

การเปรียบเทียบทัศนคติ พฤติกรรม และแนวโน้มพฤติกรรมการท่องเที่ยว จังหวัดเชียงใหม่และภูเก็ตของนักท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร

A Comparison on Between Attitude, Behavior and Behavioral Trend in Tourism
Chiangmai and Phuket Provinces of Tourist in Bangkok Metropolitan Area

อภิญา ธนสารดีลก*

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา เปรียบเทียบทัศนคติ พฤติกรรมและแนวโน้ม พฤติกรรมการท่องเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่และภูเก็ตของนักท่องเที่ยว ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน สถานภาพครอบครัว ทัศนคติ พฤติกรรม และแนวโน้ม พฤติกรรมของนักท่องเที่ยว กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ นักท่องเที่ยวที่เคยมีประสบการณ์ ในการไปท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่และภูเก็ต อย่างน้อย 1 ครั้ง จำนวน 250 คน การเก็บข้อมูลใช้ แบบสอบถาม

ผลการวิจัยพบว่านักท่องเที่ยว ที่เคยมีประสบการณ์ในการไปท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่ และภูเก็ตอย่างน้อย 1 ครั้ง ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 25 – 34 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรีทำงานภาคเอกชน มีรายได้ต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท และมีสถานภาพโสดมีทัศนคติต่อการท่องเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่และภูเก็ต ด้านทรัพยากรท่องเที่ยวและด้านองค์ประกอบพื้นฐานของการท่องเที่ยวอยู่ในระดับดี ส่วนด้านค่าใช้จ่ายของจังหวัดเชียงใหม่อยู่ในระดับปานกลาง และจังหวัดภูเก็ตอยู่ในระดับไม่ดี มีระดับความพึงพอใจโดยรวมต่อการท่องเที่ยว มีการเข้าไปท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่และภูเก็ต เฉลี่ยประมาณ 3 ครั้ง และ 2 ครั้งตามลำดับภายใน 5 ปี ส่วนใหญ่เดินทางไป วันหยุดต่อเนื่อง นักท่องเที่ยวมีแนวโน้มพฤติกรรมที่จะกลับไปท่องเที่ยว และจะแนะนำผู้รู้จักให้ไปท่องเที่ยวอย่างแน่นอน นักท่องเที่ยวที่มีอายุแตกต่างกันมีแนวโน้มที่จะแนะนำผู้รู้จักให้ไปท่องเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่และภูเก็ตแตกต่างกัน อายุ ระดับการศึกษา และสถานภาพครอบครัวแตกต่างกัน มีแนวโน้มพฤติกรรมที่จะกลับไปท่องเที่ยวจังหวัด ภูเก็ตแตกต่างกันและสถานภาพครอบครัวแตกต่างกันจะแนะนำผู้รู้จักให้ไปท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ตแตกต่างกัน ส่วนทัศนคติต่อการท่องเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่ ทัศนคติด้านทรัพยากรท่องเที่ยว และองค์ประกอบพื้นฐานของการท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ต มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มพฤติกรรมท่องเที่ยวความพึงพอใจ และพฤติกรรมการท่องเที่ยวมีความสัมพันธ์กับแนวโน้มพฤติกรรม การท่องเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่ และภูเก็ตในทิศทางเดียวกัน ส่วนนักท่องเที่ยวมีทัศนคติความพึงพอใจพฤติกรรม และมีแนวโน้ม พฤติกรรม ต่อการท่องเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่และภูเก็ต แตกต่างกัน

* นิสิตปริญญาโทสาขาวิชาการจัดการ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

Abstract

The research is aimed to study a comparison on between attitude, behavior and behavioral trend in tourism Changmai and Phuket Provinces of tourist in Bangkok Metropolitan Area, classified by gender, age, education level, occupation, monthly income, marital status, attitude, behavior and behavioral trend of tourists. Sample size is 250 tourists who have been in Changmai and Phuket Provinces at least once. Data is gathered through questionnaire. The results of the research are as follows: Most tourists who have been to Changmai and Phuket Provinces at least once are female, aging between 25 and 34 years, holding bachelor degree, working in private company employees, having monthly income between 10,001 and 20,000 Baht and being single status. Tourists have attitude toward tourism Changmai and Phuket Provinces in category of tourism resources and fundamental tourism elements at good levels. In category of expenses in Changmai Province and Phuket Province, tourists' attitudes are at moderate levels and bad levels, respectively. Tourists are satisfied with overall tourism Changmai and Phuket Provinces at satisfied levels. Tourists have behavior in tourism Changmai and Phuket Provinces for the past five years in average of three and two trips, respectively. Most tourists prefer to travel during long holiday. Most tourists have behavioral trend in repeat travelling to both provinces at certainly levels. Moreover, tourists shall recommend other persons to travel at certainly levels. The difference in age influences the difference in recommending other persons to travel to Changmai and Phuket Province. The difference in age, education, marital status influences the difference in behavioral trend in repeat travelling to Phuket Province. The difference in marital status influences the difference in recommending other persons to travel to Phuket Province. Attitudes toward tourism Changmai Province and attitudes toward tourism Phuket Provinces in tourism resources and fundamental tourism elements have positively correlated to behavioral trend in tourism. Satisfaction toward tourism Changmai and Phuket Provinces and behavior in tourism Changmai and Phuket Provinces have positively correlated to behavioral trend in tourism Changmai and Phuket Provinces There are difference in attitude, satisfaction, behavior and behavioral trend in tourism Changmai and Phuket Provinces

บทนำ

กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา โดยสำนักงานปลัดกระทรวงได้จัดทำ (ร่าง) แผนยุทธศาสตร์ กู้วิกฤตและมาตรการกระตุ้นการท่องเที่ยว พ.ศ. 2552 – 2555 ในช่วงที่ภาคการท่องเที่ยวของประเทศ ได้รับผลกระทบจากปัจจัยลบต่างๆ ทั้งจากวิกฤตเศรษฐกิจโลก ปัญหาความไม่สงบทางการเมือง

