

บทที่ 5

สรุป อภิปรายและข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการตัดสินใจกลับมาท่องเที่ยว
ในจังหวัดหนองคาย กรณีศึกษานักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ ผู้ศึกษานำเสนอผลการศึกษาค้นคว้าตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

1. วัตถุประสงค์ของการวิจัย
2. สมมติฐานการวิจัย
3. วิธีดำเนินการวิจัย
4. สรุปผลการวิจัย
5. อภิปรายผล
6. ข้อเสนอแนะ

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับแนวโน้มการตัดสินใจกลับมาท่องเที่ยวในจังหวัดหนองคายของ นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการตัดสินใจกลับมาท่องเที่ยวในจังหวัดหนองคายของนักท่องเที่ยวต่างประเทศ
3. เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อแนวโน้มการตัดสินใจกลับมาท่องเที่ยวในจังหวัดหนองคายของนักท่องเที่ยวต่างประเทศ จำแนกตาม คุณลักษณะของนักท่องเที่ยว และทัศนคติของนักท่องเที่ยว
4. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะต่อการให้บริการท่องเที่ยวในจังหวัดหนองคาย

สมมติฐานการวิจัย

1. แนวโน้มการตัดสินใจกลับมาท่องเที่ยวในจังหวัดหนองคายของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ อยู่ในระดับดี

2. ปัจจัยด้านคุณลักษณะของนักท่องเที่ยวที่มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการตัดสินใจกลับมาท่องเที่ยวในจังหวัดหนองคาย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
3. ทักษะคิของนักท่องเที่ยวที่มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการตัดสินใจกลับมาท่องเที่ยวในจังหวัดหนองคาย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
4. นักท่องเที่ยวที่คุณลักษณะและทัศนคติต่อการท่องเที่ยวแตกต่างกัน มีแนวโน้มการตัดสินใจกลับมาท่องเที่ยวในจังหวัดหนองคาย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร คือ นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในจังหวัดหนองคาย ทั้งนี้ไม่ทราบจำนวนกลุ่มประชากรที่แน่นอนว่ามีจำนวนนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศจำนวนเท่าใดที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในจังหวัดหนองคายอย่างชัดเจน

1.2 กลุ่มตัวอย่าง คือ นักท่องเที่ยวที่เข้ามาท่องเที่ยวในจังหวัดหนองคาย ได้มาโดยการคำนวณหากลุ่มตัวอย่างกรณีไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน โดยใช้สูตรการคำนวณของ ทาโร ยามาเน่ ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2546 :14) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 385 คน และใช้วิธีการการสุ่มตัวอย่าง แบบบังเอิญ (Accidental sampling)

2. ตัวแปรที่ศึกษา

2.1 ตัวแปรอิสระ หมายถึง ปัจจัยในด้านต่างๆ ที่จะส่งผลกระทบต่อทัศนคติของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่เข้ามาท่องเที่ยวในจังหวัดหนองคาย ซึ่งได้แก่

1. ลักษณะด้านคุณลักษณะ ได้แก่ เพศ สถานะ อายุ อาชีพ การศึกษารายได้ ภูมิภาค จำนวนเงินที่ใช้จ่ายแต่ละครั้ง จำนวนครั้งที่มาไทย และรูปแบบการท่องเที่ยว

2. ทักษะคิของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มีต่อการจัดการการท่องเที่ยวในจังหวัดหนองคาย ซึ่งผู้วิจัยได้ประยุกต์จากกรอบแนวคิดการศึกษาของ ประภาพรพนมไพโร และคณะ (2550 : 4) ได้แก่ ด้านความเป็นมิตรไมตรี ด้านความปลอดภัย ด้านความสะดวกในการเดินทาง ด้านบริการนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ ด้านบริการข้อมูลข่าวสาร ด้านโครงสร้างพื้นฐานและสาธารณูปโภค ด้านสถานที่พัก ด้านการอำนวยความสะดวกในการเข้า-ออกเมือง ด้านอาหารและภัตตาคาร

2.2 ตัวแปรตาม หมายถึง แนวโน้มการตัดสินใจกลับมาท่องเที่ยว
โดยการประยุกต์ใช้กรอบแนวคิดการศึกษาของ คณินทร์ สิทธิการ (2550 : 2-3)

3. เครื่องมือในการศึกษา

เครื่องมือในการศึกษานี้เป็น

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณลักษณะของผู้ตอบแบบสอบถาม
เป็นแบบสอบถามให้เลือกหลายคำตอบ (Multiple Choice) ซึ่งให้ผู้ตอบเลือกตอบเพียงข้อเดียว

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับทัศนคติของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มี
ต่อการบริการท่องเที่ยวของชาวหนองคาย เป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า 5 ระดับ (Rating
Scale) (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 72-75)

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับแนวโน้มการตัดสินใจกลับมาท่องเที่ยว
ในจังหวัดหนองคาย แบ่งเป็น 2 ชนิด คือ แบบสอบถามรายการ (Check list) และแบบมาตรา
ส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยการให้คะแนนความเป็นไปได้ของตนเองในการเดินทาง
กลับมาท่องเที่ยวในจังหวัดหนองคายอีกครั้งหนึ่ง (ระหว่าง 1- 10 คะแนน โดยที่คะแนนสูง
หมายถึงมีความเป็นไปได้สูง) (พิชิต พิทักษ์เทพสมบัติ. 2550 : 271-304)

ตอนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะต่อการให้บริการท่องเที่ยว
ในจังหวัดหนองคาย เป็นแบบสอบถามปลายเปิด (Open- ended Questionnaire)

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

แจกแบบสอบถามแก่นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่เดินทางมาท่องเที่ยว
ในจังหวัดหนองคายจำนวน 385 คน โดยนำไปฝากไว้ ณ สถานประกอบการให้บริการ
นักท่องเที่ยว ได้แก่ โรงแรม เกสเฮ้าส์ รีสอร์ท ตลอดจนสถานที่พักอื่นๆ

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

1. วิเคราะห์คุณลักษณะของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการแจกแจงความถี่
(Frequency) และหาค่าร้อยละ (Percentage)

2. วิเคราะห์ทัศนคติของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มีต่อการจัดการ
ท่องเที่ยวในจังหวัดหนองคาย โดยการหาค่ามัธยฐาน (Median) ฐานนิยม (Mode) ค่าเฉลี่ย
(Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3. วิเคราะห์ระดับแนวโน้มการตัดสินใจกลับมาท่องเที่ยวในจังหวัดหนองคาย
ชนิดที่เป็นแบบสอบถามรายการ (Check list) วิเคราะห์โดยการหาค่าความถี่ (Frequency) และ

ค่าร้อยละ (Percentage) ส่วนแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า วิเคราะห์โดยการ
ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

4. วิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยกับแนวโน้มการตัดสินใจกลับมา
ท่องเที่ยวในจังหวัดหนองคาย จำแนกเป็น ปัจจัยด้านคุณลักษณะของนักท่องเที่ยว และทัศนคติ
ต่อการจัดการท่องเที่ยว โดยการหาค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์
สหสัมพันธ์อย่างง่าย (Pearson's Product Moment Correlation)

5. การวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อแนวโน้มการตัดสินใจ
กลับมาท่องเที่ยวในจังหวัดหนองคาย ดังนี้

5.1 จำแนกตาม เพศ การศึกษา และรูปแบบการท่องเที่ยว โดยใช้ สถิติ
Independent Sample *t*-test

5.2 จำแนกตาม สถานภาพ อาชีพ ภูมิภาค อายุ รายได้ จำนวนเงินที่ใช้จ่าย
แต่ละครั้ง จำนวนครั้งที่มาไทย กับ ทัศนคติต่อการท่องเที่ยว โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความ
แปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA Analysis : *F*-test) หากพบความแตกต่างจะต้องทำการ
ทดสอบเป็นรายคู่ โดยใช้การทดสอบตามวิธี Least Significant Difference (L.S.D.)

6. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะต่อการให้บริการท่องเที่ยวในจังหวัด
หนองคาย เพื่อตอบวัตถุประสงค์ในข้อที่ 4 โดยใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)
แล้วนำเสนอข้อมูลในเชิงพรรณนา

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

สรุปผลการวิจัย

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการตัดสินใจกลับมาท่องเที่ยว
ในจังหวัดหนองคาย กรณีศึกษานักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ ผู้ศึกษาจะได้นำเสนอผลสรุป
ตามลำดับดังนี้

1. คุณลักษณะของผู้ตอบแบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ
แบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นชาย และรองลงมาเป็นหญิง มี
สถานภาพโสด รองลงมาสมรสแล้ว หย่าร้างแล้ว และ แยกกันอยู่ อายุโดยส่วนใหญ่ต่ำกว่า 25
ปี รองลงมา มีอายุระหว่าง 25-34 ปี มีอายุ 45 ปีขึ้นไป และมีอายุระหว่าง 35-44 ปี ผู้ตอบ
แบบสอบถามมักไม่ระบุอาชีพ (อื่นๆ) รองลงมา เป็นนักศึกษา เป็นพนักงานบริษัท ถัดมาอีก
ทำธุรกิจส่วนตัว ถัดมาอีก เป็นข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ และเป็นแม่บ้าน โดยส่วนมากจบ
การศึกษาระดับอนุปริญญา รองลงมา จบระดับมัธยมศึกษา จบระดับปริญญาตรี ถัดมาอีก จบ

ระดับปริญญาโท และไม่ระบุ (อื่นๆ) มีรายได้ต่อปีต่ำกว่า 10000 เหรียญดอลลาร์สหรัฐฯ รองลงมา มีรายได้อยู่ที่ระดับ 10000-30000 เหรียญดอลลาร์สหรัฐฯ อยู่ที่ระดับ 30001-50000 เหรียญดอลลาร์สหรัฐฯ และมีรายได้มากกว่า 50000 เหรียญดอลลาร์สหรัฐฯ นักท่องเที่ยวส่วนมากมาจากประเทศสหรัฐอเมริกา (U.S.A.) รองลงมา คือ อังกฤษ (British) คือ ออสเตรเลีย (Australian) คือ ญี่ปุ่น (Japanese) ถัดมาคือ ลาว (Laos) และ จีน (Chinese) คือ ฝรั่งเศส (French) Netherland จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 6.24 คือ แคนาดา (Canada) คือ ไอร์แลนด์ (Irish) คือ ไต้หวัน (Taiwan) อิตาลี (Italy) คือ เยอรมัน (Germany) คือ มาเลเซีย (Malaysia) และ สวิตเซอร์แลนด์ (Swiss) คือ ฮองกง (Hongkong) คือ นิวซีแลนด์ (New Zealand) คือ สวีเดน (Swedish) (คือ สิงคโปร์ (Singapore) และ อินเดีย (India) เมื่อจัดภูมิภาคแล้วส่วนใหญ่มาจากภูมิภาคเอเชีย รองลงมา จากภูมิภาคยุโรป มาจากภูมิภาคอเมริกาเหนือ และ มาจาก ภูมิภาคออสเตรเลีย มักจะมาเป็นครั้งแรก รองลงมา มา 2-4 ครั้ง มา 5-10 ครั้ง และ มา มากกว่า 10 ครั้ง มีค่าใช้จ่ายแต่ละครั้ง ไม่เกิน 500 เหรียญฯ รองลงมาการใช้จ่ายไม่แน่นอน ใช้จ่ายอยู่ระหว่าง 501-1000 เหรียญฯ ใช้จ่ายมากกว่า 2000 เหรียญฯ ใช้จ่ายอยู่ระหว่าง 1501-2000 เหรียญฯ ใช้จ่ายอยู่ระหว่าง 1001-1500 เหรียญฯ ถัดมาใช้จ่ายอยู่ระหว่าง 80 เหรียญฯ และ ไม่ตอบ และใช้วิธีการเดินทางท่องเที่ยวโดยส่วนตัว มากกว่าในรูปแบบบริษัททัวร์

2. ทศนคติของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มีต่อการจัดการท่องเที่ยวใน

จังหวัดหนองคาย โดยรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับดีทุกด้าน ซึ่งสามารถเรียงลำดับความสำคัญของค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ 5 ด้าน ดังนี้ ด้านอาหารและภัตตาคาร ด้านความเป็นมิตรไมตรี ด้านสถานที่พัก ด้านความสะดวกในการเดินทาง และ

ด้านบริการนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ สรุปได้ดังนี้

2.1 ด้านความเป็นมิตรไมตรี โดยรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับดีทุกข้อ ซึ่งสามารถเรียงลำดับความสำคัญของค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ ความมีน้ำใจ และความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ การต้อนรับดี สุภาพ และ พุดจาไพเราะ และ ความซื่อสัตย์ของผู้คน

2.2 ด้านความปลอดภัย โดยรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับดีทุกข้อ ซึ่งสามารถเรียงลำดับความสำคัญของค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ การจัดการบริการให้ความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว เช่น จัดเจ้าหน้าที่ดูแลรักษาความปลอดภัย ในจุดบริเวณท่องเที่ยว อัยราชัยเจ้าหน้าที่บริการในจุดท่องเที่ยว เช่น ตำรวจการท่องเที่ยว และ มาตรการดูแลนักท่องเที่ยวป้องกันการเอารถเช่าเปรียบ การรีดไถ การโกง การฉ้อฉล หลอกหลวง นักท่องเที่ยว

2.3 ด้านความสะดวกในการเดินทาง โดยรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับดีทุกข้อ ซึ่งสามารถเรียงลำดับความสำคัญของค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ ความสะดวกในการใช้บริการระบบขนส่ง เช่น รถประจำทาง หรือ บริการรถเช่า ฯลฯ ความสะดวกสบายในการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว และ จุดบริการข้อมูลแก่นักท่องเที่ยว

2.4 ด้านบริการนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ โดยรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับดีทุกข้อ ซึ่งสามารถเรียงลำดับความสำคัญของค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ ความสะดวกต่อการจองทัวร์และมัคคุเทศก์ ความสัมพันธ์ของโปรแกรมการท่องเที่ยวแต่ละจุด และ ความรู้ความสามารถ การเอาใจใส่ และการพูดภาษาต่างประเทศของของมัคคุเทศก์

2.5 ด้านบริการข้อมูลข่าวสาร โดยรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับดีทุกข้อ ซึ่งสามารถเรียงลำดับความสำคัญของค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ ความพอเพียงในด้านแผนที่แนะนำเส้นทางท่องเที่ยว ความเหมาะสมด้านตารางเวลาการบริหารขนส่งมวลชน และ จุดให้บริการแก่นักท่องเที่ยว

