



ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวเกาหลีใต้ที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทย

โดย

นางสาวจุฑามาศ ชีมะสถิตย์

รหัสนักศึกษา 05550652

งานวิจัยนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาอักษรศาสตรบัณฑิต

สาขาวิชาเอเชียศึกษา คณะอักษรศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร

ภาคการศึกษาปลาย ปีการศึกษา 2558

ลิขสิทธิ์คณะอักษรศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวเกาหลีใต้ที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทย

โดย

นางสาวจุฑามาศ ชีมะสถิตย์

รหัสนักศึกษา 05550652

งานวิจัยนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาอักษรศาสตรบัณฑิต

สาขาวิชาเอเชียศึกษา คณะอักษรศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร

ภาคการศึกษาปลาย ปีการศึกษา 2558

ลิขสิทธิ์คณะอักษรศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร

หัวข้องานวิจัย ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวเกาหลีที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทย

ชื่อนักศึกษา นางสาวจุฑามาศ ชิมะสถิตย์

อาจารย์ที่ปรึกษา อาจารย์ ดร.สุริพร จรุงธนะกิจ

สาขาวิชา เอเชียศึกษา คณะอักษรศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร
วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์

ปีการศึกษา 2558

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวเกาหลีมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกมาท่องเที่ยวในประเทศไทยของนักท่องเที่ยวชาวเกาหลีได้และเพื่อศึกษาความพึงพอใจและความคิดเห็น ของนักท่องเที่ยวชาวเกาหลีที่ได้เดินทางมาท่องเที่ยวในประเทศไทย โดยใช้แบบสอบถามซึ่งจัดทำเป็นภาษาเกาหลีเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล จากประชากรที่เป็นนักท่องเที่ยวชาวเกาหลีได้จำนวน 100 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ได้แก่ หาค่าเฉลี่ย ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกมาท่องเที่ยวในประเทศไทยของนักท่องเที่ยวชาวเกาหลีได้ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการมาท่องเที่ยวในประเทศไทยของนักท่องเที่ยวชาวเกาหลีมากที่สุดคือ ปัจจัยในด้านค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยว ปัจจัยด้านความหลากหลายของสถานที่ท่องเที่ยว ปัจจัยด้านอาหารไทย ปัจจัยด้านความมีชื่อเสียง รองลงมาคือปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการมาท่องเที่ยวในประเทศไทยของนักท่องเที่ยวชาวเกาหลีมากที่สุดคือ ปัจจัยด้านประเพณี/วัฒนธรรมไทย ปัจจัยด้านเพื่อนหรือคนรู้จัก ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ปัจจัยด้านสภาพอากาศ ปัจจัยด้านครอบครัว และอันดับสุดท้ายมีอิทธิพลต่อการมาท่องเที่ยวประเทศไทยของนักท่องเที่ยวเกาหลีปานกลางคือ ปัจจัยด้านคำแนะนำของเอเจนซี การศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวเกาหลีที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่านักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านอาหาร/ร้านอาหารมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือด้านสถานที่ท่องเที่ยว ด้านที่โรงแรมที่พัก และมีความพึงพอใจด้านความปลอดภัยอยู่ในระดับมาก ความพึงพอใจด้านบริการอื่นๆอยู่ในระดับมาก ความพึงพอใจด้านการคมนาคม และด้านบริการนำเที่ยวอยู่ในระดับมาก

คำสำคัญ ความพึงพอใจ/ปัจจัย/นักท่องเที่ยวเกาหลี

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี เนื่องจากได้รับความอนุเคราะห์และความกรุณาอย่างดียิ่งจากอาจารย์ ดร. สุริพร จรุงชนะกิจ ที่ได้ให้คำปรึกษา คำแนะนำ ข้อเสนอแนะต่างๆรวมถึงช่วยแก้ไขข้อบกพร่องในการทำวิจัย จนทำให้ผู้วิจัยสามารถทำสารนิพนธ์นี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณอาจารย์ทุกท่านที่ได้สั่งสอนวิชาความรู้ให้แก่ผู้วิจัย และขอขอบพระคุณอาจารย์ชุตินา อารียะชนวัตย์อาจารย์ประจำภาควิชาภาษาเกาหลี ซึ่งช่วยกรุณาสละเวลาตรวจสอบเครื่องมือในการวิจัย และยังให้คำปรึกษาและคำแนะนำโดยตลอด

ขอขอบคุณนักท่องเที่ยวยาวเกาหลีทุกท่านที่ได้ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดี และขอขอบคุณคุณพ่อ คุณแม่ ที่คอยให้กำลังใจในการทำสารนิพนธ์ให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี สุดท้ายนี้ขอขอบคุณเพื่อนๆเอเชียภาษาเกาหลี ที่คอยให้ความช่วยเหลือ คอยเป็นกำลังใจและให้คำปรึกษา ตลอดระยะเวลาที่ผู้วิจัยศึกษาอยู่ที่มหาวิทยาลัยศิลปากร

นางสาวจุฑามาศ ชิมะสถิตย์

มหาวิทยาลัยศิลปากร

วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์

ปี พ.ศ. 2559

สารบัญ

| | หน้า |
|--------------------------------------|----------|
| บทคัดย่อ | ก |
| กิตติกรรมประกาศ | ข |
| สารบัญ | ค |
| สารบัญตาราง | ฉ |
| สารบัญรูปภาพ | ช |
| บทที่ 1 บทนำ | 1 |
| ที่มาและความสำคัญของปัญหา | 1 |
| จุดประสงค์ของการศึกษา | 4 |
| ขอบเขตของการวิจัย | 4 |
| วิธีการดำเนินการวิจัย | 5 |
| ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ | 5 |
| นิยามศัพท์ | 5 |
| บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง | 6 |
| ความหมายของการท่องเที่ยว | 6 |
| ประเภทของการท่องเที่ยว | 8 |
| ความหมายของนักท่องเที่ยว | 9 |
| บทบาทและความสำคัญของการท่องเที่ยว | 10 |
| ความหมายของความพึงพอใจ | 13 |
| ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ | 14 |

สารบัญ(ต่อ)

| | หน้า |
|--|-----------|
| การวัดความพึงพอใจ | 16 |
| งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง | 17 |
| บทที่ 3 วิธีการดำเนินการศึกษา | 23 |
| แหล่งข้อมูล | 23 |
| ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง | 23 |
| เครื่องมือหรืออุปกรณ์ที่ใช้ในการวิจัย | 24 |
| วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล | 25 |
| การวิเคราะห์ข้อมูล | 26 |
| บทที่ 4 ผลการศึกษา | 27 |
| ข้อมูลส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยวชาวเกาหลี | 27 |
| ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกมาท่องเที่ยวในประเทศไทย | 31 |
| ของนักท่องเที่ยวชาวเกาหลี | |
| ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวเกาหลี | 33 |
| ที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทย | |
| บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ | 40 |
| สรุปผลการวิเคราะห์ | 40 |
| อภิปรายผลการวิจัย | 43 |
| ข้อเสนอแนะในการวิจัย | 50 |
| ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป | 50 |

สารบัญ(ต่อ)

| | หน้า |
|-----------------|------|
| บรรณานุกรม | 52 |
| ภาคผนวก | 55 |
| ประวัติการศึกษา | 59 |

สารบัญตาราง

| ตาราง | | หน้า |
|-------|---|------|
| 1 | แสดงเพศของนักท่องเที่ยวชาวเกาหลีที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทย | 28 |
| 2 | แสดงอายุของนักท่องเที่ยวชาวเกาหลีที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทย | 28 |
| 3 | แสดงสถานภาพของนักท่องเที่ยวชาวเกาหลีที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทย | 29 |
| 4 | แสดงระดับการศึกษาของนักท่องเที่ยวชาวเกาหลีที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทย | 29 |
| 5 | แสดงอาชีพของนักท่องเที่ยวชาวเกาหลีที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทย | 30 |
| 6 | แสดงระดับรายได้ของนักท่องเที่ยวชาวเกาหลีที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทย | 31 |
| 7 | ค่าเฉลี่ยของปัจจัยหรือเหตุผลที่ทำให้นักท่องเที่ยวชาวเกาหลีเลือกเดินทางมาท่องเที่ยวในประเทศไทย | 32 |
| 8 | แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจด้านการคมนาคม | 33 |
| 9 | แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจด้านสถานที่ท่องเที่ยว | 34 |
| 10 | แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจด้านที่พักแรม | 35 |
| 11 | แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจด้านอาหาร/ร้านอาหาร | 36 |
| 12 | แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจด้านความปลอดภัย | 37 |
| 13 | แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจด้านความกิจกรรม/บริการนำเที่ยว | 37 |
| 14 | แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจด้านอื่นๆ | 38 |
| 15 | ตารางสรุปความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวเกาหลีที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทยในด้านต่างๆ | 39 |

สารบัญตาราง(ต่อ)

| ตาราง | | หน้า |
|-------|---|------|
| 16 | อันดับ ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวด้านต่างๆ | 39 |

สารบัญรูปภาพ

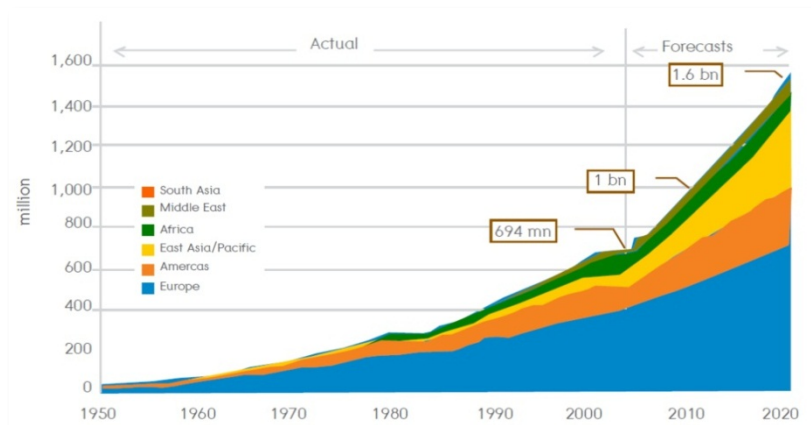
| รูปภาพ | | หน้า |
|--------|---|------|
| 1 | แสดงประมาณการจำนวนนักท่องเที่ยวเข้าทั่วโลกจำแนกรายภูมิภาค | 2 |

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

กว่าทศวรรษที่ผ่านมาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวถือเป็นอุตสาหกรรมที่สำคัญต่อการขับเคลื่อนเศรษฐกิจและสังคมของประเทศต่างๆทั่วโลกเนื่องจากอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมที่สามารถเติบโตได้อย่างรวดเร็วและมีแนวโน้มว่าจะเติบโตขึ้นเรื่อยๆนอกจากนี้ยังเป็นตัวเชื่อมโยงให้เกิดความสัมพันธ์ทางการค้าระหว่างประเทศและความเข้าใจระหว่างวัฒนธรรมอีกด้วย องค์การการท่องเที่ยวโลก (World Tourism Organization : WTO) พบว่าจำนวนการเดินทางของนักท่องเที่ยวระหว่างประเทศเพิ่มขึ้น 4% ในช่วงครึ่งปีแรกของปี 2015 ซึ่งมีจำนวน 538 ล้านคน นับจากเดือนมกราคมถึงมิถุนายน 2015 ซึ่งเพิ่มขึ้นถึง 21 ล้านคนเมื่อเทียบกับช่วงเวลาเดียวกันของปี 2014 และได้คาดการณ์ไว้ว่าในอีก 6 ปีข้างหน้าคือ ค.ศ. 2020 จะมีนักท่องเที่ยวทั่วโลกกว่า 1,600 ล้านคน โดยเป็นนักท่องเที่ยวแถบเอเชียแปซิฟิกถึง 400 ล้านคน ในจำนวนนั้นส่วนหนึ่งเป็นนักท่องเที่ยวในอาเซียนประมาณ 160-200 ล้านคน(ดังรูปภาพที่ 1)และภูมิภาคที่มีแนวโน้มเป็นแหล่งท่องเที่ยวยอดนิยม คือ ภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ แสดงให้เห็นว่าการท่องเที่ยวในแถบอาเซียนมีแนวโน้มเติบโตขึ้นอีกมากประเทศสมาชิกอาเซียนหลาย ๆ ประเทศก็เริ่มตื่นตัวและให้ความสำคัญกับการพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว เพื่อรองรับการเติบโตของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวที่มีแนวโน้มว่าจะมีนักท่องเที่ยวเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศแถบอาเซียนมากขึ้น(ประชาชาติธุรกิจ,2558)



รูปภาพที่ 1 ตารางแสดงประมาณการจำนวนนักท่องเที่ยวเข้าทั่วโลกจำแนกรายภูมิภาค

(แหล่งที่มา Tourism 2020 Vision, WTO.)

ด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในประเทศไทย ภาคการท่องเที่ยวของไทยก่อให้เกิดรายได้หมุนเวียนในระบบเศรษฐกิจปีหนึ่งประมาณ 1.7 ล้านบาท (2557) หรือหากเทียบสัดส่วนกับรายได้ของประเทศจะพบว่ารายได้จากการท่องเที่ยวคิดเป็นร้อยละ 14.2 ของรายได้ของประเทศ (ผลิตภัณฑ์มวลรวมของประเทศ) โดยแบ่งเป็นรายได้จากนักท่องเที่ยวต่างชาติประมาณ 1.2 ล้านล้านบาท หรือร้อยละ 10.3 ของรายได้จากการท่องเที่ยวทั้งหมด ที่เหลืออีก 0.5 ล้านล้านบาท หรือร้อยละ 3.9 ของรายได้จากการท่องเที่ยวทั้งหมด เป็นรายได้จากนักท่องเที่ยวในประเทศไทย

ในช่วง 5 เดือนแรกของปี 2558 ตั้งแต่เดือนมกราคมถึงเดือนพฤษภาคมที่ผ่านมา มีนักท่องเที่ยวเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทยจำนวน 12,448,641 คน เพิ่มขึ้นจากช่วงเวลาเดียวกันของปีก่อนร้อยละ 24.72 ก่อให้เกิดรายได้ 592,923.37 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจากช่วงเวลาเดียวกันของปีที่ผ่านมาร้อยละ 25.13 ขณะที่มีแนวโน้มที่ดีต่อเนื่องในเดือนมิถุนายน 2558 เนื่องจากสถานการณ์การเมืองในประเทศที่มีเสถียรภาพ รวมถึงการขยายตัวของนักท่องเที่ยวจีน และการปรับตัวที่ดีขึ้นของนักท่องเที่ยวยุโรป ซึ่งจะมีผลทำให้นักท่องเที่ยวเติบโตต่อเนื่อง และจะขยายตัวถึงร้อยละ 45 ถึง 50 (กรมการท่องเที่ยว, 2558)

สำหรับสถานการณ์ของตลาดนักท่องเที่ยวชาวเกาหลีได้นั้นเป็นกลุ่มนักท่องเที่ยวที่มีศักยภาพ เนื่องจากอัตราการเติบโตทางเศรษฐกิจของสาธารณรัฐเกาหลี ทำให้ชาวเกาหลีได้มีการใช้จ่ายใช้สอยมากขึ้นและเดินทางออกไปท่องเที่ยวต่างประเทศเพิ่มขึ้นในแต่ละปีนั้นมีชาวเกาหลีแต่งงานราว 4 แสนคู่และจะนิยมเดินทางออกไปฮันนีมูนในต่างประเทศ ซึ่งประเทศไทยถือเป็นแหล่งฮันนีมูนยอดนิยมของชาวเกาหลีและการเดินทางมาฮันนีมูนนี้นักท่องเที่ยวชาวเกาหลีได้มัก

เลือกพักโรงแรมที่มีราคาแพง โดยจากสถิตินักท่องเที่ยวชาวเกาหลีนั้นมีวันพักเฉลี่ย 5.77 วัน แหล่งที่นิยมเดินทางมาฮันนีมูนคือเกาะภูเก็ตซึ่งเป็นเกาะสวรรค์แห่งการฮันนีมูนของชาวเกาหลี

นอกจากกลุ่มฮันนีมูนแล้ว นักท่องเที่ยวที่สำคัญจากเกาหลีก็จะเป็นกลุ่มนักท่องเที่ยว โดยในปัจจุบันมีนักท่องเที่ยวชาวเกาหลีที่คลั่งไคล้การตีกอล์ฟราว 5 แสนคน แต่สนามกอล์ฟในเกาหลีได้นั้นมีปัญหาคุณภาพที่อากาศหนาวจัด และบางช่วงสนามยังมีหิมะตก เกิดน้ำแข็งเกาะไม่สามารถจะออกรอบได้เป็นเวลาหลายเดือน นักกอล์ฟเหล่านี้จึงต้องออกมาหาสนามดี โดยประเทศไทยนั้นคือจุดหมายเพราะสนามกอล์ฟได้มาตรฐาน สวยงาม แสงแดดอบอุ่น ค่าใช้จ่ายไม่แพง และการเดินทางก็ใช้เวลาไม่นานนัก จึงทำให้กลุ่มนักท่องเที่ยวชาวเกาหลีได้นิยมเดินทางมาเล่นกอล์ฟในประเทศไทยเป็นจำนวนมาก นอกจากนั้นก็เป็นกลุ่มนักท่องเที่ยวทั่วไปที่ชอบมาเที่ยวเมืองไทย โดยมีเมืองท่องเที่ยวยอดนิยม 5 อันดับที่ชาวเกาหลีชื่นชอบคือ พัทยา กรุงเทพฯ ภูเก็ต เชียงใหม่ และสระบุรี โดยในปี 2557 กลุ่มนักท่องเที่ยวชาวเกาหลีได้เป็นกลุ่มนักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทยมากที่สุดเป็นอันดับ 5 รองจากจีน มาเลเซีย รัสเซีย ญี่ปุ่น โดยรายได้จากนักท่องเที่ยวเกาหลีได้อยู่ที่ประมาณ 42,783.63 ล้านบาท(กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา,2557)

จากความน่าสนใจดังกล่าว ผู้วิจัยจึงใคร่ศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวเกาหลีที่ได้เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทย และปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกมาท่องเที่ยวในประเทศไทย เพื่อทราบถึงความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลทำให้ระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน อีกทั้งยังเพื่อให้นักท่องเที่ยวเกาหลีได้ได้แสดงความคิดเห็นต่อการบริการของผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวไทย เพื่อเสนอข้อคิดเห็นและแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขหรือปรับปรุงสินค้าและบริการให้เหมาะสมตรงกับความต้องการของนักท่องเที่ยว เพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดแก่นักท่องเที่ยวชาวเกาหลีได้เพื่อเป็นประโยชน์ต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศไทย

2. จุดประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกมาท่องเที่ยวในประเทศไทยของนักท่องเที่ยวชาวเกาหลีใต้
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจและความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวเกาหลีใต้ที่เดินทางมาท่องเที่ยวในประเทศไทย

3. ขอบเขตของการศึกษา

1. ขอบเขตด้านประชากร

กลุ่มตัวอย่างประชากรที่ใช้ศึกษาวิจัยครั้งนี้ได้แก่นักท่องเที่ยวชาวเกาหลีใต้ที่เดินทางมาท่องเที่ยวในประเทศไทยจำนวน 100 คนที่มาพำนักอยู่ในประเทศไทยไม่น้อยกว่า 24 ชั่วโมงแต่ไม่เกิน 60 วัน

2. ขอบเขตด้านพื้นที่

สถานที่เก็บข้อมูลคือเก็บจากนักท่องเที่ยวชาวเกาหลีใต้ที่เดินทางมาพำนักและท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานครเช่น ถนนข้าวสาร วัดพระแก้ว สยามสแควร์ พระบรมมหาราชวัง

3. ขอบเขตด้านระยะเวลาและการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.1) ระยะเวลาดำเนินการวิจัยเป็นเวลา 3 เดือนในเดือนธันวาคม 2558 ถึง กุมภาพันธ์ 2559

3.2) ตัวแปรที่ใช้ศึกษา

ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) คือปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ รายได้เฉลี่ย สถานภาพการครองเรือน ระดับการศึกษา

ตัวแปรตาม (Dependent Variable) คือความพึงพอใจในการท่องเที่ยวในประเทศไทย ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์และบริการด้านอัตราค่าโดยสาร ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านพนักงานด้านกระบวนการให้บริการด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ

4. วิธีดำเนินการวิจัย

1. กำหนดความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาวัตถุประสงค์สมมุติฐานขอบเขตการศึกษาและวิธีการศึกษา

2. ศึกษาแนวคิดทฤษฎีเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

3. สัมภาษณ์และทำแบบสอบถามนักท่องเที่ยวชาวเกาหลีที่เดินทางมาท่องเที่ยวในประเทศไทย

4. วิเคราะห์ข้อมูล

5. สรุปผลและเสนอแนะ

5. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อทราบถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกมาท่องเที่ยวในประเทศไทยแก่นักท่องเที่ยวชาวเกาหลี

2. เพื่อทราบถึงปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวเกาหลีต่อการเดินทางมาท่องเที่ยวในประเทศไทย

3. เพื่อทราบถึงความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวเกาหลีต่อการเดินทางมาท่องเที่ยวในประเทศไทย

4. ผลการวิจัยครั้งนี้สามารถเป็นประโยชน์ต่อผลของการวิจัยผู้ประกอบการหรือผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับกิจการด้านการท่องเที่ยวสามารถนำไปกำหนดกลยุทธ์ในการให้บริการให้ตรงกับความต้องการของนักท่องเที่ยวชาวเกาหลีเพื่อให้นักท่องเที่ยวชาวเกาหลีเกิดความพึงพอใจสูงสุด

6. นิยามศัพท์

นักท่องเที่ยวชาวเกาหลีคือนักท่องเที่ยวจากสาธารณรัฐเกาหลีที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทยเป็นเวลาไม่น้อยกว่า 24 ชั่วโมงและไม่เกิน 60 วันในช่วงระยะเวลาตั้งแต่เดือนธันวาคม พ.ศ. 2558 ถึงกุมภาพันธ์ 2559

บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวเกาหลีใต้ที่เดินทางมาท่องเที่ยวในประเทศไทย” มีแนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้

- 2.1 ความหมายของการท่องเที่ยว
- 2.2 ประเภทของการท่องเที่ยว
- 2.3 ความหมายของนักท่องเที่ยว
- 2.4 บทบาทและความสำคัญของการท่องเที่ยว
- 2.5 ความหมายของความพึงพอใจ
- 2.6 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ
- 2.7 การวัดความพึงพอใจ
- 2.8 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 ความหมายของการท่องเที่ยว

องค์การการท่องเที่ยวโลก (World Tourism Organization: WTO) ได้ให้ความหมายการท่องเที่ยวว่า หมายถึง การเดินทางใดๆก็ตามที่เป็นการเดินทางโดยเป็นไปตามเงื่อนไขสากล 3 ประการดังนี้

1. การเดินทางจากที่อยู่อาศัยเป็นประจำไปยังที่อื่นเป็นการชั่วคราว (ไม่มากกว่าปีติดต่อกัน)
2. การเดินทางนั้นเป็นการเดินทางด้วยความสมัครใจมิใช่เป็นการถูกบังคับ
3. การเดินทางเพื่อวัตถุประสงค์ใดๆก็ตามที่ไม่ใช่เพื่อการประกอบอาชีพหรือหารายได้

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (2541: 1) ได้ให้ความหมายการท่องเที่ยวว่าเป็นกิจกรรมอย่างหนึ่งของมนุษย์ที่กระทำเพื่อผ่อนคลายความตึงเครียด จากกิจกรรมงานประจำ รวมถึงการเดินทางจากที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่งโดยไม่คำนึงว่าระยะทางนั้นจะใกล้หรือไกล และการเดินทางนั้นจะมีการค้างแรมหรือไม่ และได้ให้ความหมายไว้ว่า และได้ให้ความหมายไว้ว่า การเดินทางท่องเที่ยวตามเงื่อนไขเป็นสากล 3 ประการเช่นกันได้แก่

1. การเดินทางจากที่อยู่อาศัยปกติ ไปยังที่อื่นเป็นการชั่วคราว
2. การเดินทางด้วยความสมัครใจ
3. การเดินทางด้วยวัตถุประสงค์ใดๆก็ตามที่ไม่ใช่การประกอบอาชีพ

สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว ได้ให้ความหมายการท่องเที่ยวว่าหมายถึงการเดินทางเพื่อผ่อนคลายความเครียด หรือแสวงหาประสบการณ์แปลกใหม่ โดยมีเงื่อนไขว่าการเดินทางนั้นเป็นการเดินทางเพียงชั่วคราวและผู้เดินทางจะต้องไม่ถูกบังคับให้เดินทาง

ไพฑูริย์ พงศบุตร และวิลาสวงศ์ พงศบุตร (2542: 12) ได้ให้ความหมายของการท่องเที่ยว (Tourism) หมายถึงการเดินทางไปเยือนสถานที่ต่างถิ่นซึ่งไม่ใช่เป็นที่พำนักอาศัยประจำของบุคคลนั้นและเป็นการไปเยือนชั่วคราวโดยไม่ใช่เพื่อเป็นการประกอบอาชีพหารายได้

สมบัติ กาญจนกิจ (2544: 19) กล่าวว่า การท่องเที่ยวเป็นกระบวนการนันทนาการรูปแบบหนึ่ง ที่เกิดขึ้นระหว่างที่มีการเดินทางเข้ามาเกี่ยวข้อง โดยเป็นการเดินทางจากที่หนึ่งซึ่งมักเป็นที่อยู่อาศัยไปยังอีกที่หนึ่งที่ถือเป็นแหล่งท่องเที่ยว เพื่อเปลี่ยนบรรยากาศและสิ่งแวดล้อม โดยมีแรงกระตุ้นจากความต้องการในด้านกายภาพ ด้านวัฒนธรรม ด้านปฏิสัมพันธ์ และด้านสถานะหรือเกียรติคุณ

จากความหมายของการท่องเที่ยวที่กล่าวมาอาจสรุปได้ว่า การท่องเที่ยวหมายถึงการเดินทางของบุคคลจากสถานที่ซึ่งอาศัยอยู่เป็นประจำ ไปยังอีกสถานที่หนึ่งเป็นการชั่วคราวด้วยความสมัครใจ และเป็นการเดินทางด้วยเพื่อจุดประสงค์ของการท่องเที่ยวไม่ใช่เพื่อการประกอบอาชีพหรือหารายได้ เช่นการเดินทางเพื่อการพักผ่อน การเดินทางเพื่อแสวงหาประสบการณ์ใหม่ เป็นต้น

2.2 ประเภทการท่องเที่ยวแบ่งออกเป็น 3 วิธีคือ

1. การแบ่งตามสากล

การท่องเที่ยวภายในประเทศ (Domestic Tourism) หมายถึง ผู้ที่อาศัยภายในประเทศนั้น แล้วเดินทางภายในประเทศของตนเอง

การท่องเที่ยวเข้ามาในประเทศ (Inbound Tourism) หมายถึง ผู้ที่มีถิ่นอาศัยอยู่ประเทศอื่นแล้วเดินทางเข้ามาเที่ยวในประเทศนั้นๆ

การท่องเที่ยวออกประเทศ (Outbound Tourism) หมายถึง ผู้ที่มีถิ่นอาศัยในประเทศหนึ่งแล้วเดินทางไปยังต่างประเทศ

2. การแบ่งตามลักษณะการจัดการเดินทาง

แบบหมู่คณะเรียกว่า Group Inclusive Tour หรือ GIT แบ่งเป็น 2 แบบคือกรุ๊ปเหมา และกรุ๊ปจัด กรุ๊ปเหมาคือการเที่ยวแบบเป็นของคณะนักท่องเที่ยวที่มีความสัมพันธ์กันอาจเป็นการส่วนตัวหรือหน้าที่การงานและเดินทางร่วมกัน ส่วนกรุ๊ปจัดคือการเดินทางของคณะนักท่องเที่ยวที่ไม่ได้มีความสัมพันธ์กันในทางส่วนตัวและด้านหน้าที่การงานแต่ต้องการเดินทางท่องเที่ยวในสถานที่เดียวกัน โดยการซื้อ โปรแกรมนำเที่ยวที่ถูกจัดไว้เมื่อถึงเวลาจึงเดินทางพร้อมกัน

แบบอิสระเรียกว่า Foreign Individual Tourism หรือ FIT นักท่องเที่ยวมักเดินทางตามลำพังอาจจะวางแผนการเดินทางด้วยตนเองหรือใช้บริการบริษัทนำเที่ยวก็ได้

3. การแบ่งตามวัตถุประสงค์ของการเดินทาง

การแบ่งการท่องเที่ยวตามวัตถุประสงค์ของการเดินทางแบ่งออกได้เป็น 3 ประเภทได้แก่

1) การท่องเที่ยวเพื่อความเพลิดเพลินและพักผ่อนกิจกรรมมักไม่สลับซับซ้อนเรียบง่ายตามแบบที่ตนเองชอบ

2) การท่องเที่ยวเพื่อธุรกิจคือกิจกรรมทางธุรกิจทั่วไปและจัดอยู่ในกลุ่ม MICE ส่วนกิจกรรมเสริมอาจจะเป็นกิจกรรมเพื่อการพักผ่อนคลายเครียดความสนุกสนาน ฯลฯ

3) การท่องเที่ยวเพื่อวัตถุประสงค์พิเศษกิจกรรมจะมีความสลับซับซ้อน และเป็นระบบ มีหลายรูปแบบสามารถแบ่งได้เป็น 5 ประเภทใหญ่ๆ ได้แก่ การท่องเที่ยวเชิงนิเวศ เช่น การดูนก การดำน้ำดูปะการัง การเดินป่า การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพและกีฬา เช่น การปีนเขา การอาบน้ำแร่

การท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรม เช่น การศึกษาแหล่งโบราณสถาน การท่องเที่ยวเพื่อสัมผัสชาติพันธุ์และวัฒนธรรมท้องถิ่นเช่น การชมวิถีชีวิตในชนบท การท่องเที่ยวเพื่อการศึกษาเป็นกิจกรรมที่ส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้โดยมีการจัดการไว้ล่วงหน้า เช่น การเรียนทำอาหารการเรียนมวยไทย เป็นต้น

2.3 ความหมายของนักท่องเที่ยว

องค์การการท่องเที่ยวโลก (World Tourism Organization : WTO) ได้กำหนดความหมายของนักท่องเที่ยว (Travelers) หมายถึง ผู้คนที่เดินทางไปเยี่ยมเยือนยังต่างถิ่นที่มีค่าใช้จ่ายตามปกติ ด้วยเหตุผลที่มีค่าใช้จ่ายเพื่อการดำรงชีพในถิ่นที่เดินทางไปเยี่ยมเยือนปลายทาง (Destination) นักท่องเที่ยวซึ่งจะรวมทั้งผู้ที่สามารถนำมาเก็บเป็นข้อมูลสถิติได้และเก็บรวบรวมเป็นสถิติไม่ได้ เช่นผู้อพยพ (Immigrants) ผู้เร่ร่อน (Nomads) ผู้โดยสารที่เดินทางผ่าน (Transit Passengers) ผู้ทำงานตามชายแดน (Border Workers) ผู้ปฏิบัติการที่ได้รับมอบหมายในประเทศนั้นๆ

องค์การสหประชาชาติ (United Nation: UN) ให้ความหมายของ "นักท่องเที่ยว" ว่าผู้มาเยือน (Visitor) หมายถึงบุคคลที่เดินทางไปยังประเทศที่ตนมิได้พักอาศัยอยู่เป็นประจำด้วยเหตุผลใดๆก็ตามที่มีค่าใช้จ่ายไปประกอบอาชีพเพื่อหารายได้ตั้งนั้นผู้มาเยือนจึงหมายถึงผู้เดินทาง 2 ประเภทคือ นักท่องเที่ยว (Tourist) คือผู้เดินทางมาเยือนชั่วคราวที่พักอยู่ในประเทศที่มาเยือนไม่น้อยกว่า 24 ชั่วโมง และนักทัศนจร (Excursionist) คือผู้เดินทางมาเยือนชั่วคราวและอยู่ในประเทศที่มาเยือนน้อยกว่า 24 ชั่วโมง

สมบัติ กาญจนกิจ (2544: 19) ได้ให้ความหมายของนักท่องเที่ยว (Travelers) ว่าหมายถึงผู้คนที่เดินทางไปเยี่ยมเยือนยังต่างถิ่นที่ไม่ใช่ที่อยู่อาศัยตามปกติ ด้วยเหตุผลที่ไม่ใช่การดำรงชีพในถิ่นที่เดินทางไปเยี่ยมเยือนปลายทาง (Destination) นักท่องเที่ยวซึ่งจะรวมทั้งผู้ที่สามารถนำมาเก็บเป็นข้อมูลสถิติได้และเก็บรวบรวมเป็นสถิติไม่ได้เช่นผู้อพยพ (Immigrants) ผู้เร่ร่อน (Nomads) ผู้โดยสารที่เดินทางผ่าน (Transit Passengers) ผู้ทำงานตามชายแดน (Border Workers) ผู้ปฏิบัติราชการที่ได้รับมอบหมายในประเทศนั้นๆเช่น กลุ่มคณะทูตของประเทศต่างๆ ผู้แทนกงสุลและผู้แทนทางการทหาร

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ตามมาตรา 4 แห่งพระราชบัญญัติการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย พ.ศ.2522 ได้บัญญัติไว้ว่านักท่องเที่ยวหมายถึงบุคคลที่เดินทางจากท้องถิ่นอื่นเป็นถิ่นที่อยู่โดย

ปกติของตนไปยังท้องถิ่นที่อื่นเป็นการชั่วคราวด้วยความสมัครใจ และด้วยวัตถุประสงค์อื่นมิใช่เพื่อไปประกอบอาชีพ หรือหารายได้การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยได้นิยามศัพท์ทางนักท่องเที่ยวเพื่อใช้ในงานสถิติดังนี้

1) นักท่องเที่ยวระหว่างประเทศ (International Visitor) คือบุคคลที่มีถิ่นที่พำนักถาวรในราชอาณาจักรไทยเดินทางเข้ามาเพื่อประกอบภารกิจใดๆ ทั้งนี้ต้องมีได้รับค่าจ้างในการประกอบภารกิจนั้นจากผู้ใดในราชอาณาจักรไทย

นักท่องเที่ยวยุโรประหว่างประเทศที่ค้างคืน (International Tourist) คือ นักท่องเที่ยวระหว่างประเทศที่เข้ามาในราชอาณาจักรไทยแต่ละครั้งอย่างน้อย 1 คืนแต่ไม่เกิน 60 วัน

นักท่องเที่ยวยุโรประหว่างประเทศที่ไม่ค้างคืน (International Excursionist) คือ นักท่องเที่ยวระหว่างประเทศที่เข้ามาในราชอาณาจักรไทยแต่ละครั้งไม่ได้ค้างคืน

2) นักท่องเที่ยวภายในประเทศ (Domestic Visitor) คือบุคคลทุกสัญชาติที่มีที่พำนักถาวรอยู่ในราชอาณาจักรไทยและเดินทางไปยังสถานที่หนึ่งในอีกจังหวัดหนึ่งซึ่งมิใช่ถิ่นที่อยู่ประจำเพื่อประกอบภารกิจใดๆ ทั้งนี้ต้องไม่ได้รับค่าจ้างในการประกอบภารกิจนั้นๆจากผู้ใดในสถานที่แห่งนั้น

นักท่องเที่ยวยุโรปภายในประเทศที่ค้างคืน (Domestic Tourist) คือนักท่องเที่ยวภายในประเทศที่ไปพักค้างคืนนอกที่พำนักอาศัยในปัจจุบันแต่ละครั้งอย่างน้อย 1 คืน

นักท่องเที่ยวยุโรปภายในประเทศที่ไม่ค้างคืน (Domestic Excursionist) คือนักท่องเที่ยวยุโรปภายในประเทศไทยที่มีได้พักค้างคืนนอกที่พำนักอาศัยในปัจจุบัน

จากที่กล่าวมาสรุปได้ว่า นักท่องเที่ยวหมายถึง บุคคลหรือคณะบุคคลที่เดินทางไปยังสถานที่อื่นที่ไม่ใช่ที่อยู่อาศัยเดิม เพื่อวัตถุประสงค์ในการเดินทางที่แตกต่างกัน เช่น การพักผ่อนหย่อนใจ การันทนาการ และการศึกษาหาความรู้ การบันเทิง เป็นต้น

2.4 บทบาทและความสำคัญของการท่องเที่ยว

ปัจจุบันการท่องเที่ยวจัดเป็นหนึ่งในอุตสาหกรรมบริการ ที่เกี่ยวข้องกับการันทนาการ ซึ่งมีความสำคัญต่อการเจริญก้าวหน้าทั้งในด้านเสถียรภาพทางเศรษฐกิจ และสังคมของประเทศไทย

