

# ผลกระทบของความพึงพอใจที่มีต่อความจงรักภักดีของนักท่องเที่ยว : แหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมในจังหวัดกาฬสินธุ์

## The Impact on the Satisfaction of Loyalty of the Tourists: Cultural Tourism in Kalasin Province Study

สุกัญญา ดวงอุปมา<sup>1\*</sup> กัลยรัศมี ทิณรัตน์<sup>2</sup>

Sukanya Duanguppama<sup>1\*</sup> Ganyarat Tinnarat<sup>2</sup>

---

### บทคัดย่อ

งานวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาผลกระทบของความพึงพอใจที่มีต่อความจงรักภักดีของนักท่องเที่ยว : แหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมในจังหวัดกาฬสินธุ์ กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยได้แก่นักท่องเที่ยวตามแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมในจังหวัดกาฬสินธุ์ จำนวน 300 คน ได้มาโดยการสุ่มแบบเจาะจง เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ได้แก่ การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณและการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจ ด้านร้านอาหาร ด้านความสะดวกในการเข้าถึง และด้านสภาพแวดล้อม ซึ่งมีผลกระทบเชิงบวกกับความจงรักภักดี ดังนั้นแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมในจังหวัดกาฬสินธุ์ควรมุ่งเน้นและให้ความสำคัญในการสร้างความพึงพอใจเพื่อให้นักท่องเที่ยวเกิดความจงรักภักดีต่อแหล่งท่องเที่ยวต่อไป

คำสำคัญ : ความพึงพอใจ, ความจงรักภักดี

### Abstract

The purposes of this research was to study the impact on the satisfaction of loyalty of the tourists specifically the cultural tourism places in Kalasin province. The samples in this research were 300 tourists received from purposive sampling method. The research instrument used in this study was questionnaire. Multiple correlations and multiple regressions were employed to analyze the data obtained. The results revealed that the cultural tourism tourist had high satisfaction in the food shops, conveniences and environment respectively which was showing the positive impact

---

<sup>1</sup> กจ.ม.(การจัดการ), อาจารย์, คณะเทคโนโลยีสังคม, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตกาฬสินธุ์

<sup>2</sup> บธ.ม.(การจัดการเชิงกลยุทธ์), อาจารย์, คณะเทคโนโลยีสังคม, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตกาฬสินธุ์

<sup>1</sup> M.M.(Management), Lecturer, Department: Management, Faculty of Technological society, Rajamangala University of Technology Isan University, Kalasin Campus.

<sup>2</sup> MBA.(Strategic Management), Lecturer, Department: Management, Faculty of Technological society, Rajamangala University of Technology Isan University, Kalasin Campus.

on the royalty. Consequently, the cultural tourist places in Kalasin province should be developed for providing the satisfaction to enhance the loyalty towards tourists places.

**Keywords:** Satisfaction, Loyalty

## บทนำ

ปัจจุบันการท่องเที่ยวเข้ามามีบทบาทและมีความสำคัญต่อเศรษฐกิจและสังคมของประเทศไทย และเป็นการรองรับเศรษฐกิจอาเซียนเพื่ออำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยว อย่างเป็นทางการในปี พ.ศ. 2558 เพื่อเตรียมความพร้อมในการสร้างมาตรฐานรองรับการเปิดประเทศให้เป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (Asean Economic Community) : AEC) การหาแนวทางผลักดันการท่องเที่ยว การพัฒนาแผนยุทธศาสตร์การท่องเที่ยวปี พ.ศ. 2555-2558 ในอนาคต การเพิ่มนักท่องเที่ยวให้เดินทางมาท่องเที่ยวยังประเทศไทยมากยิ่งขึ้น สร้างให้ประเทศไทยเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่มีคุณภาพและมีมาตรฐานเป็นที่ยอมรับของนักท่องเที่ยวทั่วโลก มีรูปแบบการท่องเที่ยวที่สร้างสรรค์ การเดินทางท่องเที่ยวกลุ่ม เช่น การท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ และการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม ฯลฯ ซึ่งในประเทศไทยมีแหล่งท่องเที่ยวหลากหลายรูปแบบด้วยกัน และแต่ละจังหวัดก็จะมีนักท่องเที่ยวที่แตกต่างกันไปในแต่ละจังหวัด โดยเฉพาะจังหวัดทางภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทยซึ่งมีแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมที่หลากหลาย

