

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยว  
ในอำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

มีนาคม 2553

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยว  
ในอำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน



การค้นคว้าแบบอิสระนี้เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัยเพื่อเป็นส่วนหนึ่ง  
ของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา  
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

มีนาคม 2553

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวยุวชาวไทยต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในอำเภอปาย  
จังหวัดแม่ฮ่องสอน

สิริกมล กันทะวัง

การค้นคว้าแบบอิสระนี้ได้รับการพิจารณาอนุมัติให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าแบบอิสระ

.....  
อาจารย์ ดร.นฤมล กิมภากรณ์

ประธานกรรมการ

..... กรรมการ

รองศาสตราจารย์อรรช มณีสงฆ์

..... กรรมการ  
รองศาสตราจารย์จำเนียร บุญมาก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright © by Chiang Mai University  
All rights reserved

8 มีนาคม 2553

© ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่

## กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในอำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน สามารถสำเร็จลุล่วงด้วยดี จากความกรุณาของรองศาสตราจารย์อรชร มณีสงฆ์ อาจารย์ ดร.นฤมล กิมภากรณ์ และรองศาสตราจารย์จำเนียร บุญมาก ที่ได้เสียสละให้คำปรึกษา คำแนะนำที่เป็นประโยชน์และเป็นแนวทาง ตลอดจนตรวจสอบข้อบกพร่อง และให้กำลังใจแก่ผู้ศึกษาด้วยดีเสมอมา การสนับสนุนและความกรุณาทั้งหลายที่ผู้ศึกษาได้รับดังกล่าว ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ และครอบครัวของผู้ศึกษาที่ได้กรุณาเป็นกำลังใจด้วยดีเสมอมา

การเก็บรวบรวมข้อมูลต่างๆ ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณ คุณวิทยา โคตะนนท์ เจ้าหน้าที่พัฒนาสังคม ชำนาญงาน สำนักงานประสานงานพัฒนาสังคมอำเภอปาย คุณเรืองวรรณชัย เสรีรัฐศรี และผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่ได้กรุณาให้ความร่วมมือในครั้งนี้

ท้ายที่สุดนี้ หากมีข้อบกพร่องหรือผิดพลาดประการใด ผู้ศึกษาขออภัยมา ณ ที่นี้ ผู้ศึกษาหวังเป็นอย่างยิ่งว่าการศึกษารุ่นนี้จะเป็นประโยชน์สำหรับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในอำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอนและผู้สนใจได้เป็นอย่างดี

สิริกมล กันทะวัง

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่ออุตสาหกรรม  
การท่องเที่ยวในอำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน

ผู้เขียน นางสาวสิริกมล กันทะวัง

ปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ  
รองศาสตราจารย์อรชร มณีสงฆ์

### บทคัดย่อ

การค้นคว้าแบบอิสระนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบถึงความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ในอำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน ทำการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้ามาท่องเที่ยวในอำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน จำนวน 400 ตัวอย่าง วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ประกอบด้วย ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean)

จากการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ 21-30 ปี มีสถานภาพโสด มีภูมิลำเนาในภาคกลาง มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน และมีรายได้ประจำเฉลี่ย 10,001-20,000 บาท

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่การเดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทยจะไม่เกี่ยวกับ การไปเยี่ยมชมธรรมชาติในแหล่งท่องเที่ยว โดยมีเหตุผลที่ต้องการเดินทางท่องเที่ยวเพราะ ต้องการเพิ่มรสชาติให้ชีวิต ในกรท่องเที่ยวอำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอนครั้งนี้ผู้ตอบแบบสอบถามเดินทางด้วยตัวเองทั้งหมด โดยส่วนใหญ่มาเที่ยวอำเภอปายเป็นครั้งแรก ใช้รถยนต์ส่วนตัวเป็นพาหนะ และเดินทางมากับเพื่อน โดยมีระยะเวลาในการพักที่อำเภอปายเป็นเวลา 2 คืน ซึ่งส่วนใหญ่พักที่รีสอร์ท ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากไปเที่ยวที่ถนนคนเดินมากที่สุด ในการจัดการเดินทางครั้งนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกมาเที่ยวอำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอนเพราะความต้องการด้านกายภาพของผู้ตอบแบบสอบถามเอง โดยก่อนการเดินทางครั้งนี้ มีการหาข้อมูลจากคำบอกเล่าของญาติ/เพื่อนมากที่สุด โดยมีความเห็นว่าแหล่งข้อมูลที่น่าเชื่อถือมากที่สุดคือ คำบอกเล่าของญาติ/เพื่อน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่หาข้อมูลเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวมากที่สุด ซึ่งในการ

เดินทางท่องเที่ยวครั้งนี้ มีการเตรียมการท่องเที่ยวโดยเดินทางมาเอง มีการวางแผนการเดินทางมาอย่างดี มีการจองที่พัก จองพาหนะล่วงหน้า

จากการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวัง กับค่าเฉลี่ยการรับรู้คุณค่าที่ได้รับของผู้ตอบแบบสอบถามต่อองค์ประกอบอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในอำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม “พึงพอใจ” ต่อองค์ประกอบอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในอำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน ด้านโรงแรม ที่พัก ด้านร้านอาหารและแหล่งบันเทิงยามราตรี และด้านบริษัทนำเที่ยวหรือธุรกิจที่ให้บริการกิจกรรมการท่องเที่ยว เนื่องจากค่าเฉลี่ยการรับรู้คุณค่าที่ได้รับสูงกว่า และ/หรือเท่ากับค่าเฉลี่ยความคาดหวัง ส่วนด้านแหล่งท่องเที่ยวและสิ่งดึงดูด ด้านร้านจำหน่ายสินค้าและของที่ระลึก และด้าน โครงสร้างพื้นฐานต่างๆ ผู้ตอบแบบสอบถาม “ไม่พึงพอใจ” เนื่องจากค่าเฉลี่ยการรับรู้คุณค่าที่ได้รับต่ำกว่าค่าเฉลี่ยความคาดหวัง

ปัญหาและข้อเสนอแนะที่ผู้ตอบแบบสอบถามระบุนั้น ได้แก่ ความเป็นธรรมชาติลดลง วิถีชีวิตของคนในท้องถิ่นแตกต่างจากสมัยก่อน ราคาค่าสินค้าและบริการค่อนข้างสูง ความสะอาดปลอดภัยไม่ดีเท่าที่ควร และระบบสาธารณูปโภค และสิ่งอำนวยความสะดวกในแหล่งท่องเที่ยวไม่เพียงพอ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

**Independent Study Title** Satisfaction of Thai Tourist Towards Tourism Industry  
in Pai District, Mae Hong Sorn Province

**Author** Miss Sirikamon Kanthawang

**Degree** Master of Business Administration

**Independent Study Advisor**  
Associate Professor Orachorn Maneesong

### ABSTRACT

The objective of this study is to investigate the level of satisfaction Thai tourists have with the tourism industry in Pai District, Mae Hong Sorn Province. The study data was collected from 400 sample Thai tourists who had visited Pai District in Mae Hong Sorn Province, using questionnaires. The collected data was analyzed using descriptive statistics, including frequencies, percentages and means.

Most of the tourists in the study were male, aged 21 to 30 years old, single and came from Central Thailand. Most of them held a bachelor's degree, and were employees in private companies, earning a fixed income of, on average, 10,001 to 20,000 baht.

Most questionnaire respondents stated that they travel in Thailand regardless of the season. They stated that to see nature is the main attraction and that they want to add new experiences to their lives. In terms of visiting Pai District in Mae Hong Sorn Province, most tourists had traveled there using their own transportation, mostly by car. The majority were visiting Pai for the first time, and most had come with friends. Their average length of stay in Pai was two nights, and most respondents were staying in resorts, visiting Walking Street the most. The reason they had chosen to travel to Pai was their physical desire to visit. Before travelling, the respondents had sought information from relatives and friends the most, believing that the most reliable source of information was word of mouth from these people. Most respondents

searched for information about tourist attractions in advance, and had planned their trip by developing their travel plans, and booking accommodation and transportation in advance.

A comparison between the expectation mean and value perception mean of the respondents regarding components of the tourism industry in Pai, revealed that the respondents were “satisfied” with accommodation, restaurants, nightlife/entertainment, and travel agencies or tourism service providers, though the value perception mean was higher than the expectation mean. With regard to tourist attractions, souvenir shops and infrastructure, the respondents were “dissatisfied”, with the value perception mean being lower than the expectation mean.

Problems highlighted by the respondents included a decrease in the number of natural attractions, the changing lifestyle of local people, the high price of products and services, insufficient safety and hygiene, and insufficient infrastructure and amenities with regard to tourist attractions.



## สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
สารบัญภาพ	ณ
<b>บทที่ 1 บทนำ</b>	<b>1</b>
ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	2
นิยามศัพท์	2
<b>บทที่ 2 กรอบแนวคิดทางทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง</b>	<b>4</b>
กรอบแนวคิดทางทฤษฎี	4
ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	8
<b>บทที่ 3 ระเบียบและวิธีการศึกษา</b>	<b>14</b>
ขอบเขตเนื้อหา	14
ขอบเขตประชากร	15
ขนาดตัวอย่างและวิธีการคัดเลือกตัวอย่าง	15
วิธีการศึกษา	15
การรวบรวมข้อมูล	16
การวิเคราะห์ข้อมูล	16
ระยะเวลาในการศึกษา	17

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
<b>บทที่ 4 ผลการศึกษา</b>	18
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	19
ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้สอบแบบสอบถามที่มีต่ออุตสาหกรรม การท่องเที่ยวในอำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน ในด้านต่างๆ	36
ส่วนที่ 3 แนวโน้มของผู้ตอบแบบสอบถามต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ในอำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน	48
ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจของผู้สอบแบบสอบถามที่มีต่ออุตสาหกรรม การท่องเที่ยวในอำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอนในด้านต่างๆ จำแนกตามภูมิลำเนา(ภาค)	50
ส่วนที่ 5 ปัญหาและข้อเสนอแนะต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ในอำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน	95
<b>บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ</b>	97
สรุปผลการศึกษา	97
อภิปรายผล	107
ข้อค้นพบ	110
ข้อเสนอแนะ	111
ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป	112
<b>บรรณานุกรม</b>	113
ภาคผนวก	114
แบบสอบถาม	115
ประวัติผู้เขียน	123

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	19
4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	19
4.3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ	20
4.4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามภูมิลำเนา	20
4.5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามภูมิลำเนา แยกเป็นจังหวัด	21
4.6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	23
4.7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	24
4.8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ประจำเฉลี่ย	24
4.9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามฤดูในการท่องเที่ยว	25
4.10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ตามสิ่งที่ต้องการ ไปเยี่ยมชมในแหล่งท่องเที่ยว	25
4.11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเหตุผลที่ ต้องการเดินทางท่องเที่ยว	26
4.12 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามลักษณะ ในการเดินทางมาอำเภอปายในครั้งนี้	27
4.13 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนครั้ง ในการมาท่องเที่ยวที่อำเภอปาย	27
4.14 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามพาหนะ ที่ใช้ในการเดินทางในการมาอำเภอปายครั้งนี้	28
4.15 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามบุคคลที่ เดินทางมาด้วยในการมาเที่ยวอำเภอปายในครั้งนี้	28
4.16 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลา ในการพักผ่อน	29
4.17 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานที่พักผ่อน	29
4.18 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จากแหล่งท่องเที่ยวใน อำเภอปายที่เดินทางไปเที่ยวในครั้งนี้	30

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
4.19 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเหตุผลในการเดินทางมาอำเภอป่าคายในครั้งนี้	31
4.20 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จากแหล่งข้อมูลก่อนการเดินทางมาอำเภอป่าคายครั้งนี้	32
4.21 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามแหล่งข้อมูลที่น่าเชื่อถือที่สุด	33
4.22 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จากประเภทข้อมูลที่ใช้ในการมาท่องเที่ยว	34
4.23 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการเตรียมการท่องเที่ยวในการเดินทางครั้งนี้	35
4.24 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังกับการรับรู้คุณค่าที่ได้รับด้านแหล่งท่องเที่ยวและสิ่งดึงดูดของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในอำเภอป่าคาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน	36
4.25 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังกับการรับรู้คุณค่าที่ได้รับด้าน โรงแรมที่พักของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในอำเภอป่าคาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน	39
4.26 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังกับการรับรู้คุณค่าที่ได้รับด้านร้านอาหารและแหล่งบันเทิงยามราตรีของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในอำเภอป่าคาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน	41
4.27 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังกับการรับรู้คุณค่าที่ได้รับด้านร้านจำหน่ายสินค้าและของที่ระลึกของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในอำเภอป่าคาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน	43
4.28 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังกับการรับรู้คุณค่าที่ได้รับด้านบริษัทนำเที่ยวหรือธุรกิจที่ให้บริการด้านกิจกรรมการท่องเที่ยวของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในอำเภอป่าคาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน	44

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า	
4.29	แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังกับการรับรู้คุณค่าที่ได้รับด้านโครงสร้างพื้นฐานต่างๆ ของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในอำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน	45
4.30	แสดงสรุปค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวัง กับการรับรู้คุณค่าที่ได้รับต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยวทั้ง 6 ด้านของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในอำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน	47
4.31	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความต้องการที่จะกลับมาเที่ยวซ้ำที่อำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน	48
4.32	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความคิดเห็นในการโฆษณาบอกต่อให้ผู้อื่นมาเที่ยวอำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน	49
4.33	แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังกับการรับรู้คุณค่าที่ได้รับด้านแหล่งท่องเที่ยวและสิ่งดึงดูดของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในอำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาจากภาคเหนือ	50
4.34	แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังกับการรับรู้คุณค่าที่ได้รับด้านแหล่งท่องเที่ยวและสิ่งดึงดูดของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในอำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาจากภาคกลาง	52
4.35	แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังกับการรับรู้คุณค่าที่ได้รับด้านแหล่งท่องเที่ยวและสิ่งดึงดูดของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในอำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาจากภาคอื่นๆ	54
4.36	แสดงผลต่างค่าเฉลี่ยระหว่างความคาดหวังกับการรับรู้คุณค่าที่ได้รับด้านแหล่งท่องเที่ยวและสิ่งดึงดูดของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในอำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามภูมิลำเนา(ภาค)	56
4.37	แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังกับการรับรู้คุณค่าที่ได้รับด้านโรงแรม ที่พักของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในอำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาจากภาคเหนือ	60

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
4.38 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังกับการรับรู้คุณค่าที่ ได้รับด้าน โรงแรม ที่พักของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในอำเภอปาย จังหวัด แม่ฮ่องสอน ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาจากภาคกลาง	62
4.39 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังกับการรับรู้คุณค่าที่ ได้รับด้าน โรงแรม ที่พักของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในอำเภอปาย จังหวัด แม่ฮ่องสอน ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาจากภาคอื่นๆ	64
4.40 แสดงผลต่างค่าเฉลี่ยระหว่างความคาดหวังกับการรับรู้คุณค่าที่ได้รับด้าน โรงแรม ที่พักของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในอำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามภูมิลำเนา(ภาค)	66
4.41 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังกับการรับรู้คุณค่าที่ ได้รับด้านร้านอาหารและแหล่งบันเทิงยามราตรีของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ในอำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาจาก ภาคเหนือ	69
4.42 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังกับการรับรู้คุณค่าที่ ได้รับด้านร้านอาหารและแหล่งบันเทิงยามราตรีของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ในอำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาจาก ภาคกลาง	70
4.43 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังกับการรับรู้คุณค่าที่ ได้รับด้านร้านอาหารและแหล่งบันเทิงยามราตรีของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ในอำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาจาก ภาคอื่นๆ	71
4.44 แสดงผลต่างค่าเฉลี่ยระหว่างความคาดหวังกับการรับรู้คุณค่าที่ได้รับด้าน ร้านอาหารและแหล่งบันเทิงยามราตรีของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในอำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามภูมิลำเนา(ภาค)	72

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
4.45 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังกับการรับรู้คุณค่าที่ได้รับด้านร้านจำหน่ายสินค้าและของที่ระลึกของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในอำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาจากภาคเหนือ	74
4.46 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังกับการรับรู้คุณค่าที่ได้รับด้านร้านจำหน่ายสินค้าและของที่ระลึกของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในอำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาจากภาคกลาง	75
4.47 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังกับการรับรู้คุณค่าที่ได้รับด้านร้านจำหน่ายสินค้าและของที่ระลึกของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในอำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาจากภาคอื่นๆ	76
4.48 แสดงผลต่างค่าเฉลี่ยระหว่างความคาดหวังกับการรับรู้คุณค่าที่ได้รับด้านร้านจำหน่ายสินค้าและของที่ระลึกของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในอำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามภูมิลำเนา(ภาค)	77
4.49 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังกับการรับรู้คุณค่าที่ได้รับด้านบริษัทนำเที่ยวหรือธุรกิจที่ให้บริการด้านกิจกรรมการท่องเที่ยวของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในอำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาจากภาคเหนือ	79
4.50 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังกับการรับรู้คุณค่าที่ได้รับด้านบริษัทนำเที่ยวหรือธุรกิจที่ให้บริการด้านกิจกรรมการท่องเที่ยวของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในอำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาจากภาคกลาง	80
4.51 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังกับการรับรู้คุณค่าที่ได้รับด้านบริษัทนำเที่ยวหรือธุรกิจที่ให้บริการด้านกิจกรรมการท่องเที่ยวของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในอำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาจากภาคอื่นๆ	81

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
4.52 แสดงผลต่างค่าเฉลี่ยระหว่างความคาดหวังกับการรับรู้คุณค่าที่ได้รับ ด้านบริษัทนำเที่ยวหรือธุรกิจที่ให้บริการด้านกิจกรรมการท่องเที่ยวของ อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในอำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน ของผู้ตอบ แบบสอบถาม จำแนกตามภูมิลำเนา(ภาค)	82
4.53 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังกับการรับรู้คุณค่าที่ ได้รับด้าน โครงสร้างพื้นฐานต่างๆ ของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในอำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาจากภาคเหนือ	84
4.54 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังกับการรับรู้คุณค่าที่ ได้รับด้าน โครงสร้างพื้นฐานต่างๆ ของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในอำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาจากภาคกลาง	86
4.55 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังกับการรับรู้คุณค่าที่ ได้รับด้าน โครงสร้างพื้นฐานต่างๆ ของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในอำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาจากภาคอื่นๆ	88
4.56 แสดงผลต่างค่าเฉลี่ยระหว่างความคาดหวังกับการรับรู้คุณค่าที่ได้รับด้าน โครงสร้างพื้นฐานต่างๆ ของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในอำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามภูมิลำเนา(ภาค)	90
4.57 แสดงสรุปผลต่างค่าเฉลี่ยระหว่างความคาดหวัง กับการรับรู้คุณค่าที่ได้รับ ต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยวทั้ง 6 ด้านของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวใน อำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน จำแนกตามภูมิลำเนา(ภาค)	93



สารบัญภาพ

รูป

หน้า

1 แบบจำลองของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

6



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

## บทที่ 1

### บทนำ

#### ที่มาและความสำคัญของปัญหา

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในประเทศไทยมีความน่าสนใจทั้งในด้านของสถานที่และด้านวัฒนธรรม จึงทำให้มีนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทย และชาวต่างประเทศนิยมท่องเที่ยวในประเทศไทยมากขึ้นทุกปี โดยอำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน เป็นแหล่งท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวให้ความสนใจมากอีกแห่งหนึ่ง อำเภอปาย เป็นเมืองในหุบเขา ดังนั้น จึงถูกปกคลุมด้วยหมอกตลอดทั้งปี มีทิวทัศน์สวยงามตามธรรมชาติของเทือกเขาสลับซับซ้อนและป่าไม้ธรรมชาติ มิตรไมตรีของชาวไทยใหญ่และชนกลุ่มน้อยหลากหลายเผ่า ซึ่งสิ่งเหล่านี้อาจเป็นมนต์เสน่ห์ที่เรียกร้องให้หัวใจของนักท่องเที่ยว และนักผจญภัยต่างต้องการเข้าไปสัมผัสเมืองเล็ก ๆ แห่งนี้ เมื่อก่อนนั้น อำเภอปาย อาจจะเป็นที่นิยมในหมู่นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ แต่ในระยะหลังชาวไทยเริ่มรู้จัก อำเภอปาย มากขึ้น ทำให้นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาอำเภอปายมีมากขึ้นด้วย (Lamai Thailand, 2552: ออนไลน์)

จากสถิตินักท่องเที่ยวในปี 2549 อำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอนมีนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ จำนวน 56,704 คน นักท่องเที่ยวชาวไทย จำนวน 57,702 คน รวมทั้งสิ้น 114,406 คน ในปี 2550 มีอัตราการขยายตัวของจำนวนนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ เพิ่มขึ้น ประมาณ 43.23% โดยมีนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ จำนวน 88,278 คน นักท่องเที่ยวชาวไทย จำนวน 75,589 คน รวมทั้งสิ้น 163,867 คน โดยหากพิจารณาเฉพาะนักท่องเที่ยวชาวไทยแล้ว จะเห็นว่าจำนวนนักท่องเที่ยวชาวไทยมีอัตราการขยายตัวของจำนวนนักท่องเที่ยว จากปี 2549 เป็น 31% (สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2552: ออนไลน์)

อำเภอปาย ในปัจจุบันถือได้ว่าเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญแห่งหนึ่งของจังหวัดแม่ฮ่องสอน เนื่องจากมีแหล่งท่องเที่ยวมากมายและหลากหลายรูปแบบ ไม่ว่าจะเป็นทางด้านวัฒนธรรม ประวัติศาสตร์ที่มีความเป็นมาที่น่าสนใจและน่าศึกษา หรือทางด้านธรรมชาติที่ยังคงสมบูรณ์และเขียวขจีเป็นอย่างมาก นอกเหนือจากบรรยากาศหรือสภาพแวดล้อมทางธรรมชาติที่สวยงามและสมบูรณ์แล้ว ชาวบ้านหรือคนในท้องถิ่นของอำเภอปายยังคงดำเนินวิถีชีวิตที่เรียบง่ายอยู่กับธรรมชาติและยังมีน้ำใจ อหฺยาศัยที่ดีเยี่ยม เป็นมิตรไมตรี เป็นกันเองกับผู้ที่มาเยี่ยมชมเยือนทุกคน จุดนี้เองที่ทำให้กลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยเกิดความประทับใจในอำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน แต่อย่างไรก็ตามยังไม่มีสิ่งที่จะยืนยันได้ว่าข้อมูลข้างต้น หรือจำนวนที่เพิ่มขึ้นของนักท่องเที่ยวสามารถสะท้อนถึงความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยได้

ด้วยเหตุนี้ ผู้ศึกษาจึงสนใจทำการศึกษาเพื่อให้ทราบถึงความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในอำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน รวมทั้งปัญหาที่เกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยว เพื่อจะได้นำผลการศึกษามาเป็นข้อมูลเชิงวิชาการ เพื่อประกอบการตัดสินใจของหน่วยงานรัฐบาล รวมถึงประชาชนภายในท้องถิ่นที่เกี่ยวข้อง ในการวางแผนพัฒนาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในอำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอนให้ยั่งยืนต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อทราบถึงความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่ออุตสาหกรรมท่องเที่ยวในอำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่ออุตสาหกรรมท่องเที่ยวในอำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน
2. ทำให้สามารถนำผลการศึกษามาใช้เป็นแนวทางในการวางแผนนโยบายเพื่อการพัฒนาการท่องเที่ยวในอำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน

### นิยามศัพท์

**ความพึงพอใจ** หมายถึง ความรู้สึกที่ดีของบุคคลที่ได้รับการตอบสนอง เมื่อบรรลุวัตถุประสงค์ในสิ่งที่ต้องการก็จะทำให้เกิดความรู้สึก ดี ชอบ และสบายใจ หากสอดคล้องกับความคาดหวัง หรือมากกว่าที่คาดหวังไว้ก็จะมีความรู้สึกพึงพอใจ หากผลที่ได้รับจากสินค้าหรือบริการต่ำกว่าความคาดหวังก็จะมีความรู้สึกไม่พึงพอใจ

**นักท่องเที่ยวชาวไทย** หมายถึง บุคคลชาวไทยที่มีสัญชาติ และ/หรือเชื้อชาติไทย ที่เดินทางจากสถานที่ถิ่นพำนักถาวรของตน ไปยังอำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอนเป็นการชั่วคราว มีการค้างคืนอย่างน้อย 1 คืน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อพักผ่อน เยี่ยมญาติมิตร ศึกษาหาความรู้ การกีฬา การศาสนา ติดต่อธุรกิจ การประชุม การรักษาสุขภาพ หรือเพื่อประกอบภารกิจใด ๆ

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว หมายถึง อุตสาหกรรมที่จัดให้มีบริการเกี่ยวกับการท่องเที่ยว โดยหมายรวมถึงแหล่งท่องเที่ยวและสิ่งดึงดูด (แบ่งเป็นด้านแหล่งท่องเที่ยวที่เกี่ยวข้องกับธรรมชาติและอากาศ ด้านวัฒนธรรมและสังคม ด้านสิ่งปลูกสร้างที่มนุษย์สร้างขึ้นมา) โรงแรมที่พัก ร้านอาหารและแหล่งบันเทิงยามราตรี ร้านจำหน่ายสินค้าและของที่ระลึก บริษัทนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ ตลอดจนโครงสร้างพื้นฐานต่าง ๆ ได้แก่ การคมนาคมขนส่ง การสื่อสาร โทรคมนาคม ไฟฟ้า ประปา การให้บริการของเจ้าหน้าที่รัฐ ความปลอดภัย



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
 Copyright© by Chiang Mai University  
 All rights reserved

## บทที่ 2

### กรอบแนวคิดทางทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### กรอบแนวคิดทางทฤษฎี

ในการศึกษาครั้งนี้จะทำการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทย ต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในอำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน มีแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้

#### ทฤษฎีความพึงพอใจ

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ ได้มีผู้ให้ความหมายของคำว่า “ความพึงพอใจ” ไว้ดังนี้ Kotler (2000) กล่าวว่า ความพึงพอใจคือ ระดับความรู้สึกของบุคคลที่เกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้คุณค่าที่ได้รับจากสินค้าหรือบริการกับความคาดหวังของแต่ละบุคคล ก่อนที่จะใช้หรือได้รับสินค้า และบริการนั้น ๆ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2541:37) ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นระดับความรู้สึกของลูกค้าที่มีผลจากการเปรียบเทียบระหว่างผลประโยชน์จากคุณสมบัติผลิตภัณฑ์ หรือการทำงานของผลิตภัณฑ์ กับการคาดหวังของลูกค้า หรือระหว่างการรับรู้ต่อการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการกับการคาดหวังของลูกค้าหรือบริการที่ลูกค้าคาดหวัง (Expectation) ระดับความพึงพอใจของลูกค้า เกิดจากความแตกต่างระหว่างผลประโยชน์จากการบริการกับความคาดหวังของบุคคล ซึ่งความคาดหวังดังกล่าวนี้เกิดจากประสบการณ์และความรู้ในอดีตของแต่ละบุคคล ฉะนั้น สิ่งสำคัญที่ทำให้ผู้ให้บริการประสบความสำเร็จก็คือ การเสนอบริการที่มีผลประโยชน์สอดคล้องกับความคาดหวังของลูกค้าผู้ใช้บริการ โดยยึดหลักการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า โดยการสร้างคุณค่าเพิ่ม (Value Added) เกิดจากการทำงานร่วมกันกับฝ่ายต่าง ๆ ของผู้ให้บริการ โดยยึดหลักการที่แตกต่างจากคู่แข่ง และความแตกต่างด้านผลิตภัณฑ์ ด้านบริการ ด้านบุคลากร และด้านภาพลักษณ์ ซึ่งความแตกต่างเหล่านี้จะเป็นตัวกำหนดคุณค่าเพิ่มสำหรับลูกค้า

จากแนวความคิดข้างต้นสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกที่ดีของบุคคลที่ได้รับการตอบสนอง เมื่อบรรลุวัตถุประสงค์ในสิ่งที่ต้องการก็จะทำให้เกิดความรู้สึก ดี ชอบ และสบายใจ หากสอดคล้องกับความคาดหวัง หรือมากกว่าที่คาดหวังไว้ก็จะมีความรู้สึกพึงพอใจ หากผลที่ได้รับจากสินค้าหรือบริการต่ำกว่าความคาดหวังก็จะมีความรู้สึกไม่พึงพอใจ

**แนวความคิดคุณภาพของการบริการ (Service Quality)** (Parasuraman, Zeitham and Berry, 1994 อ้างถึงในศิริวรรณ เสรีรัตน์, 2541) กล่าวว่า ผลลัพธ์ที่เกิดจากการที่ลูกค้าประเมินคุณภาพของการบริการที่ลูกค้าได้รับเรียกว่า คุณภาพของการบริการที่ลูกค้ารับรู้ (Perceived Service Quality) ซึ่งจะเกิดขึ้นจากการที่ลูกค้าทำการเปรียบเทียบ “บริการที่ได้รับ” (Perceived Services) ซึ่งเกิดขึ้นหลังจากที่ลูกค้าได้รับบริการแล้วกับ “ความคาดหวังต่อบริการที่จะได้รับ” (Expected Services) โดยกำหนดเครื่องมือในการวัดระดับคุณภาพของการให้บริการ โดยเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพของการบริการประกอบด้วยรูปลักษณะ (Tangibles) ความน่าเชื่อถือ (Reliability) ความมั่นใจ (Assurance) การดูแลเอาใจใส่ (Empathy) และการตอบสนอง (Responsiveness) ผู้ศึกษาจึงได้ใช้แนวความคิดนี้ในการวัดความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในอำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน

#### **แนวคิดเกี่ยวกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการ**

Holloway (1995) ได้ให้ความหมายของการท่องเที่ยวว่า หมายถึงการเดินทางออกจากที่อยู่อาศัยไปยังสถานที่อื่น ในระยะเวลาสั้น ๆ และทำกิจกรรมต่าง ๆ ระหว่างที่อยู่ในแหล่งท่องเที่ยว โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อต้องการเชื่อมญาติมิตร หรือพักผ่อนท่องเที่ยว

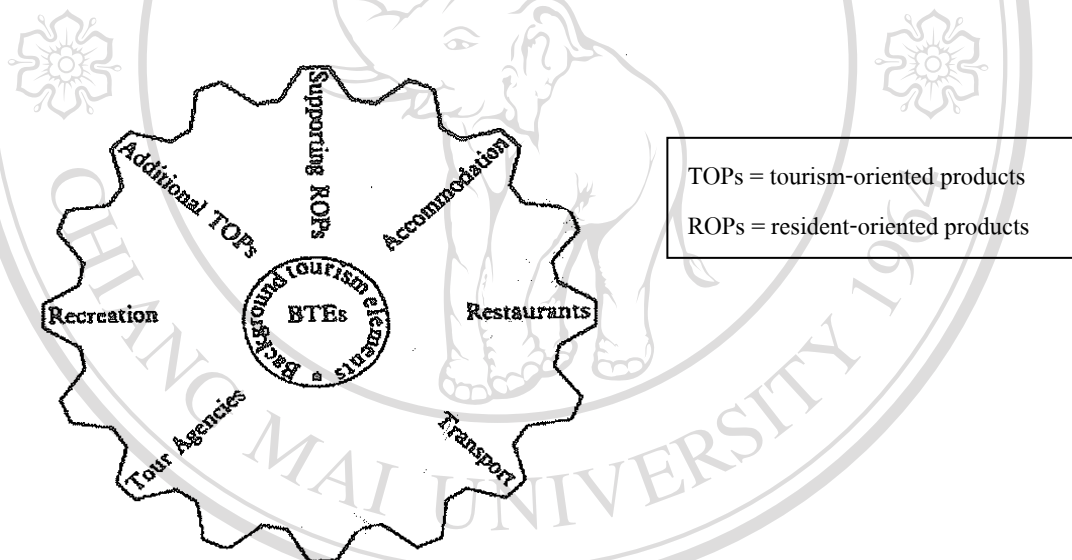
Lawson and Baud Bovy (1998) ได้ให้ความหมายการท่องเที่ยวว่า การท่องเที่ยวเป็นนันทนาการรูปแบบหนึ่งที่เกิดขึ้นในเวลากลางที่มีการเดินทางเข้ามาเกี่ยวข้อง โดยเป็นการเดินทางจากที่อยู่อาศัยไปยังอีกที่หนึ่งที่ถือเป็นแหล่งท่องเที่ยว

**อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว** หมายถึงอุตสาหกรรมที่จัดให้มีหรือบริการเกี่ยวกับการท่องเที่ยวทั้งในและภายนอกราชอาณาจักร โดยมีค่าตอบแทน และหมายรวมถึง ธุรกิจนำเที่ยว ธุรกิจโรงแรม ธุรกิจภัตตาคาร สถานบริการและสถานที่ตากอากาศสำหรับนักท่องเที่ยว ธุรกิจขายของที่ระลึกหรือสินค้าสำหรับนักท่องเที่ยว ธุรกิจกีฬาสำหรับนักท่องเที่ยว การดำเนินงานนิทรรศการ งานแสดง งานออกร้าน การโฆษณาเผยแพร่ หรือการดำเนินงานอื่นใดโดยมีความมุ่งหมาย เพื่อชักจูงหรือส่งเสริมให้มีการเดินทางท่องเที่ยว (พระราชบัญญัติการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2522)

**นักท่องเที่ยว** หมายถึง บุคคลที่เดินทางจากสถานที่ถิ่นพำนักถาวรของตนไปยังสถานที่อื่นเป็นการชั่วคราว มีการค้างคืนอย่างน้อย 1 คืน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อพักผ่อน เชื่อมญาติมิตร ศึกษาหาความรู้ การกีฬา การศาสนา ติดต่อธุรกิจ การประชุม การรักษาสุขภาพ หรือเพื่อประกอบภารกิจใด ๆ (สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2552: ออนไลน์)

องค์ประกอบของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว (Witt and Moutinho, 1995 อ้างถึงใน บุคเลิส เปเรร่า, 2543)

Witt and Moutinho ได้เปรียบเทียบองค์ประกอบของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเป็นดัง “ตะกร้าสินค้าและบริการของตลาดการท่องเที่ยว” (Tourism Market Basket of Goods and Services) การที่นักท่องเที่ยวจะเลือกเดินทางไปยังสถานที่ใด พวกเขาจะเลือกตะกร้าที่ประกอบด้วย สิ่งดึงดูดใจหรือองค์ประกอบพื้นฐานทางการท่องเที่ยว (Background Tourism Elements: MTEs) ที่เขาต้องการ และพวกเขาจะซื้อผลิตภัณฑ์และบริการทางการท่องเที่ยว (Tourism Products) ต่าง ๆ นามาวางไว้ในตะกร้า นั้น หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือในตะกร้าสินค้าและบริการนั้นจะประกอบไปด้วยองค์ประกอบต่าง ๆ ของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว สามารถพิจารณาจากแบบจำลองต่อไปนี้



แผนภาพที่ 1 แบบจำลองของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

ที่มา: Witt and Moutinho, Tourism Marketing and Management Handbook 1995. Coventry

แบบจำลองของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวนี้ ได้แสดงให้เห็นถึงองค์ประกอบของ อุตสาหกรรมท่องเที่ยว ซึ่งสามารถแบ่งออกเป็น 2 ประเภท ดังนี้

1. ผลิตภัณฑ์ที่มุ่งเน้นตอบสนองต่อนักท่องเที่ยวเป็นหลัก (Tourism-oriented Products: TOPs) ได้แก่ โรงแรมที่พัก ร้านอาหารภัตตาคารและแหล่งบันเทิงยามราตรี ร้านจำหน่าย สินค้าและของที่ระลึก บริษัทนำเที่ยวหรือธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว แหล่งท่องเที่ยว และสิ่ง ดึงดูดใจ เป็นต้น

แหล่งท่องเที่ยวและสิ่งดึงดูดใจ หรือองค์ประกอบพื้นฐานทางการท่องเที่ยว (Background Tourism Elements: BTEs) สามารถแบ่งเป็น 3 ประเภทดังต่อไปนี้

- องค์ประกอบพื้นฐานทางการท่องเที่ยวทางธรรมชาติ (Natural BTEs) หมายถึง ทรัพยากรด้านการท่องเที่ยวที่เกี่ยวข้องกับธรรมชาติต่าง ๆ เช่น แหล่งน้ำ (ได้แก่ ทะเล ทะเลสาบ น้ำตก) สภาพดินฟ้าอากาศ ป่าไม้ ภูเขา ฯลฯ

- องค์ประกอบพื้นฐานทางการท่องเที่ยวทางสังคมวัฒนธรรม (Sociocultural BTEs) หมายถึง โครงสร้าง และวิถีทางสังคม ความเป็นอยู่ วัฒนธรรม ประวัติศาสตร์ ศาสนา และการเมือง เป็นต้น

- องค์ประกอบพื้นฐานทางการท่องเที่ยวที่มนุษย์สร้างขึ้น (Man-made BTEs) หมายถึง สิ่งปลูกสร้างต่าง ๆ ที่มนุษย์สร้างขึ้น ได้แก่ โบราณสถานอนุสาวรีย์ หรือแม้แต่สถาปัตยกรรมสมัยใหม่ต่าง ๆ

ทั้งนี้ไม่มีความจำเป็นที่องค์ประกอบพื้นฐานทางการท่องเที่ยวจะต้องจำกัดอยู่ในประเภทใดประเภทหนึ่ง ในความเป็นจริงแล้วมีการผสมผสานกันอยู่ในองค์ประกอบพื้นฐานทางการท่องเที่ยวแต่ละประเภท

