

การศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวไทยต่อการบริการ
ท่องเที่ยวในสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนามตอนกลาง
The Study of the Satisfaction of Thai Tourists at Tourist Services
in the Central Area of the Socialist Republic of Vietnam

ฟาน เวียน มิง ฮุย (Phan Nguyen Minh Huy)*
สุเมธ แก่นมณี (Sumeth Kaenmanee)**

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจและพฤติกรรมการใช้จ่ายของนักท่องเที่ยวไทยในสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนามตอนกลาง และผลกระทบต่อผู้เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวไทย โดยการเก็บข้อมูลปฐมภูมิจากการใช้การสังเกต การสัมภาษณ์และแบบสอบถาม เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มนักท่องเที่ยวไทย และข้อมูลทุติยภูมิจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เอกสารวิชาการ และข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต มีระยะเวลาในการศึกษาระหว่างเดือนมกราคม ถึงเดือนพฤษภาคม 2557 เมื่อวิเคราะห์ทั้งทางด้านสถานที่ท่องเที่ยว และด้านการให้บริการ พบได้ว่าความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวไทยในภาพรวมระดับมาก ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ คือ อายุ และ สถานภาพ การท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวไทยมีผลกระทบในทางบวกในความรู้สึกของผู้เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวในสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนามตอนกลางเพราะทุกกลุ่มมีรายได้จากนักท่องเที่ยวไทยมากขึ้นแตกต่างกัน

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ, นักท่องเที่ยวไทย, สาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนามตอนกลาง

* นักศึกษาลัทธิสหภาพบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

** รองศาสตราจารย์ ภาควิชาเศรษฐศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

ABSTRACT

This independent study aimed to study the satisfaction and purchasing behavior of Thai tourists at central area of the Socialist Republic of Vietnam and impact from tourism of Thai tourists. The elementary data were collected by observation, interview and questionnaire to collect data from Thai tourists. The secondary data were from academic documents, articles, thesis researches and internets. Duration of the study was from January 2014 to May 2014. The results of the study showed that rate of satisfaction of Thai tourist at central area of the Socialist Republic of Vietnam on both the location and the service were high. Differences on age and status of the tourists were related to the rate of satisfaction. Impacts of Thai tourists had positive influence for Central Vietnam tourism stakeholders.

Keywords: the satisfaction, Thai tourists, central area of the Socialist Republic of Vietnam

บทนำ

เวียดนามตอนกลางเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่มีเสน่ห์ของประเทศเวียดนาม เนื่องจากมีต้นทุนทางธรรมชาติและอารยธรรมประวัติศาสตร์ในยุคสงครามเวียดนาม ซึ่งเป็นที่ดึงดูดใจให้นักท่องเที่ยวได้เดินทางตามเส้นทางทหารท่องเที่ยว ย้อนระลึกถึงความกล้าหาญของวีรชนรุ่นก่อนที่เสียสละชีวิต ตามแผนการส่งเสริมการท่องเที่ยวแห่งชาติเวียดนาม โดยหน่วยงานการท่องเที่ยวเวียดนามได้ปฏิบัติและเผยแพร่ยุทธศาสตร์การพัฒนาช่วงปี 2012-2020 และวิสัยทัศน์ถึงปี 2030 อย่างเป็นทางการ คาดหวังจะนำการท่องเที่ยวเป็นตัวขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศและผลักดันให้การท่องเที่ยวเวียดนามพัฒนายิ่งขึ้น ช่วยให้เวียดนามกลางกลายเป็นจุดท่องเที่ยวที่น่าสนใจและมีชื่อเสียงของภูมิภาคและของโลก

นักท่องเที่ยวชาวไทยจากส่วนต่างๆ ของประเทศเริ่มสนใจไปเที่ยวเวียดนามตอนกลาง โดยทางบก นับตั้งแต่เปิดสะพานมิตรภาพข้ามแม่น้ำโขง แห่งที่ 2 (มุกดาหาร-สะหวันนะเขต) ในปลายปี 2549 และในปี 2555 มีจำนวนนักท่องเที่ยวชาวไทยกว่า 200,000 คน (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2555) เดินทางผ่านด่านชายแดนไปเที่ยว 7 จังหวัดภาคกลางเวียดนาม เนื่องจากการคมนาคมสะดวกสบาย และมีการปรับปรุงการตรวจคนเข้าเมืองที่ด่านชายแดนให้รวดเร็วกว่าเดิม ตามตัวเลขขององค์การบริหารการท่องเที่ยวเวียดนาม (VNAT) นักท่องเที่ยวชาวไทยอยู่ใน 10 อันดับแรกในบรรดานักท่องเที่ยวต่างชาติที่ไปเที่ยวภาคกลางของเวียดนาม โดยเดินทางผ่านด่านชายแดนหลายแห่ง ตั้งแต่กวางจิ (Quảng Trị) ขึ้นไป จ.ห่าติ่ง (Hà Tĩnh) กว่างบิ่ง (Quảng Bình) และ จ.เหงะอาน (Nghệ An) ปี 2557 นักท่องเที่ยวชาวไทยคิดเป็นร้อยละ 20 ของบรรดานักท่องเที่ยวต่างชาติที่ไปท่องเที่ยวจังหวัดภาคกลาง และมีจำนวนมากกว่านักท่องเที่ยวฝรั่งเศส ออสเตรเลีย และชาวเยอรมันที่ไปเที่ยวในย่านเดียวกัน การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยประมาณการว่า ภายในปี 2558 จะมีนักท่องเที่ยวที่เดินทางผ่านถนนระเบียงเศรษฐกิจตะวันออก-ตะวันตก นับเป็นจำนวนล้านคน (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2555) เพราะมีสะพานมิตรภาพข้ามแม่น้ำโขง แห่งที่ 3 (นครพนม-ท่าแขก) เปิดใช้แล้วตั้งแต่ปี 2554.

