

ความคาดหวังและการรับรู้ของนักท่องเที่ยวที่มีต่อ
การจัดการแหล่งท่องเที่ยวสกายวอล์ค อำเภอเชียงคาน จังหวัดเลย
Expectation and Perception of Tourists towards Tourism Management
at the Sky Walk, Chiang Khan District, Loei Province

ภัทรพร แก้วเพชร¹ วรดา แก้วเพชร¹ วิลัยพร ยายามป้อม^{2*}

Pattaraporn Kaewpach¹ Worada Kaewpach¹ Vilaiporn Yakampom^{2*}

Corresponding author's E-mail: Winwin.pk61@gmail.com¹ Kaewpach.2014@gmail.com¹ Ting_lru@hotmail.com²

(Received: May 20, 2021; Revised: July 23, 2021; Accepted: August 21, 2021)

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคาดหวังและการรับรู้ของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยวสกายวอล์ค อำเภอเชียงคาน จังหวัดเลย และเพื่อวิเคราะห์ค่าดัชนีความสำคัญของความจำเป็นในการศึกษาความคาดหวังและการรับรู้ของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยวสกายวอล์ค อำเภอเชียงคาน จังหวัดเลย ประชากรที่ศึกษา คือ นักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวแหล่งท่องเที่ยวสกายวอล์ค อำเภอเชียงคาน จังหวัดเลย จำนวน 384 คน โดยใช้การสุ่มแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามมาตรฐานประมาณค่า 5 ระดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าร้อยละ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าดัชนีลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็น และการวิเคราะห์เนื้อหา ผลวิจัยพบว่า

ความคาดหวังของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยวสกายวอล์ค อำเภอเชียงคาน จังหวัดเลย ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านกระบวนการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านบุคลากร ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายและด้านการส่งเสริมการขาย ด้านสินค้าและด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพของแหล่งท่องเที่ยวและด้านราคามีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด

การรับรู้ของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยวสกายวอล์ค อำเภอเชียงคาน จังหวัดเลย ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยด้านกระบวนการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านบุคลากร ด้านราคา ด้านสินค้าและด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพของแหล่งท่องเที่ยว และด้านช่องทางการจัดจำหน่ายและด้านการส่งเสริมการขาย มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด

สำหรับค่าดัชนีลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็น ($PNI_{Modified}$) ในการจัดการแหล่งท่องเที่ยวสกายวอล์ค อำเภอเชียงคาน จังหวัดเลย โดยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายและด้านการส่งเสริมการขาย มีดัชนีลำดับความสำคัญของความจำเป็นสูงที่สุดเป็นลำดับแรก รองลงมาเป็นด้านสินค้าและด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพของแหล่งท่องเที่ยว ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการ และด้านราคา

คำสำคัญ: การรับรู้ ความคาดหวัง นักท่องเที่ยว ดัชนีความสำคัญของความจำเป็น

¹ นักศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาวิชาการจัดการ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย

² อาจารย์ประจำสาขาวิชาการจัดการ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย

¹ Bachelor's Student, Department of Management Program, Faculty of Management Science, Loei Rajabhat University

² Lecturer, Department of Management Program, Faculty of Management Science, Loei Rajabhat University

Abstract

This research aimed at exploring the expectation and perception of tourists towards tourism management and analyzing the priority needs index (PNI) to study the expectation and perception. The 5 rating scale questionnaires were adopted to collect the data from 384 tourists at the Sky Walk, Chiang Khan district, Loei province visiting the Sky Walk as a sampling group by accidental sampling technique. The data were analyzed by percentage, frequency, standard deviation, priority needs index and content analysis techniques. The results were as follows:

The expectation of tourists towards tourism management at the Sky Walk, Chiang Khan district, Loei province in overall was at high level. The highest level was the process; while, personnel, channel of distribution and promotion, product and physical evidence, and price were rated in descending order respectively.

The perception of tourists towards tourism management at the Sky Walk, Chiang Khan district, Loei province in overall was at moderate level. The highest value was towards the process; while, personnel, price, product and physical evidence, distribution and promotion were rated in descending order respectively.

The priority needs index (PNI_{Modified}) of the tourism management at the Sky Walk, Chiang Khan district, Loei province indicated the distribution and promotion as the first priority; while, product and physical evidence, personnel, process and price were rated in descending order respectively.

Keywords: perception, expectation, tourist, priority needs index

ความเป็นมาของปัญหา

การบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยว เป็นการสร้างความสมดุลระหว่างการใช้ประโยชน์ทางธุรกิจในการจัดสร้าง พัฒนาและปรับปรุงกับการอนุรักษ์ทรัพยากรของแหล่งท่องเที่ยว การมีระบบการบริหารจัดการที่ดี ประกอบด้วยแผนงาน แผนการเงิน และแผนบุคลากร เพื่อใช้เป็นกลไกในการพัฒนา คุณภาพของสินค้าและบริการด้านการท่องเที่ยว รวมทั้งแผนการอนุรักษ์แหล่งท่องเที่ยว การพัฒนาบุคลากร การรักษาความปลอดภัยหรือการบริหารจัดการนักท่องเที่ยว หรือมาตรการควบคุมทั้งทางตรงหรือทางอ้อม เป็นปัจจัยสำคัญที่จะสามารถดึงดูดนักท่องเที่ยวได้ในระยะยาว โดยผลลัพธ์ของการบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยว จะนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ดีในด้านต่างๆ เช่น การสร้างกิจกรรมใหม่ๆ ให้กับตลาดท่องเที่ยวการพัฒนาคุณภาพ

ชีวิตให้ คนท้องถิ่น การอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและนำไปสู่การพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนต่อไป (สำนักพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว กรมการท่องเที่ยว, ม.ป.ป.)

