



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

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว คณะการท่องเที่ยวและการโรงแรม

มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

2564

การศึกษาความพึงพอใจต่อแหล่งท่องเที่ยวที่ส่งผลต่อการกลับมาเยือนซ้ำ
ณ บ่อน้ำพุร้อนฝาง อุทยานแห่งชาติดอยฟ้าห่มปก จังหวัดเชียงใหม่

รัมภ์ดา สารอุป

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว คณะการท่องเที่ยวและการโรงแรม
มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

พ.ศ. 2564

**A Study of Destination Satisfaction Influencing Repeat Visitation to Fang
Hot Springs Doi Pha Hom Pok National Park, Chiangmai**

Rumrada Saraoup

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements

For the Degree of Master of Arts

Department of Tourism Management Faculty of Arts and Sciences,

Dhurakij Pundit University

2021



ใบรับรองวิทยานิพนธ์

คณะกรรมการท่องเที่ยวและการโรงแรม มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ปริญญา ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

หัวข้อวิทยานิพนธ์ การศึกษาความพึงพอใจต่อแหล่งท่องเที่ยวที่ส่งผลต่อการกลับมาเยือนซ้ำ
ณ บ่อน้ำพุร้อนฝาง อุทยานแห่งชาติดอยฟ้าห่มปก จังหวัดเชียงใหม่
เสนอโดย นางสาวรัมภ์รดา สารอุป
สาขาวิชา การจัดการการท่องเที่ยว
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มณฑกานติ ชุบชวงค์


ได้พิจารณาเห็นชอบโดยคณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์แล้ว


.....ประธานกรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุรีย์ เข้มทอง)


.....กรรมการและอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มณฑกานติ ชุบชวงค์)


.....กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.อัศวิน แสงพิกุล)

คณะกรรมการท่องเที่ยวและการโรงแรมรับรองแล้ว


.....คณบดีคณะกรรมการท่องเที่ยวและการโรงแรม
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มณฑกานติ ชุบชวงค์)

วันที่ 12 เดือน มกราคม พ.ศ. 2564

หัวข้อวิทยานิพนธ์	การศึกษาความพึงพอใจต่อแหล่งท่องเที่ยวที่ส่งผลต่อการกลับมาเยือนซ้ำ ณ บ่อน้ำพุร้อนฝาง อุทยานแห่งชาติดอยฟ้าห่มปก จังหวัดเชียงใหม่
ชื่อผู้เขียน	รัมภ์รดา สารอุป
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มณฑกานติ ชูบชูวงศ์
สาขาวิชา	สาขาการจัดการการท่องเที่ยว
ปีการศึกษา	2564

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยเปรียบเทียบกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ต่อการมาเยือน ณ บ่อน้ำพุร้อนฝาง อุทยานแห่งชาติดอยฟ้าห่มปก จังหวัดเชียงใหม่ 2. เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจตามลักษณะประชากรของนักท่องเที่ยวชาวไทยกับนักท่องเที่ยวต่างชาติ ต่อการมาเยือน ณ บ่อน้ำพุร้อนฝางอุทยานแห่งชาติดอยฟ้าห่มปก จังหวัดเชียงใหม่ และ 3. เพื่อศึกษาอิทธิพลของความพึงพอใจที่มีผลต่อการกลับมาเยือนซ้ำ ระหว่างนักท่องเที่ยวชาวไทยกับนักท่องเที่ยวต่างชาติ ณ บ่อน้ำพุร้อนฝาง อุทยานแห่งชาติดอยฟ้าห่มปก จังหวัดเชียงใหม่

โดยมีกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยเป็นนักท่องเที่ยวชาวไทยจำนวน 200 คน และนักท่องเที่ยวต่างชาติ จำนวน 200 คน รวมทั้งหมดจำนวน 400 คน ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการวิจัยและเก็บแบบสอบถามในช่วงเดือนมีนาคม-เดือนมิถุนายน พ.ศ. 2562 และ สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) การแจกแจงความถี่ (Frequency statics) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard of Deviation) ค่าเฉลี่ย (Mean) สถิติการทดสอบค่าที (T-Test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) การวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor Analysis) การวิเคราะห์การถดถอย (Regression Analysis) 2 โมเดลเพื่อเปรียบเทียบนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติ ทั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติไว้ที่ระดับ .05

ผลการวิจัยพบว่า จากจำนวนกลุ่มตัวอย่าง 400 คน นักท่องเที่ยวชาวไทยส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 15 – 25 ปี มีสถานภาพโสด เป็นนักเรียน/นิสิต/นักศึกษา และมีรายได้เฉลี่ยต่ำกว่า 15,000 บาทต่อเดือน การศึกษาอยู่ในระดับการศึกษามัธยมปลาย นักท่องเที่ยวต่างชาติส่วนใหญ่เป็น

เพศหญิง อายุ 46 –55 ปี มีสัญชาติเอเชียตะวันออก มีสถานภาพโสด เป็นเจ้าของกิจการ/ธุรกิจส่วนตัว และมีรายได้เฉลี่ย 105,001-135,000 บาท บาทต่อเดือน ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาท่องเที่ยวบ่อน้ำพุร้อนฝางแล้วเกิดความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจมากที่สุดเรียงจากมากไปหาน้อยคือ คือ 1)ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ 2)ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกภายในแหล่งท่องเที่ยว 3)ด้านการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว 4) ด้านสิ่งดึงดูดใจและ5)ด้านกิจกรรมการท่องเที่ยว นักท่องเที่ยวต่างชาติมาท่องเที่ยวที่บ่อน้ำพุร้อนฝางแล้ว เกิดความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจมากที่สุดต่อนักท่องเที่ยวต่างชาติ คือ 1)ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ 2) ด้านสิ่งดึงดูดใจ 3)ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกภายในแหล่งท่องเที่ยว 4)ด้านการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว และ5)ด้านกิจกรรมการท่องเที่ยว ผลการวิเคราะห์แนวโน้มการกลับมาเยือนซ้ำของนักท่องเที่ยวชาวไทยกับชาวต่างชาติโดยรวมอยู่ในระดับแน่นอน เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีคะแนนสูงที่สุด ได้แก่ นักท่องเที่ยวจะแนะนำบอกต่อ/แนะนำ ให้คนอื่นรู้เกี่ยวกับบ่อน้ำพุร้อนฝาง รองลงมาคือ นักท่องเที่ยวตั้งใจจะกลับมาท่องเที่ยวที่บ่อน้ำพุร้อนฝางอีกครั้ง นักท่องเที่ยวจะพักที่บ่อน้ำพุร้อนฝางนานขึ้นในการมาเที่ยวครั้งต่อไป และกิจกรรมที่นี้ทำให้นักท่องเที่ยวอยากกลับมาเยือนบ่อน้ำพุร้อนฝางอีก ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการกลับมาเยือนซ้ำของนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติ คือนักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อด้านสิ่งดึงดูดใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกภายในแหล่งท่องเที่ยว ด้านการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว ด้านกิจกรรมการท่องเที่ยวและในด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

คำสำคัญ : ความพึงพอใจต่อแหล่งท่องเที่ยว บ่อน้ำพุร้อน อุทยานแห่งชาติดอยฟ้าห่มปก เชียงใหม่

Thesis Title	A Study of Destination Satisfaction Influencing Repeat Visitation to Fang Hot Springs, Doi Pha Hom Pok National Park, Chiangmai
Author	Ms. Rumrada Saraoup
Thesis Advisor	Assistant Professor Dr. Montakan Chubchuwong
Major Program	Tourism Management
Academic Year	2021

ABSTRACT

The objectives of this study were 1) to study tourist satisfaction and compare between Thai and foreign tourists to Fang Hot Springs, Doi Pha Hom Pok National Park, Chiangmai 2) to compare the factors influencing the satisfaction between Thai and foreign tourists to Fang Hot Springs, Doi Pha Hom Pok National Park, Chiangmai 3) to study the effect of satisfaction on the repeat visitation between Thai and foreign tourists to Fang Hot Springs, Doi Pha Hom Pok National Park, Chiangmai. The samples of this research were 200 Thai tourists and 200 foreign tourists. For the statistical analyses, the researcher applied Percentage, Frequency Statistics, Standard Deviation, Mean, T-Test, One-way ANOVA, Factor Analysis, and Regression Analyses.

The results of the research found that for Thai tourists most were female, age between 15-20 years old, single, school/college/university, monthly income below 15,000 baht, and had senior high school level of education. For foreign tourists, most were female, age between aged 46-55 years old, single, nationality East Asia, self-employed, and monthly income 105,001-135,000 baht, and have level of education of Bachelor's degree. The research found that the satisfaction level of Thai tourists towards Fang Hot Springs, Doi Pha Hom Pok National Park, Chiangmai was in the high level, and the order of satisfaction was 1) Service provider 2) Facilities 3) Access 4) Attraction and 5) Activities. For foreign tourists, the satisfaction was in the high level, and the order of satisfaction factors was 1) Service provider 2) Attraction 3) Facilities 4) Access 5) Activities.

The results of the tendency of repeat visitation of Thai and foreign tourists were at the 'definite' level. The tourists will recommend Fang Hot Springs, Doi Pha Hom Pok National Park, Chiangmai as a travel destination to their friends and families. The satisfaction factors that influencing repeat visitation of Thai and foreign tourists to Fang Hot Springs, Doi Pha Hom Pok National Park, Chiangmai were 1) Attraction 2) Facilities 3) Access 4) Activities 5) Service provider.

Keywords: Destination Satisfaction; Fang Hot Spring; Doi Pha Hom Pok National Park; Chiangmai



กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์เรื่อง การศึกษาความพึงพอใจต่อแหล่งท่องเที่ยวที่ส่งผลต่อการกลับมาเยือนซ้ำ ณ บ่อน้ำพุร้อนฝาง อุทยานแห่งชาติดอยฟ้าห่มปก จังหวัดเชียงใหม่ สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มณฑกานติ ชุบชวงส์ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ เป็นอย่างสูง ที่ได้สละเวลาอันมีค่าเป็นผู้ให้คำปรึกษา คำแนะนำ และข้อคิดเห็นอันเป็นประโยชน์แก่ตัวผู้วิจัยในการทำวิทยานิพนธ์ ทั้งนี้ยังตรวจแก้ไขวิทยานิพนธ์ฉบับนี้จนสำเร็จสมบูรณ์

ขอขอบคุณพระคุณ คณะกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิอันประกอบไปด้วยผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุริย์ เข้มทอง รองศาสตราจารย์ ดร.อัศวิน แสงพิบูล ที่ได้กรุณาแนะนำและแก้ไขข้อบกพร่องของวิทยานิพนธ์ ตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าด้วยความเอาใจใส่เป็นอย่างดี

เหนือสิ่งอื่นใด สุดท้ายขอกราบขอบพระคุณ บิดา มารดา ญาติมิตรและเพื่อนนิสิตที่คอยให้การช่วยเหลือสนับสนุนในทุก ๆ ด้านอย่างดีที่สุดเสมอมา และขอขอบคุณนักท่องเที่ยวยาวไทย ชาวต่างชาติทุกคนที่ทุกท่านให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดี

คุณค่าและประโยชน์อันพึงมีจากวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ผู้วิจัยขอมอบแด่ผู้มีพระคุณทุกท่าน

รัมภ์รดา สารอุป

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ฅ
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ง
กิตติกรรมประกาศ.....	จ
สารบัญตาราง.....	ซ
สารบัญภาพ.....	ฌ
บทที่	
1. บทนำ.....	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
1.3 สมมติฐานการวิจัย.....	4
1.4 ขอบเขตการวิจัย.....	4
1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	5
2. แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	6
2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	7
2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ.....	12
2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการกลับมาเยือนซ้ำ.....	14
2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ.....	18
2.5 ประวัติความเป็นมาของบ่อน้ำพุร้อนฝาง อุทยานแห่งชาติดอยฟ้าห่มปก.....	21
จังหวัดเชียงใหม่	
2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	35
2.7 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา.....	44
3. ระเบียบวิธีวิจัย.....	45
3.1 การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	45
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	46

สารบัญ (ต่อ)

บทที่		
3.3	การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	49
3.4	การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติในการวิจัย.....	50
3.5	ข้อมูลการเก็บข้อมูลในแบบสอบถาม และตัวแปรที่ระบุในโปรแกรม.....	52
4.	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	55
4.1	การวิเคราะห์ลักษณะประชากรของนักท่องเที่ยว.....	57
4.2	ผลวิเคราะห์ความพึงพอใจตามลักษณะประชากรระหว่าง.....	62
	นักท่องเที่ยวชาวไทยเปรียบเทียบกับนักท่องเที่ยวต่างชาติ	
4.3	ผลการวิเคราะห์ปัจจัยองค์ประกอบแห่งความพึงพอใจใน.....	92
	การมาท่องเที่ยว โดยเปรียบเทียบระหว่างนักท่องเที่ยวชาวไทยกับ	
	นักท่องเที่ยวต่างชาติ	
4.4	ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยแห่งความพึงพอใจที่มี.....	95
	อิทธิพลต่อการกลับมาเยือนซ้ำ โดยเปรียบเทียบระหว่างนักท่องเที่ยว	
	ไทยกับนักท่องเที่ยวต่างชาติ	
5.	สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ.....	106
5.1	สรุปผล.....	106
5.2	อภิปรายผล.....	109
5.3	ข้อเสนอแนะ.....	111
	บรรณานุกรม.....	116
	ภาคผนวก.....	121
	ก. ผลสรุปรายชื่อและวันที่ จำนวน ในการเก็บแบบสอบถาม.....	122
	ข. แบบสอบถาม.....	124
	ประวัติผู้เขียน.....	131

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
2.1 ตารางรายงานสถิติจำนวนประชากรและบ้านพ.ศ.2560.....	23
2.2 จำนวนสถิตินักท่องเที่ยวที่เข้า-ออกอุทยานแห่งชาติ..... คอยฟ้าห่มปก ชาวไทยและชาวต่างชาติ ปีพ.ศ.2554-2561	34
4.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างของนักท่องเที่ยว..... ชาวไทยและชาวต่างชาติ	57
4.2 ข้อมูลส่วนบุคคลด้านรายได้ สัญชาติ.....	61
4.3 ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว..... ชาวไทยและนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีต่อบ่อน้ำพุร้อนฝาง (รายด้าน)	63
4.4 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยกับ..... นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ	64
4.5 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจ จำแนกตามเพศ..... โดยเปรียบเทียบ ระหว่างนักท่องเที่ยวชาวไทยกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ	67
4.6 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจ จำแนกตามช่วงอายุ..... โดยเปรียบเทียบ ระหว่างนักท่องเที่ยวชาวไทยกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ	68
4.7 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจ จำแนกตามช่วงอายุ..... ที่มีผลต่อความพึงพอใจด้านสิ่งดึงดูดใจ ระหว่างนักท่องเที่ยวชาวไทย กับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ (ค่าเฉลี่ยรายด้าน)	69
4.8 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจ จำแนกตามช่วงอายุ..... ที่มีผลต่อความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกภายในแหล่งท่องเที่ยว ระหว่างนักท่องเที่ยวชาวไทยกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ (ค่าเฉลี่ยรายด้าน)	70
4.9 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจ จำแนกตามช่วงอายุ..... ที่มีผลต่อความพึงพอใจด้านกิจกรรมในแหล่งท่องเที่ยวระหว่างนักท่องเที่ยว ชาวไทยกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ (ค่าเฉลี่ยรายด้าน)	71
4.10 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจ จำแนกตามช่วงอายุ..... ที่มีผลต่อความพึงพอใจด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ระหว่างนักท่องเที่ยว ชาวไทยกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ (ค่าเฉลี่ยรายด้าน)	72

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.11 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจ จำแนกตามสถานภาพสมรส.....	73
โดยเปรียบเทียบ ระหว่างนักท่องเที่ยวยชาวไทยกับนักท่องเที่ยวยชาวต่างชาติ	
4.12 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจจำแนกตามช่วงสถานภาพ.....	74
ที่มีผลต่อความพึงพอใจด้านกิจกรรมในแหล่งท่องเที่ยวเปรียบเทียบ	
ระหว่างนักท่องเที่ยวยชาวไทยกับนักท่องเที่ยวยชาวต่างชาติ (ค่าเฉลี่ยรายด้าน)	
4.13 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจ จำแนกตามอาชีพ.....	75
โดยเปรียบเทียบ ระหว่างนักท่องเที่ยวยชาวไทยกับนักท่องเที่ยวยชาวต่างชาติ	
4.14 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจจำแนกตามอาชีพ.....	76
ที่มีผลต่อความพึงพอใจด้านสิ่งดึงดูดใจเปรียบเทียบ ระหว่างนักท่องเที่ยวย	
ชาวไทยกับนักท่องเที่ยวยชาวต่างชาติ (ค่าเฉลี่ยรายด้าน)	
4.15 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจจำแนกตามอาชีพ.....	77
ที่มีผลต่อความพึงพอใจด้านกิจกรรมในแหล่งท่องเที่ยวเปรียบเทียบ	
ระหว่างนักท่องเที่ยวยชาวไทยกับนักท่องเที่ยวยชาวต่างชาติ (ค่าเฉลี่ยรายด้าน)	
4.16 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจจำแนกตามอาชีพ.....	78
ที่มีผลต่อความพึงพอใจด้านบุคลากรผู้ให้บริการเปรียบเทียบ ระหว่าง	
นักท่องเที่ยวยชาวไทยกับนักท่องเที่ยวยชาวต่างชาติ (ค่าเฉลี่ยรายด้าน)	
4.17 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจ จำแนกตาม.....	79
ระดับการศึกษาโดยเปรียบเทียบ ระหว่างนักท่องเที่ยวยชาวไทย	
กับนักท่องเที่ยวยชาวต่างชาติ	
4.18 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจจำแนกตาม.....	80
ระดับการศึกษาที่มีผลต่อความพึงพอใจด้านสิ่งดึงดูดใจเปรียบเทียบ	
ระหว่างนักท่องเที่ยวยชาวไทยกับนักท่องเที่ยวยชาวต่างชาติ (ค่าเฉลี่ยรายด้าน)	
4.19 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจจำแนกตาม.....	81
ระดับการศึกษา ที่มีผลต่อความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	
แก่นักท่องเที่ยวยเปรียบเทียบ ระหว่างนักท่องเที่ยวยชาวไทย	
กับนักท่องเที่ยวยชาวต่างชาติ (ค่าเฉลี่ยรายด้าน)	

สารบัญตาราง (ต่อ)

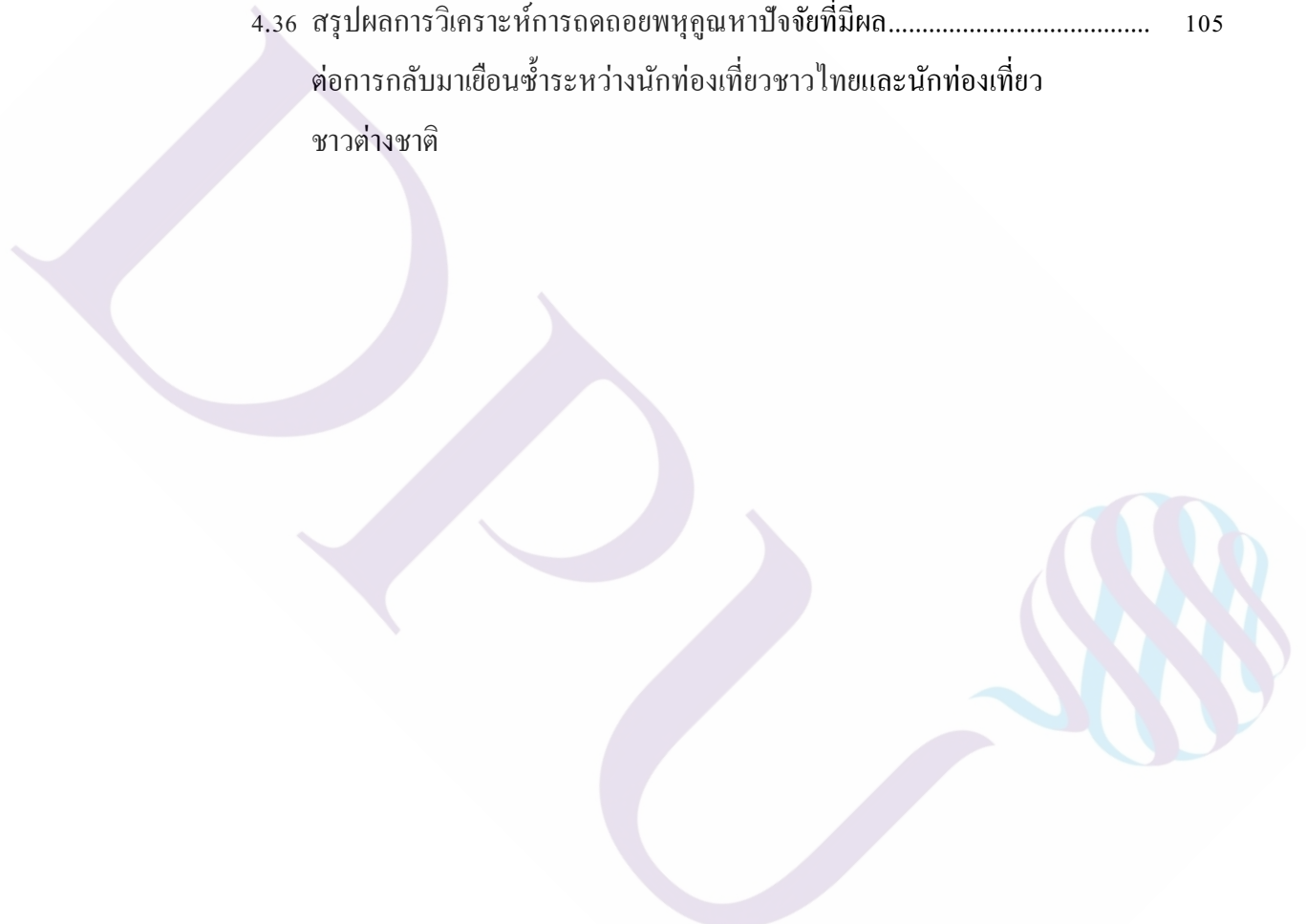
ตารางที่	หน้า
4.20 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจจำแนกตาม.....	82
ระดับการศึกษา ที่มีผลต่อความพึงพอใจด้านการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว เปรียบเทียบ ระหว่างนักท่องเที่ยวชาวไทยกับนักท่องเที่ยวต่างชาติ (ค่าเฉลี่ยรายด้าน)	
4.21 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจจำแนกตาม.....	83
ระดับการศึกษา ที่มีผลต่อความพึงพอใจด้านกิจกรรมในแหล่งท่องเที่ยว เปรียบเทียบ ระหว่างนักท่องเที่ยวชาวไทยกับนักท่องเที่ยวต่างชาติ (ค่าเฉลี่ยรายด้าน)	
4.22 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจจำแนกตาม.....	84
ระดับการศึกษา ที่มีผลต่อความพึงพอใจด้านบุคลากรผู้ให้บริการ เปรียบเทียบ ระหว่างนักท่องเที่ยวชาวไทยกับนักท่องเที่ยวต่างชาติ (ค่าเฉลี่ยรายด้าน)	
4.23 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจจำแนกตาม.....	85
รายได้โดยเปรียบเทียบ ระหว่างนักท่องเที่ยวชาวไทยกับนักท่องเที่ยว ต่างชาติ	
4.24 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจจำแนกตาม.....	86
รายได้ ที่มีผลต่อความพึงพอใจด้านสิ่งดึงดูดใจเปรียบเทียบ ระหว่าง นักท่องเที่ยวชาวไทยกับนักท่องเที่ยวต่างชาติ (ค่าเฉลี่ยรายด้าน)	
4.25 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจจำแนกตาม.....	87
รายได้ ที่มีผลต่อความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยว เปรียบเทียบ ระหว่างนักท่องเที่ยวชาวไทยกับนักท่องเที่ยวต่างชาติ (ค่าเฉลี่ยรายด้าน)	
4.26 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจจำแนกตาม.....	88
รายได้ ที่มีผลต่อความพึงพอใจด้านการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว เปรียบเทียบ ระหว่างนักท่องเที่ยวชาวไทยกับนักท่องเที่ยวต่างชาติ	

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.27 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจจำแนกตาม.....	89
รายได้ ที่มีผลต่อความพึงพอใจด้านกิจกรรมในแหล่งท่องเที่ยว เปรียบเทียบ ระหว่างนักท่องเที่ยวชาวไทยกับนักท่องเที่ยวต่างชาติ (ค่าเฉลี่ยรายด้าน)	
4.28 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับด้านสิ่งดึงดูดใจ.....	90
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว ด้านกิจกรรมในแหล่งท่องเที่ยวและด้านบุคลากรผู้ให้บริการจำแนกตาม สัญชาติโดยเปรียบเทียบ ระหว่างนักท่องเที่ยวชาวไทยกับนักท่องเที่ยว ชาวต่างชาติ (ไทยต่างชาติ2)	
4.29 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับด้านสิ่งดึงดูดใจ.....	91
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว ด้านกิจกรรมในแหล่งท่องเที่ยวและด้านบุคลากรผู้ให้บริการจำแนกตาม จำนวนครั้งที่เดินทางมาท่องเที่ยว โดยเปรียบเทียบ ระหว่างนักท่องเที่ยว ชาวไทยกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ	
4.30 ความน่าเชื่อถือองค์ประกอบแห่งความพึงพอใจ ในแบบสอบถาม.....	92
4.31 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล (Factor Analysis) องค์ประกอบปัจจัย.....	92
แห่งความพึงพอใจในการท่องเที่ยว	
4.32 ค่าเฉลี่ยและระดับการกลับมาเยือนซ้ำระหว่างนักท่องเที่ยว.....	95
ชาวไทยกับนักท่องเที่ยวต่างชาติ	
4.33 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบแนวโน้มการกลับมาเยือนซ้ำ.....	96
ระหว่างนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติ	
4.34 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยแห่งความพึงพอใจที่.....	97
มีอิทธิพลต่อการกลับมาเยือนซ้ำของนักท่องเที่ยวชาวไทยกับ นักท่องเที่ยวต่างชาติ	

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.35 ผลการวิเคราะห์การถดถอยของความพึงพอใจที่มีผล.....	99
ต่อการกลับมาเยือนซ้ำ โดยการนำปัจจัยความพึงพอใจทุกด้านเข้าสมการ ระหว่างนักท่องเที่ยวชาวไทยและนักท่องเที่ยวต่างชาติ	
4.36 สรุปผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณหาปัจจัยที่มีผล.....	105
ต่อการกลับมาเยือนซ้ำระหว่างนักท่องเที่ยวชาวไทยและนักท่องเที่ยว ต่างชาติ	



สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
2.1 แผนที่เส้นทางอุทยานแห่งชาติดอยฟ้าห่มปก.....	28
2.2 แผนที่ตั้งบ่อน้ำพุร้อนฝาง.....	31
2.3 บ่อน้ำพุร้อนฝาง.....	32
2.4 บ่อน้ำพุร้อนฝาง.....	32
2.5 บ่อน้ำพุร้อนฝาง.....	33



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวมีความสำคัญต่อเศรษฐกิจหลักของประเทศ โดยนำรายได้เข้าสู่ประเทศเป็นจำนวนมาก จากสถิตินักท่องเที่ยวในปี 2561 มีนักท่องเที่ยวเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทยถึง 34,431,489 คน สร้างรายได้ให้แก่ประเทศไทยเป็นจำนวน 1,803,479.32 ล้านบาท (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2561) และมีแนวโน้มจะเติบโตขึ้นเรื่อย ๆ ในปีที่ผ่านมา การท่องเที่ยวของประเทศไทยได้รับการคัดเลือกให้เป็นประเทศที่มีชื่อเสียงในด้านการท่องเที่ยวของโลกจากการจัดอันดับระดับนานาชาติ (อุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทย, 2561) ในด้านการท่องเที่ยวแบบครอบครัวและการท่องเที่ยวเชิงพักผ่อน เนื่องจากความมีเอกลักษณ์ทางวัฒนธรรมและความหลากหลายของสถานที่ท่องเที่ยวทั้งหมดนี้แสดงให้เห็นถึงศักยภาพและขีดความสามารถของประเทศไทยในการเป็นแหล่งท่องเที่ยวออดนิยมระดับโลก

จากผลสำรวจสถานที่ท่องเที่ยวที่ดีที่สุดในโลก ประเทศไทยได้จัดอยู่ใน 10 อันดับแรกของ 4 หมวดหมู่ที่สำคัญคือ 1.หมวดสปาและสุขภาพ 2.หมวดสำหรับความคุ้มค่า 3.หมวดอาหารและเครื่องดื่ม 4.หมวดสำหรับความหรูหรา (Travel Weekly uk, 2561) แผนพัฒนาเศรษฐกิจการท่องเที่ยวแห่งชาติฉบับที่ 2 ประจำปี 2560-2564 ระบุถึงแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงการท่องเที่ยวในตลาดโลกและการสร้างโอกาสทางการตลาดให้กับอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทย จากการเพิ่มขึ้นของกลุ่มนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุที่ต้องการสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อเข้าถึงสถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ ความต้องการ

ท่องเที่ยวเพื่อเพิ่มประสบการณ์ที่มากขึ้น ทำให้หลากหลายประเทศได้พัฒนาการบริการและเส้นทาง การท่องเที่ยวเพื่อตอบสนองความต้องการดังกล่าว การปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวทำให้มีกลุ่มนักท่องเที่ยวมีจุดประสงค์ที่เปลี่ยนไปจากเดิม โดยจำแนกตามพฤติกรรมของนักท่องเที่ยว เช่น การ

ท่องเที่ยวเชิงผจญภัย การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ การท่องเที่ยวเชิงการแพทย์ และการท่องเที่ยวเชิงสิ่งแวดล้อม เป็นต้น กลุ่มนักท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ คาดว่าจะมีอัตราเติบโตเพิ่มขึ้นแบบทวีคูณ เนื่องจากประเทศไทยมีศักยภาพและมีความหลากหลายของแหล่งท่องเที่ยวเชิงธรรมชาติในราคาเทียบ กับประเทศคู่แข่งในภูมิภาค หากแต่ว่าแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติมีความเปราะบางและยังขาดการพัฒนาอย่างยั่งยืน

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) จังหวัดเชียงใหม่เป็นจุดหมายปลายทางของนักท่องเที่ยวที่ชื่นชอบธรรมชาติและอากาศอันหนาวเย็น สามารถเดินทางได้หลากหลายรูปแบบทางทั้งรถ และเครื่องบินสามารถบินตรงมาถึงจังหวัดเชียงใหม่ได้โดยตรงจากหลากหลายประเทศ เช่น ประเทศสิงคโปร์ ฮองกง มาเก๊า จีน เกาหลี เป็นต้น สถานที่ท่องเที่ยวที่สำคัญประเภทหนึ่งในจังหวัดเชียงใหม่คืออุทยานแห่งชาติ จังหวัดเชียงใหม่เป็นจังหวัดที่มีอุทยานแห่งชาติมากที่สุดในประเทศไทย มีอยู่ถึง 13 แห่ง อุทยานแห่งชาติเป็นพื้นที่เขตอนุรักษ์ผืนป่า รักษาแหล่งต้นน้ำลำธารและสัตว์ป่าให้อยู่อย่างสมดุลกับระบบนิเวศน์ โดยจะมีพื้นที่บางส่วนเปิดให้นักท่องเที่ยวผู้รักธรรมชาติและบุคคลทั่วไปเข้าไปชื่นชมธรรมชาติ อุทยานแห่งชาติที่มีชื่อเสียงเป็นอันดับ 1 ของจังหวัดเชียงใหม่คืออุทยานแห่งชาติดอยอินทนนท์ มีความสูงเป็นอันดับ 1 ของประเทศไทยและอันดับ 2 คืออุทยานแห่งชาติดอยฟ้าห่มปก อุทยานแห่งนี้แหล่งท่องเที่ยวที่ยอดนิยมนอกอีกแห่งหนึ่งในจังหวัดเชียงใหม่ ตั้งอยู่ที่อำเภอฝาง ภายในอุทยานมีบ่อน้ำพุร้อนจำนวนมากกระจายอยู่ในพื้นที่ 10 ไร่ จากทั้งหมด 327,500 ไร่ มีน้ำพุ่งขึ้นสู่ท้องฟ้าสูงถึง 50 เมตร พื้นที่ส่วนใหญ่เป็นผืนป่าและมีความอุดมสมบูรณ์ มีพืชและสัตว์ป่าที่มีการค้นพบครั้งแรกและมีความสำคัญต่อประเทศ เช่น ตะเคียนทอง, เทียนผ้าห่มและผีเสื้อหางดาบตาบใหม่ เป็นต้น

อุทยานแห่งชาติดอยฟ้าห่มปก อยู่ในการดูแลของเจ้าหน้าที่กรมรักษาพันธุ์สัตว์ป่าและพันธุ์พืชภายในอุทยานมีกิจกรรมเดินป่า กางเต็นท์ ชมธรรมชาติ ปีนเขา และแช่น้ำพุร้อน ซึ่งเป็นกิจกรรมหลักสำหรับนักท่องเที่ยวที่มาเยือนอุทยานแห่งชาติดอยฟ้าห่มปก เห็นได้ว่าแหล่งท่องเที่ยวมีศักยภาพทางธรรมชาติที่สมบูรณ์ และมีกิจกรรมหลายอย่างภายในอุทยาน จากสถิตินักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยวยังบ่อน้ำพุร้อนฝาง มีจำนวน เกือบ 100,000 คน (กรมอุทยานแห่งชาติ, 2561) ซึ่งสามารถสร้างรายได้ให้แก่แหล่งท่องเที่ยว โดยจำนวนนักท่องเที่ยวที่มาเยือนมีทั้งหน้าใหม่และกลับมาเยือนซ้ำ การที่จะทำให้นักท่องเที่ยวกลับมาเยือนซ้ำยังบ่อน้ำพุร้อนฝาง แหล่งท่องเที่ยวจะต้องสร้างความพึงพอใจให้แก่ นักท่องเที่ยวทำให้เกิดความรู้สึกที่จะกลับมาเยือนซ้ำหรือแนะนำ บอกต่อให้แก่เพื่อนหรือคนรู้จักมาท่องเที่ยว มีงานวิจัยมากมายทำการวิจัยด้านการท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่ไม่ว่าจะศึกษาพฤติกรรม นักท่องเที่ยว ความคาดหวังและความพึงพอใจรวมถึงภาพลักษณ์ของจังหวัดเชียงใหม่ แต่ยังไม่ มีงานวิจัยที่ทำการศึกษารเปรียบเทียบความพึงพอใจที่ส่งผลการกลับมาเยือนซ้ำของนักท่องเที่ยวชาว ไทยกับชาวต่างชาติ เกี่ยวกับบ่อน้ำพุร้อนฝาง อุทยานแห่งชาติดอยฟ้าห่มปก จังหวัดเชียงใหม่ จากข้อมูล สถิติและปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยจึงเล็งเห็นถึงความสำคัญที่จะทำการวิจัย เรื่องการศึกษาความพึงพอใจต่อ แหล่งท่องเที่ยวที่ส่งผลต่อการกลับมาเยือนซ้ำ ณ บ่อน้ำพุร้อนฝาง อุทยานแห่งชาติดอยฟ้าห่มปก จังหวัด เชียงใหม่ โดยศึกษาจากการเปรียบเทียบนักท่องเที่ยวชาวไทยกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ โดยงานวิจัย ชี้นี้สามารถเป็นแนวทางในการรักษาฐานกลุ่มนักท่องเที่ยวเดิมและนำมาปรับใช้ในด้านการพัฒนา รูปแบบการท่องเที่ยวในอุทยาน และให้ข้อมูล ข้อเสนอแนะแก่อุทยานแห่งชาติดอยฟ้าห่มปก จังหวัด เชียงใหม่ ให้ผู้วิจัยในอนาคตได้เข้าใจประเด็นต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับนักท่องเที่ยวและสามารถนำผลการวิจัย ไปใช้ประโยชน์ต่อไปได้

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยเปรียบเทียบกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ณ บ่อน้ำพุร้อนอุทยานแห่งชาติดอยฟ้าห่มปก จังหวัดเชียงใหม่
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจตามลักษณะประชากรของนักท่องเที่ยวชาวไทยกับ นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ณ บ่อน้ำพุร้อนอุทยานแห่งชาติดอยฟ้าห่มปก จังหวัดเชียงใหม่
3. เพื่อศึกษาอิทธิพลของความพึงพอใจที่มีผลต่อการกลับมาเยือนซ้ำ ระหว่างนักท่องเที่ยวชาวไทย กับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ณ บ่อน้ำพุร้อนฝาง อุทยานแห่งชาติดอยฟ้าห่มปก จังหวัดเชียงใหม่

1.3 สมมติฐาน

1. นักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติที่มีลักษณะแตกต่างกันทางประชากรศาสตร์ มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน
2. อิทธิพลของความพึงพอใจที่มีผลต่อการกลับมาเยือนซ้ำของนักท่องเที่ยวชาวไทยแตกต่างกับนักท่องเที่ยวต่างชาติ

1.4 ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านพื้นที่ การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้กำหนดขอบเขตของด้านพื้นที่ คือ บ่อน้ำพุร้อนฝาง อุทยานแห่งชาติดอยฟ้าห่มปก จังหวัดเชียงใหม่
2. ขอบเขตด้านเนื้อหา ศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้กำหนดขอบเขตของด้านเนื้อหา คือ ความพึงพอใจต่อแหล่งท่องเที่ยวที่ส่งผลต่อการกลับมาเยือนซ้ำของนักท่องเที่ยวชาวไทยและนักท่องเที่ยวต่างชาติ
3. ขอบเขตด้านประชากร การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้กำหนดขอบเขตของด้านประชากร คือ นักท่องเที่ยวชาวไทยจำนวน 200 คน และนักท่องเที่ยวต่างชาติประกอบไปด้วยทวีปเอเชีย ทวีปยุโรป และทวีปอเมริกา จำนวน 200 คน รวมทั้งหมดจำนวน 400 คน ที่มีอายุ 15 ปีขึ้นไป ที่มาเยือนบ่อน้ำพุร้อนฝาง อุทยานแห่งชาติดอยฟ้าห่มปก จังหวัดเชียงใหม่
4. ขอบเขตด้านเวลา การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้กำหนดของเวลา คือ ศึกษาและเก็บตัวอย่างของ โดยใช้ช่วงเวลา ตั้งแต่เดือนมีนาคม-เดือนมิถุนายน พ.ศ. 2562

1.5 นิยามคำศัพท์เฉพาะ

การท่องเที่ยว หมายถึง การเดินทางไปยังสถานที่หนึ่งหรือการเดินทางออกจากถิ่นที่พำนักอาศัยเป็นการชั่วคราว เป็นการเดินทางเพื่อการพักผ่อน การเดินทางเพื่อเยี่ยมญาติ/เพื่อน ครอบครัว ไม่ใช่การเดินทางเพื่อการประกอบอาชีพ

จุดหมายปลายทาง หมายถึง การเดินทางไปยังแหล่งท่องเที่ยว บ่อน้ำพุร้อนฝาง อุทยานแห่งชาติดอยฟ้าห่มปก จังหวัดเชียงใหม่