เป็นอย่างมาก รัฐบาลจึงมีนโยบายที่สำคัญ คือ การส่งเสริมการท่องเที่ยวของประเทศ การที่คนไทยเดินทางท่องเที่ยวต่างประเทศ ทำให้เกิดความรัก ความภาคภูมิใจในทรัพยากรธรรมชาติของตนเอง นอกจากนี้การเดินทางท่องเที่ยวระหว่างประเทศ ทำให้เกิดมิตรไมตรี ความเข้าใจ และการยอมรับในความแตกต่างทางเชื้อชาติและวัฒนธรรมระหว่างชาติได้เป็นอย่างดี

การท่องเที่ยวจึงมีบทบาทสำคัญในด้านต่างๆ ดังต่อไปนี้(อุดม เชยกิจวงศ์ ประชิต สกฤษพัฒนา และวิมล วิโรจน์พันธ์, 2548: 67-72)

1) บทบาทของการท่องเที่ยวต่อสังคมได้แก่

การท่องเที่ยวมีส่วนเสริมสร้างความสัมพันธ์ของมนุษยชาติ ก่อให้เกิดสันติภาพ ความเป็นมิตรไมตรี ความเข้าใจอันดีระหว่างเจ้าของบ้านและผู้มาเยือน

การท่องเที่ยวช่วยให้ประชาชนรู้จักใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์ ใช้ทรัพยากรท้องถิ่นมาผลิต และประดิษฐ์สิ่งของในรูปสินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึกไว้จำหน่ายแก่ผู้มาเยือน

การท่องเที่ยวก่อให้เกิดการฟื้นฟูมรดกทางวัฒนธรรม และสิ่งแวดล้อม เกิดความภาคภูมิใจ สำนึกและตระหนักในคุณค่าของศิลปวัฒนธรรมตลอดจนการรักษาเอกลักษณ์ของชาติ หวงแหนรักผืนแผ่นดินที่อยู่

การท่องเที่ยวมีบทบาทในการพัฒนา สร้างสรรค์ความเจริญทางสังคม ให้เกิดแก่องค์กรทำให้มีการก่อสร้างสิ่งใหม่และลงทุนด้านการผลิตทำให้ประชาชนมีงานทำ

การท่องเที่ยวช่วยขจัดปัญหาความแตกต่างระหว่างเมืองกับชนบททำให้ประชาชนในชนบทมีงานทำ

2) บทบาทของการท่องเที่ยวต่อเศรษฐกิจได้แก่

การท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมที่ไม่สิ้นเปลืองวัตถุดิบ ผลผลิตขายได้ตลอดเวลา ตามความเหมาะสม

การท่องเที่ยวก่อให้เกิดรายได้ที่เป็นเงินตราต่างประเทศเข้าประเทศ เป็นจำนวนมหาศาล นับเป็นรายได้ฉบับหนึ่ง เมื่อเปรียบเทียบกับรายได้จากสินค้าออกอื่นๆ

การท่องเที่ยวช่วยกระตุ้นให้เกิดการผลิตหมุนเวียนเป็นวงจรภายในประเทศ ทำให้เกิดการสร้างงาน สร้างอาชีพแก่ประชาชน ทั้งทางตรงและทางอ้อม เป็นการลดการว่างงาน

การท่องเที่ยวก่อให้เกิดการหมุนเวียน และการกระจายรายได้ไปสู่ภูมิภาค การพัฒนาความเจริญก็จะไปสู่ภูมิภาคนั้นๆที่มีนักท่องเที่ยวเดินทางไปถึง เกิดการสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ ในท้องถิ่นเช่น โรงแรม ร้านค้า สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ

รายได้จากการท่องเที่ยว มีผลกระทบทวีคูณในการสร้างรายได้หมุนเวียน ในระบบเศรษฐกิจเพิ่มขึ้น ซึ่งทำให้ผลผลิตส่วนรวมของประเทศมีค่าทวีกว่า 2 เท่าตัว

การท่องเที่ยวมีบทบาทในการกระตุ้นให้เกิดการผลิต และการนำเอาทรัพยากรของประเทศไทย โดยเฉพาะของท้องถิ่น มาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดในรูปของการผลิตสินค้าและบริการ

3) บทบาทของผู้ที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว

บทบาทของนักท่องเที่ยว ได้แก่ นักท่องเที่ยวจะต้องปฏิบัติตัวให้เหมาะสมในระหว่างการเดินทางตามเงื่อนไขและกติกาของท้องถิ่นที่เป็นแหล่งท่องเที่ยว

บทบาทของมัคคุเทศก์ ได้แก่ บทบาทสำคัญในการที่จะช่วยอนุรักษ์ทรัพยากรการท่องเที่ยวตามธรรมชาติได้เป็นอย่างดี เนื่องจากเป็นผู้ที่ใกล้ชิดกับนักท่องเที่ยว จึงเป็นผู้ที่มีอิทธิพลต่อนักท่องเที่ยวมากที่สุด

บทบาทของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว ได้แก่ การให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่นักท่องเที่ยว เพื่อลดการสูญเสียทรัพยากรทั้งที่ตั้งใจและไม่ตั้งใจ วิธีการเช่น การจัดทำแผนการเดินทาง และการส่งเสริมการท่องเที่ยวเพื่อหลีกเลี่ยงการขายสถานที่ท่องเที่ยวที่เป็นที่นิยมมากเกินไป โดยเฉพาะอย่างยิ่งสถานที่ที่มีการจัดการที่ไม่เหมาะสม การจัดปฐมนิเทศให้ความรู้แก่นักท่องเที่ยวเกี่ยวกับปรากฏการณ์ธรรมชาติ และวัฒนธรรมที่ควรสนใจเป็นพิเศษ รวมทั้งการมีพฤติกรรมที่เหมาะสมต่อการท่องเที่ยว การให้ข้อมูลเกี่ยวกับผู้คน และระบบนิเวศของพื้นที่ที่จะไปเยือน ให้ความรู้เกี่ยวกับข้อควรปฏิบัติขณะเดินทาง เป็นต้น

บทบาทของประชาชนในพื้นที่ หมายถึง กลุ่มคน 2 กลุ่ม ได้แก่ คนในท้องถิ่นและรัฐบาล ซึ่งมีส่วนได้ส่วนเสียโดยตรงจากทรัพยากรการท่องเที่ยวทั้งด้านบวกและด้านลบ ได้แก่คนในท้องถิ่น ต้องช่วยกันดูแลหากเห็นสิ่งใดผิดปกติ ต้องแจ้งให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเข้าไปจัดการแก้ไข นอกจากนี้ยังต้องช่วยกันส่งเสริมอนุรักษ์ทรัพยากรการท่องเที่ยวธรรมชาติและช่วยกันดูแลความสะอาดของสถานที่ด้วย รัฐบาล มีหน้าที่โดยตรงในการจัดการระบบการใช้ทรัพยากร

ท่องเที่ยวให้เป็นระเบียบ ไม่ปล่อยให้กลุ่มใดกลุ่มหนึ่งใช้ประโยชน์จนสูญเสียความสมดุล รัฐบาลต้องกำหนดรูปแบบ กติกา เข้มงวด กวดขันให้มีการปฏิบัติตาม ลงโทษผู้ที่กระทำผิดหรือฝ่าฝืน ให้การสนับสนุนงบประมาณและบุคลากรในการอนุรักษ์ ซึ่งรัฐบาลได้กำหนดวิธีการสงวนรักษาทรัพยากรการท่องเที่ยวที่สำคัญ คือ การกำหนดพื้นที่เขตการอนุรักษ์สัตว์ป่า การกำหนดพื้นที่อุทยานประวัติศาสตร์และการกำหนดพื้นที่อุทยานแห่งชาติ

2.5 ความหมายของความพึงพอใจ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542: 775) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ หมายถึงพอใจชอบใจและความพึงพอใจของแต่ละบุคคลไม่มีวันสิ้นสุด เปลี่ยนแปลงได้เสมอ ตามกาลเวลาและสภาพแวดล้อม บุคคลจึงมีโอกาที่จะไม่พึงพอใจในสิ่งที่เคยพอใจมาแล้ว

ชริณี เดชจินดา (2536: 9) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่างๆที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพอใจ จะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนอง หรือลดลงหากความต้องการนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

วอลแมน (1973: 384) กล่าวว่าความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก(Feeling) มีความสุขเมื่อคนเราได้รับผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย(Goals) ความต้องการ (Want) หรือแรงจูงใจ (Motivation)

อุทัย หิรัญโต (2523: 237) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่ทำให้ทุกคนเกิดความสบายใจ เนื่องจากสามารถตอบสนองความต้องการของเขา ทำให้เขาเกิดความสุข

วิรุฬ พรรณเทวี (2542: 11) ให้ความหมายไว้ว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกภายในจิตใจของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกันซึ่งเป็นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะคาดหวังกับสิ่งหนึ่งสิ่งใดอย่างไรถ้าคาดหวังหรือมีความตั้งใจมากและได้รับการตอบสนองด้วยดีจะมีความพึงพอใจมากแต่ในทางตรงกันข้ามอาจผิดหวังหรือไม่พึงพอใจเป็นอย่างยิ่งเมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ตนตั้งใจไว้ว่าจะมีมากหรือน้อย

Pizam และ Calantone อ้างในเลิศพร ภาระสกุล (2555: 482) ให้คำจำกัดความของคำว่า ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวหมายถึงผลลัพธ์ที่ได้จากการเปรียบเทียบกัน ระหว่างความคาดหวังต่างๆที่นักท่องเที่ยวต้องการ ได้รับจากแหล่งท่องเที่ยวกับประสบการณ์ที่นักท่องเที่ยวได้รับจาก

แหล่งท่องเที่ยวที่ได้ไปเยือนเมื่อเอาประสบการณ์ที่ได้รับมาเปรียบเทียบกับความคาดหวังต่างๆ ที่นักท่องเที่ยวได้ตั้งเอาไว้ส่งผลออกมาเป็นความรู้สึกของการบรรลุความตั้งใจ (gratification) ก็หมายถึงว่านักท่องเที่ยวจะเกิดความพึงพอใจ แต่ถ้าผลออกมาเป็นความรู้สึกไม่พึงพอใจไม่สบายอารมณ์จะหมายความว่านักท่องเที่ยวไม่พึงพอใจ

จากความเห็นของนักวิชาการ อาจสรุปได้ว่าความพึงพอใจคือความคิดหรือทัศนคติที่เป็นนามธรรม มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังหรือไม่คาดหวังของแต่ละบุคคล ความพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลได้รับการตอบสนองต่อความต้องการหรือความคาดหวังนั้นและทำให้เกิดความรู้สึกที่เป็นสุข หรือสบายใจ นอกจากนี้ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลมีไม่เท่ากันและสามารถเปลี่ยนแปลงได้

2.6 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

1) ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of Needs Theory)

มาสโลว์ระบุว่าบุคคลจะมีความต้องการที่เรียงลำดับจาก ระดับพื้นฐานมากที่สุด ไปยังระดับสูงสุด ขอบข่ายของมาสโลว์จะอยู่บนพื้นฐานของสมมุติฐาน รากฐาน 3 ข้อ คือ 1) บุคคลคือ สิ่งมีชีวิตที่มีความต้องการ ความต้องการของบุคคล สามารถมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของพวกเขาได้ ความต้องการที่ยังไม่ถูกตอบสนองเท่านั้นสามารถมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมความต้องการที่ถูกตอบสนองแล้วจะไม่เป็นสิ่งจูงใจ 2) ความต้องการของบุคคลจะถูก เรียงลำดับตามความสำคัญ หรือเป็นลำดับขั้นจากความต้องการพื้นฐาน (เช่น อาหารและที่อยู่อาศัย) ไปจนถึงความต้องการที่ซับซ้อน (เช่น ความสำเร็จ) และ 3) บุคคลที่จะก้าวไปสู่ความต้องการระดับต่อไปเมื่อความต้องการระดับต่ำลงมาได้ถูกตอบสนองอย่างดีแล้วเท่านั้น Maslow ทำการศึกษาเขาแบ่งความต้องการของมนุษย์เป็น 5 ลำดับลำดับ 1-4 เป็นความต้องการระดับต่ำ ลำดับที่ 5 เป็นความต้องการระดับสูง

2) ทฤษฎีความคาดหวังของวรูม (Vroom's Expectancy theory)

วรูมเชื่อว่าบุคคลจะถูกจูงใจได้ เมื่อบุคคลนั้นประเมินแล้วว่าตนเองมีความสามารถที่จะกระทำตามเป้าหมายหรือไม่ เกิดเป็นความคาดหวังต่อความพยายามนั้น โดยแบ่งออกเป็น 3 ด้านได้แก่

ความคาดหวังส่วนแรก เป็นการประเมินผลการทำงานของตนเอง โดยคาดหวังว่าเมื่อสามารถใช้อุปกรณ์ เครื่องมือ เทคโนโลยีต่างๆร่วมกับความพยายามของตนเองแล้ว จะสามารถประสบความสำเร็จในการทำงาน

ความคาดหวังส่วนที่สอง เป็นการประเมินผลของงานกับผลตอบแทน โดยคาดหวังว่าเมื่อทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีผลงานแล้ว จะได้รับผลตอบแทนการทำงานนั้น

ความคาดหวังส่วนที่สาม เป็นการให้คุณค่ากับผลตอบแทนที่จะได้รับว่ามี ความคุ้มค่ากับความพยายามในการทำงานนั้น หรือก่อให้เกิดความพึงพอใจได้ในระดับใด

3) ทฤษฎีความต้องการและการแสวงหาของแมคคลีแลนด์ (McClelland's acquired-needs theory)

แมคคลีแลนด์นำเสนอว่าความต้องการเป็นสิ่งที่เกิดจากการเรียนรู้และแต่ละคน จะมีความต้องการที่แตกต่างกันไป โดยความต้องการของบุคคลนั้นมีด้วยกัน 3 ด้านด้วยกันได้แก่ความต้องการความสำเร็จ (Need for Achievement) เป็นความต้องการที่จะประสบความสำเร็จในชีวิต หน้าที่การงานความต้องการความผูกพัน (Need for Affiliation) เป็นความต้องการการยอมรับการเป็นพวกพ้องเดียวกัน และความต้องการมีอำนาจ (Need for Power) เป็นความต้องการที่จะใช้การมีอำนาจสร้างอิทธิพลและควบคุมผู้อื่น ต้องการอำนาจในการตัดสินใจดำเนินชีวิตและในการทำงาน

4) ทฤษฎี Expectancy Disconfirmation ของ Swan and Combs

เป็นนักวิจัยกลุ่มแรกๆที่ได้กล่าวถึงทฤษฎีของความพึงพอใจโดยนักวิจัยทั้งสองได้พยายามเชื่อมโยงความพึงพอใจของลูกค้า กับการเปรียบเทียบระหว่างสิ่งที่ลูกค้าได้รับจากสินค้าและบริการจริงกับความคาดหวังซึ่งหลักการนี้ถือได้ว่าเป็นต้นกำเนิดของทฤษฎี Expectancy Disconfirmation หรือDisconfirmation Model ซึ่งเป็นทฤษฎีที่มีความสำคัญและใช้กันแพร่หลายที่สุดในการอธิบายหลักการของความพึงพอใจแนวคิดของ Disconfirmation Model มีอยู่ว่าความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจเกิดจากการเปรียบเทียบกัน ระหว่างความคาดหวังของลูกค้าในสินค้าและบริการซึ่งเกิดขึ้นในช่วงก่อนการซื้อกับความจริงที่ลูกค้าได้รับในช่วงหลังการซื้อ (Oliver, 1980; 1989อ้างโดยBowen, 2001; Flott, 1995; Zeithaml and Bitner, 2003) ผู้บริโภคจะทำการประเมินเปรียบเทียบกันระหว่างความคาดหวังกับความรู้สึกที่ได้รับจริงและก่อให้เกิดสถานการณ์สาม

ประการคือ Negatively disconfirmed Positively disconfirmed และ Confirmed ในกรณีสิ่งที่ได้รับจริงมีค่าต่ำกว่าความคาดหวังก็คือความไม่พอใจ ในกรณีที่ลูกค้ารู้สึกว่าสิ่งที่ได้รับจริงมีค่าสูงกว่าความคาดหวังซึ่งจะก่อให้เกิดความพอใจ ในกรณีที่สิ่งที่ได้รับจริงมีค่าเท่ากับความคาดหวังในกรณีนี้ลูกค้าจะรู้สึกเฉยๆ อยู่ในสถานะกลางองค์ประกอบสำคัญของทฤษฎี Disconfirmation ก็คือความคาดหวังการรับรู้ถึงสิ่งที่ได้รับการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ และการประเมินการเปรียบเทียบซึ่งนำไปสู่ความรู้สึกระหว่างพอใจหรือไม่พอใจ

2.7 การวัดความพึงพอใจ

1. ภณิดา ชัยปัญญา (2541: 11) ได้กล่าวไว้ว่าการวัดความพึงพอใจนั้น สามารถทำได้หลายวิธีคือ การใช้แบบสอบถาม การสัมภาษณ์ และการสังเกต

การใช้แบบสอบถาม โดยผู้ออกแบบสอบถามต้องการทราบความคิดเห็นซึ่งสามารถกระทำได้ในลักษณะกำหนดคำตอบให้เลือกหรือตอบคำถามอิสระคำถามดังกล่าวอาจถามความพอใจในด้านต่างๆ เพื่อให้ผู้ตอบทุกคนมาเป็นแบบแผนเดียวกันมักใช้ในกรณีที่ต้องการข้อมูลกลุ่มตัวอย่างมากวิธีนี้นับเป็นวิธีที่นิยมใช้กันมากที่สุดในการวัดทัศนคติรูปแบบของแบบสอบถามจะใช้มาตรวัดทัศนคติซึ่งที่นิยมใช้ในปัจจุบันวิธีหนึ่งคือมาตราส่วนแบบลิเคิร์ต ประกอบด้วยข้อความที่แสดงถึงทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งเร้าอย่างใดอย่างหนึ่งที่มีคำตอบที่แสดงถึงระดับความรู้สึก 5 คำตอบเช่น มากที่สุดมากปานกลางน้อยน้อยที่สุด

การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการที่ผู้วิจัยจะต้องออกไปสอบถามโดยการพูดคุย โดยมีกรเตรียมแผนงานล่วงหน้าเพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นจริงมากที่สุด