และการแพร่ระบาดของโรคต่างๆ ซึ่งรัฐบาลได้ให้ความสำคัญกับภาคการท่องเที่ยวของประเทศ โดยคณะรัฐมนตรีได้มีมติ เมื่อวันที่ 17 เมษายน 2552 ประกาศให้การท่องเที่ยวเป็นวาระแห่งชาติ (National Agenda) เพื่อให้ทุกฝ่ายได้ใช้ความพยายามทุกรูปแบบในการช่วยกู้วิกฤตให้อุตสาหกรรมท่องเที่ยว ซึ่งเป็นฐานเศรษฐกิจที่สำคัญของประเทศกลับฟื้นตัวได้ในเวลาอันรวดเร็วที่สุด (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. 2552 – 2555: คำนำ) การที่จังหวัดเชียงใหม่ และภูเก็ตเป็นจังหวัดท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียงทางภาคเหนือและใต้ หากมีวันหยุดต่อเนื่องนักท่องเที่ยว จะตัดสินใจเดินทางท่องเที่ยวได้ง่าย ผลการวิจัยสามารถนำมาเป็นแนวทางส่งเสริมให้มีย่านท่องเที่ยว ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีรายได้สูงกว่าจังหวัดอื่นๆ เข้าไปเที่ยวให้มากขึ้น เพราะจากสรุปสถานการณ์ การท่องเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่จะเห็นว่าอัตราการเติบโตของนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและต่างชาติปี 2550 ลดลง เมื่อเทียบกับปี 2549 ส่วนจังหวัดภูเก็ต ในปี 2550 นี้ ยังคงมีการเติบโตเพิ่มขึ้นเมื่อเทียบกับปี 2549 แต่พบว่าอัตราการเพิ่มของนักท่องเที่ยวชาวไทยน้อยกว่านักท่องเที่ยวต่างชาติ ประมาณ ร้อยละ 50 และจากการที่จังหวัดเชียงใหม่และภูเก็ต ได้รับการกระทบกระเทือนจากอุบัติเหตุเหมือนกัน จังหวัดเชียงใหม่เกิดปัญหาหมอกควันและฝุ่นละอองขนาดเล็กปกคลุมพื้นที่ภาคเหนือตอนบนจากไฟไหม้ป่า จังหวัดภูเก็ตเคยประสบวิกฤตการณ์สึนามิเมื่อปลายปี 2547 ซึ่งมีผลกระทบต่อการท่องเที่ยวเป็นอย่างมากเช่นเดียวกัน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน สถานภาพครอบครัว ที่มีผลต่อแนวโน้มพฤติกรรมการท่องเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่และภูเก็ตของนักท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ ระหว่างทัศนคติ ความพึงพอใจ พฤติกรรมการท่องเที่ยวต่อการท่องเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่ และภูเก็ต กับ แนวโน้มพฤติกรรมการท่องเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่และภูเก็ตของนักท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร
3. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบ ทัศนคติ ความพึงพอใจ พฤติกรรมและแนวโน้มพฤติกรรม การท่องเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่และภูเก็ตของนักท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. **ลักษณะส่วนบุคคล** ใช้แนวคิดเกี่ยวกับการแบ่งส่วนตลาดของการท่องเที่ยวของมนัส สุวรรณและคนอื่นๆ (2548: 131 – 132) ตามหลักเกณฑ์เชิงประชากรศาสตร์ เป็นการแบ่งกลุ่มตลาดท่องเที่ยวตามปัจจัยหรือตัวแปรทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ รายได้ การศึกษา สถานภาพทางครอบครัว ขนาดของครอบครัว เชื้อชาติ และศาสนา
2. **ทัศนคติต่อการท่องเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่และภูเก็ต** ใช้แนวความคิดและทฤษฎี ดังนี้
 - 2.1 ทฤษฎีทัศนคติ ของ ไมเออร์ (Myers) ฟิชเชิน (Fishen) และแอจสัน (Ajzen. 1980) (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคนอื่นๆ. 2546: 214) ให้ความหมายของทัศนคติว่า เป็นการตอบสนองว่าชอบหรือไม่ชอบต่อสิ่งต่างๆ เช่น สิ่งของ คน สถานที่ การกระทำ ความคิด หรือ สถานการณ์ โดยแสดงออกในรูปของความเชื่อ ความรู้สึก หรือพฤติกรรม

2.2 ด้านทรัพยากรท่องเที่ยว ในการดูแลรักษาทรัพยากรธรรมชาติ ข้อทรัพยากรบนพื้นดิน (ภูเขาป่าไม้) และข้อทรัพยากรเกี่ยวกับน้ำ (น้ำตก แม่น้ำ ทะเล) รวมทั้งข้อการอนุรักษ์วัฒนธรรม ข้อเทศกาล งานประเพณี และข้อศิลปะ โบราณสถาน ใช้แนวคิดเกี่ยวกับทรัพยากรท่องเที่ยวของ ทิววรรณ พุ่มมณี (2544: 45 – 46) ที่กล่าวว่าทรัพยากรท่องเที่ยว ประเภทธรรมชาติ (Natural) เป็นแหล่งท่องเที่ยวที่มีความสวยงามเกิดขึ้นตามธรรมชาติ ได้แก่ ป่าไม้ ภูเขา น้ำตก น้ำพุร้อนและ ฯลฯ และ ประเภทศิลปวัฒนธรรม ประเพณี และกิจกรรม (Art Culture and Traditional) ในลักษณะของพิธี งานประเพณีวิถีชีวิตความเป็นอยู่ ศูนย์วัฒนธรรม สินค้าพื้นเมือง ไร่/สวน พืช ผัก และผลไม้ จากอดีตถึงปัจจุบัน ใช้ แนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบและปัจจัยพื้นฐานด้านการท่องเที่ยว ของ ทวีศักดิ์ ทิพยมหิงษ์ (2544: 18-19) ที่กล่าวว่า การขนส่ง เป็นปัจจัยที่สำคัญในการนำนักท่องเที่ยวไปยังแหล่งท่องเที่ยว การขนส่งที่รวดเร็ว สะดวกสบาย และปลอดภัย ถนนหนทาง ใช้ทฤษฎีของ Middleton (สายฝน ถึงหมื่นไว. 2548: 14; อ้างอิงจาก Middleton. 1988: 80) ที่กล่าวว่าความพร้อมทางด้านที่พัก ความพร้อมทางด้านภัตตาคาร บาร์และคาเฟ่ ความพร้อมทางด้านการคมนาคมขนส่ง สถานที่เล่นกีฬา และสันทนาการ สถานที่จัดจำหน่ายสินค้าและของที่ระลึก ราคาที่ผู้บริโภคยินดีจ่าย (Price to the Consumer) เป็นผลรวมด้านค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยว ค่าที่พัก และแนวคิดของทิววรรณ พุ่มมณี (2544: 99 – 101) ที่กล่าวว่า การสุขาภิบาล เป็นการจัดการ ระบบระบายน้ำ การกำจัดน้ำทิ้ง ขยะมูลฝอย การรักษาความสะอาด และการจัดระเบียบอื่น ๆ การรักษาความปลอดภัย เป็นปัจจัยสำคัญอย่างหนึ่งที่มีผลต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยว นักท่องเที่ยวต้องการความปลอดภัยทั้งชีวิต และทรัพย์สิน

3. **ความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่และภูเก็ต** ใช้แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจของ Kotler (ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคนอื่นๆ. 2546: 90) เป็นความรู้สึกของลูกค้ว่าพึงพอใจ หรือไม่พึงพอใจซึ่งเป็นผลลัพธ์จากการเปรียบเทียบ ระหว่างการรับรู้ในการทำงานของผลิตภัณฑ์กับความคาดหวังของลูกค้ต่ำกว่าความคาดหวังลูกค้ก็จะไม่พึงพอใจ เท่ากับความคาดหวังลูกค้จะเกิดความพึงพอใจ สูงกว่าความคาดหวังมาก ลูกค้ก็จะเกิดความพึงพอใจอย่าง

4. **พฤติกรรมการท่องเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่และภูเก็ต** ใช้แนวคิดของ ก่อเกียรติ วิริยะกิจพัฒนา และวินัส อัครสิทธิธาวร (2550: 3 – 4) ที่กล่าวว่ากระบวนการตัดสินใจของผู้บริโภคแต่ละคนว่าจะทำการตัดสินใจซื้อสินค้าและบริการ อะไร (What) ทำไมจึงซื้อ (Why) และสมมุติว่าจะซื้อจะซื้อสินค้าที่ไหน (Where) เมื่อไร (When) อย่างไร (How) ซื้อบ่อยแค่ไหน (How Often) และซื้อจากใคร (Who) จึงจะเหมาะสมและสร้างความพอใจในการซื้อให้แก่ตนมากที่สุด

5. **แนวโน้มพฤติกรรมการท่องเที่ยวใช้ Model พฤติกรรมผู้บริโภคของ Andreasen** (สมจิตร ล้วนจำเริญ. 2541: 19 – 24) เน้นถึงตัวบุคคลเป็นศูนย์กลางที่คอยรับแหล่งข้อมูล ที่มาจากบุคคลและที่ไม่ใช่มาจากบุคคลโดยใช้ระบบความรู้สึกทั้ง 5 ประการ ค่านิยมทางวัฒนธรรม บุคลิกภาพ ประสบการณ์และความต้องการก็มีผลต่อตัวบุคคล ในการค้นหาการเลือกหรือไม่เลือกผลิตภัณฑ์ จะถูกเก็บไว้ที่ผู้บริโภค เพื่อจะเป็นตัวกระตุ้นต่อไปในอนาคต

สมมติฐานในการวิจัย

1. ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน สถานภาพครอบครัวที่แตกต่างกัน มีแนวโน้มพฤติกรรมการท่องเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่และภูเก็ตของนักท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน
2. ทักษะคิด ความพึงพอใจ และพฤติกรรมต่อการท่องเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่และภูเก็ต มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มพฤติกรรมการท่องเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่และภูเก็ต ของนักท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร
3. ทักษะคิด ความพึงพอใจ พฤติกรรมการท่องเที่ยว แนวโน้มพฤติกรรม ต่อการท่องเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่และภูเก็ตของนักท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน

วิธีการวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือนักท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานครที่เคยมีประสบการณ์ในการไปท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่และภูเก็ต อย่างน้อย 1 ครั้ง
2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือนักท่องเที่ยวที่เคยเดินทางไปท่องเที่ยวทั้งในจังหวัดเชียงใหม่และภูเก็ตมาแล้วอย่างน้อย 1 ครั้ง ได้เป็นกลุ่มตัวอย่างรวมจำนวน 250 ราย เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างที่สำรวจต้องเคยไปท่องเที่ยวทั้ง 2 จังหวัดนี้มาแล้วอย่างน้อย 1 ครั้ง
3. ตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ลักษณะส่วนบุคคล ทักษะคิด ความพึงพอใจ และพฤติกรรม

ตัวแปรตาม ได้แก่ แนวโน้มพฤติกรรม ต่อการท่องเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่และภูเก็ต
4. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ใช้แหล่งข้อมูล 2 ส่วนด้วยกัน คือ
 - 4.1 ข้อมูลทุติยภูมิ โดยได้จากศึกษาค้นคว้า จากข้อมูลที่เกี่ยวข้องของเอกสารอ้างอิง บทความ ตำราวิชาการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
 - 4.2 ข้อมูลปฐมภูมิ ได้สร้างแบบสอบถามเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลตามตัวแปรที่กำหนดไว้ นำไปสอบถาม กลุ่มประชากรตัวอย่างรวบรวมและตรวจสอบความถูกต้องและนำไปวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอน
5. การเก็บรวบรวมข้อมูล
 - 5.1 จากการศึกษาจากเอกสารอ้างอิง บทความ ตำราวิชาการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
 - 5.2 ผู้วิจัยเตรียมเครื่องในการรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถาม
 - 5.3 เมื่อรวบรวมแบบสอบถามได้ทั้งหมดแล้ว ทำการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถาม เพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอน

สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

1. การวิเคราะห์ลักษณะส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยวฯ ที่เคยมีประสบการณ์ ในการไปท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่และภูเก็ต อย่างน้อย 1 ครั้ง พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่

เป็นเพศหญิง อายุ 25- 34 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี อาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน รายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 บาท ส่วนใหญ่เป็นโสด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของศศิธร สามารถ (2545) ในการศึกษาความพึงพอใจและพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวไทยในจังหวัดกระบี่

2. การวิเคราะห์เกี่ยวกับทัศนคติโดยรวมต่อการท่องเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่ และ ภูเก็ตของนักท่องเที่ยว

ทัศนคติต่อการท่องเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่ ด้านทรัพยากรท่องเที่ยว อยู่ในระดับดี ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 ด้านองค์ประกอบพื้นฐาน อยู่ในระดับดี ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 และด้านค่าใช้จ่าย อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.97 ส่วนทัศนคติโดยรวมต่อการท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ต ด้านทรัพยากรท่องเที่ยว อยู่ในระดับดี ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57 ด้านองค์ประกอบพื้นฐานของการท่องเที่ยว อยู่ในระดับดี ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45 และด้านค่าใช้จ่าย อยู่ในระดับไม่ดี ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.25 นักท่องเที่ยวมีทัศนคติโดยรวมต่อการท่องเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่ดีกว่าภูเก็ต ทัศนคติต่อการท่องเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่ของนักท่องเที่ยวฯ ด้านทรัพยากรท่องเที่ยว เรื่องการดูแลรักษาทรัพยากรธรรมชาติและ การอนุรักษ์วัฒนธรรม อยู่ในระดับดี สอดคล้องกับงานวิจัยของภาวิณี หมู่ศิริเลิศ (2552) ในการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการท่องเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่ ส่วนทัศนคติด้านค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับราคาค่าที่พัก ราคาสินค้าและบริการ รวมทั้ง ราคาอาหาร และเครื่องดื่มอยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับ สำนักงานพาณิชย์จังหวัดเชียงใหม่ร่วมกับสำนักงานดัชนีเศรษฐกิจการค้าสรุปว่า ดัชนีราคาผู้บริโภคเชียงใหม่กลางปี 50 ขยับตัวสูงขึ้นหมวดอาหารและเครื่องดื่มเพิ่มร้อยละ 0.2 ทัศนคติต่อการท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ตของนักท่องเที่ยวฯ ด้านทรัพยากรท่องเที่ยวในเรื่องการดูแลรักษาทรัพยากรธรรมชาติและ การอนุรักษ์วัฒนธรรม ข้อเท็จจริงทางประเพณี รวมทั้งด้านองค์ประกอบพื้นฐานของการท่องเที่ยว อยู่ในระดับดีซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของเสริมสกุล เสร็จกิจ (2547) ในการศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวไทยในจังหวัดภูเก็ต และสอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีของวรูม (Vroom,1964: 99) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ คือทัศนคติ และความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสิ่งใดนั้นสามารถใช้แทนกันได้ เพราะทั้งสองคำนี้ ส่วนทัศนคติในเรื่องการอนุรักษ์วัฒนธรรม ข้อศิลปะ โบราณสถาน อยู่ในระดับ ปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับหัวข้อข่าว “ทุบรั้วฮอลแลนด์ 105 ปี ทิ้ง! ทำทลายกฎหมายอนุรักษ์ รั้วศักดิ์สิทธิ์?” (phuketdata.net: ออนไลน์) ทัศนคติ ด้านองค์ประกอบพื้นฐานของการท่องเที่ยวอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับ ข่าวการติดตั้งระบบโทรทัศน์วงจรปิด CCTV เพื่อติดตั้งในพื้นที่สำคัญของจังหวัดภูเก็ต (phuket2 phuket: ออนไลน์ ;atphuket: ออนไลน์) ซึ่งการติดตั้งระบบโทรทัศน์วงจรปิด CCTV ในครั้งนี้ อาจจะส่งผลให้นักท่องเที่ยว มีทัศนคติในข้อความปลอดภัย อยู่ในระดับดีถึงดีมาก ทัศนคติด้านค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับข้อราคาค่าที่พัก ข้อราคาสินค้าและบริการ ข้อราคาอาหารและเครื่องดื่มอยู่ในระดับไม่ดี ซึ่งสอดคล้องกับการประกาศปรับอัตราค่าจ้างขั้นต่ำให้ลูกจ้างทั่วประเทศ และจะมีผลบังคับใช้ในวันที่ 1 มกราคม 2550 นี้ จากประกาศจะเห็นได้ว่าอัตราค่าจ้างขั้นต่ำ (186 บาท) ของจังหวัดภูเก็ตได้รับมากขึ้น เป็นอันดับสองรองจากกรุงเทพฯ และจังหวัดโดยรอบข้างต้น (191 บาท)

3. การวิเคราะห์เกี่ยวกับความพึงพอใจโดยรวมต่อการท่องเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่ และภูเก็ตของนักท่องเที่ยว

ความพึงพอใจโดยรวมต่อการท่องเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่อยู่ในระดับพึงพอใจ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 และมีความพึงพอใจ โดยรวมต่อการท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ต อยู่ในระดับพึงพอใจ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52 ความพึงพอใจ โดยรวมต่อการท่องเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่และภูเก็ตของนักท่องเที่ยว อยู่ในระดับพึงพอใจเพราะ 2 จังหวัดนี้มีทรัพยากรท่องเที่ยว และองค์ประกอบพื้นฐานด้านการท่องเที่ยว น่าดึงดูดใจ โดดเด่น และหลากหลาย หรืออาจมีสิ่งที่น่าสนใจ นักท่องเที่ยว ได้เข้าไปพบสถานที่บุคคล และได้รับประสบการณ์ที่สร้างความพึงพอใจสมดังที่คาดหวังเอาไว้ เกิดความประทับใจ ได้รับความคุ้มค่า เมื่อเทียบกับค่าใช้จ่าย ความพยายาม และเวลาที่ได้เสียไป ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจที่กล่าวว่า ความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction) (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคนอื่นๆ. 2546: 90) เป็นความรู้สึกของลูกค้าว่าพึงพอใจ หรือไม่พึงพอใจซึ่งเป็นผลลัพธ์จากการเปรียบเทียบ ระหว่างการรับรู้ในการทำงานของผลิตภัณฑ์กับความคาดหวังของลูกค้า ถ้าผลการดำเนินงานของผลิตภัณฑ์เท่ากับความคาดหวังลูกค้าจะเกิดความ พึงพอใจ

