

ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติ
อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่

FACTORS AFFECTING TOURIST SATISFACTION DOI ANG KHANG,
FANG DISTRICT, CHIANG MAI PROVINCE

นันทพร วิเศษ

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยวในพื้นที่บนดอยอ่างขาง อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่ โดยจำแนกตามคุณลักษณะประชากรและรูปแบบการท่องเที่ยว (2) ศึกษาพฤติกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยวในพื้นที่บนดอยอ่างขาง อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่ และ (3) เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยวในพื้นที่บนดอยอ่างขาง อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่ ต่อความพึงพอใจและรูปแบบการท่องเที่ยว

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยว ดอยอ่างขาง อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่ ที่อายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไป โดยไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย จำนวน 400 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมคือแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ ค่าที่ค่าความแปรปรวนทางเดียว และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า (1) ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยวดอยอ่างขาง อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ภาพรวมมีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง (2) พฤติกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยว ดอยอ่างขาง อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนมาก คือ ไม่เคยมา ยานพาหนะที่ใช้เดินทางมากที่สุด คือ รถเช่า จำนวนวันที่เดินทางมาท่องเที่ยวมากที่สุด คือ ค้างคืนจำนวน 1 คืน จำนวนสมาชิกที่ร่วมเดินทางมากที่สุด คือ 3 - 4 คน โดยมีบุคคลที่ร่วมเดินทางมากที่สุด คือ แฟน คู่รัก สามีภรรยา ซึ่งวัตถุประสงค์การเดินทางมากที่สุด คือ พักผ่อน และข้อมูลแหล่งท่องเที่ยวมากที่สุด คือจากโซเชียล และ (3) ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า นักท่องเที่ยวที่มีเพศ อายุ รายได้ และอาชีพ มีความพึงพอใจและรูปแบบการท่องเที่ยวบนดอยอ่างขาง อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

แต่นักท่องเที่ยวที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจและรูปแบบการท่องเที่ยว บนดอยอ่างขาง อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่ ไม่แตกต่างกัน

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ นักท่องเที่ยว ดอยอ่างขาง อำเภอฝาง

ABSTRACT

The objectives of this research were: (1) to study the satisfaction of Thai tourists traveling in the area on Doi Ang Khang, Fang District, Chiang Mai Province, classified according to demographic characteristics and tourism patterns. (2) to study the tourism behavior of Thai tourists traveling in the area on Doi Ang Khang, Fang District, Chiang Mai Province; and (3) to compare the personal factors of Thai tourists traveling in the area on Doi Ang Khang, Fang District, Chiang Mai Province regarding the satisfaction and tourism patterns.

The research methodology was a quantitative research. The population used Thai tourists traveling to Doi Ang Khang, Fang District, Chiang Mai Province. aged 18 years and over, with the exact population not known. The sample size used in the research consisted of 400 people. Using a simple sampling method. The tool used for collecting data was a questionnaire. The statistics used in the data analysis were frequency, percentage, mean, standard deviation. The statistics used to test the hypothesis were t-test, F-test and multiple regression analysis.

The research findings were found that: (1) satisfaction of Thai tourists traveling to Doi Ang Khang, Fang District, Chiang Mai Province. It was found that the overall average was at a moderate level. (2) Travel behavior of Thai tourists traveling to Doi Ang Khang, Fang District, Chiang Mai Province. It was found that the most tourists have never been. The most commonly used vehicle for traveling is a rental car. The maximum number of travel days is stay 1 night. The maximum number of members traveling together is 3 - 4 people. The people who travel together the most are boyfriends, lovers, husbands and wives. The most purpose of traveling is relaxation and the most tourist attraction information is from social media; and (3) The results of

the hypothesis testing found that tourists of different genders, ages, incomes, and occupations had different satisfaction and tourism patterns on Doi Ang Khang, Fang District, Chiang Mai Province, with statistical significance at the 0.05 level but tourists with different levels of education Satisfaction and tourism patterns on Doi Ang Khang, Fang District, Chiang Mai Province no different

