

## บทที่ 5

### สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาเรื่องพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการเที่ยวช้ในจังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเที่ยวช้ในจังหวัดเชียงใหม่ของนักท่องเที่ยวชาวไทย อีกทั้งศึกษาพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการเที่ยวช้ในจังหวัดเชียงใหม่ ตลอดจนศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาเที่ยวช้ในจังหวัดเชียงใหม่ โดยทำการสอบถามจากนักท่องเที่ยวกลุ่มตัวอย่างชาวไทย จำนวน 300 ราย ซึ่งประกอบด้วยนักท่องเที่ยวจากภาคเหนือ จำนวน 133 ราย และนักท่องเที่ยวจากกรุงเทพมหานครและภาคอื่นๆ จำนวน 167 ราย ผลการศึกษสรุปได้ดังนี้

#### 5.1 สรุปผลการศึกษา

##### 5.1.1 กลุ่มตัวอย่างจากภาคเหนือ

นักท่องเที่ยวกลุ่มตัวอย่างจากภาคเหนือส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุเฉลี่ย 35 ปี มีสถานภาพโสด มีการศึกษาระดับปริญญาตรี เป็นพนักงานบริษัทเอกชน รองลงมาคือ ข้าราชการ/พนักงานของรัฐ และนักเรียน/นักศึกษา รายได้ส่วนบุคคลต่อเดือนเฉลี่ย 26,931 บาท รายได้ของครัวเรือนต่อเดือนเฉลี่ย 48,345 บาท ภูมิลำเนาส่วนใหญ่มาจากเชียงราย แม่ฮ่องสอน ลำปาง

เมื่อพิจารณาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการเดินทางมาเที่ยวช้ของนักท่องเที่ยวกลุ่มตัวอย่างจากภาคเหนือ ให้คะแนนเฉลี่ยในภาพรวมเท่ากับ 4.47 (ระดับมาก) โดยอันดับ 1 ได้แก่ ปัจจัยด้านบุคลากร คะแนนเฉลี่ย 4.85 (ระดับมากที่สุด) ซึ่งได้แก่ อธิษาศัยและความเป็นมิตรไมตรีของชาวเชียงใหม่ อันดับ 2 คือ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ คะแนนเฉลี่ย 4.65 (ระดับมากที่สุด) ซึ่งได้แก่ ความสวยงามและความหลากหลายของสถานที่ท่องเที่ยว ศิลปวัฒนธรรม เทศกาลและงานประเพณีท้องถิ่น และ แหล่งท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์ โบราณสถาน โบราณวัตถุ พิพิธภัณฑ และวนอุทยาน อันดับ 3 คือ ปัจจัยด้านสถานที่ คะแนนเฉลี่ย 4.56 (ระดับมากที่สุด) ซึ่งได้แก่ ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยว และ สิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งท่องเที่ยว

นักท่องเที่ยวกลุ่มตัวอย่างจากภาคเหนือ ส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์หลักในการท่องเที่ยวเพื่อพักผ่อนหย่อนใจ มีจัดการท่องเที่ยวด้วยตนเอง จำนวนครั้งที่เดินทางมาท่องเที่ยวจังหวัด

เชียงใหม่โดยเฉลี่ย คือ 4 ครั้ง ที่ร่วมเดินทางท่องเที่ยว คือ เพื่อน แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการค้นหาข้อมูล การมาเที่ยว คือ ประสบการณ์จากการเดินทางครั้งก่อน แหล่งท่องเที่ยวที่เดินทางมาเที่ยวครั้งก่อน อันดับ 1 คือ วัดพระธาตุดอยสุเทพ อันดับ 2 คือ ม่อนแจ่ม อันดับ 3 คือ ถนนคนเดินเชียงใหม่ แหล่งท่องเที่ยวที่เดินทางไปเที่ยวครั้งนี้ อันดับ 1 คือ วัดเจดีย์หลวงวรวิหาร วัดพระสิงห์วรวิหาร และม่อนแจ่ม สถานที่พักแรม คือ โรงแรม ระยะเวลาในการท่องเที่ยวเฉลี่ย 2 วัน นักท่องเที่ยว ที่จัดการท่องเที่ยวด้วยตนเองมีค่าใช้จ่ายเฉลี่ย 1,869 บาท/คน/วัน ค่าใช้จ่ายที่จ่ายมากที่สุด คือ ค่าอาหารและเครื่องดื่ม นักท่องเที่ยวที่จัดการท่องเที่ยวผ่านบริษัทนำเที่ยว มีค่าใช้จ่ายเฉลี่ย 1,508 บาท/คน/วัน ค่าใช้จ่ายที่จ่ายมากที่สุด คือ ค่าบริการบริษัทนำเที่ยว พาหนะที่ใช้เดินทางจาก ภูมิลำเนาไปยังจังหวัดเชียงใหม่ คือ รถยนต์ส่วนตัว พาหนะที่ใช้เดินทางท่องเที่ยวในจังหวัด เชียงใหม่ คือ รถยนต์ส่วนตัว และส่วนใหญ่คิดว่าภายใน 2 ปีข้างหน้าจะกลับมาเที่ยวจังหวัด เชียงใหม่อีก

