

การศึกษาปัจจัยแห่งความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่ส่งผลต่อการแนะนำ จังหวัดกาญจนบุรีต่อผู้อื่น.

A study of foreign tourists' satisfactions factor affecting their likeliness to recommend Kanchanaburi to others.

อากาศรณ์ คนขยัน¹

รองศาสตราจารย์ ดร. เลิศพร ภาระสกุล²

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาพฤติกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ที่เดินทางมาท่องเที่ยวจังหวัดกาญจนบุรี 2) ศึกษาระดับความสนใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีต่อแหล่งท่องเที่ยวในจังหวัดกาญจนบุรี 3) ศึกษาปัจจัยแห่งความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ที่เดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัดกาญจนบุรี 4) ศึกษาปัจจัยแห่งความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ที่ส่งผลต่อการแนะนำจังหวัดกาญจนบุรีต่อผู้อื่น การวิจัยครั้งนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงสำรวจ เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการลงพื้นที่ สัมภาษณ์นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางมาท่องเที่ยวจังหวัดกาญจนบุรี โดยใช้แบบสอบถามเก็บรวบรวมข้อมูล ตั้งแต่เดือนธันวาคม 2559-ธันวาคม 2560 โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ จนได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างครบ 400 ชุด วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การหาค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อประเมินค่าและแปลผล การวิเคราะห์ปัจจัยแห่งความพึงพอใจ ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว วิเคราะห์เนื้อหา แล้วนำเสนอเป็นความเรียง

ผลการวิจัยพบว่า 1) นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติส่วนใหญ่เดินทางมาจากประเทศสาธารณรัฐประชาชนจีน นักท่องเที่ยวมาจากภูมิภาคทวีปยุโรป มากที่สุด เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง อายุ ระหว่าง 40-49 ปี มีสถานภาพแต่งงานแล้ว มีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพ ผู้บริหาร,เจ้าของกิจการส่วนตัวมีรายได้ ที่พึงพอใจ นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติส่วนใหญ่เดินทางมาเป็นครั้งแรก มีการทราบข่าวข้อมูลของจังหวัดกาญจนบุรี จากแหล่งข้อมูลทางเว็บไซต์อินเทอร์เน็ต มีผู้ร่วมเดินทางเป็นเพื่อน/เพื่อนร่วมงาน มีการจัดรูปแบบการเดินทางด้วยตัวเอง พักแรม ที่โรงแรม/รีสอร์ท มีจำนวนวันที่เข้าพัก 2-3 คืน และเดินทางมายังจังหวัดกาญจนบุรี โดยรถบัส 2) นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติส่วนใหญ่มีระดับความสนใจที่จะเดินทางไปเยี่ยมชมสะพานข้ามแม่น้ำแคว สุสานทหารสัมพันธมิตร น้ำตก (ไทรโยคน้อย, ไทรโยคใหญ่, ห้วยแม่ขมิ้น, อื่นๆ) อย่างแน่นอน ส่วนสถานที่ท่องเที่ยวอื่นๆในจังหวัดกาญจนบุรี พบว่านักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมีความไม่แน่ใจ ไม่รู้จักและอาจ

¹ นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว คณะการท่องเที่ยวและการโรงแรม มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์.

² อาจารย์ที่ปรึกษา

ไม่ได้เดินทางไปเยี่ยมชมแหล่งท่องเที่ยว ในครั้งแรกที่เดินทางมาเยือนจังหวัดกาญจนบุรี 3) จากการศึกษาวิเคราะห์องค์ประกอบของปัจจัยแห่งความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เดินทางมาเยือนจังหวัดกาญจนบุรีนั้น มีองค์ประกอบของปัจจัยแห่งความพึงพอใจ 21 ปัจจัย ความพึงพอใจที่มีต่อจังหวัดกาญจนบุรีในสายตาของนักท่องเที่ยวต่างชาติ สามารถจัดแบ่งออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านที่พักรวมและความสะดวกสบาย ด้านของที่ระลึก ด้านผู้คนในชุมชนและพนักงาน และด้านแหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติและวัฒนธรรม 4) จากการศึกษาวิเคราะห์โดยใช้สถิติที่มีแบบหลายตัวแปร ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจโดยรวมของนักท่องเที่ยวต่างชาติพบว่าด้านผู้คนในชุมชนและพนักงาน ส่งผลมากที่สุด รองลงมาเป็นด้านแหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติและวัฒนธรรม ด้านที่พักและความสะดวกสบาย และด้านของที่ระลึก ตามลำดับ ทำให้นักท่องเที่ยวต่างชาติมีความพึงพอใจต่อการเดินทางมาท่องเที่ยว และแนะนำ บอกต่อ ให้ผู้อื่นเดินทางมาท่องเที่ยวจังหวัดกาญจนบุรีประเทศไทย

คำสำคัญ: นักท่องเที่ยวต่างชาติ, ปัจจัยแห่งความพึงพอใจ, จังหวัดกาญจนบุรี

ABSTRACT

The objectives of the research were to 1)study foreign tourists 's behaviors toward Kanchanaburi province 2)to find interest level about what tourist attraction drew foreign travels to visit Kanchanaburi province 3)study the factors of satisfaction affecting foreign tourists toward Kanchanaburi province 4)study of foreign tourists' satisfactions factor affecting their likeliness to recommend Kanchanaburi to others. A survey research was used in this study by exploring the convenience sampling research areas and questionnaire was used to collect data from 400 foreign tourists who visited Kanchanaburi province in December 2016- December 2017.The collected data were analysed by frequency, percentage, mean, standard deviation, factor analysis t-test, F-test (ANOVA) and Multiple Regression Analysis Statistic.

The findings were as follows :1) The results revealed that, most samples foreign tourists come from the People's Republic of China. Most tourists come from the European region, Males between Aged 40-49 years, mostly Married, with a Bachelor's degree, Manager and Entrepreneur, Satisfied with monthly income, they have never visited Kanchanaburi before, they searched information about Kanchanaburi by Internet websites, with friends/Colleagues, they made their own travel own arrangement/Travel independently, stay in Hotel/Resort 2-3 days ,They chose to travel to Kanchanaburi by bus. 2) Most foreign tourists have the level of interest willing to visit ,The Bridge of the River Kwai, Kanchanaburi War Cemetary, Waterfall (Sai Yok Noi, Sai Yok Yai, Huai Mae Khamin etc.). That tourist attractions in Kanchanaburi foreign tourists feel unknow and not plan to

go to visit when they come first time. 3) The result of the study of factors influencing foreign tourists' satisfaction toward Kanchanaburi, Thailand has 21 elements. The factors influencing foreign tourists' satisfaction toward Kanchanaburi are divided into 4 dimensions which 1>accommodations and comforts, 2>souvenirs, 3>friendliness of local people and 4>staff, and attractions nature and culture. 4) In summary the factors shows that local people and staffs are the most important, nature and culture and the second, accommodations and comfort are the third and souvenirs are the least importance. Foreign tourists are satisfied with travel in Kanchanaburi and they will definitely advise their friends and acquaintances to visit Kanchanaburi Thailand.

