

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ



การศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่องความคาดหวังและการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวจีน ที่มีต่อการท่องเที่ยว ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์ เพื่อสำรวจการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวจีน ที่มีต่อการท่องเที่ยวในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวจีน โดยเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวจีน ที่มีต่อการท่องเที่ยว ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

โดยผู้ศึกษาได้ตั้งสมมติฐานของการศึกษาไว้ ดังนี้

1. เพื่อศึกษาสำรวจความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวจีน ที่มีต่อการท่องเที่ยวในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
2. เพื่อสำรวจการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวจีน ที่มีต่อการท่องเที่ยวในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
3. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว โดยเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวัง และการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวจีน ที่มีต่อการท่องเที่ยวในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

การศึกษานี้ได้ศึกษาโดยเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักท่องเที่ยวชาวจีนที่เดินทางมาท่องเที่ยวในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ เนื่องจากไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ดังนั้นจึงกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรของ ทาโร่ ยามาเน่ Taro Yamane (นราศรี ไววานิชกุล และชูศักดิ์ อุดมศรี, 2538) โดยการคำนวณประชากรใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ค่าความผิดพลาดสูงสุดที่จะเกิดขึ้น 0.05 ค่าสัดส่วนประชากร 0.5 ได้ขนาดตัวอย่างจำนวน 385 คน สุ่มเพิ่ม 15 คน จะได้เท่ากับจำนวน 400 คน ซึ่งทำการเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่างโดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental sampling) ในส่วนของแบบสอบถามประกอบด้วยคำถามปลายปิด และคำถามปลายเปิด เพื่อให้แสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระ และคำถามแบบเลือกตอบโดยใช้มาตรวัดของลิเคิร์ต (Likert Scale) วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และทดสอบสมมติฐานโดยใช้ค่า t-test และ F-test นำข้อมูลทั้งหมดมาวิเคราะห์และสรุปเนื้อหาเชิงบรรยาย สรุปผลการศึกษาดังต่อไปนี้

สรุปผลการวิจัย

1. การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยวชาวจีนที่เดินทางมาท่องเที่ยวในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

นักท่องเที่ยวชาวจีน ส่วนใหญ่มาท่องเที่ยวไทยเป็นครั้งแรก จำนวน 329 คน คิดเป็นร้อยละ 82.3 มาท่องเที่ยวมากกว่า 1 ครั้ง จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 17.8 ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 257 คน คิดเป็นร้อยละ 64.3 เพศชาย จำนวน 143 คน คิดเป็นร้อยละ 35.8 และเมื่อพิจารณาตามอายุ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ส่วนใหญ่อยู่ในระหว่างอายุ 21 – 30 ปี จำนวน 174 คน คิดเป็นร้อยละ 43.5 รองลงมาอยู่ในระหว่างอายุ 31 – 40 ปี จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 24.5 รองลงมาอยู่ในอายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 15.5 รองลงมาอยู่ในช่วงอายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 10.0 และอันดับสุดท้าย นักท่องเที่ยวชาวจีนที่มีอายุมากกว่า 50 ปี มีจำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 6.5 ในส่วนของระดับการศึกษา เรียงลำดับค่าร้อยละจากมากไปหาน้อย พบว่าข้อที่มีร้อยละมากที่สุดคือ ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 238 คน คิดเป็นร้อยละ 59.5 รองลงมาระดับปริญญาเอก จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 19.3 รองลงมาระดับปริญญาตรี 72 คน คิดเป็นร้อยละ 18.0 และลำดับสุดท้าย คือระดับปริญญาโท จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.3 ในส่วนของสถานภาพสมรส เรียงลำดับค่าร้อยละจากมากไปหาน้อยพบว่า ข้อที่มีร้อยละมากที่สุดคือ โสด จำนวน 217 คน คิดเป็นร้อยละ 54.3 รองลงมา สมรส จำนวน 164 คน คิดเป็นร้อยละ 41.0 รองลงมา คือ หย่า/แยกกันอยู่ 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.3 และลำดับที่น้อยที่สุดคือ หม้าย จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.5 ในส่วนของภูมิลำเนา เมื่อพิจารณาลำดับค่าร้อยละจากมากไปหาน้อย พบว่า มณฑลกว่างตง มากที่สุด จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 31.25 รองลงมา มณฑลเหอหนาน จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 22.50 รองลงมา มณฑลปักกิ่ง จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 11.25 รองลงมา มณฑลฉงชิ่ง 35 คน คิดเป็นร้อยละ 8.75 รองลงมา มณฑลหูหนาน จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 7.50 รองลงมา มณฑลเหอเป่ย์ จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 5.25 รองลงมา มณฑลกว่างซี จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.25 รองลงมาอื่นๆ ได้แก่ มณฑลจี๋เจียง จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.50 รองลงมา เป็นมณฑลเจียงซู จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.25 รองลงมา มณฑลฮกเก้ง จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5 และอันดับสุดท้ายคือ มณฑลซานตง มณฑลกานซู และมณฑลฟู่เจี้ยน จำนวน มณฑลละ 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.25 ในส่วนของอาชีพ เรียงลำดับค่าร้อยละจากมากไปหาน้อยพบว่า ผู้ไม่ได้ประกอบอาชีพ จำนวน 168 คน คิดเป็นร้อยละ 42.0 รองลงมา ผู้ประกอบอาชีพระดับสูง 122 คน คิดเป็นร้อยละ 30.5 รองลงมา เจ้าของกิจการและผู้บริหาร จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 22.0 รองลงมาผู้ใช้ทักษะ แรงงาน จำนวน 13 คน คิดเป็น

