

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจที่จะกลับมาเที่ยวซ้ำของนักท่องเที่ยวชาวไทยในสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนามเขตภาคกลาง จัดเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ซึ่งผลจากการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำมาสรุปผล อภิปรายผลที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อมูล นอกจากนั้น ผู้วิจัยยังได้มีข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย โดยมีรายละเอียดตามลำดับ ดังต่อไปนี้

1. วัตถุประสงค์การวิจัย
2. สมมุติฐานการวิจัย
3. วิธีการดำเนินการวิจัย
4. สรุปผลการวิจัย
5. อภิปรายผล
6. ข้อเสนอแนะ

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับส่วนประสมตลาดบริการสำหรับการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาเที่ยวประเทศสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนามเขตภาคกลาง
2. เพื่อศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับการตัดสินใจเลือกที่จะกลับมาเที่ยวซ้ำของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาเที่ยวประเทศสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนามเขตภาคกลาง
3. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจที่จะกลับมาเที่ยวซ้ำของนักท่องเที่ยวชาวไทยในประเทศสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนามเขตภาคกลาง
4. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการพัฒนาการท่องเที่ยวในประเทศสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนามเขตภาคกลาง

สมมุติฐานการวิจัย

1. ปัจจัย มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกที่จะกลับมาเที่ยวซ้ำของนักท่องเที่ยวชาวไทยในประเทศสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนามเขตภาคกลาง
2. ปัจจัย มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกที่จะกลับมาเที่ยวซ้ำของนักท่องเที่ยวชาวไทยในประเทศสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนามเขตภาคกลาง ด้านปัจจัยผลักดัน
3. ปัจจัย มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกที่จะกลับมาเที่ยวซ้ำของนักท่องเที่ยวชาวไทยในประเทศสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนามเขตภาคกลาง ด้านปัจจัยดึงดูด

วิธีการดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร

ประชากร ได้แก่ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางท่องเที่ยวในประเทศสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนาม จำนวน 152,633 คน ปี พ.ศ. 2552 (Statistical Handbook of Vietnam. 2010 : 34)

1.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางท่องเที่ยวในประเทศสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนาม จำนวน 400 คน ซึ่งผู้วิจัยใช้สูตรกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามวิธีการของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane. 1973 : 727 ; อ้างในบุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 38) ที่มีค่าความคลาดเคลื่อนเท่ากับ .05 และดำเนินการสุ่มตัวอย่างโดยใช้เทคนิคการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งกลุ่ม (Cluster Sampling) จากนั้นเลือกการสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling)

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาและผู้เชี่ยวชาญพิจารณาเพื่อหาคุณภาพด้านความเที่ยงตรง ปรับปรุงแก้ไข และนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try-out) กับกลุ่มทดลองซึ่งมิใช่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่ไปเที่ยวในประเทศสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนามเขตภาคใต้ จำนวน 30 ราย เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นโดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbrach's Alpha Coefficient) ซึ่งได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.94

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยตนเองและผู้ช่วยรวมทั้งหมดจำนวน 4 คน โดยเก็บจากนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เคยเดินทางท่องเที่ยวในประเทศสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนามและในวันที่เก็บข้อมูลกำลังเดินทางท่องเที่ยวในประเทศสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนามเขตภาคกลางตามสถานที่ท่องเที่ยวสำคัญในประเทศเวียดนามเขตภาคกลาง ซึ่งมี 5 เมือง ได้แก่ เมืองกวางตรี เมืองเว้ เมืองดานัง เมืองฮอยอัน และเมืองดาลัด

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้เก็บรวบรวมทั้งหมด 400 ชุด นำไปวิเคราะห์ข้อมูล ตามลำดับดังนี้

4.1 วิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เคยเดินทางท่องเที่ยวในประเทศสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนาม ครอบคลุมข้อมูลเกี่ยวกับ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ โดยวิธีการหาค่าความถี่ แล้วสรุปออกมาเป็นคำร้อยละ

4.2 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เคยเดินทางท่องเที่ยวในประเทศสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนาม โดยวิธีการหาค่าความถี่ แล้วสรุปออกมาเป็นคำร้อยละ

4.3 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนการตลาดสำหรับการท่องเที่ยวของประเทศสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนาม เขตภาคกลาง ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านการจัดจำหน่าย ด้านส่งเสริมการตลาด ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านผู้ให้บริการ ด้านลักษณะพื้นที่ โดยใช้วิธีการประมวลผลทางหลักสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางควบคู่กับการบรรยายและสรุปผลการดำเนินการวิจัย

4.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการตัดสินใจที่จะกลับมาเที่ยวซ้ำของนักท่องเที่ยวไทย ในประเทศสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนาม เขตภาคกลาง ได้แก่ ด้านปัจจัยผลักดัน ด้านปัจจัยดึงดูดวิธีการประมวลผลทางหลักสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางควบคู่กับการบรรยายและสรุปผลการดำเนินการวิจัย

4.5 การทดสอบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกที่กลับมาเที่ยวซ้ำของนักท่องเที่ยวชาวไทยในสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนามเขตภาคกลาง โดยการใช้เทคนิค

การวิเคราะห์ถดถอยเชิงเส้นตรง (Multiple Regression Analysis) ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระว่า มีปัจจัยใดบ้างที่มีผลต่อตัวแปรตามที่ทำให้แบบจำลองมีค่าการประมาณของการตัดสินใจเลือกที่จะกลับมาเที่ยวซ้ำของนักท่องเที่ยวไทยชาวไทย ถูกต้องสูงสุด โดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยเชิงเส้นตรงแบบกำหนดตัวแปรเข้าไปในสมการทั้งหมด (Enter Method) ซึ่งเป็นวิธีทางสถิติที่แสดงค่าของตัวแปรอิสระตั้งแต่ 2 ตัวขึ้นไป ที่มีผลต่อตัวแปรตามอีกตัวเดียว เพื่อที่จะพยากรณ์ค่าของการตัดสินใจกลับมาเที่ยวซ้ำของนักท่องเที่ยวชาวไทยในสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนามเขตภาคกลาง (ตัวแปรตาม Y) เมื่อทราบค่าต่าง ๆ ของตัวแปรอิสระ (X) จำนวน 17 ตัว และนำผลการวิเคราะห์ถดถอยเชิงเส้นตรงไปต่อบัวตฤประสงค์ข้อที่ 3 และสมมติฐานข้อที่ 1 2 และ 3 ตามลำดับตัวแปรตามเพื่อแสดงว่า ตัวแปรอิสระ จำนวน 17 ปัจจัย มีผลต่อตัวแปรตาม 2 ปัจจัยเรียงลำดับจากปัจจัยที่มีค่ามากที่สุด ไปหาปัจจัยที่มีค่าน้อยที่สุดและมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1. นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางท่องเที่ยวในประเทศสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 51.0 มีอายุระหว่าง 31 ปี - 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 40.8 มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 56.3 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 53.8 มีอาชีพข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 47.3 มีรายได้ 20,001 – 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 59.5

2. นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางท่องเที่ยวในประเทศสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนามส่วนใหญ่มีความถี่ที่เคยมาเที่ยว ครั้งแรก คิดเป็นร้อยละ 47.3 มีขนาดของกลุ่มเดินทาง 10 - 20 คน คิดเป็นร้อยละ 74.8 มีสถานที่พักผ่อน รีสอร์ท คิดเป็นร้อยละ 46.5 มีระยะเวลาที่มาท่องเที่ยว 4 - 6 วัน คิดเป็นร้อยละ 55.5

3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนการตลาดสำหรับการท่องเที่ยวของประเทศไทยในเขตภาคกลาง พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางท่องเที่ยวในประเทศสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนาม มีความคิดเห็นเกี่ยวกับส่วนประสมตลาดบริการสำหรับการท่องเที่ยวของประเทศสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนาม เขตภาคกลาง โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากจำนวน 4 ด้าน และอยู่ใน

ระดับปานกลาง จำนวน 3 ด้าน โดยสามารถเรียงลำดับความสำคัญตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านการจัดจำหน่าย ด้านส่งเสริมการตลาด ด้านผู้ให้บริการ ด้านลักษณะพื้นที่ ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านราคา ตามลำดับ

เมื่อจำแนกระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับส่วนประสมตลาดบริการสำหรับการท่องเที่ยวของประเทศสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนาม เขตภาคกลาง ในแต่ละด้าน สามารถสรุปได้ ดังนี้

3.1 ด้านผลิตภัณฑ์

นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางท่องเที่ยวในประเทศสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนาม มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยส่วนการตลาดสำหรับการท่องเที่ยวของประเทศสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนาม เขตภาคกลาง ด้านผลิตภัณฑ์ อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากจำนวน 4 ข้อ และอยู่ในระดับปานกลางจำนวน 1 ข้อ โดยสามารถเรียงลำดับความสำคัญตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ สินค้าของที่ระลึกมีให้เลือกมากมาย ($\bar{x} = 4.11$) มีการประดับตกแต่งภัตตาคาร หรือร้านอาหารให้สวยงาม และมีบรรยากาศที่ดี ($\bar{x} = 3.84$) การจัดตกแต่งสถานที่พักผ่อนมีความสวยงาม ($\bar{x} = 3.78$) มีการตกแต่งบริเวณโดยรอบของสถานที่ท่องเที่ยวให้เข้ากับธรรมชาติ ($\bar{x} = 3.63$) และตามสถานที่พักผ่อน มีสถานที่ผ่อนคลายเป็นพิเศษ เช่น การนวด การทำสปา ($\bar{x} = 3.45$) เป็นต้น

3.2 ด้านราคา

นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางท่องเที่ยวในประเทศสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนาม มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยส่วนการตลาดสำหรับการท่องเที่ยวของประเทศสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนาม เขตภาคกลางด้านราคาอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.30$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากจำนวน 4 ข้อ และอยู่ในระดับปานกลางจำนวน 1 ข้อ โดยสามารถเรียงลำดับความสำคัญตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ การซื้อสินค้าของที่ระลึกสามารถต่อรองราคาได้ ($\bar{x} = 3.63$) คุณภาพของสินค้า มีความเหมาะสมกับราคาสินค้า ($\bar{x} = 3.58$) อัตราค่าใช้จ่ายในการซื้อปี๊ง (การซื้อสินค้า) ราคาถูก ($\bar{x} = 3.09$) อัตราค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยวโดยรวมมีความเหมาะสม เช่น ค่าที่พัก ค่าเข้าชมสถานที่ท่องเที่ยว ค่าอาหาร และเครื่องดื่ม ($\bar{x} = 2.89$)

3.3 ด้านการจัดจำหน่าย

นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางท่องเที่ยวในประเทศสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนาม มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยส่วนการตลาดสำหรับการท่องเที่ยวของประเทศ

สาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนาม เขตภาคกลางด้านการจัดจำหน่าย โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.66$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากจำนวน 4 ข้อ โดยสามารถเรียงลำดับความสำคัญตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ สามารถรับทราบข้อมูลการท่องเที่ยวในประเทศสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนาม เขตภาคกลางได้ที่บริษัทนำเที่ยวในประเทศไทย ($\bar{x} = 3.72$) สามารถติดต่อและจองกับบริษัทท่องเที่ยวของประเทศไทยที่จัดเที่ยวในประเทศสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนาม เขตภาคกลางได้สะดวก ($\bar{x} = 3.68$) สามารถเลือกรายการท่องเที่ยวในประเทศไทยสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนาม เขตภาคกลาง ได้ทางอินเทอร์เน็ต ($\bar{x} = 3.62$) และมีการจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวของประเทศไทยสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนาม เขตภาคกลาง เช่น งานเมืองแห่งดอกไม้ งานตรุษจีน ($\bar{x} = 3.61$)

3.4 ด้านส่งเสริมการตลาด

นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทยสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนาม มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยส่วนการตลาดสำหรับการท่องเที่ยวของประเทศสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนาม เขตภาคกลางด้านส่งเสริมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.56$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากจำนวน 5 ข้อ โดยสามารถเรียงลำดับความสำคัญตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ มีการจัดรายการให้ส่วนลดผ่านบัตรเครดิตของธนาคารในประเทศไทย ($\bar{x} = 3.63$) มีการลดอัตราค่าเดินทางให้กับนักท่องเที่ยวเมื่อมาพักเป็นหมู่คณะมากกว่า 20 คน ($\bar{x} = 3.60$) สามารถผ่อนชำระค่าใช้จ่ายการท่องเที่ยวในประเทศไทยสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนาม เขตภาคกลาง ได้ ($\bar{x} = 3.56$) มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ท่องเที่ยวของประเทศสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนาม เขตภาคกลาง ทางอินเทอร์เน็ต ($\bar{x} = 3.52$) มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมประเพณีผ่านสื่อต่าง ๆ สม่าเสมอ ($\bar{x} = 3.50$)