4. การวิเคราะห์เกี่ยวกับพฤติกรรมการท่องเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่และภูเก็ตของนักท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร

4.1 จำนวนครั้งในการไปท่องเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่และภูเก็ตภายใน 5 ปีที่ผ่านมา โดยเฉลี่ย ประมาณ 3 ครั้ง และ 2 ครั้ง ตามลำดับ คำน้อยสุด เท่ากับ 0 ครั้ง และค่าสูงสุด เท่ากับ 30 ครั้ง ภายใน 5 ปีที่ผ่านมา ซึ่งสอดคล้องกับมนัส สุวรรณ และคนอื่นๆ (2548 : 131-132) ที่กล่าวว่า อัตราความถี่ในการท่องเที่ยว แหล่งท่องเที่ยวที่ชอบ และระยะเวลาในการท่องเที่ยว ทำให้รู้สึกซึ่งถึงสภาพจิตใจ โดยเฉพาะสิ่งที่มีอิทธิพลทางความคิดของนักท่องเที่ยวต่อการใช้ผลิตภัณฑ์ทางการท่องเที่ยว และสอดคล้องกับผลการวิเคราะห์ในเรื่องของทัศนคติโดยรวมต่อการท่องเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่ ดีกว่า จังหวัดภูเก็ต

4.2 ข้อมูลจำแนกเป็นพฤติกรรมการท่องเที่ยวที่เด่นสุดในการที่นักท่องเที่ยว เข้าไปท่องเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่และภูเก็ตในด้านต่างๆ เหมือนกัน คือปัจจัยการท่องเที่ยวด้านทรัพยากรท่องเที่ยวเป็นสิ่งสำคัญ การเลือกที่พักใกล้แหล่งธรรมชาติ มักเดินทางในช่วงเวลาวันหยุดต่อเนื่อง ต้องการพาครอบครัวไปพักผ่อนเป็นเหตุผลสำคัญที่สุด ครอบครัวเป็นผู้ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเดินทางไปท่องเที่ยว ส่วนใหญ่เดินทางไปโดยการขับรถ ซึ่งส่วนใหญ่จะสอดคล้องกับข้อมูลของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ในการสรุปสถานการณ์การท่องเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่และภูเก็ต ปี 2550 และสรุปข้อมูลผู้เยี่ยมเยือนปี 2550 (ข้อมูลล่าสุด ณ วันที่ 1 กรกฎาคม 2552)

5. การวิเคราะห์เกี่ยวกับแนวโน้มพฤติกรรมที่นักท่องเที่ยว จะกลับไปท่องเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่และภูเก็ต ซึ่งอยู่ในระดับไปแน่นอน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 และ 3.77 ตามลำดับ และมีแนวโน้มพฤติกรรม ที่จะแนะนำผู้ที่รู้จักให้ไปท่องเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่และภูเก็ต อยู่ในระดับแนะนำแน่นอน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 และ 3.85 ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค เรื่องโมเดลพฤติกรรมผู้บริโภค (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคนอื่นๆ. 2546: 196)

เป็นการศึกษาถึงเหตุจูงใจที่ทำให้เกิดการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ เพราะ 2 จังหวัดนี้ นอกจากจะมีทรัพยากรท่องเที่ยวที่สวยงาม แล้ว ยังมีการจัดเทศกาลงานประเพณีที่น่าสนใจ เช่น ที่เชียงใหม่ มีการจัดสงกรานต์และประเพณียี่เป็ง (วันลอยกระทง) และที่จังหวัดภูเก็ตมีการจัดเทศกาลกินเจที่ยิ่งใหญ่ ทำให้เป็นที่สนใจของนักท่องเที่ยวที่จะกลับไปท่องเที่ยว และแนะนำบอกต่อความประทับใจที่ได้ไปสัมผัสมาแก่ผู้ที่รู้จัก

6. การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการทดสอบสมมติฐาน

6.1 สมมติฐานข้อที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างมีแนวโน้มพฤติกรรมการท่องเที่ยว จังหวัดเชียงใหม่และภูเก็ตแตกต่างกัน

6.1.1 อายุ ที่แตกต่างกันมีแนวโน้มที่จะแนะนำผู้ที่รู้จักให้ไปท่องเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่ของนักท่องเที่ยว แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อนเพื่อค่าเฉลี่ยรายคู่พบว่า นักท่องเที่ยว ที่มีอายุ 25 - 34 ปี มีความแตกต่างเป็นรายคู่ กับนักท่องเที่ยว ที่มีอายุ 45 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยนักท่องเที่ยว ที่มีอายุ 25 - 34 ปี มีแนวโน้มที่จะแนะนำผู้ที่รู้จักให้ไปท่องเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่ มากกว่านักท่องเที่ยว ที่มีอายุ 45 ปีขึ้นไป จากผลการวิเคราะห์พบว่า นักท่องเที่ยว ที่มีอายุ 25-34 ปี จะมีแนวโน้มที่จะแนะนำผู้ที่รู้จักให้ไปท่องเที่ยว จังหวัดเชียงใหม่ มากกว่าคนที่อายุ 45 ปีขึ้นไป อาจเป็นเพราะคนในวัยที่มีอายุ 25 - 34 ปี มีเพื่อนในวัยเดียวกันที่ยังชอบท่องเที่ยว หรืออาจยังมีผู้ที่ยังไม่เคยไปท่องเที่ยวใน จังหวัดเชียงใหม่ จึงต้องแนะนำให้เพื่อนไปท่องเที่ยว ซึ่งสอดคล้องกับข้อมูลของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ส่วนกลุ่มอายุของคนไทยที่เดินทางมากเป็นอันดับแรก คือ กลุ่มอายุ 15-24 ปี รองลงมาคือ กลุ่มอายุ 25-34 ปี เมื่อนักท่องเที่ยว กลุ่มอายุนี้อย่อมมีศักยภาพจะแนะนำผู้อื่นให้ไปท่องเที่ยวได้มากกว่า เนื่องจากทำงานมานานแล้วรู้จักคนเป็นจำนวนมาก และคนที่รู้จัก ย่อมมีหน้าที่การงานที่ดี ถ้าแนะนำให้ไปท่องเที่ยวแล้วก็ย่อมมีความสามารถจะไปท่องเที่ยวได้ ซึ่งต่างจากนักท่องเที่ยว กลุ่มอายุ 15-24 ปี ซึ่งยังอยู่ในวัยเรียนหรืออาจจะเพิ่งเริ่มต้นทำงาน มีโอกาสจะแนะนำผู้อื่นได้น้อยกว่า เพราะมีผู้ตนรู้จักน้อย หรืออาจจะอยู่ในกลุ่มของคนทำงานที่อายุสูงกว่า ซึ่งหลายคนก็คงไปเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่มาแล้ว จึงไม่มีโอกาสที่จะแนะนำ

6.1.2 อายุ ที่แตกต่างกัน มีแนวโน้มที่จะกลับไปท่องเที่ยวและด้านแนวโน้มที่จะแนะนำผู้ที่รู้จักให้ไปท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ต แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อนเพื่อค่าเฉลี่ยรายคู่พบว่า นักท่องเที่ยว ที่มีอายุ ต่ำกว่า 25 ปี และ อายุ 25 - 34 ปี มีความแตกต่างเป็นรายคู่ กับนักท่องเที่ยว ที่มีอายุ 45 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยนักท่องเที่ยว ที่มีอายุ ต่ำกว่า 25 ปี และอายุ 25 - 34 ปี มีแนวโน้มที่จะกลับไปและมีแนวโน้มที่จะแนะนำผู้ที่รู้จักให้ไปท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ต มากกว่านักท่องเที่ยว ที่มีอายุ 45 ปีขึ้นไป จากผลการวิเคราะห์พบว่า นักท่องเที่ยว ที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี และ 25-34 ปี มีแนวโน้มที่จะกลับไปและจะแนะนำผู้ที่รู้จักให้ไปท่องเที่ยว มากกว่านักท่องเที่ยว ที่มีอายุ 45 ปี ขึ้นไป เพราะนักท่องเที่ยวที่อายุน้อยย่อมมีโอกาสที่จะกลับไปท่องเที่ยวได้สูงกว่า

