

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อนักท่องเที่ยวชาวที่เดินทางมาท่องเที่ยวในอำเภอเชียงคาน จังหวัดเลย มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรม ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการท่องเที่ยว ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยวอำเภอเชียงคาน จังหวัดเลย จากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน ที่เดินทางมาท่องเที่ยวอำเภอเชียงคาน จังหวัดเลย โดยสามารถสรุปผลการศึกษาดังนี้

5.1 สรุปผลการศึกษา

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาท่องเที่ยวอำเภอเชียงคาน จังหวัดเลย ส่วนใหญ่พบว่า เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 21-30 ปี มีภูมิลำเนาอยู่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ สถานภาพโสด จบการศึกษาระดับปริญญาตรี เป็นนักเรียนและนักศึกษาโดยส่วนใหญ่ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท

พฤติกรรมการท่องเที่ยวของกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาท่องเที่ยวอำเภอเชียงคาน จังหวัดเลย ส่วนใหญ่พบว่าไม่มีการออมเงินเพื่อการท่องเที่ยว การท่องเที่ยวมีวัตถุประสงค์เพื่อพักผ่อน โดยมีการจัดการท่องเที่ยวด้วยตนเอง มีการเดินทางท่องเที่ยวร่วมกับเพื่อน รับทราบข้อมูลการท่องเที่ยวจากเพื่อนและคนรู้จัก นักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยวส่วนใหญ่ยังไม่เคยมาท่องเที่ยวอำเภอเชียงคาน จังหวัดเลย เดินทางโดยรถยนต์ส่วนตัว เมื่ออยู่ในอำเภอเชียงคาน จะใช้การเดินทางท่องเที่ยวเป็นส่วนใหญ่ จำนวนวันในการท่องเที่ยวส่วนใหญ่ไม่น้อยกว่า 3 วัน ช่วงระยะเวลาที่ใช้ในการท่องเที่ยวเสาร์-อาทิตย์ นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่นิยมพักโฮมสเตย์ ค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยวแต่ละครั้งไม่น้อยกว่า 1,000 บาท นักท่องเที่ยวใช้จ่ายในพาหนะมากที่สุด นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ที่มาท่องเที่ยวจะชื่นชอบแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ จุดชมวิวกุทอกเป็นที่ที่นักท่องเที่ยวต้องการท่องเที่ยวมากที่สุด

จากการศึกษากลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยทั้งหมดจำนวน 400 คน พบว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อนักท่องเที่ยวชาวไทยในการเดินทางมาท่องเที่ยวอำเภอเชิงชัน จังหวัดเลย มากที่สุดคือ ปัจจัยด้านราคา คิดเป็นคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 รองมาคือ ปัจจัยด้านแหล่งท่องเที่ยว คิดเป็นคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 ปัจจัยด้านการให้บริการ คิดเป็นคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 ปัจจัยด้านกายภาพของสถานที่ท่องเที่ยว คิดเป็นคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 ปัจจัยด้านบุคลากร คิดเป็นคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 และปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด คิดเป็นคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 ตามลำดับ และสามารถแยกออกเป็นปัจจัยย่อยได้ดังนี้

ปัจจัยด้านแหล่งท่องเที่ยว ปัจจัยย่อยที่มีอิทธิพลมากที่สุด ได้แก่ ปัจจัยด้านแหล่งท่องเที่ยวที่มีความสวยงามตามธรรมชาติ คิดเป็นคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 ที่ระดับความมีอิทธิพลมากที่สุด รองมาคือ ปัจจัยด้านวิถีชีวิตของคนในชุมชนในแหล่งท่องเที่ยว คิดเป็นคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 ที่ระดับความมีอิทธิพลมากที่สุด ปัจจัยด้านจุดเด่น ความน่าสนใจ ความสะอาดของแหล่งท่องเที่ยว คิดเป็นคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 ที่ระดับความมีอิทธิพลมากที่สุด ด้านแหล่งท่องเที่ยวมีความหลากหลายทางด้านศิลปวัฒนธรรม คิดเป็นคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 ที่ระดับความมีอิทธิพลมากที่สุด และปัจจัยด้านแหล่งท่องเที่ยวมีชื่อเสียงระดับประเทศ คิดเป็นคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 ที่ระดับความมีอิทธิพลมากที่สุดตามลำดับ

