

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีผลต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยว
ในจังหวัดฉะเชิงเทรา

Satisfaction of Tourists's Affected by The Management of Tourist
in Chachoengsao Province

นาย ฌภัทร มุ่งการงาน

สาขาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ผู้รับผิดชอบบทความ

Naphat Mungkanngan

Email: 6314155048@rumail.ru.ac.th

Faculty of Business Administration Program in Management

Ramkhamhaeng University

Corresponding Author

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีผลต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยวในจังหวัดฉะเชิงเทรา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) เพื่อศึกษาพฤติกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาในแหล่งท่องเที่ยวจังหวัดฉะเชิงเทรา 2) เพื่อศึกษาพฤติกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาในแหล่งท่องเที่ยวจังหวัดฉะเชิงเทราจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 3) เพื่อศึกษาปัจจัยการจัดการและปัจจัยตามแนวคิดทฤษฎีพฤติกรรมตามแผนที่มีผลต่อกระบวนการจัดการแหล่งท่องเที่ยวในจังหวัดฉะเชิงเทราต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้มีจำนวน 437 คน ใช้วิธีการสุ่มแบบง่าย (Simple Random Sampling) เครื่องมือในการเก็บข้อมูล คือ แบบสอบถาม ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ หาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสมการถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 54.0 อายุ 25-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 75.5 ระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 82.4 อาชีพพนักงานบริษัทเอกชนคิดเป็นร้อยละ 38.4 รายได้ต่อเดือนมีรายได้อยู่ช่วง 15,001 – 35,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 62.5 สถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 68.0 การเดินทางด้วยรถยนต์ส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 92.4 และจำแนกแหล่งท่องเที่ยวในจังหวัดฉะเชิงเทราที่เคยเดินทางไปโดยส่วนมากผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไปวัดโสธรวรารามวรวิหาร คิดเป็นร้อยละ 56.3

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีผลต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยวในจังหวัดฉะเชิงเทรา โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.558 เมื่อพิจารณาจากปัจจัยแนวคิดและทฤษฎีการจัดการ 7S ของแมคคินซี และปัจจัยตามแนวคิดทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีผลต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยวในจังหวัดฉะเชิงเทรา อย่างนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ของการพยากรณ์ (R^2) เท่ากับ 0.609 แสดงว่าตัวแปรอิสระส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีผลต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยวในจังหวัดฉะเชิงเทรา ตัวแปรตามคือความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีผลต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยวในจังหวัดฉะเชิงเทรา ร้อยละ 60.9 เมื่อพิจารณา รายด้านพบว่า มีจำนวน 7 ด้าน ได้แก่ ด้านโครงสร้าง, ด้านรูปแบบ, ด้านระบบ, ด้านบุคลากร, ด้านคุณค่าที่มีร่วมกัน, ด้านทัศนคติ และ ด้านการรับรู้ถึงการควบคุมพฤติกรรม ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีผลต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยวในจังหวัดฉะเชิงเทรา

คำสำคัญ: ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว, ปัจจัยด้านการจัดการ, พฤติกรรมตามแผน

ABSTRACT

Subject research Satisfaction of tourists affecting the management of tourist attractions in Chachoengsao Province Objectives : 1.) to study tourism behavior of tourists traveling in tourist attractions in Chachoengsao Province 2.) to study the tourism behaviour of tourists travelling to tourist attractions in Chachoengsao Province classified by personal factors 3.) to study management factors and factors according to the concept of behavioural theory according to the plan that affects the process of managing tourist attractions in Chachoengsao province on tourist satisfaction. selected based on a simple random sampling method. The tool used for data collection was an online questionnaire. The data were analyzed by using computer software packages for frequency, percentage, mean, standard deviation and multiple regression analysis.

The results of this research found that most of the sample group were Female Representing 54.0 percent aged 25-40 years, representing 75.5 percent bachelor's degree Representing 82.4 percent Occupation, private company employees, accounting for 38.4 percent, monthly income, earning in the range of 15,001 – 35,000 baht, representing 62.5 percent, single status, representing 68.0 percent, traveling by private car Representing 92.4 percent and categorizing tourist attractions in Chachoengsao Province who had traveled to most of the respondents, most of the respondents went to Wat Sothon Wararam Worawihan. accounted for 56.3 percent The results of the analysis of tourist satisfaction affecting the management of

tourist attractions in Chachoengsao Province The overall mean was 4.49 and the standard deviation was 0.558 when considering conceptual factors and McKinsey's 7S management theory. and factors according to the concept of plan behavior theory.

The hypothesis testing results found that Satisfaction of tourists affecting the management of tourist attractions in Chachoengsao Province was statistical significance level at 0.05. The forecast coefficient found as 0.609 ($R^2 = 0.609$) indicated that the independent variable, i.e. Satisfaction of tourists affecting the management of tourist attractions in Chachoengsao Province The dependent variable was the satisfaction of tourists affecting tourism management in Chachoengsao Province, 60.9 percent As for the results of hypothesis testing it was found structure, style, system, Staff , shared values, attitudes and perceptions of controlling behavior. Affecting the satisfaction of tourists affecting the management of tourist attractions in Chachoengsao Province.