3.5 ด้านกระบวนการให้บริการ

นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทยสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนาม มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยส่วนการตลาดสำหรับการท่องเที่ยวของประเทศสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนาม เขตภาคกลาง ด้านกระบวนการให้บริการด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.47$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากจำนวน 2 ข้อ และอยู่ในระดับปานกลางจำนวน 3 ข้อ โดยสามารถเรียงลำดับความสำคัญตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ ได้รับการดูแลความปลอดภัยจากตำรวจท่องเที่ยว ($\bar{x} = 3.71$) ได้รับความสะดวกจากการตรวจคนเข้าเมือง ($\bar{x} = 3.60$) การอำนวยความสะดวกของ

สำนักงานการท่องเที่ยว ($\bar{x} = 3.47$) ความสะดวกแก่นักท่องเที่ยว เช่น การบริการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ ($\bar{x} = 3.31$) และ โรงแรมมีการบริการที่ประทับใจ ($\bar{x} = 3.22$)

3.6 ด้านผู้ให้บริการ

นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางท่องเที่ยวในประเทศสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนาม มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยส่วนการตลาดสำหรับการท่องเที่ยวของประเทศสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนาม เขตภาคกลางด้านผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.53$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากจำนวน 3 ข้อ และอยู่ในระดับปานกลางจำนวน 2 ข้อ โดยสามารถเรียงลำดับความสำคัญตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ ดำรงท่องเที่ยวดูแลความปลอดภัยของนักท่องเที่ยวอย่างดี ($\bar{x} = 3.64$) เจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ($\bar{x} = 3.60$) พนักงานต้อนรับในโรงแรมให้บริการด้วยความสุภาพ/เป็นมิตร ($\bar{x} = 3.56$) ได้รับความเป็นมิตรและรอยยิ้มจากเจ้าหน้าที่/พนักงาน ของสถานที่พักแรมด้วยดี ($\bar{x} = 3.48$) และความชอบน้อมเอาใจใส่ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ / พนักงาน ($\bar{x} = 3.37$)

3.7 ด้านลักษณะพื้นที่

นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางท่องเที่ยวในประเทศสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนาม มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยส่วนการตลาดสำหรับการท่องเที่ยวของประเทศสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนาม เขตภาคกลางด้านลักษณะพื้นที่ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.47$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากจำนวน 3 ข้อ และอยู่ในระดับปานกลางจำนวน 2 ข้อ โดยสามารถเรียงลำดับความสำคัญตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ มีการรณรงค์ช่วยกันดูแลสิ่งแวดล้อมและลดปัญหาภาวะโลกร้อน ($\bar{x} = 3.62$) สภาพของแหล่งท่องเที่ยวมีความสมบูรณ์ของธรรมชาติ ($\bar{x} = 3.62$) สภาพของแหล่งท่องเที่ยวมีความปลอดภัย ($\bar{x} = 3.60$) สภาพของแหล่งท่องเที่ยวมีความสะดวก เช่น ห้องน้ำ ที่จอดรถ ฯลฯ ($\bar{x} = 3.29$) และความสะอาดของสถานที่ท่องเที่ยว ($\bar{x} = 3.19$)

4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการตัดสินใจที่จะกลับมาเที่ยวซ้ำของนักท่องเที่ยวไทย ในประเทศสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนาม เขตภาคกลาง พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางท่องเที่ยวในประเทศสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนาม มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการตัดสินใจที่จะกลับมาเที่ยวซ้ำของนักท่องเที่ยวไทยในประเทศสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนาม เขตภาคกลาง โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยสามารถเรียงลำดับความสำคัญตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้

ด้านปัจจัยดึงดูด และด้านปัจจัยผลักดัน ตามลำดับ เมื่อจำแนกระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ ส่วนประสมตลาดบริการสำหรับการท่องเที่ยวของประเทศสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนาม เขตภาคกลาง ในแต่ละด้าน สามารถแสดงได้ ดังนี้

4.1 ด้านปัจจัยผลักดัน

นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางท่องเที่ยวในประเทศสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนาม มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการตัดสินใจที่จะกลับมาเที่ยวซ้ำของนักท่องเที่ยวไทย ในประเทศสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนาม เขตภาคกลาง 3 ด้านปัจจัยผลักดันอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.50$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากจำนวน 4 ข้อ และอยู่ในระดับ ปานกลางจำนวน 5 ข้อ โดยสามารถเรียงลำดับความสำคัญตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ การติดต่อสื่อสารมีความสะดวก ($\bar{x} = 3.65$) การคมนาคมมีความทันสมัยทางเทคโนโลยี ($\bar{x} = 3.59$) ได้รับข้อมูลการท่องเที่ยวในเขตภาคกลางของประเทศสาธารณรัฐสังคมนิยม เวียดนามจากบุคคลใกล้ชิด/ญาติ/เพื่อน ($\bar{x} = 3.57$) มีการพัฒนาทางด้านที่อยู่อาศัยให้มีความ มาตรฐาน ($\bar{x} = 3.55$) อัตราการแลกเปลี่ยนเงินตราระหว่างประเทศมีผลต่อการตัดสินใจที่จะ มาเที่ยว ($\bar{x} = 3.48$) เดินทางไปต่างประเทศเพื่อพักผ่อน หย่อนใจ และเป็นการให้รางวัลชีวิต ($\bar{x} = 3.48$) มีรายได้มากขึ้นและการมีเวลาว่างเพิ่มขึ้น ($\bar{x} = 3.47$) มีความต้องการเดินทางเข้ามา ท่องเที่ยวมากขึ้น ($\bar{x} = 3.38$) และมีการให้บริการทางด้านการท่องเที่ยวที่ดี ($\bar{x} = 3.37$)

