

หน่วยที่ ๕

พฤติกรรมผู้ใช้บริการ
อุตสาหกรรมท่องเที่ยว

หัวข้อเรื่อง (Topics)

๔.๑ ความหมายของ
ผู้ใช้บริการหรือ
นักท่องเที่ยว

๔.๔ รูปแบบของ
พฤติกรรมของ
ผู้ใช้บริการหรือ
นักท่องเที่ยว

๔.๓ พฤติกรรม
ผู้ใช้บริการหรือ
นักท่องเที่ยว

๔.๒ ประเภทของ
ผู้ใช้บริการหรือ
นักท่องเที่ยว

๔.๕ ปัจจัยในการ
กำหนดพฤติกรรม
ผู้ใช้บริการหรือ
นักท่องเที่ยว



๔.๑ ความหมายของ
ผู้ใช้บริการหรือ
นักท่องเที่ยว

องค์การท่องเที่ยวแห่งโลก (World Tourism Organization : WTO) ได้ประกาศใช้คำนิยามเกี่ยวกับนักท่องเที่ยวหลังจากการประชุมเรื่องการเดินทางและการท่องเที่ยวระหว่างประเทศ (International Travel and Tourism) ที่กรุงโรม ประเทศอิตาลี โดยเสนอแนะให้ประเทศสมาชิกใช้คำนิยามที่หมายถึง“นักท่องเที่ยว” ดังนี้

ผู้เดินทาง (Traveler) หมายถึง นักเดินทาง นักท่องเที่ยว ซึ่งรวมถึงผู้ที่สามารถนำมาจัดเก็บเป็นข้อมูลสถิติได้ เช่น นักท่องเที่ยว (Tourist) และเก็บรวบรวมเป็นสถิติไม่ได้ เช่น ผู้อพยพ (Immigrant) ผู้เร่ร่อน(Nomad) ผู้โดยสารที่เดินทางผ่าน (Transit Passenger) ผู้ทำงานตามชายแดน (Border Worker) ผู้ปฏิบัติราชการที่ได้รับมอบหมายในประเทศนั้น ๆ (Diplomat, Representative of Consulate, Member of Armed Force) และผู้ลี้ภัย (Refugee)

值日生





ผู้มาเยือน นักท่องเที่ยว (Visitor)
แบ่งเป็น ๒ ประเภท คือ

1

๔.๑.๑ นักท่องเที่ยว (Tourist)

นักท่องเที่ยว หมายถึง นักท่องเที่ยวที่ค้างคืนเดินทางมาเยือนและพักอยู่ในประเทศ ตั้งแต่ ๒๔ ชั่วโมงขึ้นไป โดยใช้บริการสถานที่พักแรม ณ แหล่งท่องเที่ยว นั้น (Local Accommodation) โดยแยกตามลักษณะของนักท่องเที่ยวดังนี้

๑. นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติท่องเที่ยวภายในประเทศ (Inbound Tourist) หมายถึง การเดินทางท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวที่ไม่มีถิ่นพำนักถาวรในประเทศไทยเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทย
๒. นักท่องเที่ยวชาวไทยท่องเที่ยวภายในประเทศ (Domestic Tourist) หมายถึง การเดินทางของนักท่องเที่ยวที่มีถิ่นพำนักในประเทศไทย และเดินทางท่องเที่ยวอยู่ในประเทศไทย
๓. นักท่องเที่ยวชาวไทยท่องเที่ยวต่างประเทศ (Outbound Tourist) หมายถึง การเดินทางของนักท่องเที่ยวที่มีถิ่นพำนักในประเทศไทย และเดินทางออกไปท่องเที่ยวยังประเทศอื่น ๆ



๔.๑.๒ นักทัศนาจร (Excursionist)

นักทัศนาจรหมายถึง นักท่องเที่ยวที่ไม่ค้างคืน (Day Visitor) เดินทางมาเยือนชั่วคราว และอยู่ในประเทศน้อยกว่า ๒๔ ชั่วโมง และไม่ได้ใช้บริการสถานที่พักแรม ณ แหล่งท่องเที่ยวที่นั่น ๆ เช่น ผู้เดินทางมากับเรือสำราญ (Cruise) การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ได้ให้ความหมายของคำว่านักทัศนาจรไว้ ดังนี้