Keywords: Satisfaction, Tourists, Doi Ang Khang Fang District

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ดอยอ่างขาง เป็นอีกสถานที่ท่องเที่ยวแห่งหนึ่งของจังหวัดเชียงใหม่ ที่มีผู้คนและนักท่องเที่ยวไปเยือนทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติจำนวนมาก มีอากาศเย็นสบายตลอดปี ช่วงหน้าหนาวอากาศจะหนาวเย็นจัด ซึ่งดอยอ่างขางตั้งอยู่บนทางหลวงหมายเลข 107 (เชียงใหม่ - ฝาง) ทางขึ้นดอยอ่างขางค่อนข้างคดเคี้ยวและชัน สถานที่ท่องเที่ยวดอยอ่างขาง ได้แก่ 1.สถานีเกษตรหลวงอ่างขาง เป็นพื้นที่สาธิตการเพาะปลูกพืชดอกและผลไม้เมืองหนาวตั้งอยู่ด้านหน้าสถานี สวนแห่งนี้มีพืชเมืองหนาวและพืชเขตอบอุ่นปลูกไว้มากมาย ซึ่งทั้งหมดได้รับการตกแต่งตัดและปลูกด้วยเทคนิคบอนไซ การเที่ยวชมสวนบอนไซ ผู้เข้าชมยังสามารถชมสวนสมุนไพร เวลาที่ดีที่สุดในการเข้าชม คือ ตั้งแต่เดือนพฤศจิกายนถึงเดือนมกราคม 2.จุดชมวิวกว๊าน สามารถมองเห็นวิวทิวทัศน์ที่สวยงามของเทือกเขารวมถึงทะเลหมอกในช่วงหน้าหนาว 3.หมู่บ้านคุ้ม ตั้งอยู่ใกล้กับสถานีเกษตรหลวงอ่างขาง เป็นชุมชนเล็กๆ ประกอบด้วยผู้อยู่อาศัยหลายเชื้อชาติอยู่ร่วมกัน อาทิ ชาวไทยใหญ่ ชาวพม่า และชาวจีนฮ่อ เปิดร้านค้าบริการแก่นักท่องเที่ยว บนดอยอ่างขาง นั้น นอกจากชมวิวกว๊านและชมต้นไม้อดดอกไม้แล้ว ยังมีกิจกรรม (MOUNTAIN trip in Thailand) ให้สนุกอีกหลายอย่าง อาทิเช่น เดินป่าศึกษาธรรมชาติ ซึ่งเป็นเส้นทางเดินป่าระยะทาง 2 กิโลเมตร ที่มีน้ำตกขนาดเล็กและสวยงาม ซึ่งกิจกรรมดูนกสามารถดูนกได้มากกว่า 1,000 ชนิด จุดที่ดีที่สุดคือบริเวณหน่วยจัดการต้นน้ำแม่เมาะ ซึ่งพ่อชมวิวเป็นต้น (กรมการท่องเที่ยว สำนักงานการท่องเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่) ดอยอ่างขาง ตั้งอยู่บนทิวเขาแดนลาว ตำบลแม่งอน อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่ เป็นที่ตั้งของสถานีเกษตรหลวงอ่างขาง ซึ่งเป็นสถานีวิจัยแห่งแรกของโครงการหลวง เริ่มดำเนินงานเมื่อปี พ.ศ. 2512 ตามแนวพระราชดำริในพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว พระมหาภูมิพล อดุลยเดชมหาราช รัชกาลที่ 9 ที่ว่า “ให้เขาช่วยตัวเอง” เปลี่ยนพื้นที่จากไร่ฝิ่นมาเป็นแปลงเกษตรเมืองหนาวที่สร้างรายได้ดีกว่าเก่าก่อนและเปิดรับความช่วยเหลือจากชาวเขาเผ่าดาราอั้ง (ปะหล่อง) จากภัยสงครามในประเทศพม่า ได้อพยพเข้ามาพึ่งพระบรมโพธิสมภารเมื่อปี พ.ศ. 2527 ปลูกสตอร์วเบอร์รี่ สายพันธุ์พระราชทานต่างๆ ตามที่สถานีเกษตรหลวงได้วิจัยพันธุ์ออกมาเป็นที่แห่งแรก ในประเทศไทย เช่น สตอร์วเบอร์รี่ สายพันธุ์พระราชทาน 80, 88, 89 เป็นต้น

