

## บทที่ 5

### สรุปผลการศึกษา อภิปรายผลการศึกษา ข้อค้นพบและข้อเสนอแนะ

การศึกษาการวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภคการท่องเที่ยวภายในประเทศของประชากรอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ในบทนี้ จากการวิเคราะห์ข้อมูล สามารถสรุปผลการศึกษาได้ 4 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับการท่องเที่ยว ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับกระบวนการตัดสินใจในการไปท่องเที่ยวครั้งล่าสุด และส่วนที่ 4 ข้อมูลเบื้องต้นในการท่องเที่ยวและกระบวนการตัดสินใจในการไปท่องเที่ยวครั้งล่าสุด จำแนกตาม อายุ และรายได้ จากนั้นเป็นการอภิปรายผลการศึกษา เสนอข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

#### สรุปผลการศึกษา

##### ส่วนที่ 1 ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 30 - 39 ปี รองลงมาคือ มีอายุระหว่าง 20 - 29 ปี ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี รองลงมาคือ มีการศึกษาดำกว่าปริญญาตรี โดยมีอาชีพ 4 กลุ่มจำนวนเท่าๆกัน คือ 1) ข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจ 2) ลูกจ้าง พนักงานบริษัท 3) เจ้าของกิจการ อาชีพอิสระ 4) อื่นๆ เช่น ผู้เกษียณอายุ แม่บ้าน มีรายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 5,000 - 10,000 บาทมากที่สุด รองลงมาคือ 10,001 - 15,000 บาท ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด รองลงมาคือ สมรส มีบุตรแล้ว และบุตรยังอาศัยกับพ่อแม่

##### ส่วนที่ 2 ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับการท่องเที่ยว

จากการศึกษาข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับการท่องเที่ยว พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ท่องเที่ยวไทยในปีที่ผ่านมา (พ.ศ. 2544) 1 ครั้ง รองลงมาคือ 2 ครั้ง โดยใช้ระยะเวลาในการท่องเที่ยวไทยครั้งละ 3 วันมากที่สุด รองลงมาคือ ครั้งละ 2 วัน ด้านวัตถุประสงค์ในการท่องเที่ยว

ไทยโดยทั่วไปส่วนใหญ่ คือพักผ่อนและท่องเที่ยว รองลงมาคือ เยี่ยมญาติ สถานที่ท่องเที่ยวในประเทศไทยที่ชอบไปมากที่สุด คือ ทะเล เกาะ รองลงมาคือ ภูเขา ป่า น้ำตก

สำหรับข้อมูลการท่องเที่ยวครั้งล่าสุด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเดินทางไปท่องเที่ยวไทยครั้งล่าสุดในเดือนมกราคมมากที่สุด รองลงมาคือ เดือนธันวาคม ส่วนใหญ่ท่องเที่ยวช่วงวันหยุดนักขัตฤกษ์และเทศกาลต่างๆ รองลงมาคือ วันเสาร์-อาทิตย์ โดยส่วนใหญ่ท่องเที่ยวภาคเหนือ รองลงมาคือ ภาคกลาง กิจกรรมที่ทำระหว่างการท่องเที่ยว คือ เที่ยวชมธรรมชาติพบมากที่สุด รองลงมาคือ นอน พักผ่อน ส่วนใหญ่เที่ยวไทยกับครอบครัว(เฉพาะบุคคลในครอบครัว) รองลงมาคือ ไปกับเพื่อนๆรวมกลุ่มกัน โดยเดินทางร่วมกันทั้งสิ้น 2 – 4 คน รองลงมาคือ 5 – 7 คน ใช้ระยะเวลาในการท่องเที่ยว 3 วันมากที่สุด รองลงมาคือ 2 วัน เสียค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยวคนละ 2,000 – 2,999 บาทมากที่สุด รองลงมาคือ เสียค่าใช้จ่าย 3,000 – 4,999 บาท การวางแผนการเดินทางท่องเที่ยวส่วนใหญ่จัดการรายการทั้งหมดด้วยตัวเอง รองลงมาคือ ทางหน่วยงานที่ทำงาน องค์กร มูลนิธิ วัด เป็นผู้จัดทั้งหมด

### ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับกระบวนการตัดสินใจในการไปท่องเที่ยวครั้งล่าสุด

ด้านการรับรู้ความต้องการ พบว่า สาเหตุที่ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ต้องการเดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทยคือ ประหยัดกว่าการเดินทางไปต่างประเทศ รองลงมาคือ ไม่ต้องใช้เวลาเดินทางนาน ทำให้ใช้ระยะเวลาในการท่องเที่ยวไม่นานเกินไป และสาเหตุที่ต้องการไปสถานที่ท่องเที่ยวที่ส่วนใหญ่คือ คนในครอบครัวระบุว่าอยากไป รองลงมาคือ ได้รับคำชวนจากเพื่อน/ญาติ

ด้านการค้นหาข้อมูล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่หาข้อมูลเพิ่มเติมในการท่องเที่ยวครั้งล่าสุดด้วยการ ถามเพื่อน ญาติ คนรู้จักที่เคยไปมาแล้ว รองลงมาคือ ชื้อหนังสือนำเที่ยวแหล่งท่องเที่ยวที่นั่นๆมาอ่าน

ด้านการประเมินทางเลือก พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้เกณฑ์ในการประเมินสถานที่ท่องเที่ยวในครั้งล่าสุด คือ ความสวยงามของแหล่งท่องเที่ยว รองลงมาคือ ความเป็นธรรมชาติ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ตัดสินใจเองในการเลือกสถานที่ท่องเที่ยว รองลงมาคือ เพื่อนที่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ

ด้านการซื้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จัดการด้านโปรแกรมการท่องเที่ยว ที่พัก และพาหนะในการท่องเที่ยวครั้งล่าสุด ด้วยการไปเอง จัดการทุกอย่างเองทั้งหมด รองลงมาคือ ไม่ได้จัดการเอง ทางหน่วยงานหรือสมาคมจัด โดยมีรายละเอียดด้านการซื้อของแต่ละรูปแบบดังนี้

1. การจัดการด้านโปรแกรมการท่องเที่ยว ที่พัก และพาหนะในการท่องเที่ยวครั้ง  
 หลังสุดแบบไปเอง จัดการทุกอย่างเองทั้งหมด

จากการศึกษาผู้ตอบแบบสอบถามที่จัดการด้านโปรแกรมการท่องเที่ยว ที่  
 พัก และพาหนะในการท่องเที่ยวครั้งหลังสุดแบบไปเอง จัดการทุกอย่างเองทั้งหมด จำนวน 291 ราย  
 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไม่มีการจองโรงแรมล่วงหน้า พักแรมที่บ้านญาติ/เพื่อนมาก  
 ที่สุด รองลงมาคือ พักโรงแรมในเมือง ส่วนใหญ่ไม่ต้องเสียค่าที่พัก รองลงมาคือ ระดับราคาที่พัก  
 คั่นละ 300 – 499 บาทต่อห้อง/หลัง พาหนะหลักที่ใช้เดินทางส่วนใหญ่คือ รถยนต์ส่วนตัว รองลงมา  
 คือ รถตู้ ส่วนใหญ่รับประทานอาหารตามร้านข้าวแกง/ร้านอาหารทั่วไป รองลงมาคือ ทำเอง สาเหตุ  
 ที่ผู้ตอบแบบสอบถามเดินทางและจัดการทุกอย่างเองทั้งหมด คือ รู้สึกเป็นส่วนตัว รองลงมาคือ  
 ประหยัดค่าใช้จ่าย ไม่ต้องเสียค่าบริการนำเที่ยว ผู้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจเลือกโปรแกรม  
 ท่องเที่ยว ที่พัก และร้านอาหาร คือ ตัดสินใจเอง รองลงมาคือ เพื่อนร่วมเดินทาง

2. การจัดการด้านโปรแกรมการท่องเที่ยว ที่พัก และพาหนะในการท่องเที่ยวครั้ง  
 หลังสุดแบบซื้อบริการจากบริษัทท่องเที่ยวบางส่วนหรือทั้งหมด

จากการศึกษาผู้ตอบแบบสอบถามที่จัดการด้านโปรแกรมการท่องเที่ยว  
 ที่พัก และพาหนะในการท่องเที่ยวครั้งหลังสุดแบบซื้อบริการจากบริษัทท่องเที่ยวบางส่วนหรือ  
 ทั้งหมด จำนวน 17 ราย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บริการบริษัททัวร์ที่เชียงใหม่  
 รองลงมาคือ ห้องถิ่นที่ท่องเที่ยว สาเหตุที่เลือกใช้บริการทัวร์นั้นๆส่วนใหญ่ คือ เพื่อน/คนรู้จัก  
 แนะนำ รองลงมาคือ โปรแกรมท่องเที่ยวที่น่าสนใจพบเท่ากับเคยใช้บริการแล้วประทับใจ ผู้มีส่วน  
 ร่วมในการตัดสินใจเลือกบริษัททัวร์ คือ ตัดสินใจเอง รองลงมาคือ เพื่อนร่วมเดินทาง ปัจจัยสำคัญ  
 ในการเลือกรายการท่องเที่ยวคือ โปรแกรมทัวร์ที่น่าสนใจ รองลงมาคือ ราคาเหมาะสมเท่ากับ  
 จำนวนวันที่จัดเหมาะสม ไม่นานเกินไป ผู้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจด้านการเลือกโปรแกรมทัวร์  
 คือ ตัดสินใจเอง รองลงมาคือ เพื่อนร่วมเดินทาง ส่วนใหญ่ชำระค่าทัวร์ด้วยเงินสดทั้งหมด สถานที่  
 พักแรมส่วนใหญ่พักที่รีสอร์ท รองลงมาคือ พักโรงแรมระดับประหยัด พาหนะหลักที่ใช้เดินทาง  
 คือรถตู้ รองลงมาคือ รถทัวร์ ส่วนใหญ่รับประทานอาหารที่โรงแรม/รีสอร์ท รองลงมาคือ ภัตตาคาร  
 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประมาณระดับของโปรแกรมทัวร์ที่เลือก คือ ทัวร์คนชั้นกลาง  
 รองลงมาคือ ระดับทัวร์ชั้นหนึ่งหรือหรรพเท่ากับทัวร์ราคาประหยัด สำหรับผู้รู้ค่าเงิน

3. การจัดการด้านโปรแกรมการท่องเที่ยว ที่พัก และพาหนะในการท่องเที่ยวครั้ง  
 หลังสุดแบบไม่ได้จัดการเอง ทางหน่วยงาน หรือสมาคมจัด

จากการศึกษาผู้ตอบแบบสอบถามที่จัดการด้านโปรแกรมการท่องเที่ยว ที่  
 พัก และพาหนะในการท่องเที่ยวครั้งหลังสุดแบบไม่ได้จัดการเอง ทางหน่วยงาน หรือสมาคมจัด

จำนวน 32 ราย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีผู้จัดการท่องเที่ยว คือ หน่วยงาน การเก็บค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยวส่วนใหญ่คือ ฟรีตลอดรายการพบเท่ากับจ่ายบางส่วน สาเหตุที่เดินทางด้วยส่วนใหญ่ คือเป็นหน้าที่ต้องไป รองลงมาคือ อยากร่วมกับเพื่อนๆ ผู้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจร่วมเดินทางส่วนใหญ่คือ ตัดสินใจเอง รองลงมาคือ เพื่อนร่วมเดินทาง สถานที่พักแรมส่วนใหญ่พักที่โรงแรมระดับกลาง รองลงมาคือ รีสอร์ท พาหนะหลักที่ใช้เดินทางส่วนใหญ่ คือรถทัวร์ดีเดแอร์ รองลงมาคือ รถไฟพบเท่ากับรถตู้ ส่วนใหญ่รับประทานอาหารที่โรงแรม/รีสอร์ท รองลงมาคือ ร้านอาหาร/ร้านอาหารทั่วไป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประมาณระดับของโปรแกรมทัวร์ที่ร่วมเดินทางคือ ทัวร์คนชั้นกลาง รองลงมาคือ ทัวร์ราคาประหยัด สำหรับผู้รู้ค่าเงิน

