

รหัสโครงการ : RDG48O0006

ชื่อโครงการ: ศึกษาทัศนคติของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มีต่อการต้อนรับของชาวเชียงราย

ชื่อนักวิจัย: ประภาพร พนมไพร, วาสนา ทิพย์ศรี, ราชนทร์ ชูศรี

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เชียงราย

E-mail Address : tom_19737@hotmail.com

ระยะเวลาโครงการ: 1 กรกฎาคม 2548 – 30 มิถุนายน 2549

โครงการศึกษาทัศนคติของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มีต่อการต้อนรับของชาวเชียงราย มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาทัศนคติของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มีต่อการต้อนรับของชาวเชียงราย และ 2) เพื่อศึกษาแนวทางในการพัฒนาด้านการต้อนรับนักท่องเที่ยวของจังหวัดเชียงราย ให้ตรงกับความต้องการของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ ด้วยการวิจัยเชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพ ซึ่งเก็บรวบรวมข้อมูลความคิดเห็นจากนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศด้วยแบบสอบถามจำนวน 400 ชุด สัมภาษณ์เชิงลึกนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ และมัคคุเทศก์จำนวน 60 คน จัดประชุมภาคีกับหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน และประชาชนเพื่อระดมความคิดเห็น ผลการวิจัยเป็นดังนี้ คือ นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 25-34 ปี เดินทางมาจากประเทศสหรัฐอเมริกา การศึกษาระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน สถานภาพโสด มีรายได้ต่อปีระหว่าง US\$ 10,000-30,000 มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางเพื่อกิจกรรมสันทนาการและการพักผ่อน โดยรับรู้ข้อมูลข่าวสารการท่องเที่ยวจากสื่ออินเทอร์เน็ตมากที่สุด นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศมีทัศนคติต่อการต้อนรับของชาวเชียงรายในด้านความเป็นมิตรไมตรี, ความปลอดภัย, ความสะดวกในการเดินทาง, การบริการนำเที่ยว/มัคคุเทศก์, บริการข้อมูลข่าวสาร, โครงสร้างพื้นฐาน/สาธารณูปโภค, สถานที่พัก, การอำนวยความสะดวกในการเข้า-ออกเมือง และด้านอาหาร/ภัตตาคารอยู่ในระดับดีจากการสัมภาษณ์เชิงลึกนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศและมัคคุเทศก์ ตลอดจนการจัดประชุมภาคีเพื่อระดมความคิดเห็นในการพัฒนาการต้อนรับนักท่องเที่ยวของจังหวัดเชียงรายให้นำไปสู่ความเป็นเลิศ พบว่าด้านความเป็นมิตรไมตรี ผู้ให้บริการต้องมีจรรยาบรรณในวิชาชีพโดยไม่เอารัดเอาเปรียบ หลอกลวง ข้อถ้อยคำของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ มีสำนึกในการปฏิบัติต่อนักท่องเที่ยวသူจญาติมิตร, ด้านความปลอดภัย ควรเสริมสายตรวจและพนักงานรักษาความปลอดภัยบริเวณแหล่งท่องเที่ยว สนามบิน ตลอดจนยานที่พักของนักท่องเที่ยว, ด้านความสะดวกในการเดินทาง ควรจัดทำป้ายบอกทาง เส้นทางท่องเที่ยว และมีแผนที่ริมทางเป็นภาษาอังกฤษและภาษาต่างประเทศที่สำคัญ, ด้านบริการนำเที่ยวและมัคคุเทศก์

ควรจัดฝึกอบรมการใช้ภาษาต่างประเทศในการสื่อสาร และความรู้ในแหล่งท่องเที่ยว เพื่อสามารถอธิบายและแนะนำนักท่องเที่ยวให้เที่ยวได้อย่างถูกต้องวิธี, ด้านบริการข้อมูลข่าวสาร ควรประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารการท่องเที่ยว และจัดจุดบริการข้อมูลข่าวสารผ่านสื่ออินเทอร์เน็ต และสื่อสิ่งพิมพ์ให้มากขึ้น, ด้านโครงสร้างพื้นฐานและสาธารณูปโภค ควรดูแล บำรุงรักษา ปรับปรุงถนนหนทาง ตู้โทรศัพท์สาธารณะ ห้องน้ำสาธารณะให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน สะอาด และปลอดภัย, ด้านสถานที่พัก พนักงานที่ให้บริการด้านที่พักควรใช้ภาษาในการสื่อสารกับ นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศได้เป็นอย่างดี และไม่เอาเปรียบ โดยจัดระดับราคาให้ สอดคล้องกับคุณภาพบริการ, ด้านการอำนวยความสะดวกในการเข้า-ออกเมือง ควรเน้นระบบ การบริการที่รวดเร็ว สะดวก และปลอดภัย, ด้านอาหารและภัตตาคาร ควรปรับปรุงอาหารให้ ถูกสุขอนามัยจัดบรรยากาศและสิ่งแวดล้อมบริเวณร้านให้สะอาด และน่าสนใจ

คำหลัก : ทักษะคนดี, การต้อนรับนักท่องเที่ยว และนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ

Project Code : RDG48O0006

Project Title : Attitude of Foreign Tourists toward the Hospitality of Chiang Rai
People

Investigators : Prapaporn Panomprai, Wasana Thipsri, Rachain Choosri
Rajamangala University of Technology Lanna Chiang Rai

E-mail Address : tom_19737@hotmail.com

Project Duration : 1 July 2005 – 30 June 2006

This research aimed to study; 1) an attitude of foreign tourist towards the hospitality of Chiang Rai people, and 2) the guide way to develop the hospitality for tourist in Chiang Rai. This research is both a qualitative and a quantitative research. The sample was 400 foreign tourists. The focus group was both public and private organization based on the tourism management. Data were gathered using questionnaires and interviews. The result of this study found that the majority of foreign tourists were male and single who have the age between 25–34 years old. The most of foreign tourists came from United States of America which have the level of educational degree that is bachelor's degree. Their occupations were employee of a private company who have income between 10,000–30,000 US\$ per year. The objectives of the tour were relaxing and entertainment. The most of foreign tourist got tourism information by using internet. The foreign tourists had the attitude to the hospitality of Chiang Rai people are good in terms of a friendship, safety, traveling convenience, tour agency service, data information service, infrastructure, accommodation, immigration convenience, and restaurant service. The focus group of the stakeholder of the tourism management on hospitality found that the public and private organization of tourism management in Chiang Rai could be the good service in terms of loyalty, intercommunication, accommodation, safety, airport service, traveling convenience, guideboard in English language or others, tour guide and tour agency service, training of international communication course for people in tourist place, promotion of tourism information through information technology, infrastructure, public utility, friendly or standard price, and restaurant service.

Keyword : Attitude, Hospitality, Foreign Tourists