รวมถึงไม้เมืองหนาว ทั้งดอกไม้และผลไม้อ่างอย่างขางยังเป็นสถานที่รวบรวมสายพันธุ์ต้นนางพญาเสือโคร่ง โดยมีดอกสีขาว มากที่สุดในประเทศไทย และนำเข้าพืชในสกุล Prunus หรือซากุระ จากประเทศญี่ปุ่น, จีน, ไต้หวัน เข้ามาปลูกในแปลงทดลองเพื่อเปรียบเทียบกับนางพญาเสือโคร่งของไทย ที่อยู่ในสกุลเดียวกันอีกด้วย ดอยอ่างขางมีชาวไทยภูเขา หลายกลุ่ม เช่น ชาวจีนยูนนาน, ไทใหญ่, มูเซอดำ, และดาราอั้ง อาศัยอยู่ประมาณ 600 ครัวเรือน ใน 6 หมู่บ้าน (คู่มือการท่องเที่ยว Doi Ang Khang ททท.)

จากข้อมูลดังกล่าวสถานที่ท่องเที่ยวดอยอ่างขาง อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่ มีแหล่งธรรมชาติที่อุดมสมบูรณ์ สำหรับให้นักท่องเที่ยวได้เดินทางมาท่องเที่ยวและศึกษาทรัพยากรธรรมชาติ เป็นแหล่งงานสร้างรายได้ให้กับชุมชนและท้องถิ่นและจังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งในแต่ละปีสามารถดึงดูดนักท่องเที่ยวได้เป็นจำนวนมาก ผู้ศึกษาวิจัยได้เห็นถึงความสำคัญในการศึกษา เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวดอยอ่างขาง อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่ โดยด้านพฤติกรรม การท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวบนดอยอ่างขาง และรูปแบบของการท่องเที่ยวดอยอ่างขาง ซึ่งจำแนกตามคุณลักษณะประชากรและรูปแบบการท่องเที่ยว เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาสามารถนำไปกำหนดนโยบายและแผนงานเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของแหล่งท่องเที่ยวบนดอยอ่างขาง ทั้งนี้เพื่อเป็นการตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวชาวไทย

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยวในพื้นที่บนดอยอ่างขาง อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่ โดยจำแนกตามคุณลักษณะประชากรและรูปแบบการท่องเที่ยว
2. เพื่อศึกษาถึงพฤติกรรมนักท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยวในพื้นที่บนดอยอ่างขาง อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่
3. เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยวชาวไทย ที่เดินทางมาท่องเที่ยวในพื้นที่บนดอยอ่างขาง อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่ ต่อความพึงพอใจและรูปแบบการท่องเที่ยว

สมมติฐานของการวิจัย

1. คุณลักษณะด้านประชากรศาสตร์ทำให้ความพึงพอใจและรูปแบบการท่องเที่ยวบนดอยอ่างขาง อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่ มีความแตกต่างกัน
2. พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวบนดอยอ่างขาง อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่แตกต่างกันตามรูปแบบของการท่องเที่ยว
3. รูปแบบของการท่องเที่ยวบนดอยอ่างขาง อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่ ทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจแตกต่างกัน

วิธีดำเนินการวิจัย

ด้านเนื้อหา

ผู้วิจัยทำการศึกษาลักษณะของนักท่องเที่ยวชาวไทย รูปแบบการท่องเที่ยวและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยวดอยอ่างขาง อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่

ด้านพื้นที่

ผู้วิจัยศึกษาเฉพาะพื้นที่เขตดอยอ่างขาง อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่ เท่านั้น

ด้านประชากร

ผู้วิจัยศึกษาเฉพาะนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยว ดอยอ่างขาง ที่อายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไป โดยไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ดังนั้น ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยหลักการคำนวณของ Cohen (1977) สำหรับการวิจัยที่ไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน และกำหนดค่าระดับความเชื่อมั่น 95% จะมีความคลาดเคลื่อนน้อยกว่าหรือเท่ากับ +5% จะได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย จำนวน 400 คน

ด้านเวลา

การศึกษาวิจัยเริ่มตั้งแต่เดือนตุลาคม 2566 ถึง เดือนกุมภาพันธ์ 2567

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรต้น/อิสระ

Independent variable

ลักษณะส่วนบุคคล

1. เพศ
2. อายุ
3. ระดับการศึกษา
4. รายได้
5. อาชีพ

พฤติกรรมการท่องเที่ยว

1. ด้านจำนวนครั้งที่เคยมาท่องเที่ยว
2. ด้านยานพาหนะ
3. ด้านจำนวนวันที่เดินทางมาท่องเที่ยว
4. ด้านจำนวนสมาชิกที่ร่วมเดินทาง
5. บุคคลที่ร่วมเดินทาง
6. วัตถุประสงค์การเดินทาง
7. ข้อมูลแหล่งท่องเที่ยว

