



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ.....คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม.....

ที่.....วันที่.....๑๑..มีนาคม...๒๕๖๔.....

เรื่อง รายงานผลการไปประชุม/การอบรม/การสัมมนา/การศึกษาดูงาน  
เรียน คณบดี

ตามคำสั่ง/หนังสือ/บันทึกข้อความ ที่...๐๑๘/๒๕๖๔.... ลงวันที่..๑๑..กุมภาพันธ์..๒๕๖๔.....  
ให้ข้าพเจ้า นายบุญฤทธิ์ ศรีปาน เดินทางไปปฏิบัติราชการ ณ วิทยาลัยเทคโนโลยีภาคใต้ จังหวัด  
นครศรีธรรมราช เพื่อเข้าร่วมนำเสนอผลงานวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว  
ชาวไทยในช่วงสถานการณ์โควิด-19 ที่มีต่อจังหวัดนครศรีธรรมราช” ในระหว่างวันที่ ๑๙ กุมภาพันธ์..  
๒๕๖๔ รวมเป็นเวลา 1 วัน

- อนุมัติให้ใช้งบประมาณ เป็นค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการครั้งนี้ จำนวน..... บาท  
 ไม่ใช้งบประมาณ  
 ใช้งบประมาณส่วนตัว

บัดนี้ การปฏิบัติหน้าที่ราชการที่ได้รับมอบหมายได้เสร็จเรียบร้อยแล้ว ข้าพเจ้าขอรายงานผล  
การไปประชุม/การอบรม/การสัมมนา/การศึกษาดูงาน ดังต่อไปนี้

เข้าร่วมการบรรยายเรื่อง “การถอดรหัสนวัตกรรมสังคมเกิดใหม่แบบมีส่วนร่วมรับมือ  
สถานการณ์โควิด-19” โดยจากท่านอธิการบดีวิทยาลัยเทคโนโลยีภาคใต้ ศ.ดร.นิตยศรี แสงเดือน และ  
ผู้อำนวยการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและสื่อการศึกษา ดร.พวงรัตน์ จินพล และเข้าร่วมการนำเสนอ  
ผลงานวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในช่วงสถานการณ์โควิด-19 ที่มี  
ต่อจังหวัดนครศรีธรรมราช”

ข้าพเจ้า จะนำความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ ทักษะ หรืออื่นๆ ที่ได้รับในการไปประชุม  
การอบรม/การสัมมนา/การศึกษาดูงานในครั้งนี้ มาเพื่อพัฒนางานของหน่วยงาน ดังนี้

- เพื่อนำประสบการณ์ที่ได้จากกระบวนการวิจัย มาใช้สำหรับการพัฒนาแผนการเรียนการ  
สอนทางด้านสถิติวิจัยสำหรับนักศึกษา

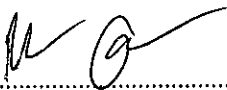
.....  
.....

เอกสารที่ได้รับจากการไปราชการ/การอบรมสัมมนา/การศึกษาดูงาน มีดังต่อไปนี้ คือ

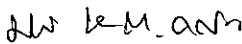
- ใบประกาศนียบัตร
- บทความฉบับสมบูรณ์

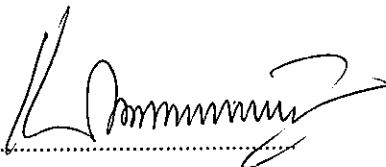
การเผยแพร่ความรู้ ประสบการณ์ ทักษะ และอื่นๆ แก่ผู้ที่เกี่ยวข้อง คือ  
 เผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในช่วง  
 สถานการณ์โควิด-19 ที่มีต่อจังหวัดนครศรีธรรมราช ที่พบว่านักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจ ด้านความความ  
 ประทับใจ ด้านความมั่นใจต่อความปลอดภัยและด้านความเอาใจใส่ตอบสนองการบริการ อยู่ในระดับมาก  
 เห็นได้จากการประเมินความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่เกิดจากการรับรู้ในการเข้ามาท่องเที่ยวใน  
 สถานที่ต่าง ๆ สามารถรับรู้ได้โดยตรง ได้แก่ การประชาสัมพันธ์และแนะนำเกี่ยวกับการจัดการโรคโควิด-19  
 การจัดระเบียบและการป้องกันการติดต่อโรค และมีการดูแลอย่างทั่วถึงโดยเจ้าหน้าที่ทางการแพทย์ ซึ่งตรง  
 กับความคาดหวังของนักท่องเที่ยว มีทิศทางการพัฒนาไปสู่การท่องเที่ยวที่มีมาตรฐานรองรับซึ่งเป็น  
 บรรทัดฐานที่สำคัญของการท่องเที่ยวในภาวะความปกติใหม่ ตามแนวทางของภาครัฐ โดยวิธีการนำเสนอใน  
 รูปแบบพรีเซนเทชันด้วยโปรแกรม Microsoft PowerPoint

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาดำเนินการต่อไป

ลงชื่อ..........ผู้รายงาน  
 (.....บุญฤทธิ ศรีปาน.....)  
 ตำแหน่ง.....อาจารย์.....

ความคิดเห็นของหัวหน้าหน่วยงาน

..........

ลงชื่อ..........  
 (รองศาสตราจารย์ ดร. เบญจลักษณ์ เมืองมีศรี )  
 ตำแหน่ง.....คณบดีคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม.....