**2. ผลิตภัณฑ์ที่มุ่งเน้นตอบสนองต่อประชาชนผู้อยู่อาศัยเป็นหลัก (Resident-oriented Products: ROPs)** ได้แก่ ระบบโครงสร้างพื้นฐาน การจราจร การคมนาคมขนส่ง การสื่อสาร โทรคมนาคม ไฟฟ้า ประปา การให้บริการของเจ้าหน้าที่รัฐ ตำรวจ โรงพยาบาล ความปลอดภัย ฯลฯ

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวไม่สามารถดำเนินอยู่ได้ด้วยผลิตภัณฑ์ที่มุ่งเน้นตอบสนองต่อนักท่องเที่ยวเป็นหลัก (TOPs) แต่เพียงอย่างเดียวเท่านั้น ผลิตภัณฑ์ที่มุ่งเน้นตอบสนองต่อประชาชนผู้อยู่อาศัยเป็นหลัก (ROPs) มีความจำเป็นต่ออุตสาหกรรมท่องเที่ยวในระดับที่ต่าง ๆ กัน อันที่จริงแล้วการด้อยคุณภาพของผลิตภัณฑ์ที่มุ่งเน้นตอบสนองต่อประชาชนผู้อยู่อาศัยเป็นหลัก (ROPs) จะส่งผลให้ความน่าสนใจในการท่องเที่ยวของแหล่งท่องเที่ยวนั้นลดลงด้วย

อย่างไรก็ตาม เราไม่สามารถลากเส้นแบ่งที่ชัดเจนได้ว่าสินค้าหรือบริการใดเป็นผลิตภัณฑ์ที่มุ่งเน้นตอบสนองต่อนักท่องเที่ยวเป็นหลัก (TOPs) หรือเป็นผลิตภัณฑ์ที่มุ่งเน้นตอบสนองต่อผู้อยู่ประชาชนผู้อยู่อาศัยเป็นหลัก (ROPs) ได้ แต่ที่จริงแล้วทั้งผลิตภัณฑ์ทั้งสองกลุ่มในหลาย ๆ กรณีมีความผสมผสานกันอยู่ และอาจถูกบริโภคโดยทั้งนักท่องเที่ยวหรือประชาชนที่อยู่อาศัยก็ได้



## ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

พิสิษฐ์ สุขสวัสดิ์ (2541) ได้ศึกษาเรื่อง “แบบแผนการใช้จ่ายของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ ในเขตอำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน” โดยศึกษาเฉพาะนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มาเยี่ยมชมและพักค้างคืนในเขตอำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอนอย่างน้อย 1 คืน จำนวน 200 คน โดยพิจารณาการใช้จ่ายต่าง ๆ ของนักท่องเที่ยวที่เกิดขึ้นในเขตอำเภอปาย ประกอบด้วยค่าใช้จ่ายด้านที่พัก ค่าเดินทาง ค่าอาหาร รวมถึงค่าใช้จ่ายในการซื้อของที่ระลึก ตลอดระยะเวลาที่พำนักอยู่ในเขตอำเภอปาย มีการใช้แบบสอบถามในการศึกษา การสุ่มตัวอย่างจะใช้วิธีการสุ่มแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น ด้วยเทคนิคการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ ซึ่งสามารถจำแนกการศึกษาได้เป็น 2 ส่วนใหญ่ ๆ คือ ลักษณะทั่วไปของนักท่องเที่ยวกลุ่มตัวอย่าง และแบบแผนการใช้จ่ายของนักท่องเที่ยว โดยในส่วนของการศึกษาลักษณะทั่วไปของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ จะวิเคราะห์ผลโดยการใช้สถิติเชิงพรรณนา (descriptive statistics) ซึ่งจะแสดงในรูปของตารางความถี่ร้อยละ และค่าเฉลี่ย สำหรับการวิเคราะห์ปัจจัยกำหนดแบบแผนค่าใช้จ่ายของนักท่องเที่ยว จะใช้การวิเคราะห์การจำแนกเชิงพหุ (Multiple Classification Analysis: MCA) เพื่อพิจารณาอิทธิพลของปัจจัยต่าง ๆ ที่ถูกกำหนดในแบบจำลอง ซึ่งผลการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศชาย และหญิงในสัดส่วนใกล้เคียงกัน คือ ร้อยละ 56.5 ต่อ 43.5 ตามลำดับ ส่วนใหญ่ร้อยละ 62.0 มีอายุต่ำกว่า 30 ปี เกือบทั้งหมด ร้อยละ 81.0 มีสถานภาพเป็นโสด ทางด้านระดับการศึกษา สัดส่วนของนักท่องเที่ยวที่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่า และต่ำกว่าปริญญาตรี ใกล้เคียงกัน คือ ร้อยละ 53.5 ต่อ 46.5 ตามลำดับ และร้อยละ 52.5 ประกอบอาชีพอิสระรวมทั้งเป็นเจ้าของกิจการ นักท่องเที่ยวร้อยละ 69.5 ถือสัญชาติของประเทศในทวีปยุโรป ระยะเวลาในการท่องเที่ยวส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 1-3 เดือน คิดเป็นร้อยละ 40.5 และนักท่องเที่ยวร้อยละ 40.0 ได้รับข้อมูลข่าวสารแหล่งท่องเที่ยวจากหนังสือแนะนำแหล่งท่องเที่ยว

ทางด้านสิ่งจูงใจของแหล่งท่องเที่ยวในเขตอำเภอปาย แม่ฮ่องสอน ที่ดึงดูดนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ร้อยละ 68.0 ระบุว่า แหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติ อาทิ ถ้ำวนอุทยาน น้ำตก หรือป่าเขา เป็นสิ่งที่ดึงดูดนักท่องเที่ยว และนักท่องเที่ยวที่มาเยือนอำเภอปาย ร้อยละ 85.5 มาเที่ยวเป็นครั้งแรก โดยมีระยะเวลาในการท่องเที่ยวที่อำเภอปายต่ำกว่า 1 สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 82.0 และมีค่าใช้จ่ายอยู่ระหว่าง 500-2,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 64.5

สำหรับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มีต่อบริการในเขตอำเภอปาย เรียงตามลำดับ คือ บริการด้านอาหาร บริการที่พักอาศัย การรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน การจราจร ไฟฟ้า ประปา การคมนาคมขนส่ง การให้บริการของเจ้าหน้าที่รัฐ และการสื่อสาร

โทรคมนาคม ส่วนความประทับใจโดยรวมทั้งบริการและสถานที่ท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวระบุว่ามีความพึงพอใจในระดับสูง ส่วนปัจจัยที่บั่นทอนความน่าสนใจของการท่องเที่ยวในเขตอำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน พบว่า นักท่องเที่ยวให้ความสำคัญกับปัจจัยทางด้านมลพิษของสิ่งแวดล้อมมากที่สุด รองลงมา คือความพอเพียงของสาธารณูปโภคพื้นฐาน

ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อค่าใช้จ่ายของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 90% ขึ้นไป ได้แก่ ตัวแปรสัญชาติของนักท่องเที่ยว และอาชีพของนักท่องเที่ยว ส่วนตัวแปรทางด้านประชากร คือ เพศ และอายุ รวมถึงตัวแปรด้านระดับการศึกษา ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับดังกล่าวแต่อย่างใด ผลการวิเคราะห์โดยใช้การจำแนกเชิงพหุ (MCA) พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์การกำหนด ( $R^2$ ) เท่ากับ 0.085 นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศมีค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยวโดยเฉลี่ยเท่ากับ 2,364.40 บาท

ผลกระทบของตัวแปรทางด้านสัญชาติของนักท่องเที่ยวพบว่า นักท่องเที่ยวที่ถือสัญชาติของประเทศในทวีปยุโรป อเมริกาเหนือ ออสเตรเลีย และทวีปอื่น ๆ นอกเหนือจากยุโรป อเมริกาเหนือ และออสเตรเลีย มีค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยวเฉลี่ยเท่ากับ 2,692.50 บาท 1,443.07 บาท 2,374.11 บาท และ 1,550.14 บาท ตามลำดับ ส่วนผลกระทบของตัวแปรด้านอาชีพของนักท่องเที่ยวนั้น นักท่องเที่ยวที่ประกอบอาชีพเป็นพนักงานหรือลูกจ้างของรัฐ พนักงานหรือลูกจ้างบริษัทเอกชน ประกอบอาชีพอิสระรวมถึงเจ้าของกิจการ และพนักงานที่เกษียณอายุ มีค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยวเฉลี่ยเท่ากับ 3,461.90 บาท 1,677.66 บาท 2,118.66 บาท และ 5,269.26 บาท ตามลำดับ

บุญเลิศ เปเรธา (2543) ได้ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวสหราชอาณาจักรต่อการท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่” โดยศึกษาเฉพาะนักท่องเที่ยวชาวสหราชอาณาจักรที่เดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่และพักค้างแรมในจังหวัดเชียงใหม่ อย่างน้อย 1 คืน จำนวน 200 คน การศึกษาทำการศึกษาโดยใช้แบบสอบถาม โดยมีวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Random Sampling) การวิจัยครั้งนี้มีขอบเขตการศึกษาถึงความสำคัญขององค์ประกอบของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวสหราชอาณาจักรต่อองค์ประกอบของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ปัญหาและข้อคิดเห็นของนักท่องเที่ยวต่อองค์ประกอบของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของจังหวัดเชียงใหม่ในด้านต่าง ๆ ได้แก่ แหล่งท่องเที่ยวและสิ่งดึงดูด โรงแรมที่พัก ภัตตาคารร้านอาหาร ร้านจำหน่ายของที่ระลึกและแหล่งจับจ่ายใช้สอย บริษัทนำเที่ยว และโครงสร้างพื้นฐานสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยการนำเสนอเป็นตาราง ร้อยละ ความถี่ ค่าเฉลี่ย ในส่วนของแบบสอบถามใช้คำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating

Scale) ในการประมาณค่า โดยแยกเป็นสองส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 สอบถามระดับความสำคัญของแต่ละปัจจัยต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ได้ใช้คำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่าแบบให้คำจำกัดความ (Itemized Rating Scale) โดยมีระดับคะแนน 5 ระดับ คือสำคัญมากที่สุด สำคัญมาก สำคัญน้อย สำคัญน้อยที่สุด และไม่สำคัญเลย ส่วนที่ 2 สอบถามระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อปัจจัยต่าง ๆ ได้ใช้คำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่าแบบกราฟฟิก (Graphic Rating Scale) โดยมีระดับคะแนน 10 ระดับ ตั้งแต่ 1-10 ซึ่งผลการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวชาวสหราชอาณาจักรให้คะแนนความสำคัญเฉลี่ยต่อองค์ประกอบหลักของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวสูงสุดในระดับ “สำคัญมาก” ต่อองค์ประกอบด้านแหล่งท่องเที่ยวและสิ่งดึงดูดใจ โรงแรมที่พัก โครงสร้างพื้นฐาน บริษัทนำเที่ยว และภัตตาคารร้านอาหารและแหล่งท่องเที่ยวยามราตรี

เมื่อพิจารณาองค์ประกอบด้านแหล่งท่องเที่ยวพบว่า นักท่องเที่ยวชาวสหราชอาณาจักรให้คะแนนความสำคัญเฉลี่ยสูงสุดในระดับ “สำคัญมาก” ต่อแหล่งท่องเที่ยวประเภทวิถีชีวิตและอสังหาริมทรัพย์ของประชาชน แหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ แหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม แหล่งท่องเที่ยวประวัติศาสตร์ และอนุภูมิภาค และสภาพอากาศ

ด้านโรงแรมที่พักพบว่า นักท่องเที่ยวชาวสหราชอาณาจักรให้คะแนนความสำคัญเฉลี่ยสูงสุดในระดับ “สำคัญมากที่สุด” ต่อองค์ประกอบด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

ด้านภัตตาคารร้านอาหารและแหล่งบันเทิงยามราตรีพบว่า นักท่องเที่ยวชาวสหราชอาณาจักรให้คะแนนความสำคัญเฉลี่ยสูงสุดในระดับ “สำคัญมากที่สุด” ต่อองค์ประกอบด้านคุณภาพและรสชาติของอาหาร

ด้านร้านจำหน่ายสินค้าที่ระลึกและศูนย์การค้าพบว่า นักท่องเที่ยวชาวสหราชอาณาจักรให้คะแนนความสำคัญเฉลี่ยสูงสุดในระดับ “สำคัญมาก” ต่อคุณภาพของสินค้า ราคาสินค้า ความหลากหลายของสินค้า ร้านค้าและการตกแต่ง และพนักงาน

ด้านบริษัทนำเที่ยวพบว่า นักท่องเที่ยวชาวสหราชอาณาจักรให้คะแนนความสำคัญเฉลี่ยสูงสุดในระดับ “สำคัญมากที่สุด” ต่อองค์ประกอบด้านมัคคุเทศก์และพนักงาน

ด้านโครงสร้างพื้นฐานพบว่า นักท่องเที่ยวชาวสหราชอาณาจักรให้คะแนนความสำคัญเฉลี่ยสูงสุดในระดับ “สำคัญมากที่สุด” ต่อการกำจัดขยะมูลฝอย

นอกจากนี้ยังพบว่า นักท่องเที่ยวชาวสหราชอาณาจักรมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจสูงสุดในระดับ “พึงพอใจมากที่สุด” ต่อองค์ประกอบหลักของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ด้านบริษัทนำเที่ยว และด้านแหล่งท่องเที่ยวและสิ่งดึงดูดใจ

ด้านแหล่งท่องเที่ยวพบว่า นักท่องเที่ยวชาวสหราชอาณาจักรมีค่าเฉลี่ยของคะแนนความพึงพอใจสูงสุดในระดับ “พึงพอใจมากที่สุด” ต่อแหล่งท่องเที่ยวประเภท วิถีชีวิตและอสังหาริมทรัพย์ของประชาชน

ด้านโรงแรมที่พักพบว่า นักท่องเที่ยวชาวสหราชอาณาจักรมีค่าเฉลี่ยของคะแนนความพึงพอใจสูงสุดในระดับ “พึงพอใจมากที่สุด” ต่อองค์ประกอบด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และด้านพนักงาน

ด้านภัตตาคารร้านอาหารและแหล่งบันเทิงยามราตรี และ ด้านร้านจำหน่ายสินค้าที่ระลึกและศูนย์การค้าพบว่า นักท่องเที่ยวชาวสหราชอาณาจักรมีค่าเฉลี่ยของคะแนนความพึงพอใจสูงสุดในระดับ “พึงพอใจ” ต่อทุกองค์ประกอบ

ด้านบริษัทนำเที่ยวพบว่า นักท่องเที่ยวชาวสหราชอาณาจักรมีค่าเฉลี่ยของคะแนนความพึงพอใจสูงสุดในระดับ “พึงพอใจมากที่สุด” ต่อองค์ประกอบด้าน มัคคุเทศก์และพนักงานขายภานำเที่ยวมาสนใจ และความหลากหลายของรายการนำเที่ยว

ด้านโครงสร้างพื้นฐานพบว่า นักท่องเที่ยวชาวสหราชอาณาจักรมีค่าเฉลี่ยของคะแนนความพึงพอใจสูงสุดในระดับ “พึงพอใจมากที่สุด” ต่อองค์ประกอบด้านระบบไฟฟ้า

ส่วนด้านปัญหาที่พบบกนักท่องเที่ยวชาวสหราชอาณาจักรระหว่างการท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่ได้แก่ ปัญหาความไม่สะอาดของจังหวัดเชียงใหม่ ปัญหาความไม่พอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวกภายในโรงแรม และปัญหาค่าบริการต่าง ๆ ของโรงแรมมีราคาค่อนข้างแพง

สาวิตริ แก่นพลอย (2546) ได้ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อการท่องเที่ยวภายในประเทศของนักท่องเที่ยวไทย” โดยศึกษาจากข้อมูลนักท่องเที่ยวชาวไทยตั้งแต่ปี 2530-2544 ประกอบด้วยจำนวนนักท่องเที่ยว ค่าใช้จ่ายต่อวันต่อคนและค่าใช้จ่ายต่อปีต่อคน จำนวนพักเฉลี่ย ดัชนีค่าเงินที่แท้จริง อัตราเงินเฟ้อ GDP per capital อัตราการว่างงาน และปริมาณเงินฝากออมทรัพย์และเงินฝากประจำ การศึกษานี้ศึกษาตามแบบจำลองทางเศรษฐมิติต่อ มีวัตถุประสงค์เพื่อที่จะหาความสัมพันธ์ของปัจจัยต่าง ๆ ในระยะยาวด้วยเทคนิคของ Johansen และหาการปรับตัวในระยะสั้นโดยวิธี Error Correction Mechanism โดยผลการศึกษาพบว่า ดัชนีค่าเงินเพิ่มขึ้นร้อยละ 1 ทำให้ค่าใช้จ่ายต่อคนต่อวันเพิ่มขึ้น 64.65 บาท แต่ดัชนีค่าเงินบาทมีทิศทางตรงข้ามกับจำนวนนักท่องเที่ยวไทย ค่าใช้จ่ายต่อปีต่อคน และจำนวนวันพักเฉลี่ย คือเมื่อดัชนีเงินบาทเพิ่มขึ้นร้อยละ 1 ทำให้จำนวนนักท่องเที่ยวลดลง 797,064 คน ค่าใช้จ่ายต่อปีต่อคนลดลง 2,647.20 บาท และจำนวนวันพักเฉลี่ยลดลง 0.79 วัน อัตราเงินเฟ้อจะมีทิศทางเดียวกันกับจำนวนนักท่องเที่ยวไทย แต่จะมีทิศทางตรงข้ามกับ ค่าใช้จ่ายต่อคนต่อวัน ค่าใช้จ่ายต่อคนต่อปี และจำนวนวันพักเฉลี่ย คือเมื่ออัตราเงินเฟ้อเพิ่มขึ้นร้อยละ 1 ทำให้ค่าใช้จ่ายต่อวันต่อคนลดลง 48.21 บาท

ค่าใช้จ่ายต่อปีต่อคนลดลง 279.38 บาท และจำนวนวันพักเฉลี่ยลดลง 0.43 วัน อัตราการว่างงานมีการเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางตรงข้ามกับ ค่าใช้จ่ายต่อคนต่อปี และจำนวนวันพักเฉลี่ย ส่วนปริมาณเงินฝากออมทรัพย์และเงินฝากประจำจะมีทิศทางเดียวกันกับจำนวนนักท่องเที่ยวไทย ค่าใช้จ่ายต่อคนต่อวัน ค่าใช้จ่ายต่อคนต่อปี และจำนวนวันพักเฉลี่ย คือเมื่อปริมาณเงินฝากออมทรัพย์และเงินฝากประจำเพิ่มขึ้น 1 ล้านบาท ทำให้จำนวนนักท่องเที่ยวไทยเพิ่มขึ้น 56,804 คน ค่าใช้จ่ายต่อวันต่อคนเพิ่มขึ้น 2.11 บาท ค่าใช้จ่ายต่อปีต่อคนเพิ่มขึ้น 309.37 บาท และจำนวนวันพักเฉลี่ยเพิ่มขึ้น 0.07 วัน

ผลการศึกษาคาดว่าจะประโยชน์ต่อผู้วางนโยบายการท่องเที่ยวและบุคคลทั่วไปที่สนใจให้เข้าใจถึงอิทธิพลของตัวแปรทางเศรษฐกิจและสังคมที่มีผลต่ออุปสงค์การท่องเที่ยวภายในประเทศของนักท่องเที่ยวไทย แต่อย่างไรก็ตามยังมีปัจจัยอีกมากมายที่มีผลต่ออุปสงค์การท่องเที่ยวภายในประเทศของนักท่องเที่ยวไทย เช่น รายได้ของนักท่องเที่ยว การเตรียมความพร้อม สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ และความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน เป็นต้น ซึ่งควรนำมาพิจารณาในการศึกษาครั้งต่อไป

สุคนธ์ธาร สุระเดชพิภพ (2549) ได้ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการท่องเที่ยวเมืองประวัติศาสตร์เชียงใหม่ อำเภอเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่” โดยศึกษาจากนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยวเมืองประวัติศาสตร์เชียงใหม่ อำเภอเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 400 ตัวอย่าง โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการออกชุดแบบสอบถามเพื่อทำการศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการท่องเที่ยวเมืองประวัติศาสตร์เชียงใหม่ อำเภอเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบวิธีการสุ่มอย่างง่าย เพื่อให้ นักท่องเที่ยวมีโอกาสได้รับเลือกด้วยความน่าจะเป็นที่เท่ากัน และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ในกรณีที่นักท่องเที่ยวมาเป็นกลุ่ม ซึ่งจะเก็บเพียง 1 ตัวอย่างจากแต่ละกลุ่ม เพื่อหลีกเลี่ยงการได้ข้อมูลซ้ำ และใช้แบบจำลองโลจิท (Logit Model) ด้วยเทคนิควิธีการวิเคราะห์ความน่าจะเป็นสูงสุด (Maximum Likelihood Estimates: MLE) และเทคนิควิเคราะห์โดยวิธี Marginal effect เพื่อหาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยวเมืองประวัติศาสตร์เชียงใหม่ อำเภอเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ โดยผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยในการเดินทางมาท่องเที่ยวเมืองประวัติศาสตร์เชียงใหม่ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 56.75 มีอายุเฉลี่ย 21-40 ปี ร้อยละ 53.50 สถานภาพโสด ร้อยละ 53.25 สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี ร้อยละ 47 ส่วนใหญ่มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน ร้อยละ 28.75 ระดับรายได้ประจำเฉลี่ยต่อเดือนอยู่ในช่วงระหว่าง 5,001-10,000 บาท ส่วนใหญ่ นักท่องเที่ยวชาวไทยนิยมเดินทางมาท่องเที่ยวกับครอบครัว ร้อยละ 48.25 และมาเป็นครั้งแรก

ร้อยละ 55.25 ได้รับข้อมูลการท่องเที่ยวเมืองประวัติศาสตร์เชียงใหม่จากคำบอกเล่าจากเพื่อนฝูง ร้อยละ 29.75 เหตุที่เดินทางมาท่องเที่ยว เนื่องจากเพื่อนและครอบครัวชักชวน ร้อยละ 37.25 ใช้ระยะเวลาในการท่องเที่ยวโดยเฉลี่ย 2-4 ชั่วโมง ค่าใช้จ่ายในการเดินทางท่องเที่ยวเฉลี่ยต่อวันต่ำกว่า 500 บาท และนักท่องเที่ยวเห็นด้วยว่าฤดูกาลมีผลต่อการท่องเที่ยวเมืองประวัติศาสตร์เชียงใหม่มากถึงร้อยละ 75.50

ผลการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการท่องเที่ยวเมืองประวัติศาสตร์เชียงใหม่ อำเภอเชียงแสน จังหวัดเชียงราย พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวไทยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับร้อยละ 1 ( $\alpha = 0.01$ ) ได้แก่ ด้านการคมนาคม ด้านความปลอดภัย ด้านการบริการ ด้านของที่ระลึก และด้านบทบาทของภาครัฐ ส่วนปัจจัยที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับร้อยละ 5 ( $\alpha = 0.05$ ) ได้แก่ ด้านราคาสินค้าและบริการ (X<sub>7</sub>) และปัจจัยที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับร้อยละ 10 ( $\alpha = 0.10$ ) ได้แก่ รายได้ประจำเฉลี่ยต่อเดือน อยู่ในช่วงระหว่าง 5,001-10,000 บาท ส่วนปัจจัยอื่น ๆ ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และปัจจัยด้านโบราณสถานและสภาพแวดล้อม ซึ่งไม่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการท่องเที่ยวเมืองประวัติศาสตร์เชียงใหม่ อำเภอเชียงแสน จังหวัดเชียงราย

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

### บทที่ 3

#### ระเบียบและวิธีการศึกษา

การศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในอำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ในอำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน รวมถึงปัญหาที่เกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการท่องเที่ยวในอำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน

#### ขอบเขตเนื้อหา

เนื้อหาในการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาถึงความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในอำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน ปัญหา ข้อคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อองค์ประกอบอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในอำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน โดยวิธีการศึกษานั้นได้มีการนำข้อมูลปฐมภูมิ และข้อมูลทุติยภูมิมาวิเคราะห์ องค์ประกอบอุตสาหกรรมในด้านต่าง ๆ ได้แก่

#### 1. ผลិតภัณฑ์ที่มุ่งเน้นตอบสนองต่อนักท่องเที่ยวเป็นหลัก (TOPs)

1.1) แหล่งท่องเที่ยวและสิ่งดึงดูด แบ่งเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่เกี่ยวข้องกับธรรมชาติและอากาศ แหล่งท่องเที่ยวที่เกี่ยวข้องกับวัฒนธรรมและสังคม ได้แก่ วิถีชีวิต และอสังหาริมทรัพย์ แหล่งท่องเที่ยวเกี่ยวกับสิ่งปลูกสร้างที่มนุษย์สร้างขึ้นมา เช่น โบราณสถาน สถาปัตยกรรมต่าง ๆ

#### 1.2) โรงแรมที่พัก

#### 1.3) ร้านอาหารและแหล่งบันเทิงยามราตรี

#### 1.4) ร้านจำหน่ายสินค้าและของที่ระลึก

#### 1.5) บริษัทนำเที่ยวหรือธุรกิจที่ให้บริการด้านกิจกรรมการท่องเที่ยว

2. ผลิตภัณฑ์ที่มุ่งเน้นตอบสนองต่อประชาชนผู้อยู่อาศัยเป็นหลัก (ROPs) คือ โครงสร้างพื้นฐานต่าง ๆ เช่น การจราจร การคมนาคมขนส่ง การสื่อสาร โทรคมนาคม ไฟฟ้า ประปา การให้บริการของเจ้าหน้าที่รัฐ ความปลอดภัย

## ขอบเขตประชากร

ประชากรในการศึกษานี้ จะศึกษาจากนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยวในอำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน โดยจำนวนนักท่องเที่ยวชาวไทย ในปี 2550 มีจำนวน 75,589 คน (สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2552: ออนไลน์)

## ขนาดตัวอย่างและวิธีการคัดเลือกตัวอย่าง

การศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในอำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน จะทำการสอบถามจากนักท่องเที่ยวชาวไทย และมีการพักค้างแรมอยู่ในอำเภอปายอย่างน้อย 1 คืน โดยการสุ่มตัวอย่างตามสะดวก และได้กำหนดขนาดตัวอย่างจำนวน 400 คน โดยคำนวณจากสถิติการเข้ามาท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทยในอำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน ในปี 2550 มีจำนวนทั้งสิ้น 75,589 คน (สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2552: ออนไลน์) ซึ่งในการศึกษานี้คำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างตามสูตรการคำนวณของ Taro Yamane (1987: 889) โดยกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนที่ระดับ 0.05 โดยมีวิธีการคำนวณดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

โดยที่ e = ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนประชากรที่ศึกษาทั้งหมด

n = ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

## วิธีการศึกษา

ข้อมูลและแหล่งข้อมูล

1) ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้ามาท่องเที่ยวในอำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน จำนวน 400 คน



2) ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลในรูปเอกสาร บทความ วิชาการ สถิติข้อมูล รวมทั้งวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง โดยการค้นคว้าจากหนังสือ วารสาร สิ่งพิมพ์ และ เว็บไซต์ที่เกี่ยวข้อง

### การรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามเรื่องความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในอำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน ซึ่งผู้ศึกษาสร้างขึ้นตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา ประกอบด้วย 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 คือ ข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยว ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ อาชีพ รายได้ ระดับการศึกษา พาหนะในการเดินทาง จำนวนคนที่มาด้วย การจัดการการเดินทาง จำนวนวันที่พัก ลักษณะของที่พัก แหล่งข่าวสาร เป็นต้น

ส่วนที่ 2 คือ ความคาดหวัง และการรับรู้คุณค่าที่ได้รับ ของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในอำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน โดยในการวัดระดับความคาดหวัง และการรับรู้คุณค่าที่ได้รับต่อปัจจัยด้านต่าง ๆ ใช้มาตรวัดของลิเคิร์ตสเกล (Likert Scale) โดยจะสอบถามถึงความคาดหวังและการรับรู้คุณค่าที่ได้รับในประเด็นต่าง ๆ เช่น ความน่าสนใจ ความสวยงาม ความสะอาด ราคา การให้บริการ ความสะดวกในการติดต่อเจ้าหน้าที่พนักงาน สิ่งอำนวยความสะดวก เป็นต้น

ส่วนที่ 3 คือ ปัญหาและข้อเสนอแนะในการท่องเที่ยวอำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน

### การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถาม จะนำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ประกอบด้วย ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean)

โดยในการวัดระดับความคาดหวังและการรับรู้คุณค่าที่ได้รับต่อปัจจัยด้านต่าง ๆ ใช้มาตรวัดของ ลิเคิร์ตสเกล (Likert Scale) (ณัฐพัชร์ ลือประดิษฐ์พงษ์, 2549: 63-64) โดยคำถามที่ใช้รวบรวมข้อมูลเป็นแบบให้เลือกรายละเอียดระดับความคาดหวังและการรับรู้คุณค่าที่ได้รับเป็น 5 ระดับ โดยเกณฑ์ในการให้คะแนนแต่ละระดับมีดังนี้

ระดับความคาดหวัง/การรับรู้คุณค่าที่ได้รับ	คะแนน
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

นอกจากนี้ได้กำหนดค่าเฉลี่ยที่ได้นำมาวิเคราะห์แปลความหมาย โดยแบ่งออกเป็น 5 ระดับดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ระดับความคาดหวัง/การรับรู้คุณค่าที่ได้รับ
4.50-5.00	มากที่สุด
3.50-4.49	มาก
2.50-3.49	ปานกลาง
1.50-2.49	น้อย
1.00-1.49	น้อยที่สุด

ในการประเมินผลโครงการใช้วิธีวิเคราะห์เชิงปริมาณ (Quantitative Analysis) ทั้งนี้ผู้ศึกษาจะได้ใช้ค่าเฉลี่ยของแต่ละปัจจัยพิจารณา ประกอบด้วยเพื่อวัดความพึงพอใจตามแนวคิดของ Kotler (2000) กล่าวว่า ความพึงพอใจคือ ระดับความรู้สึกของบุคคลที่เกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้คุณค่าที่ได้รับจากสินค้าหรือบริการกับความคาดหวังของแต่ละบุคคล ก่อนที่จะใช้หรือได้รับสินค้าและบริการนั้น ๆ

ระยะเวลาในการศึกษา

การศึกษานี้ใช้เวลาในการดำเนินการทั้งสิ้น 7 เดือน โดยเริ่มตั้งแต่เดือนสิงหาคม พ.ศ. 2552 จนถึงเดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. 2553 โดยเก็บข้อมูลในระหว่างเดือนพฤศจิกายน – เดือนธันวาคม พ.ศ. 2552

## บทที่ 4

### ผลการศึกษา

การศึกษาคความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในอำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน ได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยที่ไปเที่ยวและพักแรมที่อำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน จำนวน 400 คน ซึ่งผลการวิเคราะห์แบ่งออกเป็น 5 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ อาชีพ รายได้ ระดับการศึกษา พาหนะในการเดินทาง จำนวนคนที่มาด้วย การจัดการการเดินทาง จำนวนวันที่พัก ลักษณะของที่พัก แหล่งข่าวสาร เป็นต้น

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในอำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน ในด้านต่างๆ ได้แก่ แหล่งท่องเที่ยวและสิ่งดึงดูด โรงแรมที่พัก ร้านอาหารและแหล่งบันเทิงยามราตรี ร้านจำหน่ายสินค้าและของที่ระลึก บริษัทนำเที่ยวหรือธุรกิจที่ให้บริการด้านกิจกรรมการท่องเที่ยว และโครงสร้างพื้นฐานต่าง ๆ

ส่วนที่ 3 แนวโน้มของผู้ตอบแบบสอบถามต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในอำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน ได้แก่ แนวโน้มที่จะกลับมาท่องเที่ยวอีก การโฆษณาบอกต่อ

ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในอำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอนในด้านต่างๆ จำแนกตามภูมิลำเนา(ภาค)

ส่วนที่ 5 ปัญหาและข้อเสนอแนะต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในอำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน

### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ	ลำดับที่
ชาย	202	50.50	1
หญิง	198	49.50	2
รวม	400	100.00	

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 50.50 และเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 49.50 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ	ลำดับที่
ไม่เกิน 20 ปี	58	14.50	3
21-30 ปี	252	63.00	1
31-40 ปี	73	18.20	2
41-50 ปี	10	2.50	4
มากกว่า 50 ปี	7	1.80	5
รวม	400	100.00	

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อายุ 21-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 63.00 รองลงมาคือ อายุ 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 18.20 อายุไม่เกิน 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 14.50 อายุ 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 2.50 และอายุมากกว่า 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 1.80 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ	ลำดับที่
โสด	294	73.50	1
สมรส	98	24.50	2
อื่นๆ	8	2.00	3
รวม	400	100.00	

หมายเหตุ อื่นๆ ได้แก่ หย่า จำนวน 5 คน ม่าย จำนวน 1 คน แยกกันอยู่ จำนวน 2 คน

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 73.50 รองลงมาคือ สมรส คิดเป็นร้อยละ 24.50 อื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 2.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามภูมิลำเนา

ภูมิลำเนา	จำนวน	ร้อยละ	ลำดับที่
ภาคเหนือ	146	36.50	2
ภาคกลาง	159	39.75	1
ภาคอื่นๆ	95	23.75	3
รวม	400	100.00	

หมายเหตุ ภาคอื่นๆ ได้แก่ ภาคใต้ จำนวน 35 คน ภาคตะวันออก จำนวน 18 คน ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 42 คน

ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามภูมิลำเนาแยกเป็นจังหวัด

ภูมิภาค	จังหวัด	จำนวน	ร้อยละ	ภูมิภาค	จังหวัด	จำนวน	ร้อยละ
ภาคเหนือ	กำแพงเพชร	3	0.75	ภาคกลาง	กรุงเทพ	109	27.25
	ชัยนาท	10	2.50		กาญจนบุรี	4	1.00
	เชียงราย	3	0.75		นครปฐม	12	3.00
	เชียงใหม่	43	10.75		นนทบุรี	6	1.50
	ตาก	10	2.50		ประจวบคีรีขันธ์	2	0.50
	นครสวรรค์	2	0.50		เพชรบุรี	2	0.50
	น่าน	9	2.25		ราชบุรี	8	2.00
	พะเยา	4	1.00		ลพบุรี	1	0.25
	พิจิตร	11	2.75		สมุทรปราการ	5	1.25
	พิษณุโลก	4	1.00		สมุทรสาคร	3	0.75
	เพชรบูรณ์	5	1.25		สระบุรี	1	0.25
	แพร่	7	1.75		สิงห์บุรี	1	0.25
	แม่ฮ่องสอน	3	0.75		สุพรรณบุรี	3	0.75
	ลำปาง	7	1.75		อ่างทอง	2	0.50
	ลำพูน	7	1.75		<b>รวม</b>	<b>159</b>	<b>39.75</b>
	สุโขทัย	7	1.75				
	อุดรดิตถ์	4	1.00				
อุทัยธานี	7	1.75					
<b>รวม</b>	<b>146</b>	<b>36.50</b>					

ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามภูมิภาคเป็นจังหวัด (ต่อ)

ภูมิภาค	จังหวัด	จำนวน	ร้อยละ	ภูมิภาค	จังหวัด	จำนวน	ร้อยละ
ภาคใต้	กระบี่	1	0.25	ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	กาฬสินธุ์	1	0.25
	ชุมพร	8	2.00		ชัยภูมิ	2	0.50
	ตรัง	2	0.50		นครพนม	5	1.25
	นครศรีธรรมราช	3	0.75		นครราชสีมา	4	1.00
	ปัตตานี	1	0.25		บุรีรัมย์	2	0.50
	พังงา	4	1.00		มุกดาหาร	1	0.25
	พัทลุง	4	1.00		ยโสธร	7	1.75
	ภูเก็ต	5	1.25		ร้อยเอ็ด	5	1.25
	ยะลา	1	0.25		เลย	1	0.25
	ระนอง	1	0.25		ศรีสะเกษ	2	0.50
	สงขลา	5	1.25		สกลนคร	1	0.25
	รวม	35	8.75		หนองคาย	1	0.25
ภาคตะวันออก	ชลบุรี	1	0.25	หนองบัวลำภู	3	0.75	
	ตราด	1	0.25	อุดรธานี	5	1.25	
	นครนายก	1	0.25	อุบลราชธานี	2	0.50	
	ปราจีนบุรี	3	0.75	รวม	42	10.50	
	ระยอง	1	0.25	รวมภาคอื่นๆ	95	23.75	
	สระแก้ว	4	1.00				
	จันทบุรี	7	1.75				
	รวม	18	4.50				

จากตารางที่ 4.4 และ 4.5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีภูมิลำเนาในภาคกลาง คิดเป็นร้อยละ 39.75 รองลงมาคือ ภาคเหนือ คิดเป็นร้อยละ 36.50 และภาคอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 23.75 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ร้อยละ 10.50 ภาคใต้ 8.75 และภาคตะวันออก 4.50) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

การศึกษา	จำนวน	ร้อยละ	ลำดับที่
ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น	5	1.20	5
มัธยมศึกษาตอนต้น	14	3.50	3
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช	13	3.20	4
อนุปริญญา/ปวส	66	16.50	2
ปริญญาตรี	297	74.20	1
สูงกว่าปริญญาตรี	5	1.20	5
รวม	400	100.00	

