



ศึกษาภาพลักษณ์ของแหล่งท่องเที่ยวจังหวัดนครศรีธรรมราช ตามความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ

อาทิตย์ สุจเสน, นิตยา ทัดเทียม และ กมลนันท์ ชีวรัตนชาติ*
คุณาพร ไฉมจิตร**

คำสำคัญ : ภาพลักษณ์/ แหล่งท่องเที่ยว/ ความปลอดภัย
บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาพฤติกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ที่เดินทางมาท่องเที่ยวแหล่งท่องเที่ยว จังหวัดนครศรีธรรมราช 2) เพื่อทราบถึงภาพลักษณ์ปัจจุบันของการท่องเที่ยว จังหวัดนครศรีธรรมราช 3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อภาพลักษณ์แหล่งท่องเที่ยว จังหวัดนครศรีธรรมราช เพื่อรับข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในการปรับปรุงสถานที่ท่องเที่ยว จังหวัดนครศรีธรรมราช ให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีขึ้น ประชากรที่ทำการวิจัยเป็นนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางมาท่องเที่ยวในสถานที่ท่องเที่ยว จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยหาขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ ทาโร่ ยามาเน่ ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ระดับความคลาดเคลื่อน .05 ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ โดยใช้แบบสอบถามภาษาอังกฤษเป็นเครื่องมือในการวิจัย วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป สถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบ t-test และ F-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One Way ANOVA) ทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยสถิติ LSD (Least Significant Difference Test)

ผลการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติส่วนใหญ่เป็นเพศชาย เป็นนักท่องเที่ยวชาวเอเชียเป็นส่วนมาก อายุระหว่าง 21-30 ปี สมรสแล้ว การศึกษาระดับปริญญาตรี รายได้เฉลี่ย US\$ 1,001-1500 ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว และมีจำนวนสมาชิกในครอบครัว 1-2 คน โดยส่วนใหญ่มาท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยว จังหวัดนครศรีธรรมราชเป็นครั้งแรก เดินทางมากับครอบครัวและเพื่อนสนิท กิจกรรมที่ชอบทำเมื่อมาเที่ยวจังหวัดนครศรีธรรมราชคือการเดินป่าศึกษาธรรมชาติ ชอบพักโรงแรม อยู่ 2 คืน นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติส่วนใหญ่จะกลับมาเที่ยวจังหวัดนครศรีธรรมราชอีกครั้ง และจะประชาสัมพันธ์แหล่งท่องเที่ยวจังหวัดนครศรีธรรมราชให้ด้วยตลอดจนทราบข้อมูลข่าวสารของสถานที่ท่องเที่ยวในจังหวัดนครศรีธรรมราชจากตัวแทนการท่องเที่ยว และผลภาพลักษณ์ของแหล่งท่องเที่ยว จังหวัดนครศรีธรรมราช ตามความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ใน 7 ด้านพบว่าด้านความปลอดภัย ด้านสังคม ด้านทะเล ด้านหาดทราย ด้านแสงแดด โดยรวมมีความคิดเห็นในระดับดีเยี่ยม ด้านความสะดวก ด้านบริการ โดยรวมมีความคิดเห็นในระดับดี

ผลการเปรียบเทียบระดับการรับรู้ภาพลักษณ์ของแหล่งท่องเที่ยวจังหวัดนครศรีธรรมราช จำแนกตามจำนวนครั้งที่มาท่องเที่ยว พบว่า นักท่องเที่ยวที่มีจำนวนครั้งที่มาท่องเที่ยวต่างกัน มีการรับรู้ภาพลักษณ์ของแหล่งท่องเที่ยว จังหวัดนครศรีธรรมราชโดยรวมแตกต่างกัน เปรียบเทียบระดับการรับรู้ภาพลักษณ์ของแหล่งท่องเที่ยว จังหวัดนครศรีธรรมราช จำแนกตามผู้ร่วมเดินทาง พบว่า นักท่องเที่ยวที่มีผู้ร่วมเดินทางต่างกันมีการรับรู้ภาพลักษณ์ของแหล่งท่องเที่ยวจังหวัดนครศรีธรรมราชโดยรวมแตกต่างกัน เปรียบเทียบระดับการรับรู้ภาพลักษณ์ของแหล่งท่องเที่ยว จังหวัดนครศรีธรรมราช จำแนกตามกิจกรรมที่ชอบ พบว่า นักท่องเที่ยวที่มีกิจกรรมที่ชอบต่างกันมีการรับรู้

* อาจารย์ประจำวิทยาลัยเทคโนโลยีอุตสาหกรรมและการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย

** อาจารย์ประจำคณะบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยบูรพา



ภาพลักษณ์ของแหล่งท่องเที่ยวจังหวัดนครศรีธรรมราชโดยรวมแตกต่างกัน ระดับการรับรู้ภาพลักษณ์ของแหล่งท่องเที่ยวจังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านวัตถุประสงค์ในการเดินทาง พบว่า นักท่องเที่ยวที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางต่างกันมีการรับรู้ภาพลักษณ์ของแหล่งท่องเที่ยวจังหวัดนครศรีธรรมราชโดยรวมแตกต่างกัน ด้านสื่อที่ได้รับ พบว่า นักท่องเที่ยวที่จำแนกตามสื่อที่ได้รับต่างกันมีการรับรู้ภาพลักษณ์ของแหล่งท่องเที่ยวจังหวัดนครศรีธรรมราชโดยรวมแตกต่างกัน ด้านแหล่งที่พัก พบว่า นักท่องเที่ยวที่มีแหล่งที่พักต่างกันมีการรับรู้ภาพลักษณ์ของแหล่งท่องเที่ยวจังหวัดนครศรีธรรมราชโดยรวมไม่แตกต่างกัน ด้านจำนวนวันท่องเที่ยว พบว่า นักท่องเที่ยวที่มีจำนวนวันท่องเที่ยวต่างกันมีการรับรู้ภาพลักษณ์ของแหล่งท่องเที่ยวจังหวัดนครศรีธรรมราชโดยรวมแตกต่างกัน ด้านตามการกลับมาท่องเที่ยวอีกครั้ง พบว่า นักท่องเที่ยวที่มีการกลับมาท่องเที่ยวอีกครั้งที่ต่างกัน มีการรับรู้ภาพลักษณ์ของแหล่งท่องเที่ยวจังหวัดนครศรีธรรมราชในภาพรวมที่ต่างกัน ด้านลูกค้ามีการประชาสัมพันธ์แบบบอกต่อ พบว่า ลูกค้ามีการประชาสัมพันธ์แบบบอกต่อแตกต่างกัน การรับรู้ภาพลักษณ์ของแหล่งท่องเที่ยวจังหวัดนครศรีธรรมราชในภาพรวม และรายด้านไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงสถานที่ท่องเที่ยวของจังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติคิดว่าควรมีการพัฒนาระบบขนส่งสาธารณะและสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ แก่นักท่องเที่ยวให้มากกว่านี้ เช่น สถานที่แลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ ศูนย์บริการนักท่องเที่ยว และควรมีการประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวของแหล่งท่องเที่ยวในจังหวัดนครศรีธรรมราชให้มีความทันสมัยมากยิ่งขึ้นเพื่อช่วยในการตัดสินใจมาท่องเที่ยวในจังหวัดนครศรีธรรมราชได้ดียิ่งขึ้น