ปัจจัยด้านราคา คือ ปัจจัยด้านราคา ค่าใช้จ่ายในการให้บริการตามแหล่งท่องเที่ยวที่มีความเหมาะสม คิดเป็นคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 ที่ระดับความมีอิทธิพลมากที่สุด

ปัจจัยด้านกายภาพของสถานที่ท่องเที่ยว ปัจจัยย่อยที่มีอิทธิพลต่อกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวมากที่สุด คือ ปัจจัยด้านแหล่งที่พักตลอดจนร้านอาหารบริการมีความสะอาดและเพียงพอ คิดเป็นคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 ที่ระดับความมีอิทธิพลมากที่สุด รองมาคือ ท่าเลที่ตั้งของแหล่งท่องเที่ยวเข้าถึงง่าย คิดเป็นคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 ที่ระดับความมีอิทธิพลมากที่สุด ปัจจัยด้านสาธารณูปโภคครบครัน คิดเป็นคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 ที่ระดับความมีอิทธิพลมากที่สุด ปัจจัยด้านเส้นทางในการเดินทาง ระยะทาง ความสะดวก คิดเป็นคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 ที่ระดับความมีอิทธิพลมากที่สุด ปัจจัยด้านถนนหนทาง การคมนาคมไปยังแหล่งท่องเที่ยว คิดเป็นคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 ที่ระดับความมีอิทธิพลมากที่สุด และปัจจัยด้านการใช้ระยะเวลาในการท่องเที่ยวที่เหมาะสม คิดเป็นคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 ที่ระดับความมีอิทธิพลมากที่สุด ตามลำดับ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ปัจจัยย่อยที่มีอิทธิพลต่อกลุ่มตัวอย่างมากที่สุดคือ ปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวโดยสื่อต่างๆ จากภาครัฐและเอกชน หรือเป็นการบอกเล่าแบบปากต่อปาก คิดเป็นคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 ที่ระดับความมีอิทธิพลมากที่สุด และปัจจัยด้านการ

ส่งเสริมการขายโดยการลดค่าใช้จ่ายในการเดินทางท่องเที่ยวจากหน่วยงานภาครัฐและเอกชนจากแหล่งท่องเที่ยว คิดเป็นคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 ที่ระดับความมีอิทธิพลมาก ตามลำดับ

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ปัจจัยย่อยที่มีอิทธิพลต่อกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวมากที่สุดคือ ปัจจัยด้านการให้บริการที่มีความทั่วถึง คิดเป็นคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 ที่ระดับความมีอิทธิพลมาก และปัจจัยด้านการให้บริการที่มีมาตรฐาน มีการควบคุมบริการที่ดี คิดเป็นคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 ที่ระดับความมีอิทธิพลมาก ตามลำดับ

ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยย่อยที่มีอิทธิพลต่อกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวมากที่สุดคือ ปัจจัยด้านความสุภาพของพนักงาน หรือเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการตามแหล่งท่องเที่ยว คิดเป็นคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 ที่ระดับความมีอิทธิพลมาก รองมาคือปัจจัยด้านคุณภาพและการให้บริการของพนักงานในแหล่งท่องเที่ยว คิดเป็นคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 ที่ระดับความมีอิทธิพลมาก และปัจจัยด้านอรรถาธิบายไมตรีจิตของคนในถิ่นที่ให้การต้อนรับนักท่องเที่ยว คิดเป็นคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 ที่ระดับความมีอิทธิพลมาก ตามลำดับ

จากการสำรวจกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยทั้งหมดจำนวน 400 คน พบว่าระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยวอำเภอเชียงคาน จังหวัดเลย มากที่สุดคือ ระดับความพึงพอใจด้านบุคลากร คิดเป็นคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 ที่ระดับความพึงพอใจมาก รองลงมาคือ ระดับความพึงพอใจด้านแหล่งท่องเที่ยว คิดเป็นคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 ที่ระดับความพึงพอใจมาก ความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาด คิดเป็นคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 ที่ระดับความพึงพอใจมาก ความพึงพอใจด้านกายภาพของสถานที่ท่องเที่ยว คิดเป็นคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 ที่ระดับความพึงพอใจมาก ความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการ คิดเป็นคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 ที่ระดับความพึงพอใจมาก และความพึงพอใจด้านราคา คิดเป็นคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 ที่ระดับความพึงพอใจมาก และสามารถแยกเป็นความพึงพอใจย่อยได้ ดังนี้