การสังเกต เป็นวิธีวัดความพึงพอใจโดยการสังเกตพฤติกรรมของบุคคลเป้าหมายไม่ว่าจะแสดงออกจากการพูดจากริยาท่าทาง วิธีนี้ต้องอาศัยการกระทำอย่างจริงจังและสังเกตอย่างมีระเบียบแบบแผนวิธีนี้เป็นวิธีการศึกษาที่เก่าแก่และยังเป็นที่ยอมรับใช้อย่างแพร่หลายจนถึงปัจจุบัน

2. Maddox อ่างใน เลิศพร ภาระสกุล (2555: 504) การวัดความพึงพอใจมีวิธีการสำคัญอยู่ 2 วิธีด้วยกันได้แก่

การวัดความพึงพอใจโดยรวม วิธีการแรกคือวัดความพึงพอใจโดยรวมที่บุคคลมีต่อวัตถุหรือต่อบุคคลการวัดความพึงพอใจโดยรวมที่มีต่อบุคคล จะมีความซับซ้อนมากกว่าความพึง

พอใจต่อวัตถุหรือสิ่งของเพราะลักษณะทางกายภาพของวัตถุสิ่งของจะสังเกตเห็นได้โดยตรง และบอกเป็นปริมาณได้แต่คุณลักษณะทางด้านจิตวิทยาเช่นความเฉลียวฉลาดความเอื้ออาทรจะต้องใช้การอุปมาน (inferred) การวัดความพึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์ทางการท่องเที่ยว เป็นสิ่งที่ทำได้ยาก เพราะผลิตภัณฑ์ส่วนมากเป็นการบริการซึ่งจับต้องไม่ได้และเน่าเสียได้ นอกจากนี้การวัดความพึงพอใจต่อมิติทางด้านความรู้สึกต่อการบริการเช่นความเอื้ออาทรความมีชื่อเสียงยิ่ง ทำได้ยากกว่าการวัดความพึงพอใจต่อสภาพทางกายภาพเช่นความเร็วในการให้บริการหรือความถูกต้องของการบริการ

การวัดความพึงพอใจต่อมิติที่หลากหลาย คือการวัดความพึงพอใจต่อมิติหลายมิติที่จะส่งผลต่อความพึงพอใจโดยรวม เนื่องจากผลิตภัณฑ์ทางการท่องเที่ยวประกอบด้วยองค์ประกอบหลายอย่างที่สอดคล้องประสานกัน การวัดความพึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์ทางการท่องเที่ยว จึงต้องเริ่มด้วยการระบุถึงองค์ประกอบแต่ละอย่างของผลิตภัณฑ์ และวัดความพึงพอใจที่นักท่องเที่ยวมีต่อแต่ละองค์ประกอบเช่นความพึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์ทางการท่องเที่ยว ไม่ว่าจะเป็นที่พัก ร้านอาหาร สิ่งแวดล้อม บริเวณแหล่งท่องเที่ยว หรือความพึงพอใจต่อบริการด้านยานพาหนะ

2.8 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

ศิริกัญญา โกมลวรรณชะชัย (2551) ได้ทำการศึกษาเรื่องพฤติกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวเกาหลีที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทย เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลและพฤติกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวเกาหลี รวมถึงการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและพฤติกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวเกาหลีที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทย โดยใช้วิธีสุ่มกลุ่มตัวอย่างเฉพาะเจาะจง (purposive sampling) จำนวน 39 คน ผลการศึกษาพบว่านักท่องเที่ยวกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีทั้งเพศชายและหญิงใกล้เคียงกัน และเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในทุกช่วงอายุโดยมีกลุ่มอาชีพที่แตกต่างกันออกไป นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีสถานภาพการครองเรือน แต่ละสถานภาพไม่แตกต่างกัน ระดับการศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญาตรีระดับรายได้ส่วนใหญ่อยู่ในช่วง 800,001-1,200,000 บาท ด้านพฤติกรรมนักท่องเที่ยวชาวเกาหลีส่วนใหญ่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทยเป็นครั้งแรก โดยมีการจัดเตรียมการท่องเที่ยวแบบมากับกลุ่มทัวร์ บริษัททัวร์เป็นสื่อที่ทำให้นักท่องเที่ยวสนใจและตัดสินใจเดินทางมา

ท่องเที่ยวในประเทศไทย ส่วนใหญ่นักท่องเที่ยวเลือกช่วงเวลาในการเดินทางมาท่องเที่ยวคือ ช่วงเวลาว่างและหยุดงานมีระยะเวลา 1-7 วัน โดยมีวัตถุประสงค์คือเพื่อพักผ่อนและความ เพลิดเพลินกิจกรรมหลักคือการเที่ยวชมทัศนียภาพ สถานที่ที่นักท่องเที่ยวสนใจมากที่สุดคือสถานที่ ท่องเที่ยวทางธรรมชาติโดยเฉพาะจังหวัดภูเก็ต ที่พักเลือกพักโรงแรมมากที่สุด ปัจจัยที่สำคัญในการ เลือกที่พักคือปัจจัยในเรื่องของความสะดวก ปัจจัยส่วนบุคคลเรื่องเพศ กลุ่มอาชีพและสถานภาพ การครองเรือนต่าง ๆ นั้น ไม่มีผลทำให้พฤติกรรมการท่องเที่ยวแตกต่างกัน แต่ช่วงอายุ ระดับรายได้ และระดับการศึกษา มีผลทำให้พฤติกรรมการท่องเที่ยวแตกต่างกัน

จุฑาทิพย์ นิลงาม (2556) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ชาวต่างชาติที่มีต่ออุตสาหกรรมท่องเที่ยวในประเทศไทย การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีต่ออุตสาหกรรมท่องเที่ยวในประเทศไทยโดยใช้ แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางมา ท่องเที่ยวในประเทศไทย กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คนวิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าร้อยละค่าเฉลี่ยและ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานผลการวิจัยพบว่านักท่องเที่ยวกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงส่วนใหญ่ มีอายุอยู่ระหว่าง 21-30 ปีส่วนใหญ่มีสถานภาพโสดนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเป็น ลูกจ้างและพนักงานบริษัทส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีและส่วนใหญ่มีรายได้อยู่ระหว่าง 2,001-3,000 USD ต่อเดือน นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจรวมในระดับมากที่สุดในด้านความ สะดวกสบายในการเดินทางท่องเที่ยวด้านที่พักแรมด้านร้านอาหารและภัตตาคารด้านสถานที่ ท่องเที่ยวด้านความปลอดภัยและด้านการอำนวยความสะดวกในการเข้า-ออกประเทศนักท่องเที่ยว มีความพึงพอใจรวมอยู่ในระดับมากในด้านบริการนาเที่ยวและมัคคุเทศก์ด้านร้านขายของที่ระลึก และร้านขายสินค้าพื้นเมืองด้านการเผยแพร่โฆษณาและประชาสัมพันธ์และด้านการจัดบริการอื่นๆ สำหรับนักท่องเที่ยวเมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อองค์ประกอบอุตสาหกรรมท่องเที่ยวใน ประเทศไทยด้านต่างๆระหว่างเพศชายและเพศหญิงก็ไม่พบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ .05

อัญญาพัชร โชติวชิระพงศ์ (2556) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกมาท่องเที่ยวใน ประเทศไทยของนักท่องเที่ยวชาวอเมริกัน มีวัตถุประสงค์ที่จะศึกษาลักษณะพฤติกรรม การ

ท่องเที่ยวของ นักท่องเที่ยวชาวอเมริกัน ปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกมาท่องเที่ยวในประเทศไทย และความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยส่วนบุคคล พฤติกรรมการท่องเที่ยว และ ปัจจัยทางการตลาดกับการตัดสินใจเลือกมาท่องเที่ยวในประเทศไทยของนักท่องเที่ยวชาวอเมริกัน โดยใช้แบบสอบถามเก็บรวบรวมข้อมูล จากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นนักท่องเที่ยวชาวอเมริกันที่กำลังเดินทางท่องเที่ยวอยู่ในประเทศไทย ซึ่งมีขนาดกลุ่มตัวอย่าง 400 คน ได้มาโดยวิธีการสุ่มแบบตามความ สะดวก สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ความถี่ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกมาท่องเที่ยวในประเทศไทยมากที่สุดคือ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านสินค้า ราคา ช่องทางการจัดจำหน่าย ส่งเสริมการตลาด บุคคล และกระบวนการให้บริการ ด้านการตัดสินใจเลือกมาท่องเที่ยวในประเทศไทยของนักท่องเที่ยวชาวอเมริกัน ไม่มีความสัมพันธ์กับปัจจัยส่วนบุคคล และพฤติกรรมการท่องเที่ยว แต่มีความสัมพันธ์กับปัจจัยทางการตลาด ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านราคา และด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

อรดา แสงสุก (2550) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวยุโรปต่อการจัดการการท่องเที่ยวกรณีศึกษาตลาดน้ำดำเนินสะดวกอำเภอดำเนินสะดวกจังหวัดราชบุรีมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวยุโรปต่อการจัดการการท่องเที่ยวกรณีศึกษาตลาดน้ำดำเนินสะดวกอำเภอดำเนินสะดวกจังหวัดราชบุรี โดยกลุ่มตัวอย่างที่ทำการวิจัยประกอบด้วยนักท่องเที่ยวชาวยุโรปจำนวน 623 ผลการวิจัยพบว่านักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิงส่วนใหญ่อยู่ในกลุ่มอายุ 25-34 ปีมีระดับการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรสแล้วประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชนเป็นส่วนใหญ่มีรายได้อยู่ในกลุ่ม 1,251-2,000 ยูโรและเป็นนักท่องเที่ยวชาวอังกฤษเสียส่วนใหญ่แหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์และวัฒนธรรม ถิ่นของประเทศไทยถือเป็นสิ่งดึงดูดใจนักท่องเที่ยวชาวยุโรปมากที่สุด และมีแรงจูงใจในการมาประเทศไทยเพื่อศึกษาหรือเรียนรู้สถานที่ต่างๆอาหารศิลปะศาสนา วัฒนธรรมประเพณีและภาษามากที่สุด ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวยุโรปต่อการจัดการการท่องเที่ยวตลาดน้ำดำเนินสะดวกด้านความสะอาดมีความพึงพอใจปานกลางด้านความสวยงามและความเป็นเอกลักษณ์เฉพาะถิ่นในภาพรวมจะอยู่ในระดับมากความพึงพอใจ ด้านบรรยากาศในภาพรวมมีระดับความพึงพอใจปานกลางด้านการขนส่งในภาพรวมนักท่องเที่ยวชาว

ยุโรป ให้ความพึงพอใจในระดับปานกลางด้านบริการสาธารณะในภาพรวมให้ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง อุปนิสัยของคนในท้องถิ่นในภาพรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านบริการการท่องเที่ยวการบริการของเรือขายสินค้าและอาหารในภาพรวมนักท่องเที่ยวชาวยุโรปมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มักคุเทศก์ในภาพรวมความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวยุโรปอยู่ในระดับมากที่สุด โปรแกรมทัวร์ในภาพรวมนักท่องเที่ยวชาวยุโรปมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินนักท่องเที่ยว ชาวยุโรปให้ความพึงพอใจในระดับมากร้านขายของที่ระลึกในภาพรวม นักท่องเที่ยวชาวยุโรปมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ด้านความคิดเห็นในการเดินทางมาท่องเที่ยวซ้ำอีกโดยส่วนใหญ่นักท่องเที่ยวชาวยุโรปจะเดินทางมาท่องเที่ยวอีกและสำหรับนักท่องเที่ยวที่ไม่แน่ใจว่าจะเดินทางกลับมาท่องเที่ยวอีก ให้เหตุผลว่ายังมีสถานที่ท่องเที่ยวที่อยากจะเดินทางไปมีอีกหลายแห่งในหลายประเทศ และการมาท่องเที่ยวที่ตลาดน้ำดำเนินสะดวกเพียงครั้งเดียวก็เพียงพอแล้วข้อเสนอแนะต่อการจัดการการท่องเที่ยวที่ตลาดน้ำดำเนินสะดวก อำเภอดำเนินสะดวกจังหวัดราชบุรีควรมีการปรับปรุงและพัฒนา ทั้งในด้านคุณลักษณะทางกายภาพและด้านการให้บริการที่ตลาดน้ำดำเนินสะดวกเช่นห้องน้ำและถังขยะควรเพิ่มปริมาณ ให้เหมาะสมกับความต้องการของนักท่องเที่ยวรวมถึงการปรับปรุงความสะอาดของแม่น้ำลำคลองและการอนุรักษ์วิถีชีวิตของชุมชนริมน้ำ ให้สืบทอดต่อไป เพื่อให้ผู้มาเยือนเกิดความพึงพอใจที่ได้มาสัมผัสกับวัฒนธรรมและความเป็นอยู่ของคนไทยในอดีตซึ่งหาได้ยากในปัจจุบัน

วรพร ฉายกั (2556) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีต่อการเข้าชมอุทยานประวัติศาสตร์ศรีสัชนาลัย จังหวัดสุโขทัย เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีต่อการเข้าชมอุทยานประวัติศาสตร์ศรีสัชนาลัย ด้านการบริหารจัดการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านคุณค่าทางศิลปกรรม โดยใช้แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง 400 คน พบว่านักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในการเข้าชมอุทยานประวัติศาสตร์ศรีสัชนาลัย โดยรวมอยู่ในระดับมากและด้านคุณค่าทางศิลปกรรม โดยรวมมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด นักท่องเที่ยวที่มีเพศต่างกัน โดยรวมมีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน นักท่องเที่ยวที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจในการเข้าชมอุทยานประวัติศาสตร์ศรีสัชนาลัย โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.5 นักท่องเที่ยวที่มีสถานภาพทาง

สัญชาติที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการเข้าชมอุทยานประวัติศาสตร์ศรีสัชนาลัย โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.5

แสงเดือน รตินธร (2555) ศึกษาเรื่องปัจจัยผลักดันและปัจจัยดึงดูดที่มีผลต่อนักท่องเที่ยวชาวจีนในการตัดสินใจเลือกมาท่องเที่ยวในประเทศไทย มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะประชากรศาสตร์กับพฤติกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวจีนที่มีต่อปัจจัยผลักดัน และเพื่อวิเคราะห์ความแตกต่างของลักษณะประชากรศาสตร์ พฤติกรรมการท่องเที่ยว และความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวจีนที่มีต่อปัจจัยดึงดูดในการตัดสินใจเลือกมาท่องเที่ยวในประเทศไทย กลุ่มตัวอย่างเป็นนักท่องเที่ยวชาวจีนที่ท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานคร 400 คน เก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม ภาษาจีน และใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบสะดวก สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ความถี่ ค่าเฉลี่ย ส่วน เบี่ยงเบน ผลการวิจัย พบว่า นักท่องเที่ยวชาวจีนส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 21-30 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 29,931 หยวนขึ้นไป พฤติกรรมการท่องเที่ยวที่เป็นปัจจัยผลักดันในการตัดสินใจเลือกมาท่องเที่ยวในประเทศไทยคือ การมีประสบการณ์ในการมาเยือน ประเทศไทยแล้วอย่างน้อย 1 ครั้ง วางแผนการเดินทางท่องเที่ยวทุกอย่างด้วยตนเองและเดินทางกับบริษัททัวร์ในระดับที่ ใกล้เคียงกัน มีเพื่อนหรือญาติเป็นผู้ร่วมเดินทางท่องเที่ยว มีค่าใช้จ่ายสำหรับการท่องเที่ยวประมาณ 5,991-11970 หยวน ค้นหาข้อมูลการท่องเที่ยวผ่านสื่ออินเทอร์เน็ต ส่วนปัจจัยดึงดูดที่มีอิทธิพลต่อ นักท่องเที่ยวชาวจีนในการเลือกมาท่องเที่ยวในประเทศไทย คือ อาหารไทย วัฒนธรรมไทย ความงดงามของธรรมชาติ ทะเลและชายหาดที่สวยงาม และความพร้อมของข้อมูลการท่องเที่ยว ตามลำดับ โดยมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ระดับเห็นด้วย ระดับมาก จากการวิเคราะห์ทางสถิติพบว่า นักท่องเที่ยวชาวจีนที่มีอายุ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน จะมีปัจจัยผลักดันในการตัดสินใจเลือกมาท่องเที่ยวในประเทศไทยต่างกัน และยังพบว่า นักท่องเที่ยวที่มีกิจกรรมที่ต้องการจะทำเมื่อมาเยือนประเทศไทยแตกต่างกัน จะมีค่าเฉลี่ยคะแนนความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยดึงดูดในการตัดสินใจเลือกมาท่องเที่ยวในประเทศไทยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

แถทรียา ปันทะนะ (2557) ทำการศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่ออุทยานแห่งชาติคอยอินทนนท์ มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบความพึงพอใจของนัก ท่องเที่ยวที่มีต่ออุทยานแห่งชาติคอยอินทนนท์ โดยการสุ่มตัวอย่างแบบไม่ทราบจำนวนประชากร (Infinite

population) ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างที่มาเที่ยวอุทยานแห่งชาติดอยอินทนนท์ในเขตอำเภอจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่จำนวน 100 คน ผลการวิจัยเป็น ดังนี้ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 20-30 ปีโดยระดับการศึกษาอยู่ในระดับ ปริญญาตรีมีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีรายได้ต่อเดือน 10,001-15,000 บาท ระยะเวลาในการท่องเที่ยวในครั้งนี้ไปกลับวัน เดียวจากการศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่ออุทยานแห่งชาติดอยอินทนนท์ทั้ง 5 ด้านพบว่า นักท่องเที่ยวให้ความพึงพอใจในด้านการให้บริการมากที่สุดรองลงมาคือด้านความรู้ที่ได้รับจากการท่องเที่ยวด้านสถานที่จัดงาน ด้านความสะดวกในการเดินทาง/ท่องเที่ยวและด้านราคาตามลำดับ โดยเมื่อทำการเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าจำแนกตามเพศอายุระดับการศึกษาอาชีพ และรายได้ต่อเดือน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 เมื่อจำแนกตามอายุมีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน และเมื่อจำแนกตามเพศระดับการศึกษาอาชีพ และรายได้ต่อเดือน มีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