จังหวัดกาฬสินธุ์เป็นจังหวัดที่มีความอุดมสมบูรณ์จังหวัดหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทยจากหลักฐานทางโบราณคดีบ่งบอกว่าเคยเป็นที่อยู่อาศัยของเผ่าละว้า ซึ่งมีความเจริญทางด้านอารยธรรมประมาณ 1,600 ปี เมื่อปี พ.ศ. 2336 กาฬสินธุ์อยู่ห่างจากกรุงเทพฯ 519 กิโลเมตร แบ่งการปกครองออกเป็น 14 อำเภอ 4 กิ่งอำเภอ จังหวัดกาฬสินธุ์ มีเนื้อที่ทั้งหมด 7055.07 ตารางกิโลเมตร ลักษณะภูมิประเทศตอน

บนเป็นภูเขาตามแนวเทือกเขาภูพาน ตอนกลางเป็นเนินเขาสลับป่าโปร่ง ซึ่งมีแหล่งท่องเที่ยวด้านศิลปวัฒนธรรมและประวัติศาสตร์มากมายหลายแห่งจากการบอกเล่าเรื่องราวในการพัฒนาทางสังคมและมนุษย์ผ่านทางประวัติศาสตร์ อันเป็นผลเกี่ยวเนื่องกับวัฒนธรรม องค์ความรู้ และการให้คุณค่าของสังคม คุณค่าสภาพแวดล้อม โดยสถาปัตยกรรมที่สามารถแสดงออกให้เห็นถึงความสวยงามและประโยชน์ที่ได้รับสามารถสะท้อนให้เห็นถึงสภาพชีวิตความเป็นอยู่ของคนในแต่ละยุคสมัยได้เป็นอย่างดี (สำนักงานจังหวัดกาฬสินธุ์, 2556)

การสร้าง ความพึงพอใจในการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม ควรมีการศึกษาวิจัยอย่างละเอียดสมบูรณ์ (Oppermann, 2000) เพื่อให้เกิดการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว ซึ่งเป็นสาเหตุสำคัญที่ควรจะทำการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม และผลกระทบของสิ่งอื่นที่กำหนดความพึงพอใจในการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมและความสัมพันธ์ที่เกี่ยวข้องในบริบทของการท่องเที่ยวได้แสดงถึงความพึงพอใจ (Satisfaction) ซึ่งประกอบด้วย ความดึงดูดใจ (Attractions) ร้านค้า (Shopping) ร้านอาหาร (Dining) กิจกรรม (Activities) ความสะดวกในการเข้าถึง (Accessibility) และสภาพแวดล้อม (Environment) (Bill Merrilees et al., 2007) การเกิดความพึงพอใจและนำไปสู่ความรู้สึกหลังการรับบริการจากแหล่งท่องเที่ยวและการรับรู้ถึง ความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีและการรับรู้จะนำไปสู่คุณลักษณะความพึงพอใจของลูกค้า (Kozak & Rimmington, 2000) รวมถึงส่งผลต่อพฤติกรรมหลังการท่องเที่ยวจากงานของ (Faullant et al., 2008) พบว่า ความ