ด้านความรู้สึกหลังการไปเที่ยว จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความรู้สึกหลังการเดินทางท่องเที่ยวไทยโดยรวมอยู่ในระดับ “พอใจปานกลาง” ต่อองค์ประกอบด้านแหล่งท่องเที่ยว สถานที่พักแรม ร้านอาหารและภัตตาคาร และโครงสร้างพื้นฐาน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้สึกโดยรวมอยู่ในระดับ “พอใจมาก” ต่อองค์ประกอบด้านบริษัทท่องเที่ยวและด้านอื่นๆ โดยมีรายละเอียดดังนี้

เมื่อพิจารณาองค์ประกอบด้านแหล่งท่องเที่ยวพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้สึกที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพอใจมาก ในเรื่อง สภาพอากาศและอุณหภูมิพอเหมาะ สะอาดและความสวยงามของแหล่งท่องเที่ยว อธิยาศัยไมตรีของคนพื้นที่ดี ยกเว้นในเรื่อง สถานที่ท่องเที่ยว ไม่แออัดยัดเยียดไปด้วยนักท่องเที่ยว ข้อมูลแหล่งท่องเที่ยวมีเพียงพอ มีป้ายบอกเส้นทางชัดเจน และความยุติธรรมของราคาสินค้าและบริการต่างๆ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้สึกพอใจในระดับปานกลาง

ด้านสถานที่พักแรมพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้สึกที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพอใจมาก ในเรื่อง มีเพียงพอ หาได้ง่าย ยกเว้นในเรื่อง มีหลายระดับราคาให้เลือก สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ รู้สึกปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน การบริการของพนักงานดี ราคาค่าที่พักเหมาะสม ยุติธรรม ให้บริการคนไทยเท่าเทียมกับชาวต่างชาติ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้สึกพอใจในระดับปานกลาง

ด้านร้านอาหารและภัตตาคารพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้สึกที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพอใจมาก ในเรื่อง หาได้ง่าย มีเพียงพอ ยกเว้นในเรื่อง การบริการของพนักงานดี และอาหารและบริการราคายุติธรรม ที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้สึกพอใจในระดับปานกลาง

ด้านบริษัทท่องเที่ยวพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความรู้สึกที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพอใจมากทุกปัจจัย

ด้านโครงสร้างพื้นฐานพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้สึกที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพอใจมาก ในเรื่อง การคมนาคมสะดวก ไม่ติดขัด ยกเว้นในเรื่อง สาธารณูปโภคสะอาด หมาย เช่น ห้องน้ำ ที่จอดรถ สถานพยาบาล ที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้สึกพอใจในระดับปานกลาง

ด้านอื่นๆพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้สึกที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพอใจมาก ในเรื่อง ไม่พบปัญหาอุบัติเหตุ

ปัญหาสำคัญที่ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่พบในการท่องเที่ยวไทย คือ ความสกปรกเสื่อมโทรมของแหล่งท่องเที่ยว รองลงมาคือ สินค้าและบริการต่างๆราคาแพง ข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ จัดให้มีการควบคุมราคาที่พัก ร้านอาหาร สินค้าและบริการ ไม่ให้เอาเปรียบผู้บริโภค มีมาตรฐานราคาที่เหมาะสมไม่ว่าจะเป็นช่วงปกติหรือช่วงฤดูกาลท่องเที่ยว นักท่องเที่ยวรักษาความสะอาดในบริเวณสถานที่ท่องเที่ยว และอนุรักษ์แหล่งท่องเที่ยวให้คงสภาพเดิม จัดให้มีเจ้าหน้าที่ดูแลแหล่งท่องเที่ยวในด้านความสะอาด ความปลอดภัย และบริการ นักท่องเที่ยว มีห้องน้ำเพียงพอและสะอาด ฯลฯ

จังหวัดที่ผู้ตอบแบบสอบถามเคยไปท่องเที่ยวมาแล้วนั้นประทับใจจังหวัดเชียงราย เป็นลำดับที่ 1 ลำดับที่ 2 คือ จังหวัดระยอง และลำดับที่ 3 คือ จังหวัดชลบุรี และหากผู้ตอบแบบสอบถามมีโอกาสเดินทางท่องเที่ยวในอนาคต ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกไปจังหวัดภูเก็ตเป็นลำดับที่ 1 ลำดับที่ 2 คือจังหวัดกระบี่ และลำดับที่ 3 คือ จังหวัดชลบุรี

การได้รับข้อมูลข่าวสาร โครงการ "เที่ยวทั่วไทย ไปได้ทุกเดือน" ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เคยได้รับข้อมูลข่าวสารโครงการนี้ โดยที่สนใจท่องเที่ยวตามโครงการ ในเดือนเมษายน เช่นทัวร์ล้ามหาสงกรานต์มากที่สุด รองลงมาคือ ธันวาคม มหัศจรรย์เมืองไทย ส่วนใหญ่ชอบโปรแกรมชั้นบัตรท่องเที่ยวทั่วไทย (ส่วนลดค่าเดินทาง ที่พัก ร้านอาหาร ฯลฯ) รองลงมาคือ แพคเกจทัวร์เที่ยวไทยราคาประหยัด

หากผู้ตอบแบบสอบถามมีงบประมาณ 15,000 บาท สำหรับการท่องเที่ยว 3 วัน 2 คืน สถานที่ที่เลือกไปมากที่สุดคือ ภูเก็ต รองลงมาคือ สมุย

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเบื้องต้นในการท่องเที่ยวและกระบวนการตัดสินใจในการไปท่องเที่ยวครั้งหลังสุด  
จำแนกตาม อายุ และรายได้

เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบจำแนกตามอายุสามารถวิเคราะห์ได้ดังนี้

ด้านข้อมูลเบื้องต้นในการท่องเที่ยว พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 20 – 29 ปี ส่วนใหญ่ท่องเที่ยวไทยในปีที่ผ่านมา (พ.ศ. 2544) 2 ครั้ง ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 30 ปีขึ้นไป ส่วนใหญ่ท่องเที่ยวในปีที่ผ่านมาเพียง 1 ครั้ง โดยทุกกลุ่มอายุส่วนใหญ่ท่องเที่ยวไทยโดยเฉลี่ยครั้งละ 3 วัน วัตถุประสงค์ในการท่องเที่ยวไทยโดยทั่วไปทุกกลุ่มอายุส่วนใหญ่ เพื่อพักผ่อนและท่องเที่ยว รองลงมาคือ เยี่ยมญาติ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกกลุ่มอายุส่วนใหญ่ชอบไปท่องเที่ยว ทะเล เกาะ รองลงมาคือ ภูเขา ป่า น้ำตก

สำหรับข้อมูลการท่องเที่ยวในครั้งหลังสุด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกกลุ่มอายุ เดินทางไปท่องเที่ยวในเดือนมกราคม รองลงมาคือ เดือนธันวาคม และทุกกลุ่มอายุส่วนใหญ่ เดินทางในช่วงวันหยุดนักขัตฤกษ์และเทศกาลต่างๆ รองลงมาคือ วันเสาร์-อาทิตย์ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกกลุ่มอายุส่วนใหญ่ท่องเที่ยวภาคเหนือ รองลงมาคือ ภาคกลาง ยกเว้น ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไป ภาคที่ท่องเที่ยวครั้งหลังสุด รองลงมาคือ ภาคใต้ ทุกกลุ่มอายุส่วนใหญ่ทำกิจกรรม เที่ยวชมธรรมชาติมากที่สุด ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 20 – 29 ปี ส่วนใหญ่ไปเที่ยวไทยกับเพื่อนๆรวมกลุ่มกัน ส่วนผู้ที่มีอายุผู้ที่มีอายุ 30 ปีขึ้นไป ส่วนใหญ่เที่ยวไทยกับครอบครัว(เฉพาะบุคคลในครอบครัว) ผู้ตอบแบบสอบถามทุกกลุ่มอายุส่วนใหญ่เดินทางร่วมกันทั้งสิ้น 2 – 4 คน ยกเว้นผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไป พบเท่ากับ 5 – 7 คน โดยทุกกลุ่มอายุใช้ระยะเวลาในการท่องเที่ยวทั้งสิ้น 3 วันมากที่สุด ด้านค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยว พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 20 – 39 ปีส่วนใหญ่เสียค่าใช้จ่ายคนละ 2,000 – 2,999 บาท ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไปส่วนใหญ่เสียค่าใช้จ่าย 3,000 – 4,999 บาท ผู้ตอบแบบสอบถามทุกกลุ่มอายุส่วนใหญ่วางแผนการเดินทางท่องเที่ยวครั้งหลังสุดโดยจัดรายการทั้งหมดด้วยตัวเอง รองลงมา คือ ทางหน่วยงานที่ทำงาน องค์กร มูลนิธิ วัด เป็นผู้จัดทั้งหมด

### ด้านกระบวนการตัดสินใจในการไปท่องเที่ยวครั้งล่าสุด

ด้านการรับรู้ความต้องการ พบว่า สาเหตุที่ผู้ตอบแบบสอบถามทุกกลุ่มอายุ ส่วนใหญ่ต้องการเดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทยคือ ประหยัดกว่าการเดินทางไปต่างประเทศ รองลงมาคือ ไม่ต้องใช้เวลาเดินทางนาน ทำให้ใช้ระยะเวลาในการท่องเที่ยวไม่นานเกินไป สาเหตุที่ผู้ตอบแบบสอบถามอายุระหว่าง 20 – 29 ปีส่วนใหญ่ต้องการไปสถานที่ท่องเที่ยว นั่นคือ ได้รับคำชวนจากเพื่อน/ญาติ ส่วนสาเหตุที่ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 30 ปีส่วนใหญ่ต้องการไปสถานที่ท่องเที่ยว นั่นคือ คนในครอบครัวระบุว่าอยากไป

ด้านการค้นหาข้อมูล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกกลุ่มอายุส่วนใหญ่หาข้อมูลเพิ่มเติมในการท่องเที่ยวครั้งล่าสุดด้วยการ ถามเพื่อน ญาติ คนรู้จักที่เคยไปมา

ด้านการประเมินทางเลือก พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกกลุ่มอายุส่วนใหญ่ใช้เกณฑ์ในการประเมินสถานที่ท่องเที่ยวในครั้งล่าสุด คือ ความสวยงามของแหล่งท่องเที่ยว ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 20 – 39 ปีส่วนใหญ่ เพื่อนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเลือกสถานที่ท่องเที่ยว รองลงมาคือ ตัดสินใจเอง ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไปส่วนใหญ่ สามี/ภรรยา มีส่วนร่วมในการเลือกสถานที่ท่องเที่ยว รองลงมาคือ ตัดสินใจเอง

ด้านการซื้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกกลุ่มอายุส่วนใหญ่จัดการด้านโปรแกรมการท่องเที่ยว ที่พัก และพาหนะในการท่องเที่ยวครั้งล่าสุด ด้วยการไปเอง จัดการทุกอย่างเอง ทั้งหมด รองลงมาคือ ไม่ได้จัดการเอง ทางหน่วยงานหรือสมาคมจัด โดยมีรายละเอียดในแต่ละรูปแบบดังนี้

1. การจัดการด้านโปรแกรมการท่องเที่ยว ที่พัก และพาหนะในการท่องเที่ยวครั้ง  
 หลังสุดแบบไปเอง จัดการทุกอย่างเองทั้งหมด สามารถสรุปรายละเอียดที่ผู้ตอบแบบสอบถามส่วน  
 ใหญ่เลือกได้ดังนี้

การจัดการด้านโปรแกรมท่องเที่ยวแบบ ไปเอง จัดการทุกอย่างเองทั้งหมด	อายุ		
	20 - 29 ปี	30 - 39 ปี	40 ปีขึ้นไป
การจองโรงแรมล่วงหน้า	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี
สถานที่พักแรม	บ้านญาติ/เพื่อน	บ้านญาติ/เพื่อน	บ้านญาติ/เพื่อน
ระดับราคาที่พักต่อห้อง/หลังต่อคืน	ไม่ต้องเสียค่าที่พัก	ไม่ต้องเสียค่าที่พัก	ไม่ต้องเสียค่าที่พัก
พาหนะหลักที่ใช้เดินทาง	รถยนต์ส่วนตัว	รถยนต์ส่วนตัว	รถยนต์ส่วนตัว
สถานที่รับประทานอาหารส่วนใหญ่	ร้านข้าวแกง/ร้านอาหาร ทั่วไป	ร้านข้าวแกง/ร้านอาหาร ทั่วไป	ร้านข้าวแกง/ร้านอาหาร ทั่วไป
สาเหตุที่เดินทาง/จัดการทุกอย่างเองทั้งหมด	รู้สึกเป็นส่วนตัว	รู้สึกเป็นส่วนตัว	รู้สึกเป็นส่วนตัว
ผู้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจเลือกโปรแกรม ท่องเที่ยว ที่พัก และร้านอาหาร	ตัดสินใจเอง	ตัดสินใจเอง	สามี/ภรรยา

