

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างประเทศ ที่มาใช้บริการน้ำพุร้อนสันกำแพง โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย สอบถามนักท่องเที่ยวชาวไทยจำนวน 200 คน และนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศจำนวน 100 คน ที่มาใช้บริการน้ำพุร้อนสันกำแพง วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ และการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ผลการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง และมีอายุ 10-20 ปี ส่วนนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศส่วนใหญ่เป็นเพศชาย และมีอายุ 41-50 ปี นักท่องเที่ยวชาวไทยส่วนใหญ่ ประกอบอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีภูมิลำเนาอยู่ภาคเหนือ มีเหตุผลในการมาใช้บริการคือเพื่อการพักผ่อนหย่อนใจ ส่วนนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศส่วนใหญ่ ประกอบอาชีพประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน/ลูกจ้าง และธุรกิจส่วนตัว และมาจากยุโรป มีเหตุผลในการมาใช้บริการ คือ มาเพื่อการท่องเที่ยว อีกทั้งนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างประเทศส่วนใหญ่มาใช้บริการเป็นครั้งแรก และเดินทางมาน้ำพุร้อนสันกำแพง โดยรถยนต์ส่วนตัว นักท่องเที่ยวชาวไทยรู้จักน้ำพุร้อนสันกำแพงจากครอบครัว/เพื่อน ส่วนนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศรู้จักน้ำพุร้อนสันกำแพงจากครอบครัว/เพื่อนและจากบริษัทนำเที่ยว

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวด้านต่าง ๆ พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความพึงพอใจด้านคุณภาพของน้ำแร่อยู่ในระดับมาก แต่ในขณะที่นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศมีความพึงพอใจในคุณภาพของน้ำแร่อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านบ้านพักและสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านห้องอาบน้ำ/ห้องสุขา/บ่อแช่น้ำพุร้อนรวม/ห้องแช่น้ำพุร้อนส่วนตัว ทั้งนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างประเทศมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางเหมือนกัน แต่มีความพึงพอใจด้านพื้นที่และสภาพแวดล้อมอยู่ในระดับมาก นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความพึงพอใจด้านบริเวณบ่อน้ำพุร้อน/บริเวณที่นั่งแช่เท้า/บริเวณที่นวดแผนโบราณ ด้านพนักงาน ด้านการบริการอาหาร/เครื่องดื่มและร้านขายของที่ระลึก ด้านการรักษาความปลอดภัย อยู่ในระดับมาก แต่นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศมีความพึงพอใจด้านบริเวณบ่อน้ำพุร้อน/บริเวณที่นั่งแช่เท้า/บริเวณที่นวดแผนโบราณ ด้านพนักงาน และด้านการบริการอาหารและร้านขายของที่ระลึก ด้านการรักษาความปลอดภัยอยู่ในระดับปานกลาง สำหรับข้อเสนอแนะนั้นทั้งนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างประเทศอยากให้มีการปรับปรุงมากที่สุดคือการปรับปรุงความสะอาดของห้องน้ำ/ห้องสุขา

ABSTRACT

The purpose of the research was to assess visitor satisfaction level of the Samkampeang Hot spring facility and its surrounding's among foreign visitors' and Thai visitor's. The research tool used was a questionnaire and 200 Thai visitors were surveyed and 100 foreign visitors were surveyed. The statistics collected in this research were presented in percentage, mean and standard deviation form.

The finding's revealed that the majority of the Thai visitor's were female with an age profile of 10- 20 while the majority of foreign visitor's had an age profile of 41-50. Most of the Thai visitor's surveyed tended to be students while most of the foreign visitor's were either employees or business owners. The finding's revealed that most of the Thai visitor's polled resided in the north of Thailand and their reason for visiting was relaxation, while the foreign visitor's mostly came from Europe and their reason for visiting was travel. The majority of both foreign and Thai visitor's were coming for the first time and they traveled by personal car. Most Thai visitors knew about Samkampheang hot springs from family and friends while for foreign visitors it was a combination of family/friends and travel agents/ tour companies.

The satisfaction level with the quality of mineral water among Thai visitor's was high but there was only a moderate level of satisfaction among the foreign visitor's. Furthermore, when it came to the facilities like accommodation, bathroom/toilets, open air hot springs and private bathing rooms the Thai visitor's gave a high satisfaction rating while the foreign visitor's gave only a moderate rating. As for the general surroundings such as the garden arrangement the landscaping Thai visitor's also gave a high satisfaction rating while the foreign visitor's gave only a moderate rating, this was also the case when it came to the satisfaction rating for the hot springs sitting area, traditional massage, food and beverage kiosks, souvenir shops, security and parking and overall level of friendliness and professionalism of the staff. It was also strongly recommended that the general level of cleanliness and overall hygiene of the bathroom and toilets should be improved.

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา
ภาคพายัพ เชียงใหม่