จังหวัดเลย เป็นจังหวัดหนึ่งที่อยู่ในเขตภาคอีสานตอนบน โดยเป็นเมืองท่องเที่ยวทางธรรมชาติที่โอบล้อมด้วยภูเขาสลับซับซ้อน อุดมไปด้วยพืชพรรณป่าไม้นานาชนิด อากาศอันเย็นสบายตลอดทั้งปี มีประเพณีวัฒนธรรมอันแตกต่างไปจากถิ่นอื่น ซึ่งได้แก่การเล่นผีตาโขน และวัฒนธรรมให้ได้มาสัมผัสและเรียนรู้วิถีชีวิตชาวจังหวัดเลย ด้วยจังหวัดเลยมีศักยภาพในการรองรับนักท่องเที่ยว การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยได้กำหนดให้ปี 2561 เป็น “ปีท่องเที่ยววิถีไทยเก๋ไก๋อย่างยั่งยืน” หรือ “Amazing Thailand Tourism” เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวให้เป็นอุตสาหกรรมเรื่องความมั่นคง เศรษฐกิจ สังคม จิตวิทยา และการต่างประเทศ

มีการบูรณาการทุกภาคส่วนเพื่อมุ่งสู่การเป็นแหล่งท่องเที่ยวคุณภาพพระดับชั้นนำของโลก มีการเจริญเติบโตบนพื้นฐานของความเป็นไทย และกระจายรายได้สู่ชุมชน และจังหวัดเลยเป็น 1 ใน 12 “เมืองต้องห้าม...พลาด” ทั้งนี้ก็เนื่องมาจากศักยภาพความหนาวเย็นของอากาศและความมีเสน่ห์ของจังหวัดจึงเหมาะสำหรับผู้ที่ต้องการการเดินทางมาท่องเที่ยวในทุกรูปแบบทุกฤดูกาล (สำนักงานจังหวัดเลย, 2562)

สกายวอล์ค อำเภอเชียงคาน จังหวัดเลย ห่างจากตัวอำเภอเชียงคานประมาณ 20 กิโลเมตร มีความสูงกว่าระดับแม่น้ำโขง 80 เมตร หรือเทียบเท่ากับตึก 30 ชั้น มีทางเดินพื้นกระแจะ 2 เมตร ความยาว 80 เมตร สามารถมองเห็นแม่น้ำโขงที่ไหลผ่านมาบรรจบกับแม่น้ำโขงสามารถเห็นเป็นแม่น้ำ 2 สีได้อย่างชัดเจน เป็นที่กั้นระหว่างพรมแดนไทย - ลาว และอยู่ใกล้บริเวณสกายวอล์คมีพระใหญ่ภูคกั๊วเป็นพระพุทธรูปปางลีลาประทานพรสูงกว่า 19 เมตร ส่วนทางเดินของสกายวอล์คเป็นกระแจะไสชนิดพิเศษ มีตะแกรงเหล็กกรองรับที่มี ความมั่นคงปลอดภัย แน่นหนา โดยมีเป้าหมายเป็นการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว ซึ่งเป็นแหล่งทางธรรมชาติแห่งใหม่ของจังหวัดเลย (หนังสือพิมพ์ฐานเศรษฐกิจ, 2561)

หลักการการประเมินความต้องการจำเป็นนั้นถือว่ามีความสำคัญในการชี้ประเด็นให้กับชุมชนได้สำรวจตรวจสอบตนเองในการพัฒนาชุมชนได้อธิบายกระบวนการประเมินความต้องการของชุมชนโดยมีขั้นตอน ดังนี้ ขั้นตอนที่ 1 การวางแผนสำหรับประเมินความต้องการของชุมชน เริ่มต้นด้วยการสร้างทีมปฏิบัติการชุมชน กำหนดกลยุทธ์ ระบุขอบเขตพื้นที่องค์ประกอบ รวบรวมข้อมูลมีอยู่เดิม กำหนดผู้ที่จะให้ข้อมูล ขั้นตอนที่ 2 ดำเนินการประเมินความต้องการของชุมชน ขั้นตอนที่ 3 ทบทวนเกณฑ์ สร้างเกณฑ์การให้คะแนนข้อมูล ขั้นตอนที่ 4 บันทึกผลข้อมูล ทบทวนข้อมูล ประมวลผลข้อมูล และสรุปผลข้อมูล ขั้นตอนที่ 5

จัดทำแผนปฏิบัติการชุมชน จัดลำดับความสำคัญของกลยุทธ์ชุมชน และจัดทำแผนการดำเนินการสำหรับกลยุทธ์ชุมชนที่มีความสำคัญ (เหนือขวัญ บัวเฟื่อน, ศักดิ์ชาย เพชรช่วย และนนทิตยา สมสรวย, 2563) จากการสัมภาษณ์นักท่องเที่ยวที่เดินทางมาเที่ยวสกายวอล์ค อำเภอเชียงคาน จังหวัดเลย พบว่า นักท่องเที่ยวยังไม่เข้าใจถึงขั้นตอนในการเข้าชมสกายวอล์ค และขาดการประชาสัมพันธ์ถึงวิธีการเข้าชม จึงทำให้นักท่องเที่ยวเกิดความสับสนไม่เข้าใจ ถึงวิธีการให้บริการ หากนำเอาวิธีการประเมินความต้องการจำเป็นในการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว โดยชุมชนจะสร้างความเชื่อมั่นในการวางแผนชุมชนและสร้างความพร้อมของชุมชนในการท่องเที่ยว

ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงเห็นความสำคัญที่จะศึกษาการความคาดหวังและรับรู้ของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยวสกายวอล์ค อำเภอเชียงคาน จังหวัดเลยขึ้น เพื่อนำมาสู่การวิเคราะห์หาค่าดัชนีลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็น และนำมากำหนดแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาในด้านการจัดการแหล่งท่องเที่ยวสกายวอล์ค อำเภอเชียงคาน จังหวัดเลย ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน และเกิดประโยชน์สูงสุดแก่นักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการแหล่งท่องเที่ยวแห่งนี้ต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความคาดหวังและการรับรู้ของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยวสกายวอล์ค อำเภอเชียงคาน จังหวัดเลย
2. เพื่อวิเคราะห์ค่าดัชนีลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็นในการศึกษาความคาดหวังและการรับรู้ของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยวสกายวอล์ค อำเภอเชียงคาน จังหวัดเลย

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประเภทของการวิจัย

การดำเนินการศึกษาผู้ศึกษาได้ทำการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research)

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากร คือ ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ นักท่องเที่ยวที่มาจากแหล่งท่องเที่ยวสกายวอล์ค อำเภอเชียงคาน จังหวัดเลย

2.2 กลุ่มตัวอย่าง คือ กลุ่มนักท่องเที่ยวที่มาจากแหล่งท่องเที่ยวสกายวอล์ค อำเภอเชียงคาน จังหวัดเลย ขนาดของกลุ่มตัวอย่างได้มาโดยการสุ่มในกรณีไม่ทราบจำนวนประชาชน (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2555) ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 384 คน

สำหรับวิธีการสุ่มตัวอย่าง เนื่องจากผู้ศึกษาได้ดำเนินการจัดเก็บรวบรวมในช่วงฤดูกาลท่องเที่ยวก่อนการระบาดรอบใหม่ของ COVID-19 ในช่วงเดือนพฤศจิกายน 2563 ดังนั้นเพื่อความรวดเร็วในการจัดเก็บข้อมูล ผู้ศึกษาจึงใช้วิธีการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental sampling)

3. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

3.1 เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามที่ผู้ศึกษาสร้างขึ้นตามแนวคิดทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งแบบสอบถามเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม แบบสอบถามมีลักษณะแบบตรวจสอบรายการ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับการรับรู้และระดับความคาดหวังของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการจัดการท่องเที่ยวสกายวอล์ค อำเภอเชียงคาน จังหวัดเลย แบบสอบถามมีลักษณะแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ

ตอนที่ 3 แบบสอบถามปลายเปิด ให้ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นอิสระที่จะแสดงความคิดเห็น

3.2 การสร้างเครื่องมือ

การสร้างเครื่องมือเพื่อใช้ในการรวบรวมข้อมูลมีกระบวนการและขั้นตอนดังนี้

3.2.1 ศึกษาแนวคิดทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่กำหนด

3.2.2 นิยามศัพท์ตัวแปรให้ครอบคลุมกรอบแนวคิดเพื่อสร้างแบบสอบถาม

3.2.3 ดำเนินการตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา (Content validity) ให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่านตรวจสอบประเมินค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับนิยามศัพท์ (Index of Objective: IOC) แล้วเลือกข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป แล้วปรับปรุงแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ (บุญชม ศรีสะอาด, 2545)

3.24 ดำเนินการตรวจสอบค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามโดยนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try-out) กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน แล้ววิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha coefficient) ตามวิธีการของครอนบาค (Cronbach) (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2555) ได้ค่าความเชื่อมั่นการรับรู้ 0.87 และความคาดหวัง 0.91

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ศึกษาได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยอาศัยเครื่องมือ คือ แบบสอบถามที่สร้างขึ้นและดำเนินการเก็บข้อมูลจากนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวสกายวอล์ค อำเภอเชียงคาน จังหวัดเลย โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

5.1 ผู้ศึกษานำแบบสอบถามที่เก็บรวบรวมได้ มาตรวจสอบและนำแบบสอบถามที่สมบูรณ์ไปลงรหัส ตามที่กำหนดไว้แล้วประมวลผลข้อมูลด้วยโปรแกรม คอมพิวเตอร์สำเร็จรูป

5.2 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

5.2.1 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพ ส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง โดยการแจกแจงค่าความถี่ และค่าร้อยละ

5.2.2 วิเคราะห์ข้อมูลระดับความคาดหวัง และระดับการรับรู้ของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการจัดการ ท่องเที่ยวสกายวอล์ค อำเภอเชียงคาน จังหวัดเลย โดยใช้ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

5.2.3 วิเคราะห์ความต้องการจำเป็นในความ คาดหวังและการรับรู้ของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการจัดการ แหล่งท่องเที่ยวสกายวอล์ค อำเภอเชียงคาน จังหวัดเลย โดยใช้ดัชนีความสำคัญของลำดับความต้องการจำเป็น หรือ Modified Priority Needs Index: $PNI_{Modified}$ (สุวิมล ว่องวานิช, 2550) เป็นวิธีหาความแตกต่างของ ความคาดหวังและการรับรู้ที่ควรจะเป็น แล้วหารด้วยการรับรู้ ทั้งนี้เพื่อควบคุมขนาดของความต้องการจำเป็น ให้อยู่ในช่วงพิสัยที่ไม่มากเกินไป โดยมีสูตรในการ คำนวณดังนี้

$$PNI_{Modified} = (I-D)/D$$

เมื่อ PNI หมายถึง ดัชนีลำดับความสำคัญ ของความต้องการจำเป็น

I หมายถึง ค่าเฉลี่ยของความคาดหวัง

D หมายถึง ค่าเฉลี่ยของการรับรู้

ผลการวิจัย

ผลการศึกษาความคาดหวังและการรับรู้ของ นักท่องเที่ยวที่มีต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยว สกายวอล์ค อำเภอเชียงคาน จังหวัดเลย

