

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาเรื่องพฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการท่องเที่ยวในจังหวัดกาญจนบุรี มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการท่องเที่ยวจังหวัดกาญจนบุรีของนักท่องเที่ยวชาวไทย อีกทั้งศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการท่องเที่ยวจังหวัดกาญจนบุรี ตลอดจนศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อค่าใช้จ่ายของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการท่องเที่ยวจังหวัดกาญจนบุรี โดยทำการสอบถามจากนักท่องเที่ยว กลุ่มตัวอย่างชาวไทยจำนวน 400 ราย ซึ่งประกอบด้วยนักท่องเที่ยว จากภาคกลางและกรุงเทพมหานคร จำนวน 236 ราย และนักท่องเที่ยวจากภาคอื่นๆ จำนวน 164 ราย ผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้

5.1 สรุปผลการศึกษา

5.1.1 กลุ่มตัวอย่างจากภาคกลางและกรุงเทพมหานคร

นักท่องเที่ยวกลุ่มตัวอย่างจากภาคกลางและกรุงเทพมหานครส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุเฉลี่ย 33 ปี มีสถานภาพโสด เป็นนักเรียน /นักศึกษา รองลงมาคือ ข้าราชการ/พนักงานของรัฐ มีการศึกษาระดับปริญญาตรี รายได้ส่วนบุคคลต่อเดือน 17 ,883 บาท รายได้ของครัวเรือนต่อเดือน 30,001-40,000 บาท ภูมิลำเนาส่วนใหญ่มาจากกรุงเทพมหานคร สุพรรณบุรี นครปฐม

เมื่อพิจารณาปัจจัยที่มีผลต่อการเดินทางมาท่องเที่ยวของ นักท่องเที่ยวกลุ่มตัวอย่างจากภาคกลางและกรุงเทพมหานคร ให้คะแนนเฉลี่ยในภาพรวมเท่ากับ 3.9 9 (ระดับมาก) โดยอันดับ 1 ได้แก่ ปัจจัยด้านราคา คะแนนเฉลี่ย 4.31 (ระดับมาก) อันดับ 2 คือ ปัจจัยด้านสถานที่ คะแนนเฉลี่ย 4.08 (ระดับมาก) อันดับ 3 คือ ปัจจัยด้านบุคลากร คะแนนเฉลี่ย 4.03 (ระดับมาก)

นักท่องเที่ยวกลุ่มตัวอย่างจากภาคกลางและกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์หลักในการท่องเที่ยวเพื่อพักผ่อนหย่อนใจ จำนวนครั้งที่เดินทางมาท่องเที่ยวจังหวัดกาญจนบุรีโดยเฉลี่ย คือ 4 ครั้ง มีจัดการท่องเที่ยวด้วยตนเอง บุคคลที่ร่วมเดินทางท่องเที่ยว คือ เพื่อน แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการค้นหาข้อมูลการมาเที่ยว คือ อินเทอร์เน็ต แหล่งท่องเที่ยวที่เดินทางไปเที่ยว อันดับ 1 คือ สะพานข้ามแม่น้ำแคว อันดับ 2 คือ การล่องแพชมแม่น้ำแคว อันดับ 3 คือ อุทยานแห่งชาติไทรโยค สถานที่พักแรม คือ บังกะโล/รีสอร์ท ระยะเวลาในการท่องเที่ยวเฉลี่ย 2 วัน นักท่องเที่ยวที่จัดการท่องเที่ยวด้วยตนเองมีค่าใช้จ่ายเฉลี่ย 1 ,442 บาท/คน/วัน ค่าใช้จ่ายที่จ่ายมากที่สุด คือ ค่าอาหารและเครื่องดื่ม นักท่องเที่ยวที่จัดการท่องเที่ยวผ่านบริษัทนำเที่ยว มีค่าใช้จ่ายเฉลี่ย 1 ,854 บาท/คน/วัน

ค่าใช้จ่ายที่ง่ายมากที่สุด คือ ค่าบริการบริษัทนำเที่ยว พาหนะที่ใช้เดินทางจากภูมิลำเนาไปยังจังหวัดกาญจนบุรี คือ รถยนต์ส่วนตัว พาหนะที่ใช้เดินทางท่องเที่ยวในจังหวัดกาญจนบุรี คือ รถยนต์ส่วนตัว และส่วนใหญ่คิดว่าภายใน 3 ปี ข้างหน้าจะกลับมาเที่ยวจังหวัดกาญจนบุรีอีก