จากการศึกษาวรรณกรรมมาพบว่ายังไม่มีผู้ใดเคยศึกษาประเด็นเรื่องความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวเกาหลีใต้ที่เดินทางมาท่องเที่ยวในประเทศไทยมาก่อน ซึ่งถือเป็นเรื่องใหม่ ผู้วิจัยจึงใคร่ศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวเกาหลีใต้ที่เดินทางมาท่องเที่ยวในประเทศไทยเพื่อทราบถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกมาท่องเที่ยวและปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว รวมถึงความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวเกาหลีใต้ที่เดินทางมาท่องเที่ยวในประเทศไทย เพื่อเสนอเป็นแนวทางแก่ผู้ประกอบการหรือผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับกิจการการท่องเที่ยว โดยสามารถนำไปกำหนดกลยุทธ์ในการให้บริการเพื่อให้ตรงกับความต้องการของนักท่องเที่ยวชาวเกาหลีใต้เพื่อให้นักท่องเที่ยวเกิดความพึงพอใจสูงสุด

บทที่ 3

วิธีการวิจัยและดำเนินงาน

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวเกาหลีใต้ ที่เดินทางมาท่องเที่ยวในประเทศไทย” นั้นเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative data) มีการศึกษาและการดำเนินการวิจัย ซึ่งประกอบด้วยส่วนสำคัญ 5 ส่วน คือ แหล่งที่มาของข้อมูล ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง เครื่องมือหรืออุปกรณ์ที่ใช้ในการวิจัย วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 แหล่งที่มาของข้อมูล

ข้อมูลที่ผู้วิจัยได้นำมาใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้แบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) และ ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data)

1) ข้อมูลปฐมภูมิ ข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากนักท่องเที่ยวชาวเกาหลีใต้ ที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทย โดยใช้การวิจัยเชิงสำรวจ และใช้แบบสอบถามชนิดปลายปิด (Close Ended Questionnaire) และแบบสอบถามชนิดปลายเปิด (Open Ended Questionnaire)

2) ข้อมูลทุติยภูมิ เป็นข้อมูลที่ได้มาจากหนังสือ บทความวารสาร งานวิจัยฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ และจากหน่วยงานราชการที่มีการศึกษาและรวบรวมข้อมูลไว้ เช่น ข้อมูลทางสถิติ รวมถึงการศึกษาค้นคว้าจากห้องสมุด ได้แก่ สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยศิลปากร สำนักหอสมุดจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวเกาหลีใต้ที่เดินทางมาท่องเที่ยวในประเทศไทย” คือ นักท่องเที่ยวชาวเกาหลีใต้ที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทย ในช่วงเวลาเดือน ธันวาคม 2558 – กุมภาพันธ์ 2559 โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยวิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) จำนวน 100 ตัวอย่าง

3.3 เครื่องมือหรืออุปกรณ์ที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ได้ใช้แบบสอบถามซึ่งผู้ทำการวิจัยได้ทำการศึกษาจากเอกสาร ตำรา บทความต่างๆ ที่เกี่ยวข้องทั้งในและต่างประเทศ และนำข้อมูลมาสร้างชุดแบบสอบถามโดยครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัย และนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบความถูกต้องและเหมาะสมของแบบสอบถาม โดยแบบสอบถามได้จัดทำเป็นภาษาไทยเกาหลี มีทั้งหมด 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา สถานภาพ อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน เป็นคำถามแบบมีคำตอบให้เลือกตอบ (Multiple Choices)

ส่วนที่ 2 สอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการเลือกเดินทางมาท่องเที่ยวในประเทศไทยของนักท่องเที่ยว ลักษณะของคำถามเป็นแบบมาตราส่วน (Rating Scale) โดยใช้หลักเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

| ระดับความสำคัญ | ค่าคะแนนเท่ากับ |
|---------------------|-----------------|
| ความสำคัญมากที่สุด | 5 |
| ความสำคัญมาก | 4 |
| ความสำคัญปานกลาง | 3 |
| ความสำคัญน้อย | 2 |
| ความสำคัญน้อยที่สุด | 1 |

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ที่เดินทางมาท่องเที่ยวในประเทศไทย ลักษณะของคำถามเป็นแบบมาตราส่วน (Rating Scale) โดยใช้หลักเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

| ระดับความพึงพอใจ | ค่าคะแนนเท่ากับ |
|----------------------|-----------------|
| ความพึงพอใจมากที่สุด | 5 |
| ความพึงพอใจมาก | 4 |
| ความพึงพอใจปานกลาง | 3 |

ความพึงพอใจน้อย 2

ความพึงพอใจน้อยที่สุด 1

ส่วนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะของนักท่องเที่ยว เป็นคำถามแบบปลายเปิด (Open Ended Questionnaire)

3.4 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บข้อมูลในการศึกษาวิจัยครั้งนี้แบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) และ ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data)

1) ข้อมูลทุติยภูมิ ข้อมูลในส่วนนี้ได้แก่ ข้อมูลที่เกี่ยวกับนักท่องเที่ยว แนวคิด ทฤษฎี ที่มีผู้รวบรวมไว้แล้วจากหนังสือ เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2) ข้อมูลปฐมภูมิ เป็นข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากนักท่องเที่ยวชาวเกาหลีใต้ ที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทย โดยใช้แบบสอบถามจำนวน 100 ชุดโดยให้นักท่องเที่ยวเป็นผู้กรอกแบบสอบถามเองด้วยความสมัครใจ และแจ้งถึงวัตถุประสงค์ของการวิจัยให้ผู้กรอกแบบสอบถามทราบ

โดยมีวิธีการเก็บรวบรวมดังนี้

1. เลือกสถานที่ที่นักท่องเที่ยวชาวเกาหลีนิยมเดินทางไปท่องเที่ยวในแหล่งเที่ยวเที่ยวได้แก่ ถนนข้าวสาร สยามสแควร์ พระบรมมหาราชวัง และลงสำรวจพื้นที่ที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อทราบถึงวิธีการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว ช่วงเวลาที่เหมาะสมแก่การเก็บข้อมูล และค่าใช้จ่ายเบื้องต้น

2. วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวใช้วิธีการสุ่มแบบบังเอิญโดยเลือกกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวตามจำนวนสัดส่วนที่เหมาะสม

3. ช่วงเวลาในการดำเนินการเก็บข้อมูลคือ เดือนธันวาคม 2558 ถึง กุมภาพันธ์ 2559 ในวันเสาร์ อาทิตย์ และวันหยุดนักขัตฤกษ์ ในช่วงเช้าและบ่าย

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการศึกษาวิจัยเรื่องนี้ คือ นำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามจำนวน 100 ชุดมาจัดกระทำในรูปแบบตาราง และวิเคราะห์ด้วยค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ย โดยใช้โปรแกรม Excel

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวเกาหลีที่เดินทางมาท่องเที่ยวในประเทศไทย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อทราบถึงความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวเกาหลีที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทย โดยการรวบรวมข้อมูลได้มาจากกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวเกาหลีจำนวน 100 ตัวอย่าง ในช่วงเดือนธันวาคม 2558 ถึงมีนาคม 2559 และนำข้อมูลมาวิเคราะห์ โดยจำแนกผลออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยวชาวเกาหลี

ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกมาท่องเที่ยวในประเทศไทยของนักท่องเที่ยวเกาหลี

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวเกาหลีที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทยในด้านต่างๆ

4.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยวชาวเกาหลีที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักท่องเที่ยวชาวเกาหลีที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทยจำนวน 100 คน สามารถสรุปผลข้อมูลได้ดังนี้

4.1.1 เพศของนักท่องเที่ยวชาวเกาหลีที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทย

จากการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวเกาหลีจำนวน 100 คน เป็นเพศหญิงจำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 55.0 เพศชายมีจำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 45.0 รายละเอียดดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงเพศของนักท่องเที่ยวชาวเกาหลีที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทย

| เพศ | จำนวน(คน) | ร้อยละ |
|------|-----------|--------|
| ชาย | 45 | 45 |
| หญิง | 55 | 55 |
| รวม | 100 | 100 |

4.1.2 อายุของนักท่องเที่ยวชาวเกาหลีที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทย

จากการศึกษาพบว่า มีนักท่องเที่ยวช่วงอายุ 21-30 ปี มากที่สุดมีจำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 55.0 รองลงมาคือช่วงอายุ 31-40 ปี มีจำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 28.0 และช่วงอายุต่ำกว่า 20 ปี มีจำนวน 12 คนคิดเป็นร้อยละ 12.0 ช่วงอายุ 41-50 ปี มีจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 3.0 และอายุ 50 ปีขึ้นไป มีจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2.0 ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงอายุของนักท่องเที่ยวชาวเกาหลีที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทย

| อายุ | จำนวน(คน) | ร้อยละ |
|---------------|-----------|--------|
| ต่ำกว่า 20 ปี | 12 | 12.0 |
| 21 - 30 ปี | 55 | 55.0 |
| 31 - 40 ปี | 28 | 28.0 |
| 41 - 50 ปี | 3 | 3.0 |
| 50 ปีขึ้นไป | 2 | 2.0 |
| รวม | 100 | 100 |

4.1.3 สถานภาพของนักท่องเที่ยวชาวเกาหลีที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทย

จากการศึกษาพบว่านักท่องเที่ยวชาวเกาหลีจำนวน 100 คน ส่วนใหญ่เป็นนักท่องเที่ยวที่มีสถานภาพโสดจำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 77.0 รองลงมามีสถานภาพสมรสจำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 21.0 และมีสถานภาพหย่าร้างจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2.0 รายละเอียดดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 แสดงสถานภาพของนักท่องเที่ยวชาวเกาหลีที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทย

| สถานภาพ | จำนวน(คน) | ร้อยละ |
|----------|-----------|--------|
| โสด | 77 | 77.0 |
| สมรส | 21 | 21.0 |
| หย่าร้าง | 2 | 2.0 |
| รวม | 100 | 100 |

4.1.4 ระดับการศึกษาของนักท่องเที่ยวชาวเกาหลีที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทย

จากการศึกษาพบว่านักท่องเที่ยวมีการศึกษาในระดับปริญญาตรีมากที่สุดจำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 65.0 รองลงมาในระดับต่ำกว่าปริญญาตรีจำนวน 26 คนคิดเป็นร้อยละ 26.0 ในระดับปริญญาโท 8 คนคิดเป็นร้อยละ 8.0 และในระดับปริญญาเอก 1 คนคิดเป็นร้อยละ 1.0 ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 แสดงระดับการศึกษาของนักท่องเที่ยวชาวเกาหลีที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทย

| ระดับการศึกษา | จำนวน(คน) | ร้อยละ |
|------------------|-----------|--------|
| ต่ำกว่าปริญญาตรี | 26 | 26.0 |
| ปริญญาตรี | 65 | 65.0 |
| ปริญญาโท | 8 | 8.0 |
| ปริญญาเอก | 1 | 1.0 |
| รวม | 100 | 100 |

4.1.5 อาชีพของนักท่องเที่ยวชาวเกาหลีที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทย

จากการศึกษาพบว่านักท่องเที่ยวที่ประกอบอาชีพนักเรียน/นักศึกษามากที่สุด มีจำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 33.0 รองลงมาคือพนักงานบริษัทเอกชน มีจำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 32 และข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจมีจำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 12.0 ธุรกิจส่วนตัว 9 คน คิดเป็นร้อยละ 9.0 สู้ดท้ายคือพ่อบ้าน/แม่บ้าน จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 7.0 อาชีพอื่นๆจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 7.0 รายละเอียดดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 แสดงอาชีพของนักท่องเที่ยวชาวเกาหลีที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทย

| อาชีพ | จำนวน(คน) | ร้อยละ |
|-----------------------|-----------|--------|
| นักเรียน/นักศึกษา | 33 | 33.0 |
| พ่อบ้าน/แม่บ้าน | 7 | 7.0 |
| ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ | 12 | 12.0 |
| พนักงานบริษัทเอกชน | 32 | 32.0 |
| ธุรกิจส่วนตัว | 9 | 9.0 |
| อื่นๆ | 7 | 7.0 |
| รวม | 100 | 100 |

4.1.6 ระดับรายได้ของนักท่องเที่ยวชาวเกาหลีที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทย

จากการศึกษาพบว่านักท่องเที่ยวมีรายได้อยู่ระหว่าง 2,000,001-2,500,000 วอน มากที่สุดมีจำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 33.0 รองลงมาคือรายได้มากกว่า 2,500,000 วอน มีจำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 20.0 รายได้อยู่ระหว่าง 1,500,001-2,000,000 วอนจำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 20.0 และอยู่ระหว่าง 1,000,001 - 1,500,000 วอน จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 17.0 รายได้ต่ำกว่า 1,000,000 วอน น้อยที่สุดมีจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 10.0 รายละเอียดดังตารางที่ 6

ตารางที่ 6 แสดงระดับรายได้ของนักท่องเที่ยวชาวเกาหลีที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทย

| ระดับรายได้ (หน่วย : วอน) | จำนวน(คน) | ร้อยละ |
|----------------------------|-----------|--------|
| ต่ำกว่า 1,000,000 วอน | 10 | 10.0 |
| 1,000,001 - 1,500,000 วอน | 17 | 17.0 |
| 1,500,001-2,000,000 วอน | 20 | 20.0 |
| 2,000,001-2,500,000 วอน | 33 | 33.0 |
| มากกว่า 2,500,000 วอน | 20 | 20.0 |
| รวม | 100 | 100 |

4.2 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกมาท่องเที่ยวในประเทศไทยของนักท่องเที่ยวชาวเกาหลี

การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกมาท่องเที่ยวในประเทศไทยของนักท่องเที่ยวชาวเกาหลี ศึกษาด้วยกัน 10 ปัจจัยคือ ด้านความหลากหลายของสถานที่ท่องเที่ยว ด้านค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยว ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านความมีชื่อเสียง ด้านครอบครัว ด้านเพื่อนหรือคนรู้จัก ด้านอาหารไทย ด้านประเพณี/วัฒนธรรมไทย ด้านสภาพอากาศ ด้านคำแนะนำของเอเจนซี่โดยมีการกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

4.21 – 5.0 หมายถึง มีความสำคัญมากที่สุด

3.41 – 4.20 หมายถึง มีความสำคัญ

2.61 – 3.40 หมายถึง มีความสำคัญปานกลาง

1.81 – 2.60 หมายถึง มีความสำคัญน้อย

1.00 – 1.80 หมายถึง มีความสำคัญน้อยที่สุด

จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการมาท่องเที่ยวในประเทศไทยของนักท่องเที่ยวชาวเกาหลีมากที่สุดคือ ปัจจัยในด้านค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยว มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ 4.51 ปัจจัยด้านความหลากหลายของสถานที่ท่องเที่ยว มีค่าเฉลี่ย 4.42 ปัจจัยด้านอาหารไทย มีค่าเฉลี่ย 4.36 ปัจจัยด้านความมีชื่อเสียง มีค่าเฉลี่ย 4.12 รองลงมาคือปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการมาท่องเที่ยวในประเทศไทยของนักท่องเที่ยวเกาหลีมากที่สุดคือ ปัจจัยด้านประเพณี/วัฒนธรรมไทย มีค่าเฉลี่ย 4.01 ปัจจัยด้านเพื่อนหรือคนรู้จัก มีค่าเฉลี่ย 3.99 ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดมีค่าเฉลี่ย 3.77 ปัจจัยด้านสภาพอากาศ มีค่าเฉลี่ย 3.56 ปัจจัยด้านครอบครัว มีค่าเฉลี่ย 3.5 และอันดับสุดท้ายมีอิทธิพลต่อการมาท่องเที่ยวประเทศไทยของนักท่องเที่ยวเกาหลีปานกลางคือ ปัจจัยด้านคำแนะนำของ Agency มีค่าเฉลี่ย 3.04 และปัจจัยในด้านต่างๆมีอิทธิพลต่อการมาท่องเที่ยวในประเทศไทยของนักท่องเที่ยวเกาหลีในระดับมาก

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ยของปัจจัยหรือเหตุผลที่ทำให้นักท่องเที่ยวชาวเกาหลีเลือกเดินทางมาท่องเที่ยวในประเทศไทย

| ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกมาท่องเที่ยวในประเทศไทยของนักท่องเที่ยว | ระดับความสำคัญ | | | | | | ค่าเฉลี่ย | S.D. | การแปลผล |
|---|----------------|-----|---------|------|------------|-----|-----------|------|-----------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด | รวม | | | |
| 1) ความหลากหลายของสถานที่ท่องเที่ยว | 51 | 40 | 8 | 1 | 0 | 100 | 4.42 | 0.24 | มากที่สุด |
| 2) ค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยว | 56 | 39 | 4 | 1 | 0 | 100 | 4.51 | 0.26 | มากที่สุด |
| 3) การส่งเสริมการตลาด | 25 | 37 | 32 | 4 | 2 | 100 | 3.77 | 0.16 | มาก |
| 4) ความมีชื่อเสียง | 38 | 44 | 11 | 6 | 1 | 100 | 4.12 | 0.20 | มากที่สุด |
| 5) ครอบคลุม | 20 | 28 | 37 | 12 | 3 | 100 | 3.5 | 0.13 | มาก |
| 6) เพื่อนหรือคนรู้จัก | 33 | 38 | 25 | 3 | 1 | 100 | 3.99 | 0.17 | มาก |
| 7) อาหารไทย | 54 | 31 | 12 | 3 | 0 | 100 | 4.36 | 0.23 | มากที่สุด |
| 8) ประเพณี/วัฒนธรรมไทย | 37 | 33 | 25 | 4 | 1 | 100 | 4.01 | 0.17 | มาก |
| 9) สภาพอากาศ | 20 | 34 | 28 | 18 | 0 | 100 | 3.56 | 0.13 | มาก |
| 10) คำแนะนำของ Agency | 13 | 19 | 35 | 25 | 8 | 100 | 3.04 | 0.11 | ปานกลาง |
| รวม | | | | | | | 3.93 | 0.18 | มาก |

4.3 ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวเกาหลีที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทย

การศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวเกาหลีที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทย ผู้ศึกษาได้มีการศึกษาองค์ประกอบทางการท่องเที่ยวที่มีผลต่อความพึงพอใจด้วยกัน 7 ด้านคือ ด้านการคมนาคม ด้านสถานที่ท่องเที่ยว ด้านโรงแรมที่พัก ด้านอาหาร/ร้านอาหาร ด้านความปลอดภัย ด้านกิจกรรม ด้านการจัดบริการ โดยมีการกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

