

ความต้องการของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มีต่อการต้อนรับของชาวเชียงใหม่ The Need of Foreign tourists Towards the Hospitality of Chiang Rai People ประภาพร พนมไพร^{1*}

¹อาจารย์ สาขาวิชาการตลาด คณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา จังหวัดเชียงใหม่ 57120

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาลักษณะทางประชากรศาสตร์ของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ เจตคติ พฤติกรรม และความต้องการของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการต้อนรับของชาวเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ 45 ปีขึ้นไป การศึกษาระดับปริญญาตรี สถานภาพสมรส ประกอบอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีรายได้ต่อปี US\$ 45,001 ขึ้นไป เดินทางมาจากประเทศอังกฤษมากที่สุด มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางเพื่อมาท่องเที่ยว/พักผ่อน รับรู้ข้อมูลข่าวสารจากสื่ออื่น ๆ อาทิ เพื่อน/คนรู้จัก ป้ายประชาสัมพันธ์ และบริษัทนำเที่ยว เจตคติของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มีต่อการต้อนรับของชาวเชียงใหม่โดยรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านความเป็นมิตรไมตรี ด้านสถานที่พัก ด้านการเข้า-ออกเมือง ด้านอาหารและภัตตาคาร ด้านความปลอดภัย ด้านการนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ ด้านความสะดวกในการเดินทาง ด้านสาธารณูปโภค และด้านบริการข้อมูลข่าวสารตามลำดับ พฤติกรรมทางการท่องเที่ยวส่วนใหญ่เดินทางมาเป็นครั้งแรก พร้อมกับครอบครัว/ญาติ กิจกรรมที่ชื่นชอบคือการพักผ่อนชมทัศนียภาพและธรรมชาติ นิยมพักโรงแรม/เกสต์เฮาส์ มีแนวโน้มจะกลับมาท่องเที่ยว และแนะนำผู้อื่นให้มาท่องเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่ นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศมีความต้องการการต้อนรับจากชาวเชียงใหม่ในด้านการมีอัตราค่าที่พักที่ต่ำเป็นอันดับหนึ่ง การมีป้ายบอกทางที่เป็นภาษาสากล มีเจ้าหน้าที่เพียงพอดูแลทั่วถึง ต้องการให้ปลอดภัยหาอาชญากรรม สถานที่พักอยู่ในเมือง/ทำเลดี มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว เจ้าหน้าที่สามารถใช้ภาษาต่างประเทศได้ดี พนักงาน/ผู้ให้บริการพูดจาสุภาพ มัคคุเทศก์ไม่เอาเปรียบ/ซื้อสัตย์ เป็นต้น

Abstract

The purposes of this research were to study the characteristics, attitudes behavior and the needs of foreign tourists towards the hospitality of Chiang Rai people. The result found that most of foreign tourists were male ages 45, married and with Bachelor's Degree. Their yearly income was upper 45,001 US dollars. The objective of traveling was for pleasure. They got tourist information from others media : friends, information display boards, and tourist agencies. The overall attitudes of foreigner towards the hospitality of Chiang Rai people are at high level : Friendship, accommodations, migration convenience, foods and restaurants, safety, tour and guide services, transportation convenience, public utilities and information services respectively. Most of them came to this province for the first time with their families and friends. They were most interested in natural sightseeing. They liked to stay in hotels and guest houses. They tend to come back and will recommend to others about Chiang Rai. They need a good hospitality, signs for giving direction in English, Officials, safety, staying in city with good location, tourist information displays, tourist assistance center, officials for taking care of tourists with good skills of foreign languages, providers polite speaking and guides are not exploited being honest.