4.2 ด้านปัจจัยดึงดูด

นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางท่องเที่ยวในประเทศสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนาม มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการตัดสินใจที่จะกลับมาเที่ยวซ้ำของนักท่องเที่ยวไทย ในประเทศสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนาม เขตภาคกลาง 3 ด้านปัจจัยดึงดูดโดยรวมอยู่ในระดับ มาก ($\bar{x} = 3.51$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากจำนวน 9 ข้อ และอยู่ใน ระดับปานกลางจำนวน 2 ข้อ โดยสามารถเรียงลำดับความสำคัญตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ มีความสะดวกของกระบวนการตรวจคนเข้าเมือง ($\bar{x} = 3.63$) มีความสนใจและ การจัดกิจกรรมการแสดงในแหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ ($\bar{x} = 3.60$) มีความประทับใจเกี่ยวกับการ บริการนำเที่ยวของมัคคุเทศก์ ($\bar{x} = 3.60$) อัตราค่าบริการของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ลดลง ($\bar{x} = 3.60$) สถานที่ท่องเที่ยวมีความสวยงามน่าประทับใจ ($\bar{x} = 3.56$) มีความประทับใจ เกี่ยวกับการเพิ่มความสะดวกแก่นักท่องเที่ยว เช่น การบริการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ ($\bar{x} = 3.52$) มีความประทับใจเกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวกด้านสาธารณูปโภค เช่น การสื่อสาร การคมนาคม ($\bar{x} = 3.52$) สถานที่พักผ่อนในเขตภาคกลางของประเทศสาธารณรัฐ

สังคมนิยมเวียดนามมีความสะดวกสบาย ($\bar{x} = 3.50$) มีความประทับใจเกี่ยวกับความปลอดภัยชีวิตและทรัพย์สินในการท่องเที่ยว ($\bar{x} = 3.40$) และการให้บริการการท่องเที่ยวในเขตภาคกลางของประเทศสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนาม น่าประทับใจ เช่นพนักงานต้อนรับในโรงแรม ($\bar{x} = 3.21$)

5. การทดสอบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกที่กลับมาเที่ยวซ้ำของนักท่องเที่ยวชาวไทยในสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนามเขตภาคกลาง ผลการวิจัยพบว่า

5.1 ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกที่กลับมาเที่ยวซ้ำของนักท่องเที่ยวชาวไทยในสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนามเขตภาคกลาง มากที่สุด คือ ด้านผู้ให้บริการ ด้านส่งเสริมการตลาด ด้านลักษณะพื้นที่ ด้านผลิตภัณฑ์ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ดังนั้นเมื่อทราบค่าคงที่ เท่ากับ 0.412 ทราบค่าน้ำหนักความสำคัญของตัวพยากรณ์อยู่ในรูปคะแนนดิบ (b) และทราบค่าน้ำหนักความสำคัญของตัวพยากรณ์อยู่ในรูปคะแนนมาตรฐาน จึงสามารถสร้างสมการถดถอยได้ ดังนี้

สมการถดถอยในรูปคะแนนดิบ

$$Y = (0.412) + (0.131)X_{11} + (0.251)X_{14} + (0.306)X_{16} + (0.141)X_{17}$$

สมการถดถอยในรูปคะแนนมาตรฐาน

$$Z = (-0.029) + (0.149)Z_{11} + (0.350)Z_{14} + (0.437)Z_{16} + (0.150)Z_{17}$$

เมื่อ Y และ Z = การตัดสินใจเลือกที่กลับมาเที่ยวซ้ำของนักท่องเที่ยว

ชาวไทยในสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนามเขตภาคกลาง

5.2 ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกที่กลับมาเที่ยวซ้ำของนักท่องเที่ยวชาวไทยในสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนามเขตภาคกลาง ด้านปัจจัยผลักดันมากที่สุด คือ ด้านผู้ให้บริการ รองลงมา คือ ด้านลักษณะพื้นที่ ด้านส่งเสริมการตลาด และ ด้านกระบวนการให้บริการ ตามลำดับ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ดังนั้นเมื่อทราบค่าคงที่ เท่ากับ -0.199 ทราบค่าน้ำหนักความสำคัญของตัวพยากรณ์อยู่ในรูปคะแนนดิบ (b) และทราบค่าน้ำหนักความสำคัญของตัวพยากรณ์อยู่ในรูปคะแนนมาตรฐาน จึงสามารถสร้างสมการถดถอยได้ ดังนี้

สมการถดถอยในรูปคะแนนดิบ

$$Y = (-0.199) + (0.128)X_{14} + (0.101)X_{15} + (0.545)X_{16} + (0.221)X_{17}$$

สมการถดถอยในรูปคะแนนมาตรฐาน

$$Z = (0.004)Z_1 + (0.143)Z_{14} + (0.127)Z_{15} + (0.622)Z_{16} + (0.188)Z_{17}$$

เมื่อ Y และ Z = การตัดสินใจเลือกที่กลับมาเที่ยวซ้ำของนักท่องเที่ยวชาวไทยในสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนามเขตภาคกลาง ด้านปัจจัยผลักดัน

5.2 ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกที่กลับมาเที่ยวซ้ำของนักท่องเที่ยวชาวไทยในสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนามเขตภาคกลาง ด้านปัจจัยดึงดูดมากที่สุด คือ ด้านผู้ให้บริการ รองลงมา คือ ด้านผู้ให้บริการ ด้านลักษณะพื้นที่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านกระบวนการให้บริการและด้านราคา ตามลำดับ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ดังนั้น เมื่อทราบค่าคงที่ -0.225 ทราบค่าน้ำหนักความสำคัญของตัวพยากรณ์อยู่ในรูปคะแนนดิบ (b) และทราบค่าน้ำหนักความสำคัญของตัวพยากรณ์อยู่ในรูปคะแนนมาตรฐาน จึงสามารถสร้างสมการถดถอยได้ ดังนี้
สมการถดถอยในรูปคะแนนดิบ

$$Y = (-0.225) + (0.059)X_{11} + (-0.050)X_{12} + (0.460)X_{14} + (0.038)X_{15} + (0.326)X_{16} + (0.253)X_{17}$$

สมการถดถอยในรูปคะแนนมาตรฐาน

$$Z = (-0.024)Z_1 + (0.053)Z_{11} + (-0.055)Z_{12} + (0.508)Z_{14} + (0.047)Z_{15} + (0.368)Z_{16} + (0.212)Z_{17}$$

เมื่อ Y และ Z = การตัดสินใจเลือกที่กลับมาเที่ยวซ้ำของนักท่องเที่ยวชาวไทยในสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนามเขตภาคกลาง ด้านปัจจัยดึงดูด

6. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะที่มีต่อการพัฒนาการท่องเที่ยวในประเทศไทย สาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนามเขตภาคกลาง พบว่า