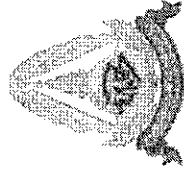
- หมายเหตุ
1. แนบสำเนาประกาศนียบัตร หนังสือสำคัญ หรือหนังสือรับรองการเข้ารับการฝึกอบรม  
 สัมมนา/ประชุมทางวิชาการและเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรม/สัมมนา/ประชุมทาง  
 วิชาการ ไปกับรายงานฉบับนี้ด้วย
  2. ส่งรายงานพร้อมทั้งเอกสารที่เกี่ยวข้องให้คณบดี ภายใน 7 วัน หลังสิ้นสุดการฝึกอบรม,  
 ศึกษาหรือดูงาน, ประชุมเชิงปฏิบัติการหรือการสัมมนา
  3. กรณีไปนำเสนอผลงานวิจัย/ผลงานวิชาการ หรือการได้รับการตีพิมพ์ในวารสารต่าง ๆ  
 ขอให้จัดส่งไฟล์งาน (Proceeding จากการจัดพิมพ์, วารสาร/ปก, เนื้อหาในส่วนตีพิมพ์  
 มายัง e-mail: kannika.sroy@vru.ac.th)

ฝ่ายธุรการ สำนักงานคณบดี คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม



Community-led  
**Social  
Innovation**

Covid-19 Crisis



## วิทยาลัยเทคโนโลยีภาคใต้

ขอมอบเกียรติบัตรฉบับนี้เพื่อแสดงว่า

นายฤทธิ ศรีปาน, จิตตฤ พูลวัน และ บริษัท บริษัทนากุล

นำเสนอผลงานวิชาการภาคบรรยาย

เรื่อง "ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในช่วงสถานการณ์โควิด-19 ที่มี  
ต่อจังหวัดนครศรีธรรมราช"

ในการประชุมวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ 11

"Community-led Social Innovation in the Era of Global Changes amidst Covid-19 Crisis :

นวัตกรรมทางสังคมของชุมชนในยุคของการเปลี่ยนแปลงโลกท่ามกลางวิกฤตโควิด-19"

พิธี ณ วันที่ 19 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2564

ศาสตราจารย์ ดร.ดิศชัยศรี แสงเดือน

(ศาสตราจารย์ ดร.ดิศชัยศรี แสงเดือน)

อธิการบดี



ศูนย์

๖

๕

๔

๓

๒

๑

๐

PTGS



ครั้งที่

11

การประชุมเชิงปฏิบัติการระดับชาติ

Community-led

# Social Innovation

in the Era of Global Changes amidst  
Covid-19 Crisis

นวัตกรรมทางสังคมของชุมชนในยุค  
ของการเปลี่ยนแปลงโลกท่ามกลาง  
วิกฤตโควิด -19

19 กุมภาพันธ์ 2564



ร่วมกับ



PTG

PATHOLOG GROUP

## ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในช่วงสถานการณ์โควิด-19 ที่มีต่อจังหวัดนครศรีธรรมราช

### Factors Affecting the Satisfaction of Thai Tourists during the COVID-19 Situation towards Nakhon Si Thammarat Province

บุญยฤทธิ์ ศรีปาน<sup>\*1</sup> จิตตภู พูลวัน<sup>1</sup> และ ปวีณา ปรีชญากุล<sup>2</sup>

Boonyarit Sripan<sup>\*1</sup> Jittapoo Poowan<sup>1</sup> and Pawena Preechayukul<sup>2</sup>

อาจารย์ประจำหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์<sup>1</sup>  
Faculty Member, Technology Management Department, Industrial Technology of Wataya Alongkorn Rajabhat University under the Royal Patronage<sup>1</sup>

อาจารย์ประจำหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร<sup>2</sup>  
Faculty Member, Information Technology Management Department, Industrial Technology of Phranakhon Rajabhat University<sup>2</sup>

\*Corresponding author, e-mail: Boonyarit.sri@vru.ac.th

#### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและวิเคราะห์ผลเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในช่วงสถานการณ์โควิด-19 ที่มีต่อจังหวัดนครศรีธรรมราช กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ คือ นักท่องเที่ยวที่เข้ามาท่องเที่ยวจังหวัดนครศรีธรรมราช ในระหว่างการประกาศผ่อนปรนระยะ 3 โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ตั้งแต่วันที่ 1 มิถุนายน 2563 ถึง 30 กันยายน 2563 จำนวน 400 คน สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล คือ สถิติพรรณนา ประกอบด้วย ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร ด้วยวิธีการเปรียบเทียบ กลุ่มตัวแปร การวิเคราะห์โคสแควร์ แบ่งตามปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามผลการศึกษา พบว่านักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจ ด้านความประทับใจ ด้านความมั่นใจต่อความปลอดภัยและด้านความเอาใจใส่ตอบสนองการบริการ อยู่ในระดับมาก เห็นได้จากการประเมินความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่เกิดจากการรับรู้ในการเข้ามาท่องเที่ยวในสถานที่ต่าง ๆ สามารถรับรู้ได้โดยตรง ได้แก่ การประชาสัมพันธ์และแนะนำเกี่ยวกับการจัดการโรคโควิด-19 การจัดระเบียบและการป้องกันการติดต่อโรค และมีการดูแลอย่างทั่วถึงโดยเจ้าหน้าที่ทางการแพทย์ ซึ่งตรงกับความคาดหวังของนักท่องเที่ยว มีทิศทางในการพัฒนาไปสู่การท่องเที่ยวที่มีมาตรฐานรองรับซึ่งเป็นบรรทัดฐานที่สำคัญของการท่องเที่ยวในภาวะความปกติใหม่ตามแนวทางของภาครัฐ