รูปแบบการท่องเที่ยว

1. ด้านความชื่นชอบ/ประเภทการท่องเที่ยว
2. เหตุผลความชื่นชอบรูปแบบการท่องเที่ยว

ตัวแปรตาม

Dependent variable

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ดอยอ่างขาง อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่

1. ด้านสถานที่ท่องเที่ยว
2. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
3. ด้านความปลอดภัย
4. ด้านค่าใช้จ่าย และ ราคา
5. ด้านประชาสัมพันธ์ ข้อมูล
6. ด้านบุคลากร
7. ด้านของฝากที่ระลึก สินค้า บริการ

ภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย

แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษา เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติ อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าแนวคิดและทฤษฎีตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นพื้นฐานและแนวทางในการศึกษาวิจัย ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค
4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการท่องเที่ยว
5. ความรู้เกี่ยวกับดอยอ่างขาง
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สรุปผลการวิจัย

การศึกษาวินิจฉัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ในการท่องเที่ยวดอยอ่างขาง อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการ เก็บรวบรวมข้อมูลจากนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยว ดอยอ่างขาง อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่ ที่อายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไป จำนวน 400 คนโดยกำหนดค่าระดับความเชื่อมั่น 95% จะมีความคลาดเคลื่อนน้อยกว่าหรือเท่ากับ +5% สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ t-test และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ จากการวิเคราะห์ข้อมูลสามารถสรุปผลการวิจัย ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยวดอยอ่างขาง อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ พบว่ามากที่สุดคือเพศหญิง จำนวน 213 คน และเพศชาย จำนวน 187 คน อายุ 20 – 30 ปี มีรายได้ 15,001 – 30,000 บาท โดยมีระดับการศึกษามากที่สุด คือ ปริญญาตรี อาชีพ พบว่า มากที่สุด คือ ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว

2. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยว ดอยอ่างขาง อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนมากไม่เคยมาท่องเที่ยว ยานพาหนะที่ใช้เดินทาง คือ รถเช่า จำนวนวันที่เดินทางมาท่องเที่ยว ค้างคืนจำนวน 1 คืน มีจำนวน สมาชิกที่ร่วมเดินทาง 3 - 4 คน โดยบุคคลที่ร่วมเดินทาง คือ แฟน คู่รัก สามิภรรยา ซึ่งวัตถุประสงค์ การเดินทางคือมาพักผ่อน และหาข้อมูลแหล่งท่องเที่ยวจากโซเชียล

3. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับรูปแบบการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยว ดอยอ่างขาง อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่ โดยจำแนกตามความชื่นชอบ/ประเภทการท่องเที่ยว พบว่า

นักท่องเที่ยวชอบมากที่สุด คือ การท่องเที่ยวแบบโฮมสเตย์ วิถีชาวบ้าน และจำแนกตามเหตุผลความชื่นชอบรูปแบบการท่องเที่ยว พบว่า มากที่สุด คือ หาประสบการณ์ใหม่ๆ

4. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยว ดอยอ่างขาง อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ภาพรวมมีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ด้านสถานที่ท่องเที่ยว ด้านของฝากที่ระลึก สินค้า บริการ มีค่าเฉลี่ยระดับมาก ด้านประชาสัมพันธ์ ข้อมูลด้านความปลอดภัย ด้านบุคลากร ด้านค่าใช้จ่าย และ ราคา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง

ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 คุณลักษณะด้านประชากรศาสตร์ทำให้ความพึงพอใจและรูปแบบการท่องเที่ยว ดอยอ่างขาง อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่ มีความแตกต่างกัน

1. นักท่องเที่ยวที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจและรูปแบบการท่องเที่ยว ดอยอ่างขาง อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2. นักท่องเที่ยวที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจและรูปแบบการท่องเที่ยว ดอยอ่างขาง อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ด้านราคา ค่าใช้จ่าย และด้านประชาสัมพันธ์