2. การจัดการด้าน โปรแกรมการท่องเที่ยว ที่พัก และพาหนะในการท่องเที่ยวครั้ง  
 หลังสุดแบบซื้อบริการจากบริษัทท่องเที่ยวบางส่วนหรือทั้งหมด สามารถสรุปรายละเอียดที่ผู้ตอบ  
 แบบสอบถามส่วนใหญ่เลือกได้ดังนี้

การจัดการด้านโปรแกรมท่องเที่ยวแบบซื้อ บริการจากบริษัทท่องเที่ยวบางส่วนหรือทั้งหมด	อายุ		
	20 - 29 ปี	30 - 39 ปี	40 ปีขึ้นไป
สถานที่ตั้งของบริษัททัวร์	กรุงเทพ/ท้องถิ่นที่ท่องเที่ยว	เชียงใหม่	เชียงใหม่
สาเหตุที่เลือกใช้บริการทัวร์นั้นๆ	โปรแกรมท่องเที่ยวน่าสนใจ	เพื่อน/คนรู้จักแนะนำ	เพื่อน/คนรู้จักแนะนำ
ผู้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจด้านการเลือกบริษัท ทัวร์	เพื่อนร่วมเดินทาง	ตัดสินใจเอง	ตัดสินใจเอง
ปัจจัยสำคัญในการเลือก旅行社ท่องเที่ยว	โปรแกรมทัวร์ที่น่าสนใจ	ราคาเหมาะสม	ราคาเหมาะสม/โปรแกรม ทัวร์ที่น่าสนใจ/จำนวนวันที่จัด เหมาะสม ไม่นานเกินไป
ผู้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจด้านการเลือก โปรแกรมทัวร์	เพื่อนร่วมเดินทาง/ ตัดสินใจเอง	ตัดสินใจเอง	ตัดสินใจเอง
การชำระค่าทัวร์	เงินสดทั้งหมด	เงินสดทั้งหมด	เงินสดทั้งหมด
สถานที่พักแรม	โรงแรมระดับกลาง/รีสอร์ท/ บังกะโล/บ้านญาติ/เพื่อน/ บนเรือ	โรงแรมระดับกลาง	รีสอร์ท



การจัดการด้านโปรแกรมท่องเที่ยวแบบซื้อ บริการจากบริษัทท่องเที่ยวบางส่วนหรือทั้งหมด	อายุ		
	20 – 29 ปี	30 - 39 ปี	40 ปีขึ้นไป
พาหนะหลักที่ใช้เดินทาง	รถตู้	รถตู้	รถตู้/รถทัวร์
สถานที่รับประทานอาหารส่วนใหญ่	โรงแรม/รีสอร์ท/ภัตตาคาร	โรงแรม/รีสอร์ท	โรงแรม/รีสอร์ท
การประเมินระดับของโปรแกรมทัวร์ที่เลือก	ทัวร์คนชั้นกลาง	ทัวร์คนชั้นกลาง	ทัวร์คนชั้นกลาง

3. การจัดการด้านโปรแกรมการท่องเที่ยว ที่พัก และพาหนะในการท่องเที่ยวครั้ง  
หลังสุดแบบไม่ได้จัดการเอง ทางหน่วยงาน หรือสมาคมจัด สามารถสรุปรายละเอียดที่ผู้ตอบ  
แบบสอบถามส่วนใหญ่เลือกได้ดังนี้

การจัดการโปรแกรมท่องเที่ยวแบบไม่ได้จัดการเอง หน่วยงานหรือสมาคมจัด	อายุ		
	20 – 29 ปี	30 – 39 ปี	40 ปีขึ้นไป
ผู้จัดการท่องเที่ยว	หน่วยงาน	หน่วยงาน	หน่วยงาน
การเก็บค่าใช้จ่าย	จ่ายบางส่วน	ฟรีตลอดรายการ	ฟรีตลอดรายการ
สาเหตุที่เดินทางด้วย	อยากไปกับเพื่อนๆ	โปรแกรมดี	ฟรี
ผู้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจร่วมเดินทาง	ตัดสินใจเอง	ตัดสินใจเอง	ตัดสินใจเอง
สถานที่พักแรม	โรงแรมระดับกลาง	โรงแรมระดับกลาง	โรงแรมระดับกลาง
พาหนะหลักที่ใช้เดินทาง	รถทัวร์คิดแอร์	รถทัวร์คิดแอร์	รถทัวร์คิดแอร์
สถานที่รับประทานอาหารส่วนใหญ่	โรงแรม/รีสอร์ท/ ร้านข้าวแกง/ร้านอาหาร ทั่วไป	โรงแรม/รีสอร์ท	โรงแรม/รีสอร์ท
การประเมินระดับของโปรแกรมทัวร์ที่ร่วมเดินทาง	ทัวร์คนชั้นกลาง	ทัวร์คนชั้นกลาง	ทัวร์คนชั้นกลาง

ด้านความรู้สึกหลังการไปท่องเที่ยวไทย พบว่า ด้านแหล่งท่องเที่ยว ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 20 – 39 ปีมีความรู้สึกหลังโดยรวมอยู่ในระดับพอใจปานกลาง ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไปมีความพอใจมาก ผู้ตอบแบบสอบถามทุกกลุ่มอายุมีความรู้สึกด้านสถานที่พักแรมและด้านร้านอาหารและภัตตาคาร โดยรวมอยู่ในระดับพอใจปานกลาง ส่วนด้านบริษัทท่องเที่ยวและด้านอื่นๆ คือ ไม่พบปัญหาอุบัติเหตุ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกกลุ่มอายุมีความรู้สึกโดยรวมอยู่ในระดับพอใจมาก ด้านโครงสร้างพื้นฐาน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 20 – 39 ปีมีความรู้สึกโดยรวมอยู่ในระดับพอใจปานกลาง ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไปมีความรู้สึกโดยรวมอยู่ในระดับพอใจมาก

เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบจำแนกตามรายได้สามารถวิเคราะห์ได้ดังนี้

ด้านข้อมูลเบื้องต้นในการท่องเที่ยว พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้น้อยกว่า 5,000 บาท และมากกว่า 15,000 บาทส่วนใหญ่ท่องเที่ยวไทยในปีที่ผ่านมา (พ.ศ. 2544) 2 ครั้ง ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ระหว่าง 5,000 – 15,000 บาทส่วนใหญ่ท่องเที่ยวไทยในปีที่ผ่านมาเพียง 1 ครั้ง โดยทุกระดับรายได้ส่วนใหญ่ท่องเที่ยวไทยโดยเฉลี่ยครั้งละ 3 วัน ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับรายได้ส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการท่องเที่ยวไทยโดยทั่วไปคือ พักผ่อนและท่องเที่ยว รองลงมาคือ เยี่ยมญาติ ยกเว้นผู้ที่มีรายได้ระหว่าง 10,001 – 15,000 บาท วัตถุประสงค์ในการท่องเที่ยวไทยโดยทั่วไป รองลงมา คือ เยี่ยมญาติ พบเท่ากับประชุม สัมมา ดูงานนอกสถานที่ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับรายได้ส่วนใหญ่ชอบไปท่องเที่ยว ทะเล เกาะ รองลงมาคือ ภูเขา ป่า น้ำตก

สำหรับข้อมูลการท่องเที่ยวในครั้งหลังสุด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับรายได้ส่วนใหญ่เดินทางไปท่องเที่ยวในเดือนมกราคม ยกเว้นผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ระหว่าง 10,001 - 15,000 บาทส่วนใหญ่เดินทางไปท่องเที่ยวในเดือนธันวาคม ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับรายได้ส่วนใหญ่เดินทางท่องเที่ยวในช่วงวันหยุดนักขัตฤกษ์และเทศกาลต่างๆ โดยทุกระดับรายได้ส่วนใหญ่ท่องเที่ยวภาคเหนือ รองลงมาคือ ภาคกลาง ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับรายได้ส่วนใหญ่ทำกิจกรรม เที่ยวชมธรรมชาติมากที่สุด ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้น้อยกว่า 5,000 บาท และมากกว่า 15,000 บาทส่วนใหญ่ไปเที่ยวไทยครั้งหลังสุดกับครอบครัว(เฉพาะบุคคลในครอบครัว) ส่วนผู้ที่มีรายได้ระหว่าง 5,000 – 15,000 บาทส่วนใหญ่ไปเที่ยวไทยครั้งหลังสุดกับเพื่อนๆรวมกลุ่มกัน ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้น้อยกว่า 5,000 บาทส่วนใหญ่เดินทางร่วมกันทั้งสิ้น 5 – 7 คน ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ระหว่าง 5,000 – 10,000 บาทและมากกว่า 15,000 บาทส่วนใหญ่เดินทางร่วมกันทั้งสิ้น 2 – 4 คน ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ระหว่าง 10,001 – 15,000 บาทส่วนใหญ่เดินทางร่วมกันในครั้งหลังสุดทั้งสิ้น 8 – 10 คน โดยทุกระดับรายได้ส่วนใหญ่ใช้ระยะเวลาในการท่องเที่ยวทั้งสิ้น 3 วัน ยกเว้นผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ระหว่าง 5,000 – 10,000 บาทส่วนใหญ่ใช้ระยะเวลาในการท่องเที่ยว 2 วัน ด้านค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยว พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้น้อยกว่า 5,000 บาทและ 5,000 – 10,000 บาทส่วนใหญ่เสียค่าใช้จ่าย คนละ 2,000 – 2,999 บาท ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ระหว่าง 10,001 – 15,000 บาทส่วนใหญ่เสียค่าใช้จ่ายคนละ 1,000 – 1,499 บาท พบเท่ากับ 2,000 – 2,999 บาท และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้มากกว่า 15,000 บาท ส่วนใหญ่เสียค่าใช้จ่ายคนละ 3,000 – 4,999 บาท ด้านการวางแผนการเดินทางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับรายได้ส่วนใหญ่วางแผนการเดินทางท่องเที่ยวโดยจัดรายการทั้งหมดด้วยตัวเอง

### ด้านกระบวนการตัดสินใจในการไปท่องเที่ยวครั้งล่าสุด

ด้านการรับรู้ความต้องการ พบว่า สาเหตุที่ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับรายได้ส่วนใหญ่ต้องการเดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทยคือ ประหยัดกว่าการเดินทางไปต่างประเทศ ว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับรายได้ส่วนใหญ่ มีสาเหตุที่ต้องการไปสถานที่ท่องเที่ยวที่นั่นคือ คนในครอบครัวระบุว่าอยากไป ยกเว้นผู้ที่มีรายได้ระหว่าง 10,000 – 15,000 บาทส่วนใหญ่มีสาเหตุที่ต้องการไปสถานที่ท่องเที่ยวที่นั่นคือ ได้รับคำชวนจากเพื่อน/ญาติ

ด้านการค้นหาข้อมูล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับรายได้ส่วนใหญ่หาข้อมูลเพิ่มเติมในการท่องเที่ยวครั้งล่าสุดด้วยการ ถามเพื่อน ญาติ คนรู้จักที่เคยไปมา

ด้านการประเมินทางเลือก พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับรายได้ส่วนใหญ่ใช้เกณฑ์ในการประเมินสถานที่ท่องเที่ยวในครั้งล่าสุด คือ ความสวยงามของแหล่งท่องเที่ยว ด้านผู้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจเลือกสถานที่ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้น้อยกว่า 5,000 บาทและมากกว่า 15,000 บาทส่วนใหญ่ คือ ตัดสินใจเอง รองลงมาคือ สามี/ภรรยา ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ระหว่าง 5,000 – 15,000 บาทส่วนใหญ่ เพื่อนมีส่วนร่วมในการเลือกสถานที่ท่องเที่ยว รองลงมาคือ ตัดสินใจเอง

ด้านการซื้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับรายได้ส่วนใหญ่จัดการด้านโปรแกรมการท่องเที่ยว ที่พัก และพาหนะในการท่องเที่ยวครั้งล่าสุด ด้วยการไปเอง จัดการทุกอย่างเองทั้งหมด โดยมีรายละเอียดของแต่ละรูปแบบดังนี้