Keywords: Foreign tourists, Satisfaction, Kanchanaburi

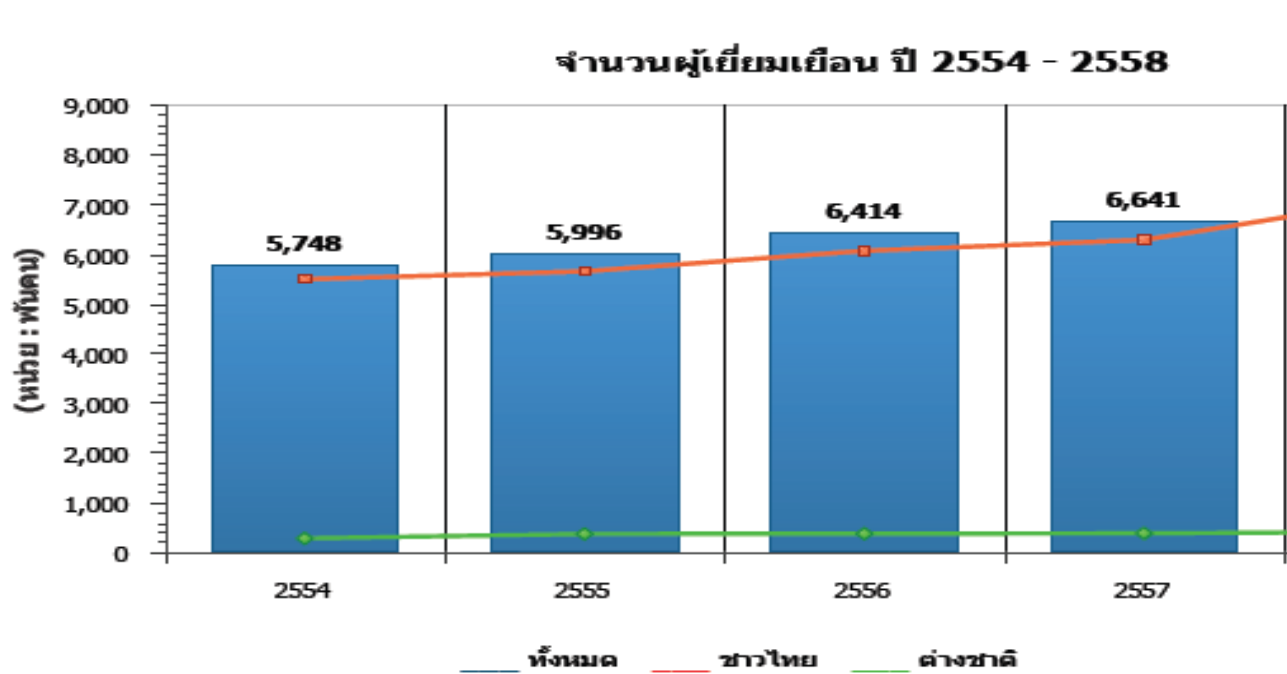
บทนำ

ประเทศไทยเป็นประเทศที่มีศักยภาพทางการท่องเที่ยวโดยรวมสูง เพราะมีทรัพยากรการท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียง มีความสวยงามและมีความหลากหลาย โดยเฉพาะทรัพยากรการท่องเที่ยวทางธรรมชาติและทางวัฒนธรรม อีกทั้งประเทศไทยเป็นประเทศที่มีความเป็นเอกลักษณ์เฉพาะท้องถิ่น รวมทั้งสภาพภูมิอากาศที่เอื้ออำนวยต่อการจัดกิจกรรมทางการท่องเที่ยว ตลอดจนอภิมหาชัยภูมิของคนไทย ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่ดึงดูดให้นักท่องเที่ยวเดินทางมาท่องเที่ยวอย่างต่อเนื่อง และสร้างรายได้ให้กับประเทศไทยอย่างมหาศาล (สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว, 2554)

จังหวัดกาญจนบุรี เป็นจังหวัดหนึ่งในประเทศไทย ที่มีทรัพยากรทางการท่องเที่ยวที่หลากหลาย เป็นที่น่าสนใจ และดึงดูดให้นักท่องเที่ยวนิยมเดินทางมาเยือน กาญจนบุรีมีภูมิประเทศที่เป็นทั้งป่าเขา แม่น้ำ พื้นที่ราบ มีสภาพภูมิอากาศที่เอื้ออำนวยต่อการท่องเที่ยวได้ตลอดทั้งปี อีกทั้งมีแหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ที่สำคัญหลายแห่ง มีเรื่องราวในอดีตมากมายที่น่าศึกษา มีแหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมที่มีความผสมผสานระหว่างหลายวัฒนธรรม และแหล่งท่องเที่ยวอื่นๆอีกมากมาย ตลอดจนภาครัฐและภาคเอกชน มีความพร้อมในการให้บริการแก่นักท่องเที่ยว การส่งเสริมการท่องเที่ยวของจังหวัดจึงมีบทบาทสำคัญในการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่แหล่งท่องเที่ยว ซึ่งปัจจุบันหน่วยงานภาครัฐและเอกชนของจังหวัดกาญจนบุรี ต่างยอมรับและให้ความสำคัญในการส่งเสริมการท่องเที่ยวมากขึ้น และช่วยในการเผยแพร่ข่าวสารประชาสัมพันธ์เรื่องการท่องเที่ยวให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวและประชาชนทั่วไปได้รับข่าวสาร ความเคลื่อนไหวตลอดเวลา ซึ่งก่อให้เกิดความเข้าใจและความร่วมมือร่วมใจในการบริการการท่องเที่ยวอย่างมีคุณภาพ