นักท่องเที่ยวที่สูงอายุเนื่องจากนักท่องเที่ยวกลุ่มนี้ อาจมีประสบการณ์ไปท่องเที่ยวมามากแล้ว ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของศศิธร สมารอด (2545) ในการศึกษาความพึงพอใจและพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวไทยในจังหวัดกระบี่ พบว่าอายุที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการท่องเที่ยวจังหวัดกระบี่โดยรวมแตกต่างกัน

6.1.3 ระดับการศึกษา ที่แตกต่างกัน มีแนวโน้มพฤติกรรมที่จะกลับไปท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ตแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อนำไปเปรียบเทียบกับเชิงซ้อนเพื่อค่าเฉลี่ยรายคู่ พบว่านักท่องเที่ยว ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และระดับปริญญาตรี มีความแตกต่างเป็นรายคู่กับนักท่องเที่ยว ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยนักท่องเที่ยว ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ผลการวิเคราะห์พบว่านักท่องเที่ยว ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จะมีแนวโน้มที่จะกลับไปท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ตมากกว่าระดับการศึกษาอื่น เนื่องจากอาจจะมีหน้าที่การงานที่มั่นคงกว่ามีความพร้อมที่จะกลับไปท่องเที่ยวได้มากกว่าเพราะค่าใช้จ่ายด้านต่างๆ มีราคาที่ไม่แพงสูงซึ่งอยู่ในระดับทัศนคติที่ไม่ดีของนักท่องเที่ยว

6.1.4 สถานภาพครอบครัว ที่แตกต่างกัน มีแนวโน้มพฤติกรรมการท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ต ของนักท่องเที่ยวด้านแนวโน้มที่จะกลับไปท่องเที่ยวและด้านแนวโน้มที่จะแนะนำผู้ที่รู้จักให้ไปท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ตแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยนักท่องเที่ยว ที่มีสถานภาพโสด มีแนวโน้มที่จะกลับไปท่องเที่ยว และมีแนวโน้มที่จะแนะนำผู้ที่รู้จักให้ไปท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ตมากกว่านักท่องเที่ยว ที่มีสถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน/หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ ซึ่งสอดคล้องกับสภาพความเป็นจริงในสังคมปัจจุบัน ที่คนไทยแต่งงานช้ากว่าในอดีตทำให้มีคนโสดมากขึ้น และเมื่อเข้าไปเที่ยวเกิดความประทับใจ จึงส่งผลต่อแนวโน้มพฤติกรรมท่องเที่ยว จังหวัด ภูเก็ต ซึ่งจะสอดคล้องกับทฤษฎีพฤติกรรมผู้บริโภค เกี่ยวกับเหตุจูงใจด้านอารมณ์

6.2 ทัศนคติ ความพึงพอใจ และพฤติกรรมต่อการท่องเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่และภูเก็ต มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มพฤติกรรมการท่องเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่และภูเก็ต ของนักท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งผลการทดสอบมีดังนี้

6.2.1 ทัศนคติต่อการท่องเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่และภูเก็ต มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มพฤติกรรมการท่องเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่และภูเก็ตของนักท่องเที่ยว

1) ด้านแนวโน้มพฤติกรรมการท่องเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่

- ทัศนคติต่อการท่องเที่ยว ด้านทรัพยากรท่องเที่ยว ด้านองค์ประกอบพื้นฐานของการท่องเที่ยว และด้านค่าใช้จ่ายกับแนวโน้มพฤติกรรมที่จะกลับไปท่องเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่ มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งตรงกับสมมติฐาน

- ทัศนคติต่อการท่องเที่ยว ด้านทรัพยากรท่องเที่ยว ด้านแนวโน้มพฤติกรรมที่จะแนะนำผู้ที่รู้จักให้ไปท่องเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่ มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน

ในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งตรงกับสมมติฐาน

- ทศนคติต่อการท่องเที่ยว ด้านองค์ประกอบพื้นฐานของการท่องเที่ยวเกี่ยวกับแนวโน้มพฤติกรรมที่จะแนะนำผู้ที่รู้จักให้ไปท่องเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่ มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งตรงกับสมมติฐาน

- ทศนคติต่อการท่องเที่ยว ด้านค่าใช้จ่ายกับ แนวโน้มพฤติกรรมด้านที่จะแนะนำผู้ที่รู้จัก ให้ไปท่องเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่ มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำมาก มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งตรงกับสมมติฐาน

ทศนคติต่อการท่องเที่ยวเกี่ยวกับแนวโน้มพฤติกรรมการท่องเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่ มีความสัมพันธ์กัน ซึ่งทศนคติทั้ง 4 ข้อนี้สอดคล้องกับทฤษฎีเกี่ยวกับทศนคติของกอร์ดอน ออลพอร์ต (Gordon Allport) ที่ว่าทศนคติจะมีอิทธิพลต่อการกำหนดพฤติกรรม และความแปรเปลี่ยนในการตอบสนอง (Response) ของบุคคลต่อสถานการณ์ (Situation) และต่อสิ่งต่างๆ (Objects) ทั้งหมดที่เกี่ยวข้อง

2) ด้านแนวโน้มพฤติกรรมการท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ต

- ทศนคติต่อการท่องเที่ยวด้านทรัพยากรท่องเที่ยวและด้านองค์ประกอบพื้นฐานของการท่องเที่ยว กับแนวโน้มพฤติกรรมที่จะกลับไปและด้านแนวโน้มที่จะแนะนำผู้ที่รู้จักให้ไปท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ต มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งตรงกับสมมติฐาน สอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทศนคติของกอร์ดอน ออลพอร์ต ดังที่กล่าวมาแล้วข้างต้น

6.2.2 ความพึงพอใจด้านการท่องเที่ยวนี้มีความคุ้มค่ากับค่าใช้จ่ายที่จ่ายไป ด้านความคุ้มค่ากับการใช้เวลาและความพยายาม ด้านความประทับใจที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับค่าใช้จ่ายที่จ่ายไป ด้านการรับรู้จริงเมื่อเทียบกับความคาดหวัง และพฤติกรรมการท่องเที่ยวด้านจำนวนครั้งในการไปท่องเที่ยวภายใน 5 ปีที่ผ่านมาต่อการท่องเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่และภูเก็ต กับแนวโน้มพฤติกรรมด้านแนวโน้มที่จะกลับไป และด้านแนวโน้มที่จะแนะนำผู้ที่รู้จักให้ไปท่องเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่และภูเก็ต มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน ผลการวิจัยด้านความพึงพอใจสอดคล้องกับอภินันท์ จันตะนี (2550 : 75) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจว่า ความพึงพอใจที่ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการได้สินค้าหรือบริการที่มุ่งหมายหรือตั้งใจไว้ ถ้าเมื่อได้รับสินค้าหรือบริการแล้วจะเกิดความพึงพอใจ แต่หากได้รับสินค้าหรือบริการที่ดีมีคุณภาพและมาตรฐานยิ่งขึ้นหรือได้รับบริการที่ดีหรือรวดเร็วยิ่งขึ้น ก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น แต่ถ้าได้รับสินค้าหรือบริการที่ด้อยคุณภาพ/มาตรฐานต่ำกว่าที่ตั้งใจไว้ก็จะทำให้ความพึงพอใจลดลงไปด้วย เป็นต้น ส่วนผลการวิจัยด้านพฤติกรรมหากนักท่องเที่ยวเข้าไปท่องเที่ยว 2 จังหวัดนี้ เป็นจำนวนหลายครั้ง แสดงถึงความชื่นชอบที่ได้มาท่องเที่ยว จะทำให้นักท่องเที่ยว มีแนวโน้มพฤติกรรมที่จะกลับไปท่องเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่และภูเก็ต ได้อีก และมีแนวโน้มที่จะแนะนำผู้ที่รู้จักให้ไปท่องเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่และภูเก็ต ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎี Model พฤติกรรมผู้บริโภคของ Kotler เป็นการเน้นถึงทางเลือกของพฤติกรรม (Behavioral Choice)