1. การจัดการด้านโปรแกรมการท่องเที่ยว ที่พัก และพาหนะในการท่องเที่ยวครั้งล่าสุดแบบไปเอง จัดการทุกอย่างเองทั้งหมด สามารถสรุปรายละเอียดที่ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เลือกได้ดังนี้

การจัดการด้านโปรแกรมท่องเที่ยวแบบไปเอง จัดการทุกอย่างเองทั้งหมด	รายได้ต่อเดือน			
	น้อยกว่า 5,000 บาท	5,000 - 10,000 บาท	10,001- 15,000 บาท	มากกว่า 15,000 บาท
การจองโรงแรมล่วงหน้า	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี
สถานที่พักแรม	บ้านญาติ/เพื่อน	บ้านญาติ/เพื่อน	บ้านญาติ/เพื่อน	โรงแรมในเมือง
ระดับราคาที่พักต่อห้อง/หลังต่อคืน	ไม่ต้องเสียค่าที่พัก	ไม่ต้องเสียค่าที่พัก	ไม่ต้องเสียค่าที่พัก	ไม่ต้องเสียค่าที่พัก
พาหนะหลักที่ใช้เดินทาง	รถยนต์ส่วนตัว	รถยนต์ส่วนตัว	รถยนต์ส่วนตัว	รถยนต์ส่วนตัว
สถานที่รับประทานอาหารส่วนใหญ่	ร้านข้าวแกง/ ร้านอาหารทั่วไป	ร้านข้าวแกง/ ร้านอาหารทั่วไป	ร้านข้าวแกง/ ร้านอาหารทั่วไป	ร้านข้าวแกง/ ร้านอาหารทั่วไป
สาเหตุที่เดินทาง/จัดการทุกอย่างเองทั้งหมด	รู้สึกเป็นส่วนตัว	รู้สึกเป็นส่วนตัว	รู้สึกเป็นส่วนตัว	รู้สึกเป็นส่วนตัว
ผู้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจเลือกโปรแกรมท่องเที่ยว ที่พัก และร้านอาหาร	ตัดสินใจเอง	เพื่อนร่วมเดินทาง	เพื่อนร่วมเดินทาง	ตัดสินใจเอง

2. การจัดการด้านโปรแกรมท่องเที่ยวที่พักรวม และพาหนะในการท่องเที่ยวควรมี  
 หลังสุดแบบซื้อบริการจากบริษัทท่องเที่ยวบางส่วนหรือทั้งหมด สามารถสรุปรายละเอียดที่ผู้ตอบ  
 แบบสอบถามส่วนใหญ่เลือกได้ดังนี้

การจัดการด้านโปรแกรมท่องเที่ยวแบบซื้อ บริการจากบริษัทท่องเที่ยวบางส่วนหรือ ทั้งหมด	รายได้ต่อเดือน			
	น้อยกว่า 5,000 บาท	5,000 - 10,000 บาท	10,001 - 15,000 บาท	มากกว่า 15,000 บาท
สถานที่ตั้งของบริษัททัวร์	เชียงใหม่/ ท้องถิ่นที่ท่องเที่ยว	เชียงใหม่	เชียงใหม่/กรุงเทพฯ/ ท้องถิ่นที่ท่องเที่ยว	ท้องถิ่นที่ท่องเที่ยว
สาเหตุที่เลือกใช้บริการทัวร์นั้นๆ	เพื่อน/คนรู้จัก แนะนำ/ เคยใช้บริการแล้ว ประทับใจ	เพื่อน/คนรู้จัก แนะนำ/ โปรแกรมท่องเที่ยว น่าสนใจ	เพื่อน/คนรู้จัก แนะนำ	โปรแกรมท่องเที่ยว น่าสนใจ
ผู้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจด้านการเลือก บริษัททัวร์	เพื่อนร่วมเดินทาง	สามี/ภรรยา เพื่อนร่วมเดินทาง	ตัดสินใจเอง	ตัดสินใจเอง
ปัจจัยสำคัญในการเลือกรายการท่องเที่ยว	จำนวนวันที่จัด เหมาะสม ไม่นาน เกินไป	ราคาเหมาะสม/ โปรแกรมทัวร์ น่าสนใจ	โปรแกรมทัวร์ น่าสนใจ	จำนวนวันที่จัด เหมาะสม ไม่นาน เกินไป
ผู้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจด้านการเลือก โปรแกรมทัวร์	เพื่อนร่วมเดินทาง/ ตัดสินใจเอง	สามี/ภรรยา	ตัดสินใจเอง	ตัดสินใจเอง
การชำระค่าทัวร์	เงินสดทั้งหมด	เงินสดทั้งหมด	เงินสดทั้งหมด	เงินสดทั้งหมด
สถานที่พักแรม	รีสอร์ท/บังกะโล	โรงแรมระดับกลาง/ รีสอร์ท/บังกะโล/ บนเรือ	โรงแรมระดับกลาง/ รีสอร์ท	บ้านเช่า/ บ้านญาติ/เพื่อน/ บ้านพักรับรอง
พาหนะหลักที่ใช้เดินทาง	รถตู้/รถยนต์ส่วนตัว	รถทัวร์	รถตู้	รถตู้
สถานที่รับประทานอาหารส่วนใหญ่	โรงแรม/รีสอร์ท ร้านข้าวแกง/ ร้านอาหารทั่วไป	โรงแรม/รีสอร์ท	ภัตตาคาร	โรงแรม/รีสอร์ท
การประมาณระดับของ โปรแกรมทัวร์ที่ เลือก	ทัวร์คนชั้นกลาง/ ทัวร์ราคาประหยัด สำหรับผู้มีรายได้น้อย	ระดับทัวร์ชั้นหนึ่ง หรูหรา/ ทัวร์คนชั้นกลาง	ทัวร์คนชั้นกลาง	ทัวร์คนชั้นกลาง

3. การจัดการด้านโปรแกรมการท่องเที่ยว ที่พัก และพาหนะในการท่องเที่ยวครั้ง  
 หลังสุดแบบไม่ได้จัดการเอง ทางหน่วยงาน หรือสมาคมจัด สรุปรายละเอียดที่ผู้ตอบแบบสอบถาม  
 ส่วนใหญ่เลือกได้ดังนี้

การจัดการด้านโปรแกรมท่องเที่ยวแบบ ไม่ได้จัดการเอง หน่วยงานหรือสมาคมจัด	รายได้ต่อเดือน			
	น้อยกว่า 5,000 บาท	5,000 - 10,000 บาท	10,001- 15,000 บาท	มากกว่า 15,000 บาท
ผู้จัดการท่องเที่ยว	หน่วยงาน	หน่วยงาน	หน่วยงาน	หน่วยงาน
การเก็บค่าใช้จ่าย	จ่ายบางส่วน	ฟรีตลอดรายการ/ จ่ายบางส่วน	จ่ายบางส่วน	ฟรีตลอดรายการ
สาเหตุที่เดินทางด้วย	อยากไปกับเพื่อนๆ	อยากไปกับเพื่อนๆ/ เป็นหน้าที่ต้องไป	เป็นหน้าที่ต้องไป	ฟรี/โปรแกรมดี/ เป็นหน้าที่ต้องไป
ผู้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจร่วมเดินทาง	เพื่อนร่วมเดินทาง/ ตัดสินใจเอง	ตัดสินใจเอง	เพื่อนร่วมเดินทาง	ตัดสินใจเอง
สถานที่พักแรม	บ้านเช่า	โรงแรมระดับกลาง	โรงแรมระดับกลาง	โรงแรม 5 ดาว/ รีสอร์ท
พาหนะหลักที่ใช้เดินทาง	รถทัวร์ดีดีแอร์	รถทัวร์ดีดีแอร์	รถทัวร์ดีดีแอร์	รถทัวร์ดีดีแอร์
สถานที่รับประทานอาหารส่วนใหญ่	ร้านข้าวแกง/ ร้านอาหารทั่วไป	โรงแรม/รีสอร์ท	โรงแรม/รีสอร์ท	ภัตตาคาร
การประมาณระดับของโปรแกรมทัวร์ที่ร่วม เดินทาง	ทัวร์ราคาประหยัด สำหรับผู้มีเงิน	ทัวร์คนชั้นกลาง	ทัวร์คนชั้นกลาง	ทัวร์คนชั้นกลาง

ด้านความรู้สึกหลังการไปท่องเที่ยวไทย พบว่า ด้านแหล่งท่องเที่ยว ผู้ตอบ  
 แบบสอบถามทุกระดับรายได้มีความรู้สึกโดยรวมอยู่ในระดับพอใจปานกลาง ยกเว้นผู้ตอบ  
 แบบสอบถามที่มีรายได้ระหว่าง 5,000 – 10,000 บาท โดยรวมมีความพอใจมาก ด้านสถานที่พัก  
 แรม ร้านอาหารและภัตตาคาร และโครงสร้างพื้นฐาน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับรายได้มี  
 ความรู้สึกโดยรวมอยู่ในระดับพอใจปานกลาง ด้านบริษัทท่องเที่ยว พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุก  
 ระดับรายได้มีความรู้สึกโดยรวมอยู่ในระดับพอใจมาก ยกเว้นผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้น้อย  
 กว่า 5,000 บาท โดยรวมอยู่ในระดับพอใจปานกลาง และด้านอื่นๆ คือไม่พบปัญหาอุบัติเหตุ พบว่า  
 ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับรายได้มีความรู้สึกโดยรวมอยู่ในระดับพอใจมาก

## อภิปรายผลการศึกษา

การศึกษาค้างนี้จะอภิปรายผลการศึกษิตตามแนวคิดเกี่ยวกับแนวคิดเรื่องการวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค (Analyzing Consumer Behavior) และแนวคิดเรื่องขั้นตอนในการตัดสินใจซื้อ (Buying decision process) ได้ดังนี้

### แนวคิดเรื่องการวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค (Analyzing Consumer Behavior)

1. ใครอยู่ในตลาดเป้าหมาย (Who is in the target market?) ในการศึกษาครั้งนี้ได้สุ่มตัวอย่างจากประชากรในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ที่มีการท่องเที่ยวภายในประเทศในรอบ 1 - 3 ปีที่ผ่านมา พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 30 - 39 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี โดยมีอาชีพ 4 กลุ่มจำนวนเท่าๆกัน คือ 1) ข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจ 2) ลูกจ้าง พนักงานบริษัท 3) เจ้าของกิจการ อาชีพอิสระ 4) อื่นๆ เช่น ผู้เกษียณอายุ แม่บ้าน มีรายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 5,000-10,000 บาทมากที่สุด ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด

2. ผู้บริโภคซื้ออะไร (What does the consumer buy?) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เดินทางท่องเที่ยวในภาคเหนือ และสถานที่ท่องเที่ยวที่ชอบมากที่สุด คือ ทะเล เกาะ โดยกิจกรรมที่ทำคือ เที่ยวชมธรรมชาติ และนอน พักผ่อน ซึ่งผลเหมือนกันในทุกกลุ่มอายุ (กลุ่มอายุ 20 - 29 ปี 30 - 39 ปี และ 40 ปีขึ้นไป) และทุกระดับรายได้ (กลุ่มรายได้น้อยกว่า 5,000 บาท 5,001 - 10,000 บาท 10,001 - 15,000 บาท และมากกว่า 15,000 บาท)

3. ทำไมผู้บริโภคจึงซื้อ (Why does the consumer buy?) พบว่า วัตถุประสงค์ของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ท่องเที่ยวไทยเพื่อพักผ่อน รองลงมา คือเยี่ยมญาติ ซึ่งผลเหมือนกันในทุกกลุ่มอายุและทุกระดับรายได้

4. ใครมีส่วนร่วมในการตัดสินใจซื้อ (Who participates in the buying?) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้ตัดสินใจเองในการเลือกสถานที่ท่องเที่ยว โปรแกรมท่องเที่ยว ที่พัก ร้านอาหาร รวมทั้งการเลือกบริษัททัวร์ของผู้ที่ซื้อทัวร์ และการตัดสินใจร่วมเดินทางกับหน่วยงาน โดยที่ผู้มีส่วนร่วมตัดสินใจคือ เพื่อน

ผู้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจเลือกสถานที่ท่องเที่ยว โปรแกรมท่องเที่ยว ที่พัก ร้านอาหารของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 20 - 39 ปีส่วนใหญ่ คือเพื่อน ส่วนผู้ที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไป สามีหรือภรรยามีส่วนร่วมในการตัดสินใจ สำหรับการเลือกบริษัททัวร์ และโปรแกรมทัวร์ต่างๆ หรือการตัดสินใจร่วมเดินทางกับหน่วยงาน ผู้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจของทุกกลุ่มอายุคือ เพื่อน

