

อัจฉรา นิธิโกคาร์ตัน : ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการบริการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม
ในพื้นที่เมืองเชียงคาน จังหวัดเลย

ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการและการประเมินโครงการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย ปีการศึกษา 2554

ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ : ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุวารี ศรีบุญ และ ดร. กอบกาญจน์ กัปตพล
250 หน้า

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการบริการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมในพื้นที่เมืองเชียงคาน จังหวัดเลย เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการบริการท่องเที่ยวจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ที่อยู่ปัจจุบัน จำนวนครั้งที่มาเที่ยว และศึกษาแนวทางพัฒนาการบริการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมให้เป็นที่พึงพอใจของนักท่องเที่ยวมากขึ้น โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 331 คน และใช้การสุ่มแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าสถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t - test F - test และการวิเคราะห์เนื้อหา

ผลการศึกษา พบว่า

1. ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการบริการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมในพื้นที่เมืองเชียงคาน จังหวัดเลย โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อแยกเป็นรายด้าน พบว่า นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในระดับมาก 2 ด้าน คือด้านแหล่งท่องเที่ยว และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกทางการท่องเที่ยวในระดับมาก ทั้ง 2 ด้าน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจมาก ในด้านขนบธรรมเนียมประเพณี ด้านศิลปกรรม ด้านการบริการที่พัก ด้านการบริการจำหน่ายสินค้าที่ระลึก ด้านการบริการอาหาร และด้านการบริการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูล ส่วนด้านที่นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านนาฏศิลป์และดนตรีพื้นบ้าน ด้านการบริการนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ และด้านการบริการคมนาคมขนส่ง

2. เปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า นักท่องเที่ยวที่มีอาชีพ และรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการท่องเที่ยวแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนนักท่องเที่ยวที่มีเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ที่อยู่ปัจจุบัน จำนวนครั้งที่มาเที่ยวต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการท่องเที่ยวไม่แตกต่างกัน

3. แนวทางพัฒนาการบริการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมในพื้นที่เมืองเชียงคาน จังหวัดเลย สำหรับแหล่งท่องเที่ยว ควรพัฒนาด้านนาฏศิลป์และดนตรีพื้นบ้าน ให้มีกิจกรรมและมีความเป็นเอกลักษณ์ มากขึ้น เช่น การแสดงขับร้องฟ้อนรำ การแสดงดนตรีพื้นบ้าน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยตรง ควรปรับปรุงการนำเที่ยวและพัฒนาเด็กและเยาวชนให้เป็นมัคคุเทศก์ ด้านการบริการคมนาคมขนส่ง ควรมีแผนการปรับปรุงซ่อมแซมถนนที่ชำรุด มีป้ายบอกเส้นทาง และแนะนำสถานที่ท่องเที่ยว ส่วนด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยอ้อม ควรมีส้วมที่และวางรขมคอดูแลรักษาความปลอดภัยมากขึ้น

AUCHARA NITHIPOKARAT : TOURISTS' SATISFACTION TOWARDS SERVICES
OF CULTURAL TOURISM IN CHIENGGKARN, LOEI PROVINCE
MASTER OF ARTS IN PROJECT MANAGEMENT AND EVALUATION,
LOEI RAJABHAT UNIVERSITY, 2011
THESIS ADVISORS : ASST. PROF. DR. SUWAREE SRIPOONA AND DR. KOBKARN KAPTAPOL
250 P.

ABSTRACT

The objectives of this research were mainly to study tourists' satisfaction towards services of cultural tour in Chiengkhan, Loei Province. In order to perceive accurate results, tourist factors were classified into gender, age, marital status, education, occupation, income per month, current address, and travelling amount of expenses. The research was also to study the development guidelines of such cultural tour for more tourists satisfactions. The samples of this study were 331 tourists and coincident randoms. The questionnaire was used as a tool. Data were analyzed by the statistical methods to obtain percentage, mean, t - test, F - test and content analysis.

The results were revealed as follows :

1. The level of satisfaction highly effected the services of cultural travel in Chiengkhan, Loei Province in general view. The samples were highly satisfied both by tourist attractions and travelling conveniences which were cultures, arts, accommodations, souvenir shops, food, and information providers and communications. However, the samples were normally satisfied by Thai classical dances and folk music, tour guides and services, and transportations.
2. Comparison of satisfaction according to individual tourist factor revealed that various occupations and incomes effected differently satisfaction which was statistically significant at .05 level. However, gender, age, marital status, education, current address, and travelling amount effected no difference.
3. For the service development guidelines of cultural tour in Chiengkhan, Loei Province, there should be more Thai classical dances and activities which exposed more of Thai uniqueness such as Thai performances of singing, dancing, and folk music. Moreover, there should also be improvements in tour guide - such as training young children and teenagers to be tour guides, in transportations such as having road reconstruction plans and putting more direction signs of public roads and tourist attractions, in facilities and security - such as placing more guards for better security.