สิ่งที่ใส่เข้าไปนี้ถือว่าเป็นอิทธิพลในการซื้อ จึงส่งผลออกมาเป็นทางเลือกผลิตภัณฑ์ ทางเลือกตราสินค้า ทางเลือกร้านค้า ปริมาณที่จะซื้อ และความถี่ในการซื้อ และ Model พฤติกรรมผู้บริโภค ของ Andreasen ที่เน้นถึงตัวบุคคลเป็นศูนย์กลางที่คอยรับแหล่งข้อมูลที่มาจากบุคคลและที่ไม่ใช่มาจากบุคคล

6.3 ทศนคติความพึงพอใจ พฤติกรรมการท่องเที่ยว แนวโน้มพฤติกรรมต่อการท่องเที่ยว จังหวัดเชียงใหม่และภูเก็ตของนักท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน ผลการวิจัยพบว่า

ทศนคติ ความพึงพอใจ พฤติกรรม และแนวโน้มพฤติกรรมต่อการท่องเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่และภูเก็ต ของนักท่องเที่ยวฯ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยนักท่องเที่ยวฯ มีทศนคติ ความพึงพอใจ พฤติกรรม และแนวโน้มพฤติกรรมต่อการท่องเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่ ดีกว่าและมากกว่าจังหวัดภูเก็ต ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ การที่นักท่องเที่ยวฯ มีทศนคติต่อ จังหวัดเชียงใหม่ดีกว่าภูเก็ต เนื่องจากสภาพแวดล้อมทางภูมิศาสตร์วิถีชีวิต ความเป็นอยู่ วัฒนธรรม ยังคงดูแลรักษา และอนุรักษ์ไว้ได้ดี รวมถึงค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยว ที่ยังพอที่จะรับได้ หากเทียบกับภูเก็ต ดูเหมือนเป็นสถานที่ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติซึ่งเข้ามาท่องเที่ยวมากกว่าที่นักท่องเที่ยวชาวไทย ซึ่งสอดคล้องกับสรุปข้อมูลผู้เยี่ยมเยียนปี 2550 ซึ่งแสดงตัวเลขจำนวนนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้ามาท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ตน้อยกว่าชาวต่างชาติ ประมาณเกือบ 50 % และ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ขวัญจิต โชติช่วง (2549) ศึกษาวิจัยเรื่องความสนใจและทัศนคติต่อแหล่งท่องเที่ยวที่มีผล ต่อแนวโน้มพฤติกรรมในการท่องเที่ยวภาคเหนือและภาคใต้ของนักศึกษาในเขตกรุงเทพมหานครพบว่า นักศึกษามีทัศนคติต่อการท่องเที่ยวด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ตามธรรมชาติต่อภาคเหนือ แตกต่างจากภาคใต้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 นักศึกษามีทัศนคติการท่องเที่ยวด้านนี้ต่อภาคเหนือดีกว่าภาคใต้ การที่นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่และภูเก็ตแตกต่างกัน สามารถวิเคราะห์ได้ว่าจังหวัดเชียงใหม่และภูเก็ต มีความแตกต่างในด้านทรัพยากรท่องเที่ยว การบริหารจัดการภายในจังหวัดด้านองค์ประกอบพื้นฐานของการท่องเที่ยว กิจกรรมของการท่องเที่ยว วัฒนธรรมประเพณี รวมถึงวิถีชีวิตและค่าครองชีพ ทำให้นักท่องเที่ยวเกิดความพึงพอใจ ต่างกันได้ จากผลการวิเคราะห์จะเห็นว่า นักท่องเที่ยวฯ มีความพึงพอใจโดยรวมต่อการท่องเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่มากกว่าจังหวัดภูเก็ต ซึ่งสอดคล้องกับวรูม (Vroom, 1964: 99) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า เป็นผลที่ได้รับจากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทัศนคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นสภาพของความพึงพอใจ และทัศนคติด้านลบ จะแสดงให้เห็นสภาพของความไม่พอใจ การที่นักท่องเที่ยวมีพฤติกรรมการท่องเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่และภูเก็ตมีความแตกต่างกัน สามารถวิเคราะห์ได้ว่า สิ่งที่นักท่องเที่ยวฯ ได้เข้าไปสัมผัสแตกต่างกัน เช่น ถ้าไป จังหวัดเชียงใหม่ หากไปฤดูหนาวก็ได้สัมผัสกับอากาศเย็นที่บนยอดดอย ได้เห็นการปลูกพืชเมืองหนาว เช่น ลูกท้อ ลูกแพร์ สตอเบอร์รี่ และอื่นๆ ได้ไปขี่ช้าง ได้ไปลองแก่ง ได้ชมงานประเพณีของล้านนา ซึ่งมีความแตกต่างกับการไปท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต ซึ่งนักท่องเที่ยวฯ จะได้ว่าย่น้ำทะเล ดำน้ำ ดูปะการัง ลิ้มรสอาหารทะเลสดๆ และได้เข้าร่วมงานประเพณีกินเจ สิ่งที่ได้กล่าวมาแล้วส่งผลให้ พฤติกรรมการท่องเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่และภูเก็ต ของนักท่องเที่ยวฯ แตกต่าง ซึ่งสอดคล้องกับแผนกจิตวิทยาแห่งสหรัฐอเมริกาได้ให้ความหมายของพฤติกรรมผู้บริโภคว่า

เป็นการศึกษาพฤติกรรมมนุษย์ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการบริโภคสินค้า ลักษณะการใช้และการยอมรับในสินค้าและบริการนั้น “ซึ่งถ้าเกี่ยวกับการท่องเที่ยวแล้ว พฤติกรรมการใช้และการยอมรับในสินค้าและบริการ สามารถแสดงออกมาในด้านจำนวนครั้งในการเข้าไปท่องเที่ยวใน 2 จังหวัดนี้ ย่อมต้องแตกต่างกัน และนักท่องเที่ยวมีแนวโน้มพฤติกรรมการท่องเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่และภูเก็ตมีความแตกต่างกัน สามารถวิเคราะห์ได้ว่าจังหวัดเชียงใหม่และภูเก็ต มีความแตกต่างกันในด้านทรัพยากรท่องเที่ยว คือ ภูเขา กับ ป่าไม้ และ เกาะ กับ ทะเล เมื่อนักท่องเที่ยวแต่ละคนได้เข้าไปท่องเที่ยวย่อมมีความชอบหรือไม่ชอบ ในสถานที่ที่กล่าวมาแล้ว และได้รับประสบการณ์ในการท่องเที่ยวที่แตกต่างกัน ย่อมส่งผลถึงแนวโน้มพฤติกรรมการท่องเที่ยว ในการที่จะกลับไปหรือไม่กลับไปท่องเที่ยวในจังหวัดใดจังหวัดหนึ่งอีก และการที่จะแนะนำหรือไม่แนะนำ ผู้ที่ตนรู้จัก ให้ไปทั้งเที่ยวใน 2 จังหวัดนี้ ย่อมมีความแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับ โมเดลพฤติกรรมผู้บริโภคของ รศ.ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคนอื่นๆ ในเรื่องพฤติกรรมภายหลังการซื้อ ผู้บริโภคจะมีประสบการณ์เกี่ยวกับความพอใจหรือไม่พอใจ เมื่อเทียบกับพฤติกรรมภายหลังการไปท่องเที่ยวในสถานที่ต่างๆ การเกิดความพอใจหรือไม่ ส่งผลต่อแนวโน้มที่จะกลับไปท่องเที่ยว และการแนะนำให้ผู้ตนรู้จักไปท่องเที่ยวในสถานที่ ที่ตนเคยไปมาแล้ว