4.21 – 5.0 หมายถึง มีความพอใจมากที่สุด

3.41 – 4.20 หมายถึง มีความพอใจ

2.61 – 3.40 หมายถึง ปานกลาง

1.81 – 2.60 หมายถึง ไม่พอใจ

1.00 – 1.80 หมายถึง ไม่พอใจมาก

4.3.1 ความพึงพอใจด้านคมนาคม

พบว่านักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีความพึงพอใจทางด้านการคมนาคมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.44 แบ่งออกเป็นความสะดวกในการเดินทางท่องเที่ยวมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55 มีป้ายแนะนำในการบอกเส้นทางชัดเจนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53 และสภาพการจราจรมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.24 ตามลำดับ

ตารางที่ 8 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจด้านการคมนาคม

| ด้านการคมนาคม | จำนวน(ร้อยละ) | | | | | ระดับความพึงพอใจ | | | |
|--------------------------------------|---------------|------|---------|---------|------------|------------------|-----------|------|-------|
| | พอใจมาก | พอใจ | ปานกลาง | ไม่พอใจ | ไม่พอใจมาก | รวม | ค่าเฉลี่ย | S.D. | ระดับ |
| ความสะดวกในการเดินทางท่องเที่ยว | 17 | 35 | 34 | 14 | 0 | 100 | 3.55 | 0.15 | มาก |
| มีป้ายแนะนำเส้นทางในการเดินทางชัดเจน | 15 | 37 | 35 | 12 | 1 | 100 | 3.53 | 0.16 | มาก |

| | | | | | | | | | |
|--------------|----|-----|-----|----|---|-----|------|------|---------|
| สภาพการจราจร | 9 | 30 | 40 | 18 | 3 | 100 | 3.24 | 0.15 | ปานกลาง |
| รวม | 41 | 102 | 109 | 44 | 4 | 300 | 3.44 | 0.44 | มาก |

4.3.2 ความพึงพอใจด้านสถานที่ท่องเที่ยว

พบว่านักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีความพึงพอใจทางด้านสถานที่ท่องเที่ยวอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวม 4.18 แบ่งออกเป็นความสวยงามและน่าสนใจของแหล่งท่องเที่ยว มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 ความหลากหลายของแหล่งท่องเที่ยว มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 และความปลอดภัยของสถานที่ท่องเที่ยว มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 ตามลำดับ

ตารางที่ 9 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจด้านสถานที่ท่องเที่ยว

| ปัจจัยด้านสถานที่ท่องเที่ยว | จำนวน(ร้อยละ) | | | | | ระดับความพึงพอใจ | | | |
|--|---------------|------|---------|---------|------------|------------------|-----------|------|-----------|
| | พอใจมาก | พอใจ | ปานกลาง | ไม่พอใจ | ไม่พอใจมาก | รวม | ค่าเฉลี่ย | S.D. | ระดับ |
| ความหลากหลายของแหล่งท่องเที่ยว | 43 | 49 | 8 | 0 | 0 | 100 | 4.35 | 0.24 | มากที่สุด |
| ความสวยงามและน่าสนใจของแหล่งท่องเที่ยว | 57 | 36 | 5 | 2 | 0 | 100 | 4.48 | 0.25 | มากที่สุด |
| ความปลอดภัยของสถานที่ท่องเที่ยว | 14 | 47 | 36 | 3 | 0 | 100 | 3.72 | 0.21 | มาก |
| รวม | 114 | 132 | 49 | 5 | 0 | 300 | 4.18 | 0.61 | มาก |

4.3.3 ความพึงพอใจด้านโรงแรมที่พัก

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจทางด้านที่พักแรมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวม 3.98 แบ่งออกเป็นที่พักแรมมีความเหมาะสมกับราคา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 การบริการภายในที่พักแรม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 และที่พักแรมมีความสะอาด ถูกสุขอนามัย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 ตามลำดับ

ตารางที่ 10 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจด้านที่พักแรม

| ปัจจัยด้านโรงแรมที่พัก | จำนวน(ร้อยละ) | | | | | ระดับความพึงพอใจ | | | |
|-----------------------------------|---------------|------|---------|---------|------------|------------------|-----------|------|-------|
| | พอใจมาก | พอใจ | ปานกลาง | ไม่พอใจ | ไม่พอใจมาก | รวม | ค่าเฉลี่ย | S.D. | ระดับ |
| ที่พักแรมมีความสะอาด ถูกสุขอนามัย | 20 | 54 | 25 | 1 | 0 | 100 | 3.93 | 0.21 | มาก |
| ที่พักแรมมีความเหมาะสมกับราคา | 23 | 58 | 18 | 1 | 0 | 100 | 4.03 | 0.22 | มาก |
| การบริการภายในที่พักแรม | 24 | 49 | 27 | 0 | 0 | 100 | 3.97 | 0.19 | มาก |
| รวม | 67 | 161 | 70 | 2 | 0 | 300 | 3.98 | 0.62 | มาก |

4.3.4 ความพึงพอใจด้านอาหาร/ร้านอาหาร

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจทางด้านอาหาร/ร้านอาหารอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยรวม 4.48 แบ่งออกเป็นอาหารและเครื่องดื่มเหมาะสมกับราคา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.5 รสชาติของอาหารและเครื่องดื่ม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 ตามลำดับ

ตารางที่ 11 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจด้านอาหาร/ร้านอาหาร

| ปัจจัยด้านอาหาร/ ร้านอาหาร | จำนวน(ร้อยละ) | | | | | ระดับความพึงพอใจ | | | |
|---------------------------------------|---------------|----------|-------------|-------------|---------------------|------------------|---------------|------|---------------|
| | พอใจ มาก | พอ ใจ | ปาน กลาง | ไม่ พอใจ | ไม่ พอใจ จมาก | รวม | ค่า เฉลี่ย | S.D. | ระดับ |
| อาหารและเครื่องดื่ม เหมาะสมกับราคา | 61 | 29 | 9 | 1 | 0 | 100 | 4.5 | 0.26 | มาก ที่สุด |
| รสชาติของอาหาร และเครื่องดื่ม | 55 | 37 | 7 | 1 | 0 | 100 | 4.46 | 0.25 | มาก ที่สุด |
| รวม | 116 | 66 | 16 | 2 | 0 | 200 | 4.48 | 0.50 | มาก ที่สุด |

4.3.5 ความพึงพอใจด้านความปลอดภัย

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจทางด้านความปลอดภัยอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวม 3.66 แบ่งออกเป็นความปลอดภัยขณะเดินทางท่องเที่ยว มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 ความปลอดภัยในการใช้พาหนะ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46 ตามลำดับ

ตารางที่ 12 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจด้านความปลอดภัย

| ปัจจัยด้านความ ปลอดภัย | จำนวน(ร้อยละ) | | | | | ระดับความพึงพอใจ | | | |
|-------------------------------------|---------------|----------|-------------|-------------|--------------------|------------------|---------------|------|-------|
| | พอใจ มาก | พอ ใจ | ปาน กลาง | ไม่ พอใจ | ไม่ พอใจ มาก | รวม | ค่า เฉลี่ย | S.D. | ระดับ |
| ความปลอดภัยขณะ เดินทางท่องเที่ยว | 25 | 37 | 36 | 2 | 0 | 100 | 3.85 | 0.18 | มาก |
| ความปลอดภัยใน การใช้พาหนะ | 10 | 37 | 42 | 11 | 0 | 100 | 3.46 | 0.18 | มาก |
| รวม | 35 | 74 | 78 | 13 | 0 | 200 | 3.66 | 0.35 | มาก |

4.3.6 ความพึงพอใจด้านกิจกรรม/บริการนำเที่ยว

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจทางด้านกิจกรรม/บริการนำเที่ยวอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวม 3.44 แบ่งออกเป็นการบริการของผู้ประกอบการนำเที่ยว มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47 ราคาค่าบริการของบริษัทนำเที่ยว มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.41 ตามลำดับ

ตารางที่ 13 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจด้านกิจกรรม/บริการนำเที่ยว

| ปัจจัยด้านกิจกรรม/ บริการนำเที่ยว | จำนวน(ร้อยละ) | | | | | ระดับความพึงพอใจ | | | |
|--------------------------------------|---------------|----------|-------------|-------------|--------------------|------------------|---------------|------|-------|
| | พอใจ มาก | พอ ใจ | ปาน กลาง | ไม่ พอใจ | ไม่ พอใจ มาก | รวม | ค่า เฉลี่ย | S.D. | ระดับ |
| การบริการของ ผู้ประกอบการนำเที่ยว | 15 | 26 | 50 | 9 | 0 | 100 | 3.47 | 0.19 | มาก |
| ราคาค่าบริการของ บริษัทนำเที่ยว | 12 | 26 | 53 | 9 | 0 | 100 | 3.41 | 0.21 | มาก |
| รวม | 27 | 52 | 103 | 18 | 0 | 200 | 3.44 | 0.40 | มาก |

4.3.7 ความพึงพอใจด้านการจัดการบริการด้านอื่นๆ

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจทางด้านอื่นๆอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวม 3.45 แบ่งออกเป็นการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46 ระบบโทรคมนาคม/การสื่อสาร/อินเทอร์เน็ต มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43 ตามลำดับ

ตารางที่ 14 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจด้านอื่นๆ

| ปัจจัยด้านการ จัดบริการด้าน อื่นๆ | จำนวน(ร้อยละ) | | | | | ระดับความพึงพอใจ | | | |
|---|---------------|----------|-------------|-------------|--------------------|------------------|---------------|------|-------|
| | พอใจ มาก | พอ ใจ | ปาน กลาง | ไม่ พอใจ | ไม่ พอใจ มาก | รวม ม | ค่า เฉลี่ย | S.D. | ระดับ |
| ระบบโทรคมนาคม/ การสื่อสาร/ อินเทอร์เน็ต | 12 | 31 | 45 | 12 | 0 | 100 | 3.43 | 0.18 | มาก |
| การให้บริการของ เจ้าหน้าที่ | 12 | 30 | 50 | 8 | 0 | 100 | 3.46 | 0.20 | มาก |
| รวม | 24 | 61 | 95 | 20 | 0 | 200 | 3.45 | 0.38 | มาก |

4.3.8 สรุปความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวเกาหลีที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทยในด้านต่างๆ

จากผลการศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวเกาหลีที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทยพบว่า นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจด้านการคมนาคมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.44 มีความพึงพอใจด้านสถานที่ท่องเที่ยวในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 มีความพึงพอใจด้านโรงแรมที่พักในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 มีความพึงพอใจด้านอาหาร/ร้านอาหารในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 มีความพึงพอใจด้านความปลอดภัยอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 มีความพึงพอใจด้านกิจกรรม/บริการนำเที่ยวอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.44 มีความพึงพอใจด้านการจัดบริการด้านอื่นๆในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45 และจัดเรียงตามอันดับความพึงพอใจดังตารางที่ 15

ด้านอาหาร/ร้านอาหารมีความพึงพอใจทางด้านอาหารอยู่ในระดับมากที่สุดเป็นอันดับหนึ่ง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 รองลงมาคือด้านสถานที่ท่องเที่ยว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 และมีความพึงพอใจด้านโรงแรมที่พักอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 ความพึงพอใจด้านความปลอดภัยอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 ความพึงพอใจด้านบริการอื่นๆอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45 ความพึงพอใจด้านการคมนาคมและด้านบริการนำเที่ยวอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.44 ดังตารางที่ 16

ตารางที่ 15 สรุปความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวเกาหลีที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทย
ในด้านต่างๆ

| ความพึงพอใจด้านต่างๆ | ระดับความพึงพอใจ | | |
|----------------------------|------------------|------|-----------|
| | ค่าเฉลี่ย | S.D. | ระดับ |
| ด้านการคมนาคม | 3.44 | 0.44 | มาก |
| ด้านสถานที่ท่องเที่ยว | 4.18 | 0.61 | มาก |
| ด้านที่โรงแรมที่พัก | 3.98 | 0.62 | มาก |
| ด้านอาหาร/ร้านอาหาร | 4.48 | 0.5 | มากที่สุด |
| ด้านความปลอดภัย | 3.66 | 0.35 | มาก |
| ด้านกิจกรรม/บริการนำเที่ยว | 3.44 | 0.4 | มาก |
| ด้านการจัดบริการด้านอื่นๆ | 3.45 | 0.42 | มาก |
| รวม | 3.8 | 0.42 | มาก |

ตารางสรุปที่ 16 อันดับ ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวด้านต่างๆ

| อันดับ | นักท่องเที่ยว | | ระดับความพึงพอใจ |
|--------|----------------------------|-----------|------------------|
| | ความพึงพอใจ | ค่าเฉลี่ย | |
| 1 | ด้านอาหาร/ร้านอาหาร | 4.48 | มากที่สุด |
| 2 | ด้านสถานที่ท่องเที่ยว | 4.18 | มาก |
| 3 | ด้านที่โรงแรมที่พัก | 3.98 | มาก |
| 4 | ด้านความปลอดภัย | 3.66 | มาก |
| 5 | ด้านการจัดบริการด้านอื่นๆ | 3.45 | มาก |
| 6 | ด้านการคมนาคม | 3.44 | มาก |
| | ด้านกิจกรรม/บริการนำเที่ยว | | |

บทที่ 5

บทสรุปและข้อเสนอแนะ

ในการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวเกาหลีที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทยในครั้งนี้ เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการมาท่องเที่ยวในประเทศไทยของนักท่องเที่ยวชาวเกาหลีและปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวเกาหลี โดยได้ศึกษาจากนักท่องเที่ยวเกาหลีกลุ่มตัวอย่างจำนวน 100 ตัวอย่าง โดยการใช้แบบสอบถามในช่วงเดือนธันวาคม 2558 ถึงมีนาคม 2559 ซึ่งมีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากสถานที่ต่างๆ เช่น ถนนข้าวสาร โคเรียนทาวน์ วัดพระแก้ว และนำข้อมูลที่ได้อามาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมทางคอมพิวเตอร์ และสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และนำเสนอในรูปแบบตารางและความเรียง สามารถสรุปผลการศึกษาดังนี้

5.1 ข้อมูลทั่วไปนักท่องเที่ยวชาวเกาหลีที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทย

- 1) เพศ ผลการวิจัยพบว่า นักท่องเที่ยวเกาหลีจำนวน 100 คน เป็นเพศหญิงจำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 55.0 เพศชายมีจำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 45.0
- 2) อายุ ผลการวิจัยพบว่า มีนักท่องเที่ยวช่วงอายุ 21-30 ปี มากที่สุดมีจำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 55.0 รองลงมาคือช่วงอายุ 31-40 ปี มีจำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 28.0 และช่วงอายุ ต่ำกว่า 20 ปี มีจำนวน 12 คนคิดเป็นร้อยละ 12.0 ช่วงอายุ 41-50 ปี มีจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 3.0 และอายุ 50 ปีขึ้นไป มีจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2.0 ตามลำดับ
- 3) สถานภาพ ผลการวิจัยพบว่านักท่องเที่ยวชาวเกาหลีจำนวน 100 คน ส่วนใหญ่เป็นนักท่องเที่ยวที่มีสถานภาพโสดจำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 77.0 รองลงมามีสถานภาพสมรสจำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 21.0 และมีสถานภาพหย่าร้างจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2.0
- 4) ระดับการศึกษา ผลการวิจัยพบว่านักท่องเที่ยวมีการศึกษาในระดับปริญญาตรีมากที่สุดจำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 65.0 รองลงมาในระดับต่ำกว่าปริญญาตรีจำนวน 26 คนคิดเป็นร้อยละ

26.0 ในระดับปริญญาโท 8 คนคิดเป็นร้อยละ 8.0 และในระดับปริญญาเอก 1 คนคิดเป็นร้อยละ 1.0 ตามลำดับ

5) อาชีพ ผลการวิจัยพบว่านักท่องเที่ยวที่ประกอบอาชีพนักเรียน/นักศึกษามากที่สุด มีจำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 33.0 รองลงมาคือพนักงานบริษัทเอกชน มีจำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 32 และข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจมีจำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 12.0 ธุรกิจส่วนตัว 9 คน คิดเป็นร้อยละ 9.0 สุดท้ายคือพ่อบ้าน/แม่บ้าน จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 7.0 อาชีพอื่นๆจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 7.0

6) รายได้ ผลการวิจัยพบว่านักท่องเที่ยวมีรายได้อยู่ระหว่าง 2,000,001-2,500,000 วอน มากที่สุดมีจำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 33.0 รองลงมาคือรายได้มากกว่า 2,500,000 วอน มีจำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 20.0 รายได้อยู่ระหว่าง 1,500,001-2,000,000 วอนจำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 20.0 และอยู่ระหว่าง 1,000,001 - 1,500,000 วอน จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 17.0 รายได้ต่ำกว่า 1,000,000 วอน น้อยที่สุดมีจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 10.0

5.2 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกมาท่องเที่ยวในประเทศไทยของนักท่องเที่ยวเกาหลี

ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการมาท่องเที่ยวในประเทศไทยของนักท่องเที่ยวเกาหลีมากที่สุดคือ ปัจจัยในด้านค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยว มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ 4.51 ปัจจัยด้านความหลากหลายของสถานที่ท่องเที่ยว มีค่าเฉลี่ย 4.42 ปัจจัยด้านอาหารไทย มีค่าเฉลี่ย 4.36 ปัจจัยด้านความมีชื่อเสียง มีค่าเฉลี่ย 4.12 รองลงมาคือปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการมาท่องเที่ยวในประเทศไทยของนักท่องเที่ยวเกาหลีมากที่สุดคือ ปัจจัยด้านประเพณี/วัฒนธรรมไทย มีค่าเฉลี่ย 4.01 ปัจจัยด้านเพื่อนหรือคนรู้จัก มีค่าเฉลี่ย 3.99 ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดมีค่าเฉลี่ย 3.77 ปัจจัยด้านสภาพอากาศ มีค่าเฉลี่ย 3.56 ปัจจัยด้านครอบครัว มีค่าเฉลี่ย 3.5 และอันดับสุดท้ายมีอิทธิพลต่อการมาท่องเที่ยวในประเทศไทยของนักท่องเที่ยวเกาหลีปานกลางคือ ปัจจัยด้านคำแนะนำของ Agency มีค่าเฉลี่ย 3.04 และปัจจัยในด้านต่างๆมีอิทธิพลต่อการมาท่องเที่ยวในประเทศไทยของนักท่องเที่ยวเกาหลีในระดับมาก

5.3 ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวเกาหลีที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทย

1) ความพึงพอใจด้านคมนาคม ผลการวิจัยพบว่านักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีความพึงพอใจทางด้านการคมนาคมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.44 แบ่งออกเป็นความสะดวกในการเดินทางท่องเที่ยวมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55 มีป้ายแนะนำในการบอกเส้นทางชัดเจนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53 และสภาพการจราจรมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.24