ส่วนใหญ่ นักท่องเที่ยวไทยเมื่อไปเที่ยวประเทศเวียดนามตอนกลาง นิยมเดินทางสู่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยออกจากด่านชายแดนไทยบริเวณจังหวัดมุกดาหาร ข้ามแดนตรงสะพานมิตรภาพข้ามแม่น้ำโขง แห่งที่ 2 ผ่านประเทศลาวและไปยังประเทศเวียดนาม เพราะว่ามีค่าใช้จ่ายไม่แพง (8,000 บาทต่อคน โดยประมาณ) ซึ่งจำนวนเงินส่วนนี้มีการกระจายไปที่ เจ้าของบริษัทนำเที่ยว เจ้าของรถทัวร์ ร้านอาหาร โรงแรมที่พัก ร้านขายของที่ระลึก และผู้ดูแลสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ เนื่องจากมีนักท่องเที่ยวชาวไทยเดินทางเข้าไปท่องเที่ยวในเวียดนามตอนกลางมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง ดังนั้น เพื่อให้การจัดการด้านสถานที่ท่องเที่ยวและการให้บริการทางการท่องเที่ยวรองรับนักท่องเที่ยวชาวไทยได้อย่างมีประสิทธิภาพ จึงควรศึกษาเรื่องความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวไทยในสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนามตอนกลาง

วัตถุประสงค์

1. ศึกษาพฤติกรรมการใช้จ่ายของนักท่องเที่ยวไทย และความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวไทยที่ไปท่องเที่ยวประเทศเวียดนามตอนกลาง
2. ศึกษาผลกระทบที่มีต่อผู้เกี่ยวข้องจากการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวไทย

วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษาค้างนี้ดำเนินการศึกษาระหว่างช่วงเดือนมกราคม-พฤษภาคม พ.ศ. 2557 ดังนี้

1. การเก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ได้แก่ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางไปท่องเที่ยวที่ประเทศเวียดนามตอนกลาง โดยขนาดกลุ่มตัวอย่าง จากการคำนวณตามสูตร $n = \frac{Z^2}{4e^2}$ ที่ระดับค่าความเชื่อมั่น 95% (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2545) เท่ากับ 400 คน ใช้วิธีสุ่มตัวอย่างโดยวิธีสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental sampling) เพื่อการศึกษาพฤติกรรมการใช้จ่าย และความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวไทยที่ไปท่องเที่ยวประเทศเวียดนามตอนกลาง

การเก็บข้อมูลใช้แบบสอบถาม ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 สอบถามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ที่อยู่อาศัย ระดับการศึกษา ศาสนา รายได้ต่อเดือน

ส่วนที่ 2 สอบถามระดับความพึงพอใจในปัจจัยด้านการท่องเที่ยว ได้แก่ สถานที่ท่องเที่ยวและการให้บริการแก่นักท่องเที่ยว

ส่วนที่ 3 สอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้จ่ายของนักท่องเที่ยวไทย

ส่วนที่ 4 ปัญหาที่พบ และข้อเสนอแนะ

วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ด้วยการแจกแจงความถี่ (Frequencies) แสดงเป็นผลร้อยละ (Percentages) การวิเคราะห์ข้อมูลจากคำถามแบบมาตราประเมินค่า (Rating Scale) โดยแปลผลจากค่าเฉลี่ย (Mean : $\bar{X}$) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.) การวิเคราะห์ Chi-Square ในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทาง

ประชากรศาสตร์ ต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวไทยที่ไปท่องเที่ยวในประเทศเวียดนามตอนกลาง

2. การเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้เกี่ยวข้อง

โดยทำการสัมภาษณ์ผู้เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวไทย ได้แก่ เจ้าของร้านอาหาร เจ้าของร้านขายของที่ระลึก โรงแรม เจ้าของบริษัทนำเที่ยว เจ้าหน้าที่มัคคุเทศก์ และนำไปวิเคราะห์ตามสภาพปัจจุบัน โดยการอธิบายผลกระทบที่เกิดขึ้นกับกลุ่มผู้เกี่ยวข้องจากการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวไทย

3. การเก็บข้อมูลจากการสังเกต

โดยการสังเกตพฤติกรรมของกลุ่มผู้เกี่ยวข้อง ได้แก่ การทำงานของเจ้าหน้าที่มัคคุเทศก์ รถทัวร์ โรงแรม และร้านขายของที่ระลึกและนำไปวิเคราะห์ตามสภาพปัจจุบัน โดยการอธิบายบทบาทหน้าที่ของกลุ่มผู้เกี่ยวข้องจากการท่องเที่ยวและข้อคิดเห็นต่างๆ เกี่ยวกับพฤติกรรมของกลุ่มผู้เกี่ยวข้องจากการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวไทย

ผลการศึกษา

1. ลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 235 คน ร้อยละ 58.8 มีอายุระหว่าง 35-60 ปี จำนวน 176 คน ร้อยละ 44.0 มีสถานภาพโสด จำนวน 196 คน ร้อยละ 49.0 มีที่อยู่อาศัย คือ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 316 คน ร้อยละ 79.0 จบการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน 250 คน ร้อยละ 62.5 กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธ จำนวน 369 คน ร้อยละ 92.3 และมีรายได้เฉลี่ย 10,001-30,000 บาทต่อเดือน จำนวน 136 คน ร้อยละ 34.0