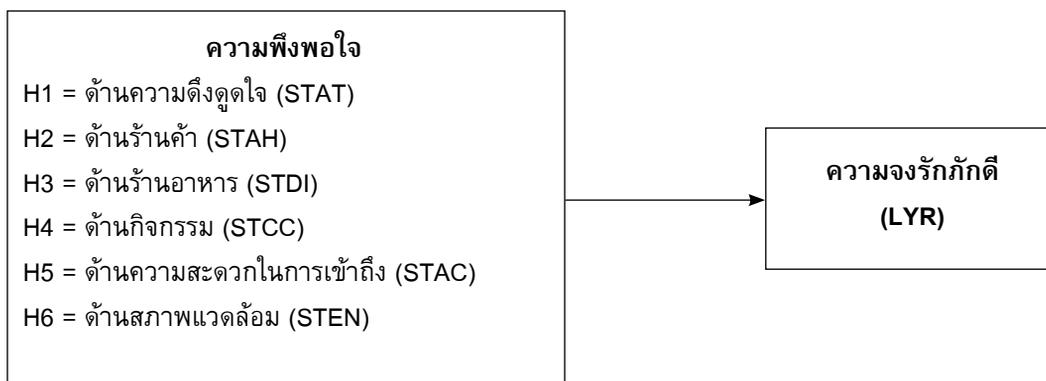
พึงพอใจ (Satisfaction) ต่อสถานที่ท่องเที่ยวที่มีผลกระทบต่อความจงรักภักดี (Loyalty) ต่อสถานที่ท่องเที่ยว ซึ่งประกอบด้วย การกลับมาเที่ยวอีกครั้ง (Revisit intention) และการบอกต่อ (Lee et al., 2007) จากเหตุผลที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษา ผลกระทบของความพึงพอใจที่มีต่อความจงรักภักดีของนักท่องเที่ยว : แหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมในจังหวัดกาฬสินธุ์ เนื่องจากสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางสำหรับการพัฒนาปรับปรุงการวางแผน กำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวในจังหวัดกาฬสินธุ์ กำหนดยุทธศาสตร์การฟื้นฟูและเสริมสร้างความเข้มแข็งการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมสู่ความยั่งยืน

## ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาผลกระทบของความพึงพอใจที่มีต่อความจงรักภักดีของนักท่องเที่ยว : แหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมในจังหวัดกาฬสินธุ์
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจกับความจงรักภักดีของนักท่องเที่ยว : แหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมในจังหวัดกาฬสินธุ์

## สมมติฐานของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ได้ถูกกำหนดให้ตัวแปรอิสระและมีอิทธิพลต่อความจงรักภักดี จากความมุ่งหมายของการวิจัยข้างต้นสามารถสรุปกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังภาพประกอบ 1



ภาพประกอบ 1 โมเดลของความพึงพอใจและความจงรักภักดี

**สมมติฐานการวิจัย  $H_1$  :** ความพึงพอใจ มีผลกระทบเชิงบวกต่อความจงรักภักดีของนักท่องเที่ยว : แหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมในจังหวัดกาฬสินธุ์

**สมมติฐานการวิจัย  $H_2$  :** ความพึงพอใจ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความจงรักภักดีของนักท่องเที่ยว : แหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมในจังหวัดกาฬสินธุ์

## วิธีการดำเนินงานวิจัย

1. กระบวนการและวิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่าง (Sample) ที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ นักท่องเที่ยวตามแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม ในจังหวัดกาฬสินธุ์ จำนวน 300 คน และใช้การสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Zikmund, 2002) กระบวนการอันดับแรกคือการจำแนกแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมออกเป็น 10 แหล่งท่องเที่ยวในจังหวัดกาฬสินธุ์ หลังจากนั้นดำเนินการกำหนดสัดส่วนของกลุ่ม

ตัวอย่างในแต่ละแหล่งท่องเที่ยว แหล่งท่องเที่ยว  
ละ 30 คน รวมทั้งหมด 300 คน เครื่องมือที่ใช้  
ในการวิจัยได้แก่ แบบสอบถาม ซึ่งได้สร้างตาม  
วัตถุประสงค์และกรอบแนวคิดการวิจัยที่กำหนด  
ขึ้น ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามตามจำนวนของ  
กลุ่มตัวอย่าง ปฏิบัติการลงพื้นที่เก็บข้อมูลกับกลุ่ม  
ตัวอย่าง เมื่อครบกำหนดรวบรวมแบบสอบถาม  
ที่ได้รับกลับคืนมาจำนวนทั้งสิ้น 300 ฉบับ และ  
ได้ทำการตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วน และ  
ความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้รับตอบกลับ  
คืน จำนวน 300 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 เมื่อ  
เปรียบเทียบกับจำนวนแบบสอบถามที่เก็บจากกลุ่ม  
ตัวอย่าง โดยรวมระยะเวลาเก็บข้อมูลทั้งสิ้น 60 วัน

