

ชื่อเรื่อง	ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการให้บริการของ อุทยานแห่งชาติแม่แฝง คอยผ้าห่มปก ตำบลโป่งน้ำร้อน อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่
ชื่อผู้เขียน	นางสาวลัทธิกา สัทธรรม
ชื่อปริญญา	ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารการพัฒนา
ประธานกรรมการที่ปรึกษา	รองศาสตราจารย์ ดร.วิระพล ทองมา

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อพรรณนาลักษณะส่วนบุคคล สังคม และข้อมูลการท่องเที่ยว 2) ศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการให้บริการของอุทยานแห่งชาติแม่แฝง คอยผ้าห่มปก ตำบลโป่งน้ำร้อน อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่ 3) ทราบถึงปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการให้บริการของอุทยานแห่งชาติแม่แฝง คอยผ้าห่มปก ตำบลโป่งน้ำร้อน อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่ ผู้ให้ข้อมูลคือ นักท่องเที่ยวที่มาพักค้างแรมที่เขตอุทยานแห่งชาติแม่แฝง คอยผ้าห่มปก ตำบลโป่งน้ำร้อน อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่ เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 297 คน โดยใช้แบบสอบถามที่ผ่านการทดสอบความตรงในเนื้อหา ความเป็นปรนัย และความเชื่อมั่นร้อยละ 95 เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ทำการเก็บข้อมูลระหว่างเดือนพฤศจิกายน 2547 – เดือนมกราคม 2548 และนำข้อมูลมาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

ลักษณะส่วนบุคคล เศรษฐกิจ สังคม และข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูล ผลการวิจัยพบว่า ผู้ให้ข้อมูลมากกว่าครึ่ง (ร้อยละ 62.60) เป็นเพศหญิง และร้อยละ 37.40 เป็นเพศชาย มีอายุมากที่สุด 50 ปี และน้อยที่สุด 18 ปี โดยมีอายุเฉลี่ย 26 ปี ส่วนใหญ่มีภูมิลำเนาอยู่ในภาคกลาง ส่วนมากจบการศึกษาในระดับปริญญาตรี ส่วนใหญ่มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัท โดยมาเที่ยวที่ คอยผ้าห่มปกเป็นครั้งแรก ทราบข้อมูลแหล่งท่องเที่ยวจากเพื่อนและเดินทางมาเที่ยวกับเพื่อน สำหรับกิจกรรมที่ต้องการเที่ยวในครั้งนี้ส่วนใหญ่ต้องการมากางเต็นท์พักค้างแรมมากที่สุด รองลงมาต้องการมาพิชิตคอยผ้าห่มปก ซึ่งสูงเป็นอันดับ 2 ของประเทศ ดูพระอาทิตย์ขึ้นและตก ดูทะเลหมอก เดินป่าดูธรรมชาติ ดูดาว ดูพันธุ์พืช พันธุ์สัตว์ที่หายาก ช้างกระยาน และดูนกตามลำดัด ซึ่งส่วนมากมีเจ้าหน้าที่ของอุทยานเป็นมัคคุเทศก์นำเที่ยว ส่วนเหตุผลที่เลือกมาเที่ยว คอยผ้าห่มปกมากที่สุดคือ ต้องการมาชมธรรมชาติที่งดงาม พืชพรรณ และสัตว์ป่า รองลงมาคือ อากาศหนาวเย็น เป็นสถานที่ที่ลำบากและท้าทาย ตามลำดับ

