

การศึกษาความพึงพอใจต่อแหล่งท่องเที่ยวที่ส่งผลต่อการกลับมาเยือนซ้ำ ณ บ่อน้ำพุร้อนฝาง อุทยานแห่งชาติดอยฟ้าห่มปก จังหวัดเชียงใหม่

A STUDY OF DESTINATION SATISFACTION INFLUENCING REPEAT VISITATION TO FANG HOT SPRINGS DOI PHA HOM POK NATIONAL PARK, CHIANGMAI

รัมภ์รดา สารอุป^{1*} และ มณฑกานติ ชูชูวงศ์²

RUMRADA SANORUP^{1*} and MONTAKANTI CHUPCHUWONG²

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 3 ข้อ 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยเปรียบเทียบกับนักท่องเที่ยวต่างชาติ ณ บ่อน้ำพุร้อนอุทยานแห่งชาติดอยฟ้าห่มปก จังหวัดเชียงใหม่ 2) เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจตามลักษณะประชากรของนักท่องเที่ยวชาวไทยกับนักท่องเที่ยวต่างชาติ ณ บ่อน้ำพุร้อนอุทยานแห่งชาติดอยฟ้าห่มปก จังหวัดเชียงใหม่ 3) เพื่อศึกษาอิทธิพลของความพึงพอใจที่มีผลต่อการกลับมาเยือนซ้ำ ระหว่างนักท่องเที่ยวชาวไทยกับนักท่องเที่ยวต่างชาติ ณ บ่อน้ำพุร้อนฝาง อุทยานแห่งชาติดอยฟ้าห่มปก จังหวัดเชียงใหม่ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษามีจำนวน 400 คน

ผลการวิจัยพบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 15 – 25 ปี มีสถานภาพโสด เป็นนักเรียน/นิสิต/นักศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่ำกว่า 15,000 บาทต่อเดือน อยู่ในระดับการศึกษามัธยมศึกษา นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติส่วนใหญ่ อายุ 46 – 55 ปี มีสัญชาติเอเชียตะวันออก สถานภาพโสด เป็นเจ้าของกิจการ/ธุรกิจส่วนตัว และมีรายได้เฉลี่ย 105,001-135,000 บาท บาทต่อเดือน ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทย พบว่า ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจมากที่สุด คือ 1) ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ 2) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกภายในแหล่งท่องเที่ยว 3) ด้านสิ่งดึงดูดใจ 4) ด้านการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว 5) ด้านกิจกรรมการท่องเที่ยว นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ พบว่า ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจมากที่สุดต่อนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ คือ 1) ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ 2) ด้านสิ่งดึงดูดใจ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกภายในแหล่งท่องเที่ยว 4) ด้านการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว และ 5) ด้านกิจกรรมการท่องเที่ยว ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของลักษณะประชากรศาสตร์ ของนักท่องเที่ยวชาวไทย 1) เพศไม่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจ 2) อายุ ส่งผลต่อความพึงพอใจในด้านสิ่งดึงดูดใจ ด้านกิจกรรมการท่องเที่ยว และด้านบุคลากรผู้ให้บริการอย่างมีนัยสำคัญ 3) สถานภาพโสดส่งผลต่อความพึงพอใจด้านกิจกรรมแหล่งท่องเที่ยว 4) อาชีพ ส่งผลต่อความพึงพอใจด้านสิ่งดึงดูดใจ ด้านกิจกรรมแหล่งท่องเที่ยว และด้านบุคลากรผู้ให้บริการ 5) ระดับการศึกษาส่งผลต่อความพึงพอใจในทุกด้าน 6) รายได้ส่งผลต่อความพึงพอใจด้านสิ่งดึงดูดใจและด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยว ด้านการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว ด้านกิจกรรมแหล่งท่องเที่ยว 7) สัญชาติมีผลต่อความพึงพอใจในด้านสิ่งดึงดูดใจ ด้านการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว ด้านกิจกรรมการท่องเที่ยว 8) จำนวนครั้งที่เดินทางมาท่องเที่ยวไม่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจในทุกด้าน นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ 1) เพศไม่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจในทุกด้าน 2) อายุ ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจในด้านสิ่ง

¹ นักศึกษาปริญญาโท ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว, คณะการท่องเที่ยวและการโรงแรม มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต
Master of Arts Tourism Management Program, Faculty of Tourism and Hospitality Dhurakij Pundit University.

² อาจารย์ที่ปรึกษา สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว, คณะการท่องเที่ยวและการโรงแรม มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต, Advisor, Faculty of Tourism and Hospitality Dhurakij Pundit University.

* Corresponding Author. Email : pinkpanterjubi@hotmail.com

Received: Mar 12, 2020, Revised: Jul 19, 2020, Accepted: Nov 11, 2020

อำนวยความสะดวกภายในแหล่งท่องเที่ยวและด้านกิจกรรมการท่องเที่ยว 3) สถานภาพ ไม่ส่งผลกระทบต่อระดับความพึงพอใจในทุกด้าน 4) อาชีพไม่ส่งผลกระทบต่อระดับความพึงพอใจในทุกด้าน 5) ระดับการศึกษาส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจด้านสิ่งดึงดูดใจ 6) รายได้ ไม่ส่งผลกระทบต่อระดับความพึงพอใจทุกด้าน 7) สัญชาติมีผลต่อความพึงพอใจในด้านสิ่งดึงดูดใจ ด้านการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว และด้านกิจกรรมการท่องเที่ยว 8) จำนวนครั้งที่เดินทางมาท่องเที่ยว ไม่ส่งผลกระทบต่อระดับความพึงพอใจทุกด้าน ผลการวิเคราะห์ปัจจัยความพึงพอใจที่มีอิทธิพลต่อการกลับมาเยือนซ้ำของนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติ คือนักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อด้านสิ่งดึงดูดใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกภายในแหล่งท่องเที่ยว ด้านการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว ด้านกิจกรรมการท่องเที่ยวและในด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

คำสำคัญ : ความพึงพอใจต่อแหล่งท่องเที่ยว ; บ่อน้ำพุร้อน ; อุทยานแห่งชาติดอยฟ้าห่มปก ; เชียงใหม่

ABSTRACT

The objectives of study were 1) To compare the tourist satisfaction between Thai and Foreigner tourists to Fang Hot Springs Doi Pha Hom Pok national park, Chiangmai 2) To study the satisfaction factors that influencing repeat visitation between Thai and Foreigner tourists to Fang Hot Springs Doi Pha Hom Pok national park, Chiangmai 3) To study and compare tendency of repeat visitation between Thai and Foreigner to Fang Hot Springs Doi Pha Hom Pok national park, Chiangmai. The results of the research were found by sample of 400 people.

Thai tourists that most are female between aged 15-20 years old, single, school/college/university, monthly income below 15,000 baht, level of education the Senior high school. Foreigner tourist that most between aged 46-55 years old, single, nationality East Asia, single, self-employed, monthly income 105,001-135,000-baht level of education the Bachelor degree. The research result found tourist satisfaction level of the Thai and Foreigner tourist in Fang Hot Springs Doi Pha Hom Pok national park, Chiangmai in the high level, with 5 factors. The results of the analysis of the level of satisfaction of the demographic characteristics of Thai tourists 1) Gender not affect satisfaction level 2) Age affects satisfaction with attraction Tourism Activities and personnel, service providers significantly 3) the status of single affected the satisfaction of tourist attractions 4) occupation affected the satisfaction of attractiveness Tourism activities and service provider 5) Education level affects satisfaction in all aspects. 6) Income affects satisfaction in terms of attractiveness and facilities for tourists. Access to tourist attractions In terms of tourist attractions activities 7) Nationality had an effect on the satisfaction of attraction Access to tourist attractions In terms of tourism activities, 8) the number of trips to the trip did not affect the level of satisfaction in all aspects. Foreigner tourists 1) Gender not affect the level of satisfaction in all aspects 2) Age affects the level of satisfaction of the facilities within tourist sites and tourism activities 3) Status does not affect the level Satisfaction in all aspects 4) Occupation not affect satisfaction in all areas 5) Education level affects satisfaction in attractiveness 6) Income not affect satisfaction in all aspects 7) Nationality affects satisfaction in all aspects. Satisfaction in terms of attractiveness Access to tourist attractions And tourism activities 8) number of times of travel is not affect the level of satisfaction in all aspects.