ผู้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจเลือกสถานที่ท่องเที่ยวของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้น้อยกว่า 5,000 บาทและมากกว่า 15,000 บาทส่วนใหญ่คือสามีหรือภรรยา ส่วนผู้ที่มีรายได้ระหว่าง 5,000 – 15,000 บาท เพื่อนมีส่วนร่วมในการเลือกสถานที่ท่องเที่ยว ด้านการเลือกโปรแกรมท่องเที่ยว ที่พัก ร้านอาหารของผู้ที่มีรายได้น้อยกว่า 5,000 บาทส่วนใหญ่ คือ สามีหรือภรรยา และเพื่อนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเลือก ส่วนผู้ที่มีรายได้ระหว่าง 5,000 – 15,000 บาทเพื่อนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ และผู้ที่มีรายได้มากกว่า 15,000 บาท สามีหรือภรรยามีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ด้านการเลือกบริษัททัวร์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับรายได้ส่วนใหญ่ เพื่อนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเลือกบริษัททัวร์ ยกเว้นผู้ที่มีรายได้ระหว่าง 5,000 – 10,000 บาท สามีหรือภรรยาและเพื่อนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ด้านการเลือกโปรแกรมทัวร์ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับรายได้ส่วนใหญ่ เพื่อนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ยกเว้นผู้ที่มีรายได้ระหว่าง 5,000 – 10,000 บาท ผู้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจคือ สามีหรือภรรยา สำหรับการตัดสินใจร่วมเดินทางกับหน่วยงาน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับรายได้ เพื่อนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ

5. ผู้บริโภคซื้อเมื่อใด (When does the consumer buy?) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ท่องเที่ยวในเดือนมกราคม และเดินทางช่วงวันหยุดนักขัตฤกษ์ และเทศกาลต่างๆมากที่สุด ซึ่งผลเหมือนกันในทุกกลุ่มอายุและทุกระดับรายได้ ยกเว้นผู้ที่มีรายได้ระหว่าง 10,001 – 15,000 บาท ส่วนใหญ่เดินทางไปท่องเที่ยวในเดือนธันวาคม

6. ผู้บริโภคซื้อที่ไหน (Where does the consumer buy?) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่วางแผนการเดินทางแบบจัดรายการทั้งหมดด้วยตัวเอง มีเพียงบางส่วนที่ท่องเที่ยวกับหน่วยงานหรือสมาคม และใช้บริการบริษัทท่องเที่ยวมีจำนวนน้อยที่สุด สำหรับผู้ที่ใช้บริการทัวร์ของบริษัททัวร์ส่วนใหญ่ซื้อบริการที่เชียงใหม่ รองลงมา คือ ท้องถิ่นที่ท่องเที่ยว

ผู้ตอบแบบสอบถามทุกกลุ่มอายุและทุกระดับรายได้ส่วนใหญ่วางแผนการเดินทางแบบจัดรายการทุกอย่างทั้งหมดด้วยตนเอง สำหรับผู้ที่ซื้อบริการจากบริษัทท่องเที่ยวที่มีอายุระหว่าง 20 – 29 ปีส่วนใหญ่ใช้บริการบริษัททัวร์ที่กรุงเทพฯและท้องถิ่นที่ท่องเที่ยว ส่วนผู้ที่มีอายุ 30 ปีขึ้นไปใช้บริการบริษัททัวร์ที่เชียงใหม่

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ซื้อบริการจากบริษัทท่องเที่ยวที่มีรายได้น้อยกว่า 5,000 บาท ส่วนใหญ่ใช้บริการบริษัททัวร์ที่เชียงใหม่และท้องถิ่นที่ท่องเที่ยว ขณะที่ผู้ที่มีรายได้ระหว่าง 5,000 – 10,000 บาทใช้บริการบริษัททัวร์ที่เชียงใหม่ และผู้ที่มีรายได้ระหว่าง 10,001 - 15,000 บาทใช้บริการบริษัททัวร์ที่เชียงใหม่ กรุงเทพฯ และท้องถิ่นที่ท่องเที่ยว และผู้ที่มีรายได้มากกว่า 15,000 บาทใช้บริการบริษัททัวร์ที่ท้องถิ่นที่ท่องเที่ยว

7. ผู้บริโภคซื้ออย่างไร (How does the consumer buy?) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ท่องเที่ยวไทยในปีที่ผ่านมา (พ.ศ. 2544) เพียง 1 ครั้ง มีระยะเวลาในการท่องเที่ยวประมาณ 3 วัน โดยไปกับครอบครัว และเดินทางร่วมกันทั้งสิ้นอยู่ระหว่าง 2 – 4 คน ค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยวอยู่ระหว่าง 2,000 – 2,999 บาทต่อคน และไม่มีการจองโรงแรมล่วงหน้า พักแรมที่บ้านญาติหรือเพื่อน โดยไม่ต้องเสียค่าที่พัก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 20 – 29 ปี ส่วนใหญ่ท่องเที่ยวไทยในปีที่ผ่านมา 2 ครั้ง ขณะที่ผู้ที่มีอายุ 30 ปีขึ้นไปท่องเที่ยวเพียง 1 ครั้ง โดยทุกกลุ่มอายุท่องเที่ยวโดยเฉลี่ยครั้งละ 3 วัน ผู้ที่มีอายุระหว่าง 20 – 29 ปี ท่องเที่ยวกับเพื่อนๆรวมกลุ่มกัน ส่วนผู้ที่มีอายุ 30 ปีขึ้นไปจะไปกับครอบครัว ผู้ที่มีอายุ 20 – 39 ปีเดินทางร่วมกันทั้งสิ้น 2 – 4 คน ขณะที่ผู้ที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไปเดินทางร่วมกันมากกว่าคือ 2 – 7 คน ด้านค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยว พบว่าผู้ที่มีอายุระหว่าง 20 – 39 ปีเสียค่าใช้จ่ายคนละ 2,000 – 2,999 บาท ส่วนผู้ที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไปเสียค่าใช้จ่ายมากกว่าคือ 3,000 – 4,999 บาท ผู้ตอบแบบสอบถามทุกกลุ่มอายุจะไม่มีการจองโรงแรมล่วงหน้า อาศัยพักแรมที่บ้านญาติหรือเพื่อน โดยไม่ต้องเสียค่าที่พัก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้น้อยกว่า 5,000 บาท และมากกว่า 15,000 บาทส่วนใหญ่ท่องเที่ยวไทยในปีที่ผ่านมา 2 ครั้ง ส่วนผู้ที่มีรายได้ระหว่าง 5,000 – 15,000 บาทท่องเที่ยวในปีที่ผ่านมาเพียง 1 ครั้ง โดยทุกระดับรายได้ท่องเที่ยวไทยโดยเฉลี่ยครั้งละ 3 วัน ผู้ที่มีรายได้น้อยกว่า 5,000 บาท และมากกว่า 15,000 บาทไปเที่ยวไทยกับครอบครัว ส่วนผู้ที่มีรายได้ระหว่าง 5,000 – 15,000 บาทไปกับเพื่อนๆรวมกลุ่มกัน ผู้ที่มีรายได้น้อยกว่า 5,000 บาทเดินทางร่วมกันทั้งสิ้น 5 – 7 คน ขณะที่ผู้ที่มีรายได้ระหว่าง 5,000 – 10,000 บาทและมากกว่า 15,000 บาทเดินทางร่วมกันทั้งสิ้น 2 – 4 คน และผู้ที่มีรายได้ระหว่าง 10,001 – 15,000 บาทเดินทางร่วมกันทั้งสิ้น 8 – 10 คน ด้านค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยว พบว่าผู้ที่มีรายได้น้อยกว่า 5,000 บาทและ 5,000 – 15,000 บาทเสียค่าใช้จ่าย คนละ 2,000 – 2,999 บาท ส่วนผู้ที่มีรายได้มากกว่า 15,000 บาทเสียค่าใช้จ่ายคนละ 3,000 – 4,999 บาท ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับรายได้ไม่มีการจองโรงแรมล่วงหน้า พักแรมที่บ้านญาติหรือเพื่อน ยกเว้นผู้ที่มีรายได้มากกว่า 15,000 บาทจะพักที่โรงแรมในเมือง โดยทุกระดับรายได้ส่วนใหญ่ไม่ต้องเสียค่าที่พัก

จากการศึกษาของเนาวรัตน์ พลาชัยและคณะ ในปี 2537 พบว่าชาวไทยที่มีอายุ 15 ปีขึ้นไปโดยเฉลี่ยแล้วท่องเที่ยวประมาณ 2.7 ครั้งต่อปี ครั้งละ 3-4 วัน และมีค่าใช้จ่ายประมาณคนละ 624 บาทต่อวัน และเมื่อเปรียบเทียบกับผลการศึกษาในครั้งนี้ พบว่า ค่าเฉลี่ยของจำนวนครั้งในท่องเที่ยวคือ 3.40 ครั้งต่อปี แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ท่องเที่ยวบ่อยกว่า และโดยเฉลี่ยท่องเที่ยวครั้งละ 3.69 วัน ซึ่งใกล้เคียงกับผลการศึกษาของเนาวรัตน์ พลาชัยและคณะ



สำหรับค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยวประมาณคนละ 739 บาทต่อวัน แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ใช้จ่ายเงินมากกว่า

นอกจากนี้การศึกษาของเนาวรัตน์ พลาายน้อยและคณะ ยังพบว่า กลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทย มีทั้งนักท่องเที่ยวที่มีรสนิยมในการท่องเที่ยวในลักษณะสมัยใหม่ ที่จะท่องเที่ยวเพื่อพักผ่อนและท่องเที่ยวอย่างแท้จริงซึ่งมักใช้บริการตาม โรงแรมและภัตตาคารที่ค่อนข้างมีมาตรฐาน ขณะเดียวกันก็มีนักท่องเที่ยวเป็นจำนวนมากที่ไปท่องเที่ยวโดยมีวัตถุประสงค์แบบเดิมคือ เพื่อเยี่ยมญาติ เพื่อปฏิบัติกิจกรรมทางศาสนา ที่ยังคงเน้นการพักผ่อน และรับประทานอาหารตามบ้านญาติและเพื่อนหรือตามวัด เป็นหลัก บางครั้งกลุ่มท่องเที่ยวประเภทหลังนี้ไปท่องเที่ยวกันเป็นกลุ่มใหญ่ที่เรียกว่า ลิงจับทัวร์ ที่มีการพักค้างคืนและรับประทานอาหารในรถโดยสารที่ใช้เดินทางไปท่องเที่ยวในจังหวัดที่ประทับใจและต้องการจะไปท่องเที่ยวในปี พ.ศ. 2538 คือ เชียงใหม่ ภูเก็ต ชลบุรี (พัทยา) เมื่อเปรียบเทียบกับการศึกษาในครั้งนี้ พบว่า กลุ่มตัวอย่างในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ส่วนใหญ่จะท่องเที่ยวเพื่อพักผ่อนและท่องเที่ยวเป็นหลักเช่นกัน และมีบางส่วนที่เดินทางไปเยี่ยมญาติ แต่ส่วนใหญ่ยังคงพักผ่อนตามบ้านญาติหรือเพื่อน และนิยมเดินทางไปเองโดยรถยนต์ส่วนตัว สำหรับการเดินทางแบบกลุ่มใหญ่ที่เรียกว่า ลิงจับทัวร์ พบน้อย เนื่องจากส่วนใหญ่เดินทางไปเป็นกลุ่มย่อยๆ ประมาณ 2 - 4 คนเท่านั้น จังหวัดที่กลุ่มตัวอย่างสนใจจะไปท่องเที่ยวในอนาคตหากไม่นับจังหวัดเชียงใหม่ คือ ภูเก็ต กระบี่ ชลบุรี ตามลำดับ ซึ่งถือว่าใกล้เคียงกับการศึกษาของเนาวรัตน์ พลาายน้อยและคณะ