คำสำคัญ : ความต้องการ การต้อนรับ นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ

Keywords : Needs, Hospitality, Foreign Tourists

*ผู้พิมพ์ประสานงานไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ tom_19737@hotmail.com โทร. 08 6654 5265

1. บทนำ

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวมีบทบาทสำคัญในการฟื้นฟูสภาพเศรษฐกิจและสังคมนำไปสู่การจ้างงานสร้างอาชีพและส่งเสริมการพัฒนาท้องถิ่น ยังประโยชน์แก่ประชาชนซึ่งเป็นเจ้าบ้าน ธุรกิจการท่องเที่ยวมีรายได้หลักจากการจับจ่ายใช้สอยของนักท่องเที่ยวซึ่งเปรียบเสมือนลูกค้า บุคลากรที่เกี่ยวข้องจึงต้องพยายามสร้างความประทับใจให้ลูกค้ามาใช้บริการมากที่สุด และต่อเนื่องยาวนานที่สุด

จังหวัดเชียงรายเป็นจังหวัดเหนือสุดในประเทศไทยมีความสำคัญด้านการท่องเที่ยวทั้งธรรมชาติที่งดงาม และศิลปวัฒนธรรมล้านนา [1] นอกจากนี้การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยได้กำหนดให้เป็นปีแห่งการท่องเที่ยวภายใต้ชื่อ “หลงรักประเทศไทย” [2] กอปรกับโอกาสสำคัญการสมโภช 750 ปี เมืองเชียงราย มรดกวัฒนธรรมอันยิ่งใหญ่แห่งนครล้านนา [3] ส่งผลให้อุตสาหกรรมท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงรายเจริญเติบโตอย่างต่อเนื่อง ประชาชนชาวเชียงรายซึ่งเป็นเจ้าบ้านต่างได้รับผลพลอยได้จากการขยายตัวของธุรกิจที่เกี่ยวข้อง จึงจำเป็นต้องให้ความสำคัญต่อการต้อนรับที่ดีที่จะสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่นักท่องเที่ยว ทางการตลาดนั้นการต้อนรับ การให้บริการที่ดีส่งผลต่อความพึงพอใจและความประทับใจย่อมทำให้เกิดลูกค้ารายใหม่ และการกลับมาของลูกค้าเก่า การศึกษาวิจัยเรื่องความต้องการของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มีต่อการต้อนรับของชาวเชียงราย เพื่อให้ได้ข้อมูลความต้องการนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนาด้านการต้อนรับ สามารถสร้างความพึงพอใจแก่นักท่องเที่ยวอันจะส่งผลต่อการพัฒนาต่อไป การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นส่วนหนึ่งของการขับเคลื่อนการท่องเที่ยวจังหวัดเชียงรายให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น และเติมเต็มสิ่งที่ยังขาดหายไปโดยตระหนักถึงการเป็นเจ้าบ้านที่ดีการมีส่วนร่วมในการผลักดัน พัฒนา และดึงดูดใจให้นักท่องเที่ยวซึ่งเป็นผู้มาเยือนประทับใจ กล่าวขวัญถึง และกลับมาอีก พร้อมกับการช่วยประชาสัมพันธ์ในวงกว้าง โดยยังคงดำรงรักษาไว้ซึ่งสภาพแวดล้อมของชุมชน สภาพภูมิทัศน์ของแหล่งท่องเที่ยว สาธารณสมบัติอันเป็นมรดกของชาติ ตลอดจนศิลปวัฒนธรรมล้านนาให้คงอยู่ต่อไป

2. วิธีการศึกษา

2.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่เดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงราย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่เดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงราย ในช่วงระยะเวลาที่ทำการเก็บข้อมูล ตามพื้นที่การวิจัย (เส้นทางยุทธศาสตร์การพัฒนาการท่องเที่ยวจังหวัดเชียงราย) อ้างอิงสถิติของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางมาท่องเที่ยวจังหวัดเชียงรายในปี 2554 จำนวน 249,873 คน [4] คำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรทาร์โยยามาเน่ [5] และกำหนดค่าระดับความเชื่อมั่นที่ 95 % ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 399.36 หรือประมาณ 400 ตัวอย่าง

2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม (Questionnaires)

3. ผลการศึกษาและอภิปรายผล

3.1 ผลการศึกษา

3.1.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศส่วนใหญ่เป็นเพศชายร้อยละ 60.25 อายุ 45 ปีขึ้นไปร้อยละ 41.50 การศึกษาระดับปริญญาตรีร้อยละ 60.25 สถานภาพสมรสร้อยละ