2) ความพึงพอใจด้านสถานที่ท่องเที่ยว ผลการวิจัยพบว่านักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีความพึงพอใจทางด้านสถานที่ท่องเที่ยวอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวม 4.18 แบ่งออกเป็นความสวยงามและน่าสนใจของแหล่งท่องเที่ยว มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 ความหลากหลายของแหล่งท่องเที่ยว มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 และความปลอดภัยของสถานที่ท่องเที่ยว มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72

3) ความพึงพอใจด้านโรงแรมที่พัก ผลการวิจัยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจทางด้านที่พักอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวม 3.98 แบ่งออกเป็นที่พักมีความเหมาะสมกับราคา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 การบริการภายในที่พัก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 และที่พักมีความสะอาด ถูกสุขอนามัย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93

4) ความพึงพอใจด้านอาหาร/ร้านอาหาร ผลการวิจัยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจทางด้านอาหาร/ร้านอาหารอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยรวม 4.48 แบ่งออกเป็นอาหารและเครื่องดื่มเหมาะสมกับราคา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.5 รสชาติของอาหารและเครื่องดื่ม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46

5) ความพึงพอใจด้านความปลอดภัย ผลการวิจัยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจทางด้านความปลอดภัยอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวม 3.66 แบ่งออกเป็นความ

ปลอดภัยขณะเดินทางท่องเที่ยว มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 ความปลอดภัยในการใช้พาหนะ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46

6) ความพึงพอใจด้านกิจกรรม/บริการนำเที่ยว ผลการวิจัยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจทางด้านกิจกรรม/บริการนำเที่ยวอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวม 3.44 แบ่งออกเป็นการบริการของผู้ประกอบการนำเที่ยว มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47 ราคาบริการของบริษัทนำเที่ยว มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.41

7) ความพึงพอใจด้านการจัดการบริการด้านอื่นๆ ผลการวิจัยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจทางด้านอื่นๆอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวม 3.45 แบ่งออกเป็นการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46 ระบบโทรคมนาคม/การสื่อสาร/อินเทอร์เน็ต มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43

5.4 อภิปรายผลการศึกษา

การศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวเกาหลีที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทย สามารถนำมาอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้คือ เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกมาท่องเที่ยวในประเทศไทยของนักท่องเที่ยวชาวเกาหลีได้และ เพื่อศึกษาความพึงพอใจและความคิดเห็น ของนักท่องเที่ยวชาวเกาหลีที่ได้เดินทางมาท่องเที่ยวในประเทศไทย ดังต่อไปนี้

5.4.1 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกมาท่องเที่ยวในประเทศไทยของนักท่องเที่ยวชาวเกาหลีได้มีดังนี้

1) ปัจจัยด้านความหลากหลายของสถานที่ท่องเที่ยว แหล่งท่องเที่ยวในที่นี้คือประเทศไทย ซึ่งมี 77 จังหวัดและมีความหลากหลายทางแหล่งท่องเที่ยว ทั้งแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ แหล่งท่องเที่ยวทางศาสนา แหล่งท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรม ซึ่งแหล่งท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวเกาหลีนิยมเดินทางมาเที่ยวเมื่อมาประเทศไทยคือ พัทยา กรุงเทพมหานคร ภูเก็ต เชียงใหม่ เป็นต้น มีผลต่อการตัดสินใจอยู่ในระดับมากที่สุด ดังนั้นปัจจัยทางด้านสถานที่ท่องเที่ยวจึงเป็นเหตุผลหนึ่งที่นักท่องเที่ยวชาวเกาหลีใช้ในการตัดสินใจเลือกมาท่องเที่ยวในประเทศไทย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ น้ำฝน จันทร์นวล (2556) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของนักท่องเที่ยว

ชาวจีนที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทย ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยด้านแหล่งท่องเที่ยวมีผลต่อการตัดสินใจระดับมาก

2) ปัจจัยด้านค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยว ค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยวในประเทศไทยมีผลต่อการตัดสินใจเลือกมาท่องเที่ยวในประเทศไทยของนักท่องเที่ยวชาวเกาหลีในระดับมากที่สุด เนื่องจากประเทศไทยมีค่าครองชีพต่ำกว่าเมื่อเทียบกับค่าครองชีพของประเทศเกาหลี รวมถึงค่าที่พักต่างๆก็มีหลายระดับราคา จึงทำให้ค่าใช้จ่ายในการเดินทางท่องเที่ยวไม่สูงนัก ดังนั้นจึงเป็นเหตุผลหนึ่งในการตัดสินใจเลือกมาท่องเที่ยวในประเทศไทยของนักท่องเที่ยวชาวเกาหลี ซึ่งสอดคล้องกับ อัญญพัชร โชติวชิระพงศ์ (2556) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกมาท่องเที่ยวในประเทศไทยของนักท่องเที่ยวชาวอเมริกันพบว่า ปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกมาท่องเที่ยวในประเทศไทยมากที่สุดคือ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านสินค้า ราคา ช่องทางการจัดจำหน่าย ส่งเสริมการตลาด บุคคล และกระบวนการให้บริการ

3) ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ในที่นี้คือการส่งเสริมหรือประชาสัมพันธ์เพื่อให้นักท่องเที่ยวได้รู้จักประเทศไทยหรือสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆในประเทศไทย มีผลต่อการตัดสินใจเลือกมาท่องเที่ยวในประเทศไทยของนักท่องเที่ยวชาวเกาหลีอยู่ในระดับมาก จะเห็นได้ว่าในปีค.ศ. 2009 การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.) ได้มีการรุกตลาดนักท่องเที่ยวชาวเกาหลีโดยการให้นิซคุน หรเวชกุล นักร้องวัยรุ่นคนไทยที่เป็นที่นิยมในประเทศเกาหลีเป็นตัวแทนในการโฆษณาการท่องเที่ยวไทยผ่านสื่อโทรทัศน์ซึ่งได้รับความสนใจเป็นอย่างมาก

4) ปัจจัยด้านความมีชื่อเสียง ความมีชื่อเสียงของประเทศไทยมีผลต่อการตัดสินใจเลือกมาท่องเที่ยวในประเทศไทยของนักท่องเที่ยวชาวเกาหลีในระดับมากที่สุด เนื่องจากประเทศไทยมีสถานที่ท่องเที่ยวที่หลากหลายโดยเฉพาะสถานที่ท่องเที่ยวทางธรรมชาติที่มีชื่อเสียงมากเช่น ภูเขา ภูเขาไฟ ภูเขา เชียงใหม่ ซึ่งเป็นสิ่งที่ดึงดูดความสนใจของนักท่องเที่ยวชาวเกาหลี

5) ปัจจัยด้านครอบครัว มีผลต่อการตัดสินใจเลือกมาท่องเที่ยวในประเทศไทยของนักท่องเที่ยวชาวเกาหลีในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีลักษณะพฤติกรรมผู้บริโภคของคอตลีย์ (2540) ที่กล่าวว่า ปัจจัยสังคมที่เกี่ยวข้องในชีวิตประจำวันมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมผู้บริโภคของผู้บริโภค เช่นเดียวกับการเดินทางมาท่องเที่ยวในประเทศไทยของนักท่องเที่ยวชาวเกาหลีพบว่า

เพื่อนสนิท ญาติ กลุ่มคนรู้จัก หรือคนในครอบครัวมีอิทธิพลต่อความคิดและการบริโภค ซึ่งอาจกล่าวได้ว่าการประชาสัมพันธ์หรือคำบอกกล่าวเชิญชวนให้มาท่องเที่ยวยังประเทศไทยของกลุ่มเพื่อนสนิท ญาติ กลุ่มคนรู้จักหรือครอบครัวนั้นเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้นักท่องเที่ยวชาวเกาหลีเดินทางมาท่องเที่ยวยังประเทศไทย

6) ปัจจัยด้านเพื่อนหรือคนรู้จัก มีผลต่อการตัดสินใจเลือกมาท่องเที่ยวในประเทศไทยของนักท่องเที่ยวชาวเกาหลีในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีลักษณะพฤติกรรมผู้บริโภคของคอตลีย์ (2540) ที่กล่าวว่า ปัจจัยสังคมที่เกี่ยวข้องในชีวิตประจำวันมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการบริโภคของผู้บริโภค เช่นเดียวกับการเดินทางมาท่องเที่ยวในประเทศไทยของนักท่องเที่ยวชาวเกาหลีพบว่าเพื่อนสนิท ญาติ กลุ่มคนรู้จัก หรือคนในครอบครัวมีอิทธิพลต่อความคิดและการบริโภค ซึ่งอาจกล่าวได้ว่าการประชาสัมพันธ์หรือคำบอกกล่าวเชิญชวนให้มาท่องเที่ยวยังประเทศไทยของกลุ่มเพื่อนสนิท ญาติ กลุ่มคนรู้จักหรือครอบครัวนั้นเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้นักท่องเที่ยวชาวเกาหลีเดินทางมาท่องเที่ยวยังประเทศไทย

7) ปัจจัยด้านอาหาร/ร้านอาหาร มีผลต่อการตัดสินใจเลือกมาท่องเที่ยวในประเทศไทยของนักท่องเที่ยวชาวเกาหลีในระดับมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ แสงเดือน รตินทร(2555) ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยผลักดันและปัจจัยดึงดูดที่มีผลต่อนักท่องเที่ยวชาวจีนในการตัดสินใจเลือกมาท่องเที่ยวในประเทศไทย โดยผลการวิจัยพบว่าปัจจัยดึงดูดที่มีอิทธิพลต่อนักท่องเที่ยวชาวจีนในการเลือกมาท่องเที่ยวในประเทศไทย คือ อาหารไทย วัฒนธรรมไทย ความงดงามของธรรมชาติ ทะเล และชายหาดที่สวยงาม และความพร้อมของข้อมูลการท่องเที่ยว ตามลำดับ

8) ปัจจัยด้านประเพณี/วัฒนธรรม มีผลต่อการตัดสินใจเลือกมาท่องเที่ยวในประเทศไทยของนักท่องเที่ยวชาวเกาหลีในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับการการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (2555) พบว่าปัจจัยสำคัญที่ดึงดูดให้นักท่องเที่ยวเดินทางมาประเทศไทยนอกจากความมีมิตรไมตรีของคนไทยก็คือ ความหลากหลายของสถานที่ท่องเที่ยว วิถีชีวิต และความน่าสนใจของวัฒนธรรมไทย

9) ปัจจัยด้านสภาพอากาศ มีผลต่อการตัดสินใจเลือกมาท่องเที่ยวในประเทศไทยของนักท่องเที่ยวชาวเกาหลีในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับ สายฝน ขวนแหล (2548) พบว่าปัจจัยจูงใจ

นักท่องเที่ยวคือ ความอุดมสมบูรณ์และความงามของทรัพยากรธรรมชาติ สภาพอากาศและทำเลที่ตั้ง

10) ปัจจัยด้านคำแนะนำของเอเจนซี่ มีผลต่อการตัดสินใจเลือกมาท่องเที่ยวในประเทศไทย ของนักท่องเที่ยวชาวเกาหลีในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับ มิ่งสรรพ ขาวสอาดและคณะ (2553) พบว่านักท่องเที่ยวชาว จีนส่วนใหญ่นิยมเดินทางกับบริษัทนำเที่ยวและเริ่มมีการหันมาท่องเที่ยวแบบไปคนเดียวมากกว่าการท่องเที่ยวเป็นหมู่คณะ มีการใช้จ่ายเพื่อการท่องเที่ยวสูงขึ้น ค้นหาข้อมูลการท่องเที่ยวจากนิตยสารการท่องเที่ยวและสื่ออินเทอร์เน็ต ชื่นชอบแหล่งท่องเที่ยวทางทะเลและวิถีความเป็นไทย สถานที่ท่องเที่ยวยอดนิยม คือ กรุงเทพมหานคร พัทยาและภูเก็ต

5.4.2 ความพึงพอใจและความคิดเห็น ของนักท่องเที่ยวชาวเกาหลีใต้ที่เดินทางมาท่องเที่ยวในประเทศไทย

1) ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวเกาหลีใต้ที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทย ในด้านการคมนาคม พบว่านักท่องเที่ยวชาวเกาหลีมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ความสะดวกในการเดินทางท่องเที่ยวมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มีป้ายแนะนำในการบอกเส้นทางชัดเจนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และสภาพการจราจรมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับ จุฑาทิพย์ นิลงาม (2555) ที่ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยวไทย พบว่านักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อองค์ประกอบของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวด้านการคมนาคมขนส่งในระดับมาก ซึ่งปัจจัยด้านการคมนาคมขนส่งถือเป็นปัจจัยหลักในการเดินทางท่องเที่ยว เพราะหากมีการคมนาคมที่สะดวกสบายนักท่องเที่ยวก็จะสามารถเดินทางไปยังสถานที่ต่างๆ ได้หลากหลายและสามารถใช้เวลาท่องเที่ยวในแต่ละสถานที่ได้อย่างเต็มที่

2) ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวเกาหลีใต้ที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทย ในด้านสถานที่ท่องเที่ยว พบว่านักท่องเที่ยวชาวเกาหลีส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ความสวยงามและน่าสนใจของแหล่งท่องเที่ยว มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ความหลากหลายของแหล่งท่องเที่ยว มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และ

ความปลอดภัยของสถานที่ท่องเที่ยว มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับ ชัชชัย สุจริต (2550) กล่าวว่าประเทศไทยถือได้ว่าเป็น กลุ่มประเทศในภูมิภาคเอเชียที่มีกลุ่มสินค้า หลักทางการท่องเที่ยวที่มากมายและสวยงาม ประเทศหนึ่งโดยอาจแบ่งออกเป็น 4 Cluster คือ Cluster 1 เป็นกลุ่มสินค้าการท่องเที่ยว ประเภท หาดทราย ชายทะเล โดยมีจังหวัด เป้าหมายคือ พัทยา ภูเก็ต พังงา กระบี่ สมุย หัวหินชะอำ เป็นต้น Cluster 2 เป็นกลุ่ม สินค้าทางการท่องเที่ยวประเภทอุทยานธรรมชาติ ป่าเขา โดยมีจังหวัดเป้าหมายคือ เชียงใหม่ กาญจนบุรี เพชรบุรี เป็นต้น Cluster 3 เป็นกลุ่มสินค้าทางการท่องเที่ยวประเภท ประวัติศาสตร์ วัฒนธรรม โดยมีจังหวัด เป้าหมายคือ กรุงเทพฯ เชียงใหม่ เชียงราย สุโขทัย กาญจนบุรี เป็นต้น Cluster 4 เป็น กลุ่มสินค้าการท่องเที่ยว ประเภทความสนใจ เฉพาะ ได้แก่ ช้อปปิ้ง อาหาร กีฬา และอื่นๆ อีกทั้งยังมีที่พักแรมหลากหลาย สไตล์ให้เลือก ตามความพอใจอีกด้วย

3) ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวเกาหลีที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทย ในด้าน โรงแรมที่พัก พบว่านักท่องเที่ยวชาวเกาหลีส่วนใหญ่มีความพึงพอใจทางด้านที่พักแรมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ที่พักแรมมีความเหมาะสมกับราคา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก การบริการภายในที่พักแรม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และที่พักแรมมีความสะอาด ถูกสุขอนามัย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับ จุฑาทิพย์ นิลงาม (2555) ที่ทำการศึกษารื่องความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยวไทย พบว่านักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อองค์ประกอบของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวด้านที่พักแรมในระดับมาก

4) ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวเกาหลีที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทยในด้านอาหาร/ร้านอาหาร พบว่านักท่องเที่ยวชาวเกาหลีส่วนใหญ่มีความพึงพอใจทางด้านอาหาร/ร้านอาหารอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อาหารและเครื่องดื่มเหมาะสมกับราคา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รสชาติของอาหารและเครื่องดื่ม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เนื่องจากอาหารไทยเป็นที่ยอมรับในระดับนานาชาติ เพราะมีเมนูอาหารที่หลากหลาย อาหารไทยที่คนเกาหลีรู้จักกันดีก็เช่น ต้มยำกุ้ง ผัดไท ปูผัดผงกะหรี่ ส่วนผลไม้ตาม

ฤดูกาลก็มีให้เลือกชิมหลายหลายตามฤดูกาล ซึ่งถือเป็นจุดเด่นของการท่องเที่ยวไทยอีกอย่างหนึ่ง สอดคล้องกับ แสงเดือน รติณธร (2555) พบว่าอันดับแรกของปัจจัยดึงดูดที่ทำให้นักท่องเที่ยวชาวจีนตัดสินใจเลือกมาท่องเที่ยวในประเทศไทยคือ อาหารไทย และกวิน วงศ์ลีดี (2554) พบว่า ภาพพจน์ของประเทศไทยในสายตาของนักท่องเที่ยวชาวอเมริกัน สามอันดับแรก คืออาหารไทย วัฒนธรรมไทย และชายหาดไทย

5) ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวเกาหลีที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทยในด้านความปลอดภัย พบว่านักท่องเที่ยวชาวเกาหลีส่วนใหญ่มีความพึงพอใจทางด้านความปลอดภัยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าความปลอดภัยขณะเดินทางท่องเที่ยว มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ความปลอดภัยในการใช้พาหนะ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับนโยบายการปฏิบัติงานของกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว (2549) กล่าวว่่านโยบายการปฏิบัติงานเพื่อให้การปฏิบัติงานรักษาความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวของตำรวจท่องเที่ยวบังเกิดผล และเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของหน่วยงานและมีประสิทธิภาพ ซึ่งมี 7 ด้าน ซึ่ง 1 ใน 7 ด้านคือ ด้านความปลอดภัยใน ชีวิตและทรัพย์สินของนัก ท่องเที่ยวโดยการจัดระบบรักษาความปลอดภัย โดยเฉพาะสายตรวจออก ปฏิบัติหน้าที่ในแหล่งท่องเที่ยวต่างๆ ที่สำคัญ โดยเน้นการปรากฏกายของเจ้าหน้าที่ตำรวจและยังสร้าง ความเชื่อมั่น ด้านความปลอดภัยให้นักท่องเที่ยวมั่นใจในการมาท่องเที่ยวในประเทศไทยมากยิ่งขึ้น

6) ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวเกาหลีที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทย ในด้านกิจกรรม/บริการนำเที่ยว พบว่านักท่องเที่ยวชาวเกาหลีส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านกิจกรรม/บริการนำเที่ยวอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า การบริการของผู้ประกอบการนำเที่ยว มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ราคาค่าบริการของบริษัทนำเที่ยว มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากซึ่งสอดคล้องกับจุฑาทิพย์ นิลงาม (2555) ที่ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยวไทย พบว่าขัดแย้งกับ กวิน วงศ์ลีดี (2554) พบว่าคำแนะนำของบริษัททัวร์และตัวแทนการท่องเที่ยวมีผลต่อความเชื่อถือและการตัดสินใจของ

นักท่องเที่ยวชาวอเมริกันน้อยมาก ภาพพจน์เมื่อพูดถึงประเทศไทยนักท่องเที่ยวชาวอเมริกันส่วนใหญ่นึกถึง อาหารไทย วัฒนธรรมไทย และชายหาด เป็นสามอันดับแรก

7) ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวเกาหลีที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทย ในด้านการจัดการบริการด้านอื่นๆ พบว่านักท่องเที่ยวชาวเกาหลีส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านการจัดการบริการด้านอื่นๆอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า การให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ระบบโทรคมนาคม/การสื่อสาร/อินเทอร์เน็ต มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับอรุณี อินทรไพโรจน์ (2551) ได้กล่าวถึงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT) และธุรกิจอิเล็กทรอนิกส์ (e-Business) ส่งผลกระทบต่ออุตสาหกรรมท่องเที่ยวในหลายด้าน เช่น การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างขององค์กร กระบวนการดำเนินธุรกิจ การทำงานภายใน การเปลี่ยนแปลงบทบาททางธุรกิจ ความสัมพันธ์กับลูกค้าและผู้ขาย เปลี่ยนแปลงการนำเสนอสินค้าและบริการ รวมทั้งเปลี่ยนแปลงการจ้างงาน การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างขององค์กร การพัฒนาด้านอินเทอร์เน็ตก่อให้เกิดการปฏิวัติโครงสร้างของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและมีผลกระทบต่อตัวกลางการท่องเที่ยวโดยตรง เพราะผู้จัดหาสินค้าบริการท่องเที่ยวสามารถขายตรงไปยังผู้บริโภค ตัวกลางที่เชื่อมโยงระหว่างผู้บริโภคและผู้จัดหาต้องเผชิญกับปัญหาการตัดตัวกลางหรือถูกทดแทนด้วยตัวกลางออนไลน์ และสอดคล้องกับชนิตวีปียา แสงเย็นพันธุ์ (2554) ศึกษาเรื่องผลของข้อมูลจากสื่อออนไลน์ที่มีต่อการตัดสินใจท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาผลของข้อมูลจากสื่อออนไลน์ที่มีต่อการตัดสินใจท่องเที่ยวและเพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้ข้อมูลจากสื่อออนไลน์ในการตัดสินใจท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทย ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้สื่อออนไลน์เพื่อค้นหาข้อมูลแหล่งท่องเที่ยว แสวงหาข้อมูลการท่องเที่ยวก็ต่อเมื่อมีแผนที่จะเดินทางท่องเที่ยว ใช้ Search Engine ในการค้นหาและเข้าถึงข้อมูล เข้าชมข้อมูลเกี่ยวกับปริวิความคิดเห็นของผู้ที่เคยใช้บริการและเลือกใช้ข้อมูลจากสื่อออนไลน์เนื่องจากความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูลจากสื่อออนไลน์

5.5 ข้อเสนอแนะจากการศึกษา

- 1) จากผลการวิจัยพบว่านักท่องเที่ยวชาวเกาหลีมีความพึงพอใจในด้านอาหาร/ร้านอาหารมากที่สุด ดังนั้นรัฐบาลหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรส่งเสริมหรือผลักดันทางด้านอาหารไทยมากยิ่งขึ้น เพื่อเป็นการดึงดูดนักท่องเที่ยวชาวเกาหลี
- 2) จากผลการวิจัยพบว่านักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในด้านการคมนาคมและด้านกิจกรรม/บริการนำเที่ยวที่น้อยที่สุดเมื่อเทียบกับด้านอื่นๆ ดังนั้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งทางภาครัฐและเอกชนควรมีการปรับปรุง แก้ไข เพื่อให้ให้นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจมากขึ้น ซึ่งส่งผลกระทบต่อการท่องเที่ยวไทย
- 3) จากผลการวิจัยพบว่าปัจจัยที่ดึงดูดให้นักท่องเที่ยวเกาหลีเดินทางมาท่องเที่ยวในประเทศไทยมากที่สุดคือปัจจัยด้านค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยว ดังนั้น ภาครัฐหรือองค์กรที่เกี่ยวข้อง ควรมีการเข้าไปควบคุมและจัดระเบียบทางด้านราคาของค่าบริการต่างๆ ทั้ง โรงแรม ที่พักประเภทต่างๆ บริษัทนำเที่ยว ค่าโดยสาร ค่าสินค้าบริการต่างๆ ที่สูงเกินไป สถานบริการ และอื่นๆ เพื่อป้องกันการเอาเปรียบนักท่องเที่ยว ซึ่งก็จะช่วยส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์การท่องเที่ยวของประเทศ

5.6 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

- 1) ในการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวเกาหลีที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทยนั้น ผลการวิจัยทำให้ทราบว่านักท่องเที่ยวชาวเกาหลีมีความพึงพอใจในการท่องเที่ยวในประเทศไทยโดยรวมอยู่ในระดับมาก แต่หากมีการศึกษาครั้งต่อไปผู้ศึกษาควรสำรวจความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาติอื่นๆด้วยเช่นกัน เช่น จีน มาเลเซีย รัสเซีย ญี่ปุ่นซึ่งเป็นนักท่องเที่ยวกลุ่มต่างๆที่นิยมเดินทางมาท่องเที่ยวในประเทศไทย เพื่อเป็นการศึกษาข้อมูลและนำไปพัฒนาการท่องเที่ยวไทย ให้นักท่องเที่ยวได้มีความพึงพอใจมากขึ้นและตัดสินใจกลับมาท่องเที่ยวในประเทศไทยอีก
- 2) ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษานักท่องเที่ยวชาวเกาหลีในช่วงระหว่างเดือนธันวาคม 2558 ถึงมีนาคม 2559 ซึ่งถือเป็นช่วงที่นักท่องเที่ยวเกาหลีไม่นิยมเดินทางมาเมื่อเทียบกับช่วงเดือนกรกฎาคมถึงสิงหาคม จึงอาจส่งผลให้มีนักท่องเที่ยวเกาหลีน้อยกว่าปกติ รวมถึงข้อมูลจากแบบสอบถามส่วนใหญ่มาจากนักท่องเที่ยวที่ท่องเที่ยวอยู่ในกรุงเทพมหานคร จึงอาจทำให้ข้อมูลที่ได้นั้นไม่

ครอบคลุมหรือมีความหลากหลายทางข้อมูลน้อย ดังนั้นผู้ศึกษาจึงเสนอแนะให้การศึกษาครั้งต่อไป ทำการศึกษาลงพื้นที่ที่มีความหลากหลาย และเก็บข้อมูลในช่วงเวลาที่นักท่องเที่ยวนิยมเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทย เพื่อความหลากหลายของข้อมูลและข้อมูลที่มีความหลากหลายมากยิ่งขึ้น

3) ในการสำรวจทำให้พบว่าการตอบแบบสอบถามแต่ละครั้งนักท่องเที่ยวมีเวลาจำกัด จึงควรทำแบบสอบถามให้กระชับ และใช้ภาษาอย่างถูกต้อง เพื่อให้นักท่องเที่ยวเข้าใจได้ง่าย และให้ความร่วมมือมากขึ้น

บรรณานุกรม

หนังสือ

- ณัฐพัชร สือประดิษฐ์พงษ์. (2549). คู่มือสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า. กรุงเทพฯ: ประชุมทองพรีนติ้ง
- นรินทร์ สัมพันธ์ษา. (2555). การท่องเที่ยวเพื่อการศึกษา. นครปฐม: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยศิลปากร
- เลิศพร ภาระสกุล. (2547). พฤติกรรมนักท่องเที่ยว. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- สรชัย พิศาลบุตร. (2549). สำรวจความพึงพอใจของผู้บริโภค ทำได้ง่ายนิดเดียว. กรุงเทพฯ: จูนพับลิชชิ่ง.
- สุริยะ เจียมประชนารากร และ วรรณิการ์ ศีลพิพัฒน์. (2549). อุตสาหกรรมท่องเที่ยว. กรุงเทพฯ: ศูนย์ส่งเสริมวิชาการ.
- อนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดลพัฒน์กิจ. (2550). จิตวิทยาการบริการ. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: อุดลพัฒน์กิจ
- อัศวิน แสงพิกุล. (2556). ระเบียบวิธีวิจัยด้านการท่องเที่ยวและการโรงแรม. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- Hill, Brierley, and Macdougall. (2549). คู่มือวัดความพึงพอใจของลูกค้า. แปลจาก How To Customer Satisfaction Survey Handbook. แปลโดย รัชชัย คงสกันธ์ กรุงเทพฯ: เบรนนิกซ์ บุ๊คส์.
- เอกสารและงานวิจัย**
- กรองจิต ครอบแก้ว. (2554). “ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อน้ำพุร้อนพระร่วงจังหวัดกำแพงเพชร.” วิจัยคณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- แคลิยา ปันทะนะ. (2557). “ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่ออุทยานแห่งชาติดอยอินทนนท์.” วิจัยมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา.
- จุฑาทิพย์ นิลงาม. (2556). “ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีต่ออุตสาหกรรมท่องเที่ยวในประเทศไทย.” วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาศาสตร์การกีฬา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ชิตีมา คำแหงฤทธิ์. (2552). “วิเคราะห์การท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวญี่ปุ่นกรณีศึกษาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา.”

สารนิพนธ์ปริญญาอักษรศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาเอเชียศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร.

น้ำฝน จันทน์นวล. (2556). “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวชาวจีนที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวใน

ประเทศไทย.” วิทยานิพนธ์หลักสูตรการบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจการท่องเที่ยวการ

โรงแรม มหาวิทยาลัยนานาชาติแอสแตมฟอร์ด.

วรพร ฉายกี. (2556). “ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีต่อการเข้าชมอุทยานประวัติศาสตร์ศรีสัชนา

ลัย จังหวัดสุโขทัย.” ปริญญานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการนันทนาการ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

ศิริกัญญา โกมลวรรณชะชัย. (2551). “พฤติกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวเกาหลีที่เดินทางเข้ามา

ท่องเที่ยวในประเทศไทย.” สารนิพนธ์ปริญญาอักษรศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาเอเชียศึกษา มหาวิทยาลัย

ศิลปากร.

สภาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2558). “รายงานสถานการณ์ท่องเที่ยวไทยปี 2557 และจับ

กระแสท่องเที่ยวไทยปี 2558.” 5 กุมภาพันธ์.

แสงเดือน รติณธร. (2554). “ปัจจัยผลักดันและปัจจัยดึงดูดที่มีผลต่อนักท่องเที่ยวชาวจีนในการตัดสินใจเลือกมา

ท่องเที่ยวในประเทศไทย.” วิทยภาควิชาการจัดการการท่องเที่ยว คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัย

กรุงเทพ.

อรดา แสงสุก. (2550). “ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวยุโรปต่อการจัดการการท่องเที่ยวกรณีศึกษาตลาดน้ำ

ดำเนินสะดวก อำเภอดำเนินสะดวก จังหวัดราชบุรี.” วิทยปริญญบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาธุรกิจ

ระหว่างประเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

อัญญาพัชร โชคดีชระพงษ์. (). “ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกมาท่องเที่ยวในประเทศไทยของนักท่องเที่ยวชาว

อเมริกัน.” วิทยสาขาบริหารทั่วไป คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยนานาชาติแอสแตมฟอร์ด.

สื่ออิเล็กทรอนิกส์

ประชาชาติธุรกิจ. (2558). ธุรกิจท่องเที่ยว พร้อมรับ “AEC” หรือยัง?. เข้าถึงเมื่อ 20 กันยายน 2558.

เข้าถึงได้จาก <http://www.thai-aec.com/612#ixzz3sEQhq661>

Maitree Pongsapan . (2558). ความหมายของความพึงพอใจ. เข้าถึงเมื่อ 15 ตุลาคม 2558.

เข้าถึงได้จาก <http://maitree3.blogspot.com/2011/03/blog-post.html>

Numbeo. (2016). Cost of Living Comparison Between Bangkok and Seoul. เข้าถึงเมื่อ 8 มกราคม 2559

เข้าถึงได้จาก http://www.numbeo.com/cost-of-living/compare_cities.jsp?country1

=Thailand&country2=South+Korea&city1=Bangkok&city2=Seoul

Pacific Asia Travel Association (PATA). (2015). เศรษฐกิจ การท่องเที่ยว (The Visitor Economy). เข้าถึงเมื่อ 6

ตุลาคม 2558. เข้าถึงได้จาก <http://www.tatreviewmagazine.com/web/menu-read-web->

[etajournal/menu-2014/menu-2014-jul-sep/602-32557-visitor-economy](http://www.tatreviewmagazine.com/web/menu-read-web-etajournal/menu-2014/menu-2014-jul-sep/602-32557-visitor-economy)

World Tourism Organization UNWTO. (2015). 21 million more international tourists in the first half of 2015.

เข้าถึงเมื่อ 18 กันยายน 2558. เข้าถึงได้จาก <http://media.unwto.org/press-release/2015-09-10/21->

[million-more-international-tourists-first-half-2015](http://media.unwto.org/press-release/2015-09-10/21-million-more-international-tourists-first-half-2015)

ภาคผนวก

만족도 설문조사

The Korean Tourist Satisfaction to traveling in Thailand

태국 여행을 경험한 한국 사람들의 만족도

해당란에 표를 하여 주십시오.

1. 개인 정보

1. 성별 남자 여자
2. 나이 20 세 미만 21-30 세 31-40 세
 41-50 세 50 세 이상
3. 배우자의 유무 기혼 미혼 이혼
4. 교육
- 대학 미만 학사
- 석사 박사
5. 직업
- 학생 주부
- 공무원 회사원
- 사업가 기타
6. 평균 월급
- 1,000,000 ₩ 미만 1,000,001 - 1,500,000 ₩

1,500,001-2,000,000 ₩

 2,000,001-2,500,000 ₩

 2,500,001 ₩ 이상

ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกมาท่องเที่ยว

| ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกมาท่องเที่ยวในประเทศไทยของนักท่องเที่ยว 태국을 여행지로 선택한 동기 | 우선 순위 | | | | |
|--|----------------|----------|-----------|----------------|----------------------|
| | 5 매우 그렇다 | 4 그렇다 | 3 보통이다 | 2 그렇지 않다 | 1 매우 그렇지 않다 |
| 1) 많은 유명한 관광지 | | | | | |
| 2) 여행비용 | | | | | |
| 3) 홍보 / 광고 | | | | | |
| 4) 명성 | | | | | |
| 5) 가족 | | | | | |
| 6) 친구나 아는 사람 | | | | | |
| 7) 태국 음식 | | | | | |
| 8) 태국 전통/문화에 대한 흥미 | | | | | |
| 9) 날씨 | | | | | |
| 10) 여행사의 권유 | | | | | |

ส่วนที่ 3 여행자의 만족도

| 항목 | 만족도 응답 | | | | |
|---------|---------------|---------|-----------|----------|----------------|
| | 5 매우 만족 | 4 만족 | 3 보통이다 | 2 불만족 | 1 매우 불만족 |
| 1) 교통 | | | | | |
| 교통의 편리함 | | | | | |

| | | | | | |
|---------------------|--|--|--|--|--|
| 분명한 보조 표지판이 있음 | | | | | |
| 교통 | | | | | |
| 2) 관광지 | | | | | |
| 다양한 볼거리 | | | | | |
| 아름답고 흥미로운 경치와 흥미 | | | | | |
| 안전성 | | | | | |
| 3) 숙소 | | | | | |
| 청결성 | | | | | |
| 비용의 적절성 | | | | | |
| 서비스 | | | | | |
| 4) 식당/음식 | | | | | |
| 적정 가격 | | | | | |
| 맛 | | | | | |
| 5) 안전성 | | | | | |
| 여행지 | | | | | |
| 교통편 | | | | | |
| 6) 활동/안내 서비스 | | | | | |
| 여행사 가이드의 서비스 | | | | | |
| 가이드 요금 | | | | | |
| 7) 기타 | | | | | |
| 통신/인터넷 | | | | | |
| 담당자의 서비스 | | | | | |

4) 기타 의견

.....

.....

.....

.....

ประวัติผู้ศึกษา

| | |
|---------------------|---|
| ชื่อ – สกุล | นางสาวจุฑามาศ ชีมะสถิตย์ |
| วัน เดือน ปีเกิด | 6 ตุลาคม 2535 |
| สถานที่อยู่ปัจจุบัน | 615 ถ.มาเจริญ แขวง/เขต หนองแขม กรุงเทพฯ 10160 |
| ประวัติการศึกษา | มัธยมศึกษา โรงเรียนนวมินทราชินูทิศ สตรีวิทยา พุทธมณฑล ปริญญาตรีอักษรศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยศิลปากร |

แบบโอนลิขสิทธิ์สารนิพนธ์

สาขาเอเชียศึกษา คณะอักษรศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร

| | |
|---------------------------------------|---|
| ข้าพเจ้า | จุฑามาศ ธีมะสถิตย์ |
| นักศึกษาชั้นปีที่ 4 | วิชาเอกเอเชียศึกษา ภาษาเกาหลี |
| ชื่อบทความวิจัย | ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวเกาหลีที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทย |
| ชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาบทความวิจัย | อาจารย์ ดร. สุวีพร จรุงธนะกิจ |
| ที่อยู่ติดต่อได้ภายหลังสำเร็จการศึกษา | 615 ถ. มาเจริญ แขวง/เขตหนองแขม กรุงเทพฯ 10160 |
| หมายเลขโทรศัพท์ | 0968590068 |

ลิขสิทธิ์ของบทความวิจัยอันเป็นผลมาจากการศึกษาเล่าเรียน ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของหลักสูตรระดับปริญญาบัณฑิต ข้าพเจ้ายินดีโอนลิขสิทธิ์ตามมาตรา 17 วรรค 2 แห่งพระราชบัญญัติลิขสิทธิ์ พ.ศ.2537 เป็นของคณะอักษรศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร โดยมีกำหนดตลอดอายุลิขสิทธิ์

ลงนามผู้โอน

.....

(.....)

ลงนามผู้รับโอน

.....

(.....)

วัน เดือน พ.ศ.