

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการบริการของธุรกิจนำเที่ยวทางเรือล่องแม่น้ำโขง : กรณีศึกษาแม่ฮ่องทวัร์

ชื่อผู้เขียน นางสาววิยะดา เสรีวิชัยสวัสดิ์

ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

คณะกรรมการตอบการค้นคว้าแบบอิสระ

ศาสตราจารย์ คร.มนัส สุวรรณ	ประธานกรรมการ
รองศาสตราจารย์ บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา	กรรมการ
รองศาสตราจารย์ ประหยัด ปานดี	กรรมการ

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจ ปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะ และแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการของธุรกิจนำเที่ยวทางเรือล่องแม่น้ำโขงให้สอดคล้องกับความต้องการของนักท่องเที่ยว

ขอบเขตพื้นที่ที่กำหนดในการศึกษา คือ การท่องเที่ยวทางเรือล่องแม่น้ำโขงระหว่างสามเหลี่ยมทองคำ-เชียงรุ่ง (มณฑลยูนนาน สาธารณรัฐประชาชนจีน) กลุ่มประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ นักท่องเที่ยวชาวไทยจำนวน 100 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ข้อมูลที่ได้นำมาวิเคราะห์ด้วยวิธีการทางสถิติเชิงพรรณนา และนำเสนอเป็นตาราง ในรูปของการแจกแจงความถี่ การหาอัตราส่วนร้อยละ การวัดแนวโน้มเข้าสู่ส่วนกลาง และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษาสามารถสรุปได้ว่า ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการบริการของธุรกิจนำเที่ยวทางเรือล่องแม่น้ำโขงอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความชำนาญของกัปตันเดินเรือ ประสบการณ์ที่ได้รับตลอดระยะเวลาการเดินทางโดยเรือ พิธีการตรวจคนเข้าเมืองและด่านศุลกากรในประเทศไทย เป็นสิ่งที่นักท่องเที่ยวพึงพอใจมาก

ส่วนสิ่งที่นักท่องเที่ยวพึงพอใจค่อนข้างน้อยได้แก่ ความสะอาดของห้องน้ำ การกำจัดขยะที่ไม่เหมาะสม และพิธีการตรวจคนเข้าเมืองของประเทศจีนและสปป.ลาว

ข้อเสนอแนะแนวทาง ในการปรับปรุงการให้บริการ ของธุรกิจนำเที่ยวทางเรือล่องแม่น้ำโขงที่ได้จากการศึกษาที่สำคัญ คือ ให้ปรับลดราคาค่าบริการ ปรับปรุงรสชาติอาหารให้ถูกรสนิยม เพิ่มอุปกรณ์ช่วยชีวิต ตลอดจนปรับปรุงห้องน้ำ ห้องพักให้สะอาด และทันสมัย

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University

Independent Study Title	Tourist Satisfaction with Mekong River Cruise Tourist Business Services : A Case Study of Mae Salong Tour		
Author	Miss Wiyada Sreeewichyaswat		
Master of Art	Tourism Industry Management		
Examining Committee	Prof. Dr. Manat Suwan		Chairman
	Assoc. Prof. Boornlert Jittangwattana		Member
	Assoc. Prof. Prayad Pandee		Member

Abstract

The aim of this paper is to study tourist satisfaction levels and problems encountered by tourists impacting on the levels of satisfaction. The paper provides recommendations for improvement in the services offered by the Mekong River Cruises, especially how the company can better cater to the needs and desires of tourists.

The paper focuses on Mekong River Cruises operating in the Golden Triangle, in particular, the city of Chiang Rung situated in Yunnan province of the People's Republic of China. The data was collected by a questionnaire of 100 Thai tourists and then analyzed by descriptive statistics, in terms of frequency distribution, percentage distribution, standard deviation and measures of central tendency.

The study's findings disclosed the surveyed tourists felt the company provided satisfactory levels of service and tourist customer satisfaction. The skills of the captain, passenger experience while on board the vessel, Thai Immigration and Customs, were all of a high standard. Cleanliness of restrooms, inappropriate disposal of rubbish, Lao People's Democratic Republic and Chinese Immigrations were at a low standard, according to the questionnaire respondents.

Recommendations for improving the services of Mekong River Cruises follow:

- (1) lower prices
- (2) more variety and choice of meal selections
- (3) cleaner and more modern restrooms and bedrooms.

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University