

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวสหราชอาณาจักรต่อการท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่

ชื่อผู้เขียน นายบุญเลิศ เปเร่รา

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าแบบอิสระ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ดารารัตน์ บุญเฉลียว	ประธานกรรมการ
อาจารย์บุญสมวาท พุกษิกานนท์	กรรมการ
อาจารย์ดอกเตอร์พัชรา ตันติประภา	กรรมการ

#### บทคัดย่อ

การค้นคว้าแบบอิสระเรื่อง "ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวสหราชอาณาจักรต่อการท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่" มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาว สหราชอาณาจักรต่อการท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่ และ เพื่อศึกษาถึงปัญหาที่เกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยวชาวสหราชอาณาจักรต่อการท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่

การศึกษาครั้งนี้ได้เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการออกแบบสอบถาม ถาถามักท่องเที่ยวชาวสหราชอาณาจักรที่ท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่จำนวน 200 คน และนำข้อมูลที่ได้มาประมวลผลโดยใช้สถิติค่าความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ซึ่งสามารถสรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

จากการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวชาวสหราชอาณาจักรให้คะแนนความสำคัญเฉลี่ยต่อองค์ประกอบหลักของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวสูงสุดในระดับ "สำคัญมาก" ต่อองค์ประกอบด้านแหล่งท่องเที่ยวและสิ่งดึงดูดใจ โรงแรมที่พัก โครงสร้างพื้นฐาน บริษัทนำเที่ยว และ ภัตตาคารร้านอาหารและแหล่งท่องเที่ยวยามราตรี

เมื่อพิจารณาองค์ประกอบด้านแหล่งท่องเที่ยวพบว่า นักท่องเที่ยวชาวสหราชอาณาจักรให้คะแนนความสำคัญเฉลี่ยสูงสุดในระดับ "สำคัญมาก" ต่อแหล่งท่องเที่ยวประเภทวิถีชีวิตและอัตลักษณ์ไมตรีของประชาชน แหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ แหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม แหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ และ อุณหภูมิ และสภาพอากาศ

ด้านโรงแรมที่พักพบว่า นักท่องเที่ยวชาวสหราชอาณาจักรให้คะแนนความสำคัญเฉลี่ยสูงสุดในระดับ "สำคัญมากที่สุด" ต่อองค์ประกอบด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

ด้านภัตตาคารร้านอาหารและแหล่งบันเทิงยามราตรีพบว่า นักท่องเที่ยวชาวสหราชอาณาจักรให้คะแนนความสำคัญเฉลี่ยสูงสุดในระดับ "สำคัญมากที่สุด" ต่อองค์ประกอบด้านคุณภาพและรสชาติของอาหาร

ด้านร้านจำหน่ายสินค้าที่ระลึกและศูนย์การค้าพบว่า นักท่องเที่ยวชาวสหราชอาณาจักรให้คะแนนความสำคัญเฉลี่ยสูงสุดในระดับ "สำคัญมาก" ต่อคุณภาพของสินค้า ราคาสินค้า ความหลากหลายของสินค้า ร้านค้าและการตกแต่ง และ พนักงาน

ด้านบริษัทนำเที่ยวพบว่า นักท่องเที่ยวชาวสหราชอาณาจักรให้คะแนนความสำคัญเฉลี่ยสูงสุดในระดับ "สำคัญมากที่สุด" ต่อองค์ประกอบด้านมัคคุเทศก์และพนักงาน

ด้านโครงสร้างพื้นฐานพบว่า นักท่องเที่ยวชาวสหราชอาณาจักรให้คะแนนความสำคัญเฉลี่ยสูงสุดในระดับ "สำคัญมากที่สุด" ต่อการกำจัดขยะมูลฝอย

นอกจากนี้ยังพบว่า นักท่องเที่ยวชาวสหราชอาณาจักรมีค่าเฉลี่ยของคะแนนความพึงพอใจสูงสุดในระดับ "พึงพอใจมากที่สุด" ต่อองค์ประกอบหลักของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ด้านบริษัทนำเที่ยว และด้านแหล่งท่องเที่ยวและสิ่งดึงดูดใจ

ด้านแหล่งท่องเที่ยวพบว่า นักท่องเที่ยวชาวสหราชอาณาจักรมีค่าเฉลี่ยของคะแนนความพึงพอใจสูงสุดในระดับ "พึงพอใจมากที่สุด" ต่อแหล่งท่องเที่ยวประเภท วิถีชีวิตและอัยาศัยของประชาชน

ด้านโรงแรมที่พักพบว่า นักท่องเที่ยวชาวสหราชอาณาจักรมีค่าเฉลี่ยของคะแนนความพึงพอใจสูงสุดในระดับ "พึงพอใจมากที่สุด" ต่อองค์ประกอบด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และด้านพนักงาน