คำสำคัญ: ความพึงพอใจในช่วงสถานการณ์โควิด-19 การท่องเที่ยวในจังหวัดนครศรีธรรมราช

#### Abstract

This research aimed to study the factors affecting the satisfaction and to compare Thai tourists' during the COVID-19 situation towards Nakhon Si Thammarat Province. The sample used was incoming tourists in Nakhon Si Thammarat province during the announcement of the Lockdown Relief, phase 3 by using questionnaires as a tool to collect data from June 1<sup>st</sup>, to September 30<sup>th</sup>, 2020, totaling 400 people. The statistics used for data analysis were descriptive statistics consisting of percentage, mean and standard deviation. Relationship between variables is tested by means of group comparison, chi-square analysis, divided by factors influencing the satisfaction of the respondents. The research results found that the tourists' satisfaction with impression, the confidence of safety, and care of service responsive were at a high level. This can be seen from the assessment of tourists' satisfaction arising from their perceptions of visiting various places, they can be directly perceived, such as public relations and recommendations on the management of COVID -19 Organizing and Protection against infection, including thoroughly cared for by medical staffs which meet the expectations of tourists. There is a direction for development towards standardized tourism, which is an important norm of tourism in the New Normal according to government guidelines.

Keywords: Satisfaction in COVID-19 situation, Tourism in Nakhon Si Thammarat

## บทนำ

สถิติการการท่องเที่ยวในจังหวัดนครศรีธรรมราชที่เพิ่มสูงขึ้นหลังจากมีการประกาศผ่อนปรนระยะ 3 สถานการณ์โควิด-19 ความสนใจจากนักท่องเที่ยวเพิ่มสูงขึ้นเป็นอย่างมาก ซึ่งเห็นได้จากจำนวนเที่ยวบินของสายการบินต่างๆ มีจำนวนเที่ยวบินตรงเพิ่มขึ้น และมีสถิติการจองห้องพักเพิ่มขึ้นสูง อันเนื่องจากการเข้าสู่ช่วงเทศกาลต่างๆ ของการท่องเที่ยวในภาคใต้ และตลอดจนความมีชื่อเสียงของสถานที่ต่าง ๆ ที่ได้รับความนิยมจากนักท่องเที่ยวที่เดินทางมายังจังหวัดนครศรีธรรมราช โดยเฉพาะการเดินทางมาลี้ภัยระบอบสังคมนิยม การพักผ่อนตามที่พักชายหาด การท่องเที่ยวทางธรรมชาติ ที่เห็นได้จากนโยบายส่งเสริมการท่องเที่ยวอย่างต่อเนื่องของรัฐบาล (สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2562) ที่เห็นถึงความสำคัญของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว และการโฆษณาส่งเสริมทางการตลาดของภาคเอกชน ส่งผลให้เกิดสภาพคล่องทางเศรษฐกิจ มีเงินหมุนเวียนภายในจังหวัดนครศรีธรรมราชมากขึ้น สามารถสร้างงานสร้างรายได้ทั้งทางตรงและทางอ้อมให้แก่ประชาชนเป็นจำนวนมาก

สนามบินนครศรีธรรมราชมีจำนวนเที่ยวบินตรง ในช่วงผ่อนปรนระยะ 3 จำนวน 50 เที่ยวบินต่อวัน (สำนักงานท่าอากาศยานจังหวัดนครศรีธรรมราช, 2563) สูงสุดในรอบ 22 ปี มีนักท่องเที่ยวซึ่งเป็นนักท่องเที่ยวคนไทย ที่ต้องการไปแสวงบุญ บูชาสักการะสิ่งศักดิ์สิทธิ์ของเมืองนครศรีธรรมราช เช่น พระบรมธาตุเจดีย์ องค์พ่อจตุคามรามเทพ วัดพระมหาธาตุวรมหาวิหาร ศาลหลักเมือง พ่อท่านคล้ายวาจาสิทธิ์ ไอ้ไข่วัดเจดีย์ อำเภอสิชล และนักท่องเที่ยวเชิงธรรมชาติ เดินทางไปเที่ยวหมู่บ้านคีรีวง อำเภอลานสกา เป็นจำนวนมาก ทำให้มีเงินสะพัด สนองนโยบายกระตุ้นเศรษฐกิจของรัฐบาลได้เป็นอย่างดี