ข้อเสนอแนะ

1. นักท่องเที่ยวฯ ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างเคยเข้าไปท่องเที่ยว 2 จังหวัดนี้ส่วนใหญ่ มีอายุ 25 – 34 ปี และ อายุต่ำกว่า 25 ปี เป็นวัยชอบความสนุกสนานและความท้าทายทางจังหวัดควรเพิ่มกิจกรรมที่มีความตื่นเต้น และผจญภัยที่สามารถจะจัดขึ้นได้ตามความเหมาะสมของแหล่งท่องเที่ยวตามธรรมชาติต่างๆ และต้องคำนึงถึงความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวเป็นสำคัญ

2. การสร้างทัศนคติของนักท่องเที่ยวในดีมากขึ้น

2.1 ควรดูแลรักษาทรัพยากรธรรมชาติ ให้คงความเป็นธรรมชาติให้ดียิ่งขึ้น โดยการไม่ปล่อยให้คนเข้าไปบุกรุกและทำลายธรรมชาติที่สวยงาม จัดกิจกรรมรักษาความสะอาดที่แหล่งท่องเที่ยวเป็นการสร้างภาพพจน์ที่ดีต่อนักท่องเที่ยว

2.2 หน่วยงานที่ดูแลการท่องเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่ ยังคงต้องทุ่มเทและเอาใจใส่กับการจัดให้มีเทศกาลงานประเพณีอย่างต่อเนื่อง โดยเข้าไปศึกษาว่ายังมีงานประเพณีโบราณใดบ้างที่ทางจังหวัดยังไม่เคยจัด ให้นำมาจัดให้เป็นประจำทุกปี ถ้ามีจัดทุกเดือนเป็นสิ่งที่ดี

2.3 หน่วยงานที่ดูแลการท่องเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่ และประชาชนควรมีความภาคภูมิใจและตระหนักถึงคุณค่าในการอนุรักษ์ศิลปะโบราณสถานของจังหวัดเชียงใหม่ และควรทำการประชาสัมพันธ์ ให้ประชาชนรับทราบถึงผลการวิจัยนี้ ที่พบว่านักท่องเที่ยวฯ มีทัศนคติในเรื่องการอนุรักษ์ศิลปะโบราณสถานระดับดีมาก จะทำให้ประชาชนช่วยส่งเสริมและสนับสนุนหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว เพื่อดำรงรักษาไว้ซึ่งศิลปะและโบราณสถาน ให้ดีมากขึ้นนี้ตลอดไป สำหรับจังหวัดภูเก็ต หน่วยงานที่ดูแลการท่องเที่ยวมีความจำเป็นอย่างมาก ในการที่จะรณรงค์และบริหารจัดการในข้อศิลปะโบราณสถานให้ดียิ่งขึ้น ควรดูแลศึกษาให้เห็นภาพจริงว่าศิลปะ

และโบราณ ปัจจุบันนี้อยู่ลักษณะและสภาพอย่างไรหรือจะทำการวิจัยว่านักท่องเที่ยวมีความรู้สึกอย่างไร ต่อการอนุรักษ์ศิลปะและโบราณสถาน จะทำให้ทราบถึงปัญหาและสามารถแก้ไขบูรณะ และพัฒนาไปในทิศทางที่ถูกต้อง รวมถึงการรณรงค์ให้ประชาชนเข้ามามีส่วนรวม ในการอนุรักษ์ให้คงสภาพที่ดีตลอดไป

2.4 ในข้อถกเถียงทางความสะอาด เป็นสิ่งหนึ่งที่ทำให้นักท่องเที่ยวเกิดความประทับใจที่ได้เข้ามาท่องเที่ยว การจัดการแก้ไขต้นเหตุของปัญหาที่ก่อให้เกิด ความไม่สะอาดที่บนถนนบนฟุตบาท และตามแหล่งท่องเที่ยวต่างๆ ของจังหวัด ที่จะส่งผลเสียกับการท่องเที่ยว ที่ก่อให้เกิดมลพิษทางสายตาแก่นักท่องเที่ยว โดยการรณรงค์หรือการใช้กฎหมายในการจับและปรับผู้ที่ทิ้งสิ่งสกปรกหรือขยะ และดำเนินงานในเรื่องนี้อย่าง

2.5 การรักษาความปลอดภัยในจังหวัดเป็นสิ่งสำคัญจำเป็น ทำให้นักท่องเที่ยวเกิดความมั่นใจในการท่องเที่ยวควรจัดให้มีอาสาสมัคร เพื่อให้เป็นตำรวจบ้านหรือตำรวจท่องเที่ยว เพื่อเป็นกำลังให้แก่ทางราชการ ในการสอดส่องดูแลความปลอดภัยให้แก่นักท่องเที่ยว

2.6 ควรประสานงานกับ โรงแรม ร้านอาหาร หรือหน่วยงานของรัฐและเอกชนที่จะสามารถ อำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวโดยเฉพาะจังหวัดภูเก็ตที่ผล การวิจัยพบว่านักท่องเที่ยวมีทัศนคติไม่ดีต่อด้านค่าใช้จ่ายควร ดำเนินการใช้กลยุทธ์การจัดแพ็คเกจทัวร์ที่สามารถกำหนดราคาค่าใช้จ่ายที่แน่นอนในการท่องเที่ยว ในช่วงเดือนที่นักท่องเที่ยวต่างประเทศมาท่องเที่ยวน้อย โดยการระบุชื่อโรงแรม ชื่อร้านอาหาร ทำให้สร้างความมั่นใจแก่นักท่องเที่ยวระดับหนึ่งได้ว่า เมื่อเขาจ่ายค่าใช้จ่ายในราคาเท่านี้เขาจะได้รับการบริการระดับใด

2.7 ภาครัฐควรสนับสนุนให้ประชาชนท่องเที่ยวในประเทศ โดยให้มีการลดหย่อนภาษีบุคคลธรรมดา ในกรณีที่มีใบเสร็จจากการใช้บริการตามสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ หรือจากค่าเสนอแนะข้อที่ 2.6 เมื่อนักท่องเที่ยวซื้อแพ็คเกจทัวร์นี้แล้ว สามารถนำไปเสร็จไปลดหย่อนภาษีได้บุคคลธรรมดาได้เต็มจำนวนได้ 2 เท่า จะเป็นช่วยกระตุ้นการท่องเที่ยวอีกวิธีหนึ่ง รวมถึงสร้างความพึงพอใจด้านความคุ้มค่าให้แก่นักท่องเที่ยวด้วย

3. การที่จะทำให้นักท่องเที่ยวมีระดับที่พึงพอใจอย่างมากทั้งสองจังหวัด มีวิธีการดังนี้

3.1 การจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวของจังหวัด โดยการจัดงานทางเกษตร ผัก ผลไม้ ดอกไม้ งานศิลปหัตถกรรม อาหารเลิศรส หรือจะมีกิจกรรมเที่ยวสวนชมฟาร์ม ทำให้นักท่องเที่ยวได้ความรื่นรมย์ด้วยเป็นอาหารตา อาหารใจ และได้รับประทานผลไม้สดจากสวนซึ่งการจัดกิจกรรมเช่นนี้ต้องจัดอย่างต่อเนื่องเป็นประจำตลอดทั้งปี โดยเฉพาะจังหวัดเชียงใหม่ สามารถจัดได้เป็นฤดูกาล เช่น จัดเที่ยวสวนสตอเบอรี่ สวนส้มสายน้ำผึ้ง สวนลำไย สวนลิ้นจี่ สวนที่ปลูกพืชเมืองหนาว

3.2 การจัดให้มีการประชุมและประสานงานระหว่างหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวกับการท่องเที่ยวกับภาคเอกชนที่อยู่ในธุรกิจท่องเที่ยว เพื่อเปิดรับความคิดเห็น และจัดกิจกรรมต่างๆ เพื่อส่งเสริมให้นักท่องเที่ยวเกิดความพึงพอใจและเข้ามาท่องเที่ยวอย่างสม่ำเสมอ ทำให้นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจที่สูงกว่าความคาดหวัง