Keyword: Tourist satisfaction, Management factors, Planned behavior

บทนำ

การท่องเที่ยวในประเทศไทยเป็นอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวที่ขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศ ที่ทำรายได้มหาศาลให้กับประเทศ การท่องเที่ยวในประเทศไทยเป็นที่นิยมกับนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ ซึ่งประเทศไทยมีความโดดเด่นด้านการท่องเที่ยว เนื่องจากประเทศไทยมีเอกลักษณ์เฉพาะตัว เช่น สถานที่ทางประวัติศาสตร์ และ แหล่งอุทยานธรรมชาติ การท่องเที่ยวเชิงระบบนิเวศ เป็นต้น

การท่องเที่ยวหรืออุตสาหกรรมการท่องเที่ยวกิจกรรมทางเศรษฐกิจเข้าใกล้วิถีชีวิตของชุมชนมากขึ้น ในขณะที่แนวโน้มการท่องเที่ยวของประเทศไทยมีการเติบโตในทิศทางบวกนักท่องเที่ยวส่วนหนึ่งให้ความสนใจกับการเดินทางไปสัมผัสความจริงแท้ดั้งเดิมของพื้นที่ต่างๆ ในไทยเพิ่มมากขึ้น การท่องเที่ยวไม่ได้กระจุกตัวอยู่ในเมืองใหญ่ หากมีการกระจายตัวสู่ชุมชนส่งผลให้ท้องถิ่นหลายแห่งตั้งรับการมาถึงของนักท่องเที่ยวนำการท่องเที่ยวมาเป็นเครื่องมือในการพัฒนาเศรษฐกิจและคุณภาพชีวิต มีการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การท่องเที่ยวโดยชุมชน เพื่อให้การพัฒนาการท่องเที่ยวยั่งยืน (องค์การมหาชน) , 2559)

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาในแหล่งท่องเที่ยวจังหวัดฉะเชิงเทรา
2. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาในแหล่งท่องเที่ยวจังหวัดฉะเชิงเทรา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

3. เพื่อศึกษาปัจจัยการจัดการและปัจจัยตามแนวคิดทฤษฎีพฤติกรรมตามแผนที่มีผลต่อกระบวนการจัดการแหล่งท่องเที่ยวในจังหวัดฉะเชิงเทราต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว

ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ นักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยวในจังหวัดฉะเชิงเทรา ตั้งแต่ปี พ.ศ.2560 ถึง ปี พ.ศ.2562 มีจำนวนนักท่องเที่ยวเฉลี่ยเท่ากับ 557,494 คนต่อปี (สถิติการท่องเที่ยว สำนักงานปลัดกระทรวง กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2566)
2. ขอบเขตด้านระยะเวลา เดือนมกราคม พ.ศ.2566 ถึง มีนาคม พ.ศ.2566
3. ขอบเขตด้านเนื้อหาและประเด็นในการศึกษา ตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยการจัดการ 7S ได้แก่ กลยุทธ์ โครงสร้าง รูปแบบ ระบบ บุคลากร ทักษะ คุณค่าที่มีร่วมกัน และ ปัจจัยตามแนวคิดทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน ได้แก่ ทักษะ การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง การรับรู้ถึงการควบคุมพฤติกรรม ส่วนตัวแปรตาม ประกอบด้วย ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีผลต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยวในจังหวัดฉะเชิงเทรา

สมมติฐานของการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันมีความพึงพอใจต่อแหล่งท่องเที่ยวในจังหวัดฉะเชิงเทราต่างกัน
2. ปัจจัยการจัดการ(7S) และ ปัจจัยตามแนวคิดทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในจังหวัดฉะเชิงเทรา

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อทราบถึงพฤติกรรมนักท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวจังหวัดฉะเชิงเทรา
2. เพื่อทราบถึงการจัดการของแหล่งท่องเที่ยวในจังหวัดฉะเชิงเทรา
3. เพื่อทราบถึงความพึงพอใจในแหล่งท่องเที่ยวจังหวัดฉะเชิงเทราของนักท่องเที่ยว

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดและทฤษฎีการจัดการ 7S ของแมคคินซี

Peter & Waterman (1982) กล่าวว่า กรอบแนวคิด McKinsey 7-S Framework ประกอบด้วย ปัจจัย 7 ประการ ได้แก่ โครงสร้างองค์กร กลยุทธ์ ระบบ บุคลากร ทักษะ รูปแบบการบริหารจัดการ และคุณค่าหรือค่านิยมร่วม ซึ่งเป็น กรอบแนวคิดที่นำมาใช้การวิเคราะห์การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติให้ประสบความสำเร็จ โดยนำผลการวิเคราะห์มากำหนดกลยุทธ์ เพื่อให้เกิดประโยชน์และประสิทธิภาพสูงสุดต่อการบริหารองค์กรที่ได้รับการยอมรับและนำไปใช้อย่างกว้างขวางในปัจจุบัน