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจของ นักท่องเที่ยวกลุ่มตัวอย่างจากภาคกลางและกรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจในภาพรวม เท่ากับ 3.89 (ระดับมาก) โดยความพึงพอใจของ นักท่องเที่ยวกลุ่มตัวอย่างต่อการท่องเที่ยวครั้งนี้ สูงสุด เป็นอันดับ 1 ได้แก่ ความพึงพอใจ ด้านบุคลากร มีคะแนนเฉลี่ย 4.55 (ระดับมากที่สุด) อันดับ 2 คือ ความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์ มีคะแนนเฉลี่ย 4.16 (ระดับมาก) อันดับ 3 คือ ความพึงพอใจด้านราคา มีคะแนนเฉลี่ย 3.91 (ระดับมาก)

เมื่อพิจารณา การประมาณการค่าใช้จ่ายของกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวจากภาคกลางและกรุงเทพมหานคร พบว่า รายได้ ระยะเวลาในการท่องเที่ยวมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับค่าใช้จ่าย เพื่อการท่องเที่ยวอย่างมีนัยสำคัญซึ่งจากการศึกษาพบว่า รายได้ของนักท่องเที่ยวเพิ่มขึ้น 1,000 บาท จะมีค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยวเพิ่มขึ้น 20 บาทต่อคนต่อวัน ระยะเวลาในการท่องเที่ยวเพิ่มขึ้น 1 วัน จะมีค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยวเพิ่มขึ้น 1,016 บาทต่อคนต่อวัน

5.1.2 กลุ่มตัวอย่างจากภาคอื่นๆ

นักท่องเที่ยวกกลุ่มตัวอย่างจากภาคอื่นๆ ส่วนใหญ่เป็นเพศชายอายุเฉลี่ย 34 ปี มีสถานภาพโสด เป็นข้าราชการ/พนักงานของรัฐ มีการศึกษาระดับปริญญาตรี รายได้ส่วนบุคคลต่อเดือน 19,171 บาท รายได้ของครัวเรือนต่อเดือน 30 ,001-40,000 บาท ภูมิลำเนาของนักท่องเที่ยวมาจากจังหวัดราชบุรีมากที่สุด

เมื่อพิจารณาปัจจัยที่มีผลต่อการเดินทางมาท่องเที่ยวของ นักท่องเที่ยวกกลุ่มตัวอย่าง จากภาคอื่นๆ มีคะแนนเฉลี่ยในภาพรวมเท่ากับ 3.91 (ระดับมาก) โดยปัจจัยที่มีผลต่อการ เดินทางมาท่องเที่ยว อันดับ 1 ได้แก่ ปัจจัยด้าน ราคา มีคะแนนเฉลี่ย 4.18 (ระดับมาก) อันดับ 2 คือ ปัจจัยด้านบุคลากร มีคะแนนเฉลี่ย 4.11 (ระดับมาก) อันดับ 3 คือ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีคะแนนเฉลี่ย 4.03 (ระดับมาก) เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการเดินทางมาท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยว พบว่า นักท่องเที่ยวกกลุ่มตัวอย่างจากภาคกลางและกรุงเทพมหานคร และจากภาคอื่นๆ มีความคิดเห็นที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ใน 2 ด้าน คือ ด้านสถานที่และด้านการส่งเสริมการตลาด โดยกลุ่มตัวอย่างจากภาคกลางและกรุงเทพมหานคร รัให้คะแนนสูงกว่ากลุ่มตัวอย่างจากภาคอื่นๆ ทั้ง 2 ด้าน ส่วนปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา และด้านบุคลากร นั้นกลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่ม มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

นักท่องเที่ยวกลุ่มตัวอย่างจากภาคอื่นๆ ส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์หลักในการท่องเที่ยวเพื่อพักผ่อนหย่อนใจ จำนวนครั้งที่เดินทางมาท่องเที่ยวจังหวัดกาญจนบุรีโดยเฉลี่ย คือ 4 ครั้ง มีจัดการท่องเที่ยวด้วยตนเอง บุคคลที่ร่วมเดินทางท่องเที่ยว คือ ครอบครัว /ญาติพี่น้อง แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการค้นหาข้อมูลการมาเที่ยว คือ เพื่อน/คนรู้จัก แหล่งท่องเที่ยวที่เดินทางไปเที่ยว อันดับ 1 คือ สะพานข้ามแม่น้ำแคว อันดับ 2 คือ การล่องแพชมแม่น้ำแคว อันดับ 3 คือ อุทยานแห่งชาติไทรโยค สถานที่พักผ่อน คือ บังกะโล/รีสอร์ท ระยะเวลาในการท่องเที่ยวเฉลี่ย 3 วัน นักท่องเที่ยวที่จัดการท่องเที่ยวด้วยตนเองมีค่าใช้จ่ายเฉลี่ย 1,573 บาท/คน/วัน ค่าใช้จ่ายที่จ่ายมากที่สุด คือ ค่าอาหารและเครื่องดื่ม นักท่องเที่ยวที่จัดการท่องเที่ยวผ่านบริษัทนำเที่ยวมีค่าใช้จ่ายเฉลี่ย 1,767 บาท/คน/วัน ค่าใช้จ่ายที่จ่ายมากที่สุด คือ ค่าบริการบริษัทนำเที่ยว พาหนะที่ใช้เดินทางจากภูมิลำเนาไปยังจังหวัดกาญจนบุรี คือ รถยนต์ส่วนตัว พาหนะที่ใช้เดินทางท่องเที่ยวในจังหวัดกาญจนบุรี คือ รถยนต์ส่วนตัว และส่วนใหญ่คิดว่าภายใน 3 ปีข้างหน้าจะกลับมาเที่ยวจังหวัดกาญจนบุรีอีก