3. นักท่องเที่ยวที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจและรูปแบบการท่องเที่ยว ดอยอ่างขาง อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่ ไม่แตกต่างกัน

4. นักท่องเที่ยวที่มีรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจและรูปแบบการท่องเที่ยว ดอยอ่างขาง อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านผลิตภัณฑ์และบริการ

5. นักท่องเที่ยวที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจและรูปแบบการท่องเที่ยว ดอยอ่างขาง อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านผลิตภัณฑ์และบริการ

สมมติฐานที่ 2 พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยว ดอยอ่างขาง อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่ แตกต่างกันตามรูปแบบของการท่องเที่ยว

1. ความชื่นชอบ/ประเภทการท่องเที่ยวแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยว ดอยอ่างขาง อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านความปลอดภัย ด้านค่าใช้จ่าย และ ราคา ด้านประชาสัมพันธ์ ข้อมูล และด้านของฝากที่ระลึก สินค้า บริการ

2. เหตุผลความชื่นชอบรูปแบบการท่องเที่ยวแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยว ดอยอ่างขาง อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่ ไม่แตกต่างกัน

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวอำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่ ผู้วิจัยเห็นว่าประเด็นที่ควรนำมาอภิปรายผลตามสมมติฐานการวิจัย ดังนี้

1. ด้านสถานที่

ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ดอยอ่างขางมีช่วงเวลาในการเปิดและการปิดอย่างเป็นระบบ ระเบียบตามเวลาที่กำหนด มีความสะอาดเรียบร้อย ป้ายในการบอกข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะของพืชนานาพันธ์และต้นไม้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ วรชมน จันทิษฐ์ (2560) ได้ศึกษาถึงพฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยศึกษากรณีตลาดน้ำอัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม ผลการวิจัยพบว่า นักท่องเที่ยวมีพฤติกรรมการท่องเที่ยวต่อตลาดน้ำอัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม ส่วนใหญ่เคยมาท่องเที่ยวตลาดน้ำอัมพวา (ก่อนหน้านี้) 3 ครั้งขึ้นไป มีวัตถุประสงค์ในการท่องเที่ยวครั้งนี้ เพื่อพักผ่อนหย่อนใจ มีวิธีการเดินทางมาท่องเที่ยวตลาดน้ำอัมพวา โดยรถส่วนตัว จำนวนสมาชิกที่ร่วมเดินทางมาท่องเที่ยวตลาด ครั้ง 4-5 คน ส่วนใหญ่มีความสัมพันธ์กัน แบบครอบครัว และมีการใช้จ่ายทั้งหมดในการท่องเที่ยว (เฉลี่ยต่อครั้ง ต่อ 1 คน) ไม่เกิน 1,000 บาท นักท่องเที่ยวให้ความพึงพอใจตลาดน้ำอัมพวาโดยรวมอยู่ในระดับมาก

2. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีการติดต่อสื่อสารและ การใช้สัญญาณโทรศัพท์ในพื้นที่ในระดับที่ดีพอสมควร สุขอนามัยด้านห้องสุขาก็มีความพอเพียงกับจำนวนนักท่องเที่ยวตามความเหมาะสมของท้องถิ่น มีความเป็นระเบียบเรียบร้อยทั้งนักท่องเที่ยวและเจ้าของพื้นที่ สอดคล้องกับงานวิจัยของ สราวุธรัตน์ จันทรนนท์ (2560) ได้ศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัดฉะเชิงเทรา พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการท่องเที่ยว ด้านบริการช่วยเหลือจากภาครัฐ ด้านการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว ด้านการตั้งใจกลับมาเที่ยวซ้ำ และด้านการแนะนำต่อคนอื่น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. ด้านความปลอดภัย

ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีศูนย์กลางไว้คอยบริการและให้ความช่วยเหลือนักท่องเที่ยวคือหน่วยงานของรัฐ เช่น หน่วยงาน อบต. ทหารชายแดน หรือ พนักงานรัฐ เช่น พ่อหลวงหรือผู้ใหญ่บ้าน ป้ายหรือสัญลักษณ์ ที่แสดงกฎ ระเบียบ ข้อบังคับต่างๆ รวมถึงป้ายบอกเส้นทางมีทุกระยะชัดเจนพอสมควร สอดคล้องกับงานวิจัยของพัชราภรณ์ ทิพย์ดวง (2561) ได้ศึกษาถึงความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยวสถานีเกษตรหลวงอ่างขาง ตำบลแม่งอน อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่ ผลการวิจัย พบว่า ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ด้านสถานที่ ด้านความปลอดภัย

