

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ดึงดูดนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นให้มาท่องเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่ และศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นต่อการให้บริการของธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่ โดยทำการสอบถามนักท่องเที่ยวจำนวนตามอาชีพ 5 อาชีพ จำนวน 250 ราย

ผลของการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีสถานภาพสมรสแล้ว อายุระหว่าง 21 – 30 ปี การศึกษาระดับอนุปริญญา และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 410,000 – 500,000 บาท นิยมเดินทางมาเที่ยวเชียงใหม่ในช่วงเดือน ตุลาคม – ธันวาคมมากที่สุด ส่วนใหญ่เดินทางมาเที่ยวกับครอบครัวและเพื่อน โดยเดินทางมาเที่ยวเชียงใหม่เป็นครั้งแรก มีระยะเวลาพัก 1 – 2 วัน และข่าวสารข้อมูลที่ได้รับส่วนใหญ่ได้รับจากเพื่อนหรือญาติ

ปัจจัยสำคัญที่สุดที่มีผลต่อการตัดสินใจมาเที่ยวเชียงใหม่ของนักท่องเที่ยวคือความปลอดภัยในเรื่องของชีวิตและทรัพย์สิน รองลงมาเป็นเรื่องของอัตราค่าที่พักของคน และความดึงดูดใจของแหล่งท่องเที่ยวตามลำดับ

เมื่อพิจารณารายละเอียดของแต่ละปัจจัยแล้วพบว่า ปัจจัยในเรื่องความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินนักท่องเที่ยวจะคำนึงถึงระบบความปลอดภัยในที่พักมากที่สุด รองลงมาคือความมั่นคงภายในของประเทศ และความปลอดภัยในการเดินทางตามลำดับ ส่วนปัจจัยในเรื่องของอัตราค่าที่พักนักท่องเที่ยวยังคงมีความประทับใจในอัตราค่าที่พักของคนเชียงใหม่ สำหรับปัจจัยในเรื่องของความดึงดูดใจของแหล่งท่องเที่ยว นักท่องเที่ยวให้ความสำคัญแหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์และประเพณีมากที่สุด

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวญี่ปุ่นต่อจังหวัดเชียงใหม่อยู่ในระดับปานกลางโดยนักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจเรื่องของวัฒนธรรมและประวัติศาสตร์มากที่สุด รองลงมาเป็นเรื่องอัตราค่าที่พักของคนเชียงใหม่และเชียงใหม่มีทัศนที่สวยงาม ตามลำดับ

ส่วนความพึงพอใจต่อการให้บริการของธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว พบว่า นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในบริษัทนำเที่ยวมากที่สุด รองลงมาเป็นเรื่องของธุรกิจด้านที่พัก และธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับร้านอาหาร ตามลำดับ

ปัญหาการท่องเที่ยวของจังหวัดเชียงใหม่ในสายตาของนักท่องเที่ยวญี่ปุ่น 3 อันดับแรก ได้แก่ มัคคุเทศก์ขาดทักษะในการใช้ภาษา รองลงมาเป็นเรื่องความรู้สึกไม่ปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และพนักงานโรงแรมไม่มีความรู้ภาษาญี่ปุ่น ตามลำดับ

ABSTRACT

TE 160026

This study aims to gain an understanding about the factors drawing Japanese tourists to Chiang Mai Province and the resulted satisfaction of the tourists on various tourism business activities and services during their stay here. Data and information for investigation are based on the questionnaire interview of 250 Japanese tourists representing people in five different professional backgrounds.

The findings suggest that the majority of Japanese tourists are characterized as female, married age between 21-30, with diploma level education, earning 410,000-500,000 yen annual income, having October-December as the most favorite months for traveling to Chiang Mai, traveling with family or friends, visiting Chiang Mai for the first time, staying for 1-2 days, and having learnt about travel to this province from friends or relatives.

The most important factor underlying their decision to visit Chiang Mai is found to be the safety in life and property, followed by local hospitality, and tourism attraction spots, respectively.

In terms of specific attributes of each factor, the tourists under study placed highest concern about life and property safety on the security system of accommodation services, followed by internal national security and then safety in traveling. For local hospitality, they indicated their impressive feeling about Chiang Mai People. Meanwhile, among various tourism attraction spots, they placed primary interest on historical and cultural sites.

The satisfaction of these Japanese tourists was expressed to be at modest level. The most impressive thing appeared to be cultural and historical features, followed by the friendly character of Chiang Mai people, and the beautiful scenery, respectively.

On the service quality of various tourism business, the most impressive level was given to travel agents. To a lesser extent were accommodation service and restaurants.

In primary shortcomings in Chiang Mai's tourism industry in the viewpoint of the Japanese tourists under study were, firstly, the lack of language skills among the tour guides, secondly, the atmosphere that caused uncertainty about safety, and finally, the hotel staff did not know Japanese language.