ความพึงพอใจต่อแหล่งท่องเที่ยว หมายถึง การแสดงความรู้สึกที่ดีของนักท่องเที่ยวต่อประสบการณ์ที่เกิดจากการเดินทางไปยังสถานที่หนึ่ง ซึ่งเป็นไปในเชิงบวกและเชิงลบ ในด้าน 1.ด้านสิ่งดึงดูดใจ (Attraction) 2.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยว (Activities) 3.ด้านการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว (Access) 4.ด้านกิจกรรมแหล่งท่องเที่ยว (Amenities) 5.ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ (Service)

การกลับมาเยือนซ้ำ หมายถึง การกลับมายังสถานที่ที่เคยเดินทางไปมาก่อนแล้ว จากสาเหตุการ

ตัดสินใจจากปัจจัยความพึงพอใจที่ได้รับจากการมายังสถานที่นั้นเป็นครั้งแรก

ลักษณะประชากร หมายถึง ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ สัญชาติและจำนวนครั้งที่เดินทาง

1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผลการศึกษาทำให้ทราบถึงความแตกต่างของปัจจัยในด้านความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติที่เข้ามาเยือนและส่งผลต่อการกลับมาเยือนซ้ำ ณ บ่อน้ำพุร้อนฝาง อุทยานแห่งชาติดอยฟ้าห่มปก จังหวัดเชียงใหม่

2. ผลการศึกษานำไปใช้เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงนโยบายด้านการท่องเที่ยว พัฒนาอุทยานแห่งชาติดอยฟ้าห่มปก เพื่อตอบสนองในการสร้างความพึงพอใจแก่นักท่องเที่ยว เพื่อก่อให้เกิดการกลับมาเยือนซ้ำมากขึ้น

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาความพึงพอใจต่อแหล่งท่องเที่ยวที่ส่งผลต่อการกลับมาเยือนซ้ำ ณ บ่อน้ำพุร้อนฝาง อุทยานแห่งชาติดอยฟ้าห่มปก จังหวัดเชียงใหม่ กรณีศึกษาเปรียบเทียบนักท่องเที่ยวชาวไทยกับนักท่องเที่ยวต่างชาติ ผู้ศึกษาได้ดำเนินการศึกษา ค้นคว้าแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาประกอบกับการศึกษา และเพื่อใช้แนวทางกำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษาดังนี้

- 2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
- 2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ
- 2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการกลับมาเยือนซ้ำ
- 2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ
- 2.5 ประวัติความเป็นมาของบ่อน้ำพุร้อนฝาง อุทยานแห่งชาติดอยฟ้าห่มปก จังหวัดเชียงใหม่
- 2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.7 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา

2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

Brown and Swartz (1989) กล่าวว่า ความพึงพอใจของลูกค้าจะเกิดขึ้นเมื่อการให้บริการนั้นตรงตามความต้องการหรือเกินกว่าความคาดหวัง

พิทักษ์ ทรุษทิบ (2538) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นปฏิกิริยาในด้านความรู้สึกต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งที่มีมากระตุ้นที่แสดงผลออกมาในลักษณะของผลลัพธ์ สุดท้ายของกระบวนการประเมินโดยบ่งบอกทิศทางของผลการประเมินว่าเป็นไปในทิศทางบวกหรือลบต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งที่มีมากระตุ้น

Kotler and Armstrong (2002) กล่าวว่า พฤติกรรมของมนุษย์ที่เกิดขึ้นต้องมีสิ่งจูงใจ (Motive) หรือแรงขับเคลื่อน (Drive) เป็นความต้องการที่กดดันพอที่จะจูงใจให้บุคคลเกิดพฤติกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง ซึ่งความต้องการของแต่ละคนไม่เหมือนกัน บางอย่างอาจจะเกิดจากชีววิทยา (Psychological) เกิดจากการยกย่อง (Esteem) หรือเกิดจากความต้องการการยอมรับ (Recognition) ความต้องการส่วนใหญ่อาจไม่มากพอที่จะจูงใจให้บุคคลกระทำในช่วงเวลานั้น ความต้องการจะกลายเป็นสิ่งจูงใจเมื่อได้รับการกระตุ้นอย่างเพียงพอ โดยทฤษฎีที่ได้รับความนิยมมากที่สุด มี 2 ทฤษฎี คือ

1. ทฤษฎีแรงจูงใจของมาสโลว์ (Maslow's theory motivation) อับราฮัม มาสโลว์ (A.H. Maslow) ค้นหาวีธีที่ทำไมคนถึงถูกผลักดันโดยความต้องการบางอย่าง ณ เวลาหนึ่ง ทำไมคนถึงทุ่มเทเวลาและพลังงานเพื่อให้ได้มาซึ่งความปลอดภัย แต่อีกคนหนึ่ง ถึงกับทำสิ่งที่แตกต่าง ทฤษฎีได้จัดลำดับความต้องการของมนุษย์จากสิ่งที่กดดันมากที่สุดไปถึงน้อยที่สุด ได้แก่

- 1.1 ความต้องการทางกาย (Physiological needs) คือความต้องการพื้นฐาน คือ อาหาร ที่พัก อาศัยและยารักษาโรค

- 1.2 ความต้องการความปลอดภัย (Safety needs) คือความต้องการที่เหนือกว่า เพื่ออยู่รอดและปลอดภัยจากอันตราย

- 1.3 ความต้องการทางสังคม (Social needs) คือความต้องการถูกยอมรับจากเพื่อน

1.4 ความต้องการการยกย่อง (Esteem needs) คือความต้องการส่วนตัว ความนับถือและสถานะทางสังคม

1.5 ความต้องการให้ตนประสบความสำเร็จ (Self-actualization needs) คือความต้องการสูงสุด ต้องการทำทุกสิ่งทุกอย่างให้สำเร็จ

2. ทฤษฎีแรงจูงใจของฟรอยด์ ซิกมันด์ ฟรอยด์ (S.M. Freud) ตั้งสมมุติฐานว่าบุคคลมักไม่รู้ตัวมากนักว่าพลังทางจิตวิทยามีส่วนช่วยสร้างให้เกิดพฤติกรรม ฟรอยด์พบว่าบุคคลเพิ่มและควบคุมสิ่งเร้าหลายอย่าง และอยู่นอกเหนือการควบคุม บุคคลจึงมีความฝัน พุดคำที่ไม่ตั้งใจพูด มีอารมณ์เหนือเหตุผล และพฤติกรรมหลอกหลอนหรือวิกลจริตอย่างมาก

บุญธรรม กิจปริดาภิสุทธิ (2524) กล่าวว่า การวัดความพึงพอใจนั้นเป็นการวัดความรู้สึกของลูกค้ำที่มีต่อการบริการ เป็นเทคนิคของ Likert หลากหลายวิธีที่เลือกเหมาะกับกลุ่มลูกค้ำที่จะทำการเก็บข้อมูล

1. การใช้แบบสอบถาม เป็นที่นิยมอย่างมากที่สุดสำหรับการวัดความพึงพอใจ ให้ลูกค้ำทำการประเมินในแบบสอบถามซึ่งเป็นการกำหนดคำถามและคำตอบเกี่ยวกับการบริการ

2. การสัมภาษณ์ วิธีนี้ใช้ความระมัดระวัง การสัมภาษณ์จะได้คำตอบที่ไม่เที่ยงตรงเพราะผู้ถูกสัมภาษณ์จะมีความเกรงใจในการตอบคำถามและไม่ตรงตามความเป็นจริง

3. การสังเกต วิธีนี้ไม่ค่อยใช้วัดความพึงพอใจมากเท่าไร วิธีการนี้สามารถใช้ในองค์การที่มีจำนวนพนักงานไม่มาก และใช้เวลาพอสมควรในการเก็บข้อมูล เพื่อข้อมูลที่ถูกต้องครบถ้วน

บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา (2548) กล่าวถึงองค์ประกอบสำคัญของการท่องเที่ยวอยู่ 3 องค์ประกอบ หรือ 3 A's ได้แก่

1. สิ่งดึงดูดใจ (Attraction) เป็นสิ่งที่ทำให้นักท่องเที่ยวอยากเดินทางมาแหล่งท่องเที่ยว เพื่อสร้างความประทับใจให้กับนักท่องเที่ยว การได้กลับมาท่องเที่ยวในแต่ละครั้งอาจทำให้นักท่องเที่ยวเกิดความรู้ความเพลิดเพลิน สิ่งดึงดูดใจของแหล่งท่องเที่ยวมีความแตกต่างกันไปตามความต้องการและความสนใจของนักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยว สิ่งดึงดูดใจที่ทำให้นักท่องเที่ยวเดินทางมาท่องเที่ยวแบ่งออกเป็น 6 ประเภท คือ

1.1 วิวทิวทัศน์หรือทัศนียภาพ ที่มีความสวยงามตามธรรมชาติ ใกล้ชิดกับธรรมชาติอาทิเช่น น้ำตก ทะเล แม่น้ำ ป่าไม้ หน้าผา เกาะแก่ง อุทยาน ทะเลสาบ ถ้ำ ชายหาด บ่อน้ำพุร้อน เป็นต้น

1.2 ความประทับใจจากบรรยากาศ ดิน ฟ้า อากาศ อาทิเช่น อากาศเป็นธรรมชาติ มีหมอก ไม้ ร้อนจัด ไม้หนาวจัด อากาศบริสุทธิ์ปลอดโปร่ง เป็นต้น

1.3 คุณค่าทางวัฒนธรรม แหล่งท่องเที่ยวมีประวัติความเป็นมา เป็นแหล่งท่องเที่ยวทาง ประวัติศาสตร์ มีพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ มีโบราณสถาน โบราณวัตถุ วัดหรือศาสนสถาน ที่ทำให้นักท่องเที่ยวสนใจเดินทางมาสัมผัสและเรียนรู้ถึงประวัติของแหล่งท่องเที่ยว นั้น ๆ

1.4 วิถีชีวิตและความเป็นอยู่ของชุมชนที่แสดงให้เห็นถึงการดำเนินชีวิตประจำวันของคนใน ละแวกนั้น อาทิเช่น เทศกาล ประเพณีที่ทำมาทุก ๆ ปีตั้งแต่ในอดีตจนถึงปัจจุบัน การละเล่นพื้นเมือง พิพิธภัณฑ์ของพื้นบ้าน การประกอบอาชีพของคนในชุมชนอย่างการทำไร่ ทำสวน ทำนา ที่ทำให้ชุมชน นั้น

1.5 สถานที่พักผ่อนหย่อนใจ เป็นสถานที่ที่ทำให้เกิดเพลินในการเดินทางท่องเที่ยวอาทิเช่น สวนสัตว์ สวนสนุก สถานบันเทิง โรงละคร โรงภาพยนตร์ สวนสาธารณะ สวนพฤกษศาสตร์

1.6 กิจกรรมภายในแหล่งท่องเที่ยวที่ทำให้นักท่องเที่ยวได้ทำกิจกรรมร่วมกัน อาทิเช่น การ ท่องป่าชมสัตว์ ชมป่า การปีนเขา การล่องแพ การพายเรือ การท่องเที่ยวไปด้วยจักรยาน เป็นต้น

2. สิ่งอำนวยความสะดวก (Amenities) เป็นการอำนวยความสะดวกให้กับนักท่องเที่ยวที่เดินทางมา เยือนแหล่งท่องเที่ยว เพื่อให้สร้างความประทับใจในการท่องเที่ยว ที่อาจทำให้นักท่องเที่ยวตัดสินใจ เดินทางกลับมาท่องเที่ยวอีกครั้งในภายหน้า สิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญภายในแหล่งท่องเที่ยวมี 4 ด้าน ได้แก่

2.1 ด้านอาคารและสิ่งก่อสร้างภายในแหล่งท่องเที่ยวที่มีความทันสมัย สะอาดตา แข็งแรง ทน ต่อการใช้งาน ดูแลให้สามารถใช้งานได้ตลอดเวลา อาทิเช่น ศูนย์บริการข้อมูลนักท่องเที่ยว ที่นั่งพักของ นักท่องเที่ยว ร้านค้า ร้านอาหาร ห้องน้ำสาธารณะ ที่ให้บริการกับนักท่องเที่ยวอย่างทั่วถึง

2.2 ด้านบริการภายในแหล่งท่องเที่ยว อาทิเช่น ป้ายบอกทาง ทางเดินเท้า สวนหย่อม ที่นั่งพักผ่อน ไม้ที่ให้ความร่มรื่น ระบบจำกัดของเสียและน้ำเสีย ระบบกำจัดขยะมูลฝอย ไฟริมทาง

2.3 ด้านความปลอดภัยภายในแหล่งท่องเที่ยว อาทิเช่น ความปลอดภัยจากโจรผู้ร้าย ความปลอดภัยจากอุบัติเหตุ ความปลอดภัยจากสัตว์ร้ายในละแวกนั้น ความปลอดภัยจากภัยธรรมชาติ ความปลอดภัยจากการเดินทาง ที่นักท่องเที่ยวจะต้องได้รับเมื่อเดินทางไปท่องเที่ยวตามแหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ

2.4 ด้านป้ายภายในแหล่งท่องเที่ยวเพื่อให้นักท่องเที่ยวได้สังเกตจากป้ายที่อาจจะเป็นป้ายเตือนบอกทางข้างหน้า ป้ายบอกจุดท่องเที่ยว ป้ายบอกทางที่จะไปสถานที่สำคัญ ป้ายเตือนอันตราย ป้ายประกาศ ที่ทำให้นักท่องเที่ยวได้ทราบ เป็นต้น

3. การเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว (Accessibility) เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญอย่างยิ่งในการทำให้นักท่องเที่ยวเดินทางมายังสถานที่ท่องเที่ยววนั้น ๆ โดยการเดินทางมาท่องเที่ยวมีหลากหลายเส้นทางหรือเครือข่ายการคมนาคมที่ทำให้สามารถเดินทางมาได้อย่างปลอดภัย สะดวก และรวดเร็ว ซึ่งการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยวจะต้องพิจารณาใน 6 ด้าน

3.1 ประเภทของการคมนาคมขนส่งในการให้บริการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยวซึ่งพิจารณาว่าการใช้การขนส่งประเภทใดที่จะทำให้นักท่องเที่ยวเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยวได้ง่าย และสะดวก หรืออาจจะใช้การขนส่งหลายประเภทร่วมกัน อาทิเช่น การขนส่งทางบก การขนส่งทางน้ำ การขนส่งทางอากาศ เป็นต้น

3.2 เส้นทางของการขนส่งไปยังสถานที่ท่องเที่ยว ที่จะต้องพิจารณาถึงสภาพการเดินทางไปยังสถานที่ท่องเที่ยว ความสะดวก ความปลอดภัย ความรวดเร็ว ความเป็นมาตรฐานของถนนและเส้นทาง เพื่อให้สามารถเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยวได้

3.3 การคมนาคมขนส่งภายในแหล่งท่องเที่ยว ซึ่งคำนึงถึงความปลอดภัย คุณภาพมาตรฐานจากการให้บริการรถสาธารณะหรือรถที่บริการภายในสถานที่ท่องเที่ยว ทำให้นักท่องเที่ยวได้รับความสะดวกสบายจากการใช้บริการ

3.4 แบบแผนการเดินทางเข้าสู่แหล่งท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวซึ่งพิจารณายานพาหนะที่นักท่องเที่ยวได้ใช้ในการเดินทางมาท่องเที่ยวที่อาจจะเดินทางมาเป็นครอบครัวหรือมาเป็นหมู่คณะ

3.5 บริเวณที่ใช้อำนวยความสะดวกของยานพาหนะที่นักท่องเที่ยวใช้ในการเดินทาง อาทิเช่น ลานจอดรถ สถานีขนส่ง ร้านซ่อมบำรุงรถ

3.6 ปัญหาของการจราจรที่จะเกิดขึ้นภายในแหล่งท่องเที่ยวหรือบริเวณใกล้แหล่งท่องเที่ยว อาทิเช่น ปัญหาการจราจรติดขัด มลพิษทางอากาศ เป็นต้น

Dickman (1996) กล่าวถึงสิ่งดึงดูดใจถูกจัดเป็นองค์ประกอบหลักของการท่องเที่ยว ที่มีความสำคัญอย่างมากที่สุด เป็นสิ่งชักจูงจิตใจให้นักท่องเที่ยวเดินทางมายังสถานที่นั้น โดยแบ่งองค์ประกอบหลักออกเป็น 5A ได้แก่

1. สิ่งดึงดูดใจ (Attraction) แบ่งออกเป็น

1.1 สิ่งดึงดูดใจเชิงธรรมชาติ (Natural Attraction)

1.2 สิ่งดึงดูดใจที่มนุษย์สร้างขึ้น (Built Attraction) รวมถึงกิจกรรมที่มนุษย์จัดขึ้นเพื่อดึงดูดให้นักท่องเที่ยวเดินทางมายังแหล่งท่องเที่ยว เช่น สวนสนุกและ MICE

1.3 สิ่งดึงดูดใจเชิงศิลปวัฒนธรรม (Cultural Attraction)

1.4 สิ่งดึงดูดใจเชิงชุมชนสัมพันธ์ (Social Attraction)

2. กิจกรรม (Activities) แหล่งท่องเที่ยวควรจัดให้มีกิจกรรมต่างๆ ที่นักท่องเที่ยวสามารถทำในช่วงเวลาที่พำนักและท่องเที่ยว ณ สถานที่นั้น เพื่อเพิ่มความน่าสนใจและหลากหลาย ให้แก่นักท่องเที่ยว เช่น กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการใช้จ่ย กิจกรรมทางทะเล กิจกรรมเดินป่า กิจกรรมดูนก และกิจกรรมส่องสัตว์ เป็นต้น

3. การเข้าถึง (Access) หรือเส้นทางคมนาคม ที่จะเข้าไปสู่แหล่งเที่ยวนั้นๆ มีความสะดวกสบายและเหมาะแก่การเดินทาง โดยดูจากจุดศูนย์กลาง มายังแหล่งเที่ยวนั้นๆ เช่น จากตัวเมืองมาถึงแหล่งท่องเที่ยว เป็นต้น ว่ามีการเดินทางเป็นอย่างไร มีสิ่งอำนวยความสะดวก มีสภาพเส้นทางที่ปลอดภัย มีป้ายบอกระยะทาง ดังนั้นตัวแปรที่ประเมินการเข้าถึง อาจพิจารณาได้จากความสะดวก อุปสรรคหรือสิ่งกีดขวางการเดินทางและสภาพถนน

4. สิ่งอำนวยความสะดวก (Amentities) หรือสิ่งบริการขั้นพื้นฐานต่างๆ ที่จำเป็นต่อการท่องเที่ยว และระบบสาธารณูปการ ที่มีอยู่ในแหล่งท่องเที่ยว เช่น ที่พักแรม ร้านอาหาร สถานบริการอื่นๆ ระบบไฟฟ้า ประปา โทรศัพท์ สถานรักษาพยาบาล สถานีตำรวจ และตู้เอทีเอ็ม เป็นต้น หากไม่มีสิ่งเหล่านี้

ภายในแหล่งท่องเที่ยวอาจจะพิจารณา ว่ามีระยะทาง ใกล้หรือไกลที่จะใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกเหล่านี้

5. ที่พัก (Accommodation) มีจำนวนเพียงพอต่อนักท่องเที่ยวที่เข้าไปใช้บริการ พร้อมทั้งมีความหลากหลายด้านราคาและบริการ ที่เหมาะสมต่อสถานที่ และควรอยู่ไม่ไกลจากแหล่งท่องเที่ยว นักท่องเที่ยว สามารถเดินทางมาได้ง่ายและมีความปลอดภัย เช่น โรงแรม รีสอร์ท บังกะโล เกสต์เฮาส์ และอพาร์ทเมนต์ เป็นต้น

จากแนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจ สรุปได้ว่า ตัวแปรสำคัญ ที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการวัดความรู้สึกของนักท่องเที่ยวที่มีต่อแหล่งท่องเที่ยว นั้น จะต้องประกอบไปด้วยปัจจัยทั้ง 4 ด้าน ซึ่งเป็นองค์ประกอบสำคัญและใช้ในการประกอบการสร้างแบบถาม คือ 1)ด้านสิ่งดึงดูดใจเป็นสิ่งที่ทำให้นักท่องเที่ยวอยากเดินทางมาแหล่งท่องเที่ยว เพื่อสร้างความประทับใจให้กับนักท่องเที่ยว 2)ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกให้แก่นักท่องเที่ยวที่เดินทางมาเยือนแหล่งท่องเที่ยวและสร้างความประทับใจในการท่องเที่ยว และ 3)การเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว การคมนาคม ระบบขนส่งที่เข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว 4)ด้านกิจกรรม สามารถวัดออกมาได้ว่าอยู่ในทิศทางบวกหรือลบต่อแหล่งท่องเที่ยวบ่อน้ำพุร้อนฝาง สะท้อนให้เห็นถึงคุณภาพการท่องเที่ยวในพื้นที่อุทยานแห่งชาติ เพื่อใช้ในการศึกษาวิจัยความพึงพอใจที่ส่งผลต่อการกลับมาเยือนซ้ำของนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติ เพื่อให้ได้คำตอบและเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาแหล่งน้ำพุร้อนฝาง อุทยานแห่งชาติ ดอยฟ้าห่มปก จังหวัดเชียงใหม่ อย่างเป็นทางการและเป็นประโยชน์ที่สุด

2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ (SERVQUAL)

วีระวัฒน์ ปันนิตามัย (2538, หน้า 234 อ้างถึงใน สมหมายประภา มลิวัลย์,2551,หน้า 34) ได้ให้ความหมายของคุณภาพการบริการไว้ว่า หมายถึง คุณสมบัติ ลักษณะที่สามารถจับต้องได้และจับต้องไม่ได้ของการบริการที่ผู้รับบริการ (ลูกค้า) รับรู้ว่ามีความชัดเจนและเกินกว่าความคาดหวังของผู้รับบริการ ทำให้เกิดความน่าประทับใจที่ได้จ่ายเงินเพื่อแลกเปลี่ยน สัมผัส มีประสบการณ์ ทดลองใช้บริการ เป็นต้น

เพ็ญจันทร์ แสนประสาน (2539,หน้า 1 อ้างถึงใน สมหมายประภา มลิวัลย์,2551,หน้า 34) ได้ให้ความหมายไว้ว่าคุณภาพการบริการคือ การที่ทำให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจ ได้รับบริการที่

สอดคล้องต่อความต้องการของลูกค้า ตั้งแต่เริ่มให้บริการจนถึงภายหลังการบริการด้วย ตลอดจนครอบคลุมถึงความคาดหวัง (Expectation) ของผู้บริการยอมทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจมากขึ้น

Parasuraman, Zeithamal and Berry (1985) ได้พัฒนาเครื่องมือวัดคุณภาพบริการ โดยกำหนดปัจจัยคุณภาพการบริการและช่องว่าง (Gap) ระหว่างการคาดหวังและการรับรู้บริการที่ทำให้การบริการไม่เป็นไปตามความหวังของลูกค้า เรียกเครื่องมือนี้ว่า SERVQUAL เป็นปัจจัยที่ลูกค้าใช้ตัดสินคุณภาพของผู้ให้บริการประกอบด้วย 5 มิติ ดังนี้

1. รูปลักษณ์ทางกายภาพ (Tangible) ที่สามารถมองเห็นได้ เช่น สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เครื่องมือสื่อสารในองค์กร บุคลากรและผู้ให้บริการซึ่งผู้ใช้บริการมองเห็นได้ก่อนใช้บริการ
2. ความน่าเชื่อถือของการให้บริการ (Reliability) เป็นการสร้างความน่าเชื่อถือให้แก่ผู้มาใช้บริการ
3. การตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ (Responsiveness) เป็นการตอบสนองด้วยความเต็มใจมุ่งมั่นและรวดเร็ว
4. การสร้างความมั่นใจในบริการ (Assurance) เป็นการสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้ใช้บริการ เช่น พนักงานมีความรู้คอยให้คำแนะนำ พนักงานมีมารยาท และมีความเป็นมืออาชีพ เป็นต้น
5. การดูแลเอาใจใส่ (Empathy) เป็นการแสดงความห่วงใย ใส่ใจและให้ความสนใจต่อความต้องการของผู้ใช้บริการแต่ละราย ซึ่งมีความเฉพาะเจาะจงแบบจำลองคุณภาพการบริการ (SERVQUAL) และสามารถนำไปประยุกต์ได้กับงานวิจัยที่หลากหลาย

จากแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ สรุปได้ว่า ปัจจัยที่เป็นตัวแปรสำคัญของคุณภาพการบริการมาจาก การศึกษาความต้องการของลูกค้าอย่างจริงจังของผู้ให้บริการจะทำให้ทราบถึงความต้องการของลูกค้า และสามารถออกแบบการให้บริการกับลูกค้าได้ตรงตามความคาดหวัง การบริการถือว่าเป็นส่วนหนึ่งที่สำคัญในการวัดความพึงพอใจที่ส่งผลต่อการกลับมาเยือนซ้ำ ของแหล่งท่องเที่ยว เพราะบุคลากรผู้ให้บริการเป็นตัวกำหนดประสบการณ์อย่างหนึ่งที่ควรให้ความสำคัญและสามารถปรับปรุงแก้ไขได้ จากแบบสอบถามในงานวิจัยชิ้นนี้ ภายในแหล่งท่องเที่ยวบ่อน้ำพุร้อน อุทยานแห่งชาติดอยฟ้าห่มปก จังหวัดเชียงใหม่

2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการกลับมาเยือนซ้ำ

Bloemer and Kasper (1995) ได้กล่าวว่าการซื้อซ้ำ หมายถึง การที่ลูกค้าซื้อสินค้าและบริการซ้ำ จนเกิดความพึงพอใจ ความจงรักภักดีต่อสินค้า

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

ปัญญา พงษ์ยิวหา. (2548: 6) ได้กล่าวว่าการซื้อซ้ำ หมายถึงคะแนนที่ได้จากการวัดความพร้อมในการตัดสินใจของผู้บริโภคในการซื้อสินค้า ว่ามีแนวโน้มบวกหรือลบ ในการซื้อสินค้าในอนาคต

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

Weaver&Lawton,2002 (อ้างถึงใน สุกัลยชัย อัครางกูร,2548) ได้กล่าวว่าการกลับมาเยือนซ้ำหรือการไม่กลับมาเยือนซ้ำ อาจจะมีสาเหตุมาจากปัจจัยอื่น ๆ ร่วมด้วย และแสดงให้เห็นถึงความพึงพอใจในประสบการณ์ครั้งก่อน ได้แบ่งประเภทของความภักดีไว้ ดังนี้

1. Latent กล่าวคือ กลุ่มนักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในประสบการณ์การท่องเที่ยวมาแต่ไม่กลับมาซ้ำ เนื่องจากได้รับประสบการณ์มาครั้งหนึ่งและแหล่งท่องเที่ยวมีราคาแพง
2. High กล่าวคือ กลุ่มนักท่องเที่ยวที่มีความภักดีในระดับที่สูงและกลับมาเยือนซ้ำในแหล่งท่องเที่ยวเดิมเสมอ และยังประชาสัมพันธ์โดยการบอกต่อถึงความประทับใจต่อแหล่งท่องเที่ยว
3. Low กล่าวคือ กลุ่มนักท่องเที่ยวไม่มีความภักดีหรือมีความภักดีในระดับที่ต่ำ เนื่องจากนักท่องเที่ยวได้รับประสบการณ์ที่ไม่พอใจจากแหล่งท่องเที่ยวและไม่คิดกลับไปเที่ยวซ้ำ

4. Spurious กล่าวคือ กลุ่มนักท่องเที่ยวกลับไปเที่ยวซ้ำด้วยเหตุผลอื่น ที่ไม่ใช่ความพึงพอใจหรือ ความภักดีต่อแหล่งท่องเที่ยว อาจจะเพราะเป็นแหล่งที่ชื่นชอบของลูกหรือบุคคลในครอบครัว หาก นักท่องเที่ยวในกลุ่มนี้ลดลงเป็นเหตุผลบ่งชี้ว่าแหล่งท่องเที่ยวขาดความนิยมเพราะเป็นเพียงกลุ่มเดียวที่มา เพราะความจำเป็น ไม่ใช่ความภักดีแต่อย่างใด

อดุลย์ จาตุรงค์กุลและศลยา จาตุรงค์กุล (2539) ได้กล่าวว่า พฤติกรรมกระบวนการตัดสินใจ พฤติกรรมการซื้อ ประกอบไปด้วยขั้นตอนต่าง ๆ ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ขั้นตอนแรกในการตัดสินใจซื้อ เป็นปัญหาขั้นตอนแรก และจะเกิดขึ้นเมื่อเกิดความรู้สึกถึงความแตกต่างระหว่างนึกคิด ตระหนักถึงปัญหาทำให้เกิดความต้องการเกิดขึ้นมา โดยเมื่อเกี่ยวกับ ภาพพจน์ตัวเอง (Self-image) ของผู้บริโภค มีแนวโน้มที่ทำให้ไปสู่เป้าหมายและผู้ที่ถูกจูงใจด้วยปัจจัยต่าง ๆ

ขั้นตอนที่ 2 เป็นขั้นตอนที่ค้นหาข่าวสารข้อมูล หาข้อมูลจากความทรงจำ เพื่อกำหนดทางเลือกได้เอง อาจจะหาข้อมูลจากภายนอกหากข้อมูลไม่เพียงพอ ข้อมูลภายนอกจะได้รับอิทธิพลจากภายนอก

ขั้นตอนที่ 3 เป็นขั้นตอนในการประเมินทางเลือกก่อนซื้อ จะประเมินจากรูปลักษณะภายนอก (Specification-คุณลักษณะเฉพาะ) และใช้เกณฑ์การประเมินทางเลือก(Evaluative Criteria) ของความแตกต่างผลิตภัณฑ์

ขั้นตอนที่ 4 เป็นการตัดสินใจซื้อสินค้า เป็นไปตามความต้องการ และต้องมีผู้เชี่ยวชาญในสินค้าคอยให้คำแนะนำเกี่ยวกับสินค้า

ขั้นตอนที่ 5 และ 6 การอุปโภคบริโภคสินค้าและประเมินหลังการซื้อ เป็นความพึงพอใจของผู้บริโภค และรักษาความพอใจไว้ตลอด

ขั้นตอนที่ 7 การจัดการกับสิ่งเหลือใช้ ผู้บริโภคพบทางที่จะเลิกใช้ผลิตภัณฑ์ทำให้กลับแบบเดิมและทำการตลาดซ้ำอีกครั้ง

อุไรรัตน์ เตชะสวัสดิ์ (2549) ได้กล่าวว่า ขั้นตอนการตัดสินใจในการซื้อในบางครั้งผู้บริโภค ให้ความสำคัญและความพิถีพิถันในการเลือกซื้อ แต่ในบางครั้งการซื้อผู้บริโภคไม่ได้ใส่ใจต่อการเลือก

ซื้อครั้งนั้นเลย จัดประเภทของการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภคโดยทั่วไปได้ 3 ประเภท จากระดับความเอาใจใส่ต่อการซื้อ (Purchase Involvement) ดังนี้

1. การตัดสินใจตามนิสัยความเคยชิน (Habitual Decision Making) เป็นการซื้อสินค้าโดยไม่ต้องตัดสินใจ (Nominal Decision Making) เพราะเป็นการตัดสินใจที่ผู้บริโภคซื้อครั้งต่อไปโดยไม่ต้องตัดสินใจในการเลือกซื้อสินค้า อาทิเช่น เมื่อผู้บริโภคซื้อสบู่ยี่ห้อเดิมเป็นประจำ เมื่อใช้จนหมดในการซื้อครั้งต่อไปผู้บริโภคก็จะเลือกซื้อสบู่ยี่ห้อเดิมโดยไม่สนใจยี่ห้ออื่นและไม่ดูคุณสมบัติของสินค้า

การตัดสินใจตามนิสัยจะดำเนินไปเรื่อย ๆ หากสินค้ายังตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคได้ และการตัดสินใจตามนิสัยสามารถแบ่งออกได้ 2 ประเภท ดังนี้

1.1 การซื้อเพราะความภักดีต่อตราหือ (Brand Loyal Purchases) เป็นการซื้อสินค้ายี่ห้อเดิมตลอด ผู้บริโภคมั่นใจว่าสินค้ายี่ห้อนั้นยังสามารถตอบสนองความต้องการให้ตนเองได้อยู่ แต่การที่จะซื้อเพราะภักดี ผู้บริโภคต้องเปรียบเทียบข้อมูลสินค้าหลายๆ ยี่ห้อมาก่อนแล้ว จนยี่ห้อนี้ทำให้เกิดความพึงพอใจและใช้มาตลอดจนเกิดเป็นความภักดีต่อตราหือ

1.2 การซื้อซ้ำโดยทั่วไป (Repeat Purchases) เป็นการซื้อสินค้าเดิมซ้ำ ๆ แต่ไม่ได้มีความมั่นใจสินค้ายี่ห้อนั้นมากกว่ายี่ห้ออื่นเป็นพิเศษ อาทิเช่น การเลือกน้ำดื่ม ผู้บริโภคอาจไม่ได้สนใจการเลือกยี่ห้อ แต่เมื่อได้ลองดื่มน้ำยี่ห้อหนึ่งก็ชอบในรสชาติ ซึ่งต่อไปก็จะเลือกแต่ยี่ห้อนี้โดยไม่เปรียบเทียบกับยี่ห้ออื่น แต่ในกลุ่มนี้ความเป็นไปได้ที่จะเปลี่ยนยี่ห้อมากกว่ากลุ่มที่ซื้อเพราะความภักดีต่อตราหือ

2. การตัดสินใจโดยอาศัยข้อมูลที่จำกัด (Limited Decision Making) เป็นการซื้อสินค้าโดยอาศัยข้อมูลเดิมที่มีอยู่ ข้อมูลที่เคยรับรู้ นำมาประกอบกันหาข้อมูลเพิ่มเติม เพื่อนำมาตัดสินใจในการซื้อ โดยคำนึงถึงคุณสมบัติแค่บางประการ ใช้ความใส่ใจระดับปานกลาง อาจจะได้รับคำแนะนำจากสภาพแวดล้อมภายนอก

3. การตัดสินใจซื้อโดยพิจารณารอบด้าน (Extended Decision Making) เป็นการซื้อสินค้าโดยมีการตัดสินใจที่มีความเอาใจใส่การเลือกซื้อ ศึกษาข้อมูลจากภายนอกระดับหนึ่งเพื่อนำมาประกอบการตัดสินใจร่วมกับความรู้ หาทางเลือกที่ดีที่สุด รวมทั้งมีการประเมินผลหลังการซื้อด้วย วิธีนี้ใช้เมื่อผู้บริโภคต้องการซื้อสินค้าที่มีราคาสูง ความเสี่ยงสูง อาทิเช่น บ้าน รถยนต์ อสังหาริมทรัพย์ เป็นต้น

การนำเสนอบริการที่ดีมีคุณภาพตรงกับความต้องการและความคาดหวังของนักท่องเที่ยว ส่งผลให้นักท่องเที่ยวมีแนวโน้มที่เกิดความตั้งใจกลับมาเที่ยวซ้ำ ซึ่งความตั้งใจนั้นเกิดจากการที่นักท่องเที่ยวได้รับความสุข ความเพลิดเพลิน จากการมาท่องเที่ยวและเต็มใจกลับมาเที่ยวซ้ำ รวมถึงการบอกต่อเช่นกัน (Eugenio - Martion & Avila - Foucat, 2005)

เสาวคนธ์ หอมสุต (2557) ได้กล่าวว่า การซื้อสินค้าและบริการในครั้งแรกเป็นการแก้ปัญหาอย่างกว้างขวาง (EPS: Extended Problem Solving) และต่อมามีการซื้อสินค้าแบบความจงรักภักดี ความซื่อสัตย์ต่อสินค้า

1. การแก้ปัญหาอย่างกว้างขวาง (EPS: Extended Problem Solving) เป็นกระบวนการตัดสินใจอย่างมีขั้นตอน ละเอียดอ่อน มักจะใช้กับสินค้าที่ไม่คุ้นเคย ราคาแพง

2. การแก้ปัญหาแบบเลือกจำกัดขอบเขต (LPS: Limited Problem Solving) เป็นกระบวนการตรงกันข้าม ผู้บริโภคบางส่วนจะลดข้อมูลข่าวสาร สรุปการตัดสินใจในขอบเขตที่แคบกว่าแม้ขั้นตอนจะเท่ากับวิธีการแก้ปัญหาอย่างกว้างขวาง มักจะใช้กับสินค้าที่ใช้ในชีวิตประจำวันและสินค้าที่ซื้อในแคว้นโอกาส

3. การแก้ปัญหาแบบมีความซับซ้อนปานกลาง (Mid-range Problem Solving) เป็นกระบวนการแก้ปัญหาแบบอยู่ตรงกลาง ต่างจากการแก้ปัญหาอย่างกว้างขวางและการแก้ปัญหาแบบเลือกจำกัดขอบเขต

การซื้อซ้ำ (Repeat Purchase)

1. การแก้ปัญหาแบบซ้ำซาก (Repeated Problem Solving) การซื้อซ้ำจะต้องมีการแก้ปัญหาติดต่อกัน อาจเกิดจากความไม่พอใจในการสินค้าครั้งก่อน จนทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงการซื้อสินค้าให้ผู้อื่น ผู้บริโภคจะวิเคราะห์ว่าจะคุ้มไหม หากไปซื้อที่อื่น การเปลี่ยนตราจะเกิดจากผู้บริโภคมีพฤติกรรมที่ผันแปร (Variety Seeking Behavior) ซึ่งจะพบเมื่อมีทางเลือกมากมายแต่ทางเลือกที่จะคล้ายคลึงกัน สินค้าบริโภคหลายอย่างมีการซื้อซ้ำเป็นอย่างมาก การตัดสินใจใช้แบบเลือกจำกัดขอบเขตซึ่งมีกฎ “ซื้อของที่ถูกลงที่สุด” อาจมาจากการแจกของแถมหรือลดราคาสินค้า

2. การตัดสินใจอย่างเป็นนิสัย (Habitual Decision Making) การซื้อซ้ำเกิดจากนิสัยที่ทำให้การตัดสินใจซื้อง่ายขึ้น ทำให้ผู้บริโภคเกิดการเปรียบเทียบในการซื้อสินค้า

2.1 การซื้อซ้ำต่อตราชี่ห้อ (Brand Loyalty) เป็นการตัดสินใจซื้อครั้งแรกโดยวิธีการแก้ปัญหาอย่างกว้างขวาง เมื่อปรากฏว่าสินค้านั้นมีความน่าเชื่อถือ ต่อให้การซื้อสินค้านั้นจะมีความลำบาก อาทิเช่น ร้านค้าอยู่ไกล เดินทางลำบากแต่ก็ยังเดินทางไปซื้อ