1. สถานภาพส่วนบุคคล

ผลการศึกษาความคาดหวังและการรับรู้ของ นักท่องเที่ยวที่มีต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยว สกายวอล์ค อำเภอเชียงคาน จังหวัดเลย พบว่า ผู้ตอบ แบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 240 คน คิดเป็นร้อยละ 62.50 มีอายุ 21-30 ปี จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 34.40 ประกอบอาชีพ ข้าราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 34.10 ภูมิลำเนาจังหวัดเลย จำนวน 85 คน คิดเป็น ร้อยละ 22.10 สถานภาพโสด จำนวน 209 คน คิดเป็น ร้อยละ 54.40 ระดับการศึกษาปริญญาตรี 173 คน คิดเป็นร้อยละ 45.10 ระดับเงินเดือนที่ได้รับ 30,001 บาทขึ้นไป จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 20.30 จำนวน ครั้งที่ทำนเดินทางมาเที่ยว ครั้งแรก จำนวน 314 คน คิดเป็นร้อยละ 81.80 และเดินทางมาเที่ยวกับครอบครัว จำนวน 244 คน คิดเป็นร้อยละ 63.50

ผลการศึกษาระดับความคาดหวังและระดับ การรับรู้ของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยว สกายวอล์ค อำเภอเชียงคาน จังหวัดเลย ด้านสินค้าและ ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพของแหล่งท่องเที่ยว ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายและด้านการ ส่งเสริมการขาย ด้านบุคลากร และด้านกระบวนการ รายละเอียดดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ความคาดหวังและการรับรู้และความต้องการจำเป็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยวอวกาศอวกาศ อำเภอยางชุมน้อย จังหวัดเลย

ด้านที่พิจารณา	ความคาดหวัง			การรับรู้			PNI	ลำดับ
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล		
ด้านสินค้าและด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพของแหล่งท่องเที่ยว	3.92	0.63	มาก	3.41	0.59	ปานกลาง	0.15	2
ด้านราคา	3.81	0.73	มาก	3.49	0.73	ปานกลาง	0.09	5
ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายและด้านการส่งเสริมการขาย	3.93	0.67	มาก	3.40	0.70	ปานกลาง	0.16	1
ด้านบุคลากร	3.94	0.68	มาก	3.50	0.70	มาก	0.13	3
ด้านกระบวนการ (กฎระเบียบและขั้นตอนในการเข้าชม)	4.04	0.66	มาก	3.60	0.75	มาก	0.12	4
โดยรวม	3.92	0.67	มาก	3.48	0.57	ปานกลาง	0.12	

จากตารางที่ 1 พบว่า

1. ด้านความคาดหวัง นักท่องเที่ยวมีความคาดหวังที่มีต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยวอวกาศอวกาศ อำเภอยางชุมน้อย จังหวัดเลย ในภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.92$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านกระบวนการ ($\bar{X} = 4.04$) รองลงมาคือ ด้านบุคลากร ($\bar{X} = 3.94$) ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายและด้านการส่งเสริมการขาย ($\bar{X} = 3.93$) ด้านสินค้าและด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพของแหล่งท่องเที่ยว ($\bar{X} = 3.92$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านราคา ($\bar{X} = 3.81$)

ด้านสินค้าและด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพของแหล่งท่องเที่ยว พบว่า นักท่องเที่ยวมีความคาดหวังที่มีต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยวอวกาศอวกาศ อำเภอยางชุมน้อย จังหวัดเลย ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.92$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความน่าสนใจของแหล่งท่องเที่ยว ($\bar{X} = 4.11$) รองลงมาคือ ความสวยงามและการตกแต่งภูมิทัศน์ของแหล่งท่องเที่ยว ($\bar{X} = 4.05$) และ

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ความเพียงพอของห้องน้ำ ($\bar{X} = 2.76$)

ด้านราคา พบว่า นักท่องเที่ยวมีความคาดหวังที่มีต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยวอวกาศอวกาศ อำเภอยางชุมน้อย จังหวัดเลย ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.81$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความเหมาะสมของค่าบริการรถพาหนะรับ-ส่งในการขึ้นชมแหล่งท่องเที่ยว ($\bar{X} = 3.90$) รองลงมาคือ ความเหมาะสมของราคาสินค้าของที่ระลึก ($\bar{X} = 3.77$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ความเหมาะสมของราคาอาหารและเครื่องดื่ม ($\bar{X} = 3.76$)

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และด้านการส่งเสริมการขาย พบว่า นักท่องเที่ยวมีความคาดหวังที่มีต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยวอวกาศอวกาศ อำเภอยางชุมน้อย จังหวัดเลย ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.93$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีการประชาสัมพันธ์แหล่งท่องเที่ยวผ่านสื่อสังคม (Social media) เช่น Facebook, Instagram, YouTube เป็นต้น ($\bar{X} = 4.03$) รองลงมาคือ มีศูนย์

ประชาสัมพันธข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยว ($\bar{X} = 3.96$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีเอกสารประชาสัมพันธเผยแพร่แหล่งท่องเที่ยวในหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวสกายวอล์ค ($\bar{X} = 3.78$)

ด้านบุคลากร พบว่า นักท่องเที่ยวมีความคาดหวังที่มีต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยวสกายวอล์ค อำเภอเชียงคาน จังหวัดเลย พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.94$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีความเต็มใจในการให้บริการนักท่องเที่ยว ($\bar{X} = 4.07$) รองลงมาคือ มีความสุภาพและเป็นมิตรกับนักท่องเที่ยว ($\bar{X} = 4.03$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีความรู้เกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยว ($\bar{X} = 3.81$)