ด้วยความอุดมสมบูรณ์ด้านทรัพยากรทางธรรมชาติ วัฒนธรรม เรื่องราวทางประวัติศาสตร์ที่สำคัญของจังหวัดกาญจนบุรี และความพร้อมในด้านการบริการทางการท่องเที่ยวของทุกภาคส่วนนั้น ทำให้จังหวัด

กาญจนบุรี น่าจะเป็นอันดับต้นๆ ที่นักท่องเที่ยวต่างชาติเลือกที่จะเดินทางมาท่องเที่ยวมากขึ้น แต่เนื่องจากการสำรวจสถิตินักท่องเที่ยวที่เดินทางมายังจังหวัดกาญจนบุรีในช่วงหลายปีที่ผ่านมา จะพบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เป็นนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เลือกเดินทางมาท่องเที่ยวจังหวัดกาญจนบุรีมากกว่านักท่องเที่ยวต่างชาติ จากข้อมูลจำนวนผู้เยือนในจังหวัดกาญจนบุรี (ศูนย์วิจัยด้านการท่องเที่ยว:2559) ได้รวบรวมจำนวนนักท่องเที่ยวทั้งหมดที่เดินทางมาเข้ามายังจังหวัดกาญจนบุรีตั้งแต่ ปี พ.ศ. 2554- พ.ศ.2558 ทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ



ตารางที่ 1. แสดงจำนวนผู้มาเยือนจังหวัดกาญจนบุรี ปี พ.ศ.2554- ปี พ.ศ.2558

ที่มา (<http://intelligencecenter.tat.or.th:8080/apex/f?p=1:22:0::NO::>)

ดังตารางที่ 1 จะพบว่ามี ความแตกต่างระหว่าง จำนวนนักท่องเที่ยวชาวไทยและต่างชาติ ค่อนข้างมาก จะเห็นได้อย่างชัดเจนว่า จากจำนวนนักท่องเที่ยวทั้งหมด ที่เข้ามายังจังหวัดกาญจนบุรีนั้น เป็นชาวไทย มากกว่าชาวต่างชาติ ในทุกๆปี ทำให้ผู้วิจัยต้องการที่จะศึกษาในเรื่องพฤติกรรมและปัจจัยดึงดูดในด้านต่างๆ ที่ส่งผลต่อการเดินทางมาท่องเที่ยวจังหวัดกาญจนบุรีของนักท่องเที่ยวต่างชาติ ว่าพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวเป็นอย่างไร มีปัจจัยดึงดูดในด้านอะไรบ้างที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกเดินทางมาจังหวัดกาญจนบุรี และเมื่อเดินทางมาท่องเที่ยวแล้วยังจะมีปัจจัยใดที่ทำให้นักท่องเที่ยวต่างชาติอยากแนะนำจังหวัดกาญจนบุรีให้ผู้อื่นรู้จัก

จังหวัดกาญจนบุรี ซึ่งอาจจะเป็นประโยชน์ต่อการที่จะทำให้นักท่องเที่ยวตัดสินใจมาเที่ยวจังหวัดกาญจนบุรีเพิ่มมากขึ้น

นอกจากนี้ผู้วิจัยตระหนักดีว่าข้อมูลที่ได้จากการวิจัยจะสามารถนำไปเป็นประโยชน์ต่อทั้งภาครัฐและภาคธุรกิจ ผู้ประกอบการท่องเที่ยว อันจะเป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนาทรัพยากรทางการท่องเที่ยวที่มีอยู่ในจังหวัดกาญจนบุรี เพื่อให้สามารถรองรับนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัดกาญจนบุรี รวมทั้งจะช่วยให้สามารถตอบสนองต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติได้อย่างเหมาะสมจึงเป็นที่มาของการศึกษาวิจัยในเรื่อง “การศึกษาปัจจัยแห่งความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่ส่งผลต่อการแนะนำจังหวัดกาญจนบุรีต่อผู้อื่น.”

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวต่างชาติ ที่เดินทางมาท่องเที่ยวจังหวัดกาญจนบุรี
2. เพื่อศึกษาระดับความสนใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีต่อแหล่งท่องเที่ยวในจังหวัดกาญจนบุรี
3. เพื่อศึกษาปัจจัยแห่งความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติ ที่เดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัดกาญจนบุรี
4. เพื่อศึกษาปัจจัยแห่งความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติ ที่ส่งผลต่อการแนะนำจังหวัดกาญจนบุรีต่อผู้อื่น

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาบริบท แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลทั่วไป จังหวัดกาญจนบุรี แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมกรท่องเที่ยว แนวคิดเกี่ยวกับทฤษฎีความพึงพอใจ จากกรอบทฤษฎีวรรณกรรมพบว่า การศึกษาวิจัยที่เกี่ยวข้อง ทำให้ผู้วิจัยทราบถึงพฤติกรรมกรท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวจาก นักวิชาการหลายๆท่านที่ได้ ศึกษาวิจัยรวบรวมพฤติกรรมกรท่องเที่ยว มาก่อนหน้านี้ อีกทั้งในเรื่องทฤษฎีความพึงพอใจ ที่จะทำให้นักท่องเที่ยวเกิดความพึงพอใจ แล้วเป็นหนึ่งในการตัดสินใจ เดินทางไปยังสถานที่ ที่มีปัจจัยในการดึงดูด และเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ ของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เดินทางมายังแหล่งท่องเที่ยวต่างๆมากมาย ในประเทศไทย อาทิ ดวงกมล บุญทวีทรัพย์ (2555) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาเที่ยวที่อุทยานแห่งชาติพุเตย จังหวัดสุพรรณบุรี, พละวัตตันศิริ (2547) ได้ศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่อการท่องเที่ยวจังหวัดเชียงราย, อนุพันธ์์ ดัน

