

บทคัดย่อ

รหัสโครงการ : RDG48O0013

ชื่อโครงการ : ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยวของจังหวัดเชียงราย

ชื่อนักวิจัย : จิรภา ศักดิ์กิตติมาลัย

มะณี สมรัก

มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย

E-mail Address : sjirapha@hotmail.com

ระยะเวลาโครงการ : 1 กรกฎาคม 2548 - 30 มิถุนายน 2549

งานวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ความคาดหวัง ความพึงพอใจ ปัจจัยหรือสาเหตุ ความไม่พึงพอใจ ของนักท่องเที่ยว ต่อผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยวของจังหวัดเชียงราย โดยศึกษาแยกตามเพศ อายุ สถานะภาพ สัญชาติ อาชีพ รายได้ ความถี่ในการเดินทางมาท่องเที่ยวและ สื่อที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจ ผลการวิจัยในครั้งนี้จะนำไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาศักยภาพการท่องเที่ยว ของจังหวัดเชียงราย เพื่อตอบสนองให้ตรงตามความต้องการของนักท่องเที่ยว การวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีแบบผสม(Mixing methodologies) ทั้งวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ(Qualitative method) และวิธีวิจัยเชิงปริมาณ(Quantitative method) รวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างประเทศอย่างละ 400 ตัวอย่าง ในระดับความเชื่อมั่น 95% ตามพื้นที่การท่องเที่ยวในอำเภอที่มีจำนวนแหล่งท่องเที่ยวมากที่สุดและอำเภอที่มีจำนวนแหล่งท่องเที่ยวน้อยที่สุด โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม(Questionnaire survey) และการจัดการประชุมระดมความคิดเห็นร่วมกับผู้ให้บริการ เพื่อตรวจสอบผลการวิจัยที่ได้มาจากข้อมูลเชิงคุณภาพและข้อมูลเชิงปริมาณ ในเชิงคุณภาพใช้กระบวนการวิเคราะห์เนื้อหา(Content analysis) ใช้สถิติเชิงพรรณนาวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นโดยค่าสถิติร้อยละ(Percentage) ค่าเฉลี่ย(Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน(Standard Deviation) การวิเคราะห์ความแปรปรวน(One-way ANOVA) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลได้นำเสนอเป็น 6 ตอนคือ ข้อมูลส่วนบุคคล ความคาดหวัง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทย ข้อมูลส่วนบุคคล ความคาดหวัง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ และสรุปผลการประชุมระดมความคิดเห็นผลการวิจัยพบว่า

ข้อมูลตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม นักท่องเที่ยวไทยส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 51-60 ปี มีสถานภาพแต่งงาน ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีระดับรายได้ 20,001-25,001 ส่วนใหญ่มาเที่ยวเชียงรายเป็นครั้งแรก สื่ออินเทอร์เน็ตมีอิทธิพลมาก

ที่สุด ชาวต่างชาติส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่างส่วน 51-60 ปี มีสถานะภาพแต่งงาน ประกอบอาชีพพนักงานธนาคาร ส่วนใหญ่ถือสัญชาติอเมริกัน มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ที่ 15,001-20,000 บาทที่จังหวัดเชียงรายเป็นครั้งแรก สื่อที่มีอิทธิพลคืออินเทอร์เน็ต

ข้อมูลตอนที่ 2 ความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวไทย มีความคาดหวังมาก เกี่ยวกับสินค้า/ของที่ระลึก โรงแรม/ที่พัก สถานที่ท่องเที่ยว ภัตตาคาร/ร้านอาหาร ในด้านบริษัทนำเที่ยว สิ่งอำนวยความสะดวก มีความคาดหวังระดับปานกลาง ส่วนนักท่องเที่ยวต่างชาติ ตั้งความคาดหวังในทุกเรื่องในระดับปานกลาง

สรุปภาพรวม นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีความแตกต่างกันในผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยวจังหวัดเชียงรายดังนี้ ความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงรายแตกต่างกัน ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงรายแตกต่างกัน ความคาดหวังของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่อผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงรายไม่แตกต่างกัน ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่อผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงรายไม่แตกต่างกัน

คำหลัก: ความพึงพอใจ, นักท่องเที่ยว, ผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยว

Abstract

Project Code : RDG48O0013

Project Title : Tourists Satisfaction on Chiangrai Tourism Products

Investigators : Jirapha Sakkitimalai

Manee Somrak

Chiangrai Rajabhat University

E-mail Address : sjirapha@hotmail.com

Project Duration : 1 July 2005 - 30 June 2006

This study aims to examine the expectation and satisfaction of Chiangrai Tourism Products. It found out that the expectation and satisfaction of Thai tourists and Alien tourists in districts of the most number and districts of the less number of attraction places. All of the result came up by age, gender, marital status, nationality, occupation, level of income and the frequency visiting. The respondents were 800 samples under the confidential level 95%. The questionnaires collection data composed in three parts: the personal data, the expectation and satisfaction data, and the suggestion data. The analysis showed the percentage, mean, standard deviation and one way ANOVA by used SPSS for window program to analyze.

The findings of the studied were:

The first part : personal data

The most of respondents were male form the USA which was the first trip in Thailand, the age average on 51-60 years old, the status is married, occupied in private organization, income between 20,001-25,001 bath. Internet was the most influence press .

The second part : the expectation and satisfaction data.

The expectation and satisfaction of Thai tourists had high expectation in Chiangrai Tourism Products but Alien tourists expected and satisfied in middle level. From the comparison of the expectation and satisfaction based on age, gender, marital status, nationality, occupation, level of income, and number of time for visiting. It found that the expectation and satisfaction were different between groups.

The respondents suggestion in this study were most of Chiangrai Tourism Products might be adjusted in some part to progress an efficiency by Chiangrai Tourism.

Key word: Tourists, Satisfaction, Tourism Products