2. พฤติกรรมการใช้จ่ายของนักท่องเที่ยวไทย

จากผลการวิเคราะห์ พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เดินทางมาเที่ยวประเทศเวียดนามครั้งแรก จำนวน 319 คน ร้อยละ 79.8 ซึ่งไม่ค่อยมีการวางแผนในการซื้อของที่ระลึกไว้ก่อน จำนวน 205 คน ร้อยละ 51.3 สินค้าที่นักท่องเที่ยวสนใจ คือ กระเป๋า จำนวน 240 คน ร้อยละ 60 อาหาร/ขนมพื้นเมือง

จำนวน 170 คน ร้อยละ 42.5 ชุดประจำชาติของเวียดนาม จำนวน 149 คน ร้อยละ 37.3 เครื่องประดับ จำนวน 148 คน ร้อยละ 37 ปัจจัยสำคัญที่ทำให้ นักท่องเที่ยวเลือกซื้อสินค้า คือ สินค้ามีราคาถูก จำนวน 288 คน ร้อยละ 72 สินค้ามีเอกลักษณ์เฉพาะตัว จำนวน 231 คน ร้อยละ 57.8 สินค้ามีความสวยงาม จำนวน 171 คน ร้อยละ 42.8 คนที่มีส่วนในการตัดสินใจซื้อสินค้า คือ ตัวเอง จำนวน 347 คน ร้อยละ 86.8 เพื่อนที่ร่วมเดินทาง จำนวน 184 คน ร้อยละ 46 และ มัคคุเทศก์ จำนวน 134 คน ร้อยละ 33.5 โดยมีการต่อรองราคาในการซื้อของ จำนวน 391 คน ร้อยละ 97.8 และถ้ามีการลด/แลก/แจก/แถม นักท่องเที่ยว ก็จะยินดีซื้อสินค้าเพิ่ม จำนวน 340 คน ร้อยละ 85.0 สินค้าที่ซื้อมาแล้วจะนำไปฝากโดยส่วนใหญ่ จำนวน 382 คน ร้อยละ 95.5 นอกนั้นค่อยเก็บไว้ใช้เอง จำนวน 281 คน ร้อยละ 70.3 ส่วนใหญ่จำนวนเงินที่ใช้ในการซื้อของ คือ 2,001-5000 บาท จำนวน 204 คน ร้อยละ 51.0 ด้านค่าใช้จ่าย นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่จ่ายให้บริษัททัวร์จำนวนเงินระหว่าง 5,001 - 10,000 บาทต่อคน จำนวน 336 คน ร้อยละ 84.0 สำหรับค่าใช้จ่ายส่วนตัวในระหว่างการท่องเที่ยว พบว่า ส่วนใหญ่นักท่องเที่ยวใช้จ่ายมากที่สุด คือ 2,001-5000 บาทต่อคน จำนวน 185 คน ร้อยละ 46.3 รองลงมา คือ จำนวนเงินจาก 5,001-7,000 บาทต่อคน จำนวน 92 คน ร้อยละ 23.0 จำนวนเงินมากกว่า 7,001 บาทต่อคน จำนวน 76 คน ร้อยละ 19.0 และน้อยที่สุด คือ ต่ำกว่า 2,000 บาทต่อคน จำนวน 47 คน ร้อยละ 11.8

3. ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวไทยที่ไปท่องเที่ยวประเทศเวียดนามตอนกลาง

3.1 ความพอใจในด้านสถานที่ท่องเที่ยว

สถานที่ท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวมีระดับความพึงพอใจระดับมากที่สุด ได้แก่ ฮอยอัน ($\bar{X} = 4.51$) พระราชวังดายนอย ($\bar{X} = 4.34$) อุโมงค์วินห์ม็อก ($\bar{X} = 4.32$) วัดลิงจื๊ง ($\bar{X} = 4.23$) กระเช้าสู่ยอดเขายานาฮิลล์ ($\bar{X} = 4.22$) วัดเจดีย์เทียนมู่ ($\bar{X} = 4.21$) ในขณะที่ ตลาดดองบา ($\bar{X} = 3.61$) นักท่องเที่ยวมีระดับความพึงพอใจระดับมาก (ตารางที่ 1)

3.2 ด้านความพอใจในการให้บริการแก่นักท่องเที่ยว

การให้บริการแก่นักท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวไทยมีระดับความพึงพอใจระดับมากที่สุด ได้แก่ ผู้ขับรถมีประสบการณ์เพียงพอเกี่ยวกับเส้นทาง ($\bar{X} = 4.70$) เจ้าหน้าที่มีคุณลักษณะที่มีความรู้ความชำนาญดี ($\bar{X} = 4.65$) โรงแรมที่พักมีมาตรฐานที่ดี ($\bar{X} = 4.39$) และสภาพรถทัวร์ที่ใช้ในการท่องเที่ยว ($\bar{X} = 4.37$) ในขณะที่เรื่องนี้นักท่องเที่ยวไทยมีระดับความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ การข้ามด่านพรมแดนมีความสะดวกรวดเร็ว ($\bar{X} = 4.03$) ร้านอาหารมีความสะอาดและบริการที่ดี ($\bar{X} = 3.96$) อาหารมีความอร่อย รสชาติหลากหลาย ($\bar{X} = 3.90$) ร้านขายของที่ระลึกมีราคาถูกคุณภาพสินค้าดี ($\bar{X} = 3.61$) และสภาพถนนการจราจรที่ปลอดภัย ($\bar{X} = 3.43$) (ตารางที่ 2)

