

**ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ** ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการนำเที่ยวแบบ  
 เหม่าจ่ายจากบริษัทนำเที่ยวในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่  
 ของนักท่องเที่ยวชาวสิงคโปร์

**ผู้เขียน** นางสาวดวงศิริ เวียงคำ

**ปริญญา** ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (การจัดการอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว)

**คณะกรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ**

รองศาสตราจารย์ ดร. ทักษิณา คุณารักษ์	ประธานกรรมการ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ อรชร มณีสงฆ์	กรรมการ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ เจริญ หล่อวิมจล	กรรมการ

#### บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการนำเที่ยวแบบเหม่าจ่ายของนักท่องเที่ยวชาวสิงคโปร์ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้การศึกษานี้คือนักท่องเที่ยวชาวสิงคโปร์ที่เดินทางเข้ามาจังหวัดเชียงใหม่ ระหว่างเดือนมกราคม - เดือนมีนาคม พ.ศ. 2548 จำนวน 386 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคือแบบสอบถาม และนำข้อมูลที่รวบรวมได้มาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

โดยการศึกษาครั้งนี้ได้กำหนดตัวแปรอิสระ ประกอบไปด้วย เพศ อายุ รายได้ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส และอาชีพ ตัวแปรตามประกอบด้วย ทวีร์เหม่าจ่ายในจังหวัดเชียงใหม่ ราคา สถานที่จัดจำหน่าย การส่งเสริมการขาย บุคลากร แรงจูงใจในการตัดสินใจซื้อ ขั้นตอนการขายสินค้าและบริการ และชื่อเสียงของบริษัทนำเที่ยว

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่เดินทางมาจังหวัดเชียงใหม่เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง เป็นโสดและแต่งงานแล้วมีจำนวนใกล้เคียงกัน และมีอายุระหว่าง 26 -35 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรีเป็นส่วนใหญ่ โดยประกอบ อาชีพลูกจ้าง ในการเดินทางท่องเที่ยวแต่ละครั้ง กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ตัดสินใจเลือกเดินทางด้วยตนเอง โดยเลือกเดินทางในช่วงวันหยุดของประเทศสิงคโปร์ กลุ่มตัวอย่างเลือกใช้บริการนำเที่ยวจากบริษัทนำเที่ยว และซื้อบริการนำเที่ยว

ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต การบริการนำเที่ยวแบบเหมาจ่ายที่กลุ่มตัวอย่างให้ความสนใจมากที่สุด คือ บริการนำเที่ยวแบบเหมาจ่ายประเภท การให้บริการที่พัก และอาหารบางมื้อ (Accommodation and Meal Package)

ด้านปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกซื้อบริการนำเที่ยวแบบเหมาจ่ายของนักท่องเที่ยว สิงคโปร์พบว่า ปัจจัยด้านราคาที่มีความเหมาะสม สัมกับคุณภาพของรายการนำเที่ยวและบริการ และการอธิบายของพนักงานขายโดยละเอียดเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลมากที่สุด นอกจากนี้ การศึกษาครั้งนี้ชี้ให้เห็นว่า การจัดทำรายการนำเที่ยวแบบเหมาจ่ายให้กับนักท่องเที่ยวชาวสิงคโปร์ต้องคำนึงถึงคุณภาพและความหลากหลายของผลิตภัณฑ์ของบริษัทนำเที่ยวมากขึ้น การจัดทำบริการนำเที่ยวแบบเหมาจ่ายควรมีความยืดหยุ่นตามความต้องการของลูกค้ามากขึ้น และควรคำนึงถึงความเหมาะสมด้านราคาในการเสนอขาย เพิ่มช่องทางทางการตลาด โดยเฉพาะการซื้อขายบริการนำเที่ยวผ่านระบบอินเทอร์เน็ต เพิ่มการพัฒนาคุณภาพการบริการ โดยเฉพาะบุคลากรในบริษัทนำเที่ยวให้มีความรู้และความสามารถในการให้ข้อมูลให้กับลูกค้า

**Independent Study Title** Factors Effecting Decision of Singapore Tourists in Choosing Package Tour from Travel Agency in Mueang District, Chiang Mai Province

**Author** Ms. Duangsiri Wiangkum

**Degree** Master of Arts (Tourism Industry Management)

**Independent Study Advisory Committee**

Associate Professor Dr. Taksina Kunarucks	Chairperson
Assistant Professor Orachorn Maneesong	Member
Assistant Professor Rien Loveemongkol	Member

**ABSTRACT**

This study is aimed at studying the factions which affect to Singapore tourist in their making decision to choose package tour from travel agency in Meuang district, Chiang Mai province. The sample size of this study is 386 Singapore tourists visiting Chiang Mai during January – March 2005, while a set of questionnaires is used to collect information. Descriptive statistics are presented through analysis of frequency distribution, arithmetic mean and standard derivation.

This study consists of two variables: (1) dependent variables which include sex, age, the average of income per month; (2) independent variables which include kinds of package tour, price, channel of distribution, promotion, travel agent staff, motivation of making decision to choose package tour, sale and services process, reputation of the company.

The finding of this study revealed that most of the sample group who answered the questionnaires is men, 26 – 35 year of age, Bachelor degree education, private company employee; and the number of married and single people is almost the same. The responses to the question of how the sample group makes a decision to travel show that most of them choose their trips by themselves and planed their vacation time during Singapore public holidays. They also

choose a service from travel agents via internet. The most interesting package for the sample group was the accommodation and meal package.

Conclusion from the questionnaire outcome is that the reasonable price of tour program and clear explanation made by tour operators are the most influential factor for making decision to choose a package tour from travel agency. According to the results of this study revealed that setting package tour program for Singapore tourist should focuses on the quality of service, have a variety of choices, be flexible towards demands of the tourists, consider to the reasonable price and add marketing channel, especially selling and buying processes via internet. Moreover, the travel agency should improve quality of service. Acknowledge and ability of team staffs in order to response needs and demands of tourist.