## 2. การวัดคุณลักษณะของตัวแปร

ความพึงพอใจ ซึ่งเป็นตัวแปรอิสระซึ่ง  
จำแนกออกเป็น 6 ด้าน ได้แก่ 1) ความดึงดูดใจ  
(Attractions) 2) ร้านค้า (Shopping) 3) ร้านอาหาร  
(Dining) 4) กิจกรรม (Activities) จำนวน 5 ข้อ 5)  
ความสะดวกในการเข้าถึง (Accessibility) จำนวน  
4 ข้อ 6) สภาพแวดล้อม (Environment) จำนวน  
4 ข้อ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วน  
ประมาณค่า (Rating Scale) ความจงรักภักดีเป็น  
ตัวแปรตามซึ่งจำแนกออกเป็น 2 ด้าน ได้แก่ การ  
กลับมาเที่ยวอีกครั้ง (Revisit intention) จำนวน 4  
ข้อ การบอกต่อ(Recommend intention) จำนวน

3 ข้อ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วน  
ประมาณค่า (Rating Scale)

## 3. ความเชื่อมั่นและความเที่ยงตรง

ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบความเชื่อมั่นและ  
ความเที่ยงตรง โดยหาค่าอำนาจจำแนกรายข้อ  
(Discriminate Power) โดยใช้เทคนิค Item-total  
Correlation ซึ่งมีความพึงพอใจ มีค่าอำนาจจำแนก  
(r) อยู่ระหว่าง 0.916 - 0.923 ความจงรักภักดีมีค่า  
อำนาจจำแนก (r) อยู่ระหว่าง 0.916 - 0.919 และ  
หาความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability) โดยใช้  
ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตาม  
วิธีครอนบาค (Cronbach) ซึ่งมีความพึงพอใจมีค่า  
ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา อยู่ระหว่าง 0.915 - 0.920  
และความจงรักภักดี มีค่าค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา อยู่  
ระหว่าง 0.916 - 0.917

## 4. สถิติที่ใช้ในการวิจัย

สำหรับการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้สถิติ  
การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple  
Regression Analysis) เพื่อทดสอบผลกระทบของ  
ความพึงพอใจที่มีต่อความจงรักภักดี ซึ่งเขียนเป็น  
สมการ ดังนี้

$$\text{Loyalty} = \beta_{01} + \beta_1 \text{Attractions} + \beta_2 \text{Shopping} + \beta_3 \text{Dining} + \beta_4 \text{Activities} + \beta_5 \text{Accessibility} + \beta_6 \text{Environment}$$

## ผลลัพธ์การวิจัยและการอภิปรายผล

**ตารางที่ 1** ผลการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของความพึงพอใจกับความจงรักภักดีของนักท่องเที่ยวตามแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมในจังหวัดกาฬสินธุ์

ตัวแปร	LYR	STAT	STAH	STDI	STCC	STAC	STEN	VIF
$\bar{X}$	4.16	4.09	4.12	4.10	4.18	4.19	4.15	
S.D.	0.66	0.72	0.75	0.71	0.81	0.78	0.81	
LYR		0.222*	0.027*	0.140*	0.275*	0.409*	0.472*	
STAT			0.647*	0.335*	0.137*	0.127*	0.125*	1.801
STAH				0.356*	0.277*	0.045*	0.147*	1.942
STDI					0.243*	0.008*	0.119*	1.236
STCC						0.443*	0.352*	1.490
STAC							0.661*	1.990
STEN								1.909

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 1 พบว่า ตัวแปรอิสระความพึงพอใจแต่ละด้านมีความสัมพันธ์กันกับความจงรักภักดีหรือเกิดเป็น Multicollinearity ดังนั้น ผู้วิจัยจึงทำการทดสอบ Multicollinearity โดยใช้ค่า VIF ปรากฏว่าค่า VIF ของตัวแปรอิสระ ความพึงพอใจในแต่ละด้าน มีค่าตั้งแต่ 1.236 - 1.990 (Hair et al., 2006) ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 10 แสดง