“นักทัศนาจร” (Excursionists) หมายถึง ผู้ที่เดินทางไปอยู่ในสถานที่อันมิใช่ที่พักถาวรของตน ซึ่งเป็นการเดินทางไปอยู่ชั่วคราวในระยะเวลาสั้น ๆ ไม่ถึง ๒๔ ชั่วโมง (ไม่ได้ค้างคืน) และเดินทางไปโดยสมัครใจด้วยวัตถุประสงค์ใด ๆ ก็ตามที่มีใช้การไปประกอบอาชีพหรือหารายได้ ทั้งนี้ผู้ที่โดยสารเรือสำราญทางทะเลที่ค้างพักแรมในเรือสำราญจะถูกนับว่าเป็นนักทัศนาจรด้วย โดยนักทัศนาจรจำแนกดังนี้

๑. นักทัศนาจรชาวต่างประเทศ (Foreign Excursionists) หมายถึง นักทัศนาจรชาวต่างประเทศที่เดินทางมาจากต่างประเทศมาท่องเที่ยวในประเทศไทย

๒. นักทัศนาจรภายในประเทศ (Domestic Excursionists) หมายถึง นักทัศนาจรที่มีถิ่นที่อยู่หรือที่พักถาวรในประเทศไทย ซึ่งอาจเป็นคนไทยหรือคนต่างชาติที่มีถิ่นที่อยู่หรือที่พักถาวรอยู่ในประเทศไทย หรือในจังหวัดใดจังหวัดหนึ่งก็ได้ เดินทางท่องเที่ยวในจังหวัดอื่นอันมิใช่จังหวัดที่เขามีถิ่นที่อยู่หรือที่พักถาวร

สนธิบัตรชาติ ได้ให้คำนิยามไว้ในปี พ.ศ. ๒๕๘๐

นักท่องเที่ยว (Tourists) หมายถึง บุคคลที่เดินทางอยู่ในประเทศหนึ่งประเทศใดที่มีไชบ้านเมืองที่อาศัยอยู่เป็นประจำเป็นเวลาไม่น้อยกว่า ๒๔ ชั่วโมง และได้ให้ความหมายเพิ่มเติมต่อไปว่าบุคคลที่นับเป็นนักท่องเที่ยว และบุคคลที่ไม่นับเป็นนักท่องเที่ยวมีดังต่อไปนี้

บุคคลที่นับเป็นนักท่องเที่ยว ได้แก่

๑. ผู้เดินทางเพื่อพักผ่อนหย่อนใจหรือเพื่อสุขภาพ
๒. ผู้เดินทางไปประชุมหรือประกอบภารกิจอย่างใดอย่างหนึ่ง
๓. ผู้เดินทางเพื่อทำธุรกิจการค้าบางประการ
๔. ผู้เดินทางทางมากับเรือที่เพลินตากับทิวทัศน์สองฝั่งน้ำ แม้จะพักอยู่น้อยกว่า ๒๔ ชั่วโมง

บุคคลที่ไม่นับเป็นนักท่องเที่ยว ได้แก่

๑. ผู้ที่เดินทางมาเพื่อประกอบอาชีพใดอาชีพหนึ่งหรือประกอบธุรกิจที่มีรายได้ในประเทศนั้นโดยจะมีสัญญาไว้กับผู้ใดหรือไม่ก็ตาม
๒. ผู้เดินทางมาเพื่อตั้งถิ่นฐานที่อยู่อย่างถาวรในประเทศนั้น
๓. ผู้เดินทางข้ามพรมแดนไปทำงานนอกประเทศของตน
๔. ผู้เดินทางเพื่อเข้าไปเป็นนักเรียนหรือนักศึกษาที่อาศัยอยู่ในที่ที่จัดไว้เป็นหอพักนักเรียนนักศึกษา
๕. ผู้เดินทางทางโดยมิได้แวะลงจากยานพาหนะเลย แม้ว่าจะเดินทางอยู่ในอาณาเขตของประเทศใดประเทศหนึ่งเป็นเวลามากกว่า ๒๔ ชั่วโมงก็ตาม
๖. ผู้ลี้ภัยทางการเมืองหรือผู้ลี้ภัยทางศาสนาไปอยู่ต่างประเทศหรือผู้ลี้ภัยสงคราม