The result of the tendency of repeat visitation are Thai and Foreigner tourists in the definitely level. The tourist will recommend Fang Hot Springs Doi Pha Hom Pok national park, Chiangmai as a travel destination

for my friend and family. The results indicated that Thai and Foreigner tourist are satisfaction factors that influencing repeat visitation Fang Hot Springs Doi Pha Hom Pok national park, Chiangmai which are main reason of repeat visitation in Fang Hot Springs Doi Pha Hom Pok national park, Chiangmai.

Keywords: Satisfaction towards destination tourist ; Hot spring ; Doi pha hom pok National park, Chiangmai

บทนำ

แผนพัฒนาเศรษฐกิจการท่องเที่ยวแห่งชาติฉบับที่ 2 ประจำปี 2560-2564 ระบุถึงแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงการท่องเที่ยวในตลาดโลกและการสร้างโอกาสทางการตลาดให้กับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวไทย จากการเพิ่มขึ้นของกลุ่มนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่ต้องการสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อเข้าถึงสถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ ความต้องการท่องเที่ยวเพื่อเพิ่มประสบการณ์ที่มากขึ้น ทำให้หลากหลายประเทศได้พัฒนาการบริการและเส้นทางท่องเที่ยวเพื่อตอบสนองความต้องการดังกล่าว การปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวทำให้มีกลุ่มนักท่องเที่ยวมีจุดประสงค์ที่เปลี่ยนไปจากเดิม โดยจำแนกตามพฤติกรรมของนักท่องเที่ยว กลุ่มนักท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ คาดว่า จะมีอัตราเติบโตเพิ่มขึ้นแบบทวีคูณ เนื่องจากประเทศไทยมีศักยภาพและมีความหลากหลายของแหล่งท่องเที่ยวเชิงธรรมชาติในรายล้อมเยาเมื่อ เทียบกับประเทศคู่แข่งในภูมิภาค หากแต่แหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติมีความเปราะบางและยังขาดการพัฒนาอย่างยั่งยืน

ในปี 2561 จังหวัดเชียงใหม่ถูกโหวตให้เป็นจังหวัดอันดับ 1 ใน 20 อันดับเมืองเล็ก ๆ ในโลกที่เป็นสุดยอดของการเดินทางที่ดีที่สุด (Conde Nast traveler, 2561) จังหวัดเชียงใหม่เป็นจังหวัดที่มีนักท่องเที่ยวมากที่สุดในภาคเหนือและมีนักท่องเที่ยวตลอดทั้งปี จากสถิติปี 2561 ที่ผ่านมามีจำนวนนักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่ถึง 10,844,753 คน ต่อปี และสร้างรายได้กว่า 8 หมื่นล้านบาทต่อปี(กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2561) อุทยานแห่งชาติที่มีชื่อเสียงเป็นอันดับ 1 ของจังหวัดเชียงใหม่คืออุทยานแห่งชาติดอยอินทนนท์ มีความสูงเป็นอันดับ 1 ของประเทศไทยและอันดับ 2 คืออุทยานแห่งชาติดอยฟ้าห่มปก อุทยานแห่งชาติดอยฟ้าห่มปก อยู่ในการดูแลของเจ้าหน้าที่กรมรักษาพันธุ์สัตว์ป่าและพันธุ์พืชภายในอุทยานมีกิจกรรมเดินป่า ทางเดินชมธรรมชาติ ปีนเขา และแช่น้ำพุร้อน ซึ่งเป็นกิจกรรมหลักสำหรับนักท่องเที่ยวที่มา

เยือนอุทยานแห่งชาติดอยฟ้าห่มปก เห็นได้ว่าแหล่งท่องเที่ยวมีศักยภาพทางธรรมชาติที่สมบูรณ์ และมีกิจกรรมหลายอย่างภายในอุทยาน จากสถิตินักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยวยังบ่อน้ำพุร้อนฝาง มีจำนวน เกือบ 100,000 คน (กรมอุทยานแห่งชาติ, 2561) ซึ่งสามารถสร้างรายได้ให้แก่แหล่งท่องเที่ยว โดยจำนวนนักท่องเที่ยวที่มาเยือนมีทั้งหน้าใหม่และกลับมาเยือนซ้ำ การที่จะทำให้ นักท่องเที่ยวกลับมาเยือนซ้ำยังบ่อน้ำพุร้อนฝาง แหล่งท่องเที่ยวจะต้องสร้างความพึงพอใจให้แก่ นักท่องเที่ยวทำให้เกิดความรู้สึกที่จะกลับมาเยือนซ้ำหรือแนะนำ บอกต่อให้แก่เพื่อนหรือคนรู้จักมาท่องเที่ยว มีงานวิจัยมากมายทำการวิจัยด้านการท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่ไม่ว่าจะศึกษาพฤติกรรม นักท่องเที่ยว ความคาดหวังและความพึงพอใจรวมไปถึง ภาพลักษณ์ของจังหวัดเชียงใหม่ แต่ยังไม่มีการศึกษาการเปรียบเทียบความพึงพอใจที่ส่งผลการกลับมาเยือนซ้ำของนักท่องเที่ยวชาวไทยกับชาวต่างชาติ เกี่ยวกับบ่อน้ำพุร้อนฝาง อุทยานแห่งชาติดอยฟ้าห่มปก จังหวัดเชียงใหม่ จากข้อมูลสถิติและปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยจึงเล็งเห็นถึงความสำคัญที่จะทำการวิจัย เรื่องการศึกษาความพึงพอใจต่อแหล่งท่องเที่ยวที่ส่งผลต่อการกลับมาเยือนซ้ำ ณ บ่อน้ำพุร้อนฝาง อุทยานแห่งชาติดอยฟ้าห่มปก จังหวัดเชียงใหม่ โดยศึกษาจากการเปรียบเทียบนักท่องเที่ยวชาวไทยกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ โดยงานวิจัยชิ้นนี้สามารถเป็นแนวทางในการรักษาฐานกลุ่มนักท่องเที่ยวเดิมและนำมาปรับใช้ในการพัฒนารูปแบบการท่องเที่ยวในอุทยาน และให้ข้อมูล ข้อเสนอแนะแก่อุทยานแห่งชาติดอยฟ้าห่มปก จังหวัดเชียงใหม่ ให้ผู้วิจัยในอนาคตได้เข้าใจประเด็นต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับนักท่องเที่ยวและสามารถนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์ต่อไปได้ Oemer and Kasper (1995) ได้กล่าวว่าการซื้อซ้ำ หมายถึง การที่ลูกค้าซื้อสินค้าและบริการซ้ำ จนเกิดความพึงพอใจ ความจงรักภักดีต่อสินค้า

