

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่ออุตสาหกรรม
การท่องเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่

ผู้เขียน

นายอภิรัตน์ คำรงค์ศักดิ์

ปริญญา

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ รองศาสตราจารย์อรรช มณีสงฆ์

บทคัดย่อ

การค้นคว้าแบบอิสระนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่ ประชากรกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 400 ตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย

จากการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชายและเพศหญิงเท่ากัน มีอายุ 21-30 ปี สถานภาพเป็นโสด มีระดับการศึกษาคือ ปริญญาตรี มีอาชีพ ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว มีรายได้มากที่สุดคือ 20,001-30,000 บาท ส่วนใหญ่ภูมิลำเนาอยู่ในภาคกลาง การเดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทยไม่เกี่ยวกับฤดู โดยมีความต้องการไปเยี่ยมชมในแหล่งท่องเที่ยว มากที่สุดคือ แหล่งท่องเที่ยว ธรรมชาติ และมีเหตุผลที่ต้องการเดินทางมาท่องเที่ยวมากที่สุดคือ ต้องการเพิ่มรสชาติให้ชีวิต เคยมาเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่มากที่สุดคือ มากกว่า 5 ครั้ง ใช้ พาหนะในการเดินทางมายังจังหวัดเชียงใหม่ มากที่สุดคือ รถยนต์ส่วนตัว โดยมีผู้ร่วมเดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่ครั้งนี้ คือ ครอบครัว และมีระยะเวลาการพักในจังหวัดเชียงใหม่ คือ 2 คืน สถานที่พักคือ โรงแรม

สำหรับความพึงพอใจต่อแหล่งท่องเที่ยวในการมาท่องเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่ในครั้งนี้ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจต่อแหล่งท่องเที่ยวในระดับมากลำดับแรกคือ พระตำหนักภูพิงศ์ รองลงมา คอยสุเทพ (วัดพระธาตุดอยสุ

เทพ) และ คอยอินทนนท์ และ อ่างข่าง ส่วนใหญ่การหาข้อมูลของจังหวัดเชียงใหม่ก่อนการเดินทางมาครั้งนี้คือ คำบอกเล่าของญาติ/เพื่อน โดยข้อมูลที่ทำให้การเดินทางมาเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่คือ แหล่งท่องเที่ยว และในการเดินทางมาท่องเที่ยวครั้งนี้มี การเตรียมการท่องเที่ยวในครั้งนี่คือ เดินทางมาเอง มีการวางแผนการเดินทางมาอย่างดี แต่ไม่มีการจองที่พัก

ความพึงพอใจต่อองค์ประกอบอุตสาหกรรมทั้ง 6 ด้านของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อองค์ประกอบอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่ มีค่าเฉลี่ย ในระดับมากเรียงลำดับคือ ด้านร้านอาหารและแหล่งบันเทิงยามราตรี ด้านโรงแรมที่พัก ด้านแหล่งท่องเที่ยวและสิ่งดึงดูด ด้าน โครงสร้างพื้นฐาน และ ด้านร้านจำหน่ายสินค้าและของที่ระลึก ส่วนด้านร้านรับนักท่องเที่ยวหรือธุรกิจที่ให้บริการด้านกิจกรรมการท่องเที่ยว มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง สำหรับระดับความสำคัญอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญทุกองค์ประกอบในระดับมาก

ปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบจากแหล่งท่องเที่ยว ได้แก่ ค่าโดยสารรถสี่ล้อแดงแพง ความเสื่อมโทรมของแหล่งท่องเที่ยว อากาศไม่บริสุทธิ์มีหมอกควัน สิ่งอำนวยความสะดวกในแหล่งท่องเที่ยวไม่เพียงพอต่อความต้องการ อาทิที่จอดรถ ห้องสุขา ค่าบริการนำเที่ยวมีราคาแพง การหลอกลวงนักท่องเที่ยว จำนวนนักท่องเที่ยวมากเกินไป คุณภาพของไกด์ท้องถิ่นยังไม่ดีพอ ขาดการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารในแหล่งท่องเที่ยว คนท้องถิ่นไม่นิยมพูดภาษาพื้นเมือง และสภาพภูมิทัศน์ในแหล่งท่องเที่ยวไม่เป็นระเบียบไม่สวยงาม

Independent Study Title Thai Tourist Satisfaction Towards Tourism Industry in Chiang Mai Province

Author Mr. Apirat Dumrongsak

Degree Master of Business Administration

Independent Study Advisor Associate Professor Orachorn Maneesong

ABSTRACT

This independent study aimed to investigate Thai tourist satisfaction towards tourism industry in Chiang Mai province. Research samplings were identified to 400 Thai tourists traveling to Chiang Mai. Questionnaires were used as the research tool to collect data; then the descriptive statistics; frequency, percentage and means were applied in order to analyze the acquired data.

According to the results of study, the respondents were 21 – 30 year-old single male and female, holding Bachelor's degree, whose occupation was found as trader/business owner, earning 20,001-30,000 baht for income, and whose homeland was mostly located in the Central region. The findings also revealed that Thai traveling did not depend on the seasons. Most respondents agreed that they needed to visit natural tourist attractions with the aim to spice up their lives. From the findings, most of them had, over than 5 times, visited to Chiang Mai by personal car with family. In each time of their visit, they mostly spent time in Chiang Mai around 2 nights staying at the hotel.

Regarding the satisfaction towards tourist attractions in Chiang Mai province, the respondents rated their satisfaction in an overall view at high level to the following places: Phu Ping Palace, Doi Suthep (Phrathat Doi Suthep Temple and Doi Inthanont, and Ang Kang, respectively. Before traveling to Chiang Mai, most of them searched for its information from the hearsay of relatives/friends. The information about Chiang Mai that they searched for was mainly

about the tourist attractions. The preparation to visit Chiang Mai was done for self-travel: with a good traveling plan but without booking accommodation in advance.

The result of study on the tourist satisfaction towards the 6 aspects of tourist industry in Chiang Mai showed that the respondents averagely satisfied with the following aspects at high level: restaurants and nightlife/entertainment, accommodation, tourist attractions, infrastructure and souvenir shops. For the tour agencies/tourism services providers, they rated their satisfaction at moderate level. Consequently, it could be concluded that the importance of tourist industry in Chiang Mai was ranked at high level.

Problems that they found from the tourist attractions were mentioned to following aspects: expensive fare for local red-cab taxi, the degradation of certain tourist attractions, polluted air with smog, insufficient facilities in need such as parking spaces and toilets, expensive tour guide service, cheats on tourists, exceeding numbers of tourists, unqualified local guide, lack of public advertisement on tourist attractions, local dialect was not widely spoken among locals, and cluttered and unattractive tourist landscapes.