3.3 สรุปความพอใจในการท่องเที่ยวประเทศเวียดนามของนักท่องเที่ยวไทย

ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวไทยในการท่องเที่ยวประเทศเวียดนามตอนกลางอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.13$)

4. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางประชากรศาสตร์ ต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว

การทดสอบสมมติฐานในเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางประชากรศาสตร์ และความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวไทย พบว่า ปัจจัยเรื่องเพศและสถานภาพสมรสของนักท่องเที่ยวไทยที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการท่องเที่ยวในเวียดนามตอนกลางแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ในขณะที่ความแตกต่างกันในเรื่องอายุ ที่อยู่อาศัย ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของนักท่องเที่ยวไทย ไม่มีความแตกต่างกันในเรื่องความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวในเวียดนามตอนกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (ตารางที่ 3)

5. ปัญหาที่พบและข้อเสนอแนะ

ปัญหาที่นักท่องเที่ยวพบบ่อยครั้ง คือ ห้องน้ำไม่สะอาด เวลาเข้าชมสถานที่ท่องเที่ยวบ่อย สินค้าไม่มีความหลากหลาย และข้อเสนอแนะที่

นักท่องเที่ยวต้องการให้ปรับปรุงมากที่สุด คือ ปรับปรุงเรื่องความสะดวก ระยะเวลาเข้าชมแต่ละสถานที่ บริการขายของที่ระลึก และความปลอดภัย

6. ผลกระทบที่มีต่อผู้เกี่ยวข้องจากการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวไทย

6.1 ร้านอาหาร เป็นหนึ่งในกลุ่มผู้เกี่ยวข้องสำคัญที่ได้รับประโยชน์โดยตรงจากการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวไทย เพราะว่าจำนวนร้านอาหารที่บริการให้นักท่องเที่ยวไทยโดยประมาณมี 15 ร้าน สลับกันไปมา โดยทำเลของร้านทั้งหมดตั้งอยู่ตามเส้นทางการท่องเที่ยว ส่วนใหญ่บริษัทนำเที่ยวจะนำนักท่องเที่ยวมาใช้บริการกลุ่มร้านอาหารเช่นนี้เกือบทุกบริษัท เพราะว่ามีความสัมพันธ์อันดีต่อกัน เมื่อมีจำนวนนักท่องเที่ยวมากขึ้น ร้านอาหารก็จะมีรายได้มากขึ้นตามไปด้วย โดยเฉลี่ยร้านอาหารแต่ละร้านจะมีรายได้ประมาณ 500,000-700,000 บาท ต่อเดือน

6.2 โรงแรมที่พัก ได้รับผลประโยชน์โดยตรงจากการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวไทย ในปี พ.ศ.2550 โรงแรมที่รองรับนักท่องเที่ยวไทยในระดับมาตรฐาน 4 ดาว มีเพียง 2 แห่ง ที่ตั้งอยู่ในเมืองเว้ และอีก 1 แห่งในเมืองดานัง ปริมาณการท่องเที่ยวที่มีเพิ่มมากขึ้นทำให้ในปัจจุบันมีโรงแรมเกิดขึ้นใหม่หลายแห่ง เช่น ในเมืองเว้มีโรงแรมเพิ่มขึ้นเป็น 5 แห่ง และในเมืองดานังมีโรงแรมเพิ่มขึ้นเป็น 10 แห่ง โรงแรมเหล่านี้ต่างมีมาตรฐานดี ราคาเหมาะสม ราคาที่พักของโรงแรมมาตรฐาน 4 ดาว โดยเฉลี่ยอยู่ที่ประมาณ 1,200-1,500 บาทต่อคืน การเพิ่มขึ้นของจำนวนโรงแรมทำให้การแข่งขันเริ่มสูงขึ้น โรงแรมต่างๆ เริ่มมีการพัฒนาคุณภาพและการบริการเพื่อเป็นสิ่งดึงดูดความพอใจของลูกค้ามากขึ้น

6.3 ร้านขายของที่ระลึก ถือว่าเป็นกลุ่มผู้เกี่ยวข้องที่ได้รับผลประโยชน์มากที่สุดจากการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวไทย ส่วนใหญ่ร้านขายของที่ระลึกจะมีทำเลอยู่ติดกับสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ เจ้าของร้านจะเป็นคนอยู่ในพื้นที่ร้านก็จะเป็นที่อยู่อาศัยของครอบครัว มีข้อจำกัดในการสื่อสารกับนักท่องเที่ยว และการรับชำระเงินด้วยสกุลเงินบาท การเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องของนักท่องเที่ยวไทยในแต่ละปีทำให้เริ่มมีการสร้างร้านขายของที่ระลึกขนาดใหญ่ตามเส้นทางการท่องเที่ยวเพิ่มขึ้นประมาณ 5 ร้าน เพื่อตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยว

ไทย ร้านเหล่านี้มีการวางแผนการขายอย่างเป็นระบบ พนักงานขายพูดภาษาไทยได้ สามารถให้ข้อมูลสินค้าอย่างละเอียด สร้างความน่าเชื่อถือในตัวสินค้า นักท่องเที่ยวชาวไทยใช้เงินบาทในการซื้อสินค้าได้อย่างสะดวกสบาย