Abstract

This study aimed 1) to investigate the tourist behavior of foreign tourists who travelling in Nakhon Si Thammarat's tourist attraction, 2) to study the recent image of Nakhon Si Thammarat's tourist attraction, and 3) to study the relationship between tourist behavior of foreign tourists and the image of Nakhon Si Thammarat's tourist attraction in order to receive the suggestions and comments for the better image improvement of Nakhon Si Thammarat's tourist attraction. The population used in the study was foreign tourists who travelling in Nakhon Si Thammarat province. The sample was derived by using Taro Yamane's formula with the confidence interval at 95% and discrepancy at 0.05. The sample size was 400 persons. The accidental sampling method was used in this study. The instrument in the study was the English version questionnaire. The gathered data was analyzed by using SPSS. The statistics used was percentage, mean, standard deviation, t – test, F – test and One Way ANOVA, testing the differences in pairs with the LSD (Least Significant Difference Test)

The results of the study found that majority of the foreign tourists were male. They mostly were Asian in between 21-30 years of age. They were married. The level of study was in an undergraduate level. Their average income was US\$ 1,001-1500 and had their own business. There were 1-2 members in the family. Most of them had first time travelling in Nakhon Si Thammarat with their family and close friends. The favorite activity travelling in Nakhon Si Thammarat was the natural educational trekking. They liked staying at the hotel for 2 nights. Most foreign tourists would like to return to Nakhon Si Thammarat again and to help promote Nakhon Si Thammarat's tourist attractions. They knew the information of tourist attractions in Nakhon Si Thammarat Province from the travel agents. And, the findings of an image of Nakhon Si Thammarat's tourist attractions by the opinion of the foreign tourists in 7 aspects revealed that the aspect of the



security, the society, the sea, the beach and the sunlight was at an excellent level of feedbacks. Otherwise, the feedbacks in the aspects of the cleanness and services was at a good level.

The comparison of the level of perception in an image of Nakhon Si Thammarat's tourist attractions classified by number of visits showed that the travelers with different travel times had the different perception in an image of Nakhon Si Thammarat's tourist attractions. Comparing the level of perception in an image of Nakhon Si Thammarat's tourist attractions classified by the companion, it was found that travelers with different companions had the different perception in an image of Nakhon Si Thammarat's tourist attractions. Comparing the level of perception in an image of Nakhon Si Thammarat's tourist attractions classified by favorite activities, it was found that travelers with different favorite activities had the different perception in an image of Nakhon Si Thammarat's tourist attractions. Comparing the level of perception in an image of Nakhon Si Thammarat's tourist attractions classified by the travelling purpose, it was found that travelers with different travelling purpose had the different perception in an image of Nakhon Si Thammarat's tourist attractions. Comparing the level of perception in an image of Nakhon Si Thammarat's tourist attractions classified by the received media, it was found that travelers with different received media had the different perception in an image of Nakhon Si Thammarat's tourist attractions. Comparing the level of perception in an image of Nakhon Si Thammarat's tourist attractions classified by the accommodation, it was found that travelers with different accommodation had the indifferent perception in an image of Nakhon Si Thammarat's tourist attractions. Comparing the level of perception in an image of Nakhon Si Thammarat's tourist attractions classified by the amount day of travelling, it was found that travelers with different amount day of travelling had the different perception in an image of Nakhon Si Thammarat's tourist attractions. Comparing the level of perception in an image of Nakhon Si Thammarat's tourist attractions classified by the return of travelling, it was found that travelers who returned back of travelling had the different perception in an image of Nakhon Si Thammarat's tourist attractions. Comparing the level of perception in an image of Nakhon Si Thammarat's tourist attractions classified by the amount of tourists who had been invited, it was found that the different amount of tourists who had been invited had the indifferent perception in an image and income of Nakhon Si Thammarat's tourist attractions. The suggestions of the foreign tourists to improve the tourist attractions of Nakhon Si Thammarat proposed that the public transportation and other facilities should be developed for tourists, such as foreign exchange, tourist information center, and the tourism of Nakhon Si Thammarat province should be more modern promoted in order to better help tourists make the decision to travel in Nakhon Si Thammarat province.

บทนำ

การท่องเที่ยวมีบทบาทสำคัญต่อการสร้างรายได้ประชาชาติ เนื่องจากเป็นแหล่งที่มาของรายได้จากการใช้จ่ายของนักท่องเที่ยวทั้งภายในประเทศและชาวต่างชาติที่ต่างหลั่งไหลเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทย การเติบโตของการท่องเที่ยวไทยได้สร้างโอกาสของธุรกิจเกี่ยวกับการท่องเที่ยวและเกี่ยวเนื่องอย่างทั่วถึง จึงก่อให้เกิดการกระจายรายได้ในขอบเขตพื้นที่กว้างขึ้น เพราะเหตุนี้อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวจึงขยายเติบโตอย่างไม่หยุดยั้ง สำหรับภาคใต้สถานที่ท่องเที่ยวทางทะเลและโบราณสถานทางประวัติศาสตร์ ถือว่าเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่มีความสวยงามและมีคุณค่าทางวัฒนธรรม เป็นที่รู้จักมากในหมู่นักท่องเที่ยว โดยเฉพาะจังหวัดนครศรีธรรมราชถือว่า



เป็นจังหวัดในภาคใต้ที่มีแหล่งท่องเที่ยวมากมาย เช่น พื้นที่อำเภอเมือง มีศาลหลักเมือง สวนสาธารณะสมเด็จพระศรีนครินทร์ ๘๔ หรือทุ่งท่าลาด เก่งจีนวัดแจ้ง พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาตินครศรีธรรมราช กำแพงเมืองเก่า เจดีย์ยักษ์ สวนสาธารณะเฉลิมพระเกียรติ ร.๙ อนุสาวรีย์ไทย หอพระพุทธรูปหินศักดิ์ วัดสวนหลวง สำนักวิปัสสนากรรมฐานวัดขายนาวา จวนออกญาเสนาภิมุข หอพระอิศวร หอพระนารายณ์ เสาชิงช้า อนุสาวรีย์พระเจ้าศรีธรรมมาโคกราช สวนสาธารณะศรีธรรมมาโคกราช ศาลาโดหก หรือ ศาลาประดู่หก สระล้างดาบศรีปราชญ์และอีกหนึ่งสถานที่ท่องเที่ยวที่สำคัญและเป็นที่รู้จักของนักท่องเที่ยวเป็นอย่างดีนั่นก็คือ วัดพระมหาธาตุวรมหาวิหาร พื้นที่อำเภอลานสกา อุทยานแห่งชาติเขาหลวง น้ำตกกะโรม หมู่บ้านคีรีวง น้ำตกสอยดาว น้ำตกวังไม้ปึก พื้นที่อำเภอพรหมคีรี มีน้ำตกพรหมโลก น้ำตกอ้ายเขียว เรือนรับรองเมืองนคร วัดเขาขุนพนม บ้านปลายอวน น้ำตกสองรัก (น้ำตกวังลุง) วัดเขาปูน พื้นที่อำเภอท่าศาลา มีอุทยานแห่งชาติเขาน้ำตกสุนันทา น้ำตกกรุงนาง น้ำตกคลองปาว หาดทรายแก้ว หาดสระบัว หาดชันไรซ์ โบราณคดีวัดโมคลาน พื้นที่อำเภอสิชล เขาพลายดำ หาดหินงาม หาดปิติ น้ำตกสี่ขีด แหล่งโบราณคดีเขาควา อุทยานแห่งชาติน้ำตกสี่ขีด น้ำตกหน่อตง ถ้ำเขาพับผ้า ถ้ำสวนปราง น้ำตกภูริน ถ้ำโครำ บ่อน้ำร้อน ม.1 ต.สี่ขีด น้ำตกยอดน้ำ ม.7 ต.เขาน้อย น้ำตกไผ่ตง ม.3 ต.เขาน้อย พื้นที่อำเภอขนอม มีอุทยานแห่งชาติหาดขนอมหมู่เกาะทะเลใต้ อ่าวขนอม หาดในเพลา หาดหน้าด่าน หาดในเปรี๊ต อ่าวท้องหยี ถ้ำเขาวังทอง วัดกระดังงา วัดธาตุนาราม วัดเจดีย์หลวง

จากการส่งเสริมการท่องเที่ยวทั้งส่วนภาครัฐและเอกชนที่ผ่านมา ซึ่งพยายามสร้างสิ่งอำนวยความสะดวกให้นักท่องเที่ยวมากขึ้น ทั้งระบบคมนาคมในการเดินทาง และสาธารณูปโภค จนทำให้เกิดการเติบโตของธุรกิจหลากหลายประเภทภายในพื้นที่การท่องเที่ยว ส่งผลให้จำนวนนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติใน 3 ปีที่ผ่านมามีอัตราการเข้ามาท่องเที่ยวที่จังหวัดนครศรีธรรมราช จำนวนเพิ่มขึ้น เช่น ปี 2555 มีจำนวนนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ 16,216 คน ปี 2556 มีจำนวนนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ 18,905 คน ปี 2557 มีจำนวนนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ 19,220 คน (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2558) และสิ่งที่สามารถกระตุ้นการท่องเที่ยวของจังหวัดนครศรีธรรมราชให้นักท่องเที่ยวที่เพิ่มอย่างต่อเนื่อง คือการสร้างภาพลักษณ์การท่องเที่ยวของจังหวัดนครศรีธรรมราชให้เป็นที่น่าพอใจของนักท่องเที่ยว

แหล่งท่องเที่ยว จังหวัดนครศรีธรรมราช ถือได้ว่าเป็นอีกสถานที่ท่องเที่ยวที่สำคัญอีกแห่งหนึ่งที่เรียกความสนใจนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติให้เดินทางมาท่องเที่ยวในประเทศไทย การสร้างภาพลักษณ์ที่ดีจึงถือได้ว่าเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งในการดึงดูดนักท่องเที่ยวให้เกิดการท่องเที่ยว ภาพลักษณ์ต่างๆ ที่เกิดจากการรับรู้ (Perceptual/Cognitive Image) เป็นการรับรู้ที่เกิดจากการเห็นหรือการได้ยินจากสื่อต่างๆ รวมถึงการรับรู้ที่ตนเองได้เห็น หรือมีประสบการณ์การท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวต่างๆ ซึ่งภาพลักษณ์ที่เกิดจากการรับรู้เป็นภาพลักษณ์ที่ก่อให้เกิดความเชื่อ (Beliefs) หรือ ความรู้ (Knowledge) เกี่ยวกับประสบการณ์จากแหล่งท่องเที่ยวต่างๆ ได้แก่ ความโดดเด่นของแหล่งท่องเที่ยว ประเพณีและวัฒนธรรมในแต่ละพื้นที่เป็นต้น ซึ่งความเชื่อหรือความรู้เกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวที่ได้รับมาจากแหล่งข้อมูลต่างๆ จะเป็นปัจจัยหนึ่งในการจูงใจหรือการกระตุ้นให้นักท่องเที่ยวเกิดความอยากรู้อยากเห็นและเกิดความสนใจที่จะมาสัมผัสกับแหล่งท่องเที่ยวต่างๆ นั้นซ้ำและมีการประชาสัมพันธ์ต่อในลักษณะทัศนคติที่ดีต่อจังหวัดนครศรีธรรมราช เมื่อทราบถึงข้อบกพร่องและความต้องการของนักท่องเที่ยวแล้ว สิ่งที่มาคือการให้ความสำคัญต่อการปรับปรุง ควบคุมความงดงามของธรรมชาติไม่ให้เสื่อมสภาพลง รวมถึงการปรับปรุงองค์กรต่างๆ เช่น บริษัทนำทัวร์ โรงแรมต่างๆ ให้สามารถสอดคล้องความต้องการของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติได้ เพราะเมื่อเรายังคงสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าเป้าหมายได้ ภายใต้การรักษาสภาพแวดล้อมให้คงอยู่เช่นเดิม รวมถึงสามารถดึงดูดใจผู้บริโภคได้มากขึ้นจากการพัฒนาระบบการท่องเที่ยว ผู้วิจัยหวังว่าการวิจัยครั้งนี้จะมีผลทำให้สถานที่ท่องเที่ยวของจังหวัดนครศรีธรรมราช จะมีการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน ไม่เป็นการท่องเที่ยวที่เกิดอย่างฉาบฉวยเพียงแค่ชั่วขณะ

ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาภาพลักษณ์แหล่งท่องเที่ยว จังหวัดนครศรีธรรมราช ตามความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ เพื่อทราบถึงพฤติกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางมาท่องเที่ยวที่แหล่งท่องเที่ยว จังหวัดนครศรีธรรมราช ทราบถึงภาพลักษณ์ปัจจุบันของการท่องเที่ยว จังหวัดนครศรีธรรมราช ตามความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ทราบถึงภาพลักษณ์ แหล่งท่องเที่ยว จังหวัดนครศรีธรรมราช ตาม



ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ทราบถึงภาพลักษณ์ การท่องเที่ยว จังหวัด นครศรีธรรมราช ตามความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ จำแนกตามพฤติกรรมการท่องเที่ยว ตลอดจนผลการวิจัยสามารถนำข้อมูลไปใช้ในการปรับปรุงการท่องเที่ยวในพื้นที่ให้สามารถตอบสนองความต้องการของชาวต่างชาติมากยิ่งขึ้น ส่งเสริมภาพลักษณ์และพัฒนากิจกรรมท่องเที่ยวได้อย่างถูกต้อง เหมาะสม โดยไม่ขัดแย้งกับวัฒนธรรม และทรัพยากรทางธรรมชาติของไทย อีกทั้งสามารถนำไปใช้ในการวางแผนส่งเสริมและพัฒนากิจกรรมท่องเที่ยว ระหว่างประชาชน องค์กรภาครัฐ และเอกชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งนำมาสู่การเพิ่มขึ้นของรายได้ และการกระตุ้นเศรษฐกิจของประเทศ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ที่เดินทางมาท่องเที่ยวแหล่งท่องเที่ยว จังหวัดนครศรีธรรมราช
2. เพื่อทราบถึงภาพลักษณ์ปัจจุบันของการท่องเที่ยว จังหวัดนครศรีธรรมราช ในมุมมองของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อภาพลักษณ์แหล่งท่องเที่ยว จังหวัดนครศรีธรรมราชเพื่อรับข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ในการปรับปรุงสถานที่ท่องเที่ยว จังหวัดนครศรีธรรมราช ให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีขึ้น

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ภาพลักษณ์ของแหล่งท่องเที่ยว จังหวัดนครศรีธรรมราช ตามความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามระเบียบวิธีการศึกษา โดยมีระเบียบการวิจัยและกำหนดขั้นตอนการวิจัย ดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ทำการศึกษาค้นครั้งนี้ เป็นนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางมาท่องเที่ยวในสถานที่ท่องเที่ยว จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยหาขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของยามานะ (Yamane) ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้อยู่ที่ .05

การสุ่มตัวอย่าง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของยามานะ (Yamane) โดยได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน ในที่นี้ผู้วิจัยให้ค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมให้เกิดขึ้น ที่ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% จะได้ค่า $e = .05$

วิธีการสุ่มตัวอย่าง

การวิจัยในครั้งนี้ ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่าง โดยใช้การเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Random Sampling) ซึ่งผู้วิจัยจะเลือกตัวอย่างจากนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เดินทางมาท่องเที่ยวแหล่งท่องเที่ยว จังหวัดนครศรีธรรมราช ตั้งแต่ช่วงเวลา 10.00 – 17.00 น. เพราะเป็นช่วงเวลาที่นักท่องเที่ยวเริ่มท่องเที่ยวแหล่งท่องเที่ยวในจังหวัดนครศรีธรรมราช และเพื่อความสะดวกต่อการสื่อสารผู้วิจัยจึงใช้แบบสอบถามภาษาอังกฤษในการสอบถามข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้จะใช้แบบสอบถามภาษาอังกฤษเป็นเครื่องมือในการวิจัย โดยแบ่งโครงสร้างแบบสอบถามออกเป็น 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 คำถามแบบให้ผู้ตอบเลือกตอบแบบคำตอบเดียว เกี่ยวกับข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ เชื้อชาติ ระดับการศึกษา อาชีพ และระดับรายได้ต่อปี จำนวนสมาชิกในครอบครัว จำนวน 8 ข้อ



ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการท่องเที่ยว แหล่งท่องเที่ยว จังหวัดนครศรีธรรมราช และแรงจูงใจในการตัดสินใจให้นักท่องเที่ยวเดินทางมาท่องเที่ยวที่แหล่งท่องเที่ยวจังหวัดนครศรีธรรมราช ข้อคำถามที่เก็บรวบรวม ประกอบด้วย จำนวนครั้งที่มาเที่ยว ผู้ร่วมเดินทาง กิจกรรมที่ชื่นชอบ วัตถุประสงค์ในการเดินทาง สื่อที่ได้รับแหล่งที่พักที่เลือกใช้บริการ ระยะเวลาในการท่องเที่ยว ความต้องการในการกลับมาเที่ยวอีกครั้ง และความคิดเห็นประชาสัมพันธ์แบบบอกต่อให้กับคนที่รู้จัก จำนวน 9 ข้อ

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของแหล่งท่องเที่ยว จังหวัดนครศรีธรรมราช ตามทัศนคติและความคิดเห็นของนักท่องเที่ยว เพื่อดูปัจจัยที่มีผลต่อการสร้างภาพลักษณ์จากตัวแปรทางการท่องเที่ยว จำนวน 28 ข้อ ให้คะแนนตามลักษณะแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามวิธีของลิเคิร์ท (Likert Scale) (นราศรี ไวนิชกุล และ ชุศักดิ์ อุดมศรี, 2547 : 124)

จากการให้คะแนนข้อมูลในแบบสอบถามของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์การแปลความหมายระดับคะแนนเฉลี่ยดังกล่าว โดยใช้เกณฑ์การแบ่งอันตรภาคชั้น 5 ระดับ ดังนี้ (ยุทธิ ไกรวรรณ, 2545 : 52)

$$\begin{aligned}\text{อันตรภาคชั้น} &= \frac{(\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำ})}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.80\end{aligned}$$

ส่วนที่ 4 เป็นข้อเสนอแนะและความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ต่อภาพลักษณ์ของแหล่งท่องเที่ยว จังหวัดนครศรีธรรมราช เพื่อการปรับปรุงการท่องเที่ยวให้สมบูรณ์มากที่สุด

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือและการทดสอบ

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือแบบสอบถาม โดยมีลำดับขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ศึกษาหาความรู้ที่เกี่ยวข้อง ค้นคว้าจากทฤษฎี ตำรา เอกสาร งานวิจัย เอกสารทางวิชาการ คู่มือการเขียนวิทยานิพนธ์ และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เป็นกรอบแนวความคิดในการศึกษา
2. กำหนดขอบเขตในส่วนของเนื้อหาของคำถาม เพื่อให้ครอบคลุมตัวแปรต่าง ๆ ที่ทำการศึกษาลักษณะตามคุณสมบัติที่ดีของแบบสอบถาม
3. นำเสนอผู้เชี่ยวชาญ เพื่อตรวจสอบแก้ไข ตลอดจนเสนอแนะเพื่อให้แบบสอบถามมีเนื้อหาสมบูรณ์ครบถ้วน นำเครื่องมือมาปรับปรุงตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ
4. ทำการปรับภาษาที่ใช้ เพื่อให้เกิดความชัดเจน และสามารถเข้ากับกลุ่มตัวอย่างที่แท้จริงได้ จากนั้นจึงนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบอีกครั้ง
5. นำแบบสอบถามที่ผ่านการพิจารณาปรับปรุงแก้ไขเรียบร้อยแล้วนำไปทดลองใช้ (Try out) กับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มาท่องเที่ยวแหล่งท่องเที่ยว จังหวัดนครศรีธรรมราช จำนวน 30 คน เพื่อนำผลไปหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ด้วยวิธีสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบราก (นราศรี ไวนิชกุล และ ชุศักดิ์ อุดมศรี, 2547 : 124) ซึ่งคำนวณได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.96
6. จัดทำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ แล้วนำไปเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ได้กำหนดไว้

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษานี้ผู้วิจัยมุ่งศึกษาภาพลักษณ์ แหล่งท่องเที่ยว จังหวัดนครศรีธรรมราช ตามความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ การศึกษานี้ทำการรวบรวมจากแหล่งข้อมูล ดังต่อไปนี้

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) การใช้แบบสอบถาม โดยการออกภาคสนามเพื่อสอบถามนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยว แหล่งท่องเที่ยว จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยมีวิธีการดำเนินการดังนี้

- 1.1 ผู้วิจัยอบรมผู้ช่วยวิจัยเพื่อให้เข้าใจวัตถุประสงค์ของการวิจัย ทำความเข้าใจแบบสอบถาม



และชี้แจงรายละเอียดของการเก็บข้อมูล

1.2 ผู้วิจัยและผู้ช่วยวิจัยทำการเก็บข้อมูล โดยแจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่างตามจำนวน และพื้นที่ที่กำหนดไว้ ตั้งแต่ช่วงเวลา 10.00 – 17.00 น. ระหว่างเดือน พฤศจิกายน พ.ศ. 2560 ถึงเดือน เมษายน 2561

1.3 เมื่อได้รับแบบสอบถามคืน ผู้วิจัยดำเนินการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถาม โดยคัดเลือกรูปแบบสมบูรณ์เพื่อนำผลการตอบไปจัดกระทำ และวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) สืบค้นจากเอกสาร ตำราวิชาการ งานวิจัย สิ่งพิมพ์ วารสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยนำแบบสอบถามที่ได้กลับคืนมาจากการทำแบบสอบถามของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ที่เข้ามาท่องเที่ยว แหล่งท่องเที่ยว จังหวัดนครศรีธรรมราช มาวิเคราะห์และประเมินผล โดยใช้คอมพิวเตอร์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อหาค่าสถิติดังต่อไปนี้

1. ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยหาค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลและพฤติกรรมการท่องเที่ยว แหล่งท่องเที่ยว จังหวัดนครศรีธรรมราช ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ

2. ใช้สถิติค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เพื่อวิเคราะห์ภาพลักษณ์ของแหล่งท่องเที่ยว จังหวัดนครศรีธรรมราช

3. การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบภาพลักษณ์ของ แหล่งท่องเที่ยว จังหวัดนครศรีธรรมราช ตามความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลเพื่อทดสอบสมมติฐาน ด้วยสถิติการทดสอบค่า t-test และ F-test สำหรับการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยจากกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม และการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One Way ANOVA) สำหรับการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยจากกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม หากพบว่ามีความสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จะทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยสถิติ LSD (Least Significant Difference Test)

4. การทดสอบสมมติฐานเพื่อหาค่าความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ กับภาพลักษณ์แหล่งท่องเที่ยว จังหวัดนครศรีธรรมราช ตามความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ โดยการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ด้วยสถิติไค-สแควร์ (Chi-Square test) ด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

ผลการวิจัย

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุ 21-30 ปี สถานภาพสมรสแล้ว เชื้อชาติเอเชีย การศึกษาสูงสุดปริญญาตรี ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว รายได้เฉลี่ยต่อเดือน US\$ 1,001 -1,500 และมีจำนวนสมาชิกในครอบครัว 1 - 2 คน

ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมท่องเที่ยวของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกษาพฤติกรรมท่องเที่ยวของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เดินทางมาเที่ยวจังหวัดนครศรีธรรมราชเป็นครั้งแรก เดินทางมากับครอบครัว และเพื่อน/คนสนิท กิจกรรมที่ชอบทำเมื่อก่อนเที่ยวจังหวัดนครศรีธรรมราชคือการเดินป่าศึกษาธรรมชาติ วัตถุประสงค์ส่วนใหญ่มาท่องเที่ยว รับทราบข้อมูลข่าวสารของสถานที่ท่องเที่ยวจากตัวแทนการท่องเที่ยวพักโรงแรม พักอยู่ 2 คืน นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่จะกลับมาเที่ยวจังหวัดนครศรีธรรมราชอีกครั้ง และจะประชาสัมพันธ์แหล่งท่องเที่ยวจังหวัดนครศรีธรรมราชให้ด้วย



ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของแหล่งท่องเที่ยว จังหวัดนครศรีธรรมราช ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของจังหวัดนครศรีธรรมราชในด้านต่าง ๆ โดยรวมอยู่ในระดับดีเยี่ยม เมื่อศึกษาในแต่ละด้านผลการศึกษาเป็นดังนี้

ด้านความปลอดภัย พบว่า ค่าเฉลี่ยโดยรวมมีความคิดเห็นในระดับดีเยี่ยม เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่ามีป้ายเตือนภัยพิบัติพื้นที่ปลอดภัยและระบบเตือนภัยที่ชัดเจน รู้สึกปลอดภัยกับชีวิตและทรัพย์สิน รู้สึกปลอดภัยจากอาชญากรรมและโจร ความคิดเห็นอยู่ในระดับดีเยี่ยม ส่วนในด้านมีเจ้าหน้าที่ดูแลความปลอดภัยยามฉุกเฉินเพียงพอมีความรวดเร็วและมีความชำนาญ ความคิดเห็นอยู่ในระดับดี

ด้านความสะอาด พบว่า ค่าเฉลี่ยโดยรวมมีความคิดเห็นในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความสะอาดของร้านอาหาร ความสะอาดของที่พักร้านอาหารในแหล่งท่องเที่ยวสะอาดปราศจากมลพิษ ความคิดเห็นอยู่ในระดับดี ส่วนในด้านสภาพแวดล้อมดีไม่มีสิ่งปฏิกูลความคิดเห็นอยู่ในระดับดีเยี่ยม

ด้านบริการ พบว่า ค่าเฉลี่ยโดยรวมมีความเห็นในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การคมนาคมในจังหวัดสะดวก การให้ข้อมูลหรือการช่วยเหลือของเจ้าหน้าที่ ความคิดเห็นอยู่ในระดับดีเยี่ยม ส่วนในด้านสามารถแลกเปลี่ยนเงินตราได้สะดวก และการบริการของร้านอาหารและที่พัก ความคิดเห็นอยู่ในระดับดี

ด้านสังคม พบว่า ค่าเฉลี่ยโดยรวมมีความเห็นในระดับดีเยี่ยม เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความมีอัธยาศัยและเป็นมิตรของคนในท้องถิ่น มีความสามัคคีและร่วมมือของคนในท้องถิ่น คนในท้องถิ่นมีความยิ้มแย้มแจ่มใส การจัดระเบียบความเป็นอยู่ของคนในท้องถิ่น ความคิดเห็นอยู่ในระดับดีเยี่ยม

ด้านทะเล พบว่า ค่าเฉลี่ยโดยรวมมีความเห็นในระดับดีเยี่ยม เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ธรรมชาติทางทะเลมีความอุดมสมบูรณ์ น้ำทะเลมีความใสและความสะอาด ความสวยของน้ำทะเล และ มีการรักษาสภาพแวดล้อมใต้น้ำ ความคิดเห็นอยู่ในระดับดีเยี่ยม

ด้านหาดทราย พบว่า ค่าเฉลี่ยโดยรวมมีความเห็นในระดับดีเยี่ยม เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า หาดทรายมีความสะอาดไม่มีขยะมูลฝอย หาดทรายละเอียดนุ่มเมื่อสัมผัส หาดทรายมีความกว้างและยาว หาดทรายมีทัศนียภาพที่สวยงาม ความคิดเห็นอยู่ในระดับดีเยี่ยม