ด้านกระบวนการ พบว่า นักท่องเที่ยวมีความคาดหวังที่มีต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยวสกายวอล์ค อำเภอเชียงคาน จังหวัดเลย ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.04$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีการให้บริการที่เป็นธรรมและมีหลักฐานชัดเจนเช่นบริการจัดคิวรถรับ-ส่ง ($\bar{X} = 4.11$) รองลงมาคือ มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ($\bar{X} = 4.06$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีสื่อประชาสัมพันธกฎระเบียบในการเข้าชม ($\bar{X} = 3.98$)

2. ด้านการรับรู้นักท่องเที่ยวที่มีการรับรู้ที่มีต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยวสกายวอล์ค อำเภอเชียงคาน จังหวัดเลย ในภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.48$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านกระบวนการ ($\bar{X} = 3.60$) รองลงมาคือ ด้าน บุคลากร ($\bar{X} = 3.50$) ด้านราคา ($\bar{X} = 3.49$) ด้านสินค้าและด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพของแหล่งท่องเที่ยว ($\bar{X} = 3.41$) และ

ด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายและด้านการส่งเสริมการขาย ($\bar{X} = 3.40$)

ด้านสินค้าและด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพของแหล่งท่องเที่ยว พบว่า นักท่องเที่ยวมีการรับรู้ที่มีต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยวสกายวอล์ค อำเภอเชียงคาน จังหวัดเลย ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.41$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความน่าสนใจของแหล่งท่องเที่ยว ($\bar{X} = 3.73$) รองลงมาคือ ความปลอดภัยทางกายภาพของแหล่งท่องเที่ยว ($\bar{X} = 3.67$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ความเพียงพอของห้องน้ำ ($\bar{X} = 2.99$)

ด้านราคา พบว่า นักท่องเที่ยวมีการรับรู้ที่มีต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยวสกายวอล์ค อำเภอเชียงคาน จังหวัดเลย พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.49$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความเหมาะสมของค่าบริการรถพาหนะรับ-ส่งในการขึ้นชมแหล่งท่องเที่ยว ($\bar{X} = 3.58$) รองลงมาคือ ความเหมาะสมของราคาสินค้าของที่ระลึก ($\bar{X} = 3.46$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ความเหมาะสมของราคาอาหารและเครื่องดื่ม ($\bar{X} = 3.42$)

ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายและด้านการส่งเสริมการขาย พบว่า นักท่องเที่ยวมีการรับรู้ที่มีต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยวสกายวอล์ค อำเภอเชียงคาน จังหวัดเลย ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.40$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ มีการประชาสัมพันธ์แหล่งท่องเที่ยวผ่านสื่อสังคม (Social media) เช่น Facebook, Instagram, YouTube เป็นต้น ($\bar{X} = 3.61$) รองลงมาคือ มีศูนย์ประชาสัมพันธข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยว ($\bar{X} = 3.45$) และข้อที่มี

ค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีเอกสารประชาสัมพันธ์เผยแพร่แหล่งท่องเที่ยวในหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวสกายวอล์ค ($\bar{X} = 3.16$)

ด้านบุคลากร พบว่า นักท่องเที่ยวมีการรับรู้ที่มีต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยวสกายวอล์ค อำเภอเชียงคาน จังหวัดเลย พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.50$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีความเต็มใจในการให้บริการนักท่องเที่ยว ($\bar{X} = 3.66$) รองลงมาคือ มีความสุภาพและเป็นมิตรกับนักท่องเที่ยว ($\bar{X} = 3.65$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีความรู้เกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยว ($\bar{X} = 3.31$)

ด้านกระบวนการ พบว่า นักท่องเที่ยวมีการรับรู้ที่มีต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยวสกายวอล์ค อำเภอเชียงคาน จังหวัดเลย พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.60$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีการให้บริการที่เป็นธรรมและมีหลักฐานชัดเจน เช่น บริการจัดคิวรถรับ-ส่ง ($\bar{X} = 3.73$) รองลงมาคือ มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ($\bar{X} = 3.72$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีสื่อประชาสัมพันธ์ขั้นตอนในการเข้าชม ($\bar{X} = 3.46$)

3. ด้านการศึกษาค่าดัชนีลำดับความสำคัญ ความต้องการจำเป็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยวสกายวอล์ค อำเภอเชียงคาน จังหวัดเลย พบว่า ค่าดัชนีลำดับความสำคัญของความจำเป็น $PNI_{Modified}$ ในการจัดการแหล่งท่องเที่ยวสกายวอล์ค อำเภอเชียงคาน จังหวัดเลย ในภาพรวมมีค่าเท่ากับ 0.12 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายและด้านการส่งเสริมการขาย ดัชนีลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็นสูงสุดเป็นลำดับแรก (0.16) รองลงมาเป็นด้านสินค้าและด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพของแหล่งท่องเที่ยว (0.15)

ด้านบุคลากร (0.13) ด้านกระบวนการ (0.12) และลำดับสุดท้าย คือ ด้านราคา (0.09)

ด้านสินค้าและด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพของแหล่งท่องเที่ยว พบว่า ค่าดัชนีลำดับความสำคัญของความจำเป็น $PNI_{Modified}$ ในการจัดการแหล่งท่องเที่ยวสกายวอล์ค อำเภอเชียงคาน จังหวัดเลย ในภาพรวมมีค่าเท่ากับ 0.15 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ความสะดวกสบายในการเข้าชมแหล่งท่องเที่ยว ดัชนีลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็นสูงสุดเป็นลำดับแรก (0.22) รองลงมาความเพียงพอของจุดจอดรถ (0.19) และลำดับสุดท้าย คือ ความเพียงพอของห้องน้ำ (-0.07)