ความพึงพอใจของผู้ให้ข้อมูลที่มีต่อการให้บริการของอุทยานแห่งชาติแม่แฝง ดอยผ้าห่มปก พบว่า ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการของอุทยานในทุก ๆ ด้าน ได้แก่ ด้านความปลอดภัย เจ้าหน้าที่ให้บริการ ด้านที่พักหรือบริเวณที่พัก และด้านข้อมูลข่าวสาร ตามลำดับ โดยประเด็นที่ผู้ให้ข้อมูลพึงพอใจมากที่สุด คือ ความรู้สึกปลอดภัยต่อพฤติกรรม กิริยาท่าทาง วาจา การแสดงออกของเจ้าหน้าที่บนดอยผ้าห่มปกและชาวบ้านที่เป็นกันเอง ยิ้มแย้มแจ่มใส แต่งกายเหมาะสม สำหรับผู้ให้ข้อมูลที่ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของอุทยานมากที่สุด คือ ด้านข้อมูลข่าวสารของอุทยานแห่งชาติแม่แฝง ดอยผ้าห่มปก โดยเฉพาะประเด็น ความถูกต้อง ชัดเจนของป้ายชี้ทางไปบนดอยผ้าห่มปก สถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ ข้อมูลเอกสารต่าง ๆ ข้อมูลแสดงแผนที่ตั้งแหล่งท่องเที่ยว สภาพภูมิอากาศ บนดอยผ้าห่มปก ตามลำดับ

ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของอุทยานแห่งชาติแม่แฝง ดอยผ้าห่มปกของผู้ให้ข้อมูลส่วนมากเห็นว่า ด้านข้อมูลข่าวสารของอุทยาน ด้านที่พักหรือบริเวณที่พัก มีปัญหาและอุปสรรคมากที่สุด และผู้ให้ข้อมูลได้เสนอแนะให้จัดทำป้ายบอกทาง แหล่งท่องเที่ยว สภาพภูมิอากาศ ส่งเจ้าหน้าที่ไปอบรมให้มีความรู้เกี่ยวกับพันธุ์พืช พันธุ์สัตว์เพิ่มขึ้น เพิ่มการประชาสัมพันธ์ และเพิ่มแสงสว่างในห้องน้ำในช่วงกลางคืน

Title	Satisfaction of Tourist Towards Services of Mae Fang National Park, Doi Phahompok, Pong Nam Ron, Fang, Chiang Mai
Author	Miss Rattika Satjatham
Degree of	Master of Arts in Development Administration
Advisory Committee Chairperson	Associate Professor Dr. Weerapon Thongma

ABSTRACT

The purposes of this research were: 1) to describe personal and social characteristics as well as tourism information; 2) to study the satisfaction of tourists towards the services of Mae Fang National Park located in Doi Phahompok, Pong Nam Ron Sub-district, Fang District, Chiang Mai Province; and 3) to know about the problems, obstacles and suggestions of the tourists towards the services. The data were collected by means of questionnaires from 297 tourists who stayed overnight in this national park and then analyzed by using the SPSS/PC⁺ program.

The findings revealed that more than half (62.60%) were females while 37.40% were males; the eldest one was 50 years old whereas the younger was 15 years old. Furthermore, their average age was 26 years old and most of them lived in the Central part of Thailand. They got bachelor degree and were employers. They got the information of the national park from their friends and then came with them. The preferred activities tourists did were as follows: overnight stay camping, mountain climbing on the 2nd highest mountain in Thailand, watching sunrise and sunset, trekking, star-watching, cycling and bird-watching, respectively. Most respondents had the national park's officers or staff as their guides. The reasons why they selected Doi Phahompok for the vacation were ranked in ascending as follows: the beautiful scenic, plant and wildlife and then the climate and challenging.

On the satisfaction of the respondents towards the national park's services, it was found that most respondents had high satisfaction in all aspects: safety, service staff, housing and information. The issues that the respondent felt most satisfied with were as follows: feelings of safety caused by staff's manner and villagers' friendly appearance and appropriate clothing. However, others were not most satisfied with the following issues: the national park's

information especially the inaccurate and clear signposts indicating tourist attractions; information; map of tourist attractions and weather charts for broadcast, respectively.

On the problems, obstacles and suggestion, most respondents indicated that information concerning housing was the most problem they faced. Based on the respondent's suggestion, the signposts concerning the tourist attractions and weather charts for broadcast should be made. Furthermore, the staff should be trained to have knowledge about flora and fauna. Finally, the national park should increase its public relation and more bright light in the bathroom at night.