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวกลุ่มตัวอย่างจากภาคเหนือ มีความพึงพอใจใน ภาพรวม เท่ากับ 4.52 (ระดับมากที่สุด) โดยความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวกลุ่มตัวอย่างต่อ การท่องเที่ยวครั้งนี้ สูงสุดเป็นอันดับ 1 ได้แก่ ความพึงพอใจเรื่องแหล่งซื้อขายของที่ระลึก มีคะแนน เฉลี่ย 4.95 (ระดับมากที่สุด) อันดับ 2 คือ ความพึงพอใจเรื่องอสังหาริมทรัพย์ของชาวเชียงใหม่ มีคะแนน เฉลี่ย 4.80 (ระดับมากที่สุด) อันดับ 3 คือ ความพึงพอใจเรื่องความสะดวกของแหล่งท่องเที่ยว มีคะแนนเฉลี่ย 4.69 (ระดับมากที่สุด)

### 5.1.2 กลุ่มตัวอย่างจากกรุงเทพมหานครและภาคอื่นๆ

นักท่องเที่ยวกลุ่มตัวอย่างจากกรุงเทพมหานครและภาคอื่นๆ ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ เฉลี่ย 32 ปี มีสถานภาพโสด มีการศึกษาระดับปริญญาตรี เป็นพนักงานบริษัทเอกชน รองลงมาคือ นักเรียน/นักศึกษา รายได้ส่วนบุคคลต่อเดือนเฉลี่ย 28,454 บาท รายได้ของครัวเรือนต่อเดือนเฉลี่ย 47,994 บาท ภูมิลำเนาของนักท่องเที่ยวมาจากจังหวัดกรุงเทพมหานครมากที่สุด รองลงมาคือ ภูเก็ต และกาญจนบุรี

เมื่อพิจารณาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการเดินทางมาเที่ยวซ้ำของ นักท่องเที่ยวกลุ่มตัวอย่างจากกรุงเทพมหานครและภาคอื่นๆ มีคะแนนเฉลี่ยในภาพรวมเท่ากับ 4.48 (ระดับมาก) โดยปัจจัยที่มีผลต่อการเดินทางมาเที่ยวซ้ำ อันดับ 1 ได้แก่ ปัจจัยด้านบุคลากร มีคะแนน เฉลี่ย 4.89 (ระดับมากที่สุด) ซึ่งได้แก่ อสังหาริมทรัพย์และความเป็นมิตรไมตรีของชาวเชียงใหม่ อันดับ 2 คือ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีคะแนนเฉลี่ย 4.65 (ระดับมากที่สุด) ซึ่งได้แก่ ความสวยงามและ ความหลากหลายของสถานที่ท่องเที่ยว ศิลปวัฒนธรรม เทศกาลและงานประเพณีท้องถิ่น และ แหล่งท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์ โบราณสถาน โบราณวัตถุ พิพิธภัณฑสถาน และสวนอุทยาน อันดับ 3 คือ

ปัจจัยด้านราคา มีคะแนนเฉลี่ย 4.59 (ระดับมากที่สุด) ซึ่งได้แก่ ค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยวสอดคล้องกับงบประมาณที่มีอยู่ของนักท่องเที่ยว และ ความคุ้มค่าของเงินที่จ่ายต่อการท่องเที่ยว เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการมาเที่ยวซ้ำของนักท่องเที่ยว พบว่า นักท่องเที่ยวกลุ่มตัวอย่างจากภาคเหนือ และจากกรุงเทพมหานคร และภาคอื่นๆ มีความคิดเห็นที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติใน 3 ด้านย่อยของด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา และด้านการส่งเสริมการตลาด โดยกลุ่มตัวอย่างจากภาคเหนือให้คะแนนสูงกว่ากลุ่มตัวอย่างจากกรุงเทพมหานครและภาคอื่นๆ ปัจจัยย่อยของด้านการส่งเสริมการตลาด ได้แก่ การประชาสัมพันธ์ของบริษัทนำเที่ยว ส่วนกลุ่มตัวอย่างจากกรุงเทพมหานครและภาคอื่นๆ ให้คะแนนสูงกว่า กลุ่มตัวอย่างจากภาคเหนือในปัจจัยย่อยของด้านผลิตภัณฑ์ คือ ความสวยงามและความหลากหลายของสถานที่ท่องเที่ยว และปัจจัยย่อยด้านราคา ได้แก่ ความคุ้มค่าของเงินที่จ่ายต่อการท่องเที่ยว ส่วนปัจจัยด้านสถานที่และด้านบุคลากรนั้นกลุ่มตัวอย่าง ทั้ง 2 กลุ่ม มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

นักท่องเที่ยวกลุ่มตัวอย่างจากกรุงเทพมหานครและภาคอื่นๆ ส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์หลักในการท่องเที่ยวเพื่อพักผ่อนหย่อนใจ มีจัดการท่องเที่ยวด้วยตนเอง จำนวนครั้งที่เดินทางมาท่องเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่โดยเฉลี่ย คือ 4 ครั้ง บุคคลที่ร่วมเดินทางท่องเที่ยว คือ ครอบครัว/ญาติพี่น้อง แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการค้นหาข้อมูลการมาเที่ยว คือ ประสบการณ์จากการเดินทางครั้งก่อน แหล่งท่องเที่ยวที่เดินทางมาเที่ยวครั้งก่อน อันดับ 1 คือ ม่อนแจ่ม อันดับ 2 คือ วัดพระธาตุดอยสุเทพ อันดับ 3 คือ เชียงใหม่ไนท์ซาฟารี แหล่งท่องเที่ยวที่เดินทางไปเที่ยวครั้งนี้ อันดับ 1 คือ วัดเจดีย์หลวงวรวิหาร อันดับ 2 คือ วัดพระธาตุดอยสุเทพ อันดับ 3 คือ วัดพระสิงห์วรวิหาร ม่อนแจ่ม และถนนคนเดินเชียงใหม่ สถานที่พักผ่อน คือ โรงแรม ระยะเวลาในการท่องเที่ยวเฉลี่ย 2 วัน นักท่องเที่ยวที่จัดการท่องเที่ยวด้วยตนเองมีค่าใช้จ่ายเฉลี่ย 2,030 บาท/คน/วัน ค่าใช้จ่ายที่จ่ายมากที่สุด คือ ค่าอาหารและเครื่องดื่ม นักท่องเที่ยวที่จัดการท่องเที่ยวผ่านบริษัทนำเที่ยวมีค่าใช้จ่ายเฉลี่ย 1,857 บาท/คน/วัน ค่าใช้จ่ายที่จ่ายมากที่สุด คือ ค่าบริการบริษัทนำเที่ยว พาหนะที่ใช้เดินทางจากภูมิลำเนาไปยังจังหวัดเชียงใหม่ คือ รถยนต์ส่วนตัว พาหนะที่ใช้เดินทางท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่คือ รถยนต์ส่วนตัว และส่วนใหญ่คิดว่าภายใน 2 ปี ข้างหน้าจะกลับมาเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่อีก

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวกลุ่มตัวอย่างจากกรุงเทพมหานครและภาคอื่นๆ มีความพึงพอใจในภาพรวมเท่ากับ 4.57 (ระดับมากที่สุด) โดยความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวกลุ่มตัวอย่างจากกรุงเทพมหานครและภาคอื่นๆต่อการท่องเที่ยวครั้งนี้สูงสุดเป็นอันดับ 1 ได้แก่ ความพึงพอใจเรื่องแหล่งซื้อขายของที่ระลึก มีคะแนนเฉลี่ย 4.96 (ระดับมากที่สุด)

อันดับ 2 คือ ความพึงพอใจเรื่องคุณภาพการให้บริการของธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว มีคะแนนเฉลี่ย 4.80 (ระดับมากที่สุด) อันดับ 3 คือ ความพึงพอใจเรื่องอรรถาธิบายของชาวเชียงใหม่ มีคะแนนเฉลี่ย 4.79 (ระดับมากที่สุด) เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจการเดินทางมาเที่ยวซ้ำของนักท่องเที่ยว พบว่า นักท่องเที่ยวกลุ่มตัวอย่างจากกรุงเทพมหานครและภาคอื่นๆ มีความคิดเห็นที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 2 เรื่อง คือ เรื่องการคมนาคมและการติดต่อสื่อสาร และคุณภาพการให้บริการของธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว โดยกลุ่มตัวอย่างจากกรุงเทพมหานครและภาคอื่นๆ มีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มตัวอย่างจากภาคเหนือ ทั้ง 2 เรื่อง และกลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่มมีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

## 5.2 ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการเที่ยวซ้ำในจังหวัดเชียงใหม่ ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะ ดังต่อไปนี้

1) จากการศึกษพบว่า ปัจจัยด้านบุคลากร เป็นปัจจัยอันดับแรก ที่มีผลต่อการเดินทางมาท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวกลุ่มตัวอย่าง ฉะนั้น ผู้ประกอบการต่างๆที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจนำเที่ยวและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่างๆ ควรมีการรักษามาตรฐานในการบริการ และอาจมีการฝึกอบรมผู้ที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวเกี่ยวกับการบริการในการท่องเที่ยว เพื่อให้นักท่องเที่ยวเกิดความประทับใจในการมาท่องเที่ยว

2) จากการศึกษพบว่า ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด เป็นปัจจัยอันดับสุดท้าย ที่มีผลต่อการเดินทางมาท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวกลุ่มตัวอย่าง ฉะนั้น หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรปรับปรุงรูปแบบและวิธีการประชาสัมพันธ์ให้ตรงกับพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวกลุ่มเป้าหมาย เช่น เพิ่มการประชาสัมพันธ์ในช่องทางอินเทอร์เน็ตเพิ่มมากขึ้น รวมถึงการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการท่องเที่ยวให้หลากหลายช่องทางมากยิ่งขึ้น เพื่อสร้างการและรับรู้และส่งต่อข้อมูล

3) จากการศึกษพบว่า นักท่องเที่ยวกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด มีความพึงพอใจในเรื่อง แหล่งซื้อขายของที่ระลึก อยู่ในระดับมากที่สุด ฉะนั้น ควรมีการใส่ใจกับแหล่งซื้อขายของที่ระลึกให้มีความน่าสนใจ และความหลากหลายอย่างต่อเนื่อง เนื่องจากจะสามารถดึงดูดนักท่องเที่ยวให้มาซื้อของในจังหวัดเชียงใหม่มากยิ่งขึ้น ส่งผลให้ผู้ประกอบการมีรายได้เพิ่มขึ้นรวมถึงรายได้จากการท่องเที่ยวที่จะเพิ่มขึ้นด้วย

4) จากการศึกษพบว่า นักท่องเที่ยวกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด มีความพึงพอใจในเรื่องความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน มีระดับค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ฉะนั้น ผู้ประกอบการต่างๆที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจนำเที่ยวและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่างๆ ควรมีการให้ความใส่ใจเรื่องความปลอดภัยเพิ่ม

มากขึ้น เช่น การมีระบบรักษาความปลอดภัย การติดกล้องวงจรปิด เป็นต้น เพื่อสร้างความมั่นใจให้แก่นักท่องเที่ยวในการเดินทางมาท่องเที่ยวเพิ่มมากขึ้น

5) จากการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวที่เดินทางมาเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่ ที่มีการจัดการท่องเที่ยวด้วยตนเอง มีค่าอาหารและค่าที่พักมากกว่า ร้อยละ 50 ของค่าใช้จ่ายทั้งหมด ดังนั้น ควรมีการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวก ปรับปรุงคุณภาพของอาหารและที่พัก นอกจากนี้ ค่าใช้จ่ายเพื่อซื้อสินค้าที่ระลึกมีสัดส่วนค่าใช้จ่ายเพียงร้อยละ 10 ของค่าใช้จ่ายทั้งหมด ดังนั้น ควรมีการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพ และความหลากหลายของสินค้า เพื่อกระตุ้นให้นักท่องเที่ยวเกิดการใช้จ่ายเพิ่มขึ้น และจะเห็นว่านักท่องเที่ยวมีสัดส่วนของการจัดการท่องเที่ยวด้วยตนเองมากกว่าการจัดการผ่านบริษัทนำเที่ยว ดังนั้นบริษัทนำเที่ยว ควรมีการปรับปรุงรูปแบบการท่องเที่ยวให้มีความน่าสนใจมากยิ่งขึ้น เพิ่มการโฆษณาและมีการจัดโปรโมชั่น เพื่อดึงดูดความสนใจของนักท่องเที่ยวให้มาใช้บริการผ่านบริษัทนำเที่ยวมากขึ้น

6) จากการศึกษาพบว่า เมื่อนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่ มีระยะเวลาในการท่องเที่ยวเพิ่มขึ้น จะทำให้มีค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยวเพิ่มขึ้นตามไปด้วย ซึ่งจากข้อมูลของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยพบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยจะมีระยะเวลาที่ใช้ในการท่องเที่ยวภายในประเทศโดยเฉลี่ยประมาณ 4 วัน ซึ่งจากการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวมีระยะเวลาในการท่องเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่เฉลี่ยเพียง 2 วันเท่านั้น ดังนั้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวใหม่ๆให้มากขึ้น เพื่อสร้างแรงจูงใจแก่นักท่องเที่ยวให้ใช้ระยะเวลาในการท่องเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่มากขึ้น เพื่อก่อให้เกิดการใช้จ่ายในการท่องเที่ยวมากขึ้น รวมถึงผู้ประกอบการในจังหวัดเชียงใหม่จะมีรายได้เพิ่มมากขึ้นตามไปด้วย