ว่าความพึงพอใจมีความสัมพันธ์กัน ทำให้ไม่เกิดปัญหาเนื่องจากความสัมพันธ์ภายในระหว่างความพึงพอใจ แต่เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระความพึงพอใจโดยรวม พบว่ามีความสัมพันธ์กับตัวแปรตามความจงรักภักดีโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**ตารางที่ 2** ผลการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณโดยใช้ตัวแปรตามเป็นความจงรักภักดีของนักท่องเที่ยวตามแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมในจังหวัดกาฬสินธุ์

ความพึงพอใจ	ความจงรักภักดีโดยรวม		t	p-value
	สัมประสิทธิ์การถดถอย	ความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน		
ค่าคงที่ (a)	0.506	0.214	2.380	0.018
ด้านความดึงดูดใจ(Attractions)	0.016	0.046	0.347	0.729
ด้านร้านค้า(Shopping)	0.006	0.061	0.101	0.919
ด้านร้านอาหาร(Dining)	0.140	0.045	3.098	0.002*
ด้านกิจกรรม(Activities)	0.024	0.054	0.455	0.650
ด้านความสะดวกในการเข้าถึง(Accessibility)	0.113	0.056	2.005	0.046*
ด้านสภาพแวดล้อม(Environment)	0.333	0.058	5.734	0.000*

F = 18.596 p = 0.000 Adj R<sup>2</sup> = 0.261

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 2 พบว่า ความพึงพอใจ ด้านร้านอาหาร (STDI) ด้านความสะอาดในการเข้าถึง (STCC) และด้านสภาพแวดล้อม (STEN) มีผลกระทบเชิงบวกกับความจงรักภักดีโดยรวม (LYR) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงยอมรับสมมุติฐานที่ 3,5,6 สำหรับความพึงพอใจด้านความตั้งใจ (STST) ด้านร้านค้า (STSH) และด้านกิจกรรม (STAC) ไม่มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีโดยรวม (LYR) เมื่อนำความพึงพอใจ ด้านร้านอาหาร (STDI) ด้านความสะอาดในการเข้าถึง (STCC) และด้านสภาพแวดล้อม (STEN) ไปสร้างสมการพยากรณ์ของความจงรักภักดีโดยรวม (LYR) ได้ค่าสัมประสิทธิ์ของการพยากรณ์ปรับปรุง (Adj R<sup>2</sup>) เท่ากับ 0.261 โดยได้สมการพยากรณ์ ดังนี้

$$LYR = 0.558 + 0.418STDI + 0.207STCC + 0.184STEN$$

### อภิปรายและสรุปผลการวิจัย

ความพึงพอใจ ด้านร้านอาหาร ด้านความสะอาดในการเข้าถึง และด้านสภาพแวดล้อม มีผลกระทบเชิงบวกกับความจงรักภักดีโดยรวม เนื่องจากนักท่องเที่ยวให้ความสำคัญกับอาหารการกินเป็นสิ่งสำคัญ เพราะว่าการเดินทางท่องเที่ยวจะต้องมีการพักรับประทานอาหาร แหล่งท่องเที่ยวจะต้องมีความพร้อมในเรื่องของร้านอาหาร แหล่งท่องเที่ยวมีสภาพแวดล้อมที่สวยงาม มีการอนุรักษ์ศิลปะและวัฒนธรรมอันดีงามจึงเป็นจุดดึงดูดความสนใจของนักท่องเที่ยวได้เป็นอย่างดี สอดคล้องกับแนวคิดของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย(2556 : เว็บไซต์) กล่าวว่า การรักษาสสมดุลระหว่างสภาพแวดล้อมทางกายภาพกับประสบการณ์การท่องเที่ยวรวมถึงการจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารจัดการการท่องเที่ยว ส่งเสริมให้การท่องเที่ยวมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง และสอดคล้องกับงานวิจัยของมีจินดา ลัญชานนท์,

ปณิศา (2551, บทคัดย่อ) พบว่า ความคุ้นเคยต่อแหล่งท่องเที่ยวและความผูกพันต่อแหล่งท่องเที่ยวเป็นปัจจัยที่มี

ความสำคัญต่อความภักดี ยิ่งไปกว่านั้น สิ่งที่เป็นแรงจูงใจในการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวคือการแสวงความแปลกใหม่ ในขณะที่นักท่องเที่ยวมีแรงจูงใจที่สำคัญคือประสบการณ์จากรูปแบบการดำรงชีวิตและบุคคลที่แตกต่าง ดังนั้นการท่องเที่ยวควรสร้างศูนย์ข้อมูลในการบริหารสำหรับนักท่องเที่ยวทั้งขณะที่มาท่องเที่ยวและก่อนที่จะมาท่องเที่ยว ส่งผลให้นักท่องเที่ยวเกิดความเชื่อมั่นและพึงพอใจ ให้นักท่องเที่ยวเกิดประสบการณ์ต่อรูปแบบการดำรงชีวิตที่แท้จริงของประชาชนในท้องถิ่น การบอกต่อถึงบุคคลอื่นเพื่อให้เห็นสภาพการของแหล่งท่องเที่ยว ซึ่งการบอกต่อจะมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ เช่น แหล่งท่องเที่ยวมีความสะอาดสบาย มีร้านอาหารสะอาดและราคาเหมาะสม การเดินทางท่องเที่ยวสะดวกสบาย มีสภาพแวดล้อมที่สวยงามและมีศิลปวัฒนธรรมในการท่องเที่ยวที่น่าสัมผัส สอดคล้องกับงานวิจัยของปรีดาพร อารักษ์สมบุญ (2555, บทคัดย่อ) พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยวมีความสัมพันธ์ทางตรงกับความพึงพอใจและความจงรักภักดีของนักท่องเที่ยว กิจกรรมการท่องเที่ยวสามารถสร้างประสบการณ์ทางการท่องเที่ยวให้กับนักท่องเที่ยว จนเกิดความพึงพอใจและเป็นปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลต่อความภักดีในแหล่งท่องเที่ยว ความพึงพอใจที่เพิ่ม ขึ้นจะมีอิทธิพลทำให้นักท่องเที่ยวมีแนวโน้มกลับมาเที่ยวซ้ำอีกครั้ง

ความพึงพอใจ ด้านความตั้งใจ ด้านร้านค้า และด้านกิจกรรม ไม่มีผลกระทบกับความจงรักภักดีโดยรวม เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นคนในพื้นที่จังหวัดกาฬสินธุ์ ซึ่งมีระยะเวลาในการเดินทางสั้นและใกล้กับแหล่งท่องเที่ยว และเป็นร้านสะดวกซื้อและไม่มีการขายสินค้าของที่ระลึกที่มีลักษณะเฉพาะของแหล่งท่องเที่ยวไม่มีการดำเนินกิจกรรมของแหล่งท่องเที่ยวที่ให้นักท่องเที่ยวได้

มีส่วนร่วม เช่น การปั่นจักรยานหรือกิจกรรมที่ ทำท้าย

## ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยในอนาคต และประโยชน์ของงานวิจัย

ควรมีการศึกษาผลกระทบหรือปัจจัยด้าน อื่นๆ ที่มีผลกระทบต่อความภักดีในแหล่งท่องเที่ยว เพื่อสามารถนำข้อมูลจากการวิจัยไปประยุกต์ใช้ใน แหล่งท่องเที่ยวและปรับปรุงแนวทางการพัฒนา แหล่งท่องเที่ยวได้อย่างมีประสิทธิภาพ นำไปใช้ ให้เกิดประโยชน์ในด้านการบริหารจัดการแหล่ง ท่องเที่ยว รวมถึงการศึกษาปัญหาและอุปสรรค ของนักท่องเที่ยว ไปวิเคราะห์หาสาเหตุและทำการ ปรับปรุงแก้ไขได้ตรงประเด็น ในการพัฒนาแหล่ง ท่องเที่ยวและสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน บทบาทของนักท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวเกี่ยว กับการจัดการสภาพแวดล้อมในแหล่งท่องเที่ยว เพื่อจะได้เป็นแนวทางในการวางแผนการพัฒนาที่ เหมาะสมกับการท่องเที่ยว ควรศึกษากลุ่มตัวอย่าง ที่มีความเป็นสากลมากขึ้นหรือมีขนาดใหญ่ขึ้น เพื่อให้ได้ผลการวิจัยที่ละเอียดและเกิดประโยชน์ สูงสุด ทำให้งานวิจัยมีความน่าเชื่อถือมากขึ้นและ สามารถนำผลการวิจัยที่ได้ไปใช้ในการพัฒนาแหล่ง ท่องเที่ยวในระดับประเทศต่อไป

