

ปัญหาพิเศษ

เรื่อง

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มีต่อการให้บริการของบริษัทนำเที่ยว  
เดินป่า ทัศนศึกษา จังหวัดเชียงใหม่

FOREIGNERS' SATISFACTION WITH TREKKING TOUR AGENCIES' SERVICES  
A CASE STUDY IN CHIANGMAI PROVINCE



โดย

ร้อยตำรวจเอกอาชวพล สุขสมเพียร

เสนอ

บัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยแม่โจ้  
เพื่อความสำเร็จแห่งปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (บริหารธุรกิจ)  
พ.ศ. 2540

## บทคัดย่อ

ชื่อเรื่อง : ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มีต่อการให้บริการของ  
บริษัทนำเที่ยวเดินป่า กรณีศึกษาในจังหวัดเชียงใหม่  
ผู้วิจัย : ร้อยตำรวจเอกอาชวพล สุขสมเพียร  
ชื่อปริญญา : บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
สาขาวิชา : การจัดการทั่วไป

ประธานกรรมการที่ปรึกษาปัญหาพิเศษ:.....

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุภร เกตุวราภรณ์)

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มีต่อการให้บริการ  
ของบริษัทนำเที่ยวเดินป่าในจังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อ

- 1) ศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ ที่มีต่อการให้บริการ  
ของมัคคุเทศก์เดินป่าและบริษัทนำเที่ยวเดินป่าในเขตจังหวัดเชียงใหม่
- 2) ศึกษาถึงปัญหาอุปสรรคที่นักท่องเที่ยวได้รับจากการให้บริการของบริษัทนำเที่ยว  
เดินป่า
- 3) ศึกษาปัจจัยต่าง ๆ ที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่าง  
ประเทศในการให้บริการของบริษัทนำเที่ยวเดินป่าในเขตจังหวัดเชียงใหม่

การวิจัยครั้งนี้ได้ทำการสุ่มตัวอย่างจากนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่ลงทะเบียน  
การเดินป่าจากตำรวจท่องเที่ยวเชียงใหม่ ตามเส้นทางต่างๆ โดยวิธีสุ่มตัวอย่างแบ่งกลุ่ม  
(Stratified Random Sampling ) รวมทั้งสิ้นจำนวน 350 ราย เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวม  
ข้อมูลเป็นแบบสอบถาม

ผลการวิจัยพบว่า นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในภาพรวมการให้บริการของ  
มัคคุเทศก์เดินป่าระดับพอใจมาก

นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในภาพรวมต่อการให้บริการของบริษัทนำเที่ยวเดิน  
ป่าระดับพึงพอใจ โดยการบริการของบริษัทนำเที่ยวที่อยู่ในระดับพึงพอใจมาก ได้แก่ จำนวน  
สมาชิกนักท่องเที่ยวในกลุ่มของท่าน อาหารและเครื่องดื่ม การล่องแพ การขี่ช้าง ธรรมชาติตาม  
เส้นทางเดินป่า สวัสดิภาพความปลอดภัยขณะเดินทาง ความสัมพันธ์กับคนในท้องถิ่น ความ

สัมพันธ์กับมัคคุเทศก์เดินป่า และโปรแกรมการท่องเที่ยวเป็นไปตามที่ได้ตกลงไว้ งานบริการของบริษัทนำเที่ยวอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง ได้แก่ ราคา, ระยะเวลา, สถานที่ค้างแรมและยานพาหนะ

ผลการทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อบริการของบริษัทนำเที่ยวเดินป่าพบว่าปัจจัยส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยวที่มีผลต่อความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 คือ กลุ่มประเทศ, อายุ ด้านความคิดเห็นต่อบริการของมัคคุเทศก์เดินป่า พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยวที่มีผลต่อความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ 0.05 คือ กลุ่มประเทศ, การศึกษา นอกจากนี้ผู้วิจัยได้เปรียบเทียบความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวในแต่ละเส้นทางทั้ง 4 เส้นทาง พบว่า มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของมัคคุเทศก์เดินป่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ในด้านของปัญหาการเดินป่าที่นักท่องเที่ยวในแต่ละกลุ่มประเทศพบว่าในภาพรวมไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

นักท่องเที่ยวได้ให้ข้อเสนอแนะเพื่อใช้ในการปรับปรุงแนวทางการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์เดินป่าและบริษัทนำเที่ยวเดินป่า คือควรจะมีการประชาสัมพันธ์ให้กับนักท่องเที่ยวทราบข้อเท็จจริง เส้นทางเดินป่าและสามารถทำโปรแกรมการเดินป่าได้จริง ปรับปรุงสถานที่พักแรม และยานพาหนะให้ได้มาตรฐาน รวมทั้งต้องได้รับความร่วมมือจากประชาชนในท้องถิ่นและเจ้าหน้าที่ของรัฐที่มีหน้าที่ประสานความร่วมมือกันในการแก้ไขปัญหาต่างของการจัดการท่องเที่ยวเดินป่าต่อไป

## ABSTRACT

**Title** : Foreigners' Satisfaction with Trekking Tour Agencies' Services : A case study  
in Chiangmai Province

**By** : Police Captain Archawapon Sooksonpian

**Degree** : Master of Business Administration  
(Business Administration)

**Major Field** : General Management

**Chairman, Special Problem Advisory Board** : ..... *Suporn K.* .....

(Assist.Prof.Suporn Ketwaraporn)

..... 5 / 6 / 97 .....

This study had the following three objectives :

- 1) To study about the foreigners' satisfaction with trekking guides and trekking tour agencies' services in Chiangmai Province.
- 2) To study about problems and obstructions with performing the services of trekking tours in Chiangmai Province.
- 3) To study the factors affecting foreigners' satisfaction toward trekking guides and trekking tour agencies' services in Chiangmai Province.

The research samples were 350 foreigners who registered for trekking in Chiangmai Province at the Chiangmai Tourist Police Station. Questionnaires were used as the research method and the samples were selected by multistage cluster random sampling.

The study found the foreigners' satisfaction toward the trekking tour agencies' services was very high. Of high satisfaction were the number of tourists in the trekking group; food and drinks; rafting; elephant riding; the natural surroundings; safety and security during trekking; the interaction with local people and the trekking guides; and the tour program as agreed upon prior to the trip. Of moderate satisfaction were price, tour length (number of days), accommodations and transportation.

The results of the hypothetical test concerning the trekking tour agencies' services found that the tourists' personal characteristics of region and age had a 0.05 significantly difference. Relative to the trekking guides, the personal characteristics of region and education had a 0.05 significantly difference. Moreover, the researcher

about the trekking services for each route and for their  
services had a significant difference of 0.05. There was no significant difference 0.05  
concerning the trekking problems found by tourists of different regions:

The tourists gave suggestions to improve the operations of the trekking guides  
and the trekking tour agencies' services which included publicizing the facts about the  
trekking routes and the program schedules. Moreover, they thought accommodations and  
transportation should be improved. There should also be more cooperation and  
coordination between the local people and the government officials to solve problems  
likely to occur with the trekking.