ด้านภัตตาคารร้านอาหารและแหล่งบันเทิงยามราตรี และ ด้านร้านจำหน่ายสินค้าที่ระลึกและศูนย์การค้าพบว่า นักท่องเที่ยวชาวสหราชอาณาจักรมีค่าเฉลี่ยของคะแนนความพึงพอใจสูงสุดในระดับ "พึงพอใจ" ต่อทุกองค์ประกอบ

ด้านบริษัทนำเที่ยว พบว่า นักท่องเที่ยวชาวสหราชอาณาจักรมีค่าเฉลี่ยของคะแนนความพึงพอใจสูงสุดในระดับ "พึงพอใจมากที่สุด" ต่อองค์ประกอบด้าน มัคคุเทศก์และพนักงาน รายการนำเที่ยวที่น่าสนใจ และความหลากหลายของรายการนำเที่ยว

ด้านโครงสร้างพื้นฐาน พบว่า นักท่องเที่ยวชาวสหราชอาณาจักรมีค่าเฉลี่ยของคะแนนความพึงพอใจสูงสุดในระดับ "พึงพอใจมากที่สุด" ต่อองค์ประกอบด้าน ระบบไฟฟ้า

ส่วนด้านปัญหาที่พบกับนักท่องเที่ยวชาวสหราชอาณาจักรระหว่างการท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่ได้แก่ ปัญหาความไม่สะอาดของจังหวัดเชียงใหม่ ปัญหาความไม่พอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวกภายในโรงแรม และปัญหาค่าบริการต่างๆ ของโรงแรมมีราคาค่อนข้างแพง

**Independent Study Title**      The Satisfaction of United Kingdom Tourists towards  
Chiang Mai Tourism

**Author**                              Mr. Boonlert Pereira

**M.B.A.**                                Business Administration

**Examining Committee**

Assist. Prof Dararatana Boonchaliew	Chairman
Lecturer Boonsawart Prugsiganont	Member
Lecturer Doctor Patchara Tantiprabha	Member

**Abstract**

The objectives of this study on 'The Satisfaction of United Kingdom Tourists towards Chiang Mai Tourism' were to study the satisfaction level of tourists from United Kingdom towards their visit to Chiang Mai and to study problems, which occurred during their stay in Chiang Mai.

The study was conducted by using questionnaires interviewing 200 United Kingdom tourists. Then data were analyzed by using statistical analysis such as frequencies, percentages and averages.

The study showed that tourists from the United Kingdom rated the highest average importance score at 'very important' for tourist attractions, hotel accommodations, infrastructures, tour agencies, and restaurants and bars and night entertainments.

Tourists from the United Kingdom also rated the highest average importance score at 'very important' for people's courtesy and lifestyle, natural, cultural, historical attractions, and climate and temperature regarding the contents of tourist attractions.

Regarding the hotel accommodations tourists from the United Kingdom rated the highest average importance score at 'extremely important' for safety and security.

Tourists from the United Kingdom rated the highest average importance score at 'extremely important' for quality and taste of food and drink regarding the contents of restaurant, bar and night entertainment.

Amongst the marketing mix of souvenir shops and shopping malls, product quality, product price, product variety, store location and decoration, and staff were rated the highest average importance score at 'very important'.

With respect to the marketing mix of tour agencies, tour guides and staff was rated the highest average importance score at 'extremely important level'.

Concerning Chiang Mai's infrastructure, tourists from the United Kingdom rated the highest average importance score at 'extremely important' for sewage disposal.

In addition, the study also showed that, amongst Chiang Mai's tourism contents, tourists from the United Kingdom rated the highest average satisfaction score at 'extremely satisfied' for tour agencies.

The highest average satisfaction score at 'extremely satisfied' were rated for people's courtesy and lifestyle amongst the contents of tourist attractions.

Regarding the hotel accommodations, tourists from the United Kingdom rated the highest average satisfaction score at 'extremely satisfied' for safety and security, and hotel staff.

Regarding restaurants, bars, and night entertainment and souvenir shops and shopping malls, tourists from the United Kingdom rated the highest average satisfaction score at 'satisfied' for all contents.

With respect to the marketing mix of tour agencies, tourists from the United Kingdom rated the highest average satisfaction score at 'extremely satisfied' for tour guides and staff, interesting tour program(s), and tour program variety.

Concerning Chiang Mai's infrastructure, tourists from the United Kingdom rated the highest average satisfaction score at 'extremely satisfied' for electricity.

During their stay in Chiang Mai, tourists from the United Kingdom also experienced some problems, such as the city cleanliness, improper and lack of hotel facilities, and rates of hotel services such as telephone, laundry, etc. was too high.