ด้านแสงแดด พบว่า ค่าเฉลี่ยโดยรวมมีความเห็นในระดับดีเยี่ยม เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แสงแดดมีอุณหภูมิที่พอเหมาะ ปราศจากมลพิษและกลุ่มควันเจือปน มีสถานที่อาบแดดที่เพียงพอและเหมาะสมอุปกรณ์อาบแดดปลอดภัยและเพียงพอกับความต้องการใช้งานความคิดเห็นอยู่ในระดับดีเยี่ยม

การวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับการรับรู้ภาพลักษณ์ของแหล่งท่องเที่ยวจังหวัดนครศรีธรรมราช จำแนกตามจำนวนครั้งที่มาท่องเที่ยว

ผลการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวที่มีจำนวนครั้งที่มาท่องเที่ยวต่างกัน มีการรับรู้ภาพลักษณ์ของแหล่งท่องเที่ยวจังหวัดนครศรีธรรมราชโดยรวมแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า นักท่องเที่ยวที่มีจำนวนครั้งที่มาท่องเที่ยวต่างกันมีการรับรู้ภาพลักษณ์ด้านความปลอดภัย และ ด้านความสะอาดปราศจากมลพิษและเชื้อโรคแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่นไม่แตกต่างกัน

วิเคราะห์เปรียบเทียบระดับการรับรู้ภาพลักษณ์ของแหล่งท่องเที่ยวจังหวัดนครศรีธรรมราช จำแนกตามผู้ร่วมเดินทาง

ผลการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวที่มีผู้ร่วมเดินทางต่างกันมีการรับรู้ภาพลักษณ์ของแหล่งท่องเที่ยวจังหวัดนครศรีธรรมราชโดยรวมแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า นักท่องเที่ยวที่มีผู้ร่วมเดินทางต่างกันมีการรับรู้ภาพลักษณ์ด้านความปลอดภัย ด้านความสะอาดปราศจากมลพิษและเชื้อโรค และ ความพึงพอใจและความประทับใจจากการท่องเที่ยวและบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

วิเคราะห์เปรียบเทียบระดับการรับรู้ภาพลักษณ์ของแหล่งท่องเที่ยวจังหวัดนครศรีธรรมราช จำแนกตามกิจกรรมที่ชื่นชอบ



และควรมีการประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวของแหล่งท่องเที่ยวในจังหวัดนครศรีธรรมราชให้มีความทันสมัยมากยิ่งขึ้น เพื่อช่วยในการตัดสินใจมาท่องเที่ยวในจังหวัดนครศรีธรรมราชได้ดียิ่งขึ้น

อภิปรายผล

ภาพลักษณ์ของแหล่งท่องเที่ยวจังหวัดนครศรีธรรมราช ตามความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ มีประเด็นที่จะมาอภิปราย ดังนี้

1. ผลการศึกษาพฤติกรรมการท่องเที่ยวของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เดินทางมาเที่ยวจังหวัดนครศรีธรรมราชเป็นครั้งแรก เดินทางมากับครอบครัว และเพื่อน/คนสนิท กิจกรรมที่ชอบทำเมื่อมาเที่ยวจังหวัดนครศรีธรรมราชคือการเดินป่าศึกษาธรรมชาติ วัตถุประสงค์ส่วนใหญ่มาท่องเที่ยว รับทราบข้อมูลข่าวสารของสถานที่ท่องเที่ยวจากตัวแทนการท่องเที่ยว ที่พักโรงแรม พักอยู่ 2 คืน นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่จะกลับมาเที่ยวจังหวัดนครศรีธรรมราชอีกครั้ง และจะประชาสัมพันธ์แหล่งท่องเที่ยวจังหวัดนครศรีธรรมราชให้ด้วย ซึ่งสาขาวิชานานท์ และ เจริญชัย เอกมาไพศาล ได้ทำการศึกษาภาพลักษณ์การท่องเที่ยวที่มีผลต่อการตัดสินใจกลับมาท่องเที่ยวซ้ำในกรุงเทพมหานครของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ พบว่า มี 5 ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจกลับมาท่องเที่ยวซ้ำของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ 1) ภาพลักษณ์ด้านสภาพแวดล้อม 2) ภาพลักษณ์ด้านกิจกรรมการท่องเที่ยวและสถานที่ท่องเที่ยว 3) ภาพลักษณ์ด้านปัจจัยการพัฒนาและการส่งเสริมการท่องเที่ยว 4) ภาพลักษณ์ด้านทรัพยากรธรรมชาติ และ 5) ภาพลักษณ์ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยพบว่าสถานภาพ ภูมิสำเนา อายุและอาชีพที่แตกต่างกันส่งผลต่อภาพลักษณ์การท่องเที่ยวและการตัดสินใจท่องเที่ยวซ้ำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากผลการศึกษา นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่จะกลับมาเที่ยวจังหวัดนครศรีธรรมราชอีกครั้ง ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของปณิตา ตั้งชัยชนะ และ เกษมสันต์ พิพัฒน์ศิริศักดิ์ (2552) ได้ทำการศึกษาระดับการตัดสินใจและระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการท่องเที่ยวในจังหวัดนครศรีธรรมราช ผลการศึกษาด้านระดับความพึงพอใจ พบว่า นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจด้านสถานที่ท่องเที่ยว ด้านที่พักอาศัย ด้านการเดินทาง ด้านอาหาร ด้านสินค้าที่ระลึก/ของฝากและด้านค่าใช้จ่ายแตกต่างกันและนักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจด้านสถานที่ท่องเที่ยวมากที่สุด นอกจากนี้พบว่า ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวส่งผลต่อแนวโน้มการกลับมาท่องเที่ยวจังหวัดนครศรีธรรมราชซ้ำในครั้งต่อไปอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2. จากผลการศึกษาพบว่า ระดับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อภาพลักษณ์ของแหล่งท่องเที่ยวจังหวัดนครศรีธรรมราช ในภาพรวมอยู่ในระดับดีเยี่ยม ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ รุติมา รัตนพงษ์ (2557) ทำการศึกษาผลกระทบของความผูกพันและความพึงพอใจที่มีต่อแนวโน้มการกลับมาเที่ยวซ้ำยังแหล่งท่องเที่ยวในจังหวัดนครศรีธรรมราช ผลการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวมีความผูกพันในการมาเที่ยวยังแหล่งท่องเที่ยวในจังหวัดนครศรีธรรมราช อยู่ในระดับมาก โดยมีผลต่อความพึงพอใจในการมาท่องเที่ยวในจังหวัดนครศรีธรรมราช อยู่ในระดับมาก และจะเห็นได้ว่าปัจจัยด้านการแนะนำต่อคนอื่นและด้านการตั้งใจกลับมาเที่ยว ส่งผลต่อแนวโน้มการกลับมาเที่ยวซ้ำของนักท่องเที่ยวที่มายังแหล่งท่องเที่ยวในจังหวัดนครศรีธรรมราช อย่างไรก็ตามหากพิจารณาระดับความผูกพันและความพึงพอใจที่มีต่อแหล่งท่องเที่ยวในจังหวัดนครศรีธรรมราชด้านแหล่งท่องเที่ยว มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติและเมื่อพิจารณาระดับความผูกพันและความพึงพอใจที่มีแนวโน้มการกลับมาเที่ยวซ้ำของนักท่องเที่ยวยังแหล่งท่องเที่ยวในจังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่า มีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันกับนักท่องเที่ยวชาวไทยที่กลับมาเที่ยวซ้ำยังแหล่งท่องเที่ยวในจังหวัดนครศรีธรรมราช

ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาที่ได้กล่าวมาแล้ว ผู้ศึกษาขอเสนอประเด็นต่างๆเพื่อเป็นประโยชน์ในการรณรงค์ ส่งเสริมความรู้และปรับปรุงพัฒนากิจกรรมการท่องเที่ยวให้มีประสิทธิภาพ ดังนี้

1. จากผลการศึกษาพบว่า ระดับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อภาพลักษณ์ของแหล่ง



ท่องเที่ยวจังหวัดนครศรีธรรมราช ในภาพรวมอยู่ในระดับดีเยี่ยม นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมีความต้องการจะกลับมาท่องเที่ยวที่แหล่งท่องเที่ยวจังหวัดนครศรีธรรมราช อีกครั้ง และนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต้องการประชาสัมพันธ์แหล่งท่องเที่ยวจังหวัดนครศรีธรรมราชให้ผู้อื่นได้รับทราบ แสดงให้เห็นว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมีความรู้สึกประทับใจในความสวยงามและความอุดมสมบูรณ์ของทรัพยากรธรรมชาติ ประทับใจในรอยยิ้มและการมีอัธยาศัยไมตรีที่ดีของคนในท้องถิ่น ผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐ องค์กรเอกชน องค์กรการท่องเที่ยว รวมถึงชุมชนในท้องถิ่นควรมีการตระหนักถึงคุณค่าของทรัพยากรธรรมชาติ ควรมีการส่งเสริมให้ชุมชนมีส่วนร่วมในการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ ควรมีการให้ความรู้ในการท่องเที่ยวเกี่ยวกับนักท่องเที่ยว ควรมีการจัดการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ เพื่อให้ความสวยงามและความสมบูรณ์ของทรัพยากรธรรมชาติมีความยั่งยืน อันจะเป็นผลให้แหล่งท่องเที่ยวของจังหวัดนครศรีธรรมราชเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียงต่อไป

2. จากผลการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมองว่า ควรมีการพัฒนาระบบขนส่งสาธารณะและสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆแก่นักท่องเที่ยวให้มากกว่านี้ เช่น ที่แลกเปลี่ยนเงินตรา และศูนย์บริการนักท่องเที่ยว ดังนั้นผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทุกฝ่ายทั้งภาครัฐและเอกชน รวมถึงชุมชนในท้องถิ่นควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาระบบขนส่งสาธารณะ เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกในการท่องเที่ยว อันจะส่งผลต่อการพัฒนาการท่องเที่ยวของจังหวัดนครศรีธรรมราชต่อไป

3. จากการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต้องการให้มีการประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวของแหล่งท่องเที่ยวในจังหวัดนครศรีธรรมราชให้มีความทันสมัยมากยิ่งขึ้น เพื่อช่วยในการตัดสินใจมาท่องเที่ยวในจังหวัดนครศรีธรรมราชได้ดียิ่งขึ้น การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยและการท่องเที่ยวของจังหวัดนครศรีธรรมราช ควรให้ความสำคัญกับการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวของจังหวัดนครศรีธรรมราชและแหล่งท่องเที่ยวอื่นๆในประเทศไทย โดยในยุคแห่งการแข่งขันทางธุรกิจท่องเที่ยวที่สูงขึ้น รูปแบบในการนำเสนอสถานที่ท่องเที่ยวจำเป็นต้องมีความดึงดูดใจและมีความน่าสนใจ AR หรือ Augmented Reality คือ การนำเสนอข้อมูลเชิงเสมือน(Virtual) ที่ผสมผสานกับโลกของความเป็นจริง (Reality) โดยข้อมูลเชิงเสมือนนั้นจะแสดงในลักษณะของภาพ 3 มิติ ที่ลอยออกมาหรือทับซ้อนอยู่บนภาพจริง เมื่อๆ สามารถมองเห็นภาพโมเดล 3 มิติของสิ่งก่อสร้าง สถาปัตยกรรม อาคารที่พักอาศัย วิถีชีวิต ป่าไม้ ภูเขา คน สัตว์และสิ่งอื่นและนำมาประกอบกัน ต้องสามารถเล่าเรื่องราวหรือจุดเด่นของสถานที่ท่องเที่ยวได้อย่างชัดเจน ผ่านทางสมาร์ทโฟนที่มีกล้องเว็บแคมและรองรับการใช้งาน GPS เพียงแค่นี้นักท่องเที่ยวก็จะได้อรรถรสในการรับข้อมูลข่าวสารด้านการท่องเที่ยวที่ทันสมัยและเห็นภาพพจน์ได้ชัดเจนยิ่งขึ้น อันจะส่งผลให้นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติตัดสินใจมาท่องเที่ยวจังหวัดนครศรีธรรมราชหรือสถานที่ท่องเที่ยวในประเทศไทยมากยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

- กุลวรา สุวรรณพิมล. (2548) **หลักการมัคคุเทศก์**. กรุงเทพมหานคร : แสงดาว.
- กฤษณ์ ทองเลิศ. (2539). **สื่อมวลชนการเมืองและวัฒนธรรม**. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ส่วนท้องถิ่น.
- จิตติมา คนตรง. (2548). “การติดตามและประเมินผลกระทบจากการจัดการทรัพยากรการท่องเที่ยว” **เอกสารชุดอบรมทางไกลหลักสูตรการจัดการการท่องเที่ยวชุมชนอย่างยั่งยืน**. สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา.
- _____. (2548). **ภาพลักษณ์การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยตามความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทย**. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ชลาภรินทร์ สมพงษ์. (2553). **มุมมองของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีต่อการท่องเที่ยวหัวหิน**. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการวางแผนและการจัดการท่องเที่ยวเพื่ออนุรักษ์สิ่งแวดล้อม. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ดวงพร คำบุญวัฒน์ และวาสนา จันทรสว่าง. (2536) **การสื่อสาร—การประชาสัมพันธ์**. (พิมพ์ครั้งที่2). กรุงเทพมหานคร : ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.