2.6 ด้านโครงสร้างพื้นฐานและสาธารณูปโภค โดยรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับดีทุกข้อ ซึ่งสามารถเรียงลำดับข้อที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ เครื่องหมาย/สัญลักษณ์บอกข้อมูลการเดินทางแก่นักท่องเที่ยว การให้บริการด้านโทรคมนาคม เช่น อินเทอร์เน็ต โทรศัพท์สาธารณะ ฯลฯ และ ความสะดวกสบายและความสะอาดของระบบสาธารณูปโภค เช่น ห้องน้ำสาธารณะ ที่จอดรถ คลินิก เป็นต้น

2.7 ด้านสถานที่พัก โดยรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับดีทุกข้อ ซึ่งสามารถเรียงลำดับความสำคัญของค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ มิตรภาพไมตรีจิตของพนักงานบริการ ความหลากหลายของราคาที่พักที่ให้เลือก และความสะอาด ความสะอาด ความเพียงพอ พร้อม และความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของที่พัก

2.8 ด้านการอำนวยความสะดวกในการเข้า-ออกเมือง โดยรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับดีทุกข้อ ซึ่งสามารถเรียงลำดับความสำคัญของค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ การพูดจาและความเป็นมิตรของเจ้าหน้าที่ ความสะดวกในสนามบินของจุดบริการตรวจคนเข้าเมือง และ ความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพที่เจ้าหน้าที่ให้บริการ

2.9 ด้านอาหารและภัตตาคาร โดยรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับดีทุกข้อ ซึ่งสามารถเรียงลำดับความสำคัญของค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ ราคาของอาหาร มิตรภาพและรวดเร็วของการบริการ ความหลากหลาย และ คุณภาพ ของร้านอาหารตามที่แตกต่างกัน และ อนามัยทางโภชนาการ

3. ผลการวิเคราะห์ระดับแนวโน้มการตัดสินใจกลับมาท่องเที่ยวในจังหวัดหนองคาย พบว่า

3.1 การให้ความมั่นใจในการกลับมา พบว่า ส่วนมากนักท่องเที่ยวจะคิดก่อนการตัดสินใจ รองลงมา คือ มาแน่นอน และ ไม่มาแน่นอน

3.2 ระยะเวลาที่จะเดินทางกลับมา พบว่า นักท่องเที่ยวคิดว่าจะเดินทางกลับมาเที่ยวอีกครั้งภายในประมาณ 1-2 ปี รองลงมา คือ ไม่แสดงความเห็น จะกลับมาภายในสองเดือน และจะตัดสินใจกลับมาประมาณมากกว่า 2 ปี

3.3 วัตถุประสงค์การตัดสินใจการกลับมาเที่ยวอีกครั้ง พบว่า มีคะแนนเฉลี่ยของการตัดสินใจ อยู่ในระดับสูง เรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย 4 ลำดับแรก ดังนี้ ส่วนมากให้คะแนนตัดสินใจอยู่ที่ 8 คะแนน รองลงมา คือ 5 คะแนน 10 คะแนน และ 6 คะแนน

4. วิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยกับแนวโน้มการตัดสินใจกลับมาท่องเที่ยวในจังหวัดหนองคาย จำแนกเป็น ปัจจัยด้านคุณลักษณะของนักท่องเที่ยว และทัศนคติต่อการจัดการท่องเที่ยว

4.1 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของนักท่องเที่ยวกับแนวโน้มการตัดสินใจกลับมาท่องเที่ยวในจังหวัดหนองคาย พบว่า ปัจจัยด้านคุณลักษณะของนักท่องเที่ยวที่มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการตัดสินใจกลับมาท่องเที่ยวในจังหวัดหนองคาย ได้แก่

4.1.1 ปัจจัยด้านสถานภาพ ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับ ค่อนข้างมาก

4.1.2 ปัจจัยด้านอายุ ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับ ค่อนข้างมาก

4.1.3 ปัจจัยด้านจำนวนครั้งที่มาท่องเที่ยว ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับ ค่อนข้างมาก

4.1.4 ปัจจัยด้านค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยว ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับ ค่อนข้างมาก

ส่วนปัจจัยที่ไม่มีความสัมพันธ์ ได้แก่ เพศ อาชีพ การศึกษา รายได้ ภูมิภาค และรูปแบบการท่องเที่ยว

4.2 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อการท่องเที่ยวกับแนวโน้มการตัดสินใจกลับมาท่องเที่ยวในจังหวัดหนองคาย พบว่า ปัจจัยด้านทัศนคติ

ต่อการจัดการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวที่มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการตัดสินใจกลับมาท่องเที่ยวในจังหวัดหนองคาย ($p < .05$) ได้แก่ ความเป็นมิตร ไมตรี ความปลอดภัย ความสะดวกในการเดินทาง การบริการนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ การบริการข้อมูลข่าวสาร โครงสร้างพื้นฐานและสาธารณูปโภค สถานที่พัก การอำนวยความสะดวกในการเข้า-ออกเมือง และอาหารและภัตตาคาร เมื่อพิจารณาทิศทางของความสัมพันธ์ พบว่า มีความสัมพันธ์ในทางบวก กล่าวคือ นักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวที่มีทัศนคติต่อการจัดการท่องเที่ยวสูงขึ้น มีแนวโน้มการตัดสินใจกลับมาท่องเที่ยวอีกครั้งสูงขึ้น และ มีความเข้มของความสัมพันธ์ในระดับต่ำ

5. ผลการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อแนวโน้มการตัดสินใจกลับมาท่องเที่ยวในจังหวัดหนองคาย พบว่า

5.1 ผลการเปรียบเทียบแนวโน้มการตัดสินใจกลับมาท่องเที่ยวในจังหวัดหนองคาย จำแนกตาม เพศ การศึกษา รูปแบบการท่องเที่ยว สถานภาพ อาชีพ ภูมิภาค อายุ รายได้ จำนวนเงินที่ใช้จ่ายแต่ละครั้ง และ จำนวนครั้งที่มาไทย พบว่า

5.1.1 นักท่องเที่ยวชายกับนักท่องเที่ยวหญิง มีแนวโน้มการตัดสินใจกลับมาท่องเที่ยวในจังหวัดหนองคาย แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5.1.2 นักท่องเที่ยวที่จบการศึกษาระดับอนุปริญญาตรีกับนักท่องเที่ยวที่จบการศึกษาระดับอื่นๆ มีแนวโน้มการตัดสินใจกลับมาท่องเที่ยวในจังหวัดหนองคาย แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5.1.3 นักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวโดยส่วนตัวกับนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวโดยรูปแบบบริษัททัวร์ มีแนวโน้มการตัดสินใจกลับมาท่องเที่ยวในจังหวัดหนองคาย แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5.1.4 สถานภาพของนักท่องเที่ยวที่ต่างกัน มีแนวโน้มการตัดสินใจกลับมาท่องเที่ยวในจังหวัดหนองคายแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงทำการทดสอบรายคู่ พบว่า

คู่ที่ 1 นักท่องเที่ยวที่มีสถานภาพ โสด มีแนวโน้มการตัดสินใจกลับมาท่องเที่ยวต่ำกว่านักท่องเที่ยวที่มีสถานภาพสมรส อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คู่ที่ 2 นักท่องเที่ยวที่มีสถานภาพ โสด มีแนวโน้มการตัดสินใจกลับมาท่องเที่ยวต่ำกว่านักท่องเที่ยวที่มีสถานภาพหย่าร้างหรือแยกกันอยู่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5.1.5 อายุของนักท่องเที่ยวที่ต่างกัน มีแนวโน้มการตัดสินใจกลับมาท่องเที่ยวในจังหวัดหนองคาย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงทำการทดสอบรายคู่พบว่า

คู่ที่ 1 นักท่องเที่ยวที่มีอายุ ค่ำกว่า 25 ปี มีแนวโน้มการตัดสินใจค่ำกว่านักท่องเที่ยวที่มีอายุ 25-34 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คู่ที่ 2 นักท่องเที่ยวที่มีอายุ ค่ำกว่า 25 ปี มีแนวโน้มการตัดสินใจกลับมาท่องเที่ยวค่ำกว่านักท่องเที่ยวที่มีอายุ 45 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คู่ที่ 3 นักท่องเที่ยวที่มีอายุ อายุ 35-44 ปี มีแนวโน้มการตัดสินใจกลับมาท่องเที่ยวค่ำกว่านักท่องเที่ยว 45 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5.1.6 นักท่องเที่ยวที่มีอาชีพต่างกัน มีแนวโน้มการตัดสินใจกลับมาท่องเที่ยวในจังหวัดหนองคาย แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ อาชีพของนักท่องเที่ยวไม่ส่งผลต่อแนวโน้มการตัดสินใจกลับมาท่องเที่ยวในจังหวัดหนองคาย

5.1.7 นักท่องเที่ยวที่มีรายได้ต่อปีต่างกัน มีแนวโน้มการตัดสินใจกลับมาท่องเที่ยวในจังหวัดหนองคาย แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ รายได้ของนักท่องเที่ยวไม่ส่งผลต่อแนวโน้มการตัดสินใจกลับมาท่องเที่ยวในจังหวัดหนองคาย

5.1.8 นักท่องเที่ยวที่เดินทางมาจากภูมิภาคต่างกัน มีแนวโน้มการตัดสินใจกลับมาท่องเที่ยวในจังหวัดหนองคาย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงทำการทดสอบรายคู่ พบว่า

คู่ที่ 1 นักท่องเที่ยวที่เดินทางมาจากเอเชีย มีแนวโน้มการตัดสินใจกลับมาท่องเที่ยวสูงกว่านักท่องเที่ยวที่มาจากออสเตรเลีย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คู่ที่ 2 นักท่องเที่ยวที่เดินทางมาจากยุโรป มีแนวโน้มการตัดสินใจกลับมาท่องเที่ยวสูงกว่านักท่องเที่ยวที่มาจากอเมริกาเหนือ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คู่ที่ 3 นักท่องเที่ยวที่เดินทางมาจากยุโรป มีแนวโน้มการตัดสินใจกลับมาท่องเที่ยวสูงกว่านักท่องเที่ยวที่มาจากออสเตรเลีย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5.1.9 จำนวนครั้งที่มาไทยของนักท่องเที่ยว มีแนวโน้มการตัดสินใจกลับมาท่องเที่ยวในจังหวัดหนองคาย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงทำการทดสอบรายคู่พบว่า

5.2 ผลการเปรียบเทียบแนวโน้มการตัดสินใจกลับมาท่องเที่ยวในจังหวัด

หนองคาย จำแนกตาม ทักษะคิดต่อการท่องเที่ยว พบว่า นักท่องเที่ยวที่มีทัศนคติต่อการจัดการท่องเที่ยวต่างกัน มีแนวโน้มการตัดสินใจกลับมาท่องเที่ยวในจังหวัดหนองคาย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงทำการทดสอบรายคู่ พบว่า

คู่ที่ 1 นักท่องเที่ยวที่มีทัศนคติต่อการท่องเที่ยวในระดับพอใช้ มีแนวโน้มการตัดสินใจกลับมาท่องเที่ยวในจังหวัดหนองคาย ต่ำกว่านักท่องเที่ยวที่มีทัศนคติระดับดี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คู่ที่ 2 นักท่องเที่ยวที่มีทัศนคติต่อการท่องเที่ยวในระดับพอใช้ มีแนวโน้มการตัดสินใจกลับมาท่องเที่ยวในจังหวัดหนองคาย ต่ำกว่านักท่องเที่ยวที่มีทัศนคติระดับดีมาก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คู่ที่ 3 นักท่องเที่ยวที่มีทัศนคติต่อการท่องเที่ยวในระดับดี มีแนวโน้มการตัดสินใจกลับมาท่องเที่ยวในจังหวัดหนองคาย ต่ำกว่าจากนักท่องเที่ยวที่มีทัศนคติระดับดีมาก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

6. ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการท่องเที่ยวในจังหวัดหนองคาย เรียงลำดับจากความสำคัญก่อน ไปหาหลัง ดังนี้

6.1 ควรมีมาตรการและเจ้าหน้าที่ที่ควรรักษาความปลอดภัยทั้งชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยวให้รัดกุมยิ่งขึ้น

6.2 ควรปรับปรุงและเพิ่มเติมสัญลักษณ์ (Sign) ตลอดจนป้ายบอกทิศทางหรือข้อมูลอื่นๆ เป็นภาษาอังกฤษ

6.3 คนในพื้นที่ควรพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษเบื้องต้นให้สามารถสื่อสารได้บ้าง จะสะดวกต่อการสอบถามข้อมูลข่าวสารในการเดินทางท่องเที่ยว

6.4 ควรปรับปรุงการบริการจุดตรวจคนเข้าเมืองให้รวดเร็วและเกิดความประทับใจต่อพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจคนเข้าเมือง

6.7 ควรมีมาตรการการเออาร์คเอนาเปรียบ น้อแล นักท่องเที่ยว โดยเฉพาะการใช้บริการรถรับจ้างมักจะมีการ โกงราคาค่าโดยสาร

อภิปรายผล

การศึกษา ไปถึงัยที่มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการตัดสินใจกลับมาท่องเที่ยวในจังหวัดหนองคาย กรณีศึกษานักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ มีประเด็นที่น่าสนใจนำมาอภิปราย ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1 แนวโน้มการตัดสินใจกลับมาท่องเที่ยวในจังหวัดหนองคายของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ อยู่ในระดับดี

