

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในอำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบถึงความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในอำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน และเพื่อทราบถึงปัญหาที่เกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยว โดยรวบรวมข้อมูลจากนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาเที่ยวและพักในอำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน จำนวน 400 คน ผู้ศึกษาสามารถสรุปผลการศึกษาดังนี้

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 และไม่มีการจราจรติดขัด 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 และโรงแรมที่พักมีให้เลือกหลายแห่งหลายประเภท ตามลำดับ 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 น่าสนใจ ตามลำดับ 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 ปั่นน้ำมันมีเพียงพอสะอาด 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 คือความเหมาะสมของค่าธรรมเนียมเยี่ยมชม 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 บาร์เหล้าเยอะเกินไปจนทำให้บังคับความเป็น
ธรรมชาติ และราคาอาหารแพง

ด้านร้านค้าหน่วยสินค้าและของที่ระลึก

ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความเห็นว่า ของที่ระลึกส่วนใหญ่คล้ายๆ กัน ไม่มีความ
แตกต่างกันนัก และราคาของสินค้าต่างๆ แพง ทั้งที่เหมือนแหล่งท่องเที่ยวทั่วไป

ด้านบริษัทนำเที่ยวหรือบริษัทที่ให้บริการด้านกิจกรรมการท่องเที่ยว

ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความเห็นว่า ราคาค่าทัวร์มีราคาแพง

ด้านโครงสร้างพื้นฐานต่างๆ

ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความเห็นว่า มีความเจริญเข้ามายังอำเภอปลายมากเกินไป
การเดินทางมาถึงอำเภอปลาย ก่อนข้างลำบาก 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 เปเรธา (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 และด้านโครงสร้างพื้นฐานต่างๆ

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

- ควรให้ความสำคัญเกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับักท่องเที่ยว เช่น การเพิ่มปริมาณถังขยะ และจัดทำห้องน้ำสาธารณะตามแหล่งท่องเที่ยวต่างๆ โดยคำนึงถึงความสะอาด มีสุขอนามัย

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

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

2. การศึกษาครั้งนี้ศึกษาเฉพาะักท่องเที่ยวชาวไทย แต่ยังมีักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศไปเที่ยวยังอำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอนด้วย ในการศึกษาครั้งต่อไปควรจะศึกษาความพึงพอใจของักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศเพิ่มเติม เพื่อใช้ผลการศึกษาในการวางแผนการพัฒนาควบคู่กันไป