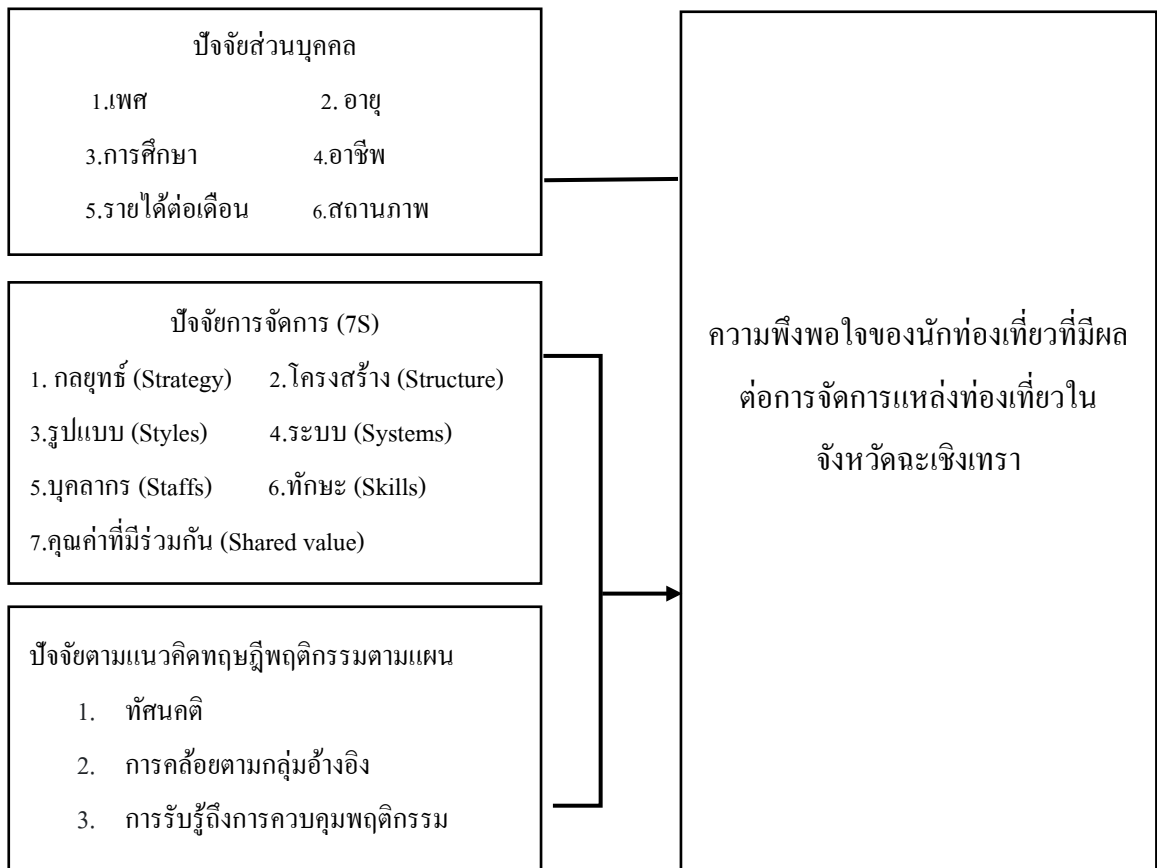
แนวคิดและทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน

Ajzen and Fishbein (1975) กล่าวว่า เป็นทฤษฎีทางจิตวิทยา สังคมที่พัฒนามาจากทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผลทฤษฎีนี้อธิบายว่า การแสดงพฤติกรรมของมนุษย์จะเกิดจากการชี้แนะ โดยความเชื่อ 3 ประการ ได้แก่ ทักษะคิดต่อพฤติกรรม การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง และการรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรม

แนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว

Vroom (1964) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึงผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทักษะคิดด้านบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น และทักษะคิดด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจนั่นเอง หรือ Campbell (1976) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกภายในที่แต่ละคนเปรียบเทียบระหว่างความคิดเห็นต่อสภาพการณ์ที่อยากให้เป็นหรือคาดหวัง หรือรู้สึกว่าจะสมควรจะได้รับผลที่ได้จะเป็นความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจเป็นการตัดสินของแต่ละบุคคล

กรอบแนวคิดของการวิจัย



วิธีการดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ คือ นักท่องเที่ยวมาท่องเที่ยวในจังหวัดฉะเชิงเทรา ตั้งแต่ปี พ.ศ.2560 ถึง ปี พ.ศ.2562 มีจำนวนนักท่องเที่ยวเฉลี่ยเท่ากับ 557,494 คนต่อปี มีจำนวนคนที่แน่นอนจึงกำหนดกลุ่มตัวอย่างด้วยการคำนวณ โดยใช้สูตรของ Taro Yamane (1976) ซึ่งทางผู้วิจัยได้กำหนดค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ที่ 0.05 มีระดับความเชื่อมั่นที่ 95% และจากการคำนวณ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยมีจำนวน 399.71 คน หรือ 400 คน โดยประมาณ แต่เพื่อป้องกันความผิดพลาดจากการตอบแบบสอบถามจึงเพิ่มกลุ่มตัวอย่างเป็น 437 ชุด และใช้การสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling)

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบไม่ทดลอง (Non-Experimental Design) มีการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามแบบวิจัยตัดขวาง (Cross sectional studies) การทดสอบคุณภาพเครื่องมือโดยตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (content validity) โดยขอความอนุเคราะห์ให้ผู้เชี่ยวชาญทางด้านการศึกษาวิจัย 3 ท่าน ตรวจสอบความถูกต้องของ ภาษาและความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถามจากการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่าน พบว่า ค่า IOC สูงสุดเท่ากับ 1 ซึ่งมีความมากกว่า 0.5 แสดงว่าข้อคำถามทุกข้อครอบคลุมเนื้อหาที่ต้องการวัดและนำไปทดลองใช้ (try-out) กับ นักท่องเที่ยวมาท่องเที่ยวในจังหวัดฉะเชิงเทราจำนวน 30 คนและค่าหาสัมประสิทธิ์อัลฟาได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ 0.943 แสดงว่าข้อคำถามมีระดับความเชื่อมั่นสูงและสามารถนำไปเก็บข้อมูลได้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามแล้วนำข้อมูลมาประมวลผลด้วยการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

การวิเคราะห์ด้วยสถิติพรรณนา (Descriptive Statistics)

ใช้ค่าร้อยละ (Percentage) และความถี่ (Frequency) กับตัวแปรที่มีระดับการวัดเชิงกลุ่ม ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และ สถานภาพ

ใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) กับตัวแปรที่มีระดับการวัดเชิงปริมาณ ได้แก่ ปัจจัยการจัดการ 7S ปัจจัยพฤติกรรมตามแผน และความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีผลต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยวในจังหวัดฉะเชิงเทรา

การวิเคราะห์ด้วยสถิติอนุมาน (Inferential Statistics)

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีผลต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยวในจังหวัดฉะเชิงเทราจำแนกตามเพศ โดยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ t-test

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีผลต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยวในจังหวัดฉะเชิงเทราจำแนกตาม อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษาสูงสุด อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยใช้การ

วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) หากพบความแตกต่างจะนำไปสู่การเปรียบเทียบเป็นรายคู่โดยใช้วิธีของ LSD เพื่อศึกษาปัจจัยการจัดการ 7S และปัจจัยพฤติกรรมตามแผน ที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยวในจังหวัดฉะเชิงเทรา โดยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

สรุปผลการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามการวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีผลต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยวในจังหวัดฉะเชิงเทรา สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังต่อไปนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามการวิจัย เรื่องความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีผลต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยวในจังหวัดฉะเชิงเทรา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 54.0 อายุ 25-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 75.5 ระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 82.4อาชีพพนักงานบริษัทเอกชนคิดเป็นร้อยละ 38.4 รายได้ต่อเดือนมีรายได้อยู่ช่วง 15,001 – 35,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 62.5 สถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 68.0 การเดินทางด้วยรถยนต์ส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 92.4 และจำแนกแหล่งท่องเที่ยวในจังหวัดฉะเชิงเทราที่เคยเดินทางไปโดยส่วนมากผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไปวัดโสธรวรารามวรวิหาร คิดเป็นร้อยละ 56.3

2. ผลการวิเคราะห์นักท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวจังหวัดฉะเชิงเทรา มีความคิดเห็นเกี่ยวกับ ปัจจัยแนวคิดและทฤษฎีการจัดการ 7S โดยภาพรวมอยู่ในระดับคะแนนมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.433 โดยแบ่งเป็นรายด้าน มีภาพรวมอยู่ในระดับคะแนนมากที่สุด ได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านคุณค่าที่มีร่วมกัน ด้านรูปแบบ ด้านโครงสร้าง และกลยุทธ์ ตามลำดับ นอกจากนี้ ยังมีภาพรวมอยู่ในระดับคะแนนมาก ได้แก่ ด้านระบบ และด้านทักษะ ตามลำดับ

3. ผลการวิเคราะห์นักท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวจังหวัดฉะเชิงเทรา มีความคิดเห็นเกี่ยวกับ ปัจจัยแนวคิดและทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน โดยภาพรวมอยู่ในระดับคะแนนมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.503 โดยแบ่งเป็นรายด้าน มีภาพรวมอยู่ในระดับคะแนนมากที่สุด ได้แก่ ด้านทัศนคติ ด้านการรับรู้ถึงการควบคุมพฤติกรรม และด้านการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง ตามลำดับ

4. ผลการวิเคราะห์นักท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวจังหวัดฉะเชิงเทรา มีความคิดเห็นเกี่ยวกับ ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยวในจังหวัดฉะเชิงเทราโดยภาพรวมอยู่ในระดับคะแนนมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.557

5. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยวในจังหวัดฉะเชิงเทรา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล สามารถสรุปการวิจัยได้ดังนี้

5.1 นักท่องเที่ยวมาท่องเที่ยวในจังหวัดฉะเชิงเทรา มีระดับการศึกษาต่างกัน ความพึงพอใจโดยภาพรวม ต่างกัน เมื่อพิจารณา พบว่า ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยวใน

จังหวัดฉะเชิงเทรา แตกต่างกัน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงทำการทดสอบเป็นรายคู่โดยใช้สถิติ LSD สามารถสรุปการวิจัยได้ดังนี้

กลุ่มที่ 1 นักท่องเที่ยวที่มีระดับการศึกษา มัธยมศึกษา/ปวช. กับ อนุปริญญา/ปวส. มีความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยวในจังหวัดฉะเชิงเทราต่างกัน อย่างมีระดับนัยสำคัญ 0.05

กลุ่มที่ 2 นักท่องเที่ยวที่มีระดับการศึกษา อนุปริญญา/ปวส. กับ ปริญญาตรี มีความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยวในจังหวัดฉะเชิงเทราต่างกัน อย่างมีระดับนัยสำคัญ 0.05

กลุ่มที่ 3 นักท่องเที่ยวที่มีระดับการศึกษา ปริญญาตรี กับ ปริญญาโท มีความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยวในจังหวัดฉะเชิงเทราต่างกัน อย่างมีระดับนัยสำคัญ 0.05

5.2 นักท่องเที่ยวมาท่องเที่ยวในจังหวัดฉะเชิงเทรามีการเดินทางต่างกัน ความพึงพอใจโดยภาพรวม ต่างกัน เมื่อพิจารณา พบว่า ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยวในจังหวัดฉะเชิงเทรา แตกต่างกัน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงทำการทดสอบเป็นรายคู่โดยใช้สถิติ LSD สามารถสรุปการวิจัยได้ดังนี้

กลุ่มที่ 1 นักท่องเที่ยวที่มีการเดินทางด้วย รถยนต์ส่วนตัว กับ รถโดยสารประจำทาง มีความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยวในจังหวัดฉะเชิงเทราต่างกัน อย่างมีระดับนัยสำคัญ 0.05

กลุ่มที่ 2 นักท่องเที่ยวที่มีการเดินทางด้วย รถโดยสารประจำทาง กับ รถบริษัทนำเที่ยวมีความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยวในจังหวัดฉะเชิงเทราต่างกัน อย่างมีระดับนัยสำคัญ 0.05

6. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยแนวคิดและทฤษฎีการจัดการ 7S ของแมคคินซี และปัจจัยตามแนวคิดทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยวในจังหวัดฉะเชิงเทรา สามารถสรุปการวิจัยได้ดังนี้

ตารางที่ 1 ตารางแสดงผลการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณของปัจจัยแนวคิดและทฤษฎีการจัดการ 7S ของ แมคคินซีและปัจจัยตามแนวคิดทฤษฎีพฤติกรรมตามแผนต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยวในจังหวัดฉะเชิงเทรา

ปัจจัยแนวคิดและทฤษฎี การบริหารจัดการ 7S	b	Std. Error	Beta	t	Sig	F	Sig
ค่าคงที่	0.344	0.191	-	1.799	0.073	66.295	0.000*
ด้านกลยุทธ์	-0.008	0.045	-0.08	-0.181	0.856		
ด้านโครงสร้าง	0.153	0.049	0.172	3.087	0.002*		
ด้านรูปแบบ	0.107	0.050	0.108	2.131	0.034*		
ด้านระบบ	-0.094	0.047	-0.087	-2.024	0.044*		
ด้านบุคลากร	0.106	0.045	0.113	2.357	0.019*		
ด้านทักษะ	0.073	0.043	0.064	1.716	0.087		
ด้านคุณค่าที่มีร่วมกัน	0.185	0.052	0.163	3.551	0.000*		
ด้านทัศนคติ	0.162	0.053	0.155	3.024	0.003*		
ด้านการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง	0.046	0.040	0.051	1.139	0.255		
ด้านการรับรู้ถึงการควบคุมพฤติกรรม	0.204	0.057	0.204	3.607	0.000*		

R = 0.780, R² = 0.609, Adjusted R Square = 0.600, SEE = 0.352

มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สามารถนำมาแทนค่าสมการพยากรณ์ได้ดังนี้

$$Y = 0.204 (\text{ด้านการรับรู้ถึงการควบคุมพฤติกรรม}) + 0.185 (\text{ด้านคุณค่าที่มีร่วมกัน}) + 0.162 (\text{ด้านทัศนคติ}) + 0.153 (\text{ด้านโครงสร้าง}) + 0.107 (\text{ด้านรูปแบบ}) + 0.106 (\text{ด้านบุคลากร}) - 0.094 (\text{ด้านระบบ})$$

ตัวแปรอิสระสามารถพยากรณ์ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยวในจังหวัดฉะเชิงเทรา โดยตัวแปรที่มีอิทธิพลสูงที่สุด คือ ด้านการรับรู้ถึงการควบคุมพฤติกรรม มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของการพยากรณ์เท่ากับ 0.204 รองลงมาคือ ด้านคุณค่าที่มีร่วมกัน มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของการพยากรณ์เท่ากับ 0.185 ด้านทัศนคติ มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของการพยากรณ์เท่ากับ 0.162 ด้านโครงสร้าง มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของการพยากรณ์เท่ากับ 0.153 ด้านรูปแบบ มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของการพยากรณ์เท่ากับ 0.107 ด้านบุคลากร มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของการพยากรณ์เท่ากับ 0.106 และด้านระบบ มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของการพยากรณ์เท่ากับ -0.094 ตามลำดับ ทำให้ตัวแปรทั้ง 7 ตัวแปรนี้สามารถอธิบายความแปรปรวนของความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยวในจังหวัดฉะเชิงเทราได้ร้อยละ 60.9 หรือมีอำนาจพยากรณ์ร้อยละ 60.9 และมีค่าความคลาดเคลื่อนของการพยากรณ์ที่ ± 0.191

ตารางที่ 2 ตารางแสดงผลการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณของปัจจัยแนวคิดและทฤษฎีการจัดการ 7S ของแมคคินซีในด้านระบบ ต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยวในจังหวัด ฉะเชิงเทรา

ปัจจัยแนวคิดและทฤษฎี การบริหารจัดการ 7S ด้านระบบ	b	Std. Error	Beta	t	Sig	F	Sig
ค่าคงที่	2.105	0.182	-	11.574	0.000*	73.706	0.000*
1. เพราะสถานที่ท่องเที่ยวมีการ จัดสิ่งอำนวยความสะดวกอาทิ จุดกราบไหว้พระที่เป็นระบบ ของจังหวัดฉะเชิงเทราท่านจึง เลือกท่องเที่ยวที่นี่	0.357	0.038	0.420	9.361	0.000*		
2. เพราะสถานที่ท่องเที่ยวมีการ จัดการระบบระบายควันจาก ฐูป เทียนที่ดีของจังหวัดฉะเชิงเทรา ท่านจึงเลือกท่องเที่ยวที่นี่	-0.071	0.034	-0.093	-2.077	0.038*		
3. เพราะสถานที่ท่องเที่ยวมีการ คิดป้ายคำสอนทางพุทธศาสนา อย่างชัดเจนของจังหวัด ฉะเชิงเทราท่านจึงเลือกท่องเที่ยว ที่นี่	0.247	0.045	0.280	5.548	0.000*		

$R = 0.581$, $R^2 = 0.338$, Adjusted R Square = 0.333 , SEE = 0.455

มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 2 พบว่า ปัจจัยแนวคิดและทฤษฎีการจัดการ 7S ของแมคคินซี ด้านระบบ มีค่าถดถอยเป็น 0.094 หน่วย (ตารางที่ 1) ซึ่งผกผันกัน จึงได้ทำการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ ปัจจัยแนวคิดและทฤษฎีการจัดการ 7S ของแมคคินซี ด้านระบบ เป็นรายชื่อ เพิ่มเติมตามตารางที่ 2 แสดงให้เห็นว่า ด้านระบบ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยวในจังหวัดฉะเชิงเทรา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยตัวแปรที่มีอิทธิพลสูงที่สุด คือ เพราะสถานที่ท่องเที่ยวมีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกอาทิ จุดกราบไหว้พระที่เป็นระบบของจังหวัดฉะเชิงเทราท่านจึงเลือกท่องเที่ยวที่นี่ มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของการพยากรณ์เท่ากับ 0.357 รองลงมาคือ เพราะสถานที่ท่องเที่ยวมีการคิดป้ายคำสอนทางพุทธศาสนาอย่างชัดเจนของจังหวัดฉะเชิงเทราท่านจึงเลือกท่องเที่ยวที่นี่ มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของการพยากรณ์เท่ากับ 0.247 และน้อยที่สุดคือ เพราะสถานที่ท่องเที่ยวมีการจัดการระบบระบายควันจาก ฐูปเทียนที่ดีของจังหวัดฉะเชิงเทราท่านจึงเลือกท่องเที่ยวที่นี่ ที่นี้ มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของการพยากรณ์เท่ากับ -0.071 ซึ่งจากการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ ปัจจัยแนวคิดและทฤษฎีการบริหารจัดการ 7S ของ

แมคคินซี ด้านระบบ มีค่าที่ติดลบ มีอิทธิพลส่งผลให้ปัจจัยแนวคิดและทฤษฎีการบริหารจัดการ 7S ของแมคคินซีในด้านระบบ มีค่าติดลบ

อภิปรายผล

ผลการวิจัยการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีผลต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยวในจังหวัดฉะเชิงเทรา สามารถอภิปรายผลการวิจัยได้ ดังนี้

1. ผลการศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีผลต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยวในจังหวัดฉะเชิงเทรา โดยภาพรวมอยู่ในระดับคะแนนมากที่สุด แสดงให้เห็นว่า ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีผลต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยวในจังหวัดฉะเชิงเทรา นั้นส่วนใหญ่ให้ความสำคัญในเรื่อง การจัดการแหล่งท่องเที่ยวจังหวัดฉะเชิงเทราที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ซึ่งมีการวางระเบียบ การจัดการแหล่งท่องเที่ยว เช่นการจัดการทางด้านการจราจร และด้านความปลอดภัยให้แก่นักท่องเที่ยวในจังหวัดฉะเชิงเทรา ซึ่งสอดคล้องกับ ชนิษฐา ใจเป็ง (2564) ได้ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาชมวัดคีรีวงศ์ อำเภอเมือง นครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์ พบว่า ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวส่งผลต่อพฤติกรรมการท่องเที่ยว

2. ผลการศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยวในจังหวัดฉะเชิงเทรา จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน สถานภาพ การเดินทาง และแหล่งท่องเที่ยวที่เคยเดินทางไป สามารถสรุปได้ดังนี้

2.1 นักท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวจังหวัดฉะเชิงเทราที่มีระดับการศึกษาต่างกัน ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยวในจังหวัดฉะเชิงเทราต่างกัน ซึ่งผู้วิจัยพบว่า ผู้ที่มีการศึกษาสูง กับ ผู้ที่มีการศึกษาน้อย มีความพึงพอใจที่ต่างกัน ผู้วิจัยมีความเห็นว่า นักท่องเที่ยวมีระดับการศึกษาต่างกัน ทำให้มีการตัดสินใจที่ต่างกัน เนื่องจากสถานที่ท่องเที่ยวบางแห่งเป็นสถานที่ท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์ จึงทำให้มีความชอบในสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ ในจังหวัดฉะเชิงเทราแตกต่างกันออกไป ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ วิริยา บุญมาเลิศ และ ชัยฤทธิ์ ทองรอด (2563) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาพฤติกรรมทางการตลาดของนักท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม กรณีศึกษาการท่องเที่ยวตลาดน้ำในจังหวัดนครปฐม ที่การวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจ

2.2 นักท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวจังหวัดฉะเชิงเทราที่มีการเดินทางต่างกัน ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยวในจังหวัดฉะเชิงเทราต่างกัน ซึ่งผู้วิจัยพบว่า การเดินทางเป็นหนึ่งปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่ตัดสินใจท่องเที่ยวในจังหวัดฉะเชิงเทรา ซึ่งนักท่องเที่ยวเลือกท่องเที่ยวในจังหวัดฉะเชิงเทรา ด้วยรถยนต์ส่วนตัวเป็นส่วนใหญ่ เพราะมีความสะดวกสบายในการเดินทางไปในสถานที่แหล่งท่องเที่ยวต่างๆ ในจังหวัดฉะเชิงเทรา และง่ายต่อการ

เดินทางโดยที่ไม่ต้องกังวลเรื่องระยะเวลาในการเดินทาง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ฌูริชี่ นั้ทิพย์ เอกพงค์ เพาะกลาง และ ปิติ โรจนวัชรณสินธุ์ (2563) ได้ศึกษาเรื่อง บริการรถเช่ากับการพัฒนาการเดินทางสำหรับเมืองท่องเที่ยวอย่างชาญฉลาด ที่ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านการเดินทางส่งผลต่อการท่องเที่ยว

3. ผลการศึกษาปัจจัยแนวคิดและทฤษฎีบริหารจัดการ 7S ของแมคคินซี และปัจจัยแนวคิดและทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยวในจังหวัดฉะเชิงเทรา สามารถอภิปรายผลเป็นรายด้าน ได้ดังนี้

3.1 ปัจจัยแนวคิดและทฤษฎีบริหารจัดการ 7S ของแมคคินซี ด้านคุณค่าที่มีร่วมกัน มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยวในจังหวัดฉะเชิงเทรา แสดงให้เห็นถึงความสำคัญในการสร้างค่านิยม หรือคุณค่าที่มีร่วมกันด้วยการสร้างวัฒนธรรมองค์กร ความเชื่อมั่นในคุณค่า ซึ่งเป็นแรงผลักดันไปสู่ความสำเร็จ จะทำให้มีการทำงานที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยเน้นว่าองค์กรหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสำคัญเสมอ และปลูกฝังให้พนักงานรู้สึกร่วมในการปฏิบัติงานร่วมกันส่งผลให้องค์กรดำเนินงานได้โดยบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ฤทธิชัย บุญธรรม และ วิไลลักษณ์ เรืองสม (2562) ที่ได้กล่าวไว้ว่าสามารถนำไปใช้ป็นองค์ประกอบของทีมงานหรือโครงการได้เป็นอย่างดีเป็นตัวส่งเสริมซึ่งกันและกัน ส่งผลให้องค์กรมี ประสิทธิภาพและนำไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายที่องค์กรได้ตั้งไว้และเป็นปัจจัยหลักในการสร้างองค์กรสู่ความเป็นเลิศ การบริหารราชการให้บรรลุเป้าหมายดังกล่าว