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวกลุ่มตัวอย่างจากภาคอื่นๆ มีความพึงพอใจในภาพรวมเท่ากับ 3.80 (ระดับมาก) โดยความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวกลุ่มตัวอย่างจาก ภาคอื่นๆ ต่อการท่องเที่ยวครั้งนี้ สูงสุดเป็นอันดับ 1 ได้แก่ ความพึงพอใจ ด้านบุคลากร มีคะแนนเฉลี่ย 4.25 (ระดับมาก) อันดับ 2 คือ ความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์ มีคะแนนเฉลี่ย 3.99 (ระดับมาก) อันดับ 3 คือ ความพึงพอใจ ด้านราคา มีคะแนนเฉลี่ย 3.88 (ระดับมาก) เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างของความความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจการเดินทางมาท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยว พบว่า นักท่องเที่ยวกลุ่มตัวอย่างภาคกลางและกรุงเทพมหานคร และภาคอื่นๆ มีความคิดเห็นที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ใน 4 ด้าน คือ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านการส่งเสริมการตลาดด้านบุคลากร ด้านสถานที่ โดยกลุ่มตัวอย่างจากภาคกลางและกรุงเทพมหานครมีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มตัวอย่างจากภาคอื่นๆ 3 ด้าน คือ 1) ด้านผลิตภัณฑ์ 2) ด้านการส่งเสริมการตลาด 3) ด้านบุคลากร ส่วนที่เหลืออีก 1 ด้าน กลุ่มตัวอย่างจากภาคอื่นๆ มีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มตัวอย่างจากภาคกลางและกรุงเทพมหานคร คือ ด้านสถานที่ ส่วนปัจจัยด้านราคาดังนั้น กลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่มมีความคิดเห็นไม่แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

เมื่อพิจารณาการประมาณการค่าใช้จ่ายของกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวจากภาคอื่นๆ พบว่า ระยะเวลาในการท่องเที่ยวมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับค่าใช้จ่ายเพื่อการท่องเที่ยวอย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งจากการศึกษาพบว่า ระยะเวลาในการท่องเที่ยวเพิ่มขึ้น 1 วัน จะมีค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยวเพิ่มขึ้น 1,819 บาทต่อคนต่อวัน นอกจากนี้พบว่า นักท่องเที่ยวที่มีอาชีพพนักงานเอกชนจะมีค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยวน้อยกว่าอาชีพอื่นๆ 326 บาทต่อคนต่อวัน

5.2 ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการท่องเที่ยวในจังหวัดกาญจนบุรี ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะ ดังต่อไปนี้