6.1 ด้านสถานที่ท่องเที่ยว แหล่งท่องเที่ยว

นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เคยเดินทางท่องเที่ยวในประเทศ สาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนาม ได้ให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา/อุปสรรคและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการพัฒนาการท่องเที่ยวในประเทศไทย สาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนามเขตภาคกลาง โดยเรียงความสำคัญจากจำนวนความถี่มากไปหาน้อยได้ ดังนี้ คือ การขายของที่ระลึกของชาวพื้นเมืองควรมีการจัดระเบียบให้เหมาะสมมากกว่านี้ (ความถี่ 226) มีความเป็นธรรมชาติสวยงามและเป็นเมืองที่มีโบราณสถานหลายแห่งที่เป็นมรดกโลกทางวัฒนธรรม (ความถี่ 209) และการจัดหาบริการพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับนักท่องเที่ยว มีจำนวนน้อย (ความถี่ 135)

6.2 ด้านค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยว

นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เคยเดินทางท่องเที่ยวในประเทศ สาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนาม ได้ให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา / อุปสรรคและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการพัฒนาการท่องเที่ยวในประเทศสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนามเขตภาคกลาง โดยเรียงความสำคัญจากจำนวนมากไปหาน้อยได้ ดังนี้ คือ สินค้าแต่ละรายการยังไม่มีมาตรฐานในการตั้งราคา (ความถี่ 210) และมีค่าใช้จ่ายเหมาะสมและคุ้มค่าสำหรับการเที่ยวต่างประเทศ (ความถี่ 144)

6.3 ด้านช่องทางในการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว

นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เคยเดินทางท่องเที่ยวในประเทศ สาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนาม ได้ให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา / อุปสรรคและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการพัฒนาการท่องเที่ยวในประเทศสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนามเขตภาคกลาง โดยเรียงความสำคัญจากจำนวนมากไปหาน้อยได้ ดังนี้ คือ สภาพถนนเป็นถนนลาดยาง สภาพดีแต่ป้ายบอกทางส่วนใหญ่เป็นภาษาเวียดนามขาดป้ายบอกทางที่เป็นภาษาอังกฤษ (ความถี่ 208) และกรณีที่ไม่ได้มาเป็นกรู๊ปทัวร์การเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยวยังไม่ค่อยสะดวกสบาย เพราะรถประจำทางมีน้อยมาก (ความถี่ 155)

6.4 ด้านการส่งเสริมการตลาด

นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เคยเดินทางท่องเที่ยวในประเทศ สาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนาม ได้ให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา / อุปสรรคและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการพัฒนาการท่องเที่ยวในประเทศสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนามเขตภาคกลาง โดยเรียงความสำคัญจากจำนวนมากไปหาน้อยได้ ดังนี้ คือ มีการจัดกิจกรรมโรดโชว์ของประเทศเวียดนามในการจัดงานแสดงสินค้านานาชาติเพื่อกระตุ้นให้แก่กลุ่มนักท่องเที่ยว และสื่อมวลชนในประเทศไทย (ความถี่ 222) และมีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ท่องเที่ยวของประเทศสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนาม เขตภาคกลาง ทางอินเทอร์เน็ต (ความถี่ 163)

6.5 ด้านกระบวนการให้บริการ

นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เคยเดินทางท่องเที่ยวในประเทศ สาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนาม ได้ให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา / อุปสรรคและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการพัฒนาการท่องเที่ยวในประเทศสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนามเขตภาคกลาง โดยเรียงความสำคัญจากจำนวนมากไปหาน้อยได้ ดังนี้ คือ ตามแนวเส้นทางการท่องเที่ยวยัง

ขากระบบสาธารณสุขปโภค และสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ยังไม่มีจุดพักรถ สถานีบริการน้ำมัน หรือห้องน้ำสำหรับนักท่องเที่ยว (ความถี่ 147)

6.6 ด้านผู้ให้บริการ

นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เคยเดินทางท่องเที่ยวในประเทศ สาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนาม ได้ให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา / อุปสรรคและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการพัฒนาการท่องเที่ยวในประเทศสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนามเขตภาคกลาง โดยเรียงความสำคัญจากจำนวนมากไปหาน้อยได้ ดังนี้ คือ พนักงานในโรงแรม/ที่พัก มีการให้บริการที่ดี (ความถี่ 209) ที่ท่าอากาศยานดานังมีการให้บริการและอำนวยความสะดวกต่อผู้โดยสารดี แต่ใช้เวลาค่อนข้างมากในการรอรับสัมภาระ (ความถี่ 207)

6.7 ด้านสภาพลักษณะพื้นที่ให้บริการ

นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เคยเดินทางท่องเที่ยวในประเทศ สาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนาม ได้ให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา / อุปสรรคและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการพัฒนาการท่องเที่ยวในประเทศสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนามเขตภาคกลาง โดยเรียงความสำคัญจากจำนวนมากไปหาน้อยได้ ดังนี้ คือ มีแหล่งท่องเที่ยวและบรรยากาศที่เป็นธรรมชาติ บรรยากาศที่สดชื่นน่าท่องเที่ยว (ความถี่ 242) และตลอดการเดินทางมีสถานที่ให้เที่ยวชมมากมาย (ความถี่ 189)

อภิปรายผล

จากผลการวิจัยปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจที่จะกลับมาเที่ยวซ้ำของนักท่องเที่ยวชาวไทยในประเทศสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนามเขตภาคกลาง ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดสมมติฐานสำหรับการวิจัยไว้ 3 ข้อ ซึ่งประเด็นที่สำคัญควรแก่การนำมาอภิปรายผล ดังรายละเอียดดังต่อไปนี้

สมมติฐานข้อที่ 1 : ปัจจัย มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกที่จะกลับมาเที่ยวซ้ำของนักท่องเที่ยวชาวไทยในประเทศสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนามเขตภาคกลาง

ผลการทดสอบพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกที่จะกลับมาเที่ยวซ้ำของนักท่องเที่ยวชาวไทยในสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนามเขตภาคกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 4 ตัวแปร สามารถเรียงลำดับจากตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อการผันแปรในตัวแปรตาม ในรูปของคะแนนมาตรฐานจากมากไปหาน้อย คือ ด้านผู้ให้บริการ ด้านส่งเสริมการตลาด ด้านลักษณะพื้นที่ ด้านผลิตภัณฑ์ ตามลำดับ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สาเหตุที่เป็นเช่นนี้อาจเนื่องมาจากปัจจัยส่วนประสมตลาดบริการ ได้ถูกนำมาใช้ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนามเขตภาคกลาง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ในด้านความพร้อมทางการท่องเที่ยว และสร้างโอกาสในการแข่งขันมากขึ้น ซึ่งการเติบโตของธุรกิจท่องเที่ยวเริ่มมีการส่งเสริมบทบาทการตลาดบริการและสร้างความคุ้นเคยกับนักท่องเที่ยวมากขึ้น โดยการผสมผสานทางการตลาดบริการ เพื่อนำเสนอแก่นักท่องเที่ยวให้ตรงตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ทำให้นักท่องเที่ยวเกิดความพึงพอใจและจะส่งผลให้ธุรกิจท่องเที่ยวได้รับประโยชน์สูงสุด

ซึ่งงานวิจัยครั้งนี้มีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ โคแซค (Kozak, 2001 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวที่กลับมาเที่ยวซ้ำในแหล่งท่องเที่ยวที่มีความแตกต่างกันทางด้านความพร้อมด้านต่าง ๆ ของแหล่งท่องเที่ยวทั้งด้านปัจจัยพื้นฐานทางการท่องเที่ยว และการบริการทางการท่องเที่ยว พบว่า การท่องเที่ยวในแต่ละครั้งจะเป็นประสบการณ์ที่นักท่องเที่ยวนำมาพิจารณาในการท่องเที่ยวครั้งต่อไป และพบว่านักท่องเที่ยวมีความตั้งใจจะกลับมาเที่ยวซ้ำในสถานที่เดิมที่มีความพร้อมทางด้านต่าง ๆ ของการท่องเที่ยว (Mature destination) มากกว่าแหล่งท่องเที่ยวที่มีความพร้อมทางการท่องเที่ยวน้อยกว่า (Less-development destination) นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับแนวคิดส่วนประสมทางการตลาดของ วงศ์พัฒนา ศรีประเสริฐ (2552 : 16-22) กล่าวว่า การบริหารแนวความคิดทางด้านส่วนประสมทางการตลาด ได้แก่ การจัดการผลิตภัณฑ์ การตั้งราคา การจัดจำหน่ายสินค้าและบริการ การส่งเสริมการตลาด ตลอดจนส่วนประสมอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับตลาดการท่องเที่ยว เพื่อให้เกิดการซื้อขายสินค้าอย่างรวดเร็ว เพิ่มขึ้นและต่อเนื่อง สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ของการตลาดตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้นักท่องเที่ยว

สมมติฐานข้อที่ 2 : ปัจจัย มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกที่จะกลับมาเที่ยวซ้ำของนักท่องเที่ยวชาวไทยในสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนามเขตภาคกลาง ด้านปัจจัยผลิตภัณฑ์

ผลการทดสอบพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกที่จะกลับมาเที่ยวซ้ำของนักท่องเที่ยวชาวไทยในสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนามเขตภาคกลาง ด้านปัจจัยผลิตภัณฑ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 3 ตัวแปร สามารถเรียงลำดับจากตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อการผันแปรในตัวแปรตาม ในรูปของคะแนนมาตรฐานจากมากไปหาน้อย คือ ด้านผู้ให้บริการ ด้านลักษณะพื้นที่ ด้านส่งเสริมการตลาด และ ด้านกระบวนการให้บริการ ตามลำดับ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สาเหตุที่เป็นเช่นนี้อาจเนื่องจากสิ่งสำคัญที่นักท่องเที่ยวใช้ในการเลือกสถานที่พักผ่อน หรือแหล่งท่องเที่ยว ได้แก่ การให้บริการที่มีคุณภาพ เป็นกระบวนการการให้บริการที่มีระบบ มีลักษณะพื้นที่ที่เหมาะสม และมีการส่งเสริมการตลาดอย่างต่อเนื่อง ดังนั้นการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยสาธาณรัฐสังคมนิยมเวียดนาม จึงให้ความสำคัญกับการจัดระบบสิ่งทีกล่าวมาแล้วนั้นให้มีประสิทธิภาพ ซึ่งจะตอบสนองต่อความความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ของนักท่องเที่ยว ทำให้ส่งผลโดยตรงต่อการตัดสินใจเลือกที่จะกลับมาท่องเที่ยวอีกครั้งของนักท่องเที่ยว นอกจากนี้การท่องเที่ยวควรมีการจัดการการให้บริการที่มีความก้าวหน้าต่อไปหรือเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ เพื่อดึงดูดความสนใจต่อนักท่องเที่ยวต่อไป

ซึ่งผลการศึกษารั้ครั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ ณฤทัย กุลทา (2547 : 103) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการท่องเที่ยวภายในประเทศของประชาชนในกรุงเทพมหานคร พบว่าปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการท่องเที่ยวภายในประเทศโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก สามารถเรียงตามลำดับได้ดังนี้ ด้านภาพลักษณ์ของสถานที่ท่องเที่ยว ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านพนักงานให้บริการ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา และด้านส่งเสริมการตลาด โดยด้านภาพลักษณ์ของสถานที่ท่องเที่ยวผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในเรื่องบรรยากาศและความงามของแหล่งท่องเที่ยว ด้านกระบวนการ การให้บริการ ให้ความสำคัญในเรื่องการให้บริการที่รวดเร็ว ด้านพนักงานให้บริการ ให้ความสำคัญในเรื่องบุคลิกภาพดี อธิษาศัยดี มีมนุษยสัมพันธ์ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ให้ความสำคัญในเรื่องความสะดวกสบายในการเดินทาง ด้านผลิตภัณฑ์ ให้ความสำคัญในเรื่องการคุ้มครองรักษาความปลอดภัย ด้านราคาให้ความสำคัญในเรื่องค่าที่พักแรม ด้านส่งเสริมการตลาด ให้ความสำคัญในเรื่องของการโฆษณาทางสื่อ นอกจากนี้ยังมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของบุญทวี เปเร่รา (2547 : 124) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อนักท่องเที่ยวจากทวีปยุโรปในการเลือกใช้บริการของบริษัทนำเที่ยว ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ต้องการมาท่องเที่ยวแบบพักผ่อนหย่อนใจ (Leisure) โดยเลือกใช้บริการจากบริษัทนำเที่ยวเนื่องจากมีความสะดวกสบาย แต่ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการจากบริษัทนำเที่ยวในจังหวัดเชียงรายพบปัญหา 4 ด้าน คือ ความปลอดภัยในการเดินทาง การเอาใจเอาเปรียบจากบริษัทนำเที่ยวและธุรกิจอื่นที่เกี่ยวข้อง ความเสื่อมโทรมของแหล่งท่องเที่ยวบางแห่ง โดยเฉพาะแหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม และการขาดแคลนบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญด้านภาษาที่มีความหลากหลาย