ด้านราคา พบว่า ค่าดัชนีลำดับความสำคัญของความจำเป็น $PNI_{Modified}$ ในการจัดการแหล่งท่องเที่ยวสกายวอล์ค อำเภอเชียงคาน จังหวัดเลย ในภาพรวมมีค่าเท่ากับ 0.09 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ความเหมาะสมของราคาสินค้าและของที่ระลึก ดัชนีลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็นสูงสุดเป็นลำดับแรก (0.09) รองลงมา ความเหมาะสมของราคาอาหารและเครื่องดื่ม (0.09) และลำดับสุดท้าย คือ ความเหมาะสมของค่าบริการรถพาหนะรับ-ส่งในการขึ้นชมแหล่งท่องเที่ยว และความเหมาะสมของราคาสินค้าของที่ระลึก (0.08)

ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายและด้านการส่งเสริมการขาย พบว่า ค่าดัชนีลำดับความสำคัญของความจำเป็น $PNI_{Modified}$ ในการจัดการแหล่งท่องเที่ยวสกายวอล์ค อำเภอเชียงคาน จังหวัดเลย ในภาพรวมมีค่าเท่ากับ 0.16 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีเอกสารประชาสัมพันธ์เผยแพร่แหล่งท่องเที่ยวในหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวสกายวอล์ค ดัชนีลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็นสูงสุดเป็นลำดับแรก (0.19) รองลงมา มีป้ายประชาสัมพันธ์

การนำทางเพื่อให้เข้าถึงแหล่งท่องเที่ยวอย่างชัดเจน (0.17) และลำดับสุดท้าย คือ มีการประชาสัมพันธ์แหล่งท่องเที่ยวผ่านสื่อสังคม (Social media) เช่น Facebook, Instagram, YouTube เป็นต้น (0.11)

ด้านบุคลากร พบว่า ค่าดัชนีลำดับความสำคัญของความจำเป็น $PNI_{Modified}$ ในการจัดการแหล่งท่องเที่ยวสกายวอล์ค อำเภอเชียงคาน จังหวัดเลย ในภาพรวมมีค่าเท่ากับ 0.13 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีความรู้เกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยว ดัชนีลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็นสูงที่สุดเป็นลำดับแรก (0.15) รองลงมา ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ (0.14) และลำดับสุดท้าย คือ มีความสุภาพและเป็นมิตรกับนักท่องเที่ยว (0.10)

ด้านกระบวนการ พบว่า ค่าดัชนีลำดับความสำคัญของความจำเป็น $PNI_{Modified}$ ในการจัดการแหล่งท่องเที่ยวสกายวอล์ค อำเภอเชียงคาน จังหวัดเลย ในภาพรวมมีค่าเท่ากับ 0.12 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีสื่อประชาสัมพันธ์ขั้นตอนในการเข้าชม ดัชนีลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็นสูงที่สุดเป็นลำดับแรก (0.15) รองลงมา มีสื่อประชาสัมพันธ์กฎระเบียบในการเข้าชม (0.13) และลำดับสุดท้าย คือ มีการให้บริการตามลำดับ ก่อน-หลัง (0.09)

อภิปรายผล

จากการศึกษาเรื่องความคาดหวังและการรับรู้ของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยวสกายวอล์ค อำเภอเชียงคาน จังหวัดเลย ผู้ศึกษาได้กำหนดวัตถุประสงค์การศึกษาความคาดหวังและการรับรู้ของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยวสกายวอล์ค อำเภอเชียงคาน จังหวัดเลย และเพื่อวิเคราะห์ค่าดัชนีความสำคัญของความจำเป็นในการศึกษาความคาดหวังและการรับรู้ของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยว

สกายวอล์ค อำเภอเชียงคาน จังหวัดเลย ทั้ง 7 ด้านของส่วนประสมทางการตลาด 7Ps ได้แก่ ด้านสินค้าและด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพของแหล่งท่องเที่ยว ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายและด้านการส่งเสริมการขาย ด้านบุคลากร และด้านกระบวนการ

จากการศึกษาระดับความคาดหวังของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยวสกายวอล์ค อำเภอเชียงคาน จังหวัดเลย ทั้ง 7 ด้านโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก อาจเป็นเพราะว่าสกายวอล์ค อำเภอเชียงคาน จังหวัดเลย เป็นแหล่งท่องเที่ยวใหม่ที่นักท่องเที่ยวสามารถมองเห็นวิวทิวทัศน์ที่สวยงาม โดยมีความสูงกว่าระดับแม่น้ำโขง 80 เมตร หรือเทียบเท่ากับตึก 30 ชั้น มีทางเดินพื้นกระจก สามารถมองเห็นแม่น้ำโขงที่ไหลผ่านมาบรรจบกับแม่น้ำโขงเห็นเป็นแม่น้ำ 2 สีได้อย่างชัดเจน เป็นที่กั้นระหว่างพรมแดนไทย - ลาว และอยู่ใกล้บริเวณสกายวอล์ค มีพระใหญ่ผูกแก้วเป็นพระพุทธรูปปางลีลาประทานพร มีตะแกรงเหล็กรองรับที่มีความมั่นคง ปลอดภัย แน่นหนา (หนังสือพิมพ์ฐานเศรษฐกิจ, 2561) และจังหวัดเลยได้ให้ความสนใจที่จะพัฒนาให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติแห่งใหม่ของจังหวัด โดยพยายามวางแผนระบบบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยวให้ดี ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่จะสามารถดึงดูดนักท่องเที่ยวได้ นักท่องเที่ยวจึงมีความคาดหวังในการท่องเที่ยวอยู่ระดับมาก สอดคล้องกับการศึกษาของ Chen (2560) ศึกษาเกี่ยวกับความคาดหวังและการรับรู้ของนักท่องเที่ยวจีนที่มีต่อการท่องเที่ยวในอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ภาพลักษณ์การท่องเที่ยวของอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีความสวยงาม มีเอกลักษณ์ของแหล่งท่องเที่ยว ด้านวิถีชีวิตและ