ร้อยละ 3.3 และค่าเฉลี่ยที่น้อยสุด คือ อาชีพเกษตรกรรม จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.3 ส่วนข้อมูลรายได้ เรียงลำดับค่าร้อยละจากมากไปหาน้อยพบว่า รายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท จำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 33.8 รองลงมา รายได้ระหว่าง 15,001-31,000 บาท จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 23.3 และรายได้ระหว่าง 50,000 บาทขึ้นไป จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 23.3 และรายได้ที่ค่าร้อยละน้อยที่สุดคือ ระหว่าง 31,001-50,000 บาท จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 19.8

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคาดหวัง การรับรู้ และการเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้ของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการท่องเที่ยวในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

2.1 ความคาดหวังของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการท่องเที่ยวในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังต่อด้านวิถีชีวิตและวัฒนธรรมท้องถิ่น และด้านการบริการอื่นๆ มากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 ทั้งสองด้าน (ระดับมาก) รองลงมาได้แก่ ด้านภาพลักษณ์ของสถานที่ท่องเที่ยว ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 (ระดับมาก) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 (ระดับมาก)

2.2 การรับรู้จริงของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการท่องเที่ยวในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่กลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้ต่อด้านภาพลักษณ์ของสถานที่ท่องเที่ยวมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 (ระดับมาก) รองลงมา ได้แก่ ด้านต่างๆ ดังนี้ ด้านวิถีชีวิตและวัฒนธรรมท้องถิ่น ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.06 (ระดับมาก) ด้านการบริการอื่นๆ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 (ระดับมาก) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 (ระดับมาก)

2.3 การเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้ของนักท่องเที่ยวที่มีการท่องเที่ยวในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ กลุ่มตัวอย่างมีระดับการคาดหวัง (ค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.90) น้อยกว่าการรับรู้จริง (ค่าเฉลี่ยรวม เท่ากับ 3.99) จากการท่องเที่ยวอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยมีผลต่างเท่ากับ -0.09ซึ่งอาจวิเคราะห์ได้ว่า กลุ่มตัวอย่างแนวโน้มมีความประทับใจในการท่องเที่ยวในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 นักท่องเที่ยวมีลักษณะทางประชากรศาสตร์ (เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้) แตกต่างกัน มีความคาดหวังในการมาท่องเที่ยวที่อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ แตกต่างกัน

