

ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่เดินทาง  
มาท่องเที่ยวในจังหวัดฉะเชิงเทรา  
Factors affecting tourist satisfaction of  
visiting Chachoengsao Province

สรารัตน์ จันทร์นนท์  
สาขาวิชาการบัญชี คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง  
ผู้รับผิดชอบบทความ

Saranrat Junnon

E-mail: [Ant\\_4151@hotmail.com](mailto:Ant_4151@hotmail.com)

Faculty of Business Administration Program in Accounting  
Ramkhamhaeng University  
Corresponding author

#### บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวจังหวัดฉะเชิงเทราปัจจัยได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตาม ข้อมูลส่วนบุคคล ความผูกพันต่อแหล่งท่องเที่ยว โดยใช้กลุ่มตัวอย่าง คือ นักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัดฉะเชิงเทรา จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบสมมติฐานใช้สถิติการทดสอบแบบ t-test แบบสถิติความแปรปรวนทางเดียว (One - Way ANOVA) และสถิติการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัยพบว่านักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ที่เดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัดฉะเชิงเทรา เป็นผู้หญิง มีอายุระหว่าง 31-40 ปี มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีรายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 บาท เดินทางมาท่องเที่ยวกับคู่สมรสและบุตร เดินทางมาเที่ยวมากกว่า 2 ครั้งโดยไม่พักค้างคืน และมีภูมิลำเนาอยู่ในภาคกลาง ผลการวิเคราะห์ความผูกพันของนักท่องเที่ยวในการมาท่องเที่ยวในจังหวัดฉะเชิงเทรา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.84$ ) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ขณะมาเยือนยังแหล่งท่องเที่ยวในจังหวัดฉะเชิงเทรา รู้สึกได้ผ่อนคลายและเพลินเพลิน ( $\bar{X} = 4.07$ ) ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัดฉะเชิงเทราพบว่า นักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวจังหวัดฉะเชิงเทรามีระดับความพึงพอใจในการมาท่องเที่ยวในจังหวัดฉะเชิงเทรา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.71$ ) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านแหล่งท่องเที่ยว และด้านแนะนำต่อคนอื่น ( $\bar{X} = 3.85$ )

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า (1) ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการเดินทางมาท่องเที่ยวจังหวัดฉะเชิงเทรา ที่มีอาชีพ ผู้ร่วมเดินทาง จำนวนครั้งที่มาท่องเที่ยว จำนวนวันที่พักและภูมิลำเนา ต่างกัน ทำให้มีความ

พึงพอใจในการเดินทางมาเที่ยวในจังหวัดฉะเชิงเทราโดยรวมต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (2) ความผูกพันต่อแหล่งท่องเที่ยวมีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัดฉะเชิงเทรา ด้านแหล่งท่องเที่ยว ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการท่องเที่ยว ด้านบริการช่วยเหลือจากภาครัฐ ด้านการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว ด้านการตั้งใจกลับมาเที่ยวซ้ำและด้านการแนะนำต่อคนอื่น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**คำสำคัญ:** ความผูกพันต่อแหล่งท่องเที่ยว , ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว

### **Abstract**

The purpose of this study is to examine the factors affecting tourist satisfaction of visiting Chachoengsao Province factors include Demographic factors, Engagement of tourists factors. The 400 sample were drawn from tourists visiting in Chachoengsao Province. Data were analyzed by using the frequency, percentage, mean, and standard deviation and collected data from questionnaires with T-Test, F-Test (One way ANOVA), and Multiple Regression Analysis.

The study indicated that the most tourists visiting Chachoengsao province were female aged between 31-40 years, received Bachelor's Degree, career as civil servant or State enterprise, received monthly income of 10,001-20,000 baht, traveling with a spouse and children, more than 2 times without an overnight stay and domiciled in the central region. Engagement of tourists factors visiting Chachoengsao province were at high level ( $\bar{X} = 3.84$ ). When each item, it was found that the item has the highest mean were while visiting the tourist attractions in Chachoengsao Province feeling relaxed and enjoyable ( $\bar{X} = 4.07$ ) The overall tourist satisfaction of visiting Chachoengsao Province was rated at a high level ( $\bar{X} = 3.71$ ). When each aspect, it was found that the aspect has the highest mean was tourist attractions and word of mouth by others ( $\bar{X} = 3.85$ ).

The results of hypothesis test show that (1) tourist satisfaction of visiting Chachoengsao Province with different career, travel companion, number of times traveling, number of days to stay and domicile are had different overall satisfaction in traveling to Chachoengsao at statistical significance of 0.05 levels. (2) Engagement of tourists factors visiting Chachoengsao province, tourist attractions, tourism facilities, supporting services from the government, access to tourist

destinations , intention of returning and word of mouth by others had effect the tourist satisfaction of visiting Chachoengsao at statistical significance of 0.05 levels.

**Keyword:** Engagement of tourists, Tourist satisfaction

### บทนำ

การท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมที่ประกอบด้วยธุรกิจหลายประเภท ทั้งที่เกี่ยวข้องโดยตรง ได้แก่ ด้านการขนส่ง ที่พัก อาหาร และธุรกิจนำเที่ยว ซึ่งผลผลิตหลักที่นักท่องเที่ยวซื้อโดยตรงคือบริการ กับที่เกี่ยวข้องทางอ้อม ได้แก่ การผลิตสินค้า เป็นต้น รวมเป็นการซื้อสินค้าและบริการและสำหรับกลุ่มนักท่องเที่ยวต่างประเทศถือเป็นการส่งสินค้าออก อุตสาหกรรมท่องเที่ยวจึงเป็นแหล่งที่มาของเงินตราต่างประเทศที่สำคัญ ทั้งการลงทุนในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว นอกจากผลประโยชน์จะตกอยู่ภายในประเทศ ยังช่วยสร้างงานอาชีพ เกิดการหมุนเวียนทางเศรษฐกิจ ขณะที่ด้านสังคม การท่องเที่ยวเป็นการพักผ่อนที่ช่วยลดความตึงเครียด พร้อมสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างผู้มาเยือนและเจ้าของท้องถิ่น (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา 2563)

ในแผนการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ.2560-2564) ได้มุ่งเน้นการท่องเที่ยวที่จะเห็นได้จากการสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันของธุรกิจบริการและการท่องเที่ยวที่มีศักยภาพให้เติบโตและสนับสนุนภาคการผลิต เน้นการปรับปรุงกฎหมายที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความสมดุลและยั่งยืนในการพัฒนาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวที่คำนึงถึงขีดความสามารถในการรองรับของระบบนิเวศ และศักยภาพของพื้นที่ รวมทั้งการสร้างมูลค่าเพิ่มในอุตสาหกรรมกีฬาให้ครอบคลุมทุกมิติและครบวงจรทั้งการผลิตและธุรกิจที่เกี่ยวข้อง (สำนักงานคณะกรรมการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ สำนักนายกรัฐมนตรี 2560)

สำหรับจังหวัดฉะเชิงเทรา หรือที่เรียกว่า “Thai Way of Life” มีจุดเด่นทางด้าน การดำเนินวิถีชีวิต วัฒนธรรมและการเกษตร มีทรัพยากรทางธรรมชาติและทรัพยากรทางวัฒนธรรมที่หลากหลาย ซึ่งมีลักษณะพิเศษที่น่าสนใจ ไม่ว่าจะเป็นลักษณะภูมิประเทศที่มีทั้งแม่น้ำบางปะกงและป่าไม้สมบูรณ์ในเขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าเขาอ่างฤๅไน ลักษณะเมืองวิถีชีวิตที่สงบเรียบง่ายของชุมชนเก่าแก่ ความศรัทธาของประชาชนที่มีต่อหลวงพ่อพุทธโสธรที่ศักดิ์สิทธิ์ วัฒนธรรมประเพณีและภูมิปัญญาดั้งเดิม กิจกรรมทางการท่องเที่ยวหลากหลาย ความพร้อมด้านบริการที่รองรับนักท่องเที่ยว การคมนาคมขนส่งที่สะดวกและมีระยะห่างจากกรุงเทพมหานครไม่ถึง 100 กิโลเมตร ซึ่งถือได้ว่าเป็นจังหวัดที่มีศักยภาพทางการท่องเที่ยวและมีจุดเด่นของสถานที่ท่องเที่ยวหลากหลายประเภทที่สามารถใช้เป็นจุดขายทางการท่องเที่ยวให้กับนักท่องเที่ยวให้มาเที่ยวได้ตลอดทั้งปี (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2563)

ดังนั้นผู้วิจัยในฐานะเป็นบุคลากรภาครัฐในจังหวัดฉะเชิงเทรา มีความสนใจที่จะทำการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัดฉะเชิงเทรา เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยใช้เป็นข้อมูลประกอบในการพัฒนาด้านการวางแผน ด้านการประชาสัมพันธ์ และกำหนดนโยบายการท่องเที่ยวในจังหวัดฉะเชิงเทรา เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงและพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวในจังหวัดฉะเชิงเทราและตอบสนองต่อความต้องการของนักท่องเที่ยว

### วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวจังหวัด

ฉะเชิงเทรา

2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวจังหวัดฉะเชิงเทรา จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล เช่น เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ ผู้ร่วมเดินทาง จำนวนครั้งที่เดินทางมาท่องเที่ยวจังหวัดฉะเชิงเทรา จำนวนวันที่พักในจังหวัดฉะเชิงเทรา ภูมิภาค

3. เพื่อศึกษาความระดับความผูกพันของนักท่องเที่ยวที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัดฉะเชิงเทรา

#### **ขอบเขตงานวิจัย**

งานวิจัยนี้เป็นการศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัดฉะเชิงเทรา มีขอบเขตการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาท่องเที่ยวในจังหวัดฉะเชิงเทรา ในปี 2562 จำนวน 291,787 คน ใช้วิธีการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรของ Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95 % และกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 5% จะได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 400 คน

2. การวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับเรื่องปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวจังหวัดฉะเชิงเทรา โดยทางผู้วิจัยจะทำการศึกษาถึงตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยความผูกพันต่อแหล่งท่องเที่ยว ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัดฉะเชิงเทรา ประกอบด้วย 6 ด้าน (1) ด้านแหล่งท่องเที่ยว (2) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (3) ด้านบริการความช่วยเหลือจากภาครัฐ (4) ด้านการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว (5) ด้านการตั้งใจกลับมาเที่ยวซ้ำ และ (6) ด้านการแนะนำต่อคนอื่น

#### **สมมติฐานของการวิจัย**

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันทำให้ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัดฉะเชิงเทราต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ความผูกพันต่อแหล่งท่องเที่ยวส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัดฉะเชิงเทรา

#### **ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ**

1. เป็นข้อมูลในการวางแผนด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวของจังหวัดฉะเชิงเทรา

2. ใช้เป็นข้อมูลในการสร้างแผนกลยุทธ์และกำหนดนโยบายการท่องเที่ยวในจังหวัดฉะเชิงเทรา เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงและพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวในจังหวัดฉะเชิงเทราและตอบสนองต่อความต้องการของนักท่องเที่ยว

3. เป็นประโยชน์ต่อนักวิจัย นักศึกษาหรือผู้ที่สนใจทั่วไป สามารถนำข้อมูลจากการวิจัยในครั้งนี้ไปเป็นแนวทางในการศึกษาเรื่องที่เกี่ยวข้องต่อไปได้

#### **แนวคิดและทฤษฎี**

##### **1.แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ**

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกภายในที่แต่ละบุคคลมีความคิดเห็น ความรู้สึกต่อสิ่งต่าง ๆ หรือสถานการณ์ต่าง ๆ ที่ได้รับและคาดหวังเอาไว้ ระดับความพึงพอใจจะมากน้อยแค่ไหนนั้นขึ้นอยู่กับความคาดหวังของแต่ละบุคคลที่มีต่อสิ่งนั้น ๆ

Maynard (1975) ได้ศึกษา แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ ซึ่งสรุปได้ว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึก แบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ ความรู้สึกในทางบวกและความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกในทางบวกเป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้เป็นความสุขที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่นๆ กล่าวคือเป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับความสุขสามารถทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกอื่นๆ ความรู้สึกทางลบความรู้สึกทางบวกและความรู้สึกที่มีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อน และระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสามนี้ เรียกว่าระบบความพึงพอใจ

Pearce (1988) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ เป็นการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จในความคาดหวังจะขึ้นอยู่กับว่าคุณค่าหรือ ตีค่าความคาดหวังมากหรือน้อยเพียงไร หรืออาจกล่าวได้ว่าความพึงพอใจนั้นขึ้นอยู่กับค่านิยมของนักท่องเที่ยวหรือความเชื่อของนักท่องเที่ยว และสรุปเป็นทฤษฎีว่าถ้านักท่องเที่ยวได้รับความพึงพอใจ นักท่องเที่ยวอาจกลับมาเยือนแหล่งท่องเที่ยวที่นั่นซ้ำหรือแนะนำแหล่งท่องเที่ยวแก่นักท่องเที่ยวคนอื่น หรืออาจแสดงออกทางคำพูดด้วยการชื่นชมในแหล่งท่องเที่ยวที่นั่น

## **2.แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการท่องเที่ยว**

การท่องเที่ยว หมายถึง หมายถึง การเดินทางจากอีกแห่งไปยังอีกแห่ง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อพักผ่อน ในลักษณะวัตถุประสงค์ต่างๆที่ต้องการ เป็นการท่องเที่ยวชั่วคราว ไม่อาศัยอยู่อย่างถาวร และไม่ใช้การเดินทางเพื่อไปประกอบอาชีพ

สหพันธ์องค์การส่งเสริมการท่องเที่ยวระหว่างประเทศ (International Union of Official Travel Organization หรือ IUOTO) การท่องเที่ยว หมายถึง การท่องเที่ยวต้องมีเงื่อนไขตามหลักสากล ต่อไปนี้ คือ 1) เดินทางไปยังที่อื่นเป็นการชั่วคราวจากที่อยู่อาศัยปกติ 2) เดินทางด้วยความเต็มใจ สมครใจ 3) การเดินทางที่มีค่าใช้จ่ายเพื่อประกอบอาชีพหรือหารายได้ จะด้วยวัตถุประสงค์ใดๆก็ได้ในเดินทางนั้น (Goeldner & Ritchir, 2006)

## **3.แนวคิดและทฤษฎีความผูกพันต่อองค์กร**

Buchanan (1974) ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความเป็นหนึ่งเดียวกัน ค่านิยมขององค์การ ความผูกพันที่มีการปฏิบัติงานตามเป้าหมายและบทบาทของตน เพื่อให้ประสบผลสำเร็จบรรลุเป้าหมาย มีองค์ประกอบ 3 ประการ ดังนี้ 1. องค์กรคือหนึ่งเดียว (Identifications) ยอมรับในวัตถุประสงค์ขององค์การ ยอมรับในค่านิยม มีความเต็มใจ 2. มีส่วนร่วมในองค์กร (Involvement) คือ การร่วมมีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์กร ตามความรับผิดชอบในหน้าที่ตนเองเต็มที่ 3. ความจงรักภักดีต่อองค์กร (Loyalty) คือรู้สึกรักและผูกพันต่อองค์กร

## **4.แนวคิดเกี่ยวกับคุณค่าและเอกลักษณ์ของชุมชน**

Kevin (1960) ได้ศึกษาเกี่ยวกับจินตภาพของเมือง และองค์ประกอบทางกายภาพของเมือง ซึ่งมีลักษณะที่แตกต่างกันออกไป โดย Lynch พบว่ามีองค์ประกอบพื้นฐาน 5 ประการ ที่ผู้คนมักจะใช้ในการสร้างจินตภาพขึ้นในใจระหว่างตนเอง และสิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับเมือง อันได้แก่ 1. ทางสัญจร (Paths) 2. ย่าน (Districts) 3. ขอบเขต (Edges) 4. จุดสังเกต (Landmark) 5. จุดรวม (Nodes)

## **5.แนวคิดและทฤษฎีความตั้งใจกลับมาเที่ยวซ้ำ**

Tian (1999) ให้ความเห็นว่าถ้าเรารู้ถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลในการทำนายพฤติกรรมความตั้งใจของนักท่องเที่ยวกลุ่มใดแล้ว เราจะรู้ถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลในการทำนายพฤติกรรมที่จะเกิดขึ้นในอนาคตตามพฤติกรรมความตั้งใจทำให้องค์กรหรือหน่วยงานในแหล่งท่องเที่ยวจัดรูปแบบการบริการตามปัจจัยนั้นๆเพื่อให้ตรงกับความต้องการ

ของนักท่องเที่ยว เมื่อความต้องการมีการตอบสนองก็จะเกิดความพึงพอใจ และมีพฤติกรรมความตั้งใจในทางบวก มีความตั้งใจกลับมาเที่ยวซ้ำ

## วิธีดำเนินการวิจัย

### 1. การออกแบบการวิจัย

การศึกษานี้เป็นการวิจัยแบบไม่ทดลอง (Non-Experimental Design) เป็นการวิจัยที่มีการศึกษาตามสภาพที่เป็นไปตามธรรมชาติ โดยไม่มีการจัดกระทำ หรือควบคุมตัวแปรใดๆ เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม แบบวิจัยตัดขวาง (Cross Sectional Studies) คือเป็นการเก็บข้อมูลในช่วงระยะเวลาใดเวลาหนึ่งเพียงครั้งเดียว โดยใช้เครื่องมือการวิจัยเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ทำการเก็บรวบรวมข้อมูล และนำไปวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการวิเคราะห์ทางสถิติ

### 2. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาท่องเที่ยวในจังหวัดฉะเชิงเทราในปี 2562 ซึ่งมีจำนวน 291,787 คน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างใช้การคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane ในการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 5% ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน หลังจากกำหนดกลุ่มตัวอย่างแล้ว เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างกระจายครอบคลุมทั่วประเทศ ผู้ศึกษาจึงเลือกใช้โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ

### 3. เครื่องมือใช้ในการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย แบบสอบถามนั้นเป็นเครื่องมือหลักที่นำมาเก็บรวบรวมข้อมูล โดยทางผู้วิจัยก็ได้มีการศึกษาหาความรู้ ค้นคว้าทบทวนวรรณกรรม แนวคิดและทฤษฎีต่างๆ เอกสารทางวิชาการ รวมไปถึงงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อที่จะนำความรู้ที่ได้มานั้นไปกำหนดกรอบแนวความคิดของงานวิจัยที่ผู้วิจัยศึกษา ซึ่งแสดงให้เห็นตัวแปรที่เกี่ยวข้อง โดยตัวแปรที่ได้มานั้นจะช่วยพัฒนาการสร้างแบบสอบถามในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่กำหนด โดยแบบสอบถามจะแบ่งออกเป็น 3 ส่วนดังต่อไปนี้

**ส่วนที่ 1** แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ อาชีพ รายได้ ผู้ร่วมเดินทาง จำนวนครั้งที่เดินทางมาเที่ยวจังหวัดฉะเชิงเทรา จำนวนวันที่เข้าพักในจังหวัดฉะเชิงเทรา และภูมิฐานะ ซึ่งเป็นคำถามแบบเลือกตอบ (chick list) จำนวน 9 ข้อ

**ส่วนที่ 2** แบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันของนักท่องเที่ยวในการมาท่องเที่ยวจังหวัดฉะเชิงเทรา เป็นคำถามที่ เกี่ยวข้องกับ ความผูกพันต่อแหล่งท่องเที่ยว ในการวิจัยครั้งนี้ ซึ่งเป็นแบบสอบถามแบบประเมินค่า (Rating Scale) จำนวน 20 ข้อ

**ส่วนที่ 3** แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการมาท่องเที่ยวจังหวัดฉะเชิงเทรา ที่พัฒนาโดย ยุงทอง รวมสุข (2549) มาทำการปรับปรุงเพื่อนำมาใช้กับกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย ด้านแหล่งท่องเที่ยว , ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการท่องเที่ยว , ด้านบริการช่วยเหลือจากภาครัฐ , ด้านการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว , ด้านการกลับมาเที่ยวซ้ำ และด้านการแนะนำต่อคนอื่น ซึ่งเป็นแบบสอบถามที่ประเมินค่า (Rating Scale) จำนวน 20 ข้อ

#### 4. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. การศึกษาค้นคว้าข้อมูล แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัดฉะเชิงเทรา

2. นิยามศัพท์เฉพาะของตัวแปรตาม ทำขึ้นเพื่อทำให้ความหมายของตัวแปรต่างๆ สามารถวัดผลได้อย่างชัดเจนยิ่งขึ้น

3. นำนิยามศัพท์เฉพาะที่ได้มาสร้างเป็นข้อคำถามที่มีความครอบคลุม และสัมพันธ์กับนิยามศัพท์ของตัวแปรทั้งหมด

4. จัดทำร่างแบบสอบถามประกอบด้วย 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นคำถามเกี่ยวข้องกับลักษณะปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ อาชีพ รายได้ ผู้ร่วมเดินทาง จำนวนครั้งที่เดินทางมาเที่ยวจังหวัดฉะเชิงเทรา จำนวนวันที่เข้าพักในจังหวัดฉะเชิงเทรา และภูมิฐานะ ซึ่งเป็นคำถามแบบเลือกตอบ (chick list) จำนวน 9 ข้อ

ส่วนที่ 2 เกี่ยวกับความผูกพันของนักท่องเที่ยวในการมาท่องเที่ยวจังหวัดฉะเชิงเทรา ซึ่งเป็นแบบสอบถามแบบประเมินค่า (Rating Scale) จำนวน 20 ข้อ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการมาท่องเที่ยวจังหวัดฉะเชิงเทรา ประกอบด้วย ด้านแหล่งท่องเที่ยว , ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการท่องเที่ยว , ด้านบริการช่วยเหลือจากภาครัฐ , ด้านการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว , ด้านการกลับมาเที่ยวซ้ำและด้านการแนะนำต่อผู้อื่น ซึ่งเป็นแบบสอบถามที่ประเมินค่า (Rating Scale) จำนวน 20 ข้อ

5. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้นให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาว่าแบบสอบถามมีการใช้ภาษาและลักษณะของข้อความเหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่างที่จะดำเนินการวิจัย

#### 5.การตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถาม

1. ผู้วิจัยดำเนินการทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา และความน่าเชื่อถือ ก่อนนำแบบสอบถามไปดำเนินการวิจัยใช้งานจริง โดยนำร่างแบบสอบถามให้อาจารย์ที่ปรึกษาทำการตรวจสอบคำถาม การใช้ภาษาในแบบสอบถาม เพื่อความครอบคลุมเนื้อหาที่ต้องการศึกษา โดยใช้วิธีการวัดความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ตามตารางตรวจสอบคุณภาพความครอบคลุมด้านเนื้อหาการวิจัย รวมไปถึงใช้ภาษาที่ถูกต้องเหมาะสมหรือไม่ ซึ่งผู้วิจัยจะนำคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษามาปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถาม ก่อนนำไปใช้งานจริง

2. ผู้วิจัยได้มีการจัดทำแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างที่ทางผู้วิจัยใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัย จำนวน 30 คน เพื่อทำการตรวจสอบหาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาค (Cronbach's Alpha) โดยค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันของนักท่องเที่ยวในการมาท่องเที่ยวจังหวัดฉะเชิงเทรา เท่ากับ 0.937 และค่าความเชื่อมั่นความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการมาท่องเที่ยวจังหวัดฉะเชิงเทรา เท่ากับ 0.980

3. เมื่อผู้วิจัยนำข้อบกพร่องมาปรับปรุง แก้ไข โดยขอคำปรึกษาและผ่านความคิดเห็นและความเห็นชอบของอาจารย์ที่ปรึกษาอีกครั้ง จนได้เครื่องมือที่มีประสิทธิภาพ จึงนำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ ไปสอบถามกลุ่มตัวอย่างตามที่ได้กำหนดไว้ในงานวิจัย

## 6. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ที่ผ่านการแก้ไขและผ่านความเห็นชอบจากอาจารย์ที่ปรึกษามา ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามออนไลน์ เพื่อทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่กำหนด จำนวน 400 คน ซึ่งกลุ่มตัวอย่าง คือ นักท่องเที่ยวที่เข้ามาท่องเที่ยวในจังหวัดฉะเชิงเทรา ในปี 2562 ซึ่งมีจำนวน 291,787 คน โดยสุ่มตัวอย่างแบบ บังเอิญ ซึ่งหลังจากการเก็บรวบรวมข้อมูลครบจำนวน 400 ชุดแล้ว ผู้วิจัยได้ดำเนินการในขั้นตอนต่อไป ผู้วิจัยทำการนำ ข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์คำนวณผลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ SPSS

## 7. เทคนิคการวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่ได้มาทำการประมวลผลด้วยการ วิเคราะห์ข้อมูล ดังต่อไปนี้

### 1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1.1 ใช้ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าความถี่ (Frequency) กับตัวแปรที่มีระดับการวัดเชิงกลุ่ม ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ผู้ร่วมเดินทาง จำนวนครั้งที่มาท่องเที่ยวในจังหวัดฉะเชิงเทรา จำนวนวันที่พักในจังหวัดฉะเชิงเทรา และภูมิลำเนา

1.2 ใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) กับตัวแปรที่มีระดับการ วัดเชิงปริมาณ ความผูกพันของนักท่องเที่ยวในการมาท่องเที่ยวจังหวัดฉะเชิงเทรา และความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ที่เดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัดฉะเชิงเทรา

### 2. สถิติอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

2.1 ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัดฉะเชิงเทรา จำแนกตามเพศ ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติทดสอบ t-test

2.2 ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัดฉะเชิงเทรา จำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ผู้ร่วมเดินทาง จำนวนครั้งที่มาท่องเที่ยวในจังหวัดฉะเชิงเทรา จำนวนวันที่พัก ในจังหวัดฉะเชิงเทรา และภูมิลำเนา ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติความแปรปรวนทางเดียว (One way ANOVA) หากพบความแตกต่างจะนำไปสู่การเปรียบเทียบรายคู่ โดยใช้วิธีของ Least-Significant Different (LSD)

2.3 เพื่อศึกษาผลการวิเคราะห์ความผูกพันต่อแหล่งท่องเที่ยว ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ที่เดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัดฉะเชิงเทรา จะใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติถดถอยพหุคูณ Multiple Regression Analysis

## ผลการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามการวิจัย เรื่องปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ที่เดินทางมาท่องเที่ยวจังหวัดฉะเชิงเทรา สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังต่อไปนี้

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยว จังหวัดฉะเชิงเทรา พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 251 คน มีอายุระหว่าง 31-40 ปี มีระดับการศึกษาอยู่ใน ระดับปริญญาตรี ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีรายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 บาท ส่วนใหญ่เดินทางมาท่องเที่ยวกับคู่สมรสและบุตร เดินทางมาเที่ยวมากกว่า 2 ครั้ง ส่วนใหญ่จะไม่พักเลย และมี ภูมิลำเนาอยู่ในภาคกลาง



ผลการวิเคราะห์ความผูกพันของนักท่องเที่ยวในการมาท่องเที่ยวในจังหวัดฉะเชิงเทราโดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ขณะมาเยือนยังแหล่งท่องเที่ยวในจังหวัดฉะเชิงเทราฉันรู้สึกได้ผ่อนคลายและเพลิดเพลิน รองลงมาคือ ฉันรู้สึกว่าแหล่งท่องเที่ยวในจังหวัดฉะเชิงเทรามีคุณค่าและมีความสำคัญ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ฉันคิดว่าไม่เหมาะสมที่จะเดินทางมาเที่ยวยังแหล่งท่องเที่ยวในจังหวัดฉะเชิงเทรา

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัดฉะเชิงเทรา พบว่า นักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวจังหวัดฉะเชิงเทรามีระดับความพึงพอใจในการมาท่องเที่ยวในจังหวัดฉะเชิงเทรา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านแหล่งท่องเที่ยวและด้านการแนะนำต่อคนอื่น มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการท่องเที่ยว และด้านการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว ด้านการตั้งใจกลับมาเที่ยวซ้ำและด้านบริการช่วยเหลือจากภาครัฐ ตามลำดับ

### **บทสรุปและอภิปรายผล**

ผลการวิจัยปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัดฉะเชิงเทราสามารถสรุปตามวัตถุประสงค์ได้ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัดฉะเชิงเทรา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ผู้ร่วมเดินทาง จำนวนครั้งที่มาท่องเที่ยว จำนวนวันที่เข้าพัก และภูมิลำเนา สามารถสรุปได้ดังนี้

1.1 ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัดฉะเชิงเทรา ที่มีเพศที่ต่างกัน ทำให้มีความพึงพอใจในการเดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัดฉะเชิงเทราโดยรวม ไม่ต่างกัน แสดงว่าเพศไม่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัดฉะเชิงเทรา ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธัญวลัย ชูติมาวัฒน์นันท์ (2559) ได้ศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวจีนที่เดินทางมากับคณะทัวร์ที่ส่งผลต่อความภักดีต่อการท่องเที่ยวเมืองพัทยา ผลการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวที่มีเพศต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวเมืองพัทยาด้านการให้บริการไม่ต่างกัน

1.2 ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัดฉะเชิงเทรา ที่มีอายุที่ต่างกัน ทำให้มีความพึงพอใจในการเดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัดฉะเชิงเทราโดยรวมไม่ต่างกัน แสดงว่าอายุไม่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัดฉะเชิงเทรา ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธัญวลัย ชูติมาวัฒน์นันท์ (2559) ได้ศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวจีนที่เดินทางมากับคณะทัวร์ที่ส่งผลต่อความภักดีต่อการท่องเที่ยวเมืองพัทยา ผลการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวที่มีอายุต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวเมืองพัทยาด้านการให้บริการไม่ต่างกัน

1.3 ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัดฉะเชิงเทรา ที่มีระดับการศึกษาที่ต่าง กัน ทำให้มีความพึงพอใจในการเดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัดฉะเชิงเทราโดยรวมไม่ต่างกัน แสดงว่าระดับการศึกษาไม่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัดฉะเชิงเทรา ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธัญวลัย ชูติมาวัฒน์นันท์ (2559) ได้ศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวจีนที่เดินทางมากับคณะทัวร์ที่ส่งผลต่อความภักดีต่อการท่องเที่ยวเมืองพัทยา ผลการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวที่มีระดับการศึกษาต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวเมืองพัทยาด้านการให้บริการไม่ต่างกัน

1.4 ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัดฉะเชิงเทรา ที่มีอาชีพที่ต่างกัน ทำให้มีความพึงพอใจในการเดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัดฉะเชิงเทราโดยรวมต่างกัน แสดงว่าอาชีพมีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัดฉะเชิงเทรา ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธีฎวลัย ชุตินาวัฒน์นันท์ (2559) ได้ศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวจีนที่เดินทางมากับคณะทัวร์ที่ส่งผลต่อความภักดีต่อการท่องเที่ยวเมืองพัทยา ผลการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวที่มีอาชีพต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวเมืองพัทยาด้านสิ่งแวดล้อมของแหล่งท่องเที่ยวต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

1.5 ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัดฉะเชิงเทรา ที่มีรายได้ที่ต่างกัน ทำให้มีความพึงพอใจในการเดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัดฉะเชิงเทราโดยรวมไม่ต่างกัน แสดงว่ารายได้ไม่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัดฉะเชิงเทรา ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธีฎวลัย ชุตินาวัฒน์นันท์ (2559) ได้ศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวจีนที่เดินทางมากับคณะทัวร์ที่ส่งผลต่อความภักดีต่อการท่องเที่ยวเมืองพัทยา ผลการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวที่มีรายได้ต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวเมืองพัทยาด้านการให้บริการไม่ต่างกัน

1.6 ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัดฉะเชิงเทรา ที่มีผู้ร่วมเดินทางที่ต่างกัน ทำให้มีความพึงพอใจในการเดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัดฉะเชิงเทราโดยรวมต่างกัน แสดงว่าผู้ร่วมเดินทางมีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัดฉะเชิงเทรา ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปวีณา ทวีวงศ์โอฬาร (2552) ได้ศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการท่องเที่ยวในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า ปัจจัยด้านบุคคลที่ร่วมเดินทางในการมาท่องเที่ยวที่แตกต่างกันของนักท่องเที่ยว ส่งผลให้นักท่องเที่ยวชาวไทยได้รับความพึงพอใจจากการท่องเที่ยวที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยาโบราณสถานและสิ่งแวดล้อมต่างกัน

1.7 ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัดฉะเชิงเทรา ที่มีจำนวนครั้งที่มาท่องเที่ยวที่ต่างกัน ทำให้มีความพึงพอใจในการเดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัดฉะเชิงเทราโดยรวมต่างกัน แสดงว่าจำนวนครั้งที่มาท่องเที่ยวที่ต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัดฉะเชิงเทรา ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนภฤต สุทธินันท์โชติ (2559) ได้ศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในอุทยานแห่งชาติธารเสด็จ-เกาะพัง จังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่า จำนวนครั้งในการเข้ามาท่องเที่ยวที่ต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนอง และด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และจำนวนครั้งในการเข้ามาท่องเที่ยวต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการด้านการเอาใจใส่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

1.8 ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัดฉะเชิงเทรา ที่มีจำนวนวันที่พักต่างกัน ทำให้มีความพึงพอใจในการเดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัดฉะเชิงเทราโดยรวมต่างกัน แสดงว่าจำนวนวันที่พักต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัดฉะเชิงเทรา ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธีฎวลัย ชุตินาวัฒน์นันท์ (2559) ได้ศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวจีนที่เดินทางมากับคณะทัวร์ที่ส่งผลต่อความภักดีต่อการท่องเที่ยวเมืองพัทยา ผลการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวที่มีจำนวนวันที่พักในเมืองพัทยาต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวเมืองพัทยาด้านการให้บริการต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