๔.๒ ประเภทของ
ผู้ใช้บริการหรือ
นักท่องเที่ยว

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ได้แบ่งนักท่องเที่ยว ออกเป็นประเภทต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

๑. นักท่องเที่ยวระหว่างประเทศ คือ บุคคลที่มีได้มีที่พำนักถาวรในราชอาณาจักรไทย เดินทางเข้ามาเพื่อพักผ่อนเยี่ยมญาติมิตร ศึกษาหาความรู้ การกีฬา การศาสนา ติดต่อธุรกิจ หรือประกอบภารกิจใด ๆ ทั้งนี้ต้องมีได้รับค่าจ้างในการประกอบภารกิจนั้นจากผู้ใดในราชอาณาจักรไทย

๒. นักท่องเที่ยวระหว่างประเทศที่ค้างคืน คือ นักท่องเที่ยวระหว่างประเทศที่เข้ามาในราชอาณาจักรไทยแต่ละครั้งอย่างน้อย ๑ คืน แต่ไม่เกิน ๖๐ วัน

๓. นักท่องเที่ยวระหว่างประเทศที่ไม่ค้างคืน คือ นักท่องเที่ยวระหว่างประเทศที่เข้ามาอยู่ในราชอาณาจักรไทยแต่ละครั้งโดยมิได้ค้างคืน

๔. นักท่องเที่ยวภายในประเทศ คือ บุคคลทุกสัญชาติที่มีที่พำนักอาศัยถาวรอยู่ในราชอาณาจักรไทยและเดินทางไปยังสถานที่หนึ่งในอีกจังหวัดหนึ่งซึ่งมิใช่เป็นถิ่นที่อยู่ประจำของเขาเพื่อพักผ่อน เยี่ยมญาติมิตรศึกษาหาความรู้ การกีฬา การศาสนา การประชุม สัมมนา ติดต่อธุรกิจหรือประกอบภารกิจใด ๆ ทั้งนี้ต้องมีได้รับค่าจ้างในการประกอบภารกิจนั้นจากผู้ใด ณ สถานที่แห่งนั้น โดยจำแนกนักท่องเที่ยวไว้ ๒ ประเภทคือ

๑. นักท่องเที่ยวภายในประเทศที่ค้างคืน (Domestic Tourist) คือ นักท่องเที่ยวภายในประเทศที่ไปค้างคืนนอกที่พำนักอาศัยปัจจุบันแต่ละครั้งละอย่างน้อย ๑ คืน
- (๒) นักท่องเที่ยวภายในประเทศที่ไม่ค้างคืน (Domestic Excursionist) คือ นักท่องเที่ยวภายในประเทศที่มีได้พำนักค้างคืนนอกที่พำนักอาศัยปัจจุบัน
- นักท่องเที่ยวยัง ๒ ประเภท ประกอบด้วย**
- คนไทย (Thai National)
 - คนต่างชาติที่อยู่ภายในประเทศไทย (Thailand Residence)
 - นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่เข้ามาเยือนประเทศไทยแล้วเดินทางท่องเที่ยวภายในประเทศไทย





๔.๓ พฤติกรรม
ผู้ใช้บริการหรือ
นักท่องเที่ยว

๔.๓.๑ ความหมายพฤติกรรมนักท่องเที่ยวน

เลวิตท์ (พิบูล ที่ปะปาล, ๒๕๔๓ : ๑๐๙ อ้างจาก Levitt. n.d.) กล่าวว่า ก่อนที่มนุษย์จะแสดงพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งออกมาจะมีมูลเหตุที่จะทำให้เกิดพฤติกรรมเสมอ ซึ่งมูลเหตุดังกล่าวจะเป็นตัวกระตุ้นเร้าจิตใจ ทำให้เกิดความต้องการ และจากความต้องการจะทำให้เกิดแรงจูงใจให้แสดงพฤติกรรมในที่สุด ซึ่งมีลักษณะเป็นขั้นตอนหรือเป็นกระบวนการ เรียกว่า “กระบวนการของพฤติกรรม”(Process of Behavior) ๓ ประการดังนี้