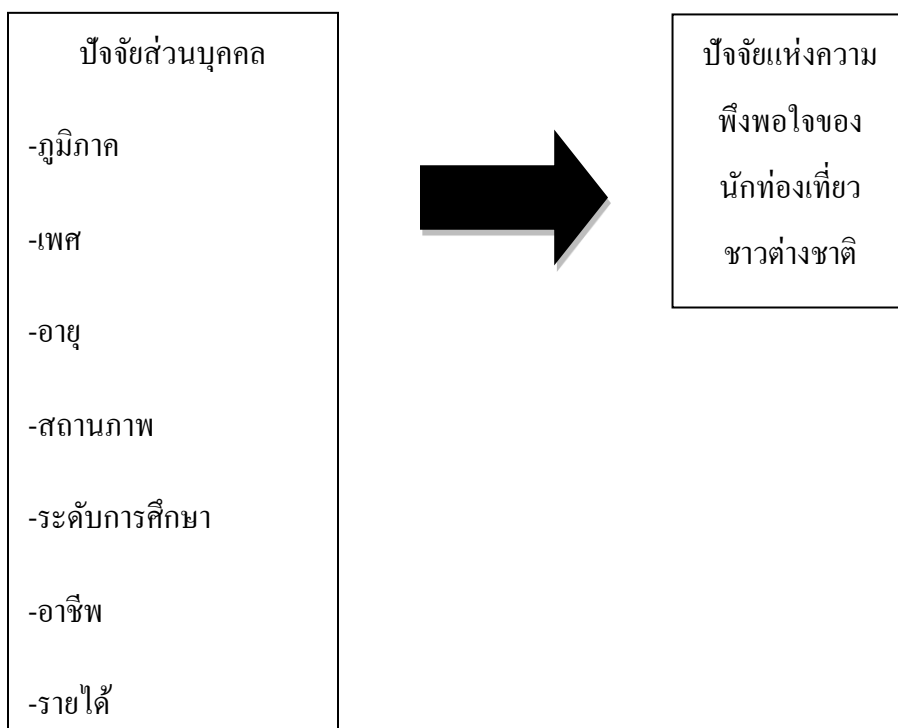
บรรจง (2555) ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในการเลือกที่พักในจังหวัด เชียงใหม่, วรุตม์ ภาษา (2556) ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มาท่องเที่ยวอำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน, วรพร ฉายกี (2556) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีต่อการเข้าชมอุทยานประวัติศาสตร์ศรีสัชนาลัย จังหวัดสุโขทัย เป็นต้น จากการศึกษาวิจัยและ ทบทวนวรรณกรรม มากมายนั้น ทำให้ผู้วิจัยมีความตั้งใจในการศึกษาวิจัยเรื่องนี้ เพื่อให้ได้รับความรู้และ ประโยชน์จากการศึกษาข้อมูลทั่วไปของจังหวัดกาญจนบุรี และพฤติกรรมการเดินทางของนักท่องเที่ยว ชาวต่างชาติที่เดินทางมาเยือน และ ระดับความสนใจในแหล่งท่องเที่ยวต่างๆของจังหวัดกาญจนบุรี ประเทศไทย ผู้วิจัยหวังว่าการวิจัยครั้งนี้ จะช่วยทำให้จังหวัดกาญจนบุรี จะเป็นหนึ่งในแหล่งท่องเที่ยว ที่มีปัจจัยแห่งความพึงพอใจ ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมทางบวกกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติเพิ่มมากขึ้นอีกด้วย

กรอบแนวความคิดในการวิจัย

กรอบแนวความคิดเพื่อทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1

ตัวแปรต้น

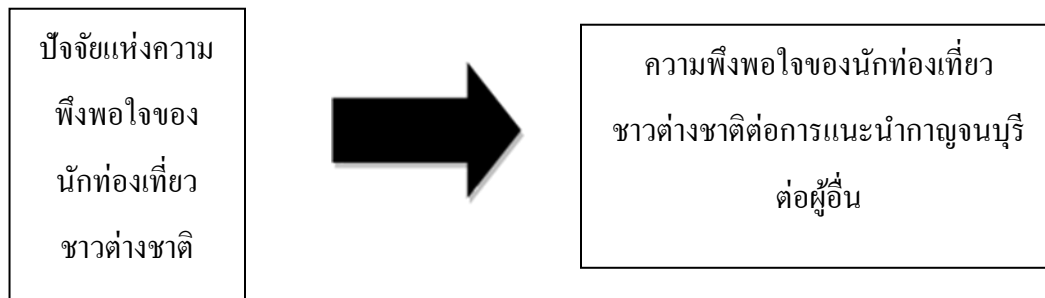
ตัวแปรตาม



กรอบแนวความคิดเพื่อทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2

ตัวแปรต้น

ตัวแปรตาม



สมมติฐานการวิจัย

1. นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านภูมิภาค อายุ เพศ ที่แตกต่างกันจะมีปัจจัยแห่งความพึงพอใจต่อแหล่งท่องเที่ยวของจังหวัดกาญจนบุรีแตกต่างกัน
2. ปัจจัยแห่งความพึงพอใจ ได้แก่ ด้านที่พักแรมและความสะดวกสบาย ด้านของที่ระลึก ด้านผู้คนในชุมชนและพนักงาน ด้านแหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติและวัฒนธรรม ส่งผลต่อการแนะนำจังหวัดกาญจนบุรีต่อผู้อื่น

วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงสำรวจ (Survey) โดยช่วงระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ ช่วงเดือนธันวาคมพ.ศ. 2559 ถึงเดือนธันวาคมพ.ศ. 2560 กับกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัดกาญจนบุรี จำนวน 400 คน (ขนาดตัวอย่างคำนวณได้จากสูตรไม่ทราบขนาดตัวอย่างของ W.G. Cochran โดยกำหนด ระดับค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และระดับค่าความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 (กัลยา วาณิชย์บัญชา, 2549, หน้า 74)) ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Convenience Sampling) โดยจัดทำแบบสอบถามเป็นฉบับภาษาอังกฤษ ภาษาจีน ภาษารัสเซีย จากการแปลแบบสอบถามฉบับภาษาไทยที่ได้รับการแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษา และนำไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ค่าแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และค่าเฉลี่ย (Mean) และการวิเคราะห์ข้อมูลโดยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) การทดสอบสมมติฐานของผลต่างระหว่างค่าเฉลี่ยเมื่อสุ่มตัวอย่างจากแต่ละประชากรเป็นอิสระต่อกัน (Independent-Sample t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวน

แบบทางเดียว หรือ แบบมีปัจจัยเดียว (F-test หรือ One Way Anova) และการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

ผลของการวิจัย

1. การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ พบว่าจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน ที่เดินทางมาท่องเที่ยวจังหวัดกาญจนบุรี ประเทศไทย เป็นนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาจากประเทศสาธารณรัฐประชาชนจีน มากที่สุด จำนวน 108 คน (ร้อยละ 27) นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เดินทางมาจากภูมิภาค ทวีปยุโรป มากที่สุด จำนวน 118 คน (ร้อยละ 47) เป็นนักท่องเที่ยวเพศชายมากกว่าเพศหญิง โดยเพศชายมีจำนวน 210 คน (ร้อยละ 52.5) เพศหญิงจำนวน 190 คน (ร้อยละ 47.5) ตามลำดับ นักท่องเที่ยวมีอายุในช่วง 40-49 ปี จำนวน 138 คน (ร้อยละ 34.5) มีสถานะภาพแต่งงานแล้ว จำนวน 221 คน (ร้อยละ 55.2) มีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน 244 คน (ร้อยละ 61) มีอาชีพ ผู้บริหาร,เจ้าของกิจการส่วนตัว จำนวน 128 คน (ร้อยละ 32) มีรายได้เฉลี่ย ในระดับพึงพอใจ จำนวน 197 คน (ร้อยละ 49.2)

นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางมาเยือนจังหวัดกาญจนบุรี ส่วนใหญ่เดินทางมา เป็นครั้งแรก มีการทราบข่าวข้อมูลของจังหวัดกาญจนบุรี จากแหล่งข้อมูลทางเว็บไซต์ อินเทอร์เน็ต มีผู้ร่วมเดินทางเป็นเพื่อน/เพื่อนร่วมงาน มีการจัดรูปแบบการเดินทางด้วยตัวเอง พักแรม ที่โรงแรม/รีสอร์ท มีจำนวนวันที่เข้าพัก 2-3 คืน และเดินทางมายังจังหวัดกาญจนบุรี โดยรถโดยสารประจำทาง

2. การวิเคราะห์ระดับความสนใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีต่อแหล่งท่องเที่ยวในจังหวัดกาญจนบุรี พบว่านักท่องเที่ยวชาวต่างชาติส่วนใหญ่มีระดับความสนใจ ที่จะเดินทางไปเยี่ยมชมสะพานข้ามแม่น้ำแคว สุสานทหารสัมพันธมิตร น้ำตก (ไทรโยคน้อย, ไทรโยคใหญ่, ห้วยแม่ขมิ้น, อื่นๆ) อย่างแน่นอน ส่วนสถานที่ท่องเที่ยวอื่นๆในจังหวัดกาญจนบุรี พบว่านักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมีความไม่แน่ใจว่าจะเดินทางไปเยี่ยมชม ได้แก่ พิพิธภัณฑ์ทางรถไฟไทย พม่า, ถ้ำ (กระแซ, ธารลอด, อื่นๆ), วัดถ้ำเสือ(ท่าม่วง), ช่องเขาขาด, อุทยานแห่งชาติเอราวัณ, และพบว่ายังมีสถานที่ท่องเที่ยว อาทิ เช่น หมู่บ้านช้าง (แคมป์ช้าง), เมืองมัลลิกา, ปราสาทเมืองสิงห์, อุทยานแห่งชาติเขาแหลม, น้ำพุร้อนหินดาด, สังขละบุรี/สะพานมอญ, ปิ๊ต็อก(เหมืองแร่), วัดหลวงตามหาบัว(วัดถ้ำเสือ), พิพิธภัณฑ์บ้านเก่า, ดันจามจूरियักษ์, พิพิธภัณฑ์สงครามเก้าทัพ, อุทยานแห่งชาติทองผาภูมิ (เขาช้างเผือก) และด่านเจดีย์สามองค์ นักท่องเที่ยวไม่ค่อยรู้จักและอาจจะไม่ได้เดินทางไปเยี่ยมชมในครั้งแรกที่เดินทางมาเยือนจังหวัดกาญจนบุรี

3. การวิเคราะห์องค์ประกอบของปัจจัยแห่งความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางมาเยือนจังหวัดกาญจนบุรี จากการศึกษาวิเคราะห์มีองค์ประกอบของปัจจัยแห่งความพึงพอใจ 21 ปัจจัย และสามารถจัดแบ่งออกเป็น 4 ประเภท และความพึงพอใจที่มีต่อจังหวัดกาญจนบุรีในสายตาของนักท่องเที่ยว

ชาวต่างชาติ พบว่า 1)ด้านที่พักแรมและความสะดวกสบาย จากการศึกษาคั้งนี้ สะท้อนให้เห็นความพึงพอใจในด้านนี้ ประกอบไปด้วย ปัจจัย ด้านที่พักแรมมีความหลากหลายรูปแบบ ที่พักแรมมีคุณภาพและได้มาตรฐาน ที่ที่พักแรมมีราคาที่เหมาะสม การคมนาคมขนส่งภายในจังหวัดและระหว่างจังหวัดมีความสะดวก ความพร้อมของข้อมูลเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยว ความปลอดภัยในการท่องเที่ยว ความเป็นมิตรของคนในชุมชน 2)ด้านของที่ระลึก สะท้อนให้เห็นความพึงพอใจในด้านนี้ ประกอบไปด้วย ปัจจัยด้านสินค้าสะท้อนวัฒนธรรมท้องถิ่น สินค้าท้องถิ่นมีอัตลักษณ์เฉพาะของท้องถิ่น สินค้า/ของที่ระลึกมีคุณภาพได้มาตรฐาน ของฝาก/ของที่ระลึก/สินค้านี้มีความเหมาะสมและคุ้มค่ากับราคา 3)ด้านผู้คนในชุมชนและพนักงาน สะท้อนให้เห็นความพึงพอใจในด้านนี้ ประกอบไปด้วย คนในชุมชนมีความสุภาพต่อนักท่องเที่ยว พนักงานผู้ให้บริการมีอัธยาศัยดี ค่าอาหาร/เครื่องดื่มมีความเหมาะสม กาญจนบุรีมีความเป็นเอกลักษณ์เฉพาะตัวและมีความแตกต่างของแหล่งท่องเที่ยว บรรยากาศและสภาพอากาศโดยรวมเหมาะแก่การท่องเที่ยว ความสะดวกสบายในการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว แหล่งท่องเที่ยวมีความสำคัญทางประวัติศาสตร์และ4)ด้านแหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติและวัฒนธรรม สะท้อนให้เห็นความพึงพอใจในด้านนี้ประกอบไปด้วย แหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม แหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ กิจกรรมทางการท่องเที่ยวที่หลากหลาย(Indoor /Outdoor)

ผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่1 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล จากการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติเพื่อทดสอบสมมติฐานด้วยค่าสถิติ t-test และ F-test (ANOVA) พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านภูมิภาค ด้านอายุ ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อแหล่งท่องเที่ยวจังหวัดกาญจนบุรี แตกต่างกัน (ปฏิเสธ H_0) แต่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อแหล่งท่องเที่ยวจังหวัดกาญจนบุรี ไม่แตกต่างกัน (ยอมรับ H_0)