6.4 สถานที่ท่องเที่ยวในเขตเวียดนามตอนกลาง ได้แก่ สถานที่ท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์ เช่น อุโมงค์วินห์ม็อก (VINH MOC) พระราชวังดายนอย (DAI NOI) วัดเจดีย์เทียนมู่ (THIEN MU) เมืองเว้ (HUE) ฮอยอัน (HOI AN) เมืองมรดกโลก และสถานที่ท่องเที่ยวที่มีความเจริญ ทันสมัย เช่น วัดลิ่งอิ่ง (LINH UNG) เมืองดานัง (DA NANG) กระเช้าสู่ยอดเขาบานาฮิลล์ (BANA HILL) การมาท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวไทย ทำให้สถานที่ท่องเที่ยวมีรายได้จากค่าเข้าชม และสามารถนำรายได้นี้ไปบูรณะแหล่งท่องเที่ยวต่างๆ

6.5 เจ้าของรถทัวร์ จำนวนบริษัทรถทัวร์ที่ให้บริการการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวไทยมีประมาณ 3-4 บริษัท รถทัวร์ที่ให้บริการการท่องเที่ยวจะเป็นรถมือสองจากต่างประเทศนำเข้ามาจากประเทศลาว เพราะมีภาษีนำเข้าต่ำ เป็นรถปรับอากาศ ป้ายทะเบียนลาว และที่สำคัญสามารถข้ามไปมาสู่ประเทศเวียดนามและประเทศไทยได้ตามข้อตกลงกับรัฐบาลทั้งสองประเทศนั้น เจ้าของรถเป็นคนลาวหรือคนเวียดนามที่ประกอบธุรกิจในลาว ทำให้สามารถปรับและส่งนักท่องเที่ยวได้ถึงที่ ทำให้การเดินทางท่องเที่ยวสะดวกสบายขึ้นมาก ช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยวด้วย

6.6 เจ้าของบริษัททัวร์

6.6.1 บริษัทนำเที่ยวไทย ปัจจุบันบริษัทนำเที่ยวไทยที่มีการร่วมมือกับบริษัทนำเที่ยวเวียดนามในการจัดโปรแกรมท่องเที่ยวประเทศเวียดนามมีจำนวนประมาณ 80 บริษัท เนื่องจากการติดต่อสื่อสารที่สะดวก บริษัทนำเที่ยวไทยสามารถสอบถามข้อมูลรายละเอียดต่างๆ เกี่ยวกับประเทศเวียดนามแล้วตกลงโปรแกรมการท่องเที่ยวให้ลูกค้า กำหนดค่าเดินทางและจัดการเรื่องเอกสารต่างๆ ที่เกิดขึ้นในประเทศไทยก่อนที่จะขายต่อไปบริษัทนำเที่ยวของเวียดนามตามราคาที่ตกลงกันได้ไว้ รายได้ของบริษัทนำเที่ยวไทยมาจากส่วนต่างระหว่างค่าใช้จ่ายที่เก็บจากลูกค้าและราคาขายต่อไปบริษัทนำเที่ยวเวียดนาม

6.6.2 บริษัทนำเที่ยวลาวที่ประกอบธุรกิจตามเส้นทางนี้มีอยู่บริษัทเดียวและตามความเป็นจริงนักท่องเที่ยวไทยใช้ระยะเวลาอยู่ที่ประเทศลาวโดยประมาณ 4-5 ชั่วโมง ในวันมาและวันกลับถือว่าไม่นาน แต่เราต้องมีบริษัทนำเที่ยวลาวตามกฎหมายการท่องเที่ยวระหว่างประเทศ ซึ่งบริษัทลาวมีหน้าที่ดูแลนักท่องเที่ยวไทยในช่วงอยู่ในเขตประเทศลาว รวมทั้งจัดการเรื่องเอกสารผ่านด่านต่างๆ รายได้ของบริษัทนำเที่ยวลาวมาจากข้อตกลงกับบริษัทนำเที่ยวเวียดนามโดยมักจะใช้วิธีการนับจำนวนนักท่องเที่ยวไทย ดังนั้น ยังมีจำนวนนักท่องเที่ยวมากจะยังมีรายได้มาก

6.6.3 บริษัทนำเที่ยวเวียดนาม รับบทบาทสำคัญที่สุดในการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวไทย เช่น วางแผนโปรแกรมการท่องเที่ยว ติดต่อร้านอาหาร โรงแรมที่พัก สถานที่ท่องเที่ยว รวมทั้งเวลาการเดินทาง ความปลอดภัย เป็นต้น ซึ่งการบริหารงานของบริษัทนำเที่ยวเวียดนามที่มีคุณภาพ สร้างความประทับใจแก่นักท่องเที่ยวไทย จะส่งผลกระทบมากที่สุดต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวไทย โดยเฉพาะในปัจจุบันที่การแข่งขันค่อนข้างสูงเพราะมีบริษัทนำเที่ยวเพิ่มมากขึ้น ทำให้รายได้ลดลงมากจากที่เคยได้ อย่างไรก็ตาม บริษัทนำเที่ยวเวียดนามก็ยังรักษาระดับคุณภาพอยู่ในระดับมาตรฐานดี ยังได้รับความพอใจจากนักท่องเที่ยวไทยในระดับมาก ปัจจุบันบริษัทนำเที่ยวเวียดนามประกอบธุรกิจตามเส้นทางนี้ ประมาณ 42 บริษัท

