

การศึกษารั้วนี้มีวัตถุประสงค์ 2 ประการคือประการที่หนึ่งเพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยที่กำหนดการเลือกที่พักของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่กลับมาเที่ยวซ้ำในจังหวัดเชียงใหม่ ประการที่สองเพื่อระบุปัญหาที่นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศพบ ในการใช้บริการที่พักประเภทโรงแรมและเกสต์เฮาส์ ในจังหวัดเชียงใหม่

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาได้มาจากแบบสอบถามนักท่องเที่ยวที่กลับมาเที่ยวซ้ำและเลือกพักค้างคืนอย่างน้อย 1 คืนในที่พักประเภทโรงแรมหรือเกสต์เฮาส์ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 300 คน ประกอบไปด้วยกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวที่เลือกพักโรงแรม 150 คนและกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวที่เลือกพักเกสต์เฮาส์ 150 คนในการวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้งกลุ่มที่เลือกพักโรงแรมและเกสต์เฮาส์ ส่วนใหญ่มีสัญชาติอยู่ในทวีปยุโรป จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพที่ต้องใช้ทักษะเฉพาะเป็นส่วนใหญ่ มีรายได้ระหว่าง 20,000-39,999 ดอลลาร์สหรัฐต่อปี นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มาเที่ยวเชียงใหม่เป็นครั้งที่สอง และครั้งนี้มาเที่ยวเฉพาะประเทศไทยเท่านั้น มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อมาพักผ่อน นอกจากนี้ยังพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่เลือกพักโรงแรมส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 31-40 ปี มีระยะเวลาพัก 3 คืน แหล่งข้อมูลในการติดต่อที่พักได้แก่บริษัทนำเที่ยวจากประเทศของนักท่องเที่ยวเอง ค่าใช้จ่ายที่พักอยู่ที่ร้อยละ 26-50 เมื่อเทียบกับค่าใช้จ่ายอื่นๆในแต่ละวัน ในขณะที่กลุ่มตัวอย่างที่เลือกพักเกสต์เฮาส์ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ 21-30 ปี มีระยะเวลาพักมากกว่า 20 คืน แหล่งข้อมูลในการติดต่อที่พักได้แก่เพื่อน/ญาติ ค่าใช้จ่ายที่พักอยู่ที่ร้อยละ 10-25 เมื่อเทียบกับค่าใช้จ่ายอื่นๆในแต่ละวัน

จากการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกที่พักของกลุ่มตัวอย่างพบว่า ปัจจัยด้านที่ตั้งมีอิทธิพลสูงสุดต่อกลุ่มตัวอย่างที่เลือกพักโรงแรม รองลงมาได้แก่ปัจจัยด้านราคา รูปลักษณ์/การบริการ และการส่งเสริมการขายตามลำดับ ในขณะที่ปัจจัยที่มีอิทธิพลสูงสุดต่อกลุ่มตัวอย่างที่เลือกพักเกสต์เฮาส์ได้แก่ปัจจัยด้านราคา รองลงมาได้แก่ปัจจัยด้านที่ตั้ง รูปลักษณ์/การบริการ และการส่งเสริมการขาย ตามลำดับ

จากการศึกษาปัญหาที่กลุ่มตัวอย่างพบ ในขณะที่พักในโรงแรมหรือเกสต์เฮาส์ ได้แก่สภาพภายใน/ภายนอกของโรงแรมและเกสต์เฮาส์ที่ควรได้รับการดูแลให้สวยงามอยู่เสมอ สภาพของเครื่องใช้ไฟฟ้าที่ควรได้รับการดูแลให้ใช้งานได้ดี ราคาที่พักควรเหมาะสมกับคุณภาพของที่พักมากกว่านี้ นอกจากนี้กลุ่มตัวอย่างที่เลือกพักโรงแรมได้ระบุปัญหาเพิ่มเติมว่า ควรมีการเพิ่มบริเวณที่สามารถสูบบุหรี่ได้ ควรเพิ่มจำนวนหนังสือพิมพ์ที่ให้บริการ และไม่ควรคิดค่าบริการเพิ่มในการรับส่งกระเป๋าที่พากับสนามบิน ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่เลือกพักเกสต์เฮาส์ได้ระบุปัญหาเพิ่มเติมว่า ควรมีบุคลากรที่สามารถสื่อสารภาษาอังกฤษได้ดี ควรจัดคนที่มีหน้าที่เตือนแขกที่ส่งเสียงดังรบกวนผู้อื่น ควรมีการกำจัดขยะภายในที่พักและมีร้านอาหารให้บริการภายในเกสต์เฮาส์หรือบริเวณใกล้เคียง

This study has two objectives : (1) to study factors affecting the selection of accommodation among foreign tourists who revisited Chiang Mai, and (2) to identify problems and obstacles relating to accommodation of these revisit foreign tourists who stayed at hotels and guesthouses in Chiang Mai.

Data used in the study were obtained from a sample of 300 revisit foreign visitors who stayed at least one night in Chiang Mai. The sample was divided into two groups of 150 tourists each, those who stayed in hotels and those who stayed at guest houses. Descriptive statistics were used in The analysis of data.

The results of the study showed that the majority of tourists in the sample, and in each group, were of European nationalities. The majority of them were bachelor's degree holders, with special skilled employment, and were of annual income range of U.S\$ 20,000 – 39,999. Most of them came to visit Chiang Mai for the second time, and Thailand was the only destination of their trip this time. Holiday was their major purpose of the trip. For those who chose to stay at hotels, more than half of them were females, were in the 31-40 years old age group with an average stay of 3 nights. Travel agents in their own countries provided the most important source of information of their accommodation. Their spending on accommodation accounted between 26-50 % of their daily spending while in Chiang Mai. For those who chose guest houses, the majority of them were males, and were in the age group of 21-30 years old, and stayed more that 20 nights. Friends/relatives were most important sources of accommodation information for this group of revisit tourists. Spending on accommodation for this group accounted for 25 % of their daily spending in Chiang Mai.

On factors affecting the choice of accommodation of revisit foreign tourists, the results of the study showed that for the hotel group, hotel location was found to be the most important influencing their choice. This followed by price, product, and promotion factors, in order of importance respectively. For the guest house group, price was found to be the most important factor, followed by guest house location, product and promotion, respectively.

On the study of problems and obstacles, both groups of tourists in the sample thought that accommodation buildings, exterior and interior, should be kept well maintained. Room electrical appliances should be repaired and ready for use. Room prices should be more quality appropriate. Moreover, the hotel group would like to see more space made available for smokers, more newspapers, and no fee should be charged for transportation between hotel and airport. As for the guest house group, they would like to see more of staff who could communicate in English as well as someone whose task would be to warn off guests with too loud noise. The group would like to see less mosquito and food services available inside the guest house or near by.