ด้านประชาสัมพันธ์ ด้านราคา ค่าใช้จ่าย ด้านเจ้าหน้าที่ บุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง

4. ด้านราคาและค่าใช้จ่าย

ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ราคาของอาหารและเครื่องดื่มเหมาะสมกับพื้นที่ ของฝากของที่ระลึก รวมถึงค่าธรรมเนียมและค่าบริการต่างๆ ก็มีความเหมาะสมกับราคาในท้องถิ่น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวิวัฒน์ จันทร์กิ่งทอง (2563) ได้ศึกษาถึงความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการท่องเที่ยวชมชนจังหวัดสงขลา และเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ประชากรคือ นักท่องเที่ยวที่เข้ามาท่องเที่ยวในชุมชนจังหวัดสงขลา และขนาดตัวอย่าง 400 คน ผลการวิจัยพบว่า นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง จากการเปรียบเทียบ ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า เพศ อายุระดับการศึกษา รายได้ และภูมิลำเนาที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน

5. ด้านประชาสัมพันธ์ ข้อมูล

ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง นักท่องเที่ยวมีการค้นหาข้อมูลของแหล่งท่องเที่ยวจากโซเชียลเป็นจำนวนมาก สอดคล้องกับการศึกษาของ พัชรภรณ์ ทิพย์ดวง (2561) ได้ศึกษาถึงความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยวสถานีเกษตรหลวงอ่างขาง ตำบลแม่งอน อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่ ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยวสถานีเกษตรหลวงอ่าง ตำบลแม่งอน อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามคุณลักษณะประชากรและรูปแบบการท่องเที่ยว พบว่า ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ด้านสถานที่ ด้านความปลอดภัย ด้านประชาสัมพันธ์ สืบค้นข้อมูลสถานที่ท่องเที่ยวแห่งนี้ได้จากอินเทอร์เน็ต และสื่อผ่านพับแนะนำข้อมูลการท่องเที่ยว

6. ด้านบุคลากร

ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง บุคลากรให้คำแนะนำด้านสถานที่ท่องเที่ยวที่เป็นเจ้าหน้าที่ของภาครัฐในการให้ข้อมูลและบุคลากรที่เป็นเจ้าของที่พัก หรือบุคลากร ด้านการท่องเที่ยว ให้การต้อนรับที่ดีอย่างเป็นมิตร มีน้ำใจ สอดคล้องกับการศึกษาของสรายุรัตน์ จันทร์นนท์ (2560) ได้ศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัดฉะเชิงเทรา ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า (1) ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการเดินทางมาท่องเที่ยวจังหวัดฉะเชิงเทรา ที่มีอาชีพ ผู้ร่วมเดินทาง จำนวนครั้งที่มาท่องเที่ยว จำนวนวันที่พักและภูมิลำเนาต่างกัน ทำให้มีความพึงพอใจในการเดินทางมาเที่ยวในจังหวัดฉะเชิงเทราโดยรวมต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (2) ความผูกพันต่อแหล่งท่องเที่ยวมีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัดฉะเชิงเทรา ด้านแหล่งท่องเที่ยว ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการท่องเที่ยว

ด้านบริการช่วยเหลือจากภาครัฐ ด้านการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว ด้านการตั้งใจกลับมาเที่ยวซ้ำ และด้านการแนะนำของบุคลากรเจ้าหน้าที่ การให้คำแนะนำต่อคนอื่น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

7. ด้านของฝาก ของที่ระลึกและบริการ

ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ความหลากหลายของสินค้า ของฝากของที่ระลึก มีจำนวนพอเพียง คุณภาพเหมาะสมเป็นงานฝีมือของชนเผ่าในพื้นที่ สอดคล้องกับการศึกษาของ พัชราภรณ์ ทิพย์ดวง (2561) ได้ศึกษาถึง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยวสถานีวิจัยเกษตรหลวงอ่างขาง ตำบลแม่งอน อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่ ผลการวิจัย จำแนกตามคุณลักษณะประชากรและรูปแบบการท่องเที่ยว พบว่า ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ด้านสถานที่ ด้านความปลอดภัย ด้านประชาสัมพันธ์ ด้านราคา ค่าใช้จ่าย ด้านเจ้าหน้าที่ บุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ภาพรวมอยู่ในระดับมาก