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 74.20 รองลงมาคือ อนุปริญญา/ปวส คิดเป็นร้อยละ 16.50 มัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 3.50 มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช คิดเป็นร้อยละ 3.20 ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้นและสูงกว่าปริญญาตรี มีจำนวนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 1.20 ตามลำดับ



ตารางที่ 4.7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ	ลำดับที่
นักเรียน/นักศึกษา	81	20.20	3
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	104	26.00	2
พนักงานของรัฐ/รัฐวิสาหกิจ	47	11.80	4
พนักงานบริษัทเอกชน	144	36.00	1
รับจ้างทั่วไป	15	3.80	5
แม่บ้าน/พ่อบ้าน	6	1.50	6
อื่นๆ	3	0.80	7
รวม	400	100.00	

หมายเหตุ อื่นๆ ได้แก่ ว่างาน จำนวน 2 คน และนักร้องในร้านอาหาร จำนวน 1 คน

ตารางที่ 4.7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 36.00 รองลงมาคือ ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 26.00 นักเรียน/นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 20.20 พนักงานของรัฐ/รัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 11.80 รับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 3.80 แม่บ้าน/พ่อบ้าน คิดเป็นร้อยละ 1.50 และอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 0.80

ตารางที่ 4.8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ประจำเฉลี่ย

รายได้ประจำเฉลี่ย	จำนวน	ร้อยละ	ลำดับที่
ไม่เกิน 10,000 บาท	76	19.00	3
10,001 – 20,000 บาท	166	41.50	1
20,001 – 30,000 บาท	132	33.00	2
30,001 – 40,000 บาท	23	5.80	4
40,001 บาทขึ้นไป	3	0.80	5
รวม	400	100.00	

ตารางที่ 4.8 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ประจำเฉลี่ย 10,001-20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 41.50 รองลงมาคือ รายได้ 20,001-30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 33.00 รายได้ไม่เกิน 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 19.00 รายได้ 30,001-40,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 5.80 รายได้ 40,001 ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 0.80 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามฤดูในการท่องเที่ยว

การเดินทางท่องเที่ยวอยู่ในช่วงฤดู	จำนวน	ร้อยละ	ลำดับที่
ฤดูร้อน	17	4.20	3
ฤดูฝน	4	1.00	4
ฤดูหนาว	133	33.20	2
ไม่เกี่ยวกับฤดู	246	61.50	1
รวม	400	100.00	

ตารางที่ 4.9 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เดินทางท่องเที่ยวโดยไม่เกี่ยวกับฤดู คิดเป็นร้อยละ 61.50 รองลงมาคือ ฤดูหนาว คิดเป็นร้อยละ 33.20 ฤดูร้อน คิดเป็นร้อยละ 4.20 และฤดูฝน คิดเป็นร้อยละ 1.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ตามสิ่งที่ต้องการไปเยี่ยมชมในแหล่งท่องเที่ยว

สิ่งที่ต้องการไปเยี่ยมชมในแหล่งท่องเที่ยว	จำนวน	ร้อยละ	ลำดับ
ความเป็นอยู่	261	65.20	3
วัฒนธรรม	274	68.50	2
ธรรมชาติ	371	92.80	1
โบราณสถาน	25	6.20	4
อื่นๆ	2	0.50	5

หมายเหตุ ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ และอื่นๆ ได้แก่ ผู้คน จำนวน 1 คน ฝรั่งเศส จำนวน 1 คน

ตารางที่ 4.10 พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยจำนวน 400 คน ส่วนใหญ่ต้องการไปเยี่ยมชมธรรมชาติมากที่สุด จำนวน 371 คน คิดเป็นร้อยละ 92.80 รองลงมาคือ ต้องการไปเยี่ยมชมวัฒนธรรม จำนวน 274 คน คิดเป็นร้อยละ 68.50 ต้องการไปเยี่ยมชมความเป็นอยู่ จำนวน 261 คน คิดเป็นร้อยละ 65.20 ต้องการไปเยี่ยมชมโบราณสถาน จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 6.20 อื่นๆ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.50 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเหตุผลที่ต้องการเดินทางท่องเที่ยว

เหตุผลที่ต้องการเดินทางท่องเที่ยว	จำนวน	ร้อยละ	ลำดับที่
ต้องการเพิ่มรสชาติให้ชีวิต	148	37.00	1
เกิดความเบื่อในชีวิตประจำวัน	25	6.20	6
ต้องการสังสรรค์กับเพื่อนฝูง	67	16.80	2
ต้องการเปลี่ยนบรรยากาศ	43	10.80	5
ต้องการเพิ่มพูนประสบการณ์	54	13.50	3
ช่วยเศรษฐกิจไทย	12	3.00	7
ต้องการกระชับความสัมพันธ์ในครอบครัว	49	12.20	4
อื่นๆ	2	0.50	8
รวม	400	100.00	

หมายเหตุ อื่นๆ ได้แก่ ชอบดูความเป็นอยู่ของผู้คนแต่ละภาค จำนวน 1 คน ชอบวัฒนธรรมและธรรมชาติในสถานที่ต่าง ๆ กัน จำนวน 1 คน

ตารางที่ 4.11 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีเหตุผลที่ต้องการเดินทางท่องเที่ยวเพราะ ต้องการเพิ่มรสชาติให้ชีวิต คิดเป็นร้อยละ 37.00 รองลงมาคือ ต้องการสังสรรค์กับเพื่อนฝูง คิดเป็นร้อยละ 16.80 ต้องการเพิ่มพูนประสบการณ์ คิดเป็นร้อยละ 13.50 ต้องการกระชับความสัมพันธ์ในครอบครัว คิดเป็นร้อยละ 12.20 ต้องการเปลี่ยนบรรยากาศ คิดเป็นร้อยละ 10.80 เกิดความเบื่อในชีวิตประจำวัน คิดเป็นร้อยละ 6.20 ช่วยเศรษฐกิจไทย คิดเป็นร้อยละ 3.00 อื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 0.50 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.12 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามลักษณะในการเดินทาง มาอำเภอป่าในครั้งนี

เดินทางท่องเที่ยวมาป่าในครั้งนีในลักษณะ	จำนวน	ร้อยละ	ลำดับที่
เดินทางด้วยตัวเองทั้งหมด	383	95.80	1
ใช้บริการบริษัทนำเที่ยวทั้งหมด	9	2.20	2
ที่ทำงานจัดการเดินทางให้	1	0.20	4
เดินทางด้วยตัวเองแต่ใช้บริการนำเที่ยวในท้องถิ่น	7	1.80	3
รวม	400	100.00	

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เดินทางด้วยตัวเองทั้งหมด คิดเป็นร้อยละ 95.80 รองลงมาคือ ใช้บริการบริษัทนำเที่ยวทั้งหมด คิดเป็นร้อยละ 2.20 เดินทางด้วยตัวเองแต่ใช้บริการนำเที่ยวในท้องถิ่น คิดเป็นร้อยละ 1.80 และที่ทำงานจัดการเดินทางให้ คิดเป็นร้อยละ 0.20 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.13 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนครั้งในการมาท่องเที่ยวที่อำเภอป่า

จำนวนครั้งในการมาท่องเที่ยวที่อำเภอป่า	จำนวน	ร้อยละ	ลำดับที่
ครั้งแรก	187	46.80	1
2 ครั้ง	176	44.00	2
มากกว่า 2 ครั้ง	37	9.20	3
รวม	400	100.00	

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มาเที่ยวอำเภอป่าเป็นครั้งแรก คิดเป็นร้อยละ 46.80 รองลงมาคือ มา 2 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 44.00 และมามากกว่า 2 ครั้งคิดเป็นร้อยละ 9.20 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.14 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามพาหนะที่ใช้ในการเดินทางในการมาอำเภอปายครั้งนี้

พาหนะที่ใช้ในการเดินทางมาอำเภอปายในครั้งนี้	จำนวน	ร้อยละ	ลำดับที่
เครื่องบิน	17	4.20	4
รถโดยสาร	116	29.00	2
รถยนต์ส่วนตัว	230	57.50	1
เช่าเหมารถ	10	2.50	5
เครื่องบินหรือรถไฟหรือรถโดยสารและเช่ารถขับ	21	5.20	3
อื่นๆ	6	1.50	6
รวม	400	100.00	

หมายเหตุ อื่นๆ คือ รถจักรยานยนต์ จำนวน 6 คน

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เดินทางมาอำเภอปายครั้งนี้ โดยรถยนต์ส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 57.50 รองลงมาคือ รถโดยสาร คิดเป็นร้อยละ 29.00 เครื่องบินหรือรถไฟหรือรถโดยสารและเช่ารถขับ คิดเป็นร้อยละ 5.20 เครื่องบิน คิดเป็นร้อยละ 4.20 เช่าเหมารถ คิดเป็นร้อยละ 2.50 และอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 1.50

ตารางที่ 4.15 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามบุคคลที่เดินทางมาด้วยในการมาเที่ยวอำเภอปายในครั้งนี้

ท่านเดินทางมาอำเภอปายครั้งนี้กับใคร	จำนวน	ร้อยละ	ลำดับที่
คนเดียว	47	11.80	3
ครอบครัว	126	31.50	2
ญาติ	28	7.00	4
เพื่อน	199	49.80	1
รวม	400	100.00	

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เดินทางมาเที่ยวอำเภอปายในครั้งนี้กับเพื่อน คิดเป็นร้อยละ 49.80 รองลงมาคือ ครอบครัว คิดเป็นร้อยละ 31.50 คนเดียว คิดเป็นร้อยละ 11.80 และญาติ คิดเป็นร้อยละ 7.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.16 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาในการพักผ่อน

ระยะเวลาการพักในอำเภอปาย	จำนวน	ร้อยละ	ลำดับที่
1 คืน	80	20.00	2
2 คืน	253	63.20	1
3 คืน	60	15.00	3
มากกว่า 3 คืน	7	1.80	4
รวม	400	100.00	

ตารางที่ 4.16 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการพักที่อำเภอปายเป็นเวลา 2 คืน คิดเป็นร้อยละ 63.20 รองลงมาคือ พักเป็นเวลา 1 คืน คิดเป็นร้อยละ 20.00 พักเป็นเวลา 3 คืน คิดเป็นร้อยละ 15.00 และพักมากกว่า 3 คืน คิดเป็นร้อยละ 1.80 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.17 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานที่พักผ่อน

ที่พักในการมาท่องเที่ยวอำเภอปายครั้งนี้	จำนวน	ร้อยละ	ลำดับที่
โรงแรม	72	18.00	3
เกสต์เฮ้าส์	157	39.20	2
รีสอร์ท	158	39.50	1
บ้านญาติ/เพื่อน	3	0.80	5
ที่พักอุทยาน	10	2.50	4
รวม	400	100.00	

ตารางที่ 4.17 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่พักที่รีสอร์ท คิดเป็นร้อยละ 39.50 รองลงมาคือ เกสต์เฮ้าส์ คิดเป็นร้อยละ 39.20 โรงแรม คิดเป็นร้อยละ 18.00 ที่พักอุทยาน คิดเป็นร้อยละ 2.50 และบ้านญาติ/เพื่อน คิดเป็นร้อยละ 0.80 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.18 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จากแหล่งท่องเที่ยวในอำเภอปายที่เดินทางไปเที่ยวในครั้งนี้

แหล่งท่องเที่ยวที่เดินทางไปเที่ยวในครั้งนี้	จำนวน	ร้อยละ	ลำดับที่
สะพานประวัติศาสตร์	359	89.80	2
ปายแคนยอน(กองแลน)	300	75.00	5
โป่งเดือด	308	77.00	4
วัดน้ำฮู	288	72.00	6
หมู่บ้านจืนยูนาน	308	77.00	4
น้ำตกหมอแปง	272	68.00	7
วัดพระธาตุแม่เย็น	313	78.20	3
น้ำตกแพมบก	236	59.00	8
ถนนคนเดิน	388	97.00	1
อื่นๆ	52	13.00	9

หมายเหตุ ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ และอื่นๆ ได้แก่ คอยกัวม จำนวน 2 คน ถ้ำปลา จำนวน 2 คน น้ำตกผาเสื่อ จำนวน 1 คน ล่องแพ จำนวน 4 คน ถ้ำลอด จำนวน 5 คน ปางมะผ้า จำนวน 4 คน แม่ฮ่องสอน จำนวน 8 คน ทุ่งบัวตอง จำนวน 2 คน น้ำตกคี้หมี จำนวน 1 คน หมู่บ้านรักไทย จำนวน 3 คน บ้านวัดจันทร์ จำนวน 1 คน ปางอุ๋ง จำนวน 7 คน โป่งร้อนเมืองแปง จำนวน 1 คน แม่น้ำปาย จำนวน 1 คน เวียงเหนือ จำนวน 1 คน ภูโคลน จำนวน 1 คน ห้วยน้ำดัง จำนวน 7คน และเที่ยวมาหมดแล้วทุกที่ในปาย จำนวน 1 คน

ตารางที่ 4.18 พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยจำนวน 400 คน ส่วนมากไปเที่ยวถนนคนเดินมากที่สุด จำนวน 388 คน คิดเป็นร้อยละ 97.00 รองลงมาคือ สะพานประวัติศาสตร์ จำนวน 359 คน คิดเป็นร้อยละ 89.80 วัดพระธาตุแม่เย็น จำนวน 313 คน คิดเป็นร้อยละ 78.20 โป่งเดือด จำนวน 308 คน คิดเป็นร้อยละ 77.00 หมู่บ้านจืนยูนาน จำนวน 308 คน คิดเป็นร้อยละ 77.00 ปายแคนยอน(กองแลน) จำนวน 300 คน คิดเป็นร้อยละ 75.00 วัดน้ำฮู จำนวน 288 คน คิดเป็นร้อยละ 72.00 น้ำตกหมอแปง จำนวน 272 คน คิดเป็นร้อยละ 68.00 น้ำตกแพมบก จำนวน 236 คน คิดเป็นร้อยละ 59.00 และอื่นๆ จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 13.00

ตารางที่ 4.19 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเหตุผลในการเดินทางมาอำเภอปายในครั้งนี้

เหตุผลในการเดินทางมาอำเภอปายครั้งนี้	จำนวน	ร้อยละ	ลำดับที่
ความต้องการด้านกายภาพ เช่น ต้องการพักผ่อนร่างกาย/จิตใจ	258	64.50	1
ความต้องการด้านการเรียนรู้วัฒนธรรมการดำเนินชีวิต ศิลปะ สถานที่ทางประวัติศาสตร์	129	32.20	2
ความต้องการส่วนตัว เช่น เยี่ยมญาติ ทำบุญ	10	2.50	3
ความต้องการด้านสถานภาพและชื่อเสียง	3	0.80	4
รวม	400	100.00	

จากตารางที่ 4.19 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เดินทางมาอำเภอปายในครั้งนี้เพราะความต้องการด้านกายภาพของตนเอง คิดเป็นร้อยละ 64.50 รองลงมาคือ ความต้องการด้านการเรียนรู้วัฒนธรรม การดำเนินชีวิต ศิลปะ สถานที่ทางประวัติศาสตร์ เทศกาลท้องถิ่นที่ไม่เคยรู้จักมาก่อน คิดเป็นร้อยละ 32.20 ความต้องการส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 2.50 และความต้องการด้านสถานภาพและชื่อเสียง เช่น เข้าร่วมประชุม เข้าร่วมเป็นส่วนหนึ่งของเหตุการณ์พิเศษ เช่น เทศกาลหนังเมืองปาย หรือเพื่อช่วยกระตุ้นเศรษฐกิจของประเทศ คิดเป็นร้อยละ 0.80 ตามลำดับ



ตารางที่ 4.20 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จากแหล่งข้อมูลก่อนการเดินทางมาอำเภอปายครั้งนี้

แหล่งข้อมูลก่อนการเดินทางมาอำเภอปายครั้งนี้	จำนวน	ร้อยละ	ลำดับที่
คำบอกเล่าของญาติ/เพื่อน	267	66.80	1
โทรทัศน์	46	11.50	5
วิทยุ	24	6.00	7
สิ่งพิมพ์(นสพ./นิตยสารทั่วไป)	19	4.80	8
คำแนะนำจากบริษัทนำเที่ยว	11	2.80	9
เอกสารแนะนำจาก ททท.	58	14.50	4
นิตยสารการท่องเที่ยว เช่น อสท.	35	8.80	6
นิตรศการการท่องเที่ยว	63	15.80	3
อินเทอร์เน็ต	234	58.50	2
เอกสารแนะนำจากบริษัทสายการบิน	3	2.20	10
อื่นๆ	1	0.20	11

หมายเหตุ ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ และอื่นๆ คือ Amazing Mae Hong Son in Green จำนวน 1 คน

จากตารางที่ 4.20 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ได้มีการหาข้อมูลก่อนการเดินทางมาอำเภอปายครั้งนี้จากคำบอกเล่าของญาติ/เพื่อนมากที่สุด จำนวน 267 คน คิดเป็นร้อยละ 66.80 รองลงมาคือ อินเทอร์เน็ต จำนวน 234 คน คิดเป็นร้อยละ 58.50 นิตรศการการท่องเที่ยว จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 15.80 เอกสารแนะนำจากททท. จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 14.50 โทรทัศน์ จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 11.50 นิตยสารการท่องเที่ยว เช่น อสท. จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 8.80 วิทยุ จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 6.00 สิ่งพิมพ์(นสพ./นิตยสารทั่วไป) จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 4.80 คำแนะนำจากบริษัทนำเที่ยว จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 2.80 เอกสารแนะนำจากบริษัทสายการบิน จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 2.20 และอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 0.20 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.21 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามแหล่งข้อมูลที่น่าเชื่อถือที่สุด

แหล่งข้อมูลที่น่าเชื่อถือที่สุด	จำนวน	ร้อยละ	ลำดับที่
คำบอกเล่าของญาติ/เพื่อน	197	49.20	1
โทรทัศน์	9	2.20	5
สิ่งพิมพ์(นสพ./นิตยสารทั่วไป)	4	1.00	7
คำแนะนำจากบริษัทนำเที่ยว	9	2.20	5
เอกสารแนะนำจาก ททท.	22	5.50	3
นิตยสารการท่องเที่ยว เช่น อสท.	7	1.80	6
นิทรรศการการท่องเที่ยว	17	4.20	4
อินเทอร์เน็ต	133	33.20	2
เอกสารแนะนำจากบริษัทสายการบิน	1	0.20	8
อื่นๆ	1	0.20	8
รวม	400	100.00	

หมายเหตุ อื่นๆ คือ ต้องมาเห็นด้วยตาตัวเอง จำนวน 1 คน

จากตารางที่ 4.21 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นว่าแหล่งข้อมูลที่น่าเชื่อถือมากที่สุดคือ คำบอกเล่าของญาติ/เพื่อน คิดเป็นร้อยละ 49.20 รองลงมาคือ อินเทอร์เน็ต เช่น [www. buralumpai.com](http://www.buralumpai.com), [www.pantip.com](http://www.pantip.com), [www.thequarter.com](http://www.thequarter.com), [www.thomelephant.com](http://www.thomelephant.com) คิดเป็นร้อยละ 33.20 เอกสารแนะนำจากททท. คิดเป็นร้อยละ 5.50 นิทรรศการการท่องเที่ยว คิดเป็นร้อยละ 4.20 โทรทัศน์ คิดเป็นร้อยละ 2.20 คำแนะนำจากบริษัทนำเที่ยว คิดเป็นร้อยละ 2.20 นิตยสารการท่องเที่ยว เช่น hips และไกด์บุ๊ก คิดเป็นร้อยละ 1.80 สิ่งพิมพ์(นสพ./นิตยสารทั่วไป) คิดเป็นร้อยละ 1.00 เอกสารแนะนำจากบริษัทสายการบิน คิดเป็นร้อยละ 0.20 อื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 0.20 ตามลำดับ และแหล่งข้อมูลจากวิทยุผู้ตอบแบบสอบถามไม่ได้เลือก

ตารางที่ 4.22 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จากประเภทข้อมูลที่ทำในการมาท่องเที่ยว

ประเภทข้อมูลที่ทำในการมาท่องเที่ยว	จำนวน	ร้อยละ	ลำดับที่
แหล่งท่องเที่ยว	385	96.20	1
ที่พัก	337	84.20	2
ร้านอาหาร	323	80.80	3
แหล่งบันเทิง	69	17.20	4
วัฒนธรรม	23	5.80	5
ประวัติศาสตร์	17	4.20	6
สถาปัตยกรรมศาสตร์	23	5.80	5
การคมนาคม	11	2.80	7
ความปลอดภัย	9	2.20	8

หมายเหตุ ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 4.22 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามหาข้อมูลเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวมากที่สุด จำนวน 385 คน คิดเป็นร้อยละ 96.20 รองลงมาคือ ที่พัก จำนวน 337 คน คิดเป็นร้อยละ 84.20 ร้านอาหาร จำนวน 323 คน คิดเป็นร้อยละ 80.80 แหล่งบันเทิง จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 17.20 วัฒนธรรม จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 5.80 สถาปัตยกรรมศาสตร์ จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 5.80 ประวัติศาสตร์ จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 4.20 การคมนาคม จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 2.80 และความปลอดภัย จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.20 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.23 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการเตรียมการท่องเที่ยวในการเดินทางครั้งนี้

การเตรียมการท่องเที่ยวในครั้งนี้อย่างไร	จำนวน	ร้อยละ	ลำดับที่
เดินทางมาเอง ออกเดินทางเลย ไม่มีแผนการแน่นอนไปเรื่อยๆ	58	14.50	3
เดินทางมาเอง มีการวางแผนการเดินทางมาอย่างดี แต่ไม่มีการจองที่พัก พาหนะล่วงหน้า	70	17.50	2
เดินทางมาเอง มีการวางแผนการเดินทางมาอย่างดี มีการจองที่พัก จองพาหนะล่วงหน้า	263	65.80	1
เดินทางมากับบริษัทท่องเที่ยว/แพคเกจของสายการบิน/แพคเกจของโรงแรม	9	2.20	4
รวม	400	100.00	

จากตารางที่ 4.23 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการเตรียมการเดินทางท่องเที่ยวครั้งนี้โดยเดินทางมาเอง มีการวางแผนการเดินทางมาอย่างดี มีการจองที่พัก จองพาหนะล่วงหน้า คิดเป็นร้อยละ 65.80 รองลงมาคือ เดินทางมาเอง มีการวางแผนการเดินทางมาอย่างดี แต่ไม่มีการจองที่พัก พาหนะล่วงหน้า คิดเป็นร้อยละ 17.50 เดินทางมาเอง ออกเดินทางมาเลย ไม่มีแผนการแน่นอนไปเรื่อยๆ คิดเป็นร้อยละ 14.50 และเดินทางมากับบริษัทท่องเที่ยว/แพคเกจของสายการบิน/แพคเกจของโรงแรม คิดเป็นร้อยละ 2.20 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้สอบแบบสอบถามที่มีต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในอำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอนในด้านต่างๆ

ตารางที่ 4.24 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังกับการรับรู้คุณค่าที่ได้รับด้านแหล่งท่องเที่ยวและสิ่งดึงดูดของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในอำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน

แหล่งท่องเที่ยวและสิ่งดึงดูด	ความคาดหวัง	การรับรู้	ผลต่าง	ลำดับที่
	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
<b>1. แหล่งท่องเที่ยวตามธรรมชาติ และสภาพอากาศ</b>				
1.1) ภาพลักษณ์ทางธรรมชาติ เช่น ความสวยงาม ความน่าสนใจ ความสมบูรณ์ของธรรมชาติ	4.01 (มาก)	3.90 (มาก)	-0.11 (ไม่พึงพอใจ)	9
1.2)ความเหมาะสมของค่าธรรมเนียมการเยี่ยมชม	3.76 (มาก)	3.55 (มาก)	-0.21 (ไม่พึงพอใจ)	13
1.3)การคมนาคมสะดวกเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยวง่าย	3.81 (มาก)	3.63 (มาก)	-0.18 (ไม่พึงพอใจ)	12
1.4)สภาพแหล่งท่องเที่ยวมีความสะอาดปลอดภัย	3.70 (มาก)	3.67 (มาก)	-0.03 (ไม่พึงพอใจ)	4
1.5)สภาพอากาศที่ดี	4.03 (มาก)	3.90 (มาก)	-0.13 (ไม่พึงพอใจ)	10
<b>2. วัฒนธรรมและสังคม</b>				
2.1)วัฒนธรรมและสังคมของคนในท้องถิ่นมีความ น่าสนใจ	3.84 (มาก)	3.71 (มาก)	-0.13 (ไม่พึงพอใจ)	10
2.2)มีการแสดงศิลปะ วัฒนธรรม	3.51 (มาก)	3.49 (ปานกลาง)	-0.02 (ไม่พึงพอใจ)	3
2.3)ผู้คนในแหล่งท่องเที่ยวเป็นมิตรและมีน้ำใจ	3.70 (มาก)	3.71 (มาก)	0.01 (พึงพอใจ)	1
2.4)เสน่ห์ในวิถีชีวิตของผู้คนในแหล่งท่องเที่ยว	3.76 (มาก)	3.59 (มาก)	-0.17 (ไม่พึงพอใจ)	11
<b>3. สิ่งปลูกสร้างที่มนุษย์สร้างขึ้น เช่น โบราณสถาน วัด และสถาปัตยกรรมสมัยใหม่ต่างๆ</b>				
3.1)ความสวยงาม ความมีเอกลักษณ์ของ สถาปัตยกรรม สิ่งปลูกสร้าง	3.83 (มาก)	3.73 (มาก)	-0.10 (ไม่พึงพอใจ)	8

ตารางที่ 4.24 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังกับการรับรู้คุณค่าที่ได้รับด้านแหล่งท่องเที่ยวและสิ่งดึงดูดของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในอำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน (ต่อ)

แหล่งท่องเที่ยวและสิ่งดึงดูด	ความคาดหวัง	การรับรู้	ผลต่าง ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)		
3.2) มีประวัติความเป็นมาที่น่าสนใจ	3.77 (มาก)	3.67 (มาก)	-0.10 (ไม่พึงพอใจ)	8
3.3) ความเหมาะสมของค่าธรรมเนียมการเข้าชม	3.69 (มาก)	3.61 (มาก)	-0.08 (ไม่พึงพอใจ)	6
3.4) การคมนาคมสะดวกเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยวง่าย	3.80 (มาก)	3.79 (มาก)	-0.01 (ไม่พึงพอใจ)	2
3.5) สภาพแหล่งท่องเที่ยวมีความสะอาดปลอดภัย	3.70 (มาก)	3.57 (มาก)	-0.13 (ไม่พึงพอใจ)	10
4. การแนะนำแหล่งท่องเที่ยวทางสื่อต่างๆเพียงพอ	3.65 (มาก)	3.55 (มาก)	-0.10 (ไม่พึงพอใจ)	8
5. สถานที่จอดรถสะดวกเพียงพอ	3.49 (ปานกลาง)	3.36 (ปานกลาง)	-0.13 (ไม่พึงพอใจ)	10
6. ป้ายบอกทางชัดเจนทำให้หาแหล่งท่องเที่ยวง่าย	3.64 (มาก)	3.55 (มาก)	-0.09 (ไม่พึงพอใจ)	7
7. ป้ายบอกเล่าประวัติ เรื่องราวของแหล่งท่องเที่ยว	3.58 (มาก)	3.52 (มาก)	-0.06 (ไม่พึงพอใจ)	5
8. มีร้านอาหารและร้านขายของที่ระลึกบริการ	3.81 (มาก)	3.78 (มาก)	-0.03 (ไม่พึงพอใจ)	4
9. นักท่องเที่ยวไม่พลุกพล่านจนเกินไป	3.44 (ปานกลาง)	3.41 (ปานกลาง)	-0.03 (ไม่พึงพอใจ)	4
<b>รวม</b>	3.73 (มาก)	3.63 (มาก)	-0.10 (ไม่พึงพอใจ)	

จากตารางที่ 4.24 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม “ไม่พึงพอใจ” ต่อองค์ประกอบอุตสาหกรรมด้านแหล่งท่องเที่ยวและสิ่งดึงดูด

เมื่อพิจารณาในประเด็นย่อยต่างๆ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม “ไม่พึงพอใจ” ต่อแหล่งท่องเที่ยวตามธรรมชาติและสภาพอากาศ ในทุกประเด็น คือ ความเหมาะสมของค่าธรรมเนียมเยี่ยมชม การคมนาคมเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยวสะดวก สภาพอากาศที่ดี ภาพลักษณ์ทางธรรมชาติและสภาพแหล่งท่องเที่ยวสะอาดปลอดภัย ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถาม “พึงพอใจ” ต่อแหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมและสังคม ในเรื่องผู้คนในแหล่งท่องเที่ยวเป็นมิตรและมีน้ำใจ แต่ “ไม่พึงพอใจ” ต่อวัฒนธรรมและสังคมในเกือบทุกประเด็น คือ เสน่ห์ในวิถีชีวิตของผู้คนในแหล่งท่องเที่ยว วัฒนธรรมและสังคมของคนในท้องถิ่นมีความน่าสนใจ และมีการแสดงศิลปะ วัฒนธรรม ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถาม “ไม่พึงพอใจ” ต่อแหล่งท่องเที่ยวที่มนุษย์สร้างขึ้น ในทุกประเด็น คือ สภาพแหล่งท่องเที่ยวมีความสะอาดปลอดภัย สถานที่จอดรถเพียงพอ ความสวยงามมีเอกลักษณ์ของสิ่งปลูกสร้าง มีประวัติที่น่าสนใจ การแนะนำแหล่งท่องเที่ยวทางสื่อ ป้ายบอกทางชัดเจนทำให้หาแหล่งท่องเที่ยวได้ง่าย ความเหมาะสมของค่าธรรมเนียมการเข้าชม ป้ายบอกเล่าประวัติของแหล่งท่องเที่ยว มีร้านอาหารและของที่ระลึกบริการ นักท่องเที่ยวไม่พลุกพล่าน และการคมนาคมเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยวสะดวก ตามลำดับ

ตารางที่ 4.25 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังกับการรับรู้คุณค่าที่ได้รับด้าน  
โรงแรมที่พักของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในอำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน

โรงแรม ที่พัก	ความคาดหวัง	การรับรู้	ผลต่าง ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)		
1. โรงแรม ที่พัก มีเอกลักษณ์ สวยงาม	3.75 (มาก)	3.74 (มาก)	-0.01 (ไม่พึงพอใจ)	7
2. โรงแรม ที่พัก มีให้เลือกหลายแห่ง หลายประเภท	3.66 (มาก)	3.66 (มาก)	0.00 (พึงพอใจ)	6
3. สามารถหาห้องพัก/ที่พัก ได้ง่าย สะดวกเมื่อ ต้องการ	3.65 (มาก)	3.65 (มาก)	0.00 (พึงพอใจ)	6
4. สิ่งอำนวยความสะดวกในห้องพัก	3.69 (มาก)	3.66 (มาก)	-0.03 (ไม่พึงพอใจ)	9
5.สภาพของ โรงแรม ที่พัก มีความสะอาด ปลอดภัย	3.64 (มาก)	3.62 (มาก)	-0.02 (ไม่พึงพอใจ)	8
6. ราคาที่พักเหมาะสมกับบริการที่ได้รับ	3.62 (มาก)	3.63 (มาก)	0.01 (พึงพอใจ)	5
7. การลดราคาที่พัก	3.59 (มาก)	3.55 (มาก)	-0.04 (ไม่พึงพอใจ)	10
8. การจัดแพ็คเกจห้องพัก ในราคาถูกเป็นพิเศษ	3.36 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)	0.02 (พึงพอใจ)	4
9.มีช่องทางในการติดต่อสอบถามหรือจองที่พัก หลายช่องทาง สะดวกเช่น โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต	3.66 (มาก)	3.79 (มาก)	0.13 (พึงพอใจ)	1
10. มีการ โฆษณา ประชาสัมพันธ์ให้เป็นที่รู้จัก	3.68 (มาก)	3.70 (มาก)	0.02 (พึงพอใจ)	4
11. มีการแนะนำผ่านอินเทอร์เน็ตหรือเว็บไซต์	3.80 (มาก)	3.72 (มาก)	-0.08 (ไม่พึงพอใจ)	11
12. สถานที่จอดรถสะดวก เพียงพอ	3.46 (ปานกลาง)	3.55 (มาก)	0.09 (พึงพอใจ)	3
13. การบริการ ความสุภาพ เป็นกันเองของ พนักงานใน โรงแรม ที่พัก	3.54 (มาก)	3.66 (มาก)	0.12 (พึงพอใจ)	2
รวม	3.62 (มาก)	3.63 (มาก)	0.01 (พึงพอใจ)	



จากตารางที่ 4.25 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม “พึงพอใจ” ต่อองค์ประกอบ  
อุตสาหกรรมด้านโรงแรม ที่พัก

เมื่อพิจารณาในประเด็นย่อยต่างๆ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม “พึงพอใจ” ในเรื่อง  
มีช่องทางในการติดต่อสอบถาม/จองที่พักหลายช่องทาง การบริการ ความสุภาพ เป็นกันเองของ  
พนักงาน สถานที่จอดรถสะดวกเพียงพอ การจัดแพ็คเกจห้องพักในราคาถูกลง มีการโฆษณา  
ประชาสัมพันธ์ให้เป็นที่รู้จัก ราคาที่พักเหมาะสมกับบริการ โรงแรมที่พักมีให้เลือกหลายแห่ง  
หลายประเภท และสามารถหาที่พักง่ายเมื่อต้องการ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถาม “ไม่พึงพอใจ” ในเรื่องมีการแนะนำโรงแรมที่พักผ่าน  
อินเทอร์เน็ตหรือเว็บบอร์ด การลดราคาที่พัก สิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพัก สภาพโรงแรม  
ที่พักมีความสะอาดปลอดภัย และโรงแรมที่พักมีเอกลักษณ์สวยงาม ตามลำดับ

The logo of Chiang Mai University is a circular emblem. In the center is a detailed illustration of an elephant standing and facing left. The elephant is surrounded by a circular border containing the text "CHIANG MAI UNIVERSITY 1964". On either side of the elephant, there is a decorative floral or sunburst-like symbol.

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 4.26 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังกับการรับรู้คุณค่าที่ได้รับ  
ด้านร้านอาหารและแหล่งบันเทิงยามราตรีของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในอำเภอปาย จังหวัด  
แม่ฮ่องสอน

ร้านอาหารและแหล่งบันเทิงยามราตรี	ความคาดหวัง	การรับรู้	ผลต่าง	ลำดับ ที่
	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
1. อาหารมีรสชาติดี	3.58 (มาก)	3.59 (มาก)	0.01 (พึงพอใจ)	6
2. ร้านอาหารมีให้เลือกหลายประเภท หลายแห่ง	3.66 (มาก)	3.66 (มาก)	0.00 (พึงพอใจ)	7
3. แหล่งบันเทิงกลางคืนมีหลายแห่งให้เลือก	3.49 (ปานกลาง)	3.54 (มาก)	0.05 (พึงพอใจ)	2
4. ราคาอาหารและเครื่องดื่มเหมาะสมกับบริการ และรสชาติที่ได้รับ	3.60 (มาก)	3.62 (มาก)	0.02 (พึงพอใจ)	5
5. การคมนาคมสะดวก เข้าถึงสถานที่ได้ง่าย	3.58 (มาก)	3.53 (มาก)	-0.05 (ไม่พึงพอใจ)	8
6. การแนะนำร้านอาหารและแหล่งบันเทิงฯทาง อินเทอร์เน็ต ผ่านเว็บไซต์/เว็บบอร์ด	3.42 (ปานกลาง)	3.45 (ปานกลาง)	0.03 (พึงพอใจ)	4
7. สถานที่จอดรถสะดวก เพียงพอ	3.48 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)	-0.19 (ไม่พึงพอใจ)	9
8. การบริการ ความสุภาพ เป็นกันเองของพนักงาน ในร้านอาหารหรือแหล่งบันเทิงฯ	3.64 (มาก)	3.65 (มาก)	0.01 (พึงพอใจ)	6
9. ร้านอาหาร และแหล่งบันเทิงฯ สะอาด ปลอดภัย	3.50 (มาก)	3.54 (มาก)	0.04 (พึงพอใจ)	3
10. บรรยากาศ การตกแต่งร้านมีความสวยงามเป็น เอกลักษณ์	3.58 (มาก)	3.66 (มาก)	0.08 (พึงพอใจ)	1
รวม	3.55 (มาก)	3.55 (มาก)	0.00 (พึงพอใจ)	

จากตารางที่ 4.26 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม “พึงพอใจ” ต่อองค์ประกอบ  
อุตสาหกรรมด้านร้านอาหารและแหล่งบันเทิงยามราตรี

เมื่อพิจารณาในประเด็นย่อยต่างๆ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม “พึงพอใจ” ในเรื่อง  
บรรยากาศ การตกแต่งของร้านมีความสวยงาม เป็นเอกลักษณ์ แหล่งบันเทิงยามราตรีมีให้เลือกหลาย  
แห่ง ความสะอาดปลอดภัย การแนะนำร้านอาหารและแหล่งบันเทิงยามราตรีผ่านอินเทอร์เน็ตหรือ  
เว็บไซต์ ราคาอาหารและเครื่องดื่มเหมาะสมกับบริการและรสชาติ อาหารมีรสชาติดี การบริการ  
ความสุภาพเป็นกันเองของพนักงาน และร้านอาหารมีให้เลือกหลายแห่ง ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถาม “ไม่พึงพอใจ” ในเรื่องสถานที่จอดรถสะดวก เพียงพอ และ  
การคมนาคมสะดวกเข้าถึงร้านอาหารและแหล่งบันเทิงยามราตรีง่าย ตามลำดับ

The logo of Chiang Mai University is a circular emblem. In the center is a detailed illustration of an elephant standing and facing left. The elephant is surrounded by a decorative border. Below the elephant, the text "CHIANG MAI UNIVERSITY 1964" is written in a semi-circle. On either side of the elephant, there are stylized floral or sunburst-like symbols. The entire logo is rendered in a light gray color.