ผลสำเร็จของการท่องเที่ยวจะออกมาในลักษณะความพึงพอใจ เป็นการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังและผลลัพธ์ที่ได้จากการบริการ หากได้รับการบริการต่ำกว่าความคาดหวังจะเกิดความไม่พึงพอใจ แต่ถ้าตรงกับความคาดหวังของนักท่องเที่ยวจะเกิดความพึงพอใจและถ้าสูงกว่าความคาดหวังจะเกิดความประทับใจ โดยจะส่งผลให้นักท่องเที่ยวเดินทางกลับมาเที่ยวจังหวัดนครศรีธรรมราชอีกครั้ง ดังนั้นการรับรู้ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวจึงเป็นสิ่งที่จะต้องส่งเสริมการรับรู้ปัญหาสำคัญของการท่องเที่ยวที่เกิดขึ้น มีผลให้เจ้าของพื้นที่และผู้ประกอบการในธุรกิจบริการต่างๆ ในจังหวัดนครศรีธรรมราช ทำให้เกิดการรับรู้ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว (Kotler, 1994) และโรคโควิด-19 เป็นวิกฤตและภัยคุกคามต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยวอย่างไม่เคยปรากฏมาก่อน ซึ่งส่งผลต่อการตัดสินใจเดินทางของนักท่องเที่ยว ทำให้อุปสงค์การท่องเที่ยวลดลงอย่างมาก ผลกระทบของวิกฤตการระบาด มีผลต่อการตัดสินใจเดินทางของนักท่องเที่ยว ส่งผลต่อการรับรู้เรื่องสุขอนามัยและความปลอดภัยเป็นอย่างมาก (Nazneen, 2020) และข้อมูลขององค์การการท่องเที่ยวโลกแห่งสหประชาชาติ พบว่า การท่องเที่ยวทั่วโลกมีนักท่องเที่ยวต่างชาติน้อยลง 67 ล้านคน สูญเสียรายได้จากการท่องเที่ยว 80 พันล้านเหรียญสหรัฐ (UNWTO, 2020)

จากปรากฏการณ์ด้านการท่องเที่ยวที่เกิดขึ้น ผู้วิจัยมีความสนใจศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในช่วงสถานการณ์โควิด-19 ของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อจังหวัดนครศรีธรรมราช เพราะการได้ทราบถึงความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทย ที่เป็นสิ่งสำคัญและควรศึกษามากที่สุด โดยข้อมูลที่ได้จากการวิจัยสามารถใช้วางแผนปรับปรุงประสิทธิภาพคุณภาพการบริการของการท่องเที่ยว เพื่อให้ตอบสนองต่อความต้องการของนักท่องเที่ยว และเพื่อใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการพัฒนาการท่องเที่ยวของจังหวัดนครศรีธรรมราชตามสถานการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้เป็นอย่างดี

## วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อจังหวัดนครศรีธรรมราช ในช่วงระหว่างมีการประกาศผ่อนปรนระยะ 3 ของสถานการณ์โควิด-19
2. เพื่อวิเคราะห์ผลเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อจังหวัดนครศรีธรรมราช ในช่วงระหว่างมีการประกาศผ่อนปรนระยะ 3 ของสถานการณ์โควิด-19

## วิธีการวิจัย

วิธีการวิจัยวิจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในช่วงสถานการณ์โควิด-19 ที่มีต่อจังหวัดนครศรีธรรมราช ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มประชากร ใช้มาตรวัดประมาณค่า และผ่านกระบวนการตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาโดยผู้เชี่ยวชาญ จากนั้นนำแบบสอบถามที่ได้รับการปรับปรุงแก้ไขให้ถูกต้องและนำไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่าง (Try Out) จำนวน 40 ชุด เพื่อนำไปทดสอบค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.949 และนำแบบสอบถามที่ได้มาใช้กับกลุ่มประชากร โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวกจากนักท่องเที่ยวชาวไทย ที่มาท่องเที่ยวในจังหวัดนครศรีธรรมราช หลังจากมีการประกาศผ่อนปรนระยะ 3 ตั้งแต่วันที่ 1 มิถุนายน 2563 ถึง 30 กันยายน 2563 จำนวน 400 คน การเก็บรวบรวมข้อมูลจากสถานที่ต่าง ๆ ที่ได้รับการจัดอันดับแนะนำสถานที่ท่องเที่ยวจังหวัดนครศรีธรรมราช (นครศรีธรรมราช, 2563) ได้แก่ วัดพระมหาธาตุวรมหาวิหาร วัดธาตุน้อย (พ่อท่านคล้าย วาจาสิทธิ์) ไร่ไข่เค็มเจดีย์ สถานที่ท่องเที่ยวหมู่บ้านคีรีวง และสถานที่ท่องเที่ยวริมทะเลอำเภอเสด็จ การเก็บรวบรวมข้อมูลด้านประชากร ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพและรายได้ต่อเดือน การเก็บรวบรวมข้อมูลพฤติกรรมการท่องเที่ยว ได้แก่ จำนวนผู้ร่วมเดินทาง ลักษณะการเดินทางท่องเที่ยว ระยะเวลาในการเดินทางท่องเที่ยว และพาหนะที่ใช้ในการเดินทางท่องเที่ยว แล้วนำมาวิเคราะห์ผลทางสถิติ ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์และโปรแกรมสำเร็จรูป โดยนำผลที่ได้เทียบกับเกณฑ์การประเมิน (วุฒิ สุขเจริญ, 2562)

ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 – 5.00 หมายความว่า พึงพอใจมากที่สุด

ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50 – 4.49 หมายความว่า พึงพอใจมาก

ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.50 – 3.49 หมายความว่า พึงพอใจปานกลาง

ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.50 – 2.49 หมายความว่า พึงพอใจน้อย

ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.00 – 1.49 หมายความว่า พึงพอใจน้อยที่สุด

การประเมินความพึงพอใจจากการเก็บรวบรวมข้อมูลปัจจัยด้านคุณภาพและการบริการ เป็นการประเมินโดยการใช้แบบสอบถามที่มีลักษณะแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยมีกรให้คะแนนรวมเป็นแบบอันตรภาคชั้นที่มีต่อด้านต่าง ๆ จำนวน 3 ด้าน ดังนี้

1. ด้านความประทับใจ
2. ด้านความเอาใจใส่และตอบสนองการบริการในสถานการณ์โควิด-19
3. ด้านความมั่นใจต่อความปลอดภัยในสถานการณ์โควิด-19

ขั้นตอนวิเคราะห์ผลเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อจังหวัดนครศรีธรรมราช ด้วยวิธีการเปรียบเทียบ กลุ่มตัวแปร ใช้สถิติแบบเพียร์สัน (Pearson Chi-Square) การวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว F-test (One-Way ANOVA) และทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีของ Scheffe

## ผลการวิจัย

### 1. ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในจังหวัดนครศรีธรรมราช

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อจังหวัดนครศรีธรรมราช ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 65) มีอายุมากกว่า 50 ปี (ร้อยละ 41) สถานะภาพแต่งงานแล้ว (ร้อยละ 59) และมีรายได้อยู่ในช่วง 20,000 ถึง 40,000 บาท (ร้อยละ 52)

ตารางที่ 1 ค่าความถี่ และค่าร้อยละข้อมูลพฤติกรรมการท่องเที่ยว จำนวน 400 คน ดังนี้

	ข้อมูลพฤติกรรมการท่องเที่ยว	ผู้ตอบแบบสอบถาม (n=400)	
		จำนวน	ร้อยละ
จำนวนผู้ที่เดินทางมาด้วยกัน	1 – 2 คน	125	31
	3 – 5 คน	167	42
	มากกว่า 6 คน	108	27
	รวม	400	100
ลักษณะการเดินทางท่องเที่ยว	พักผ่อน	171	43

ข้อมูลพฤติกรรมการท่องเที่ยว	ผู้ตอบแบบสอบถาม (n=400)		
	จำนวน	ร้อยละ	
เยี่ยมญาติ	46	11	
สักการะสิ่งศักดิ์สิทธิ์	183	46	
รวม	400	100	
ระยะเวลาในการเดินทางท่องเที่ยว	1 – 2 วัน	215	54
	3 – 4 วัน	140	35
	มากกว่า 5 วัน	45	11
	รวม	400	100
พาหนะในการเดินทาง	รถส่วนตัว	213	54
	รถเช่า หรือ รถสาธารณะ	35	8
	เครื่องบิน	143	36
	พาหนะอื่น ๆ	9	2
	รวม	400	100

จากตารางที่ 1 ข้อมูลพฤติกรรมการท่องเที่ยวของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เดินทางมาด้วยกิน 3 ถึง 5 คน (ร้อยละ 42) การเดินทางเพื่อสักการะบูชาสิ่งศักดิ์สิทธิ์ (ร้อยละ 46) ระยะเวลาที่ใช้ในการท่องเที่ยวจำนวน 1-2 วัน (ร้อยละ 54) เดินทางด้วยรถส่วนตัว (ร้อยละ 54)

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว

การเปรียบเทียบระหว่างความพึงพอใจกับข้อมูลทั่วไป แบ่งตาม เพศ อายุ สถานภาพและรายได้ต่อเดือน พบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้านตามลำดับดังนี้ ด้านความประทับใจ ( $\bar{x} = 3.83$ ) ด้านความเอาใจใส่และตอบสนองการบริการในสถานการณ์โควิด-19 พบว่า ( $\bar{x} = 4.25$ ) และด้านความมั่นใจต่อความปลอดภัยในสถานการณ์โควิด-19 ( $\bar{x} = 4.13$ )

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ในช่วงระหว่างมีการประกาศผ่อนปรนระยะ 3	ผู้ตอบแบบสอบถาม (n=400)		ระดับ
	$\bar{x}$	S.D.	
<b>ด้านความประทับใจ</b>			
1. การแต่งกายของเจ้าหน้าที่	3.13	.636	ปานกลาง
2. การยกมือไหว้	2.15	1.324	น้อย
3. การใช้ภาษากาย	4.55	.688	มากที่สุด
4. การมีรอยยิ้มที่ดี	4.55	.734	มากที่สุด
5. การกล่าวคำทักทายในวาระต่างๆ	4.80	.488	มากที่สุด
รวม	3.83	.411	มาก
<b>ด้านความเอาใจใส่และตอบสนองการบริการในสถานการณ์โควิด-19</b>			
1. การเอาใจใส่โดยการใช้คำพูด	4.06	1.084	มาก
2. ความอดทนอดกลั้นต่อการบริการ	4.34	.774	มาก
3. การแสดงออกที่เห็นได้จากกาใส่ใจในรายละเอียดของการบริการ	4.36	.552	มาก
รวม	4.25	.025	มาก
<b>ด้านความมั่นใจต่อความปลอดภัยในสถานการณ์โควิด-19</b>			
1. มีการจัดระเบียบและการป้องกันการติดต่อโรคโควิด-19	4.71	.661	มากที่สุด
2. มีการประชาสัมพันธ์และแนะนำเกี่ยวกับการจัดการโรคโควิด-19	4.74	.613	มากที่สุด
3. มีการดูแลอย่างทั่วถึงโดยเจ้าหน้าที่ทางการแพทย์โดยตรง	2.95	.806	ปานกลาง
รวม	4.13	.022	มาก

จากตารางที่ 2 สรุปได้ว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในช่วงสถานการณ์โควิด-19 ของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อจังหวัดนครศรีธรรมราช มีความพอใจในภาพรวมทั้ง 3 ด้าน อยู่ในระดับมากทุกด้านตามลำดับดังนี้



ดังนี้ 1) ด้านความเอาใจใส่และตอบสนองการบริการ ( $\bar{x} = 4.25$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การใช้ภาษาทางการมีรอยยิ้มที่ดี และการกล่าวคำทักทายในวาระต่าง ๆ อยู่ในระดับมากที่สุด 2) ด้านความมั่นใจต่อความปลอดภัยในสถานการณ์โควิด-19 ( $\bar{x} = 4.13$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความอดทนอดกลั้นต่อการบริการและการแสดงออกที่เห็นได้จากการใส่ใจในรายละเอียดของการบริการ อยู่ในระดับมาก และ 3) ด้านความประทับใจ ( $\bar{x} = 3.83$ ) พิจารณารายข้อ พบว่า มีการประชาสัมพันธ์และแนะนำเกี่ยวกับการจัดการโรคโควิด-19 และการจัดระเบียบและการป้องกันการติดต่อโรคโควิด-19 อยู่ในระดับมากที่สุด

## 2. ผลการวิเคราะห์ผลเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อจังหวัดนครศรีธรรมราช

แสดงการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร ด้วยวิธีการเปรียบเทียบ กลุ่มตัวแปร ใช้สถิติแบบไคสแควร์ (Chi-Square) แบ่งตามปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ

การเปรียบเทียบระหว่างความพึงพอใจกับพฤติกรรม จำแนกตาม จำนวนผู้ร่วมเดินทาง ลักษณะการเดินทาง ท่องเที่ยว ระยะเวลาในการเดินทางท่องเที่ยว และพาหนะที่ใช้ในการเดินทางท่องเที่ยว (ตารางที่ 3)

ตารางที่ 3 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร ด้วยวิธีการเปรียบเทียบ กลุ่มตัวแปร ใช้สถิติแบบไคสแควร์ แบ่งตามปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในช่วงสถานการณ์โควิด-19 ในช่วงระหว่างมีการประกาศผ่อนปรนระยะ 3		ผู้ตอบแบบสอบถาม (n = 400)		
		$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
<b>ด้านความประทับใจ</b>				
	จำนวนผู้เดินทาง	3.83	.410	มาก
	ลักษณะการเดินทาง	3.88	.447	มาก
	ระยะเวลาในการเดินทาง	3.86	.395	มาก
	พาหนะในการเดินทาง	3.82	.387	มาก
	รวม	3.84	.409	มาก
<b>ด้านความเอาใจใส่และตอบสนองการบริการในสถานการณ์โควิด-19</b>				
	จำนวนผู้เดินทาง	4.25	.491	มาก
	ลักษณะการเดินทาง	4.26	.494	มาก
	ระยะเวลาในการเดินทาง	4.27	.469	มาก
	พาหนะในการเดินทาง	4.16	.447	มาก
	รวม	4.23	.475	มาก
<b>ด้านความมั่นใจต่อความปลอดภัยในสถานการณ์โควิด-19</b>				
	จำนวนผู้เดินทาง	4.13	.448	มาก
	ลักษณะการเดินทาง	4.17	.431	มาก
	ระยะเวลาในการเดินทาง	4.15	.423	มาก
	พาหนะในการเดินทาง	4.19	.390	มาก
	รวม	4.16	.423	มาก

จากตารางที่ 3 สรุปได้ว่า การเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในช่วงสถานการณ์โควิด-19 ที่มีต่อจังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่า มีความพึงพอใจในภาพรวมทั้ง 3 ด้าน อยู่ในระดับมากทุกด้านตามลำดับดังนี้ 1) ด้านความเอาใจใส่และตอบสนองการบริการในสถานการณ์โควิด-19 กับพฤติกรรมนักท่องเที่ยว ( $\bar{x} = 4.23$ ) 2) ด้านความมั่นใจต่อความปลอดภัยในสถานการณ์โควิด-19 กับพฤติกรรมนักท่องเที่ยว ( $\bar{x} = 4.16$ ) และ 3) ด้านความประทับใจกับพฤติกรรมนักท่องเที่ยว ( $\bar{x} = 3.84$ )

## อภิปรายผลการวิจัย

ด้านความความประทับใจ ในภาพรวมนักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีความพึงพอใจสูงที่สุดเกี่ยวกับการกล่าวคำทักทายในวาระต่าง ๆ รองลงมาพึงพอใจการมีรอยยิ้มที่ดี และพึงพอใจเกี่ยวกับการยกมือไหว้อยู่ในระดับน้อย เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่า สถานที่ต่าง ๆ ให้ความสำคัญกับการตรวจคัดกรองนักท่องเที่ยวในการเข้าสถานที่ต่าง ๆ มีการใช้อุปกรณ์ตรวจวัดอุณหภูมิและมีการลงชื่อการเข้าสู่สถานที่ท่องเที่ยว จึงมีผลทำให้การต้อนรับด้วยการยกมือไหว้ลดน้อยลง ส่งผลให้ความประทับใจจากการยกมือไหว้ อยู่ในระดับน้อย สอดคล้องกับแนวทางการปฏิบัติตามมาตรการควบคุมหลักและ