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา (2548) กล่าวถึงองค์ประกอบสำคัญของการท่องเที่ยวอยู่ 3 องค์ประกอบหรือ 3 A's ได้แก่ 1. สิ่งดึงดูดใจ (Attraction) เป็นสิ่งที่ทำให้นักท่องเที่ยวอยากเดินทางมาแหล่งท่องเที่ยว เพื่อสร้างความประทับใจให้กับนักท่องเที่ยว การได้กลับมาท่องเที่ยวในแต่ละครั้งอาจทำให้นักท่องเที่ยวเกิดความรู้ความเพลิดเพลิน สิ่งดึงดูดใจของแหล่งท่องเที่ยวมีความแตกต่างกันไปตามความต้องการและความสนใจของนักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยว สิ่งดึงดูดใจที่ทำให้นักท่องเที่ยวเดินทางมาท่องเที่ยว 2. สิ่งอำนวยความสะดวก (Amenities) เป็นการอำนวยความสะดวกให้กับนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาเยือนแหล่งท่องเที่ยว เพื่อให้สร้างความประทับใจในการท่องเที่ยว ที่อาจทำให้นักท่องเที่ยวตัดสินใจเดินทางกลับมาท่องเที่ยวอีกครั้งในภายหน้า 3. การเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว (Accessibility) เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญอย่างยิ่งในการทำให้นักท่องเที่ยวเดินทางมายังสถานที่ท่องเที่ยว นั้น ๆ โดยการเดินทางมาท่องเที่ยวมีหลากหลายเส้นทางหรือเครือข่ายการคมนาคมที่ทำให้สามารถเดินทางมาได้อย่างปลอดภัย สะดวกและรวดเร็ว

Dickman (1996) กล่าวถึงสิ่งดึงดูดใจถูกจัดเป็นองค์ประกอบหลักของการท่องเที่ยว ที่มีความสำคัญอย่างมากที่สุด เป็นสิ่งที่ชักจูงจิตใจให้นักท่องเที่ยวเดินทางมายังสถานที่นั้น โดยแบ่งองค์ประกอบหลักออกเป็น 5A ได้แก่ 1. สิ่งดึงดูดใจ (Attraction) 2. กิจกรรม (Activities) 3. การเข้าถึง (Access) หรือเส้นทางคมนาคม ที่จะเข้าไปสู่แหล่งท่องเที่ยว 4. สิ่งอำนวยความสะดวก (Amenities) หรือสิ่งบริการขั้นพื้นฐานต่างๆ ที่จำเป็นต่อการท่องเที่ยวและระบบสาธารณูปการ ที่มีอยู่ในแหล่งท่องเที่ยว 5. ที่พัก (Accommodation) มีจำนวนเพียงพอต่อนักท่องเที่ยวที่เข้าไปใช้บริการซ้ำ อาจจะมีสาเหตุมาจากปัจจัยอื่น ๆ ร่วมด้วย และแสดงให้เห็นถึงความพึงพอใจในประสบการณ์ครั้งก่อน

Weaver & Lawton, 2002 (อ้างถึงใน ศุภลักษณ์ อัตรากูร, 2548) ได้กล่าวว่า การกลับมาเยือนซ้ำหรือการไม่กลับมาเยือน

Hellier, Geursen, Carr and Rickard (2003) ได้กล่าวว่าการกลับมาใช้บริการซ้ำ หมายถึง ความตั้งใจ ของแต่ละบุคคลที่ต้องการมาใช้บริการซ้ำหรือซื้อสินค้าซ้ำ โดยที่การใช้บริการซ้ำมักจะขึ้นอยู่กับประสบการณ์ในครั้งก่อนหน้า

ปัญญา พงษ์ยิหวา. (2548: 6) ได้กล่าวว่า แนวโน้มการซื้อซ้ำ หมายถึงคะแนนที่ได้จากการวัดความพร้อมในการตัดสินใจของผู้บริโภคในการซื้อสินค้า ว่ามีแนวโน้มบวกหรือลบในการซื้อสินค้าในอนาคต

ทฤษฎีพฤติกรรมผู้บริโภค การมีพันธะสัญญาว่าจะกลับมาซื้อซ้ำ ของสินค้าและบริการที่ชื่นชอบอย่างสม่ำเสมอในระยะยาว เรียกว่า ความภักดี (Oliver, 1997) ลูกค้าที่มีความภักดีจึงเป็นสินทรัพย์ที่มีคุณค่าเพราะลูกค้าที่มีความภักดีจะกลับมาใช้บริการซ้ำและการบอกปากต่อปาก ประหยัดค่าใช้จ่ายในการเพิ่มจำนวนลูกค้าใหม่ (Lovelock, Wirtz, Ken and Lui, 2005). บริบทการท่องเที่ยวแนวโน้มของนักท่องเที่ยวจะกลับมาท่องเที่ยวในสถานที่เดิมอีกครั้ง (Chen and Tsai, 2007: 1116)

ยุงทอง รวมสุข (2546) ได้ศึกษาเรื่อง ข้อมูลพื้นฐานของนักท่องเที่ยว พฤติกรรมการเดินทางและความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางการท่องเที่ยวในการพยากรณ์ความตั้งใจกลับมาเที่ยวจังหวัดภูเก็ตซ้ำ ของนักท่องเที่ยวชาวไทย พบว่า 1) ปัจจัยข้อมูลพื้นฐานของนักท่องเที่ยวด้านอายุระดับการศึกษา อาชีพรับราชการและรายได้ ปัจจัยพฤติกรรมการเดินทางของนักท่องเที่ยวด้านสถานที่พักแรมและปัจจัยความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางการท่องเที่ยว มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจกลับมาเที่ยวจังหวัดภูเก็ตซ้ำของนักท่องเที่ยวชาวไทยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 2) ปัจจัยข้อมูลพื้นฐานของนักท่องเที่ยวด้านอายุ ปัจจัยพฤติกรรมการเดินทางด้านสถานที่พักแรมและระยะเวลาที่มาท่องเที่ยวและปัจจัยความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางการท่องเที่ยว สามารถพยากรณ์ความตั้งใจกลับมาเที่ยวจังหวัดภูเก็ตซ้ำ

ณัฐธยาน์ ชุณหวิริยะกุล (2561) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาปัจจัยแห่งความพึงพอใจที่ส่งผลต่อการกลับมาเยือนซ้ำจังหวัดเชียงใหม่ กรณีศึกษาเปรียบเทียบระหว่างนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติ พบว่า ปัจจัยองค์ประกอบแห่งความพึงพอใจ มี 4 ปัจจัย ดังนี้ 1) ปัจจัยด้านการบริการและความเป็นมิตรของคนในท้องถิ่น 2) ปัจจัยด้านแหล่งท่องเที่ยว 3) ปัจจัยด้านความปลอดภัยและการเดินทางและ 4) ปัจจัยด้านวิถีชีวิตและวัฒนธรรม ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยแห่งความพึงพอใจที่มีอิทธิพลต่อการกลับมาเยือนซ้ำจังหวัดเชียงใหม่สำหรับนักท่องเที่ยวชาวไทย ปัจจัยที่มีอิทธิพลมากที่สุดต่อการกลับมาเยือนซ้ำคือปัจจัยด้านการบริการและความเป็นมิตรของ

คนในท้องถิ่น สำหรับนักท่องเที่ยวต่างชาติปัจจัยที่มีอิทธิพลมากที่สุดคือปัจจัยด้านความปลอดภัยและการเดินทาง