#### แนวคิดเรื่องขั้นตอนในการตัดสินใจซื้อ (Buying decision process)

1. การรับรู้ถึงความต้องการ (Need recognition) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเข้าใจว่า การเดินทางในประเทศไทยประหยัดกว่าการเดินทางไปต่างประเทศ และใช้เวลาเดินทางไม่นาน จึงต้องการเดินทางท่องเที่ยวภายในประเทศ โดยได้รับแรงกระตุ้นมาจากคนในครอบครัว ระบุว่าต้องการไปสถานที่นั้นๆ โดยผู้ที่มีอายุระหว่าง 20 - 29 ปี จะได้รับคำชวนจากเพื่อนหรือญาติ ส่วนผู้ที่มีอายุ 30 ปีขึ้นไป คนในครอบครัว ระบุว่าต้องการไปท่องเที่ยว ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับรายได้ได้รับแรงกระตุ้นจากคนในครอบครัว ยกเว้นผู้ที่มีรายได้ระหว่าง 10,000 - 15,000 บาท ที่ได้รับคำชวนจากเพื่อนหรือญาติต้องการให้ไปสถานที่นั้นๆ

2. การค้นหาข้อมูล (Information search) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะมีการเสาะหาข้อมูลเพิ่มเติมในการท่องเที่ยวจากแหล่งข้อมูลบุคคล คือการ ถามเพื่อน ญาติ คนรู้จักที่เคยไปมาแล้ว และจากหนังสือแนะนำเที่ยวของแหล่งท่องเที่ยว ซึ่งผลเหมือนกันในทุกกลุ่มอายุและทุกระดับรายได้

3. การประเมินผลทางเลือก (Evaluation of alternatives) พบว่า เกณฑ์ในการประเมินเลือกสถานที่ท่องเที่ยวของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ คือ ความสวยงามของสถานที่ท่องเที่ยว และความเป็นธรรมชาติ ซึ่งผลเหมือนกันในทุกกลุ่มอายุและทุกระดับรายได้ โดยผู้ที่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจเลือกสถานที่ท่องเที่ยวของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ คือ เพื่อน

ผู้ที่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจเลือกสถานที่ท่องเที่ยวของผู้ที่มีอายุระหว่าง 20 – 39 ปี คือ เพื่อน ส่วนผู้ที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไป สามหรือกรรยาร่วมตัดสินใจ

ผู้ที่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจเลือกสถานที่ท่องเที่ยวของผู้ที่มีรายได้น้อยกว่า 5,000 บาทและมากกว่า 15,000 บาทคือ สามหรือกรรยาร่วม ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ระหว่าง 5,000 – 15,000 บาท เพื่อนร่วมตัดสินใจ

4. การตัดสินใจซื้อ (Purchase decision) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ท่องเที่ยวด้วยการไปเอง จัดการโปรแกรมต่างๆเองทั้งหมด เนื่องจากตระหนักถึงความเป็นส่วนตัวเป็นหลัก ไม่มีการจองโรงแรมล่วงหน้า แต่จะพักที่บ้านญาติหรือเพื่อนแทน ซึ่งผลเหมือนกันในทุกกลุ่มอายุและทุกระดับรายได้ ยกเว้นผู้ที่มีรายได้มากกว่า 15,000 บาทเลือกพักโรงแรมในเมือง โดยทุกกลุ่มอายุและทุกระดับรายได้เดินทางโดยรถยนต์ส่วนตัวเป็นพาหนะหลัก และรับประทานอาหารตามร้านอาหารทั่วไป สำหรับผู้ที่มีอายุระหว่าง 20 – 39 ปี เพื่อนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเรื่องการเลือกโปรแกรมท่องเที่ยว ที่พัก และร้านอาหาร ส่วนผู้ที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไป สามหรือกรรยาร่วมตัดสินใจ สำหรับผู้ที่มีรายได้น้อยกว่า 5,000 บาท ผู้ที่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจคือ สามหรือกรรยาร่วมและเพื่อน ส่วนผู้ที่มีรายได้ระหว่าง 5,000 – 15,000 บาท เพื่อนมีส่วนร่วมตัดสินใจ และผู้ที่มีรายได้มากกว่า 15,000 บาทสามหรือกรรยาร่วมมีส่วนร่วมตัดสินใจ

5. ความรู้สึกภายหลังการซื้อ (Postpurchase feeling) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความรู้สึกหลังการเดินทางท่องเที่ยวไทยโดยรวมอยู่ในระดับ “พอใจปานกลาง” ต่อองค์ประกอบด้านแหล่งท่องเที่ยว ด้านสถานที่พักแรม ร้านอาหารและภัตตาคาร และโครงสร้างพื้นฐาน และมีความรู้สึกโดยรวมอยู่ในระดับ “พอใจมาก” ต่อองค์ประกอบด้านบริษัทท่องเที่ยว และด้านไม่พบปัญหาอุบัติเหตุ แสดงว่า ความคาดหวังของผู้บริโภคไม่ได้มากไปกว่าสิ่งที่ได้รับ

เมื่อพิจารณาจำแนกตามกลุ่มอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ด้านแหล่งท่องเที่ยว ผู้ที่มีอายุระหว่าง 20 – 39 ปีมีความรู้สึกหลังการท่องเที่ยวโดยรวมอยู่ในระดับ “พอใจปานกลาง” ส่วนผู้ที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไปรู้สึก “พอใจมาก” ผู้ตอบแบบสอบถามทุกกลุ่มอายุมีความรู้สึกด้านสถานที่พักแรมและด้านร้านอาหารและภัตตาคาร โดยรวมอยู่ในระดับ “พอใจปานกลาง” ส่วนด้านบริษัทท่องเที่ยวและด้านอื่นๆ คือ ไม่พบปัญหาอุบัติเหตุ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกกลุ่มอายุมีความรู้สึกโดยรวมอยู่ในระดับ “พอใจมาก” ด้านโครงสร้างพื้นฐาน พบว่าผู้ที่มีอายุระหว่าง 20 – 39 ปีมี

ความรู้สึกโดยรวมอยู่ในระดับ “พอใจปานกลาง” ส่วนผู้ที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไปมีความรู้สึกโดยรวมอยู่ในระดับ “พอใจมาก”

เมื่อพิจารณาจำแนกตามระดับรายได้ของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ด้านแหล่งท่องเที่ยว ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับรายได้มีความรู้สึกหลังการท่องเที่ยวโดยรวมอยู่ในระดับ “พอใจปานกลาง” ยกเว้นผู้ที่มีรายได้ระหว่าง 5,000 – 10,000 บาท รู้สึก “พอใจมาก” ด้านสถานที่พักผ่อน ร้านอาหารและภัตตาคาร และโครงสร้างพื้นฐาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับรายได้มีความรู้สึกโดยรวมอยู่ในระดับ “พอใจปานกลาง” ด้านบริษัทท่องเที่ยว พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับรายได้มีความรู้สึกโดยรวมอยู่ในระดับ “พอใจมาก” ยกเว้นผู้ที่มีรายได้ไม่น้อยกว่า 5,000 บาท โดยรวมอยู่ในระดับ “พอใจปานกลาง” และด้านอื่นๆ คือไม่พบปัญหาอุบัติเหตุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับรายได้มีความรู้สึกโดยรวมอยู่ในระดับ “พอใจมาก”

สำหรับปัญหาที่พบมากในการท่องเที่ยวไทย คือ ความสกปรกเสื่อมโทรมของแหล่งท่องเที่ยว และสินค้าและบริการต่างๆราคาแพง ซึ่งส่งผลกระทบต่อทัศนคติของผู้ตอบแบบสอบถามในการตัดสินใจเดินทางท่องเที่ยวในครั้งต่อไป ตลอดจนการบอกเล่าแก่บุคคลอื่นๆ

จากผลการศึกษา สามารถสรุปปัจจัยหลักที่มีผลทำให้เกิดการท่องเที่ยวภายในประเทศของนักท่องเที่ยวในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ได้ดังนี้

รายได้ของนักท่องเที่ยว เป็นปัจจัยสำคัญในการตัดสินใจเดินทางท่องเที่ยวและการเลือกสถานที่ท่องเที่ยว ผู้ที่มีรายได้น้อยอาจไม่มีโอกาสได้ท่องเที่ยวหรือเที่ยวน้อยครั้งกว่าผู้ที่มีรายได้มาก และมักตัดสินใจท่องเที่ยวตามสถานที่และเลือกโปรแกรมท่องเที่ยวที่ประหยัดค่าใช้จ่าย

วัยของนักท่องเที่ยว เป็นปัจจัยสำคัญที่กำหนดความถี่และความต้องการในการท่องเที่ยว ผู้สูงอายุจะเดินทางเที่ยวน้อยครั้งกว่าผู้ที่มีอายุน้อย และกิจกรรมในการท่องเที่ยวบางรูปแบบอาจไม่สามารถทำได้ เช่น การเดินป่า การปีนเขา และมีแนวโน้มที่ชอบท่องเที่ยวในสถานที่ท่องเที่ยวแบบประวัติศาสตร์มากกว่า เช่น โบราณสถาน วัด

แหล่งท่องเที่ยว สถานที่ท่องเที่ยวที่สามารถดึงดูดใจแก่นักท่องเที่ยวให้เดินทางไปจะประกอบด้วย ความสวยงาม ความเป็นธรรมชาติ และความปลอดภัยตลอดโปรแกรมท่องเที่ยว โดยนักท่องเที่ยวไม่ว่าจะอยู่ในวัยใดหรือรายได้อยู่ในระดับใดส่วนใหญ่นิยมเดินทางไปท่องเที่ยวในสถานที่ท่องเที่ยวทางธรรมชาติ เช่น ทะเล ชายหาด หมู่เกาะต่างๆ หรือ ภูเขา ป่า น้ำตก

## ข้อค้นพบ

1. ในปีที่ผ่านมา (พ.ศ. 2544) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ท่องเที่ยวไทย 2 ครั้ง และท่องเที่ยวโดยเฉลี่ยครั้งละประมาณ 3 วัน

สำหรับผู้ที่มีอายุระหว่าง 20 – 29 ปีท่องเที่ยวไทย 2 ครั้ง ส่วนผู้ที่มีอายุ 30 ปีขึ้นไปท่องเที่ยวไทยน้อยกว่า คือ 1 ครั้ง โดยทุกกลุ่มอายุท่องเที่ยวโดยเฉลี่ยครั้งละประมาณ 3 วัน เมื่อจำแนกตามระดับรายได้พบว่า ผู้ที่มีรายได้น้อยกว่า 5,000 บาท และมากกว่า 15,000 บาทท่องเที่ยวไทย 2 ครั้ง ส่วนผู้ที่มีรายได้ระหว่าง 5,000 – 15,000 บาทท่องเที่ยวเพียง 1 ครั้ง โดยทุกระดับรายได้ท่องเที่ยวไทยโดยเฉลี่ยครั้งละ 3 วันเช่นกัน

2. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการท่องเที่ยวคือ พักผ่อนและท่องเที่ยว ซึ่งผลเหมือนกันในทุกกลุ่มอายุและทุกระดับรายได้

3. สถานที่ท่องเที่ยวที่ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ชอบไปมากที่สุด คือ ทะเล เกาะ สำหรับการท่องเที่ยวครั้งหลังสุด คือท่องเที่ยวภายในภาคเหนือ ซึ่งผลเหมือนกันในทุกกลุ่มอายุและทุกระดับรายได้

4. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เดินทางท่องเที่ยวครั้งหลังสุดในช่วงเดือนธันวาคมถึงมกราคม และส่วนน้อยเดินทางในช่วงเดือนมิถุนายนถึงกันยายน

5. ลักษณะการไปเที่ยวครั้งหลังสุดของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่คือ ไปกับครอบครัว สำหรับผู้ที่มีอายุระหว่าง 20 – 29 ปี จะไปกับเพื่อนๆรวมกลุ่มกัน ส่วนผู้ที่มีอายุ 30 ปีขึ้นไปจะไปกับครอบครัว เมื่อจำแนกตามระดับรายได้พบว่า ผู้ที่มีรายได้น้อยกว่า 5,000 บาท และมากกว่า 15,000 บาทไปเที่ยวกับครอบครัว ส่วนผู้ที่มีรายได้ระหว่าง 5,000 – 15,000 บาทจะไปกับเพื่อนๆรวมกลุ่มกัน

6. จำนวนคนที่เดินทางร่วมกันของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ คือ 2 – 4 คน

