการท่องเที่ยวแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .05 ในด้านการจัดการสถานที่ของ เกาะเกร็ด ด้านการอำนวยความสะดวกในการจราจร และด้านความปลอดภัย นักท่องเที่ยวที่มีการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจในการจัดการท่องเที่ยว ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้มีสมมติฐานการวิจัย ดังนี้

1. นักท่องเที่ยวที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการเข้ามาท่องเที่ยวแตกต่างกัน
2. พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวที่แตกต่างกัน มีระดับ ความพึงพอใจในการเข้ามาท่องเที่ยวแตกต่างกัน

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ นักท่องเที่ยว ชาวไทยที่เข้ามาท่องเที่ยวในเกาะเกร็ด การกำหนดกลุ่ม ตัวอย่างจะคำนวณหากกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมใช้กรณี ไม่ทราบจำนวนประชากรหรือประชากรที่ไม่สามารถนับ จำนวนได้ (Infinite Population) (ชานินทร์ ศิลป์จารุ, 2548: 48) ที่ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% ใช้สูตรในการ คำนวณ ดังนี้

$$\text{สูตร } n = \frac{P(1-P) (Z)^2}{e^2}$$

ได้กลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 385 คน โดยใช้วิธีการสุ่ม ตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) (ชานินทร์ ศิลป์จารุ, 2548: 66)

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบ สอบถาม มี 4 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมของนักท่องเที่ยว ในเกาะเกร็ด จังหวัดนนทบุรี เป็นลักษณะคำถามปลายปิด (Close ended Questions) ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับ ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในเกาะเกร็ด เป็นลักษณะมาตราส่วนการประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ แบ่งเป็น 3 ด้าน คือ ความพึงพอใจด้านสถานที่ ด้านบริการและความปลอดภัย และด้านการอำนวยความสะดวก ส่วนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะ เป็นลักษณะ แบบสอบถามปลายเปิด (Open ended Questions) เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็น ได้อย่างอิสระ

ผลการวิจัย

ตารางที่ 1 พฤติกรรมการเข้ามาท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้ามาท่องเที่ยวในเกาะเกร็ด

พฤติกรรมของนักท่องเที่ยว	ผลการวิจัย
การรู้จักสถานที่ท่องเที่ยว	นักท่องเที่ยวรู้จักเกาะเกร็ดจากวารสารการท่องเที่ยว คิดเป็นร้อยละ 27.5 รองลงมารู้จักเกาะเกร็ดจากอินเทอร์เน็ต คิดเป็นร้อยละ 26.3
สถานที่ที่ต้องการเข้ามาท่องเที่ยว	นักท่องเที่ยวต้องการเข้ามาเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวเพื่อศึกษาวิถีการดำเนินชีวิต เช่น กวานอาม่าน คิดเป็นร้อยละ 31.2 รองลงมาต้องการเข้ามาท่องเที่ยวแหล่งสินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึก เช่น เครื่องปั้นดินเผา คิดเป็นร้อยละ 28.1
การเดินทางมาท่องเที่ยวเกาะเกร็ด	นักท่องเที่ยวเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวกับครอบครัวหรือญาติๆ คิดเป็นร้อยละ 35.6 รองลงมาเดินทางมาคนเดียว คิดเป็นร้อยละ 20.0
การจัดสรรค่าใช้จ่าย	นักท่องเที่ยวมีการจัดสรรค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยวในเกาะเกร็ดอยู่ระหว่าง 1,001-1,500 บาท คิดเป็นร้อยละ 28.3 รองลงมา มีการจัดสรรค่าใช้จ่ายอยู่ระหว่าง 501-1,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 21.0
ลักษณะของการใช้จ่าย	ลักษณะของการใช้จ่ายของนักท่องเที่ยวเป็นค่าของฝาก/ของที่ระลึก คิดเป็นร้อยละ 32.5 รองลงมาเป็นค่าอาหาร/เครื่องดื่ม คิดเป็นร้อยละ 25.2
การรับทราบข้อมูลการท่องเที่ยว	นักท่องเที่ยวรับทราบข้อมูลข่าวสารกิจกรรมการท่องเที่ยวเกาะเกร็ดจากทางอินเทอร์เน็ต คิดเป็นร้อยละ 28.9 รองลงมาทราบข้อมูลจากวารสารการท่องเที่ยว คิดเป็นร้อยละ 27.2