๑. พฤติกรรมจะเกิดขึ้นได้จะต้องมีสาเหตุทำให้เกิด (Behavior is caused) ซึ่งหมายความว่า การที่คนเราจะแสดงพฤติกรรมอย่างหนึ่งอย่างใดออกมานั้นจะต้องมีสาเหตุทำให้เกิด และสิ่งที่เป็นสาเหตุคือความต้องการที่เกิดขึ้นในตัวคนนั่นเอง
๒. พฤติกรรมจะเกิดขึ้นได้จะต้องมีสิ่งจูงใจหรือแรงกระตุ้น (Behavior is motivated) คือ เมื่อคนเรามีความต้องการเกิดขึ้นแล้วคนก็ปรารถนาที่จะบรรลุถึงความต้องการนั้นจนกลายเป็นแรงกระตุ้นหรือแรงจูงใจให้แสดงพฤติกรรมต่าง ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการที่เกิดขึ้น
๓. พฤติกรรมที่เกิดขึ้นย่อมมุ่งไปสู่เป้าหมาย (Behavior is goal-directed) หมายถึง การที่คนแสดงพฤติกรรมอะไรออกมานั้นมิได้กระทำไปอย่างเลื่อนลอยโดยปราศจากจุดมุ่งหมายหรือไร้ทิศทางตรงข้ามกลับมุ่งไปสู่เป้าหมายที่แน่นอนเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จแห่งความต้องการของตน อย่างไรก็ตาม แม้ว่ากระบวนการของพฤติกรรมของคนจะมีลักษณะคล้าย ๆ กัน แต่รูปแบบพฤติกรรมของคนที่แสดงออกในสถานการณ์ต่าง ๆ ที่เขาเผชิญมีลักษณะแตกต่างกันทั้งนั้นเกิดจากสาเหตุหลายปัจจัย ทั้งปัจจัยทางด้านวัฒนธรรม สังคมและจิตวิทยา ซึ่งทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมออกมาแตกต่างกัน

Schiffman และ Kanuk (๑๙๘๗) กล่าวว่า นักท่องเที่ยวแสวงหา
ค้นหา ผลิตภัณฑ์ ที่สามารถตอบสนองความต้องการของตัวเองได้
โดยสินค้าหรือบริการสิ่งที่เลือกมานั้น สามารถเป็นประโยชน์ด้านบวก
โดยให้คุ้มค่ากับเงินและเวลาที่เสียไป