- 1) จากการศึกษพบว่า ปัจจัยด้านราคา เป็นปัจจัยอันดับแรก ที่มีผลต่อการเดินทางมาท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวกลุ่มตัวอย่าง ฉะนั้น ผู้ประกอบการต่างๆที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจนำเที่ยวและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่างๆ ควรมีการประชาสัมพันธ์ว่าการท่องเที่ยวของจังหวัดกาญจนบุรีว่า มีค่าใช้จ่ายที่ไม่สูงมากนัก
- 2) จากการศึกษพบว่า นักท่องเที่ยวจากภาคกลางมีความพึงพอใจในด้านการส่งเสริมการตลาดระดับปานกลาง ฉะนั้น หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรปรับปรุงรูปแบบและวิธีการประชาสัมพันธ์ให้ตรงกับพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวกลุ่มเป้าหมาย เช่น นักท่องเที่ยวกลุ่มตัวอย่างจากภาคกลางและกรุงเทพมหานคร ใช้อินเทอร์เน็ตในการค้นหาข้อมูลมาเที่ยว ก็ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์ในช่องทางอินเทอร์เน็ตเพิ่มมากขึ้น นักท่องเที่ยวกลุ่มตัวอย่างจากภาคอื่น ค้นหาข้อมูลในการมาเที่ยวจากเพื่อน/คนรู้จัก ฉะนั้นควรมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการท่องเที่ยวให้หลากหลายช่องทางมากยิ่งขึ้น เพื่อสร้างการและรับรู้และส่งต่อข้อมูล
- 3) จากการศึกษพบว่า นักท่องเที่ยวกลุ่มตัวอย่างจากภาคกลางและกรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจในด้านสถานที่ ได้แก่ สิ่งความอำนวยความสะดวกของแหล่งท่องเที่ยวในระดับน้อย ฉะนั้นควรมีการปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งท่องเที่ยว เช่น สภาพถนน ป้ายบอกทาง ไปสู่แหล่งท่องเที่ยวที่ชัดเจน รวมไปถึงสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ เช่น ห้องน้ำ ที่พักริมทาง ร้านอาหาร เป็นต้น ทำให้นักท่องเที่ยวสามารถเดินทางไปยังแหล่งท่องเที่ยวต่างๆได้อย่างสะดวกมากยิ่งขึ้น
- 4) จากการศึกษพบว่า นักท่องเที่ยวกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดมีความพึงพอใจในด้านบุคลากรมากที่สุด ฉะนั้นควรมีการรักษามาตรฐานในการบริการ และอาจจะมีการฝึกอบรมผู้ที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวเกี่ยวกับการบริการในการท่องเที่ยวเพื่อให้นักท่องเที่ยวเกิดความประทับใจในการมาท่องเที่ยว
- 5) จากการศึกษพบว่า นักท่องเที่ยวกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดมีความพึงพอใจในด้านผลิตภัณฑ์ในระดับมาก ฉะนั้น ควรมีการดูแลบำรุงรักษา และพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวให้มีความสวยงามอยู่เสมอ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง สถานที่ที่นักท่องเที่ยวนิยมเดินทางมาเที่ยว เช่น สะพานข้ามแม่น้ำแคว การล่องแพชมแม่น้ำแคว น้ำตกไทรโยค น้ำตกเอราวัณ เป็นต้น

6) จากการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวที่เดินทางมาเที่ยวจังหวัดกาญจนบุรีส่วนใหญ่เป็นนักท่องเที่ยวต่างชาติ ดังนั้น ควรหาแหล่งท่องเที่ยวที่ใหม่ๆ ให้มีความหลากหลายเพื่อดึงดูดนักท่องเที่ยวให้เดินทางกลับมาท่องเที่ยวจังหวัดกาญจนบุรีอีก

7) จากการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวที่เดินทางมาเที่ยวจังหวัดกาญจนบุรี ที่มีการจัดการท่องเที่ยวด้วยตนเอง มีค่าอาหารและค่าที่พักมากกว่า ร้อยละ 50 ของค่าใช้จ่ายทั้งหมด ดังนั้น ควรมีการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวก ปรับปรุงคุณภาพของอาหารและที่พัก นอกจากนี้ ค่าใช้จ่ายเพื่อซื้อสินค้าที่ระลึกมีสัดส่วนค่าใช้จ่ายเพียงร้อยละ 10 ของค่าใช้จ่ายทั้งหมด ดังนั้น ควรมีการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพ และความหลากหลายของสินค้า เพื่อกระตุ้นให้นักท่องเที่ยวเกิดการใช้จ่ายเพิ่มขึ้น

8) จากการศึกษาพบว่า เมื่อนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวจังหวัดกาญจนบุรี มีระยะเวลาในการท่องเที่ยวเพิ่มขึ้น 1 วัน จะมีค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยวเพิ่มขึ้น 1,370 บาทต่อคนต่อวัน ซึ่งจากข้อมูลของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยพบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยจะมีระยะเวลาที่ใช้ในการท่องเที่ยวภายในประเทศโดยเฉลี่ยประมาณ 4 วัน ซึ่งจากการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวมีระยะเวลาในการท่องเที่ยวจังหวัดกาญจนบุรีเฉลี่ยเพียง 3 วันเท่านั้น ดังนั้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวใหม่ๆ ให้มากขึ้น เพื่อสร้างแรงจูงใจให้นักท่องเที่ยวใช้ระยะเวลาในการท่องเที่ยวจังหวัดกาญจนบุรีมากขึ้น ก่อให้เกิดการใช้จ่ายในการท่องเที่ยวมากขึ้น