ชญาณิศา วงษ์พันธุ์ (2559) ได้ศึกษาเรื่อง การเปรียบเทียบปัจจัยที่ก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจที่มีอิทธิพลต่อการไม่กลับมาเยือนซ้ำกรุงเทพมหานครระหว่างนักท่องเที่ยวยุโรปกับเอเชีย โดยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบอาศัยความสะดวก จำนวน 450 คน เครื่องมือที่ใช้แบบสอบถามภาษาอังกฤษ มีค่าสัมประสิทธิ์ของความเชื่อมั่นคอนบราค 0.880 พบว่า ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจที่มีอิทธิพลต่อการไม่กลับมาเยือนซ้ำกรุงเทพมหานครระหว่างนักท่องเที่ยวยุโรปกับเอเชีย แบ่งตามความคิดเห็นออกเป็น 5 ด้าน จากมากไปน้อยได้แก่ 1) ปัจจัยด้านกายภาพและสิ่งแวดล้อม 2) ปัจจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและเข้าถึงแหล่ง 3) ปัจจัยด้านความปลอดภัยและอาชญากรรม 4) ปัจจัยด้านบริหาร 5) ปัจจัยด้านบุคคล จากปัจจัยแนวโน้มพบว่ามีความเป็นไปได้น้อยที่นักท่องเที่ยวชาวยุโรปและเอเชียจะไม่กลับมาเยือนซ้ำกรุงเทพมหานคร

สรวรรยา วัฒนศิริเสรีกุล (2554) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจกลับมาเที่ยวประเทศไทยซ้ำของนักท่องเที่ยวต่างชาติ จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า กลุ่มที่เดินทางมาเที่ยวเป็นครั้งแรกและกลุ่มที่เดินทางกลับมาเยือนซ้ำ เปรียบเทียบลักษณะและพฤติกรรมการท่องเที่ยวระหว่าง กลุ่มที่มาเที่ยวครั้งแรกและกลุ่มที่เดินทางกลับมาเยือนซ้ำ โดยทำการสัมภาษณ์นักท่องเที่ยวต่างชาติที่เดินทางเข้ามาประเทศไทย ทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยและสัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างสองกลุ่มด้วยสถิติและแบบจำลอง Ordered Logis Regression เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการกลับมาเยือนซ้ำ พบว่ากลุ่มนักท่องเที่ยวที่เดินทางกลับมาเยือนซ้ำมีวัตถุประสงค์เพื่อการติดต่อธุรกิจ มีรูปแบบการท่องเที่ยวแบบปกติ-หรูหรา มีค่าใช้จ่าย วันพัก รายได้มากกว่ากลุ่มนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวครั้งแรก ตัวแปรด้านอายุ รายได้ ความพึงพอใจส่งผลให้โอกาสกลับมาเที่ยวซ้ำมากขึ้น แต่ในขณะที่การศึกษา อาชีพ และ สัญชาติ เป็นตัวแปรที่ส่งผลให้โอกาสในการกลับมาเยือนซ้ำลดลง

เสาวณี กันทะแสน (2545) ได้ศึกษาเรื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการสภาพแวดล้อมและกิจกรรมการท่องเที่ยวหมู่บ้านรวมมิตร อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้าง

นี้คือ นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ 263 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามและวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนาจากการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากต่อการจัดการสภาพแวดล้อมและกิจกรรมการท่องเที่ยวหมู่บ้านรวมมิตร อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการสภาพแวดล้อมและกิจกรรมการท่องเที่ยวหมู่บ้านรวมมิตร อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย มีความสัมพันธ์กันในทิศทางบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ปัจจัยส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยวในด้าน เพศ อายุและภูมิภาคที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการจัดการสภาพแวดล้อมและกิจกรรมทางการท่องเที่ยวหมู่บ้านรวมมิตร อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สุนิษา เพ็ญทรัพย์และปวันรัตน์ แสงศิริโรจน์ (2555) ได้ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ กรณีศึกษาบ่อน้ำพุร้อนรักษะวาริน อำเภอเมือง จังหวัดระนอง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้คือนักท่องเที่ยวชาวไทย 400 คนจากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 20-30 ปี ส่วนใหญ่เป็นนักเรียน นักศึกษา มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาทต่อเดือน วัตถุประสงค์คือการพักผ่อนหย่อนใจ รองลงมาเพื่อพักผ่อนคลายความเครียด เพื่อบำบัดโรคภัยและพบปะเพื่อนฝูงตามลำดับ เพศไม่มีผลต่อความพึงพอใจ อายุมีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมแตกต่างกัน อาชีพต่างกันมีผลมีความพึงพอใจโดยรวมทุกด้านแตกต่างกันและนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5

แคทริยา ปันทะนะ (2557) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่ออุทยานแห่งชาติดอยอินทนนท์ จังหวัดเชียงใหม่ พบว่าความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่ออุทยานแห่งชาติดอยอินทนนท์ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ นักท่องเที่ยวให้ความพึงพอใจในด้านการบริการมากที่สุด รองลงมาคือด้านความรู้จากสถานที่ท่องเที่ยว สถานที่จัดงาน ความสะดวกในการเข้าถึง และราคา เมื่อทำการเปรียบเทียบความพึงพอใจโดยจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ เมื่อจำแนกตามอายุ มีระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกันและเมื่อจำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้มีระดับความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกัน ศศิธร สามารถ (2545) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจและพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยในจังหวัด

กระบี่ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้คือ นักท่องเที่ยวจำนวน 322 คน โดยสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงและสุ่มตัวอย่างโดยอาศัยความสะดวก การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่มีตัวแปรอิสระ 2 กลุ่ม ใช้ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

การทดสอบค่า T และตัวแปรมากกว่า 2 กลุ่ม วิเคราะห์หาค่าความแปรปรวนทางเดียว พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 25-34 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี มีอาชีพพนักงานเอกชน/รับจ้างมากที่สุด รายได้ ระหว่าง 10,000-20,000 บาท และค่าใช้จ่ายระหว่างการท่องเที่ยวอยู่ที่ 4,001-5,000 บาท สิ่งที่นักท่องเที่ยวต้องการให้ปรับปรุงมากที่สุดคือความสะอาดของสถานที่ท่องเที่ยวและนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีความตั้งใจจะกลับมาเยือนซ้ำ นักท่องเที่ยวที่อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวจังหวัดกระบี่และความพึงพอใจด้านสถานที่ที่แตกต่าง

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทย เปรียบเทียบกับนักท่องเที่ยวต่างชาติ ณ บ่อน้ำพุร้อนอุทยานแห่งชาติดอยฟ้าห่มปก จังหวัดเชียงใหม่
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจตามลักษณะประชากรของนักท่องเที่ยวชาวไทยกับนักท่องเที่ยวต่างชาติ ณ บ่อน้ำพุร้อนอุทยานแห่งชาติดอยฟ้าห่มปก จังหวัดเชียงใหม่
3. เพื่อศึกษาอิทธิพลของความพึงพอใจที่มีผลต่อการกลับมาเยือนซ้ำ ระหว่างนักท่องเที่ยวชาวไทยกับนักท่องเที่ยวต่างชาติ ณ บ่อน้ำพุร้อนฝาง อุทยานแห่งชาติดอยฟ้าห่มปก จังหวัดเชียงใหม่

สมมติฐานการวิจัย

1. นักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติที่มีลักษณะแตกต่างกันทางประชากรศาสตร์ มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน
2. อิทธิพลของความพึงพอใจที่มีผลต่อการกลับมาเยือนซ้ำของนักท่องเที่ยวชาวไทยแตกต่างกับนักท่องเที่ยวต่างชาติ