6.7 เจ้าหน้าที่มัคคุเทศก์

6.7.1 เจ้าหน้าที่มัคคุเทศก์ไทย เป็นตัวแทนของบริษัทนำเที่ยวไทยมีหน้าที่ช่วยดูแลนักท่องเที่ยวตลอดตั้งแต่วันไปถึงวันกลับ ช่วยรับฟังข้อคิดเห็นของนักท่องเที่ยวไทยและถ่ายทอดให้เจ้าหน้าที่มัคคุเทศก์เวียดนามรับรู้เพื่อปรับปรุงแก้ไข ทำให้งานมีประสิทธิภาพมากขึ้น

6.7.2 เจ้าหน้าที่มัคคุเทศก์ลาว คอยดูแลและให้ข้อมูลเกี่ยวกับประเทศลาวในช่วงผ่านประเทศลาว จัดการเรื่องเอกสารผ่านด่านชายแดนลาว กฎหมายการท่องเที่ยวกำหนดไว้ว่า เมื่อเดินทางผ่านประเทศใดก็ต้องใช้เจ้าหน้าที่มัคคุเทศก์ของประเทศนั้น แม้ว่ามีหน้าที่น้อย ซึ่งใช้เวลาประมาณ 4-5 ชั่วโมงที่ผ่านประเทศลาว แต่ก็สำคัญในการช่วยสร้างความรู้สึกที่ดีให้นักท่องเที่ยวไทยเพราะมี

ผู้รู้ข้อมูลจริงและเป็นเจ้าของประเทศให้ข้อมูลการท่องเที่ยวในระหว่างนั่งรถข้ามประเทศลาว เจ้าหน้าที่มัคคุเทศก์ลาวที่ทำงานตามเส้นทางท่องเที่ยวนี้มีจำนวนประมาณ 15 คน และแต่ละคนมีรายได้ประมาณวันละ 1,000 บาท

6.7.3 เจ้าหน้าที่มัคคุเทศก์เวียดนาม ปัจจุบันมีจำนวนประมาณ 60-70 คน ทำหน้าที่หลักในการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวไทย เพราะต้องรับผิดชอบทุกอย่าง เช่น ให้ข้อมูลเกี่ยวกับประเทศเวียดนาม ดูแลเรื่องอาหารการกิน ที่พัก เรื่องของเวลาการเดินทาง แก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการท่องเที่ยว เป็นต้น เริ่มแรกเจ้าหน้าที่มัคคุเทศก์ที่สามารถพูดภาษาไทยได้มีจำนวนน้อย แต่แล้วส่วนใหญ่ก็จะเป็นคนที่มีอายุมากแล้ว เคยอยู่ประเทศไทยช่วงสงครามเวียดนามแต่ ณ ตอนนี กลุ่มเจ้าหน้าที่มัคคุเทศก์ที่สามารถใช้ภาษาไทยเป็นอย่างดีมีจำนวนมากขึ้น เพราะส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาที่มาเรียนที่ประเทศไทยแล้วกลับมาประกอบอาชีพมัคคุเทศก์ ซึ่งอาชีพมัคคุเทศก์ก็ช่วยให้ได้มีรายได้ค่อนข้างดีโดยเฉลี่ยอยู่ที่ 1,000 บาทต่อวัน

6.8 ร้านค้าปลอดภาษี (Duty Free Shop) เป็นร้านขายของที่ปลอดภาษี ปัจจุบันมี 2 ร้าน คือ อยู่บริเวณด่านตรวจคนเข้าเมืองสะพานนะเขตของประเทศลาว ชื่อว่าร้านดาวเรือง และด่านตรวจคนเข้าเมือง Lao Bao ของประเทศเวียดนาม ชื่อว่าร้าน Duyen กลุ่มลูกค้าหลักของร้าน คือ กลุ่มนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยว มีพฤติกรรมการเข้าใช้บริการทางร้านก็ต่อเมื่อนักท่องเที่ยวรอบริษัทนำเที่ยวจัดการเอกสารต่างๆ เช่น Passport ของนักท่องเที่ยว เอกสารรถ เป็นต้น ซึ่งทางร้านได้เปรียบในด้านความสะดวกต่อการเข้าใช้บริการ ด้านราคาสินค้าเพราะไม่มีภาษีศุลกากรทำให้ทางร้านกลายเป็นแหล่งขายของที่นิยมของนักท่องเที่ยวไทย

6.9 ธุรกิจแลกเปลี่ยนเงินตรา เป็นธุรกิจที่เกิดขึ้นตามความต้องการแลกเปลี่ยนเงินตราของคนเดินทางต่างประเทศ ผู้ประกอบการเป็นคนอยู่ในพื้นที่ที่มีธุรกิจอยู่บริเวณด่านตรวจคนเข้าเมืองและรับแลกเงินตราด้วย เช่น เจ้าของร้านอาหาร เจ้าของร้านขายของ หรือชาวบ้านทั่วไป เข้ามาหาผลประโยชน์จากการเดินทางมาท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยว ปัจจุบันกลุ่มนี้มีจำนวนมากประมาณ 40 ราย สำหรับนักท่องเที่ยวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยว โดยใช้บริการของบริษัท

นำเที่ยวที่มีความต้องการแลกเงินได้ เจ้าหน้าที่มัคคุเทศก์เก็บรวบรวมและเอาไปแลก เพื่อป้องกันการโกงอัตราแลกเปลี่ยนและเงินปลอมที่เกิดขึ้น เพื่อป้องกันนักท่องเที่ยวไทยเสียความรู้สึกในการให้บริการ อัตราแลกเปลี่ยนเงินตราระหว่างเงินบาทกับเงินดองอยู่ที่ 1 บาทต่อ 650 ดอง ซึ่งเป็นอัตราแลกเปลี่ยนทางการ (Official rate) แต่ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับอัตราแลกเปลี่ยน ณ เวลานั้น