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 4.27 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังกับการรับรู้คุณค่าที่ได้รับด้านร้านจำหน่ายสินค้าและของที่ระลึกของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในอำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน

ร้านจำหน่ายสินค้าและของที่ระลึก	ความคาดหวัง	การรับรู้	ผลต่าง	ลำดับที่
	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
1. สถานที่จำหน่ายสินค้า ของที่ระลึกตกแต่งสวยงาม น่าสนใจ	3.75 (มาก)	3.88 (มาก)	0.13 (พึงพอใจ)	1
2. สินค้าที่จำหน่ายมีความหลากหลาย	3.74 (มาก)	3.82 (มาก)	-0.08 (พึงพอใจ)	2
3. ราคาสินค้าเหมาะสมกับคุณภาพสินค้า	3.78 (มาก)	3.74 (มาก)	-0.04 (ไม่พึงพอใจ)	3
4. มีการลดราคาอย่างเหมาะสม	3.60 (มาก)	3.48 (ปานกลาง)	-0.12 (ไม่พึงพอใจ)	6
5. พนักงานขายบริการดี สุภาพ เป็นกันเอง	3.52 (มาก)	3.46 (ปานกลาง)	-0.06 (ไม่พึงพอใจ)	5
6. สภาพของร้านมีความสะอาด ปลอดภัย	3.60 (มาก)	3.55 (มาก)	-0.05 (ไม่พึงพอใจ)	4
รวม	3.67 (มาก)	3.66 (มาก)	-0.01 (ไม่พึงพอใจ)	

จากตารางที่ 4.27 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม “ไม่พึงพอใจ” ต้องค์ประกอบอุตสาหกรรมด้านร้านจำหน่ายสินค้าและของที่ระลึก

เมื่อพิจารณาในประเด็นย่อยต่างๆ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม “พึงพอใจ” ในเรื่องการตกแต่งสถานที่ที่มีความสวยงาม น่าสนใจ และสินค้ามีความหลากหลาย ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถาม “ไม่พึงพอใจ” ในเรื่องการลดราคาอย่างเหมาะสม พนักงานขายบริการดี สุภาพเป็นกันเอง สภาพของร้านมีความสะอาดปลอดภัย และราคาเหมาะสมกับคุณภาพสินค้า ตามลำดับ

ตารางที่ 4.28 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังกับการรับรู้คุณค่าที่ได้รับด้าน  
บริษัทนำเที่ยวหรือธุรกิจที่ให้บริการด้านกิจกรรมการท่องเที่ยวของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวใน  
อำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน

บริษัทนำเที่ยวหรือธุรกิจที่ให้บริการด้าน กิจกรรมการท่องเที่ยว	ความคาดหวัง	การรับรู้	ผลต่าง	ลำดับ ที่
	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
1. บริษัทนำเที่ยวหรือมัคคุเทศก์ท้องถิ่นหาง่าย มีคุณภาพ	2.94 (ปานกลาง)	3.56 (มาก)	0.62 (พึงพอใจ)	2
2. ความน่าสนใจของกิจกรรมการท่องเที่ยว	3.25 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)	0.25 (พึงพอใจ)	4
3. ราคาเหมาะสมกับการจัดแพ็คเกจการท่องเที่ยว	2.94 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)	0.44 (พึงพอใจ)	3
4. มีช่องทางในการติดต่อสอบถามหลายช่องทาง ง่าย สะดวก	3.12 (ปานกลาง)	3.56 (มาก)	0.44 (พึงพอใจ)	3
5. การให้บริการของมัคคุเทศก์ที่ประทับใจ	2.81 (ปานกลาง)	3.62 (มาก)	0.81 (พึงพอใจ)	1
รวม	3.01 (ปานกลาง)	3.52 (มาก)	0.51 (พึงพอใจ)	

จากตารางที่ 4.28 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม “พึงพอใจ” ต่อองค์ประกอบ  
อุตสาหกรรมด้านบริษัทนำเที่ยวหรือธุรกิจที่ให้บริการด้านกิจกรรมการท่องเที่ยว

เมื่อพิจารณาในประเด็นย่อยต่างๆ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม “พึงพอใจ” ในทุก  
ประเด็น คือการให้บริการของมัคคุเทศก์ที่ประทับใจ บริษัทนำเที่ยวหรือมัคคุเทศก์ท้องถิ่นหาง่ายมี  
คุณภาพ ราคาเหมาะสมกับการจัดแพ็คเกจการท่องเที่ยว มีช่องทางในการติดต่อสอบถามหลาย  
ช่องทาง และความน่าสนใจของกิจกรรมการท่องเที่ยว ตามลำดับ

ตารางที่ 4.29 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังกับการรับรู้คุณค่าที่ได้รับด้านโครงสร้างพื้นฐานต่างๆ ของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในอำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน

โครงสร้างพื้นฐานต่างๆ	ความคาดหวัง	การรับรู้	ผลต่าง ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)		
1. ความเจริญด้านวัตถุของเมือง เช่น ศูนย์การค้าที่ทันสมัย	3.52 (มาก)	3.51 (มาก)	-0.01 (ไม่พึงพอใจ)	5
2. สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น รถเช่า รถสาธารณะ มีเพียงพอ	3.71 (มาก)	3.67 (มาก)	-0.04 (ไม่พึงพอใจ)	6
3. การคมนาคมสะดวก เข้าถึงปายได้ง่าย	3.67 (มาก)	3.66 (มาก)	-0.01 (ไม่พึงพอใจ)	5
4. พาหนะในการเดินทางมายังปายมีหลายทางเลือก	3.70 (มาก)	3.64 (มาก)	-0.06 (ไม่พึงพอใจ)	7
5. มีช่องทางในการติดต่อหาข้อมูลแหล่งท่องเที่ยวจากหน่วยงานราชการ	3.52 (มาก)	3.45 (ปานกลาง)	-0.07 (ไม่พึงพอใจ)	8
6. ไม่มีการจรรยาบรรณ	3.44 (ปานกลาง)	3.45 (ปานกลาง)	0.01 (พึงพอใจ)	4
7. ปั่นน้ำมันมีเพียงพอ สะอาด	3.54 (มาก)	3.42 (ปานกลาง)	-0.12 (ไม่พึงพอใจ)	10
8. ดำรง/ตำรวจท่องเที่ยวให้ความช่วยเหลือและบริการดี	3.49 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)	-0.09 (ไม่พึงพอใจ)	9
9. โทรศัพท์สาธารณะมีเพียงพอ สะอาด	3.43 (ปานกลาง)	3.37 (ปานกลาง)	-0.06 (ไม่พึงพอใจ)	7
10. สัญญาณโทรศัพท์มือถือชัดเจน	3.48 (ปานกลาง)	3.58 (มาก)	0.10 (พึงพอใจ)	2
11. มีการให้บริการอินเทอร์เน็ตที่เพียงพอ ราคาเหมาะสม	3.55 (มาก)	3.54 (มาก)	-0.01 (ไม่พึงพอใจ)	5
12. ระบบไฟฟ้า เช่น ไฟฟ้าเข้าถึงทุกที่	3.34 (ปานกลาง)	3.45 (ปานกลาง)	0.11 (พึงพอใจ)	1

ตารางที่ 4.29 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังกับการรับรู้คุณค่าที่ได้รับด้านโครงสร้างพื้นฐานต่างๆ ของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในอำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน (ต่อ)

โครงสร้างพื้นฐานต่างๆ	ความคาดหวัง	การรับรู้	ผลต่าง ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)		
13. ระบบประปา เช่น น้ำสะอาด มีใช้เพียงพอ	3.43 (ปานกลาง)	3.46 (ปานกลาง)	0.03 (พึงพอใจ)	3
14. มีสถานพยาบาลเบื้องต้นที่น่าเชื่อถือ	3.36 (ปานกลาง)	3.24 (ปานกลาง)	-0.12 (ไม่พึงพอใจ)	10
รวม	3.51 (มาก)	3.49 (ปานกลาง)	-0.02 (ไม่พึงพอใจ)	

จากตารางที่ 4.29 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม “ไม่พึงพอใจ” ต้องก็้ประกอบอุตสาหกรรมด้านโครงสร้างพื้นฐานต่างๆ

เมื่อพิจารณาในประเด็นย่อยต่างๆ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม “พึงพอใจ” ในเรื่องระบบไฟฟ้า สัญญาณโทรศัพท์มือถือชัดเจน ระบบประปา และไม่มีการจราจรติดขัด ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถาม “ไม่พึงพอใจ” ในเรื่องปั้มน้ำมันมีเพียงพอสะอาด มีสถานพยาบาลเบื้องต้นที่น่าเชื่อถือ ตำรวจ/ตำรวจท่องเที่ยวให้ความช่วยเหลือและบริการดี มีช่องทางในการติดต่อหาข้อมูลแหล่งท่องเที่ยวจากหน่วยงานราชการ พาหนะที่ใช้เดินทางมาปายมีหลายทางเลือก โทรศัพท์สาธารณะสะอาด สิ่งอำนวยความสะดวกมีเพียงพอ ความเจริญด้านวัตถุของเมือง การคมนาคมสะดวกเข้าถึงปายได้ง่าย มีเพียงพอ และมีการให้บริการอินเทอร์เน็ตที่เพียงพอราคาเหมาะสม ตามลำดับ

ตารางที่ 4.30 แสดงสรุปค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวัง กับการรับรู้คุณค่าที่ได้รับต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยวทั้ง 6 ด้านของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในอำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน

องค์ประกอบอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว	ความคาดหวัง	การรับรู้	ผลต่าง ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)		
แหล่งท่องเที่ยวและสิ่งดึงดูด	3.73 (มาก)	3.63 (มาก)	-0.10 (ไม่พึงพอใจ)	5
โรงแรมที่พัก	3.62 (มาก)	3.63 (มาก)	-0.01 (พึงพอใจ)	2
ร้านอาหารและแหล่งบันเทิงยามราตรี	3.55 (มาก)	3.55 (มาก)	0.00 (พึงพอใจ)	3
ร้านจำหน่ายสินค้าและของที่ระลึก	3.67 (มาก)	3.65 (มาก)	-0.02 (ไม่พึงพอใจ)	4
บริษัทนำเที่ยวหรือธุรกิจที่ให้บริการกิจกรรมการท่องเที่ยว	3.01 (ปานกลาง)	3.53 (มาก)	0.52 (พึงพอใจ)	1
โครงสร้างพื้นฐานต่างๆ	3.51 (มาก)	3.49 (ปานกลาง)	-0.02 (ไม่พึงพอใจ)	4
รวม	3.62 (มาก)	3.60 (มาก)	-0.02 (ไม่พึงพอใจ)	

จากตารางที่ 4.30 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม “ไม่พึงพอใจ” ต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในอำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน

เมื่อพิจารณาองค์ประกอบอุตสาหกรรมด้านต่างๆ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม “พึงพอใจ” ในด้านบริษัทนำเที่ยวหรือธุรกิจที่ให้บริการกิจกรรมการท่องเที่ยว ด้าน โรงแรมที่พัก และด้านร้านอาหารและแหล่งบันเทิงยามราตรี ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถาม “ไม่พึงพอใจ” ในด้านแหล่งท่องเที่ยวและสิ่งดึงดูด ด้านร้านจำหน่ายสินค้าและของที่ระลึก และด้าน โครงสร้างพื้นฐานต่างๆ ตามลำดับ



### ส่วนที่ 3 แนวโน้มของผู้ตอบแบบสอบถามต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในอำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน

ตารางที่ 4.31 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความต้องการที่จะกลับมาเที่ยวซ้ำที่อำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน

การกลับมาเที่ยวซ้ำ	จำนวน	ร้อยละ	ลำดับที่
กลับมาอีกแน่นอน	273	68.20	1
ยังไม่แน่ใจ	126	31.50	2
ไม่กลับมาอีกแน่นอน	1	0.20	3
รวม	400	100.00	

จากตารางที่ 4.44 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความต้องการที่จะกลับมาเที่ยวซ้ำที่อำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอนคือ กลับมาอีกแน่นอน คิดเป็นร้อยละ 68.20 รองลงมาคือยังไม่แน่ใจ คิดเป็นร้อยละ 31.50 และไม่กลับมาอีกแน่นอน คิดเป็นร้อยละ 0.20 ตามลำดับ โดยผู้ตอบแบบสอบถามให้เหตุผลประกอบ ดังนี้

กลับมาอีกแน่นอน เพราะชอบอำเภอปาย ชอบธรรมชาติ ต้นไม้ ภูเขา แม่น้ำ อากาศดี ประทับใจอากาศ ชอบบรรยากาศตอนเช้า ประทับใจผู้คน ความเป็นกันเองของคนท้องถิ่น วิถีชีวิตของผู้คน ชอบวัฒนธรรม ชอบความสงบร่มรื่น ชอบแหล่งท่องเที่ยว การเดินทางสะดวก มีที่พักให้เลือกมากมาย บางคนต้องการสัมผัสบรรยากาศหนาว เบื้องบ้าน อยากมาพักผ่อน อยากพาเพื่อน หรือสมาชิกอื่นๆ มาด้วย บางคนอยากมาอีกครั้งในฤดูฝน บางคนหลงเสน่ห์อำเภอปาย และสาวปาย

ยังไม่แน่ใจ เพราะไม่ค่อยมีเวลาว่าง ขึ้นอยู่กับโอกาส หากมีเวลาว่างหรือสามารถว่างงานได้ก็อาจจะมาอีก บางคนยังไม่ว่าโอกาสหน้าจะมีการเปลี่ยนแปลงสถานที่ท่องเที่ยวที่จะไปหรือไม่ บางคนคิดว่าเมืองไทยยังมีที่ที่น่าเที่ยวอีกหลายแห่ง หรือบางคนชอบเที่ยวทะเลมากกว่าภูเขา

ไม่กลับมาอีกแน่นอน เพราะของทุกอย่างมีการขึ้นราคาค่อนข้างสูง

ตารางที่ 4.32 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความคิดเห็นในการโฆษณาบอกต่อให้ผู้อื่นมาเที่ยวอำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน

การโฆษณา บอกต่อ	จำนวน	ร้อยละ	ลำดับที่
จะบอกต่อแนะนำให้เพื่อน/ญาติให้มาเที่ยว	299	74.80	1
จะนำไป post แนะนำในอินเทอร์เน็ต	74	18.50	2
ไม่แนะนำ	8	2.00	4
อื่นๆ	19	4.80	3
รวม	400	100.00	

หมายเหตุ อื่นๆ ได้แก่ จะชวนให้เพื่อน/แฟนมาเที่ยวด้วยกันเลย จำนวน 4 คน ขึ้นอยู่กับโอกาส จำนวน 10 คน ถ้ามีเวลาอาจจะบอกต่อ 1 คน สื่อต่างๆ โฆษณาให้อำเภอปายเป็นที่รู้จักอยู่แล้ว จำนวน 4 คน

จากตารางที่ 4.45 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะบอกต่อแนะนำให้เพื่อน/ญาติมาเที่ยว คิดเป็นร้อยละ 74.80 รองลงมาคือ จะนำไป post แนะนำในอินเทอร์เน็ต คิดเป็นร้อยละ 18.50 อื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 4.80 และไม่แนะนำ คิดเป็นร้อยละ 2.00 เพราะของแพงรวมทั้งที่พักแพงด้วย อำเภอปายเป็นที่รู้จักมากแล้ว และมีการโฆษณาจากสื่อต่างๆ มากอยู่แล้ว บางคนไม่อยากจะแนะนำให้คนอื่นมาเพราะไม่อยากจะให้มีคนมาเยอะเกินไป บางคนไม่แนะนำเพราะว่าลำบาก

ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจของผู้สอบแบบสอบถามที่มีต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในอำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอนในด้านต่างๆ จำแนกตามภูมิลำเนา(ภาค)

ตารางที่ 4.33 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังกับการรับรู้คุณค่าที่ได้รับด้านแหล่งท่องเที่ยวและสิ่งดึงดูดของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในอำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาจากภาคเหนือ

แหล่งท่องเที่ยวและสิ่งดึงดูด	ภูมิลำเนาจากภาคเหนือ			
	ความคาดหวัง	การรับรู้	ผลต่าง ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)		
<b>1. แหล่งท่องเที่ยวตามธรรมชาติ และสภาพอากาศ</b>				
1.1) ภาพลักษณ์ทางธรรมชาติ เช่น ความสวยงาม ความน่าสนใจ ความสมบูรณ์ของธรรมชาติ	3.89 (มาก)	3.79 (มาก)	-0.10 (ไม่พึงพอใจ)	11
1.2)ความเหมาะสมของค่าธรรมเนียมการเข้าชม	3.65 (มาก)	3.45 (ปานกลาง)	-0.20 (ไม่พึงพอใจ)	16
1.3)การคมนาคมสะดวกเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว ง่าย	3.71 (มาก)	3.49 (ปานกลาง)	-0.22 (ไม่พึงพอใจ)	17
1.4)สภาพแหล่งท่องเที่ยวมีความสะอาด ปลอดภัย	3.60 (มาก)	3.61 (มาก)	0.01 (พึงพอใจ)	4
1.5)สภาพอากาศที่ดี	3.93 (มาก)	3.81 (มาก)	-0.12 (ไม่พึงพอใจ)	13
<b>2. วัฒนธรรมและสังคม</b>				
2.1)วัฒนธรรมและสังคมของคนในท้องถิ่นมี ความน่าสนใจ	3.79 (มาก)	3.66 (มาก)	-0.13 (ไม่พึงพอใจ)	14
2.2)มีการแสดงศิลปะ วัฒนธรรม	3.33 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)	0.05 (พึงพอใจ)	2
2.3)ผู้คนในแหล่งท่องเที่ยวเป็นมิตรและมีน้ำใจ	3.61 (มาก)	3.67 (มาก)	0.06 (พึงพอใจ)	1
2.4)เสน่ห์ในวิถีชีวิตของผู้คนในแหล่งท่องเที่ยว	3.72 (มาก)	3.55 (มาก)	-0.17 (ไม่พึงพอใจ)	15

ตารางที่ 4.33 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังกับการรับรู้คุณค่าที่ได้รับด้านแหล่งท่องเที่ยวและสิ่งดึงดูดของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในอำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาจากภาคเหนือ (ต่อ)

แหล่งท่องเที่ยวและสิ่งดึงดูด	ภูมิลำเนาจากภาคเหนือ			
	ความคาดหวัง ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	การรับรู้ ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ผลต่าง ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
<b>3. สิ่งปลูกสร้างที่มนุษย์สร้างขึ้น เช่น โบราณสถาน วัด และสถาปัตยกรรมสมัยใหม่ต่างๆ</b>				
3.1)ความสวยงาม ความมีเอกลักษณ์ของ สถาปัตยกรรม สิ่งปลูกสร้าง	3.68 (มาก)	3.66 (มาก)	-0.02 (ไม่พึงพอใจ)	5
3.2)มีประวัติความเป็นมาที่น่าสนใจ	3.71 (มาก)	3.62 (มาก)	-0.09 (ไม่พึงพอใจ)	10
3.3)ความเหมาะสมของค่าธรรมเนียมการเข้าชม	3.69 (มาก)	3.57 (มาก)	-0.12 (ไม่พึงพอใจ)	13
3.4)การคมนาคมสะดวกเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว ง่าย	3.73 (มาก)	3.77 (มาก)	0.04 (พึงพอใจ)	3
3.5)สภาพแหล่งท่องเที่ยวมีความสะอาด ปลอดภัย	3.58 (มาก)	3.46 (ปานกลาง)	-0.12 (ไม่พึงพอใจ)	13
4. การแนะนำแหล่งท่องเที่ยวทางสื่อต่างๆ เพียงพอ	3.53 (มาก)	3.49 (ปานกลาง)	-0.04 (ไม่พึงพอใจ)	7
5. สถานที่จอดรถสะดวก เพียงพอ	3.36 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)	-0.11 (ไม่พึงพอใจ)	12
6. ป้ายบอกทางชัดเจนทำให้หาแหล่งท่องเที่ยว ง่าย	3.49 (ปานกลาง)	3.42 (ปานกลาง)	-0.07 (ไม่พึงพอใจ)	8
7. ป้ายบอกเล่าประวัติ เรื่องราวของแหล่ง ท่องเที่ยว	3.45 (ปานกลาง)	3.42 (ปานกลาง)	-0.03 (ไม่พึงพอใจ)	6
8. มีร้านอาหารและร้านขายของที่ระลึกบริการ	3.70 (มาก)	3.66 (มาก)	-0.04 (ไม่พึงพอใจ)	7
9. นักท่องเที่ยวไม่พลุกพล่านจนเกินไป	3.25 (ปานกลาง)	3.17 (ปานกลาง)	-0.08 (ไม่พึงพอใจ)	9
<b>รวม</b>	3.62 (มาก)	3.55 (มาก)	-0.07 (ไม่พึงพอใจ)	

ตารางที่ 4.34 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังกับการรับรู้คุณค่าที่ได้รับด้านแหล่งท่องเที่ยวและสิ่งดึงดูดของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในอำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาจากภาคกลาง

แหล่งท่องเที่ยวและสิ่งดึงดูด	ภูมิลำเนาจากภาคกลาง			
	ความคาดหวัง	การรับรู้	ผลต่าง ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)		
<b>1. แหล่งท่องเที่ยวตามธรรมชาติและสภาพอากาศ</b>				
1.1) ภาพลักษณ์ทางธรรมชาติ เช่น ความสวยงาม ความน่าสนใจ ความสมบูรณ์ของธรรมชาติ	4.12 (มาก)	4.03 (มาก)	-0.09 (ไม่พึงพอใจ)	7
1.2) ความเหมาะสมของค่าธรรมเนียมการเข้าชม	3.89 (มาก)	3.67 (มาก)	-0.22 (ไม่พึงพอใจ)	14
1.3) การคมนาคมสะดวกเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว	3.90 (มาก)	3.81 (มาก)	-0.09 (ไม่พึงพอใจ)	7
1.4) สภาพแหล่งท่องเที่ยวมีความสะอาดปลอดภัย	3.79 (มาก)	3.76 (มาก)	-0.03 (ไม่พึงพอใจ)	3
1.5) สภาพอากาศที่ดี	4.11 (มาก)	3.99 (มาก)	-0.12 (ไม่พึงพอใจ)	9
<b>2. วัฒนธรรมและสังคม</b>				
2.1) วัฒนธรรมและสังคมของคนในท้องถิ่นมีความ น่าสนใจ	3.91 (มาก)	3.77 (มาก)	-0.14 (ไม่พึงพอใจ)	11
2.2) มีการแสดงศิลปะ วัฒนธรรม	3.62 (มาก)	3.57 (มาก)	-0.05 (ไม่พึงพอใจ)	5
2.3) ผู้คนในแหล่งท่องเที่ยวเป็นมิตรและมีน้ำใจ	3.77 (มาก)	3.73 (มาก)	-0.04 (ไม่พึงพอใจ)	4
2.4) เสน่ห์ในวิถีชีวิตของผู้คนในแหล่งท่องเที่ยว	3.80 (มาก)	3.64 (มาก)	-0.16 (ไม่พึงพอใจ)	13
<b>3. สิ่งปลูกสร้างที่มนุษย์สร้างขึ้น เช่น โบราณสถาน วัด และสถาปัตยกรรมสมัยใหม่ต่างๆ</b>				
3.1) ความสวยงาม ความมีเอกลักษณ์ของ สถาปัตยกรรม สิ่งปลูกสร้าง	3.93 (มาก)	3.78 (มาก)	-0.15 (ไม่พึงพอใจ)	12
3.2) มีประวัติความเป็นมาที่น่าสนใจ	3.82 (มาก)	3.73 (มาก)	-0.09 (ไม่พึงพอใจ)	7

ตารางที่ 4.34 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังกับการรับรู้คุณค่าที่ได้รับด้านแหล่งท่องเที่ยวและสิ่งดึงดูดของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในอำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาจากภาคกลาง (ต่อ)

แหล่งท่องเที่ยวและสิ่งดึงดูด	ภูมิลำเนาจากภาคกลาง			
	ความคาดหวัง ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	การรับรู้ ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ผลต่าง ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
3.3)ความเหมาะสมของค่าธรรมเนียมการเข้าชม	3.71 (มาก)	3.64 (มาก)	-0.07 (ไม่พึงพอใจ)	6
3.4)การคมนาคมสะดวกเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยวง่าย	3.87 (มาก)	3.80 (มาก)	-0.07 (ไม่พึงพอใจ)	6
3.5)สภาพแหล่งท่องเที่ยวมีความสะอาดปลอดภัย	3.76 (มาก)	3.63 (มาก)	-0.13 (ไม่พึงพอใจ)	10
4. การแนะนำแหล่งท่องเที่ยวทางสื่อต่างๆเพียงพอ	3.72 (มาก)	3.58 (มาก)	-0.14 (ไม่พึงพอใจ)	11
5. สถานที่จอดรถสะดวก เพียงพอ	3.57 (มาก)	3.45 (ปานกลาง)	-0.12 (ไม่พึงพอใจ)	9
6. ป้ายบอกทางชัดเจนทำให้หาแหล่งท่องเที่ยวง่าย	3.75 (มาก)	3.65 (มาก)	-0.10 (ไม่พึงพอใจ)	8
7. ป้ายบอกเล่าประวัติ เรื่องราวของแหล่งท่องเที่ยว	3.67 (มาก)	3.64 (มาก)	-0.03 (ไม่พึงพอใจ)	3
8. มีร้านอาหารและร้านขายของที่ระลึกบริการ	3.92 (มาก)	3.91 (มาก)	-0.01 (ไม่พึงพอใจ)	2
9. นักท่องเที่ยวไม่พลุกพล่านจนเกินไป	3.53 (มาก)	3.59 (มาก)	0.06 (พึงพอใจ)	1
รวม	3.81 (มาก)	3.72 (มาก)	-0.09 (ไม่พึงพอใจ)	

ตารางที่ 4.35 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังกับการรับรู้คุณค่าที่ได้รับด้านแหล่งท่องเที่ยวและสิ่งดึงดูดของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในอำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาจากภาคอื่นๆ

แหล่งท่องเที่ยวและสิ่งดึงดูด	ภูมิลำเนาจากภาคอื่นๆ			
	ความคาดหวัง	การรับรู้	ผลต่าง ค่าเฉลี่ย	ลำดับ ที่
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย		
	(ระดับ)	(ระดับ)	(แปลผล)	
<b>1. แหล่งท่องเที่ยวตามธรรมชาติและสภาพอากาศ</b>				
1.1) ภาพลักษณ์ทางธรรมชาติ เช่น ความสวยงาม ความน่าสนใจ ความสมบูรณ์ของธรรมชาติ	4.01 (มาก)	3.86 (มาก)	-0.15 (ไม่พึงพอใจ)	9
1.2)ความเหมาะสมของค่าธรรมเนียมการเข้าชม	3.74 (มาก)	3.49 (ปานกลาง)	-0.25 (ไม่พึงพอใจ)	14
1.3)การคมนาคมสะดวกเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยวง่าย	3.80 (มาก)	3.56 (มาก)	-0.24 (ไม่พึงพอใจ)	13
1.4)สภาพแหล่งท่องเที่ยวมีความสะอาดปลอดภัย	3.69 (มาก)	3.60 (มาก)	-0.09 (ไม่พึงพอใจ)	5
1.5)สภาพอากาศที่ดี	4.04 (มาก)	3.88 (มาก)	-0.16 (ไม่พึงพอใจ)	10
<b>2. วัฒนธรรมและสังคม</b>				
2.1)วัฒนธรรมและสังคมของคนในท้องถิ่นมีความ น่าสนใจ	3.83 (มาก)	3.69 (มาก)	-0.14 (ไม่พึงพอใจ)	8
2.2)มีการแสดงศิลปะ วัฒนธรรม	3.62 (มาก)	3.53 (มาก)	-0.09 (ไม่พึงพอใจ)	5
2.3)ผู้คนในแหล่งท่องเที่ยวเป็นมิตรและมีน้ำใจ	3.74 (มาก)	3.74 (มาก)	0.00 (พึงพอใจ)	2
2.4)เสน่ห์ในวิถีชีวิตของผู้คนในแหล่งท่องเที่ยว	3.76 (มาก)	3.57 (มาก)	-0.19 (ไม่พึงพอใจ)	12
<b>3. สิ่งปลูกสร้างที่มนุษย์สร้างขึ้น เช่น โบราณสถาน วัด และสถาปัตยกรรมสมัยใหม่ต่างๆ</b>				
3.1)ความสวยงาม ความมีเอกลักษณ์ของ สถาปัตยกรรม สิ่งปลูกสร้าง	3.89 (มาก)	3.74 (มาก)	-0.15 (ไม่พึงพอใจ)	9
3.2)มีประวัติความเป็นมาที่น่าสนใจ	3.79 (มาก)	3.65 (มาก)	-0.14 (ไม่พึงพอใจ)	8

ตารางที่ 4.35 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังกับการรับรู้คุณค่าที่ได้รับด้านแหล่งท่องเที่ยวและสิ่งดึงดูดของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในอำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาจากภาคอื่นๆ (ต่อ)

แหล่งท่องเที่ยวและสิ่งดึงดูด	ภูมิลำเนาจากภาคอื่นๆ			
	ความคาดหวัง ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	การรับรู้ ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ผลต่าง ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
3.3)ความเหมาะสมของค่าธรรมเนียมการเข้าชม	3.66 (มาก)	3.62 (มาก)	-0.04 (ไม่พึงพอใจ)	3
3.4)การคมนาคมสะดวกเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยวง่าย	3.78 (มาก)	3.81 (มาก)	0.03 (พึงพอใจ)	1
3.5)สภาพแหล่งท่องเที่ยวมีความสะอาดปลอดภัย	3.78 (มาก)	3.63 (มาก)	-0.15 (ไม่พึงพอใจ)	9
4. การแนะนำแหล่งท่องเที่ยวทางสื่อต่างๆเพียงพอ	3.72 (มาก)	3.59 (มาก)	-0.13 (ไม่พึงพอใจ)	7
5. สถานที่จอดรถสะดวก เพียงพอ	3.57 (มาก)	3.40 (ปานกลาง)	-0.17 (ไม่พึงพอใจ)	11
6. ป้ายบอกทางชัดเจนทำให้หาแหล่งท่องเที่ยวง่าย	3.69 (มาก)	3.57 (มาก)	-0.12 (ไม่พึงพอใจ)	6
7. ป้ายบอกเล่าประวัติ เรื่องราวของแหล่งท่องเที่ยว	3.65 (มาก)	3.48 (ปานกลาง)	-0.17 (ไม่พึงพอใจ)	11
8. มีร้านอาหารและร้านขายของที่ระลึกบริการ	3.80 (มาก)	3.74 (มาก)	-0.06 (ไม่พึงพอใจ)	4
9. นักท่องเที่ยวไม่พลุกพล่านจนเกินไป	3.56 (มาก)	3.47 (ปานกลาง)	-0.09 (ไม่พึงพอใจ)	5
รวม	3.76 (มาก)	3.63 (มาก)	-0.13 (ไม่พึงพอใจ)	



ตารางที่ 4.36 แสดงผลต่างค่าเฉลี่ยระหว่างความคาดหวังกับการรับรู้คุณค่าที่ได้รับด้านแหล่งท่องเที่ยวและสิ่งดึงดูดของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในอำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามภูมิภาค (ภาค)

แหล่งท่องเที่ยวและสิ่งดึงดูด	ภูมิภาค (ภาค)		
	ภาคเหนือ (n = 146)	ภาคกลาง (n = 159)	ภาคอื่นๆ (n = 95)
	ผลต่างค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ผลต่างค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ผลต่างค่าเฉลี่ย (แปลผล)
<b>1. แหล่งท่องเที่ยวตามธรรมชาติและสภาพอากาศ</b>			
1.1) ภาพลักษณ์ทางธรรมชาติ เช่น ความสวยงาม ความน่าสนใจ ความสมบูรณ์ของธรรมชาติ	-0.10 (ไม่พึงพอใจ)	-0.09 (ไม่พึงพอใจ)	-0.15 (ไม่พึงพอใจ)
1.2) ความเหมาะสมของค่าธรรมเนียมการเข้าชม	-0.20 (ไม่พึงพอใจ)	-0.22 (ไม่พึงพอใจ)	-0.25 (ไม่พึงพอใจ)
1.3) การคมนาคมสะดวกเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยวง่าย	-0.22 (ไม่พึงพอใจ)	-0.09 (ไม่พึงพอใจ)	-0.24 (ไม่พึงพอใจ)
1.4) สภาพแหล่งท่องเที่ยวมีความสะอาดปลอดภัย	-0.01 (พึงพอใจ)	-0.03 (ไม่พึงพอใจ)	-0.09 (ไม่พึงพอใจ)
1.5) สภาพอากาศที่ดี	-0.12 (ไม่พึงพอใจ)	-0.12 (ไม่พึงพอใจ)	-0.16 (ไม่พึงพอใจ)
<b>2. วัฒนธรรมและสังคม</b>			
2.1) วัฒนธรรมและสังคมของคนในท้องถิ่นมีความน่าสนใจ	-0.13 (ไม่พึงพอใจ)	-0.14 (ไม่พึงพอใจ)	-0.14 (ไม่พึงพอใจ)
2.2) มีการแสดงศิลปะ วัฒนธรรม	0.05 (พึงพอใจ)	-0.05 (ไม่พึงพอใจ)	-0.09 (ไม่พึงพอใจ)
2.3) ผู้คนในแหล่งท่องเที่ยวเป็นมิตรและมีน้ำใจ	0.06 (พึงพอใจ)	-0.04 (ไม่พึงพอใจ)	0.00 (พึงพอใจ)
2.4) เสน่ห์ในวิถีชีวิตของผู้คนในแหล่งท่องเที่ยว	-0.17 (ไม่พึงพอใจ)	-0.16 (ไม่พึงพอใจ)	-0.19 (ไม่พึงพอใจ)
<b>3. สิ่งปลูกสร้างที่มนุษย์สร้างขึ้น เช่น โบราณสถาน วัด และสถาปัตยกรรมสมัยใหม่ต่างๆ</b>			
3.1) ความสวยงาม ความมีเอกลักษณ์ของสถาปัตยกรรม สิ่งปลูกสร้าง	-0.02 (ไม่พึงพอใจ)	-0.15 (ไม่พึงพอใจ)	-0.15 (ไม่พึงพอใจ)
3.2) มีประวัติความเป็นมาที่น่าสนใจ	-0.09 (ไม่พึงพอใจ)	-0.09 (ไม่พึงพอใจ)	-0.14 (ไม่พึงพอใจ)

ตารางที่ 4.36 แสดงผลต่างค่าเฉลี่ยระหว่างความคาดหวังกับการรับรู้คุณค่าที่ได้รับด้านแหล่งท่องเที่ยวและสิ่งดึงดูดของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในอำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามภูมิลำเนา(ภาค) (ต่อ)

แหล่งท่องเที่ยวและสิ่งดึงดูด	ภูมิลำเนา(ภาค)		
	ภาคเหนือ (n = 146)	ภาคกลาง (n = 159)	ภาคอื่นๆ (n = 95)
	ผลต่างค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ผลต่างค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ผลต่างค่าเฉลี่ย (แปลผล)
3.3)ความเหมาะสมของค่าธรรมเนียมการเข้าชม	-0.12 (ไม่พึงพอใจ)	-0.07 (ไม่พึงพอใจ)	-0.04 (ไม่พึงพอใจ)
3.4)การคมนาคมสะดวกเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยวง่าย	0.04 (พึงพอใจ)	-0.07 (ไม่พึงพอใจ)	0.03 (พึงพอใจ)
3.5)สภาพแหล่งท่องเที่ยวมีความสะอาดปลอดภัย	-0.12 (ไม่พึงพอใจ)	-0.13 (ไม่พึงพอใจ)	-0.15 (ไม่พึงพอใจ)
4. การแนะนำแหล่งท่องเที่ยวทางสื่อต่างๆเพียงพอ	-0.04 (ไม่พึงพอใจ)	-0.14 (ไม่พึงพอใจ)	-0.13 (ไม่พึงพอใจ)
5. สถานที่จอดรถสะดวก เพียงพอ	-0.11 (ไม่พึงพอใจ)	-0.12 (ไม่พึงพอใจ)	-0.17 (ไม่พึงพอใจ)
6. ป้ายบอกทางชัดเจนทำให้หาแหล่งท่องเที่ยวง่าย	-0.07 (ไม่พึงพอใจ)	-0.10 (ไม่พึงพอใจ)	-0.12 (ไม่พึงพอใจ)
7. ป้ายบอกเล่าประวัติ เรื่องราวของแหล่งท่องเที่ยว	-0.03 (ไม่พึงพอใจ)	-0.03 (ไม่พึงพอใจ)	-0.17 (ไม่พึงพอใจ)
8. มีร้านอาหารและร้านขายของที่ระลึกบริการ	-0.04 (ไม่พึงพอใจ)	-0.01 (ไม่พึงพอใจ)	-0.06 (ไม่พึงพอใจ)
9. นักท่องเที่ยวไม่พลุกพล่านจนเกินไป	-0.08 (ไม่พึงพอใจ)	0.06 (พึงพอใจ)	-0.09 (ไม่พึงพอใจ)
รวม	-0.07 (ไม่พึงพอใจ)	-0.09 (ไม่พึงพอใจ)	-0.13 (ไม่พึงพอใจ)

จากตารางที่ 4.33, 4.34, 4.35 และ 4.36 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาจากภาคเหนือ ภาคกลาง และภาคอื่นๆ “ไม่พึงพอใจ” ต่อองค์ประกอบอุตสาหกรรมด้านแหล่งท่องเที่ยวและสิ่งดึงดูด