1.9 ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัดฉะเชิงเทราที่มีภูมิลำเนาที่ต่างกัน ทำให้มีความพึงพอใจในการเดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัดฉะเชิงเทราโดยรวมต่างกัน แสดงว่าภูมิลำเนาที่ต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัดฉะเชิงเทรา ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของธัญวลัย ชุตินาวัฒน์นันท์ (2559) ได้ศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวจีนที่เดินทางกับคณะทัวร์ที่ส่งผลกระทบต่อความภักดีต่อการท่องเที่ยวเมืองพัทยา ผลการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวที่มีช่วงภูมิภาคภูมิลำเนาต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวเมืองพัทยาด้านด้านการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2. ผลการวิเคราะห์ความผูกพันต่อแหล่งท่องเที่ยวส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการท่องเที่ยวจังหวัดฉะเชิงเทรา

2.1 ผลการวิเคราะห์ความผูกพันที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัดฉะเชิงเทรา ด้านแหล่งท่องเที่ยว พบว่า ความผูกพันส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัดฉะเชิงเทรา ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่าสถานที่ท่องเที่ยวที่มีความสวยงามทางธรรมชาติ มีความงดงามของศิลปวัฒนธรรมของแหล่งท่องเที่ยวมีความหลากหลายของกิจกรรมการท่องเที่ยว มีภูมิทัศน์ที่สวยงาม จะดึงดูดให้นักท่องเที่ยวอยากมาท่องเที่ยวในจังหวัดฉะเชิงเทรามากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของฐิติมา รัตนพงษ์ (2558) ได้ศึกษาผลกระทบของความผูกพันและความพึงพอใจที่มีต่อแนวโน้มการกลับมาเที่ยวซ้ำยังแหล่งท่องเที่ยวในจังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่า ผลกระทบของความผูกพันสามารถร่วมกันพยากรณ์ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในจังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านแหล่งท่องเที่ยว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ มีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ ณพวรรณ สินธุศิริ และคณะ (2560) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจและความจงรักภักดีต่อจุดหมายปลายทางการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติทางอุทยานประวัติศาสตร์ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านการบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยวทางอุทยานประวัติศาสตร์ (DMP) ปัจจัยด้านแรงจูงใจทางการท่องเที่ยว และปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด โดยตัวแปรดังกล่าวทั้ง 3 ปัจจัยมีผลกระทบทางบวกกับความพึงพอใจทางการท่องเที่ยวและความจงรักภักดีต่อจุดหมายปลายทางท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวทางอุทยานประวัติศาสตร์ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

2.2 ผลการวิเคราะห์ความผูกพันที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัดฉะเชิงเทรา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการท่องเที่ยว พบว่า ความผูกพันส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัดฉะเชิงเทรา ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่าด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในแหล่งท่องเที่ยวเป็นอีกส่วนสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจท่องเที่ยว เช่น ร้านอาหารหลากหลายบริการ มีที่พักแรม มีป้ายแนะนำในการเยี่ยมชมตามจุดสำคัญ เป็นต้น เมื่อวิเคราะห์ในรายละเอียดพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ร้านอาหารหลากหลายบริการ คือร้านอาหารภายในจังหวัดฉะเชิงเทราส่วนมากจะมีทำเลที่สามารถเดินทางได้สะดวก รองลงมาคือมีการบริการของร้านขายของฝากของที่ระลึก คือสถานที่ท่องเที่ยวเกือบทุกที่จะมีร้านขายของที่ระลึก และสุดท้ายคือมีบริการรถสาธารณะ การเดินทางในจังหวัดฉะเชิงเทรามีให้เลือกหลากหลาย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของฐิติมา รัตนพงษ์ (2558) ได้ศึกษาผลกระทบของความผูกพันและความพึงพอใจที่มีต่อแนวโน้มการกลับมาเที่ยวซ้ำยังแหล่งท่องเที่ยวในจังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่า ผลกระทบของความผูกพันสามารถร่วมกันพยากรณ์ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในจังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการท่องเที่ยว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

มีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ ณพวรรณ สินธุศิริ และคณะ (2560) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจและความจงรักภักดีต่อจุดหมายปลายทางการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติทางอุทยานประวัติศาสตร์ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านการบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยวทางอุทยานประวัติศาสตร์ (DMP) ปัจจัยด้านแรงจูงใจทางการท่องเที่ยว และปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด โดยตัวแปรดังกล่าวทั้ง 3 ปัจจัยมีผลกระทบทางบวกกับความพึงพอใจทางการท่องเที่ยวและความจงรักภักดีต่อจุดหมายปลายทางการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวทางอุทยานประวัติศาสตร์ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

2.3 ผลการวิเคราะห์ความผูกพันที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัดฉะเชิงเทรา ด้านบริการช่วยเหลือจากภาครัฐ พบว่า ความผูกพันส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัดฉะเชิงเทรา ผู้วิจัยมีความเห็นว่าในการมาท่องเที่ยวจังหวัดฉะเชิงเทราของนักท่องเที่ยวหากสถานที่ท่องเที่ยวมีการบริการด้านห้องน้ำสาธารณะ สะดวก สะอาดและเพียงพอ ที่จอดรถสะดวกและปลอดภัยมีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ บริการแก่นักท่องเที่ยว และสถานที่ท่องเที่ยวที่มีความปลอดภัย ก็จะส่งผลให้นักท่องเที่ยวอยากมาท่องเที่ยวในจังหวัดฉะเชิงเทรา ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จูติมา รัตนพงษ์ (2558) ได้ศึกษาผลกระทบของความผูกพันและความพึงพอใจที่มีต่อแนวโน้มการกลับมาเที่ยวซ้ำยังแหล่งท่องเที่ยวในจังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่า ผลกระทบของความผูกพันสามารถร่วมกันพยากรณ์ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในจังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านบริการช่วยเหลือจากภาครัฐ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ มีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ ณพวรรณ สินธุศิริ และคณะ (2560) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจและความจงรักภักดีต่อจุดหมายปลายทางการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติทางอุทยานประวัติศาสตร์ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านการบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยวทางอุทยานประวัติศาสตร์ (DMP) ปัจจัยด้านแรงจูงใจทางการท่องเที่ยว และปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด โดยตัวแปรดังกล่าวทั้ง 3 ปัจจัยมีผลกระทบทางบวกกับความพึงพอใจทางการท่องเที่ยวและความจงรักภักดีต่อจุดหมายปลายทางการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวทางอุทยานประวัติศาสตร์ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