53.75 ประกอบอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจร้อยละ 28.50 มีรายได้ต่อปี US\$ 45,001 ขึ้นไปร้อยละ 35.25 เดินทางมาจากประเทศอังกฤษมากที่สุดร้อยละ 16.25 มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางเพื่อมาท่องเที่ยว/พักผ่อนร้อยละ 81.75 รับรู้ข้อมูลข่าวสารจากสื่ออื่น ๆ อาทิ เพื่อน/คนรู้จัก ป้ายประชาสัมพันธ์ และบริษัทนำเที่ยวร้อยละ 50.00

3.1.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเจตคติของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศมีเจตคติต่อการต้อนรับของชาวเชียงรายโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีเจตคติต่อด้านความเป็นมิตรไมตรี ด้านสถานที่พัก ด้านการเข้า – ออกเมือง ด้านอาหารและภัตตาคาร ด้านความปลอดภัย ด้านการนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ ด้านความสะดวกในการเดินทาง ด้านสาธารณูปโภค และด้านบริการข้อมูลข่าวสารการท่องเที่ยว ตามลำดับ

3.1.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ พบว่า ส่วนใหญ่เดินทางมาเป็นครั้งแรกร้อยละ 51.00 เดินทางมาพร้อมกับครอบครัว/ญาติร้อยละ 31.75 กิจกรรมที่ชื่นชอบคือการพักผ่อนชมทัศนียภาพและธรรมชาติร้อยละ 51.00 สถานที่ที่พิกินิยมพักโรงแรม/เกสต์เฮาส์ร้อยละ 71.30 มีแนวโน้มจะกลับมาท่องเที่ยวร้อยละ 56.00 และจะแนะนำผู้อื่นให้มาท่องเที่ยวจังหวัดเชียงรายร้อยละ 70.25

3.1.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความต้องการของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มีต่อการต้อนรับของชาวเชียงราย พบว่า ด้านการต้อนรับมีความต้องการอัตรายศที่ตีเป็นกันเองร้อยละ 30.00 ด้านความสะดวกของการคมนาคมต้องการให้มีป้ายบอกทางที่เป็นภาษาสากลร้อยละ 26.25 ด้านความสะดวกในสถานที่ท่องเที่ยวต้องการให้มีเจ้าหน้าที่เพียงพอดูแลทั่วถึงร้อยละ 35.00 ด้านความปลอดภัยต้องการให้ปลอดภัยจากอาชญากรรมร้อยละ 28.00 ด้านสถานที่พักแรมต้องการให้สถานที่พักอยู่ในเมือง/ท่าเล็กร้อยละ 25.00 ด้านบริการจากศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยวต้องการให้มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารร้อยละ 40.75 ด้านบริการในสถานที่ท่องเที่ยวต้องการให้เจ้าหน้าที่ใช้ภาษาต่างประเทศได้ดีร้อยละ 38.25 ด้านพนักงาน/ผู้ให้บริการต้องการให้พูดจาสุภาพร้อยละ 31.25 ด้านคุณลักษณะของมัคคุเทศก์ต้องการไม่ให้เอาर्डเอาเปรียบนักท่องเที่ยวและมีความซื่อสัตย์ร้อยละ 23.75