สมมติฐานข้อที่ 3 : ปัจจัย มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกที่จะกลับมาเที่ยวซ้ำของนักท่องเที่ยวชาวไทยในประเทศสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนามเขตภาคกลาง ด้านปัจจัยดึงดูด

ผลการทดสอบพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกที่จะกลับมาเที่ยวซ้ำของนักท่องเที่ยวชาวไทยในสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนามเขตภาคกลาง ด้านปัจจัยดึงดูด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 6 ตัวแปร สามารถเรียงลำดับจากตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อการผันแปรในตัวแปรตาม ในรูปของคะแนนมาตรฐานจากมากไปหาน้อย คือ ด้านผู้ให้บริการ ด้านลักษณะพื้นที่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านราคา ตามลำดับ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สาเหตุที่เป็นเช่นนี้อาจเนื่องจากการที่นักท่องเที่ยวมีความตั้งใจที่จะกลับมาเที่ยวซ้ำอีกครั้ง เกิดจากความประทับใจในสถานที่นั้น ๆ ซึ่งเป็นความประทับใจทั้งในการต้อนรับและให้บริการ จนนักท่องเที่ยวได้รับประสบการณ์ที่มีความสุข เป็นความทรงจำที่ดี ความประทับใจอาจเกิดได้จากหลายองค์ประกอบ อาทิ ความประทับใจในความงามของสถานที่ ความประทับใจในความมีน้ำใจของคนเวียดนาม ความประทับใจวัฒนธรรมและประเพณีพื้นเมือง รวมถึงความสะดวกสบายและความปลอดภัยในการท่องเที่ยว เป็นต้น

ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของบาร์เคอร์ และ ครอมตัน (Baker and Crompton, 2000 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพของสินค้าและบริการ ความพึงพอใจและพฤติกรรมความตั้งใจของนักท่องเที่ยว พบว่า การจัดกิจกรรมต่าง ๆ ที่ส่งเสริมการท่องเที่ยว ถ้ามีผลการปฏิบัติงานดี สินค้า และบริการมีคุณภาพจะมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจและพฤติกรรมความตั้งใจในทางบวกสูง ทำให้รับรู้ได้ถึงผลของการเพิ่มความจงรักภักดีและการหวนกลับมาเที่ยวอีกในอนาคต การสร้างความพึงพอใจให้นักท่องเที่ยวทำให้เป็นที่จดจำ นักท่องเที่ยวมีความยินดีที่จะจ่ายมากขึ้น เกิดการขยายตัวของนักท่องเที่ยวได้อย่างรวดเร็ว เพื่อเพิ่มความน่าดึงดูดใจให้กับนักท่องเที่ยวใหม่ และยังคงรักษานักท่องเที่ยวเก่าไว้ตลอดจนการบอกเล่าต่อ ๆ กันในสิ่งที่ดี รวมทั้งได้รับการสนับสนุนจากสื่อต่าง ๆ ในการมาเที่ยวยังแหล่งท่องเที่ยวเหล่านั้น ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกรณีแหล่งท่องเที่ยวที่มีการจัดกิจกรรมส่งเสริมการท่องเที่ยวในนามของชุมชนจะได้รับการสนับสนุนจากองค์กรต่าง ๆ มากขึ้น และสอดคล้องกับแนวความคิดการท่องเที่ยวของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว (2553 : เว็บไซท์) อธิบายว่า ความต้องการของนักท่องเที่ยวที่จะเดินทางไปซื้อสินค้าและบริการ หรือบริโภคผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยวในสถานที่ท่องเที่ยว หรือจุดหมายปลายทางการท่องเที่ยวของตน โดยนักท่องเที่ยวจะต้องมีความต้องการ มีอำนาจซื้อ และมีความเต็มใจที่จะจ่ายค่าสินค้าและ

บริการที่กำหนดในเวลานั้น ปริมาณสินค้าและบริการทางการท่องเที่ยวที่เพิ่มขึ้นหรือลดลง ย่อมหมายถึง การเพิ่มขึ้นหรือลดลงของอุปสงค์การท่องเที่ยว ปัจจัยที่ทำให้เกิดอุปสงค์ การท่องเที่ยว ได้แก่ ความพร้อมของอุปทานการท่องเที่ยว ทรัพยากรการท่องเที่ยวราคาของ การท่องเที่ยว กฎหมาย และระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว เมื่อปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้ เอื้ออำนวยต่อการท่องเที่ยว นักท่องเที่ยวก็จะมีความต้องการท่องเที่ยวมากขึ้น ส่งผลให้อุปสงค์ ของการท่องเที่ยวสูงขึ้น

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัย ผู้วิจัยขอเสนอแนะเกี่ยวกับผลการวิจัยครั้งนี้ 2 ประเด็น ได้แก่ ประเด็นเกี่ยวกับข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ และประเด็นเกี่ยวกับข้อเสนอแนะ สำหรับการนำวิจัยต่อไป ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยครั้งนี้ไปใช้

เพื่อให้ผู้ศึกษาสามารถมองเห็นภาพของข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการนำผลวิจัย ครั้งนี้ไปใช้นั้น ผู้วิจัยจึงขอเสนอแนะโดยแยกออกเป็น 2 ส่วน ประกอบด้วย ส่วนประสมตลาด บริการ กับการตัดสินใจที่จะกลับมาเที่ยวซ้ำ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยครั้งนี้ไปใช้ในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับ ส่วนประสมตลาดบริการ

ถึงแม้จะพบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เคยเดินทางท่องเที่ยวในประเทศ สาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนาม มีความคิดเห็นเกี่ยวกับส่วนประสมตลาดบริการสำหรับ การท่องเที่ยวของประเทศสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนาม เขตภาคกลาง โดยรวมอยู่ในระดับ มาก แต่เมื่อพิจารณาเจาะลึกลงเป็นรายด้าน กลับพบว่า ยังมีความคิดเห็นเกี่ยวกับส่วนประสม ตลาดบริการอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 3 ด้าน ผู้วิจัยจึงได้นำมาเป็นข้อเสนอแนะเพื่อ ประโยชน์สำหรับการวางแผนเพื่อปรับกลยุทธ์ทางการตลาดสำหรับการท่องเที่ยวให้เหมาะสม และสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนี้