สำหรับผู้ที่มีอายุระหว่าง 20 – 39 ปีจะเดินทางร่วมกัน 2 – 4 คน ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไปจะมีจำนวนคนเดินทางร่วมกันมากขึ้น คือ 5 – 7 คน เมื่อจำแนกตามระดับรายได้พบว่า ผู้ที่มีรายได้น้อยกว่า 5,000 บาทเดินทางร่วมกันทั้งสิ้น 5 – 7 คน ส่วนผู้ที่มีรายได้ระหว่าง 5,000 – 10,000 บาทและมากกว่า 15,000 บาทเดินทางร่วมกันทั้งสิ้น 2 – 4 คน ส่วนผู้ที่มีรายได้ระหว่าง 10,001 – 15,000 บาทเดินทางร่วมกันทั้งสิ้น 8 – 10 คน

7. ค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยวของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประมาณคนละ 2,000 - 2,999 บาท

สำหรับผู้ที่มียุระหว่าง 20 – 39 ปีมีค่าใช้จ่ายประมาณคนละ 2,000 – 2,999 บาท ส่วนผู้ที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไปจะมีค่าใช้จ่ายมากกว่า คือคนละ 3,000 – 4,999 บาท เมื่อจำแนกตามระดับรายได้พบว่า ผู้ที่มีรายได้น้อยกว่า 5,000 บาทและ 5,000 – 15,000 บาทเสียค่าใช้จ่าย คนละ 2,000 – 2,999 บาท ส่วนผู้ที่มีรายได้มากกว่า 15,000 บาทเสียค่าใช้จ่ายมากกว่า คือคนละ 3,000 – 4,999 บาท

8. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่วางแผนการเดินทางโดยจัดรายการทั้งหมดด้วยตนเอง เนื่องจากรู้สึกเป็นส่วนตัว และประหยัดค่าใช้จ่าย ไม่ต้องเสียค่าบริการนำเที่ยว ซึ่งผลเหมือนกันในทุกกลุ่มอายุและทุกระดับรายได้

9. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่หาข้อมูลสถานที่ท่องเที่ยวเพิ่มเติม ด้วยการถามเพื่อนญาติ คนรู้จักที่เคยไปมา ซึ่งผลเหมือนกันในทุกกลุ่มอายุและทุกระดับรายได้

10. เกณฑ์ในการประเมินทางเลือกสถานที่ท่องเที่ยวของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่คือความสวยงามของสถานที่ท่องเที่ยว ซึ่งผลเหมือนกันในทุกกลุ่มอายุและทุกระดับรายได้

11. ผู้ตอบแบบสอบถามที่จัดการโปรแกรมท่องเที่ยวทั้งหมดเองส่วนใหญ่จะไม่มี การจองโรงแรมล่วงหน้า โดยจะพักแรมที่บ้านญาติหรือเพื่อน และไม่ต้องเสียค่าที่พัก เหมือนกันทุกกลุ่มอายุและระดับรายได้ ยกเว้นผู้ที่มีรายได้มากกว่า 15,000 บาทจะพักโรงแรมในเมือง

12. ผู้ตอบแบบสอบถามที่จัดการโปรแกรมท่องเที่ยวทั้งหมดเองจะเดินทางโดยรถยนต์ส่วนตัวเป็นพาหนะหลัก ส่วนผู้ที่ซื้อบริการจากบริษัททัวร์จะเดินทางโดยรถตู้ และผู้ที่เดินทางร่วมกับหน่วยงานจะโดยสารรถทัวร์ดีเซล

13. ผู้ตอบแบบสอบถามเพียงร้อยละ 5 เลือกใช้บริการจากบริษัทท่องเที่ยว โดยส่วนใหญ่ประเมินระดับโปรแกรมท่องเที่ยวที่เลือก คือ ทัวร์คนชั้นกลาง ซึ่งผลเหมือนกันในทุกกลุ่มอายุ

สำหรับผู้ที่มีรายได้น้อยกว่า 5,000 บาทประเมินระดับโปรแกรมท่องเที่ยวเป็นทัวร์ราคาประหยัด ส่วนผู้ที่มีรายได้ระหว่าง 5,000 – 10,000 บาทประเมินเป็นทัวร์คนชั้นกลาง และทัวร์ชั้นหนึ่งหรูหร่า และผู้ที่มีรายได้ 10,001 บาทขึ้นไปประเมินเป็นทัวร์คนชั้นกลาง

14. ผู้ตอบแบบสอบถามที่เดินทางร่วมกับหน่วยงานประเมินระดับโปรแกรมท่องเที่ยวที่เลือก คือ ทัวร์คนชั้นกลาง ซึ่งผลเหมือนกันในทุกกลุ่มอายุและทุกระดับรายได้ ยกเว้นผู้ที่มีรายได้น้อยกว่า 5,000 บาทประเมินเป็นทัวร์ราคาประหยัด

15. ผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้สึก “พอใจมาก” ต่อบริการประกอบด้านแหล่งท่องเที่ยวมีสภาพอากาศและอุณหภูมิพอเหมาะ ความสะอาดและความสวยงามของแหล่งท่องเที่ยว และบรรยากาศไม่ตรีของคนที่ดี ด้านสถานที่พักแรมและร้านอาหาร ภัตตาคาร ที่มีเพียงพอและหาได้ง่าย และด้านบริษัทท่องเที่ยวทุกปัจจัย ไม่ว่าจะเป็นการบริการของมัคคุเทศก์และพนักงานดี การนำเที่ยวราคายุติธรรม สถานที่เที่ยวเป็นไปตามที่ระบุไว้ และที่พักจัดให้อยู่ในระดับเดียวกับที่สัญญาไว้

และองค์ประกอบด้านโครงสร้างพื้นฐานที่การคมนาคมสะดวก ไม่ติดขัดและด้านอื่นๆที่ไม่พบ  
ปัญหาอุบัติเหตุ

16. ปัญหาสำคัญที่พบในการท่องเที่ยวไทยของผู้ตอบแบบสอบถามคือ ความสกปรก  
เสื่อมโทรมของแหล่งท่องเที่ยว สินค้า บริการต่างๆ ที่พักและอาหารมีราคาแพง

17. จังหวัดที่ผู้ตอบแบบสอบถามเคยไปท่องเที่ยวมาแล้วประทับใจ คือ จังหวัดเชียงราย  
ระยอง และชลบุรี ตามลำดับ แสดงว่า ผู้ตอบแบบสอบถามประทับใจจังหวัดที่มีแหล่งท่องเที่ยวทาง  
ธรรมชาติ ประกอบด้วย ป่า ภูเขา หรือทะเล เกาะ ชายหาด

สำหรับจังหวัดที่ผู้ตอบแบบสอบถามต้องการไปในอนาคต คือ จังหวัดภูเก็ต กระบี่ และ  
ชลบุรี ตามลำดับ แสดงว่า ผู้ตอบแบบสอบถามต้องการเดินทางท่องเที่ยวในจังหวัดที่มีทะเล และ  
เกาะ และสถานที่ตั้งอยู่ห่างไกลจากจังหวัดเชียงใหม่

18. โครงการ "เที่ยวทั่วไทย ไปได้ทุกเดือน" ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เคยได้รับ  
ข้อมูลข่าวสารจากการประชาสัมพันธ์ของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย โดยสนใจท่องเที่ยวตาม  
โครงการ ในเดือนเมษายน เย็นทั่วหล้ามหาสงกรานต์ และเดือนธันวาคม มหัศจรรย์เมืองไทย แสดง  
ว่าผู้ตอบแบบสอบถามชอบท่องเที่ยวในช่วงวันหยุดนักขัตฤกษ์และเทศกาลต่างๆ และชอบ  
โปรโมชั่นบัตรท่องเที่ยวทั่วไทย (ส่วนลดค่าเดินทาง ที่พัก ร้านอาหาร ฯลฯ)

19. สถานที่ที่เลือกเดินทางท่องเที่ยวของผู้ตอบแบบสอบถาม หากมีงบประมาณ 15,000  
บาท สำหรับการท่องเที่ยว 3 วัน 2 คืน คือ ภูเก็ต รองลงมาคือ สมุย แสดงว่าผู้ตอบแบบสอบถาม  
ยังคงนิยมท่องเที่ยวภายในประเทศ

## ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาการวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภคการท่องเที่ยวภายในประเทศของ ประชากรอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีข้อเสนอแนะสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับ อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวภายในประเทศ และหน่วยงานรัฐ เช่นการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย จังหวัดเชียงใหม่ องค์การส่งเสริมการท่องเที่ยว ในการกระตุ้นให้คนเชียงใหม่ท่องเที่ยวในประเทศ มากขึ้นดังนี้

1. ด้านสถานที่ท่องเที่ยว จากการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวจำนวนมากพบปัญหา ทางด้านสถานที่ท่องเที่ยว เช่น ความสกปรกเสื่อมโทรม ความแออัดของนักท่องเที่ยว ดังนั้นเพื่อ เพิ่มความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยส่วนกลางและภูมิภาคต่างๆ กรม ป่าไม้ องค์การบริหารส่วนท้องถิ่น อุทยานต่างๆ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรมีแนวทางในการ ปรับปรุงสถานที่ท่องเที่ยวดังนี้

- จัดระเบียบสถานที่ท่องเที่ยวให้มีมาตรฐานด้านคุณภาพ ความปลอดภัย และการจัดการ กล่าวคือ จัดให้มีเจ้าหน้าที่ดูแลความสะอาดและความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว เช่น ในบริเวณที่อาจเกิดอันตรายแก่นักท่องเที่ยว ควรมีป้ายแนะนำข้อควรปฏิบัติ การกั้นราวลูกกรง การจัดห้วงซูชิฟไว้ในตำแหน่งที่เหมาะสม จัดสาธารณูปโภคต่างๆมีเพียงพอและถูกสุขลักษณะ เช่น ห้องน้ำสะอาด ที่พักสภาพดี เป็นต้น มีการกำหนดราคาค่าเข้าชมสถานที่ท่องเที่ยวให้เหมาะสม และ จำกัดจำนวนนักท่องเที่ยว

- มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ให้นักท่องเที่ยวช่วยกันรักษาความสะอาด และ อนุรักษ์สถานที่ท่องเที่ยวให้คงสภาพเดิมไว้

- จัดอบรมแก่คนท้องถิ่นในสถานที่ท่องเที่ยว เพื่อเป็นแนวทางในการ ปฏิบัติตนกับนักท่องเที่ยวในการให้ข้อมูลข่าวสาร หรือบริการต่างๆอย่างเป็นมิตร

- จากการศึกษาพบว่า ประชากรในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ส่วนใหญ่นิยมท่องเที่ยวภายในภูมิภาคของตนเอง เนื่องจากมีเวลาท่องเที่ยวไม่นานนัก ดังนั้นการจัด แผนการตลาดส่วนหนึ่ง ควรเน้นการท่องเที่ยวภายในท้องถิ่น รวมถึงการวางแผนพัฒนาแหล่ง ท่องเที่ยวใหม่ในท้องถิ่นเพิ่มขึ้น เพื่อสร้างจุดขายใหม่และสามารถตอบสนองความต้องการของ นักท่องเที่ยวในแต่ละระดับรายได้ และเนื่องจากนักท่องเที่ยวต้องการที่จะไปจังหวัดต่างภูมิภาค ที่ เป็นทะเลและเกาะในอนาคค ดังนั้น ผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวควรจัดแผนการตลาดสำหรับการ ท่องเที่ยวในจังหวัดที่มีชายทะเล หมู่เกาะต่างๆ เช่น จังหวัดภูเก็ต กระบี่ เกาะสมุย พัทยา

2. ด้านสถานที่พักแรม จากการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่นิยมพักแรมที่บ้านญาติหรือเพื่อน ดังนั้นเพื่อให้นักท่องเที่ยวเพิ่มการเข้าพักแรมและเพิ่มความพึงพอใจ ผู้ประกอบการโรงแรมและที่พักต่างๆ ควรมีแนวทางปฏิบัติดังนี้