จากสมมติฐานหลักข้อที่ 1 สามารถจำแนกเป็นสมมติฐานย่อย ดังนี้

1. กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อการมาท่องเที่ยวในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ด้านภาพลักษณ์ของสถานที่ท่องเที่ยว มีความน่าจะเป็น (Probability) เท่ากับ .0076 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ซึ่งหมายความว่า เพศชาย มีค่าเฉลี่ยของค่าเฉลี่ยรวมความคาดหวัง ด้านภาพลักษณ์ของสถานที่ท่องเที่ยว น้อยกว่า เพศหญิง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ส่วนด้านวิถีชีวิตและวัฒนธรรมท้องถิ่น ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการบริการอื่นๆ มีความน่าจะเป็น (Probability) เท่ากับ .8729, .05745 และ .7529 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ซึ่งหมายความว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกัน มีความคาดหวังต่อการท่องเที่ยวในด้านภาพลักษณ์ของสถานที่ท่องเที่ยว ด้านวิถีชีวิตและวัฒนธรรมท้องถิ่น ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านการบริการอื่นๆ ไม่แตกต่างกัน

2. กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุแตกต่างกัน มีความคาดหวัง ต่อการมาท่องเที่ยวในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ด้านภาพลักษณ์ของสถานที่ท่องเที่ยว ด้านวิถีชีวิตและวัฒนธรรมท้องถิ่น และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า มีค่า P เท่ากับ 0.0000, 0.0043 และ 0.000 ตามลำดับ ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ซึ่งหมายความว่า นักท่องเที่ยวที่มีอายุแตกต่างกัน มีความคาดหวัง แตกต่างกัน ยกเว้นด้านการบริการอื่นๆ พบว่า มีค่า P เท่ากับ 0.1794 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ซึ่งหมายความว่า นักท่องเที่ยวที่มีอายุแตกต่างกัน มีความคาดหวังด้านการบริการอื่นๆ ไม่แตกต่างกัน

3. กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อการมาท่องเที่ยวในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ด้านภาพลักษณ์ของสถานที่ท่องเที่ยว ด้านวิถีชีวิตและวัฒนธรรมท้องถิ่น ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านการบริการอื่นๆ มีค่า P เท่ากับ 0.581, 0.0.771, 0.0.494 และ 0.190 ตามลำดับ ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความคาดหวัง ไม่แตกต่างกัน

4. กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อการท่องเที่ยวในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ด้านภาพลักษณ์ของสถานที่ท่องเที่ยว ด้านวิถีชีวิตและวัฒนธรรมท้องถิ่น ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านการบริการอื่นๆ มีค่า p เท่ากับ 0.109, 0.0002, 0.0028 และ 0.0000 ตามลำดับ ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ไม่ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า นักท่องเที่ยวที่มีระดับรายได้แตกต่างกัน มีความคาดหวัง แตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 2 นักท่องเที่ยวที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ (เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้) แตกต่างกัน มีการรับรู้ที่แตกต่างกัน มีการรับรู้จริงต่อการมาท่องเที่ยวในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ แตกต่างกัน

จากสมมติฐานหลักข้อที่ 2 สามารถจำแนกเป็นสมมติฐานย่อยดังนี้

1. กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศที่แตกต่างกัน มีการรับรู้จริงต่อการมาท่องเที่ยวในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ด้านภาพลักษณ์ของสถานที่ท่องเที่ยว ด้านวิถีชีวิต วัฒนธรรมท้องถิ่น ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านการบริการอื่นๆ มีความน่าจะเป็น (Probability) เท่ากับ .0613 .934 .5827 และ .493 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ซึ่งหมายความว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกัน มีความรับรู้จริงต่อการท่องเที่ยวในด้านภาพลักษณ์ของสถานที่ท่องเที่ยว ด้านวิถีชีวิตและวัฒนธรรมท้องถิ่น ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านการบริการอื่นๆ ไม่แตกต่างกัน

2. กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุแตกต่าง มีการรับรู้จริงต่อการมาท่องเที่ยวในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ด้านภาพลักษณ์ของสถานที่ท่องเที่ยว ด้านวิถีชีวิต และวัฒนธรรมท้องถิ่น ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการบริการอื่นๆ ค่า P เท่ากับ 0.4475 0.1960 0.9717 และ 0.5068 ตามลำดับ ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ซึ่งหมายความว่า นักท่องเที่ยวที่มีอายุแตกต่างกัน มีการรับรู้จริง ไม่แตกต่างกัน จึงไม่จำเป็นต้องทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่

3. กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีการรับรู้จริงต่อการมาท่องเที่ยวในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ด้านภาพลักษณ์ของสถานที่ท่องเที่ยว ด้านวิถีชีวิต และวัฒนธรรมท้องถิ่น ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านการบริการอื่นๆ มีค่า P เท่ากับ 0.1095 0.4649 0.4481 และ 0.2398 ตามลำดับ ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีการรับรู้จริง ไม่แตกต่างกัน

4. กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีการรับรู้จริงต่อการมาท่องเที่ยวในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ด้านภาพลักษณ์ของสถานที่ท่องเที่ยว ด้านวิถีชีวิต และวัฒนธรรมท้องถิ่น ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านการบริการอื่นๆ มีค่า p เท่ากับ 0.8597

0.2481 0.6615 และ 0.1673 ตามลำดับ ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 นั่นคือ ขอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับรายได้ที่แตกต่างกัน มีการรับรู้จริง ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานหลักที่ 3 ความคาดหวังของนักท่องเที่ยวต่อการมาท่องเที่ยวในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ แตกต่างกับการรับรู้จริง

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ด้านภาพลักษณ์ของสถานที่ท่องเที่ยว และด้านวิถีชีวิต และวัฒนธรรมท้องถิ่น พบว่า มีความน่าจะเป็น (Probability) เท่ากับ 0.0000 และ 0.0050 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ซึ่งหมายความว่าความคาดหวังของนักท่องเที่ยวต่อการมาท่องเที่ยวในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ด้านภาพลักษณ์ของสถานที่ท่องเที่ยว และด้านวิถีชีวิตและวัฒนธรรมท้องถิ่น แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการบริการอื่น พบว่า มีความน่าจะเป็น (Probability) เท่ากับ 0.3588 และ 0.7537 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ขอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ซึ่งหมายความว่าความคาดหวังของนักท่องเที่ยวต่อการมาท่องเที่ยว ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ไม่แตกต่างกัน

อภิปรายผล

จากการศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับความคาดหวังและการรับรู้ของนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ สามารถอภิปรายผลการวิจัยได้ดังนี้

จากการศึกษาความคาดหวังและการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวจีนที่มีต่ออำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านภาพลักษณ์ของสถานที่ท่องเที่ยว ด้านวิถีชีวิตและวัฒนธรรมท้องถิ่น ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการบริการอื่นๆ โดยรวมระดับความคาดหวัง และระดับการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวจีนที่มีต่ออำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า การรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวจีน มากกว่า ความคาดหวัง ในทุกด้าน ยกเว้นด้านการบริการอื่นๆ ที่ความคาดหวังมากกว่า การรับรู้จริง อาจเป็นเพราะว่า อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีภาพลักษณ์ด้านการท่องเที่ยวที่ดีมาก มีความสวยงาม มีเอกลักษณ์ของแหล่งท่องเที่ยว ด้านวิถีชีวิตและวัฒนธรรมท้องถิ่นทั้งดงาม มีความน่าสนใจของวัฒนธรรมและสังคมในท้องถิ่น มีเสน่ห์ในวิถีชีวิตของผู้คนในท้องถิ่น ความเป็นมิตรและมีน้ำใจของผู้คนในท้องถิ่น ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกครบครัน ไม่ว่าจะเป็นการบริการด้านคมนาคม มีสนามบินนานาชาติ มีสายการบินตรงจากเชียงใหม่ ไปยัง เมืองหรือมณฑลต่างๆ และจากเมืองหรือมณฑลต่างๆ มายังเชียงใหม่ เช่น มณฑลกวางตุ้ง มณฑลเหอหนาน มณฑลยูนนาน มณฑลฉงชิ่ง มณฑลหูหนาน มณฑลเหอหนาน มณฑลเสฉวน มณฑลกวางซี มณฑลฮกเก้ง และมาเก๊า เป็นต้น ซึ่งทำให้สะดวกในการมาท่องเที่ยว

ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งสอดคล้องกับ บทความของ นิตยสาร Travel and Leisure ของ ประเทศสหรัฐอเมริกาได้จัดอันดับให้เมืองเชียงใหม่ เป็นเมืองน่าท่องเที่ยวมากที่สุดอันดับ 2 ของ โลก ประจำปี พ.ศ. 2559 เนื่องจากเป็นเมืองที่รักษาวัฒนธรรมประเพณีดั้งเดิม แม้จะมีนักท่องเที่ยว จำนวนมาก แต่ก็ยังรักษาบรรยากาศที่เงียบสงบ (ไทยรัฐออนไลน์, <http://www.thairath.co.th/content/658407,2559>) และสอดคล้องกับบทความ เว็บไซต์ รีวิวเชียงใหม่ ว่าเชียงใหม่คือเมือง ท่องเที่ยวที่ผู้คนทั่วโลกต่างใฝ่ฝันอยากมาเยือนสักครั้ง แต่หลังจากภาพยนตร์เรื่อง Lost In Thailand ที่ถ่ายทำในประเทศไทย โดยมีโลเคชั่นเด่นคือเชียงใหม่ เข้าฉายเมื่อปี ค.ศ.2012 ทำให้พฤติกรรม นักท่องเที่ยวจีนสมัยใหม่อยากมาเยือนบ้านเรากันเป็นจำนวนมาก เหตุผลหนึ่งคืออยากมาตามรอย ภาพยนตร์ อีกเหตุผลคือพวกเขาใฝ่ฝันประเทศไทย เพราะรัฐบาลจีนอนุญาตให้ชาวจีนมาเที่ยวใน เมืองไทยเป็นประเทศแรกๆ (Review Chiang Mai, 2559) นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับแนวคิดที่ว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อบริการการท่องเที่ยว ได้แก่ ทรัพยากรการท่องเที่ยว สิ่งดึงดูด ให้ผู้เดินทางมาเยือนท้องถิ่นนั้นๆ อันจะมีสิ่งที่เกิดขึ้นเองโดยธรรมชาติและสิ่งที่มนุษย์สร้างขึ้น รวมทั้งเทศกาลและงานประเพณีประจำปีที่มีอยู่ในท้องถิ่น แบ่งออกเป็น 3 ประเภท คือประเภท ธรรมชาติที่มีความสวยงาม ประเภทประวัติศาสตร์ โบราณวัตถุ และศาสนสถานเป็นแหล่ง ท่องเที่ยวต่างๆ ที่มีความสำคัญในทางประวัติศาสตร์ ประเภทศิลปวัฒนธรรมประเพณีและกิจกรรม (กองวิชาการและฝึกอบรมการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, น.ป.ป.) ซึ่งอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมาท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวจีนเป็นอย่างยิ่ง

แต่อย่างไรก็ตาม ผลการวิจัยพบว่า ด้านการบริการอื่นๆ นักท่องเที่ยวชาวจีนมีความ คาดหวังมากกว่าการรับรู้จริง ซึ่งหมายความว่าบริการด้านอื่นๆ นั้นนักท่องเที่ยวชาวจีนยังไม่ เกิดความประทับใจ อาจเป็นเพราะว่า ยังไม่มีความชัดเจนที่เพียงพอของป้ายบอกทางแหล่ง ท่องเที่ยวสำคัญๆ ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ยังมีไม่เพียงพอ และพบว่า สถานที่ท่องเที่ยว สำคัญๆ เช่น บริเวณถนนนิมมานเหมินท์ ซอย 13 บริเวณถนนท่าแพ บริเวณรอบคูเมืองและเขต เมืองเก่า บริเวณถนนห้วยแก้ว มหาวิทยาลัยเชียงใหม่-อ่างแก้ว การบริการด้านห้องน้ำ ห้องสุขายังมี ไม่เพียงพอต่อปริมาณนักท่องเที่ยว โดยเฉพาะบริเวณถนนนิมมานเหมินท์ ไม่มีห้องน้ำที่เป็นห้องน้ำ สาธารณะ ซึ่งสอดคล้องกับ ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งนี้ พบว่า นักท่องเที่ยวชาวจีน อยากให้มี ป้ายบอกทางเป็นภาษาจีนและแผนที่เป็นภาษาจีนอยากให้มีประวัติวัดและสถานที่ต่างๆ เป็น ภาษาจีน ป้ายบอกทางไปดอยสุเทพ ไม่มีป้ายบอกทางที่ชัดเจนนักท่องเที่ยวเดินทางลำบาก อยากให้ มีป้ายชี้แจงในสนามบินบอกทิศทางให้ละเอียดกว่านี้ ป้ายบอกทางถนนนิมมานเหมินท์มีน้อยไป โดยมีจำนวน 31 คำตอบ คิดเป็นร้อยละ 30.7

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอของการวิจัยครั้งนี้

จากผลการศึกษาความคาดหวังและการรับรู้จริงของนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า มีความแตกต่างในคะแนนเฉลี่ย ซึ่งในภาพรวมและในแต่ละด้าน ถือว่ายังมีช่องว่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้จริง ซึ่งจะต้องปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการท่องเที่ยวในด้านต่างๆ เพื่อลดช่องว่างความคาดหวังและการรับรู้จริง อันจะนำมาซึ่งบริการท่องเที่ยวที่เหนือกว่าความคาดหวังในทุกด้าน เพื่อให้นักท่องเที่ยวเกิดความประทับใจและพึงพอใจมากที่สุด ดังนั้นควรปรับปรุงด้านการบริการอื่นๆ ดังนี้ ควรให้หน่วยงานรัฐ หรือหน่วยงานเอกชนที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจท่องเที่ยว จัดทำป้ายบอกทางให้ชัดเจนและมีป้ายบอกทางที่เป็นภาษาจีนเพิ่มมาให้อีกขึ้น และให้มีความเพียงพอของห้องน้ำสาธารณะ ควรจัดห้องสุขาให้เพียงพอต่อปริมาณนักท่องเที่ยว รวมถึงดูแลความสะอาด สุขอนามัยของห้องน้ำ โดยเฉพาะบริเวณถนนนิมมานเหมินท์ ควรจัดให้มีห้องน้ำสาธารณะเป็นอย่างยิ่ง

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาในด้านความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ที่มาท่องเที่ยวในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ อย่างต่อเนื่อง เพื่อจะได้ทราบว่าปัจจุบันนักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในการจัดการการท่องเที่ยวมากน้อยเพียงใด เพื่อนำไปปรับปรุง แก้ไขต่อไป
2. การศึกษาในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ซึ่งจะมองเห็นเพียงภาพกว้างๆ ของความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเท่านั้น การศึกษาในครั้งต่อไปควรจะทำการศึกษาเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เช่น การทำ Focus group Interview เพื่อศึกษาในเชิงลึก และจะได้ทราบความคิดเห็นในเรื่อง ความคาดหวัง และความต้องการจริงๆ ของกลุ่มนักท่องเที่ยว ว่าเป็นอย่างไร