ความพึงพอใจด้านแหล่งท่องเที่ยว ระดับความพึงพอใจย่อยที่มากที่สุดคือ ความพึงพอใจด้านแหล่งท่องเที่ยวที่มีความสวยงามตามธรรมชาติ คิดเป็นคะแนนเฉลี่ย 4.24 ที่ระดับความพึงพอใจมาก รองมาคือ ความพึงพอใจด้านวิถีชีวิตของชุมชนในแหล่งท่องเที่ยว คิดเป็นคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 ที่ระดับความพึงพอใจมาก ความพึงพอใจด้านจุดเด่น ความน่าสนใจ ความสะอาดของแหล่งท่องเที่ยว คิดเป็นคะแนนเฉลี่ย 4.09 ที่ระดับความพึงพอใจมาก ความพึงพอใจด้านแหล่งท่องเที่ยวมีความหลากหลาย คิดเป็นคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 ที่ระดับความพึงพอใจมาก และความพึงพอใจด้านแหล่งท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียงระดับประเทศ คิดเป็นคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 ที่ระดับความพึงพอใจมาก ตามลำดับ

ความพึงพอใจด้านราคา ระดับความพึงพอใจด้านราคาค่าใช้จ่ายในการให้บริการตามแหล่งท่องเที่ยวที่มีความเหมาะสม คิดเป็นคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 ที่ระดับความพึงพอใจมาก

ความพึงพอใจด้านกายภาพของสถานที่ท่องเที่ยว ระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความพึงพอใจด้านทำเลที่ตั้งของแหล่งท่องเที่ยวเข้าถึงง่าย คิดเป็นคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 ที่ระดับความพึงพอใจมาก รองมาคือ ความพึงพอใจด้านแหล่งที่พัก ตลอดจนร้านอาหารบริการมีความสะดวกและเพียงพอ คิดเป็นคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 ที่ระดับความพึงพอใจมาก ความพึงพอใจด้านสาธารณูปโภคครบครัน คิดเป็นคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 ที่ระดับความพึงพอใจมาก ความพึงพอใจด้านการใช้ระยะเวลาในการท่องเที่ยวและถนนหนทาง การคมนาคมไปยังแหล่งท่องเที่ยว คิดเป็นคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 ที่ระดับความพึงพอใจมาก และความพึงพอใจด้านเส้นทางในการเดินทาง ระยะทาง ความสะดวก คิดเป็นคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 ที่ระดับความพึงพอใจมาก ตามลำดับ

ความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาด ระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยว โดยสื่อต่างๆ จากภาครัฐและเอกชน หรือการบอกเล่าปากต่อปาก คิดเป็นคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 ที่ระดับความพึงพอใจมาก และ ความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการขายโดยการลดค่าใช้จ่ายในการเดินทางท่องเที่ยวจากหน่วยงานภาครัฐและเอกชนจากแหล่งท่องเที่ยว คิดเป็นคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 ที่ระดับความพึงพอใจมาก ตามลำดับ

ความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการ ระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความพึงพอใจด้านการให้บริการที่มีความทั่วถึง คิดเป็นคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 ที่ระดับความพึงพอใจมาก และ ความพึงพอใจด้านการให้บริการที่มีมาตรฐาน มีการควบคุมการให้บริการที่ดี คิดเป็นคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 ที่ระดับความพึงพอใจมาก ตามลำดับ

ความพึงพอใจด้านบุคลากร ระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความพึงพอใจด้านอรรถาศัยไมตรีจิตของคนในถิ่นที่ให้กาด้อนรับนักท่องเที่ยว คิดเป็นคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 ที่ระดับความพึงพอใจมาก รองมา คือ ความพึงพอใจด้านความสุภาพของพนักงานหรือเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการตามแหล่งท่องเที่ยว คิดเป็นคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 ที่ระดับความพึงพอใจมาก และ ความพึงพอใจด้านคุณภาพและการให้บริการของพนักงานในแหล่งท่องเที่ยว คิดเป็นคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 ที่ระดับความพึงพอใจมาก ตามลำดับ

5.2 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

จากการศึกษาพบว่าปัจจัยที่ส่งผลให้นักท่องเที่ยวเข้ามาท่องเที่ยวในอำเภอเชียงคาน จังหวัดเลย ประกอบด้วย ปัจจัยทางด้านราคา ค่าใช้จ่ายในการเดินทางท่องเที่ยว ปัจจัยทางด้านแหล่งท่องเที่ยว และปัจจัยทางด้านกระบวนการให้บริการ ดังนั้นผู้ที่มีส่วนในการท่องเที่ยวของอำเภอเชียงคาน ไม่ว่าจะเป็นคนในท้องถิ่น เจ้าหน้าที่ของรัฐ สถานประกอบการ ผู้รับผิดชอบในแต่ละสถานที่ท่องเที่ยวของอำเภอเชียงคาน ควรหันมาให้ความสำคัญและใส่ใจในแหล่งท่องเที่ยว

โดยในปัจจัยทางด้านราคา ค่าใช้จ่ายในการเดินทางท่องเที่ยว ทางผู้รับผิดชอบในส่วน of แหล่งท่องเที่ยว ควรควบคุมราคา อัตราค่าบริการ ไม่ว่าจะเป็นในส่วนของที่พักร้านค้า ร้านอาหาร รถบริการสาธารณะ ฯลฯ ให้มีราคาที่ได้มาตรฐาน มีความเหมาะสม และมีความหลากหลาย เพื่อเป็นโอกาสให้นักท่องเที่ยวสามารถเลือกใช้บริการได้ตามความต้องการและตามกำลังที่สามารถซื้อได้

ปัจจัยทางด้านแหล่งท่องเที่ยว ควรจะให้ความสำคัญในด้าน ความสวยงาม ความสะอาด และสิ่งอำนวยความสะดวก อันได้แก่ ร้านค้า ร้านอาหาร ตลอดจนถึงห้องน้ำตามแหล่งท่องเที่ยว ให้มีความสะอาด เพียงพอ มีการดูแลสถานที่ท่องเที่ยวให้มีความงดงาม สะอาด รวมไปถึงงานทำให้ ความรู้ความเข้าใจแก่คนในท้องถิ่นให้มีจิตสำนึกร่วมกันในการที่จะร่วมกันดูแลและรักษาวิถีถิ่น ในแหล่งท่องเที่ยวของตน

ในส่วน of กระบวนการให้บริการควรส่งเสริมให้ ความรู้ความเข้าใจแก่คนในท้องถิ่น ตลอดจนเจ้าของกิจการ ร้านค้าในแหล่งท่องเที่ยวให้สามารถให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส รวดเร็ว อำนวยความสะดวกแก่ลูกค้า มีความรู้ความเข้าใจในขนบธรรมเนียม-ประเพณีของตน ตลอดจนเข้าใจในสถานที่ท่องเที่ยว สามารถให้คำแนะนำเบื้องต้นในการท่องเที่ยวแก่นักท่องเที่ยวได้

5.3 ข้อเสนอแนะในงานวิจัยครั้งต่อไป

1. ในการศึกษาในครั้งนี้ กลุ่มตัวอย่างที่นำมาศึกษามีเพียง 400 ราย และระยะเวลาในการเก็บข้อมูลมีระยะเวลาที่จำกัดจึงทำให้ข้อมูลที่ได้มา ยังไม่มีความหลากหลายและครอบคลุม หากทำการเก็บข้อมูลโดยใช้จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่มากขึ้น และใช้ระยะเวลาในการเก็บหลากหลาย ช่วงเวลาและระยะเวลานานมากขึ้น จะทำให้ได้ข้อมูลที่มีความหลากหลาย มีความครอบคลุม และตรงกับความเป็นจริงมากยิ่งขึ้น

2. ในการศึกษาได้ทำการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลทั่วไปกับพฤติกรรมค่าใช้จ่ายของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาท่องเที่ยวในอำเภอเชียงคาน จังหวัดเลยเท่านั้น การศึกษาครั้งต่อไป อาจวิเคราะห์ ความสัมพันธ์ด้านอื่นๆ เช่น ข้อมูลทั่วไป กับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการมาท่องเที่ยวในอำเภอเชียงคาน จังหวัดเลย ของนักท่องเที่ยวชาวไทย และอาจใช้โมเดลการวิเคราะห์แบบอื่นๆมาร่วมด้วย เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องและแม่นยำมากยิ่งขึ้นซึ่งจะนำไปใช้ประโยชน์กับผู้ประกอบการท่องเที่ยว ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในด้านการท่องเที่ยวของอำเภอเชียงคาน จังหวัดเลยต่อไป