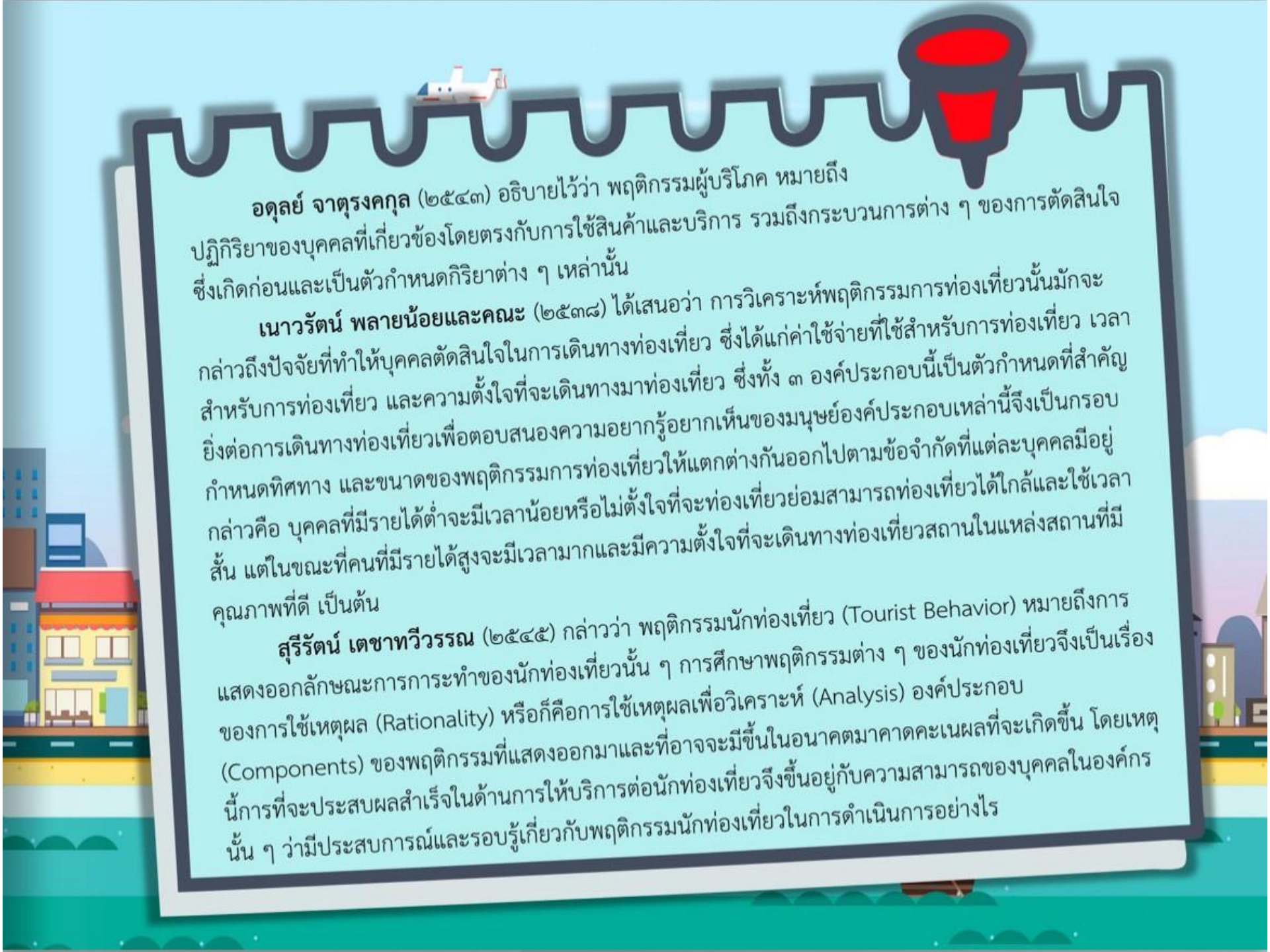


Engle, Blackwe และ Miniard (๑๙๙๓) กล่าวว่า พฤติกรรมผู้บริโภค เป็นกิจกรรมที่
นักท่องเที่ยวมีการตัดสินใจที่จะเข้าร่วม โดยมีการค้นหาและการเลือกการบริการเพื่อให้กิจกรรม
นั้น ลุล่วงเพื่อตอบสนองความต้องการ

Lamp, Hair และ McDaniel (๒๐๐๐) กล่าวว่า กระบวนการผู้บริโภคมีการตัดสินใจที่
จะใช้สินค้าหรือบริการที่ตัวเองต้องการและตัดสินใจเลือกซื้อผลิตภัณฑ์และบริการ ดังนั้น
กระบวนการนี้เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการซื้อและการเลือกใช้สินค้าด้วย

ดารา ทีปะปาล (๒๕๔๒) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมผู้บริโภค หมายถึง
การกระทำใดๆ ของผู้บริโภคที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการเลือกสรร การซื้อ การใช้
สินค้าและบริการ รวมทั้งกระบวนการตัดสินใจซึ่งเป็นตัวนำหรือตัวกระทำ
ดังกล่าวเพื่อตอบสนองความจำเป็นและความต้องการของผู้บริโภคให้
ได้รับความพอใจ