2.2 ความเฉื่อย (Inertial) เป็นการซื้อสินค้าเดิม ๆ ติดเป็นนิสัย จะไม่เปลี่ยนตราสินค้าบ่อยนัก นอกจากสินค้าจะจัดโปรโมชัน ลดราคาสินค้า มีของแถม อาจจะเปลี่ยนพฤติกรรมการซื้อสินค้า ไม่ซื้อซ้ำต่อตราสินค้า แต่จะซื้อสินค้าชี่ห้อเดิมจนกว่าจะเจอราคาที่ถูกกว่า หรือซื้อเปรียบเทียบที่ดีกว่า

สรุปได้ว่า การกลับมาเยือนซ้ำ ของนักท่องเที่ยวที่เกิดความพึงพอใจต่อแหล่งท่องเที่ยว และเกิดประสบการณ์ที่ดีในครั้งก่อนหน้า และมีความรู้สึกในเชิงบวกต่อการท่องเที่ยว ทำให้เกิดการกลับมาเยือนซ้ำในสถานที่เดิมอีกครั้ง ซึ่งมาจากพฤติกรรมที่มีแนวโน้มให้กลับไปสู่สถานที่ท่องเที่ยว (Weaver&Lawton,2002) ถูกจูงใจด้วยแหล่งท่องเที่ยวที่มีความสมบูรณ์ของธรรมชาติ อากาศที่บริสุทธิ์ และกิจกรรมมากมายภายในอุทยานแห่งชาติดอยฟ้าห่มปก อาทิเช่น บ่อน้ำพุร้อน เดินป่า ส่องนก กางเต็นท์ เป็นต้น การกลับมาเยือนซ้ำสามารถกระตุ้นให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการปรับปรุง บริการ พัฒนาแหล่งท่องเที่ยวให้ดีขึ้น หากนักท่องเที่ยวเกิดประสบการณ์ที่ดีจะเกิดการบอกต่อ ให้คำแนะนำในการท่องเที่ยวแก่เพื่อนหรือครอบครัว

2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (2552) ได้แบ่งการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพตามจุดมุ่งหมายและวัตถุประสงค์ของโปรแกรมกิจกรรมและความต้องการออกเป็น 2 ประเภท ดังนี้

1. การท่องเที่ยวเชิงส่งเสริมสุขภาพ (Health promotion tourism) เป็นการเดินทางไปท่องเที่ยว ในสถานที่ท่องเที่ยวที่สวยงาม อยู่ในธรรมชาติและวัฒนธรรมเพื่อเรียนรู้วิถีชีวิต พักผ่อนหย่อนใจ โดยอีกส่วนหนึ่งมาทำกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพ ตามหลักวิชาการและคุณภาพมาตรฐานอย่างแท้จริง เช่น การนวด อบ ประคบสมุนไพร สุวนบำบัด (Aroma therapy) วารีบำบัด (Water therapy) การอาบน้ำแร่ หรือน้ำพุร้อน เป็นต้น

2. การท่องเที่ยวเชิงบำบัดรักษาสุขภาพ (Health healing tourism) เป็นการเดินทางไปท่องเที่ยวที่สวยสดงดงาม อยู่ในธรรมชาติและวัฒนธรรมเพื่อเรียนรู้วิถีชีวิต พักผ่อนหย่อนใจ โดยอีกส่วนหนึ่งมารับบริการบำบัดรักษาสุขภาพ การรักษาพยาบาลและฟื้นฟูสุขภาพในโรงพยาบาลหรือสถานที่ที่มีคุณภาพมาตรฐานอย่างแท้จริง อาทิเช่น การตรวจร่างกาย การรักษาโรคต่าง ๆ การทำฟันและรักษาสุขภาพฟัน การผ่าตัดเสริมความงาม เป็นต้น

การท่องเที่ยวทั้ง 2 ประเภทนี้ คือการส่งเสริมบำรุงรักษาสุขภาพกายและสุขภาพจิต การบำบัดรักษาพยาบาล การฟื้นฟูสุขภาพ ตลอดจนการได้มีโอกาสได้แลกเปลี่ยนประสบการณ์และพบปะสังสรรค์ทางสังคมเพื่อสร้างเสริมสุขภาพที่ดีกับผู้อื่น ในระหว่างการเดินทางท่องเที่ยว ซึ่งก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม ทักษะคิด และค่านิยม การสร้างเสริมสุขภาพด้วยตนเองนั้นจะออกมาในรูปแบบการออกกำลังกาย การควบคุมน้ำหนักและการเล่นกีฬา การเลือกรับประทานอาหารที่ดีต่อสุขภาพ ทำให้จิตใจสงบด้วยการฝึกสมาธิและการใช้ยารักษาโรคจากสมุนไพรที่ไม่มีผลข้างเคียง

ทิพวรรณ พุ่มมณี (2550) ได้กล่าวว่า การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ (Health tourism) เป็นรูปแบบหนึ่งในการท่องเที่ยวแบบยั่งยืนที่มีการพัฒนามาตั้งแต่ยุคโบราณ ประมาณหลายพันปีก่อนคริสตกาล การเดินทางเพื่อสุขภาพโดยมีจุดหมายปลายทาง เป็นบ่อน้ำพุร้อนหรือท่องเที่ยวทางทะเลเพื่อฟื้นฟูสุขภาพ ได้มีการพัฒนาเพื่อตอบสนองความต้องการของกลุ่มเป้าหมายเฉพาะทาง (Niche Market) และกลุ่มท่องเที่ยวพำนักระยะยาว(Long stay tourism) โดยอาจเป็นการเดินทางท่องเที่ยวเพื่อเยี่ยมชมสถานที่ท่องเที่ยวทางธรรมชาติ และใช้เวลาอีกส่วนหนึ่งเพื่อสุขภาพ

Global Wellness Institute (2014) ได้กล่าวว่า รายงานจำนวนการเดินทางและค่าใช้จ่ายของกลุ่มนักท่องเที่ยวในการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพแบ่งตามภูมิภาคต่าง ๆ ในปี พ.ศ.2555 และปี พ.ศ.2556 จะเห็นได้ว่าทวีปเอเชียมีอัตราการเติบโตของนักท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ร้อยละ 21 และได้คาดการณ์การเติบโตของ Wellness Tourism ในโลกระหว่างปี พ.ศ.2558-2563 จะมีอัตราการเติบโตรายปีเฉลี่ยร้อยละ 7.5

รูปแบบการจัดการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (2522) กล่าวว่า ประเทศไทยมีการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพที่มีรูปแบบการจัด โปรแกรมทัวร์และกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพที่แตกต่างหลากหลาย ดังนี้

1. ทั๋วร่แพทย่แผนไทย เยี่ยมชมวัดโพธิ์ที่มีประวัติความเป็นมายาวนาน และได้รับการยกย่องว่าเป็นมหาวิทยาลัยที่เปิดเป็นแห่งแรกของประเทศไทย รับฟังการบรรยายและชมการสาธิตนวดแผนไทยโบราณ เพื่อการรักษาโรคและการส่งเสริมดูแลสุขภาพ จนถึงการเรียนรู้ ฝึกปฏิบัติการนวดแผนไทยโบราณ จากผู้เชี่ยวชาญ
2. ทั๋วร่อาหารสมุนไพร เยี่ยมชมศูนย์เกษตรสมุนไพร สวนพฤกษศาสตร์และศึกษาเรียนรู้ภูมิปัญญาไทย อาหารสมุนไพรไร้พิษที่มีแคลอรีต่ำและเครื่องค้สมุนไพรที่มีประโยชน์ต่อสุขภาพ รวมทั้งชมการสาธิตกระบวนการผลิต
3. ทั๋วร่สมุนไพรชนบท เยี่ยมชมทัศนศึกษาการปฏิบัติงานของกลุ่มชมรม สมาคมและผู้ให้ความสนใจสมุนไพรเพื่อการรักษาโรคและบำรุงร่างกาย เป็นการอนุรักษ์ภูมิปัญญาท้องถิ่นและหมอพื้นบ้าน มีการจัดให้เยี่ยมชมสวนสมุนไพรในสถานที่จริง ฟังการบรรยายสรรพคุณสมุนไพรจากหมอพื้นบ้าน และชาวบ้านสมาชิกชมรมสมุนไพร
4. ทั๋วร่เกษตรธรรมชาติ เยี่ยมชมแหล่งทำการเกษตรธรรมชาติ เกษตรอินทรีย์ และเกษตรทฤษฎีใหม่ตามแนวพระราชดำริ การเรียนรู้การปลูกผักพื้นบ้านปลอดสารพิษ พบปะสนทนากับนักวิชาการพื้นบ้านเกษตรกรรมไทย
5. ทั๋วร่บ่อน้ำพุร้อนและอาบน้ำแร่ เยี่ยมชมทัศนศึกษาแหล่งน้ำพุร้อนและบ่อน้ำแร่ที่มีอยู่ในหลายจังหวัดทั้ง 4 ภูมิภาคของประเทศไทย มีการท่องเที่ยวพักผ่อน หย่อนใจในแหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติที่สวยงาม
6. ทั๋วร่ฝึกสมาธิและบำเพ็ญภาวนา เยี่ยมชมวัดป่ากลางธรรมชาติ ที่สวยงามและสงบสุข สร้างความสงบเยือกเย็นท่ามกลางสภาพธรรมชาติที่ร่มรื่น นั่งวิปัสสนาบำเพ็ญภาวนา ในวัดป่าธรรมชาติ โดยมีการให้คำปรึกษาแนะนำวิธีปฏิบัติอย่างถูกต้องและเป็นประโยชน์ต่อการคลายเครียดในชีวิตประจำวัน
7. ทั๋วร่แหล่งธรรมชาติ เยี่ยมชมแหล่งธรรมชาติ เดินป่าสมุนไพร จี้จักรยานเสือภูเขาชมธรรมชาติ ในอุทยานแห่งชาติ รวมทั้งกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพและสปา

การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพตามความหมายและวัตถุประสงค์ (กรมการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2552) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับการท่องเที่ยวในการทำวิจัยชิ้นนี้ว่าเป็นการท่องเที่ยวเชิงส่งเสริมสุขภาพ จากกิจกรรมหลักภายในอุทยานแห่งชาติดอยฟ้าห่มปก จังหวัดเชียงใหม่คือ บ่อน้ำพุร้อน และจากสถิติตัวเลขนักท่องเที่ยว เชียงสุขภาพมีจำนวนเพิ่มมากขึ้น และอัตราการเติบโตมากขึ้นเรื่อย ๆ

2.5 ประวัติความเป็นมาของบ่อน้ำพุร้อนฝาง อุทยานแห่งชาติดอยฟ้าห่มปก จังหวัดเชียงใหม่

อำเภอฝาง เป็นอำเภอหนึ่งในจังหวัดเชียงใหม่ พื้นที่ส่วนใหญ่เป็นภูเขาสูงประชากรประชากรมีทั้งชาวไทยพื้นราบและชาวไทยภูเขา อำเภอฝางเป็นอำเภอศูนย์กลางความเจริญในเขตเชียงใหม่ตอนบน มีอำเภอบริวารคือ อำเภอแม่สายและอำเภอไชยปราการ มีประชากรมากที่สุดเป็นอันดับสองของจังหวัดเชียงใหม่ รองจากอำเภอเมืองเชียงใหม่ มีทั้งประชากรจริงและประชากรแฝง อีกทั้งยังสามารถเดินทางไปจังหวัดเชียงรายได้อย่างสะดวกหลายช่องทาง ทำให้อำเภอฝางจะได้รับความเจริญจากจังหวัดเชียงรายจากแผนพัฒนาเศรษฐกิจชายแดนจีนตอนใต้-อินโดจีนในอนาคตนปี พ.ศ. 2552 อำเภอฝางได้รับการเสนอเพื่อพิจารณาจัดตั้งเป็นศูนย์กลางของจังหวัดฝาง โดยการรวมเอาอำเภอใกล้เคียงเข้าด้วยกันซึ่งในระหว่างรอการพิจารณาของสภาผู้แทนราษฎร

อุทยานแห่งชาติดอยฟ้าห่มปกตั้งอยู่ที่ ต.โป่งน้ำร้อน อ.ฝาง จ.เชียงใหม่ 50110 มีพื้นที่ 327,500 ไร่ สำนักงานป่าไม้เขตเชียงใหม่ ได้จัดส่งเจ้าหน้าที่ดำเนินการสำรวจและตกแต่งให้เป็นสถานที่พักผ่อนเมื่อปี พ.ศ. 2511 ต่อมา ปี พ.ศ. 2524 กรมป่าไม้ได้อนุมัติจัดตั้งให้เป็นวนอุทยาน โดยใช้ชื่อว่า “วนอุทยานบ่อน้ำร้อนฝาง” มีพื้นที่ครอบคลุมป่าสงวนแห่งชาติป่าดุ่มน้ำฝาง 31 ตารางกิโลเมตร หรือ 19,375 ไร่ จนกระทั่งในปี พ.ศ. 2531 กองอุทยานแห่งชาติในขณะนั้น ได้จัดส่งเจ้าหน้าที่ของกองอุทยานแห่งชาติมารับงานวนอุทยานบ่อน้ำร้อนฝาง เพื่อดำเนินการสำรวจและจัดตั้งให้เป็นอุทยานแห่งชาติต่อไป

ในปี พ.ศ. 2543 อุทยานแห่งชาติแห่งนี้ได้รับการประกาศจัดตั้งให้เป็นอุทยานแห่งชาติลำดับที่ 97 ของประเทศไทย ในราชกิจจานุเบกษาฉบับกฤษฎีกา เล่ม 117 ตอนที่ 81ก ลงวันที่ 4 กันยายน 2543 โดยใช้ชื่อว่า “อุทยานแห่งชาติแม่ฝาง” โดยมีอาณาเขตครอบคลุมพื้นที่ป่าสงวนแห่งชาติ

ลุ่มน้ำฝาง 3 อำเภอ ได้แก่ อ.แม่เฒ่า อ.ฝาง และ อ.ไชยปราการของจังหวัดเชียงใหม่ และมีอาณาเขตติดต่อกับประเทศสหภาพเมียนมาร์ทางด้านทิศตะวันตกยาวประมาณ 70 กิโลเมตร มีเนื้อที่ทั้งหมดประมาณ 524 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 327,500 ไร่ มีจุดเด่นทางธรรมชาติที่น่าสนใจในพื้นที่ คือ “บ่อน้ำพุร้อนฝาง” และ “คอยฟ้าห่มปก” ซึ่งเป็นยอดคอยที่มีความสูงเป็นอันดับสองของประเทศไทย ด้วยความสูง 2,285 เมตรจากระดับน้ำทะเลปานกลาง ต่อมาเมื่อวันที่ 14 มีนาคม พ.ศ. 2549 อุทยานแห่งชาติแม่ฝางได้รับการเปลี่ยนชื่อเป็น อุทยานแห่งชาติคอยฟ้าห่มปก เพื่อให้สอดคล้องกับชื่อของ คอยฟ้าห่มปกซึ่งเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่มีความสำคัญและโดดเด่นของอุทยานฯ และเมื่อวันที่ 26 กันยายน 2551 ได้เปลี่ยนชื่ออีกครั้งเป็น “อุทยานแห่งชาติคอยฟ้าห่มปก” จนถึงปัจจุบัน

พื้นที่ 888.164 ตารางกิโลเมตร

จำนวนประชากร 234,495 คน (พ.ศ.2561)

ความหนาแน่นของประชากร 1,245.22 คน/ตารางกิโลเมตร

สภาพภูมิอากาศ

มีอุณหภูมิเฉลี่ยตลอดปีประมาณ 25 องศา มีอากาศหนาวเย็นในช่วงเดือนพฤศจิกายนถึงกุมภาพันธ์ อุณหภูมิอยู่ระหว่าง 10-19 องศา ส่วนอุณหภูมิสูงสุดอยู่ในช่วงเดือนเมษายน ประมาณ 39 องศา

ที่ตั้งและอาณาเขต

อำเภอฝางตั้งอยู่ทางทิศเหนือของจังหวัด มีอาณาเขตติดต่อกับเขตการปกครองข้างเคียงดังนี้

1. ทิศเหนือ ติดต่อกับรัฐฉาน (ประเทศพม่า) และอำเภอแม่เฒ่า
2. ทิศตะวันออก ติดต่อกับอำเภอแม่เฒ่า
3. ทิศใต้ ติดต่อกับอำเภอแม่สรวย (จังหวัดเชียงราย) และอำเภอไชยปราการ
4. ทิศตะวันตก ติดต่อกับรัฐฉาน (ประเทศพม่า)

การปกครองส่วนภูมิภาคและท้องถิ่น

อำเภอฝางแบ่งพื้นที่การปกครองออกเป็น 8 ตำบล 119 หมู่บ้าน ได้แก่

ตารางที่/2.1 ตารางรายงานสถิติจำนวนประชากรและบ้านพ.ศ.2560

ลำดับ ที่	ตำบล	จำนวน หมู่บ้าน	ประชากร ทั้งหมด (พ.ศ. 2560)	ประชากรแยกตามส่วนท้องถิ่น (พ.ศ. 2560)	
1.	เวียง	20	27,530	78,462 39,068	(ทต. เวียงฝาง) (อบต. เวียง)
2.	ม่อนปิ่น	15	19,253	19,253	(อบต. ม่อนปิ่น)
3.	แม่งอน	15	16,564	16,564	(อบต. แม่งอน)
4.	แม่สุน	17	14,715	14,715	(อบต. แม่สุน)
5.	สันทราย	17	11,083	34,083	(ทต. สันทราย)
6.	แม่คะ	15	13,903	13,903	(อบต. แม่คะ)
7.	แม่ข้า	13	9,396	1,963 7,433	(ทต. บ้านแม่ข้า) (ทต. แม่ข้า)
8.	โป่งน้ำร้อน	7	5,880	5,880	(อบต. โป่งน้ำร้อน)
รวมทั้งอำเภอ		119		231,495	121,941 (เทศบาล) 109,383 (อบต.)

ที่มา: กรมการปกครอง

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 10 แห่ง ได้แก่

1. เทศบาลตำบลเวียงฝาง ครอบคลุมพื้นที่บางส่วนของตำบลเวียง
2. เทศบาลตำบลบ้านแม่ข่า ครอบคลุมพื้นที่บางส่วนของตำบลแม่ข่า
3. เทศบาลตำบลแม่ข่า ครอบคลุมพื้นที่ตำบลแม่ข่า (เฉพาะนอกเขตเทศบาลตำบลบ้านแม่ข่า)
4. เทศบาลตำบลสันทราย ครอบคลุมพื้นที่ตำบลสันทรายทั้งตำบล
5. องค์การบริหารส่วนตำบลเวียง ครอบคลุมพื้นที่ตำบลเวียง (เฉพาะนอกเขตเทศบาลตำบลเวียงฝาง)
6. องค์การบริหารส่วนตำบลม่อนปิ่น ครอบคลุมพื้นที่ตำบลม่อนปิ่นทั้งตำบล
7. องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ฮ่อง ครอบคลุมพื้นที่ตำบลแม่ฮ่องทั้งตำบล
8. องค์การบริหารส่วนตำบลแม่สุ่น ครอบคลุมพื้นที่ตำบลแม่สุ่นทั้งตำบล
9. องค์การบริหารส่วนตำบลแม่คะ ครอบคลุมพื้นที่ตำบลแม่คะทั้งตำบล
10. องค์การบริหารส่วนตำบลโป่งน้ำร้อน ครอบคลุมพื้นที่ตำบลโป่งน้ำร้อนทั้งตำบล

หน่วยงานในพื้นที่ที่ให้การดูแล

1. กรมอุทยานแห่งชาติสัตว์ป่าและพันธุ์พืช กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
2. ที่ทำการอุทยานแห่งชาติดอยฟ้าห่มปก
3. หน่วยพิทักษ์ฯ ที่ดป.1 (ดอยกลาง)
4. หน่วยพิทักษ์ฯ ที่ดป.2 (หนองเต่า)
5. หน่วยพิทักษ์ฯ ที่ดป.3 (น้ำตกโป่งน้ำค้าง)
6. หน่วยพิทักษ์ฯ ที่ดป.4 (โครงการบ้านเล็กในป่าใหญ่)

กิจกรรมภายในอุทยาน

1. ศึกษาเส้นทางท่องเที่ยวทางธรรมชาติ เดินป่า ดูดาว

2. เทียนน้ำตก ถ้ำ ศึกษาสภาพธรณีวิทยา
3. ชมพรรณไม้หายาก
4. คุณก ผีเสื้อ ส่องสัตว์
5. ปั่นจักรยานเสือภูเขา
6. ล่องแก่ง พายเรือ

สภาพป่าและพืชพรรณ

พื้นที่ของอุทยานแห่งชาติดอยฟ้าห่มปก ส่วนใหญ่เป็นภูเขาสูงสลับซับซ้อน มีความสูงเฉลี่ยตั้งแต่ 400 – 2,285 เมตร จากระดับน้ำทะเลปานกลาง ประกอบด้วยมีอาณาเขตด้านทิศตะวันตกติดกับประเทศเมียนมาร์ จึงเป็นผลให้มีความหลากหลายของทรัพยากรธรรมชาติสูง โดยเฉพาะทรัพยากรป่าไม้ที่มีความหลากหลายของประเภทป่า ซึ่งสามารถจำแนกประเภทป่า โดยอาศัยปัจจัยทางสภาพภูมิประเทศ สภาพภูมิอากาศ ลักษณะดิน และพืชพรรณเด่น ได้ 5 ประเภท ดังนี้

1. ป่าเต็งรัง (Dry dipterocarp forest) สามารถพบป่าประเภทนี้ได้ตั้งแต่ระดับความสูง 400–600 เมตร พรรณไม้เด่นที่พบส่วนใหญ่ ได้แก่ เต็ง รัง เหียง ตั้ว ส่วนพืชชั้นล่างที่พบ ได้แก่ ประงป่า และเป็ง
2. ป่าเบญจพรรณ (Mixed deciduous forest) เป็นประเภทป่าที่มีการกระจายตัวอยู่ทั่วไปในพื้นที่อุทยานฯ ตั้งแต่ระดับความสูง 400 – 800 เมตร พรรณไม้ที่พบส่วนใหญ่เป็นไม้ที่มีความสำคัญทางเศรษฐกิจ ได้แก่ สัก ชิงชัน ประดู่ มะค่าโมง แดง ตะแบก เป็นต้น ในบางพื้นที่จะพบไผ่ขึ้นปะปนอยู่เป็นบริเวณกว้าง พืชชั้นล่างที่พบ ได้แก่ พืชวงศ์ขิงข่า คล้า และเฟินชนิดต่าง ๆ
3. ป่าดิบแล้ง (Dry evergreen forest) ป่าประเภทนี้พบกระจายเพียงเล็กน้อยในพื้นที่อุทยานฯ มักพบขึ้นปะปนกับป่าเต็งรัง พรรณไม้ส่วนใหญ่เป็นไม้วงศ์ยาง และปอชนิดต่าง ๆ
4. ป่าสนเขา (Pine Forest) เป็นสภาพป่าที่สามารถพบได้ตั้งแต่ระดับความสูง 800–1,700 เมตร บริเวณแนวเขตชายแดนไทย – เมียนมาร์ ตามแนวสันเขาถนนเส้นทางความมั่นคง ซึ่งเป็นบริเวณที่มีความลาดชันสูง พื้นที่ค่อนข้างเปิดโล่ง พรรณไม้ที่พบส่วนใหญ่ คือ สนสามใบ สนสองใบ และมักพบไม้พุ่มชนิดอื่น ๆ ขึ้นปะปน อยู่ด้วย
5. ป่าดิบเขา (Hill evergreen forest) สภาพป่าส่วนใหญ่ถูกปกคลุมไปด้วยเมฆหมอกตลอดทั้งปี จัดเป็นป่าต้นน้ำที่สำคัญ เนื่องจากเป็นแหล่งกำเนิดลำห้วยหลายสาย ป่าประเภทนี้พบในระดับความสูง

ตั้งแต่ 1,500 เมตร จนถึงบริเวณยอดดอยผ้าห่มปก พรรณไม้ส่วนใหญ่ ได้แก่ ก่อชนิดต่าง ๆ กำลังเลื้อย โคร่ง นางพญาเสือโคร่ง อบเชย ทะโล้ เป็นต้น ตามพืชมรดกต้นของไม้จะถูกรบกวนไปด้วย มอส เฟิน ไคเลน กล้วยไม้ และพืชเกาะอาศัยชนิดอื่น ๆ นอกจากนั้นยังพบพืชชั้นล่าง ซึ่งส่วนใหญ่เป็นไม้ดอกสีส้ม สวยงามตามฤดูกาล ได้แก่ บัวทอง หนาดขาว หนาดคำ ผักไผ่ดอย เทียนคำ เทียนดอย และผักเบียดดิน เป็นต้น

สัตว์ป่า จากการสำรวจเบื้องต้นเกี่ยวกับทรัพยากรสัตว์ป่าในพื้นที่อุทยานแห่งชาติดอยผ้าห่มปกสามารถจำแนกสัตว์ป่าที่พบ เป็นประเภทต่าง ๆ ได้ดังนี้

1. สัตว์เลี้ยงลูกด้วยนม (Mammals) ได้แก่ หมาไม่ หมีควาย เก้ง หมูป่า เม่นใหญ่ กระต่ายป่า ลิงกัง ค่างแว่นถิ่นเหนือ กระรอกท้องแดง กระรอกดินแก้มแดง กระรอกบินจิวท้องขาว เพียงพอนเส้นหลังขาว และสัตว์ที่มีรายงานการพบใหม่ในประเทศไทยครั้งแรกบริเวณพื้นที่ดอยผ้าห่มปก คือ เพียงพอนท้องเหลือง (Yellow-bellied Weasel) ในส่วนของสัตว์เลี้ยงลูกด้วยนมชนิดนั้น ยังไม่มีการสำรวจข้อมูลที่เป็นมาตรฐาน ซึ่งถ้ามีการสำรวจเก็บข้อมูล หรืองานวิจัยในด้านนี้อย่างจริงจัง ก็จะพบสัตว์เลี้ยงลูกด้วยนมชนิดต่าง ๆ เพิ่มมากขึ้น โดยเฉพาะสัตว์ในกลุ่มค้างคาว และสัตว์ฟันแทะชนิดต่าง ๆ

2. นก (Birds) จากการสำรวจพบนกชนิดต่าง ๆ กว่า 340 ชนิด ซึ่งสามารถพบทั้งนกประจำถิ่นหายาก เช่น นกคี๊ดหัวแดง นกขีตยา นกกระรางอกลาย และนกหัวขวานอกแดง ซึ่งหลายชนิดเป็นนกที่สามารถพบได้เฉพาะในพื้นที่ดอยผ้าห่มปกเท่านั้น ส่วนนกอพยพที่เข้ามาอาศัยอยู่ในช่วงฤดูหนาว เช่น นกเดินดงสีน้ำตาลแดง นกเดินดงอกเทา นกเดินดงสีคล้ำ และนกเดินดงลายเสือ เป็นต้น นอกจากนี้ นกหายากดังกล่าวซึ่งส่วนใหญ่พบบริเวณดอยผ้าห่มปกแล้ว บริเวณพื้นที่อื่นของอุทยานฯ ก็สามารถพบเป็นนกหายากได้หลายชนิด เช่น บริเวณที่ทำการอุทยานฯ มีการสำรวจพบนกหายาก เช่น นกกระต๊อใหญ่ปีกลาย นกเขนหัวขาวท้ายแดง นกกางเขนน้ำหัวขาว และนกกมุดน้ำ ซึ่งเป็นนกหายากที่พบอาศัยตามลำธารที่มีความอุดมสมบูรณ์สูง ในปัจจุบันเรายังไม่ทราบสถานะที่แน่นอนของนกชนิดนี้

3. ผีเสื้อ และแมลง (Butterflies and Insects) ในพื้นที่สามารถพบผีเสื้อกลางวันชนิดต่าง ๆ ได้มากกว่า 130 ชนิด โดยเฉพาะผีเสื้อหายาก เช่น ผีเสื้อโกเชอร์อิมพีเรียล ผีเสื้อหางดาบตาลไหม้ ผีเสื้ออุ้งทองป่าสูง ผีเสื้ออุ้งทองธรรมดา ซึ่งจัดเป็นแมลงคุ้มครอง และแมลงหายากชนิดต่าง ๆ เช่น ค้างคีมยี่ราฟ กวางซาง ค้างคางคกผา เป็นต้น

4. สัตว์เลื้อยคลาน (Reptiles) ที่สามารถพบเห็นได้ทั่วไป เช่น กิ้งก่าแก้ว เต่าปูลู เต่าหก งูลายสาบ คอแดง งูทางมะพร้าวแดง งูสามเหลี่ยม ตะกวด เป็นต้น

5. สัตว์สะเทินน้ำสะเทินบก (Amphibians) ที่สามารถพบเห็นได้ เช่น กบคอยฟ้าห่มปก อึ่งอ่างบ้าน กบหนอง อึ่งแม่หนาว อึ่งกรายห้วยเล็ก ปาดหินเหลืองเหนื่อ และกระต่าง เป็นต้น สัตว์ในกลุ่มนี้เป็นกลุ่มที่มีความน่าสนใจ เนื่องจากอาจพบข้อมูลใหม่ๆเกี่ยวกับชนิดพันธุ์ และการกระจายพันธุ์ เนื่องจากยังขาดการสำรวจข้อมูลที่ครอบคลุมทุกพื้นที่

การเดินทาง

รถยนต์ จากตัวเมืองเชียงใหม่ไปตามทางหลวงหมายเลข 107 (เชียงใหม่ - ฝาง) ถึงอำเภอฝางแล้วไปตามถนนฝาง - ม่อนปิ่น ประมาณ 3 กิโลเมตร เลี้ยวขวาไปตามถนน รพช. 4054 อีก ประมาณ 8 กิโลเมตร จะถึงบริเวณบ่อน้ำร้อนฝาง ซึ่งเป็นที่ตั้งที่ทำการอุทยานแห่งชาติคอยฟ้าห่มปก รวมระยะทางจากเชียงใหม่ถึงที่ทำการอุทยานแห่งชาติคอยฟ้าห่มปกประมาณ 160 กิโลเมตร ใช้เวลาในการเดินทางประมาณ 2 ชั่วโมง 30 นาที รถโดยสารประจำทาง มีรถประจำทางปรับอากาศของบริษัทขนส่งจำกัด และบริษัทรถร่วมเอกชน ระหว่างกรุงเทพ-ฝาง , เชียงใหม่-ฝาง เมื่อถึงอำเภอฝาง จะมีรถรับจ้างคอยบริการรับส่งผู้ที่ทำการอุทยานแห่งชาติคอยฟ้าห่มปก ระยะทางประมาณ 11 กิโลเมตร สำหรับเส้นทางไปคอยฟ้าห่มปกนั้น ควรเดินทางด้วยรถขับเคลื่อนสี่ล้อ ตามถนนสายฝาง – บ้านห้วยบอน เมื่อถึงบ้านห้วยบอนแล้ว ตรงไปตามถนนลูกรังอีกประมาณ 18 กิโลเมตร จะถึงที่ตั้งลานกางเต็นท์ที่กิ่วลม ซึ่งห่างจากยอดคอยฟ้าห่มปกโดยทางเดินเท้า ประมาณ 3 กิโลเมตร ซึ่งใช้เวลาเดินทางไป-กลับ ประมาณ 3 ชั่วโมง



ภาพที่ 2.1 แผนที่เส้นทางอุทยานแห่งชาติคอยฟ้าห่มปก

ที่มา: สำนักอุทยานแห่งชาติกรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่าและพันธุ์พืช

ที่พักภายในอุทยาน

- 1.บ้านพักนักท่องเที่ยว ราคา 2,000 บาท
- 2.บ้านพักรับรอง 10 คน 2,000 บาท ,6 คน 1,500 บาท ,4 คน 800 บาท
- 3.ลานกางเต็นท์ เช่าพื้นที่กางเต็นท์ คนละ 30 บาท

อัตราค่าบริการเข้าอุทยานแห่งชาติคอยฟ้าห่มปก

สำหรับบุคคล (Entrance fee rate for Person)

ชาวไทย (Thai People)	ผู้ใหญ่ 50 บาท เด็ก 20 บาท
ชาวต่างชาติ (Foreigner People)	ผู้ใหญ่ 300 บาท เด็ก 150 บาท

สำหรับยานพาหนะ (Entrance fee rate of vehicles)

รถจักรยาน (Bicycle)	10 บาท
รถจักรยานยนต์ (Motorcycle)	20 บาท
รถนั่งส่วนบุคคล (Personal Car)	30 บาท
รถบัส/รถทัวร์ (Bus)	200 บาท

สถานที่ท่องเที่ยวในอุทยานแห่งชาติดอยฟ้าห่มปก

1. ดอยอ่างขาง
2. โครงการบ้านเล็กในป่าใหญ่
3. ดอยฟ้าห่มปก
4. ดอยกลาง
5. น้ำตกตาดหมอก
6. น้ำรู
7. ถ้ำห้วยบอน
8. น้ำตกห้วยโป่งดง
9. น้ำตกปูหมื่น
10. น้ำตกตาดเหมย
11. บ่อน้ำพุร้อนฝาง

น้ำพุร้อนฝาง เป็นบ่อน้ำร้อนธรรมชาติเกิดจากความร้อนใต้ดิน มีไอร้อนคุดุ่นอยู่ตลอดเวลา อุณหภูมิของน้ำประมาณ 40-88 องศาเซลเซียส มีจำนวนมากมายหลายบ่อในพื้นที่ประมาณ 10 ไร่ (บ่อใหญ่มีไอน้ำร้อนพุ่งขึ้นสูงถึง 40-50 เมตร) อุทยานแห่งชาติได้จัดบริการห้องอาบน้ำแร่และอบไอน้ำ บ่อน้ำร้อนจะอยู่ก่อนถึงที่ทำการอุทยานแห่งชาติเล็กน้อย และทางอุทยานแห่งชาติได้จัดให้มีเส้นทางศึกษาธรรมชาติขึ้นเขาผ่าป่าเบญจพรรณมาถึงบ่อน้ำร้อน ระยะทางประมาณ 1.2 กิโลเมตร บ่อน้ำพุร้อนฝาง มีมากกว่า 50 บ่อ โดยตั้งกระจายอยู่ทั่วไปรอบ ๆ ภายในบริเวณพื้นที่ที่กว้างใหญ่กว่า 10 ไร่ ซึ่งทางอุทยานแห่งชาติฯ ได้พัฒนาพื้นที่ให้มีความสวยงามเข้ากับธรรมชาติ โดยทำทางเดินด้วยแนวหิน เพื่อให้นักท่องเที่ยวเดิน เข้าไปชมบ่อน้ำพุร้อนได้อย่างใกล้ชิด ซึ่งบ่อน้ำพุร้อนบางบ่อก็มีขนาดใหญ่ บางบ่อมีขนาดเล็ก แต่ว่าจะมีบ่อใหญ่อยู่หนึ่งบ่อที่จะมี ไอน้ำพุ่งขึ้นสูงกว่า 40-50 เมตร ซึ่งสร้างความตื่นตะลึงให้กับผู้ที่ได้มาชม พร้อมกับส่งกลิ่นกำมะถันกระจายไปทั่วและก็มีบางบ่อที่มี อุณหภูมิสูงถึงขนาดสามารถต้มไข่จนสุกได้ภายในระยะเวลาแค่ 10-20 นาที ซึ่งทางอุทยานแห่งชาติฯ ก็ได้จัดเป็นกิจกรรมต้มไข่ ในบ่อน้ำพุร้อนไว้ให้บริการแก่นักท่องเที่ยว

น้ำพุร้อนที่พุ่งขึ้นมาจากบ่อเหล่านี้ยังมีคุณสมบัติของแร่ธาตุที่มีคุณประโยชน์มากมาย อย่างเช่น แคลเซียม โซเดียม ซัลเฟอร์ ที่เชื่อว่ามีคุณสมบัติในการช่วยรักษาโรคผิวหนัง และโรคไขข้ออักเสบได้ ทั้งยังช่วยให้โลหิตไหลเวียนได้ดี เมื่อนำมาอาบซึ่งบ่อน้ำพุร้อนฝางก็ได้ผ่านการวิเคราะห์แล้วว่ามีความปลอดภัยของแร่ธาตุดังกล่าว ที่สามารถนำมาอาบได้โดยปลอดภัย ทางอุทยานฯ ได้จัด ทำห้องอาบน้ำแร่ ห้องอบไอน้ำ และบ่อน้ำร้อนไว้ให้บริการแก่นักท่องเที่ยวที่ต้องการมาอาบน้ำพุร้อน โดยตั้งอยู่ก่อนถึงที่ทำการ อุทยานแห่งชาติฯ เล็กน้อย เวลาทำการ เปิดทุกวัน 7.30 – 19.00 น.

ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการบ่อน้ำพุร้อน ค่าบริการอาบน้ำแร่

อาบน้ำแร่กลางแจ้ง ไม่จำกัดเวลา ผู้ใหญ่ 20 บาท เด็ก 10 บาท

อบไอน้ำ ผู้ใหญ่ 20 บาท เด็ก 10 บาท

1. ค่าบริการท่านละ 50 บาท ใช้บริการ 2 ท่านขึ้นไปต่อห้องส่วนตัว

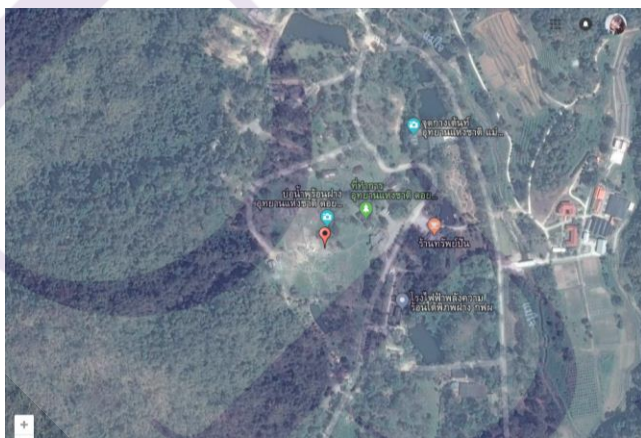
2. ราคาเหมาห้อง ห้องละ 150 บาท ใช้บริการ 3-5 ท่าน

3. ราคาเหมาห้องเดี่ยว 1 ท่าน คิดห้องละ 100 บาท

ใช้บริการครั้งละ 30 นาที ต่อครั้ง

ค่าบริการผ้าเช่า

1. ผ้าถุงผืนละ 10 บาท
2. กางเกงตัวละ 10 บาท
3. ผ้าขนหนูผืนเล็ก 10 บาท
4. ผ้าขนหนูผืนใหญ่ 15 บาท



ภาพที่ 2.2 แผนที่ต้งบ่อน้ำพุร้อนฝาง

ที่มา: สำนักอุทยานแห่งชาติกรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่าและพันธุ์พืช



ภาพที่ 2.3 บ่อน้ำพุร้อนฝาง

ที่มา: สำนักอุทยานแห่งชาติกรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่าและพันธุ์พืช



ภาพที่ 2.4 บ่อน้ำพุร้อนฝาง

ที่มา: สำนักอุทยานแห่งชาติกรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่าและพันธุ์พืช



ภาพที่ 2.5 บ่อน้ำพุร้อนฝาง

ที่มา: สำนักอุทยานแห่งชาติกรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่าและพันธุ์พืช

ตารางที่ 2.2 จำนวนสถิตินักท่องเที่ยวที่เข้า-ออกอุทยานแห่งชาติคอยฟ้าห่มปก ชาวไทยและชาวต่างชาติ ปีพ.ศ.2554-2561

พ.ศ.	ไทย (เด็ก)	ไทย (ผู้ใหญ่)	เอเชีย (เด็ก)	เอเชีย (ผู้ใหญ่)	ยุโรป (เด็ก)	ยุโรป (ผู้ใหญ่)	ตะวันออกกลาง (เด็ก)	ตะวันออกกลาง (ผู้ใหญ่)	อื่น ๆ ทราน	ผู้สูงอายุ (ต่างประเทศ)	ผู้สูงอายุ (ไทย)	รวม
2554	15,142	32,356	50	138	266	379	2	2	0	129	5,200	53,664
2555	7,979	3,5435	21	93	739	454	0	0	0	48	4,312	49,102
2556	5,295	27,680	336	55	758	285	0	0	998	157	7,896	43,460
2557	16,972	133,907	662	361	1,554	870	0	0	0	115	8,305	162,746
2558	23,865	114,140	157	194	869	1,635	1	0	0	173	5,651	146,685
2559	12,817	118,280	100	329	736	1,839	8	8	16	8	7,996	142,137
2560	15,230	96,608	39	271	716	1,699	0	0	0	107	8,648	123,318
2561	16,659	67,329	187	13	208	1,759	17	0	0	32	11,506	97,710

ที่มา: กรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่าและพันธุ์พืช ระบบฐานข้อมูลเพื่อการบริหารจัดการพื้นที่อนุรักษ์ 21 สำนัก

สถิตินักท่องเที่ยวที่เข้า-ออกอุทยานแห่งชาติคอยฟ้าห่มปก ชาวไทยและชาวต่างชาติ ปี พ.ศ.2557-2561 ทำให้เห็น ได้ชัดว่า มีจำนวนนักท่องเที่ยวที่เข้าออก เป็นจำนวนไม่ต่ำกว่า 100,000 คนต่อปี และมีนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ทั้งชาวเอเชียและยุโรป ซึ่งเป็นจำนวนที่น่าสนใจและสามารถทำการวิจัย สำหรับนักท่องเที่ยวในกลุ่มนี้ได้ เพื่อนำไปต่อยอดและพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวจะเป็นการศึกษาความพึงพอใจที่ส่งผลต่อการกลับมาเยือนซ้ำ ณ บ่อน้ำพุร้อนฝาง อุทยานแห่งชาติคอยฟ้าห่มปก จังหวัดเชียงใหม่ และนำไปเปรียบเทียบกับนักท่องเที่ยวชาวไทย

2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะประชากรต่อความพึงพอใจแหล่งท่องเที่ยว

บุงทอง รวมสุข (2546) ได้ศึกษาเรื่อง ข้อมูลพื้นฐานของนักท่องเที่ยว พฤติกรรมการเดินทาง และความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางการท่องเที่ยวในการพยากรณ์ความตั้งใจกลับมาเที่ยวจังหวัดภูเก็ตซ้ำ ของนักท่องเที่ยวชาวไทย พบว่า 1) ปัจจัยข้อมูลพื้นฐานของนักท่องเที่ยวด้านอายุระดับการศึกษา อาชีพรับราชการและรายได้ ปัจจัยพฤติกรรมการเดินทางของนักท่องเที่ยวด้านสถานที่พักแรมและปัจจัยความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางการท่องเที่ยว มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจกลับมาเที่ยวจังหวัดภูเก็ตซ้ำของนักท่องเที่ยวชาวไทยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 2) ปัจจัยข้อมูลพื้นฐานของนักท่องเที่ยวด้านอายุ ปัจจัยพฤติกรรมการเดินทางด้านสถานที่พักแรมและระยะเวลาที่มาท่องเที่ยวและปัจจัยความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางการท่องเที่ยว สามารถพยากรณ์ความตั้งใจกลับมาเที่ยวจังหวัดภูเก็ตซ้ำ

เสาวณี กันทะแสน(2545) ได้ศึกษาเรื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการสภาพแวดล้อมและกิจกรรมการท่องเที่ยวหมู่บ้านรวมมิตร อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือ นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ 263 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามและวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา จากการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากต่อการจัดการสภาพแวดล้อมและกิจกรรมการท่องเที่ยวหมู่บ้านรวมมิตร อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการสภาพแวดล้อมและกิจกรรมการท่องเที่ยวหมู่บ้านรวมมิตร อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย มีความสัมพันธ์กันในทิศทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ปัจจัยส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยวในด้าน เพศ อายุและภูมิภาคที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการจัดการสภาพแวดล้อมและกิจกรรมทางการท่องเที่ยวหมู่บ้านรวมมิตร อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สุนิษา เพ็ญทรัพย์และปวันรัตน์ แสงศิริ โรจน์ (2555) ได้ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ กรณีศึกษาบ่อน้ำพุร้อนรักษะวาริน อำเภอเมือง จังหวัดระนอง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือนักท่องเที่ยวชาวไทย 400 คนจากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 20-30 ปี ส่วนใหญ่เป็นนักเรียน นักศึกษา มี

รายได้ต่ำกว่า 10,000 บาทต่อเดือน วัตถุประสงค์คือการพักผ่อนหย่อนใจ รองลงมาเพื่อพักผ่อนคลายความเครียด เพื่อบำบัดโรคร้ายและพบปะเพื่อนฝูงตามลำดับ เพศไม่มีผลต่อความพึงพอใจ อายุมีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมแตกต่างกัน อาชีพต่างกันมีผลมีความพึงพอใจโดยรวมทุกด้านแตกต่างกันและนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5

1. นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในด้านสถานที่ อยู่ในระดับมาก โดยส่วนใหญ่จะพึงพอใจด้านความร่มรื่นของสถานที่และบรรยากาศที่ดี เหมาะแก่การพักผ่อนหย่อนใจ มีบริเวณเหมาะแก่การนั่งพักผ่อนอย่างเพียงพอ สะดวกในการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว การเดินทาง มีการดูแลสภาพแวดล้อมในแหล่งท่องเที่ยวและความสะอาดเป็นอย่างดี

2. นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจ ด้านการอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก และในด้านคุณภาพของน้ำแร่มีความสะอาดบริสุทธิ์อยู่ในระดับมากที่สุด โดยส่วนใหญ่พึงพอใจด้านบ่อน้ำพุร้อนมีให้บริการเพียงพอต่อจำนวนนักท่องเที่ยว ป้ายคำแนะนำวิธีการใช้บ่อน้ำพุร้อน การดูแลซ่อมแซมบำรุงบ่อน้ำพุร้อน ตามลำดับ

3. นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในด้านบุคลากรผู้ให้บริการในบ่อน้ำพุร้อน อยู่ในระดับมาก โดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านความเต็มใจในการให้บริการ ด้านความพร้อมที่จะให้บริการแก่นักท่องเที่ยว ด้านความสุภาพอ่อนโยน ด้านการให้รายละเอียดเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยว และด้านการให้คำแนะนำแก่ผู้ใช้บริการตามลำดับ

4. นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจ ด้านกิจกรรมท่องเที่ยวอยู่ในระดับมาก โดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านการอาบน้ำแร่แช่น้ำเพื่อสุขภาพ มีสปาและนวดแผนไทยไว้บริการแก่นักท่องเที่ยว มีบริการเช่าจักรยานเพื่อให้นักท่องเที่ยวได้ชมทัศนียภาพ และมีร้านขายของที่ระลึก ตามลำดับ

วิคเนีย มายอร์ (2555) ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจการท่องเที่ยวและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวบ่อน้ำร้อนรักษะวารินและบ่อน้ำร้อนพรรั้ง จังหวัดระนอง กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาคั้งนี้คือ นักท่องเที่ยวชาวไทยจำนวน 300 คน ใช้สถิติ ร้อยละ ความถี่ การวิเคราะห์องค์ประกอบ การวิเคราะห์องค์ประกอบ และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว พบว่า กลุ่มตัวอย่าง

ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มากกว่าเพศชาย มีอายุ 31-40 ปี มีการศึกษาค่ำกว่าปริญญาตรี เป็นผู้ไม่ได้ทำงานประจำ มีรายได้ต่ำกว่า 15,000 บาท และมีสภาพโสดมากที่สุด มีพฤติกรรมการเดินทางมาท่องเที่ยวกับครอบครัวโดยเดินทางมามากกว่า 3 ครั้ง เหตุผลที่เดินทางมาเพราะว่าทราบข้อมูลจากการบอกต่อนักท่องเที่ยวเดินทางมาเพื่ออาบน้ำแร่/แช่น้ำพุร้อน กลุ่มตัวอย่างชาวไทยส่วนใหญ่มีแรงจูงใจในการเดินทางท่องเที่ยวอยู่ในระดับมาก เหตุผลที่เดินทางมาท่องเที่ยวบ่อน้ำร้อนรักษะวารินและบ่อน้ำร้อนพรรั้ง จังหวัดระนอง มีค่าเฉลี่ยสูงกว่า ปัจจัยที่ดึงดูดให้เดินทางมาบ่อน้ำร้อนรักษะวารินและบ่อน้ำร้อนพรรั้ง จังหวัดระนอง เมื่อพิจารณาทั้ง 2 ปัจจัยเหตุผลที่เดินทางมาท่องเที่ยว พบว่านักท่องเที่ยวมาเพื่อพักผ่อนหย่อนใจมากที่สุดและปัจจัยที่ดึงดูดให้นักท่องเที่ยวเดินทางมาท่องเที่ยว เพราะความบริสุทธิ์ของธารน้ำแร่ธรรมชาติ กลุ่มตัวอย่างชาวไทยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ในด้านต่างๆ แหล่งท่องเที่ยวบ่อน้ำร้อนรักษะวารินและบ่อน้ำร้อนพรรั้ง จังหวัดระนอง ด้านทรัพยากรแหล่งท่องเที่ยวอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือด้านคมนาคม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านความปลอดภัย ด้านโฆษณาและประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารอยู่ในระดับมาก

พัชรา ลากลือชัย (2546) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการจัดการท่องเที่ยวตลาดน้ำดำเนินสะดวก จังหวัดราชบุรีและตลาดน้ำท่าคา จังหวัดสมุทรสงคราม ใช้สถิติ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแตกต่าง T-test Independent การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวและการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ด้วยสถิติสหสัมพันธ์อย่างง่าย ผลการวิจัย พบว่าระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการจัดการท่องเที่ยวตลาดน้ำดำเนินสะดวกและตลาดน้ำท่าคาแตกต่างกัน โดยระดับความพึงพอใจต่อการจัดการท่องเที่ยวตลาดน้ำท่าคาสูงกว่าระดับความพึงพอใจต่อการจัดการท่องเที่ยวตลาดน้ำดำเนินสะดวกและให้ความสำคัญกับสภาพวิถีชีวิตความเป็นอยู่ของชุมชนในตลาดน้ำมากที่สุด ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาเที่ยวตลาดน้ำดำเนินสะดวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ ระดับการศึกษา อาชีพ พาหนะที่ใช้ในการเดินทางที่แตกต่างกัน ส่วนการรับรู้ข่าวสารจากนิตยสาร/วารสาร บุคคลในครอบครัว เพื่อน/เพื่อนบ้าน และเจ้าหน้าที่ของรัฐ มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวตลาดน้ำท่าคาได้แก่ อายุที่แตกต่างกัน ซึ่งผู้มีอายุน้อยจะมีความพึงพอใจมากกว่าผู้มีอายุมาก การรับรู้ข่าวสารจากเพื่อน/เพื่อนบ้าน และความคิดหวังต่อการจัดการท่องเที่ยวตลาดน้ำท่าคา

มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับความพึงพอใจ

แคลทรียา บันทะนะะ (2557) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่ออุทยานแห่งชาติดอยอินทนนท์ จังหวัดเชียงใหม่ พบว่าความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่ออุทยานแห่งชาติดอยอินทนนท์ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ นักท่องเที่ยวให้ความพึงพอใจในด้านการบริการมากที่สุด รองลงมาคือด้านความรู้จากสถานที่ท่องเที่ยว สถานที่จัดงาน ความสะดวกในการเข้าถึง และราคา เมื่อทำการเปรียบเทียบความพึงพอใจโดยจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ เมื่อจำแนกตามอายุ มีระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกันและเมื่อจำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้มีระดับความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกัน

ศศิธร สามารท (2545) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจและพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยในจังหวัดกระบี่ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้คือ นักท่องเที่ยวจำนวน 322 คน โดยสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงและสุ่มตัวอย่างโดยอาศัยความสะดวก การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่มีตัวแปรอิสระ 2 กลุ่ม ใช้การทดสอบค่า 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 สิ่งที่นักท่องเที่ยวต้องการให้ปรับปรุงมากที่สุดคือความสะดวกของสถานที่ท่องเที่ยวและนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีความตั้งใจจะกลับมาเยือนซ้ำ นักท่องเที่ยวที่อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวจังหวัดกระบี่และความพึงพอใจด้านสถานที่ที่แตกต่างกัน

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวทำให้พบว่า อายุมีผลต่อระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกัน รองลงมาคือสถานภาพ อาชีพและรายได้ตามลำดับ ส่วนเพศและระดับการศึกษาไม่มีผลต่อระดับความพึงพอใจ แต่ถึงจะมีความไม่พึงพอใจซึ่งมาจากด้าน ภายนอกและสิ่งแวดล้อม แต่มีความเป็นไปได้ที่นักท่องเที่ยวจะไม่กลับมาเยือนซ้ำอีก อันสืบเนื่องมาจากความพึงพอใจคือในด้านการบริการในแหล่งท่องเที่ยว งานวิจัยที่เกี่ยวกับกลับมาเยือนซ้ำและความพึงพอใจจังหวัดเชียงใหม่ยังพบได้น้อยมากและงานวิจัย ที่พบจะทำการศึกษาแยกกลุ่ม ได้แก่กลุ่มชาวไทย กลุ่มชาวต่างชาติ และเจาะจงในแต่ละพื้นที่ ด้วยปัจจัยที่แตกต่างกันไป จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทำให้ผู้วิจัยทราบแนวทางการดำเนินการวิจัยมากขึ้นว่าต้องศึกษาไปในทางทิศทางใดเพื่อให้ตรงตาม

วัตถุประสงค์และกรอบแนวคิด ซึ่งนำไปสู่แนวทางในการสร้างเครื่องมือเพื่อเก็บข้อมูล และอภิปรายผลการวิจัยต่อไป

2. ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในแหล่งท่องเที่ยวต่อการกลับมาเยือนซ้ำ

ณัฐชยาน์ ชุณหวิริยะกุล (2561) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาปัจจัยแห่งความพึงพอใจที่ส่งผลต่อการกลับมาเยือนซ้ำจังหวัดเชียงใหม่ กรณีศึกษาเปรียบเทียบระหว่างนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติ พบว่า ปัจจัยองค์ประกอบแห่งความพึงพอใจ มี 4 ปัจจัย ดังนี้ 1) ปัจจัยด้านการบริการและความเป็นมิตรของคนในท้องถิ่น 2) ปัจจัยด้านแหล่งท่องเที่ยว 3) ปัจจัยด้านความปลอดภัยและการเดินทางและ 4) ปัจจัยด้านวิถีชีวิตและวัฒนธรรม ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยแห่งความพึงพอใจที่มีอิทธิพลต่อการกลับมาเยือนซ้ำจังหวัดเชียงใหม่ สำหรับนักท่องเที่ยวชาวไทย ปัจจัยที่มีอิทธิพลมากที่สุดต่อการกลับมาเยือนซ้ำคือปัจจัยด้านการบริการและความเป็นมิตรของคนในท้องถิ่น สำหรับนักท่องเที่ยวต่างชาติปัจจัยที่มีอิทธิพลมากที่สุดคือปัจจัยด้านความปลอดภัยและการเดินทาง

สวรรรยา 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 อาชีพและสัญชาติ เป็นตัวแปรที่ส่งผลให้โอกาสในการกลับมาเยือนซ้ำลดลง

อรชร มณีสงฆ์ (2561) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจต่อบรรยากาศของตลาดกับความตั้งใจในการมาซ้ำของผู้มาเยือนแหล่งท่องเที่ยวพำนักระยะยาวในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อายุ 60- 69 ปี วางแผนพำนักในระยะยาวมากกว่าถึง 10 ปี ประชากรในการศึกษาคั้งนี้เป็น

ชาวต่างชาติคือญี่ปุ่น ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อบรรยากาศของตลาด ด้านปัจจัยผลิตภัณฑ์ ท่องเที่ยวและบรรยากาศของตลาดแบบยั่งยืน ในระดับปานกลาง แต่ไม่ได้มีผลในการตั้งใจมาซ้ำ แต่ผู้ตอบมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ส่งผลให้เกิดความตั้งใจเชิงบวกในการกลับมาซ้ำอีกครั้ง ส่วนด้านบรรยากาศของตลาดแบบยั่งยืน ไม่มีความสัมพันธ์ด้านบวกกับความตั้งใจในการกลับมาซ้ำอีกครั้ง

กัณทิมาลย์ จินดาประเสริฐ (2556) ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์และผลกระทบของแรงจูงใจ ที่มีต่อความพึงพอใจและความจงรักภักดีต่อจุดหมายปลายทางของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่กลับมาเที่ยวซ้ำของการท่องเที่ยวชายแดน ไทย-ลาว พบว่า 1) แรงจูงใจด้านปัจจัยดึงดูดมีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกต่อพึงพอใจทุกด้าน 2) แรงจูงใจด้านปัจจัยดึงดูดมีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกต่อความจงรักภักดีต่อจุดหมายปลายทางทุกด้าน 3) ความพึงพอใจด้านแหล่งท่องเที่ยว ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยว ด้านการบริการช่วยเหลือจากภาครัฐและด้านการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกต่อความจงรักภักดีต่อจุดหมายปลายทางทุกด้าน

ณัฐสุรีย์ สิทธิทรัพย์ไพศาล (2558) ได้ศึกษาเรื่อง อิทธิพลของความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว การรับฟังคำบอกต่อ และการรับรู้คุณค่าที่ส่งผลต่อการกลับมาท่องเที่ยวโดยทัวร์จักรยานที่คู้บางกระเจ้า พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 21-30 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี เคยมาเที่ยวโดยทัวร์จักรยานคู้บางกระเจ้า 1-4 ครั้ง นักท่องเที่ยวมีระดับความพึงพอใจ ในการท่องเที่ยวทัวร์จักรยานคู้บางกระเจ้าโดยรวมอยู่ในระดับมาก ด้านสิ่งดึงดูดใจ สิ่งอำนวยความสะดวกและการเข้าถึง โดยรวมอยู่ในระดับมาก การรับฟังคำบอกต่อถึงการท่องเที่ยวโดยทัวร์จักรยาน ระดับความเห็นอยู่ในระดับมาก การรับรู้คุณค่าส่งผลต่อการกลับมาเที่ยวซ้ำ ในขณะที่ความพึงพอใจไม่ส่งผลต่อการกลับมาท่องเที่ยว โดยทัวร์จักรยานที่คู้บางกระเจ้า

จิตติมา รัตนพงษ์ (2558) ได้ศึกษาเรื่อง ผลกระทบของความผูกพันและความพึงพอใจที่มีต่อแนวโน้มนำการกลับมาท่องเที่ยวซ้ำยังแหล่งท่องเที่ยวในจังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นนักท่องเที่ยวชาวไทยมีเดินทางกลับมาท่องเที่ยวซ้ำ เป็นครั้งที่ 2 ขึ้นไป มีความพึงพอใจในการมาท่องเที่ยวในจังหวัดนครศรีธรรมราช ผลอยู่ในระดับมาก ปัจจัยด้านการแนะนำบอกต่อคนอื่นและปัจจัยด้านการกลับมาท่องเที่ยวซ้ำ ส่งผลต่อแนวโน้มนำการกลับมาท่องเที่ยวซ้ำ มีการพิจารณา

ระดับความผูกพัน ความพึงพอใจ มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับนักท่องเที่ยวชาวไทยมีกลับมาท่องเที่ยวซ้ำ

Tak Kee Hui (2007) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว การบอกต่อ และการกลับมาเที่ยวซ้ำประเทศสิงคโปร์ ทำการสำรวจจากนักท่องเที่ยวจำนวน 424 คน ที่สนามบินชางงี ประเทศสิงคโปร์ โดยแบ่งกลุ่มนักท่องเที่ยวคือชาวยุโรป เอเชีย ชาวหมู่เกาะฝั่งแปซิฟิก และชาวอเมริกาเหนือ พบว่าปัจจัยด้านราคาไม่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวทุกกลุ่ม ส่วนปัจจัยด้านที่พักและอาหารมีผลต่อระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวอเมริกาเหนือ และปัจจัยด้านความดึงดูดมีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวยุโรปและชาวเอเชีย ในขณะที่ปัจจัยด้านวัฒนธรรมมีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวหมู่เกาะแปซิฟิก และนักท่องเที่ยวทุกกลุ่มมีความเต็มใจที่จะบอกต่อเพื่อนญาติของพวกเขาให้มาท่องเที่ยวยังประเทศสิงคโปร์ อีกทั้งนักท่องเที่ยวทุกกลุ่มมีแนวโน้มจะกลับมาเที่ยวประเทศสิงคโปร์อีกครั้งในอนาคต

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

จากการศึกษางานวิจัยเกี่ยวกับกลับมาเยือนซ้ำและไม่กลับมาเยือนซ้ำ พบว่า ปัจจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยว ซึ่งหมายถึงการบริการต่าง ๆ ตั้งแต่เริ่มใช้บริการในแหล่งท่องเที่ยวทั้งหมด ส่งผลต่อการกลับมาเที่ยวซ้ำมากที่สุด งานวิจัยที่ได้ทำการศึกษาพบการเชื่อมโยงระหว่างความพึงพอใจที่มีอิทธิพลต่อการกลับมาเยือนซ้ำ โดยตัวแปรด้านอายุ รายได้ ส่งผลให้กลับมาเยือนซ้ำมากขึ้น กลุ่มที่กลับมาเยือนซ้ำจะมีพฤติกรรมที่ใช้จ่ายมากขึ้น ระยะการพักมากขึ้น งานวิจัยที่ได้

ทำการศึกษาใช้เครื่องมือคือ แบบสอบถามและการสัมภาษณ์ สอบถามข้อมูลทั่วไปและปัจจัยด้านความพึงพอใจ โดยใช้เกณฑ์สถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก ความปลอดภัย ความเป็นมิตรของบุคคลในท้องถิ่น แหล่งท่องเที่ยว ในงานวิจัยการศึกษาความพึงพอใจต่อแหล่งท่องเที่ยวที่ส่งผลต่อการกลับมาเยือนซ้ำ ณ บ่อน้ำพุร้อนฝาง อุทยานแห่งชาติดอยฟ้าห่มปก จังหวัดเชียงใหม่ จะช่วยให้ศึกษาและวิจัยในด้านนี้มากยิ่งขึ้น ทำให้ทราบถึงปัจจัยระหว่างความพึงพอใจที่ส่งผลต่อการกลับมาเยือนซ้ำระหว่างชาวไทยและชาวต่างชาติได้

สำนักพัฒนาการท่องเที่ยวกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ร่วมกับสถาบันวิจัยสภาวะแวดล้อม จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (2549) สำรวจและประเมินศักยภาพและมาตรฐานคุณภาพแหล่งท่องเที่ยวเชิงสุขภาพน้ำพุร้อนธรรมชาติ ศึกษาศักยภาพแหล่งท่องเที่ยวประเภทน้ำพุร้อน ทั้ง 4 ด้านดังนี้

1. ด้านทรัพยากรทางการท่องเที่ยว มาตรฐานของแหล่งท่องเที่ยวเชิงสุขภาพน้ำพุร้อนธรรมชาติ หมายถึง มาตรฐานที่จำเป็นสำหรับแหล่งท่องเที่ยวที่มีการให้บริการน้ำพุร้อนธรรมชาติ ได้แก่ คุณภาพน้ำที่เหมาะสมในการให้บริการ

2. ด้านการจัดการสิ่งอำนวยความสะดวก ห้องแช่น้ำพุร้อน บ่อแช่น้ำพุร้อน บ่อแช่เท้า มีจำนวนห้องเพียงพอต่อการรองรับและมีการจัดการด้านความสะอาดอย่างถูกสุขลักษณะและจัดสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นสำหรับการป้องกันอันตรายแก่ผู้ใช้บริการอันเนื่องมาจากอุบัติเหตุที่เกิดจากการแช่น้ำพุร้อนและไม่ก่อให้เกิดการแพร่เชื้อโรคต่อผู้ใช้บริการ แหล่งท่องเที่ยวต้องมีความพร้อมในการป้องกันและรักษาความปลอดภัยตลอดระยะเวลาที่ให้บริการ รวมไปถึงความสามารถในการปฐมพยาบาล

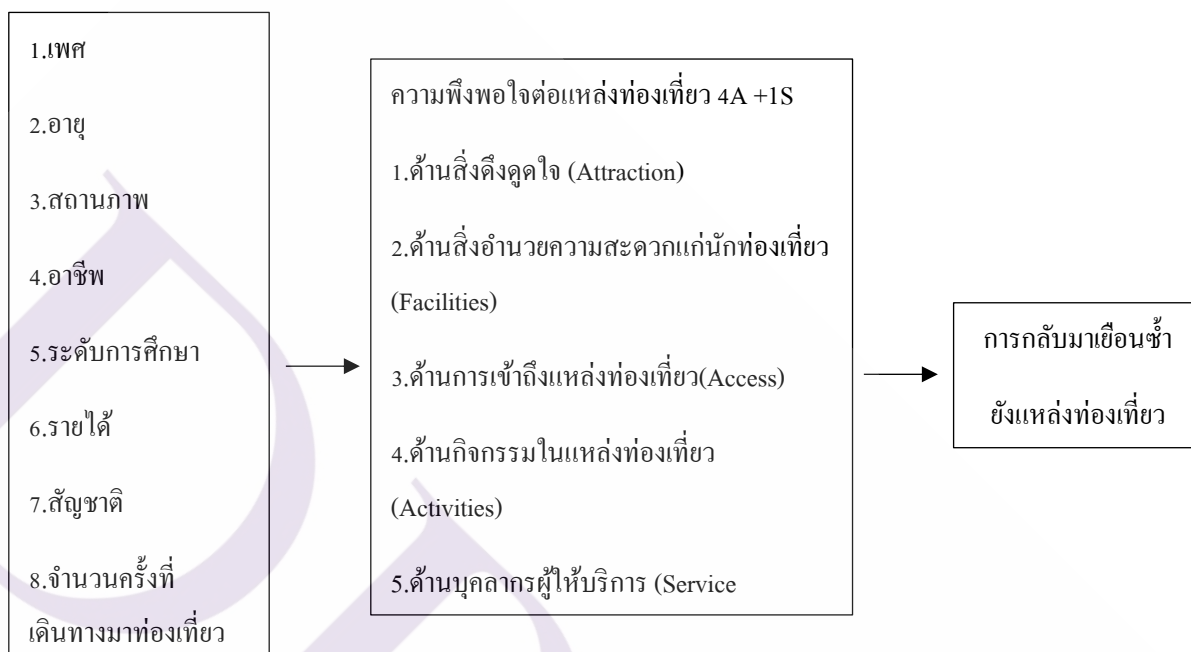
3. ด้านการจัดการผลกระทบและสิ่งแวดล้อม มีการจัดการของเสียต่าง ๆ อย่างถูกต้อง ไม่ก่อให้เกิดมลพิษต่าง ๆ ต่อแหล่งน้ำพุร้อนธรรมชาติและพื้นที่โดยรอบและไม่รบกวนกิจกรรมการท่องเที่ยว รวมถึงการจัดการด้านสิ่งก่อสร้างต่าง ๆ ที่จะส่งผลกระทบต่อทัศนียภาพของลักษณะภูมิประเทศ การใช้ประโยชน์ของพื้นที่เพื่อการใด ๆ ต้องไม่ก่อให้เกิดผลกระทบต่อแหล่งน้ำพุร้อนธรรมชาติ ซึ่งอาจทำให้เกิดความเสื่อมโทรมหรือเกิดการเปลี่ยนแปลงสภาพธรรมชาติเดิมรวมไปถึงการขัดต่อลักษณะภูมิประเทศหรือความเป็นเอกลักษณ์ของท้องถิ่น

4. ด้านการมีส่วนร่วมของชุมชน ให้ชุมชนเป็นส่วนหนึ่งในการท่องเที่ยวโดยตระหนักถึงคุณค่าและความสำคัญของแหล่งท่องเที่ยวของตน ส่งเสริมให้เกิดการใช้ประโยชน์ของพื้นที่อย่างยั่งยืน

Ramukumba (2018) ได้ศึกษาเรื่อง Tourist Revisit intentions based on purpose of visit and preference of the destination A case study of Tsitsikanma National Park พบว่า จากการศึกษาคำพึงพอใจของนักท่องเที่ยว จากประสบการณ์ วัตถุประสงค์ในการเยี่ยมชม คือความชอบในอุทยาน เดินทางมาพักผ่อนมากกว่าเพื่อธุรกิจ และบอกต่อแนะนำให้แก่ผู้อื่น เกี่ยวกับอุทยานแห่งชาติ ทำให้อุทยานเป็นตัวเลือกแรกในการกลับมาในอนาคต ผลการวิจัยนักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจระดับดีมากเกี่ยวกับประสบการณ์ในอุทยานแห่งชาติ Tsitsikamma

Christina Geng-Qing Chi (2008) ได้ศึกษาเรื่อง โครงสร้างความสัมพันธ์ของภาพลักษณ์แหล่งท่องเที่ยว ความพึงพอใจและความภักดีต่อแหล่งท่องเที่ยว โดยมีวัตถุประสงค์สร้างความเข้าใจในด้านความภักดีต่อแหล่งท่องเที่ยว ศึกษาจากความสัมพันธ์ระหว่างภาพลักษณ์ของแหล่งท่องเที่ยว ลักษณะเฉพาะของนักท่องเที่ยว ความพึงพอใจและความภักดีต่อแหล่งท่องเที่ยว ข้อมูลเชิงประจักษ์ที่พบได้จากการรวบรวมจากนักท่องเที่ยว จำนวน 345 คน ที่มาเที่ยวในเขต Arkansas-Eureka ในช่วงฤดูใบไม้ผลิ พบว่า 1) ความภักดีต่อแหล่งท่องเที่ยวมีอิทธิพลทางตรงต่อความพึงพอใจ 2) ภาพลักษณ์แหล่งท่องเที่ยวและลักษณะเฉพาะบุคคลมีอิทธิพลตรงต่อความพึงพอใจ และ 3) ความพึงพอใจและลักษณะเฉพาะบุคคล มีผลกระทบในเชิงบวกต่อความภักดีของแหล่งท่องเที่ยว

2.7 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา



บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาความพึงพอใจต่อแหล่งท่องเที่ยวที่ส่งผลต่อการกลับมาเยือนซ้ำ ณ บ่อน้ำพุร้อนฝาง อุทยานแห่งชาติดอยฟ้าห่มปก จังหวัดเชียงใหม่ กรณีศึกษาเปรียบเทียบนักท่องเที่ยวชาวไทยกับนักท่องเที่ยวต่างชาติ เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) ซึ่งกำหนดแนวทางและขั้นตอนการวิจัย ดังนี้

- 3.1 การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.4 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติในการวิจัย
- 3.5 ข้อมูลการเก็บข้อมูลในแบบสอบถาม และตัวแปรที่ระบุในโปรแกรม

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ นักท่องเที่ยวชาวไทยและนักท่องเที่ยวต่างชาติ ที่เดินทางมาท่องเที่ยวยังบ่อน้ำพุร้อนฝาง อุทยานแห่งชาติดอยฟ้าห่มปก จังหวัดเชียงใหม่ ที่มีอายุ 15 ปีขึ้นไป

3.1.2 การกำหนดกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย

จากข้อมูลของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา พบว่าในปี พ.ศ.2561 มีจำนวนนักท่องเที่ยวที่มาจากจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 10,844,753 คน การคำนวณหาจำนวนกลุ่มตัวอย่างจากกรณีที่ทราบจำนวนประชากรจากสูตรของ Taro Yamane(1973) ที่ความคลาดเคลื่อน 0.05 ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

โดย n = ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

N = นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ที่เดินทางมาท่องเที่ยวยังบ่อน้ำพุร้อนฝาง อุทยานแห่งชาติดอยฟ้าห่มปก จังหวัดเชียงใหม่

e = สัดส่วนของความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้น (กำหนดเท่ากับ 0.05)

สามารถคำนวณหาจำนวนกลุ่มตัวอย่างได้ดังนี้

$$n = \frac{10,844,753}{1 + (10,844,753)(0.05)^2}$$

$$n = 400$$

ในการวิจัยนี้เมื่อคำนวณหาจำนวนกลุ่มตัวอย่างจากกรณีที่ทราบจำนวนประชากรจากสูตรของ Taro Yamane(1973) ที่ความคลาดเคลื่อน 0.05 จำนวนกลุ่มตัวอย่างแต่ละกลุ่มได้ทำการกำหนดตามสัดส่วนประชากร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาประกอบด้วยนักท่องเที่ยวชาวไทยจำนวน 200 คน นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ 200 คน โดยแบ่งสัดส่วนที่เท่ากัน รวมเป็น 400 คน

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.2.1 การสร้างเครื่องมือ

ผู้วิจัยสร้างเครื่องมือในการศึกษาบทความ เอกสารและทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจและการกลับมาเยือนซ้ำ เพื่อนำมาสร้างเครื่องมือวิจัย เครื่องมือในงานวิจัยนี้ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยการสร้างแบบสอบถาม 2 ชุด ซึ่งมีเนื้อหา คำถามเหมือนกันทั้ง 2 ชุด โดยแบ่งชุดแบบสอบถามเป็นภาษาไทย สำหรับเก็บข้อมูลนักท่องเที่ยวชาวไทย และชุดแบบสอบถามเป็น

ภาษาอังกฤษสำหรับเก็บข้อมูลนักท่องเที่ยวต่างชาติโดยเนื้อหาคำถามแบ่งเป็น 4 ส่วน มีรายละเอียด ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลทั่วไปด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ สัญชาติ จำนวนครั้งที่เดินทางมาท่องเที่ยว

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจต่อแหล่งท่องเที่ยวบ่อน้ำพุร้อนฝาง อุทยานแห่งชาติดอยฟ้าห่มปก จังหวัดเชียงใหม่ ทั้งหมด 6 ข้อ ครอบคลุมด้านสิ่งดึงดูดใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านการเข้าถึง ได้แนวคิดการออกแบบคำถามมาจาก ทฤษฎีของบุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา (2548) และแบบประเมินศักยภาพและมาตรฐานคุณภาพแหล่งท่องเที่ยวเชิงสุขภาพน้ำพุร้อนธรรมชาติของอุทยานบ่อน้ำร้อน โดยอ้างอิงจากคู่มือการประเมินมาตรฐานคุณภาพแหล่งท่องเที่ยวและคัดแปลงแบบสอบถามจัดทำโดยสำนักพัฒนาการท่องเที่ยวกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ร่วมกับสถาบันวิจัยสภาวะแวดล้อม จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (2549) สํารวจและประเมินศักยภาพและมาตรฐานคุณภาพแหล่งท่องเที่ยวเชิงสุขภาพน้ำพุร้อนธรรมชาติและ แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจที่พัฒนาโดย ชุงทองรวมสุข (2549) มาทำการปรับปรุงเพื่อนำมาใช้กับกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย ประกอบด้วย ด้านแหล่งท่องเที่ยว (Attractions) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยว (Amenities) ด้านการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว (Accessibility) และในด้านกิจกรรมการท่องเที่ยว (Activities) และและบุคลากรผู้ให้บริการ (2558) โดยอ้างอิงจาก สุนิสา เพ็ญทรัพย์ (2555) นำมาปรับปรุงเพื่อนำมาใช้กับกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย แบบสอบถามในส่วนที่ 2 ใช้มาตรวัดแบบไลเคิร์ต สเกล (Likert Scale) โดยแบ่งการให้คะแนนตามระดับความพึงพอใจ 5 ระดับ

5 คะแนน	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
4 คะแนน	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมาก
3 คะแนน	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจปานกลาง
2 คะแนน	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อย
1 คะแนน	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

การกำหนดเกณฑ์คะแนนในการแปรผลค่าเฉลี่ยตอนสรุปผล โดยใช้หาพิสัยของคะแนนเฉลี่ยคำนวณอัตราภาคชั้น (บุญชม ศรีสะอาด และบุญส่ง นิลแก้ว, 2535: 23-24 อ้างถึงใน สรสรာ สวัสดิ์นุกูล, 2558) ได้ดังนี้

$$\begin{aligned}\text{อัตราภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้นของคะแนน}} \\ &= \frac{5-1}{5} = 0.8\end{aligned}$$

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามแนวโน้มการกลับมาเยือนซ้ำ ของนักท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวบ่อน้ำพุร้อนฝาง อุทยานแห่งชาติดอยฟ้าห่มปก ที่พัฒนาโดย กัมภิมาลัย จินดาประเสริฐ (2556) มาทำการปรับปรุงเพื่อนำมาใช้กับกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้

ส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามปลายเปิด ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นของนักท่องเที่ยว ต่อความพึงพอใจและการกลับมาเยือนซ้ำ ยังบ่อน้ำพุร้อน อุทยานแห่งชาติดอยฟ้าห่มปก จังหวัดเชียงใหม่ ให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็นและนำมาสรุป ไปเป็นข้อเสนอแนะต่อไป

3.2.2 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

เพื่อให้ได้เครื่องมือวิจัยที่มีคุณภาพ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีขั้นตอนในการดำเนินงานดังนี้

1. ศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และขอคำแนะนำที่อาจารย์ในที่ปรึกษา
2. สร้างแบบสอบถามตามแบบแผนที่วางไว้ โดยชุดคำถามแบ่งเป็น 4 ส่วน ส่วนที่ 1 คำถามด้านประชากร ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อแหล่งท่องเที่ยวบ่อน้ำพุร้อนฝาง อุทยานแห่งชาติดอยฟ้าห่มปก จังหวัดเชียงใหม่ ส่วนที่ 3 แนวโน้มการกลับมาเยือนซ้ำ ของนักท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวบ่อน้ำพุร้อนฝาง อุทยานแห่งชาติดอยฟ้าห่มปก ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นของนักท่องเที่ยว ต่อความพึงพอใจและการกลับมาเยือนซ้ำบ่อน้ำพุร้อนฝาง อุทยานแห่งชาติดอยฟ้าห่มปก

3. ทำการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย โดยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้อาจารย์ที่ปรึกษาทำการตรวจสอบ ให้ด้านความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Validity) และความเที่ยง (Reliability) หลังจากนั้นนำมาปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา

4. นำแบบสอบที่ทำการแก้ไขแล้วไปทดลองเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยจำนวน 30 คนและนักท่องเที่ยวต่างชาติจำนวน 30 คน นำผลที่ได้จากการทดลองเก็บข้อมูลมาคำนวณหาค่าความเชื่อมั่น หรือค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ตามวิธีของ Cronbach โดยค่าที่ได้จะต้องไม่ต่ำกว่า 0.7 ถ้าได้ค่าใกล้ 1 มากที่สุด หมายความว่าแบบทดสอบได้คุณภาพ

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.949	32

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.902	32

5. นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไปถามกลับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน และนำข้อมูลจากแบบสอบถามไปวิเคราะห์ค่าทางสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS

6. การลงรหัส (Coding) นำเสนอแบบสอบถามที่ต้องเรียบร้อยแล้วมาลงรหัสตามที่กำหนดไว้สำหรับการประมวลผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS

7. การประมวลผลข้อมูล (Processing) ข้อมูลที่ลงรหัสแล้วนำมาบันทึกโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ เพื่อประมวลผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูป SPSS

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.3.1 ข้อมูลปฐมภูมิ ทำการเลือกสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก โดยทำสุ่มตัวอย่างจากนักท่องเที่ยว ณ บ่อน้ำพุร้อนฝาง อุทยานแห่งชาติดอยฟ้าห่มปก จังหวัดเชียงใหม่

3.3.2 ข้อมูลทุติยภูมิ ทำการเก็บรวบรวมจากเอกสาร หนังสือ วารสาร หนังสือพิมพ์ รายงาน วิจัย อินเทอร์เน็ต และข้อมูลสถิติต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติในการวิจัย

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพ รายได้ต่อเดือน และสัญชาติ นำมาวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรม SPSS for window เพื่อคำนวณหาค่าร้อยละ (Percentage) การแจกแจงความถี่ (Frequency Statistics) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard of Deviation) ค่าเฉลี่ย (Mean)

2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistics) เป็นการศึกษาข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติในการทดสอบสมมติฐาน (Hypothesis Testing) โดยการใช้เครื่องมือการวิเคราะห์ผลทางสถิติเพื่อทดสอบสมมติฐานดังนี้

การทดสอบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจ แนวโน้มการกลับมาเยือนซ้ำ และระดับความพึงพอใจที่ส่งผลต่อการกลับมาเยือนซ้ำ ได้แก่ การวิเคราะห์ห้วงค์ประกอบ (Factor Analysis) การวิเคราะห์การถดถอย (Regression Analysis) 2 โมเดลเพื่อเปรียบเทียบนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติ และ T-TEST , One-Way ANOVA

สำหรับเกณฑ์การให้คะแนน ในแบบสอบถามเป็นแบบสอบถามความพึงพอใจต่อแหล่งท่องเที่ยวบ่อน้ำพุร้อนฝาง อุทยานแห่งชาติดอยฟ้าห่มปก จังหวัดเชียงใหม่และแนวโน้มการกลับมาเยือนซ้ำ

5 คะแนน	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
4 คะแนน	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมาก
3 คะแนน	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจปานกลาง
2 คะแนน	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อย
1 คะแนน	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติพื้นฐาน โดยใช้สถิติและโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. ค่าสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis)

1.1 ค่าร้อยละ (Percentage) โดยใช้สูตร (ชูศรี วงศ์รัตนะ,2541)

$$P = \frac{f \times 100}{n}$$

เมื่อ

P แทน ค่าร้อยละ

F แทน ความถี่ที่ต้องการเปลี่ยนแปลงให้เป็นร้อยละ

N แทน จำนวนความถี่ทั้งหมด

1.2 ค่าเฉลี่ย (Mean) โดยใช้สูตร (ชูศรี วงศ์รัตนะ,2541)

$$\bar{x} = \frac{\sum x}{n}$$

เมื่อ

\bar{x} แทน ค่าเฉลี่ย

$\sum x$ แทน ผลรวมของค่าที่ต้องการหา

N แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

1.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยใช้สูตร (ชูศรี วงศ์รัตนะ)

$$S = \frac{\sqrt{n \sum x^2 - (\sum x)^2}}{n(n-1)}$$

เมื่อ

S แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนกลุ่มตัวอย่าง

X แทน คะแนนแต่ละตัวในกลุ่มตัวอย่าง

N แทน ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

$\sum x^2$ แทน ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง

$(\sum x)^2$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมดกำลังสอง

ทั้งหมดนี้ผู้วิจัยได้กำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติไว้ที่ระดับ .05

3.5 ข้อมูลการเก็บข้อมูลในแบบสอบถาม และตัวแปรที่ระบุในโปรแกรม

3.5.1 ข้อมูลการเก็บข้อมูลแบบสอบถาม จำนวนและผู้ช่วยเก็บแบบสอบถาม ข้อมูลที่ถูกแปลงและเขียนเป็นชุดของตัวแปร (Data transformation and coding) ที่ระบุใน โปรแกรม SPSS : คีอรหัสของตัวแปรและระดับการวัด

Data transformation and coding

เพื่อการสังเคราะห์ข้อมูล ผ่าน โปรแกรม SPSS ข้อมูลจะถูกแปลงและเขียนเป็นชุดของตัวแปร ตัวแปรเพิ่มเติมจะถูกสร้างขึ้นโดยการแปลงข้อมูลดิบ และสร้างตัวแปรขึ้นเพื่อแทนข้อมูลที่ระบุใน โปรแกรม SPSS : ด้านล่างคีอรหัสของตัวแปรและระดับการวัด

Gender เพศ 1 = Male ,2 = Female

Age อายุ 1 = 15 - 25 Year, 2 = 26 - 35 Year, 3 = 36 - 45 Year, 4 = 46 - 55 Year,
5 = Over 56 Year

Occupation อาชีพ 1 = School/College/University, 2 = Public servant/State enterprise employee, 3 = Company employee, 4 = Self-employed, 5 = Retired, 6 = other

Marital Status สถานภาพการสมรส 1 = Single, 2 = Married, 3 = Widow, 4 = Divorced

Education of Level ระดับการศึกษา 1 = Junior high school, 2 = Senior high school, 3 = Diploma/High vocational Certificate, 4 = Bachelor/College degree, 5 = Master's degree or higher

Income รายได้

(นักท่องเที่ยวชาวไทย) 1 = ต่ำกว่า 15,000 บาท, 2 = 15,001-25,000 บาท, 3 = 25,001-35,000 บาท,

4= 35,001-45,000,5 = 45,001 บาทขึ้นไป

(นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ)1= Below 2,500 US\$,2 = 2,501-3,500 US\$,3 = 3,501-4,500 US\$,

4 = over 4,501 US\$

Nationality สัญชาติ 1 = Thai,2 = Asia,3 = Europe,4 = The Americas

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

n	แทน	ขนาดกลุ่มตัวอย่าง
Min	แทน	ค่าต่ำสุด
Max	แทน	ค่าสูงสุด
\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง (Mean)
S.D.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Squares)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยผลบวกกำลังสองของคะแนน (Mean of Squares)
df	แทน	ขั้นของความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
t	แทน	ค่าที่ใช้พิจารณา T - Distribution
β	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (Unstandardized)
F	แทน	ค่าที่ใช้พิจารณา F - Distribution
Sig.	แทน	ระดับนัยทางสถิติสำคัญ
LSD	แทน	Least Significant Difference
H0	แทน	สมมติฐานหลัก (Null Hypothesis)

H1 แทน สมมติฐานรอง (Alternative Hypothesis)

* แทน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.05



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาความพึงพอใจต่อแหล่งท่องเที่ยวที่ส่งผลต่อการกลับมาเยือนซ้ำ ณ บ่อน้ำพุร้อนฝาง อุทยานแห่งชาติดอยฟ้าห่มปก จังหวัดเชียงใหม่ กรณีศึกษาเปรียบเทียบนักท่องเที่ยวชาวไทยกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน แบ่งเป็นนักท่องเที่ยวชาวไทย จำนวน 200 คน และนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ จำนวน 200 คน และนำแบบสอบถามที่ทำการเก็บรวบรวมมาดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล โดยผู้วิจัยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในการวิเคราะห์ข้อมูล โดยการวิเคราะห์ และการแปรผลการวิเคราะห์ข้อมูลของงานวิจัย

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลและการแปรผลการวิเคราะห์ข้อมูลของการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำเสนอตามจุดประสงค์ของการวิจัยและการทดสอบสมมติฐานการวิจัย โดยนำเสนอผลการวิเคราะห์ออกเป็น ตอน ตามลำดับดังนี้

ส่วนที่ 4.1 การวิเคราะห์ลักษณะประชากรของนักท่องเที่ยว

ส่วนที่ 4.2 ผลวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจตามลักษณะประชากรระหว่างนักท่องเที่ยวชาวไทยเปรียบเทียบกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ณ บ่อน้ำพุร้อนฝาง อุทยานแห่งชาติดอยฟ้าห่มปก จังหวัดเชียงใหม่ ด้วยการทดสอบสมมติฐาน ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ด้านเพศ ด้วยการทดสอบ Independent Samples t-test และด้านอายุ สถานภาพ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ ด้วยการทดสอบ

One-Way ANOVA มีผลต่อความพึงพอใจด้านสิ่งดึงดูดใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยว ด้านการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว ด้านกิจกรรมแหล่งท่องเที่ยวและด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ของนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติ

ส่วนที่ 4.3 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยองค์ประกอบแห่งความพึงพอใจในการมาท่องเที่ยว โดยใช้สถิติเป็นตัวจัดกลุ่มความสำคัญของปัจจัยองค์ประกอบแห่งความพึงพอใจ โดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์ข้อมูล (Factor Analysis) ทำการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลเบื้องต้น หาความเชื่อมั่น (Reliability) ด้วยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ณ บ่อน้ำพุร้อนฝาง อุทยานแห่งชาติ ดอยฟ้าห่มปก จังหวัดเชียงใหม่ ระหว่างนักท่องเที่ยวชาวไทยเปรียบเทียบกับนักท่องเที่ยวต่างชาติ

ส่วนที่ 4.4 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีอิทธิพลต่อการกลับมาเยือนซ้ำ ด้วยสถิติการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple linear regression) ณ บ่อน้ำพุร้อนฝาง อุทยานแห่งชาติ ดอยฟ้าห่มปก จังหวัดเชียงใหม่ ระหว่างนักท่องเที่ยวชาวไทยเปรียบเทียบกับนักท่องเที่ยวต่างชาติ

ส่วนที่ 4.5 ผลสรุปรายชื่อและวันที่ จำนวน ในการเก็บแบบสอบถาม



ส่วนที่ 4.1 การวิเคราะห์ลักษณะประชากรของนักท่องเที่ยว

การวิเคราะห์ลักษณะประชากรของนักท่องเที่ยว จำแนกตาม เพศ อายุ อาชีพ สถานภาพ ระดับการศึกษา จำนวนครั้งที่เดินทางมาท่องเที่ยว

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลส่วนบุคคล	นักท่องเที่ยวชาวไทย		นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ	
	จำนวนคน (ความถี่)	ร้อยละ(%)	จำนวนคน (ความถี่)	ร้อยละ(%)
(N=400)				
เพศ				
ชาย	82	41.00	99	49.50
หญิง	118	59.00	101	50.50
รวม	200	100.00	200	100.00
อายุ				
15-25 ปี	51	25.50	38	19.00
26-35 ปี	26	13.00	24	12.00
36-45 ปี	38	19.00	32	16.00
46-55 ปี	41	20.50	64	32.00
56 ปีขึ้นไป	44	22.00	42	21.00
รวม	200	100.00	200	100.00
สถานภาพ				
โสด	109	54.50	101	50.50
สมรส	82	41.00	94	47.00
หม้าย	6	3.00	1	0.50
หย่าร้าง	3	1.50	4	2.00
รวม	200	100.00	200	100.00

ข้อมูลส่วนบุคคล	นักท่องเที่ยวชาวไทย		นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ	
	จำนวนคน (ความถี่)	ร้อยละ(%)	จำนวนคน (ความถี่)	ร้อยละ(%)
อาชีพ				
นักเรียน/นิสิต/นักศึกษา	68	34.00	29	14.50
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	28	14.00	32	16.00
พนักงานบริษัทเอกชน	31	15.50	49	24.50
เจ้าของกิจการ/ธุรกิจส่วนตัว	34	17.00	57	25.50
เกษียณอายุ	13	6.50	23	11.50
อื่น ๆ	26	13.00	10	5.00
รวม	200	100.00	200	100.00
ระดับการศึกษา				
มัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า	27	13.50	11	5.50
มัธยมศึกษาตอนปลาย	77	38.50	17	8.50
อนุปริญญา/ปวส.	22	11.00	33	16.50
ปริญญาตรี	47	23.50	105	52.50
ปริญญาโทหรือสูงกว่า	27	13.50	34	17.00
รวม	200	100.00	200	100.00
จำนวนครั้งที่เดินทางมาท่องเที่ยว				
1 ครั้ง	65	32.50	138	69.00
2 ครั้ง	27	13.50	47	23.50
3 ครั้ง	20	10.00	8	4.00
มากกว่า 3 ครั้ง	88	44.00	7	3.50
รวม	200	100.00	200	100.00

จากตารางที่ 4.1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีดังนี้ นักท่องเที่ยวชาวไทยเพศหญิงมีจำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 59 เพศชายมีจำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 41 และนักท่องเที่ยวต่างชาติเพศหญิงมีจำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 50.50 เพศชายมีจำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 49.50

เมื่อพิจารณาตามอายุของกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยพบว่าส่วนใหญ่จะอยู่ในช่วงอายุ 15-25 ปี จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 25.50 รองลงมาคือ ช่วงอายุ 56 ปี ขึ้นไป จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 22.00 ช่วงอายุ 46-55 ปี จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 20.50 ช่วงอายุ 36-45 ปี จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 19.00 และช่วงอายุ 26-35 ปี จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 13.00 ตามลำดับ และนักท่องเที่ยวต่างชาติพบว่าส่วนใหญ่จะอยู่ในช่วงอายุ 46-55 ปี จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 32.00 รองลงมาคือ ช่วงอายุ 56 ปี ขึ้นไป จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 21.00 ช่วงอายุ 15-25 ปี จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 19.50 ช่วงอายุ 36-45 ปี จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 16.00 และช่วงอายุ 26-35 ปี จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 11.50 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาตามสถานภาพของกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทย พบว่าส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 54.50 รองลงมาคือสถานภาพสมรส 82 คน คิดเป็นร้อยละ 41.00 สถานภาพหม้าย จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 3.00 และสถานภาพหย่าร้าง จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.50 ตามลำดับและกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวต่างชาติ พบว่าส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 50.50 รองลงมาคือสถานภาพสมรส 94 คน คิดเป็นร้อยละ 47.00 สถานภาพหม้าย จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.50 และสถานภาพหย่าร้าง จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 2.00 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาตามอาชีพของกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทย พบว่าส่วนใหญ่เป็นนักเรียน/นิสิต/นักศึกษา จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 34.00 รองลงมาเป็น เจ้าของกิจการ/ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 17.00 พนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 15.50 ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 14.00 อาชีพอื่น ๆ เช่น รับจ้างอิสระและว่างงาน จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 13.00 และเกษียณอายุ จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 6.50 ตามลำดับ และกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวต่างชาติ พบว่าส่วนใหญ่ เป็น เจ้าของกิจการ/ธุรกิจส่วนตัว

จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 25.50 รองลงมาเป็น พนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 24.50 ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 16.00 นักเรียน/นิสิต/นักศึกษา จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 14.50 เกษียณอายุ จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 11.50 อาชีพอื่น ๆ เช่น รับจ้างอิสระและว่างงาน จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00 และ ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาตามระดับการศึกษา ของกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทย พบว่ามีระดับการศึกษามัธยมศึกษาปลายมากที่สุด จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 38.50 รองลงมาเป็นระดับปริญญาตรี จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 23.50 ระดับปริญญาโทหรือสูงกว่า จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 13.50 และ ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 13.50 ระดับอนุปริญญา/ปวส. จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 11.00 ตามลำดับและกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวต่างชาติ พบว่ามีระดับการศึกษาปริญญาตรีมากที่สุด จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 52.50 รองลงมาเป็นระดับปริญญาโทหรือสูงกว่า จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 17.00 ระดับอนุปริญญา/ปวส. จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 16.50 ระดับมัธยมศึกษาตอนปลายจำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 8.50 และ ระดับมัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 5.50 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาตามจำนวนครั้งที่เดินทางมาท่องเที่ยวยังแหล่งท่องเที่ยวของกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทย พบว่า นักท่องเที่ยวที่เดินทางมามากกว่า 3 ครั้งมีมากที่สุด จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 44.00 รองลงมาเป็น นักท่องเที่ยวเดินทางมาครั้งแรกจำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 32.50 เดินทางมา 2 ครั้ง จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 13.50 และ เดินทางมา 3 ครั้ง จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 10.0 ตามลำดับ และกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวต่างชาติพบว่า นักท่องเที่ยวเดินทางมาครั้งแรกมีมากที่สุด จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 69.00 รองลงมาเป็น เดินทางมา 2 ครั้ง จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 23.50 เดินทางมา 3 ครั้ง จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 4.00 และ นักท่องเที่ยวที่เดินทางมามากกว่า 3 ครั้งจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 3.50 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.2 ข้อมูลส่วนบุคคลด้านรายได้ สัญชาติประกอบด้วยจำนวนและร้อยละ(Percentage)

(N=200)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวนคน (ความถี่)	ร้อยละ(%)
รายได้ (ชาวไทย)		
ต่ำกว่า 15,000 บาท	98	49
15,001-25,000 บาท	59	29.5
25,001-35,000 บาท	17	8.5
35,001-45,000 บาท	24	12.0
45,000 บาทขึ้นไป	2	1.0
รวม	200	100
รายได้ (ชาวต่างชาติ)		
ต่ำกว่า 75,000 บาท	49	24.5
75,001-105,000 บาท	62	31.0
105,001-135,000 บาท	74	37.0
135,001 บาทขึ้นไป	15	7.5
รวม	200	100
สัญชาติ		
เอเชียตะวันออก	95	47.5
ยุโรป	66	33.0
อเมริกา	17	8.5
อเมริกาใต้	8	4.0
โอเชียเนีย	7	3.5
เอเชียใต้	2	1.0
ตะวันออกกลาง	5	2.5
รวม	200	100

จากตารางที่ 4.2 พบว่า รายได้นักท่องเที่ยวชาวไทย มีรายได้ ต่ำกว่า 15,000 บาท มากที่สุด เป็นจำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 49 รองลงมามีรายได้ระหว่าง 15,000-25,000 บาท เป็นจำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 29.5 รายได้ 35,001-45,000 บาท เป็นจำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 12.0 รายได้ระหว่าง 25,001-35,000 บาท จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 8.5 และมีรายได้มากกว่า 45,000 บาทขึ้นไป จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.0

เมื่อพิจารณาตามรายได้นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ พบว่ามีรายได้ 105,001-135,000 บาท มากที่สุด เป็นจำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 37.0 รองลงมามีรายได้ระหว่าง 75,001-105,000 บาท เป็นจำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 31.0 รายได้ต่ำกว่า 75,000 บาท เป็นจำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 24.5 และมีรายได้มากกว่า 135,000 บาท เป็นจำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 7.5 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาตามสัญชาติพบว่านักท่องเที่ยวต่างชาติจำนวน 200 คน ที่เดินทางท่องเที่ยวยังบ่อน้ำพุร้อนฝาง อุทยานแห่งชาติดอยฟ้าห่มปก จังหวัดเชียงใหม่ เป็นสัญชาติเอเชียตะวันออกมากที่สุดจำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 47.5 รองลงมาสัญชาติยุโรปจำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 33 สัญชาติอเมริกาจำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 8.5 สัญชาติอเมริกาใต้จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 4.0 สัญชาติโอเชียเนีย จำนวน 7 คนคิดเป็นร้อยละ 3.5 สัญชาติตะวันออกกลางจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 2.5 และสัญชาติเอเชียใต้จำนวน 2 คนคิดเป็นร้อยละ 1.0 ตามลำดับ

ส่วนที่ 4.2 ผลวิเคราะห์ความพึงพอใจตามลักษณะประชากรระหว่างนักท่องเที่ยวไทยเปรียบเทียบกับนักท่องเที่ยวต่างชาติ

ความพึงพอใจในการท่องเที่ยวบ่อน้ำพุร้อนฝาง อุทยานแห่งชาติดอยฟ้าห่มปก จังหวัดเชียงใหม่ ระหว่างนักท่องเที่ยวชาวไทยและนักท่องเที่ยวต่างชาติ ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ ด้านสิ่งดึงดูดใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกภายในแหล่งท่องเที่ยว ด้านการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว ด้านกิจกรรมในแหล่งท่องเที่ยว และด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ยรวม และระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยและนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีต่อบ่อน้ำพุร้อนฝาง (รายด้าน)

(N=400)

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

จากตารางที่ 4.3 พบว่า เมื่อนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติได้มาท่องเที่ยวที่บ่อน้ำพุร้อนฝาง นักท่องเที่ยวเกิดความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}= 4.13$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวมากที่สุด คือ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ($\bar{X}= 4.26$) รองลงมาคือ ด้านสิ่งดึงดูดใจ ($\bar{X}= 4.18$) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกภายในแหล่งท่องเที่ยว ($\bar{X}= 4.17$) ด้านการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว และ ด้านกิจกรรมในแหล่งท่องเที่ยว ($\bar{X}= 3.92$)

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยกับนักท่องเที่ยวต่างชาติ

(N=400)

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ความพึงพอใจ	
	ไทย	ต่างชาติ
1. ด้านสิ่งดึงดูดใจ		
1.1 ด้านความสวยงามของธรรมชาติและวิวทิวทัศน์	4.36	4.39
1.2 การได้สัมผัสกับวิถีชีวิตของคนที่พักบริเวณใกล้เคียงสถานที่ท่องเที่ยว	3.99	4.24
1.3 ความน่าดึงดูดใจของแหล่งท่องเที่ยวบริเวณใกล้เคียง	4.05	4.27
1.4 กิจกรรมภายในแหล่งท่องเที่ยว	3.96	4.20
2. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกภายในแหล่งท่องเที่ยว		
2.1 น้ำแร่มีความสะอาด บริสุทธิ์	4.21	4.25
2.2 มีห้องอาบน้ำไว้บริการเพียงพอ	4.25	4.14
2.3 บ่อน้ำพุร้อนมีให้บริการเพียงพอต่อจำนวนนักท่องเที่ยว	4.28	4.21
2.4 ป้ายคำแนะนำเกี่ยวกับวิธีการใช้บ่อน้ำพุร้อน	4.28	4.17
2.5 การดูแลและบำรุงรักษาบริเวณโดยรอบของบ่อน้ำพุร้อน	4.27	4.21
2.6 ความเพียงพอของจุดบริการนักท่องเที่ยวและการให้ข้อมูล	4.20	4.10
2.7 ความเพียงพอของที่จอดรถ	4.23	4.05
2.8 ความปลอดภัยภายในแหล่งท่องเที่ยว	4.16	4.11
2.9 ร้านอาหาร เพียงพอต่อการให้บริการ	3.82	4.13
3. ด้านการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว		
3.1 ความง่ายในการเข้าถึงข้อมูลการเดินทางมาท่องเที่ยว บ่อน้ำพุร้อนฝาง	4.11	4.16
3.2 ความสะดวกสบายในการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว	4.15	4.14
3.3 ความปลอดภัยในการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว	4.14	4.17
3.4 ความง่ายในการเข้าถึงสถานที่ท่องเที่ยวรอบ ๆ บ่อน้ำพุร้อนฝาง	4.11	4.17

3.5 ป้ายบอกทางสถานที่ท่องเที่ยวชัดเจน	4.09	4.13
3.6 ความเพียงพอของระบบคมนาคมขนส่ง	3.97	4.11
4. ด้านกิจกรรมในแหล่งท่องเที่ยว		
4.1 มีบ่ออาบน้ำแร่แช่น้ำร้อนเพื่อสุขภาพ	4.31	4.15
4.2 มีห้องชานาไว้ให้บริการแก่นักท่องเที่ยว	4.18	4.14
4.3 มีบริการให้เช่าจักรยานแก่นักท่องเที่ยว	3.45	3.39
4.4 มีร้านขายของที่ระลึกให้เยี่ยมชมและซื้อของฝาก	3.70	4.07
5. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ		
5.1 เจ้าหน้าที่มีความพร้อมที่จะให้บริการ	4.15	4.34
5.2 เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจในการให้บริการ	4.30	4.25
5.3 เจ้าหน้าที่มีความสุภาพอ่อนโยนในการบริการ	4.25	4.30
5.4 เจ้าหน้าที่มีการให้คำแนะนำในเรื่องต่าง ๆ ต่อการใช้บริการในบ่อน้ำพุร้อน	4.25	4.23
5.5 เจ้าหน้าที่มีการให้รายละเอียดเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยวอย่างชัดเจน	4.29	4.27
ค่าเฉลี่ยรวมทั้งหมด	4.12	4.16

จากตารางที่ 4.4 พบว่าจากการเปรียบเทียบจากค่าเฉลี่ยรวมทั้งหมด ภาพรวม นักท่องเที่ยวต่างชาติ ($\bar{X}=4.16$) ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากกว่านักท่องเที่ยวชาวไทย ($\bar{X}=4.12$) ที่ได้เข้ามาท่องเที่ยว และเมื่อจำแนกการวิเคราะห์ประเด็นความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวเป็นรายชื่อที่นักท่องเที่ยวต่างชาติมีความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านด้านความสวยงามของธรรมชาติและวิวทิวทัศน์ ($\bar{X}=4.39$) รองลงมาได้แก่ เจ้าหน้าที่มีความพร้อมที่จะให้บริการ ($\bar{X}=4.34$) เจ้าหน้าที่มีความสุภาพอ่อนโยนในการบริการ ($\bar{X}=4.30$) ความน่าดึงดูดใจของแหล่งท่องเที่ยวบริเวณใกล้เคียง ($\bar{X}=4.27$) เจ้าหน้าที่มีการให้รายละเอียดเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยวอย่างชัดเจน ($\bar{X}=4.27$) น้ำแร่มีความสะอาดบริสุทธิ์ ($\bar{X}=4.25$) เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจในการให้บริการ ($\bar{X}=4.25$) การได้สัมผัสกับวิถีชีวิตของคนที่อาศัยบริเวณใกล้เคียงสถานที่ท่องเที่ยว ($\bar{X}=4.24$) เจ้าหน้าที่มีการให้คำแนะนำในเรื่องต่าง ๆ ต่อการใช้บริการในบ่อน้ำพุร้อน ($\bar{X}=4.23$) การดูแลและบำรุงรักษาบริเวณโดยรอบของน้ำพุร้อน ($\bar{X}=4.21$) บ่อ

น้ำพุร้อนมีให้บริการเพียงพอต่อจำนวนนักท่องเที่ยว ($\bar{X}=4.21$) ด้านกิจกรรมในแหล่งท่องเที่ยว ($\bar{X}=4.20$) ความง่ายในการเข้าถึงสถานที่ท่องเที่ยวรอบ ๆ บ่อน้ำพุร้อนฝาง ($\bar{X}=4.17$) ความปลอดภัยในการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว ($\bar{X}=4.17$) ป้ายคำแนะนำเกี่ยวกับวิธีการใช้บ่อน้ำพุร้อน ($\bar{X}=4.17$) ความง่ายในการเข้าถึงข้อมูลการเดินทางมาท่องเที่ยว บ่อน้ำพุร้อนฝาง ($\bar{X}=4.16$) มีบ่ออาบน้ำแร่แช่น้ำร้อนเพื่อสุขภาพ ($\bar{X}=4.15$) มีห้องอาบน้ำไว้บริการเพียงพอ ($\bar{X}=4.14$) มีห้องซาวน่าไว้ให้บริการแก่นักท่องเที่ยว ($\bar{X}=4.14$) ความสะดวกสบายในการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว ($\bar{X}=4.14$) ป้ายบอกทางสถานที่ท่องเที่ยวชัดเจน ($\bar{X}=4.13$) ร้านอาหารเพียงพอต่อการให้บริการ ($\bar{X}=4.13$) ความเพียงพอของระบบคมนาคมขนส่ง ($\bar{X}=4.11$) ความปลอดภัยภายในแหล่งท่องเที่ยว ความเพียงพอของจุดบริการนักท่องเที่ยวและการให้ข้อมูล ($\bar{X}=4.10$) มีร้านขายของที่ระลึกให้เยี่ยมชมและซื้อของฝาก ($\bar{X}=4.07$) ความเพียงพอของที่จอดรถ ($\bar{X}=4.05$) และมีบริการให้เช่าจักรยานแก่นักท่องเที่ยว ($\bar{X}=3.99$) ตามลำดับ เมื่อจำแนกการวิเคราะห์ประเด็นความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวเป็นรายชื่อที่นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านความสวยงามของธรรมชาติและวิวทิวทัศน์ ($\bar{X}=4.36$) รองลงมาได้แก่ มีบ่ออาบน้ำแร่แช่น้ำร้อนเพื่อสุขภาพ ($\bar{X}=4.31$) เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจในการให้บริการ ($\bar{X}=4.30$) เจ้าหน้าที่มีการให้รายละเอียดเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยวอย่างชัดเจน ($\bar{X}=4.29$) บ่อน้ำพุร้อนมีให้บริการเพียงพอต่อจำนวนนักท่องเที่ยว ($\bar{X}=4.28$) ป้ายคำแนะนำเกี่ยวกับวิธีการใช้บ่อน้ำพุร้อน ($\bar{X}=4.28$) การดูแลและบำรุงรักษาบริเวณโดยรอบของน้ำพุร้อน ($\bar{X}=4.27$) มีห้องอาบน้ำไว้บริการเพียงพอ ($\bar{X}=4.25$) เจ้าหน้าที่มีความสุภาพอ่อนโยนในการบริการ ($\bar{X}=4.25$) เจ้าหน้าที่มีการให้คำแนะนำในเรื่องต่าง ๆ ต่อการให้บริการในบ่อน้ำพุ ($\bar{X}=4.25$) น้ำแร่มีความสะอาด บริสุทธิ์ ($\bar{X}=4.21$) ความเพียงพอของจุดบริการนักท่องเที่ยวและการให้ข้อมูล ($\bar{X}=4.20$) มีห้องซาวน่าไว้ให้บริการแก่นักท่องเที่ยว ($\bar{X}=4.18$) ความปลอดภัยภายในแหล่งท่องเที่ยว ($\bar{X}=4.16$) ความสะดวกสบายในการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว ($\bar{X}=4.15$) เจ้าหน้าที่มีความพร้อมที่จะให้บริการ ($\bar{X}=4.15$) ความปลอดภัยในการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว ($\bar{X}=4.14$) ความง่ายในการเข้าถึงข้อมูลการเดินทางมาท่องเที่ยว บ่อน้ำพุร้อนฝาง ($\bar{X}=4.11$) ความง่ายในการเข้าถึงสถานที่ท่องเที่ยวรอบ ๆ บ่อน้ำพุร้อนฝาง ($\bar{X}=4.11$) ป้ายบอกทางสถานที่ท่องเที่ยวชัดเจน ($\bar{X}=4.09$) ความน่าดึงดูดใจของแหล่งท่องเที่ยวบริเวณใกล้เคียง ($\bar{X}=4.05$) การได้สัมผัสกับวิถีชีวิตของคนในท้องถิ่นบริเวณใกล้เคียงสถานที่ท่องเที่ยว ($\bar{X}=3.99$) ความเพียงพอของระบบคมนาคมขนส่ง ($\bar{X}=3.97$) ด้านกิจกรรมในแหล่งท่องเที่ยว

(\bar{X} =3.96) ร้านอาหารเพียงพอต่อการให้บริการ (\bar{X} =3.82) มีร้านขายของที่ระลึกให้เยี่ยมชมและซื้อของฝาก(\bar{X} =3.70)และมีบริการให้เช่าจักรยานแก่นักท่องเที่ยว (\bar{X} =3.45) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจ จำแนกตามเพศโดยเปรียบเทียบ ระหว่างนักท่องเที่ยวชาวไทยกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ

ประเด็นความพึงพอใจ		นักท่องเที่ยวชาวไทย (n=200)				นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ (n=200)				ผลการทดสอบ
		Mean	S.D.	Sig.	t	Mean	S.D.	Sig.	t	
1.ด้านสิ่งดึงดูดใจ	ชาย	4.13	.477	.368	-903	4.24	.559	.559	.559	ไม่แตกต่าง
	หญิง	4.06	.494			4.30	.619			
2.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกภายในแหล่งท่องเที่ยว	ชาย	4.24	.476	.209	1.259	4.24	.559	.209	1.259	ไม่แตกต่าง
	หญิง	4.15	.561			4.30	.619			
3.ด้านการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว	ชาย	4.10	.512	.137	1.492	4.20	.615	.132	.895	ไม่แตกต่าง
	หญิง	4.09	.601			4.08	.592			
4.ด้านกิจกรรมในแหล่งท่องเที่ยว	ชาย	3.91	.620	.917	.105	3.94	.622	.089	.929	ไม่แตกต่าง
	หญิง	3.90	.558			3.93	.677			
5.ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	ชาย	4.21	.622	.670	.427	4.30	.674	-.543	.588	ไม่แตกต่าง
	หญิง	4.27	.685			4.26	.701			

จากตารางที่ 4.5 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจจำแนกตามเพศของนักท่องเที่ยวชาวไทยและนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ พบว่าเพศที่แตกต่างกันไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจด้านสิ่งดึงดูดใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว ด้านการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว ด้านกิจกรรมในแหล่งท่องเที่ยวและด้านบุคลากรผู้ให้บริการ อย่างมีนัยสำคัญ

ตารางที่ 4.6 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจ จำแนกตามช่วงอายุโดยเปรียบเทียบ ระหว่าง นักท่องเที่ยวชาวไทยกับนักท่องเที่ยวต่างชาติ

ประเด็นความ พึงพอใจ	นักท่องเที่ยวชาวไทย (n=200)					นักท่องเที่ยวต่างชาติ (n=200)				
	SS	df	MS	F	Sig.	SS	df	MS	F	Sig.
1.ด้านสิ่งดึงดูดใจ	5.694	4	1.424	4.295	.002*	1.911	4	.478	2.068	.087
2.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกภายในแหล่งท่องเที่ยว	2.177	4	.544	2.000	.096	3.107	4	.777	2.963	.021*
3.ด้านการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว	2.335	4	.584	1.643	.165	2.010	4	.503	1.621	.170
4.ด้านกิจกรรมในแหล่งท่องเที่ยว	7.426	4	1.857	3.973	.004*	3.422	4	.856	2.550	.041*
5.ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	7.606	4	1.901	4.267	.002*	1.206	4	.302	.702	.592

จากตารางที่ 4.6 ผลการศึกษาพบว่า ช่วงอายุแตกต่างกันของนักท่องเที่ยวชาวไทยกับส่งผลต่อความพึงพอใจต่างกันในด้านสิ่งดึงดูดใจ ด้านกิจกรรมในแหล่งท่องเที่ยว ด้านบุคลากรผู้ให้บริการต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ช่วงอายุที่แตกต่างกันของนักท่องเที่ยวต่างชาติส่งผลต่อความพึงพอใจ

ต่างกันในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกภายในแหล่งท่องเที่ยว ด้านกิจกรรมในแหล่งท่องเที่ยวต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญ

ตารางที่ 4.7 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจจำแนกตามช่วงอายุ ที่มีผลต่อความพึงพอใจด้านสิ่งดึงดูดใจ เปรียบเทียบ ระหว่างนักท่องเที่ยวชาวไทยกับนักท่องเที่ยวต่างชาติ (ค่าเฉลี่ยรายด้าน)

ช่วงอายุ	นักท่องเที่ยวชาวไทย			นักท่องเที่ยวต่างชาติ		
	\bar{X}	Sig.	Std.	\bar{X}	Sig.	Std.
15 – 20 ปี	4.24	.002*	.522	4.32	.087	.610
20-25 ปี	4.21	.002*	.560	4.03	.087	.448
26-35 ปี	4.16	.002*	.553	4.34	.087	.486
36-45 ปี	4.07	.002*	.684	4.33	.087	.401
46 ปีขึ้นไป	3.79	.002*	.552	4.21	.087	.470

จากตารางที่ 4.7 ผลการศึกษาพบว่าช่วงอายุที่แตกต่างกันของนักท่องเที่ยวชาวไทยส่งผลต่อความพึงพอใจ ด้านสิ่งดึงดูดใจต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญ แต่ในขณะที่ช่วงอายุที่แตกต่างกันของนักท่องเที่ยวต่างชาติไม่มีผลต่อความพึงพอใจ อย่างมีนัยสำคัญ

ตารางที่ 4.8 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจจำแนกตามช่วงอายุ ที่มีผลต่อความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกภายในแหล่งท่องเที่ยวเปรียบเทียบ ระหว่างนักท่องเที่ยวชาวไทยกับนักท่องเที่ยวต่างชาติ (ค่าเฉลี่ยรายด้าน)

ช่วงอายุ	นักท่องเที่ยวชาวไทย			นักท่องเที่ยวต่างชาติ		
	\bar{X}	Sig.	Std.	\bar{X}	Sig.	Std.
15 – 20 ปี	4.24	.096	.066	4.02	.021*	.690
20-25 ปี	4.24	.096	.097	4.02	.021*	.481
26-35 ปี	4.30	.096	.071	4.39	.021*	.388
36-45 ปี	4.15	.096	.097	4.18	.021*	.434
46 ปีขึ้นไป	4.01	.096	.083	4.10	.021*	.527

จากตารางที่ 4.8 ผลการศึกษาพบว่าช่วงอายุที่แตกต่างกันของนักท่องเที่ยวต่างชาติส่งผลต่อความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกภายในแหล่งท่องเที่ยวต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญ แต่ในขณะเดียวกันช่วงอายุที่แตกต่างกันของนักท่องเที่ยวชาวไทย ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกภายในแหล่งท่องเที่ยว อย่างมีนัยสำคัญ

ตารางที่ 4.9 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจจำแนกตามช่วงอายุ ที่มีผลต่อความพึงพอใจด้านกิจกรรมในแหล่งท่องเที่ยวเปรียบเทียบ ระหว่างนักท่องเที่ยวชาวไทยกับนักท่องเที่ยวต่างชาติ (ค่าเฉลี่ยรายด้าน)

ช่วงอายุ	นักท่องเที่ยวชาวไทย			นักท่องเที่ยวต่างชาติ		
	\bar{X}	Sig.	Std.	\bar{X}	Sig.	Std.
15 – 20 ปี	4.13	.004*	.546	4.01	.041*	.655
20-25 ปี	4.05	.004*	.671	3.70	.041*	.750
26-35 ปี	3.91	.004*	.796	4.12	.041*	.550
36-45 ปี	3.88	.004*	.705	3.97	.041*	.490
46 ปีขึ้นไป	3.60	.004*	.703	3.81	.041*	.546

จากตารางที่ 4.9 ผลการศึกษาพบว่าช่วงอายุที่แตกต่างกันของนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติส่งผลต่อ ระดับความพึงพอใจด้านกิจกรรมในแหล่งท่องเที่ยวต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญ

ตารางที่ 4.10 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจจำแนกตามช่วงอายุ ที่มีผลต่อความพึงพอใจด้านบุคลากรผู้ให้บริการเปรียบเทียบ ระหว่างนักท่องเที่ยวยชาวไทยกับนักท่องเที่ยวยต่างชาติ (ค่าเฉลี่ยรายด้าน)

ช่วงอายุ	นักท่องเที่ยวยชาวไทย			นักท่องเที่ยวยต่างชาติ		
	\bar{X}	Sig.	Std.	\bar{X}	Sig.	Std.
15 – 20 ปี	4.35	.002*	.544	4.23	.592	.809
20-25 ปี	4.33	.002*	.704	4.40	.592	.612
26-35 ปี	4.30	.002*	.730	4.32	.592	.527
36-45 ปี	4.40	.002*	.763	4.31	.592	.608
46 ปีขึ้นไป	3.88	.002*	.689	4.15	.592	.677

จากตารางที่ 4.10 ผลการศึกษาพบว่าช่วงอายุแตกต่างกันของนักท่องเที่ยวยชาวไทยส่งผลต่อความพึงพอใจด้านบุคลากรผู้ให้บริการต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญ แต่ในขณะที่ช่วงอายุแตกต่างกันของนักท่องเที่ยวยต่างชาติไม่มีผลต่อความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญ

ตารางที่ 4.11 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจ จำแนกตามสถานภาพสมรสโดยเปรียบเทียบ ระหว่าง นักท่องเที่ยวชาวไทยกับนักท่องเที่ยวต่างชาติ

ประเด็นความ พึงพอใจ	นักท่องเที่ยวชาวไทย (n=200)					นักท่องเที่ยวต่างชาติ (n=200)				
	SS	df	MS	F	Sig.	SS	df	MS	F	Sig.
1.ด้านสิ่งดึงดูดใจ	1.082	3	.361	1.021	.385	.550	2	.275	1.167	.313
2.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกนักท่องเที่ยว	.411	3	.137	.489	.690	.350	2	.175	.640	.528
3.ด้านการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว	.777	3	.259	.717	.543	.438	2	.219	.695	.500
4.ด้านกิจกรรมในแหล่งท่องเที่ยว	4.135	3	1.378	2.861	.038*	.753	2	.377	1.089	.338
5.ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	.929	3	.310	.649	.585	.978	2	.489	1.147	.320

จากตารางที่ 4.11 ผลการศึกษา เปรียบเทียบนักท่องเที่ยวชาวไทยกับนักท่องเที่ยวต่างชาติ พบว่าสถานภาพที่แตกต่างกันของนักท่องเที่ยวชาวไทยส่งผลต่อระดับความพึงพอใจด้านกิจกรรมในแหล่งท่องเที่ยวอย่างมีนัยสำคัญ

ตารางที่ 4.12 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจจำแนกตามช่วงสถานภาพ ที่มีผลต่อความพึงพอใจด้านกิจกรรมในแหล่งท่องเที่ยวเปรียบเทียบ ระหว่างนักท่องเที่ยวชาวไทยกับนักท่องเที่ยวต่างชาติ (ค่าเฉลี่ยรายด้าน)

สถานภาพ	นักท่องเที่ยวชาวไทย			นักท่องเที่ยวต่างชาติ		
	\bar{X}	Sig.	Std.	\bar{X}	Sig.	Std.
โสด	3.99	.038*	.671	3.96	.592	.611
สมรส	3.84	.038*	.730	3.78	.592	.377
หม้าย	3.75	.038*	.652	-	-	-
หย่าร้าง	2.92	.038*	.520	3.75	-	-

จากตารางที่ 4.12 ผลการศึกษาพบว่าสถานภาพแตกต่างกันของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจด้านกิจกรรมในแหล่งท่องเที่ยวอย่างมีนัยสำคัญ แต่ในขณะที่สถานภาพแตกต่างกันของนักท่องเที่ยวต่างชาติไม่มีผลต่อความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญ

ตารางที่ 4.13 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจ จำแนกตามอาชีพโดยเปรียบเทียบ ระหว่างนักท่องเที่ยวชาวไทยกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ

ประเด็นความพึงพอใจ	นักท่องเที่ยวชาวไทย (n=200)					นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ (n=200)				
	SS	df	MS	F	Sig.	SS	df	MS	F	Sig.
1.ด้านสิ่งดึงดูดใจ	5.531	5	1.106	3.312	.007*	1.185	5	.237	1.004	.417
2.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยว	2.459	5	.492	1.808	.113	1.960	5	.392	1.455	.206
3.ด้านการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว	2.463	5	.493	1.382	.233	1.288	5	.258	.817	.539
4.ด้านกิจกรรมในแหล่งท่องเที่ยว	6.033	5	1.207	2.530	.030*	1.852	5	.370	1.073	.377
5.ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	7.989	5	1.598	3.583	.004*	1.941	5	.388	.907	.478

จากตารางที่ 4.13 ผลการศึกษาพบว่าอาชีพที่แตกต่างกันของนักท่องเที่ยวชาวไทยส่งผลต่อความพึงพอใจในด้านสิ่งดึงดูดใจ ด้านกิจกรรมในแหล่งท่องเที่ยวและด้านบุคลากรผู้ให้บริการอย่างมีนัยสำคัญ แต่ในขณะที่อาชีพที่แตกต่างกันของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติไม่มีผลต่อความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญ

ตารางที่ 4.14 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจจำแนกตามอาชีพ ที่มีผลต่อความพึงพอใจด้านสิ่งแวดล้อม
ใจเปรียบเทียบ ระหว่างนักท่องเที่ยวชาวไทยกับนักท่องเที่ยวต่างชาติ (ค่าเฉลี่ยรายด้าน)

อาชีพ	นักท่องเที่ยวชาวไทย			นักท่องเที่ยวต่างชาติ		
	\bar{X}	Sig.	Std.	\bar{X}	Sig.	Std.
นักเรียน/นักศึกษา/นิสิต	4.25	.007*	.532	4.25	.417	.492
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	4.22	.007*	.443	4.58	.417	.382
พนักงานบริษัทเอกชน	4.06	.007*	.654	4.31	.417	.447
เจ้าของกิจการ/ธุรกิจ ส่วนตัว	3.99	.007*	.584	4.37	.417	.471
เกษียณอายุ	3.90	.007*	.681	4.56	.417	.554
อื่นๆ	3.78	.007*	.661	3.87	.417	.177

จากตารางที่ 4.14 ผลการศึกษาพบว่าสำหรับนักท่องเที่ยวชาวไทย นักเรียน/นักศึกษา/นิสิต และพนักงานรัฐวิสาหกิจมีความพึงพอใจมากกว่า อาชีพอื่นๆ แต่สำหรับนักท่องเที่ยวต่างชาติ ผู้เกษียณอายุและพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจมากกว่าอาชีพอื่นๆ อย่างมีนัยสำคัญ

ตารางที่ 4.15 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจจำแนกตามอาชีพ ที่มีผลต่อความพึงพอใจด้านกิจกรรมในแหล่งท่องเที่ยวเปรียบเทียบ ระหว่างนักท่องเที่ยวชาวไทยกับนักท่องเที่ยวต่างชาติ (ค่าเฉลี่ยรายด้าน)

อาชีพ	นักท่องเที่ยวชาวไทย			นักท่องเที่ยวต่างชาติ		
	\bar{X}	Sig.	Std.	\bar{X}	Sig.	Std.
นักเรียน/นักศึกษา/นิสิต	4.12	.030*	.554	3.98	.206	.617
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	3.89	.030*	.705	4.00	.206	.433
พนักงานบริษัทเอกชน	3.85	.030*	.829	3.71	.206	.481
เจ้าของกิจการ/ธุรกิจส่วนตัว	3.80	.030*	.730	3.87	.206	.345
เกษียณอายุ	3.73	.030*	.807	3.56	.206	.375
อื่นๆ	3.63	.030*	.708		.206	

จากตารางที่ 4.15 ผลการศึกษาพบว่าอาชีพที่แตกต่างกันของนักท่องเที่ยวชาวไทยส่งผลต่อความพึงพอใจต่างกันในด้านกิจกรรมในแหล่งท่องเที่ยวอย่างมีนัยสำคัญ แต่ในขณะที่เดียวกันอาชีพที่แตกต่างกันของนักท่องเที่ยวต่างชาติไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจด้านกิจกรรมในแหล่งท่องเที่ยวอย่างมีนัยสำคัญ

ตารางที่ 4.16 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจจำแนกตามอาชีพ ที่มีผลต่อความพึงพอใจด้านบุคลากร ผู้ให้บริการเปรียบเทียบ ระหว่างนักท่องเที่ยวชาวไทยกับนักท่องเที่ยวต่างชาติ (ค่าเฉลี่ยรายด้าน)

อาชีพ	นักท่องเที่ยวชาวไทย			นักท่องเที่ยวต่างชาติ		
	\bar{X}	Sig.	Std.	\bar{X}	Sig.	Std.
นักเรียน/นักศึกษา/นิสิต	4.33	.004*	.566	4.23	.478	.686
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	4.47	.004*	.602	4.13	.478	.757
พนักงานบริษัทเอกชน	4.30	.004*	.604	4.53	.478	.458
เจ้าของกิจการ/ธุรกิจส่วนตัว	4.15	.004*	.796	4.43	.478	.531
เกษียณอายุ	4.32	.004*	.388	4.40	.478	.231
อื่นๆ	3.78	.004*	.930	4.10	.478	.141

จากตารางที่ 4.16 ผลการศึกษาพบว่าอาชีพที่แตกต่างกันของนักท่องเที่ยวชาวไทยส่งผลต่อความพึงพอใจต่างกันในด้านบุคลากรผู้ให้บริการ อย่างมีนัยสำคัญ แต่ในขณะที่เดียวกันอาชีพที่แตกต่างกันของนักท่องเที่ยวต่างชาติไม่มีผลต่อความพึงพอใจด้านบุคลากรผู้ให้บริการ อย่างมีนัยสำคัญ

ตารางที่ 4.17 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจ จำแนกตามระดับการศึกษาโดยเปรียบเทียบ ระหว่าง นักท่องเที่ยวชาวไทยกับนักท่องเที่ยวต่างชาติ

ประเด็นความพึงพอใจ	นักท่องเที่ยวชาวไทย (n=200)					นักท่องเที่ยวต่างชาติ (n=200)				
	SS	df	MS	F	Sig.	SS	df	MS	F	Sig.
1.ด้านสิ่งดึงดูดใจ	7.407	4	1.852	5.739	.000*	2.867	4	.717	3.169	.478
2.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยว	4.587	4	1.147	4.415	.002*	1.986	4	.497	1.854	.120
3.ด้านการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว	4.769	4	1.192	3.479	.009*	.275	4	.069	.216	.930
4.ด้านกิจกรรมในแหล่งท่องเที่ยว	11.353	4	2.838	6.347	.000*	.619	4	.155	.442	.778
5.ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	10.613	4	2.653	6.168	.000*	1.291	4	.323	.752	.558

จากตารางที่ 4.17 ผลการศึกษาพบว่าระดับการศึกษาที่แตกต่างกันของนักท่องเที่ยวชาวไทยส่งผลต่อความพึงพอใจต่างกันในด้านสิ่งดึงดูดใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว ด้านกิจกรรมในแหล่งท่องเที่ยวและด้านบุคลากรผู้ให้บริการ อย่างมีนัยสำคัญ แต่ในขณะเดียวกันระดับการศึกษาที่แตกต่างกันของนักท่องเที่ยวต่างชาติไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในด้านสิ่งดึงดูดใจ อย่างมีนัยสำคัญ

ตารางที่ 4.18 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจจำแนกตามระดับการศึกษา ที่มีผลต่อความพึงพอใจด้านสิ่งดึงดูดใจเปรียบเทียบ ระหว่างนักท่องเที่ยวชาวไทยกับนักท่องเที่ยวต่างชาติ (ค่าเฉลี่ยรายด้าน)

ระดับการศึกษา	นักท่องเที่ยวชาวไทย			นักท่องเที่ยวต่างชาติ		
	\bar{X}	Sig.	Std.	\bar{X}	Sig.	Std.
มัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า	3.70	.000*	.62802	4.52	.478	.686
มัธยมศึกษาตอนปลาย	4.26	.000*	.51614	4.13	.478	.757
อนุปริญญา/ปวส	4.10	.000*	.59090	4.22	.478	.458
ปริญญาตรี	3.95	.000*	.63767	4.31	.478	.531
ปริญญาโท	4.20	.000*	.49535	4.43	.478	.231

จากตารางที่ 4.18 ผลการศึกษาพบว่าระดับการศึกษาที่แตกต่างกันของนักท่องเที่ยวชาวไทยส่งผลต่อความพึงพอใจด้านสิ่งดึงดูดใจต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ แต่ในขณะเดียวกันระดับการศึกษาที่แตกต่างกันของนักท่องเที่ยวต่างชาติไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจด้านสิ่งดึงดูดใจ อย่างมีนัยสำคัญ

ตารางที่ 4.19 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจจำแนกตามระดับการศึกษา ที่มีผลต่อความพึงพอใจด้าน
 สิ่งอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวเปรียบเทียบ ระหว่างนักท่องเที่ยวชาวไทยกับนักท่องเที่ยว
 ชาวต่างชาติ (ค่าเฉลี่ยรายด้าน)

ระดับการศึกษา	นักท่องเที่ยวชาวไทย			นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ		
	\bar{X}	Sig.	Std.	\bar{X}	Sig.	Std.
มัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า	3.89	.002*	.622	4.18	.120	.850
มัธยมศึกษาตอนปลาย	4.26	.002*	.489	3.98	.120	.603
อนุปริญญา/ปวส	4.21	.002*	.538	4.21	.120	.423
ปริญญาตรี	4.09	.002*	.518	4.22	.120	.423
ปริญญาโท	4.41	.002*	.393	4.19	.120	.481

จากตารางที่ 4.19 ผลการศึกษาพบว่าระดับการศึกษาที่แตกต่างกันของนักท่องเที่ยวชาวไทย ส่งผลต่อความพึงพอใจต่างกันในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวอย่างมีนัยสำคัญ แต่ในขณะเดียวกันระดับการศึกษาที่แตกต่างกันของนักท่องเที่ยวต่างชาติไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อย่างมีนัยสำคัญ

ตารางที่ 4.20 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจจำแนกตามระดับการศึกษา ที่มีผลต่อความพึงพอใจด้านการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยวเปรียบเทียบ ระหว่างนักท่องเที่ยวชาวไทยกับนักท่องเที่ยวต่างชาติ (ค่าเฉลี่ยรายด้าน)

ระดับการศึกษา	นักท่องเที่ยวชาวไทย			นักท่องเที่ยวต่างชาติ		
	\bar{X}	Sig.	Std.	\bar{X}	Sig.	Std.
มัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า	3.76	.009*	.603	4.22	.930	.773
มัธยมศึกษาตอนปลาย	4.17	.009*	.583	4.09	.930	.616
อนุปริญญา/ปวส	4.11	.009*	.585	4.16	.930	.443
ปริญญาตรี	4.02	.009*	.615	4.17	.930	.461
ปริญญาโท	4.30	.009*	.515	4.13	.930	.687

จากตารางที่ 4.20 ผลการศึกษาพบว่าระดับการศึกษาที่แตกต่างกันของนักท่องเที่ยวไทย ส่งผลต่อความพึงพอใจต่างกันด้านการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว อย่างมีนัยสำคัญ แต่ในขณะเดียวกันระดับการศึกษาที่แตกต่างกันของนักท่องเที่ยวต่างชาติไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจด้านการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว อย่างมีนัยสำคัญ

ตารางที่ 4.21 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจจำแนกตามระดับการศึกษา ที่มีผลต่อความพึงพอใจด้านกิจกรรมในแหล่งท่องเที่ยวเปรียบเทียบ ระหว่างนักท่องเที่ยวชาวไทยกับนักท่องเที่ยวต่างชาติ (ค่าเฉลี่ยรายด้าน)

ระดับการศึกษา	นักท่องเที่ยวชาวไทย			นักท่องเที่ยวต่างชาติ		
	\bar{X}	Sig.	Std.	\bar{X}	Sig.	Std.
มัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า	3.44	.000*	.684	4.10	.778	.726
มัธยมศึกษาตอนปลาย	4.03	.000*	.609	3.87	.778	.664
อนุปริญญา/ปวส	3.94	.000*	.740	3.94	.778	.583
ปริญญาตรี	3.75	.000*	.739	3.95	.778	.483
ปริญญาโท	4.25	.000*	.628	3.96	.778	.581

จากตารางที่ 4.21 ผลการศึกษาพบว่าระดับการศึกษาที่แตกต่างกันของนักท่องเที่ยวไทยส่งผลต่อความพึงพอใจต่างกันในด้านกิจกรรมในแหล่งท่องเที่ยวอย่างมีนัยสำคัญ แต่ในขณะเดียวกันระดับการศึกษาที่แตกต่างกันของนักท่องเที่ยวต่างชาติไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจด้านกิจกรรมในแหล่งท่องเที่ยว อย่างมีนัยสำคัญ

ตารางที่ 4.22 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจจำแนกตามระดับการศึกษา ที่มีผลต่อความพึงพอใจด้านบุคลากรผู้ให้บริการเปรียบเทียบ ระหว่างนักท่องเที่ยวยชาวไทยกับนักท่องเที่ยวยต่างชาติ (ค่าเฉลี่ยรายด้าน)

ระดับการศึกษา	นักท่องเที่ยวยชาวไทย			นักท่องเที่ยวยต่างชาติ		
	\bar{X}	Sig.	Std.	\bar{X}	Sig.	Std.
มัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า	3.69	.000*	.871	4.38	.558	.569
มัธยมศึกษาตอนปลาย	4.31	.000*	.635	4.21	.558	.763
อนุปริญญา/ปวส	4.32	.000*	.511	4.38	.558	.484
ปริญญาตรี	4.28	.000*	.678	4.29	.558	.630
ปริญญาโท	4.50	.000*	.512	4.16	.558	.749

จากตารางที่ 4.22 ผลการศึกษาพบว่าระดับการศึกษาที่แตกต่างกันของนักท่องเที่ยวยไทยส่งผลต่อความพึงพอใจที่ต่างกันด้านบุคลากรผู้ให้บริการ อย่างมีนัยสำคัญ แต่ในขณะที่เดียวกันระดับการศึกษาที่แตกต่างกันของนักท่องเที่ยวยต่างชาติไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจด้านบุคลากรผู้ให้บริการอย่างมีนัยสำคัญ

ตารางที่ 4.23 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจ จำแนกตามรายได้โดยเปรียบเทียบ ระหว่างนักท่องเที่ยวชาวไทยกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ

ประเด็นความพึงพอใจ	นักท่องเที่ยวชาวไทย (n=200)					นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ (n=200)				
	SS	df	MS	F	Sig.	SS	df	MS	F	Sig.
1.ด้านสิ่งดึงดูดใจ	5.772	4	1.443	4.359	.002*	1.374	4	.344	1.469	.213
2.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยว	4.769	4	1.192	4.606	.001*	1.084	4	.271	.995	.411
3.ด้านการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว	3.967	4	.992	2.859	.025*	1.347	4	.337	1.075	.370
4.ด้านกิจกรรมในแหล่งท่องเที่ยว	4.775	4	1.194	2.482	.045*	.283	4	.071	.201	.937
5.ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	2.637	4	.659	1.399	.236	1.939	4	.485	1.138	.340

จากตารางที่ 4.23 ผลการศึกษาพบว่าช่วงรายได้ที่แตกต่างกันของนักท่องเที่ยวชาวไทยส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในด้านสิ่งดึงดูดใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว ด้านกิจกรรมในแหล่งท่องเที่ยวอย่างมีนัยสำคัญ แต่ในขณะที่ช่วงรายได้ที่แตกต่างกันของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติไม่มีผลต่อความพึงพอใจ อย่างมีนัยสำคัญ

ตารางที่ 4.24 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจจำแนกตามรายได้ ที่มีผลต่อความพึงพอใจด้านสิ่งแวดล้อม
ใจเปรียบเทียบ ระหว่างนักท่องเที่ยวชาวไทยกับนักท่องเที่ยวต่างชาติ (ค่าเฉลี่ยรายด้าน)

รายได้	นักท่องเที่ยวชาวไทย			รายได้	นักท่องเที่ยวต่างชาติ		
	\bar{X}	Sig.	Std.		\bar{X}	Sig.	Std.
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	4.19	.002*	.551	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 75,000 บาท	4.31	.213	.636
10,001 – 20,000 บาท	3.85	.002*	.670	75,001-105,000 บาท	4.16	.213	.460
20,001 – 30,000 บาท	4.07	.002*	.543	105,001-135,000 บาท	4.30	.213	.382
30,001 – 40,000 บาท	4.20	.002*	.436	135,001 บาทขึ้นไป	4.47	.213	.525
40,001 บาทขึ้นไป	4.87	.002*	.177	-	-	-	-

จากตารางที่ 4.24 ผลการศึกษาพบว่า ช่วงรายได้ที่แตกต่างกันของนักท่องเที่ยวไทย
ส่งผลต่อความพึงพอใจที่ต่างกันในด้านสิ่งแวดล้อม อย่างมีนัยสำคัญ แต่ในขณะที่ช่วงรายได้ที่
แตกต่างกันของนักท่องเที่ยวต่างชาติไม่มีผลต่อความพึงพอใจ อย่างมีนัยสำคัญ

ตารางที่ 4.25 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจจำแนกตามรายได้ ที่มีผลต่อความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวเปรียบเทียบ ระหว่างนักท่องเที่ยวชาวไทยกับนักท่องเที่ยวต่างชาติ (ค่าเฉลี่ยรายด้าน)

รายได้	นักท่องเที่ยวชาวไทย			รายได้	นักท่องเที่ยวต่างชาติ		
	\bar{X}	Sig.	Std.		\bar{X}	Sig.	Std.
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	4.21	.001*	.482	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 75,000 บาท	4.03	.411	.715
10,001 – 20,000 บาท	3.99	.001*	.600	75,001-105,000 บาท	4.17	.411	.435
20,001 – 30,000 บาท	4.27	.001*	.465	105,001-135,000 บาท	4.21	.411	.393
30,001 – 40,000 บาท	4.46	.001*	.394	135,001 บาทขึ้นไป	4.08	.411	.822
40,001 บาทขึ้นไป	4.67	.001*	.000	-	-	-	-

จากตารางที่ 4.25 ผลการศึกษาพบว่าช่วงรายได้ที่แตกต่างกันของนักท่องเที่ยวชาวไทยส่งผลต่อระดับความพึงพอใจต่างกันในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยว อย่างมีนัยสำคัญ แต่ในขณะที่เดียวกันช่วงรายได้ที่แตกต่างกันของนักท่องเที่ยวต่างชาติไม่มีผลต่อความพึงพอใจ อย่างมีนัยสำคัญ

ตารางที่ 4.26 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจจำแนกตามรายได้ ที่มีผลต่อความพึงพอใจด้านการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยวเปรียบเทียบ ระหว่างนักท่องเที่ยวชาวไทยกับนักท่องเที่ยวต่างชาติ (ค่าเฉลี่ยรายด้าน)

รายได้	นักท่องเที่ยวชาวไทย			รายได้	นักท่องเที่ยวต่างชาติ		
	\bar{X}	Sig.	Std.		\bar{X}	Sig.	Std.
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	4.10	.025*	.578	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 75,000 บาท	4.04	.370	.699
10,001 – 20,000 บาท	3.93	.025*	.640	75,001-105,000 บาท	4.20	.370	.472
20,001 – 30,000 บาท	4.18	.025*	.545	105,001-135,000 บาท	4.17	.370	.449
30,001 – 40,000 บาท	4.40	.025*	.540	135,001 บาทขึ้นไป	3.90	.370	.984
40,001 บาทขึ้นไป	4.17	.025*	.235	-	-	-	-

จากตารางที่ 4.26 ผลการศึกษาพบว่าช่วงรายได้ที่แตกต่างกันของนักท่องเที่ยวชาวไทยส่งผลต่อระดับความพึงพอใจต่างกันในการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว อย่างมีนัยสำคัญ แต่ในขณะเดียวกันช่วงรายได้ที่แตกต่างกันของนักท่องเที่ยวต่างชาติไม่มีผลต่อความพึงพอใจ อย่างมีนัยสำคัญ

ตารางที่ 4.27 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจจำแนกตามรายได้ ที่มีผลต่อความพึงพอใจด้านกิจกรรมในแหล่งท่องเที่ยวเปรียบเทียบ ระหว่างนักท่องเที่ยวชาวไทยกับนักท่องเที่ยวต่างชาติ (ค่าเฉลี่ยรายด้าน)

รายได้	นักท่องเที่ยวชาวไทย			รายได้	นักท่องเที่ยวต่างชาติ		
	\bar{X}	Sig.	Std.		\bar{X}	Sig.	Std.
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	3.94	.045*	.632	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 75,000 บาท	3.91	.937	.735
10,001 – 20,000 บาท	3.77	.045*	.770	75,001-105,000 บาท	3.93	.937	.591
20,001 – 30,000 บาท	3.90	.045*	.766	105,001-135,000 บาท	3.94	.937	.464
30,001 – 40,000 บาท	4.23	.045*	.634	135,001 บาทขึ้นไป	4.00	.937	.744
40,001 บาทขึ้นไป	4.00	.045*	1.414	-	-	-	-

จากตารางที่ 4.27 ผลการศึกษาพบว่าช่วงรายได้ที่แตกต่างกันของนักท่องเที่ยวชาวไทยส่งผลต่อระดับความพึงพอใจที่ต่างกันในด้านกิจกรรมในแหล่งท่องเที่ยวอย่างมีนัยสำคัญ แต่ในขณะที่เดียวกันช่วงรายได้ที่แตกต่างกันของนักท่องเที่ยวต่างชาติไม่มีผลต่อความพึงพอใจ อย่างมีนัยสำคัญ

ตารางที่ 4.28 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับด้านสิ่งดึงดูดใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว ด้านกิจกรรมในแหล่งท่องเที่ยวและด้านบุคลากรผู้ให้บริการจำแนกตามสัญชาติโดยเปรียบเทียบ ระหว่างนักท่องเที่ยวชาวไทยกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ (ไทยต่างชาติ2)

ประเด็นความพึงพอใจ	นักท่องเที่ยวชาวไทย (n=200)		นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ (n=200)		ผลการทดสอบ		
	Mean	S.D.	Mean	S.D.	Sig.	t	
1.ด้านสิ่งดึงดูดใจ	4.08	.594	4.27	.486	.000*	-3.408	แตกต่าง
2.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกภายในแหล่งท่องเที่ยว	4.19	.527	4.15	.522	.410	.667	ไม่แตกต่าง
3.ด้านการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว	4.09	.600	4.14	.560	.049*	-.890	แตกต่าง
4.ด้านกิจกรรมในแหล่งท่องเที่ยว	3.91	.704	.11	.588	.001*	-.482	แตกต่าง
5.ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	4.24	.690	4.28	.654	.681	-.462	ไม่แตกต่าง

จากตารางที่ 4.28 ผลการศึกษาพบว่าสัญชาติที่แตกต่างกันโดยเปรียบเทียบนักท่องเที่ยวชาวไทยกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจแตกต่างกันในด้านสิ่งดึงดูดใจ ด้านการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว ด้านกิจกรรมในแหล่งท่องเที่ยวอย่างมีนัยสำคัญ

ตารางที่ 4.29 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับด้านสิ่งดึงดูดใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว ด้านกิจกรรมในแหล่งท่องเที่ยวและด้านบุคลากรผู้ให้บริการจำแนกตามจำนวนครั้งที่เดินทางมาท่องเที่ยวโดยเปรียบเทียบ ระหว่างนักท่องเที่ยวชาวไทยกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ

ประเด็นความ พึงพอใจ	นักท่องเที่ยวชาวไทย (n=200)					นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ (n=200)				
	SS	df	MS	F	Sig.	SS	df	MS	F	Sig.
1.ด้านสิ่งดึงดูดใจ	1.241	3	.414	1.174	.321	.448	3	.149	.629	.597
2.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยว	.476	3	.159	.568	.637	1.744	3	.581	2.172	.093
3.ด้านการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว	.436	3	.145	.401	.753	.348	3	.116	.366	.778
4.ด้านกิจกรรมในแหล่งท่องเที่ยว	.466	3	.155	.311	.818	.477	3	.159	.456	.714
5.ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	1.035	3	.345	.723	.539	1.054	3	.351	.820	.484

จากตารางที่ 4.29 ผลการศึกษาพบว่าจำนวนครั้งที่เดินทางมาท่องเที่ยวที่แตกต่างกัน โดยเปรียบเทียบระหว่างนักท่องเที่ยวชาวไทยกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ไม่ส่งผลกระทบต่อระดับความพึงพอใจ

ด้านสิ่งดึงดูดใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว ด้านกิจกรรมในแหล่งท่องเที่ยวและด้านบุคลากรผู้ให้บริการ อย่างมีนัยสำคัญ

ส่วนที่ 4.3 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยองค์ประกอบแห่งความพึงพอใจในการมาท่องเที่ยว โดยเปรียบเทียบระหว่างนักท่องเที่ยวชาวไทยกับนักท่องเที่ยวต่างชาติ

การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเป็นตัวจัดกลุ่มความสำคัญของปัจจัยองค์ประกอบแห่งความพึงพอใจ โดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์ข้อมูล (Factor Analysis) ทำการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลเบื้องต้น การทดสอบความน่าเชื่อถือ และการวัดความเหมาะสมขององค์ประกอบในแต่ละข้อ ก่อนนำไปวิเคราะห์

ตารางที่ 4.30 ความน่าเชื่อถือขององค์ประกอบแห่งความพึงพอใจ ในแบบสอบถาม

แบบสอบถามนักท่องเที่ยวชาวไทย		แบบสอบถามนักท่องเที่ยวต่างชาติ	
Cronbach's Alpha	N of item	Cronbach's Alpha	N of item
.949	32	.902	32

จากตารางที่ 4.30 พบว่าการวิเคราะห์หาความเชื่อมั่น (Reliability) ด้วยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของ Cronbach ผลของการวิเคราะห์แบบสอบถามทั้งหมดของนักท่องเที่ยวชาวไทยได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .949 และนักท่องเที่ยวต่างชาติได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .902

ตารางที่ 4.31 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล (Factor Analysis) องค์ประกอบปัจจัยแห่งความพึงพอใจในการท่องเที่ยว

(N=400)

ปัจจัยความพึงพอใจ	Factor Loading
ด้านถึงอำนวยความสะดวกและการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว (Eigenvalue 10.345)	
ความเพียงพอของที่จอดรถ	.673
ป้ายคำแนะนำเกี่ยวกับวิธีการใช้บริการในบ่อน้ำพุร้อน	.627
ความเพียงพอของจุดบริการนักท่องเที่ยวและการให้ข้อมูล	.611
ความปลอดภัยภายในแหล่งท่องเที่ยว	.607
บ่อน้ำพุร้อนมีให้บริการเพียงพอต่อจำนวนนักท่องเที่ยว	.583
ความปลอดภัยในการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว	.575
ความสะดวกสบายในการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว	.573
การดูแลและบำรุงรักษาบริเวณโดยรอบของน้ำพุร้อน	.553
ความง่ายในการเข้าถึงข้อมูลการเดินทางมาท่องเที่ยวบ่อน้ำพุร้อน	.542
ร้านอาหารเพียงพอต่อการให้บริการ	.452
ด้านบุคลากรผู้ให้บริการและด้านกิจกรรมในแหล่งท่องเที่ยว(Eigenvalue 1.886)	
มีความสุภาพอ่อนโยนในการบริการ	.803
มีความเต็มใจในการให้บริการ	.767
มีการให้คำแนะนำในเรื่องต่าง ๆ ต่อการใช้บริการในบ่อน้ำพุร้อน	.725
มีความพร้อมที่จะให้บริการ	.715
มีการให้รายละเอียดเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยวอย่างชัดเจน	.639
มีบ่ออาบน้ำแร่แช่น้ำร้อนเพื่อสุขภาพ	.562
มีห้องอาบน้ำไว้ให้บริการแก่นักท่องเที่ยว	.505
ความง่ายในการเข้าถึงสถานที่ท่องเที่ยวรอบ ๆ บ่อน้ำพุร้อน	.407
ด้านดึงดูดใจและสิ่งอำนวยความสะดวก(Eigenvalue 1.477)	
การได้สัมผัสกับวิถีชีวิตของคนในท้องถิ่นใกล้เคียงสถานที่ท่องเที่ยว	.675
ด้านความสวยงามของธรรมชาติ วิถีทัศน์	.651
ความน่าดึงดูดใจของแหล่งท่องเที่ยวบริเวณใกล้เคียง	.644
กิจกรรมในแหล่งท่องเที่ยว	.633

ตารางที่ 4.31 (ต่อ)

น้ำแร่มีความสะอาด บริสุทธิ์	.593
มีห้องอาบน้ำไว้บริการเพียงพอ	.533
ด้านการเข้าถึงและด้านกิจกรรมในแหล่งท่องเที่ยว (Eigenvalue 1.369)	
มีร้านขายของที่ระลึกให้เยี่ยมชมและซื้อของฝาก	.719
ความเพียงพอของระบบคมนาคมขนส่ง	.647
มีบริการให้เช่าจักรยานแก่นักท่องเที่ยว	.645
ป้ายบอกทางสถานที่ท่องเที่ยวชัดเจน	.490

ตารางที่ 4.31 แสดงผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ (Exploratory Factor Analysis: EFA) ได้องค์ประกอบ 4 ปัจจัย (KMO=.942) องค์ประกอบ 4 ปัจจัย ผู้วิจัยได้กำหนดชื่อปัจจัยขึ้นตามองค์ประกอบที่มีอยู่ ได้แก่ 1) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว 2) ด้านบุคลากรผู้ให้บริการและด้านกิจกรรมในแหล่งท่องเที่ยว 3) ด้านสิ่งดึงดูดใจและสิ่งอำนวยความสะดวก 4) ด้านการเข้าถึงและด้านกิจกรรมในแหล่งท่องเที่ยว โดยปัจจัยที่มีค่า Eigenvalue สูงที่สุด หมายถึงปัจจัยที่มีความสำคัญมากที่สุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว ประกอบด้วย ก) ความเพียงพอของที่จอดรถ ข) ป้ายคำแนะนำเกี่ยวกับวิธีการใช้บริการในบ่อน้ำพุร้อน ค) ความเพียงพอของจุดบริการนักท่องเที่ยวและการให้ข้อมูล ง) ความปลอดภัยภายในแหล่งท่องเที่ยว จ) บ่อน้ำพุร้อนมีให้บริการเพียงพอต่อจำนวนนักท่องเที่ยว ฉ) ความปลอดภัยในการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว ช) ความสะดวกสบายในการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว ซ) การดูแลและบำรุงรักษาบริเวณโดยรอบของน้ำพุร้อน ฌ) ความง่ายในการเข้าถึงข้อมูลการเดินทางมาท่องเที่ยวบ่อน้ำพุร้อน ญ) ร้านอาหารเพียงพอต่อการให้บริการ ปัจจัยแห่งความพึงพอใจที่มีความสำคัญในอันดับ 2 คือปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการและด้านกิจกรรมในแหล่งท่องเที่ยวประกอบด้วย ก) มีความสุภาพอ่อนโยนในการบริการ ข) มีความเต็มใจในการให้บริการ ค) มีการให้คำแนะนำในเรื่องต่าง ๆ ต่อการใช้บริการในบ่อน้ำพุร้อน ง) มีความพร้อมที่จะให้บริการ จ) มีการให้รายละเอียดเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยวอย่างชัดเจน ฉ) มีบ่อน้ำพุร้อนแช่น้ำร้อนเพื่อสุขภาพ ช) มีห้องซาวน่าไว้ให้บริการแก่นักท่องเที่ยว ฌ) ความง่ายในการเข้าถึงสถานที่ท่องเที่ยว

รอบ ๆ บ่อน้ำพุร้อน ปัจจัยความพึงพอใจอันดับที่ 3 คือปัจจัยด้านสิ่งดึงดูดใจและสิ่งอำนวยความสะดวก ประกอบด้วย ก) การได้สัมผัสกับวิถีชีวิตของคนที่อยู่บริเวณใกล้เคียงสถานที่ท่องเที่ยว ข) ด้านความสวยงามของธรรมชาติ วิถีทัศน์ ค) ความน่าดึงดูดใจของแหล่งท่องเที่ยวบริเวณใกล้เคียง ง) ด้านกิจกรรมในแหล่งท่องเที่ยว จ) น้ำแร่มีความสะอาด บริสุทธิ์ ฉ) มีห้องอาบน้ำไว้บริการเพียงพอ ปัจจัยแห่งความพึงพอใจอันดับสุดท้าย คือด้านการเข้าถึงและด้านกิจกรรมในแหล่งท่องเที่ยวประกอบด้วย ก) มีร้านขายของที่ระลึกให้เยี่ยมชมและซื้อของฝาก ข) ความเพียงพอของระบบคมนาคมขนส่ง ค) มีบริการให้เช่าจักรยานแก่นักท่องเที่ยว ง) ป้ายบอกทางสถานที่ท่องเที่ยวชัดเจน

ส่วนที่ 4.4 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยแห่งความพึงพอใจที่มีอิทธิพลต่อการกลับมาเยือนซ้ำ โดยเปรียบเทียบระหว่างนักท่องเที่ยวชาวไทยกับนักท่องเที่ยวต่างชาติ

ตารางที่ 4.32 ค่าเฉลี่ยและระดับการกลับมาเยือนซ้ำระหว่างนักท่องเที่ยวชาวไทยกับนักท่องเที่ยวต่างชาติ

ประเด็นการกลับมาเยือนซ้ำ	ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) การกลับมาเยือนซ้ำ	
	ไทย	ต่างชาติ
1. ท่านตั้งใจจะกลับมาท่องเที่ยวที่บ่อน้ำพุร้อนอีกครั้ง	4.28	4.05
2. กิจกรรมที่นี่ทำให้ท่านอยากกลับมาเยือนบ่อน้ำพุร้อนฝางอีก	4.05	4.03
3. ท่านจะพักที่บ่อน้ำพุร้อนฝางนานขึ้นในการมาเที่ยวครั้งต่อไป	3.99	4.14
4. ท่านจะแนะนำบอกต่อ/แนะนำ ให้คนอื่นรู้เกี่ยวกับบ่อน้ำพุร้อนอุทยานแห่งชาติดอยฟ้าห่มปก	4.31	4.13
ค่าเฉลี่ยรวม	4.16	4.09

จากตารางที่ 4.32 พบว่าประเด็นที่มีระดับการกลับมาเยือนซ้ำของนักท่องเที่ยวชาวไทย ข้อที่มีคะแนนที่สูงที่สุดคือ ท่านจะแนะนำบอกต่อ/แนะนำ ให้คนอื่นรู้เกี่ยวกับบ่อน้ำพุร้อนอุทยานแห่งชาติดอยฟ้าห่มปก (\bar{X} =4.31) รองลงมาคือท่านตั้งใจจะกลับมาท่องเที่ยวที่บ่อน้ำพุร้อนอีกครั้ง (\bar{X} =4.28) กิจกรรมที่นี้ทำให้ท่านอยากกลับมาเยือนบ่อน้ำพุร้อนฝางอีก (\bar{X} =4.05) และท่านจะพักที่บ่อน้ำพุร้อนฝางนานขึ้นในการมาเที่ยวครั้งต่อไป (\bar{X} =3.99) ตามลำดับ

สำหรับประเด็นระดับการกลับมาเยือนซ้ำของนักท่องเที่ยวต่างชาติ ข้อที่มีคะแนนที่สูงที่สุดคือ ท่านจะพักที่บ่อน้ำพุร้อนฝางนานขึ้นในการมาเที่ยวครั้งต่อไป (\bar{X} =4.14) รองลงมาคือท่านจะแนะนำบอกต่อ/แนะนำ ให้คนอื่นรู้เกี่ยวกับบ่อน้ำพุร้อนอุทยานแห่งชาติดอยฟ้าห่มปก (\bar{X} 4.13) ท่านตั้งใจจะกลับมาท่องเที่ยวที่บ่อน้ำพุร้อนอีกครั้ง (\bar{X} =4.05) และ กิจกรรมที่นี้ทำให้ท่านอยากกลับมาเยือนบ่อน้ำพุร้อนฝางอีก (\bar{X} =4.03) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.33 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบแนวโน้มการกลับมาเยือนซ้ำระหว่างนักท่องเที่ยวไทยและชาวต่างชาติ

ประเด็นการกลับมาเยือนซ้ำ	นักท่องเที่ยวชาวไทย		นักท่องเที่ยวต่างชาติ		t	sig
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. ท่านตั้งใจจะกลับมาท่องเที่ยวที่บ่อน้ำพุร้อนอีกครั้ง	4.275	0.051	4.045	0.046	3.360	0.001*
2. กิจกรรมที่นี้ทำให้ท่านอยากกลับมาเยือนบ่อน้ำพุร้อนฝางอีก	4.045	0.057	4.025	0.053	0.257	0.797
3. ท่านจะพักที่บ่อน้ำพุร้อนฝางนานขึ้นในการมาเที่ยวครั้งต่อไป	3.990	0.065	3.990	0.054	-1.707	0.089
	4.31	0.051	4.125	0.053	2.519	0.012*

ตารางที่ 4.33 (ต่อ)

4. ท่านจะแนะนำบอกต่อ/แนะนำ ให้คนอื่นรู้เกี่ยวกับบ่อน้ำพุร้อน อุทยานแห่งชาติดอยฟ้าห่มปก	3.990	0.065	3.990	0.054	-1.707	0.089
	4.31	00.051	4.125	0.053	2.519	0.012*

จากตารางที่ 4.16 ผลการทดสอบการเปรียบเทียบแนวโน้มนักท่องเที่ยวกลับมาเยือนบ่อน้ำพุร้อนฝางซ้ำระหว่างนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติ โดยใช้สถิติ t-test พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยมีแนวโน้มนักท่องเที่ยวกลับมาเยือนบ่อน้ำพุร้อนฝางซ้ำมากกว่านักท่องเที่ยวต่างชาติอยู่ 2 ประเด็น ได้แก่ นักท่องเที่ยวตั้งใจจะกลับมาท่องเที่ยวที่บ่อน้ำพุร้อนฝางอีกครั้ง ($\bar{x} = 4.275$ และ 4.045 ตามลำดับ) และนักท่องเที่ยวจะแนะนำบอกต่อ/แนะนำ ให้คนอื่นรู้เกี่ยวกับบ่อน้ำพุร้อนฝาง ($\bar{x} = 4.310$ และ 4.125 ตามลำดับ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นอกนั้นอีก 2 ประเด็น นักท่องเที่ยวชาวไทยและต่างชาติมีแนวโน้มนักท่องเที่ยวกลับมาเยือนบ่อน้ำพุร้อนฝางซ้ำไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.34 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยแห่งความพึงพอใจที่มีอิทธิพลต่อการกลับมาเยือนซ้ำของนักท่องเที่ยวชาวไทยกับนักท่องเที่ยวต่างชาติ

(N=200)

ประเด็นความ พึงพอใจ	นักท่องเที่ยวชาวไทย (n=200)					นักท่องเที่ยวต่างชาติ (n=200)				
	SS	df	MS	F	Sig.	SS	df	MS	F	Sig.
1.ด้านสิ่ง ดึงดูดใจ	23.986	10	2.399	9.783	.000*	9.335	10	.933	4.688	.000*

ตารางที่ 4.34 (ต่อ)

2.ด้านสิ่ง อำนวยความสะดวก แก่นักท่องเที่ยว	20.143	10	2.014	10.847	.000*	17.077	10	1.708	8.690	.000*
3.ด้านการ เข้าถึงแหล่ง ท่องเที่ยว	22.508	10	2.251	8.665	.000*	22.193	10	2.219	10.415	.000*
4.ด้าน กิจกรรมใน แหล่ง ท่องเที่ยว	19.109	10	1.911	4.546	.000*	19.260	10	1.926	7.341	.000*
5.ด้าน บุคลากรผู้ ให้บริการ	33.421	10	3.342	10.343	.000*	38.323	10	3.832	15.519	.000*

จากตารางที่ 4.34 แสดงผลการวิเคราะห์การวิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยแห่งความพึงพอใจที่มีอิทธิพลต่อการกลับมาเยือนซ้ำของนักท่องเที่ยวชาวไทยกับนักท่องเที่ยวต่างชาติ พบว่า ปัจจัยด้านสิ่งดึงดูดใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยว ด้านการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว ด้านกิจกรรมในแหล่งท่องเที่ยวและด้านบุคลากรผู้ให้บริการ มีผลต่อการกลับมาเยือนซ้ำอย่างมีนัยสำคัญ

ตารางที่ 4.35 ผลการวิเคราะห์การถดถอยของความพึงพอใจที่มีผลต่อการกลับมาเยือนซ้ำ โดยการนำปัจจัยความพึงพอใจทุกด้านเข้าสมการ ระหว่างนักท่องเที่ยวชาวไทยและนักท่องเที่ยวต่างชาติ

Dependent Variable		การกลับมาเยือนซ้ำ (Y)	
Independent Variable		ประดี้นความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว (X) X_1 คือ ด้านสิ่งดึงดูดใจ X_2 คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยว X_3 คือ ด้านการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว X_4 คือ ด้านกิจกรรมในแหล่งท่องเที่ยว X_5 คือ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	
Prediction: Goodness-of-fit			
		นักท่องเที่ยวชาวไทย	นักท่องเที่ยวต่างชาติ
Multiple R	.670		.673
R Square	.448		.453

Adjust R Square	.434				.439			
Standard Error	.483				.459			
Analysis of Variance	Degree of Freedom	Sum of Square	Mean Square		Degree of Freedom	Sum of Square	Mean Square	
Regression	5	36.851	7.37		5	33.810	6.762	
Residual	194	45.344	.234		194	40.829	.210	

F = 31.533	Sig F =.000				F = 32.129	Sig.=.000		
Durbin-Watson	1.920				1.752			
Explanation: Variable in Equation								
Independent Variable	Unstandardized Coefficients (B)	Standardized Coefficients Beta	t-Value	Sig.	Unstandardized Coefficients (B)	Standardized Coefficients (B)	t-Value	Sig.
X_1	.294	.272	3.487	.001*	.215	.171	2.658	.009*
X_2	.222	.182	2.073	.040*	.066	.057	.594	.553
X_3	.161	.150	1.672	.096	.127	.117	1.204	.230
X_4	-.101	-.111	-1.464	.145	.091	.088	1.314	.191
X_5	.241	.258	3.375	.001*	.385	.411	5.780	.000*
ค่าคงที่	.739				.354			
Collinearity Diagnostic	Tolerance	Variable Inflation Factor (VIF)	Condition Index		Tolerance	Variable Inflation Factor (VIF)	Condition Index	
X_1	.467	2.142	18.814		.684	1.461	19.841	
X_2	.370	2.702	21.786		.311	3.214	22.866	
X_3	.352	2.837	25.297		.301	3.326	25.962	
X_4	.496	2.015	30.108		.630	1.587	31.172	
X_5	.485	2.063	36.959		.558	1.793	44.560	

การวิเคราะห์ของนักท่องเที่ยวชาวไทยจะใช้การวิเคราะห์ถดถอย โดยสามารถเขียนเป็นสมการได้ดังนี้

$$Y = B_0 + B_1X_1 + B_2X_2 + B_3X_3 + B_4X_4 + B_5X_5$$

โดยที่ Y = การกลับมาเยือนซ้ำ

X_1 = ด้านสิ่งดึงดูดใจ

X_2 = ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยว

X_3 = ด้านการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว

X_4 = ด้านกิจกรรมในแหล่งท่องเที่ยว

X_5 = ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

ผลการทดสอบตัวแปรอิสระทั้ง 5 ตัว สามารถอธิบายตัวแปรตาม ซึ่งเป็นการทดสอบในภาพรวม (Overall Significant)

จากตาราง 4.35 ผลการวิเคราะห์ของนักท่องเที่ยวชาวไทย พบว่า $F = 31.153$ Sig $F = .000$ เมื่อกำหนดระดับนัยสำคัญเท่ากับ .05 พบว่า Sig น้อยกว่าระดับนัยสำคัญ สรุปได้ว่า สมการถดถอยที่สร้างขึ้นนี้ตัวแปรอิสระทั้ง 5 ตัว สามารถอธิบายตัวแปรตามในภาพรวม

การทดสอบข้อสมมติฐานของการวิเคราะห์การถดถอย พบว่า Durbin-Watson = 1.920 ซึ่งน้อยกว่า 2 สรุปได้ว่า มีความคลาดเคลื่อนเป็นอิสระต่อกัน และเมื่อพิจารณาค่า VIF ของตัวแปรอิสระ X_1 เท่ากับ 2.142 X_2 เท่ากับ 2.702 X_3 เท่ากับ 2.837 X_4 เท่ากับ 2.015 X_5 เท่ากับ 2.063 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 10 แสดงว่าตัวแปรอิสระทั้ง 5 ตัวไม่มีความสัมพันธ์ต่อกัน เป็นไปตามสมมติฐานของการวิเคราะห์การถดถอย

จากค่า Adjust R Square เท่ากับ .434 อธิบายได้ว่า ตัวแปรอิสระทั้ง 5 ตัวนี้ สามารถอธิบายความแปรปรวนของตัวแปรตามได้ร้อยละ 43.4 ซึ่งอีก 56.6 อธิบายได้ด้วยตัวแปรอื่นที่อยู่ในสมการนี้ และจากผลการวิเคราะห์สามารถนำมาเขียนเป็น สมการได้ดังนี้

$$Y = .739 + .272X_1 + .222X_2 + .161X_3 + -.101X_4 + .241X_5$$

$$(3.487) * (2.073) * (1.672) * (-1.464) * (3.375)$$

*หมายเหตุ: ตัวเลขในค่าวงเล็บคือ ค่า t statistic

ซึ่งพบว่าตัวแปรอิสระทั้ง 5 ตัวสามารถอธิบายตัวแปรตามได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติน้อยกว่า .05 ได้แก่

จากค่า $B_1 = .294$ ซึ่งมีค่าเป็นบวก อธิบายได้ว่าความพึงพอใจด้านสิ่งดึงดูดใจ มีอิทธิพลทางบวกต่อการมาเยือนซ้ำในบ่อน้ำพุร้อนฝาง อุทยานแห่งชาติดอยฟ้าห่มปก จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งหมายความว่า หากนักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อสิ่งดึงดูดใจเพิ่มขึ้น ก็จะส่งผลให้เกิดการกลับมาเยือนซ้ำในบ่อน้ำพุร้อนฝาง อุทยานแห่งชาติดอยฟ้าห่มปก จังหวัดเชียงใหม่ เพิ่มขึ้นด้วย

จากค่า $B_2 = .222$ ซึ่งมีค่าเป็นบวก อธิบายได้ว่าความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกภายในแหล่งท่องเที่ยว มีอิทธิพลทางบวกต่อการมาเยือนซ้ำในบ่อน้ำพุร้อนฝาง อุทยานแห่งชาติดอยฟ้าห่มปก จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งหมายความว่า หากนักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกภายในแหล่งท่องเที่ยวเพิ่มขึ้น ก็จะส่งผลให้เกิดการกลับมาเยือนซ้ำในบ่อน้ำพุร้อนฝาง อุทยานแห่งชาติดอยฟ้าห่มปก จังหวัดเชียงใหม่ เพิ่มขึ้นตามไปด้วย

จากค่า $B_3 = .161$ ซึ่งมีค่าเป็นบวก อธิบายได้ว่าความพึงพอใจด้านการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว มีอิทธิพลทางบวกต่อการมาเยือนซ้ำในบ่อน้ำพุร้อนฝาง อุทยานแห่งชาติดอยฟ้าห่มปก จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งหมายความว่า หากนักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว เพิ่มขึ้น ก็จะส่งผลให้เกิดการกลับมาเยือนซ้ำในบ่อน้ำพุร้อนฝาง อุทยานแห่งชาติดอยฟ้าห่มปก จังหวัดเชียงใหม่ เพิ่มขึ้นตามไปด้วย

จากค่า $B_4 = -.101$ ซึ่งมีค่าเป็นลบ อธิบายได้ว่าความพึงพอใจด้านกิจกรรมในแหล่งท่องเที่ยว มีอิทธิพลทางลบต่อการมาเยือนซ้ำในบ่อน้ำพุร้อนฝาง อุทยานแห่งชาติดอยฟ้าห่มปก จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งหมายความว่า หากนักท่องเที่ยวความพึงพอใจต่อกิจกรรมน้อยลง ก็จะส่งผลให้เกิดการกลับมาเยือนซ้ำในบ่อน้ำพุร้อนฝาง อุทยานแห่งชาติดอยฟ้าห่มปก จังหวัดเชียงใหม่ ลดลงตามไปด้วย

จากค่า $B_5 = .241$ ซึ่งมีค่าเป็นบวก อธิบายได้ว่าความพึงพอใจด้านบุคลากรผู้ให้บริการ มีอิทธิพลทางบวกต่อการมาเยือนซ้ำในบ่อน้ำพุร้อนฝาง อุทยานแห่งชาติดอยฟ้าห่มปก จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งหมายความว่า หากนักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อบุคลากรผู้ให้บริการ เพิ่มขึ้น ก็จะส่งผลให้เกิดการกลับมาเยือนซ้ำในบ่อน้ำพุร้อนฝาง อุทยานแห่งชาติดอยฟ้าห่มปก จังหวัดเชียงใหม่ เพิ่มขึ้นตามไปด้วย

และเมื่อพิจารณาปัจจัยทั้ง 5 ด้าน พบว่า ความพึงพอใจในด้านสิ่งดึงดูดใจ มีความสำคัญมากที่สุด ($\beta = .294$) รองลงมาคือด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ($\beta = .241$) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกภายในแหล่งท่องเที่ยว ($\beta = .222$) ด้านการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว ($\beta = .161$) และด้านกิจกรรมในแหล่งท่องเที่ยว ($\beta = -.101$) ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ของนักท่องเที่ยวต่างชาติ พบว่า $F = 32.129$ Sig $F = .000$ เมื่อกำหนดระดับนัยสำคัญเท่ากับ .05 พบว่า Sig น้อยกว่าระดับนัยสำคัญ สรุปได้ว่า สมการถดถอยที่สร้างขึ้นนี้ตัวแปรอิสระทั้ง 5 สามารถอธิบายตัวแปรตามในภาพรวม

การทดสอบข้อสมมติฐานของการวิเคราะห์การถดถอย พบว่า Durbin-Watson = 1.752 ซึ่งน้อยกว่า 2 สรุปได้ว่า มีความคลาดเคลื่อนเป็นอิสระต่อกัน และเมื่อพิจารณาค่า VIF ของตัวแปรอิสระ X_1 เท่ากับ 1.461 X_2 เท่ากับ 3.214 X_3 เท่ากับ 3.326 X_4 เท่ากับ 1.587 X_5 เท่ากับ 1.793 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 10 แสดงว่าตัวแปรอิสระทั้ง 5 ตัวไม่มีความสัมพันธ์ต่อกัน เป็นไปตามสมมติฐานของการวิเคราะห์การถดถอย

จากค่า Adjust R Square เท่ากับ .439 อธิบายได้ว่า ตัวแปรอิสระทั้ง 5 ตัวนี้ สามารถอธิบายความแปรปรวนของตัวแปรตามได้ร้อยละ 43.9 ซึ่งอีก 56.1 อธิบายได้ด้วยตัวแปรอื่นที่อยู่ในสมการนี้ และจากผลการวิเคราะห์สามารถนำมาเขียนเป็น สมการได้ดังนี้

$$Y = .354 + .171X_1 + .066X_2 + .127X_3 + -.091X_4 + .385X_5$$

$$(2.658) * (.594) * (1.204) * (1.314) * (.191)$$

*หมายเหตุ: ตัวเลขในค่าวงเล็บคือ ค่า t statistic

ซึ่งพบว่าตัวแปรอิสระทั้ง 5 ตัวสามารถอธิบายตัวแปรตามได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติน้อยกว่า .05 ได้แก่

จากค่า $B_1 = .215$ ซึ่งมีค่าเป็นบวก อธิบายได้ว่าความพึงพอใจด้านสิ่งดึงดูดใจ มีอิทธิพลทางบวกต่อการมาเยือนซ้ำในบ่อน้ำพุร้อนฝาง อุทยานแห่งชาติดอยฟ้าห่มปก จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่ง

หมายความว่า หากนักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อสิ่งดึงดูดใจเพิ่มขึ้น ก็จะส่งผลให้เกิดการกลับมาเยือนซ้ำในบ่อน้ำพุร้อนฝาง อุทยานแห่งชาติดอยฟ้าห่มปก จังหวัดเชียงใหม่ เพิ่มขึ้นด้วย

จากค่า $B_2 = .066$ ซึ่งมีค่าเป็นบวก อธิบายได้ว่าความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกภายในแหล่งท่องเที่ยว มีอิทธิพลทางบวกต่อการมาเยือนซ้ำในบ่อน้ำพุร้อนฝาง อุทยานแห่งชาติดอยฟ้าห่มปก จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งหมายความว่า หากนักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกภายในแหล่งท่องเที่ยวเพิ่มขึ้น ก็จะส่งผลให้เกิดการกลับมาเยือนซ้ำในบ่อน้ำพุร้อนฝาง อุทยานแห่งชาติดอยฟ้าห่มปก จังหวัดเชียงใหม่ เพิ่มขึ้นตามไปด้วย

จากค่า $B_3 = .127$ ซึ่งมีค่าเป็นบวก อธิบายได้ว่าความพึงพอใจด้านการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว มีอิทธิพลทางบวกต่อการมาเยือนซ้ำในบ่อน้ำพุร้อนฝาง อุทยานแห่งชาติดอยฟ้าห่มปก จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งหมายความว่า หากนักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยวเพิ่มขึ้น ก็จะส่งผลให้เกิดการกลับมาเยือนซ้ำในบ่อน้ำพุร้อนฝาง อุทยานแห่งชาติดอยฟ้าห่มปก จังหวัดเชียงใหม่ เพิ่มขึ้นตามไปด้วย

จากค่า $B_4 = .091$ ซึ่งมีค่าเป็นบวก อธิบายได้ว่าความพึงพอใจด้านกิจกรรมในแหล่งท่องเที่ยว มีอิทธิพลทางบวกต่อการมาเยือนซ้ำในบ่อน้ำพุร้อนฝาง อุทยานแห่งชาติดอยฟ้าห่มปก จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งหมายความว่า หากนักท่องเที่ยวความพึงพอใจต่อกิจกรรมเพิ่มขึ้น ก็จะส่งผลให้เกิดการกลับมาเยือนซ้ำในบ่อน้ำพุร้อนฝาง อุทยานแห่งชาติดอยฟ้าห่มปก จังหวัดเชียงใหม่ เพิ่มขึ้นตามไปด้วย

จากค่า $B_5 = .385$ ซึ่งมีค่าเป็นบวก อธิบายได้ว่าความพึงพอใจด้านบุคลากรผู้ให้บริการ มีอิทธิพลทางบวกต่อการมาเยือนซ้ำในบ่อน้ำพุร้อนฝาง อุทยานแห่งชาติดอยฟ้าห่มปก จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งหมายความว่า หากนักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อบุคลากรผู้ให้บริการ เพิ่มขึ้น ก็จะส่งผลให้เกิดการกลับมาเยือนซ้ำในบ่อน้ำพุร้อนฝาง อุทยานแห่งชาติดอยฟ้าห่มปก จังหวัดเชียงใหม่ เพิ่มขึ้นตามไปด้วย

และเมื่อพิจารณาปัจจัยทั้ง 5 ด้าน พบว่า ความพึงพอใจใน ด้านบุคลากรผู้ให้บริการมีความสำคัญมากที่สุด ($\beta = .385$) รองลงมาคือ ด้านสิ่งดึงดูดใจ ($\beta = .215$) ด้านการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว ($\beta = .127$) ด้านกิจกรรมในแหล่งท่องเที่ยว ($\beta = .091$) และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกภายในแหล่งท่องเที่ยว ($\beta = .066$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.36 สรุปผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณหาปัจจัยที่มีผลต่อการกลับมาเยือนซ้ำระหว่างนักท่องเที่ยวชาวไทยและนักท่องเที่ยวต่างชาติ

(n=400)

ปัจจัยความพึงพอใจ	ชาวไทย (n=200)		ชาวต่างชาติ(n=200)	
	Beta	Sig.	Beta	Sig.
X_1 ด้านสิ่งดึงดูดใจ	.272	.001*	.171	.009*
X_2 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยว	.182	.040*	.057	.553
X_3 ด้านการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว	.150	.096	.117	.230
X_4 ด้านกิจกรรมในแหล่งท่องเที่ยว	-.111	.145	.088	.191
X_5 ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	.258	.001*	.411	.000*

จากตารางที่ 4.36 สรุปผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านความพึงพอใจระหว่างนักท่องเที่ยวชาวไทยและนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีผลต่อการกลับมาเยือนซ้ำ บ่อน้ำพุร้อนฝาง อุทยานแห่งชาติดอยฟ้าห่มปก จังหวัดเชียงใหม่ พบว่านักท่องเที่ยวชาวไทยมีความพึงพอใจด้านสิ่งดึงดูดใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวและด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ซึ่งเป็นสาเหตุที่ส่งผลต่อการกลับมาเยือนซ้ำ เนื่องจากนักท่องเที่ยวชาวไทยให้ความสำคัญแก่ความสวยงามของธรรมชาติภายในและบริเวณใกล้เคียงแหล่งท่องเที่ยว สิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้บริการบ่อน้ำพุร้อน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการและให้ความสำคัญแก่บุคลากรผู้ให้บริการ ความเต็มใจและสุภาพ มีความพร้อมจะให้บริการแก่นักท่องเที่ยว เช่นเดียวกับนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีความพึงพอใจด้านสิ่งดึงดูดใจและด้านบุคลากรผู้ให้บริการที่เป็น เป็นสิ่งที่สำคัญที่สุดในการกลับมาเที่ยวซ้ำ

บทที่ 5

สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจต่อแหล่งท่องเที่ยวที่มีผลต่อการกลับมาเยือนซ้ำ ณ บ่อน้ำพุร้อนฝาง อุทยานแห่งชาติดอยฟ้าห่มปก จังหวัดเชียงใหม่ กรณีศึกษาเปรียบเทียบนักท่องเที่ยวชาวไทยกับนักท่องเที่ยวต่างชาติ ผู้วิจัยได้นำผลการวิเคราะห์ข้อมูลมาสรุปผลการวิจัย โดยมีรายละเอียด ดังนี้

5.1 สรุปผล

ผู้วิจัยได้สรุปผลการศึกษาจากการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ในการศึกษาวิจัย ดังนี้

5.1.1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติ

นักท่องเที่ยวที่ตอบแบบสอบถามมีทั้งหมด 400 คน แบ่งเป็นนักท่องเที่ยวชาวไทย จำนวน 200 คน และนักท่องเที่ยวต่างชาติ จำนวน 200 คน สำหรับนักท่องเที่ยวชาวไทย พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 15 – 25 ปี สถานภาพ โสด เป็นนักเรียน/นิสิต/นักศึกษา และมีรายได้ต่ำกว่า 15,000 บาทต่อเดือน ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษา เมื่อสอบถามจำนวนครั้งที่เดินทางมาท่องเที่ยวบ่อน้ำพุร้อนฝาง ส่วนใหญ่มากกว่า 3 ครั้งแล้ว ในส่วนของนักท่องเที่ยวต่างชาติ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 46 – 25 ปี มีสัญชาติเอเชียตะวันออก สถานภาพ โสด เป็นเจ้าของกิจการ/ธุรกิจส่วนตัว และมีรายได้ 105,001-135,000 บาท บาทต่อเดือน ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี เมื่อสอบถามจำนวนครั้งที่เดินทางมาท่องเที่ยวบ่อน้ำพุร้อนฝาง ส่วนใหญ่เดินทางมาที่แห่งนี้ครั้งแรก

5.1.2 เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจตามลักษณะประชากรของนักท่องเที่ยวชาวไทยกับนักท่องเที่ยวต่างชาติ ณ บ่อน้ำพุร้อนอุทยานแห่งชาติดอยฟ้าห่มปก จังหวัดเชียงใหม่

- ความแตกต่างของเพศ ของนักท่องเที่ยวชาวไทยและนักท่องเที่ยวต่างชาติ ไม่ส่งผลกระทบต่อระดับความพึงพอใจ ในด้านสิ่งดึงดูดใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว ด้านกิจกรรมในแหล่งท่องเที่ยวและด้านบุคลากรผู้ให้บริการ อย่างมีนัยสำคัญ

- ด้านจำนวนครั้งที่เดินทางมาท่องเที่ยว ของนักท่องเที่ยวชาวไทยและนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ไม่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจ ในด้านสิ่งดึงดูดใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว ด้านกิจกรรมการท่องเที่ยว และด้านบุคลากรผู้ให้บริการ อย่างมีนัยสำคัญ

5.1.3 เพื่อศึกษาอิทธิพลของความพึงพอใจที่มีผลต่อการกลับมาเยือนซ้ำ ระหว่างนักท่องเที่ยวชาวไทยกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ณ บ่อน้ำพุร้อนฝาง อุทยานแห่งชาติดอยฟ้าห่มปก จังหวัดเชียงใหม่

- ประเด็นสำคัญที่ส่งผลต่อการกลับมาเยือนซ้ำของนักท่องเที่ยวชาวไทย ได้แก่ ด้านสิ่งดึงดูดใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวและด้านบุคลากรผู้ให้บริการ โดยความคิดเห็นที่มีคะแนนมากที่สุดของนักท่องเที่ยวชาวไทยคือ จะแนะนำบอกต่อ/แนะนำ ให้คนอื่นรู้เกี่ยวกับบ่อน้ำพุร้อนฝาง รองลงมาคือ นักท่องเที่ยวตั้งใจจะกลับมาท่องเที่ยวที่บ่อน้ำพุร้อนฝางอีกครั้ง กิจกรรมที่นี้ทำให้นักท่องเที่ยวอยากกลับมาเยือนบ่อน้ำพุร้อนฝางอีก และนักท่องเที่ยวจะพักที่บ่อน้ำพุร้อนฝางนานขึ้นในการมาเที่ยวครั้งต่อไป

- ประเด็นสำคัญที่ส่งผลต่อการกลับมาเยือนซ้ำของนักท่องเที่ยวต่างชาติ ได้แก่ด้านสิ่งดึงดูดใจ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ โดยความคิดเห็นที่มีคะแนนมากที่สุดของนักท่องเที่ยวต่างชาติคือ จะพักที่บ่อน้ำพุร้อนฝางนานขึ้นในการมาเที่ยวครั้งต่อไป รองลงมาคือ นักท่องเที่ยวจะแนะนำบอกต่อ/แนะนำ ให้คนอื่นรู้เกี่ยวกับบ่อน้ำพุร้อนฝาง นักท่องเที่ยวตั้งใจจะกลับมาท่องเที่ยวที่บ่อน้ำพุร้อนฝางอีกครั้ง และกิจกรรมที่นี้ทำให้นักท่องเที่ยวอยากกลับมาเยือนบ่อน้ำพุร้อนฝางอีก

5.1.4 การวิเคราะห์ปัจจัยองค์ประกอบ (Factor Analysis) ที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการกลับมาเยือนซ้ำ

การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ (Exploratory Factor Analysis: EFA) ปัจจัยความพึงพอใจในการท่องเที่ยวบ่อน้ำพุร้อนฝาง ได้องค์ประกอบ 4 ปัจจัย สำหรับการจัดกลุ่มตัวแปรที่คล้ายคลึงกันเข้ามาอยู่ในกลุ่มเดียวกัน สามารถสรุปออกมาเป็นความพึงพอใจที่สำคัญ 4 กลุ่มปัจจัย เรียงตามลำดับความสำคัญคือ 1) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว 2) ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ และด้านกิจกรรมในแหล่งท่องเที่ยว3) ด้านสิ่งดึงดูดใจและสิ่งอำนวยความสะดวก และ 4) ด้านการเข้าถึงและด้านกิจกรรมในแหล่งท่องเที่ยว

ความแตกต่างระหว่างนักท่องเที่ยวชาวไทยและนักท่องเที่ยวต่างชาติ เกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการมาเยือนซ้ำบ่อน้ำพุร้อนฝาง คือ ด้านสิ่งดึงดูดใจ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ และนักท่องเที่ยวชาวไทยให้ความสำคัญกับด้านสิ่งดึงดูดใจที่ต้องได้รับความพึงพอใจ ส่วนนักท่องเที่ยว

ชาวต่างชาติให้ความสำคัญกับด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ที่ต้องได้รับความพึงพอใจจึงจะกลับมาเยือนซ้ำ บ่อน้ำพุร้อนฝาง อุทยานแห่งชาติดอยฟ้าห่มปก จังหวัดเชียงใหม่

5.2 อภิปรายผล

5.2.1 ความพึงพอใจในการท่องเที่ยวบ่อน้ำพุร้อนฝาง อุทยานแห่งชาติดอยฟ้าห่มปก จังหวัดเชียงใหม่ จากการศึกษาความพึงพอใจในการท่องเที่ยวบ่อน้ำพุร้อนฝาง ระหว่างนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ ทั้ง 5 ด้าน พบว่า โดยรวมนักท่องเที่ยวชาวไทยกับชาวต่างชาติได้มาท่องเที่ยวที่บ่อน้ำพุร้อนฝางแล้วเกิดความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวมากที่สุด คือ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ รองลงมาคือ ด้านสิ่งดึงดูดใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกภายในแหล่งท่องเที่ยว ด้านการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว และด้านกิจกรรมในแหล่งท่องเที่ยว ผลการวิจัยข้างต้น สอดคล้องกับการศึกษาของ พรประภา ไชยอนุกุล (2557) ได้ศึกษาเกี่ยวกับเรื่อง คุณภาพการให้บริการของสถานที่ท่องเที่ยวที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในอำเภอสวนผึ้ง จังหวัดราชบุรี พบว่า กลุ่มนักท่องเที่ยวมีระดับความคิดเห็นของปัจจัยคุณภาพในการให้บริการของสถานที่ท่องเที่ยวมากที่สุด คือ ปัจจัยในการเข้าถึงและความรู้สึกของผู้รับบริการ ซึ่งประกอบด้วย การได้รับบริการและเอาใจใส่จากพนักงานเป็นอย่างดี พนักงานมีความสามารถแนะนำสถานที่ท่องเที่ยวในอำเภอสวนผึ้งได้เป็นอย่างดี พนักงานมีความสามารถที่จะเข้าใจความต้องการ และพนักงานสามารถตอบคำถามที่ท่านต้องการทราบได้เป็นอย่างดี นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับการศึกษาของแคทริยา ปันทะนะ (2557) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่ออุทยานแห่งชาติดอยอินทนนท์ จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า นักท่องเที่ยวให้ความพึงพอใจต่ออุทยานแห่งชาติดอยอินทนนท์ จังหวัดเชียงใหม่ ในด้านการบริการมากที่สุด

5.2.2 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการท่องเที่ยว ระหว่างนักท่องเที่ยวชาวไทยกับนักท่องเที่ยวต่างชาติ พบว่า โดยรวมนักท่องเที่ยวชาวไทยกับชาวต่างชาติมีความพึงพอใจแตกต่างกันอยู่ 1 ด้าน ได้แก่ ด้านสิ่งดึงดูดใจ ซึ่งนักท่องเที่ยวต่างชาติมีความพึงพอใจมากกว่านักท่องเที่ยวชาวไทย ส่วนอีก 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกภายในแหล่งท่องเที่ยว 2) ด้านการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว 3) ด้านกิจกรรมในแหล่งท่องเที่ยวและ 4) ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ไม่แตกต่างกันตามลำดับ

5.2.3 การวิเคราะห์การกลับมาเยือนซ้ำ บ่อน้ำพุร้อนฝาง อุทยานแห่งชาติดอยฟ้าห่มปก จังหวัดเชียงใหม่ ระหว่างนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติ พบว่า แนวโน้มการกลับมาเยือนซ้ำโดยรวมอยู่ในระดับแน่นอน โดยที่นักท่องเที่ยวจะแนะนำบอกต่อ/แนะนำ ให้คนอื่นรู้เกี่ยวกับบ่อน้ำพุร้อนฝาง มากที่สุด รองลงมาคือ นักท่องเที่ยวตั้งใจจะกลับมาท่องเที่ยวที่บ่อน้ำพุร้อนฝางอีกครั้ง นักท่องเที่ยวจะพักที่บ่อน้ำพุร้อนฝางนานขึ้นในการมาเที่ยวครั้งต่อไป และกิจกรรมที่นี้ทำให้นักท่องเที่ยวอยากกลับมาเยือนบ่อน้ำพุร้อนฝางอีก ผลการวิจัยข้างต้นสอดคล้องกับการศึกษาของสำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา (2560) ได้ทำโครงการสำรวจทัศนคติและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางมาท่องเที่ยวในประเทศไทยประจำปี 2560 พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมีความต้องการกลับมาท่องเที่ยวประเทศไทยอีกใน 3 ปีข้างหน้า (ร้อยละ 67.3) โดยปัจจัยที่ดึงดูดให้กลับมาอีก 3 อันดับแรก ได้แก่ แหล่งท่องเที่ยว/ สถานที่ท่องเที่ยว ซึ่งมีหลากหลายและสวยงาม อาหารซึ่งมีหลากหลายและเป็นที่ยอมรับของชาวต่างชาติ และการจับจ่ายซื้อสินค้า ตามลำดับ อีกทั้งนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติเกือบทั้งหมด (ร้อยละ 98.6) จะชักชวนเพื่อน/ญาติ/คนรู้จัก ให้มาท่องเที่ยวในประเทศไทย เนื่องจากประเทศไทยมีแหล่งท่องเที่ยวที่สวยงาม มีอาหารอร่อย และผู้คนเป็นมิตร อย่างไรก็ตามการชักชวนเพื่อน/ญาติ/คนรู้จักให้มาท่องเที่ยวสถานที่ต่าง ๆ ในประเทศไทย ซึ่งเป็นการบอกต่อเป็นสื่อประชาสัมพันธ์ที่ดีที่สุด โดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย

การเปรียบเทียบแนวโน้มการกลับมาเยือนซ้ำระหว่างนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติ พบว่าโดยรวมนักท่องเที่ยวชาวไทยกับชาวต่างชาติมีแนวโน้มการกลับมาเยือนซ้ำแตกต่างกัน 2 ประเด็น ได้แก่ นักท่องเที่ยวชาวไทยตั้งใจจะกลับมาท่องเที่ยวที่บ่อน้ำพุร้อนฝางอีกครั้ง มีโอกาสกลับมามากกว่านักท่องเที่ยวชาวต่างชาติเพราะอาศัยอยู่ในประเทศ กลับมาท่องเที่ยวได้ง่ายมากกว่า และนักท่องเที่ยวจะแนะนำบอกต่อ/แนะนำ ให้คนอื่นรู้เกี่ยวกับบ่อน้ำพุร้อนฝาง ซึ่งนักท่องเที่ยวชาวไทยมีแนวโน้มการกลับมาเยือนซ้ำใน 2 ประเด็นดังกล่าวมากกว่านักท่องเที่ยวต่างชาติ ส่วนอีก 2 ประเด็น ได้แก่ กิจกรรมที่นี้ทำให้นักท่องเที่ยวอยากกลับมาเยือนบ่อน้ำพุร้อนฝางอีก และนักท่องเที่ยวจะพักที่บ่อน้ำพุร้อนฝางนานขึ้นในการมาเที่ยวครั้งต่อไป ไม่แตกต่างกัน ตามลำดับ นักท่องเที่ยวที่เดินทางมาสัมผัสกับแหล่งท่องเที่ยวจะรู้สึกพอใจ ประทับใจและตั้งใจกลับมาเที่ยวซ้ำ หรืออาจจะอธิบายได้ด้วยทฤษฎีความพึงพอใจว่า สิ่งที่นักท่องเที่ยวได้รับเป็นไปตามที่นักท่องเที่ยวคาดหวังไว้ หรือมากกว่า จึงทำให้เกิดความพึงพอใจ (Lovelock, Wirtz, Ken and Lui, 2005) สอดคล้องกับ Chi (2011) พบว่าพฤติกรรมการกลับมาเที่ยวซ้ำและการบอกต่อเป็นพฤติกรรมที่เกิดขึ้นจากความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการ

บริการสถานที่ท่องเที่ยวหรือผู้คน จึงทำให้เกิดความต้องการในการกลับมาเที่ยวซ้ำและบอกต่อข้อมูลที่เคยได้ไปท่องเที่ยวมาให้แก่คนรอบข้าง

5.2.4 การวิเคราะห์ปัจจัยด้านความพึงพอใจต่อแหล่งท่องเที่ยวที่ส่งผลต่อการกลับมาเยือนผางซ้าระหว่างนักท่องเที่ยวชาวไทยกับนักท่องเที่ยวต่างชาติ ในส่วนของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการกลับมาเยือนผางซ้า นักท่องเที่ยวชาวไทยให้ความสำคัญกับด้านสิ่งดึงดูดใจที่ต้องได้รับความพึงพอใจ จึงจะกลับมาเยือนซ้ำ บ่อน้ำพุร้อนผาง อุทยานแห่งชาติดอยฟ้าห่มปก จังหวัดเชียงใหม่ ผลการวิจัยสอดคล้องกับคุษฎี เทียมเทศ บุญมาสูงทรวง สุพรรณิ พรภักดี และปรี หนุณนัค (2555) ที่ทำการศึกษารื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการมีท่องเที่ยวซ้ำของนักท่องเที่ยวในอำเภอวังน้ำเขียว จังหวัดนครราชสีมา พบว่า ปัจจัยด้านสถานที่ท่องเที่ยว ประกอบด้วย สถานที่ท่องเที่ยวสวยงาม ความประทับใจและสิ่งแวดล้อมในการท่องเที่ยว และสถานที่ท่องเที่ยวมีความปลอดภัย มีอิทธิพลในระดับมากต่อความตั้งใจในการมีท่องเที่ยวซ้ำ ส่วนนักท่องเที่ยวต่างชาติให้ความสำคัญกับด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ที่ต้องได้รับความพึงพอใจจึงจะกลับมาเยือนซ้ำ บ่อน้ำพุร้อนผาง อุทยานแห่งชาติดอยฟ้าห่มปก จังหวัดเชียงใหม่ ผลการวิจัยข้างต้นสอดคล้องกับการศึกษาของแคทรียา บันทะนะ (2557) ที่ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่ออุทยานแห่งชาติดอยอินทนนท์ จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ปัจจัยด้านความพึงพอใจที่มีอิทธิพลต่อการมาเยือนซ้ำของนักท่องเที่ยว คือ นักท่องเที่ยวให้ความสำคัญในปัจจัยด้านการบริการมากที่สุดเป็นอันดับหนึ่ง

5.3 ข้อเสนอแนะ

งานวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจต่อแหล่งท่องเที่ยวที่มีผลต่อการกลับมาเยือนซ้ำ ณ บ่อน้ำพุร้อนผาง อุทยานแห่งชาติดอยฟ้าห่มปก จังหวัดเชียงใหม่ กรณีศึกษาเปรียบเทียบนักท่องเที่ยวชาวไทยกับนักท่องเที่ยวต่างชาติ” ผู้วิจัยได้ให้ข้อเสนอแนะ ดังนี้

5.3.1 ข้อเสนอแนะจากการศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยเปรียบเทียบกับนักท่องเที่ยวต่างชาติ ณ บ่อน้ำพุร้อนอุทยานแห่งชาติดอยฟ้าห่มปก จังหวัดเชียงใหม่

1. นักท่องเที่ยวต่างชาติ มีความพึงพอใจมากกว่านักท่องเที่ยวชาวไทยในด้านสิ่งดึงดูดใจ คือ เรื่องความสวยงามของธรรมชาติและวิวทิวทัศน์ ผู้วิจัยเล็งเห็นว่าควรเพิ่มกิจกรรมที่ให้นักท่องเที่ยวสามารถชมธรรมชาติได้มากขึ้นภายในอุทยาน อาทิเช่นเพิ่มเส้นทางเดินป่า แบบสั้นและยาว สามารถเพิ่มจุดกางเต็นท์และมีอุปกรณ์ไว้คอยให้บริการ มีเจ้าหน้าที่คอยแนะนำในเรื่องของธรรมชาติบริเวณนั้น สัตว์ป่า พืชพันธุ์ไม้หายากที่อยู่ภายในบริเวณอุทยาน มีกิจกรรมที่ให้ชาวต่างชาติ

ได้สัมผัสกับวิถีชีวิตของคนที่มีอาชีพบริเวณ ใกล้เคียง อาจจะมีไกด์ท้องถิ่นหรือเป็นเด็กมัธยมต้นต้นตอนปลาย ที่เป็นคนพื้นที่ที่ต้องการเผยแพร่ข้อมูลและช่วยพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว สามารถใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์ หารายได้ให้แก่ชุมชน

2. นักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติให้ความคิดเห็นตรงกันว่าควรเพิ่มจำนวนร้านอาหารให้หลากหลายมากขึ้นและเพียงพอต่อความต้องการ มีบางร้านอาหารที่ปิดในช่วงที่ไม่ใช่เทศกาล ทำให้เกิดความไม่เพียงพอต่อนักท่องเที่ยว

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกภายในแหล่งท่องเที่ยว นักท่องเที่ยวชาวไทย มีความพึงพอใจในประเด็นบ่อน้ำพุร้อนมีให้บริการเพียงพอต่อจำนวนนักท่องเที่ยวและป้ายคำแนะนำเกี่ยวกับวิธีการใช้บ่อน้ำพุร้อน มากที่สุด รองลงมาคือ การดูแลและบำรุงรักษาบริเวณ โดยรอบของน้ำพุร้อน

4. ด้านกิจกรรมในแหล่งท่องเที่ยวพบว่านักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติมีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ มีบริการให้เช่าจักรยานแก่นักท่องเที่ยว ผู้เขียนเสนอว่าควรมีการจัดให้มีจุดเช่าจักรยานที่สามารถรองรับในการทำกิจกรรมปั่นจักรยานของนักท่องเที่ยวได้ รวมถึงการตรวจเช็คสภาพจักรยานเพื่อความปลอดภัยของผู้เช่า ควรจัดให้มีจุดขายของที่ระลึกหรือของฝาก มากขึ้นควรปรับปรุงร้านค้าให้ดูสะอาด มองดูสวยงาม รวมถึงการควบคุมให้ขายของด้วยราคาที่เป็นธรรม ไม่ให้บุคคลภายนอกที่ไม่ได้รับอนุญาตมาขายของแบบเกินราคา นักท่องเที่ยวชาวไทยและนักท่องเที่ยวต่างชาติ มีความพึงพอใจมากที่สุดในประเด็น บ่อน้ำแร่แช่น้ำร้อนเพื่อสุขภาพ รองลงมาคือมีห้องอาบน้ำให้บริการแก่นักท่องเที่ยว ควรมีการจัดกิจกรรมที่เหมาะสมกับช่วงอายุ

5. ด้านการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว จากค่าเฉลี่ยรายด้านและความคิดเห็นของนักท่องเที่ยว นักวิจัยมีความคิดเห็นว่าควรจัดการให้มีรถสาธารณะที่รองรับนักท่องเที่ยวที่มาเยือนแหล่งท่องเที่ยวอย่างเพียงพอ รถต้องมีความสะอาด พนักงานขับขี่ยืดหยุ่น สำหรับป้ายบอกทาง ควรมีการทำป้ายบอกทางไปยังสถานที่ท่องเที่ยวด้วยขนาดที่เหมาะสม ไม่เล็กเกินไปจนขาดความชัดเจน หรือไม่ใหญ่เกินไปจนทำลายทัศนียภาพแหล่งท่องเที่ยว รวมถึงจัดทำป้ายบรรยายเป็นภาษาอังกฤษ เพื่อให้ให้นักท่องเที่ยวโดยเฉพาะชาวต่างชาติเดินทางมาแหล่งท่องเที่ยวอย่างสะดวก จึงควรมีการพัฒนา ปรับปรุงในด้านดังกล่าวให้ดียิ่งขึ้น เพื่อสร้างความพึงพอใจให้นักท่องเที่ยวให้อยากกลับมาเยือนซ้ำอีก

5.3.2 ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัยระดับความพึงพอใจตามลักษณะประชากรของนักท่องเที่ยวชาวไทยกับนักท่องเที่ยวต่างชาติ ณ บ่อน้ำพุร้อนอุทยานแห่งชาติคอยฟ้าห่มปก จังหวัดเชียงใหม่

1. ในด้านความพึงพอใจของบุคลากรผู้ให้บริการพบว่านักท่องเที่ยวที่อายุมากมีความพึงพอใจน้อยกว่านักท่องเที่ยวที่มีอายุน้อย อย่างมีนัยสำคัญ นักท่องเที่ยวชาวไทยส่วนใหญ่เป็นกลุ่มช่วงอายุ 15-25 ปี ตามความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวกลุ่มนี้แนะนำว่าควรเพิ่มจุดสนใจภายในแหล่งท่องเที่ยวเพื่อเพิ่มสิ่งดึงดูดใจและตอบสนองความต้องการกับนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ อย่างเช่น จุดถ่ายรูป เป็นต้น และนักท่องเที่ยวต่างชาติส่วนใหญ่เป็นกลุ่มอายุ 26-35 ปี ให้ความสำคัญกับด้านสิ่งอำนวยความสะดวก นักท่องเที่ยวมีความคิดเห็นว่า ต้องการให้ปรับปรุงอุปกรณ์ในการลงแช่น้ำพุร้อนให้มีความใหม่อยู่เสมอ เพราะนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาไกลไม่ได้เตรียมเสื้อผ้ามาเพื่อใช้บริการแช่น้ำพุร้อน อีกด้านหนึ่งคือด้านกิจกรรมการท่องเที่ยว นักท่องเที่ยวมีความชื่นชอบที่จะซื้อของที่ระลึกแต่มีการให้ความเห็นว่ายังมีจำนวนร้านค้าและตัวเลือกสินค้าน้อย และอยากให้เพิ่มจุดส่งไปรษณีย์เพื่อเป็นที่ระลึกในการมาท่องเที่ยว

2. สถานภาพสมรส ส่วนใหญ่ของนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติคือสถานภาพโสด มีมากที่สุด ตามความคิดเห็นของตัวผู้วิจัยเล็งเห็นว่าควรเพิ่มกิจกรรมแก่กลุ่มสถานภาพสมรส ตัวอย่างเช่น เพิ่มห้องอาบน้ำแร่ ห้องแช่น้ำพุร้อนแบบคู่รักหรือต้อนรับนักท่องเที่ยวประเภทฮันนีมูน เพื่อเพิ่มจุดสนใจแก่แหล่งท่องเที่ยวในนักท่องเที่ยวแบบกลุ่มหรือมาแบบคู่เพิ่มมากขึ้นเพื่อให้ครอบคลุมนักท่องเที่ยวที่มาและเพื่อให้สามารถรองรับกลุ่มนักท่องเที่ยวที่มีความหลากหลาย / ความแตกต่างในด้านสถานภาพของนักท่องเที่ยวชาวไทยส่งผลต่อด้านกิจกรรมในแหล่งท่องเที่ยว นักท่องเที่ยวมีความคิดเห็นว่าควรเพิ่มจำนวนห้องแช่น้ำพุร้อนและห้องซาวน่า

3. กลุ่มอาชีพ ส่วนใหญ่อาชีพของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีผลต่อความพึงพอใจคือ นักเรียน/นิสิต/นักศึกษา ในด้านสิ่งดึงดูดใจและด้านกิจกรรมในแหล่งท่องเที่ยว ทำให้เห็นว่าควรให้ความสำคัญแก่กลุ่มอาชีพนี้เพิ่มมากขึ้น ตามความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวแนะนำว่า ควรมีการกำหนดกิจกรรมที่สามารถเล่นร่วมกันได้แบบเป็นกลุ่มและหลากหลายมากขึ้น เนื่องจากการไปท่องเที่ยวบางครั้งนักท่องเที่ยวก็ไปกันแบบกลุ่มเพื่อนวัยทำงาน กลุ่มเพื่อนนักเรียนนักศึกษา ซึ่งอาจจะต้องการทำกิจกรรมร่วมกัน เพื่อความสนุกสนานและผ่อนคลายความเครียด แตกต่างกับนักท่องเที่ยวต่างชาติ กลุ่มอาชีพหลักที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวคือกลุ่มอาชีพเจ้าของกิจการ/ธุรกิจส่วนตัว มีความคิดเห็นในด้านของห้องพักภายในอุทยาน ว่าต้องการเข้าพักภายในอุทยานอย่างน้อย 1 คืน เพราะชื่นชอบธรรมชาติภายในอุทยาน ผู้วิจัยให้ความคิดเห็นว่าควรมีการประชาสัมพันธ์ด้านที่พักให้มากขึ้นทั้งในด้าน เว็บไซต์ และใบปลิว เป็นภาษาอังกฤษ เพราะภายในอุทยานมีบ้านพักและเต็นท์ที่สามารถรองรับนักท่องเที่ยวได้ แต่ไม่สามารถประชาสัมพันธ์ให้เข้าถึงนักท่องเที่ยวต่างชาติได้ และควรมีบุคลากรที่สามารถ

สนทนาเป็นภาษาอังกฤษได้เพื่อรับจองที่พักทางอีเมลหรือทางโทรศัพท์ จะเป็นการเพิ่มจำนวนนักท่องเที่ยวและรายได้ให้แก่อุทยานมากขึ้น

5.3.3 ข้อเสนอแนะจากการศึกษาอิทธิพลของความพึงพอใจที่มีผลต่อการกลับมาเยือนซ้ำ ระหว่างนักท่องเที่ยวชาวไทยกับนักท่องเที่ยวต่างชาติ ณ บ่อน้ำพุร้อนฝาง อุทยานแห่งชาติดอยฟ้าห่มปก จังหวัดเชียงใหม่

นักท่องเที่ยวชาวไทยให้ความสำคัญกับด้านสิ่งดึงดูดใจที่ต้องได้รับความพึงพอใจ จึงจะกลับมาเยือนซ้ำ ส่วนนักท่องเที่ยวต่างชาติให้ความสำคัญกับด้านบุคลากรผู้ให้บริการ จึงจะกลับมาเยือนซ้ำ บ่อน้ำพุร้อนฝาง อุทยานแห่งชาติดอยฟ้าห่มปก จังหวัดเชียงใหม่ ผู้วิจัยจึงขอเสนอแนะใน 2 ประเด็นดังกล่าวที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวมากที่สุด

1) ด้านสิ่งดึงดูดใจ เป็นด้านที่ส่งผลต่ออิทธิพลของการกลับมาเยือนซ้ำในแหล่งท่องเที่ยว การสร้างความพึงพอใจให้แก่นักท่องเที่ยว หน่วยงานภาครัฐและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรมีการบูรณาการร่วมกันและจัดสรรงบประมาณในการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว ไม่ให้เสื่อมโทรม มีการดูแลรักษาความสะอาด จัดหาถังขยะมาตั้งไว้อย่างเพียงพอ ปรับปรุงระบบสาธารณูปโภค รวมถึงการให้ความรู้ชุมชนและส่งเสริมให้มีการสร้างกิจกรรมที่ต่อเนื่องกับการท่องเที่ยวด้วย เช่น การทำหัตถกรรมชุมชน การทำโฮมสเตย์ การท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ เพื่อให้เกิดการท่องเที่ยวในชุมชนโดยรอบแหล่งท่องเที่ยว ซึ่งจะทำให้แหล่งที่ท่องเที่ยวมีความน่าสนใจมากยิ่งขึ้น

2) ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ เป็นด้านที่ส่งผลต่ออิทธิพลของการกลับมาเยือนซ้ำ ในแหล่งท่องเที่ยวอีก หน่วยงานภาครัฐและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรมีการปรับปรุงศูนย์บริการนักท่องเที่ยว สนับสนุนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เช่น จัดการศึกษาดูงานสถานที่ท่องเที่ยวอื่น ๆ ที่มีชื่อเสียง ฝึกอบรมเพิ่มทักษะทางภาษาอังกฤษ จัดการอบรมช่วยเหลือพยาบาลนักท่องเที่ยว ได้แก่ การทำ CPR การปฐมพยาบาล เมื่อเกิดเหตุฉุกเฉินจะให้การช่วยเหลือเบื้องต้นได้ รวมถึงการเสริมสร้างให้เจ้าหน้าที่ต้อนรับ ดูแลนักท่องเที่ยวด้วยไมตรีจิต เมื่อนักท่องเที่ยวได้รับการดูแลปฏิบัติอย่างดี นักท่องเที่ยวจะเกิดความต้องการอยากกลับมาท่องเที่ยวอีก

5.3.4 ข้อเสนอแนะในการนำวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว หากจะมีการศึกษาครั้งต่อไปควรมีการศึกษาการรับรู้การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวบ่อน้ำพุร้อนฝาง อุทยานแห่งชาติดอยฟ้าห่มปก จังหวัดเชียงใหม่ เพื่อนำผลมาประกอบการดำเนินกลยุทธ์ในการประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวต่อไป

2. ควรมีการศึกษาเพิ่มเติมในเรื่องของปัจจัยทางด้านความไม่พึงพอใจในแหล่งท่องเที่ยวบ่อน้ำพุร้อนฝาง อุทยานแห่งชาติดอยฟ้าห่มปก จังหวัดเชียงใหม่ และแหล่งท่องเที่ยวอื่น ๆ ที่มีนักท่องเที่ยวจำนวนมาก รวมถึงที่เป็นเมืองสำคัญทางการท่องเที่ยวของประเทศไทย เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงในด้านการท่องเที่ยวให้ดียิ่งขึ้น

3. ควรทำการศึกษาด้านการสัมภาษณ์เชิงลึก เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีใจความสำคัญมากยิ่งขึ้น เพื่อนำไปใช้เป็นข้อมูลสำหรับการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวให้สอดคล้องกับความต้องการของนักท่องเที่ยว

5.3.4 ข้อจำกัดของงานวิจัย

1. ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยทำการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ กลุ่มตัวอย่างที่เลือกมาจึงอาจไม่เป็นตัวแทนที่ดีของประชากรนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาแหล่งท่องเที่ยวบ่อน้ำพุร้อนฝาง อุทยานแห่งชาติดอยฟ้าห่มปก จังหวัดเชียงใหม่

2. นักท่องเที่ยวบางกลุ่มที่เป็นลักษณะกรุ๊ปทัวร์จะไม่สะดวกในการตอบแบบสอบถาม





บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.). (2552). การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ.

สืบค้นจาก <http://www.tat.or.th/uploaddept/36>

กันทิมาลัย จินดาประเสริฐ. (2556). ความสัมพันธ์และผลกระทบของแรงจูงใจที่มีต่อความพึงพอใจและความจงรักภักดีต่อจุดหมายปลายทางของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่กลับมาเที่ยวซ้ำของการท่องเที่ยวชายแดนไทย-ลาว (ปริญญาปรัชญาคุษฎีบัณฑิต). สาขาการจัดการการท่องเที่ยวและการโรงแรม :มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

แคทริยา ปิ่นทะนะ. (2557). ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่ออุทยานแห่งชาติคอกยอินทนนท์. จังหวัดเชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา.

จิตติมา รัตนพงษ์. (2558). ผลกระทบของความผูกพันและความพึงพอใจที่มีต่อแนวโน้มการกลับมาท่องเที่ยวซ้ำยังแหล่งท่องเที่ยวในจังหวัดนครศรีธรรมราช.

ณัฐธยาน์ ชุณหวิริยะกุล. (2561). การศึกษาปัจจัยแห่งความพึงพอใจที่ส่งผลต่อการกลับมาเยือนซ้ำ จังหวัดเชียงใหม่.

ณัฐสุรีย์ สิทธิทรัพย์ไพศาล. (2558). อิทธิพลของความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว การรับฟังคำบอกต่อและการรับรู้คุณค่าที่ส่งผลต่อการกลับมาท่องเที่ยวโดยทัวร์จักรยานที่คુંบางพระเจ้า (บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

ทิพวรรณ พุ่มมณี. (2550). การท่องเที่ยวแบบยั่งยืน. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

เนตรดาว วุฒิอิน. (2553). ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างประเทศในการใช้บริการน้ำพุร้อนสันกำแพง อำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต). เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา.

บุญธรรม กิจปริดาบริสุทธิ. (2524). ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคม. กรุงเทพฯ: คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล.

- บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา. (2548). การพัฒนาการท่องเที่ยวแบบยั่งยืน. กรุงเทพฯ: เพรส แอนด์ ดีไซน์.
- ปัญญา พงษ์ยี่หวา. (2548). ความพึงพอใจโดยรวมและแนวโน้มการซื้อซ้ำของลูกค้าผลิตภัณฑ์เครื่องถ่ายภาพเอกสารยี่ห้อ Konica ของบริษัท อินเตอร์ ฟาร์อีสท์ วิศวกรรม จำกัด(มหาชน)ในเขตภาคใต้ตอนบน. สารนิพนธ์ บช.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- พิทักษ์ ตรีชัย. (2538). ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณีสำนักงานเขตยานนาวา. ภาคนิพนธ์ปริญญาโท: สถาบันบัณฑิตพัฒนศาสตร์.
- เมตตา ธนิตนนท์. (2560). การศึกษาแรงจูงใจและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวบ้านบางเขน :มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
- ยูงทอง รวมสุข. (2549). ข้อมูลพื้นฐานของนักท่องเที่ยวพฤติกรรมการเดินทางและความพึงพอใจในคุณภาพบริการทางการท่องเที่ยวในการพยากรณ์ความตั้งใจกลับมาเที่ยวจังหวัดภูเก็ตซ้ำของนักท่องเที่ยวชาวไทย. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิตสาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การมหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- สุนิษา เพ็ญทรัพย์ และ ปวันรัตน์แสงสิริโรจน์. (2555). พฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ กรณีศึกษาบ่อน้ำพุร้อนรักษะวาริน อำเภอเมือง จังหวัดระนอง. มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
- สวรรค์ วัฒนศิริเสรีกุล. (2554). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจกลับมาเที่ยวประเทศซ้ำของนักท่องเที่ยวต่างชาติ. บัณฑิตคณะเศรษฐศาสตร์: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- เสาวคนธ์ หอมสุด. (2557). แบบจำลองสมการโครงการสร้างความตั้งใจซื้อของลูกค้าต่อพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ประเภท B2C ในเขตกรุงเทพมหานคร. สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ. กรุงเทพฯ: สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.

- ศศิธร สามารถ. (2545). ความพึงพอใจและพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยในจังหวัดกระบี่. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- อดุลย์ จาตุรงค์กุล. (2539). พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อรชร มณีสงฆ์ /ดร.พัชรา ตันติประภา (2561). ความพึงพอใจต่อบรรยากาศการตลาดกับการตั้งใจมาซ้ำของผู้มาเยือนแหล่งท่องเที่ยวพำนักระยะยาวในจังหวัดเชียงใหม่. วารสารวิชาการการท่องเที่ยวไทยนานาชาติ. ปีที่ 14 ฉบับที่ 1 มกราคม - มิถุนายน 2561
- อุไรรัตน์ เตชะสวัสดิ์. (2549). พฤติกรรมผู้บริโภค (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: ซี.วี.แอล. การพิมพ์
- วิคเนีย มายอร์. (2555). แรงจูงใจการท่องเที่ยวและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวบ่อน้ำร้อนรักษาวารินและบ่อน้ำร้อนพรรั้ง จังหวัดระนอง. มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์.
- Bloemer, J. M., & Kasper, H. D. P. (1995). The complex relationship between Consumer satisfaction and brand loyalty. *Journal Of Economic Psychology*, 16, 311-329.
- Brown, S.W., & Swartz, T.A. (1989). A gap analysis of professional service quality. *Journal of Marketing*, 53(April), 92-98.
- Christina Geng-Qing Chi. (2008). Examining the structural relationships of destination image, tourist Satisfaction and destination loyalty: An integrated approach. *Tourism management*, 29:624-636
- Environmental Research Institute. (2006). The Assessment standards of Hot Spring For Health Tourism Manual (คู่มือการประเมินมาตรฐานคุณภาพแหล่งท่องเที่ยวเชิงสุขภาพน้ำพุร้อนธรรมชาติ). Bangkok: Chulalongkorn University.
- Eugenio – Martin, J. L. & Alvila-Foucat, S. V. (2005). Environment Quality Changes and Repeat Visits in Nature-Based Tourism Destination: The Case of Ventanilla, Oaxaca, Mexico. Retrieved February, 25, 2015, From <http://www.nottingham.ac.uk/ttri/.pdf>.
- Hellier, P. K., Geursen, G. M., Carr, R. A., & Rickard, J. A. (2003). Customer repurchase Intention: A general structural equation model. *European Journal of Marketing*. 37

Lee, C. F., Ou, W. M., & Huang, H. I. (2009). A study of destination attractiveness through domestic visitors' perspectives: The case of Taiwan's hot springs tourism sector.

Asia Pacific Journal of Tourism Research, 14(1), 17-38.

Lovelock, C., Wirtz, J., Ken, H. T., and Lui, X. (2005). **Service Marketing in Asia (2th ed.)**.

Singapore: Prentice Hall.

Pelasol, J. (2012). "Lgcabulao:A Potential Tourist Destination in the Southem Part of Ilolio,Philipines.International." JPAIR Multidisciplinry Research is being certified for QMS ISO 9001:2008 by the Anhlo Japanse American Registrars of the unite kingdom. 8, March 2012" 90-97.

Tak kee Hui. (2007). Tourist's satisfaction, recommendation and revisiting Singapore. *Tourism Management*, 25: 96



ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

รายชื่อและวันที่ จำนวน ในการเก็บแบบสอบถาม



ผลสรุปรายชื่อและวันที่ จำนวน ในการเก็บแบบสอบถาม

ผลสรุปรายชื่อผู้เก็บแบบสอบถามของนักท่องเที่ยวยุโรป 270 ชุดและ นักท่องเที่ยวต่างชาติ 230 ชุด

วันที่ (2562)	รายชื่อ	จำนวน (ชุด)	ตำแหน่ง	หมายเหตุ * (ชุด)
25ก.ค.- 30 ก.ย.	1. น.ส.รัศมีธิดา สารอุป	200(ไทย80, ต่างชาติ120)	ผู้วิจัย	สมบูรณ์ ไทย77,ต่างชาติ115 ไม่สมบูรณ์ ไทย3,ต่างชาติ5
20ก.ย.- 20ส.ค.	2.นาง จันทรีแรม ดาวเมือง	45(ไทย10, ต่างชาติ35)	เจ้าหน้าที่ธุรการประจำ เขตอุทยาน	สมบูรณ์ ไทย8,ต่างชาติ31 ไม่สมบูรณ์ ไทย2,ต่างชาติ4
20ก.ย.- 20ส.ค.	3.ร.ต.ต วิฑูรย์ ดวงมณี	40(ไทย10, ต่างชาติ35)	ร้อยตำรวจตรีประจำเขต อุทยาน	สมบูรณ์ ไทย6,ต่างชาติ25 ไม่สมบูรณ์ ไทย4,ต่างชาติ10
20ก.ย.- 20ส.ค.	4.ร.ต.อ สันต์ ขุนคำ	25 (ไทย15, ต่างชาติ10)	ร้อยตำรวจเอกประจำเขต อุทยาน	สมบูรณ์ ไทย18,ต่างชาติ8 ไม่สมบูรณ์ ไทย2,ต่างชาติ2
25ก.ย.- 25ส.ค.	5.อาจารย์ นงคราญ ดวงปิ่น สิงห์	25(ไทย15, ต่างชาติ10)	อาจารย์ประจำโรงเรียน ฝางชนูปถัมภ์	สมบูรณ์ ไทย11,ต่างชาติ9 ไม่สมบูรณ์ ไทย4,ต่างชาติ1
25ก.ค.- 30 ก.ย.	6.นาง มัลลิกา สารอุป	40 (ไทย)	มารดา	สมบูรณ์ ไทย36 ไม่สมบูรณ์ ไทย4
25ก.ค.- 15 ก.ย.	7. นาง มณฑิลา วิวัฒน์ ปฎิภาณ	40(ไทย20, ต่างชาติ20)	พี่สาว	สมบูรณ์ ไทย15,ต่างชาติ12 ไม่สมบูรณ์ ไทย5,ต่างชาติ8
25ก.ค.- 20 ก.ย.	8. นาง อริย์ สานอุป	20(ไทย)	ญาติ(อาศัยอยู่บริเวณ อุทยาน)	สมบูรณ์ ไทย10 ไม่สมบูรณ์ ไทย10
1ส.ค.- 15ส.ค.	9. น.ส. ปณิตดา จินนารักษ์	30(ไทย)	น.ส.ปริญญาตรี(อาศัยอยู่ บริเวณอุทยาน)	สมบูรณ์ ไทย13 ไม่สมบูรณ์ ไทย17
1ส.ค.- 15ส.ค.	10.นาย ยุทธภูมิ ณ นครพนม	30(ไทย)	รับจ้างทั่วไป(อาศัยอยู่ บริเวณอุทยาน)	สมบูรณ์ ไทย11 ไม่สมบูรณ์ไทย19

กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ
กระทรวงพาณิชย์

ภาคผนวก ข

แบบสอบถาม



Questionnaire

A Study of Destination Satisfaction Influencing Repeat Visitation to Fang Hot Spring, Doi Pha Hom Pok National Park, Chiangmai

This research is part of a Master’s degree in Tourism Management, Faculty of Tourism and Hospitality, Dhurakij Pundit University (DPU). The result will be used to benefit and develop tourism in Fang Hot Spring, Doi Pha Hom Pok National Park, Chiangmai. Please answer all the questions. Your kind cooperation and assistance are greatly appreciated. Thank you very much.

Section 1: General information

indication: Please fill into indicating the most accurate answer.

1. Gender

- 1) Female 2) Male

2. Age years

3. Occupation

- 1) School/College/University 2) Public servant/State enterprise employee
- 3) Company employee 4) Self-employed
- 5) Retired 6) Other.....

4. Marital status

- 1) Single 2) Married
- 3) Widow 4) Divorced

5. Education of Level

- 1) Junior high school and lower 2) Senior high school
- 3) Bachelor/College degree 4) Diploma/High vocational certificate
- 5) Master’s degree or higher

6. Income

- 1) Below 2,500 US\$ 2) 2,501 - 3,500 US\$
- 3) 3,501 - 4,500 US\$ 5) Over 4,501 US\$

7. Nationality

8. How Many times have you been to Fang Hot Springs? (Including this visit)

..... times

Section 2: Tourist Satisfactions

Indication: Please fill in the box which mostly represents your opinion. (Satisfaction levels 5= extremely satisfied,4= highly satisfied,3= moderately satisfied,2= not really satisfied,1= extremely dissatisfied)

Satisfaction items	Satisfaction levels				
	5	4	3	2	1
Attractiveness					
9. The beauty of nature/scenery					
10. Experiencing a local lifestyle					
11. The attractiveness of nearby attractions					
12. Activities in Fang Hot Spring					
Facilities					
13. The cleanliness of mineral water at the hot spring					
14. Sufficiency of bathroom					
15. Sufficiency of the hot spring pools					
16. Sign explaining of how to use the hot spring pool					
17. Maintenance of facilities in the hot spring area					
18. Sufficiency of information points and service					
19. Sufficiency of parking areas					
20. Safety within Fang Hot Spring					
21. Sufficiency of restaurants					
Access					
22. Easy access to information about Fang Hot Spring					
23. Convenient to access to Fang Hot Spring					
24. Safe access to Fang Hot Spring					
25. Access to the attractions of the surrounding areas					
26. Visible signpost to Fang Hot Spring					
27. Sufficiency of public transportation					
Activities					
28. Availability of mineral hot spring pools for health					

29. Availability of sauna rooms					
30. Availability of rental bikes for sightseeing					
31. Availability of souvenir shops					
Service Provider					
32. Staff are ready to serve.					
33. Staff are willing to serve.					
34. Staff are polite and gentle.					
35. Staff give instruction on how to use the hot spring.					
36. Staff provide information about Fang Hot Spring.					

Section 3: Repeat visitation

Indication: Please fill in the box which mostly represents your opinion. (Opinion levels 5= most likely,4=definitely likely, 3= moderately likely,2=unlikely, 1=most unlikely)

Repeat visitation	Opinion levels				
	5	4	3	2	1
37. I intend to visit this place again.					
38. The activities here make me want to return to Fang Hot Spring.					
39. I want to stay longer at Fang Hot Spring on my next visit.					
40. I will recommend Fang Hot Spring as a travel destination for my friends and family.					

Section 4:

41. Recommendations to Fang Hot Spring, Doi Pha Hom Pok National Park,Chiangmai

.....

.....

.....

.....

.....

Thank you very much for your kind assistance.

แบบสอบถามงานวิจัย

การศึกษาความพึงพอใจต่อแหล่งท่องเที่ยวที่ส่งผลต่อการกลับมาเยือนซ้ำ ณ บ่อน้ำพุร้อนฝาง อุทยานแห่งชาติดอยฟ้า
ห่มปก จังหวัดเชียงใหม่

กรณีศึกษาเปรียบเทียบนักท่องเที่ยวชาวไทยกับนักท่องเที่ยวต่างชาติ

แบบสอบถามฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อนำไปประกอบการศึกษาระดับปริญญาโท สาขาการจัดการ
การท่องเที่ยว คณะการโรงแรมและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ ซึ่งผลการวิจัยครั้งนี้จะนำไปใช้
ประโยชน์ต่อการพัฒนาการท่องเที่ยวของ บ่อน้ำพุร้อนฝาง อุทยานแห่งชาติดอยฟ้าห่มปก จังหวัดเชียงใหม่ ผู้วิจัยจึงขอ
ใคร่ความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถามด้วยความป็นจริงที่สุด ทั้งนี้เพื่อให้การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เกิด
ประสิทธิผลและสามารถนำไปเป็นประโยชน์แก่ผู้เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความอนุเคราะห์ในการ
ตอบแบบสอบถามอันเป็นประโยชน์สำหรับการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ลงใน หน้าข้อความที่ตรงกับ
ความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่านเองมากที่สุด

1. เพศ

 1) หญิง 2) ชาย

2. อายุ

3. อาชีพ

 1) นักเรียน/นิสิต/นักศึกษา 2) ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ 3) พนักงานบริษัทเอกชน 4) เจ้าของกิจการ/ธุรกิจส่วนตัว 5) เกษียณอายุ 6) อื่นๆ.....

4. สถานภาพ

 1) โสด 2) สมรส 3) หม้าย 4) หย่าร้าง

5. ระดับการศึกษา

 1) มัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า 2) มัธยมศึกษาตอนปลาย 3) อนุปริญญา/ปวส. 4) ปริญญาตรี 5) ปริญญาโทและสูงกว่า

6. รายได้

 1) ต่ำกว่า 15,000 บาท 2) 15,001-25,000 บาท 3) 25,001-35,000 บาท 4) 35,001-45,000 บาท 5) 45,001 บาทขึ้นไป

7. สัญชาติ

8. จำนวนครั้งที่เดินทางมาท่องเที่ยว รวมครั้งนี้

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อแหล่งท่องเที่ยว **คำชี้แจง** โปรดทำเครื่องหมาย ลงใน ระดับความพึงพอใจของท่านต่อแหล่งท่องเที่ยวบ่อน้ำพุร้อนฝาง อุทยานแห่งชาติ ดอยฟ้าห่มปก จังหวัดเชียงใหม่ (5= มากที่สุด,4= มาก,3= ปานกลาง,2= น้อย,1= น้อยที่สุด)

ประเด็นการวัดระดับความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
ด้านสิ่งดึงดูดใจ					
9. ด้านความสวยงามของธรรมชาติ วิถีชีวิต					
10. การได้สัมผัสกับวิถีชีวิตของคนในท้องถิ่นบริเวณใกล้เคียงสถานที่ท่องเที่ยว					
11. ความน่าดึงดูดใจของแหล่งท่องเที่ยวบริเวณใกล้เคียง					
12. กิจกรรมภายในแหล่งท่องเที่ยว					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกภายในแหล่งท่องเที่ยว					
13. น้ำแร่มีความสะอาด บริสุทธิ์					
14. มีห้องอาบน้ำไว้บริการเพียงพอ					
15. บ่อน้ำพุร้อนมีให้บริการเพียงพอต่อจำนวนนักท่องเที่ยว					
16. ป้ายคำแนะนำเกี่ยวกับวิธีการใช้บ่อน้ำพุร้อน					
17. การดูแลและบำรุงรักษาบริเวณโดยรอบของบ่อน้ำพุร้อน					
18. ความเพียงพอของจุดบริการนักท่องเที่ยวและการให้ข้อมูล					
19. ความเพียงพอของที่จอดรถ					
20. ความปลอดภัยภายในแหล่งท่องเที่ยว					
21. ร้านอาหารเพียงพอต่อการให้บริการ					
ด้านการเข้าถึง					
22. ความง่ายในการเข้าถึงข้อมูลการเดินทางมาท่องเที่ยว บ่อน้ำพุร้อนฝาง					
23. ความสะดวกสบายในการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว					
24. ความปลอดภัยในการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว					
25. ความง่ายในการเข้าถึงสถานที่ท่องเที่ยวรอบๆ บ่อน้ำพุร้อนฝาง					
26. ป้ายบอกทางสถานที่ท่องเที่ยวชัดเจน					
27. ความเพียงพอของระบบคมนาคมขนส่ง					
ด้านกิจกรรมการท่องเที่ยว					
28. มีบ่อน้ำแร่แช่น้ำร้อนเพื่อสุขภาพ					

29. มีห้องชานาไว้ให้บริการแก่นักท่องเที่ยว					
30. มีบริการให้เช่าจักรยานแก่นักท่องเที่ยว					
31. มีร้านอาหารที่ระลึกให้เยี่ยมชมและซื้อของฝาก					
ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ					
32. เจ้าหน้าที่มีความพร้อมที่จะให้บริการ					
33. เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจในการให้บริการ					
34. เจ้าหน้าที่มีความสุภาพอ่อนโยนในการบริการ					
35. เจ้าหน้าที่มีการให้คำแนะนำในเรื่องต่างๆ ต่อการใช้บริการในบ่อน้ำพุร้อน					
36. เจ้าหน้าที่มีการให้รายละเอียดเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยวอย่างชัดเจน					

ส่วนที่ 3 การกลับมาเยือนซ้ำ **คำชี้แจง** โปรดทำเครื่องหมาย ลงใน ระดับความคิดเห็นของท่านต่อแหล่งท่องเที่ยวบ่อน้ำพุร้อนฝาง อุทยานแห่งชาติ ดอยฟ้าห่มปก จังหวัดเชียงใหม่ (5= เน้นอนที่สุด, 4= เน้นอน, 3= ไม่แน่ใจ, 2= ไม่เน้นอน, 1= ไม่อย่างเน้นอน)

การกลับมาเยือนซ้ำ ณ บ่อน้ำพุร้อนฝาง ดอยฟ้าห่มปก จังหวัดเชียงใหม่	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
37. ท่านตั้งใจจะกลับมาท่องเที่ยวที่บ่อน้ำพุร้อนอีกครั้ง					
38. กิจกรรมที่นี่ทำให้ท่านอยากกลับมาเยือนบ่อน้ำพุร้อนฝางอีก					
39. ท่านจะพักที่บ่อน้ำพุร้อนฝางนานขึ้นในการมาเที่ยวครั้งต่อไป					
40. ท่านจะแนะนำบอกต่อ/แนะนำ ให้คนอื่นรู้เกี่ยวกับบ่อน้ำพุร้อน อุทยานแห่งชาติดอยฟ้าห่มปก					

ส่วนที่ 4

41. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับบ่อน้ำพุร้อน อุทยานแห่งชาติดอยฟ้าห่มปก จังหวัดเชียงใหม่

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-นามสกุล

นางสาวรัมภ์รดา สารอุป

ประวัติการศึกษา

ปริญญาตรี ปริญญาบริหารธุรกิจบัณฑิต
 สาขาการจัดการ โรงแรมและการท่องเที่ยว พ.ศ.2560
 มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ตำแหน่งและสถานที่ทำงานปัจจุบัน

เจ้าหน้าที่ฝ่ายประสานงานฝ่ายต่างประเทศ

ประสบการณ์ ผลงานทางวิชาการ

โรงเรียนสารสาสน์วิเทศบางบัวทอง
 The 8th BENJAMITRA network national&international
 conference from research through sustainable
 development2019 “The analysis of guest dissatisfaction
 review on TripAdvisor A case study of Boutique Hotel in
 thailand”
 Santopol College Academic Journal Vol.7 No.1 2021: A
 study of destination satisfaction influencing repeat
 visitation to fang hot springs Doi Pha Hom Pok National
 park, Chiangmai. (TCI2)