ผลการศึกษา พบว่า แนวโน้มการตัดสินใจกลับมาท่องเที่ยวในจังหวัดหนองคาย พบว่า มีคะแนนเฉลี่ยของการตัดสินใจ อยู่ในระดับดี ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ทั้งนี้อาจเป็นเพราะนโยบายการบริหารจัดการท่องเที่ยวและการสนับสนุนการท่องเที่ยวในประเทศที่รัฐบาลส่งเสริมและสนับสนุนเองจริงเอ้าจกับการหารายได้จากการท่องเที่ยว ประกอบภาคเอกชนที่ดำเนินธุรกิจการจัดการท่องเที่ยวได้ให้ความสำคัญกับการบริการนักท่องเที่ยว โดยเฉพาะในด้านที่พักค้างแรม ภัตตาคาร อาหาร ตลอดจนบริการอื่นๆ มีความเป็นมาตรฐานสากลสูง จึงทำให้นักท่องเที่ยวเกิดความประทับใจในบริการดังกล่าว และส่งผลต่อแนวโน้มการตัดสินใจจะเดินทางกลับมาท่องเที่ยวในจังหวัดหนองคายอีกครั้ง อยู่ในระดับที่สูง สอดคล้องกับผลการวิจัยของ วชิราภรณ์ โลหะชาละ (2545 : ก- ข) เรื่อง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในการเลือกใช้บริการที่พักในเชียงราย พบว่า ผลการศึกษาเชิงคุณภาพในประเด็นที่ว่ามีความประสงค์จะกลับมาใช้บริการที่พักแรมอีกหรือไม่ นั้น ส่วนใหญ่ตอบว่าต้องการกลับมาพักแรมอีกและจะแนะนำที่พักแรมดังกล่าวให้กับเพื่อนและคนอื่นๆ อีกด้วย ทั้งผลการวิจัยเบื้องต้น พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เข้ามาเที่ยวและพักค้างคืนในจังหวัดเชียงรายมีความพึงพอใจต่อบริการที่พักในระดับสูง ส่วนใหญ่เห็นว่าที่พักมีมาตรฐานดีและเกือบทั้งหมดคิดว่าราคาที่พักมีความเหมาะสมดีแล้ว ในขณะที่สถานที่พักก็ยังมีอยู่ในเกณฑ์ดี และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ปรีชา พันธุ์แน่น (2550 : ก- ข) ศึกษาไปถึงัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทย : ศึกษากรณีอุทยานแห่งชาติคอยอินทนนท์ จังหวัดเชียงใหม่ ผลการวิจัย พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีการท่องเที่ยวทางธรรมชาติที่อุทยานแห่งชาติคอยอินทนนท์ จังหวัดเชียงใหม่ มีแนวโน้มให้ความสนใจเข้ามาท่องเที่ยวเพิ่มมากขึ้น ในแต่ละปี ซึ่งสถานที่ที่เป็นแหล่งท่องเที่ยวต่างๆ มีความน่าสนใจและบรรยากาศที่หนาวเย็น โดยเฉพาะอย่างยิ่งช่วงฤดูหนาว ดังนั้นการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติของอุทยานแห่งชาติฯ จึงต้องมีการวางแผนให้สอดคล้องกับพฤติกรรมการท่องเที่ยว

และการตัดสินใจมาท่องเที่ยวอุทยานแห่งชาติฯ ของนักท่องเที่ยว และต้องวางแผนรองรับเกี่ยวกับปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมที่อาจเกิดขึ้นตามมา

สมมติฐานข้อที่ 2 ปัจจัยด้านคุณลักษณะของนักท่องเที่ยวมีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการตัดสินใจกลับมาท่องเที่ยวในจังหวัดหนองคาย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยด้านคุณลักษณะของนักท่องเที่ยวที่มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการตัดสินใจกลับมาท่องเที่ยวในจังหวัดหนองคาย ได้แก่ ปัจจัยด้านสถานภาพ ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับค่ามาก ปัจจัยด้านอายุ ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับ ค่ามาก ปัจจัยด้านจำนวนครั้งที่มาท่องเที่ยว ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับค่า และปัจจัยด้านค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยว ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับค่า เป็นไปตามสมมติฐาน

ทั้งนี้อาจเป็นเพราะปัจจัยด้านสถานภาพ อายุ จำนวนครั้งที่มาท่องเที่ยว และค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยว มีผลต่อความประทับใจในระหว่างการท่องเที่ยวในจังหวัดหนองคาย ซึ่งอาจมีสาเหตุมาจากการที่นักท่องเที่ยวได้รับประสบการณ์ที่แปลกใหม่ พบเห็นความสวยงามของธรรมชาติสิ่งแวดล้อม สัมผัสกับวิถีทางการดำเนินชีวิตของผู้คนที่ผิดแผกแตกต่างไปจากเดิม ได้พักผ่อนคลายความเหน็ดเหนื่อย ได้สัมผัสความเป็นมิตรไมตรีกับเจ้าของท้องถิ่น ดังนั้นเมื่อนักท่องเที่ยวมีระดับทัศนคติต่อการท่องเที่ยวที่สูงจะส่งผลต่อระดับความประทับใจมากยิ่งขึ้น สอดคล้องกับผลการศึกษาของ จูฬากรณ์ โสตะ และคณะ (2548 : ก- ข) เรื่อง พฤติกรรมการสร้างเสริมสุขภาพในการท่องเที่ยวลุ่มน้ำโขงในประเทศไทย พบว่านักท่องเที่ยวส่วนใหญ่พอใจในอาหารแบบไทยๆ เช่น ไก่ย่าง หรือ ไก่ย่าง ส้มตำ ดัมป์ปลาแม่น้ำโขง ตลอดจนการบริการที่พักสไต์คนไทย เช่น บ้านญาติหรือบ้านเพื่อน หอพัก โรงแรม และรีสอร์ท และ ความประทับใจมากที่สุดคือความสวยงามตามธรรมชาติ บรรยากาศดี สงบร่มรื่น สถานที่ท่องเที่ยวสะอาด ปลอดภัย การต้อนรับที่อบอุ่น เป็นกันเอง ราคาไม่แพง สนุกสนาน และมีสินค้าให้เลือกหลากหลาย และอยู่ไม่ไกลนัก นอกจากนั้นจากการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อการท่องเที่ยวกับจำนวนเงินที่ใช้จ่าย พบว่า มีความสัมพันธ์กันในเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($p < .01$) และมีความสัมพันธ์ในระดับค่า ($r = .233$) ดังนั้นครั้งเกิดความประทับใจในการเดินทางท่องเที่ยวสูงจะการใช้จ่ายในการท่องเที่ยวจึงเป็นไปด้วยความสุข เพลินเพลินกับการเดินทางท่องเที่ยว ที่สุดย่อมส่งผลต่อแนวโน้มการตัดสินใจเดินทางกลับมาเที่ยวในจังหวัดหนองคายสูง สอดคล้องกับผลการศึกษาของ คณินทร์ สิทธิการ (2550 : 36-47) เรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โรงแรม 13

เหรียญรีสอร์ทและแนวโน้มการกลับมาใช้บริการ พบว่า เหตุผลในการเลือกใช้บริการ มีความสัมพันธ์ต่อแนวโน้มในการกลับมาใช้บริการที่โรงแรม 13 เหรียญรีสอร์ท ได้แก่ การบริการ ชื่อเสียงโรงแรม ด้านความสะอาด ราคา ด้านความสะดวกในการเดินทาง