มาตรการเสริมสำหรับพื้นที่ของกระทรวงสาธารณสุขที่กำหนดให้มีจุดตรวจคัดกรองอาการไข้ ไอ หอบเหนื่อย เป็นหวัด สำหรับพนักงานและผู้ให้บริการทุกคนก่อนเข้าปฏิบัติงานและใช้บริการในร้าน (กระทรวงสาธารณสุข, 2563)

ด้านความมั่นใจต่อความปลอดภัยในสถานการณ์โควิด-19 ในภาพรวมนักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีความพึงพอใจสูงสุดเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์และแนะนำเกี่ยวกับการจัดการโรคโควิด-19 และความพึงพอใจปานกลางเกี่ยวกับการดูแลอย่างทั่วถึงโดยเจ้าหน้าที่ทางการแพทย์โดยตรง อาจเป็นเพราะในช่วงหลังจากมีการประกาศผ่อนปรนระยะ 3 มีการแต่งตั้งเจ้าพนักงานควบคุมโรคติดต่อ สอดคล้องกับพระราชบัญญัติโรคติดต่อ (กระทรวงสาธารณสุข, 2563) ที่กำหนดให้มีเครื่องแบบ เครื่องหมาย และบัตรประจำตัวสำหรับเจ้าพนักงานควบคุมโรคติดต่อเพื่อแสดงตัว ขณะปฏิบัติหน้าที่ต่อบุคคลที่เกี่ยวข้อง และสอดคล้องกับผลวิจัยข้อมูลนักท่องเที่ยวในประเทศจีน (Hong, 2020) พบว่า นักท่องเที่ยวในประเทศจีน มีความวิตกกังวลเกี่ยวกับการบริการด้านอาหาร ที่อาจทำให้เกิดการแพร่เชื้อโรคเพิ่มขึ้น ซึ่งต่อมาได้รับการแก้ปัญหาจากผู้ประกอบการท่องเที่ยว โดยการประชาสัมพันธ์ให้นักท่องเที่ยวรับรู้ถึงวิธีการป้องกันและความปลอดภัยเกี่ยวกับการผลิตอาหาร จึงมีผลทำให้นักท่องเที่ยวมีความมั่นใจในการท่องเที่ยวเพิ่มขึ้น

ด้านความเอาใจใส่และตอบสนองการบริการในสถานการณ์โควิด-19 นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจสูงสุดเกี่ยวกับการแสดงออกที่เห็นได้จากการใส่ใจในรายละเอียดของการบริการ มีความอดทนอดกลั้นต่อการให้บริการ เนื่องจากในช่วงหลังจากมีการประกาศผ่อนปรนระยะ 3 มีนักท่องเที่ยวเข้ามาท่องเที่ยวเป็นจำนวนมาก จึงมีผลทำให้นักท่องเที่ยวรับรู้ได้ถึงความสะดวกสบายและตอบสนองการบริการจึงต้องมีความอดทนอดกลั้นสูงขึ้น สอดคล้องกับผลเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อพฤติกรรมในการท่องเที่ยว จำนวนตามจำนวนผู้ร่วมเดินทาง ลักษณะการเดินทางท่องเที่ยว ระยะเวลาในการเดินทางท่องเที่ยว และพาหนะที่ใช้ในการเดินทางท่องเที่ยว ที่พบว่า นักท่องเที่ยวความพึงพอใจ ในด้านความเอาใจใส่และตอบสนองการบริการในสถานการณ์โควิด-19 อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับข้อมูลการท่องเที่ยวในจังหวัดนครศรีธรรมราช มีจำนวนนักท่องเที่ยว 4.4 ล้านคน เพิ่มขึ้นร้อยละ 10 (กรุงเทพฯธุรกิจ, 2563) และสอดคล้องกับบทความด้านการทำความเข้าใจจิตใจนักท่องเที่ยวในสถานการณ์โควิด-19 (Kock, 2020) ได้จำลองรูปแบบจำลองทางจิตวิทยา พบว่า การบริการต่าง ๆ สำหรับนักท่องเที่ยวในสถานการณ์โควิด-19 จะส่งผลต่อการรับรู้ทางด้านจิตวิทยาเชิงวิวัฒนาการ การรับรู้จะทำให้เกิดความเข้าใจในศักยภาพของการท่องเที่ยว ดังนั้นความเอาใจใส่และตอบสนองการบริการ จึงมีผลต่อการเดินทางของนักท่องเที่ยว ที่ผู้ให้บริการจะต้องมีการพัฒนาในรูปแบบการบริการต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง

## สรุป

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในช่วงสถานการณ์โควิด-19 ที่มีต่อจังหวัดนครศรีธรรมราช ในด้านความประทับใจ ด้านความมั่นใจต่อความปลอดภัย และด้านความเอาใจใส่และตอบสนองการบริการ เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เห็นได้จากการประเมินความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่เกิดจากการรับรู้จากการเข้ามาท่องเที่ยวในสถานที่ต่าง ๆ สามารถรับรู้ได้โดยตรง ได้แก่ การประชาสัมพันธ์และแนะนำเกี่ยวกับการจัดการโรคโควิด-19 การจัดระเบียบและการป้องกันการติดต่อโรค และมีการดูแลอย่างทั่วถึงโดยเจ้าหน้าที่ทางการแพทย์ ที่แตกต่างจากสถานการณ์ปกติ ที่ไม่มีเจ้าหน้าที่ทางการแพทย์ดูแลโดยตรง ซึ่งตรงกับความคาดหวังของนักท่องเที่ยว เป็นผลสำเร็จที่เกิดจากความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในช่วงสถานการณ์โควิด-19 ที่มีต่อจังหวัดนครศรีธรรมราช ทำให้มีทิศทางในการพัฒนาไปสู่การท่องเที่ยว มีมาตรฐานรองรับซึ่งเป็นบรรทัดฐานที่สำคัญของการท่องเที่ยวในภาวะความปกติใหม่ (New Normal) ตามแนวทางของภาครัฐ

## ข้อเสนอแนะ

ควรมีการส่งเสริมให้มีการประชาสัมพันธ์ในช่วงเวลาต่าง ๆ ให้ชัดเจนขึ้น และสามารถนำไปเป็นแนวทางการปฏิบัติในสถานที่ท่องเที่ยวอื่น ๆ ของจังหวัดนครศรีธรรมราช และสถานที่ท่องเที่ยวในจังหวัดอื่น ๆ ของประเทศไทย

ควรมีการสัมภาษณ์เชิงลึกปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว โดยอาจศึกษาเพิ่มเติมในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ ด้านการบริหารบุคลากร ด้านการจัดการพื้นที่ทางกายภาพพื้นที่ต่างๆ ด้านอาหารและศิลปวัฒนธรรม และตลอดจนด้านสถานที่ของชุมชนพื้นบ้านในโอกาสต่อไป

## เอกสารอ้างอิง

- กระทรวงสาธารณสุข. (2563). *พระราชบัญญัติโรคติดต่อ*. ค้นเมื่อ 20 ตุลาคม 2563. [https://ddc.moph.go.th/uploads/ckeditor/c74d97b01eae257e44aa9d5bade97baf/files/001\\_1gcd.PDF](https://ddc.moph.go.th/uploads/ckeditor/c74d97b01eae257e44aa9d5bade97baf/files/001_1gcd.PDF)
- กระทรวงสาธารณสุข. (2563). *แนวทางการปฏิบัติตามมาตรการควบคุมโรคและมาตรการเสริมสำหรับพื้นที่*. กรมควบคุมโรค ค้นเมื่อ 20 ตุลาคม 2563. <https://ddc.moph.go.th/uploads/files/10820200423034536.PDF>
- กรุงเทพธุรกิจ. (2563). *นักท่องเที่ยวเยือนนครศรีธรรมราช*. ค้นเมื่อ 30 กันยายน 2563. <https://www.Bangkokbiznews.com/news/detail/848162>.
- ท่าอากาศยานจังหวัดนครศรีธรรมราช. (2563). *ตารางเที่ยวบินนครศรีธรรมราช*. ค้นเมื่อ 15 กันยายน 2563. <https://www.facebook.com/601008323437299/posts>.
- นครศรีดีย์. (2563). *สถานที่ท่องเที่ยวนครศรีธรรมราช*. ค้นเมื่อ 5 ตุลาคม 2563. <https://nakhonsidee.com/reviews/category/2>.
- วุฒิ สุขเจริญ. (2562). *วิจัยการตลาด* (พิมพ์ครั้งที่ 2). สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. กรุงเทพฯ.
- สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2563). *แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ประเด็นการท่องเที่ยว (พ.ศ. 2561 - 2568)*. ค้นเมื่อ 15 ตุลาคม 2563. <http://nsr.nesdb.go.th/wp-content/uploads/2019/04/05-%E0%B8%A7.pdf>
- Chebli, A., & Ben, S. F. (2020). The impact of covid-19 on tourist consumption behaviour : a perspective article. *Journal of Tourism Management Research*, 7(2), 196–207.
- Hong, Y. (2020). The impact of covid-19 on tourist satisfaction with b&b in zhejiang, china: An importance–performance analysis. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(10).
- Kock, F. (2020). Understanding the COVID-19 tourist psyche: The Evolutionary Tourism Paradigm. *Annals of Tourism Research*, 85, 13.
- Kotler, P. (1994). *Marketing Management* (8<sup>th</sup> ed.). Englewood Cliffs, N.J. Prentice Hall.
- Nazneen, S., Hong, X., & Ud Din, N. (2020). COVID-19 Crises and Tourist Travel Risk Perceptions. *SSRN Electronic Journal*. <http://doi.org/10.2139/ssrn.3592321>.
- UNWTO. (2020). World Tourism Barometer – Special focus on the Impact of COVID-19. *Journal of World Tourism Organization*. May 2020.
- Wachyuni, S. (2020). The Effect of COVID-19 Pandemic: How are the Future Tourist Behavior? *Journal of Education, Society and Behavioural Science*, 3(4), 67–76.