1.1.1 ส่วนประสมตลาดบริการ ด้านราคา มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด โดยเฉพาะในเรื่อง ของอัตราค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยวโดยรวมที่มีความเหมาะสม เช่น ค่าที่พัก ค่าเข้าชมสถานที่ ท่องเที่ยว ค่าอาหาร และเครื่องดื่ม เป็นต้น ดังนั้นรัฐบาลประเทศสาธารณรัฐสังคมนิยม เวียดนามจึงควรมีการควบคุมในการตั้งราคา เช่น ค่าที่พัก ค่าเข้าชมสถานที่ท่องเที่ยวให้

เหมาะสม ธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการจำหน่ายสินค้าที่ระลึกควรมีการตั้งราคาที่เหมาะสมกับคุณภาพของสินค้า

1.1.2 ส่วนประสมตลาดบริการ ด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด โดยเฉพาะในเรื่องของโรงแรมมีการบริการที่ประทับใจ จากประเด็นดังกล่าวโรงแรมควรมีการปรับปรุงในด้านการให้บริการแก่ลูกค้าที่มาพักในโรงแรม รวมถึงรัฐบาลและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยว เช่น จัดผู้แลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศตามสถานที่ท่องเที่ยว มีข้อมูลแนะนำการท่องเที่ยว เป็นต้น

1.1.3 ส่วนประสมตลาดบริการ ด้านลักษณะพื้นที่ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด โดยเฉพาะในเรื่องของความสะอาดของสถานที่ท่องเที่ยว ดังนั้นรัฐบาลและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรริบเร่งปรับปรุงและดูแลความสะอาดของสถานที่ท่องเที่ยว สร้างห้องน้ำ ที่จอดรถ ฯลฯ ตามสถานที่ท่องเที่ยวให้มากขึ้น

1.2 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยครั้งนี้ไปใช้ ในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจที่จะกลับมาเที่ยวซ้ำ

ส่วนการตัดสินใจที่จะกลับมาเที่ยวซ้ำของนักท่องเที่ยวไทย ในประเทศสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนาม เขตภาคกลาง แม้ว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางท่องเที่ยวในประเทศสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนาม มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็นนี้โดยรวมอยู่ในระดับมากก็ตาม แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อในแต่ละด้านแล้วกลับพบว่า ยังมีประเด็นที่ควรนำมาเสนอแนะไว้ในที่นี้ ดังต่อไปนี้

1.2.1 การตัดสินใจที่จะกลับมาเที่ยวซ้ำ ด้านปัจจัยผลักดัน ในเรื่องของการให้บริการทางการท่องเที่ยวที่ดีและมีความต้องการเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวมากขึ้น มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ดังนั้นในการส่งเสริมอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวจึงควรจัดอบรมเกี่ยวกับกระบวนการให้บริการ การต้อนรับ รวมทั้งการเตรียมความพร้อมของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการสำหรับนักท่องเที่ยว และสนับสนุนการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

1.2.2 การตัดสินใจที่จะกลับมาเที่ยวซ้ำ ด้านปัจจัยดึงดูด ในเรื่องของการให้บริการการท่องเที่ยวในเขตภาคกลางน่าประทับใจ เช่น พนักงานต้อนรับในโรงแรม และมีความประทับใจเกี่ยวกับความปลอดภัยชีวิตและทรัพย์สินในการท่องเที่ยว มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ดังนั้นในการส่งเสริมอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว รัฐบาลจึงควรให้ความสำคัญกับการให้บริการที่น่าประทับใจ และการทำการตลาดที่เน้นการนำเสนอแหล่งทรัพยากรธรรมชาติที่

ที่น่าประทับใจ และการทำการตลาดที่เน้นการนำเสนอแหล่งทรัพยากรธรรมชาติที่อุดมสมบูรณ์ เพื่อเพิ่มความดึงดูดนักท่องเที่ยวมากขึ้น ตลอดจนควรเร่งเพิ่มมาตรฐานทางด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและการรักษาความปลอดภัยมากขึ้น

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ผลการวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจที่จะกลับมาเที่ยวซ้ำของนักท่องเที่ยวชาวไทยในประเทศสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนามเขตภาคกลางเท่านั้น ดังนั้นในการวิจัยครั้งต่อไป ผู้วิจัยใครขอเสนอแนะ ดังนี้

2.1 ด้านสถานที่ท่องเที่ยวหรือแหล่งท่องเที่ยว พบว่า นักท่องเที่ยวมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการจัดหาบริการพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับนักท่องเที่ยว ยังมีจำนวนน้อย ดังนั้นผู้มีส่วนรับผิดชอบด้านการท่องเที่ยวของประเทศ จึงควรมีการจัดหาบริการพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับนักท่องเที่ยวให้มากขึ้น

2.2 ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจที่จะกลับมาเที่ยวซ้ำของนักท่องเที่ยวชาวไทยในประเทศสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนามเขตภาคเหนือ และภาคใต้ เพื่อศึกษาถึงจุดเด่นจุดด้อยและข้อควรปรับปรุงแก้ไขได้อย่างชัดเจนยิ่งขึ้น ทั้งนี้เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรต่อไป

2.3 ควรมีการกำหนดประชากรในการวิจัยครั้งต่อไปให้เป็นนักท่องเที่ยวต่างประเทศทั่วไป โดยไม่เจาะจงว่าเป็นนักท่องเที่ยวประเทศใด เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุม และสามารถเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างประชากรที่ใช้ในการศึกษาในแต่ละพื้นที่ และสามารถนำมาเปรียบเทียบเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาครั้งต่อไป

2.4 ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจที่จะกลับมาเที่ยวซ้ำของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศในประเทศไทย เพื่อนำผลวิจัยที่ได้มาใช้พัฒนาการท่องเที่ยวของประเทศไทยต่อไป

2.5 ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยใดที่สามารถส่งผลต่อความต้องการของท่องเที่ยวที่ใช้ในการตัดสินใจเลือกแหล่งท่องเที่ยวต่างๆ เพื่อนำผลวิจัยที่ได้มาใช้พัฒนา ปรับปรุง แก้ไข การท่องเที่ยวของประเทศไทย ให้สอดคล้องกับความต้องการของนักท่องเที่ยวต่อไป