วิธีการดำเนินการวิจัย

ประชากร

ประชากรกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาเป็นนักท่องเที่ยวจำนวน 400 คน แบ่งออกเป็นชาวไทยจำนวน 200 คน และนักท่องเที่ยวต่างชาติ จำนวน 200 คน จากสถิตินักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยวยังบ่อน้ำพุร้อนฝาง ที่มีจำนวนเพิ่มมากขึ้นทั้งนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติ (กรมอุทยานแห่งชาติ, 2561)

พ.ศ.	เด็ก (ไทย)	ผู้ใหญ่ (ไทย)	ผู้สูงอายุ (ไทย)	รวม
2554	15,142	32,356	5,200	52,698
2555	7,979	35,435	4,312	47,726
2556	5,295	27,680	7,896	40,871
2557	16,972	133,907	8,305	159,184
2558	23,865	114,140	5,651	143,656
2559	12,817	118,280	7,996	139,093
2560	15,230	96,608	8,648	120,486
2561	16,659	67,329	11,506	95,494

พ.ศ.	เอเชีย	ยุโรป	ตะวันออกกลาง	อื่น ๆ	ผู้สูงอายุ (ต่างประเทศ)	รวม
2554	188	645	4	0	129	966
2555	114	1,193	0	0	48	1,376
2556	391	1,043	0	998	157	2,589
2557	1023	2,024	0	0	115	3,562
2558	351	2,504	1	0	173	3,029
2559	429	2,575	16	16	8	3,044
2560	310	2,415	0	0	107	2,832
2561	200	1,967	17	0	32	2,216

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถามทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ มีอายุ 15 ปีขึ้นไป ที่มาเยือนบ่อน้ำพุร้อนฝาง อุทยานแห่งชาติดอยฟ้าห่มปก จังหวัดเชียงใหม่ ได้มาโดยการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างคำนวณหาจำนวนกลุ่มตัวอย่างจากกรณีศึกษาที่ทราบจำนวนประชากรจากสูตรของ Taro Yamane(1973) ที่ความคาดเคลื่อน 0.05 ผู้วิจัยสร้างเครื่องมือในการศึกษาบทความ เอกสาร และบทความวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจและการกลับมาเยือนซ้ำ เพื่อนำมาสร้างเครื่องมือวิจัย เครื่องมือในงานวิจัยนี้ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยการสร้างแบบสอบถาม 2 ชุด ซึ่งมีเนื้อหา คำถามเหมือนกันทั้ง 2 ชุด โดย

แบ่งชุดแบบสอบถามเป็นภาษาไทย สำหรับเก็บข้อมูลนักท่องเที่ยวชาวไทย และชุดแบบสอบถามเป็นภาษาอังกฤษสำหรับเก็บข้อมูลนักท่องเที่ยวต่างชาติ นำแบบสอบถามที่ทำการแก้ไขแล้วไปทดลองเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยจำนวน 30 คนและนักท่องเที่ยวต่างชาติจำนวน 30 คน นำผลที่ได้จากการทดลองเก็บข้อมูลมาคำนวณหาค่าความเชื่อมั่น หรือค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ตามวิธีของ Cronbach โดยค่าที่ได้คือ 0.902 และสถิติที่ใช้ได้แก่สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) นำมาวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรม SPSS for window เพื่อคำนวณหาค่าร้อยละการแจกแจงความถี่ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ย สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistics) เป็นการศึกษาข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติในการทดสอบสมมติฐาน (Hypothesis Testing) โดยการใช้เครื่องมือการวิเคราะห์ผลทางสถิติเพื่อทดสอบสมมติฐานดังนี้ การทดสอบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจ แนวโน้มการกลับมาเยือนซ้ำ และระดับความพึงพอใจที่ส่งผลต่อการกลับมาเยือนซ้ำ ได้แก่ การวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor Analysis) การวิเคราะห์การถดถอย (Regression Analysis และ t-test, One-Way ANOVA

จำนวนกลุ่มตัวอย่างแต่ละกลุ่มได้ทำการกำหนด

ตามสัดส่วนประชากร สถิติที่ใช้คือ การวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor Analysis) การวิเคราะห์การถดถอย (Regression

Analysis) 2 โมเดลเพื่อเปรียบเทียบนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติ และ T-Test, One-way Anova

สรุปผลการวิจัย

ตารางที่ 1 ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ

ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ	$\bar{X}$	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านสิ่งดึงดูดใจ	4.18	มาก
2. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกภายในแหล่งท่องเที่ยว	4.17	มาก
3. ด้านการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว	4.12	มาก
4. ด้านกิจกรรมการท่องเที่ยว	3.92	มาก
5. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	4.26	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	4.13	มาก

จากตารางที่ 1 พบว่า ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวมากที่สุด คือ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด $\bar{X} = 4.26$ รองลงมาคือ ด้านสิ่งดึงดูดใจ $\bar{X} = 4.18$ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกภายในแหล่งท่องเที่ยว $\bar{X} = 4.17$ ด้านการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว $\bar{X} = 4.12$ และด้านกิจกรรมการท่องเที่ยว $\bar{X} = 3.92$ การวิเคราะห์ปัจจัยองค์ประกอบ (Factor Analysis) ที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการกลับมาเยือนซ้ำ การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ (Exploratory Factor Analysis: EFA) ปัจจัยความพึงพอใจในการท่องเที่ยวบนน้ำพุร้อนผาง ได้องค์ประกอบ 4 ปัจจัย สำหรับการจัดกลุ่มตัวแปรที่คล้ายกันเข้ามามีอยู่ในกลุ่มเดียวกัน สามารถสรุปออกมาเป็นความพึงพอใจที่สำคัญ 4 กลุ่มปัจจัย เรียงตามลำดับความสำคัญคือ 1) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว 2) ด้านบุคลากรผู้ให้บริการและกิจกรรมแหล่งท่องเที่ยว 3) ด้านสิ่งดึงดูดใจและสิ่งอำนวยความสะดวก และ 4) ด้านการเข้าถึงและกิจกรรมแหล่งท่องเที่ยว จากการศึกษาการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการท่องเที่ยวจำแนกตามเพศระหว่างนักท่องเที่ยวชาวไทยกับนักท่องเที่ยวต่างชาติ โดยใช้สถิติ T-test พบว่า เพศที่แตกต่างกันไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจด้านสิ่งดึงดูดใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว ด้านกิจกรรมการท่องเที่ยวและด้านบุคลากรผู้ให้บริการ อย่างมีนัยสำคัญ และช่วงอายุแตกต่างกันของนักท่องเที่ยวชาวไทยส่งผลต่อความพึงพอใจต่างกันในด้านสิ่งดึงดูดใจ (0.002*) ด้านกิจกรรมการท่องเที่ยว (0.004*) ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ (0.002*) ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ช่วงอายุที่แตกต่างกันของนักท่องเที่ยวต่างชาติส่งผลต่อความพึงพอใจต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (0.021*) ด้านกิจกรรมการท่องเที่ยวต่างกัน (0.041*) อย่างมีนัยสำคัญ จำแนกตามสถานภาพที่แตกต่างกันของนักท่องเที่ยวชาวไทยส่งผลต่อระดับความพึงพอใจด้านกิจกรรมการท่องเที่ยว (0.038*) อย่างมีนัยสำคัญ จำแนกตามอาชีพที่แตกต่างกันของนักท่องเที่ยวชาวไทยส่งผลต่อความพึงพอใจในด้านสิ่งดึงดูดใจ (0.007*) ด้านกิจกรรมแหล่งท่องเที่ยว (0.030*) และด้านบุคลากรผู้ให้บริการ (0.004*) อย่างมีนัยสำคัญ แต่ในขณะที่ยังมีสถานภาพที่แตกต่างกันของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติไม่มีผลต่อความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญ จากระดับการศึกษาที่แตกต่างกันของนักท่องเที่ยวชาวไทยส่งผลต่อความพึงพอใจต่างกัน