4. การวิเคราะห์ตัวแปรทำนายปัจจัยแห่งความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่ส่งผลต่อความพึงพอใจหลังการเดินทางมาท่องเที่ยว ในจังหวัดกาญจนบุรี จากการศึกษาคั้งนี้ พบว่า ผลการวิเคราะห์ $F = 9.540$ Sig. $F = 0.000$ เมื่อกำหนดระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.05 พบว่า Sig. น้อยกว่าระดับนัยสำคัญ สรุปได้ว่าสมการถดถอยที่สร้างขึ้นนี้ ตัวแปรอิสระทั้ง 4 สามารถอธิบายตัวแปรตามในภาพรวม (Overall Significant) ผลการวิเคราะห์ดังตารางที่1

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยแห่งความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่ส่งผลต่อความพึงพอใจหลังการเดินทางมาท่องเที่ยว ในจังหวัดกาญจนบุรี

Dependent Variable	ความพึงพอใจหลังการมาเยือนและการแนะนำต่อผู้อื่น(Y)		
Independent Variable	ด้านที่พักและความสะดวกสบาย(X ₁)		
	ด้านผู้คนในชุมชนและพนักงาน(X ₂)		
	ด้านแหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติและวัฒนธรรม(X ₃)		
	ด้านของที่ระลึก(X ₄)		
Prediction: Goodness-of-Fit			
Multiple R	0.797		
R Square	0.635		
Adjusted R Square	0.629		
Standard Error	0.266		
Analysis of Variance	Degree of Freedom	Sum of Square	Mean Square
Regression	4	2.705	0.676
Residual	395	27.999	0.071
F = 9.540	Sig. F= .000		
Durbin-Watson	1.424		
Explanation: Variables in Equation			

Independent Variable	Unstandardized Coefficients (B)	Standardized Coefficients (Beta)	t - Value	Sig.
ด้านที่รักและความสะดวกสบาย(X_1)	0.189	0.191	3.385	0.001
ด้านผู้คนในชุมชนและพนักงาน(X_2)	0.258	0.254	2.152	0.032
ด้านแหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติและวัฒนธรรม(X_3)	0.2	0.199	1.962	0.049
ด้านของที่ระลึก (X_4)	0.138	0.136	4.275	0
ค่าคงที่	4.466			
Collinearity Diagnostics	Tolerance	Variable Inflation Factor	Condition Index	
ด้านที่รักและความสะดวกสบาย(X_1)	0.593	1.687	14.238	
ด้านผู้คนในชุมชนและพนักงาน(X_2)	0.622	1.607	29.055	
ด้านแหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติและวัฒนธรรม(X_3)	0.7	1.429	33.599	
ด้านของที่ระลึก (X_4)	0.655	1.526	20.303	
ค่าคงที่	1			

ผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 จากการวิเคราะห์การถดถอยดังตารางข้างต้น เมื่อพิจารณาปัจจัยแห่งความพึงพอใจ ทั้ง 4 ด้าน พบว่า ปัจจัยด้านผู้คนในชุมชนและพนักงาน(Beta= .258) ส่งผลต่อความพึงพอใจ

ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ที่ส่งผลต่อการแนะนำจังหวัดกาญจนบุรีต่อผู้อื่น มีความสำคัญมากที่สุด รองลงมา คือด้านแหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติและวัฒนธรรม(Beta= .200) ปัจจัยด้านที่พักและความสะดวกสบาย(Beta = .189) และปัจจัยด้านของที่ระลึก(Beta = .138) ตามลำดับ

อภิปรายผลการศึกษา

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล การศึกษาปัจจัยแห่งความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่ส่งผลต่อการแนะนำจังหวัดกาญจนบุรีต่อผู้อื่น สามารถนำมาอภิปรายผลเพื่อแสดงความสอดคล้องได้ ดังต่อไปนี้

ในเรื่องพฤติกรรมการท่องเที่ยว พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติจากกลุ่มตัวอย่าง 400 คน ส่วนมากเดินทางมาท่องเที่ยวจังหวัดกาญจนบุรีเป็นครั้งแรก ทราบข่าวสารเกี่ยวกับจังหวัดกาญจนบุรีจากเว็บไซต์ อินเทอร์เน็ต มีผู้ร่วมเดินทางเป็นเพื่อน/เพื่อนร่วมงาน มีการจัดการเดินทางด้วยตนเอง เลือกพักแรมที่โรงแรม/รีสอร์ท จำนวน 2-3 คืน และเดินทางมายังจังหวัดกาญจนบุรีโดยสารบัส ผลที่ได้จากการศึกษานี้สอดคล้องกับแนวคิดในเรื่อง พฤติกรรมการท่องเที่ยว ที่ Mathieson และ wall (1982) ได้เสนอรายละเอียดที่แสดงถึงกระบวนการที่จะนำไปสู่การตัดสินใจที่จะซื้อการท่องเที่ยว หรือ การตัดสินใจที่จะเดินทางท่องเที่ยว ไว้ 5 ขั้นตอน ได้แก่ การที่บุคคลมีความต้องการที่จะท่องเที่ยว(Felt need and desire for travel), การค้นหาข้อมูล (Information search) ,การตัดสินใจที่จะท่องเที่ยว(Travel decisions) ,การเตรียมตัวเดินทางและประสบการณ์ (Travel arrangements) และการประเมินผลความพึงพอใจจากการเดินทาง(Travel satisfaction evaluation).

ในระดับความสนใจของนักท่องเที่ยว พบว่านักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางมาท่องเที่ยวจังหวัดกาญจนบุรี จะเดินทางไปท่องเที่ยวยังสถานที่ท่องเที่ยวสะพานข้ามแม่น้ำแคว สุสานทหารสัมพันธมิตร น้ำตก (ไทรโยคน้อย, ไทรโยคใหญ่, ห้วยแม่ ขมิ้น, อื่นๆ) อย่างแน่นอน สอดคล้องกับบทความข้อมูลแหล่งท่องเที่ยวในจังหวัดกาญจนบุรี : การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย(ททท.) สำนักงานกาญจนบุรี ซึ่งได้จัดหมวดหมู่ สถานที่ท่องเที่ยวต่างๆที่น่าสนใจของจังหวัดกาญจนบุรี ไว้เพื่อรองรับและให้ข้อมูลแก่นักท่องเที่ยวในหมวดต่างๆดังนี้ แหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์(Historical Attraction) อาทิเช่น สะพานข้ามแม่น้ำแคว สุสานทหารสัมพันธมิตรดอนรัก พิพิธภัณฑ์ทางรถไฟไทย-พม่า เป็นต้น แหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม (Cultural Attraction) อาทิเช่น วัดป่าหลวงตาบัว ญาณสัมปันโน ปิ๊กล็อก สังขละบุรี เป็นต้น แหล่งท่องเที่ยวทางโบราณคดี (Archaeological Attraction) อาทิเช่น พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติบ้านเก่า อุทยานประวัติศาสตร์เมืองสิงห์ เป็นต้น แหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ(Natural Attraction) อาทิเช่น ดันจามจूरียักษ์หรือต้นก้ามปูยักษ์ ถ้ำกระแซ น้ำตก อุทยานแห่งชาติ เป็นต้น แหล่งท่องเที่ยวเพื่อนันทนาการ (Recreational Attraction) และ แหล่งซื้อสินค้าพื้นเมืองและของฝาก