3.3 ทางจังหวัดควรจัดให้มีการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ พร้อมทั้งส่งเสริมเกิดความรัก และผูกพันกับธรรมชาติ อย่าทำให้ความเป็นธรรมชาติสูญหายไป เช่น การส่งเสียงดัง การตั้งแคมป์ไฟ การทิ้งเศษอาหาร การทำให้เกิดแสงสี ควรเข้าไปเรียนรู้ความเกื้อกูลกันทำให้ธรรมชาติคงเป็นธรรมชาติ ที่ดั้งเดิมและสมบูรณ์ตลอดไป โดยนักท่องเที่ยวสามารถนำความเชื่อมโยงและเกื้อกูลของธรรมชาติ มาใช้ในชีวิตกับสังคมที่เป็นธรรมชาติของมนุษย์ได้ ทางจังหวัดควรจัดเทศกาล งานประเพณีต่างๆ ที่ได้ศึกษาค้นพบขึ้นมาใหม่ ตามข้อเสนอแนะ ข้อ 2.2 ในช่วงวันหยุดต่อเนื่อง เพื่อให้นักท่องเที่ยวจะได้เข้าไปร่วมงานได้เป็นจำนวนมากๆ ทางจังหวัดควรมีการจัดกิจกรรมส่งเสริมความผูกพันในครอบครัวหากนักท่องเที่ยวไปเป็นครอบครัว เช่น การไปรับประทานอาหาร ให้ส่วนลดสำหรับผู้เป็นลูก โดยการลดครึ่งราคาหากเป็นบุฟเฟต์ หรือลดร้อยละ 15 สำหรับอาหารตามสั่งให้กับสมาชิกของครอบครัวที่เข้าไปรับประทานอาหาร ส่วนแหล่งท่องเที่ยวไม่คิดค่าเข้าชมกับนักท่องเที่ยวที่เป็นลูก ควรประสานงานกับกรมทางหลวงของจังหวัด เพื่อสำรวจเส้นทางว่าถนนสายไหนที่จะก่อให้เกิดอันตรายกับนักท่องเที่ยว ที่ใช้รถยนต์พาหนะ เช่น การที่มีหินกรวดทราย วัสดุใดตกอยู่บนถนน และถนนเป็นหลุมเป็นบ่อหรือขรุขระ การทำป้ายบอกทางที่สะท้อนแสงและชัดเจน ควรมีป้ายบอกสถานที่ก่อนจุดทางแยกเลี้ยวเป็นระยะๆ และป้ายสุดท้ายควรบอกล่วงหน้าประมาณ 200 เมตร เพื่อให้นักท่องเที่ยวเตรียมตัวได้ทัน ในการจะขับตรงหรือจะเลี้ยวเข้าสถานที่และแหล่งท่องเที่ยวจุดเลี้ยวโค้ง ที่อันตรายต้องมีป้ายแจ้งเตือนก่อนล่วงหน้าเป็นระยะๆ เพื่อให้นักท่องเที่ยวขับรอดด้วย ความระมัดระวัง

4. การท่องเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่และภูเก็ต ควรทำให้เกิดความแตกต่างกัน เป็นสิ่งที่ดีซึ่งนักท่องเที่ยวจะได้รับประโยชน์จากการที่เข้าไปท่องเที่ยวในจังหวัด ที่มีทรัพยากรการท่องเที่ยว เทศกาลงานประเพณี ศิลปะ โบราณสถาน เป็นการสร้างประสบการณ์ชีวิตที่หลากหลาย และความแปลกใหม่ให้แก่นักท่องเที่ยวควรมีการประชาสัมพันธ์ ถึงความแตกต่างในด้านทรัพยากรการท่องเที่ยว ด้านองค์ประกอบพื้นฐานของการท่องเที่ยว ด้านค่าใช้จ่าย และความพึงพอใจที่นักท่องเที่ยวจะได้รับ ว่าจังหวัดของตนมีอะไรที่แตกต่างจากจังหวัดอื่น และนักท่องเที่ยวจะได้รับ ความคุ้มค่าความประทับใจ มากกว่าจังหวัดอื่นอย่างไร ซึ่งจะทำให้เกิดการแข่งขันกันในการที่จะพัฒนาการท่องเที่ยว หน่วยงานที่ดูแลด้านการท่องเที่ยวและประชาชนของจังหวัดจะได้ช่วยรักษาทรัพยากรการท่องเที่ยว อนุรักษ์วัฒนธรรมในท้องถิ่นของตน รวมทั้งการบริหารจัดการด้านองค์ประกอบพื้นฐานของการท่องเที่ยว การตรวจสอบราคาที่พัก อาหาร เครื่องดื่ม สินค้าและบริการ ที่นักท่องเที่ยวต้องเข้ามาใช้จ่ายว่าอยู่ในราคาที่เหมาะสมหรือไม่ เพื่อให้นักท่องเที่ยว เกิดความรู้สึก และได้รับประสบการณ์ ที่มีความแตกต่างในการเข้าไปท่องเที่ยวทั้งสองจังหวัดนี้

เอกสารอ้างอิง

ก่อเกียรติ วิริยะกิจพัฒนา; และวินัส อัครสิทธิถาวร. (2550). **พฤติกรรมผู้บริโภค**. สำนักพิมพ์วิงอักษร. ขวัญจิตร ชาติช่วง. (2549). **ความสนใจและทัศนคติต่อแหล่งท่องเที่ยวที่มีผลต่อแนวโน้มพฤติกรรมในการท่องเที่ยวภาคเหนือและภาคใต้ของนักศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร**. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การตลาด). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

- คณะกรรมการอำนวยการขับเคลื่อนวาระแห่งชาติว่าด้วยการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2552 – 2555). **แผนยุทธศาสตร์กฎีกฤตและมาตรการกระตุ้นการท่องเที่ยว**. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ทวีศักดิ์ ทิพยมหิงษ์. (2544). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางไปท่องเที่ยว จังหวัดชลบุรี และจังหวัดฉะเชิงเทรา. **วารสารบัณฑิตวิทยาลัย**. 1 (1).
- ทิพวรรณ พุ่มมณี. (2544). **การจัดการอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว**. สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- ภาวิณี หมู่ศิริเลิศ. (2552). **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมกรท่องเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่ของนักท่องเที่ยวชาวกรุงเทพมหานคร**. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การตลาด). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- มนัส สุวรรณ; และคนอื่นๆ. (2548). **รายงานฉบับสมบูรณ์โครงการศึกษาแนวทางการบริหารและจัดการท่องเที่ยว**.
- ศศิธร สามารถ. (2545). **ความพึงพอใจและพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยในจังหวัดกระบี่**. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การตลาด). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคนอื่นๆ. (2546). **การบริหารการตลาดยุคใหม่**. กรุงเทพฯ: ธรรมสาร
- สมจิตร ล้วนจำเจริญ. (2541). **พฤติกรรมผู้บริโภค**. สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สายฝน ถึงหมื่นไฉ. (2547). **ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการเลือกแหล่งท่องเที่ยวและที่พักของนักท่องเที่ยวชาวไทยในเขตอำเภอวังน้ำเขียว จังหวัดนครราชสีมา**. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การตลาด). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- เสริมสกุล เสรีกิจจังหวัด. (2547). **ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในจังหวัดภูเก็ต**. ปริญญา นิพนธ์ วท.ม. (การจัดการนันทนาการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- อภิวัฒน์ จันตะนี. (2550). **สถิติและการวิจัยทางธุรกิจจังหวัด พระนครศรีอยุธยา**. มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- Kotler, Philip. (2000). **Marketing Management**. Millennium ed. New Jersey: Prentice – Halls.
- Vroom, W.H. (1964). **Work and Motivation**. New York: John Wiley & John Wiley & Sons.Reinhold.
- <http://www.atphuket.com/news/ data/0212.html>
- <http://e-book.ram.edu/e-book/h/HO410/ho410.pdf>
- <http://www.phuket2phuket.com>
- Phuketdata.net. **ทูบรัวฮอลแลนด์ 105 ปี ทิ้ง! ทำทนายกฎหมายอนุรักษ์ ริฎักดีลสิทธ์?**, จาก http://www.phuketdata.net/main/index.php?option=com_content&task=view&id=289&Itemid=1