สมมติฐานข้อที่ 3 ทศนคติของนักท่องเที่ยวที่มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการตัดสินใจกลับมาท่องเที่ยวในจังหวัดหนองคาย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ผลการศึกษาพบว่า ทศนคติต่อการจัดการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวที่มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการตัดสินใจกลับมาท่องเที่ยวในจังหวัดหนองคาย ($p < .05$) ได้แก่ ความเป็นมิตร ไมตรี ความปลอดภัย ความสะดวกในการเดินทาง การบริการนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ การบริการข้อมูลข่าวสาร โครงสร้างพื้นฐานและสาธารณูปโภค สถานที่พัก การอำนวยความสะดวกในการเข้า-ออกเมือง และอาหารและภัตตาหาร เมื่อพิจารณาทิศทางของความสัมพันธ์ พบว่า มีความสัมพันธ์ในทางบวก กล่าวคือ นักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวที่มีทัศนคติต่อการจัดการท่องเที่ยวสูงขึ้น มีแนวโน้มการตัดสินใจกลับมาท่องเที่ยวอีกครั้งสูงขึ้น และ มีความเข้มของความสัมพันธ์ในระดับต่ำ เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ทั้งนี้อาจเป็นเพราะทัศนคติของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มีต่อการจัดการท่องเที่ยวในจังหวัดหนองคาย ในทุกๆ ด้านอยู่ในระดับดี นั้นหมายถึงนักท่องเที่ยวเกิดความพึงพอใจและความประทับใจต่อการจัดการท่องเที่ยวของจังหวัดหนองคาย ซึ่งเป็นที่ประจักษ์แล้วว่านักท่องเที่ยวต่างประเทศส่วนใหญ่ประทับใจและมีความรู้สึกที่ดีต่อการจัดการท่องเที่ยวของจังหวัดหนองคาย โดยเฉพาะในเรื่องอรรถาธิบาย ไมตรีอันดี ความเป็นมิตรของคนหนองคาย ความมีน้ำใจ ความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ การต้อนรับดีสุภาพพูดจาไพเราะ ผู้บริการซื่อสัตย์ต่อนักท่องเที่ยว สถานที่บริการสะดวก สะอาด พียงพอ พร้อม มีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน มีความหลากหลายของราคาที่พักที่ให้เลือก ความมีมิตรภาพไมตรีจิตของพนักงานบริการ ความหลากหลายและคุณภาพของร้านอาหารตามที่แตกต่างกัน อนามัยทางโภชนาหาร ราคาของอาหารและมิตรภาพและรวดเร็วของการบริการเป็นกันเอง นอกจากนี้จังหวัดหนองคายยังเป็นจังหวัดชายที่สามารถเชื่อมโยงไปสู่ประเทศเพื่อนบ้านได้อย่างสะดวก สอดคล้องกับผลการวิจัยของ เฉลิมชัย คำแสน และสุภานิดา เรืองศิริ (2550 : ก- ข) เรื่องพฤติกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงราย พบว่า เหตุผลสำคัญในการตัดสินใจมาเที่ยวเชียงรายคือ อากาศดี นักท่องเที่ยวต้องการการบริการเพิ่มเติมในส่วนของโรงแรมขนาดเล็ก กะทัดรัด ราคาถูกมากที่สุด แหล่งท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาตินิยมท่องเที่ยวคือ ค่านพรมแดนแม่สาย โดยส่วนใหญ่เป็นที่พักประเภทโรงแรม เลือกใช้บริการเกี่ยวกับร้านอาหาร

มากที่สุด และต้องการรับประทานอาหารประเภทพื้นเมืองมากที่สุด สอดคล้องกับผลการวิจัยของสุริศา วงษ์พันธุ์ (2544 : ก- ข) เรื่อง ทักษะคติของนักท่องเที่ยวต่างประเทศต่อปัญหาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า นักท่องเที่ยวต่างประเทศส่วนใหญ่มีความประทับใจและมีความรู้สึกที่ดีมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งความมีธรรมาภิบาลและความปลอดภัยในชีวิต และยังคงสอดคล้องกับผลการวิจัยของ วชิราภรณ์ โลหะชาละ (2545 : ก- ข) เรื่อง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในการเลือกใช้บริการที่พักในเชียงราย พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เข้ามาเที่ยว และพักค้างคืนในจังหวัดเชียงราย มีความพึงพอใจต่อบริการที่พักในระดับสูง ส่วนใหญ่มีความเห็นว่าที่พักมีมาตรฐานดี

สมมติฐานข้อที่ 4 นักท่องเที่ยวที่คุณลักษณะและทัศนคติต่อการท่องเที่ยวแตกต่างกัน มีแนวโน้มการตัดสินใจกลับมาท่องเที่ยวในจังหวัดหนองคาย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ผลการศึกษา พบว่า แนวโน้มการตัดสินใจกลับมาท่องเที่ยวในจังหวัดหนองคาย ขึ้นอยู่กับปัจจัย ดังต่อไปนี้ ได้แก่ (1) สถานภาพทางการสมรสของนักท่องเที่ยว พบว่า นักท่องเที่ยวสมรสและนักท่องเที่ยวหย่าร้างหรือแยกกันอยู่มีแนวโน้มการตัดสินใจที่สูงกว่า (2) อายุของนักท่องเที่ยวพบว่า นักท่องเที่ยวที่มีอายุ 45 ปี (อายุสูงขึ้นไป) ขึ้นไปมีแนวโน้มการตัดสินใจที่สูง (3) ภูมิภาคที่นักท่องเที่ยวเดินทางมา โดยนักท่องเที่ยวเอเชียและยุโรปมีแนวโน้มการตัดสินใจที่สูง (4) จำนวนครั้งที่มาเที่ยวในไทย พบว่า โดยนักท่องเที่ยวที่เดินทางมามากกว่า 10 ครั้งมีแนวโน้มการตัดสินใจที่สูงกว่า (5) จำนวนเงินที่ใช้จ่ายแต่ละครั้ง พบว่า โดยนักท่องเที่ยวที่ใช้จ่ายในแต่ละครั้งสูงขึ้นไปมีแนวโน้มการตัดสินใจที่สูงขึ้นตามลำดับ และ (6) นักท่องเที่ยวที่มีทัศนคติต่อการท่องเที่ยวในระดับดีขึ้นไป มีแนวโน้มการตัดสินใจกลับมาท่องเที่ยวในจังหวัด สูงกว่า เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ทั้งนี้อาจเนื่องมีสาเหตุมาจาก (1) นักท่องเที่ยวสมรสหรือผ่านการสมรสแล้ว ถือว่าอาจมีความประสงค์ที่จะพาครอบครัวเดินทางท่องเที่ยวทั่วโลก (2) นักท่องเที่ยวที่มีอายุสูงมักจะเป็นผู้มีวิจรรย์ญาณที่รอบครอบขึ้นจึงเกิดความพอใจประทับใจต่อการบริการท่องเที่ยว ประกอบกับผู้มีอายุสูงมักจะเป็นผู้มีสถานภาพทางครอบครัวมั่นคงแล้วจึงสนใจในเรื่องการเก็บเกี่ยวประสบการณ์จากการท่องเที่ยวมากกว่า (3) นักท่องเที่ยวที่ใช้จ่ายสูงมักจะเกิดจากความประทับใจในสถานที่ท่องเที่ยวและคิดว่าการใช้จ่ายเพื่อการท่องเที่ยวนี้เป็นผลให้เกิดความสุข มีความสุขกับการใช้ชีวิตด้วยราคาค่าเงินแบบถูกๆ ในประเทศไทย

คิดว่าย่ำค่าครองชีพที่สูงกว่าในประเทศของตน (4) จำนวนครั้งสูงมามากทั้งนี้มักท่องเที่ยวที่เคยเข้ามาสัมผัสบรรยากาศของการท่องเที่ยวในประเทศไทยแล้ว มักจะคิดออกคิดใจในด้านต่างๆ และ (4) คนเอเชียคนยุโรป โดยเฉพาะประเทศที่พัฒนาแล้ว เช่น ญี่ปุ่น จีนฮ่องกง ไต้หวัน อังกฤษ เยอรมนี สวิสเซอร์แลนด์ เป็นต้น ประเทศเหล่านี้เป็นประเทศที่พัฒนาแล้วพลเมืองจึงมีรายได้ต่อหัวสูง จึงมีเงินที่จะเดินทางท่องเที่ยวได้คิดว่า สอดคล้องกับผลการวิจัยของ นุชฤดี ลุ่มใหม่ (2549 : ก- ข) ศึกษา พฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มาเที่ยวเกาะพะงัน ในปี 2549พบว่า ระยะเวลาในการท่องเที่ยว รูปแบบการท่องเที่ยว ลักษณะการท่องเที่ยวมีความแตกต่างกันตามภูมิฐานะอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ผลการวิจัยของ กรุณา บุญมาเรือน (2546 : ก- ข) เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทยของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ พบว่า รายได้เฉลี่ยต่อหัวของนักท่องเที่ยวเป็นปัจจัยที่สำคัญต่อนักท่องเที่ยว ค่าใช้จ่ายในการเดินทางมีนัยสำคัญมากที่สุดต่อกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวเยอรมนี นอกจากนั้นยังพบว่าปัจจัยอื่นๆ เช่น ค่าใช้จ่ายมีผลต่อจำนวนนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ

ส่วนปัจจัยที่ไม่ส่งผลต่อแนวโน้มการตัดสินใจกลับมาท่องเที่ยวในจังหวัดหนองคาย ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา รูปแบบของการท่องเที่ยว อาชีพ และรายได้ของนักท่องเที่ยว ทั้งนี้อาจเป็นเพราะนักท่องเที่ยวที่ไม่ว่าจะท่องเที่ยวในรูปแบบใด จบการศึกษา ระดับใด อาชีพอย่างไร มีรายได้เท่าไร ทั้งชายและหญิง เมื่อเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในจังหวัดหนองคายแล้ว เกิดความประทับใจในการบริการท่องเที่ยวทั้งภาครัฐและเอกชน จัดบริการ ซึ่งพบได้จากระดับทัศนคติที่มีต่อการท่องเที่ยวอยู่ในระดับดีทั้งหมด และยังมีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการตัดสินใจกลับมาเที่ยวอีกครั้ง และก็พบว่าแนวโน้มที่สูงที่สำคัญไม่ว่านักท่องเที่ยวจะประกอบอาชีพอะไรพวกเขาก็มีศักยภาพในการใช้จ่าย เนื่องจากค่าครองชีพในประเทศไทยค่ามากเมื่อเทียบกับประเทศภูมิลำเนาของนักท่องเที่ยว ดังนั้นปัจจัยเหล่านี้จึงไม่มีผลต่อแนวโน้มการตัดสินใจกลับมาเที่ยวในจังหวัดหนองคาย สอดคล้องกับผลการเรียนของ ทวีศักดิ์ ทิพยมหิษย์ (2544 : ก- ข) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางไปเที่ยวจังหวัดชลบุรี และจังหวัดฉะเชิงเทรา พบว่า สถานภาพด้านต่างๆ ของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางไปเที่ยวจังหวัดชลบุรี และจังหวัดฉะเชิงเทรา ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในด้านด้านเพศ และระดับการศึกษาสูงสุด ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ประเด็นอื่นๆ ที่ควรมานำอภิปรายผลเพิ่มเติม ด้านผลการศึกษาข้อเสนอแนะต่อ การให้บริการท่องเที่ยวในจังหวัดหนองคาย

ผลการศึกษา พบว่า นักท่องเที่ยว ได้เสนอแนะในประเด็นมาตรการและเจ้าหน้าที่ ควรรักษาความปลอดภัยปรับปรุงและเพิ่มเติมสัญลักษณ์ (Sign) พัฒนาศักยภาพการสื่อสาร ภาษาอังกฤษ ปรับปรุงการบริการจุดตรวจคนเข้าเมือง และการกำหนดมาตรการการเออาร์ดี เอะเปรียบนักท่องเที่ยว

ผลการศึกษารั้่งนี้สอดคล้องกับผลการวิจัยของ สุธิดา วงษ์พันธุ์ (2544 : ก- ข) เรื่อง ศักยภาพของนักท่องเที่ยวต่างประเทศต่อปัญหาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ปัญหาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ซึ่ง ได้แก่ ปัญหาการ ลักทรัพย์ ปัญหาการวิ่งราวทรัพย์ ปัญหาการเออาร์ดีเอะเปรียบเกี่ยวกับราคาและคุณภาพของ สินค้าหรือบริการ ปัญหาการก่อความเคียดรื้อนราคาสูง ปัญหาหาเสพติด และปัญหาเกี่ยวกับ แก๊งมาเฟียต่างๆ นักท่องเที่ยวมีทัศนคติในแง่บวก กล่าวคือนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีทัศนคติ ที่ว่าปัญหาดังกล่าวมีค่อนข้างน้อยและ ไม่ได้เป็นปัญหาร้ายแรงในจังหวัดเชียงใหม่ เช่นเดียวกับ ผลการวิจัยของ ประภาพร พนมไพร และคณะ แห่งมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เชียงราย (2550 : 7-8) เรื่อง การศึกษาทัศนคติของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มีต่อการ ด้อนรับของชาวเชียงราย พบว่า ความคิดเห็นต่อการพัฒนาการต้อนรับนักท่องเที่ยวของจังหวัด เชียงราย ได้แก่ ผู้ให้บริการต้องมีจรรยาบรรณในวิชาชีพโดยไม่เออาร์ดีเอะเปรียบ หลอกลวง น้อ โกงนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ มีสำนึกในการปฏิบัติคือนักท่องเที่ยวควรยุติมิตร ด้านความปลอดภัย ควรเสริมสายตรวจและพนักงานรักษาความปลอดภัยบริเวณแหล่ง ท่องเที่ยว สนามบิน ตลอดจนย่านที่พักของนักท่องเที่ยว ด้านบริการนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ ควรจัดฝึกอบรมการใช้ภาษาค่งประเทศในการสื่อสาร และความรู้ในแหล่งท่องเที่ยว เพื่อสามารถอธิบายและแนะนำนักท่องเที่ยวให้เที่ยวได้อย่างถูกวิธี ด้านบริการข้อมูลข่าวสาร ควรประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารการท่องเที่ยว และจัดจุดบริการข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อ อินเตอร์เน็ตและสื่อสิ่งพิมพ์ให้มากขึ้น ด้าน โครงสร้างพื้นฐานและสาธารณูปโภค ควรดูแล บำรุงรักษาปรับปรุงถนนหนทาง สุ้โทรศัพท์สาธารณะ ห้องน้ำสาธารณะให้อยู่ในสภาพพร้อม ใช้งานสะอาด และปลอดภัย ด้านสถานที่พัก พนักงานที่ให้บริการด้านที่พักควรใช้ภาษา ในการสื่อสารกับนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศได้เป็นอย่างดี และไม่เออาร์ดีเอะเปรียบ โดยจัดระดับราคาให้สอดคล้องกับคุณภาพบริการ, ด้านการอำนวยความสะดวกในการเข้า- ออกเมือง ควรเน้นระบบการบริการที่รวดเร็ว สะดวก และปลอดภัย, ด้านอาหารและภัตตาคาร

ควรปรับปรุงอาหารให้ถูกสุขอนามัยจัดบรรยากาศและสิ่งแวดล้อมบริเวณร้านให้สะอาดและน่าสนใจ และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ระพงษ์ ดวงสนิท (2545 : ก- ข) ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวยุคต่างชาติดีที่มีต่อการให้บริการของมัคคุเทศก์ ในจังหวัดเชียงราย พบว่าสิ่งที่นักท่องเที่ยวคาดหวัง คือ ความสามารถด้านภาษาหน้าที่ความรับผิดชอบในด้านการแนะนำในสิ่งที่ดี และการตรงต่อเวลา บุคลิกภาพด้านพละทานามัยสมบูรณ์ วาจาสุภาพไพเราะ และการแต่งกายเหมาะสมด้านมนุษยสัมพันธ์ ได้แก่การมีน้ำใจช่วยเหลือผู้อื่นและบุคลิกภาพในด้านความเชื่อมั่นในตัวเอง