วัฒนธรรมท้องถิ่นที่งดงาม ความเป็นมิตร และมีน้ำใจของผู้คนในท้องถิ่น อีกทั้งมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่ครบครัน

จากการศึกษาระดับการรับรู้ของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยวสกายวอล์ค อำเภอเชียงคาน จังหวัดเลย ทั้ง 7 ด้าน ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าสกายวอล์ค อำเภอเชียงคาน จังหวัดเลย นั้นเป็นแหล่งท่องเที่ยวแห่งใหม่ที่เพิ่งเกิดขึ้นในจังหวัดเลย เมื่อพิจารณาคุณค่าของแต่ละแหล่งท่องเที่ยวจากคุณภาพของจุดท่องเที่ยว สิ่งอำนวยความสะดวก สภาพแวดล้อม ความสะอาดสบาย ความปลอดภัย และที่สำคัญที่สุด คือความพึงพอใจและประสบการณ์ที่ได้รับ ตามความคาดหวังคุณค่าในสายตาของนักท่องเที่ยวนี้เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจในการมาท่องเที่ยว การกลับมาท่องเที่ยวอีกครั้ง รวมถึงระดับราคาที่เหมาะสมที่จะจ่ายในการมาท่องเที่ยว สอดคล้องกับการศึกษาของ พรศิริ บินนาราวี (2555) ศึกษาเกี่ยวกับความคาดหวังและการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการท่องเที่ยวในอำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน พบว่า ภาครัฐพยายามใช้สื่อต่างๆ โฆษณาชวนเชื่อ ทำให้ประชาชนเดินทางท่องเที่ยวในอำเภอปาย เป็นจำนวนมาก ซึ่งส่งผลให้นักท่องเที่ยวได้รับบริการอย่างไม่ทั่วถึง อีกทั้งยังทำให้ความสวยงามของสถานที่ท่องเที่ยวลดลงด้วย

นอกจากนี้จากการศึกษาเรื่องความคาดหวังและการรับรู้ของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยวสกายวอล์ค อำเภอเชียงคาน จังหวัดเลยในด้านช่องทางการจัดจำหน่ายและด้านการส่งเสริมการขาย มีดัชนีลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็นสูงที่สุดเป็นลำดับแรก แสดงให้เห็นว่า

นักท่องเที่ยวให้ความสำคัญกับศูนย์บริการนักท่องเที่ยวที่ให้ข้อมูลทางการท่องเที่ยว ภายในแหล่งนั้นๆ และสนับสนุนให้มีสำนักงานที่ทำการของแหล่งท่องเที่ยว มีป้ายที่ติดตั้งในตำแหน่งที่เห็นเด่นชัด และนักท่องเที่ยวสามารถมองเห็นได้ง่าย โดยป้ายดังกล่าวต้องมีเนื้อหาถูกต้อง ชัดเจน มีจำนวนเพียงพอสอดคล้องกับงานวิจัยของณัฐรุจ บุศเนตร (2557) และกิจกรรมด้านการออกแบบสิ่งจูงใจ การสื่อสารด้านการตลาดเพื่อสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นกับลูกค้าสำหรับการธุรกิจการให้บริการประเภทใดประเภทหนึ่ง

สรุปผลการวิจัย

จากการศึกษาความคาดหวังและการรับรู้ของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยวสกายวอล์ค อำเภอเชียงคาน จังหวัดเลย พบว่า นักท่องเที่ยวมีความคาดหวังที่มีต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยวสกายวอล์ค อำเภอเชียงคาน จังหวัดเลย ในภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านกระบวนการ รองลงมาคือ ด้านบุคลากร ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายและด้านการส่งเสริมการขาย ด้านสินค้าและด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพของแหล่งท่องเที่ยวและด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านราคา

นักท่องเที่ยวยังมีการรับรู้ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านกระบวนการ รองลงมาคือ ด้านบุคลากร ด้านราคา ด้านสินค้าและด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพของแหล่งท่องเที่ยว และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายและด้านการส่งเสริมการขาย

การศึกษาค่าดัชนีลำดับความสำคัญความต้องการจำเป็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการจัดการแหล่ง

ท่องเที่ยวสกายวอล์ค อำเภอเชียงคาน จังหวัดเลย พบว่า ค่าดัชนีลำดับความสำคัญของความจำเป็น PNI_{Modified} ในการจัดการแหล่งท่องเที่ยวสกายวอล์ค อำเภอเชียงคาน จังหวัดเลย ในภาพรวมมีค่าเท่ากับ 0.12 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายและด้านการส่งเสริมการขาย ดัชนีลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็นสูงที่สุดเป็นลำดับแรก รองลงมาเป็นด้านสินค้าและด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพของแหล่งท่องเที่ยว ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการ และลำดับสุดท้าย คือ ด้านราคา

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. ด้านสินค้าและด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพของแหล่งท่องเที่ยว จากคะแนนเฉลี่ยในด้านสินค้า เรื่องความเพียงพอของห้องน้ำมีการรับรู้ต่ำสุด ดังนั้นผู้ที่เกี่ยวข้องควรเพิ่มห้องน้ำสาธารณะให้มีความเพียงพอต่อปริมาณนักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการ รวมถึงดูแลความสะอาดสุขอนามัยของห้องน้ำในสายตานักท่องเที่ยว