สรุป อภิปรายผลการศึกษา

นักท่องเที่ยวชาวไทยที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 35-60 ปี มีสถานภาพโสด มีที่อยู่อาศัย คือ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จบการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า นับถือศาสนาพุทธ และมีรายได้เฉลี่ย 10,001-30,000 บาทต่อเดือน มีพฤติกรรมค่าใช้จ่ายในประเทศเวียดนาม คือ เดินทางมาเที่ยวประเทศเวียดนามครั้งแรก ไม่มีการวางแผนในการซื้อของที่ระลึกก่อนไปเที่ยวที่เวียดนาม สินค้าที่นักท่องเที่ยวสนใจในระหว่างการท่องเที่ยว คือ กระเป๋า อาหาร/ขนมพื้นเมือง ชุดประจำชาติของเวียดนาม เครื่องประดับ ปัจจัยสำคัญที่ทำให้นักท่องเที่ยวเลือกซื้อสินค้า คือ สินค้ามีราคาถูก สินค้ามีเอกลักษณ์เฉพาะตัว สินค้ามีความสวยงาม คนที่มีส่วนในการตัดสินใจซื้อสินค้า คือ ตัดสินใจด้วยตัวเอง เพื่อนที่ร่วมเดินทาง และมัคคุเทศก์ มีการต่อรองราคาในการซื้อของ ถ้ามีการลด/แลก/แจก/แถมนักท่องเที่ยวก็จะยินดีซื้อสินค้าเพิ่ม สินค้าที่ซื้อจะนำไปเป็นของฝาก มีจำนวนเงินที่ใช้ในการซื้อของระหว่างการเดินทาง คือ 2,001-5000 บาท ด้านค่าใช้จ่าย นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่จ่ายให้บริษัททัวร์จำนวนเงินระหว่าง 5,001 - 10,000 บาท ค่าใช้จ่ายส่วนตัวในระหว่างการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยว คือ จำนวนเงิน 2,001-5000 บาท ซึ่งข้อมูลเหล่านี้จะเป็นแนวทางในการวางแผนการท่องเที่ยว การออกแบบรูปแบบผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยวอย่างเหมาะสมและพัฒนาวิธีคิดในการจัดการธุรกิจการค้าภายในภาคกลางของประเทศเวียดนาม ความพึงพอใจในด้านสถานที่ท่องเที่ยว และด้านการให้บริการแก่นักท่องเที่ยวไทยที่ไปท่องเที่ยวประเทศเวียดนามตอนกลาง โดยรวมอยู่ในอันดับพอใจมากที่สุด แสดงว่าระบบการบริหารจัดการการท่องเที่ยวของกลุ่มบริษัทนำเที่ยวมีประสิทธิภาพเพียงพอต่อความต้องการของนักท่องเที่ยวชาวไทย

แต่อย่างไรก็ตามระบบการบริหารจัดการก็ต้องมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างความประทับใจแก่นักท่องเที่ยวในการเดินทางมาท่องเที่ยวครั้งนี้และครั้งต่อไป จากผลการศึกษา พบว่า ผลกระทบที่มีต่อผู้เกี่ยวข้องจากการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวไทยเป็นผลกระทบด้านบวก ช่วยให้ผู้เกี่ยวข้องมีรายได้เพิ่ม สามารถนำไปพัฒนาธุรกิจของตัวเองให้เกิดความต่อเนื่อง และมีประสิทธิภาพสูงสุด

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษา

กระทรวงการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยควรมีการลงทุนสร้างสิ่งอำนวยความสะดวกทางการท่องเที่ยว และการยกระดับโครงสร้างพื้นฐานต่างๆ เช่น ปรับปรุงสภาพเส้นทางท่องเที่ยวให้มีความปลอดภัยมากขึ้น ปรับปรุงเรื่องความสะดวกของห้องน้ำในปั๊มน้ำมัน มีนโยบายในการส่งเสริมการขายของที่ระลึกตามสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ และจัดหน่วยงานดูแล ควบคุมมาตรฐานของกลุ่มร้านค้าของที่ระลึก เช่น ตรวจสอบคุณภาพของสินค้าที่ระลึก ราคาขายสินค้า เป็นต้น

ควรมีการพัฒนาศักยภาพเจ้าหน้าที่ บุคลากรผู้ให้บริการ รวมทั้งจัดให้มีการฝึกอบรมภาคเอกชนที่เกี่ยวข้อง กลุ่มผู้นำเที่ยว ทั้งในเรื่องกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับ วิธีการปฏิบัติที่ได้ยอมรับมาตรฐานจากหน่วยงานของภาครัฐและมีการปรับปรุงโปรแกรมการท่องเที่ยวให้เหมาะสมมากขึ้น เพื่อขยายเวลาในการเข้าชมสถานที่ท่องเที่ยวตามความต้องการของนักท่องเที่ยวไทย

ควรพัฒนาผู้มีส่วนเกี่ยวข้องจากการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวไทย ได้แก่ ธุรกิจที่พักแรม ธุรกิจนำเที่ยว ธุรกิจอาหารและเครื่องดื่ม ธุรกิจจำหน่ายสินค้าและของที่ระลึก ธุรกิจคมนาคมขนส่ง และธุรกิจนันทนาการให้สามารถทำงานบริการอย่างมีคุณภาพและตั้งอยู่ในศีลธรรม