## สรุปผลการวิจัย

ความพึงพอใจมีผลต่อความจงรักภักดี ผลลัพธ์ที่ได้จากการวิจัยสามารถที่จะนำไปใช้เป็น ข้อมูลในการพัฒนาและปรับปรุงการบริหารจัดการ แหล่งท่องเที่ยว เพื่อก่อให้เกิดความจงรักภักดีของ นักท่องเที่ยว สร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน อีกทั้งยังช่วยให้เกิดแนวทางในการพัฒนาแหล่ง ท่องเที่ยวให้มีความยั่งยืนต่อไป

## กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยในครั้งนี้จะสำเร็จสมบูรณ์ได้โดย การสนับสนุนจาก มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน ที่ได้ให้การสนับสนุนงบประมาณใน การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ขอขอบพระคุณ ผู้บริหาร อาจารย์นักศึกษา สาขาวิชาการจัดการ คณะ เทคโนโลยีสังคม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล อีสาน วิทยาเขตกาฬสินธุ์ ที่ได้ให้การสนับสนุนวัสดุ อุปกรณ์ในการศึกษาวิจัยและอำนวยความสะดวก ในการติดต่อประสานงาน และขอขอบพระคุณ นักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวในแหล่ง ท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมในจังหวัดกาฬสินธุ์ที่ได้ให้ ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการศึกษาค้นคว้างานวิจัย ในครั้งนี้

## เอกสารอ้างอิง

- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย.(2556). [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก : <http://www.thai.tourismthailand.org/>.
- ปรีดาพร อารักษ์สมบูรณ์. (2555). ปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อความภักดีต่อการท่องเที่ยวเชิงนิเวศของชาวไทย. *วารสารสหวิทยาการวิจัย : ฉบับบัณฑิตศึกษา* 1.
- มีจินดา(ลัญชานนท์), ปณิศา. (2551). *ความจงรักภักดีของนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติต่อแหล่งท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่ และจังหวัดภูเก็ต*. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการวิจัย. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก : <http://research.trf.or.th/node/2283>.
- สำนักงานจังหวัดกาฬสินธุ์. (2556). *ประวัติจังหวัดกาฬสินธุ์*. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก : <http://www.kalasin.go.th/th/>.
- Bill Merrilees, Hugh Wilkins, Carmel Herington .(2007). Towards an understanding of total service quality in hotels International. *Journal of Hospitality Management* . Volume 26, Issue 4, December 2007, Pages 840–853.
- Faullant, Matzler and Fuller. (2008). “The impact of satisfaction and image on loyalty: the case of Alpine skiresorts”, *Managing Service Quality*, Vol. 18 Iss: 2, pp.163-178.
- Hair, Joseph F.Black, William C., Babin., Ardersum, Rolph E., and Rodham, L. (2006) *Multivariate Data Analysis*<sup>6th</sup> Ed. New Jersey : Pearson Education.
- Kozak and Rimmington. (2000). *Tourist Satisfaction with Mallorca, Spain, as an Off-Season Holiday Destination*. School of Hotel and Restaurant Management at Oxford Brookes University in the United Kingdom Impact Factor:1.899 | Ranking:5/35 in Hospitality, Leisure, Sport & Tourism.
- Lee, J., Lee, J., & Freick, L. (2007). The impact of switching costs on the customer satisfaction-loyalty link: Mobilephone service in France. *Journal of Services Marketing*, 15(1), 35–48.
- Oppermann, M. (2000). “Tourism destinations loyalty”. *Journal of Travel Research*, 39 (11), 78-84.
- Zikmund. W.G. (2002). *Business Research Methods*, 7ed. California : Thomson South-Western. (389).