2. ด้านราคา จากคะแนนเฉลี่ยในด้านราคา เรื่องความเหมาะสมของราคาอาหารและเครื่องดื่มมีการรับรู้ที่ต่ำสุด ดังนั้นผู้ที่เกี่ยวข้องควรทำการควบคุม – ตรวจสอบ เรื่องรสชาติอาหารและความสะอาดของร้านอาหาร รวมทั้งควบคุมความเหมาะสมของราคาอาหารและเครื่องดื่มให้อยู่ในกรอบที่เหมาะสมต่อสินค้าที่จำหน่าย

3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายและด้านการส่งเสริมการขาย จากคะแนนเฉลี่ยในด้านช่องทางการจัดจำหน่ายและด้านการส่งเสริมการขาย เรื่องเอกสารประชาสัมพันธ์เผยแพร่แหล่งท่องเที่ยวในหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวสกายวอล์คมีการรับรู้ต่ำสุด ดังนั้นผู้ที่เกี่ยวข้องควรจัดทำเอกสาร

ประชาสัมพันธ์เผยแพร่แหล่งท่องเที่ยวในหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวสกายวอล์ค เช่น สื่อสังคมออนไลน์ (Social media) เช่น facebook, Instagram, YouTube เป็นต้น เพื่อเป็นการชักจูงให้นักท่องเที่ยวมาที่สกายวอล์ค อำเภอเชียงคาน จังหวัดเลย มากเพิ่มขึ้น รวมทั้งนักท่องเที่ยวยังได้รับความรู้และเกิดความประทับใจจากเอกสารที่ประชาสัมพันธ์ ก่อนที่จะมาเที่ยวที่สกายวอล์ค

4. ด้านบุคลากร จากคะแนนเฉลี่ยในด้านบุคลากร เรื่องความรู้เกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวมีการรับรู้ต่ำสุด ดังนั้นผู้ที่เกี่ยวข้องควรศึกษาหาความรู้เกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวสกายวอล์ค อำเภอเชียงคาน จังหวัดเลย เพิ่มขึ้น เพื่อนำความรู้ที่มีไปแนะนำให้กับนักท่องเที่ยวได้อย่างถูก

5. ด้านกระบวนการ จากคะแนนเฉลี่ยในด้านกระบวนการ เรื่องสื่อประชาสัมพันธ์ขั้นตอนในการเข้าชมที่มีการรับรู้ต่ำสุด ดังนั้นผู้ที่เกี่ยวข้องควรทำป้ายประชาสัมพันธ์ขั้นตอนในหลายที่ของแหล่งท่องเที่ยว เพื่อให้นักท่องเที่ยวเห็นสื่อประชาสัมพันธ์ได้อย่างชัดเจน รวมถึงทำให้นักท่องเที่ยวปฏิบัติตามกฎระเบียบอย่างเคร่งครัด

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษารูปแบบการบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยว เพื่อนำมาปรับปรุงและพัฒนา การบริการ การจัดการแหล่งท่องเที่ยวในด้านต่างๆ และลดช่องว่างในความคาดหวังและการรับรู้เพื่อให้นักท่องเที่ยวเกิดความประทับใจและพึงพอใจมากที่สุด

2. ควรศึกษาปัจจัยของนักท่องเที่ยวที่เลือกมาท่องเที่ยวสกายวอล์ค อำเภอเชียงคาน จังหวัดเลย เพื่อให้ทราบปัจจัยของนักท่องเที่ยวว่าทำไม่ถึงเลือกมาท่องเที่ยวที่สกายวอล์ค อำเภอเชียงคาน จังหวัดเลย

เอกสารอ้างอิง

- ณัฐรุท บุศเนตร. (2557). *ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการพัฒนาการท่องเที่ยวตลาดหนองมน ตำบลแสนสุข อำเภอเมืองชลบุรี*. (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2555). *การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS (พิมพ์ครั้งที่ 10)*. กรุงเทพฯ: บิสซิเนสอาร์แอนด์ดี.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2545). *การวิจัยเบื้องต้น (พิมพ์ครั้งที่ 7)*. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น
- พรศิริ บินนาราวิ. (2555). *ความคาดหวังและการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการท่องเที่ยวในอำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต, กรุงเทพฯ.
- เลยผุดสกายวอล์คกระจะกโนแลนด์มาร์กใหม่พระใหญ่ ภูเก็ตจังหวัดภูเก็ต. (2561, 20-22 กันยายน). *หนังสือพิมพ์ฐานเศรษฐกิจ*, น. 21
- สำนักงานจังหวัดเลย. (2562). *รายงานประจำปี 2562*. เลย: โรงพิมพ์รุ่งแสง.
- สำนักพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว กรมการท่องเที่ยว. (ป.ป.ป.). *คู่มือการประเมินมาตรฐานคุณภาพแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ*. กรุงเทพฯ: กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา.
- สุวิมล ว่องวานิช. (2550). *การวิจัยประเมินความต้องการจำเป็น*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เหนือขวัญ บัวเผื่อน, ศักดิ์ชาย เพชรชวย และนันทิยา สมสรวย. (2563). *การประเมินความต้องการจำเป็นของชุมชนในการเป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม ตามเส้นทางรถม้าสำหรับนักท่องเที่ยวที่ใช้ภาษาจีนในจังหวัดลำปาง*. *วารสารวิทยาลัยดุสิตธานี*, 14(3), 667-684.
- Chen, Z.. (2560). *ความคาดหวังและการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวจีนที่มีต่อการท่องเที่ยวในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่*. (ค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.