อดุลย์ จาตุรงค์กุล (๒๕๔๓) อธิบายไว้ว่า พฤติกรรมผู้บริโภค หมายถึง ปฏิกริยาของบุคคลที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการใช้สินค้าและบริการ รวมถึงกระบวนการต่าง ๆ ของการตัดสินใจ ซึ่งเกิดก่อนและเป็นตัวกำหนดกิริยาต่าง ๆ เหล่านั้น

เนาวรัตน์ พลายน้อยและคณะ (๒๕๓๘) ได้เสนอว่า การวิเคราะห์พฤติกรรมการท่องเที่ยวที่เกี่ยวเนื่องกันมักจะกล่าวถึงปัจจัยที่ทำให้บุคคลตัดสินใจในการเดินทางท่องเที่ยว ซึ่งได้แก่ค่าใช้จ่ายที่ใช้สำหรับการท่องเที่ยว เวลาสำหรับการท่องเที่ยว และความตั้งใจที่จะเดินทางมาท่องเที่ยว ซึ่งทั้ง ๓ องค์ประกอบนี้เป็นตัวกำหนดที่สำคัญยิ่งต่อการเดินทางท่องเที่ยวเพื่อตอบสนองความอยากรู้อยากเห็นของมนุษย์องค์ประกอบเหล่านี้จึงเป็นกรอบกำหนดทิศทาง และขนาดของพฤติกรรมการท่องเที่ยวให้แตกต่างกันออกไปตามข้อจำกัดที่แต่ละบุคคลมีอยู่ กล่าวคือ บุคคลที่มีรายได้ต่ำจะมีเวลาน้อยหรือไม่ตั้งใจที่จะท่องเที่ยวย่อมสามารถท่องเที่ยวได้ไกลและใช้เวลาสั้น แต่ในขณะที่คนที่มีรายได้สูงจะมีเวลามากและมีความตั้งใจที่จะเดินทางท่องเที่ยวสถานในแหล่งสถานที่มีคุณภาพที่ดี เป็นต้น

สุรรัตน์ เตชาทวิวรรณ (๒๕๔๕) กล่าวว่า พฤติกรรมนักท่องเที่ยว (Tourist Behavior) หมายถึง การแสดงออกลักษณะการกระทำของนักท่องเที่ยวนั้น ๆ การศึกษาพฤติกรรมต่าง ๆ ของนักท่องเที่ยวจึงเป็นเรื่องของการใช้เหตุผล (Rationality) หรือก็คือการใช้เหตุผลเพื่อวิเคราะห์ (Analysis) องค์ประกอบ (Components) ของพฤติกรรมที่แสดงออกมาและที่อาจจะมีขึ้นในอนาคตมาคาดคะเนผลที่จะเกิดขึ้น โดยเหตุนี้การที่จะประสบความสำเร็จในด้านการให้บริการแก่นักท่องเที่ยวจึงขึ้นอยู่กับความสามารถของบุคคลในองค์กรนั้น ๆ ว่ามีประสบการณ์และรอบรู้เกี่ยวกับพฤติกรรมนักท่องเที่ยวในการดำเนินการอย่างไร



สรุปได้ว่า พฤติกรรมนักท่องเที่ยว (Tourist Behavior)

หมายถึง พฤติกรรมที่แสดงออกของนักท่องเที่ยว และการกระทำทุกอย่างของนักท่องเที่ยวที่มีแรงจูงใจ มีความต้องการที่จะท่องเที่ยว และเกิดการตัดสินใจในการซื้อสินค้าและบริการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว การใช้บริการที่พัก การขนส่ง และการเดินทาง ร้านอาหาร สินค้าของที่ระลึก

值日生

๔.๓.๒ องค์ประกอบของพฤติกรรมนักท่องเที่ยว

Cronbach (๑๙๗๒) กล่าวว่า พฤติกรรมของบุคคลเกิดขึ้น เพราะ องค์ประกอบสำคัญ ๗ ประการดังต่อไปนี้