3.2 อภิปรายผล

3.2.1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่เดินทางมาท่องเที่ยวจังหวัดเชียงราย พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ 45 ปี ขึ้นไป การศึกษาระดับปริญญาตรี สถานภาพสมรส ประกอบอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีรายได้ต่อปี US\$ 45,000 ขึ้นไป เดินทางมาจากประเทศอังกฤษมากที่สุด มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางเพื่อมาท่องเที่ยว/พักผ่อน รับรู้ข้อมูลข่าวสารการท่องเที่ยวจังหวัดเชียงรายจากสื่ออื่น ๆ เช่น เพื่อน/คนรู้จัก ป้ายประชาสัมพันธ์ และบริษัทนำเที่ยว สอดคล้องกับการศึกษาวิจัยของกานต์ชนก ดาบสมเด็จ [6] พบว่านักท่องเที่ยวชาวต่างชาติส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุมากกว่า 50 ปีขึ้นไป การศึกษาระดับปริญญาตรี สถานภาพสมรส และมีวัตถุประสงค์ในการเดินทางท่องเที่ยวพักผ่อน เนื่องจากนักท่องเที่ยวเพศชายรักการเดินทางท่องเที่ยวมากกว่าเพศหญิง ทำงานเป็นวัยที่มีความพร้อมในการเดินทางเพื่อผ่อนคลายความตึงเครียดจากการทำงาน ซึ่งสามารถเดินทางมาพร้อมกับครอบครัว/ญาติ/มิตรสหาย การเดินทางเนื่องจากหน้าที่การงาน ผู้มีการศึกษามีอาชีพการงานที่ดีมีภาพประสบความสำเร็จ/เปิดโลกทัศน์อยู่เสมอเนื่องจากมีความเป็นอยู่ที่ดี ชั่วโมงการทำงานที่น้อยลงทำให้มีเวลาพักผ่อนท่องเที่ยวได้มากขึ้น รายได้มีความสัมพันธ์กับค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยว เมื่อมีรายได้สูงขึ้นจะมีเงินเหลือพอที่จะใช้จ่ายสำหรับการท่องเที่ยวได้มากขึ้น ซึ่งนักท่องเที่ยวมีความประสงค์ที่จะมาพักผ่อนเพื่อเปลี่ยนบรรยากาศ ชมทิวทัศน์ที่สวยงามและแตกต่างจากถิ่นที่อยู่ของตน ประกอบกับการรับรู้ข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อบุคคล เช่น เพื่อน/คนรู้จัก โดยการสื่อสารผ่าน Social Network การประชาสัมพันธ์ และข้อมูลจากบริษัทนำเที่ยวทำให้ข้อมูลข่าวสารถูกเผยแพร่ออกไปอย่างกว้างขวาง โดยสื่อดังกล่าวสามารถใช้เล่าเรื่อง/ประสบการณ์ให้ผู้คนได้รับรู้เป็นเวทีแสดงความพึงพอใจในแหล่งที่ไปเยือน ตลอดจนใช้เป็นข้อมูลในการตัดสินใจครั้งต่อไป

3.2.2 เจตคติของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มีต่อการต้อนรับของชาวเชียงราย ด้านความเป็นมิตรไมตรี พบว่าความมีน้ำใจ เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ การยิ้มแย้ม พูดจาสุภาพ เป็นกันเองของชาวเชียงรายเป็นที่ประทับใจแก่นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุธิดา วงษ์พันธุ์ [7] พบว่านักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมีความ

ประทับใจมีความรู้สึกที่ดีมากต่อจังหวัดเชียงใหม่คือผู้คนมีอัธยาศัยดี มีความเป็นมิตรและปลอดภัย, ด้านสถานที่พักพบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศมีเจตคติที่ดีในเรื่องความสะอาดบริเวณที่พักและห้องพัก สอดคล้องกับงานวิจัยของวชิราภรณ์ โลหะขาละ [8] พบว่านักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจมากในเรื่องของสถานที่พักที่มีความสะอาดสบาย สะอาด พนักงานบริการด้วยความเป็นมิตร, ด้านการเข้า-ออกเมือง พบว่านักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศมีเจตคติที่ดีต่อการพูดจาสุภาพของเจ้าหน้าที่ มีความรู้ในเรื่องสถานที่ท่องเที่ยว การอำนวยความสะดวก ณ ด่านตรวจคนเข้าเมืองและสนามบิน สอดคล้องกับงานวิจัยของ นงลักษณ์ อิศระญาณพงศ์ [9] พบว่านักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมีทัศนคติที่ดีต่อการติดต่อสื่อสารเข้าใจง่าย อัธยาศัยดีสุภาพเป็นกันเอง มีความรู้ความเข้าใจในการให้บริการด้านเอกสารหลักฐานในการเดินทางเป็นอย่างดี, ด้านอาหารและภัตตาคาร พบว่านักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศมีเจตคติที่ดีต่อเมนูอาหารนานาชาติและรสชาติของอาหาร บรรยากาศ/การตกแต่งร้าน สอดคล้องกับงานวิจัย [7] พบว่านักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมีความประทับใจต่อรสชาติอาหาร ความหลากหลาย และทัศนียภาพที่เป็นธรรมชาติของร้านอาหาร, ด้านความปลอดภัย พบว่านักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศมีเจตคติที่ดีต่อการให้ความคุ้มครองผลประโยชน์ เช่น มิให้ผู้อื่นเอาเปรียบ ขูดรีด ฉ้อโกง หลอกลวง มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยภายในสถานที่ท่องเที่ยว ตลอดจนความปลอดภัยในการเดินทาง เช่น สัญญาณไฟจราจร สะพานลอย ทางม้าลาย ป้ายจราจร เป็นต้น สอดคล้องกับงานวิจัย [7] พบว่าความต้องการความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินนักท่องเที่ยวที่รู้สึกปลอดภัยจึงทำให้เกิดความสนใจที่จะกลับมาท่องเที่ยวอีก, ด้านการนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พบว่านักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศมีเจตคติที่ดีต่อการอำนวยความสะดวกในการนำเที่ยว มัคคุเทศก์ใช้ภาษาสื่อสารกับนักท่องเที่ยวได้อย่างดี สามารถจัดโปรแกรมนำเที่ยวตามที่นักท่องเที่ยวต้องการซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย [9] พบว่านักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมีทัศนคติที่ดีต่อการสื่อสารที่เข้าใจง่าย มีความรู้ความเข้าใจในการให้บริการอย่างรวดเร็ว สามารถไว้วางใจได้, ด้านความสะดวกในการเดินทาง พบว่านักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศมีเจตคติที่ดีต่อความสะดวกในการเดินทางไปยังแหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ มียานพาหนะที่เพียงพอและหาง่าย สอดคล้องกับงานวิจัยของ จันทรจิรา ตันตียนุสรณ์ [10] พบว่านักท่องเที่ยวพึงพอใจมากในการเดินทางที่สะดวก มียานพาหนะในการเดินทางเพียงพอหาง่าย, ด้านสาธารณูปโภค พบว่านักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศมีเจตคติที่ดีต่อที่พักห้องน้ำสะอาดหาง่าย สถานที่จอดรถเพียงพอและสะดวก สอดคล้องกับงานวิจัย[9] พบว่านักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศมีทัศนคติที่ดีต่อห้องพัก/บริเวณโดยรอบ เดินทางสะดวก มีช่องทางติดต่อสะดวก สถานที่ตั้งของที่พักราคาหาง่ายและปลอดภัย, ด้านบริการข้อมูลข่าวสาร พบว่านักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศมีเจตคติที่ดีต่อการประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยว การมีจุดบริการให้ข้อมูลข่าวสารการท่องเที่ยว ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของจิรายุทธ์ บุญแดง [11] พบว่าการประชาสัมพันธ์ในปัจจุบันใช้สื่อสมัยใหม่ คือ สื่ออินเทอร์เน็ต เป็นสื่อที่ได้รับความนิยมจากนักท่องเที่ยว

3.2.3 พฤติกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศส่วนใหญ่เดินทางมาจังหวัดเชียงใหม่เป็นครั้งแรกพร้อมกับครอบครัว/ญาติ กิจกรรมที่ชื่นชอบคือการพักผ่อนชมทัศนียภาพและธรรมชาติ นิยมพักโรงแรม/เกสต์เฮาส์ มีแนวโน้มจะกลับมาท่องเที่ยวอีก และจะแนะนำผู้อื่นให้มาท่องเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่เช่นกันซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสิชล อินทรสตัยพงษ์ [12] พบว่านักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมีความถี่ในการเดินทางท่องเที่ยว 1 ครั้ง และเป็นครั้งแรก มักเดินทางมากับครอบครัว ประเภทที่พักแรมคือโรงแรม/เกสต์เฮาส์ โดยจะกลับมาเที่ยวอย่างแน่นอนสืบเนื่องมาจากพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาที่ย่อมส่งผลดีต่อภาคอุตสาหกรรมในการปรับปรุงกลยุทธ์ทางการตลาดให้เหมาะสมกับความต้องการของนักท่องเที่ยว หน่วยงานในหลายประเทศเริ่มให้ความสำคัญกับการพักผ่อนโดยให้มีวันหยุดประจำปีที่เพิ่มจำนวนวันมากขึ้น ส่งผลให้นักท่องเที่ยวมีพฤติกรรมที่เปลี่ยนแปลงไปในด้านของความถี่ของการเดินทางท่องเที่ยว มีการวางแผนเดินทางท่องเที่ยวในรอบปีโดยใช้วันหยุดประจำปีซึ่งเป็นการเดินทางระยะไกลไปยังต่างประเทศ ระหว่างปีอาจมีการเดินทางระยะสั้นเพิ่มมากขึ้น เช่น ช่วงสุดสัปดาห์/เทศกาล/วันหยุดยาว แหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติทัศนียภาพสวยงามจะได้รับความนิยมเพิ่มมากขึ้น [13]

3.2.4 ความต้องการของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มีต่อการต้อนรับของชาวเชียงรายในด้านการมีอัตลักษณ์ที่ดีเป็นกันเอง สอดคล้องกับการศึกษาวิจัยของ ชีระวิทย์ พรายแย้ม [14] พบว่าสิ่งสำคัญอย่างมากสำหรับเจ้าบ้านคือ การสร้างความประทับใจในการต้อนรับของประชาชน/พนักงานบริการในพื้นที่ซึ่งสำคัญไม่น้อยไปกว่าสภาพธรรมชาติของแหล่งท่องเที่ยว นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติส่วนใหญ่แสดงความชื่นชมการมีอัตลักษณ์ที่ดีของคนไทยว่าคนไทยมีความเป็นกันเองมีเสน่ห์, การมีป้ายบอกทางที่เป็นภาษาสากล สอดคล้องกับงานวิจัยของกานดา สีहनตร และคณะ [15] พบว่านักท่องเที่ยวต้องการให้มีการพัฒนาปรับปรุงมากที่สุดคือป้ายบอกตำแหน่งที่ตั้ง ป้ายบอกสถานที่เพื่อให้เกิดความสะดวกในการเดินทาง ตลอดจนปรับปรุงสาธารณูปโภคต่าง ๆ เช่น เส้นทางคมนาคม, การมีเจ้าหน้าที่เพียงพอแลทั่วถึงสอดคล้องกับงานวิจัยของประภาส ท่อนบุญเดิม [16] พบว่านักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีความต้องการเจ้าหน้าที่ดูแลแนะนำข้อควรระวังในการท่องเที่ยว, ความต้องการให้ปลอดภัยจากอุบัติเหตุอาชญากรรม ความปลอดภัยในการท่องเที่ยวมีส่วนสำคัญรองจากด้านทรัพยากรการท่องเที่ยวแสดงให้เห็นว่านักท่องเที่ยวต้องการความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินโดยจึงมีความต้องการที่จะเดินทางไปยังแหล่งท่องเที่ยวที่ปลอดภัย และเคยได้รับความพึงพอใจมาก่อนแล้ว (Repeat Visit) มากกว่าจะเป็นการเดินทางไปผจญภัยแหล่งท่องเที่ยวที่ตื่นเต้นเร้าใจ, ความต้องการให้สถานที่พักอยู่ในเมือง/ท่าเลติ สอดคล้องกับงานวิจัยของศรินยา ละอองอินทร์ [17] พบว่าทำเลที่ตั้งต้องให้นักท่องเที่ยวสะดวกในการเดินทางเน้นสาธารณูปโภคที่เอื้อประโยชน์แก่นักท่องเที่ยวมากที่สุด ขณะเดียวกันหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้องควรกำกับดูแลจัดตั้งสถานที่พักแรมต่าง ๆ ใกล้แหล่งท่องเที่ยว, ความต้องการให้มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว เจ้าหน้าที่สามารถใช้ภาษาต่างประเทศได้ดีเพื่อให้เกิดความอบอุ่นใจและรู้สึกปลอดภัยในการเดินทางท่องเที่ยว ต้องการความสุภาพของพนักงาน/ผู้ให้บริการ สอดคล้องกับแนวคิดของพละวัต ต้นศิริ [18] นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมักให้ความสำคัญกับพนักงาน ได้แก่ พนักงานโรงแรม พนักงานภัตตาคาร ร้านอาหาร พนักงานร้านขายของที่ระลึกและมัคคุเทศก์ แสดงให้เห็นว่านักท่องเที่ยวต้องการการบริการที่เห็นอกเห็นใจ สุภาพพร้อมที่จะช่วยเหลือให้เกียรติ ตรงกับทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์ ในด้านความต้องการความรักและการยอมรับ (Love and Belonging Needs) และความต้องการการยกย่องนับถือ (Esteem Needs), คุณลักษณะของมัคคุเทศก์ที่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต้องการ คือการไม่เอาเปรียบ/ซื่อสัตย์ สอดคล้องกับงานวิจัยของพีระพงษ์ ดวงสนิท [19] พบว่า นักท่องเที่ยวต้องการมัคคุเทศก์ที่ใช้ภาษาได้ดี ซื่อสัตย์ รับผิดชอบ แก้ไขปัญหา และการดูแลความปลอดภัย การตระหนักถึงความต้องการจึงมักเป็นจุดเริ่มต้นของกระบวนการตัดสินใจซื้อ ความต้องการนี้อาจถูกกระตุ้นจากปัจจัยส่วนตัวที่เป็นประสบการณ์ในอดีต ความต้องการพักผ่อน การถูกกระตุ้นจากภายนอก เช่น สื่อ คำบอกเล่าของเพื่อน/คนรู้จัก ดังนั้นหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนจึงควรหาทางทราบถึงความต้องการของนักท่องเที่ยว และสร้างบริการเพื่อตอบสนองความต้องการนั้น

4. สรุป

- 4.1 นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์แตกต่างกันมีพฤติกรรมทางการท่องเที่ยวที่แตกต่างกัน
- 4.2 เจตคติของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มีต่อการต้อนรับของชาวเชียงรายโดยรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านความเป็นมิตรไมตรี ด้านสถานที่พัก ด้านการเข้า-ออกเมือง ด้านอาหารและภัตตาคาร ด้านความปลอดภัย ด้านการนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ ด้านความสะดวกในการเดินทาง ด้านสาธารณูปโภค และด้านบริการข้อมูลข่าวสาร
- 4.3 พฤติกรรมทางการท่องเที่ยวส่วนใหญ่เดินทางมาเป็นครั้งแรกพร้อมกับครอบครัว/ญาติ กิจกรรมที่ชื่นชอบคือการพักผ่อนชมทัศนียภาพและธรรมชาติ นิยมพักโรงแรม/เกสต์เฮาส์ มีแนวโน้มจะกลับมาท่องเที่ยว และแนะนำผู้อื่นให้มาท่องเที่ยวจังหวัดเชียงราย
- 4.4 ความต้องการของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มีต่อการต้อนรับของชาวเชียงรายด้วยอัตลักษณ์มิตรไมตรีการเป็นเจ้าบ้านที่ดีที่ชาวต่างประเทศสามารถสัมผัสได้เป็นลักษณะพิเศษที่ทำให้นักท่องเที่ยวประทับใจ นอกจากนี้ความปลอดภัย ความสะดวกสบายในการเดินทางท่องเที่ยว การบริการของพนักงาน/เจ้าหน้าที่ การบริการ

ข้อมูลข่าวสาร สถานที่พัก และมัคคุเทศก์ยังเป็นองค์ประกอบสำคัญที่ช่วยส่งเสริมให้เป็นจุดขายทางการท่องเที่ยว และสามารถตอบสนองความต้องการแก่นักท่องเที่ยวให้ได้รับความพึงพอใจสูงสุด

5. กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาวิจัยเรื่อง ความต้องการของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มีต่อการต้อนรับของชาวเชียงรายเป็นการศึกษาต่อเนื่องจากโครงการวิจัยการศึกษาทัศนคติของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มีต่อการต้อนรับของชาวเชียงราย ชุดโครงการการพัฒนาและการจัดการการท่องเที่ยวเชิงพื้นที่อย่างยั่งยืน กลุ่มจังหวัดล้านนาซึ่งผู้วิจัยได้รับการสนับสนุนทุนการวิจัยจากสำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.) ปี 2548 และได้ดำเนินการศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติมเพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นปัจจุบันสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น อีกทั้งยังได้รับความอนุเคราะห์จากสาขาวิชาการศึกษา คณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เชียงราย ขอขอบพระคุณนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ และประชาชนชาวเชียงรายที่กรุณาสละเวลาอันมีค่าในการตอบแบบสอบถาม และการให้ข้อมูลอันเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาวิจัย

6. เอกสารอ้างอิง

- สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย. 2553. **เครือข่ายวิจัยเพื่อการพัฒนาเชิงพื้นที่ภาคเหนือตอนบน.** กรุงเทพมหานครออนไลน์. 2556. **แคมเปญหลังรักประเทศไทย.** www.bangkokbiznews.com.
- มูลนิธิอุทยานประวัติศาสตร์เมืองเชียงราย. 2555. www.750year.chaingraifocus.com.
- สำนักงานการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. 2554. **สถิติการท่องเที่ยวจังหวัดเชียงราย.** www.tat.or.th.
- พิชิต ฤทธิจรูญ. 2544. **หลักการวัดผลและประเมินผลการศึกษา.** กรุงเทพฯ : สถาบันราชภัฏพระนคร.
- กานต์ชนก ดาบสมเด็จ. 2550. **ทัศนคติของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีต่อตำรวจท่องเที่ยว กรณีศึกษาตำรวจท่องเที่ยว 5 อุดรธานี.** มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- สุธิดา วงษ์พันธุ์. 2544. **ทัศนคติของนักท่องเที่ยวต่างประเทศต่อปัญหาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในจังหวัดเชียงใหม่.** มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วชิราภรณ์ โลหะขาละ. 2545. **ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในการเลือกใช้บริการที่พักในจังหวัดเชียงใหม่.** มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- นงลักษณ์ อิศระญาณพงศ์. 2547. **ความต้องการของนักท่องเที่ยวชาวยุโรปและอเมริกัน การใช้บริการท่องเที่ยวประเภทพำนักระยะยาวในจังหวัดเชียงใหม่.** มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- จันทร์จิรา ดันติยานุสรณ์. 2552. **ความต้องการของชาวญี่ปุ่นต่อสถานที่พักระยะยาวบนถนนช้างคลาน อำเภอเมืองเชียงใหม่.** มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- จิรายุทธ์ บุญแดง. 2548. **ทัศนคติและความประทับใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีต่อประเทศไทย.** สำนักงานประสานงานการพัฒนาและการจัดการการท่องเที่ยวเชิงพื้นที่อย่างยั่งยืน. สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.).
- ลีลล อินทรสัตยพงษ์. 2552. **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกท่องเที่ยวแบบกิจกรรมผจญภัยของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในจังหวัดเชียงใหม่.** มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน. 2555. **ข้อมูลความรู้ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน.** www.thai-aec.com.
- ธีระวิทย์ พรายแย้ม. 2545. **การศึกษาพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวต่างประเทศในการมาท่องเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่.** มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- กานดา สีเหนตร และคณะ. 2550. **พฤติกรรมนักท่องเที่ยวในการตัดสินใจเลือกที่พักในเขตอีสานใต้.** มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา.

- ประภาส ห่อนบุญheim. 2553. ความต้องการของนักท่องเที่ยวต่อการท่องเที่ยวโดยจักรยานใน อ.เมือง จ.เชียงราย. มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง.
- ศรินยา ละอองอินทร์. 2546. ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวสูงอายุชาวสหราชอาณาจักรต่อโรงแรมมารีรินคำ จังหวัดเชียงใหม่. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- พลวัต ดันศิริ. 2547. ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อการท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงราย. มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง.
- พีระพงษ์ ดวงสนิท. 2545. ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีต่อการให้บริการของมัคคุเทศก์ ในจังหวัดเชียงราย. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