ด้านสิ่งดึงดูดใจ (0.000*) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (0.002*) ด้านการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว (0.009*) ด้านกิจกรรมการท่องเที่ยว (0.000*) และด้านบุคลากรผู้ให้บริการ (0.000*) อย่างมีนัยสำคัญ แต่ในขณะเดียวกันระดับการศึกษาที่แตกต่างกันของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติส่งผลต่อความพึงพอใจต่างกันในด้านสิ่งดึงดูดใจ (0.015*) อย่างมีนัยสำคัญ จำแนกตามช่วงรายได้ที่แตกต่างกันของนักท่องเที่ยวชาวไทยส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในด้านสิ่งดึงดูดใจ (0.002*) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (0.001*) ด้านการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว (0.025*) ด้านกิจกรรมการท่องเที่ยว (0.045*) อย่างมีนัยสำคัญ แต่ในขณะเดียวกันช่วงอายุที่แตกต่างกันของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติไม่มีผลต่อความพึงพอใจ อย่างมีนัยสำคัญ จำแนกตามสัญชาติที่แตกต่างกันโดยเปรียบเทียบนักท่องเที่ยวชาวไทยกับนักท่องเที่ยวต่างชาติ ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจแตกต่างกันในด้านสิ่งดึงดูดใจ (0.000*) ด้านการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว (0.049*) ด้านกิจกรรมการท่องเที่ยว (0.001*) อย่างมีนัยสำคัญ และจำนวนครั้งที่เดินทางมาท่องเที่ยวที่แตกต่างกัน โดยเปรียบเทียบระหว่างนักท่องเที่ยวชาวไทยกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ไม่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจด้านสิ่งดึงดูดใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว ด้านกิจกรรมการท่องเที่ยวและด้านบุคลากรผู้ให้บริการ อย่างมีนัยสำคัญ การวิเคราะห์การกลับมาเยือนซ้ำ บ่อน้ำพุร้อนฝางโดยการจำแนกออกเป็นนักท่องเที่ยวชาวไทยและนักท่องเที่ยวต่างชาติแนวโน้มการกลับมาเยือนซ้ำของนักท่องเที่ยวชาวไทยกับชาวต่างชาติโดยรวมอยู่ในระดับแน่นอน ประเด็นที่มีระดับการกลับมาเยือนซ้ำของนักท่องเที่ยวชาวไทย ข้อที่มีคะแนนที่สูงที่สุดคือ ท่านจะแนะนำบอกต่อ/แนะนำ ให้คนอื่นรู้เกี่ยวกับบ่อน้ำพุร้อนอุทยานแห่งชาติดอยฟ้าห่มปก ($\bar{X} = 4.31$) รองลงมาคือท่านตั้งใจจะกลับมาท่องเที่ยวที่บ่อน้ำพุร้อนอีกครั้ง ($\bar{X} = 4.28$) กิจกรรมที่นี้ทำให้ท่านอยากกลับมาเยือนบ่อน้ำพุร้อนฝางอีก ($\bar{X} = 4.05$) และท่านจะพักที่บ่อน้ำพุร้อนฝางนานขึ้นในการมาเที่ยวครั้งต่อไป ($\bar{X} = 3.99$) ตามลำดับ

สำหรับประเด็นระดับการกลับมาเยือนซ้ำของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ข้อที่มีคะแนนที่สูงที่สุดคือ ท่านจะพักที่บ่อน้ำพุร้อนฝางนานขึ้นในการมาเที่ยวครั้งต่อไป ($\bar{X} = 4.14$) รองลงมาคือท่านจะแนะนำบอกต่อ/แนะนำ ให้คนอื่นรู้เกี่ยวกับ

บ่อน้ำพุร้อนอุทยานแห่งชาติดอยฟ้าห่มปก ($\bar{X} = 4.13$) ท่านตั้งใจจะกลับมาท่องเที่ยวที่บ่อน้ำพุร้อนอีกครั้ง ($\bar{X} = 4.05$) และ กิจกรรมที่นี้ทำให้ท่านอยากกลับมาเยือนบ่อน้ำพุร้อนฝางอีก ($\bar{X} = 4.03$) ตามลำดับ

อภิปรายผล

ความพึงพอใจในการท่องเที่ยวบ่อน้ำพุร้อนฝางอุทยานแห่งชาติดอยฟ้าห่มปก จังหวัดเชียงใหม่ จากการศึกษาความพึงพอใจในการท่องเที่ยวบ่อน้ำพุร้อนฝาง ระหว่างนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ ทั้ง 5 ด้าน พบว่า โดยรวมนักท่องเที่ยวชาวไทยกับชาวต่างชาติได้มาท่องเที่ยวที่บ่อน้ำพุร้อนฝางแล้วเกิดความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวมากที่สุด คือ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ รองลงมาคือ ด้านสิ่งดึงดูดใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกภายในแหล่งท่องเที่ยว ด้านการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว และด้านกิจกรรมการท่องเที่ยว ผลการวิจัยข้างต้นสอดคล้องกับการศึกษาของ พรประภา ไชยอนุกุล (2557) ได้ศึกษาเกี่ยวกับเรื่อง คุณภาพการให้บริการของสถานที่ท่องเที่ยวที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในอำเภอสวนผึ้ง จังหวัดราชบุรี พบว่า กลุ่มนักท่องเที่ยวระดับความคิดเห็นของปัจจัยคุณภาพการให้บริการของสถานที่ท่องเที่ยวที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวมากที่สุด คือ ปัจจัยด้านการเข้าใจและรู้สึกผู้รับบริการ ซึ่งประกอบด้วย การได้รับบริการและเอาใจใส่จากพนักงานเป็นอย่างดี พนักงานมีความสามารถแนะนำสถานที่ท่องเที่ยวในอำเภอสวนผึ้งได้เป็นอย่างดี พนักงานมีความสามารถที่จะเข้าใจความต้องการของทนาย และพนักงานสามารถตอบคำถามที่ท่านต้องการทราบได้เป็นอย่างดี นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับการศึกษาของแคทรียา ปันทะนะ (2557) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่ออุทยานแห่งชาติดอยอินทนนท์ จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า นักท่องเที่ยวให้ความพึงพอใจต่ออุทยานแห่งชาติดอยอินทนนท์ จังหวัดเชียงใหม่ ในด้านการบริการมากที่สุด การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการท่องเที่ยว ระหว่างนักท่องเที่ยวชาวไทยกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ พบว่า โดยรวมนักท่องเที่ยวชาวไทยกับชาวต่างชาติมีความพึงพอใจแตกต่างกันอยู่ 1 ด้าน ได้แก่ ด้านสิ่งดึงดูดใจ ซึ่งนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมีความพึงพอใจมากกว่านักท่องเที่ยวชาวไทย ส่วนอีก 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านสิ่ง