- _____. (2541). การสื่อสาร—การประชาสัมพันธ์. (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์สามเจริญพาณิชย์ (กรุงเทพ) จำกัด.
- ธนชัย พลอยสุกผล. (2547). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการกลับมาท่องเที่ยวเมืองพัทยาของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ. วิทยานิพนธ์ปริญญาเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- นิตา ชัชกุล. (2550). อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา. (2548). การพัฒนาการท่องเที่ยวแบบยั่งยืน. กรุงเทพมหานคร : เพรส แอนด์ ดีไซน์.
- บุญเลิศ เปเรรา. (2543). ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวสหราชอาณาจักรต่อการท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ประจวบ อินออด. (2532). เขาประชาสัมพันธ์กันอย่างไร?. กรุงเทพมหานคร : มณฑนาสถาปัตย์.
- พิมพ์ลภัส พงศกรรังศิลป์. (2547). “ภาพลักษณ์ด้านการท่องเที่ยวของจังหวัดนครศรีธรรมราชในมุมมองของนักท่องเที่ยว.” รายงานการวิจัย. สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์
- ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. (2554). เทคนิคการวิจัยทางการศึกษา. กรุงเทพมหานคร : สุวีริยาสาส์น
- วิจิตร อาวะกุล. (2541) เทคนิคการประชาสัมพันธ์. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพมหานคร : ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วัชรารณ สุธิธาวัฒน์. (2548). วิจัยธุรกิจยุคใหม่. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพ : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วิรัช ลภิตันกุล. (2540). การประชาสัมพันธ์ (พิมพ์ครั้งที่ 8). กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- _____. (2546). การประชาสัมพันธ์. (พิมพ์ครั้งที่ 10). กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุดิมา ฮามคำไพ. (2550). โปรแกรมการจัดการโรงแรมและการท่องเที่ยว. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการโรงแรมและการท่องเที่ยว. มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด.
- เสรี วงษ์มณฑา. (2542). การวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพมหานคร : Diamond in business world.
- ปณิดา ตั้งชัยชนะ และ เกษมสันต์ พิพัฒน์ศิริศักดิ์. (2554). “ศึกษาระดับการตัดสินใจและระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการท่องเที่ยวในจังหวัดนครศรีธรรมราช.” วารสารการประชุมวิชาการมหาวิทยาลัยกรุงเทพ. 364-365.
- มณฑาทิพย์ แคนยุกต์ ทวีพร นาคา นฤชิต ดีพร้อม และมานะ ขุนวิชัย. (2552). “ศึกษาศักยภาพผลิตภัณฑ์และแนวทางการท่องเที่ยวแบบยั่งยืนทางด้านเกาะและทะเล และพฤติกรรมของนักท่องเที่ยว 3 ทะเล : ทะเลอันดามัน ทะเลสาบสงขลาและทะเลอ่าวไทย.” รายงานวิจัย. สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย.
- วิศรา บุญสมเกียรติ. (2555). ศึกษาแนวทางการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม จังหวัดนครศรีธรรมราช. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์
- ปวีณา กายพันธ์. (2558). ศึกษาแนวทางการพัฒนาท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ : กรณีศึกษา หมู่บ้านคีรีวง อำเภอลานสกา จังหวัดนครศรีธรรมราช. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยสงขลา สงขลาครินทร์.
- ยุทธนา ไจมการ และ สุพักตรา สุทธสุภา. (2557). “ศึกษาการประเมินการใช้พื้นที่แหล่งท่องเที่ยวในเขตเทศบาลนครศรีธรรมราช : กรณีศึกษาวัดพระมหาธาตุวรมหาวิหาร สนามหน้าเมืองแลสวนสมเด็จพระศรีนครินทร์ 84 (ทุ่งท่าลาด).” รายงานการวิจัย. มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- เทพกร ณ สงขลา. (2556). ศึกษาแบบการจัดการทรัพยากรเกษตรเพื่อการท่องเที่ยวเชิงเกษตรที่ยั่งยืน ในอำเภอช้างกลาง จังหวัดนครศรีธรรมราช. วิทยานิพนธ์ปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต. มหาวิทยาลัยสงขลา สงขลาครินทร์.
- จามรี ชูศรีโหม ปุณยวีร์ ศรีรัตน์ และนิภาพร แซ่เจ๋น. (2558). “ศึกษาความพร้อมในการส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ กรณีศึกษาอุทยานบ่อน้ำร้อน ตำบลวังหิน อำเภอบางขัน จังหวัดนครศรีธรรมราช.” วารสารมหาวิทยาลัยศิลปากร ฉบับภาษาไทย. 35(3) : 91-114.



- จุฑาภรณ์ ฮาร์ล และ ศศิธร จัวนพันธ์. (2557). “ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทยของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ.” รายงานการวิจัย. มหาวิทยาลัยรังสิต.
- ศลิษา อีรานนท์ และ เจริญชัย เอกมาไพศาล. (2559). “ศึกษาภาพลักษณ์การท่องเที่ยวที่มีผลต่อการตัดสินใจกลับมาท่องเที่ยวซ้ำในกรุงเทพมหานครของนักท่องเที่ยวต่างชาติ : กรณีศึกษาภายหลังการเกิดวิกฤติการณ์ทางการเมือง พ.ศ. 2556-2557”. วารสารเศรษฐศาสตร์และนโยบายสาธารณะ. 7 (13) : 38-55.
- สิรินาถ อมตพันธ์ วัลลภา พัฒนา และสุธี ไ้วศิริ. (2560). “ทัศนคติและค่านิยมของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่มีผลต่อแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมในนครศรีธรรมราช.” รายงานวิจัย. มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- สุรียา วีรวงศ์. (2549). ศึกษาการมีส่วนร่วมในการจัดการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศโดยชุมชน : กรณีศึกษาชุมชนคีรีวง อำเภอลานสกา จังหวัดนครศรีธรรมราช. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สกุล จริยาแจ่มสิทธิ์ และประสพชัย พสุนนท์. (2559). “ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกท่องเที่ยวในประเทศไทยของนักท่องเที่ยวต่างชาติ.” วารสารวิทยาลัยดุสิตธานี. 10(1): 105-114.
- ฐิติมา รัตนพงษ์. (2558). ผลกระทบของความผูกพันและความพึงพอใจที่มีต่อแนวโน้มการกลับมาเที่ยวซ้ำยังแหล่งท่องเที่ยวในจังหวัดนครศรีธรรมราช. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- Asuncion Beerli and J.D. Josefa D. Martin. (2003). **Tourists' Characteristics and the Perceived Image of Tourist Destinations : a Quantitative Analysis – a Case study of Lanzarote, Spain.** [Online]. Available : <http://www.sciencedirect.com> [2012, October]
- Bitner, M.J., Boom, B.H., Tetreault, M.S. (1990). “The Service Encounter : Diagnosing Favorable and Unfavorable.” **Journal of Marketing**. Vol.54 No.1, pp.71 – 84.
- In Woodside, A. G., Crouch, G., Mazanee, J.A. Oppermann, M.& Sakai,M, Y.(Eds.). **Consumer psychology of tourism, hospitality and leisure.** UK : CABI.
- Kozak, M. and Rimmington, M. (2000). **Tourist Satisfaction with Mallorca, Spain, as an off Season Holiday Destination** [Online]. Available : <http://www.sciencedirect.com> [2015, October]
- Cooper Donald R. (2002). **Business Research methods.** 6th ed. New Deli : Tata McGraw-Hill publishing company Limited.
- Jiani jiang and Miao Zhao. (2010). **The determinants of consumers' Satisfaction with hotel in China.** Proceeding for the Northeast Region Decision Sciences Institute(NEDSI). 2010, 33-38.