๑. เป้าหมาย หมายถึง พฤติกรรมนักท่องเที่ยวทุก ๆ พฤติกรรมจะต้องมีเป้าหมายในการกระทำ เช่น นักท่องเที่ยวกลุ่มอนุรักษ์ต้องการเกียรตินิยมโดยการแสดงให้ผู้อื่นเห็นว่าตนเดินทางท่องเที่ยวโดยที่สภาพแวดล้อมในสถานที่ตนเดินทางยังคงสภาพความสมบูรณ์ของระบบนิเวศดั้งเดิม
๒. ความพร้อม หมายถึง ความมีวุฒิภาวะ และความสามารถในการทำกิจกรรม เพื่อตอบสนองต่อความต้องการ เช่น นักท่องเที่ยวกลุ่มที่รักความผจญภัย นิยมโต้เขา ปีนหน้าผาต้องมีความพร้อมทั้งสภาพร่างกายและจิตใจแล้วสามารถจะทำกิจกรรมที่ตนชอบได้
๓. สถานการณ์ หมายถึง เหตุการณ์หรือโอกาสที่เอื้ออำนวยให้เลือกกระทำกิจกรรม เพื่อตอบสนองความต้องการ เช่น การท่องเที่ยวทะเลต้องคำนึงถึงสภาพอากาศที่สูงสุดในสถานการณ์หนึ่ง ๆ เช่น เวลาสิบสองนาฬิกา เป็นเวลาที่นักท่องเที่ยวควรเป็นเวลาที่นักท่องเที่ยวควรหยุดพักรับประทานอาหารกลางวัน
๕. การตอบสนอง คือ การตัดสินใจกระทำกิจกรรมตามที่ตนได้ตัดสินใจเลือกสรรแล้ว เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการ เช่น นักท่องเที่ยวได้ตัดสินใจที่จะเดินทางท่องเที่ยวในช่วงวันหยุด เพื่อพักผ่อนดังนั้น นักท่องเที่ยวจะต้องวางแผนการเดินทาง และจัดการดำเนินการล่วงหน้าในการกระทำกิจกรรมเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ ตั้งแต่กิจกรรมการกำหนดสถานที่ท่องเที่ยว กิจกรรมการเดินทาง กิจกรรมการจองที่พัก เพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง

๖. ผลลัพธ์ที่ตามมา คือ ผลจากการกระทำหนึ่ง ๆ อาจได้ผลตามที่คาดหมายไว้ หรืออาจตรงกันข้ามกับความคาดหวังที่ตั้งใจไว้ เช่น นักท่องเที่ยวมีกำหนดการเดินทางไว้เพื่อมาพักผ่อนวันหยุดในประเทศไทย แต่ปรากฏว่าในเวลานั้นเกิดการชุมนุมที่สนามบิน และทำให้สนามบินต้องปิดทำการ เครื่องบินไม่สามารถลงจอดได้ มีผลลัพธ์ทำให้นักท่องเที่ยวไม่สามารถบรรลุผลตามที่คาดหมายไว้ได้

๗. ปฏิกริยาต่อความผิดหวัง คือ ความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อสิ่งที่กระทำลงไปไม่บรรลุเป้าหมายตามที่ต้องการ จึงต้องกลับมาแปลความหมาย ไตร่ตรองเพื่อเลือกหาวิธีใหม่ ๆ มาตอบสนองความต้องการหรืออาจจะเลิกความต้องการไปเพราะเห็นว่าเป็นสิ่งที่เกินความสามารถ เช่น มีการออกมาเดินขบวนประท้วงต่อต้านร่างกฎหมายส่งผู้ร้ายข้ามแดนในฮ่องกง เมื่อเดือนมิถุนายน ๒๕๖๒ ซึ่งเป็นการชุมนุมครั้งใหญ่ที่สุดในรอบ ๒๒ ปี ดังนั้น นักท่องเที่ยวที่ตั้งใจจะเดินทางไปเมืองดังกล่าว จะต้องผิดหวังเพราะกังวลด้านความปลอดภัย และอาจล้มเลิกความตั้งใจในการเดินทาง หรืออาจเปลี่ยนเส้นทางไปเมืองอื่นที่ปลอดภัยกว่า





๔.๔ รูปแบบของ
พฤติกรรมของผู้ใช้
บริการหรือ
นักท่องเที่ยว