อำนวยความสะดวกภายในแหล่งท่องเที่ยว 2) ด้านการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว 3) ด้านกิจกรรมการท่องเที่ยว และ 4) ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ไม่แตกต่างกัน ตามลำดับ ผลการวิจัยข้างต้นสอดคล้องกับการศึกษาของสุกัญญา ไพรินทร์ (2551) ได้ศึกษาเกี่ยวกับเรื่อง พฤติกรรมในการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวในอำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี พบว่า สิ่งที่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมีความประทับใจมากที่สุด คือบรรยากาศของสถานที่ท่องเที่ยว การวิเคราะห์การกลับมาเยือนซ้ำ บ่อน้ำพุร้อนฝาง อุทยานแห่งชาติดอยฟ้าห่มปก จังหวัดเชียงใหม่ ระหว่างนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติ พบว่าแนวโน้มการกลับมาเยือนซ้ำโดยรวมอยู่ในระดับแน่นอน โดยที่นักท่องเที่ยวจะแนะนำบอกต่อ/แนะนำ ให้คนอื่นรู้เกี่ยวกับบ่อน้ำพุร้อนฝาง มากที่สุด รองลงมาคือ นักท่องเที่ยวตั้งใจจะกลับมาท่องเที่ยวที่บ่อน้ำพุร้อนฝางอีกครั้ง นักท่องเที่ยวจะพักที่บ่อน้ำพุร้อนฝางนานขึ้นในการมาเที่ยวครั้งต่อไป และกิจกรรมที่นี้ทำให้นักท่องเที่ยวอยากกลับมาเยือนบ่อน้ำพุร้อนฝางอีก ผลการวิจัยข้างต้นสอดคล้องกับการศึกษาของสำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา (2560) ได้ทำโครงการสำรวจทัศนคติและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางมาท่องเที่ยวในประเทศไทยประจำปี 2560 พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมีความต้องการกลับมาท่องเที่ยวในประเทศไทยอีกใน 3 ปีข้างหน้า (ร้อยละ 67.3) โดยปัจจัยที่ดึงดูดให้กลับมาอีก 3 อันดับแรก ได้แก่ แหล่งท่องเที่ยว/สถานที่ท่องเที่ยว ซึ่งมีหลากหลายและสวยงาม อาหารซึ่งมีหลากหลายและเป็นที่ยอมรับของชาวต่างชาติ และการจับจ่ายซื้อสินค้า ตามลำดับ อีกทั้งนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติเกือบทั้งหมด (ร้อยละ 98.6) จะชักชวนเพื่อน/ญาติ/คนรู้จัก ให้มาท่องเที่ยวในประเทศไทยเนื่องจากประเทศไทยมีแหล่งท่องเที่ยวที่สวยงาม มีอาหารอร่อย และผู้คนเป็นมิตร อย่างไรก็ตามการชักชวนเพื่อน/ญาติ/คนรู้จักให้มาท่องเที่ยวสถานที่ต่าง ๆ ในประเทศไทย ซึ่งเป็นการบอกต่อเป็นสื่อประชาสัมพันธ์ที่ดีที่สุดโดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย การเปรียบเทียบแนวโน้มการกลับมาเยือนซ้ำระหว่างนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติ พบว่าโดยรวมนักท่องเที่ยวชาวไทยกับชาวต่างชาติมีแนวโน้มการกลับมาเยือนซ้ำแตกต่างกัน 2 ประเด็น ได้แก่ นักท่องเที่ยวตั้งใจจะกลับมาท่องเที่ยวที่บ่อน้ำพุร้อนฝางอีกครั้ง และนักท่องเที่ยวจะแนะนำบอกต่อ/แนะนำ ให้คนอื่นรู้เกี่ยวกับบ่อน้ำพุร้อนฝาง ซึ่งนักท่องเที่ยวชาวไทยมีแนวโน้มการกลับมาเยือนซ้ำใน 2

ประเด็นดังกล่าวมากกว่านักท่องเที่ยวต่างชาติ ส่วนอีก 2 ประเด็น ได้แก่ นักท่องเที่ยวจะพักที่บ่อน้ำพุร้อนฝางนานขึ้นในการมาเที่ยวครั้งต่อไป และกิจกรรมที่นี้ทำให้นักท่องเที่ยวอยากกลับมาเยือนบ่อน้ำพุร้อนฝางอีก ไม่แตกต่างกัน ตามลำดับ นักท่องเที่ยวที่เดินทางมาสัมผัสกับแหล่งท่องเที่ยวรู้สึกพอใจประทับใจและตั้งใจกลับมาเที่ยวซ้ำ หรืออาจจะอธิบายได้ด้วยทฤษฎีความพึงพอใจว่า สิ่งที่นักท่องเที่ยวได้รับเป็นไปตามที่นักท่องเที่ยวคาดหวังไว้ หรือมากกว่า จึงทำให้เกิดความพึงพอใจ (Lovelock, Wirtz, Ken and Lui, 2005) สอดคล้องกับ Chi (2011) พบว่าพฤติกรรมด้านการกลับมาเที่ยวซ้ำและการบอกต่อเป็นพฤติกรรมที่เกิดขึ้นจากความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการบริการสถานที่ท่องเที่ยวหรือผู้คน จึงทำให้เกิดความต้องการในการกลับมาเที่ยวซ้ำและบอกต่อข้อมูลที่เคยได้ไปท่องเที่ยวมาให้แก่คนรอบข้าง การวิเคราะห์ปัจจัยด้านความพึงพอใจต่อแหล่งท่องเที่ยวที่ส่งผลต่อการกลับมาเยือนฝางซ้ำระหว่างนักท่องเที่ยวชาวไทยกับนักท่องเที่ยวต่างชาติ ในส่วนของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการกลับมาเยือนฝางซ้ำ นักท่องเที่ยวชาวไทยให้ความสำคัญกับด้านสิ่งดึงดูดใจที่ต้องได้รับความพึงพอใจ จึงจะกลับมาเยือนซ้ำ บ่อน้ำพุร้อนฝาง อุทยานแห่งชาติดอยฟ้าห่มปก จังหวัดเชียงใหม่ ผลการวิจัยสอดคล้องกับดุขฎี เทียมเทศ บุญมาสูงทรง สุพรรณิ พรภักดี และปรี หนูนนัด (2555) ที่ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการมีท่องเที่ยวซ้ำของนักท่องเที่ยวในอำเภอวังน้ำเขียว จังหวัดนครราชสีมา พบว่า ปัจจัยด้านสถานที่ท่องเที่ยว ประกอบด้วย สถานที่ท่องเที่ยวสวยงาม ความประทับใจและสิ่งแวดล้อมในการท่องเที่ยว และสถานที่ท่องเที่ยวมีความปลอดภัย มีอิทธิพลในระดับมากต่อความตั้งใจในการมีท่องเที่ยวซ้ำ ส่วนนักท่องเที่ยวต่างชาติให้ความสำคัญกับด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ที่ต้องได้รับความพึงพอใจจึงจะกลับมาเยือนซ้ำ บ่อน้ำพุร้อนฝาง อุทยานแห่งชาติดอยฟ้าห่มปก จังหวัดเชียงใหม่ ผลการวิจัยข้างต้นสอดคล้องกับการศึกษาของแคทรียา ปันทะนะ (2557) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่ออุทยานแห่งชาติดอยอินทนนท์ จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ปัจจัยด้านความพึงพอใจที่มีอิทธิพลต่อการมาเยือนซ้ำของนักท่องเที่ยว คือ นักท่องเที่ยวให้ความสำคัญในปัจจัยด้านการบริการมากที่สุดเป็นอันดับหนึ่ง

การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการท่องเที่ยวต่อการบริการ ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ พบ ว่านักท่องเที่ยวที่มี

สถานภาพแตกต่างกัน ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจทุกด้าน ผลการวิจัยข้างต้นสอดคล้องกับการศึกษาของ กรองทอง หีบโคสูง (2561) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการท่าเรือกรุงเทพ ฝ่ายกองบริการคลังสินค้า พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการกองคลังสินค้าท่าเรือกรุงเทพ โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัยของความพึงพอใจในแหล่งท่องเที่ยวหลังจากที่นักท่องเที่ยวได้มาเยือน

- 1) นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมีความพึงพอใจในด้านสิ่งดึงดูดใจมากกว่านักท่องเที่ยวชาวไทย มากที่สุดคือด้านความสวยงามของธรรมชาติและวิวทิวทัศน์ ผู้วิจัยเล็งเห็นว่าควรเพิ่มกิจกรรมให้นักท่องเที่ยวสามารถชมธรรมชาติได้มากขึ้นภายในอุทยาน อาทิเช่นเพิ่มเส้นทางเดินป่า แบบสั้นและยาว สามารถเพิ่มจุดกางเต็นท์และมีอุปกรณ์ไว้คอยให้บริการ มีเจ้าหน้าที่คอยแนะนำในเรื่องของธรรมชาติบริเวณนั้น สัตว์ป่า พืชพันธุ์ไม้หายากที่อยู่ภายในบริเวณอุทยาน มีกิจกรรมที่ให้ชาวต่างชาติได้สัมผัสกับวิถีชีวิตของคนที่อยู่บริเวณใกล้เคียง อาจจะเปิดท่องเที่ยวหรือเป็นเด็กมัธยมตอนต้น ตอนปลาย ที่เป็นคนพื้นที่ที่ต้องการเผยแพร่ข้อมูลและช่วยพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว สามารถใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์ หารายได้ให้แก่ชุมชน
- 2) นักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติให้ความคิดเห็นตรงกันว่าควรเพิ่มจำนวน ร้านอาหารให้หลากหลายมากขึ้นและเพียงพอต่อความต้องการ ในบางช่วงในอุทยาน มีบางร้านอาหารที่ปิดในช่วงที่ไม่ใช่เทศกาล ทำให้เกิดความไม่เพียงพอต่อนักท่องเที่ยว
- 3) ด้านกิจกรรมการท่องเที่ยว พบว่านักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติมีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ มีบริการให้เช่าจักรยานแก่นักท่องเที่ยว นักวิจัยมีความคิดเห็นว่าการจัดให้มีจุดเช่าจักรยานที่สามารถรองรับในการทำกิจกรรมปั่นจักรยานของนักท่องเที่ยวได้ รวมถึงการตรวจเช็คสภาพจักรยานเพื่อความปลอดภัยของผู้เช่า ควรจัดให้มีจุดขายของที่ระลึกหรือ

ของฝาก มากขึ้นควรปรับปรุงร้านค้าให้ดูสะอาด มองดูสวยงาม รวมถึงการควบคุมให้ขายของด้วยราคาที่ เป็นธรรม ไม่ให้บุคคลภายนอกที่ไม่ได้รับอนุญาตมาขายของแบบเกินราคา 4) มีมาตรการจัดการดูแลอุทยานแห่งชาติหลังเหตุการณ์โควิด-19 ให้มีพนักงานทำความสะอาดอย่างถูกต้องตามกฎระเบียบ และสะอาดอยู่ตลอด จึงควรมีการมาพัฒนาในด้านดังกล่าวให้ดียิ่งขึ้น เพื่อดึงดูดใจและสร้างความพึงพอใจให้นักท่องเที่ยวอยากกลับมาเยือนซ้ำอีกในอนาคต 5) ด้านการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว จากค่าเฉลี่ยรายด้านและความคิดเห็นของนักท่องเที่ยว นักวิจัยมีความคิดเห็นว่าการจัดการให้มีรถสาธารณะที่รองรับนักท่องเที่ยวที่มาเยือนแหล่งท่องเที่ยวอย่างไม่จำกัด รถต้องมีความสะอาด พนักงานขับชีปปลอดภัย สำหรับป้ายบอกทาง ควรมีการทำป้ายบอกทางไปยังสถานที่ท่องเที่ยวด้วยขนาดที่เหมาะสม ไม่เล็กเกินไปจนขาดความชัดเจน หรือไม่ใหญ่เกินไปจนทำลายทัศนียภาพแหล่งท่องเที่ยว รวมถึงจัดทำป้ายบรรยายเป็นภาษาอังกฤษ เพื่อให้นักท่องเที่ยวโดยเฉพาะชาวต่างชาติเดินทางมาแหล่งท่องเที่ยวอย่างสะดวก จึงควรมีการพัฒนาปรับปรุงในด้านดังกล่าวให้ดียิ่งขึ้น เพื่อสร้างความพึงพอใจให้นักท่องเที่ยวให้อยากกลับมาเยือนซ้ำอีก

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

- 1) การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว หากจะมีการศึกษาค้นคว้าต่อไปควรมีการศึกษาการรับรู้การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวบ่อน้ำพุร้อนฝาง อุทยานแห่งชาติดอยฟ้าห่มปก จังหวัดเชียงใหม่ เพื่อนำผลมาประกอบการดำเนินกลยุทธ์ในการประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวต่อไป
- 2) ควรมีการศึกษาเพิ่มเติมในเรื่องของปัจจัยทางด้านความไม่พึงพอใจในแหล่งท่องเที่ยวบ่อน้ำพุร้อนฝาง อุทยานแห่งชาติดอยฟ้าห่มปก จังหวัดเชียงใหม่ และแหล่งท่องเที่ยวอื่น ๆ ที่มีนักท่องเที่ยวจำนวนมาก รวมถึงที่เป็นเมืองสำคัญทางการท่องเที่ยวของประเทศไทย เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนา ปรับปรุงในด้านการท่องเที่ยวให้ดียิ่งขึ้น
- 3) ควรทำการศึกษาด้านการสัมภาษณ์เชิงลึก เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีใจความสำคัญมากยิ่งขึ้น เพื่อนำไปใช้เป็นข้อมูลสำหรับการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวให้สอดคล้องกับความต้องการของนักท่องเที่ยว

เอกสารอ้างอิง

- [1] แคทรียา ปันทะนะ (2557). ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่ออุทยานแห่งชาติดอยอินทนนท์ จังหวัดเชียงใหม่. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา.
- [2] ณัฐธยาน์ ชุนหวริยะกุล (2561). การศึกษาปัจจัยแห่งความพึงพอใจที่ส่งผลต่อการกลับมาเยือนซ้ำจังหวัดเชียงใหม่ กรณีศึกษาเปรียบเทียบระหว่างนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติ. วารสารบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต ปีที่ 7 ฉบับที่ 1 สิงหาคม - พฤศจิกายน. 2561.
- [3] ปัญญา พงษ์ยิหาวา. (2548). ความพึงพอใจโดยรวมและแนวโน้มการซื้อซ้ำของลูกค้าผลิตภัณฑ์เครื่องถ่ายเอกสารยี่ห้อ Konica ของบริษัท อินเตอร์ ฟาร์อีสท์ วิศวกรรม จำกัด(มหาชน)ในเขตภาคใต้ตอนบน. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- [4] สุนิษา เพ็ญทรัพย์ และ ปวันรัตน์แสงศิริโรจน์. (2555). พฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ กรณีศึกษาบ่อน้ำพุร้อนรักษะวาริน อำเภอเมือง จังหวัดระนอง. มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
- [5] สวรรยา วัฒนศิริเสรีกุล. (2554). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจกลับมาเที่ยวประเทศซ้ำของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ. บัณฑิตคณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- [6] ศศิธร สามารถ. (2545). ความพึงพอใจและพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยในจังหวัดกระบี่. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.