3.2 ปัจจัยแนวคิดและทฤษฎีบริหารจัดการ 7S ของแมคคินซี ด้านโครงสร้าง มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยวในจังหวัดฉะเชิงเทรา แสดงให้เห็นว่าแหล่งท่องเที่ยวจังหวัดฉะเชิงเทราให้ความสำคัญกับรูปแบบการทำงานขององค์กร ซึ่งเป็นการกำหนดงานที่แต่ละคนต้องทำหรือหน่วยงานที่ต้องรับผิดชอบ และการกำหนดการทำงานสามารถช่วยให้ทีมงานได้อย่างเต็มศักยภาพเพื่อให้องค์กรเติบโต ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ กรรณิการ์ สิทธิชัย และ สันติธร ภูริภักดี (2561) ที่กล่าวไว้ว่า โครงสร้างเอื้ออำนวยกับการเปิดโอกาสให้คนพนักงานได้แสดงความคิดเห็น โดยผู้บริหารสามารถทำหน้าที่เป็นโค้ชได้อย่างใกล้ชิดและช่วยกระตุ้นให้พนักงานเกิดความคิดสร้างสรรค์ได้โดยง่าย ทั้งนี้เมื่อพนักงานมีการเสนอความคิดใหม่ๆ ขึ้นมาก็จะมีการขออนุมัติเพียงระดับเดียว ทำให้นำความคิดใหม่ๆ มาใช้ได้อย่างรวดเร็ว อีกทั้งองค์กรยังมีการทบทวนงานและปรับเปลี่ยนโครงสร้างให้เหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบันอยู่เสมอ

3.3 ปัจจัยแนวคิดและทฤษฎีบริหารจัดการ 7S ของแมคคินซี ด้านรูปแบบ มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยวในจังหวัดฉะเชิงเทรา แสดงให้เห็นว่าแหล่งท่องเที่ยวจังหวัดฉะเชิงเทรามีการใช้รูปแบบการจัดการแบบมีส่วนร่วมเพื่อสร้างองค์กร ซึ่งเน้นการสร้างทีม และให้ความสำคัญกับการทำงานขององค์กร อีกทั้งยังเป็นแบบอย่างที่ดีในการปฏิบัติให้พนักงานเห็นอยู่เสมอ ซึ่ง

สอดคล้องกับแนวคิดของ อัครกิตติ์ พัฒนสัมพันธ์ (2564) ที่กล่าวไว้ว่า การทำงานพัฒนาความรู้ ทักษะหรือความสามารถในการทำงานส่งเสริมให้เกิดบรรยากาศของการปฏิบัติงานร่วมกันในการเข้าใช้ทักษะหรือความรู้ในการทำงานอีกทั้งยังช่วยให้เกิดความสัมพันธ์อันดีในการทำงานร่วมกัน

3.4 ปัจจัยแนวคิดและทฤษฎีบริหารจัดการ 7S ของแมคคินซีย์ ด้านบุคลากร มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยวในจังหวัดฉะเชิงเทรา แสดงให้เห็นว่า แหล่งท่องเที่ยวจังหวัดฉะเชิงเทรามีบุคลากรที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติตามระเบียบ นโยบาย และแนวทางขององค์กร เช่น การจัดบุคคลให้เหมาะสมกับหน้าที่ของงาน ซึ่งมีความชำนาญในงานที่ได้ปฏิบัติ พนักงานมีความพึงพอใจในงานที่ปฏิบัติ สร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ส่งผลให้นักท่องเที่ยวได้รับการบริการที่ประทับใจในการบริการของพนักงาน จึงทำให้ปัจจัยด้านบุคลากรส่งผลต่อพฤติกรรมของนักท่องเที่ยว ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ธวัชชัย อู่พานิช สมุทร ชำนาญ และ สมบัติ สุวรรณพิทักษ์ (2559) ได้กล่าวว่าการดำเนินงานด้าน ทรัพยากรมนุษย์ โดยเฉพาะการจัดบุคคลให้เหมาะสมกับ งานและการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้กับสมาชิก

3.5 ปัจจัยแนวคิดและทฤษฎีบริหารจัดการ 7S ของแมคคินซีย์ ด้านระบบ มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยวในจังหวัดฉะเชิงเทรา แสดงให้เห็นว่าแหล่งท่องเที่ยวจังหวัดฉะเชิงเทรามีระบบการบริหารจัดการภายในที่ดี มีการวางแผนงานอย่างเป็นระบบ เช่น การจัดตั้งอำนวยความสะดวก อาทิ จุดกราบไหว้พระที่เป็นระบบ หรือการติดป้ายคำสอนทางพุทธศาสนาอย่างชัดเจน เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ กัลยา บุญรักษา (2560) ได้กล่าวว่า การมีส่วนร่วมในการทำงานของบุคลากรจะส่งเสริมกระบวนการทำงานด้านการจัดการศึกษานอกระบบ และการศึกษาตาม อธิยาศัย ตามหลักการวัตถุประสงค์ เป้าหมายผลผลิต และผลลัพธ์ ของการจัดกิจกรรมการศึกษานอกระบบ

3.6 ปัจจัยแนวคิดและทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน ด้านการรับรู้ถึงการควบคุมพฤติกรรม มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยวในจังหวัดฉะเชิงเทรา แสดงให้เห็นว่าการรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวจังหวัดฉะเชิงเทรา สะท้อนให้เห็นถึงพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวในการเลือกแหล่งท่องเที่ยวในจังหวัดฉะเชิงเทรา โดยการรับรู้ข้อมูลของแหล่งท่องเที่ยวจังหวัดฉะเชิงเทรา เช่น การรับรู้ข้อมูลการเดินทางได้ง่ายและสะดวกสบายในการเดินทางในจังหวัดฉะเชิงเทรา เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ อรวรรณ ปิรันธน์โอวาท (2537, หน้า 39) กล่าวว่า พฤติกรรมใด ๆ ของคนเราส่วนใหญ่ตามปกติมักเกิดทัศนคติของบุคคลนั้น ทัศนคติจึงเปรียบเสมือนกับเครื่องควบคุมการกระทำของบุคคลดังนั้น เพื่อให้เข้าใจถึงพฤติกรรมส่วนใหญ่ของคนเรา จำเป็นต้องศึกษาเรื่องทัศนคติอย่างลึกซึ้ง

3.7 ปัจจัยแนวคิดและทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน ด้านทัศนคติ มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีผลต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยวในจังหวัดฉะเชิงเทรา แสดงให้เห็นถึงการแสดงออกของนักท่องเที่ยวต่อแหล่งท่องเที่ยวจังหวัดฉะเชิงเทราซึ่ง สามารถแสดงทัศนคติออกมาทางด้านความรู้สึก ความรู้ความเข้าใจ พฤติกรรม หรือความเชื่อ อันใดอันหนึ่ง โดยที่มีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Triandis (1971) ได้กล่าวไว้ว่า ทัศนคติมีผลต่อการแสดงพฤติกรรมของบุคคลในขณะเดียวกัน การแสดงพฤติกรรมของบุคคลก็มีผลต่อทัศนคติของบุคคลด้วยอย่างไรก็ตามทัศนคติเป็นเพียงองค์ประกอบหนึ่งที่ทำให้เกิดพฤติกรรมทั้งนี้เพราะพฤติกรรมของบุคคลเป็นผลมาจากทัศนคติบรรทัดฐานของสังคมนิสัย และผลที่คาด

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาตัวแปรอื่นๆ เช่น ส่วนประสมทางการตลาด ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยว เพื่อให้งานวิจัยได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
2. ควรศึกษาเพิ่มเติมด้านปัจจัยเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นความจริงตามความคิดเห็นของนักท่องเที่ยว เพื่อให้งานวิจัยครบถ้วนและสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- กรรณิการ์ สิทธิชัย และ สันติธร ภูริภักดี. (2561). การจัดการองค์กรตามแนวคิด 7s ของ McKinsey ที่เอื้อต่อการเป็นองค์กรนวัตกรรม กรณีศึกษาองค์กรที่ได้รับรางวัลองค์กรนวัตกรรมยอดเยี่ยม. *Veridian E-Journal*, Silpakorn University ISSN 1906 – 3431
- กัลยกร บุญรักษา. (2560). *ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมผู้นำกับการมีส่วนร่วมในการทำงานของบุคลากรในศูนย์ การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย อำเภอในเขตจังหวัดจันทบุรี*. การศึกษามหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชนิษฐา ใจเป็ง. (2564). *พฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาชมวัดคีรีวงศ์ อำเภอเมืองนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์.วารสารบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์ ราชมงคล้านนา ปีที่ 9 ฉบับที่ 2*
- ณัฐธินี น้ำทิพย์ เอกพงษ์ เพาะกลาง และ ปิติ โรจน์วรรณสินธุ์. (2563). บริการรถเช่ากับการพัฒนาเมืองท่องเที่ยวอย่างชาญฉลาด. *การประชุมวิชาการวิศวกรรมโยธาแห่งชาติ ครั้งที่ 25*. มหาวิทยาลัยบูรพา
- รัชชชัย อู่พานิช สมุท ชาญานู และ สมบัติ สุวรรณพิทักษ์. (2559). การพัฒนารูปแบบที่มีประสิทธิภาพของการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ ในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน. *วารสารศึกษาศาสตร์* ปีที่ 27

- ฤทธิชัย บุญธรรม และ วิไลลักษณ์ เรืองสม. (2562). รูปแบบการบริหารงานแบบ 7s framework กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. *การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติของนักศึกษาด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ครั้งที่ 2*
- วีรยา บุญมาเลิศ และ ชัยฤทธิ์ ทองรอด. (2563). การศึกษาพฤติกรรมทางการตลาดของนักท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม: กรณีศึกษาการท่องเที่ยวตลาดน้ำในจังหวัดนครปฐม. *Journal of Management Science Nakhon Pathom Rajabhat University* Vol.7 No.1 January-June 2020
- องค์การบริหารการพัฒนาพื้นที่พิเศษเพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน (องค์การมหาชน) , 2559 สืบค้นเมื่อวันที่ 9 มีนาคม 2566 จาก <https://www.dasta.or.th/th>
- อรวรรณ ปิณฑน์โอวาท. (2537). *การสื่อสารเพื่อการโน้มน้าวใจ*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อัครกิตต์ พัฒนสัมพันธ์. (2564). ประสิทธิภาพ ตามแนวคิด 7s ของ McKinsey กรณีศึกษาบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในนิคมอุตสาหกรรมเวลโกรว์ อำเภอบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา. *วารสารวิจัยรำไพพรรณี* ปีที่ 16 ฉบับที่ 1
- Ajzen and Fishbein. (1975). *Belief, attitude, intention and behavior: An introduction to theory and research*. Reading, MA: Addison-Wesley.
- Triandis, H. C. (1971). *Attitude and change*. New York: Wiley.
- Vroom. (1964). *Work and Motivation*. Now York : Wiley and Sons Inc.
- Peters, T. J., & Waterman, R. H. Jr. (1982) *In search of excellence: lessons from America's best run companies*. New York: Harper & Row.