จากการศึกษาวิจัย เรื่องปัจจัยแห่งความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เดินทางมาเยือน จังหวัดกาญจนบุรี พบว่ามีองค์ประกอบของปัจจัยแห่งความพึงพอใจ 21 ปัจจัย และสามารถจัดแบ่งออกเป็น 4 ประเภท ได้แก่ ด้านที่พักแรมและความสะดวกสบาย ด้านของที่ระลึก ด้านผู้คนในชุมชนและพนักงาน และด้านแหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติและวัฒนธรรม จากการวิเคราะห์โดยใช้สถิติที่มีแบบหลายตัวแปร ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมของนักท่องเที่ยวต่างชาติ พบว่าด้านผู้คนในชุมชนและพนักงาน ส่งผลมากที่สุด ทำให้นักท่องเที่ยวต่างชาติมีความพึงพอใจต่อการเดินทางมาท่องเที่ยว และแนะนำ บอกต่อ ให้ผู้อื่นเดินทางมาท่องเที่ยวจังหวัดกาญจนบุรี ประเทศไทย

สอดคล้องกับงานวิจัย ของ HailinQu (2000) ศึกษาเรื่อง การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวจีนและความน่าจะเป็นในการแนะนำฮ่องกง ให้เป็นจุดหมายปลายทางของการท่องเที่ยวให้กับผู้อื่น พบว่าตลาดของจีนเป็นหนึ่งในตลาดท่องเที่ยวที่สำคัญของฮ่องกงที่สามารถเห็นได้จากจำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เดินทางไปยังฮ่องกง และรายได้ที่เข้ามาจากอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของฮ่องกง แต่ได้มีจำนวนลดลงอย่างเห็นได้ชัดตั้งแต่ต้นปี 1997 และเพื่อเป็นการรักษาตลาดจีนที่มีศักยภาพนั้น ขั้นตอนแรกของการศึกษานี้จะตรวจสอบระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวจีนไปยังฮ่องกงเป็นจุดหมายปลายทางการท่องเที่ยวในแง่ของคุณลักษณะการเดินทางทั้งหมด 31 ตัวแปรซึ่งตัวแปรทั้งหมดเหล่านี้การเข้าถึงโดยรวมของฮ่องกงที่ดูเหมือนจะเป็นความพึงพอใจด้านการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวจีน คุณลักษณะการเดินทางทั้ง 31 นี้ ได้แบ่งปัจจัยการวิเคราะห์ออกเป็น 8 ด้าน : 1.คน 2.สิ่งอำนวยความสะดวก 3.ราคา 4.ที่พักและอาหาร 5.สินค้า 6.สถานที่ท่องเที่ยว 7.วัฒนธรรม 8.สภาพภูมิอากาศและภาพลักษณ์ การวิเคราะห์โดยใช้สถิติที่มีแบบหลายตัวแปร ถูกนำมาใช้ในการตรวจสอบผลกระทบต่อความสัมพันธ์ของแต่ละมิติการเดินทางในที่มีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมของนักท่องเที่ยวชาวจีนกับฮ่องกงเช่นเดียวกับความน่าจะเป็นของพวกเขา แนะนำฮ่องกงให้คนอื่น ๆ เดินทางมาท่องเที่ยว ผลการศึกษาพบว่าด้านที่พักและอาหาร มีผลกระทบที่มีอิทธิพลมากที่สุด

ข้อเสนอแนะ

ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในการนำผลที่ได้จากการศึกษาวิจัยครั้งนี้ไปใช้ประโยชน์ และเป็นข้อเสนอแนะในการทำวิจัยในครั้งต่อไป ดังนี้

1. ผลจากการศึกษาที่พบว่า นักท่องเที่ยวต่างชาติที่เดินทางมาเยือนจังหวัดกาญจนบุรีมีความพึงพอใจในแหล่งท่องเที่ยวที่มีความสำคัญทางด้านประวัติศาสตร์ แหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติและนักท่องเที่ยวมีระดับความสนใจ ที่จะเดินทางไปเยี่ยมชมสถานที่ท่องเที่ยวอย่างแน่นอน มีเพียงแต่ไม่กี่สถานที่ ได้แก่ สะพานข้ามแม่น้ำแคว สุสานทหารสัมพันธมิตร น้ำตก (ไทรโยคน้อย, ไทรโยคใหญ่, ห้วยแม่ขมิ้น, อื่นๆ) เพียงเท่านั้น ใน

จังหวัดกาญจนบุรียังคงมีสถานที่ท่องเที่ยวที่น่าสนใจ และ บางสถานที่ท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวไม่ได้เคยได้ยิน หรือรู้จักมาก่อน ทำให้ นักท่องเที่ยวไม่ได้วางแผนที่จะเดินทางไปเยี่ยมชมในครั้งแรกที่เดินทางมาเยือนจังหวัดกาญจนบุรี ดังนั้น ทางหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือคนในท้องถิ่น ควรร่วมมือกัน หาแนวทางประชาสัมพันธ์ สถานที่ท่องเที่ยวอื่นๆ ให้เป็นที่รู้จัก และทำให้นักท่องเที่ยวมีระดับความสนใจที่มากขึ้นและนิยมเดินทางไปเยี่ยมชมสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆในจังหวัดกาญจนบุรี และจะได้เกิดการแนะนำ บอกต่อ หรือ ส่งผลให้นักท่องเที่ยวอยากเดินทางกลับมาท่องเที่ยวซ้ำมากขึ้น รวมถึงการผลักดันให้แหล่งท่องเที่ยวด้านอื่นๆ อาทิเช่น ด้านวัฒนธรรม ด้านกิจกรรมนันทนาการ ด้านสินค้าที่ระลึก มีความดึงดูดนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติให้เดินทางมาท่องเที่ยวจังหวัดกาญจนบุรี ได้ตลอดทั้งปี ทุกฤดูกาล ซึ่งอาจจะทำให้จังหวัดกาญจนบุรีเป็นที่รู้จักและมีนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติเดินทางมาเยี่ยมชมมากขึ้น กว่าสถิติในปีที่ผ่านมา