เมื่อพิจารณาในประเด็นย่อยต่างๆ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาจากภาคเหนือ “พึงพอใจ” ต่อแหล่งท่องเที่ยวตามธรรมชาติและสภาพอากาศ ในเรื่องสภาพแหล่งท่องเที่ยวสะอาดปลอดภัย แต่ “ไม่พึงพอใจ” ต่อแหล่งท่องเที่ยวตามธรรมชาติและสภาพอากาศในเกือบทุกประเด็น คือ การคมนาคมเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยวสะดวก ความเหมาะสมของค่าธรรมเนียมการเยี่ยมชม สภาพอากาศที่ดี และภาพลักษณ์ทางธรรมชาติเช่นธรรมชาติมีความสมบูรณ์ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาจากภาคเหนือ “พึงพอใจ” ต่อแหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมและสังคม ในเรื่องผู้คนในแหล่งท่องเที่ยวเป็นมิตรและมีน้ำใจ และมีการแสดงศิลปะวัฒนธรรม แต่ “ไม่พึงพอใจ” ต่อวัฒนธรรมและสังคมในเรื่องเสน่ห์ในวิถีชีวิตของผู้คนในแหล่งท่องเที่ยว และวัฒนธรรมและสังคมของคนในท้องถิ่นมีความน่าสนใจ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาจากภาคเหนือ “พึงพอใจ” ต่อแหล่งท่องเที่ยวที่มนุษย์สร้างขึ้นในเรื่องการคมนาคมสะดวกเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยวที่มนุษย์สร้างได้ง่าย แต่ “ไม่พึงพอใจ” ในเกือบทุกประเด็น คือ ความเหมาะสมของค่าธรรมเนียมการเข้าชม สภาพแหล่งท่องเที่ยวมีความสะอาดปลอดภัย สถานที่จอดรถเพียงพอ มีประวัติที่น่าสนใจ นักท่องเที่ยวไม่พลุกพล่าน ป้ายบอกทางชัดเจนทำให้หาแหล่งท่องเที่ยวได้ง่าย การแนะนำแหล่งท่องเที่ยวทางสื่อต่างๆ เพียงพอ มีร้านอาหารและของที่ระลึกบริการ ป้ายบอกเล่าประวัติของแหล่งท่องเที่ยว และความสวยงามเป็นเอกลักษณ์ของสิ่งปลูกสร้าง ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาจากภาคกลาง “ไม่พึงพอใจ” ต่อแหล่งท่องเที่ยวตามธรรมชาติและสภาพอากาศ ในทุกประเด็น คือ ความเหมาะสมของค่าธรรมเนียมเยี่ยมชม สภาพอากาศที่ดี ภาพลักษณ์ทางธรรมชาติ การคมนาคมเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยวสะดวก และสภาพแหล่งท่องเที่ยวสะอาดปลอดภัย ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาจากภาคกลาง “ไม่พึงพอใจ” ต่อแหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมและสังคม ในทุกประเด็น คือเสน่ห์ในวิถีชีวิตของผู้คนในแหล่งท่องเที่ยว วัฒนธรรมและสังคมของคนในท้องถิ่นมีความน่าสนใจ มีการแสดงศิลปะ วัฒนธรรม และผู้คนในแหล่งท่องเที่ยวเป็นมิตรและมีน้ำใจ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาจากภาคกลาง “พึงพอใจ” ต่อแหล่งท่องเที่ยวที่มนุษย์สร้างขึ้นในเรื่องนักท่องเที่ยวไม่พลุกพล่าน “ไม่พึงพอใจ” ในเกือบทุกประเด็น คือ ความสวยงามมีเอกลักษณ์ของสิ่งปลูกสร้าง การแนะนำแหล่งท่องเที่ยวทางสื่อต่างๆเพียงพอ สภาพแหล่งท่องเที่ยวมีความสะอาดปลอดภัย สถานที่จอดรถเพียงพอ ป้ายบอกทางชัดเจนทำให้หาแหล่งท่องเที่ยวได้ง่าย มีประวัติที่น่าสนใจ ความเหมาะสมของค่าธรรมเนียมการเข้าชม การคมนาคม

เข้าถึงแหล่งท่องเที่ยวสะดวก ป้ายบอกเล่าประวัติของแหล่งท่องเที่ยว และมีร้านอาหารและของที่ระลึกบริการ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาจากภาคอื่นๆ “ไม่พึงพอใจ” ต่อแหล่งท่องเที่ยวตามธรรมชาติและสภาพอากาศ ในทุกประเด็น คือความเหมาะสมของค่าธรรมเนียมเข้าชม การคมนาคมเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยวสะดวก สภาพอากาศ ภาพลักษณ์ทางธรรมชาติ แหล่งท่องเที่ยวสะอาดปลอดภัย ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาจากภาคอื่นๆ “พึงพอใจ” ต่อแหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมและสังคม ในเรื่องผู้คนในแหล่งท่องเที่ยวเป็นมิตรและมีน้ำใจ แต่ “ไม่พึงพอใจ” ในเกือบทุกประเด็น คือเสน่ห์ในวิถีชีวิตของผู้คนในแหล่งท่องเที่ยว วัฒนธรรมและสังคมของคนในท้องถิ่นมีความน่าสนใจ และมีการแสดงศิลปะ วัฒนธรรม ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาจากภาคอื่นๆ “พึงพอใจ” ต่อแหล่งท่องเที่ยวที่มนุษย์สร้างขึ้นในเรื่องการคมนาคมสะดวกเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยวได้ง่าย แต่ “ไม่พึงพอใจ” ในเกือบทุกประเด็น คือสถานที่จอดรถเพียงพอ ป้ายบอกเล่าประวัติของแหล่งท่องเที่ยว ความสวยงามมีเอกลักษณ์ของสิ่งปลูกสร้าง สภาพแหล่งท่องเที่ยวมีความสะอาดปลอดภัย มีประวัติที่น่าสนใจ การแนะนำแหล่งท่องเที่ยวทางสื่อต่างๆ เพียงพอ ป้ายบอกทางชัดเจนทำให้หาแหล่งท่องเที่ยวได้ง่าย นักท่องเที่ยวไม่พลุกพล่าน มีร้านอาหารและของที่ระลึกบริการ และความเหมาะสมของค่าธรรมเนียมการเข้าชม ตามลำดับ

ตารางที่ 4.37 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังกับการรับรู้คุณค่าที่ได้รับด้าน  
โรงแรม ที่พักของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในอำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน ของผู้ตอบ  
แบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาจากภาคเหนือ

โรงแรม ที่พัก	ภูมิลำเนาจากภาคเหนือ			
	ความคาดหวัง	การรับรู้	ผลต่าง	ลำดับ ที่
	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
1. โรงแรม ที่พัก มีเอกลักษณ์ สวยงาม	3.58 (มาก)	3.63 (มาก)	0.05 (พึงพอใจ)	6
2. โรงแรม ที่พัก มีให้เลือกหลายแห่ง หลายประเภท	3.53 (มาก)	3.54 (มาก)	0.01 (พึงพอใจ)	9
3. สามารถหาห้องพัก/ที่พัก ได้ง่าย สะดวกเมื่อ ต้องการ	3.58 (มาก)	3.58 (มาก)	0.00 (พึงพอใจ)	10
4. สิ่งอำนวยความสะดวกในห้องพัก	3.60 (มาก)	3.64 (มาก)	0.04 (พึงพอใจ)	7
5.สภาพของ โรงแรม ที่พัก มีความสะอาด ปลอดภัย	3.48 (ปานกลาง)	3.53 (มาก)	0.05 (พึงพอใจ)	6
6. ราคาที่พักเหมาะสมกับบริการที่ได้รับ	3.49 (ปานกลาง)	3.58 (มาก)	0.09 (พึงพอใจ)	4
7. การลดราคาที่พัก	3.42 (ปานกลาง)	3.44 (ปานกลาง)	0.02 (พึงพอใจ)	8
8. การจัดแพ็คเกจห้องพัก ในราคาถูกเป็นพิเศษ	3.14 (ปานกลาง)	3.24 (ปานกลาง)	0.10 (พึงพอใจ)	3
9. มีช่องทางในการติดต่อสอบถามหรือจองที่พัก หลายช่องทาง สะดวกเช่น โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต	3.56 (มาก)	3.72 (มาก)	0.16 (พึงพอใจ)	1
10. มีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ให้เป็นที่รู้จัก	3.58 (มาก)	3.65 (มาก)	0.07 (พึงพอใจ)	5
11. มีการแนะนำผ่านอินเทอร์เน็ตหรือเว็บบอร์ด	3.69 (มาก)	3.67 (มาก)	-0.02 (ไม่พึงพอใจ)	11

ตารางที่ 4.37 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังกับการรับรู้คุณค่าที่ได้รับด้าน  
โรงแรม ที่พักของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในอำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน ของผู้ตอบ  
แบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาจากภาคเหนือ (ต่อ)

โรงแรม ที่พัก	ภูมิลำเนาจากภาคเหนือ			
	ความคาดหวัง	การรับรู้	ผลต่าง ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)		
12. สถานที่จอดรถสะดวก เพียงพอ	3.28 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)	0.10 (พึงพอใจ)	3
13. การบริการ ความสุภาพ เป็นกันเองของ พนักงานในโรงแรม ที่พัก	3.34 (ปานกลาง)	3.48 (ปานกลาง)	0.14 (พึงพอใจ)	2
รวม	3.48 (ปานกลาง)	3.54 (มาก)	0.06 (พึงพอใจ)	

ตารางที่ 4.38 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังกับการรับรู้คุณค่าที่ได้รับด้าน  
โรงแรม ที่พักของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในอำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน ของผู้ตอบ  
แบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาจากภาคกลาง

โรงแรม ที่พัก	ภูมิลำเนาจากภาคกลาง			
	ความคาดหวัง ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	การรับรู้ ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ผลต่าง ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
1. โรงแรม ที่พัก มีเอกลักษณ์ สวยงาม	3.83 (มาก)	3.82 (มาก)	-0.01 (ไม่พึงพอใจ)	7
2. โรงแรม ที่พัก มีให้เลือกหลายแห่ง หลายประเภท	3.73 (มาก)	3.74 (มาก)	0.01 (พึงพอใจ)	6
3. สามารถหาห้องพัก/ที่พัก ได้ง่าย สะดวกเมื่อ ต้องการ	3.68 (มาก)	3.73 (มาก)	0.05 (พึงพอใจ)	4
4. สิ่งอำนวยความสะดวกในห้องพัก	3.71 (มาก)	3.70 (มาก)	-0.01 (ไม่พึงพอใจ)	7
5.สภาพของ โรงแรม ที่พัก มีความสะอาด ปลอดภัย	3.70 (มาก)	3.68 (มาก)	-0.02 (ไม่พึงพอใจ)	8
6. ราคาค่าที่พักเหมาะสมกับบริการที่ได้รับ	3.70 (มาก)	3.67 (มาก)	-0.03 (ไม่พึงพอใจ)	9
7. การลดราคาที่พัก	3.67 (มาก)	3.62 (มาก)	-0.05 (ไม่พึงพอใจ)	10
8. การจัดแพ็คเกจห้องพัก ในราคาถูกเป็นพิเศษ	3.52 (มาก)	3.51 (มาก)	-0.01 (ไม่พึงพอใจ)	7
9. มีช่องทางในการติดต่อสอบถามหรือจองที่พัก หลายช่องทาง สะดวกเช่น โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต	3.74 (มาก)	3.89 (มาก)	0.15 (พึงพอใจ)	1
10. มีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ให้เป็นที่รู้จัก	3.73 (มาก)	3.82 (มาก)	0.09 (พึงพอใจ)	3
11. มีการแนะนำผ่านอินเทอร์เน็ตหรือเว็บบอร์ด	3.87 (มาก)	3.80 (มาก)	-0.07 (ไม่พึงพอใจ)	11

ตารางที่ 4.38 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังกับการรับรู้คุณค่าที่ได้รับด้าน  
โรงแรม ที่พักของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในอำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน ของผู้ตอบ  
แบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาจากภาคกลาง (ต่อ)

โรงแรม ที่พัก	ภูมิลำเนาจากภาคกลาง			
	ความคาดหวัง	การรับรู้	ผลต่าง ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)		
12. สถานที่จอดรถสะดวก เพียงพอ	3.61 (มาก)	3.72 (มาก)	0.11 (พึงพอใจ)	2
13. การบริการ ความสุภาพ เป็นกันเองของ พนักงานในโรงแรม ที่พัก	3.66 (มาก)	3.68 (มาก)	0.02 (พึงพอใจ)	5
รวม	3.70 (มาก)	3.72 (มาก)	0.02 (พึงพอใจ)	

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved



ตารางที่ 4.39 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังกับการรับรู้คุณค่าที่ได้รับด้าน  
โรงแรม ที่พักของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในอำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน ของผู้ตอบ  
แบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาจากภาคอื่นๆ

โรงแรม ที่พัก	ภูมิลำเนาจากภาคอื่นๆ			
	ความคาดหวัง ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	การรับรู้ ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ผลต่าง ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
1. โรงแรม ที่พัก มีเอกลักษณ์ สวยงาม	3.88 (มาก)	3.76 (มาก)	-0.12 (ไม่พึงพอใจ)	7
2. โรงแรม ที่พัก มีให้เลือกหลายแห่ง หลายประเภท	3.74 (มาก)	3.71 (มาก)	-0.03 (ไม่พึงพอใจ)	3
3. สามารถหาห้องพัก/ที่พัก ได้ง่าย สะดวกเมื่อ ต้องการ	3.73 (มาก)	3.60 (มาก)	-0.13 (ไม่พึงพอใจ)	8
4. สิ่งอำนวยความสะดวกในห้องพัก	3.78 (มาก)	3.64 (มาก)	-0.14 (ไม่พึงพอใจ)	9
5.สภาพของ โรงแรม ที่พัก มีความสะอาด ปลอดภัย	3.80 (มาก)	3.64 (มาก)	-0.16 (ไม่พึงพอใจ)	10
6. ราคาค่าที่พักเหมาะสมกับบริการที่ได้รับ	3.71 (มาก)	3.64 (มาก)	-0.07 (ไม่พึงพอใจ)	5
7. การลดราคาที่พัก	3.71 (มาก)	3.62 (มาก)	-0.09 (ไม่พึงพอใจ)	6
8. การจัดแพ็คเกจห้องพัก ในราคาถูกเป็นพิเศษ	3.41 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)	-0.03 (ไม่พึงพอใจ)	3
9.มีช่องทางในการติดต่อสอบถามหรือจองที่พัก หลายช่องทาง สะดวกเช่น โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต	3.66 (มาก)	3.75 (มาก)	0.09 (พึงพอใจ)	1
10. มีการ โฆษณา ประชาสัมพันธ์ให้เป็นที่รู้จัก	3.75 (มาก)	3.58 (มาก)	-0.17 (ไม่พึงพอใจ)	11
11. มีการแนะนำผ่านอินเทอร์เน็ตหรือเว็บไซต์	3.84 (มาก)	3.64 (มาก)	-0.20 (ไม่พึงพอใจ)	12

ตารางที่ 4.39 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังกับการรับรู้คุณค่าที่ได้รับด้าน  
โรงแรม ที่พักของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในอำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน ของผู้ตอบ  
แบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาจากภาคอื่นๆ (ต่อ)

โรงแรม ที่พัก	ภูมิลำเนาจากภาคอื่นๆ			
	ความคาดหวัง	การรับรู้	ผลต่าง ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)		
12. สถานที่จอดรถสะดวก เพียงพอ	3.49 (ปานกลาง)	3.54 (มาก)	0.05 (พึงพอใจ)	2
13. การบริการ ความสุภาพ เป็นกันเองของ พนักงานในโรงแรม ที่พัก	3.63 (มาก)	3.58 (มาก)	-0.05 (ไม่พึงพอใจ)	4
รวม	3.70 (มาก)	3.62 (มาก)	-0.08 (ไม่พึงพอใจ)	

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 4.40 แสดงผลต่างค่าเฉลี่ยระหว่างความคาดหวังกับการรับรู้คุณค่าที่ได้รับด้าน โรงแรม ที่พักของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในอำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามภูมิลำเนา(ภาค)

โรงแรม ที่พัก	ภูมิลำเนา(ภาค)		
	ภาคเหนือ (n = 146)	ภาคกลาง (n = 159)	ภาคอื่นๆ (n = 95)
	ผลต่างค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ผลต่างค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ผลต่างค่าเฉลี่ย (แปลผล)
1. โรงแรม ที่พัก มีเอกลักษณ์ สวยงาม	0.05 (พึงพอใจ)	-0.01 (ไม่พึงพอใจ)	-0.12 (ไม่พึงพอใจ)
2. โรงแรม ที่พัก มีให้เลือกหลายแห่ง หลายประเภท	0.01 (พึงพอใจ)	0.01 (พึงพอใจ)	-0.03 (ไม่พึงพอใจ)
3. สามารถหาห้องพัก/ที่พัก ได้ง่าย สะดวกเมื่อต้องการ	0.00 (พึงพอใจ)	0.05 (พึงพอใจ)	-0.13 (ไม่พึงพอใจ)
4. สิ่งอำนวยความสะดวกในห้องพัก	0.04 (พึงพอใจ)	-0.01 (ไม่พึงพอใจ)	-0.14 (ไม่พึงพอใจ)
5.สภาพของ โรงแรม ที่พัก มีความสะอาด ปลอดภัย	0.05 (พึงพอใจ)	-0.02 (ไม่พึงพอใจ)	-0.16 (ไม่พึงพอใจ)
6. ราคาค่าที่พักเหมาะสมกับบริการที่ได้รับ	0.09 (พึงพอใจ)	-0.03 (ไม่พึงพอใจ)	-0.07 (ไม่พึงพอใจ)
7. การลดราคาที่พัก	0.02 (พึงพอใจ)	-0.05 (ไม่พึงพอใจ)	-0.09 (ไม่พึงพอใจ)
8. การจัดแพ็คเกจห้องพัก ในราคาถูกเป็นพิเศษ	0.10 (พึงพอใจ)	-0.01 (ไม่พึงพอใจ)	-0.03 (ไม่พึงพอใจ)
9.มีช่องทางในการติดต่อสอบถามหรือจองที่พัก หลายช่องทาง และสะดวกเช่น โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต	0.16 (พึงพอใจ)	0.15 (พึงพอใจ)	0.09 (พึงพอใจ)
10. มีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ให้เป็นที่รู้จัก	0.07 (พึงพอใจ)	0.09 (พึงพอใจ)	-0.17 (ไม่พึงพอใจ)
11. มีการแนะนำผ่านอินเทอร์เน็ตหรือเว็บบอร์ด	-0.02 (ไม่พึงพอใจ)	-0.07 (ไม่พึงพอใจ)	-0.20 (ไม่พึงพอใจ)

ตารางที่ 4.40 แสดงผลต่างค่าเฉลี่ยระหว่างความคาดหวังกับการรับรู้คุณค่าที่ได้รับด้าน โรงแรม ที่พักของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในอำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามภูมิลำเนา(ภาค) (ต่อ)

โรงแรม ที่พัก	ภูมิลำเนา(ภาค)		
	ภาคเหนือ (n = 146)	ภาคกลาง (n = 159)	ภาคอื่นๆ (n = 95)
	ผลต่างค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ผลต่างค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ผลต่างค่าเฉลี่ย (แปลผล)
12. สถานที่จอดรถสะดวก เพียงพอ	0.10 (พึงพอใจ)	0.11 (พึงพอใจ)	0.05 (พึงพอใจ)
13. การบริการ ความสุภาพ เป็นกันเองของพนักงานในโรงแรม ที่พัก	0.14 (พึงพอใจ)	0.02 (พึงพอใจ)	-0.05 (ไม่พึงพอใจ)
รวม	0.06 (พึงพอใจ)	0.02 (พึงพอใจ)	-0.08 (ไม่พึงพอใจ)

จากตารางที่ 4.37, 4.38, 4.39 และ 4.40 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาจากภาคเหนือ และภาคกลาง “พึงพอใจ” ต่อองค์ประกอบอุตสาหกรรมด้านโรงแรม ที่พัก แต่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาจากภาคอื่นๆ “ไม่พึงพอใจ” ต่อองค์ประกอบอุตสาหกรรมด้านโรงแรม ที่พัก

เมื่อพิจารณาในประเด็นย่อยต่างๆ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาจากภาคเหนือ “พึงพอใจ” ในเกือบทุกประเด็น คือมีช่องทางในการติดต่อสอบถาม/จองที่พักหลายช่องทาง การบริการ ความสุภาพ เป็นกันเองของพนักงาน การจัดแพ็คเกจห้องพักในราคาถูกลง สถานที่จอดรถสะดวกเพียงพอ ราคาค่าที่พักเหมาะสมกับบริการ มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ให้เป็นที่รู้จัก โรงแรมที่พักมีเอกลักษณ์สวยงาม สภาพโรงแรมที่พักมีความสะอาดปลอดภัย สิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพัก การลดราคาที่พัก โรงแรมที่พักมีให้เลือกหลายแห่งหลายประเภท และสามารถหาที่พักง่ายเมื่อต้องการ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาจากภาคเหนือ “ไม่พึงพอใจ” ในเรื่องมีการแนะนำโรงแรมที่พักผ่านอินเทอร์เน็ตหรือเว็บไซต์

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาจากภาคกลาง “พึงพอใจ” ในเรื่องมีช่องทางในการติดต่อสอบถาม/จองที่พักหลายช่องทาง สถานที่จอดรถสะดวกเพียงพอ มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ให้เป็นที่รู้จัก สามารถหาที่พักง่ายเมื่อต้องการ การบริการ ความสุภาพ เป็นกันเองของพนักงาน และ โรงแรมที่พักมีให้เลือกหลายแห่งหลายประเภท ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาจากภาคกลาง “ไม่พึงพอใจ” ในเรื่องมีการแนะนำโรงแรมที่พักผ่านอินเทอร์เน็ตหรือเว็บไซต์ การลดราคาที่พัก ราคาที่พักเหมาะสมกับบริการ สภาพโรงแรมที่พักมีความสะอาดปลอดภัย โรงแรมที่พักมีเอกลักษณ์สวยงาม สิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพัก และการจัดแพ็คเกจห้องพักในราคาถูก ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาจากภาคอื่นๆ “พึงพอใจ” ในเรื่องมีช่องทางในการติดต่อสอบถาม/จองที่พักหลายช่องทาง และสถานที่จอดรถสะดวกเพียงพอ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาจากภาคอื่นๆ “ไม่พึงพอใจ” ในเกือบทุกประเด็น คือเรื่องมีการแนะนำโรงแรมที่พักผ่านอินเทอร์เน็ตหรือเว็บไซต์ มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ให้เป็นที่รู้จัก สภาพโรงแรมที่พักมีความสะอาดปลอดภัย สิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพัก สามารถหาที่พักง่ายเมื่อต้องการ โรงแรมที่พักมีเอกลักษณ์สวยงาม การลดราคาที่พัก ราคาที่พักเหมาะสมกับบริการ การบริการ ความสุภาพ เป็นกันเองของพนักงาน โรงแรมที่พักมีให้เลือกหลายแห่งหลายประเภท และการจัดแพ็คเกจห้องพักในราคาถูก ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 4.41 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังกับการรับรู้คุณค่าที่ได้รับด้านร้านอาหารและแหล่งบันเทิงยามราตรีของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในอำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาจากภาคเหนือ

ร้านอาหารและแหล่งบันเทิงยามราตรี	ภูมิลำเนาจากภาคเหนือ			
	ความคาดหวัง	การรับรู้	ผลต่าง ค่าเฉลี่ย (แปดผล)	ลำดับ ที่
	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)		
1. อาหารมีรสชาติดี	3.58 (มาก)	3.59 (มาก)	0.01 (พึงพอใจ)	6
2. ร้านอาหารมีให้เลือกหลายประเภท หลายแห่ง	3.66 (มาก)	3.66 (มาก)	0.00 (พึงพอใจ)	7
3. แหล่งบันเทิงกลางคืนมีหลายแห่งให้เลือก	3.49 (ปานกลาง)	3.54 (มาก)	0.05 (พึงพอใจ)	2
4. ราคาอาหารและเครื่องดื่มเหมาะสมกับบริการและรสชาติที่ได้รับ	3.60 (มาก)	3.62 (มาก)	0.02 (พึงพอใจ)	5
5. การคมนาคมสะดวก เข้าถึงสถานที่ได้ง่าย	3.58 (มาก)	3.53 (มาก)	-0.05 (ไม่พึงพอใจ)	8
6. การแนะนำร้านอาหารและแหล่งบันเทิงฯทางอินเทอร์เน็ต ผ่านเว็บไซต์เว็บบอร์ด	3.42 (ปานกลาง)	3.45 (ปานกลาง)	0.03 (พึงพอใจ)	4
7. สถานที่จอดรถสะดวก เพียงพอ	3.48 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)	-0.19 (ไม่พึงพอใจ)	9
8. การบริการ ความสุภาพ เป็นกันเองของพนักงานในร้านอาหารหรือแหล่งบันเทิงฯ	3.64 (มาก)	3.65 (มาก)	0.01 (พึงพอใจ)	6
9. ร้านอาหาร และแหล่งบันเทิงฯ สะอาด ปลอดภัย	3.50 (มาก)	3.54 (มาก)	0.04 (พึงพอใจ)	3
10. บรรยากาศ การตกแต่งร้านมีความสวยงามเป็นเอกลักษณ์	3.58 (มาก)	3.66 (มาก)	0.08 (พึงพอใจ)	1
รวม	3.55 (มาก)	3.55 (มาก)	0.00 (พึงพอใจ)	

ตารางที่ 4.42 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังกับการรับรู้คุณค่าที่ได้รับด้านร้านอาหารและแหล่งบันเทิงยามราตรีของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในอำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาจากภาคกลาง

ร้านอาหารและแหล่งบันเทิงยามราตรี	ภูมิลำเนาจากภาคกลาง			
	ความคาดหวัง ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	การรับรู้ ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ผลต่าง ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
1. อาหารมีรสชาติดี	3.66 (มาก)	3.69 (มาก)	0.03 (พึงพอใจ)	5
2. ร้านอาหารมีให้เลือกหลายประเภท หลายแห่ง	3.70 (มาก)	3.69 (มาก)	-0.01 (ไม่พึงพอใจ)	6
3. แหล่งบันเทิงกลางคืนมีหลายแห่งให้เลือก	3.57 (มาก)	3.65 (มาก)	0.08 (พึงพอใจ)	2
4. ราคาอาหารและเครื่องดื่มเหมาะสมกับบริการและรสชาติที่ได้รับ	3.62 (มาก)	3.67 (มาก)	0.05 (พึงพอใจ)	4
5. การคมนาคมสะดวก เข้าถึงสถานที่ได้ง่าย	3.67 (มาก)	3.59 (มาก)	-0.08 (ไม่พึงพอใจ)	7
6. การแนะนำร้านอาหารและแหล่งบันเทิงฯทางอินเทอร์เน็ต ผ่านเว็บไซต์เว็บบอร์ด	3.50 (มาก)	3.57 (มาก)	0.07 (พึงพอใจ)	3
7. สถานที่จอดรถสะดวก เพียงพอ	3.60 (มาก)	3.38 (ปานกลาง)	-0.22 (ไม่พึงพอใจ)	8
8. การบริการ ความสุภาพ เป็นกันเองของพนักงานในร้านอาหารหรือแหล่งบันเทิงฯ	3.71 (มาก)	3.74 (มาก)	0.03 (พึงพอใจ)	5
9. ร้านอาหาร และแหล่งบันเทิงฯ สะอาด ปลอดภัย	3.58 (มาก)	3.57 (มาก)	-0.01 (ไม่พึงพอใจ)	6
10. บรรยากาศ การตกแต่งร้านมีความสวยงามเป็นเอกลักษณ์	3.64 (มาก)	3.73 (มาก)	0.09 (พึงพอใจ)	1
รวม	3.63 (มาก)	3.63 (มาก)	0.00 (พึงพอใจ)	

ตารางที่ 4.43 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังกับการรับรู้คุณค่าที่ได้รับด้านร้านอาหารและแหล่งบันเทิงยามราตรีของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในอำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาจากภาคอื่นๆ

ร้านอาหารและแหล่งบันเทิงยามราตรี	ภูมิลำเนาจากภาคอื่นๆ			
	ความคาดหวัง	การรับรู้	ผลต่าง ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)		
1. อาหารมีรสชาติดี	3.69 (มาก)	3.54 (มาก)	-0.15 (ไม่พึงพอใจ)	6
2. ร้านอาหารมีให้เลือกหลายประเภท หลายแห่ง	3.76 (มาก)	3.61 (มาก)	-0.15 (ไม่พึงพอใจ)	6
3. แหล่งบันเทิงกลางคืนมีหลายแห่งให้เลือก	3.62 (มาก)	3.53 (มาก)	-0.09 (ไม่พึงพอใจ)	4
4. ราคาอาหารและเครื่องดื่มเหมาะสมกับบริการและรสชาติที่ได้รับ	3.75 (มาก)	3.68 (มาก)	-0.07 (ไม่พึงพอใจ)	3
5. การคมนาคมสะดวก เข้าถึงสถานที่ได้ง่าย	3.69 (มาก)	3.51 (มาก)	-0.18 (ไม่พึงพอใจ)	7
6. การแนะนำร้านอาหารและแหล่งบันเทิงฯทางอินเทอร์เน็ต ผ่านเว็บไซต์เว็บบอร์ด	3.53 (มาก)	3.38 (ปานกลาง)	-0.15 (ไม่พึงพอใจ)	6
7. สถานที่จอดรถสะดวก เพียงพอ	3.66 (มาก)	3.27 (ปานกลาง)	-0.39 (ไม่พึงพอใจ)	8
8. การบริการ ความสุภาพ เป็นกันเองของพนักงานในร้านอาหารหรือแหล่งบันเทิงฯ	3.78 (มาก)	3.66 (มาก)	-0.12 (ไม่พึงพอใจ)	5
9. ร้านอาหาร และแหล่งบันเทิงฯ สะอาด ปลอดภัย	3.63 (มาก)	3.64 (มาก)	0.01 (พึงพอใจ)	2
10. บรรยากาศ การตกแต่งร้านมีความสวยงามเป็นเอกลักษณ์	3.66 (มาก)	3.69 (มาก)	0.03 (พึงพอใจ)	1
รวม	3.68 (มาก)	3.55 (มาก)	-0.13 (ไม่พึงพอใจ)	



ตารางที่ 4.44 แสดงผลต่างค่าเฉลี่ยระหว่างความคาดหวังกับการรับรู้คุณค่าที่ได้รับด้านร้านอาหาร และแหล่งบันเทิงยามราตรีของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในอำเภอป่า จังหวัดแม่ฮ่องสอน ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามภูมิลำเนา(ภาค)

ร้านอาหารและแหล่งบันเทิงยามราตรี	ภูมิลำเนา(ภาค)		
	ภาคเหนือ (n = 146)	ภาคกลาง (n = 159)	ภาคอื่นๆ (n = 95)
	ผลต่างค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ผลต่างค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ผลต่างค่าเฉลี่ย (แปลผล)
1. อาหารมีรสชาติดี	0.01 (พึงพอใจ)	0.03 (พึงพอใจ)	-0.15 (ไม่พึงพอใจ)
2. ร้านอาหารมีให้เลือกหลายประเภท หลายแห่ง	0.00 (พึงพอใจ)	-0.01 (ไม่พึงพอใจ)	-0.15 (ไม่พึงพอใจ)
3. แหล่งบันเทิงกลางคืนมีหลายแห่งให้เลือก	0.05 (พึงพอใจ)	0.08 (พึงพอใจ)	-0.09 (ไม่พึงพอใจ)
4. ราคาอาหารและเครื่องดื่มเหมาะสมกับบริการ และรสชาติที่ได้รับ	0.02 (พึงพอใจ)	0.05 (พึงพอใจ)	-0.07 (ไม่พึงพอใจ)
5. การคมนาคมสะดวก เข้าถึงสถานที่ได้ง่าย	-0.05 (ไม่พึงพอใจ)	-0.08 (ไม่พึงพอใจ)	-0.18 (ไม่พึงพอใจ)
6. การแนะนำร้านอาหารและแหล่งบันเทิงทาง อินเทอร์เน็ต ผ่านเว็บไซต์/เว็บบอร์ด	0.03 (พึงพอใจ)	0.07 (พึงพอใจ)	-0.15 (ไม่พึงพอใจ)
7. สถานที่จอดรถสะดวก เพียงพอ	-0.19 (ไม่พึงพอใจ)	-0.22 (ไม่พึงพอใจ)	-0.39 (ไม่พึงพอใจ)
8. การบริการ ความสุภาพ เป็นกันเองของพนักงาน ในร้านอาหารหรือแหล่งบันเทิงฯ	0.01 (พึงพอใจ)	0.03 (พึงพอใจ)	-0.12 (ไม่พึงพอใจ)
9. ร้านอาหาร และแหล่งบันเทิงฯ สะอาด ปลอดภัย	0.04 (พึงพอใจ)	-0.01 (ไม่พึงพอใจ)	0.01 (พึงพอใจ)
10. บรรยากาศ การตกแต่งร้านมีความสวยงามเป็น เอกลักษณ์	0.08 (พึงพอใจ)	0.09 (พึงพอใจ)	0.03 (พึงพอใจ)
<b>รวม</b>	0.00 (พึงพอใจ)	0.00 (พึงพอใจ)	-0.13 (ไม่พึงพอใจ)

จากตารางที่ 4.41, 4.42, 4.43 และ 4.44 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาจากภาคเหนือ และภาคกลาง “พึงพอใจ” ต่อองค์ประกอบอุตสาหกรรมด้านร้านอาหารและแหล่งบันเทิงยามราตรี แต่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาจากภาคอื่นๆ “ไม่พึงพอใจ”

เมื่อพิจารณาในประเด็นย่อยต่างๆ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาจากภาคเหนือ “พึงพอใจ” ในเรื่องเกือบทุกประเด็น คือบรรยากาศ การตกแต่งของร้านมีความสวยงาม เป็นเอกลักษณ์ แหล่งบันเทิงยามราตรีมีให้เลือกหลายแห่ง ความสะอาดปลอดภัยของสถานที่ การแนะนำร้านอาหารและแหล่งบันเทิงยามราตรีผ่านอินเทอร์เน็ตหรือเว็บไซต์ ราคาอาหารและเครื่องดื่มเหมาะสมกับบริการและรสชาติ อาหารมีรสชาติดี การบริการ ความสุภาพเป็นกันเองของพนักงาน และร้านอาหารมีให้เลือกหลายแห่ง ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาจากภาคเหนือ “ไม่พึงพอใจ” ในเรื่องการคมนาคมสะดวกเข้าถึงร้านอาหารและแหล่งบันเทิงยามราตรีง่าย และสถานที่จอดรถสะดวกเพียงพอ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาจากภาคกลาง “พึงพอใจ” ในเรื่องและบรรยากาศ การตกแต่งของร้านมีความสวยงาม เป็นเอกลักษณ์ แหล่งบันเทิงยามราตรีมีให้เลือกหลายแห่ง การแนะนำร้านอาหารและแหล่งบันเทิงยามราตรีผ่านอินเทอร์เน็ตหรือเว็บไซต์ ราคาอาหารและเครื่องดื่มเหมาะสมกับบริการและรสชาติ อาหารมีรสชาติดี และการบริการ ความสุภาพเป็นกันเองของพนักงาน ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาจากภาคกลาง “ไม่พึงพอใจ” ในเรื่องสถานที่จอดรถสะดวกเพียงพอ การคมนาคมสะดวกเข้าถึงร้านอาหารและแหล่งบันเทิงยามราตรีง่าย ร้านอาหารมีให้เลือกหลายแห่ง และร้านมีความสะอาดปลอดภัย ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาจากภาคอื่นๆ “พึงพอใจ” ในเรื่องบรรยากาศ การตกแต่งของร้านมีความสวยงาม เป็นเอกลักษณ์ และสถานที่มีความสะอาดปลอดภัย ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาจากภาคอื่นๆ “ไม่พึงพอใจ” ในเรื่องสถานที่จอดรถสะดวกเพียงพอ การคมนาคมสะดวกเข้าถึงร้านอาหารและแหล่งบันเทิงยามราตรีง่าย อาหารมีรสชาติดี ร้านอาหารมีให้เลือกหลายแห่ง การแนะนำร้านอาหารและแหล่งบันเทิงยามราตรีผ่านอินเทอร์เน็ตหรือเว็บไซต์ การบริการ ความสุภาพเป็นกันเองของพนักงาน แหล่งบันเทิงยามราตรีมีให้เลือกหลายแห่ง และราคาอาหารและเครื่องดื่มเหมาะสมกับบริการและรสชาติ ตามลำดับ

ตารางที่ 4.45 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังกับการรับรู้คุณค่าที่ได้รับด้านร้านจำหน่ายสินค้าและของที่ระลึกของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในอำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอนของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาจากภาคเหนือ

ร้านจำหน่ายสินค้าและของที่ระลึก	ภูมิลำเนาจากภาคเหนือ			
	ความคาดหวัง	การรับรู้	ผลต่าง	ลำดับที่
	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
1. สถานที่จำหน่ายสินค้า ของที่ระลึกตกแต่งสวยงาม น่าสนใจ	3.58 (มาก)	3.74 (มาก)	0.16 (พึงพอใจ)	1
2. สินค้าที่จำหน่ายมีความหลากหลาย	3.67 (มาก)	3.73 (มาก)	0.06 (พึงพอใจ)	2
3. ราคาสินค้าเหมาะสมกับคุณภาพสินค้า	3.66 (มาก)	3.61 (มาก)	-0.05 (ไม่พึงพอใจ)	5
4. มีการลดราคาอย่างเหมาะสม	3.46 (ปานกลาง)	3.37 (ปานกลาง)	-0.09 (ไม่พึงพอใจ)	6
5. พนักงานขายบริการดี สุภาพ เป็นกันเอง	3.35 (ปานกลาง)	3.32 (ปานกลาง)	-0.03 (ไม่พึงพอใจ)	4
6. สภาพของร้านฯมีความสะอาด ปลอดภัย	3.49 (ปานกลาง)	3.48 (ปานกลาง)	-0.01 (ไม่พึงพอใจ)	3
รวม	3.54 (มาก)	3.54 (มาก)	0.00 (พึงพอใจ)	

ตารางที่ 4.46 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังกับการรับรู้คุณค่าที่ได้รับด้านร้านจำหน่ายสินค้าและของที่ระลึกของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในอำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอนของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาจากภาคกลาง

ร้านจำหน่ายสินค้าและของที่ระลึก	ภูมิลำเนาจากภาคกลาง			
	ความคาดหวัง	การรับรู้	ผลต่าง	ลำดับที่
	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
1. สถานที่จำหน่ายสินค้า ของที่ระลึกตกแต่งสวยงาม น่าสนใจ	3.81 (มาก)	3.93 (มาก)	0.12 (พึงพอใจ)	2
2. สินค้าที่จำหน่ายมีความหลากหลาย	3.73 (มาก)	3.86 (มาก)	0.13 (พึงพอใจ)	1
3. ราคาสินค้าเหมาะสมกับคุณภาพสินค้า	3.80 (มาก)	3.79 (มาก)	-0.01 (ไม่พึงพอใจ)	3
4. มีการลดราคาอย่างเหมาะสม	3.64 (มาก)	3.51 (มาก)	-0.13 (ไม่พึงพอใจ)	6
5. พนักงานขายบริการดี สุภาพ เป็นกันเอง	3.59 (มาก)	3.53 (มาก)	-0.06 (ไม่พึงพอใจ)	5
6. สภาพของร้านมีความสะอาด ปลอดภัย	3.62 (มาก)	3.60 (มาก)	-0.02 (ไม่พึงพอใจ)	4
รวม	3.70 (มาก)	3.70 (มาก)	0.00 (พึงพอใจ)	

ตารางที่ 4.47 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังกับการรับรู้คุณค่าที่ได้รับด้านร้านจำหน่ายสินค้าและของที่ระลึกของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในอำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอนของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาจากภาคอื่นๆ

ร้านจำหน่ายสินค้าและของที่ระลึก	ภูมิลำเนาจากภาคอื่นๆ			
	ความคาดหวัง	การรับรู้	ผลต่าง	ลำดับที่
	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
1. สถานที่จำหน่ายสินค้า ของที่ระลึกตกแต่งสวยงาม น่าสนใจ	3.91 (มาก)	3.99 (มาก)	0.08 (พึงพอใจ)	1
2. สินค้าที่จำหน่ายมีความหลากหลาย	3.87 (มาก)	3.88 (มาก)	0.01 (พึงพอใจ)	2
3. ราคาสินค้าเหมาะสมกับคุณภาพสินค้า	3.92 (มาก)	3.84 (มาก)	-0.08 (ไม่พึงพอใจ)	3
4. มีการลดราคาอย่างเหมาะสม	3.77 (มาก)	3.62 (มาก)	-0.15 (ไม่พึงพอใจ)	5
5. พนักงานขายบริการดี สุภาพ เป็นกันเอง	3.66 (มาก)	3.55 (มาก)	-0.11 (ไม่พึงพอใจ)	4
6. สภาพของร้านฯมีความสะอาด ปลอดภัย	3.75 (มาก)	3.57 (มาก)	-0.18 (ไม่พึงพอใจ)	6
รวม	3.81 (มาก)	3.74 (มาก)	-0.07 (ไม่พึงพอใจ)	

ตารางที่ 4.48 แสดงผลต่างค่าเฉลี่ยระหว่างความคาดหวังกับการรับรู้คุณค่าที่ได้รับด้านร้านจำหน่ายสินค้าและของที่ระลึกของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในอำเภอป่าซาง จังหวัดแม่ฮ่องสอน ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามภูมิภาค(ภาค)

ร้านจำหน่ายสินค้าและของที่ระลึก	ภูมิภาค(ภาค)		
	ภาคเหนือ (n = 146)	ภาคกลาง (n = 159)	ภาคอื่นๆ (n = 95)
	ผลต่างค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ผลต่างค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ผลต่างค่าเฉลี่ย (แปลผล)
1. สถานที่จำหน่ายสินค้า ของที่ระลึกตกแต่งสวยงาม น่าสนใจ	0.16 (พึงพอใจ)	0.12 (พึงพอใจ)	0.08 (พึงพอใจ)
2. สินค้าที่จำหน่ายมีความหลากหลาย	0.06 (พึงพอใจ)	0.13 (พึงพอใจ)	0.01 (พึงพอใจ)
3. ราคาสินค้าเหมาะสมกับคุณภาพสินค้า	-0.05 (ไม่พึงพอใจ)	-0.01 (ไม่พึงพอใจ)	-0.08 (ไม่พึงพอใจ)
4. มีการลดราคาอย่างเหมาะสม	-0.09 (ไม่พึงพอใจ)	-0.13 (ไม่พึงพอใจ)	-0.15 (ไม่พึงพอใจ)
5. พนักงานขายบริการดี สุภาพ เป็นกันเอง	-0.03 (ไม่พึงพอใจ)	-0.06 (ไม่พึงพอใจ)	-0.11 (ไม่พึงพอใจ)
6. สภาพของร้านมีความสะอาด ปลอดภัย	-0.01 (ไม่พึงพอใจ)	-0.02 (ไม่พึงพอใจ)	-0.18 (ไม่พึงพอใจ)
รวม	0.00 (พึงพอใจ)	0.00 (พึงพอใจ)	-0.07 (ไม่พึงพอใจ)

จากตารางที่ 4.45, 4.46, 4.47 และ 4.48 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาจากภาคเหนือ และภาคกลาง “พึงพอใจ” ต่อองค์ประกอบอุตสาหกรรมด้านร้านจำหน่ายสินค้าและของที่ระลึก แต่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาจากภาคอื่นๆ “ไม่พึงพอใจ”

เมื่อพิจารณาในประเด็นย่อยต่างๆ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาจากภาคเหนือ “พึงพอใจ” ในเรื่องการตกแต่งสถานที่ที่มีความสวยงาม น่าสนใจ และสินค้ามีความหลากหลาย ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาจากภาคเหนือ “ไม่พึงพอใจ” ในเรื่องการลดราคาอย่างเหมาะสม ราคาเหมาะสมกับคุณภาพสินค้า พนักงานขายบริการดี สุภาพเป็นกันเอง และสภาพของร้านมีความสะอาดปลอดภัย ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาจากภาคกลาง “พึงพอใจ” ในเรื่องสินค้ามีความหลากหลาย และการตกแต่งสถานที่ที่มีความสวยงาม น่าสนใจ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาจากภาคกลาง “ไม่พึงพอใจ” ในเรื่องการลดราคาอย่างเหมาะสม พนักงานขายบริการดี สุภาพเป็นกันเอง สภาพของร้านมีความสะอาดปลอดภัย และราคาเหมาะสมกับคุณภาพสินค้า ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาจากภาคอื่นๆ “พึงพอใจ” ในเรื่องการตกแต่งสถานที่ที่มีความสวยงาม น่าสนใจ และสินค้ามีความหลากหลาย ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาจากภาคอื่นๆ “ไม่พึงพอใจ” ในเรื่องสภาพของร้านมีความสะอาดปลอดภัย การลดราคาอย่างเหมาะสม พนักงานขายบริการดี สุภาพเป็นกันเอง และราคาเหมาะสมกับคุณภาพสินค้า ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 4.49 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังกับการรับรู้คุณค่าที่ได้รับด้าน  
บริษัทนำเที่ยวหรือธุรกิจที่ให้บริการด้านกิจกรรมการท่องเที่ยวของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวใน  
อำเภอป่า จังหวัดแม่ฮ่องสอน ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาจากภาคเหนือ

บริษัทนำเที่ยวหรือธุรกิจที่ให้บริการด้าน กิจกรรมการท่องเที่ยว	ภูมิลำเนาจากภาคเหนือ			
	ความคาดหวัง	การรับรู้	ผลต่าง	ลำดับ ที่
	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
1. บริษัทนำเที่ยวหรือมัคคุเทศก์ท้องถิ่นหาง่าย มี คุณภาพ	2.71 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)	0.72 (พึงพอใจ)	2
2. ความน่าสนใจของกิจกรรมการท่องเที่ยว	3.14 (ปานกลาง)	3.57 (มาก)	0.43 (พึงพอใจ)	4
3. ราคาเหมาะสมกับการจัดแพ็คเกจการ ท่องเที่ยว	2.57 (ปานกลาง)	3.14 (ปานกลาง)	0.57 (พึงพอใจ)	3
4. มีช่องทางในการติดต่อสอบถามหลายช่องทาง ง่าย สะดวก	3.00 (ปานกลาง)	3.57 (มาก)	0.57 (พึงพอใจ)	3
5. การให้บริการของมัคคุเทศก์ที่ประทับใจ	2.57 (ปานกลาง)	3.57 (มาก)	1.00 (พึงพอใจ)	1
รวม	2.80 (ปานกลาง)	3.46 (ปานกลาง)	0.66 (พึงพอใจ)	



ตารางที่ 4.50 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังกับการรับรู้คุณค่าที่ได้รับด้าน  
บริษัทนำเที่ยวหรือธุรกิจที่ให้บริการด้านกิจกรรมการท่องเที่ยวของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวใน  
อำเภอป่า จังหวัดแม่ฮ่องสอน ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาจากภาคกลาง

บริษัทนำเที่ยวหรือธุรกิจที่ให้บริการด้าน กิจกรรมการท่องเที่ยว	ภูมิลำเนาจากภาคกลาง			
	ความคาดหวัง	การรับรู้	ผลต่าง	ลำดับ ที่
	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
1. บริษัทนำเที่ยวหรือมัคคุเทศก์ท้องถิ่นหาง่าย มี คุณภาพ	3.75 (มาก)	4.25 (มาก)	0.50 (พึงพอใจ)	2
2. ความน่าสนใจของกิจกรรมการท่องเที่ยว	3.75 (มาก)	4.00 (มาก)	0.25 (พึงพอใจ)	3
3. ราคาเหมาะสมกับการจัดแพ็คเกจการ ท่องเที่ยว	4.00 (มาก)	4.25 (มาก)	0.25 (พึงพอใจ)	3
4. มีช่องทางในการติดต่อสอบถามหลายช่องทาง ง่าย สะดวก	3.75 (มาก)	4.00 (มาก)	0.25 (พึงพอใจ)	3
5. การให้บริการของมัคคุเทศก์ที่ประทับใจ	3.50 (มาก)	4.25 (มาก)	0.75 (พึงพอใจ)	1
รวม	3.75 (มาก)	4.15 (มาก)	0.40 (พึงพอใจ)	

ตารางที่ 4.51 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังกับการรับรู้คุณค่าที่ได้รับด้าน  
บริษัทนำเที่ยวหรือธุรกิจที่ให้บริการด้านกิจกรรมการท่องเที่ยวของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวใน  
อำเภอป่า จังหวัดแม่ฮ่องสอน ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาจากภาคอื่นๆ

บริษัทนำเที่ยวหรือธุรกิจที่ให้บริการด้าน กิจกรรมการท่องเที่ยว	ภูมิลำเนาจากภาคอื่นๆ			
	ความคาดหวัง	การรับรู้	ผลต่าง	ลำดับ ที่
	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
1. บริษัทนำเที่ยวหรือมัคคุเทศก์ท้องถิ่นหาง่าย มี คุณภาพ	2.60 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)	0.60 (พึงพอใจ)	1
2. ความน่าสนใจของกิจกรรมการท่องเที่ยว	3.00 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	0.00 (พึงพอใจ)	3
3. ราคาเหมาะสมกับการจัดแพ็คเกจการ ท่องเที่ยว	2.60 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	0.40 (พึงพอใจ)	2
4. มีช่องทางในการติดต่อสอบถามหลายช่องทาง ง่าย สะดวก	2.80 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)	0.40 (พึงพอใจ)	2
5. การให้บริการของมัคคุเทศก์ที่ประทับใจ	2.60 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)	0.60 (พึงพอใจ)	1
รวม	2.72 (ปานกลาง)	3.12 (ปานกลาง)	0.40 (พึงพอใจ)	

ตารางที่ 4.52 แสดงผลต่างค่าเฉลี่ยระหว่างความคาดหวังกับการรับรู้คุณค่าที่ได้รับด้านบริษัทนำเที่ยวหรือธุรกิจที่ให้บริการด้านกิจกรรมการท่องเที่ยวของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในอำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามภูมิลำเนา(ภาค)

บริษัทนำเที่ยวหรือธุรกิจที่ให้บริการด้านกิจกรรมการท่องเที่ยว	ภูมิลำเนา(ภาค)		
	ภาคเหนือ (n = 7)	ภาคกลาง (n = 4)	ภาคอื่นๆ (n = 5)
	ผลต่างค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ผลต่างค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ผลต่างค่าเฉลี่ย (แปลผล)
1. บริษัทนำเที่ยวหรือมัคคุเทศก์ท้องถิ่นหาง่าย มีคุณภาพ	0.72 (พึงพอใจ)	0.50 (พึงพอใจ)	0.60 (พึงพอใจ)
2. ความน่าสนใจของกิจกรรมการท่องเที่ยว	0.43 (พึงพอใจ)	0.25 (พึงพอใจ)	0.00 (พึงพอใจ)
3. ราคาเหมาะสมกับการจัดแพ็คเกจการท่องเที่ยว	0.57 (พึงพอใจ)	0.25 (พึงพอใจ)	0.40 (พึงพอใจ)
4. มีช่องทางในการติดต่อสอบถามหลายช่องทาง ง่าย สะดวก	0.57 (พึงพอใจ)	0.25 (พึงพอใจ)	0.40 (พึงพอใจ)
5. การให้บริการของมัคคุเทศก์ที่ประทับใจ	1.00 (พึงพอใจ)	0.75 (พึงพอใจ)	0.60 (พึงพอใจ)
รวม	0.66 (พึงพอใจ)	0.40 (พึงพอใจ)	0.40 (พึงพอใจ)

จากตารางที่ 4.49, 4.50, 4.51 และ 4.52 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาจากภาคเหนือ ภาคกลาง และภาคอื่นๆ “พึงพอใจ” ต่อองค์ประกอบอุตสาหกรรมด้านบริษัทนำเที่ยวหรือธุรกิจที่ให้บริการด้านกิจกรรมการท่องเที่ยว

เมื่อพิจารณาในประเด็นย่อยต่างๆ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาจากภาคเหนือ “พึงพอใจ” ในทุกประเด็น คือการให้บริการของมัคคุเทศก์ที่ประทับใจ บริษัทนำเที่ยวหรือมัคคุเทศก์ท้องถิ่นหาง่ายมีคุณภาพ ราคาเหมาะสมกับการจัดแพ็คเกจการท่องเที่ยว มีช่องทางในการติดต่อสอบถามหลายช่องทาง และความน่าสนใจของกิจกรรมการท่องเที่ยว ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาจากภาคกลาง “พึงพอใจ” ในทุกประเด็น คือการให้บริการของมัคคุเทศก์ที่ประทับใจ บริษัทนำเที่ยวหรือมัคคุเทศก์ท้องถิ่นทาง่ายมีคุณภาพ ความน่าสนใจของกิจกรรมการท่องเที่ยว ราคาเหมาะสมกับการจัดแพ็คเกจการท่องเที่ยว มีช่องทางในการติดต่อสอบถามหลายช่องทาง ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาจากภาคอื่นๆ “พึงพอใจ” ในทุกประเด็น คือบริษัทนำเที่ยวหรือมัคคุเทศก์ท้องถิ่นทาง่ายมีคุณภาพ การให้บริการของมัคคุเทศก์ที่ประทับใจ ราคาเหมาะสมกับการจัดแพ็คเกจการท่องเที่ยว มีช่องทางในการติดต่อสอบถามหลายช่องทาง และความน่าสนใจของกิจกรรมการท่องเที่ยว ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 4.53 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังกับการรับรู้คุณค่าที่ได้รับด้านโครงสร้างพื้นฐานต่างๆ ของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในอำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาจากภาคเหนือ

โครงสร้างพื้นฐานต่างๆ	ภูมิลำเนาจากภาคเหนือ			
	ความคาดหวัง	การรับรู้	ผลต่าง	ลำดับที่
	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
1. ความเจริญด้านวัตถุของเมือง เช่น ศูนย์การค้าที่ทันสมัย	3.37 (ปานกลาง)	3.37 (ปานกลาง)	0.00 (พึงพอใจ)	7
2. สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น รถเช่า รถสาธารณะ มีเพียงพอ	3.62 (มาก)	3.60 (มาก)	-0.02 (ไม่พึงพอใจ)	8
3. การคมนาคมสะดวก เข้าถึงปายได้ง่าย	3.62 (มาก)	3.60 (มาก)	-0.02 (ไม่พึงพอใจ)	8
4. พาหนะในการเดินทางมายังปายมีหลายทางเลือก	3.60 (มาก)	3.55 (มาก)	-0.05 (ไม่พึงพอใจ)	9
5. มีช่องทางในการติดต่อหาข้อมูลแหล่งท่องเที่ยวจากหน่วยงานราชการ	3.27 (ปานกลาง)	3.34 (ปานกลาง)	0.07 (พึงพอใจ)	4
6. ไม่มีการจรรยาบรรณ	3.27 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)	0.02 (พึงพอใจ)	6
7. ปั่นน้ำมันมีเพียงพอ สะอาด	3.43 (ปานกลาง)	3.34 (ปานกลาง)	-0.09 (ไม่พึงพอใจ)	11
8. ดำรง/ตำรวจท่องเที่ยวให้ความช่วยเหลือและบริการดี	3.24 (ปานกลาง)	3.18 (ปานกลาง)	-0.06 (ไม่พึงพอใจ)	10
9. โทรศัพท์สาธารณะมีเพียงพอ สะอาด	3.21 (ปานกลาง)	3.21 (ปานกลาง)	0.00 (พึงพอใจ)	7
10. สัญญาณโทรศัพท์มือถือชัดเจน	3.36 (ปานกลาง)	3.49 (ปานกลาง)	0.13 (พึงพอใจ)	2
11. มีการให้บริการอินเทอร์เน็ตที่เพียงพอ ราคาเหมาะสม	3.40 (ปานกลาง)	3.46 (ปานกลาง)	0.06 (พึงพอใจ)	5
12. ระบบไฟฟ้า เช่น ไฟฟ้าเข้าถึงทุกที่	3.17 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)	0.21 (พึงพอใจ)	1

ตารางที่ 4.53 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังกับการรับรู้คุณค่าที่ได้รับด้านโครงสร้างพื้นฐานต่างๆ ของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในอำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาจากภาคเหนือ (ต่อ)

โครงสร้างพื้นฐานต่างๆ	ภูมิลำเนาจากภาคเหนือ			
	ความคาดหวัง	การรับรู้	ผลต่าง	ลำดับที่
	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
13. ระบบประปา เช่น น้ำสะอาด มีใช้เพียงพอ	3.25 (ปานกลาง)	3.34 (ปานกลาง)	0.09 (พึงพอใจ)	3
14. มีสถานพยาบาลเบื้องต้นที่น่าเชื่อถือ	3.12 (ปานกลาง)	3.10 (ปานกลาง)	-0.02 (ไม่พึงพอใจ)	8
รวม	3.52 (มาก)	3.38 (ปานกลาง)	-0.14 (ไม่พึงพอใจ)	

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 4.54 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังกับการรับรู้คุณค่าที่ได้รับด้านโครงสร้างพื้นฐานต่างๆ ของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในอำเภอป่าซาง จังหวัดแม่ฮ่องสอน ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาจากภาคกลาง

โครงสร้างพื้นฐานต่างๆ	ภูมิลำเนาจากภาคกลาง			
	ความคาดหวัง	การรับรู้	ผลต่าง ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)		
1. ความเจริญด้านวัตถุของเมือง เช่น ศูนย์การค้า ที่ทันสมัย	3.60 (มาก)	3.60 (มาก)	0.00 (พึงพอใจ)	3
2. สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น รถเช่า รถ สาธารณะ มีเพียงพอ	3.77 (มาก)	3.72 (มาก)	-0.05 (ไม่พึงพอใจ)	7
3. การคมนาคมสะดวก เข้าถึงป่าได้ง่าย	3.72 (มาก)	3.72 (มาก)	0.00 (พึงพอใจ)	3
4. พาหนะในการเดินทางมายังป่ามีหลาย ทางเลือก	3.80 (มาก)	3.69 (มาก)	-0.11 (ไม่พึงพอใจ)	8
5. มีช่องทางในการติดต่อหาข้อมูลแหล่ง ท่องเที่ยวจากหน่วยงานราชการ	3.68 (มาก)	3.52 (มาก)	-0.16 (ไม่พึงพอใจ)	10
6. ไม่มีการจราจรติดขัด	3.57 (มาก)	3.56 (มาก)	-0.01 (ไม่พึงพอใจ)	4
7. ปั่นน้ำมันมีเพียงพอ สะอาด	3.65 (มาก)	3.43 (ปานกลาง)	-0.22 (ไม่พึงพอใจ)	11
8. ดำรง/ตำรวจท่องเที่ยวให้ความช่วยเหลือและ บริการดี	3.69 (มาก)	3.54 (มาก)	-0.15 (ไม่พึงพอใจ)	9
9. โทรศัพท์สาธารณะมีเพียงพอ สะอาด	3.60 (มาก)	3.45 (ปานกลาง)	-0.15 (ไม่พึงพอใจ)	9
10. สัญญาณโทรศัพท์มือถือชัดเจน	3.60 (มาก)	3.66 (มาก)	0.06 (พึงพอใจ)	1
11. มีการให้บริการอินเทอร์เน็ตที่เพียงพอ ราคา เหมาะสม	3.65 (มาก)	3.62 (มาก)	-0.03 (ไม่พึงพอใจ)	6
12. ระบบไฟฟ้า เช่น ไฟฟ้าเข้าถึงทุกที่	3.47 (ปานกลาง)	3.52 (มาก)	0.05 (พึงพอใจ)	2

ตารางที่ 4.54 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังกับการรับรู้คุณค่าที่ได้รับด้านโครงสร้างพื้นฐานต่างๆ ของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในอำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาจากภาคกลาง (ต่อ)

โครงสร้างพื้นฐานต่างๆ	ภูมิลำเนาจากภาคกลาง			
	ความคาดหวัง	การรับรู้	ผลต่าง ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)		
13. ระบบประปา เช่น น้ำสะอาด มีใช้เพียงพอ	3.57 (มาก)	3.55 (มาก)	-0.02 (ไม่พึงพอใจ)	5
14. มีสถานพยาบาลเบื้องต้นที่น่าเชื่อถือ	3.50 (มาก)	3.26 (ปานกลาง)	-0.24 (ไม่พึงพอใจ)	12
รวม	3.63 (มาก)	3.56 (มาก)	-0.07 (ไม่พึงพอใจ)	

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved



ตารางที่ 4.55 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังกับการรับรู้คุณค่าที่ได้รับด้านโครงสร้างพื้นฐานต่างๆ ของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในอำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาจากภาคอื่นๆ

โครงสร้างพื้นฐานต่างๆ	ภูมิลำเนาจากภาคอื่นๆ			
	ความคาดหวัง	การรับรู้	ผลต่าง	ลำดับที่
	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
1. ความเจริญด้านวัตถุของเมือง เช่น ศูนย์การค้าที่ทันสมัย	3.62 (มาก)	3.59 (มาก)	-0.03 (ไม่พึงพอใจ)	6
2. สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น รถเช่า รถสาธารณะ มีเพียงพอ	3.74 (มาก)	3.72 (มาก)	-0.02 (ไม่พึงพอใจ)	5
3. การคมนาคมสะดวก เข้าถึงปายได้ง่าย	3.67 (มาก)	3.66 (มาก)	-0.01 (ไม่พึงพอใจ)	4
4. พาหนะในการเดินทางมายังปายมีหลายทางเลือก	3.71 (มาก)	3.71 (มาก)	0.00 (พึงพอใจ)	3
5. มีช่องทางในการติดต่อหาข้อมูลแหล่งท่องเที่ยวจากหน่วยงานราชการ	3.62 (มาก)	3.51 (มาก)	-0.11 (ไม่พึงพอใจ)	9
6. ไม่มีการจราจรติดขัด	3.51 (มาก)	3.51 (มาก)	0.00 (พึงพอใจ)	3
7. ปั่นน้ำมันมีเพียงพอ สะอาด	3.52 (มาก)	3.51 (มาก)	-0.01 (ไม่พึงพอใจ)	4
8. ดำรง/ตำรวจท่องเที่ยวให้ความช่วยเหลือและบริการดี	3.56 (มาก)	3.49 (ปานกลาง)	-0.07 (ไม่พึงพอใจ)	7
9. โทรศัพท์สาธารณะมีเพียงพอ สะอาด	3.48 (ปานกลาง)	3.46 (ปานกลาง)	-0.02 (ไม่พึงพอใจ)	5
10. สัญญาณโทรศัพท์มือถือชัดเจน	3.43 (ปานกลาง)	3.61 (มาก)	0.18 (พึงพอใจ)	1
11. มีการให้บริการอินเทอร์เน็ตที่เพียงพอ ราคาเหมาะสม	3.63 (มาก)	3.55 (มาก)	-0.08 (ไม่พึงพอใจ)	8
12. ระบบไฟฟ้า เช่น ไฟฟ้าเข้าถึงทุกที่	3.38 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)	0.05 (พึงพอใจ)	2

ตารางที่ 4.55 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังกับการรับรู้คุณค่าที่ได้รับด้านโครงสร้างพื้นฐานต่างๆ ของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในอำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาจากภาคอื่นๆ (ต่อ)

โครงสร้างพื้นฐานต่างๆ	ภูมิลำเนาจากภาคอื่นๆ			
	ความคาดหวัง	การรับรู้	ผลต่าง	ลำดับที่
	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (ระดับ)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
13. ระบบประปา เช่น น้ำสะอาด มีใช้เพียงพอ	3.49 (ปานกลาง)	3.48 (ปานกลาง)	-0.01 (ไม่พึงพอใจ)	4
14. มีสถานพยาบาลเบื้องต้นที่น่าเชื่อถือ	3.51 (มาก)	3.39 (ปานกลาง)	-0.12 (ไม่พึงพอใจ)	10
รวม	3.56 (มาก)	3.54 (มาก)	-0.02 (ไม่พึงพอใจ)	

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 4.56 แสดงผลต่างค่าเฉลี่ยระหว่างความคาดหวังกับการรับรู้คุณค่าที่ได้รับด้าน โครงสร้างพื้นฐานต่างๆ ของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในอำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามภูมิลำเนา(ภาค)

โครงสร้างพื้นฐานต่างๆ	ภูมิลำเนา(ภาค)		
	ภาคเหนือ (n = 146)	ภาคกลาง (n = 159)	ภาคอื่นๆ (n = 95)
	ผลต่างค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ผลต่างค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ผลต่างค่าเฉลี่ย (แปลผล)
1. ความเจริญด้านวัตถุของเมือง เช่น ศูนย์การค้าที่ทันสมัย	0.00 (พึงพอใจ)	0.00 (พึงพอใจ)	-0.03 (ไม่พึงพอใจ)
2. สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น รถเช่า รถสาธารณะ มีเพียงพอ	-0.02 (ไม่พึงพอใจ)	-0.05 (ไม่พึงพอใจ)	-0.02 (ไม่พึงพอใจ)
3. การคมนาคมสะดวก เข้าถึงปายได้ง่าย	-0.02 (ไม่พึงพอใจ)	0.00 (พึงพอใจ)	-0.01 (ไม่พึงพอใจ)
4. พาหนะในการเดินทางมายังปายมีหลายทางเลือก	-0.05 (ไม่พึงพอใจ)	-0.11 (ไม่พึงพอใจ)	0.00 (พึงพอใจ)
5. มีช่องทางในการติดต่อหาข้อมูลแหล่งท่องเที่ยวจากหน่วยงานราชการ	0.07 (พึงพอใจ)	-0.16 (ไม่พึงพอใจ)	-0.11 (ไม่พึงพอใจ)
6. ไม่มีการจราจรติดขัด	0.02 (พึงพอใจ)	-0.01 (ไม่พึงพอใจ)	0.00 (พึงพอใจ)
7. ปั่นน้ำมันมีเพียงพอ สะอาด	-0.09 (ไม่พึงพอใจ)	-0.22 (ไม่พึงพอใจ)	-0.01 (ไม่พึงพอใจ)
8. ดำรง/ตำรวจท่องเที่ยวให้ความช่วยเหลือและบริการดี	-0.06 (ไม่พึงพอใจ)	-0.15 (ไม่พึงพอใจ)	-0.07 (ไม่พึงพอใจ)
9. โทรศัพท์สาธารณะมีเพียงพอ สะอาด	0.00 (พึงพอใจ)	-0.15 (ไม่พึงพอใจ)	-0.02 (ไม่พึงพอใจ)
10. สัญญาณโทรศัพท์มือถือชัดเจน	0.13 (พึงพอใจ)	0.06 (พึงพอใจ)	0.18 (พึงพอใจ)
11. มีการให้บริการอินเทอร์เน็ตที่เพียงพอ ราคาเหมาะสม	0.06 (พึงพอใจ)	-0.03 (ไม่พึงพอใจ)	-0.08 (ไม่พึงพอใจ)
12. ระบบไฟฟ้า เช่น ไฟฟ้าเข้าถึงทุกที่	0.21 (พึงพอใจ)	0.05 (พึงพอใจ)	0.05 (พึงพอใจ)

ตารางที่ 4.56 แสดงผลต่างค่าเฉลี่ยระหว่างความคาดหวังกับการรับรู้คุณค่าที่ได้รับด้าน โครงสร้างพื้นฐานต่างๆ ของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในอำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามภูมิภาค (ภาค) (ต่อ)

โครงสร้างพื้นฐานต่างๆ	ภูมิภาค (ภาค)		
	ภาคเหนือ (n = 146)	ภาคกลาง (n = 159)	ภาคอื่นๆ (n = 95)
	ผลต่างค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ผลต่างค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ผลต่างค่าเฉลี่ย (แปลผล)
13. ระบบประปา เช่น น้ำสะอาด มีใช้เพียงพอ	0.09 (พึงพอใจ)	-0.02 (ไม่พึงพอใจ)	-0.01 (ไม่พึงพอใจ)
14. มีสถานพยาบาลเบื้องต้นที่น่าเชื่อถือ	-0.02 (ไม่พึงพอใจ)	-0.24 (ไม่พึงพอใจ)	-0.12 (ไม่พึงพอใจ)
รวม	-0.14 (ไม่พึงพอใจ)	-0.07 (ไม่พึงพอใจ)	-0.02 (ไม่พึงพอใจ)

จากตารางที่ 4.53, 4.54, 4.55 และ 4.56 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาจากภาคเหนือ ภาคกลาง และภาคอื่นๆ “ไม่พึงพอใจ” ต่อองค์ประกอบอุตสาหกรรมด้าน โครงสร้างพื้นฐานต่างๆ

เมื่อพิจารณาในประเด็นย่อยต่างๆ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาจากภาคเหนือ “พึงพอใจ” ในเรื่องระบบไฟฟ้า สัญญาณโทรศัพท์มือถือชัดเจน ระบบประปา มีช่องทางในการติดต่อหาข้อมูลแหล่งท่องเที่ยวจากหน่วยงานราชการ มีการให้บริการอินเทอร์เน็ตที่เพียงพอ ไม่มีการจราจรติดขัด ความเจริญด้านวัตถุของเมือง และโทรศัพท์สาธารณะสะอาด มีเพียงพอตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาจากภาคเหนือ “ไม่พึงพอใจ” ในเรื่องปั้มน้ำมันมีเพียงพอสะอาด ดำรง/ตำรวจท่องเที่ยวให้ความช่วยเหลือและบริการดี พาหนะที่ใช้เดินทางมาปาย มีหลายทางเลือก สิ่งอำนวยความสะดวกมีเพียงพอ การคมนาคมสะดวกเข้าถึงปายได้ง่าย และมีสถานพยาบาลเบื้องต้นที่น่าเชื่อถือ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาจากภาคกลาง “พึงพอใจ” ในเรื่องสัญญาณโทรศัพท์มือถือชัดเจน ระบบไฟฟ้า ความเจริญด้านวัตถุของเมือง และการคมนาคมสะดวกเข้าถึง پایได้ง่าย ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาจากภาคกลาง “ไม่พึงพอใจ” ในเรื่องมีสถานพยาบาลเบื้องต้นที่น่าเชื่อถือ ปั่นน้ำมันมีเพียงพอสะอาด มีช่องทางในการติดต่อหาข้อมูลแหล่งท่องเที่ยวจากหน่วยงานราชการ ดำรง/ดำรงท่องเที่ยวให้ความช่วยเหลือและบริการดี โทรศัพท์สาธารณะสะอาด มีเพียงพอ พาหนะที่ใช้เดินทางมา پایมีหลายทางเลือก สิ่งอำนวยความสะดวกมีเพียงพอ มีการให้บริการอินเทอร์เน็ตเพียงพอ ระบบประปา และไม่มีการจราจรติดขัดตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาจากภาคอื่นๆ “พึงพอใจ” ในเรื่องสัญญาณโทรศัพท์มือถือชัดเจน ระบบไฟฟ้า พาหนะที่ใช้เดินทางมา پایมีหลายทางเลือก และไม่มีการจราจรติดขัด ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาจากภาคอื่นๆ “ไม่พึงพอใจ” ในเรื่องมีสถานพยาบาลเบื้องต้นที่น่าเชื่อถือ มีช่องทางในการติดต่อหาข้อมูลแหล่งท่องเที่ยวจากหน่วยงานราชการ มีการให้บริการอินเทอร์เน็ตเพียงพอ ดำรง/ดำรงท่องเที่ยวให้ความช่วยเหลือและบริการดี ความเจริญด้านวัตถุของเมือง สิ่งอำนวยความสะดวกมีเพียงพอ โทรศัพท์สาธารณะสะอาด การคมนาคมสะดวกเข้าถึง پایได้ง่าย ปั่นน้ำมันมีเพียงพอสะอาด มีเพียงพอ และระบบประปาตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 4.57 แสดงสรุปผลต่างค่าเฉลี่ยระหว่างความคาดหวัง กับการรับรู้คุณค่าที่ได้รับต่อ  
อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวทั้ง 6 ด้านของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในอำเภอป่า จังหวัด  
แม่ฮ่องสอน จำแนกตามภูมิลำเนา(ภาค)

องค์ประกอบอุตสาหกรรมท่องเที่ยว	ภูมิลำเนา(ภาค)		
	ภาคเหนือ	ภาคกลาง	ภาคอื่นๆ
	ผลต่างค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ผลต่างค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ผลต่างค่าเฉลี่ย (แปลผล)
แหล่งท่องเที่ยวและสิ่งดึงดูด	-0.07 (ไม่พึงพอใจ)	-0.09 (ไม่พึงพอใจ)	-0.13 (ไม่พึงพอใจ)
โรงแรมที่พัก	0.06 (พึงพอใจ)	0.02 (พึงพอใจ)	-0.08 (ไม่พึงพอใจ)
ร้านอาหารและแหล่งบันเทิงยามราตรี	0.00 (พึงพอใจ)	0.00 (พึงพอใจ)	-0.13 (ไม่พึงพอใจ)
ร้านจำหน่ายสินค้าและของที่ระลึก	0.00 (พึงพอใจ)	0.00 (พึงพอใจ)	-0.07 (ไม่พึงพอใจ)
บริษัทนำเที่ยวหรือธุรกิจที่ให้บริการกิจกรรม การท่องเที่ยว	0.66 (พึงพอใจ)	0.40 (พึงพอใจ)	0.40 (พึงพอใจ)
โครงสร้างพื้นฐานต่างๆ	-0.14 (ไม่พึงพอใจ)	-0.07 (ไม่พึงพอใจ)	-0.02 (ไม่พึงพอใจ)
รวม	0.09 (พึงพอใจ)	0.04 (พึงพอใจ)	-0.01 (ไม่พึงพอใจ)

จากตารางที่ 4.57 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาจากภาคเหนือและภาค  
กลาง “พึงพอใจ” ต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในอำเภอป่า จังหวัดแม่ฮ่องสอน แต่ผู้ตอบ  
แบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาจาก “ไม่พึงพอใจ”

เมื่อพิจารณาองค์ประกอบอุตสาหกรรมด้านต่างๆ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มี  
ภูมิลำเนาจากภาคเหนือ “พึงพอใจ” ในด้านบริษัทนำเที่ยวหรือธุรกิจที่ให้บริการกิจกรรมการ  
ท่องเที่ยว ด้าน โรงแรมที่พัก ด้านร้านอาหารและแหล่งบันเทิงยามราตรี และด้านร้านจำหน่ายสินค้า  
และของที่ระลึก ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาจากภาคเหนือ “ไม่พึงพอใจ” ในด้าน โครงสร้าง  
พื้นฐานต่างๆ และด้านแหล่งท่องเที่ยวและสิ่งดึงดูด ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาจากภาคกลาง “พึงพอใจ” ในด้านบริษัทนำเที่ยว หรือธุรกิจที่ให้บริการกิจกรรมการท่องเที่ยว ด้านโรงแรมที่พัก ด้านร้านอาหารและแหล่งบันเทิง ยามราตรี และด้านร้านจำหน่ายสินค้าและของที่ระลึก ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาจากภาคกลาง “ไม่พึงพอใจ” ในด้านแหล่งท่องเที่ยวและสิ่งดึงดูด และด้านโครงสร้างพื้นฐานต่างๆ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาจากภาคอื่นๆ “พึงพอใจ” ในด้านบริษัทนำเที่ยว หรือธุรกิจที่ให้บริการกิจกรรมการท่องเที่ยว