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้ามาท่องเที่ยวในเกาะเกร็ด

ระดับความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ		
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับ
1. ด้านสถานที่	4.11	0.38	มาก
2. ด้านการบริการและความปลอดภัย	3.72	0.57	มาก
3. ด้านการอำนวยความสะดวก	3.89	0.47	มาก
ภาพรวมความพึงพอใจ	3.91	0.42	มาก

จากตารางที่ 2 พบว่า นักท่องเที่ยวที่เข้ามาท่องเที่ยวเกาะเกร็ด มีระดับความพึงพอใจในภาพรวมระดับมาก ($\bar{X} = 3.91$) โดยมีความพึงพอใจด้านสถานที่ ($\bar{X} = 4.11$) ด้านการอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 3.89$) และด้านการบริการและความปลอดภัย ($\bar{X} = 3.72$) อยู่ในระดับมาก

สมมติฐานข้อที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยวที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการเข้ามาท่องเที่ยวแตกต่างกัน

จากการศึกษาระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้ามาท่องเที่ยวเกาะเกร็ด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า นักท่องเที่ยวที่มีเพศ อายุ รายได้ และสถานภาพแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการเข้ามาท่องเที่ยวด้านสถานที่แตกต่างกัน นักท่องเที่ยวที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ และสถานภาพแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการเข้ามาท่องเที่ยวด้านการบริการและความปลอดภัยแตกต่างกัน และนักท่องเที่ยวที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ และสถานภาพแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการเข้ามาท่องเที่ยวด้านอำนวยความสะดวกแตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 2 พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการเข้ามาท่องเที่ยวแตกต่างกัน

จากการศึกษาระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้ามาท่องเที่ยวเกาะเกร็ด จำแนกตามพฤติกรรมของผู้ที่เข้ามาท่องเที่ยว พบว่า การจัดสรรค่าใช้จ่าย และลักษณะการใช้จ่ายของนักท่องเที่ยวแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการเข้ามาท่องเที่ยวด้านสถานที่ และด้านการบริการและความปลอดภัยแตกต่างกัน สถานที่ที่ต้องการท่องเที่ยว การเดินทางเข้ามาท่องเที่ยว การจัดสรรค่าใช้จ่าย และลักษณะการใช้จ่ายของนักท่องเที่ยวแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการเข้ามาท่องเที่ยวด้านการอำนวยความสะดวกแตกต่างกัน

อภิปรายผล

การเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจ

ในการเข้ามาท่องเที่ยวเกาะเกร็ด จังหวัดนนทบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยว พบว่า

นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีเพศแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการเข้ามาท่องเที่ยวเกาะเกร็ดแตกต่างกัน สอดคล้องกับอรุณี ธรรมคุณ (2550) ที่ได้ทำวิทยานิพนธ์เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการจัดการการท่องเที่ยวของชุมชนเกาะเกร็ด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี พบว่า นักท่องเที่ยวที่เป็นเพศหญิงและเพศชายมีความพึงพอใจในการจัดการท่องเที่ยวของชุมชนเกาะเกร็ด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรีแตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า เพศชายและเพศหญิงมีความแตกต่างกันในด้านความคิดเห็น ความรู้สึก และความต้องการที่ต่างกัน เพศหญิงอาจมีความต้องการในด้านต่างๆ มากกว่าเพศชาย การได้รับการตอบสนองที่เท่ากัน ก็อาจส่งผลต่อระดับความพึงพอใจที่ไม่เท่ากัน

นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีอายุแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการเข้ามาท่องเที่ยวเกาะเกร็ดแตกต่างกัน สอดคล้องกับสิริจิตรา ฤกษ์บ้าย (2550) ได้ศึกษาความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการจัดการท่องเที่ยวเกาะเกร็ด จังหวัดนนทบุรี พบว่า นักท่องเที่ยวที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อการจัดการท่องเที่ยวเกาะเกร็ด จังหวัดนนทบุรีแตกต่างกัน ซึ่งอาจเป็นเพราะว่า อายุในแต่ละช่วงวัยมีพฤติกรรมและความต้องการด้านการท่องเที่ยวแตกต่างกัน เช่น วัยอายุ 36-40 ปี เป็นวัยผู้ใหญ่ที่มีความต้องการการท่องเที่ยวด้านเชิงวิชาการ ซึ่งแตกต่างกับวัยรุ่นที่ต้องการท่องเที่ยวเพื่อความสนุกสนานเพลิดเพลิน จึงอาจทำให้ระดับความพึงพอใจในการท่องเที่ยวแตกต่างกัน

นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการเข้ามาท่องเที่ยวเกาะเกร็ดด้านการบริการและความปลอดภัย และด้านการอำนวยความสะดวกแตกต่างกัน อาจเป็นเพราะว่า ผู้ที่มีระดับการศึกษาสูง ส่วนใหญ่มีอาชีพที่มั่นคง รายได้สูง มีกำลังทรัพย์เพียงพอ ในการใช้จ่ายกับการท่องเที่ยว และมี

ความคาดหวังต่อการตอบสนองในด้านการบริการ และด้านการอำนวยความสะดวกมากกว่าผู้ที่มีระดับ การศึกษาน้อย เมื่อได้รับการตอบสนองไม่เป็นไปตามที่ คาดหวัง จึงส่งผลให้มีระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกัน

นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีรายได้แตกต่างกัน มีระดับ ความพึงพอใจในการเข้ามาท่องเที่ยวเกาะเกร็ดแตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ผู้ที่มีรายได้สูง มีความพร้อม และประสบการณ์ในการท่องเที่ยวที่หลากหลายกว่าผู้ที่มี รายได้น้อย เนื่องมาจากกำลังทรัพย์มากเพียงพอที่ใช้ ในการท่องเที่ยว ทำให้ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจที่ แตกต่างกัน

นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการเข้ามาท่องเที่ยวเกาะเกร็ด แตกต่างกัน อาจเป็นเพราะว่านักท่องเที่ยวที่สถานภาพ สมรส ส่วนใหญ่เดินทางมากับครอบครัวหรือคู่สมรส ลักษณะการท่องเที่ยวก็จะแตกต่างจากนักท่องเที่ยว ที่เดินทางมาคนเดียว เช่น นักท่องเที่ยวที่มากับครอบครัว อาจมีความสนใจในด้านการเที่ยวชมทิวทัศน์ วัดวาอาราม การทำบุญและสนใจในเรื่องการรับประทานอาหาร การซื้อของฝาก ซึ่งแตกต่างจากนักท่องเที่ยวที่มาคนเดียว อาจทำให้ส่งผลต่อความพึงพอใจในการท่องเที่ยวที่ แตกต่างกัน

การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ชาวไทยที่เข้ามาท่องเที่ยวในเกาะเกร็ด จังหวัดนนทบุรี จำแนกตามพฤติกรรมของนักท่องเที่ยว พบว่า สถานที่ ที่นักท่องเที่ยวต้องการเข้ามาเที่ยวแตกต่างกัน มีระดับ ความพึงพอใจในการเข้ามาท่องเที่ยวเกาะเกร็ดด้านการ อำนวยความสะดวกแตกต่างกัน พบว่า นักท่องเที่ยว ที่ต้องการเข้ามาศึกษาถึงวิถีการดำเนินชีวิต มีความพึง พอใจด้านการอำนวยความสะดวกมากกว่านักท่องเที่ยว ที่ต้องการเข้ามาเที่ยวในแหล่งขนมไทยและอาหาร ส่วนการจัดสรรค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยว แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการท่องเที่ยว เกาะเกร็ดด้านสถานที่ ด้านการบริการและความปลอดภัย ด้านการอำนวยความสะดวกแตกต่างกัน พบว่า

นักท่องเที่ยวที่มีการจัดสรรค่าใช้จ่ายมากกว่า 2,001 บาท มีระดับความพึงพอใจในการเข้ามาท่องเที่ยวเกาะเกร็ด ด้านสถานที่มากกว่านักท่องเที่ยวที่จัดสรรค่าใช้จ่าย ไม่เกิน 500 บาท ระหว่าง 501-1,000 บาท และระหว่าง 1,001-1,500 บาท และการจัดสรรค่าใช้จ่ายของ นักท่องเที่ยวมากกว่า 2,001 บาท มีระดับความพึงพอใจ ในการเข้ามาท่องเที่ยวเกาะเกร็ดด้านการบริการ และความปลอดภัยมากกว่าการจัดสรรค่าใช้จ่ายไม่เกิน 500 บาท และการจัดสรรค่าใช้จ่ายระหว่าง 501-1,000 บาท นอกจากนี้การจัดสรรค่าใช้จ่ายของนักท่องเที่ยวมากกว่า 2,001 บาท มีระดับความพึงพอใจในการเข้ามาท่องเที่ยว เกาะเกร็ดด้านการอำนวยความสะดวก มากกว่าการจัดสรร ค่าใช้จ่ายไม่เกิน 500 บาท และการจัดสรรค่าใช้จ่าย ระหว่าง 1,001-1,500 บาท ในส่วนลักษณะการใช้จ่าย ในการเข้ามาท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการท่องเที่ยวเกาะเกร็ดด้าน สถานที่ ด้านการบริการและความปลอดภัย ด้านการ อำนวยความสะดวกแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ พบว่า ลักษณะการใช้จ่ายในการซื้อของฝาก/ของที่ระลึกของ นักท่องเที่ยว มีระดับความพึงพอใจในการท่องเที่ยว เกาะเกร็ดด้านสถานที่ มากกว่าลักษณะการใช้จ่าย ในการซื้ออาหาร/เครื่องดื่ม และลักษณะการใช้จ่ายใน ด้านการเดินทาง ส่วนลักษณะการใช้จ่ายในการซื้อของฝาก/ ของที่ระลึกของนักท่องเที่ยว มีระดับความพึงพอใจในการ ท่องเที่ยวเกาะเกร็ด ด้านการบริการและความปลอดภัย มากกว่าลักษณะการใช้จ่ายในการซื้ออาหาร/เครื่องดื่ม และลักษณะการใช้จ่ายในการเดินทาง

ข้อเสนอแนะเชิงกลยุทธ์

จากผลวิจัยข้างต้นขอเสนอข้อเสนอแนะเชิงกลยุทธ์ ดังนี้

1. ด้านสถานที่ ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว เกาะเกร็ด ควรให้ความสำคัญกับการรักษาความสะอาด แหล่งท่องเที่ยวให้มีความสะอาดมากขึ้น วางแผนจัดระบบ การวางแผนขายสินค้า และจัดทางเดินอย่างเป็นระเบียบ

รวมทั้งควรอนุรักษ์และรักษาแหล่งท่องเที่ยวที่แสดงถึงวิถีการดำเนินชีวิตของชาวเกาะเกร็ดดั้งเดิมให้คงอยู่ไว้เพื่อให้คนรุ่นหลังได้ศึกษา