ควรมีหน่วยงานรวบรวมข้อมูลสถิติด้านการท่องเที่ยวรูปแบบต่างๆ เช่น จำนวนนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยว จำนวนห้องพักในเขตพื้นที่ เป็นต้น โดยต้องเก็บรวบรวมอย่างต่อเนื่อง มีหน่วยงานศึกษาวิจัยต่างๆ เพื่อเป็นข้อมูลที่จะนำมาใช้ในการพัฒนาการท่องเที่ยวในอนาคต

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวไทยในสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนามตอนกลางในครั้งนี้ ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากนักท่องเที่ยวโดยเฉพาะช่วงเดือนมกราคม-พฤษภาคม พ.ศ. 2557 เท่านั้น ดังนั้น หากมีการศึกษาครั้งต่อไป ควรที่จะเลือกช่วงเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลหลายช่วงเวลาเพื่อให้ได้ข้อมูลที่มากขึ้นและมีความน่าเชื่อถือมากขึ้นด้วย

เอกสารอ้างอิง

- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2555). ข้อมูลสถิตินักท่องเที่ยว. ค้นเมื่อ 25 ตุลาคม 2556, จาก [http:// www.vietnamtourism.gov.vn/index.php?cat=202037&itemid=12511](http://www.vietnamtourism.gov.vn/index.php?cat=202037&itemid=12511)
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2545). การวิเคราะห์สถิติ: สถิติสำหรับการบริหารและการวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กรุงเทพธุรกิจ. (2556). เวียดนามเชื่อมท่องเที่ยวไทย หวังขับเคลื่อนเศรษฐกิจ. ค้นเมื่อ 25 กรกฎาคม 2557, จาก <http://www.aseanhai.net/asean-knowledge-detail.php?id=464>
- ASTVผู้จัดการออนไลน์. (2554). เที่ยวทางบกผ่านลาวเฟื่องฟู เวียดนามเชื่ออีก 4 ปี มีจำนวนนับล้าน. ค้นเมื่อ 2 ตุลาคม 2556, จาก <http://www.manager.co.th/IndoChina/ViewNews.aspx?NewsID=9540000120675>
- Institute For Tourism Development Research. (2555). ความท้าทายต่อการเจริญเติบโตของจำนวนนักท่องเที่ยวของประเทศเวียดนาม. ค้นเมื่อ 22 ตุลาคม 2556, จาก <http://itdr.org.vn/nghiencuu-traodoi/719-thach-thuc-doi-voi-su-tang-truong-du-lich-viet-nam.html>
- Nhật Mai. (2555). การเจริญเติบโตของกลุ่มนักท่องเที่ยวไทย. ค้นเมื่อ 22 ตุลาคม 2556, จาก <http://www.trt.com.vn/tabid/57/ctl/PrintNews-Article/mid/439/itemid/19540/categoryId/55/type/1/Default.aspx>

ตารางที่ 1 ความพอใจในด้านสถานที่ท่องเที่ยว

ความพอใจในสถานที่ท่องเที่ยว	$\bar{X}$	S.D	แปลผล
▪ ฮอยอัน (HOI AN) เมืองมรดกโลก	4.51	.618	มากที่สุด
▪ พระราชวังดายนอย (DAI NOI)	4.34	.663	มากที่สุด
▪ อุโมงค์วินห์ม็อก (VINH MOC)	4.32	.662	มากที่สุด
▪ วัดลิ่งฮิ่ง (LINH UNG) เมืองดานัง (DA NANG)	4.23	.697	มากที่สุด
▪ กระเช้าสู่ยอดเขาบานาฮิลล์ (BANA HILL)	4.22	.881	มากที่สุด
▪ วัดเจดีย์เทียนมู่ (THIEN MU) เมืองเว้ (HUE)	4.21	.698	มากที่สุด
▪ ตลาดดองบา (DONG BA)	3.61	1.010	มาก

ตารางที่ 2 ความพอใจในการให้บริการแก่นักท่องเที่ยว

ความพอใจในการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D	แปลผล
ผู้ขับรถมีประสบการณ์เพียงพอเกี่ยวกับเส้นทาง	4.70	.478	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่มีคุณลักษณะที่มีความรู้ความชำนาญ	4.65	.524	มากที่สุด
โรงแรมที่พักมีมาตรฐานที่ดี	4.39	.632	มากที่สุด
สภาพรถทัวร์ที่ใช้ในการท่องเที่ยว	4.37	.674	มากที่สุด
การข้ามด่านพรมแดนมีความสะดวกรวดเร็ว	4.03	.799	มาก
ร้านอาหารมีความสะอาดและบริการที่ดี	3.96	.744	มาก
อาหารมีความอร่อย หลากหลายรสชาติ	3.90	.744	มาก
สภาพถนน การจราจรที่ปลอดภัย	3.43	.845	มาก
ร้านขายของที่ระลึกมีราคาถูก คุณภาพดี	3.61	.696	มาก

ตารางที่ 3 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางประชากรศาสตร์ ต่อความพึงพอใจ
ของนักท่องเที่ยว

	X ²	df	Sig.
■ เพศ	8.332	3	.040*
■ อายุ	9.381	12	.670
■ สถานภาพ	18.327	6	.005*
■ ที่อยู่อาศัย	19.42	12	.079
■ ระดับการศึกษา	4.131	6	.659
■ ศาสนา	1.650	9	.996
■ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	7.830	9	.551

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05