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 ผลการศึกษา พบว่าทัศนคติของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการจัดการท่องเที่ยวในจังหวัดหนองคาย ในภาพรวม อยู่ในระดับดี มีแนวโน้มการตัดสินใจกลับมาเที่ยวอีกครั้งระดับสูง และทัศนคติต่อการจัดการท่องเที่ยวมีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการตัดสินใจกลับมาเที่ยวอีกครั้งในระดับความเข้มปานกลาง แต่อย่างไรก็ตามยังมีประเด็นที่พบว่า นักท่องเที่ยวยังไม่ค่อยจะพึงประสงค์มากนัก โดยเฉพาะด้านความปลอดภัย ด้านโครงสร้างพื้นฐานและสาธารณูปโภค และด้านการอำนวยความสะดวกในการเข้า-ออกเมือง ซึ่งถือว่ามีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดเมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่าประเด็นที่นักท่องเที่ยวเป็นยังกังวลอยู่ คือ เรื่องมาตรการดูแลนักท่องเที่ยวป้องกันการเอารัดเอาเปรียบ การรีดไถ การ โกง การฉ้อฉล หลอกลวง นักท่องเที่ยว เรื่องความสะดวกสบาย และความสะอาดของระบบสาธารณูปโภค เช่น ห้องน้ำสาธารณะ ที่จอดรถ คลินิก เป็นต้น และ เรื่องประสิทธิภาพที่เจ้าหน้าที่ให้บริการตรวจคนเข้าเมือง ดังนั้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ควรดำเนินการ ดังต่อไปนี้

1.1.1 ประเด็นด้านความปลอดภัย ควรมีมาตรการที่เข้มงวดป้องกันมิฉ้อฉล เพื่อมิให้เอารัด เอาเปรียบ หลอกลวงนักท่องเที่ยว โดยอาจจะเพิ่มอัตราค่าล้างเจ้าหน้าที่และอาสาสมัครในการสอดส่องดูแล ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยวให้มากขึ้น ซึ่งจะเป็นการสร้างเชื่อมั่นให้กับนักท่องเที่ยวมากขึ้น

1.1.2 ประเด็นเรื่องการพัฒนากระบวนการภาครัฐและภาคเอกชน ควรร่วมมือกันพัฒนาระบบบริการสาธารณูปการ ไม่ว่าจะเป็น ห้องน้ำสาธารณะ การบริการคลินิก ฯลฯ โดยเฉพาะบริเวณ จุดที่เป็นแหล่งท่องเที่ยว เพื่อให้เข้าถึงนักท่องเที่ยวได้ทันที่ทั้งที่ในยามคับขัน

1.1.3 พัฒนาประสิทธิภาพทางการบริการระบบตรวจคนเข้าเมืองให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะมาตรฐานด้านระยะเวลา คุณภาพ ฯ ของการให้บริการ

แต่ละประเภท และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรศึกษาข้อคิดเห็นตลอดจนความพึงพอใจของ
นักท่องเที่ยวเป็นระยะเพื่อนำมาปรับเปลี่ยนกระบวนการบริการนั้นให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

1.1.4 ควรจัดสร้างศูนย์กลางข้อมูล พัฒนาระบบเครือข่ายสารสนเทศ
พัฒนาบุคลากรทางการท่องเที่ยวทั้งภาคและเอกชนให้มีความสามารถในการบริหารจัดการ
ข้อมูล ประชาสัมพันธ์เผยแพร่ให้เป็นที่รู้จักอย่างรวดเร็วทั่วถึงและประทับใจนักท่องเที่ยว

1.2 ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยส่งผลกระทบต่อแนวโน้มการตัดสินใจกลับมาท่องเที่ยว
ในจังหวัดหนองคาย ได้แก่ สถานภาพอายุ ภูมิภาค จำนวนครั้งที่มาไทย จำนวนเงินที่ใช้จ่าย
แต่ละครั้ง เมื่อพิจารณาในรายละเอียดแล้ว พบว่า (1) นักท่องเที่ยวสมรสและนักท่องเที่ยว
หย่าร้างหรือแยกกันอยู่มีแนวโน้มการตัดสินใจสูงกว่า (2) นักท่องเที่ยวที่มีอายุ 45 ปีขึ้นไป
มีแนวโน้มการตัดสินใจสูงกว่า (3) นักท่องเที่ยวเอเชียและยุโรปมีแนวโน้มการตัดสินใจที่สูงกว่า
(4) นักท่องเที่ยวที่เดินทางมามากกว่า 10 ครั้งมีแนวโน้มการตัดสินใจที่สูงกว่า และ
(5) นักท่องเที่ยวที่ใช้จ่ายในแต่ละครั้งสูงขึ้นมีแนวโน้มการตัดสินใจที่สูงขึ้นตามลำดับ

1.2.1 ปัจจัยเหล่านี้ สถานภาพอายุ ภูมิภาค จำนวนครั้งที่มาไทย และ
จำนวนเงินที่ใช้จ่ายแต่ละครั้ง เป็นปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อแนวโน้มการตัดสินใจกลับมาเที่ยว ดังนั้น
หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรพิจารณาจำแนกตามปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้ ได้เหมาะสมเพื่อจะได้จัด
อบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการท่องเที่ยวต่าง ๆ ให้กับบุคลากรทั้งภาครัฐและเอกชนให้ถูกต้อง
และเหมาะสมกับการบริการการท่องเที่ยว

1.2.2 พัฒนาศักยภาพด้านความสามารถในการต้อนรับ โดยเฉพาะประเด็น
ความมีไมตรีจิตในฐานะเจ้าบ้านและการแนะนำนักท่องเที่ยวในการปฏิบัติตนในแหล่ง
ท่องเที่ยวสำคัญ ควรส่งเสริมให้มีการท่องเที่ยวในจังหวัดหนองคายเพื่อให้คนหนองคายได้
มีโอกาสต้อนรับ และแสดงความเป็นเจ้าของบ้าน และได้แนะนำการปฏิบัติตนในแหล่ง
ท่องเที่ยวสำคัญ เช่น สถานศึกษาในท้องถิ่น ควรจัดทัศนศึกษาเพื่อเพิ่มพูนความรู้นอก
ห้องเรียน และได้รู้จักชุมชน มหาวิทยาลัย ควรเสริมทักษะนักศึกษา โดยการนำศึกษาศึกษา
นอกสถานที่ อันเป็นโอกาสให้ ได้แสดงออกถึงศักยภาพดังกล่าวและนักศึกษาได้เกิดการ
เรียนรู้ได้มากยิ่งขึ้น

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาเชิงลึกในเหตุผลที่สำคัญของการตัดสินใจเดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัดชาย เพื่อจะได้ขึ้นมูลเชิงลึกมาประกอบกับผลการวิจัยนี้กำหนดยุทธศาสตร์การจัดการท่องเที่ยวของจังหวัดหนองคาย

2.2 ควรมีการศึกษาปัจจัยที่ส่งต่อแนวโน้มการตัดสินใจกลับมาท่องเที่ยวในจังหวัดอื่น โดยเฉพาะจังหวัดที่มีความโดดเด่นทางการท่องเที่ยว เช่น เชียงใหม่ หาดใหญ่ ภูเก็ต กระบี่ เป็นต้น เพื่อนำข้อมูลมาเปรียบเทียบกับผลการวิจัยเรื่องนี้ ซึ่งจะเป็ประโยชน์ต่อการศึกษาพฤติกรรมนักท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวสามารถนำมาปรับใช้ในการกำหนดยุทธศาสตร์การจัดการท่องเที่ยวของประเทศได้



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY