

ผลกระทบของตัวแปรส่งผ่านระหว่างคุณภาพของการจัดกิจกรรมถนนคนเดินและความประทับใจของนักท่องเที่ยว ในเขตเทศบาลเมืองหนองคาย จังหวัดหนองคาย

Impact of A Mediator on Quality of Walking Street Activity Management and Tourist Impression in Nong Khai Municipality of Nong Khai Province

Hathaikan Wongburan

Sakkarin Nonthapot

Khon Kaen University, Nong Khai Campus

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบผลกระทบของคุณภาพการจัดการจัดกิจกรรมถนนคนเดินทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ (1) สภาพทั่วไปของกิจกรรม (2) สถานที่ในการจัดกิจกรรม (3) สินค้าและบริการ (4) สิ่งอำนวยความสะดวกและ (5) ความปลอดภัยที่มีต่อความพึงพอใจและความประทับใจของนักท่องเที่ยวในเขตเทศบาลเมืองหนองคาย จังหวัดหนองคาย นอกจากนี้ยังมีวัตถุประสงค์เพื่อทราบผลกระทบของความพึงพอใจที่มีต่อความประทับใจของนักท่องเที่ยว รวมถึงเพื่อทดสอบผลกระทบของตัวแปรส่งผ่านระหว่างคุณภาพของการจัดกิจกรรมถนนคนเดินและความประทับใจของนักท่องเที่ยว โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล กลุ่มตัวอย่างคือนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาเที่ยวถนนคนเดิน จำนวน 250 ตัวอย่าง ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบโควตา ประเมินค่าด้วยวิธีกำลังสองถดถอยน้อยที่สุด (OLS) และการทดสอบตัวแปรส่งผ่านด้วยสถิติ Sobel Test ผลการศึกษา พบว่า คุณภาพการจัดการจัดกิจกรรมถนนคนเดินโดยเฉลี่ยมีผลกระทบเชิงบวกต่อความพึงพอใจและความประทับใจของนักท่องเที่ยวขณะที่ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวยังมีผลกระทบเชิงบวกต่อความประทับใจของนักท่องเที่ยว แสดงให้เห็นว่าความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวยังเป็นตัวแปรส่งผ่านและมีอิทธิพลของการส่งผ่านบางส่วน (Partial Mediation) ต่อความประทับใจของนักท่องเที่ยวย จากผลการศึกษา เทศบาลเมืองหนองคายควรเพิ่มความหลากหลายของกิจกรรม และปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ อาทิ ห้องน้ำ พื้นที่จอดรถ เป็นต้น เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของกิจกรรมถนนคนเดินให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น อันจะส่งผลให้นักท่องเที่ยวกลับมาเที่ยวถนนคนเดินซ้ำอีก สามารถดึงดูดนักท่องเที่ยวรายใหม่ๆ รวมถึงเป็นการส่งเสริมการขยายตัวของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในจังหวัดหนองคาย

คำสำคัญ : คุณภาพการจัดการจัดกิจกรรม ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ความประทับใจ ตัวแปรส่งผ่าน ถนนคนเดิน

Abstract

This study aims to find out the impact of the quality of walking street activity management in Nong Khai Municipality, Nong Khai Province which consists of (1) general activities (2) location (3) goods and services (4) facilities and (5) safety. These five factors affect tourist satisfaction and tourist impression. Moreover, this study also investigates the impact of tourist satisfaction based on tourist impression in order to test the impact of a mediator that affects the quality of walking street activity management and tourist impression in Nong Khai Municipality. The data are collected from 250 Thai tourists who return the questionnaires. The samples were selected by using quota method and estimated by Ordinary Least Squares (OLS) method and the Sobel Test (Mediating Effect). The findings indicate that the quality of Nong Khai walking street activity management on average has a positive relationship on both tourist satisfaction and tourist impression whereas tourist satisfaction has a positive relationship on tourist impression. Moreover, this study shows that tourist satisfaction is a mediator to tourist impression and has a partial mediation. Therefore, Nong Khai Municipality should increase more various walking street activities and improve facilities such as bathrooms and parking areas etc. for enhancing the efficiency of walking street activity management. This quality improvement will benefit in terms of the revisited tourists, distracted new visitors, as well as the expansion of tourism industry in Nong Khai Province.

Keywords : quality of activity management, tourist satisfaction, impression, mediator, walkingstreet

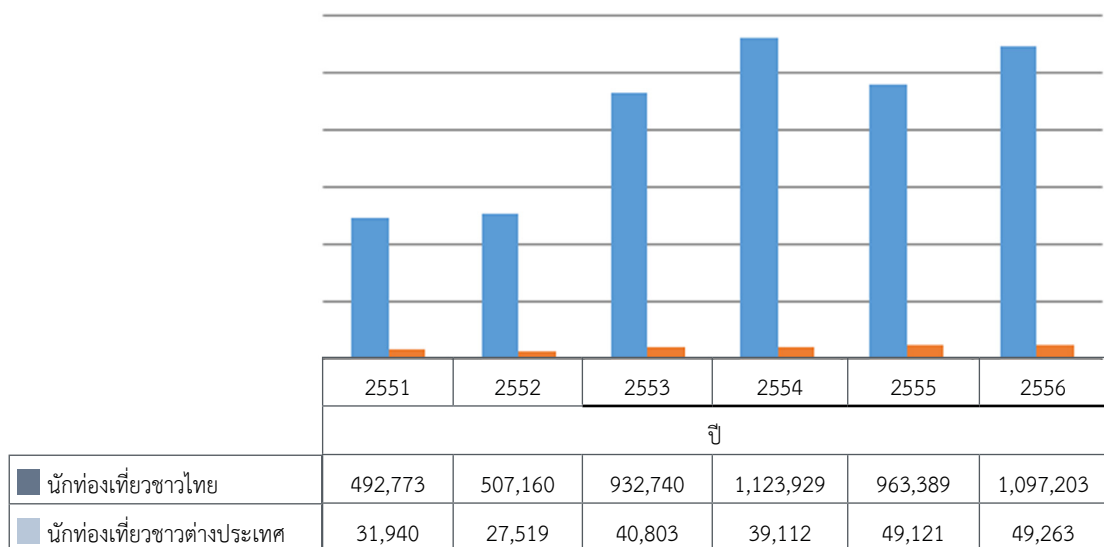
บทนำ

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวถือเป็นรากฐานสำคัญในการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ มีบทบาทสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจ เป็นตัวสร้างรายได้ ก่อให้เกิดการจ้างงานรวมถึงการพัฒนาคุณภาพชีวิตความเป็นอยู่ของผู้คนให้ดีขึ้น นอกจากนี้การท่องเที่ยวยังมีส่วนพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของการคมนาคมขนส่ง และยังเป็นส่วนสำคัญในการส่งเสริมการค้าและการลงทุนอีกด้วย (Ministry of Tourism and Sport, 2011) ถนนคนเดินเป็นกิจกรรมการท่องเที่ยวอย่างหนึ่ง ที่ได้รับความนิยมเป็นอย่างมาก และแพร่หลายไปยังจังหวัดต่างๆ ซึ่งถนนคนเดินในประเทศไทย เริ่มต้นขึ้นครั้งแรกที่ถนนสีลม (Wattana, 2012) โดยถือเป็นต้นแบบของโครงการถนนคนเดินในประเทศไทย ในส่วนของจังหวัดหนองคายจึงได้นำแบบอย่างการจัดกิจกรรมถนนคนเดินของถนนสีลม เพื่อนำมาส่งเสริมเรื่องของการท่องเที่ยวของจังหวัด โดยได้มีการจัดกิจกรรมถนนคนเดินบริเวณริมฝั่งโขงในเขตเทศบาลเมืองหนองคาย

ถนนคนเดิน เป็นหนึ่งในกิจกรรมการท่องเที่ยวที่สำคัญในจังหวัดหนองคาย เนื่องจากจังหวัดหนองคายเป็นประตูหน้าด่าน ที่มีพรมแดนติดกับกรุงเวียงจันทน์ สปป.ลาว อีกทั้งยังมีภูมิทัศน์ทางธรรมชาติ

ที่สวยงาม จึงได้มีการส่งเสริมการจัดกิจกรรมถนนคนเดิน เพื่อเพิ่มศักยภาพของการท่องเที่ยวและดึงดูดนักท่องเที่ยวให้มาท่องเที่ยวมากยิ่งขึ้น กิจกรรมถนนคนเดินของเทศบาลเมืองหนองคายได้จัดขึ้นครั้งแรกในปี พ.ศ. 2556 โดยจัดวันเสาร์ตั้งแต่เวลา 16.00 น. ถึง 22.00 น. ณ ถนนริมแม่น้ำโขงเริ่มจากบริเวณท่าน้ำวัดหายโศกจนถึงตลาดท่าเสด็จ ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย

จังหวัดหนองคาย มีจำนวนนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติเข้ามาท่องเที่ยวเป็นจำนวนมาก (The Tourism Authority of Thailand, 2015) ทั้งนี้อาจจะมาจากหลายปัจจัยที่ทำให้การท่องเที่ยวของจังหวัดหนองคายขยายตัวจากภาพที่ 1 แสดงถึงผลการสำรวจนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติที่เข้ามาท่องเที่ยวจังหวัดหนองคายมีแนวโน้มที่เพิ่มสูงขึ้นตั้งแต่ปี 2551 – 2556 แสดงให้เห็นว่าจังหวัดหนองคายได้รับการตอบรับจากนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ เป็นอย่างดี



ภาพที่ 1 จำนวนนักท่องเที่ยวจังหวัดหนองคาย (The Tourism Authority of Thailand, 2015)

จากที่กล่าวมาข้างต้น แสดงให้เห็นว่าการท่องเที่ยวมีบทบาทสำคัญในการพัฒนาและขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศ ทำให้เกิดการสร้างรายได้ การจ้างงาน และพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้คนให้ดีขึ้น และถนนคนเดินก็เป็นหนึ่งในกิจกรรมการท่องเที่ยวที่สำคัญ โดยทางจังหวัดหนองคายก็ได้มีการส่งเสริมการจัดกิจกรรมถนนคนเดิน เพื่อเพิ่มศักยภาพของการท่องเที่ยวและเป็นการดึงดูดนักท่องเที่ยวให้มาท่องเที่ยวเพิ่มมากขึ้น

ในการทบทวนวรรณกรรมเรื่องคุณภาพการจัดกิจกรรมนั้น Kantasan (2002) ได้ศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการสภาพแวดล้อมและกิจกรรมทางการท่องเที่ยว หมู่บ้านรวมมิตร อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ที่มีเพศ อายุ และภูมิภาคแตกต่างกัน ส่งผลให้มีความคาดหวังและความพึงพอใจที่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Hirunthet (2011) Praphasawat (2011) และ Jeenapak (2012) รวมไปถึงในการศึกษาเรื่องคุณภาพการบริการของธุรกิจนำเที่ยวที่มีต่อความประทับใจของนักท่องเที่ยวชาวยุโรปในจังหวัดเชียงรายพบว่า คุณภาพการบริการด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการการให้ความมั่นใจและการเข้าใจรู้จักลูกค้ามีผลกระทบต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว (Thipsri, et al., 2013) ดังนั้น แสดงให้เห็นว่าผู้วิจัยส่วนใหญ่มุ่งเน้น

ศึกษาในเรื่องความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่องิจกรรมการท่องเที่ยวต่างๆ รวมถึงความพึงพอใจต่อการบริการการท่องเที่ยว

ความสำคัญของคุณภาพการจัดกิจกรรมถนนคนเดินในจังหวัดหนองคาย เป็นกิจกรรมหนึ่งที่ส่งเสริมการท่องเที่ยวและส่งผลทำให้จำนวนนักท่องเที่ยวมีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้น อย่างไรก็ตามในจังหวัดหนองคายยังไม่เคยมีการศึกษาในประเด็นดังกล่าว โดยเฉพาะอย่างยิ่งการวิเคราะห์ตัวแปรส่งผ่านระหว่างคุณภาพการจัดกิจกรรมกับความประทับใจยังไม่ปรากฏการศึกษาในประเทศไทย การทราบถึงอิทธิพลของตัวแปรส่งผ่านจะช่วยกำหนดทิศทางของนโยบายสำหรับการดำเนินกิจกรรมต่างๆ ที่สามารถสร้างความประทับใจสำหรับนักท่องเที่ยว

วัตถุประสงค์

1. เพื่อทราบผลกระทบของคุณภาพการจัดกิจกรรมถนนคนเดินต่อความพึงพอใจและความประทับใจของนักท่องเที่ยว
2. เพื่อทราบผลกระทบของความพึงพอใจที่มีต่อความประทับใจของนักท่องเที่ยว
3. เพื่อทดสอบผลกระทบของตัวแปรส่งผ่านระหว่างคุณภาพของการจัดกิจกรรมถนนคนเดินและความประทับใจของนักท่องเที่ยว

สมมติฐาน

1. คุณภาพการจัดกิจกรรมถนนคนเดินโดยเฉลี่ย มีผลกระทบเชิงบวกต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว
2. คุณภาพการจัดกิจกรรมถนนคนเดินโดยเฉลี่ย มีผลกระทบเชิงบวกต่อความประทับใจของนักท่องเที่ยว
3. ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวมีผลกระทบเชิงบวกต่อความประทับใจของนักท่องเที่ยว
4. ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวมีลักษณะเป็นตัวแปรส่งผ่านระหว่างคุณภาพการจัดกิจกรรมถนนคนเดินโดยเฉลี่ย กับความประทับใจของนักท่องเที่ยว

ประโยชน์ที่ได้รับ

ผลที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้ สามารถนำไปเสนอต่อเทศบาลเมืองหนองคาย จังหวัดหนองคาย ผู้ประกอบการร้านค้าต่างๆ ที่ทำการค้าในเขตถนนคนเดิน และหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องในการพัฒนาและส่งเสริมการท่องเที่ยวถนนคนเดิน อีกทั้งเพื่อเป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนา แก้ไขปรับปรุงคุณภาพการจัดกิจกรรมถนนคนเดิน ซึ่งจะทำให้นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจและประทับใจมากยิ่งขึ้นและจะส่งผลให้นักท่องเที่ยวกลับมาเที่ยวถนนคนเดินซ้ำอีกในระยะยาวนอกจากนี้ยังเป็นการดึงดูดนักท่องเที่ยวรายใหม่ๆ รวมถึงการส่งเสริมการขยายตัวของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในจังหวัดหนองคายมากขึ้นอีกด้วย

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและตัวอย่าง

(1) ประชากร คือ นักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวถนนคนเดินในเขตเทศบาลเมืองหนองคาย จังหวัดหนองคายในช่วงเดือน กุมภาพันธ์ – เมษายน 2558

(2) กลุ่มตัวอย่าง คือ นักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวถนนคนเดินในเขตเทศบาลเมืองหนองคาย จังหวัดหนองคาย จำนวน 250 ตัวอย่าง กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากกลุ่มประชากรด้วยวิธีการคำนวณโดยใช้สูตรที่ไม่ทราบจำนวนประชากรแน่ชัด แต่ทราบว่ามีความหนาแน่นมาก (McDaniel and Rojer, 1998) ณ ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% และค่าความคลาดเคลื่อน 0.05 ใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบโควตานั่นคือแบ่งเป็นสัดส่วนตัวอย่างเพศชาย 50% และเพศหญิง 50%

เครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือแบบสอบถาม ประกอบด้วย ส่วนที่ 1 คือ ข้อมูลทั่วไป ส่วนที่ 2 แสดงความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวต่อคุณภาพการจัดกิจกรรมถนนคนเดิน แบ่งออกเป็น 5 ด้านได้แก่ (1) สภาพทั่วไปของกิจกรรม (2) สถานที่ในการจัดกิจกรรม (3) สินค้าและบริการ (4) สิ่งอำนวยความสะดวก และ (5) ความปลอดภัย ส่วนที่ 3 ระดับคะแนนความพึงพอใจและความประทับใจของนักท่องเที่ยวต่อคุณภาพการจัดกิจกรรม ทั้งนี้จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 250 ตัวอย่าง ได้รับกลับคืนทั้งหมด คิดเป็นอัตราตอบกลับทั้งหมดร้อยละ 100

การวิเคราะห์ข้อมูล

(1) แบบจำลองที่ใช้ในการวิเคราะห์

การวิจัยครั้งนี้ ใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับประมวลผลข้อมูลทางสังคมศาสตร์ ด้วยการประมาณค่าด้วยวิธีกำลังสองถดถอยน้อยที่สุด (OLS) และอภิปรายผลการประมาณค่าด้วยสถิติต่างๆ ตามหลักทางสถิติ ทั้งนี้แบบจำลองดังกล่าวดัดแปลงจาก Thipsri, et al. (2013) สามารถเขียนสมการได้ ดังสมการที่ (1) – (3)

$$Y_1 = \alpha_1 + \beta_1 X + \varepsilon_1 \quad \dots\dots\dots(1)$$

$$Y_2 = \alpha_2 + \beta_2 X + \varepsilon_2 \quad \dots\dots\dots(2)$$

$$Y_2 = \alpha_3 + \beta_3 Y_1 + \varepsilon_3 \quad \dots\dots\dots(3)$$

เมื่อกำหนดให้

X = ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) ของคุณภาพการจัดกิจกรรมถนนคนเดิน ประกอบด้วย

- (1) สภาพทั่วไปของกิจกรรม เช่น วัน เวลา
- (2) สถานที่ในการจัดกิจกรรมเช่น ความสะอาด และการจัดโซนกิจกรรม พื้นที่ร้านค้าต่างๆ
- (3) สินค้าและบริการเช่น ราคา คุณภาพ ความหลากหลายของสินค้าและบริการ
- (4) สิ่งอำนวยความสะดวกเช่นบริการที่จอดรถ ที่นั่งพักและห้องน้ำ
- (5) ความปลอดภัยเช่นความสว่างของไฟส่องทางเดินและการรักษาความปลอดภัย

Y_1 = ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อคุณภาพการจัดกิจกรรมถนนคนเดิน

Y_2 = ความประทับใจของนักท่องเที่ยวต่อคุณภาพการจัดกิจกรรมถนนคนเดิน

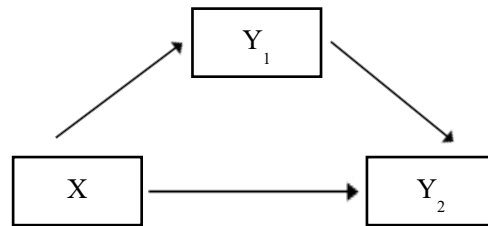
ε_i = ค่าความคลาดเคลื่อน

α_i = ค่าคงที่

β_i = สัมประสิทธิ์ของตัวแปรอิสระ

(2) การทดสอบตัวแปรส่งผ่าน (Mediating effect)

จากสมการที่ (1) – (3) นำมาสร้างความสัมพันธ์ดังภาพที่ 2



ภาพที่ 2 ความสัมพันธ์ของสมการที่ (1) – (3)

จากภาพที่ 2 แสดงให้เห็นว่า ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวเป็นตัวแปรส่งผ่าน (Mediator) ทั้งนี้เพื่อยืนยันลักษณะของตัวแปรดังกล่าวเป็นตัวแปรส่งผ่านหรือไม่ โดยสถิติ Sobel Test (Soper, 2015) ในการทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรดังกล่าว เมื่อทำการทดสอบด้วยสถิติ Sobel Test หากค่าสถิติ Sobel test หากมีนัยสำคัญ ก็จะทำให้การคำนวณหาค่า The Variance Accounted For (VAF) นั่นคือการคำนวณผลกระทบทางอ้อม (Indirect Effects) ต่อผลกระทบโดยรวม (Total Effects) จากสูตร $\frac{A \times B}{A \times B + C}$ หากค่า VAF ที่คำนวณได้มีค่าน้อยกว่า 0.2 สรุปได้ว่าไม่เกิดตัวแปรส่งผ่านหากค่า VAF มีค่าระหว่าง 0.2 – 0.8 กล่าวได้ว่าเกิดตัวแปรส่งผ่านบางส่วน (Partial Mediation) และหากค่า VAF มีค่ามากกว่า 0.8 เรียกว่าเกิดตัวแปรส่งผ่านสมบูรณ์ (Full Mediation) (Hair, et al., 2014, p.225, Nonthapot, 2015)

ผลการวิจัย

เนื่องจากในการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นพบว่า มีแบบสอบถามหนึ่งชุดได้แสดงผลของการมีค่าผิดปกติ (Outliers) จึงได้ทำการตัดแบบสอบถามชุดนั้นออก ทำให้ข้อมูลที่ใช้ในการวิเคราะห์ผลการวิจัยนั้นมีจำนวน 249 ตัวอย่าง โดยผลการวิจัยเชิงประจักษ์ เป็นดังนี้

(1) ผลการประมาณค่า

ผลการประมาณค่าคุณภาพการจัดกิจกรรมถนนคนเดินในเขตเทศบาลเมืองหนองคายจังหวัดหนองคาย ด้วยวิธีกำลังสองถดถอยอย่างง่าย สามารถนำเสนอผลการวิจัย ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ผลการประมาณค่าคุณภาพการจ้ดกิจกรรมถนนคนเดินในเขตเทศบาลเมืองหนองคาย

สมมติฐาน	ความสัมพันธ์	ค่าสัมประสิทธิ์	ค่า t-stats	การยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 1	$X \longrightarrow Y_1$	1.101	12.070*	ยอมรับ
สมมติฐานที่ 2	$X \longrightarrow Y_2$	1.151	11.205*	ยอมรับ
สมมติฐานที่ 3	$Y_1 \longrightarrow Y_2$	0.895	22.153*	ยอมรับ

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 99

ที่มา : จากการคำนวณ

โดยที่ X คือ คุณภาพการจ้ดกิจกรรมถนนคนเดินโดยเฉลี่ย

Y_1 คือ ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อคุณภาพการจ้ดกิจกรรมถนนคนเดิน

Y_2 คือ ความประทับใจของนักท่องเที่ยวต่อคุณภาพการจ้ดกิจกรรมถนนคนเดิน

ผลการวิจัยทั้ง 3 ยอมรับสมมติฐาน ดังนี้

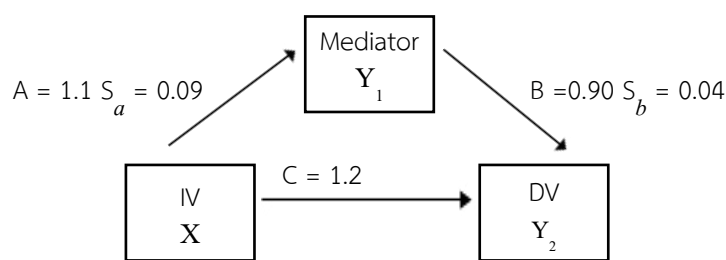
สมมติฐานที่ 1 พบว่า คุณภาพการจ้ดกิจกรรมถนนคนเดิน มีผลกระทบเชิงบวกต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวเมื่อคุณภาพการจ้ดกิจกรรมถนนคนเดินเปลี่ยนแปลง 1 คะแนน จะทำให้ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว เปลี่ยนแปลงประมาณ 1.1 คะแนน ในทิศทางเดียวกัน

สมมติฐานที่ 2 พบว่า คุณภาพการจ้ดกิจกรรมถนนคนเดิน มีผลกระทบเชิงบวกต่อความประทับใจของนักท่องเที่ยว เมื่อคุณภาพการจ้ดกิจกรรมถนนคนเดินเปลี่ยนแปลง 1 คะแนน จะทำให้ความประทับใจของนักท่องเที่ยว เปลี่ยนแปลงประมาณ 1.2 คะแนน ในทิศทางเดียวกัน

สมมติฐานที่ 3 พบว่า ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวมีผลกระทบเชิงบวกต่อความประทับใจของนักท่องเที่ยว เมื่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวเปลี่ยนแปลง 1 คะแนน จะทำให้ความประทับใจของนักท่องเที่ยว เปลี่ยนแปลงประมาณ 0.90 คะแนน ในทิศทางเดียวกัน

(2) ผลการทดสอบตัวแปรส่งผ่าน

จากตารางที่ 1 นำผลการประมาณค่ามาสร้างความสัมพันธ์ของตัวแปรดังกล่าว โดยแสดงความสัมพันธ์ในลักษณะ Path diagram ดังภาพที่ 3 ทั้งนี้จากภาพที่ 3 แสดงให้เห็นถึงความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวเป็นตัวแปรส่งผ่านระหว่างคุณภาพการจ้ดกิจกรรมถนนคนเดินโดยเฉลี่ยกับความประทับใจของนักท่องเที่ยวขณะที่คุณภาพการจ้ดกิจกรรมถนนคนเดินโดยเฉลี่ยคือตัวแปรอิสระ และความประทับใจของนักท่องเที่ยวคือตัวแปรตาม



ภาพที่ 3 ความสัมพันธ์ของสมการในลักษณะ Path diagram

เมื่อพิจารณาข้อมูลจากภาพที่3เพื่อเป็นการทดสอบสมมติฐานที่ 4 จะเป็นการทดสอบค่าของตัวแปรส่งผ่านด้วยสถิติ Sobel Test (Soper , 2015) ผลการทดสอบพบว่าค่าสถิติ Sobel Test มีค่าเท่ากับ 10.74 (P - value = 0.00) แสดงให้เห็นว่า ค่าที่คำนวณได้มีนัยสำคัญทั้ง แบบ 1 ทาง และแบบ 2 ทาง ผลการทดสอบดังกล่าว ยืนยันได้ว่าความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวเป็นตัวแปรส่งผ่านและมีความสมนัย นอกจากนี้ เมื่อนำค่าสัมประสิทธิ์ที่ได้จากการประมาณค่ามาคำนวณหาผลกระทบทางอ้อม (Indirect Effects) ต่อผลกระทบโดยรวม (Total Effects) ต่อการกำหนดขนาดของผลกระทบทางอ้อมในความสัมพันธ์โดยรวม (VAF) หรือจาก $\frac{A \times B}{A \times B + C}$ ผลที่ได้มีค่าเท่ากับ 0.46 ซึ่งค่า VAF ที่คำนวณได้มีค่ามากกว่า 20% ดังนั้น ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวมีการส่งผ่านต่อความประทับใจของนักท่องเที่ยวบางส่วน (Partial Mediation) (Joseph F. Hair, et al., 2014, p.225, Nonthapot, 2015)

สรุปผลและอภิปรายผลการวิจัย

การศึกษาผลกระทบของคุณภาพการจัดกิจกรรมถนนคนเดิน ในเขตเทศบาลเมืองหนองคาย จังหวัดหนองคาย ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ (1) สภาพทั่วไปของกิจกรรม (2) สถานที่ในการจัดกิจกรรม (3) สินค้าและบริการ (4) สิ่งอำนวยความสะดวกและ (5) ความปลอดภัย ที่มีต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว พบว่า ปัจจัยทั้ง 5 ด้าน ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ณ ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 99 ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Thipsri, et al. (2013) พบว่า คุณภาพการบริการในด้าน (1) การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (2) การสร้างความมั่นใจ และ (3) การเข้าใจและการรู้จักลูกค้า ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว

ในทำนองเดียวกัน การศึกษาคุณภาพการจัดกิจกรรมถนนคนเดินทั้ง 5 ด้าน ที่มีต่อความประทับใจของนักท่องเที่ยว ผลการศึกษาที่ได้สอดคล้องกับ Hirunthet (2011) Praphasawat (2011) และ Jeenapak (2012) โดยคุณภาพการจัดกิจกรรมถนนคนเดินทั้ง 5 ด้าน ส่งผลกระทบต่อความประทับใจของนักท่องเที่ยว แสดงให้เห็นว่า การสร้างมาตรฐานในคุณภาพการบริการที่เป็นในลักษณะการจัดกิจกรรม สะท้อนให้เห็นถึงความประทับใจของนักท่องเที่ยวได้เช่นเดียวกัน

นอกจากนี้ จากการศึกษาของ Thipsri, et al. (2013) พบว่า ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ส่งผลกระทบต่อความประทับใจของนักท่องเที่ยว ในการศึกษาครั้งนี้จึงได้นำแบบจำลอง ของ Thipsri, et al. (2013) มาประยุกต์ใช้กับการจัดกิจกรรมถนนคนเดิน ในเขตเทศบาลเมืองหนองคาย และผลการศึกษาที่ได้เป็นไปใน แนวทางเดียวกัน โดยผลกระทบของความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวส่งผลกระทบต่อ

เชิงบวกต่อความประทับใจของนักท่องเที่ยว

จากที่กล่าวมา แสดงให้เห็นว่าผลกระทบของคุณภาพการจัดกิจกรรมถนนคนเดิน ในเขตเทศบาลเมืองหนองคาย ทั้ง 5 ด้าน ส่งผลกระทบในเชิงบวกต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวและความประทับใจของนักท่องเที่ยว ขณะเดียวกัน ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวยังส่งผลต่อความประทับใจของนักท่องเที่ยวด้วย แสดงให้เห็นว่า ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวอาจมีลักษณะเป็นตัวแปรส่งผ่าน (Mediator) เพื่อเป็นการยืนยันสมมติฐานดังกล่าว จึงได้ทำการทดสอบตัวแปรส่งผ่านระหว่างคุณภาพการจัดกิจกรรมกับความประทับใจของนักท่องเที่ยว โดยใช้การทดสอบค่าของตัวแปรส่งผ่านด้วยสถิติ Sobel Test (Soper, 2015)

การทดสอบอิทธิพลของตัวแปรส่งผ่านระหว่างคุณภาพการจัดกิจกรรมกับความประทับใจของนักท่องเที่ยว สามารถยืนยันได้ว่า ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดกิจกรรมถนนคนเดิน ในเขตเทศบาลเมืองหนองคาย มีความสมนัยโดยมีลักษณะการส่งผ่านบางส่วน (Partial Mediation) ระหว่างคุณภาพการจัดกิจกรรมถนนคนเดินกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวอีก จึงกล่าวได้ว่า คุณภาพการจัดกิจกรรมถนนคนเดิน ในเขตเทศบาลเมืองหนองคาย ส่งผลกระทบทั้งในทางตรงและทางอ้อมในการสร้างความประทับใจของนักท่องเที่ยว รวมถึงจะส่งผลให้นักท่องเที่ยวกลับมาเที่ยวถนนคนเดินซ้ำอีก

