

การศึกษาปัจจัยที่ก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจที่มีอิทธิพลต่อการไม่กลับมาเยือนซ้ำ
กรุงเทพมหานครของนักท่องเที่ยวชาวยุโรป

A Study of Factors Related to Tourist Dissatisfaction in not Revisiting Bangkok
of European Tourists

ชญานิศา วงษ์พันธุ์¹
Chayanisa Wongphan¹

¹อาจารย์ประจำ สาขาการจัดการบริการธุรกิจเรือสำราญ วิทยาลัยการท่องเที่ยวและการบริการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม

บทคัดย่อ

Received: June 27, 2018

Revised: October 11, 2018

Accepted: October 12, 2018

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ ดังต่อไปนี้ (1) เพื่อศึกษาปัจจัยที่ก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจต่อการมาเยือนกรุงเทพมหานครของนักท่องเที่ยวชาวยุโรป (2) เพื่อศึกษาองค์ประกอบของปัจจัยที่ก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวยุโรป และ (3) เพื่อศึกษาปัจจัยที่ก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจที่มีอิทธิพลต่อการไม่กลับมาเยือนซ้ำกรุงเทพมหานครของนักท่องเที่ยวชาวยุโรป โดยกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้คือ นักท่องเที่ยวชาวยุโรป ที่เดินทางมาท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 246 คน ใช้วิธีเลือกโดยอาศัยความสะดวก เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือแบบสอบถามภาษาอังกฤษ มีค่าสัมประสิทธิ์ของความเชื่อมั่นของครอนบัต (Cronbach) X เท่ากับ 0.852 และ Y เท่ากับ 0.880 ใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สำหรับสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ Factor Analysis และการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ (Multiple regression)

ผลของการวิจัยพบว่านักท่องเที่ยวชาวยุโรปมีความไม่พึงพอใจที่มีอิทธิพลต่อการไม่กลับมาเยือนซ้ำในด้านการบริการมากที่สุด (Beta = .254) รองลงมา คือความรู้สึกไม่พึงพอใจที่มีอิทธิพลต่อการไม่กลับมาเยือนซ้ำในด้านความปลอดภัยและอาชญากรรม (Beta = .191) ความรู้สึกไม่พึงพอใจที่มีอิทธิพลต่อการไม่กลับมาเยือนซ้ำในด้านด้านบุคคล (Beta = .166) ที่มีอิทธิพลต่อการไม่กลับมาเยือนซ้ำของนักท่องเที่ยวชาวยุโรปต่อกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จากผลการศึกษานำไปสู่ข้อเสนอแนะเพื่อให้หน่วยงานทั้งภาครัฐ เอกชน และผู้ประกอบการที่เกี่ยวข้อง สนับสนุนให้เพิ่มมาตรฐานการบริการแก่ลูกค้าเพื่อให้เกิดความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น ซึ่งปัญหาเหล่านี้ต้องมีการปรับปรุงและพัฒนาการบริการรวมถึงการพัฒนาบุคลากรในสายงานของธุรกิจให้มีศักยภาพและคุณภาพในงงานบริการอย่างมีมาตรฐาน สากลประเทศ และรักษาระดับมาตรฐานการบริการให้มีคุณภาพ เพื่อเป็นการดึงดูดนักท่องเที่ยวให้หลั่งไหลเข้ามาท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานครมากยิ่งขึ้น ส่วนด้านความปลอดภัยและอาชญากรรมควรมีมาตรการที่เข้มงวดขึ้นในการดูแลรักษาความปลอดภัย ให้ความเชื่อมั่นแก่นักท่องเที่ยวด้านความปลอดภัยที่ไม่โดนโกง ถูกหลอก หรือการถูกทำร้ายจากมิจฉาชีพ เพื่อเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่กรุงเทพมหานครและประเทศไทย

คำสำคัญ : ความไม่พึงพอใจของนักท่องเที่ยว ,การไม่กลับมาเยือนซ้ำ, นักท่องเที่ยวชาวยุโรป

Abstract

The purposes of this research are 1) to study factors affecting dissatisfaction with visiting Bangkok among European tourists 2) to study factors contributing to dissatisfaction among European tourists and 3) to study factors affecting dissatisfaction which influences European tourists not to revisit Bangkok. The sample size is 246 which are chosen from European tourists traveling in Bangkok. The simple random sampling by convenience is used in this study. The research instrument is English questionnaire that its Cronbach's coefficient of reliability X is equal to 0.852 and Y is equal to 0.880. Descriptive statistics using for data analysis are Percentage, Mean, and Standard Deviation. Meanwhile, inferential statistics are Factor Analysis, and Multiple Regression.

The results of the study show that European tourists are not satisfied with the influence of non-return visits in most aspects of service (Beta = .254), followed by feeling of dissatisfaction influencing Do not return to visit in terms of safety and crime (Beta = .191). Unhappy feelings have an influence on non-recurrence in terms of individuals (Beta = .166) that have an influence on not returning. Repeat European tourists to Bangkok Statistically significant Therefore, From the results of the study, it can lead to suggestions for both government, private and related agencies. Supporting to increase service standards for customers to achieve greater satisfaction. These problems require improvement and development of services, including personnel development in the business line, to have potential and quality in service with international standards and maintain quality service standards. In order to attract more tourists to travel in Bangkok as for safety and crime, there should be more stringent measures to maintain security. Give confidence to tourists who are safe to not be cheated, deceived or attacked by criminals In order to create a good image for Bangkok and Thailand

Keywords : Tourist's dissatisfaction, not to revisiting, European tourists

บทนำ

การท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมที่มีบทบาทสำคัญต่อการพัฒนาเศรษฐกิจของหลายประเทศทั่วโลก รัฐบาลของแต่ละประเทศจึงให้ความสำคัญในการเสริมสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันเพื่อช่วงชิงส่วนแบ่งตลาดท่องเที่ยว โดยเฉพาะประเทศในแถบเอเชียและอาเซียนต่างกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาดเพื่อดึงนักท่องเที่ยวทั่วโลกให้เข้ามาท่องเที่ยวในประเทศของตนเพิ่มมากขึ้น ภารกิจด้านการท่องเที่ยวจึงเป็นภารกิจที่ผูกผสมผสานกลมกลืนไปกับการพัฒนาประเทศในทุกมิติ ดังนั้น การกำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาของประเทศต่าง ๆ จึงได้มีการบูรณาการงานด้านการท่องเที่ยวเป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนาเศรษฐกิจ ซึ่งหากประเทศใดมีแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศที่ชัดเจนบนพื้นฐานของเศรษฐกิจที่เข้มแข็ง โครงสร้างพื้นฐานที่ดี ทรัพยากรธรรมชาติมีความอุดมสมบูรณ์ และบุคลากรภาคการท่องเที่ยวมีศักยภาพด้วยแล้ว จะเป็นปัจจัยสำคัญที่จะช่วยผลักดันให้ประเทศนั้น ๆ มีข้อได้เปรียบในการแข่งขัน และสามารถพัฒนาการท่องเที่ยวของตนให้เติบโตได้อย่างมั่นคง ผลการดำเนินงานที่ผ่านมาถึงแม้จะประสบความสำเร็จในแง่ของจำนวนและรายได้จากการท่องเที่ยว แต่ในด้านการพัฒนาสินค้าและบริการพบว่ายังมีข้อจำกัดหลายประการที่ทำให้การดำเนินงานไม่บรรลุผลตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ สะท้อนให้เห็นได้จากตัวชี้วัดการจัดอันดับความสามารถในการแข่งขันด้านการท่องเที่ยวและการเดินทาง(Travel and Tourism Competitiveness Index)ของ World Economic Forum หรือ WEF โดยในปี 2556 ความสามารถในการแข่งขันด้านการท่องเที่ยวของไทยอยู่ในอันดับ 43 จาก 140 ประเทศทั่วโลกหรืออันดับที่ 9 จาก 25 ประเทศในภูมิภาคเอเชียแปซิฟิก โดยตัวชี้วัดด้านมาตรฐานการเดินทางและการท่องเที่ยวยังเป็นจุดอ่อนสำคัญของประเทศไทย รองลงมา คือความพร้อมด้านโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งแวดล้อมของภาคธุรกิจ (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2558)

กรุงเทพมหานครเป็นเมืองหลวงของประเทศไทยและเป็นจังหวัดที่มีประวัติศาสตร์ความเป็นมาที่ยาวนาน จากหลักฐานทางโบราณคดี และยังเป็นเมืองที่มีอารยธรรมที่เก่าแก่ที่ดึงดูดนักท่องเที่ยว ทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติให้เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทยและแหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยเฉพาะนักท่องเที่ยวชาวยุโรปที่มีนักท่องเที่ยวจำนวนมากในแต่ละปีเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทยและเป็นกลุ่มที่มีกำลังซื้อค่อนข้างสูง จึงนำรายได้ทางด้านการท่องเที่ยวเข้าสู่ประเทศไทยอย่างต่อเนื่อง แต่ในปัจจุบันกลับทำให้นักท่องเที่ยวชาวยุโรปกลับมีจำนวนลดลงเนื่องจากภาพลักษณ์ด้านลบทางการท่องเที่ยวของไทย โดยเฉพาะในเมืองใหญ่อย่างกรุงเทพมหานคร ซึ่งมีภาพลบในหลาย ๆ ด้านได้แก่ ปัญหาอาชญากรรม ความปลอดภัย การหลอกลวงในรูปแบบต่าง ๆ ปัญหาจากความเสื่อมโทรมของแหล่งท่องเที่ยว (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2558) ปัญหาความแออัดของเมืองที่เพิ่มมากขึ้นปัญหาการจราจรติดขัดในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลที่มีความรุนแรงมากขึ้นเข้าขั้นวิกฤต กลายเป็นปัญหาที่ส่งผลกระทบต่ออย่างกว้างขวางทุกด้านและปัญหาของความสกปรกของบ้านเมืองเนื่องจากประชากรหนาแน่นที่เพิ่มมากขึ้น

อย่างรวดเร็ว สถานการณ์ดังกล่าวส่งผลต่อภาพลักษณ์และความเชื่อมั่นของนักท่องเที่ยวชาวยุโรป จึงเป็นเหตุให้นักท่องเที่ยวชาวยุโรปเปลี่ยนเส้นทางไปยังแหล่งท่องเที่ยวในภูมิภาคอื่น อ้างถึงสถิตินักท่องเที่ยวปี 2560 ในไตรมาสที่ 1 จำนวนนักท่องเที่ยวชาวยุโรปที่เดินทางเข้ามาจำนวน 2,226,053 คน เมื่อเปรียบเทียบกับ ไตรมาสที่ 2 จำนวนนักท่องเที่ยวชาวยุโรปลดลงเหลือ 1,128,439 คน คิดเป็นร้อยละ 8.58% ของจำนวนนักท่องเที่ยวชาวยุโรปที่ลดลง (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2560)

ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงเล็งเห็นความสำคัญของปัญหาในงานวิจัยที่เกี่ยวกับความไม่พึงพอใจต่อการมาท่องเที่ยว กรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยทำการศึกษาค้นคว้าผลงานทางด้านนี้เพื่อจะได้นำผลงานไปใช้เป็นประโยชน์ต่อทั้งภาครัฐและภาคธุรกิจเพราะนักท่องเที่ยวชาวยุโรปถือว่าเป็นกลุ่มนักท่องเที่ยวที่มีความสำคัญต่อประเทศไทยและนำรายได้เข้าประเทศ

อย่างมากมายในภาคธุรกิจการท่องเที่ยวเกี่ยวกับนักท่องเที่ยวชาวยุโรป ดังนั้นผู้ประกอบการทางการท่องเที่ยว โดยเฉพาะอย่างยิ่งภาครัฐบาลและเอกชน อันจะนำแนวทางในการวางแผนพัฒนาและการส่งเสริมทางการตลาดของการท่องเที่ยวกรุงเทพมหานครเพื่อให้สามารถตอบสนองของความต้องการของลูกค้านักท่องเที่ยวชาวยุโรปที่เดินทางมาท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานคร โดยการแก้ไขปัญหาด้านลบให้ตรงจุด หากงานวิจัยเรื่องนี้จะมีประโยชน์ต่อประเทศในการแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับสาเหตุที่ทำให้นักท่องเที่ยวเกิดความไม่พึงพอใจในการเดินทางมาท่องเที่ยวกรุงเทพมหานคร จึงเป็นที่มาของการศึกษาวิจัยในเรื่อง “การศึกษาปัจจัยที่ก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจที่มีอิทธิพลต่อการไม่กลับมาเยือนซ้ำกรุงเทพมหานครของนักท่องเที่ยวชาวยุโรป”

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจต่อการมาเยือนกรุงเทพมหานครของนักท่องเที่ยวชาวยุโรป
2. เพื่อศึกษาองค์ประกอบของปัจจัยที่ก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจของนักท่องเที่ยวยุโรป
3. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจที่มีอิทธิพลต่อการไม่กลับมาเยือนซ้ำกรุงเทพมหานครของนักท่องเที่ยวชาวยุโรป

สมมติฐานการวิจัย

ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจที่มีอิทธิพลต่อการไม่กลับมาเยือนซ้ำกรุงเทพมหานครของนักท่องเที่ยวชาวยุโรป

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดความพึงพอใจของสถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (2540) ได้กล่าวถึง ความพึงพอใจไว้ว่า สิ่งที่ทำให้เกิดความรู้สึก ความคิดเห็น หรือความพอใจแก่มนุษย์ ได้แก่ ทรัพยากร หรือสิ่งเร้าการวิเคราะห์ระบบความพอใจคือ การศึกษาว่าทรัพยากรหรือสิ่งเร้าแบบใดเป็นที่ต้องการที่จะทำให้เกิดความพอใจและความสุขแก่มนุษย์ ความพอใจจะเกิดได้มากที่สุดเมื่อมีทรัพยากรทุกอย่างที่เป็นที่ต้องการครบถ้วน แต่เนื่องจากทรัพยากรในโลกนี้มีอยู่อย่างจำกัด ดังนั้นความพอใจจะเกิดขึ้นได้มากที่สุดเมื่อมีการจัดการทรัพยากรอย่างถูกต้องเหมาะสมสภาพแวดล้อมทางกายภาพเป็นทรัพยากรของระบบความพอใจอย่างหนึ่ง

ศูนย์วิจัยมหาวิทยาลัยกรุงเทพ (2555) ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่อการมาท่องเที่ยวกรุงเทพมหานคร ในช่วงเทศกาลปีใหม่” พบว่า นักท่องเที่ยวต่างชาติร้อยละ 87.6 เห็นว่าสถานการณ์วิกฤตน้ำท่วมประเทศไทยส่งผลกระทบต่อการเดินทางมาท่องเที่ยวกรุงเทพมหานคร 12.4 เห็นว่าส่งผลกระทบต่อมากที่สุด ทั้งนี้เมื่อถามถึงสิ่งที่ดึงดูดใจให้เดินทางมาท่องเที่ยวกรุงเทพมหานคร มากที่สุดอันดับแรก คือ อาหารไทย (ร้อยละ 56.9) รองลงมาคือ โบราณสถานและโบราณวัตถุ (ร้อยละ 54.0) และอัฒจันทร์ไม้ตรีของคนไทย (ร้อยละ 41.7) สำหรับสิ่งที่นักท่องเที่ยวต่างชาตินึกถึงเป็นอันดับแรก เมื่อคิดถึงกรุงเทพมหานคร ได้แก่ วัด พระแก้วและบรมมหาราชวัง (ร้อยละ 29.6) รองลงมา คือ วัดวาอาราม (ร้อยละ 13.7) และแหล่งช้อปปิ้ง (ร้อยละ 10.5) อย่างไรก็ตามเรื่องนี้นักท่องเที่ยวเป็นกังวลมากที่สุดเมื่อมาท่องเที่ยวกรุงเทพมหานคร อันดับแรก คือ การจราจรติดขัด (ร้อยละ 35.2) รองลงมาคือสินค้าราคาแพง ถูกโกงราคา (ร้อยละ 17.3) และการโกงค่าโดยสารของ รถแท็กซี่ รถตุ๊ก ๆ (ร้อยละ 15.0) ด้านความพึงพอใจ ต่อการมาท่องเที่ยวกรุงเทพมหานคร ในภาพรวม พบว่านักท่องเที่ยวต่างชาติความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ที่ 7.65 คะแนนจากคะแนนเต็ม 10 ซึ่งเพิ่มขึ้นจากผลการสำรวจเมื่อเดือนเมษายนที่ผ่านมา

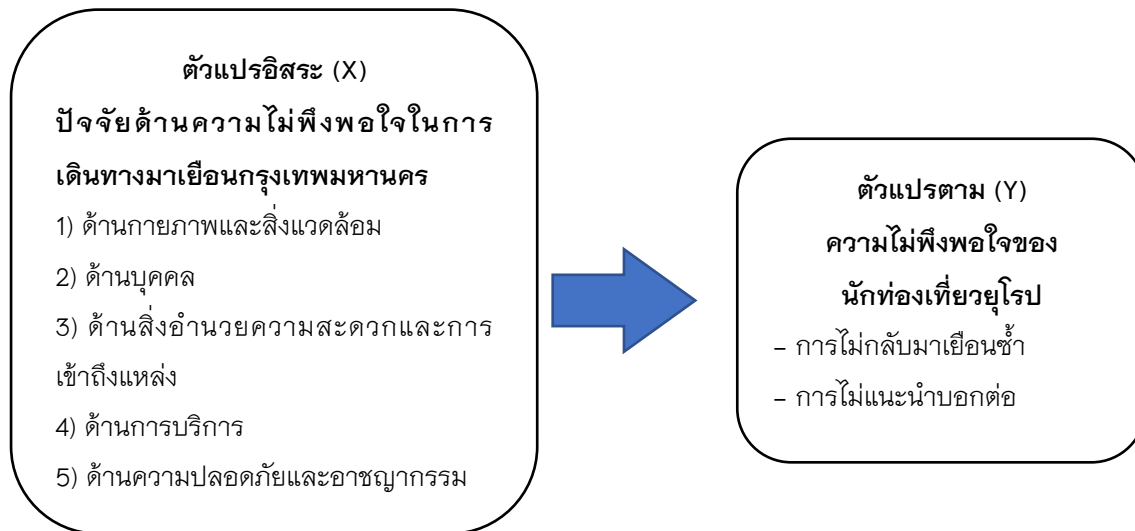
(7.52 คะแนน) 0.13 คะแนน โดยมีคะแนนความพึงพอใจในอาหารและเครื่องดื่มสูงสุดที่ 8.65 คะแนน และมีคะแนนความพึงพอใจในคุณภาพอากาศต่ำสุดที่ 5.05 คะแนน

อัศวิน แสงพิบูล, (2560) ทำการศึกษาเรื่อง “การศึกษาผลของความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวยุโรปที่มีต่อความภักดีต่อจุดหมายปลายทางการท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต” ตลาคนักท่องเที่ยวชาวยุโรปเป็นตลาคนักท่องเที่ยวต่างประเทศหลักของจังหวัดภูเก็ต อย่างไรก็ตาม ประเด็นเรื่องการกลับมาท่องเที่ยวซ้ำของนักท่องเที่ยวกลุ่มนี้ยังมีข้อมูลอยู่น้อย ทั้งนี้การเดินทางมาท่องเที่ยวซ้ำหรือที่เรียกว่า ความภักดีต่อจุดหมายปลายทางเป็นปัจจัยสำคัญทางการตลาดในการแข่งขันด้านศักยภาพความดึงดูดใจของจุดหมายปลายทางการท่องเที่ยว ซึ่งผู้บริหารด้านการท่องเที่ยวควรเข้าใจถึงความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวกับความภักดีต่อจุดหมายปลายทางเพื่อนำข้อมูลไปพัฒนาแผนงานหรือกลยุทธ์ในการดึงดูดนักท่องเที่ยวให้มาเยือนซ้ำ ดังนั้น การวิจัยในครั้งนี้จึงมีวัตถุประสงค์การวิจัยเพื่อศึกษาอิทธิพลของความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวยุโรปที่มีต่อความภักดีต่อจุดหมายปลายทางของจังหวัดภูเก็ต ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากนักท่องเที่ยวจำนวน 225 คน โดยใช้การเลือกสุ่มแบบตามสะดวก และวิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple regression Analysis) ผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในด้านสิ่งแวดล้อมทางธรรมชาติ วัฒนธรรมท้องถิ่น และ ความปลอดภัย มีอิทธิพลต่อความภักดีต่อจุดหมายปลายทางการท่องเที่ยวของจังหวัดภูเก็ตอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนั้น งานวิจัยในครั้งนี้จึงได้ให้ข้อเสนอแนะเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ตให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

Supitchayangkool, (2012) ได้ศึกษาเรื่อง “ความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจกับความไม่พึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อคุณภาพการให้บริการและการกลับมาเที่ยวซ้ำพัทยา” การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการนักท่องเที่ยว มีความตั้งใจที่จะทบทวนพัทยาซึ่งเป็นหนึ่งในแหล่งท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียงมากที่สุดในประเทศไทย และเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างในความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวพึงพอใจและไม่พอใจที่มีต่อการให้บริการ นำผลการสำรวจ จำนวน 400 คน ระหว่างอเมริกันและยุโรป ของนักท่องเที่ยวที่มีความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ ผลการสำรวจ 307 นักท่องเที่ยวที่มีความพึงพอใจ (5%) ในขณะที่ 93 นักท่องเที่ยวไม่พึงพอใจ (23.25%) ทางด้านคุณภาพการให้บริการของเมืองพัทยา จากจำนวน 307 ของนักท่องเที่ยวที่พึงพอใจ 264 เป็นชาวยุโรป (86%) ในขณะที่ 43 เป็นชาวอเมริกัน (14%) ในขณะที่นักท่องเที่ยวไม่พึงพอใจจำนวน 93 ประกอบด้วย ยุโรป 85 (91.4%) และ ชาวอเมริกัน 8 (8.6%) สำหรับนักท่องเที่ยวที่มีความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการที่มีความสัมพันธ์ โดยรวมมีผลทางบวกกับความตั้งใจที่จะกลับมาซ้ำ องค์ประกอบมีผลทางบวกกับความตั้งใจที่เป็นประสบการณ์ ข้อมูล การต้อนรับ ราคาค่าเงิน โลจิสติกส์ และอาหาร สำหรับนักท่องเที่ยวไม่พอใจคุณภาพการบริการโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความตั้งใจที่จะทบทวนองค์ประกอบคุณภาพการให้บริการที่มีความสัมพันธ์ทางบวกด้วยความตั้งใจที่จะทบทวนประสบการณ์หลักท่องเที่ยว ข้อมูล การต้อนรับ สุขอนามัย ความคุ้มค่า เงินและโลจิสติกส์เมื่อเทียบกับนักท่องเที่ยวไม่พอใจนักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจพบว่าการรับรู้ที่สูงขึ้นต่อคุณภาพการให้บริการของเมืองพัทยา

สุรัชย์ จันทร์จรัส, พงศธร ชัยสวัสดิ์, และอโณทัย ทหาระสาร, (2559) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “อุปสงค์การกลับมาเที่ยวซ้ำและการเลือกที่พักของการท่องเที่ยวจังหวัดน่าน” ในการศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่ออุปสงค์การกลับมาเที่ยวซ้ำและอุปสงค์การเลือกที่พักของนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัดน่าน ตัวอย่างทดสอบด้วยใช้แบบจำลองสองทางเลือก (binary logit) และแบบจำลองหลายทางเลือก (multinomial logit) ผลการศึกษาพบว่าความประทับใจในธรรมชาติสิ่งแวดล้อมของจังหวัดน่าน ภูมิสำเนาของนักท่องเที่ยวและจำนวนครั้งที่นักท่องเที่ยวเคยเดินทางมาท่องเที่ยวจังหวัดน่าน มีความสัมพันธ์กับอุปสงค์การกลับมาเที่ยวซ้ำในรอบ 12 เดือน

ในทิศทางบวก ในขณะที่อายุของนักท่องเที่ยวมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามและพบว่าบรรยากาศสิ่งแวดล้อมและความสวยงามของที่พักมีอิทธิพลต่อการเลือกที่พักทั้งประเภทอุทยานแห่งชาติและรีสอร์ท เมื่อเปรียบเทียบกับ การเลือกที่พักประเภทโรงแรมในทิศทางบวก



ตารางที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยเรื่อง “การศึกษาปัจจัยที่ก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจที่มีอิทธิพลต่อการไม่กลับมาเยือนซ้ำ กรุงเทพมหานครของนักท่องเที่ยวชาวยุโรป” เป็นการวิจัยสืบเสาะ (Exploratory Research) ในรูปแบบการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ซึ่งเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลจากการแจกแบบสอบถามใช้การแจกแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างตอบด้วยตนเอง (Self-Administrative Questionnaire) กลุ่มตัวอย่างเป็นนักท่องเที่ยวชาวยุโรปที่มาท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานครด้วยความสมัครใจซึ่งเป็นการเดินทางมาพักผ่อนครั้งแรกราวๆ 1 คืน แต่ไม่เกิน 90 วัน เป็นการเดินทางโดยสมัครใจด้วยวัตถุประสงค์ใด ๆ ก็ตามที่มีใช้การประกอบอาชีพหรือหารายได้ ระยะเวลาในการเก็บข้อมูลเดือนเมษายนถึงเดือนพฤษภาคม 2560

ครั้งนี้ใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) กลุ่มตัวอย่าง คือ นักท่องเที่ยวชาวยุโรปที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 246 คน ซึ่งกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยโดยใช้สูตรการเลือกตัวอย่างแบบตามสะดวกหรือแบบบังเอิญ (convenient or accidental sampling) โดยการเลือกตัวอย่างแบบโควตา (Quota sampling) ผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถามทั้งหมด 246 ชุด ซึ่งเป็นจำนวนที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างโดยการเลือกจากโควตาจำนวนนักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานคร ในระหว่าง 5 ปีที่ผ่านมา นักท่องเที่ยวชาวเอเชียและชาวยุโรป ที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวกรุงเทพมหานคร มีจำนวนนักท่องเที่ยวชาวเอเชียมากกว่านักท่องเที่ยวชาวยุโรป โดยกำหนดโควตาจากจำนวนสถิติจำนวนนักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาในกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยจึงใช้กลุ่มตัวอย่างนี้ในการเก็บแบบสอบถาม (Questionnaire) ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ในการวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และค่าเฉลี่ย (Mean) และการวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) การทดสอบสมมติฐานของผลต่างระหว่างค่าเฉลี่ย เมื่อสุ่มตัวอย่างจากแต่ละประชากรเป็นอิสระต่อกัน (t-test) และการวิเคราะห์องค์ประกอบปัจจัย (Factor Analysis) การวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ (Multiple regression analysis)

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่มีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายปิด ที่สร้างขึ้นจากการทบทวนวรรณกรรม ซึ่งประกอบด้วยข้อมูลส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยวชาวยุโรป และข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านความไม่พึงพอใจของนักท่องเที่ยว คือปัจจัยด้านความปลอดภัยและอาชญากรรม ปัจจัยด้านบุคคล ปัจจัยด้านกายภาพและสิ่งแวดล้อม ปัจจัยด้านการบริการ และปัจจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและการเข้าถึงแหล่ง ใช้เป็นแบบสอบถามภาษาอังกฤษจำนวน 246 ชุด โดยแบบสอบถามนี้ประกอบด้วย 3 ส่วนดังนี้ ส่วนที่หนึ่งมี 6 ข้อ เป็นแบบสอบถามข้อมูลทั่วไปด้านประชากรศาสตร์ของนักท่องเที่ยวชาวยุโรป ส่วนที่สองเป็นแบบสอบถามข้อมูลความไม่พึงพอใจในปัจจัยด้านที่ก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจแก่นักท่องเที่ยว มี 5 ด้าน คือ ปัจจัยด้านกายภาพและสิ่งแวดล้อมมี 3 ข้อ ปัจจัยด้านบุคคล มี 3 ข้อ ปัจจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและการเข้าถึงแหล่ง มี 4 ข้อ ปัจจัยด้านการบริการมี 3 ข้อ ส่วนที่สาม มี 2 ข้อ เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับแนวโน้มว่าจะไม่แนะนำเพื่อนฝูงญาติมิตรให้มาเยือนกรุงเทพมหานครอีกครั้งหรือไม่ แบบสอบถามความไม่พึงพอใจในส่วนที่สอง และสาม นั้นใช้ Likert 5 scales โดยมีคำถามที่เน้นภาพรวมของความไม่พึงพอใจต่อแหล่งท่องเที่ยวกรุงเทพมหานครของนักท่องเที่ยวชาวยุโรป

ส่วนความสำคัญในด้านความเที่ยงตรงของเนื้อหาของแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้ศึกษาจากงานวิจัยอ้างอิงถึง เลิศพรภาระสกุล และคณะ (2560) “การเปรียบเทียบแรงจูงใจปัจจัยผลึกและปัจจัยตั้งในการมาท่องเที่ยวประเทศไทยของนักท่องเที่ยวจากกลุ่มประเทศยุโรป กลุ่มประเทศอเมริกาและจากประเทศสาธารณรัฐประชาชนจีน” อัครวิน แสงพิกุล (2560) การศึกษาผลของความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวยุโรปที่มีต่อความภักดีต่อจุดหมายปลายทางการท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต” สุรชัย จันทร์จรัส, พงศธร ชัยสวัสดิ์ และอโณทัย หารสาร (2559) “อุปสงค์การกลับมาเที่ยวซ้ำและการเลือกที่พักของการท่องเที่ยวจังหวัดน่าน” และผู้วิจัยให้ความสำคัญเกี่ยวกับการศึกษาแล้วมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงคำถามหลายครั้งโดยให้ผู้เชี่ยวชาญจากทางมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต 3 ท่าน ที่มีความเชี่ยวชาญในการการท่องเที่ยว และมีความรู้ภาษาอังกฤษ มาช่วยในการประเมิน และได้นำแบบสอบถามไปทดลองประมาณ 30 ชุด เพื่อหาความเชื่อ ของค่าสัมประสิทธิ์ อัลฟา (Alpha Coefficient ของครอนบัต (Cronbach) พบว่ามีค่าครอนบัต อัลฟา \times เท่ากับ 0.852 Y เท่ากับ 0.880 ซึ่งเป็นที่น่าพอใจ อ้างอิงแบบสอบถาม

สรุปผลการวิจัย

จากการวิจัยเชิงสำรวจโดยการใช้แบบสอบถามจำนวน 246 ชุดนั้น พบว่าแบบสอบถามที่สมบูรณ์ที่สามารถนำมาใช้ในการประมวลผลได้ มีจำนวนทั้งสิ้น 246 ชุด ผลการวิเคราะห์ข้อมูลได้นำเสนอเป็น 5 ส่วน ดังต่อไปนี้

1. ข้อมูลด้านลักษณะประชากรศาสตร์
2. ข้อมูลการวิเคราะห์องค์ประกอบของปัจจัยความไม่พึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวยุโรป
3. การวิเคราะห์ปัจจัยด้านที่ก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวยุโรป
4. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความไม่พึงพอใจไม่กลับมาเยือนซ้ำกรุงเทพมหานครของนักท่องเที่ยวชาวยุโรป
5. ผลการทดสอบสมมติฐาน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลด้านประชากรของกลุ่มตัวอย่าง

จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 246 คน พบว่า นักท่องเที่ยวชาวยุโรปส่วนใหญ่เป็นเพศชายที่มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีอาชีพพนักงานเอกชนและมีรายได้ปัจจุบัน 1,500–3,000 ดอลลาร์ ต่อเดือน

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์องค์ประกอบของปัจจัยที่มีแนวโน้มในการก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวยุโรป

ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบปัจจัยด้านความไม่พึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวยุโรป จำนวน 246 คน เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานครแสดงอยู่ในตารางที่ 1 ของชุดตัวแปรที่ใช้ในการวัดความไม่พึงพอใจ ซึ่งหมายความว่าตัวแปรทั้งหมดในสเกลที่ใช้วัดความไม่พึงพอใจมีสหสัมพันธ์กันมากเพียงพอที่จะทำการวิเคราะห์ปัจจัยองค์ประกอบ (Factor Analysis) เป็นการจัดกลุ่มตัวแปรที่สะท้อนแนวคิดที่เหมือนกันหรือคล้ายคลึงกันให้เข้ามาอยู่ในกลุ่มเดียวกัน เพื่อให้เห็นภาพที่ชัดเจนขึ้น สามารถสรุปออกมาเป็นความไม่พึงพอใจที่สำคัญ 5 กลุ่มปัจจัยเรียงตามลำดับความสำคัญ ซึ่งเป็นค่าที่สูงที่สุด คือ (1) ปัจจัยด้านบุคคล ได้แก่ การหลอกลวงนักท่องเที่ยว, การต้มตุ๋นนักท่องเที่ยว รองลงมา คือ (2) ปัจจัยด้านการบริการ ได้แก่ พนักงานไม่เอาใจใส่ต่อท่านในการให้บริการ (3) ปัจจัยด้านความปลอดภัยและอาชญากรรม ได้แก่ การถูกแท็กซี่โกงราคาค่าโดยสาร (4) ปัจจัยด้านกายภาพและสิ่งแวดล้อม ได้แก่ สภาวะแวดล้อมมีมลพิษ, มีควันพิษ ไม่ดีต่อสภาพแวดล้อม และปัจจัยด้านความไม่พึงพอใจที่มีความสำคัญในลำดับสุดท้ายคือ (5) ปัจจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการเข้าถึงแหล่ง ได้แก่ การไม่จำกัดจำนวนนักท่องเที่ยวที่เข้ามาท่องเที่ยว ทำให้มีนักท่องเที่ยวมากเกินไป ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบปัจจัยความไม่พึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวยุโรป

ความไม่พึงพอใจ	Factor Loading
ปัจจัยที่ 1 ด้านบุคคล (Eigenvalue 4.434)	
การหลอกลวงนักท่องเที่ยว, การต้มตุ๋นนักท่องเที่ยว	.741
ผู้คนไม่เป็นมิตรแก่นักท่องเที่ยว	.736
ผู้คนไม่ให้ความช่วยเหลือแก่นักท่องเที่ยว	.721
ปัจจัยที่ 2 ด้านการบริการ (Eigenvalue 4.199)	
พนักงานไม่เอาใจใส่ต่อท่านในการให้บริการ	.785
พนักงานให้บริการล่าช้ากว่าที่ท่านคาดหวังไว้	.623
พนักงานแสดงกิริยาไม่สุภาพแก่ท่าน	.516
ปัจจัยที่ 3 ด้านความปลอดภัยและอาชญากรรม (Eigenvalue 2.464)	
การถูกแท็กซี่โกงราคาค่าโดยสาร	.868
การปะทะง, การก่อกวน, การก่อการร้าย	.779
การเกิดอุบัติเหตุทางการคมนาคมในระหว่างการเดินทางของท่านบนท้องถนน	.757
การถูกบริษัทนำเที่ยวโกงราคาค่าทัวร์, และถูกหลอกลวง	.721
การถูกขโมยทรัพย์สิน, ทรัพย์สินสูญหายในขณะที่พักในโรงแรมหรือที่พักแรม	.538
การถูกฉกชิงวิ่งราว, การถูกทำร้ายร่างกาย, การถูกรูดทรัพย์สิน	.536
การถูกบริษัทนำเที่ยวโกงราคาค่าทัวร์, การถูกหลอกลวง	.375
การไม่มีความปลอดภัยในการใช้บริการขนส่งสาธารณะทางรถและทางเรือ	.308

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ความไม่พึงพอใจ	Factor Loading
ปัจจัยที่ 4 ด้านกายภาพและสิ่งแวดล้อม (Eigenvalue 1.349)	
สภาวะแวดล้อมมีมลพิษ, มีควันพิษ ไม่ดีต่อสภาพแวดล้อม	.787
การจราจรติดขัด, รถติดในระหว่างการเดินทางท่องเที่ยว	.764
บ้านเมืองสกปรก, ไม่มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย	.753
ปัจจัยที่ 5 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและการเข้าถึงแหล่ง (Eigenvalue 1.268)	
การไม่จำกัดจำนวนนักท่องเที่ยวที่เข้ามาท่องเที่ยว ทำให้มีนักท่องเที่ยวมากเกินไป	.686
ห้องน้ำสาธารณะ มีไม่เพียงพอต่อการให้บริการ	.681
การทำป้ายบอกทางไปยังสถานที่ท่องเที่ยวไม่ชัดเจน ป้ายบอกทางมีขนาดเล็กเกินไป	.590
การดูแลและการจัดการกับแหล่งท่องเที่ยวไม่มีความเป็นระเบียบ	.375
KMO .741 Total Variance Explained 59.624	

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความไม่พึงพอใจที่จะไม่กลับมาเยือนซ้ำกรุงเทพมหานครของนักท่องเที่ยวชาวยุโรป

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความไม่พึงพอใจที่จะไม่กลับมาเยือนซ้ำกรุงเทพมหานครของนักท่องเที่ยวชาวยุโรป ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความไม่พึงพอใจที่จะไม่กลับมาเยือนซ้ำกรุงเทพมหานครของนักท่องเที่ยวชาวยุโรป

ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจ	B	Beta	t-value	Sig.	Multicollinearity (VIF value)
ด้านบุคคล (X ₁)	.258	.166	3.342	.001*	1.428
ด้านการบริการ (X ₂)	.368	.254	3.740	.000**	1.409
ด้านความปลอดภัยและอาชญากรรม (X ₃)	.358	.191	2.943	.004*	1.289
ด้านกายภาพและสิ่งแวดล้อม (X ₄)	.155	.118	2.568	.011*	1.151
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและการเข้าถึงแหล่ง (X ₅)	.105	.066	1.040	.299	1.220

หมายเหตุ : ** ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) เมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ (Sig.) มีค่าน้อยกว่า .05 *
 ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) เมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ (Sig.) มีค่าน้อยกว่า .01

จากผลการวิเคราะห์สามารถนำมาเขียนสมการแสดงความสัมพันธ์ของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความไม่พึงพอใจที่จะไม่กลับมาเยือนซ้ำกรุงเทพมหานครของนักท่องเที่ยวชาวยุโรปแสดงได้ดังนี้

$$\hat{y} = -.042 + .258X_1 + .368X_2 + .358X_3 + .155X_4 + .105X_5$$

โดยพบว่า ตัวแปรที่ถูกนำเข้าไปในสมการเพื่อวิเคราะห์ กล่าวคือ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความไม่พึงพอใจที่จะไม่กลับมาเยือนซ้ำกรุงเทพมหานครของนักท่องเที่ยวชาวยุโรป มี 5 ปัจจัย คือ ด้านบุคคล (x1) (Beta = 0.166) ด้านบริการ (x2) (Beta = 0.254) ด้านความปลอดภัยและอาชญากรรม (x3) (Beta = 0.191) ด้านกายภาพและสิ่งแวดล้อม (x4) (Beta = 0.118) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและการเข้าถึงแหล่ง (x5) (Beta = 0.066) เนื่องจากค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐาน (Beta) ของด้านการบริการ (x2) มีค่ามากที่สุด จึงมีความสัมพันธ์กับความไม่พึงพอใจที่จะไม่กลับมาเยือนซ้ำกรุงเทพมหานครมากที่สุด และมีความสัมพันธ์เป็นไปในทางเดียวกัน ส่วนด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและการเข้าถึงแหล่ง (x5) มีความสัมพันธ์กับความไม่พึงพอใจกับการไม่กลับมาเยือนซ้ำกรุงเทพมหานครน้อยที่สุดและมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

จากผลการวิเคราะห์หาค่า VIF ที่เหมาะสมไม่ควรเกิน $VIF > 10$ หากเกินกว่านี้แสดงว่าตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันเอง จากตัวแปรตามทั้ง 5 ด้าน มีค่า VIF ไม่เกิน 4 คือ ด้านบุคคล (X1) = 1.428 ด้านการบริการ (X2) = 1.409 ด้านความปลอดภัยและอาชญากรรม (X3) = 1.289 ด้านกายภาพและสิ่งแวดล้อม (X4) = 1.151 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและการเข้าถึงแหล่ง (X5) = 1.220 จากตัวแปรทั้ง 5 ด้าน ไม่มีมีความสัมพันธ์กันเอง จึงไม่เกิด Multicollinearity ตัวแปรทั้ง 5 ด้านไม่มีความสัมพันธ์ใดต่อกับตัวแปรทำนายตัวอื่น ๆ ในตัวแบบ ซึ่งแสดงถึงความไม่มีความสำคัญของการเปลี่ยนแปลงในตัวแบบ ค่า VIF ของตัวแปรทั้ง 5 นี้มีสหสัมพันธ์ของตัวแปรในตัวแบบเส้นตรงสูง ซึ่งถือว่าเหมาะกับการพิจารณาถดถอยของตัวแปรนี้

โดยสรุปปัจจัยที่ก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจที่มีอิทธิพลต่อการไม่กลับมาเยือนซ้ำกรุงเทพมหานครของนักท่องเที่ยวชาวยุโรปมากที่สุด ได้แก่ ด้านการบริการ รองลงมาคือ ด้านความปลอดภัยและอาชญากรรม ด้านบุคคล ด้านกายภาพและสิ่งแวดล้อม ส่วนด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและการเข้าถึงแหล่ง มีอิทธิพลต่อการจะไม่กลับมาเยือนซ้ำของนักท่องเที่ยวชาวยุโรป

อภิปรายผลการวิจัย

จากวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 1 เพื่อศึกษาปัจจัยที่ก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจต่อการมาเยือนกรุงเทพมหานครของนักท่องเที่ยวชาวยุโรปจากการศึกษาปัจจัยที่ก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจที่มีอิทธิพลต่อการไม่กลับมาเยือนซ้ำกรุงเทพมหานครของนักท่องเที่ยวชาวยุโรป ทั้ง 5 ด้าน นั้น พบว่าโดยรวมนักท่องเที่ยวชาวยุโรปเกิดความไม่พึงพอใจกับปัจจัยด้านกายภาพและสิ่งแวดล้อมมากที่สุด รองลงมาคือปัจจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการเข้าถึงแหล่ง ปัจจัยด้านความปลอดภัยและอาชญากรรม ปัจจัยด้านการบริการ และปัจจัยด้านบุคคล ตามลำดับ จากผลทางวิจัยนักท่องเที่ยวที่มาสัมผัสบรรยากาศ แล้วเกิดความรู้สึกไม่พึงพอใจด้านการจราจรติดขัด รถติดในระหว่างการเดินทาง จำนวนนักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาในแหล่งท่องเที่ยวมากเกินไป ไม่มีการจำกัดจำนวนในแหล่งท่องเที่ยว ทำให้เกิดการเบียดเสียด แออัด รวมไปถึงเรื่องอาชญากรรม ต่าง ๆ การถูกโกงค่าโดยสาร โกงราคาสินค้าและบริการ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าแหล่งท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานครยังขาดการดูแลและพัฒนาในเรื่องเหล่านี้ จึงทำให้เกิดเหตุการณ์ที่อาจกระทบต่อการไม่กลับมาเยือนซ้ำของนักท่องเที่ยวที่อาจมองหาแหล่งท่องเที่ยวในแถบประเทศอื่น ๆ เพราะในบางไตรมาสของการท่องเที่ยวจะเห็นได้ว่านักท่องเที่ยวชาวยุโรปมีจำนวนลดลงในการเดินทางมาท่องเที่ยว กรุงเทพมหานคร ถึงแม้ว่านักท่องเที่ยวชาวยุโรปส่วนใหญ่จะมีทัศนคติที่ดีต่อคนไทยและแหล่งท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร แต่ก็ยังมีนักท่องเที่ยวในบางส่วนที่มีทัศนคติที่ไม่ดีต่อคนไทยและกรุงเทพมหานครผลการวิจัยข้างต้นสอดคล้องกับ ศุภกร ภัทรธรรณกุล, (2551) ได้ศึกษาเกี่ยวกับเรื่อง “ปัจจัยในการตัดสินใจเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวทัศนคติ และความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่อการท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานคร อันเป็นผลมาจากเหตุการณ์ความไม่สงบทางการเมือง : กรณีศึกษา พ.ศ. 2549–2550” เกี่ยวกับประเด็นในเรื่องของความปลอดภัย

และอาชญากรรม และด้านบุคคล ในเรื่องของการขายสินค้าราคาแพง, ถูกโกงราคา, ถูกโกงค่าโดยสาร รถแท็กซี่ รถตุ๊กตุ๊ก ซึ่งเป็นสาเหตุให้นักท่องเที่ยวเกิดความไม่พึงพอใจ จึงต้องมีการกวาดล้างอาชญากรรมและดูแลความปลอดภัยของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติเพิ่มมากขึ้น ไม่ให้ถูกโกงจากผู้ประกอบการและบุคคลที่ทำธุรกิจกับเกี่ยวกับการบริการนักท่องเที่ยว

จากวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 2 เพื่อศึกษาองค์ประกอบของปัจจัยที่ก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจของนักท่องเที่ยวยุโรป ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor Analysis) ที่ก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจในการเดินทางมาท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 246 คน โดยแยกการหาค่าองค์ประกอบออกของทวีปยุโรป ตัวแปรทั้งหมดในสเกลที่ใช้วัดความไม่พึงพอใจมีสหสัมพันธ์กันมากเพียงพอที่จะทำการวิเคราะห์ปัจจัยได้ 1) ปัจจัยองค์ประกอบที่มีความสำคัญที่สุดของนักท่องเที่ยวชาวยุโรป คือ ด้านบุคคล ซึ่งเป็นปัจจัยด้านที่นักท่องเที่ยวชาวยุโรปให้ความสำคัญ ได้แก่ การหลอกลวงนักท่องเที่ยว, การตมตุนนักท่องเที่ยว, ผู้คนไม่เป็นมิตรแก่นักท่องเที่ยว ตามลำดับ จะเห็นได้ว่าด้านนี้เป็นด้านที่สำคัญที่นักท่องเที่ยวชาวยุโรปให้ความสำคัญเนื่องจาก การเดินทางมาท่องเที่ยวของชาวยุโรปต้องการมาศึกษา ศิลปวัฒนธรรม และวิถีชีวิตความเป็นอยู่ของคนไทยเป็นส่วนมาก เพราะฉะนั้นเค้าจึงให้ความสำคัญกับการเป็นมิตรของเจ้าบ้าน และการเป็นเจ้าบ้านที่ดี และมีความปลอดภัยต่อการเดินทางมาท่องเที่ยว ผลการวิจัยข้างต้นสอดคล้องกับ เลิศพร ภาระสกุล, (2558) ศึกษาเรื่อง “แรงจูงใจและทัศนคติที่ส่งผลต่อความพึงพอใจโดยรวมของนักท่องเที่ยวชาวจีนต่อการท่องเที่ยวประเทศไทย” ถึงแม้ว่านักท่องเที่ยวส่วนใหญ่จะมีทัศนคติที่ดีต่อคนไทยและประเทศไทย แต่ก็มีทัศนคติที่ไม่ดีบางส่วน โดยนักท่องเที่ยวที่มีทัศนคติที่ไม่ดีส่วนใหญ่จะเป็นนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวเป็นคณะทัวร์ ทั้งนี้อาจจะเนื่องมาจากอิทธิพลของตัวแปรที่เป็นความรู้สึกไม่พึงพอใจต่อการจัดนำเที่ยว การดูแลของหัวหน้าทัวร์ ซึ่งเป็นความไม่พึงพอใจในปัจจุบันด้านบุคคล ที่มีความสำคัญขององค์ประกอบทางด้านปัจจัยของนักท่องเที่ยว

จากวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 3 เพื่อศึกษาปัจจัยที่ก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจที่มีอิทธิพลต่อการไม่กลับมาเยือนซ้ำกรุงเทพมหานครของนักท่องเที่ยวชาวยุโรป ในส่วนของแนวโน้มของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการไม่กลับมาเยือนซ้ำ นักท่องเที่ยวชาวยุโรปเกิดความไม่พึงพอใจในด้านการบริการที่ต้องได้รับความพึงพอใจสูงสุด ถึงจะมีความต้องการที่จะกลับมาเยือนซ้ำกรุงเทพมหานครอีก และภาพรวมที่ส่งผลถึงการไม่กลับมาเยือนซ้ำของนักท่องเที่ยวทวีปยุโรป คือ ยังมีความต้องการที่จะกลับมาเยือนกรุงเทพมหานครอีก จากผลการวิจัยข้างต้นนักท่องเที่ยวยังอยากที่จะกลับมาเยือนกรุงเทพมหานครอีกครั้ง อาจเป็นเพราะว่า ยังเป็นเมืองที่น่าหลงใหลและมีความหลากหลายทางด้านแหล่งท่องเที่ยวและยังเป็นเมืองที่ค่าครองชีพถูก เมื่อเทียบกับประเทศเพื่อนบ้านอย่างสิงคโปร์ จึงทำให้นักท่องเที่ยวชาวยุโรปยังคงต้องการกลับมาเที่ยวกรุงเทพมหานครอีกครั้ง ซึ่งตรงกับงานวิจัยของ อนันต์ เชื้อชาญกิจการ (2556) ศึกษาเรื่อง “การพัฒนาคุณภาพบริการสำหรับสถานประกอบการสปาในกลุ่มท่องเที่ยวแอ็กทีฟปีช ประเทศไทย” พบว่า คุณภาพการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ส่วนการติดต่อระหว่างผู้ให้บริการและลูกค้ามีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการผ่านคุณค่าการรับรู้ อาจเป็นเพราะปัจจัยด้านการบริการ เป็นสิ่งที่นักท่องเที่ยวชาวยุโรปและชาวเอเชียสามารถรับรู้ได้ทันที เช่น การสื่อสารกับบุคลากรอาจเป็นด่านแรกที่สามารสรสร้างความพึงพอใจ และมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการและการกลับมาใช้ซ้ำหรือบอกต่อไปยังบุคคลอื่น ซึ่งด้านการบริการและด้านบุคคลนั้น เป็นด้านที่ต้องมาจากตัวแปรเดียวกันที่จะส่งผลต่อความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ เพราะถ้าหากนักท่องเที่ยวได้รับรู้ในทางบวกของการบริการก็จะมีความต้องการกลับมาเยือนซ้ำ แต่ถ้าหากได้รับรู้ทางด้านลบของการบริการก็อาจจะไม่กลับมาเยือนซ้ำ เพราะสาเหตุจากปัจจัยทั้งสองด้านนี้ก็มีความสำคัญต่อพฤติกรรมหรือการตัดสินใจเลือกสถานที่ท่องเที่ยวในโอกาสถัดไป

ข้อเสนอแนะ

งานวิจัยเรื่องปัจจัยที่ก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจที่มีอิทธิพลต่อการไม่กลับมาเยือนซ้ำกรุงเทพมหานครของนักท่องเที่ยวชาวยุโรป ผู้วิจัยได้ให้ข้อเสนอแนะในวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 ไว้ดังนี้ จากผลการวิจัยพบว่า นักท่องเที่ยวชาวยุโรป มีความไม่พึงพอใจในการเดินทางมาท่องเที่ยวกรุงเทพมหานคร ประเด็นโดยรวมที่ค้นพบเกี่ยวกับความไม่พึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านกายภาพและสิ่งแวดล้อม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการเข้าถึงแหล่ง และด้านความปลอดภัยและอาชญากรรม ตามลำดับ การทราบข้อมูลจากผลการวิจัยในปัจจัยด้านความไม่พึงพอใจเมื่อนักท่องเที่ยวเดินทางมาท่องเที่ยวแล้วเกิดความรู้สึกไม่พึงพอใจต่อกรุงเทพมหานครจะช่วยให้ภาครัฐกิจ เจ้าของกิจการ ที่ประกอบธุรกิจทางด้านการท่องเที่ยว ไม่ว่าจะเป็น บริษัททัวร์ ที่พักแรม ร้านอาหาร ซึ่งผู้ดำเนินธุรกิจเหล่านี้ควรทราบถึงปัญหาของกลุ่มเป้าหมายทางด้านความรู้สึกไม่พึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อปัจจัยด้านต่าง ๆ เพื่อที่จะนำข้อมูลเหล่านี้ไปวางแผนในการแก้ไขปัญหาอย่างถูกต้อง โดยข้อเสนอแนะจากผู้วิจัยตามลำดับดังนี้

1. ด้านกายภาพและสิ่งแวดล้อม พบว่านักท่องเที่ยวไม่พึงพอใจมาก ได้แก่ (1) บ้านเมืองสกปรก (2) ไม่มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย (3) การจราจรติดขัด (4) รถติดในระหว่างการเดินทางท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานคร (5) สภาพแวดล้อมมีมลพิษ (6) มีควันพิษ ไม่ดีต่อสภาพแวดล้อมของแหล่งท่องเที่ยว นักท่องเที่ยวให้ความสำคัญกับด้านนี้มาก เพราะฉะนั้น ควรมีการปรับปรุงทัศนียภาพที่ดูสวยงาม สะอาดสะอ้าน มองดูสวยงามมากยิ่งขึ้น รวมถึงการจัดระเบียบแหล่งท่องเที่ยว หรือสาธารณูปโภคทั้งหลาย ให้มีความสะดวก และการเดินทางที่สะดวกสบายต่อเชื่อมระหว่างเส้นทาง ในแหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ ที่มีความสำคัญของกรุงเทพมหานคร รวมถึงรัฐบาลต้องให้ความสำคัญกับปัญหาการจราจรที่ติดขัด เป็นปัญหาระดับประเทศ ที่ประเทศไทยเรายังไม่สามารถแก้ไขได้ จึงเป็นอีกปัญหาหนึ่งที่ทำให้นักท่องเที่ยวต่างชาติ รู้สึกไม่พึงพอใจเกี่ยวกับทางด้านกายภาพและสิ่งแวดล้อมเป็นอย่างมาก จึงเป็นปัญหาที่ต้องการแก้ไขอย่างเร่งด่วน

2. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการเข้าถึงแหล่ง พบว่านักท่องเที่ยวไม่พึงพอใจ ได้แก่ การไม่จำกัดจำนวนนักท่องเที่ยวที่เข้ามาท่องเที่ยว ทำให้มีนักท่องเที่ยวมากเกินไป, ห้องน้ำสาธารณะมีไม่เพียงพอต่อการให้บริการ การทำป้ายบอกทางไปยังสถานที่ท่องเที่ยวไม่ชัดเจน, ป้ายบอกทางมีขนาดเล็กเกินไป ควรจะมีการปรับปรุงในการจัดการกับแหล่งท่องเที่ยวโดยการกำหนดผู้เข้าชมในแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญ ๆ เช่น พระราชวัง และวัดที่สำคัญ ๆ ในเขตกรุงเทพมหานคร เมื่อแหล่งท่องเที่ยวไม่มีการจำกัดนักท่องเที่ยวในแต่ละวัน จึงทำให้เสียทัศนียภาพของแหล่งท่องเที่ยว ผู้คนแออัดยัดเยียด จนทำให้นักท่องเที่ยวรู้สึกไม่พึงพอใจในการเข้าเยี่ยมชม รวมถึงห้องน้ำในแหล่งท่องเที่ยวไม่สะอาดและมีไม่เพียงพอแก่นักท่องเที่ยว และการทำป้ายบอกทางที่ไม่ค่อยชัดเจน และบางที่ไม่มีภาษาอังกฤษ บรรยาย ทำให้นักท่องเที่ยวไม่สามารถที่จะเดินทางไปยังแหล่งท่องเที่ยวแต่ละแห่งได้ไม่คอยสะดวกนัก จึงควรมีการพัฒนาในด้านเหล่านี้ให้ดียิ่งขึ้นเพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่นักท่องเที่ยวได้กลับมาเยือนกรุงเทพมหานครอีก

3. ด้านความปลอดภัยและอาชญากรรม ทำให้สามารถทราบข้อมูลของความไม่พึงพอใจต่อด้านความปลอดภัยและอาชญากรรม เพราะฉะนั้นสิ่งที่ต้องนำมาปฏิบัติหาแนวทางแก้ไขปัญหา คือการรักษาความปลอดภัย ทำให้นักท่องเที่ยวเกิดความเชื่อมั่น ในธุรกิจทางการท่องเที่ยวมากยิ่งขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการถูกโกงราคา การต้มตุ๋น หรืออาชญากรรมในด้านต่าง ๆ ที่การท่องเที่ยวภาครัฐต้องเข้ามามีส่วนร่วมช่วยกันผลักดันและการจัดระบบระเบียบด้านความปลอดภัยทางด้านการท่องเที่ยวให้แก่เจ้าของธุรกิจต่าง ๆ มากยิ่งขึ้น

งานวิจัยเรื่องปัจจัยที่ก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจที่มีอิทธิพลต่อการไม่กลับมาเยือนซ้ำกรุงเทพมหานครของนักท่องเที่ยวชาวยุโรป ผู้วิจัยได้ให้ข้อเสนอแนะตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 ไว้ดังนี้ จากผลการวิจัยพบว่า นักท่องเที่ยวชาวยุโรป มีความไม่พึงพอใจในการเดินทางมาท่องเที่ยวกรุงเทพมหานคร ประเด็นโดยรวมที่ค้นพบเกี่ยวกับปัจจัยที่มี

อิทธิพลต่อการไม่กลับมาเยือนซ้ำมากที่สุดคือ ด้านการบริการ ด้านความปลอดภัยและอาชญากรรม ด้านบุคคล ด้านกายภาพและสิ่งแวดล้อม และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการเข้าถึงแหล่ง ตามลำดับ การทราบข้อมูลจากผลการวิจัย ทำให้ผู้ประกอบการและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องเพื่อที่จะนำข้อมูลเหล่านี้ไปวางแผนในการแก้ไขปัญหาอย่างถูกต้อง โดยข้อเสนอแนะจากผู้วิจัยตามลำดับดังนี้

1. ด้านการบริการ ได้แก่ (1) พนักงานให้บริการล่าช้ากว่าที่ท่านคาดหวังไว้ (2) พนักงานไม่เอาใจใส่ต่อท่าน (3) พนักงานแสดงกิริยาไม่สุภาพแก่ท่าน เป็นด้านที่ส่งผลต่ออิทธิพลของการไม่กลับมาเยือนซ้ำกรุงเทพมหานคร ซึ่งปัญหาเหล่านี้ต้องมีการปรับปรุงและพัฒนาการบริการรวมถึงการพัฒนาบุคลากรในสายงานของธุรกิจให้มีศักยภาพและคุณภาพในงานบริการอย่างมีมาตรฐาน สากลประเทศ และรักษาระดับมาตรฐานการบริการให้มีคุณภาพ เพื่อเป็นการดึงดูดนักท่องเที่ยวให้ล้นหลามเข้ามาท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานครมากยิ่งขึ้น

2. ด้านความปลอดภัยและอาชญากรรม ได้แก่ (1) การถูกแท็กซี่โกงราคาค่าโดยสาร (2) การถูกเอารถเอาเปรียบ ด้านสินค้าและบริการต่าง ๆ ทั้งสองด้านนี้ เป็นด้านที่ส่งผลต่ออิทธิพลของการไม่กลับมาเยือนซ้ำในแหล่งท่องเที่ยวอีก ความปลอดภัยของแหล่งท่องเที่ยวและสถานที่ที่นักท่องเที่ยวเดินทางมาพักผ่อนนักท่องเที่ยวถูกโกงราคาในด้านการบริการค่าโดยสาร ถูกเอารถเอาเปรียบเกี่ยวกับสินค้าและบริการ ปัญหาเหล่านี้เป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจของนักท่องเที่ยวและยังส่งผลต่อการไม่ต้องการกลับมาท่องเที่ยวซ้ำ จึงทำให้ภาพลักษณ์ของการท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร เกิดความเสียหายในด้านลบ ปัญหาเหล่านี้ต้องการการแก้ไขอย่างเร่งด่วน สำหรับผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อที่จะดึงให้นักท่องเที่ยวเหล่านี้ไม่เดินทางไปท่องเที่ยวในประเทศอื่น หากเค้าเกิดความไม่ประทับใจกับคนไทย ก็จะทำให้ประเทศเราสูญเสียนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาจากชนชาติชาวยุโรป ที่เป็นนักท่องเที่ยวมีกำลังซื้อสูง ขาดดุลทางการท่องเที่ยวได้

กิตติกรรมประกาศ

ข้าพเจ้าขอกราบขอบพระคุณความอนุเคราะห์จาก รองศาสตราจารย์ ดร.อัศวิน แสงพิกุล ผู้อำนวยการหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว ผู้ทรงคุณวุฒิที่ให้คำปรึกษาเรื่องงานวิจัยของข้าพเจ้า ให้คำแนะนำและให้คำปรึกษาที่เป็นประโยชน์อย่างใกล้ชิด และขอกราบขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์เชิวงภาสิต ผู้เชี่ยวชาญงานด้านสถิติที่กรุณาสละเวลาให้คำชี้แนะเรื่องระเบียบวิธีวิจัยและการวิเคราะห์ข้อมูลแก่ผู้วิจัยด้วยดีเสมอมา

เอกสารอ้างอิง

กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. สืบค้นเมื่อ 28 มกราคม 2560, จาก วิกีพีเดีย <http://www.2tat.or.th/wiki/>

กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา.

พรรณี ลีกิจวัฒน์. (2554). *วิจัยทางการศึกษา* (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพฯ : สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า

เจ้าคุณทหารลาดกระบัง.

เลิศพร ภาระสกุล และ คณะ. (2551). *อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว* (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.

เลิศพร ภาระสกุล. (2558). *แรงจูงใจและทัศนคติที่ส่งผลต่อความพึงพอใจโดยรวมของนักท่องเที่ยวชาวจีนต่อการท่องเที่ยวประเทศไทย* กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.

- ศุภลักษณ์ อัครางกูร. (2548). พฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทย กรณีศึกษาตลาดน้ำอัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ศุภชัยวิชัยมหาวิทยาลัยกรุงเทพ. (2555). ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่อการมาท่องเที่ยว กรุงเทพมหานคร. กรุงเทพฯ:มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี. (2540). การศึกษาเพื่อกำหนดแนวทางการพัฒนาและจัดการการท่องเที่ยวเชิงเกษตร. กรุงเทพฯ : สยามมิตรการพิมพ์.
- สุรชัย จันทร์จรัส, พงศธร ชัยสวัสดิ์, และอโณทัย ทารสาร. (2559). อุปสงค์การกลับมาเที่ยวซ้ำและการเลือกที่พักของการท่องเที่ยวจังหวัดน่าน. *วารสารศาสตร์สาขาวิชาสังคมศาสตร์*, 36(1), 25-48.
- อนันต์ เชื้อชาญกิจการ. (2556). การพัฒนาคุณภาพบริการสำหรับสถานประกอบการสปาในกลุ่มท่องเที่ยวแอ็กทีฟปีช ประเทศไทย กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- อัศวิน แสงพิบูล. (2560). การศึกษาผลของความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวยุโรปที่มีต่อความภักดีต่อจุดหมายปลายทางการท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- Supitchayangkool, S. (2012). The differences between satisfied/dissatisfied tourists towards service quality and revisiting Pattaya, Thailand. *International Journal of Business and Management*, 7(6), 30-39.