2. ผลจากการศึกษาที่พบว่า ปัจจัยแห่งความพึงพอใจทั้งหมด สามารถจัดกลุ่มได้เป็น 4 ปัจจัย ซึ่งด้านที่มีความสำคัญมากที่สุด ต่อการแนะนำจังหวัดกาญจนบุรีต่อบุคคลอื่น คือด้านผู้คนในชุมชนและพนักงาน หากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวมถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย นำข้อมูลที่ได้นี้ ไปใช้ ปรับปรุง พัฒนาศักยภาพของผู้คนในชุมชน และศักยภาพการบริการของพนักงานผู้ให้บริการ ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น อาทิ การพัฒนาการสื่อสารภาษาอังกฤษ และมีความโดดเด่น คงความเป็นชาวกาญจนบุรี ที่มีน้ำใจ มีรอยยิ้ม เพื่อรองรับและคอยสนับสนุน ให้ข้อมูลการท่องเที่ยวแก่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ รวมไปถึงการส่งเสริมปัจจัยด้านอื่นๆ ได้แก่ ด้านแหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติและวัฒนธรรม ด้านที่พักและความสะดวกสบาย และด้านของที่ระลึก ให้มีความพร้อมต่อการรองรับ และให้บริการ กับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ และเมื่อนักท่องเที่ยวเกิดความพึงพอใจมากขึ้น ก็จะ สามารถสร้างรายได้มากขึ้น เมื่อนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติเดินทางมาเยือนและแนะนำจังหวัดกาญจนบุรีต่อบุคคลอื่นให้เป็นที่รู้จักมากขึ้น

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาหรือวิจัย แนวทางการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวประเภทอื่นๆในจังหวัดกาญจนบุรี ให้เป็นที่รู้จักในสายตานักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมากขึ้น

2. ควรมีการศึกษา หรือวิจัย เปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยและนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ที่เดินทางมาเยือนจังหวัดกาญจนบุรี เพื่อหาวิธีการรองรับและตอบสนองความต้องการ หรือ ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ได้ตรงตามเป้าหมาย

ข้อจำกัดของงานวิจัย

งานวิจัยเรื่องนี้ ทำการศึกษาเกี่ยวกับ ปัจจัยแห่งความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เดินทางมาเยือนจังหวัดกาญจนบุรี เรื่องการสื่อสารเป็นสิ่งสำคัญ เนื่องจาก นักท่องเที่ยวที่ตอบแบบสอบถามเดินทางมาจากหลากหลายภูมิภาค บางรายสามารถสื่อสารภาษาอังกฤษได้ แต่ไม่สามารถอ่าน หรือตอบแบบสอบถามภาษาอังกฤษ ได้ 100% นอกจากภาษาท้องถิ่นของตัวเอง ผู้วิจัยจึงต้องเตรียมความพร้อมในเรื่องแบบสอบถามที่ใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล มากถึง 4 ภาษา ได้แก่ ภาษาไทย ภาษาอังกฤษ ภาษาจีน และภาษา รัสเซีย

เอกสารอ้างอิง

- จุฑาทิพย์ นิลงาม. (2556). ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย : คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย.
- ททท.สำนักงานจังหวัดกาญจนบุรี.(2558).คู่มือการท่องเที่ยวจังหวัดกาญจนบุรีพะละวัต ดันศิริ. (2547). ศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อการมาท่องเที่ยวจังหวัดเชียงราย :มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง
- เลิศพร ภาระสกุล.(2555).เอกสารประกอบการสอนรายวิชา พฤติกรรมนักท่องเที่ยว.(HT307) กรุงเทพฯ: คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต
- เลิศพร ภาระสกุล. (2556).พฤติกรรมนักท่องเที่ยว (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เลิศพร ภาระสกุล. (2558).แรงจูงใจและทัศนคติที่ส่งผลต่อความพึงพอใจโดยรวมของนักท่องเที่ยวชาวจีนต่อการท่องเที่ยวในประเทศไทย.กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- ศูนย์วิจัยด้านการท่องเที่ยว.(2559).จำนวนสถิตินักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติที่มาเยือนประเทศไทยละมาท่องเที่ยวในจังหวัดกาญจนบุรี.
- สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว. (2554). บทความการท่องเที่ยวของประเทศไทย
- สำนักงานการท่องเที่ยวจังหวัดกาญจนบุรี. (2557-2560).การทบทวนยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัดกาญจนบุรีของสำนักงานการท่องเที่ยวประจำจังหวัด.
- อนุพันธ์ ต้นบรรจง .(2555). ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในการเลือกที่พักจังหวัดเชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- Cooper,Chris,Fletchet,J,Fyall,A.,Gilbert,D.,andWanhill,Stephen.(2005). **Tourism Principles and Practice. 3rd ed. Harlow: Pearson Education Limited.**
- Jiang Hu (2008). **The perceptions of Chinese tourists of the western cape region travel destination. :** Nelson Mandela Metropolitan University.
- Jiangtao Wan (2005). **An investigation of factors that influence the decision-making of Chinese tourist travelling to south Africa :** Nelson Mandela Metropolitan University.
- Ling Zhang (2006). **The UK as a Destination Choice for Chinese Tourists.** A Dissertation Presented in Part of Consideration for the Degree of MSc in Tourism Management and Marketing : The University of Nottingham.
- Pizam,A(1999).Cross-cultural tourist behavior .In Pizam ,A.,andMansfeld,Y.(1999). **Consumer Behavior in Travel and Tourism. New York : The Haworth Hospitality Press,p.23.**

Reisinger,2000. **Internation Tourism Cultures and behavior.**

Vincent C.S Heung. Hailin Qu (2000). **Hong Kong as a Travel Destination: An Analysis of Japanese Tourists' Satisfaction Levels, and the Likelihood of Them Recommending Hong Kong to Others.**