ข้อเสนอแนะจากงานวิจัย

1. ควรมีการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการจัดกิจกรรมถนนคนเดินอย่างต่อเนื่องในด้านต่างๆ ไม่ว่าจะเป็น การเพิ่มความหลากหลายของกิจกรรม โดยการเน้นกิจกรรมที่เป็นเอกลักษณ์ของจังหวัดหนองคาย ให้มากขึ้น เพื่อสร้างความประทับใจให้แก่นักท่องเที่ยวหรือผู้รับบริการมากยิ่งขึ้นทั้งในทางตรงและทางอ้อม

2. ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกควรจัดโซนพื้นที่จอดรถให้เป็นระเบียบ เพิ่มพื้นที่จอดรถให้มากขึ้น รวมถึงสร้างที่นั่งเล่น ห้องน้ำหรือห้องสุขาเพิ่มมากขึ้น เพื่อให้กิจกรรมถนนคนเดินมีความพร้อมในการรองรับนักท่องเที่ยว เพื่อการให้บริการที่มากกว่าสิ่งที่นักท่องเที่ยวคาดหวังหรือคาดว่าจะได้รับ ทั้งนี้เพื่อสร้างความพึงพอใจและความประทับใจต่อนักท่องเที่ยวมากยิ่งขึ้น อันจะส่งผลให้นักท่องเที่ยวกลับมาเที่ยวถนนคนเดินซ้ำอีก สามารถดึงดูดนักท่องเที่ยวรายใหม่ๆ รวมถึงเป็นการส่งเสริมการขายตัวของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในจังหวัดหนองคาย

References

- Hair, J. F. Jr., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2014). **A Premier on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)**. Thousand Oaks, CA : SAGE Publications Ltd.
- Hirunthet, Wuntika. (2011). **Satisfaction of Foreign Tourists with the Service of Tourists Police in Khao San Road, Bangkok (Research Report)**. Bangkok : Ratchaphruek College.
- Jeenapak, Vitan. Piriyaopon, Tawate., & Vornthong, Suparat. (2012). Domestic Tourists Satisfaction Towards the Erawan National Park in Kanchanaburi. *Journal of Faculty of Physical Education*. 15(2), 38-47.
- Kantasan, Saowanee (2002). **Tourist's Expectation and Satisfaction Regarding On-Site Environmental Management and Tourism Activities : A Case Study of Baan Raum Mit Village, Mueang District, Chiang Rai Province**. Master's Thesis, Chiang Mai University.
- Mcdaniel, J. C., & Rojer, G. (1998). **Marketing Research Essentials**. South-Western college Publishing.
- Ministry of Tourism and Sport. (2011). **National Tourism Planning 2013-2016**. Retrieved Jan 5, 2015, from : <http://www.mots.go.th/download/ImplementationOfThePolicy/NotificationOfTheNationalTourismPolicy.PDF>.
- Nonthapot, Sakkarin. (2015). Mediation between Tourism Contribution and Economic Growth in the Greater Mekong Subregion. *Asia Pacific Journal of Tourism Research*. 1 – 16 DOI : 10.1080/10941665.2015.1029953.
- Praphasawat, Suwapharp. (2011). **Attitude and Satisfaction of Bangkok Tourists on One Day Tourism at Bang Saen Beach**. Master's Thesis, Bangkok University.
- Soper, D. S. (2015). **Sobel Test Calculator for the Significance of Mediation**. Retrieved Mar 5, 2015, from : <http://www.danielsoper.com/statcalc>.
- The Tourism Authority of Thailand. (2015). **Tourismthailand.org / Marketing database**. Retrieved Feb 9, 2015, from : http://marketingdatabase.tat.or.th/ewt_w3c/ewt_news.php?nid=1621.
- Thipsri, Napatra. Mahawong, Paweesuda., & Bandi, Nuengruethai. (2013). Service Quality of Travel Business Towards on the Impression of European Tourists in Chiang Rai Province. *Journal of Thai Hospitality and Tourism*. 8(1), 8–19.
- Wattana, Chittinuch. (2012). A Study to Determine the Identity of the Phitsanulok Cultural Street (Walking Street). *Journal of Management and Information Sciences Naresuan University : MIS Journal*. 7(2), 71–80.