2.4 ผลการวิเคราะห์ความผูกพันที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัดฉะเชิงเทรา ด้านการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว พบว่า ความผูกพันส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัดฉะเชิงเทรา ผู้วิจัยมีความเห็นว่าสถานที่ท่องเที่ยวหากมีถนนเข้าถึง สะดวกและปลอดภัย มีการประชาสัมพันธ์แหล่งท่องเที่ยวให้ข้อมูลที่ละเอียด มีป้ายบอกทางของสถานที่ท่องเที่ยว การคมนาคมสะดวก ก็จะส่งผลให้นักท่องเที่ยวอยากมาท่องเที่ยวมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จูติมา รัตนพงษ์ (2558) ได้ศึกษาผลกระทบของความผูกพันและความพึงพอใจที่มีต่อแนวโน้มการกลับมาเที่ยวซ้ำยังแหล่งท่องเที่ยวในจังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่า ผลกระทบของความผูกพันสามารถร่วมกันพยากรณ์ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในจังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ มีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ ณพวรรณ สินธุศิริ และคณะ (2560) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจและความจงรักภักดีต่อจุดหมายปลายทางการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติทางอุทยานประวัติศาสตร์ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านการบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยวทางอุทยานประวัติศาสตร์ (DMP) ปัจจัยด้านแรงจูงใจทางการท่องเที่ยว และปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด โดยตัวแปรดังกล่าวทั้ง 3 ปัจจัยมีผลกระทบทางบวกกับความพึงพอใจ

ทางการท่องเที่ยวและความจงรักภักดีต่อจุดหมายปลายทางการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวทางอุทยานประวัติศาสตร์ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

2.5 ผลการวิเคราะห์ความผูกพันที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัดฉะเชิงเทรา ด้านการตั้งใจกลับมาเที่ยวซ้ำ พบว่า ความผูกพันส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัดฉะเชิงเทรา ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่าการกลับมาเที่ยวซ้ำแหล่งท่องเที่ยวในจังหวัดฉะเชิงเทราคือนักท่องเที่ยวได้รับประสบการณ์ที่ดี มีความประทับใจ มีสถานที่ท่องเที่ยวที่น่าสนใจ จึงอยากเชิญชวนคนที่ไม่เคยมาเที่ยวให้เดินทางมาเที่ยว ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ฐิติมา รัตนพงษ์ (2558) ได้ศึกษาผลกระทบของความผูกพันและความพึงพอใจที่มีต่อแนวโน้มการกลับมาเที่ยวซ้ำยังแหล่งท่องเที่ยวในจังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่า ผลกระทบของความผูกพันสามารถร่วมกันพยากรณ์แนวโน้มการกลับมาเที่ยวซ้ำของนักท่องเที่ยวในจังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านการตั้งใจกลับมาเที่ยวซ้ำได้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

2.6 ผลการวิเคราะห์ความผูกพันที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัดฉะเชิงเทรา ด้านการแนะนำต่อคนอื่น พบว่า ความผูกพันส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัดฉะเชิงเทรา ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่านักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัดฉะเชิงเทรา รู้สึกประทับใจต่อสถานที่มาเที่ยวก็อยากจะชักชวนให้คนที่รู้จักมาเที่ยว อยากบอกเล่าประสบการณ์ที่ดีในการมาเที่ยวต่อคนอื่น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ฐิติมา รัตนพงษ์ (2558) ได้ศึกษาผลกระทบของความผูกพันและความพึงพอใจที่มีต่อแนวโน้มการกลับมาเที่ยวซ้ำยังแหล่งท่องเที่ยวในจังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่า ผลกระทบของความผูกพันสามารถร่วมกันพยากรณ์แนวโน้มการกลับมาเที่ยวซ้ำของนักท่องเที่ยวในจังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านการแนะนำต่อคนอื่นได้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

### **ข้อเสนอแนะ**

จากผลวิจัยครั้งนี้ มีข้อเสนอแนะในการวิจัย เพื่อใช้ให้เป็นประโยชน์เป็นข้อมูลพื้นฐาน เพื่อเป็นการปรับปรุงและวางแผนในการเดินทางมาท่องเที่ยวจังหวัดฉะเชิงเทรา ดังนี้

จากผลการศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการมาท่องเที่ยวจังหวัดฉะเชิงเทรา ทั้ง 6 ด้าน ได้แก่ ด้านแหล่งท่องเที่ยว ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการท่องเที่ยว ด้านบริการช่วยเหลือจากภาครัฐ ด้านการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว ด้านการตั้งใจกลับมาเที่ยวซ้ำ และด้านแนะนำต่อคนอื่น โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ผู้วิจัยขอเสนอแนะดังนี้

1.ด้านแหล่งท่องเที่ยว พบว่า ความมั่งคั่งของศิลปวัฒนธรรมของแหล่งท่องเที่ยว มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 รองลงมาคือมีสินค้าของฝากของที่ระลึก ตรงตามความต้องการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 ดังนั้น ควรเน้นให้มีการจัดการด้านแหล่งท่องเที่ยวให้เหมาะสมกับความต้องการของนักท่องเที่ยว เน้นความสวยงามตามธรรมชาติ เพื่อให้นักท่องเที่ยวได้สัมผัสวิถีชีวิตของคนท้องถิ่น เน้นความหลากหลายของกิจกรรมการท่องเที่ยวและให้ชาวบ้านในพื้นที่ให้ตั้งเอาของที่เป็นจุดเด่นในพื้นที่มาทำเป็นสินค้า ของฝาก ของที่ระลึก ขายให้กับนักท่องเที่ยว เกิดการสร้างรายได้ในท้องถิ่นแล้วยังเป็นการสร้างแรงจูงใจให้กับนักท่องเที่ยวอีกด้วย

2.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการท่องเที่ยว พบว่า ร้านอาหารหลากหลายบริการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 รองลงมาคือ การบริการของร้านขายของฝากของที่ระลึก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 ดังนั้นผู้ที่เกี่ยวข้องควรเน้นการปรับปรุงร้านอาหารให้สะอาด น่านั่ง มีบริการที่หลากหลาย นอกจากนี้ในร้านอาหารควรทำเป็น

มุมมองของฝาก ของที่ระลึก จังหวัดฉะเชิงเทราเป็นสถานที่ท่องเที่ยวที่มีความสวยงามตามธรรมชาติอยู่แล้ว นักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวล้วนต้องการมาสัมผัสกับธรรมชาติ ดังนั้น ควรปรับปรุงเรื่องที่พักแรม อาจจะเน้นสร้างที่พักติดริมแม่น้ำบางปะกง มีกิจกรรมที่หลากหลายให้นักท่องเที่ยวทำ มีการจัดบริการสาธารณะที่รองรับนักท่องเที่ยว มีป้ายบอกทางและแนะนำในการเข้าท่องเที่ยวแต่ละจุด