- ควรสร้างพันธมิตรกับบริษัทท่องเที่ยวเพื่อจัดให้นักท่องเที่ยวมาพักแรมกับที่พักของตน
- เข้าร่วมโครงการส่งเสริมการท่องเที่ยวของภาครัฐที่จัดขึ้น
- ปรับปรุงโรงแรมให้สามารถรับรองกิจกรรมต่างๆ ได้หลากหลาย เช่น การจัดประชุม สัมมนา การแข่งขันวอลเลย์บอล
- นักท่องเที่ยวมีความเห็นว่า ค่าพักแรมจะมีราคาแพงมากในช่วงฤดูท่องเที่ยว ดังนั้นผู้ประกอบการควรมีมาตรฐานราคาที่ไม่ทำให้นักท่องเที่ยวเดือดร้อน ให้คำนึงถึงความสอดคล้องของคุณภาพกับระดับราคาของที่พัก สำหรับช่วงนอกฤดูท่องเที่ยว ควรกระตุ้นการท่องเที่ยวด้วยการลดราคาค่าห้องพัก
- สำหรับสถานที่ท่องเที่ยวที่ได้รับความนิยม ควรมีสถานที่พักแรมหลากหลายแบบและมีหลายระดับราคาให้นักท่องเที่ยวได้เลือกตามต้องการ
- ด้านความปลอดภัย ติดตั้งโทรทัศน์วงจรปิดบริเวณทางเดินห้องพัก โรงแรม และติดตั้งระบบป้องกันอัคคีภัย เพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกตามที่นักท่องเที่ยวร้องขอ
- ด้านการให้บริการของพนักงาน อบรมพนักงานให้ต้อนรับด้วยอัธยาศัยไมตรี ยินดีช่วยเหลือ ให้เกียรติและสุภาพ ควรคำนึงถึงความเท่าเทียมกันของนักท่องเที่ยวชาวไทยและต่างชาติ สนับสนุนพนักงานที่ปฏิบัติงานดี ลงโทษพนักงานที่ทำผิด

3. ด้านร้านอาหารและภัตตาคาร เพื่อให้ร้านอาหารและภัตตาคารต่างๆ สามารถตอบสนองความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวได้มากขึ้น จึงควรมีแนวทางปฏิบัติดังนี้

- ร้านอาหารและภัตตาคารควรมีสุขอนามัยที่ดี ผ่านการตรวจสอบจากสาธารณสุขอยู่เสมอ มีคุณภาพของอาหารที่สด สะอาดและปลอดภัยจากสิ่งปลอมปน รสชาติอาหารดี ภายใ้ราคาที่เหมาะสม
- พนักงานควรแต่งกายสะอาด เรียบร้อย บริการต้อนรับมีอัธยาศัยไมตรี



4. ด้านบริษัทท่องเที่ยว นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มักเดินทางท่องเที่ยวแบบไปเอง จัดการโปรแกรมท่องเที่ยวเอง เพราะรู้สึกไม่เป็นส่วนตัว และต้องเสียค่าบริการนำเที่ยว ดังนั้น ผู้ประกอบธุรกิจจัตนาเที่ยวควรมีกลยุทธ์การตลาดเพื่อดึงดูดใจนักท่องเที่ยวให้ซื้อ โปรแกรมนำเที่ยว ดังนี้

#### ด้านโปรแกรมท่องเที่ยว

- จัดกรุ๊ปทัวร์แบบเป็นกลุ่มย่อยๆ ของครอบครัว อย่างน้อย 8 คนขึ้นไป หรือจัดทัวร์ให้กับสมาคม องค์กรต่างๆแบบเฉพาะกลุ่ม เพื่อให้เกิดความเป็นส่วนตัว
- จัดโปรแกรมท่องเที่ยวตามความสนใจพิเศษ เช่น ชมศิลปวัฒนธรรม ดำน้ำ ตีกอล์ฟ การท่องเที่ยวเพื่อสุขภาพ (การนวดแผนโบราณ อบสมุนไพร ตรวจสอบสุขภาพ ฯลฯ) เป็นการเพิ่มความหลากหลายของโปรแกรมท่องเที่ยว
- มีโปรแกรมท่องเที่ยวตามความสนใจของกลุ่มคนในวัยต่างๆ เช่น กลุ่มนักท่องเที่ยวที่อายุน้อย เดินทางกับเพื่อนๆ ควรจัดรายการจำพวก เดินป่า ดำน้ำ ท่องเที่ยวธรรมชาติ กลุ่มนักท่องเที่ยวที่อายุมาก ควรจัดรายการจำพวก การชมโบราณสถาน วัดต่างๆ หรือโปรแกรมตรวจสอบสุขภาพ สำหรับนักท่องเที่ยวที่ไปเป็นครอบครัว ควรจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมความผูกพันในครอบครัว เช่น การแข่งขันวอลเลย์บอลล์ ขั้บรถแข่งแรลลี่เพื่อท่องเที่ยว เป็นต้น
- ช่วงเวลาของโปรแกรมท่องเที่ยวควรอยู่ในช่วงวันหยุดนักขัตฤกษ์หรือเทศกาลต่างๆ หรือวันเสาร์ – อาทิตย์ เพื่อให้มีนักท่องเที่ยวมีเวลาเพียงพอ
- กระตุ้นการท่องเที่ยวในช่วงนอกฤดูการท่องเที่ยว ในช่วงฤดูฝน ก็จัดให้มีกิจกรรมในร่มแทน เช่น ชมแหล่งท่องเที่ยวที่จัดสร้างขึ้น การปฏิบัติธรรม ศาสนา การนวดสมุนไพร

#### ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

- เพิ่มช่องทางการจองโปรแกรมท่องเที่ยวที่สะดวก เข้าถึงได้อย่างกว้างขวาง เช่น การจองผ่านระบบอินเทอร์เน็ต
- เข้าร่วมโครงการที่หน่วยงานรัฐจัดขึ้น เช่น โครงการ “เที่ยวทั่วไทย ไปได้ทุกเดือน” ของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย

#### ด้านการส่งเสริมการตลาด

- โฆษณาตามสื่อที่เข้าถึงลูกค้าเป้าหมาย เช่น รายการโทรทัศน์เกี่ยวกับการท่องเที่ยว นิตยสารแนะนำแหล่งท่องเที่ยว จัดทำโบรชัวร์ ลงโฆษณาในอินเทอร์เน็ต เป็นต้น
- การลดราคาคำนำเที่ยว การให้คูปองส่วนลดในการท่องเที่ยวเกี่ยวกับบริษัทในครั้งต่อไป

#### ด้านการบริการ

- มัคคุเทศก์ ควรให้ความรู้ ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่นักท่องเที่ยว เช่น ข้อมูลแหล่งท่องเที่ยวและวัฒนธรรมท้องถิ่น พฤติกรรมที่นักท่องเที่ยวควรปฏิบัติและหลีกเลี่ยงเมื่ออยู่ในสถานที่ท่องเที่ยว และการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม

- โปรแกรมท่องเที่ยวและบริการต่างๆ รวมถึงสถานที่พักแรม (ถ้ามี) ควรจัดให้เป็นไปอย่างที่ระบุไว้ เพื่อให้ตรงตามความคาดหวังของลูกค้า ทำให้เกิดการซื้อบริการซ้ำในอนาคตหรือบอกต่อญาติ พี่น้อง เพื่อนฝูง ซึ่งเป็นส่วนสำคัญอย่างยิ่งในการเลือกซื้อบริการครั้งต่อไป

5. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน จากการศึกษา พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เดินทางท่องเที่ยวโดยใช้รถยนต์ส่วนตัว ดังนั้นกรมทางหลวง เทศบาลจังหวัด การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ควรมีแนวทางปฏิบัติเพื่อให้การเดินทางท่องเที่ยวเป็นไปอย่างราบรื่น ดังนี้

- ปรับปรุงถนน เส้นทางจราจร มีป้ายบอกทางไปสู่สถานที่ท่องเที่ยวที่ชัดเจน และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น ห้องน้ำ ให้อยู่ในสภาพดีเสมอ มีระบบกำจัดขยะมูลฝอยและน้ำเสีย

- กรมการขนส่ง ควรมีการจัดการระบบคมนาคมขนส่ง และยานพาหนะให้เพียงพอ รองรับนักท่องเที่ยวได้ในช่วงฤดูกาลท่องเที่ยว

6. ด้านร้านขายของที่ระลึกและขายสินค้าพื้นเมือง เพื่อให้ร้านขายของที่ระลึกสามารถตอบสนองความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวได้มากขึ้น จึงควรมีแนวทางปฏิบัติดังนี้

- ควรจำหน่ายสินค้าด้วยราคายุติธรรมและมีคุณภาพ ไม่เอารัศเอาเปรียบนักท่องเที่ยว โดยเฉพาะนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ

- จำหน่ายสินค้าที่ผลิตขึ้นภายในท้องถิ่น เพื่อให้เกิดการกระจายรายได้

7. การเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานรัฐ เช่น การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยจังหวัดเชียงใหม่ จากการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ส่วนใหญ่ยังนิยมท่องเที่ยวภายในประเทศ เพราะประหยัดค่าใช้จ่าย และไม่ต้องเสียเวลาในการเดินทางนาน ดังนั้นการประชาสัมพันธ์อาจทำได้ดังนี้

- ออกแบบโฆษณาที่เน้นการท่องเที่ยวภายในประเทศ รูปแบบนำเสนอที่ดึงดูดใจกล่าวคือ แสดงให้เห็นถึงภาพความงดงามของธรรมชาติ แหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์

ศิลปวัฒนธรรมต่างๆ รวมถึงผู้คนที่อึดแอ้มมีอัธยาศัยไมตรี การเดินทางที่สะดวกสบาย ปลอดภัยและใช้เวลาไม่นาน นักท่องเที่ยวได้ท่องเที่ยวและพักผ่อนเต็มที่ ควรประมาณค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปต่างๆไว้ เนื่องจากนักท่องเที่ยวใช้เกณฑ์ตัดสินใจเลือกสถานที่ท่องเที่ยวจากความสวยงามและความเป็นธรรมชาติเป็นหลัก โดยคำนึงถึงงบประมาณและระยะเวลาเดินทาง โฆษณาอาจใช้ฟรีเซ็นเตอร์ที่เป็นบุคคลที่มีชื่อเสียงเพื่อเรียกความสนใจ โดยใช้บุคคลที่อยู่ในวัยต่างกันท่องเที่ยวในรูปแบบที่แตกต่างกันไปตามความเหมาะสม สื่อที่ใช้อาจเป็น โทรทัศน์ วิทยุ แผ่นพับ หนังสือพิมพ์ เว็บไซต์ หรือตามนิตยสารท่องเที่ยว และให้มีการประชาสัมพันธ์โครงการที่จัดขึ้นรวมถึงรายการส่งเสริมการท่องเที่ยว เช่น บัตรท่องเที่ยวทั่วไทย แพคเกจเที่ยวไทยราคาประหยัด ของ โครงการ “เที่ยวทั่วไทย ไปได้ทุกเดือน” เพื่อกระตุ้นให้เกิดการท่องเที่ยวมากขึ้น

- ช่วงเวลาในการประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวสามารถทำได้ตลอดปี สำหรับช่วงเดือนมิถุนายนถึงกันยายนที่มีการท่องเที่ยวต่ำ เนื่องจากเป็นช่วงนอกฤดูกาลท่องเที่ยว (ฤดูฝน) วันหยุดยาวนาน ควรประชาสัมพันธ์แหล่งท่องเที่ยวหรือกิจกรรมที่สามารถทำได้ง่าย ใช้เวลาไม่นาน เช่น ครอบครัวท่องเที่ยวสวนสัตว์ การจัดเทศกาลสินค้าลดราคา การชมศิลปวัฒนธรรมพื้นบ้าน การปฏิบัติธรรม นั่งวิปัสสนา เป็นต้น สำหรับในช่วงอื่นๆที่มีการท่องเที่ยวสูง ควรประชาสัมพันธ์กิจกรรมที่เหมาะสมกับสภาพฤดูกาล และงานเทศกาลต่างๆที่มีประจำของแต่ละจังหวัด

- สำหรับโครงการ “เที่ยวทั่วไทย ไปได้ทุกเดือน” ที่การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยร่วมกับภาครัฐและเอกชนจัดขึ้นในปี 2545 นักท่องเที่ยวอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ส่วนใหญ่รู้จักโครงการนี้ และมีความสนใจในรายการส่งเสริมการท่องเที่ยว คือ บัตรท่องเที่ยวทั่วไทย แพคเกจเที่ยวไทยราคาประหยัด ดังนั้น การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยควรคุ้มครองนักท่องเที่ยวผู้ใช้บริการรายการส่งเสริมที่จัดขึ้น ในด้านการคัดเลือกสถานประกอบการ การตรวจสอบคุณภาพของที่พัก ร้านอาหาร สินค้าและบริการต่างๆ ที่เข้าร่วมในโครงการ