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้

1. ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับพื้นที่ดอยอ่างขาง อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่ ควรรักษาและอนุรักษ์สภาพแวดล้อมในพื้นที่ให้มีความเป็นธรรมชาติ รูปแบบความเป็นอยู่ของผู้คน อาหาร ภาษา ที่เป็นเอกลักษณ์ เพื่อให้นักท่องเที่ยวเกิดความประทับใจ
2. การบริหารจัดการด้านสถานที่ รวมไปถึงที่พักอาศัยเน้นความปลอดภัยอย่างเป็นธรรมชาติ ความสะอาดของเครื่องนุ่งห่ม อาหารเครื่องดื่มเป็นสิ่งสำคัญ ให้บริการด้วยความเป็นมิตร ไม่เอารอดเอาเปรียบนักท่องเที่ยว
3. ไม่ควรให้นักลงทุนเข้าไปในพื้นที่ จะทำให้เกิดการก่อสร้างและความไม่เป็นธรรมชาติ เน้นจุดเด่นให้มีเอกลักษณ์เพื่อการค้นหาข้อมูลที่ตั้งจุดให้นักท่องเที่ยวไปเยือน

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

ในการศึกษาควรทำการศึกษาในแหล่งท่องเที่ยวอื่นๆ ที่มีลักษณะพื้นที่ท่องเที่ยวที่มีความคล้ายคลึงกัน เช่น ดอยหลวงอ่างขาง โครงการดอยหลวงขุนวาง หรือ ดอยหลวงอินทนนท์ เป็นต้น เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษานำมาเปรียบเทียบ และนำมาซึ่งการพัฒนาให้มีความเหมาะสมในแต่ละพื้นที่ เพื่อประสิทธิภาพในด้านการท่องเที่ยว และทำการศึกษาด้านคุณภาพของการบริการ และทัศนคติของนักท่องเที่ยว เพื่อปรับปรุงด้านคุณภาพการท่องเที่ยวต่อไป

บรรณานุกรม

- กาญจนา อรุณสุขขุจี. (2546). **ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ การเกษตรไชยปราการจำกัด อำเภอไชยปราการจังหวัดเชียงใหม่**. ปัญหาพิเศษปริญญา มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- เกรียงเดช รัตนวงษ์สิงห์. (2542). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของอำเภอ ด้านงาน ทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน อำเภอเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี**. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- จิตตินันท์ เดชะคุปต์, บุญเสริม หุตะแพทย์ และประกายรัตน์ ภัทรธิตี. (2551). **ความคิดเห็นของผู้ปกครองเกี่ยวกับการจัดบริการสถานรับเลี้ยงเด็กในเขตกรุงเทพมหานคร: ความต้องการ รูปแบบ และคุณภาพ (รายงานการวิจัย)**. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ.
- ธิดารักษ์ นิภาวณิช. (2554). **ปัจจัยที่มีผลต่อนักท่องเที่ยวชาวไทยในการท่องเที่ยวเมืองพัทยา**. การศึกษาแบบอิสระปริญญามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ธีรยุส วัฒนา ศุภโชค. (2551). **Corporate social responsibility กับเบื้องลึกแห่งการประยุกต์ ทางธุรกิจ**. กรุงเทพฯ: เนชั่นมัลติมีเดียกรุ๊ป.
- นภารัตน์ เสือจงพรุ. (2544). **ปัจจัยที่มีผลประสิทธิผลในการให้บริการของพนักงานประจำ สำนักงานบริการโทรศัพท์**. การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- บุญเรียง ขจรศิลป์. (2543). **วิธีวิจัยทางการศึกษา (พิมพ์ครั้งที่ 5)**. กรุงเทพฯ: พี.เอ็น. การพิมพ์.
- บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา. (2548). **การขนส่งเพื่อการท่องเที่ยว**. กรุงเทพฯ: ศูนย์วิชาการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย.
- บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา. (2555). **การจัดการด้านการตลาดอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว**. นนทบุรี: เฟรนด์ ข้าหลวง พรินต์ติ้งแอนด์พับลิชชิ่ง.
- ผุสดี ภูชฎาภิรมย์. (2551). **ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการท่องเที่ยวอุทยานแห่งชาติ ภูมิศึกษา อุทยานแห่งชาติเอราวัณ จังหวัดกาญจนบุรี**. สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคาแหง.
- พงษ์เทพ สันติพันธ์. (2546). **ความพึงพอใจของลูกค้าจากการใช้บริการสินเชื่อเพื่อซื้อบ้านพร้อม ที่ดินของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ในเขตกรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- พัสดร์ หิรัญญการ. (2554). **ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อแหล่งท่องเที่ยวของค์พระ ปฐมเจดีย์ จังหวัดนครปฐม**. การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศิลปากร.

- ไพโรพนา ศรีเสน. (2544). **ความคาดหวังของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการในงานผู้ป่วยนอก**
โรงพยาบาลศิริราช คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาลมหาวิทยาลัยมหิดล. กรุงเทพฯ:
 สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- มรกต คงสมบูรณ์. (2546). **ความพึงพอใจของผู้โดยสารการบินไทยต่อการบริการของแผนก**
สอบถามและรับรองที่นั่ง: ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานใหญ่. วิทยานิพนธ์ปริญญา
 มหาลัยบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- มหาวิทยาลัยเจ้าพระยา. (2558). **รูปแบบการท่องเที่ยว.** กรุงเทพฯ: ศูนย์การวิจัยแห่งชาติ.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2542). **พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542.** กรุงเทพฯ: นานมีบุ๊คส์.
- รัชยา กุลวานิชไชยนันท์. (2535). **รายงานการวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการ**
ทางการแพทย์: ศึกษาเฉพาะกรณีผู้ประกันตนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล.
 กรุงเทพฯ: สำนักงานประกันสังคม.
- ลัดดาวัลย์ เพชรโรจน์ และอัจฉรา ชานีประศาสน์. (2545). **แนวการศึกษาค้นคว้าวิชาการเปรียบเทียบ**
วิธีการวิจัย. กรุงเทพฯ: พิมพ์ดีการพิมพ์.
- วรรณชน จันทดิษฐ์. (2552). **พฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทย กรณีศึกษา**
ตลาดน้ำอัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม. การศึกษาเฉพาะบุคคลปริญญามหาบัณฑิต.
- วิวัฒน์ จันทร์กิ่งทอง. (2555). **ตัวแบบสมการโครงสร้างของปัจจัยที่ส่งผลต่อความภักดีของ**
นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่ออุทยานแห่งชาติทางทะเลในภาคใต้ของประเทศไทย.
 วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- ศิริชัย กาญจนวาสี. (2545). **ทฤษฎีการประเมิน.** กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศิริพงศ์ พงษ์พิพันธุ์ และพยัต วุฒิรงค์. (2547). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อ**
คอนกรีตผสมเสร็จซีแพค. จุฬาลงกรณ์วารสาร, 16(62), 54-79.
- สง่า ภู่อรงค์. (2540). **ทฤษฎีความพึงพอใจ.** กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยมหิดล.
- สถานีเกษตรหลวงอ่างขาง. (2557). **โครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ.** เชียงใหม่: สถานีเกษตร
 หลวงอ่างขาง.
- สภาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2561). **การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย.** กรุงเทพฯ:
 สภาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย.
- สร้อยรุจิ อินทศร. (2546). **ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของห้างบิกซี ซูเปอร์เซ็นเตอร์**
สาขาจังหวัดนครปฐม. ภาคนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.

- สุวิทย์ จันทร์เพ็ญ. (2558). **ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทย ที่มีต่อการท่องเที่ยวเชิงเกษตร ทัศนศึกษา ไร่อู่สุนทราน มอนเต้ เขาใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา**. สารนิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- องค์การท่องเที่ยวโลก. (2547). **สถานการณ์การท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ**. กรุงเทพฯ: กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา.
- อุดมศักดิ์ แนวจิตร. (2544). **ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัด สภาพแวดล้อม เพื่อการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ: กรณีอุทยานแห่งชาติแจ้ซ้อน**. วิทยานิพนธ์ ปริญญามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.