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาจากภาคอื่นๆ “ไม่พึงพอใจ” ในด้านแหล่งท่องเที่ยวและสิ่งดึงดูด ด้านร้านอาหารและแหล่งบันเทิงยามราตรี ด้านโรงแรมที่พัก ด้านร้านจำหน่ายสินค้าและของที่ระลึก และด้านโครงสร้างพื้นฐานต่างๆ ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ส่วนที่ 5 ปัญหาและข้อเสนอแนะต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในอำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน

ผู้ให้ข้อเสนอแนะจำนวน 73 คน จากผู้ตอบแบบสอบถาม 400 คน โดยผู้ตอบแบบสอบถามระบุได้มากกว่า 1 ประเด็น ได้ ซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้

1. ราคาที่พักสูงเกินไป หากเทียบจากสภาพของที่พักและความพอใจ จำนวน 5 คน
2. การคมนาคมพลุกพล่าน การจราจรติดขัดไม่สะดวก ต้นนอกเมืองอากาศดีมีมน่าเที่ยวมาก จำนวน 5 คน
3. ฝรั่งเยอะมาก ถนนคนเดินคล้ายถนนข้าวสารในกรุงเทพฯ จำนวน 5 คน
4. นักท่องเที่ยวเดินทางมาเที่ยวมากเกินไปทำให้แออัด แย่งกันกิน แย่งกันเที่ยว ควรจะเฉลี่ยให้มาเที่ยวในวันธรรมดาบ้าง และควรจำกัดนักท่องเที่ยว จำนวน 8 คน
5. ขยะเยอะ แต่ถึงขยะน้อย หากไม่คอยเจอ จำนวน 9 คน
6. ห้องน้ำสาธารณะน้อยและบางแห่งไม่มีสุขอนามัย ห้องน้ำสกปรก จำนวน 9 คน
7. ไฟดับ ไฟตกบ่อย จำนวน 8 คน
8. ไม่มีข้อมูลสำหรับบริเวณที่สามารถกางเต็นท์ได้ สำหรับคนที่เพิ่งมาเที่ยวเป็นครั้งแรก จำนวน 1 คน
9. ราคาของสินค้าต่างๆ และราคาอาหารแพง ทั้งที่เหมือนแหล่งท่องเที่ยวทั่วไป ขอให้ผู้เกี่ยวข้องช่วยเข้ามาควบคุมดูแล และปรับปรุงด้วย จำนวน 26 คน
10. ของที่ระลึกส่วนใหญ่คล้ายๆ กัน ไม่มีความแตกต่างมากนัก และคิดว่าไม่ได้ผลิตในอำเภอปาย ราคาค่อนข้างสูง จำนวน 5 คน
11. ปิมน้ำมันมีน้อย จำนวน 6 คน
12. ไม่มีที่จอดรถ จำนวน 4 คน
13. คนท้องถิ่นของอำเภอปายจริงๆ แทบจะหาไม่เจอ จำนวน 1 คน
14. ความเป็นชนวนชาติน้อยลง จำนวน 1 คน
15. ค่าบริการเข้าชมธรรมชาติ (อุทยานแห่งชาติ) เก็บแพงเกินไป แต่ไม่มีการพัฒนาสถานที่ให้ดีกว่าเดิม จำนวน 2 คน
16. คำถามเยอะเกิน จำนวน 1 คน
17. การเดินทางมาถึงอำเภอปาย ค่อนข้างลำบาก ทางหลวง 1095 บางจุดดูแล้วยังไม่ปลอดภัยเท่าที่ควร เช่นบริเวณโค้งหักชอกบนเขา จำนวน 2 คน
18. ทัวร์มีราคาแพง จำนวน 1 คน



19. ลักษณะที่พิกไม่ค่อยเหมาะสมกับธรรมชาติ เหมือนอยู่บ้านตัวเองมากกว่า  
จำนวน 1 คน
20. ไม่ค่อยมีนักท่องเที่ยว จำนวน 1 คน
21. มีร้านค้า ธุรกิจใหม่ๆ เกิดขึ้นเยอะมาก จำนวน 1 คน
22. บาร์เหล้าเยอะเกินไปจนทำให้บังคับความเป็นธรรมชาติ จำนวน 4 คน
23. น้ำประปาสกปรก จำนวน 2 คน
24. ลักษณะการพูดจากับคนไทย แตกต่างกับการพูดกับคนต่างชาติโดยสิ้นเชิง  
บางครั้งเหมือนถูกคนไทยด้วยตัวเอง จำนวน 1 คน
25. นักท่องเที่ยวบางคนมาเที่ยวแล้วไม่ทิ้งขยะให้เป็นที่ เป็นทาง อยากรักษา  
รักษาความสะอาดเพื่อความเป็นธรรมชาติที่สวยงาม จำนวน 1 คน
26. ไม่ควรเอาสถานที่วัดไปจัดงานขายสินค้า จำนวน 1 คน
27. วิถีชีวิตของคนท้องถิ่นแตกต่างจากเมื่อก่อนมาก อำเภอป่าเย็บมีความเจริญเข้ามา  
มากเกินไป ทำให้กลิ่นไอของความเป็นป่าที่เป็นเมืองเล็กๆหายไป ชอบอำเภอป่าเย็บก่อน  
มากกว่า แต่ยังไม่ป่าก็ยังไม่เป็นเมืองที่น่าอยู่ อยากรักษาความเป็นเอกลักษณ์ของป่าต่อไป จำนวน  
3 คน
28. อากาศหนาวมาก จำนวน 1 คน
29. อยากรักษาป่าบอกลานที่ท่องเที่ยวให้เห็นได้ชัดเจน เข้าใจง่ายมากกว่านี้  
จำนวน 1 คน
30. อยากรักษาวัฒนธรรมเก่าๆของอำเภอป่าเย็บไว้ตลอด จำนวน 1 คน
31. ไม่จำเป็นต้องทำถนนมากให้เดินเท้าเอา จำนวน 1 คน
32. อำเภอป่าเย็บ ตอนนี้คืออยู่แล้ว จำนวน 1 คน

## บทที่ 5

### สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในอำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบถึงความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในอำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน และเพื่อทราบถึงปัญหาที่เกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยว โดยรวบรวมข้อมูลจากนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาเที่ยวและพักในอำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน จำนวน 400 คน ผู้ศึกษาสามารถสรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

#### สรุปผลการศึกษา

##### ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 400 คน เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 50.50 อายุ 21-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 63.00 มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 73.50 ส่วนใหญ่มีภูมิลำเนาในภาคกลาง คิดเป็นร้อยละ 39.75 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 74.20 ส่วนใหญ่มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 36.00 มีรายได้ประจำเฉลี่ย 10,001-20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 41.50

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการเดินทางท่องเที่ยวโดยไม่เกี่ยวกับฤดู คิดเป็นร้อยละ 61.50 ส่วนใหญ่ต้องการไปเยี่ยมชมธรรมชาติมากที่สุด จำนวน 371 คน คิดเป็นร้อยละ 92.80 มีเหตุผลที่ต้องการเดินทางท่องเที่ยวเพราะ ต้องการเพิ่มรสชาติให้ชีวิต คิดเป็นร้อยละ 37.00 ส่วนใหญ่เดินทางด้วยตัวเองทั้งหมด คิดเป็นร้อยละ 95.80 มาเที่ยวอำเภอปายเป็นครั้งแรก คิดเป็นร้อยละ 46.80 เดินทางมาอำเภอปายในครั้งนี้โดยรถยนต์ส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 57.50 และเดินทางมากับเพื่อน คิดเป็นร้อยละ 49.80 มีระยะเวลาในการพักที่อำเภอปายเป็นเวลา 2 คืน คิดเป็นร้อยละ 63.20 ส่วนใหญ่พักที่รีสอร์ท คิดเป็นร้อยละ 39.50 นักท่องเที่ยวชาวไทยส่วนมากไปเที่ยวที่ถนนคนเดินมากที่สุด จำนวน 388 คน คิดเป็นร้อยละ 97.00 มีเหตุผลในการเดินทางมาอำเภอปายในครั้งนี้เพราะความต้องการด้านกายภาพของตนเอง คิดเป็นร้อยละ 64.50 ได้มีการหาข้อมูลก่อนการเดินทางมาอำเภอปายครั้งนี้จากคำบอกเล่าของญาติ/เพื่อนมากที่สุด จำนวน 267 คน คิดเป็นร้อยละ 66.80 โดยมีความเห็นว่าแหล่งข้อมูลที่น่าเชื่อถือมากที่สุดคือ คำบอกเล่าของญาติ/เพื่อน คิดเป็นร้อยละ 49.20 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่หาข้อมูลเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวมากที่สุด จำนวน 385 คน คิดเป็นร้อยละ 96.20 และมีการเตรียมการเดินทางท่องเที่ยวครั้งนี้โดยเดินทางมาเอง มีการวางแผนการเดินทางมาอย่างดี มีการจองที่พัก จองพาหนะล่วงหน้า คิดเป็นร้อยละ 65.80

ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยวใน  
อำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอนในองค์ประกอบอุตสาหกรรมด้านต่างๆ

1) ด้านแหล่งท่องเที่ยวและสิ่งดึงดูด ผู้ตอบแบบสอบถาม “ไม่พึงพอใจ”

เมื่อพิจารณาในประเด็นย่อยต่างๆ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม “ไม่พึงพอใจ” ต่อแหล่งท่องเที่ยวตามธรรมชาติและสภาพอากาศ ในทุกประเด็น คือ ความเหมาะสมของค่าธรรมเนียมเยี่ยมชม การคมนาคมเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยวสะดวก สภาพอากาศที่ดี ภาพลักษณ์ทางธรรมชาติและสภาพแหล่งท่องเที่ยวสะอาดปลอดภัย ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถาม “พึงพอใจ” ต่อแหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมและสังคม ในเรื่องผู้คนในแหล่งท่องเที่ยวเป็นมิตรและมีน้ำใจ แต่ “ไม่พึงพอใจ” ต่อวัฒนธรรมและสังคมในเกือบทุกประเด็น คือ เสน่ห์ในวิถีชีวิตของผู้คนในแหล่งท่องเที่ยว วัฒนธรรมและสังคมของคนในท้องถิ่นมีความน่าสนใจ และมีการแสดงศิลปะ วัฒนธรรม ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถาม “ไม่พึงพอใจ” ต่อแหล่งท่องเที่ยวที่มนุษย์สร้างขึ้น ในทุกประเด็น คือ สภาพแหล่งท่องเที่ยวมีความสะอาดปลอดภัย สถานที่จอดรถเพียงพอ ความสวยงามมีเอกลักษณ์ของสิ่งปลูกสร้าง มีประวัติที่น่าสนใจ การแนะนำแหล่งท่องเที่ยวทางสื่อ ป้ายบอกทางชัดเจนทำให้หาแหล่งท่องเที่ยวได้ง่าย ความเหมาะสมของค่าธรรมเนียมการเข้าชม ป้ายบอกเล่าประวัติของแหล่งท่องเที่ยว มีร้านอาหารและของที่ระลึกบริการ นักท่องเที่ยวไม่พลุกพล่าน และการคมนาคมเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยวสะดวก ตามลำดับ

2) ด้านโรงแรม ที่พัก ผู้ตอบแบบสอบถาม “พึงพอใจ”

เมื่อพิจารณาในประเด็นย่อยต่างๆ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม “พึงพอใจ” ในเรื่องมีช่องทางในการติดต่อสอบถาม/จองที่พักหลายช่องทาง การบริการ ความสุภาพ เป็นกันเองของพนักงาน สถานที่จอดรถสะดวกเพียงพอ การจัดแพ็คเกจห้องพักในราคาถูกลง มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ให้เป็นที่รู้จัก ราคาที่พักเหมาะสมกับบริการ โรงแรมที่พักมีให้เลือกหลายแห่งหลายประเภท และสามารถหาที่พักง่ายเมื่อต้องการ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถาม “ไม่พึงพอใจ” ในเรื่องมีการแนะนำโรงแรมที่พักผ่านอินเทอร์เน็ตหรือเว็บไซต์ การลดราคาที่พัก สิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพัก สภาพโรงแรมที่พักมีความสะอาดปลอดภัย และโรงแรมที่พักมีเอกลักษณ์สวยงาม ตามลำดับ

3) ด้านร้านอาหารและแหล่งบันเทิงยามราตรี ผู้ตอบแบบสอบถาม “พึงพอใจ”

เมื่อพิจารณาในประเด็นย่อยต่างๆ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม “พึงพอใจ” ในเรื่องบรรยากาศ การตกแต่งของร้านมีความสวยงาม เป็นเอกลักษณ์ แหล่งบันเทิงยามราตรีมีให้เลือกหลายแห่ง ความสะอาดปลอดภัย การแนะนำร้านอาหารและแหล่งบันเทิงยามราตรีผ่านอินเทอร์เน็ต

หรือเว็บบอร์ด ราคาอาหารและเครื่องดื่มเหมาะสมกับบริการและรสชาติ อาหารมีรสชาติดี การบริการ ความสุขภาพเป็นกันเองของพนักงาน และร้านอาหารมีให้เลือกหลายแห่ง ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถาม “ไม่พึงพอใจ” ในเรื่องสถานที่จอดรถสะดวก เพียงพอ และการคมนาคมสะดวกเข้าถึงร้านอาหารและแหล่งบันเทิงยามราตรีง่าย ตามลำดับ

4) ด้านร้านจำหน่ายสินค้าและของที่ระลึก ผู้ตอบแบบสอบถาม “ไม่พึงพอใจ”

เมื่อพิจารณาในประเด็นย่อยต่างๆ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม “พึงพอใจ” ในเรื่องการตกแต่งสถานที่ที่มีความสวยงาม น่าสนใจ และสินค้ามีความหลากหลาย ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถาม “ไม่พึงพอใจ” ในเรื่องการลดราคาอย่างเหมาะสม พนักงานขายบริการดี สุขภาพเป็นกันเอง สภาพของร้านมีความสะอาดปลอดภัย และราคาเหมาะสมกับคุณภาพสินค้า ตามลำดับ

5) ด้านบริษัทนำเที่ยวหรือธุรกิจที่ให้บริการด้านกิจกรรมการท่องเที่ยว ผู้ตอบแบบสอบถาม “พึงพอใจ”

เมื่อพิจารณาในประเด็นย่อยต่างๆ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม “พึงพอใจ” ในทุกประเด็น คือการให้บริการของมัคคุเทศก์ที่ประทับใจ บริษัทนำเที่ยวหรือมัคคุเทศก์ท้องถิ่นหาง่ายมีคุณภาพ ราคาเหมาะสมกับการจัดแพ็คเกจการท่องเที่ยว มีช่องทางในการติดต่อสอบถามหลายช่องทาง และความน่าสนใจของกิจกรรมการท่องเที่ยว ตามลำดับ

6) ด้านโครงสร้างพื้นฐานต่างๆ ผู้ตอบแบบสอบถาม “ไม่พึงพอใจ”

เมื่อพิจารณาในประเด็นย่อยต่างๆ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม “พึงพอใจ” ในเรื่องระบบไฟฟ้า สัญญาณโทรศัพท์มือถือชัดเจน ระบบประปา และไม่มีอาการจราจรติดขัด ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถาม “ไม่พึงพอใจ” ในเรื่องปั้มน้ำมันมีเพียงพอสะอาด มีสถานพยาบาลเบื้องต้นที่น่าเชื่อถือ ตำรวจ/ตำรวจท่องเที่ยวให้ความช่วยเหลือและบริการดี มีช่องทางในการติดต่อหาข้อมูลแหล่งท่องเที่ยวจากหน่วยงานราชการ พาหนะที่ใช้เดินทางมาปายมีหลายทางเลือก โทรศัพท์สาธารณะสะอาด สิ่งอำนวยความสะดวกมีเพียงพอ ความเจริญด้านวัตถุของเมือง การคมนาคมสะดวกเข้าถึงปายได้ง่าย มีเพียงพอ และมีการให้บริการอินเทอร์เน็ตเพียงพอ ราคาเหมาะสม ตามลำดับ

หากพิจารณาความพึงพอใจต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในอำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน ผู้ตอบแบบสอบถาม “ไม่พึงพอใจ”

## ความคิดเห็นโดยรวมต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในอำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 400 คน ส่วนใหญ่มีความต้องการที่จะกลับมาเที่ยวที่อำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอนอีกอย่างแน่นอน คิดเป็นร้อยละ 68.20 โดยให้เหตุผลว่า ชอบอำเภอปาย ชอบธรรมชาติ ต้นไม้ ภูเขา แม่น้ำ อากาศดี ประทับใจอากาศ ชอบบรรยากาศตอนเช้า ประทับใจผู้คน ความเป็นกันเองของคนท้องถิ่น วิถีชีวิตของผู้คน ชอบวัฒนธรรม ชอบความสงบร่มรื่น ชอบแหล่งท่องเที่ยว การเดินทางสะดวก มีที่พักให้เลือกมากมาย บางคนต้องการสัมผัสบรรยากาศหนาว เมื่อที่บ้าน อากาศมาพักผ่อน อยากพาเพื่อน หรือสมาชิกอื่น ๆ มาด้วย บางคนอยากมาอีกครั้งในฤดูฝน บางคนหลงเสน่ห์อำเภอปาย และสาวปาย

ความคิดเห็นในการโฆษณาบอกต่อให้ผู้อื่นมาเที่ยวอำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะบอกต่อแนะนำ给朋友/ญาติมาเที่ยว คิดเป็นร้อยละ 74.80

## ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในอำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอนในด้านต่างๆ จำแนกตามภูมิลำเนา(ภาค)

1) ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาจากภาคเหนือ “พึงพอใจ” ต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในอำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน หากพิจารณาในแต่ละองค์ประกอบของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว พบว่า

1.1) ด้านแหล่งท่องเที่ยวและสิ่งดึงดูด ผู้ตอบแบบสอบถาม “ไม่พึงพอใจ”

เมื่อพิจารณาในประเด็นย่อยต่างๆ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาจากภาคเหนือ “พึงพอใจ” ต่อแหล่งท่องเที่ยวตามธรรมชาติและสภาพอากาศ ในเรื่องสภาพแหล่งท่องเที่ยวสะอาดปลอดภัย แต่ “ไม่พึงพอใจ” ต่อแหล่งท่องเที่ยวตามธรรมชาติและสภาพอากาศในเกือบทุกประเด็น คือ การคมนาคมเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยวสะดวก ความเหมาะสมของค่าธรรมเนียมการเยี่ยมชม สภาพอากาศที่ดี และภาพลักษณ์ทางธรรมชาติเช่นธรรมชาติมีความสมบูรณ์ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาจากภาคเหนือ “พึงพอใจ” ต่อแหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมและสังคม ในเรื่องผู้คนในแหล่งท่องเที่ยวเป็นมิตรและมีน้ำใจ และมีการแสดงศิลปวัฒนธรรม แต่ “ไม่พึงพอใจ” ต่อวัฒนธรรมและสังคมในเรื่องเสน่ห์ในวิถีชีวิตของผู้คนในแหล่งท่องเที่ยว และวัฒนธรรมและสังคมของคนในท้องถิ่นมีความน่าสนใจ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาจากภาคเหนือ “พึงพอใจ” ต่อแหล่งท่องเที่ยวที่มนุษย์สร้างขึ้นในเรื่องการคมนาคมสะดวกเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยวที่มนุษย์สร้างได้ง่าย แต่ “ไม่พึงพอใจ” ในเกือบทุกประเด็น คือ ความเหมาะสมของค่าธรรมเนียมการเข้าชม สภาพแหล่งท่องเที่ยวมี

ความสะอาดปลอดภัย สถานที่จอดรถเพียงพอ มีประวัติที่น่าสนใจ นักท่องเที่ยวไม่พลุกพล่าน ป้ายบอกทางชัดเจนทำให้หาแหล่งท่องเที่ยวได้ง่าย การแนะนำแหล่งท่องเที่ยวทางสื่อต่างๆ เพียงพอ มีร้านอาหารและของที่ระลึกบริการ ป้ายบอกเล่าประวัติของแหล่งท่องเที่ยว และความสวยงามเป็นเอกลักษณ์ของสิ่งปลูกสร้าง ตามลำดับ

#### 1.2) ด้านโรงแรม ที่พัก ผู้ตอบแบบสอบถาม“พึงพอใจ”

เมื่อพิจารณาในประเด็นย่อยต่างๆ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาจากภาคเหนือ “พึงพอใจ” ในเกือบทุกประเด็น คือมีช่องทางในการติดต่อสอบถาม/จองที่พักหลายช่องทาง การบริการ ความสุภาพ เป็นกันเองของพนักงาน การจัดแพ็คเกจห้องพักในราคาถูก สถานที่จอดรถสะดวกเพียงพอ ราคาที่พักเหมาะสมกับบริการ มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ให้เป็นที่รู้จัก โรงแรมที่พักมีเอกลักษณ์สวยงาม สภาพโรงแรมที่พักมีความสะอาดปลอดภัย สิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพัก การลดราคาที่พัก โรงแรมที่พักมีให้เลือกหลายแห่งหลายประเภท และสามารถหาที่พักง่ายเมื่อต้องการ ตามลำดับ แต่ “ไม่พึงพอใจ” ในเรื่องมีการแนะนำโรงแรมที่พักผ่านอินเทอร์เน็ตหรือเว็บบอร์ด

#### 1.3) ด้านร้านอาหารและแหล่งบันเทิงยามราตรี ผู้ตอบแบบสอบถาม “พึงพอใจ”

เมื่อพิจารณาในประเด็นย่อยต่างๆ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาจากภาคเหนือ “พึงพอใจ” ในเรื่องเกือบทุกประเด็น คือบรรยากาศ การตกแต่งของร้านมีความสวยงามเป็นเอกลักษณ์ แหล่งบันเทิงยามราตรีมีให้เลือกหลายแห่ง ความสะอาดปลอดภัยของสถานที่ การแนะนำร้านอาหารและแหล่งบันเทิงยามราตรีผ่านอินเทอร์เน็ตหรือเว็บบอร์ด ราคาอาหารและเครื่องดื่มเหมาะสมกับบริการและรสชาติ อาหารมีรสชาติดี การบริการ ความสุภาพเป็นกันเองของพนักงาน และร้านอาหารมีให้เลือกหลายแห่ง ตามลำดับ แต่ “ไม่พึงพอใจ” ในเรื่องการคมนาคมสะดวกเข้าถึงร้านอาหารและแหล่งบันเทิงยามราตรีง่าย และสถานที่จอดรถสะดวก เพียงพอตามลำดับ

#### 1.4) ด้านร้านจำหน่ายสินค้าและของที่ระลึก ผู้ตอบแบบสอบถาม“พึงพอใจ”

เมื่อพิจารณาในประเด็นย่อยต่างๆ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาจากภาคเหนือ “พึงพอใจ” ในเรื่องการตกแต่งสถานที่ที่มีความสวยงาม น่าสนใจ และสินค้ามีความหลากหลาย ตามลำดับ แต่ “ไม่พึงพอใจ” ในเรื่องการลดราคาอย่างเหมาะสม ราคาเหมาะสมกับคุณภาพสินค้า พนักงานขายบริการดี สุภาพเป็นกันเอง และสภาพของร้านมีความสะอาดปลอดภัยตามลำดับ

1.5) ด้านบริษัทนำเที่ยวหรือธุรกิจที่ให้บริการด้านกิจกรรมการท่องเที่ยว ผู้ตอบแบบสอบถาม“พึงพอใจ”

เมื่อพิจารณาในประเด็นย่อยต่างๆ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาจากภาคเหนือ “พึงพอใจ” ในทุกประเด็น คือการให้บริการของมัคคุเทศก์ที่ประทับใจ บริษัทนำเที่ยวหรือมัคคุเทศก์ท้องถิ่นหาง่ายมีคุณภาพ ราคาเหมาะสมกับการจัดแพ็คเกจการท่องเที่ยว มีช่องทางในการติดต่อสอบถามหลายช่องทาง และความน่าสนใจของกิจกรรมการท่องเที่ยว ตามลำดับ

1.6) ด้านโครงสร้างพื้นฐานต่างๆ ผู้ตอบแบบสอบถาม “ไม่พึงพอใจ”

เมื่อพิจารณาในประเด็นย่อยต่างๆ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาจากภาคเหนือ “พึงพอใจ” ในเรื่องระบบไฟฟ้า สัญญาณโทรศัพท์มือถือชัดเจน ระบบประปา มีช่องทางในการติดต่อหาข้อมูลแหล่งท่องเที่ยวจากหน่วยงานราชการ มีการให้บริการอินเทอร์เน็ตที่เพียงพอ ไม่มีการจรรยาบรรณขัด ความเจริญด้านวัตถุของเมือง และโทรศัพท์สาธารณะสะอาด มีเพียงพอตามลำดับ แต่ “ไม่พึงพอใจ” ในเรื่องปั้มน้ำมันมีเพียงพอสะอาด ตำรวจ/ตำรวจท่องเที่ยวให้ความช่วยเหลือและบริการดี พาหนะที่ใช้เดินทางมาปายมีหลายทางเลือก สิ่งอำนวยความสะดวกมีเพียงพอ การคมนาคมสะดวกเข้าถึงปายได้ง่าย และมีสถานพยาบาลเบื้องต้นที่น่าเชื่อถือ ตามลำดับ

2) ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาจากภาคกลาง “พึงพอใจ” ต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในอำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน หากพิจารณาในแต่ละองค์ประกอบของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว พบว่า

2.1) ด้านแหล่งท่องเที่ยวและสิ่งดึงดูด ผู้ตอบแบบสอบถาม “ไม่พึงพอใจ”

เมื่อพิจารณาในประเด็นย่อยต่างๆ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาจากภาคกลาง “ไม่พึงพอใจ” ต่อแหล่งท่องเที่ยวตามธรรมชาติและสภาพอากาศ ในทุกประเด็น คือ ความเหมาะสมของค่าธรรมเนียมเข้าชม สภาพอากาศที่ดี ภาพลักษณ์ทางธรรมชาติ การคมนาคมเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยวสะดวก และสภาพแหล่งท่องเที่ยวสะอาดปลอดภัย ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาจากภาคกลาง “ไม่พึงพอใจ” ต่อแหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมและสังคม ในทุกประเด็น คือเสน่ห์ในวิถีชีวิตของผู้คนในแหล่งท่องเที่ยว วัฒนธรรมและสังคมของคนในท้องถิ่นมีความน่าสนใจ มีการแสดงศิลปะ วัฒนธรรม และผู้คนในแหล่งท่องเที่ยวเป็นมิตรและมีน้ำใจ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาจากภาคกลาง “พึงพอใจ” ต่อแหล่งท่องเที่ยวที่มนุษย์สร้างขึ้นในเรื่องนักท่องเที่ยวไม่พลุกพล่าน “ไม่พึงพอใจ” ในเกือบทุกประเด็น คือ ความสวยงามมีเอกลักษณ์ของสิ่งปลูกสร้าง การแนะนำแหล่งท่องเที่ยวทางสื่อต่างๆเพียงพอ สภาพแหล่ง

ท่อเที่ยวมีความสะอาดปลอดภัย สถานที่จอดรถเพียงพอ ป้ายบอกทางชัดเจนทำให้หาแหล่งท่องเที่ยวได้ง่าย มีประวัติที่น่าสนใจ ความเหมาะสมของค่าธรรมเนียมการเข้าชม การคมนาคมเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยวสะดวก ป้ายบอกเล่าประวัติของแหล่งท่องเที่ยว และมีร้านอาหารและของที่ระลึกบริการ ตามลำดับ

## 2.2) ด้านโรงแรม ที่พัก ผู้ตอบแบบสอบถาม “พึงพอใจ”

เมื่อพิจารณาในประเด็นย่อยต่างๆ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาจากภาคกลาง “พึงพอใจ” ในเรื่องมีช่องทางในการติดต่อสอบถาม/จองที่พักหลายช่องทาง สถานที่จอดรถสะดวกเพียงพอ มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ให้เป็นที่รู้จัก สามารถหาที่พักง่ายเมื่อต้องการ การบริการ ความสุภาพ เป็นกันเองของพนักงาน และโรงแรมที่พักมีให้เลือกหลายแห่งหลายประเภทตามลำดับ แต่ “ไม่พึงพอใจ” ในเรื่องมีการแนะนำโรงแรมที่พักผ่านอินเทอร์เน็ตหรือเว็บไซต์ การลดราคาที่พัก ราคาที่พักเหมาะสมกับบริการ สภาพโรงแรมที่พักมีความสะอาดปลอดภัย โรงแรมที่พักมีเอกลักษณ์สวยงาม สิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพัก และการจัดแพ็คเกจห้องพักในราคาถูก ตามลำดับ

## 2.3) ด้านร้านอาหารและแหล่งบันเทิงยามราตรี ผู้ตอบแบบสอบถาม “พึงพอใจ”

เมื่อพิจารณาในประเด็นย่อยต่างๆ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาจากภาคกลาง “พึงพอใจ” ในเรื่องและบรรยากาศ การตกแต่งของร้านมีความสวยงาม เป็นเอกลักษณ์ แหล่งบันเทิงยามราตรีมีให้เลือกหลายแห่ง การแนะนำร้านอาหารและแหล่งบันเทิงยามราตรีผ่านอินเทอร์เน็ตหรือเว็บไซต์ ราคาอาหารและเครื่องดื่มเหมาะสมกับบริการและรสชาติ อาหารมีรสชาติดี และการบริการ ความสุภาพเป็นกันเองของพนักงาน ตามลำดับ แต่ “ไม่พึงพอใจ” ในเรื่องสถานที่จอดรถสะดวกเพียงพอ การคมนาคมสะดวกเข้าถึงร้านอาหารและแหล่งบันเทิงยามราตรีง่าย ร้านอาหารมีให้เลือกหลายแห่ง และร้านมีความสะอาดปลอดภัย ตามลำดับ

## 2.4) ด้านร้านจำหน่ายสินค้าและของที่ระลึก ผู้ตอบแบบสอบถาม “พึงพอใจ”

เมื่อพิจารณาในประเด็นย่อยต่างๆ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาจากภาคกลาง “พึงพอใจ” ในเรื่องสินค้ามีความหลากหลาย และการตกแต่งสถานที่มีความสวยงาม น่าสนใจตามลำดับ แต่ “ไม่พึงพอใจ” ในเรื่องการลดราคาอย่างเหมาะสม พนักงานขายบริการดี สุภาพเป็นกันเอง สภาพของร้านมีความสะอาดปลอดภัย และราคาเหมาะสมกับคุณภาพสินค้า ตามลำดับ



2.5) ด้านบริษัทนำเที่ยวหรือธุรกิจที่ให้บริการด้านกิจกรรมการท่องเที่ยว ผู้ตอบแบบสอบถาม“พึงพอใจ”

เมื่อพิจารณาในประเด็นย่อยต่างๆ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาจากภาคกลาง “พึงพอใจ” ในทุกประเด็น คือการให้บริการของมัคคุเทศก์ที่ประทับใจ บริษัทนำเที่ยวหรือมัคคุเทศก์ท้องถิ่นหาง่ายมีคุณภาพ ความน่าสนใจของกิจกรรมการท่องเที่ยว ราคาเหมาะสมกับการจัดแพ็คเกจการท่องเที่ยว มีช่องทางในการติดต่อสอบถามหลายช่องทาง ตามลำดับ

2.6) ด้าน โครงสร้างพื้นฐานต่างๆ ผู้ตอบแบบสอบถาม “ไม่พึงพอใจ”

เมื่อพิจารณาในประเด็นย่อยต่างๆ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาจากภาคกลาง “พึงพอใจ” ในเรื่องสัญญาณโทรศัพท์มือถือชัดเจน ระบบไฟฟ้า ความเจริญด้านวัตถุของเมือง และการคมนาคมสะดวกเข้าถึงปลายทางได้ง่าย ตามลำดับ แต่ “ไม่พึงพอใจ” ในเรื่องมีสถานพยาบาลเบื้องต้นที่น่าเชื่อถือ ปิมน้ำมันมีเพียงพอสะอาด มีช่องทางในการติดต่อหาข้อมูลแหล่งท่องเที่ยวจากหน่วยงานราชการ ดำรวจ/ตำรวจท่องเที่ยวให้ความช่วยเหลือและบริการดี โทรศัพท์สาธารณะสะอาด มีเพียงพอ พาหนะที่ใช้เดินทางมาปลายทางมีหลายทางเลือก สิ่งอำนวยความสะดวกมีเพียงพอ มีการให้บริการอินเทอร์เน็ตเพียงพอ ระบบประปา และไม่มีอาการจราจรติดขัด ตามลำดับ

3) ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาจากภาคอื่นๆ “ไม่พึงพอใจ” ต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในอำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน หากพิจารณาในแต่ละองค์ประกอบของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว พบว่า

3.1) ด้านแหล่งท่องเที่ยวและสิ่งดึงดูด ผู้ตอบแบบสอบถาม “ไม่พึงพอใจ”

เมื่อพิจารณาในประเด็นย่อยต่างๆ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาจากภาคอื่นๆ “ไม่พึงพอใจ” ต่อแหล่งท่องเที่ยวตามธรรมชาติและสภาพอากาศ ในทุกประเด็น คือความเหมาะสมของค่าธรรมเนียมเข้าชม การคมนาคมเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยวสะดวก สภาพอากาศภาพลักษณ์ทางธรรมชาติ แหล่งท่องเที่ยวสะอาดปลอดภัย ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาจากภาคอื่นๆ “พึงพอใจ” ต่อแหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมและสังคม ในเรื่องผู้คนในแหล่งท่องเที่ยวเป็นมิตรและมีน้ำใจ แต่ “ไม่พึงพอใจ” ในเกือบทุกประเด็น คือเสน่ห์ในวิถีชีวิตของผู้คนในแหล่งท่องเที่ยว วัฒนธรรมและสังคมของคนในท้องถิ่นมีความน่าสนใจ และมีการแสดงศิลปะ วัฒนธรรม ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาจากภาคอื่นๆ “พึงพอใจ” ต่อแหล่งท่องเที่ยวที่มนุษย์สร้างขึ้นในเรื่องการคมนาคมสะดวกเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยวได้ง่าย แต่ “ไม่พึงพอใจ” ในเกือบทุกประเด็น คือสถานที่จอดรถเพียงพอ ป้ายบอกเล่าประวัติของแหล่งท่องเที่ยว ความสวยงามมี

เอกลักษณ์ของสิ่งปลูกสร้าง สภาพแหล่งท่องเที่ยวที่มีความสะอาดปลอดภัย มีประวัติที่น่าสนใจ การแนะนำแหล่งท่องเที่ยวทางสื่อต่างๆ เพียงพอ ป้ายบอกทางชัดเจนทำให้หาแหล่งท่องเที่ยวได้ง่าย นักท่องเที่ยวไม่พลุกพล่าน มีร้านอาหารและของที่ระลึกบริการ และความเหมาะสมของค่าธรรมเนียมการเข้าชม ตามลำดับ

### 3.2) ด้านโรงแรม ที่พัก ผู้ตอบแบบสอบถาม “ไม่พึงพอใจ”

เมื่อพิจารณาในประเด็นย่อยต่างๆ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาจากภาคอื่นๆ “พึงพอใจ” ในเรื่องมีช่องทางในการติดต่อสอบถาม/จองที่พักหลายช่องทาง และสถานที่จอดรถสะดวกเพียงพอ ตามลำดับ แต่ “ไม่พึงพอใจ” ในเกือบทุกประเด็น คือเรื่องมีการแนะนำโรงแรมที่พักผ่านอินเทอร์เน็ตหรือเว็บไซต์ มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ให้เป็นที่รู้จัก สภาพโรงแรมที่พักมีความสะอาดปลอดภัย สิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพัก สามารถหาที่พักง่ายเมื่อต้องการ โรงแรมที่พักมีเอกลักษณ์สวยงาม การลดราคาที่พัก ราคาที่พักเหมาะสมกับบริการ การบริการ ความสุภาพ เป็นกันเองของพนักงาน โรงแรมที่พักมีให้เลือกหลายแห่งหลายประเภท และการจัดแพ็คเกจห้องพักในราคาถูก ตามลำดับ

### 3.3) ด้านร้านอาหารและแหล่งบันเทิงยามราตรี ผู้ตอบแบบสอบถาม “ไม่พึงพอใจ”

เมื่อพิจารณาในประเด็นย่อยต่างๆ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาจากภาคอื่นๆ “พึงพอใจ” ในเรื่องบรรยากาศ การตกแต่งของร้านมีความสวยงาม เป็นเอกลักษณ์ และสถานที่มีความสะอาดปลอดภัย ตามลำดับ แต่ “ไม่พึงพอใจ” ในเรื่องสถานที่จอดรถสะดวกเพียงพอ การคมนาคมสะดวกเข้าถึงร้านอาหารและแหล่งบันเทิงยามราตรีง่าย อาหารมีรสชาติดี ร้านอาหารมีให้เลือกหลายแห่ง การแนะนำร้านอาหารและแหล่งบันเทิงยามราตรีผ่านอินเทอร์เน็ตหรือเว็บไซต์ การบริการ ความสุภาพเป็นกันเองของพนักงาน แหล่งบันเทิงยามราตรีมีให้เลือกหลายแห่ง และราคาอาหารและเครื่องดื่มเหมาะสมกับบริการและรสชาติ ตามลำดับ

