

อิทธิพลของการรับรู้ด้านราคาและการรับรู้ด้านคุณภาพการบริการที่ได้รับต่อการตัดสินใจเลือกซื้อการท่องเที่ยวแบบแพ็คเกจทัวร์ของประชาชนในเขตพื้นที่จังหวัดสตูล

มุฮัมหมัดอาซีซี ไบกาเด็ม¹ สيناท นาควัชระ²

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาถึงอิทธิพลของการรับรู้ด้านราคา ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อการท่องเที่ยวแบบแพ็คเกจทัวร์ของประชาชนในเขตพื้นที่จังหวัดสตูล และเพื่อศึกษาถึงอิทธิพลของการรับรู้ด้านคุณภาพการบริการที่ได้รับ ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อการท่องเที่ยวแบบแพ็คเกจทัวร์ของประชาชนในเขตพื้นที่จังหวัดสตูล และเพื่อศึกษาถึงการตัดสินใจเลือกซื้อการท่องเที่ยวแบบแพ็คเกจทัวร์ของประชาชนในเขตพื้นที่จังหวัดสตูล ผู้วิจัยทำการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างของประชาชนในเขตพื้นที่จังหวัดสตูล จำนวน 400 คน การวิเคราะห์ข้อมูลสถิติ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าความถี่ร้อยละ และสถิติเชิงอ้างอิงที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ได้แก่ การวิเคราะห์การถดถอยพหุ

ผลการศึกษาพบว่า การรับรู้ด้านราคาไม่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อแพ็คเกจทัวร์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และการรับรู้ด้านคุณภาพการบริการที่ได้รับมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อแพ็คเกจทัวร์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ : การรับรู้ด้านราคา, การรับรู้ด้านคุณภาพการบริการ, การตัดสินใจเลือกซื้อ

¹ นักศึกษา หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ผู้รับผิดชอบบทความ อีเมลล์ : Azizi.bkd@gmail.com

² อาจารย์ที่ปรึกษาค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง

The influence of price perception and perceived service quality on the decision to purchase package tours among residents in Satun Province.

Muhammadazizi Baikadem¹ Sinart Narkwachara²

ABSTRACT

This research aims to study the influence of price perception that effect consumers' decision making in selecting package tour tourism in Satun Province. To study the influence of perceived service quality that effect consumers' decision making in selecting package tour tourism in Satun Province. And to study consumers' decision making in purchasing package tour tourism in Satun Province. The researcher gathered information using questionnaires that were distributed to a sample 400 respondents from the population in Satun Province. Data analysis employed statistics like mean, standard deviation, frequency and percentage. Inferential statistics used for hypothesis testing at the 0.05 level of significance included multiple regression analysis.

The study results indicated that the influence of price perception did not have a statistically significant effect at 0.05 on purchasing decisions regarding package tours. However, the influence of perceived service quality had a statistically significant effect at 0.05 on the decision to purchase package tours .

Keywords : Price Perception, Perceived Service Quality, Decision Making

¹ Student, Master of Business Administration, Ramkhamhaeng University.

Corresponding Autor Email : Azizi.bkd@gmail.com

² Advisor, Master of Business Administration, Ramkhamhaeng University.

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การท่องเที่ยวถือเป็นอุตสาหกรรมหลักที่มีความสำคัญต่อทุก ๆ ประเทศในการสร้างรายได้และอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวยังสามารถอัดฉีดเม็ดเงินเข้าสู่ระบบเศรษฐกิจของประเทศนั้น ๆ ได้อย่างมากมายมหาศาล ดังจะเห็นได้ว่านานาประเทศเกิดการกระตุ้นทุกภาคส่วนไม่ว่าจะเป็นภาครัฐบาล ภาคเอกชน หรือภาคชุมชนเป็นต้น เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่นักท่องเที่ยว และเพื่อดึงดูดให้นักท่องเที่ยวไหลเข้าสู่ประเทศของตนเอง (เซียนเหวิน หลี, 2559) ซึ่งจะส่งผลที่ดีต่อการพัฒนาประเทศทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และส่งเสริมความแน่นแฟ้นต่อความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ ในมุมมองเศรษฐกิจของประเทศไทย อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเป็นหนึ่งในเครื่องจักรสร้างรายได้หลักให้แก่ประเทศชาติจากเงินตราต่างประเทศ อันจะเป็นการเสริมความมั่นคงและความแข็งแกร่งทางเศรษฐกิจ ทั้งนี้การส่งเสริมการท่องเที่ยวในระดับชุมชนหรือระดับท้องถิ่นเองก็เป็นการกระจายรายได้เข้าสู่ชุมชนโดยตรงผ่านการจ้างงานในตำแหน่งต่าง ๆ ที่จะเกิดขึ้นตามมา ซึ่งเมื่อมองในภาพรวมแล้วกระบวนการนี้จะนำไปสู่การสร้างเสถียรภาพและการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจของประเทศ

ภาพรวมการเดินทางท่องเที่ยวภายในประเทศของคนไทยตลอดทั้งปี 2568 คาดการณ์โดยศูนย์วิจัยกสิกรไทยไว้ดังนี้ “การเดินทางท่องเที่ยวในประเทศจะมีจำนวน 205 ล้านคน-ครั้ง หรือเทียบแฉ้วนอ้อมอัตราการเติบโตเพิ่มขึ้นกว่า 2.2 เปอร์เซ็นต์เมื่อเทียบกับปี 2567 อย่างไรก็ตามการเติบโตจะไม่เท่ากันในแต่ละพื้นที่ โดยแฉ้วนอ้อมการท่องเที่ยวเมืองรองได้รับความนิยมการตอบรับที่ดีเป็นอย่างมากจากนักท่องเที่ยวไทย” (ศูนย์วิจัยกสิกรไทย, 2568) ในส่วนของภาพรวมการเดินทางออกประเทศของคนไทยนั้นเว็บไซต์ ttgasia.com ได้เผยแพร่ไว้ในบทความที่มีชื่อ “Thai Airways reveals key outbound travel trends for 2025 at THAI Talk event.” ไว้ว่าในช่วงครึ่งปีแรกของปี 2568 การเดินทางท่องเที่ยวระหว่างประเทศของคนไทยมีแฉ้วนอ้อมเติบโตเพิ่มขึ้นประมาณ 45 เปอร์เซ็นต์ เมื่อเปรียบเทียบกับปี 2567 โดยปลายทางการท่องเที่ยวที่ได้รับความนิยมในปี 2568 ของนักท่องเที่ยวไทยคือประเทศญี่ปุ่น ประเทศสิงคโปร์ ประเทศจีน และประเทศเกาหลีตามลำดับ (Anne Somanas, 2025)

จังหวัดสตูลเป็นจังหวัดหนึ่งในภาคใต้ฝั่งทะเลอันดามันของประเทศไทยที่มีพื้นที่โดยประมาณ 2,807.52 ตารางกิโลเมตรและมีประชากรประมาณ 324,747 คน ณ เดือนมิถุนายนปี 2568 จำนวนครัวเรือน 112,114 ครัวเรือน โดยส่วนมากนับถือศาสนาอิสลาม ร้อยละ 72.60 ศาสนาพุทธ ร้อยละ 27.32 และศาสนาอื่น ๆ ร้อยละ 0.08 ประชากรส่วนใหญ่ภายในจังหวัดยึดอาชีพหลักคือการทำสวนยางพารา ปาล์มน้ำมัน การทำนา และการทำสวนผลไม้ ฯลฯ อ้างจากสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติได้ระบุว่า ในปี 2568 ประชากรจังหวัดสตูลมีรายได้เฉลี่ยต่อคน/ปี อยู่ที่ 110,312 บาท เป็นลำดับที่ 4 ของกลุ่มจังหวัดภาคใต้อันดามันและลำดับที่ 45 ของประเทศ (สำนักงานจังหวัดสตูล, 2568)

อย่างไรก็ตามในด้านการท่องเที่ยว จังหวัดสตูลมีความสำคัญในเชิงยุทธศาสตร์การท่องเที่ยวเนื่องด้วยเขตชายแดนที่มีพรมแดนติดกับรัฐเปอร์ลิส และรัฐเคดาห์ของประเทศมาเลเซีย ทำให้จังหวัดสตูลสามารถดึงดูดนักท่องเที่ยวได้เป็นจำนวนมาก โดยตัวเลขนักท่องเที่ยวทั้งไทยและต่างชาติที่เข้ามาในพื้นที่จังหวัดรวมประมาณ 1,033,682 คน ในช่วงเดือนมกราคมจนถึงพฤษภาคมปี 2568 ซึ่งก่อให้เกิดรายได้จากอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวประมาณ 5,959.86 ล้านบาทซึ่งเป็นตัวเลขที่สูงมากเมื่อเทียบกับจังหวัดที่เป็นแหล่งท่องเที่ยวเมืองรอง ทั้งยังเป็นการบ่งบอกถึงคุณภาพของนักท่องเที่ยวหรือกิจกรรมที่มีมูลค่าใช้จ่ายสูง อาทิเช่น กิจกรรมดำน้ำ ที่พักและการเดินทางโดยเรือส่วนตัว (อรรถรัตน์ จันทรพริ้ม, สวท.สตูล 2568) ด้วยเหตุนี้เองทำให้จังหวัดสตูลได้รับการสนับสนุนการท่องเที่ยวจากภาครัฐผ่านการส่งเสริมการทำงานร่วมกันของภาคเอกชนและผู้ประกอบการภายในจังหวัด โดยการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.) สำนักงานสตูล ร่วมกับองค์การบริหารส่วนจังหวัดสตูลได้จัดกิจกรรมพบปะเจรจาธุรกิจท่องเที่ยวระหว่างผู้ประกอบการ เพื่อการส่งเสริมและกระตุ้นการขายแพ็คเกจทัวร์ ณ โรงแรมยะลาอารามา อ.เมือง จ.ยะลา ในระหว่างวันที่ 7-10 มีนาคม 2567 โดยมีผู้ประกอบการด้านธุรกิจการท่องเที่ยวจากจังหวัดสตูลเข้าร่วมจำนวน 16 ราย ทั้งนี้เพื่อเป็นการส่งเสริมและกระตุ้นนักท่องเที่ยวในเส้นทางจังหวัดสตูล นราธิวาส ยะลาและปัตตานี เป็นต้น (อัมรัน แหมะ, 2567)

ดังนั้นผู้วิจัยจึงทำการศึกษาเรื่องอิทธิพลของการรับรู้ด้านราคาและการรับรู้ด้านคุณภาพการบริการในการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวที่เป็นประชาชนในเขตพื้นที่จังหวัดสตูลในการตัดสินใจเลือกซื้อการท่องเที่ยวแบบแพ็คเกจทัวร์ เพื่อศึกษาถึงปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจของประชาชนในจังหวัดสตูลในการเลือกซื้อแพ็คเกจทัวร์ รวมถึงศึกษาทำความเข้าใจแนวโน้มความต้องการและพฤติกรรมของผู้บริโภคที่เกี่ยวข้องกับการซื้อบริการท่องเที่ยวแบบแพ็คเกจทัวร์ เพื่อให้ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องทั้งหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชนหรือผู้ประกอบการธุรกิจการท่องเที่ยวสามารถนำข้อมูลจากการวิจัยไปปรับใช้กับการวางแผนกลยุทธ์การตลาดเพื่อพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพและบริการ ให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ดียิ่งขึ้น ซึ่งจะส่งผลต่อความสามารถในการแข่งขันและยังกระตุ้นให้เกิดการซื้อแพ็คเกจทัวร์เพิ่มขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาถึงอิทธิพลของการรับรู้ด้านราคา ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อการท่องเที่ยวแบบแพ็คเกจทัวร์ของประชาชนในเขตพื้นที่จังหวัดสตูล
2. เพื่อศึกษาถึงอิทธิพลของการรับรู้ด้านคุณภาพการบริการที่ได้รับ ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อการท่องเที่ยวแบบแพ็คเกจทัวร์ของประชาชนในเขตพื้นที่จังหวัดสตูล

3. เพื่อศึกษาถึงการตัดสินใจเลือกซื้อการท่องเที่ยวแบบแพ็คเกจทัวร์ของประชาชนในเขตพื้นที่จังหวัดสตูล

สมมติฐานการวิจัย

1. อิทธิพลการรับรู้ด้านราคาส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อการท่องเที่ยวแบบแพ็คเกจของประชาชนในเขตพื้นที่จังหวัดสตูลหรือไม่

2. อิทธิพลการรับรู้ด้านคุณภาพการบริการส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อการท่องเที่ยวแบบแพ็คเกจของประชาชนในเขตพื้นที่จังหวัดสตูลหรือไม่

3. การรับรู้ด้านราคาและการรับรู้ด้านคุณภาพการบริการที่ประชาชนในเขตพื้นที่จังหวัดสตูลให้ความสำคัญอยู่ในระดับใดและแตกต่างกันหรือไม่ในการตัดสินใจเลือกซื้อการท่องเที่ยวแบบแพ็คเกจทัวร์

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา เป็นการศึกษาปัจจัยการรับรู้ด้านราคา ปัจจัยการรับรู้ด้านคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อการท่องเที่ยวแบบแพ็คเกจทัวร์ของประชาชนในเขตพื้นที่จังหวัดสตูล

2. ขอบเขตด้านประชากร ประชากรที่ศึกษา คือ ประชาชนชาวจังหวัดสตูลที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไป และเนื่องด้วยไม่ทราบถึงจำนวนประชากรที่แน่นอน จึงใช้สูตรคำนวณกลุ่มตัวอย่างประชากรได้ 385 คน และเก็บรวบรวมแบบสอบถามได้ 400 คน

3. ขอบเขตด้านระยะเวลา เก็บข้อมูลเดือนกันยายน 2568 – พฤศจิกายน 2568

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อให้ทราบถึงอิทธิพลของการรับรู้ด้านราคาและส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อการท่องเที่ยวแบบแพ็คเกจทัวร์ของประชาชนในเขตพื้นที่จังหวัดสตูล

2. เพื่อให้ทราบถึงอิทธิพลการรับรู้ด้านคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อการท่องเที่ยวแบบแพ็คเกจทัวร์ของประชาชนในเขตพื้นที่จังหวัดสตูล

3. เพื่อเป็นแนวทางให้ธุรกิจบริการนำเที่ยวในเขตพื้นที่จังหวัดสตูลสามารถนำข้อมูลและผลการวิจัยด้านการรับรู้ราคาและด้านการรับรู้คุณภาพการบริการไปประยุกต์ใช้เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาแผนธุรกิจ การคาดคะเนแนวโน้มและความต้องการของตลาด

แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีเรื่องการรับรู้ด้านราคา