3.ด้านบริการช่วยเหลือจากภาครัฐ พบว่า ที่จอดรถสะดวกและปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55 รองลงมาคือ การดูแลรักษาความปลอดภัยในสถานที่ท่องเที่ยว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53 ภาครัฐและภาคเอกชนควรจัดสถานที่จอดรถ ให้เป็นระเบียบเรียบร้อย มีการจัดการด้านจราจรที่เป็นระเบียบ นอกจากนี้ยังต้องคำนึงถึงความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว และควรเพิ่มการดูแลด้านห้องน้ำสาธารณะให้สะอาดและเพียงพอแก่นักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวจังหวัดฉะเชิงเทรา

4.ด้านการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว พบว่า ถนนเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยวสะดวกและปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 รองลงมาคือ การประชาสัมพันธ์แหล่งท่องเที่ยวให้ข้อมูลที่ละเอียดและทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 3.71 ดังนั้น ควรเน้นการจัดระบบการจราจรให้คล่องตัวมากยิ่งขึ้น มีการให้บริการข้อมูลในวันหยุด เพิ่มจุดการเดินทางให้ชัดเจน โดยประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ เช่น อินเทอร์เน็ต สื่อออนไลน์ต่างๆหรือเอกสารเกี่ยวกับการท่องเที่ยว

5.ด้านการตั้งใจกลับมาเที่ยวซ้ำ พบว่า การกลับมาเที่ยวซ้ำในครั้งหน้าท่านจะพาคนที่รู้จักที่ไม่เคยมาเที่ยวที่นี่ให้มาเที่ยวด้วยกันกับนักท่องเที่ยวอย่างแน่นอน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 รองลงมาคือ ภายในหนึ่งปีท่านมีความตั้งใจที่จะกลับมาเที่ยวซ้ำอีกอย่างแน่นอน มีค่าเฉลี่ย 3.65 ดังนั้น ควรเน้นการบริการที่สร้างความประทับใจให้แก่นักท่องเที่ยว เพราะถ้านักท่องเที่ยวมีความประทับใจแล้ว ย่อมมีความต้องการที่จะกลับมาเที่ยวซ้ำอีกอย่างแน่นอน

6.ด้านการแนะนำต่อคนอื่น พบว่า ท่านจะบอกเล่าประสบการณ์ที่ดีในการมาท่องเที่ยวที่นี่แก่ผู้อื่นอย่างแน่นอน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ค่าเฉลี่ยคือ 3.89 รองลงมาคือ ท่านจะชักชวนคนที่รู้จักให้มาท่องเที่ยวที่นี่อย่างแน่นอน และท่านจะช่วยแนะนำข้อมูลการท่องเที่ยวให้แก่คนอื่นอย่างเต็มใจอย่างยิ่ง มีค่าเฉลี่ยคือ 3.88 ดังนั้น ผู้ที่เกี่ยวข้องควรจัดทำสื่อสิ่งพิมพ์ ประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวแจกให้แก่นักท่องเที่ยว มีการโฆษณา มีการแนะนำด้านสถานที่ท่องเที่ยว การให้ความรู้แก่นักท่องเที่ยว เพื่อนักท่องเที่ยวจะได้เกิดความสนใจ มีความประทับใจและสามารถแนะนำต่อคนอื่นให้มาเที่ยวได้

### **ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป**

ในการวิจัยครั้งต่อไป ควรศึกษาในด้านความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวจังหวัดฉะเชิงเทราอย่างต่อเนื่อง เพื่อจะทราบว่าปัจจุบันนักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในการท่องเที่ยวมากน้อยเพียงใด เพื่อจะนำไปปรับปรุงแก้ไขต่อไป

### **เอกสารอ้างอิง**

กระทรวงท่องเที่ยวและกีฬา (2563).แผนพัฒนาจังหวัดฉะเชิงเทรา (พ.ศ. 2561-2564) ข้อมูลสถิตินักท่องเที่ยว.

สืบค้นเมื่อ 9 เมษายน 2563 จาก <http://www.chachoengsao.go.th>

- ฐิติมา รัตนพงษ์ (2558) .ผลกระทบของความผูกพันและความพึงพอใจที่มีต่อแนวโน้มการกลับมาเที่ยวซ้ำยังแหล่งท่องเที่ยวในจังหวัดนครศรีธรรมราช.ปริญญาคุชฎีบัณฑิต.คณะทรัพยากรธรรมชาติ ภาควิชาธรณีศาสตร์.มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
- ธัญวลัย ชุตินาถนันท์ (2559).ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวจีนที่เดินทางกับคณะทัวร์ที่ส่งผลต่อความภักดีต่อการท่องเที่ยวเมืองพัทยา.ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการจัดการการท่องเที่ยว คณะการท่องเที่ยวและการโรงแรม.มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต
- ณพวรรณ ศินธุศิริ และคณะ. (2560).ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจและความจงรักภักดีต่อจุดหมายปลายทางการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติทางอุทยานประวัติศาสตร์ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. คณะบริหารธุรกิจ สาขาการตลาด.มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน
- ธนภฤต สุทธินันท์โชติ (2559).ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในอุทยานแห่งชาติธารเสด็จ-เกาะพะงัน จังหวัดสุราษฎร์ธานี.บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ.มหาวิทยาลัยหาดใหญ่
- ปวีณา ทวีวงศ์โอฬาร (2552).ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา.บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
- ยูงทอง รวมสุข. (2549). ข้อมูลพื้นฐานของนักท่องเที่ยวพฤติกรรมการเดินทางและความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางการท่องเที่ยวในการพยากรณ์ความตั้งใจกลับมาเที่ยวจังหวัดภูเก็ตซ้ำของนักท่องเที่ยวชาวไทย, วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิตสาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การมหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ.(2560).(ร่าง)สรุปสาระสำคัญของแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ.2560-2564).สืบค้นเมื่อ 9 เมษายน 2563.จาก <https://www.dot.go.th/storage/กลุ่มแผน/5V7jtvCF7hvNiXPU7MOdT7giHiF1ZbRokN8nBVx.pdf>
- Buchanan, H. B. (1974). building organization commitment the socialization of managers in work organization. Administrative Science Quarterly, 19, pp. 533 - 546.
- Goeldner, C., & Ritchie, J. R. B. (2006).Tourism: principles, practices, philosophies (10th ed.). Hoboken:Wiley.
- Kevin, L. (1960).The image of the city.The M.I.T. Press .Massachusetts Institute of Technology.Cambridge, Massachusetts, and London, England
- Maynard, W. S. (1975).Responding to Social Chang.Persylvania: Dowden,Hutchison Press.
- Pearce, J. A. & Robinson, R. B. (1988). Strategic Management : Strategy formulation.3rd ed. Homewood, IL : Richard D. Irwin.
- Tian, S. C. (1999) .Service quality dimensions affecting nature tourists'intentions to revisit.[On-line].Available : <http://www.ttra.com>