2. ด้านบริการและความปลอดภัย ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวเกาะเกร็ด ควรให้ความสำคัญกับการให้บริการด้านต่างๆ ให้เกิดความสะดวก ทั้งนี้การเดินทางไปยังเกาะเกร็ดต้องอาศัยเรือโดยสารข้ามฟากเป็นพาหนะในการเดินทาง ดังนั้นควรให้ความสำคัญกับการตรวจสอบอุปกรณ์ช่วยชีวิตในเรือโดยสารข้ามฟากให้มีความพร้อมในการใช้งานและเพียงพอต่อจำนวนนักท่องเที่ยว

3. ด้านการอำนวยความสะดวกควรตรวจสอบเรื่องราคาในการจำหน่ายของที่ระลึกให้มีความเหมาะสม รวมทั้งการดูแลเรื่องสาธารณูปโภคให้สะอาดและเพียงพอ

ต่อการรองรับนักท่องเที่ยวที่เพิ่มมากขึ้น

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาวิจัยรวมถึงชุมชนในท้องถิ่น สังคม ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวของเกาะเกร็ด จังหวัดนนทบุรี

2. ควรมีการศึกษาวิจัยพฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มีต่อการท่องเที่ยวเกาะเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ซึ่งปัจจุบันนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศมีความสนใจในท่องเที่ยวในเกาะเกร็ดเป็นจำนวนมาก เนื่องจากเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่มีความหลากหลาย เดินทางได้สะดวกและใช้ระยะเวลาท่องเที่ยวเพียงวันเดียว

บรรณานุกรม

- ณิชา จันทรมาลา. (2553). *ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการจัดการการท่องเที่ยว กรณีศึกษาการท่องเที่ยวเกาะเกร็ด ตำบลเกาะเกร็ด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี*. ปรินญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2548). *การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS*. กรุงเทพฯ: บริษัท วี.อินเตอร์ พรินท์ จำกัด.
- ศิริกุล ผ่องบุรุษวงศ์. (2550). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกท่องเที่ยวเกาะเกร็ด จังหวัดนนทบุรี*. ปรินญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.
- สิริจิตรา ฤกษ์บ้าย. (2550). *ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการจัดการท่องเที่ยวเกาะเกร็ด จังหวัดนนทบุรี*. ปรินญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- อรุณี ธรรมคุณ. (2550). *ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการจัดการท่องเที่ยวของชุมชนเกาะเกร็ด อำเภอเกาะเกร็ด จังหวัดนนทบุรี*. ปรินญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

Translated Thai References

- Jantramala, N. (2010). *Expectation and Satisfaction of Consumers Towards Tourism Management case study on Tourism in ko kret, Tumbon Ko Kret, Pak Kret District, Nonthaburi Province*. Master of Business Administration, Silpakorn University. [in Thai]
- Phongbumrungwong, S. (2007). *The factor Influencing the Decision of Domestic Tourism to Visit Koh Kret, Nonthaburi*. Master of Business Administration, Kasembundit University.

- Rerkbai, S. (2007). *Tourist's Opinions on the Management of Koh Kret tourism, Nonthaburi province*. Master of Science degree in Recreation Management, Srinakharinwirot University. [in Thai]
- Silpcharu, T. (2005). *Research and statistical analysis with SPSS*. Bangkok: V Inter Print Co.,Ltd. [in Thai]
- Thammakun, A. (2007). *Factors Affecting The Satisfaction of Tourists Regarding Tourism Management at Koh Kret Community, Pak Kret District, Nonthaburi Province*. Master of Arts, Ramkhamhaeng University. [in Thai]



Nantita Petcharaporn received her Bachelor Degree of Science, major in Computer Science from University of the Thai Chamber of Commerce in 2002. In 2008, she graduated Master of Business Administration, major in Marketing from Rajamangala University of Technology Thanyaburi. She is currently a full time lecturer in Faculty of Business Administration. Rajapruk University.