### 3.4) ด้านร้านจำหน่ายสินค้าและของที่ระลึก ผู้ตอบแบบสอบถาม “ไม่พึงพอใจ”

เมื่อพิจารณาในประเด็นย่อยต่างๆ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาจากภาคอื่นๆ “พึงพอใจ” ในเรื่องการตกแต่งสถานที่มีความสวยงาม น่าสนใจ และสินค้ามีความหลากหลาย ตามลำดับ แต่ “ไม่พึงพอใจ” ในเรื่องสภาพของร้านมีความสะอาดปลอดภัย การลดราคาอย่างเหมาะสม พนักงานขายบริการดี สุภาพเป็นกันเอง และราคาเหมาะสมกับคุณภาพสินค้า ตามลำดับ

3.5) ด้านบริษัทนำเที่ยวหรือธุรกิจที่ให้บริการด้านกิจกรรมการท่องเที่ยว ผู้ตอบแบบสอบถาม “พึงพอใจ”

เมื่อพิจารณาในประเด็นย่อยต่างๆ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาจากภาคอื่นๆ “พึงพอใจ” ในทุกประเด็น คือบริษัทนำเที่ยวหรือมัคคุเทศก์ท้องถิ่นหาง่ายมีคุณภาพ การให้บริการของมัคคุเทศก์ที่ประทับใจ ราคาเหมาะสมกับการจัดแพ็คเกจการท่องเที่ยว มีช่องทางในการติดต่อสอบถามหลายช่องทาง และความน่าสนใจของกิจกรรมการท่องเที่ยว ตามลำดับ

3.6) ด้านโครงสร้างพื้นฐานต่างๆ ผู้ตอบแบบสอบถาม “ไม่พึงพอใจ”

เมื่อพิจารณาในประเด็นย่อยต่างๆ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาจากภาคอื่นๆ “พึงพอใจ” ในเรื่องสัญญาณโทรศัพท์มือถือชัดเจน ระบบไฟฟ้า พาหนะที่ใช้เดินทางมาปายมีหลายทางเลือก และไม่มีอาการจราจรติดขัด ตามลำดับ แต่ “ไม่พึงพอใจ” ในเรื่องมีสถานพยาบาลเบื้องต้นที่น่าเชื่อถือ มีช่องทางในการติดต่อหาข้อมูลแหล่งท่องเที่ยวจากหน่วยงานราชการ มีการให้บริการอินเทอร์เน็ตที่เพียงพอ ดำรวจ/ตำรวจท่องเที่ยวให้ความช่วยเหลือและบริการดี ความเจริญด้านวัตถุของเมือง สิ่งอำนวยความสะดวกมีเพียงพอ โทรศัพท์สาธารณะสะอาด การคมนาคมสะดวกเข้าถึงปายได้ง่าย ปั่นน้ำมันมีเพียงพอสะอาด มีเพียงพอ และระบบประปา ตามลำดับ

**ปัญหาและข้อเสนอแนะต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในอำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน**

จากผู้ตอบแบบสอบถาม 400 คน มีผู้ตอบแบบสอบถามที่ระบุถึงปัญหาในการท่องเที่ยวในครั้งนี้ จำนวน 73 คน ซึ่งสามารถสรุปจำแนกตามองค์ประกอบอุตสาหกรรมได้ดังนี้

**ด้านแหล่งท่องเที่ยวและสิ่งดึงดูด**

ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความเห็นว่า มีความเป็นธรรมชาติน้อยลง ค่าบริการเข้าชมธรรมชาติ (อุทยานแห่งชาติ) เกือบแพงเกินไป คนท้องถิ่นของอำเภอปายจริงๆ แทบจะหาไม่เจอ คนในอำเภอปายมีลักษณะการพูดกับคนไทย แตกต่างกับการพูดกับคนต่างชาติ วิถีชีวิตของคนท้องถิ่นแตกต่างจากเมื่อก่อนมาก ไม่ควรนำเอาสถานที่วัด ไปจัดงานขายสินค้า มีนักท่องเที่ยวเดินทางมาเที่ยวมากเกินไป ทำให้แออัด แข่งกันกิน แข่งกันเที่ยว และฝรั่งเยอะมาก ถนนคนเดินคล้ายถนนข้าวสารในกรุงเทพฯ

**ด้านโรงแรม ที่พัก**

ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความเห็นว่า ลักษณะที่พักไม่ค่อยกลมกลืนกับธรรมชาติ อีกทั้งราคาที่พักสูงเกินไป หากเทียบจากสภาพของที่พักและความพึงพอใจ ไม่มีข้อมูลสำหรับบริเวณที่สามารถกางเต็นท์ได้สำหรับคนที่มาเที่ยวเป็นครั้งแรก

### ด้านร้านอาหารและแหล่งบันเทิงยามราตรี

ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความเห็นว่า บาร์เหล้าเยอะเกินไปจนทำให้บดบังความเป็น  
ธรรมชาติ และราคาอาหารแพง

### ด้านร้านค้าหน่วยสินค้าและของที่ระลึก

ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความเห็นว่า ของที่ระลึกส่วนใหญ่คล้ายๆ กัน ไม่มีความ  
แตกต่างกันนัก และราคาของสินค้าต่างๆ แพง ทั้งที่เหมือนแหล่งท่องเที่ยวทั่วไป

### ด้านบริษัทนำเที่ยวหรือบริษัทที่ให้บริการด้านกิจกรรมการท่องเที่ยว

ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความเห็นว่า ราคาค่าทัวร์มีราคาแพง

### ด้านโครงสร้างพื้นฐานต่างๆ

ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความเห็นว่า มีความเจริญเข้ามายังอำเภอปลายมากเกินไป  
การเดินทางมาถึงอำเภอปลายค่อนข้างลำบาก ยังมีบางจุดที่ดูแล้วยังไม่ปลอดภัยเท่าที่ควร การ  
คมนาคมพลุกพล่าน การจราจรติดขัดไม่สะดวก ไม่มีที่จอดรถ ปั่นน้ำมันมีน้อย ไฟดับ ไฟตกบ่อย  
น้ำประปาสกปรก มีขยะเยอะ แต่ถึงขยะน้อย หากไม่คอยเจอ มีห้องน้ำสาธารณะน้อย และบางแห่งไม่  
มีสุขอนามัย ห้องน้ำสกปรก

### อภิปรายผล

จากการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่ออุตสาหกรรม  
ท่องเที่ยวในอำเภอปลาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน ได้ใช้ทฤษฎีความพึงพอใจ และแนวคิดเกี่ยวกับ  
อุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ มีประเด็นที่สามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

#### 1. ความพึงพอใจต่อองค์ประกอบอุตสาหกรรมทั้ง 6 ด้านของอุตสาหกรรม ท่องเที่ยวในอำเภอปลาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน

ผู้ตอบแบบสอบถาม “พึงพอใจ” ต่อองค์ประกอบอุตสาหกรรมท่องเที่ยวใน  
อำเภอปลาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน ด้านโรงแรม ที่พัก ด้านร้านอาหารและแหล่งบันเทิงยามราตรี และ  
ด้านบริษัทนำเที่ยวหรือธุรกิจที่ให้บริการกิจกรรมการท่องเที่ยว เนื่องจากค่าเฉลี่ยการรับรู้คุณค่าที่  
ได้รับสูงกว่าและ/หรือเท่ากับค่าเฉลี่ยความคาดหวัง ส่วนด้านแหล่งท่องเที่ยวและสิ่งดึงดูด ด้านร้าน  
จำหน่ายสินค้าและของที่ระลึก และด้าน โครงสร้างพื้นฐานต่างๆ ผู้ตอบแบบสอบถาม “ไม่พึงพอใจ”  
เนื่องจากค่าเฉลี่ยการรับรู้คุณค่าที่ได้รับต่ำกว่าค่าเฉลี่ยความคาดหวัง

ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดของ Kotler (2000) ที่กล่าวว่า ความพึงพอใจคือ  
ระดับความรู้สึกของบุคคลที่เกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้คุณค่าที่ได้รับจากสินค้าหรือ  
บริการกับความคาดหวังของแต่ละบุคคลก่อนที่จะใช้หรือได้รับสินค้าและบริการนั้น ๆ และยัง

สอดคล้องกับ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2541:37) ได้กล่าวไว้ว่า ระดับความพึงพอใจของลูกค้า เกิดจากความแตกต่างระหว่างผลประโยชน์จากการบริการกับความคาดหวังของบุคคล ซึ่งความคาดหวังดังกล่าวนี้เกิดจากประสบการณ์และความรู้ในอดีตของแต่ละบุคคล

**2. พิจารณาตามแนวคิดเกี่ยวกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการ ตามองค์ประกอบอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในอำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน จากการศึกษาพบว่า**

2.1 ด้านแหล่งท่องเที่ยวและสิ่งดึงดูด ผู้ตอบแบบสอบถาม “ไม่พึงพอใจ” ต่อแหล่งท่องเที่ยวตามธรรมชาติและสภาพอากาศ ในทุกประเด็น คือ ภาพลักษณ์ทางธรรมชาติ ค่าธรรมเนียมเยี่ยมชม การคมนาคมเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยวสะดวก ความสะอาดปลอดภัย และสภาพอากาศ

ผู้ตอบแบบสอบถาม “พึงพอใจ” ต่อแหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมและสังคม ในเรื่องผู้คนในแหล่งท่องเที่ยวเป็นมิตรและมีน้ำใจ แต่ “ไม่พึงพอใจ” ต่อวัฒนธรรมและสังคมในเกือบทุกประเด็น คือ วัฒนธรรมและสังคมของคนในท้องถิ่นมีความน่าสนใจ การแสดงศิลปะ วัฒนธรรมเสน่ห์ในวิถีชีวิตของผู้คน

ผู้ตอบแบบสอบถาม “ไม่พึงพอใจ” ต่อแหล่งท่องเที่ยวที่มนุษย์สร้างขึ้น ในทุกประเด็น คือ ความสวยงามเป็นเอกลักษณ์ของสิ่งปลูกสร้าง ประวัติน่าสนใจ ค่าธรรมเนียม การคมนาคม ความสะอาดปลอดภัย การแนะนำแหล่งท่องเที่ยวทางสื่อ สถานที่จอดรถ ป้ายบอกทาง ป้ายบอกเล่าเรื่องราว ร้านอาหารและของที่ระลึกบริการ นักท่องเที่ยวไม่พลุกพล่าน

ซึ่งขัดแย้งกับการศึกษาของบุญเลิศ เปเรซ่า (2543) ที่ศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวสหราชอาณาจักรต่อการท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งพบว่านักท่องเที่ยวชาวสหราชอาณาจักรมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับพึงพอใจมากต่อแหล่งท่องเที่ยวเรื่องแหล่งท่องเที่ยวด้านประวัติศาสตร์ สถานที่และกิจกรรมทางวัฒนธรรม แหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ อุณหภูมิและสภาพอากาศ แหล่งจ่ายใช้สอย ด้านกีฬา สันทนาการและการศึกษา

2.2 ด้านโรงแรมที่พัก ผู้ตอบแบบสอบถาม “พึงพอใจ” ในเรื่องความหลากหลายของโรงแรม ที่พัก ง่ายเมื่อต้องการ ราคา การจัดแพ็คเกจ ช่องทางในการติดต่อ การประชาสัมพันธ์ สถานที่จอดรถ การบริการของพนักงาน แต่ “ไม่พึงพอใจ” ในเรื่องโรงแรมที่พักมีเอกลักษณ์สวยงาม สิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพัก ความสะอาดปลอดภัย การลดราคาที่พัก และการแนะนำโรงแรมที่พักผ่านอินเทอร์เน็ตหรือเว็บไซต์

ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของสุคนธ์ธาร สุรเดชพิภพ (2549) ที่ศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการท่องเที่ยวเมืองประวัติศาสตร์เชียงใหม่ อำเภอเชียงใหม่ จังหวัดเชียงราย พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการท่องเที่ยว

เมืองประวัติศาสตร์เชียงใหม่ อำเภอเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ คือปัจจัยด้านการคมนาคม ด้านความปลอดภัย ด้านการบริการ ด้านราคาสินค้าและบริการ แต่ขัดแย้งกับผลการศึกษาของบุญเลิศ เปเรร่า (2543) ที่พบว่านักท่องเที่ยวชาวสหราชอาณาจักร มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับ พึงพอใจมากที่สุดในด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

2.3 ด้านร้านอาหารและแหล่งบันเทิงยามราตรี ผู้ตอบแบบสอบถาม “พึงพอใจ” ในเรื่องรสชาติอาหาร ความหลากหลายของร้านอาหารและแหล่งบันเทิงยามราตรี ราคา การแนะนำผ่านอินเทอร์เน็ตหรือเว็บบอร์ด การบริการของพนักงาน ความสะอาดปลอดภัย บรรยากาศของร้าน แต่ “ไม่พึงพอใจ” ในเรื่องการคมนาคมสะดวกเข้าถึงร้านอาหารและแหล่งบันเทิงง่าย สถานที่จอดรถ

ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของบุญเลิศ เปเรร่า (2543) พบว่านักท่องเที่ยวชาวสหราชอาณาจักรมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับพึงพอใจมากที่สุดต่อสถานที่การตกแต่งร้านอาหารและแหล่งบันเทิงยามราตรี รสชาติอาหาร การบริการของพนักงาน และราคา

2.4 ด้านร้านสินค้าและของที่ระลึก ผู้ตอบแบบสอบถาม “พึงพอใจ” ในเรื่องความสวยงามการตกแต่งสถานที่ ความหลากหลายของสินค้า แต่ “ไม่พึงพอใจ” ในเรื่องราคา การลดราคา พนักงานขาย ความสะอาดปลอดภัยของร้าน

ซึ่งผลการศึกษาสอดคล้องกับผลการศึกษาของสุคนธ์ธาร สุรเดชพิภพ (2549) ที่พบว่าปัจจัยด้านการบริการ ด้านของที่ระลึก ด้านราคา ด้านสินค้าและบริการมีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวไทยการท่องเที่ยวเมืองประวัติศาสตร์เชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ แต่ขัดแย้งกับของบุญเลิศ เปเรร่า (2543) ที่พบว่าในด้านพนักงานขายนักท่องเที่ยวชาวสหราชอาณาจักรมีระดับความพึงพอใจมาก

2.5 ด้านบริษัทนำเที่ยวหรือธุรกิจที่ให้บริการด้านกิจกรรมการท่องเที่ยว ผู้ตอบแบบสอบถาม “พึงพอใจ” ในทุกประเด็น คือบริษัทนำเที่ยวหรือมัคคุเทศก์ท้องถิ่นทาง่ายมีคุณภาพ ความน่าสนใจของกิจกรรมการท่องเที่ยว ราคา ช่องทางในการติดต่อสอบถาม การให้บริการของมัคคุเทศก์

2.6 ด้านโครงสร้างพื้นฐานต่างๆ ผู้ตอบแบบสอบถาม “พึงพอใจ” ในเรื่องไม่มีการจราจรที่ติดขัด สัญญาณโทรศัพท์มือถือชัดเจน ระบบไฟฟ้า ระบบประปา แต่ “ไม่พึงพอใจ” ในเรื่องความเจริญด้านวัตถุ สิ่งอำนวยความสะดวก การคมนาคม พาหนะที่ใช้เดินทางมาปายมีหลากหลาย ช่องทางการติดต่อหาข้อมูลจากหน่วยงานราชการ ปั่นน้ำมัน การบริการของตำรวจ/ตำรวจท่องเที่ยว โทรศัพท์สาธารณะ การให้บริการอินเทอร์เน็ต สถานพยาบาล

ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ พิสิษฐ์ สุขสวัสดิ์ (2541) ที่ศึกษาแบบแผนการใช้จ่ายของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ ในเขตอำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน พบว่าความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มีต่อบริการในเขตอำเภอปาย เรียงตามลำดับ คือ บริการด้านอาหาร บริการที่พักอาศัย การรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน การจราจร ไฟฟ้า ประปา การคมนาคมขนส่ง การให้บริการของเจ้าหน้าที่รัฐ และการสื่อสารโทรคมนาคม ส่วนความประทับใจโดยรวมทั้งบริการและสถานที่ท่องเที่ยวในนั้น นักท่องเที่ยวระบุว่ามีความพึงพอใจในระดับสูง ส่วนปัจจัยที่บั่นทอนความน่าสนใจของการท่องเที่ยวในเขตอำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน พบว่า นักท่องเที่ยวให้ความสนใจกับปัจจัยทางด้านมลพิษของสิ่งแวดล้อมมากที่สุด รองลงมา คือความพอเพียงของสาธารณูปโภคพื้นฐาน

#### ข้อค้นพบ

จากผลการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในอำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน มีข้อค้นพบดังนี้

1. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการเดินทางท่องเที่ยวโดยไม่เกี่ยวกับฤดู มีความต้องการไปเยี่ยมชมธรรมชาติมากที่สุด และมีเหตุผลที่เดินทางท่องเที่ยวมายังอำเภอปายเพราะต้องการพักผ่อนร่างกายและจิตใจ ใช้รถยนต์ส่วนตัวเป็นพาหนะในการเดินทางมาอำเภอปาย สถานที่ที่มีนักท่องเที่ยวไปเที่ยวมากที่สุดคือ ถนนคนเดิน
2. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีภูมิลำเนาจากภาคกลาง และมาเที่ยวอำเภอปายเป็นครั้งแรก
3. ผู้ตอบแบบสอบถามมีการหาข้อมูลก่อนการเดินทางมาอำเภอปายครั้งนี้จากคำบอกเล่าของญาติ/เพื่อนมากที่สุด อีกทั้งยังเป็นแหล่งข้อมูลที่น่าเชื่อถือมากที่สุดด้วย โดยส่วนใหญ่หาข้อมูลประเภทแหล่งท่องเที่ยวมากที่สุด
5. ในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีแนวโน้มที่จะกลับไปเที่ยวในอำเภอปายของผู้ตอบแบบสอบถามมีสูงมาก อีกทั้งยังมีความคิดเห็นที่จะบอกต่อแนะนำให้เพื่อน/ญาติมาเที่ยวอีกด้วย
6. ผู้ตอบแบบสอบถาม “พึงพอใจ” ต่อองค์ประกอบอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในอำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน ด้านโรงแรม ที่พัก ด้านร้านอาหารและแหล่งบันเทิงยามราตรี และด้านบริษัทนำเที่ยวหรือธุรกิจที่ให้บริการกิจกรรมการท่องเที่ยว แต่ “ไม่พึงพอใจ” ด้านแหล่งท่องเที่ยวและสิ่งดึงดูด ด้านร้านจำหน่ายสินค้าและของที่ระลึก และด้าน โครงสร้างพื้นฐานต่างๆ

7. ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาจากภาคเหนือ ภาคกลาง และภาคอื่นๆ “ไม่พึงพอใจ” ต่อองค์ประกอบอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในอำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอนด้านแหล่งท่องเที่ยวและสิ่งดึงดูด และด้านโครงสร้างพื้นฐานต่างๆ ทั้งนี้ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาจากภาคอื่นๆ “ไม่พึงพอใจ” ต่อองค์ประกอบอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในอำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอนเกือบทุกด้าน ยกเว้นด้านบริษัทนำเที่ยวหรือธุรกิจที่ให้บริการกิจกรรมการท่องเที่ยวเท่านั้นที่ผู้ตอบแบบสอบถามจากภาคอื่นๆ พึงพอใจ

#### ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในอำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน พบว่า จุดอ่อนของอำเภอปายในแง่ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว คือด้านแหล่งท่องเที่ยวและสิ่งดึงดูด ด้านร้านจำหน่ายสินค้าและของที่ระลึก และด้านโครงสร้างพื้นฐานต่างๆ ซึ่งผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะดังนี้

#### ข้อเสนอแนะต่อผู้ประกอบการ และบริษัทเอกชน

ร้านจำหน่ายสินค้าและของที่ระลึก ควรจะปรับปรุงเรื่องการลดราคาสินค้า และการให้บริการของพนักงานขาย เพราะว่ามีนักท่องเที่ยวไม่พึงพอใจในประเด็นดังกล่าวมาก เช่นการลดราคา ผู้ประกอบการสามารถให้ส่วนลดแก่ลูกค้าที่ทำการซื้อสินค้า 2-3 ชิ้นขึ้นไปที่มีลักษณะแตกต่างกันได้ ไม่จำเป็นต้องเป็นสินค้าประเภทเดียวกัน ซึ่งถือเป็นกลยุทธ์ในการสร้างสัมพันธ์ภาพอย่างหนึ่ง เพราะลูกค้าได้รู้จักและทดลองใช้สินค้าจากธุรกิจ/ร้านเดียว และเป็นความสะดวกแก่ลูกค้าที่สามารถซื้อสินค้าได้หลายอย่าง หลายประเภทจากร้านเดียว และควรสร้างความแตกต่างของสินค้าเพื่อให้เกิดความหลากหลายในตัวผลิตภัณฑ์

ในส่วน of พนักงานขายมีความสำคัญไม่น้อยไปกว่าการลดราคาสินค้าเช่นกัน พนักงานขายควรมีการพัฒนา ปรับปรุงให้สามารถแสดงออกถึงการเต็มใจให้บริการ มีความเป็นกันเองกับลูกค้า ซึ่งพนักงานขายนั้นควรตระหนักว่า ตนสามารถที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ดึงลูกค้ากลับมา หรือไล่ลูกค้าไปได้จากปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าเพียงครั้งเดียว พนักงานขายจึงควรที่จะสร้างความประทับใจแก่ลูกค้าตั้งแต่สัมผัสแรกนี้



**ข้อเสนอแนะต่อภาครัฐ องค์กรท้องถิ่น หรือผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการวางระบบบริหารจัดการเกี่ยวกับการท่องเที่ยวในอำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน**

- แหล่งท่องเที่ยวและสิ่งดึงดูด ควรมีการปรับปรุงในเรื่องของภาพลักษณ์ทางธรรมชาติ สภาพอากาศ วิถีชีวิตของของในท้องถิ่น เพราะเป็นหัวใจของการท่องเที่ยวในอำเภอปาย โดยภาครัฐและเอกชนควรมีการหารือร่วมกัน เพื่อกำหนดทิศทางการปรับปรุง และพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวในอำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน เช่น การรณรงค์ และปลูกจิตสำนึกให้รักษาธรรมชาติและอนุรักษ์วิถีชีวิตของคนท้องถิ่น เป็นต้น

- หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรที่จะปรับปรุงในด้าน โครงสร้างพื้นฐานต่างๆ หรือ สาธารณูปโภคในอำเภอปาย เพราะการด้อยคุณภาพของระบบสาธารณูปโภคจะส่งผลให้ความน่าสนใจของแหล่งท่องเที่ยวนั้นลดลงไปด้วย โดยเรื่องนี้นักท่องเที่ยวไม่พึงพอใจ และควรปรับปรุงเป็นอันดับต้นๆ คือเรื่องของปั้มน้ำมันที่ไม่เพียงพอในช่วงเทศกาลที่มีนักท่องเที่ยวจำนวนมาก ซึ่งอาจแก้ไขโดยการจัดให้มีปั้มน้ำมันให้แก่นักท่องเที่ยวไม่ลี้มเติมน้ำมันก่อนถึงอำเภอปาย เพราะอาจเกิดการขาดแคลนน้ำมันได้ เป็นต้น และเรื่องความน่าเชื่อถือของโรงพยาบาล เช่น มีการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้เกี่ยวกับสุขภาพ มีการปรับภูมิทัศน์ภายในโรงพยาบาลให้สะอาด สวยงาม เป็นต้น

- ควรจัดให้มีศูนย์ข้อมูลกลางเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยว ที่พัก ร้านอาหาร และองค์ประกอบด้านต่างๆ เพื่อเป็นแหล่งข้อมูล และอำนวยความสะดวกให้แก่ักท่องเที่ยว

- ควรให้ความสำคัญเกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับนักท่องเที่ยว เช่น การเพิ่มปริมาณถังขยะ และจัดทำห้องน้ำสาธารณะตามแหล่งท่องเที่ยวต่างๆ โดยคำนึงถึงความสะอาด มีสุขอนามัย

**ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป**

1. ในการศึกษาด้านบริษัทนำเที่ยวหรือธุรกิจที่ให้บริการด้านกิจกรรมการท่องเที่ยว มีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 16 คน เนื่องจากเป็นผู้ที่ใช้บริการ ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามอีก 384 คน ไม่ได้ใช้บริการจึงไม่สามารถตอบคำถามได้ ในการศึกษาครั้งต่อไปควรศึกษาในส่วนของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการบริษัทนำเที่ยวเพิ่มเติมด้วย

2. การศึกษาครั้งนี้ศึกษาเฉพาะนักท่องเที่ยวชาวไทย แต่ยังมีนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศไปเที่ยวยังอำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอนด้วย ในการศึกษาครั้งต่อไปควรจะศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศเพิ่มเติม เพื่อใช้ผลการศึกษาในการวางแผนการพัฒนาควบคู่กันไป

## บรรณานุกรม

- ชนกฤต สิงห์เฉย. 2550. **อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการ**. เพชรบุรี: คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี.
- นิคม จารุมณี. 2544. **การท่องเที่ยวและการจัดการอุตสาหกรรมท่องเที่ยว**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: โอ.เอส.พรินติ้ง เฮ้าส์.
- บุญเลิศ เปเร่ร่า. 2543. **ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวสหราชอาณาจักรต่อการท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ปรีชา แดงโรจน์. 2544. **อุตสาหกรรมท่องเที่ยวสู่ศตวรรษที่ 21**. กรุงเทพฯ: บริษัท ไฟว์ แอนด์ โฟร์ พรินติ้ง จำกัด.
- พวงพิศ บุญนระรัตน์. 2549. **ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ในจังหวัดสมุทรสงคราม**. การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- พิสิษฐ์ สุขสวัสดิ์. 2541. **แบบแผนการใช้จ่ายของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศในเขตอำเภอป่าตองจังหวัดแม่ฮ่องสอน**. การค้นคว้าแบบอิสระเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2541. **การบริหารการตลาดยุคใหม่**. กรุงเทพฯ: บริษัทริเช่ฟิล์ม และไซเท็กซ์ จำกัด.
- สาวิตรี แก่นพลอย. 2546. **ปัจจัยที่มีผลต่อการท่องเที่ยวภายในประเทศของนักท่องเที่ยวไทย**. วิทยานิพนธ์เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สุคนธ์ธาร สุระเชษฐพิภพ. 2549. **ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการท่องเที่ยวเมืองประวัติศาสตร์เชียงใหม่ อำเภอเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่**. การค้นคว้าแบบอิสระเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- Kotler Philip. 2000. **Marketing for Hospitality and Tourism**. New Jersey: Prentice-Hall Inc.
- Stephen Witt F. and Luiz Moutinho. 1995. **Tourism Marketing and Management Handbook**. Student Ed. Coventry: Prentice-Hall Inc.
- Tourism Authority of Thailand. 2009. **Domestic Tourism Statistics**. (Online). Available [http://www2.tat.or.th/stat/web/static\\_tst.php](http://www2.tat.or.th/stat/web/static_tst.php) (18 January 2009).



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

แบบสอบถามเพื่อการศึกษาหาข้อมูลการค้นคว้าแบบอิสระ  
เรื่อง

“ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยว  
ในอำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน”  
นักศึกษาปริญญาโท คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน  หน้าข้อความที่ท่านต้องการเลือกตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยว

1. เพศ

- 1) ชาย  2) หญิง

2. อายุ

- 1) ไม่เกิน 20 ปี  2) 21-30 ปี  3) 31-40 ปี  
 4) 41-50 ปี  5) มากกว่า 50 ปี

3. สถานภาพ

- 1) โสด  2) สมรส  3) หย่า  4) ม่าย  5) แยกกันอยู่

4. ภูมิลำเนาของท่าน

- 1) ภาคเหนือ จังหวัด.....  2) ภาคกลาง จังหวัด.....  
 3) ภาคใต้ จังหวัด.....  4) ภาคตะวันออก จังหวัด.....  
 5) ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จังหวัด.....

5. ระดับการศึกษา

- 1) ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น  2) มัธยมศึกษาตอนต้น  
 3) มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.  4) อนุปริญญา/ปวส.  
 5) ปริญญาตรี  6) สูงกว่าปริญญาตรี

6. อาชีพ

- 1) นักเรียน/นักศึกษา  2) ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว  
 3) พนักงานของรัฐ/รัฐวิสาหกิจ  4) พนักงานบริษัทเอกชน  
 5) รับจ้างทั่วไป  6) แม่บ้าน/พ่อบ้าน  
 7) เกษียณอายุ  8) อื่นๆ.....

7. รายได้ประจำเฉลี่ย

- 1) ไม่เกิน 10,000 บาท  2.) 10,001-20,000 บาท  
 3) 20,001-30,000 บาท  4) 30,001- 40,000 บาท  
 5) 40,001 บาทขึ้นไป

8. การเดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทยของท่านอยู่ในช่วงฤดูใด

- 1) ฤดูร้อน     2) ฤดูฝน     3) ฤดูหนาว     4) ไม่เกี่ยวกับฤดู

9. โดยทั่วไปท่านต้องการไปเยี่ยมชมอะไรที่แหล่งท่องเที่ยว (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 1) ความเป็นอยู่     2) วัฒนธรรม     3) ธรรมชาติ  
 4) โบราณสถาน     5) อื่นๆ.....

10. เหตุผลที่ท่านต้องการเดินทางท่องเที่ยว

- 1) ต้องการเพิ่มรสชาติให้ชีวิต     2) เกิดความเบื่อในชีวิตประจำวัน  
 3) ต้องการสังสรรค์กับเพื่อนฝูง     4) ต้องการเปลี่ยนบรรยากาศ  
 5) ต้องการเพิ่มพูนประสบการณ์     6) ช่วยเศรษฐกิจไทย  
 7) ต้องการกระชับความสัมพันธ์ในครอบครัว     8) อื่นๆ.....

11. ในการท่องเที่ยวอำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอนครั้งนี้ ท่านเดินทางท่องเที่ยวในลักษณะใด

- 1) เดินทางด้วยตัวเองทั้งหมด     2) ใช้บริการบริษัทนำเที่ยวทั้งหมด  
 3) ที่ทำงานจัดการเดินทางให้     4) เดินทางด้วยตัวเองแต่ใช้บริษัทนำเที่ยวในท้องถิ่น  
 5) อื่นๆ.....

12. ท่านเคยมาเที่ยวอำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอนกี่ครั้ง

- 1) ครั้งแรก     2) 2 ครั้ง     3) มากกว่า 2 ครั้ง

13. พาหนะที่ใช้ในการเดินทางมายังอำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน ครั้งนี้

- 1) เครื่องบิน     2) รถโดยสาร     3) รถไฟ     4) รถยนต์ส่วนตัว     5) เช่าเหมารถ  
 6) เครื่องบินหรือรถไฟหรือรถโดยสารและเช่ารถขับ     7) อื่นๆ.....

14. ท่านเดินทางท่องเที่ยวเกี่ยวกับใครในการมาท่องเที่ยวอำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอนครั้งนี้

- 1) คนเดียว     2) ครอบครัว     3)ญาติ     4) เพื่อน

15. ระยะเวลาการพักในอำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน

- 1) 1 คืน     2) 2 คืน     3) 3 คืน     4) มากกว่า 3 คืน

16. ในการมาท่องเที่ยวครั้งนี้ในอำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน ท่านพักอยู่ที่ใด

- 1) โรงแรม     2) เกสต์เฮ้าส์     3) รีสอร์ท     4) บ้านญาติ/เพื่อน  
 5) ที่พักอุทยาน     6) บ้านพักรับรองราชการหรือหน่วยงาน

17. ในการมาท่องเที่ยวอำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอนในครั้งนี้ ท่านได้ไปเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 1) สะพานประวัติศาสตร์     2) ปายแคนยอน(กองเลน)     3) โป่งเดือด  
 4) วัดน้ำฮู     5) หมู่บ้านจีนยูนาน     6) น้ำตกหมอกแปง  
 7) วัดพระธาตุน้ำเย็น     8) น้ำตกแพมบก     9) ถนนคนเดิน  
 10) อื่นๆ.....

18. ในการจัดการเดินทางครั้งนี้ ท่านเลือกมาเที่ยวอำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอนเพราะเหตุใดมากที่สุด (ตอบเพียง 1 ข้อ)

- 1) ความต้องการด้านกายภาพของท่านเอง เช่น ต้องการพักผ่อนร่างกายและจิตใจ เช่นอาบน้ำแร่
- 2) ความต้องการด้านการเรียนรู้วัฒนธรรม การดำเนินชีวิต ศิลปะ สถานทางประวัติศาสตร์ เทศกาลของท้องถิ่นที่ไม่เคยรู้จักมาก่อน
- 3) ความต้องการส่วนตัว เช่น เชื่อมญาติมิตร ทำบุญ ถวายทานปฏิบัติธรรม
- 4) ความต้องการด้านสถานภาพและชื่อเสียง เช่น เข้าร่วมประชุม เข้าร่วมเป็นส่วนหนึ่งของเหตุการณ์พิเศษ เช่น เทศกาลหนึ่งเมืองปาย หรือเพื่อช่วยกระตุ้นเศรษฐกิจของประเทศ

19. ก่อนการเดินทางครั้งนี้ ท่านมีการหาข้อมูลของอำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน จากแหล่งข้อมูลใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 1) คำบอกเล่าของญาติ/เพื่อน  2) โทรทัศน์  3) วิทยุ
- 4) สิ่งพิมพ์ (นสพ./นิตยสารทั่วไป)  5) คำแนะนำจากบริษัทนำเที่ยว
- 6) เอกสารแนะนำจาก ททท.  7) นิตยสารการท่องเที่ยว เช่น อสท.
- 8) นิทรรศการการท่องเที่ยว  9) อินเทอร์เน็ต
- 10) เอกสารแนะนำจากบริษัทสายการบิน  11) อื่นๆ.....

20. ข้อมูลแหล่งท่องเที่ยวจากแหล่งข้อมูลใด ที่ท่านเห็นว่าน่าเชื่อถือมากที่สุด (ตอบเพียง 1 ข้อ)

- 1) คำบอกเล่าของญาติ/เพื่อน  2) โทรทัศน์ รายการ.....
- 3) วิทยุ รายการ.....  4) สิ่งพิมพ์ (นสพ./นิตยสารทั่วไป)
- 5) คำแนะนำจากบริษัทนำเที่ยว  6) เอกสารแนะนำจาก ททท.
- 7) นิตยสารการท่องเที่ยว ชื่อ.....  8) นิทรรศการการท่องเที่ยว
- 9) อินเทอร์เน็ต เว็บไซต์.....  10) เอกสารแนะนำจากบริษัทสายการบิน
- 11) อื่นๆ.....

21. ท่านหาข้อมูลเกี่ยวกับด้านใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 1) แหล่งท่องเที่ยว  2) ที่พัก  3) ร้านอาหาร  4) แหล่งบันเทิง
- 5) วัฒนธรรม  6) ประวัติศาสตร์  7) สถาปัตยกรรมศาสตร์  8) การคมนาคม
- 9) ความปลอดภัย  10) อื่นๆ.....

22. ในการเดินทางท่องเที่ยวครั้งนี้ ท่านมีการเตรียมการท่องเที่ยวต่อไปนี้ไปอย่างไร

- 1) เดินทางมาเอง ออกเดินทางเลย ไม่มีแผนการแน่นอนไปเรื่อยๆ
- 2) เดินทางมาเอง มีการวางแผนการเดินทางมาอย่างดี แต่ไม่มีการจองที่พัก พาหนะล่วงหน้า
- 3) เดินทางมาเอง มีการวางแผนการเดินทางมาอย่างดี มีการจองที่พัก จองพาหนะล่วงหน้า
- 4) เดินทางมากับบริษัทท่องเที่ยว/แพคเกจของสายการบิน/แพคเกจของโรงแรม
- 5) อื่นๆ.....











30. จะกลับมาท่องเที่ยวอีกหรือไม่

- 1) กลับมาอีกแน่นอน เพราะ.....
- 2) ยังไม่แน่ใจ เพราะ.....
- 3) ไม่กลับมาอีกแน่นอน เพราะ.....

31. จะบอกต่อ / Post net หรือไม่

- 1) จะบอกต่อ แนะนำให้เพื่อน/ญาติ ให้มาเที่ยวแน่นอน
- 2) จะนำไป Post แนะนำ ใน internet แน่นอน
- 3) ไม่แนะนำ เพราะ.....
- 4) อื่นๆ.....

ส่วนที่ 3 ปัญหา และข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณในความร่วมมือของท่านมา ณ โอกาสนี้

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ - สกุล	นางสาวสิริกมล กันทะวัง
วัน เดือน ปีเกิด	25 พฤศจิกายน 2524
ประวัติการศึกษา	สำเร็จการศึกษาประกาศนียบัตรวิชาชีพ สาขาวิชาณิชยการ สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตภาคพายัพ จังหวัดเชียงใหม่ ปีการศึกษา 2543 สำเร็จการศึกษาประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง สาขาวิชาการจัดการ สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตภาคพายัพ จังหวัดเชียงใหม่ ปีการศึกษา 2545 สำเร็จการศึกษาปริญญาตรี สาขาวิชาการจัดการ สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตภาคพายัพ จังหวัดเชียงใหม่ ปีการศึกษา 2547
ประวัติการทำงาน	พ.ศ.2548 - 2549 เจ้าหน้าที่จัดซื้อ บริษัทสตาดิซคอนซูเมอร์โปรดักส์(ประเทศไทย) จำกัด จังหวัดปราจีนบุรี พ.ศ.2549 - 2552 เจ้าหน้าที่จัดซื้อ บริษัทไฮยากลาสติคส์(ประเทศไทย)จำกัด จังหวัดลำพูน

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved