

บทที่ 5

สรุปอภิปรายผล เสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง ทักษะคตินักท่องเที่ยวต่างชาติต่อโครงการปีรณรงค์ท่องเที่ยวไทย ปี 2541 - 2542 : ศึกษากรณีจังหวัดเชียงใหม่ ครึ่งนี้ มีวัตถุประสงค์ในการศึกษาดังนี้

1. เพื่อให้ทราบว่า การประกาศ ปีรณรงค์ท่องเที่ยวไทย มีผลทำให้นักท่องเที่ยวต่างชาติ ตัดสินใจมาท่องเที่ยวประเทศไทยและจังหวัดเชียงใหม่หรือไม่
2. เพื่อให้ทราบว่า นักท่องเที่ยวต่างชาติมีแนวคิดและวิธีการตัดสินใจในการเดินทางท่องเที่ยวอย่างไร เมื่อได้เดินทางมาแล้วมีความพึงพอใจในระดับไหน ด้านสังคม สิ่งแวดล้อม ประเพณี วัฒนธรรม การบริการ การเตรียมการอำนวยความสะดวก ในด้านต่าง ๆ
3. เพื่อให้ทราบว่า นักท่องเที่ยวใช้งบประมาณในการท่องเที่ยวในประเทศไทยไปในระบบเศรษฐกิจด้านไหนบ้าง

5.1 สรุปผลการวิจัย จากการศึกษา สรุปผลได้ดังนี้.-

5.1.1 กรณีทัศนคติของนักท่องเที่ยวต่างชาติ

ก. ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 200 คน ต้องเป็นผู้ที่เดินทางเข้ามาประเทศไทย โดยมีประเภทวีซ่าท่องเที่ยว TOURIST VISA คนเดินทางผ่าน TRANSIT VISA ผู้ที่รับการยกเว้นการตรวจลงตราตามข้อตกลงทางการทูตระหว่างประเทศ ผศ.90 และ ผู้ที่ได้รับอนุญาตให้เข้าประเทศโดยไม่ต้องมีการตรวจลงตราเพื่อเป็นการส่งเสริมการท่องเที่ยวไทย ผศ.30 ปรากฏว่า นักท่องเที่ยวต่างชาติเป็นเพศชาย มากกว่าเพศหญิง มีอายุเฉลี่ย 35 ปี ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 16 ถึง 27 ปี ร้อยละ 38.50 มีสถานภาพโสดเป็นส่วนใหญ่ ร้อยละ 74 มีการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป มากถึง ร้อยละ 49.75 ประกอบอาชีพในภาคธุรกิจ ได้แก่ นักธุรกิจและถูกจ้างในสถาบันเอกชนมากที่สุด ร้อยละ 49.50 มีรายได้เฉลี่ยประมาณ 74,300 บาท ต่อเดือน กลุ่มตัวอย่างที่ได้แยกได้เป็น 30 สัญชาติ ตัวอย่างที่ได้มีภูมิลำเนาในต่างประเทศทั้งหมด กลุ่มตัวอย่างที่เดินทางมาท่องเที่ยวเชียงใหม่มากที่สุด ได้แก่ กลุ่มตัวอย่างที่เดินทางมาจากสหราชอาณาจักรอังกฤษ ร้อยละ 22.50

ข. เมื่อพิจารณาทัศนคติของนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับการประกาศ ปีรณรงค์ท่องเที่ยวไทย มีผลทำให้นักท่องเที่ยวต่างชาติตัดสินใจมาท่องเที่ยวประเทศไทยและจังหวัดเชียงใหม่หรือไม่ โดยภาพรวม นักท่องเที่ยวต่างชาติที่เดินทางมาท่องเที่ยวประเทศไทยและได้เดินทางมาจังหวัดเชียงใหม่ส่วนมากไม่ได้เดินทางมาท่องเที่ยวเนื่องจากการประกาศ ปีรณรงค์ท่องเที่ยวไทยในครั้งนี้ ซึ่งการประกาศดังกล่าวไม่มีผลทำให้นักท่องเที่ยวต่างชาติตัดสินใจมาท่องเที่ยวประเทศไทย:จังหวัดเชียงใหม่แต่อย่างใด โดยเมื่อพิจารณาจากการตอบแบบสอบถามโดยละเอียดพบว่า มีเหตุผลสนับสนุนการปฏิเสธสมมุติฐาน ดังนี้.-

1. ข้อมูลเกี่ยวกับการเดินทางมาประเทศไทย นักท่องเที่ยวส่วนมากเป็นผู้ที่เคยเดินทางมาประเทศไทย มาก่อนแล้ว ร้อยละ 61.50 และเคยเดินทางมาจังหวัดเชียงใหม่มาก่อนแล้ว ร้อยละ 54.50 โดยได้เดินทางมาประเทศไทยเฉลี่ย 5 ครั้งต่อคน และได้เคยเดินทางมาจังหวัดเชียงใหม่ โดยเฉลี่ย 4 ครั้งต่อคน สรุปได้ว่านักท่องเที่ยวที่ได้เดินทางมาประเทศไทย ทุกคนจะเคยเดินทางมาเชียงใหม่ด้วย หรือเมื่อนักท่องเที่ยวตัดสินใจเดินทางมาประเทศไทยก็ได้ตัดสินใจเดินทางมาเชียงใหม่ด้วยเหมือนกัน

2. ข้อมูลของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่ได้รับเกี่ยวกับการรับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับการจัดกิจกรรมรณรงค์ส่งเสริมปีท่องเที่ยวไทย 2541 - 2542 (Amazing Thailand Year Project 1998 - 1999) ปราบกฏผลดังนี้.-

- นักท่องเที่ยวต่างชาติที่ได้เดินทางมาประเทศไทยในช่วงการจัดกิจกรรมรณรงค์ส่งเสริมปีท่องเที่ยวไทย 2541 - 2542 (Amazing Thailand Year Project) ส่วนมากไม่ทราบและไม่มีข้อมูลเกี่ยวกับกรณีประเทศไทยได้จัดกิจกรรมดังกล่าวขึ้น ถึงร้อยละ 63.00 โดยได้รับทราบข้อมูลการจัดกิจกรรมรณรงค์ในระหว่างเดินทาง โดยวิธีการส่งเอกสารโฆษณาหรือป้ายประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ เกี่ยวกับการจัดกิจกรรมดังกล่าว บนยานพาหนะ ที่ได้เดินทางมาประเทศไทย ร้อยละ 81.00 แต่ก็ไม่ได้มีความเข้าใจต่อการจัดกิจกรรมดังกล่าวมาก่อน เนื่องจากเจ้าหน้าที่บนยานพาหนะที่ได้เดินทางมาไม่ได้มีการแนะนำหรือประชาสัมพันธ์ให้ทราบต่อความสำคัญของการประกาศเป็นปีรณรงค์ส่งเสริมการท่องเที่ยวไทย ร้อยละ 66.50

- นักท่องเที่ยวต่างชาติที่ได้เดินทางมาประเทศไทยยังตัดสินใจเดินทางมาประเทศไทยด้วยตนเอง ถึงร้อยละ 77.00

- นักท่องเที่ยวสามารถจัดอันดับเกี่ยวกับเหตุผลในการตัดสินใจมาท่องเที่ยวเชียงใหม่ โดยมีเหตุผลความชอบในเชียงใหม่ให้เหลือถึง 10 เหตุผล แต่นักท่องเที่ยวสามารถเลือกจัดอันดับได้อย่างดี โดยให้ความร่วมมือจัดอันดับ เฉลี่ยถึง 7 อันดับต่อคน คิดเป็นร้อยละ 70.00 ซึ่งแสดงว่านักท่องเที่ยวต่างชาติมีความรู้จักและคุ้นเคยกับเชียงใหม่เป็นอย่างดี ตามที่ได้คำตอบว่าได้เคยเดินทางมาแล้วเป็นส่วนมาก เฉลี่ย 4 ครั้ง ต่อคน โดยมีความชอบเชียงใหม่ด้วยเหตุผลที่ว่าความเป็นกันเองของคนไทยและภาพลักษณ์ของสยามเมืองยิ้มเป็นอันดับแรก ร้อยละ 15.01 และเหตุผลที่ว่าเชียงใหม่มีแหล่งท่องเที่ยวหลายประเภทให้เลือก ทั้งที่เป็นธรรมชาติ ศิลปวัฒนธรรม และประวัติศาสตร์ และโดยเฉพาะต้องการศึกษาวัฒนธรรมประเพณีอันเป็นเอกลักษณ์ ร้อยละ 12.85 และ 12.25 ตามอันดับ และที่สำคัญที่สุดต่อเหตุผล ที่ว่าการจัดกิจกรรมรณรงค์ท่องเที่ยวไทยปี 2541 - 2542 ถูกเลือกในอันดับ 9 ร้อยละ 5.97 เท่านั้น

- จากข้อเสนอแนะในส่วนที่ 4 ของแบบสอบถามนักท่องเที่ยวต่างชาติส่วนมากได้ให้ข้อมูลเพิ่มเติมว่าไม่สามารถตอบคำถามในส่วนที่ 3 ข้อ 25 ซึ่งเป็นคำถามเกี่ยวกับกิจกรรมต่างๆ ที่ได้จัดตามโครงการรณรงค์ และได้รับคำตอบไม่ถึง 100 เปอร์เซ็นต์ เนื่องจากไม่ทราบข้อมูลดังกล่าวจึงไม่สามารถตอบได้ อีกทั้งยังได้ เสนอให้เห็นถึงความสำคัญของการประชาสัมพันธ์ โดยเสนอให้เพิ่มการประชาสัมพันธ์ในต่างประเทศให้มากยิ่งขึ้น และยังให้ข้อมูลว่าทราบว่าการประชาสัมพันธ์กิจกรรมรณรงค์ส่งเสริมการท่องเที่ยวไทย เมื่อได้มาถึงสนามบินแล้ว โดยมีแค่ป้ายโฆษณา และการแจกแผ่นพับ เท่านั้น ไม่มีรูปธรรมให้เห็นอย่างจริงจัง แต่ก็ยังชอบประเทศไทยโดยเฉพาะจังหวัดเชียงใหม่ด้วยเหตุผล ตามที่ได้กล่าวมาแล้ว และได้แนะนำเพิ่มเติมเกี่ยวกับการท่องเที่ยวในเชิงอนุรักษ์ และการท่องเที่ยวแบบธรรมชาติและทัวร์ป่าที่ทวีความสำคัญขึ้นเรื่อย ๆ

ค. เมื่อพิจารณาว่านักท่องเที่ยวต่างชาติมีแนวคิดและวิธีการตัดสินใจในการเดินทางท่องเที่ยวอย่างไร และเมื่อได้เดินทางมาประเทศไทย : เชียงใหม่ แล้วมีความพึงพอใจในระดับไหน ด้านสังคม สิ่งแวดล้อม ประเพณี วัฒนธรรม การบริการ การเตรียมการอำนวยความสะดวกในด้านต่างๆ ปรากฏดังนี้

1. นักท่องเที่ยวต่างชาติมีแนวคิดเกี่ยวกับการเดินทางมาท่องเที่ยวเชียงใหม่ โดยแนวคิดเกี่ยวกับการท่องเที่ยวที่ว่า มีเวลาพักผ่อนมากยิ่งขึ้น เป็นอันดับหนึ่ง ร้อยละ 27.34 การเดินทางสะดวกใช้เวลาในการเดินทางน้อย เป็นอันดับสอง ร้อยละ 24.92 การมีเงินออมเพียงพอเป็นอันดับ 3 ร้อยละ 17.38 การมีรายได้มากขึ้น เป็นอันดับสี่ ร้อยละ 13.55

2. วิธีการตัดสินใจในการเดินทางท่องเที่ยว เมื่อพิจารณาแล้วนักท่องเที่ยวพิจารณาตามทฤษฎีการผสมกันกรอง คือพิจารณาในหลายๆ ด้าน แสดงตามการจัดอันดับเหตุผล โดยการที่ประเทศไทยประสบภาวะเศรษฐกิจถดถอยโดยส่งผลให้ค่าเงินบาทลดลง ก็เป็นประเด็นที่ทำให้นักท่องเที่ยวสนใจเดินทางมาประเทศไทยด้วย เนื่องจากเหตุผลที่ว่า การเดินทางมาประเทศไทยเสียค่าใช้จ่ายถูกกว่าประเทศอื่น ถูกเลือกเป็นอันดับ 2 ใน 10 เหตุผลที่มีอยู่ ร้อยละ 13.92 และตามที่ได้กล่าวไว้ใน ข้อ 2 (ตารางที่ 21)

3. เมื่อพิจารณาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่ได้รับจากการเดินทางมาท่องเที่ยวเชียงใหม่ในครั้งนี้ ปรากฏว่าโดยรวม นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจอย่างมาก ในการเดินทางมาท่องเที่ยว โดยสามารถแสดงรายละเอียดได้ดังนี้

- มีความพึงพอใจอย่างมาก ต่ออรรถศาสตร์ไมตรีที่คิงามของชาวเชียงใหม่
- มีความพึงพอใจอย่างมาก ต่อแหล่งท่องเที่ยวตามธรรมชาติของเชียงใหม่
- มีความพึงพอใจอย่างมาก ต่อศิลปวัฒนธรรมเก่าแก่ของชาวเชียงใหม่
- มีความพึงพอใจอย่างมาก ต่อความสะอาดของเชียงใหม่
- มีความพึงพอใจอย่างมาก ต่อศิลปพื้นบ้านของชาวเชียงใหม่
- มีความพึงพอใจอย่างมาก ต่อศิลปวัฒนธรรม ของชนพื้นเมือง และชาวไทยภูเขา
- มีความพึงพอใจอย่างมาก ต่อการให้บริการของบริษัทท่องเที่ยว
- มีความพึงพอใจอย่างมาก ต่อความสะดวกในการให้บริการของยานพาหนะ
- มีความพึงพอใจอย่างมาก ต่อมาตรฐานและการให้บริการที่พักในเชียงใหม่
- มีความพึงพอใจอย่างมาก ต่อการบริการของร้านค้าในเชียงใหม่
- มีความพึงพอใจอย่างมาก ต่ออัตราค่าใช้จ่ายในการบริโภคในเชียงใหม่
- มีความพึงพอใจอย่างมาก ต่อความสมบูรณ์ของอาหารผลไม้ในเชียงใหม่
- มีความพึงพอใจอย่างมาก ต่อความสะดวกในการให้บริการด้านพิธีการเข้าเมือง
- มีความพึงพอใจอย่างมาก ต่อความสะดวกในการให้บริการด้านพิธีการศุลกากร
- มีความพึงพอใจอย่างมาก ต่อความมั่นใจในชีวิตและทรัพย์สิน
- มีความพึงพอใจอย่างมาก ต่อความสะดวกในการเข้าชมสถานที่ท่องเที่ยว
- มีความพึงพอใจอย่างมาก ต่อการดูแลสถานที่ท่องเที่ยวของชาวเชียงใหม่
- มีความพึงพอใจอย่างมาก ต่อการรับรู้ข้อมูลแหล่งท่องเที่ยวในเชียงใหม่
- มีความพึงพอใจอย่างมาก ต่อการจัดกิจกรรม Amazing Shopping Paradise
- มีความพึงพอใจอย่างมาก ต่อการจัดกิจกรรม Amazing Taste of Thailand

- มีความพึงพอใจอย่างมาก ต่อการจัดกิจกรรม Amazing Arts and Lifestyle
- มีความพึงพอใจอย่างมาก ต่อการจัดกิจกรรม Amazing Sport and Entertainment
- มีความพึงพอใจอย่างมาก ต่อการจัดกิจกรรม Amazing World Heritage
- มีความพึงพอใจอย่างมาก ต่อการจัดกิจกรรม Amazing Natural Heritage
- มีความพึงพอใจอย่างมาก ต่อการจัดกิจกรรม Amazing Gateway
- มีความพึงพอใจปานกลาง ต่ออัตราค่าพาหนะในจังหวัดเชียงใหม่
- มีความพึงพอใจปานกลาง ต่ออัตราค่าของที่ระลึกในเชียงใหม่
- มีความพึงพอใจปานกลาง ต่อความสะดวกในการได้รับบริการจากภาครัฐ
- มีความพึงพอใจปานกลาง ต่อการพบเห็นป้ายรณรงค์ส่งเสริมการท่องเที่ยว
- มีความพึงพอใจปานกลาง ต่อการจัดกิจกรรม Amazing Agricultural Heritage

ง. เมื่อพิจารณาว่านักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวในประเทศไทย : เชียงใหม่ ในครั้งนี้ ปรากฏโดยรวม นักท่องเที่ยวต่างชาติได้ใช้งบประมาณในการท่องเที่ยวในประเทศไทยในระบบเศรษฐกิจ ดังนี้.-

1. นักท่องเที่ยวนำเงินเข้ามาใช้จ่ายในประเทศไทยเฉลี่ยต่อคน ประมาณ 112,500 บาท โดยมีนักท่องเที่ยวนำเงินมาใช้ในประเทศไทย ระหว่าง 50,001 ถึง 100,000 บาท สูงสุด ร้อยละ 39.20

นักท่องเที่ยวนำเงินเข้ามาใช้จ่ายในเชียงใหม่เฉลี่ยต่อคนต่อวัน ประมาณ วันละ 1,660 บาท โดยมีนักท่องเที่ยวนำเงินมาใช้ในเชียงใหม่ ต่อคน/ต่อวัน ระหว่าง 4,001 ถึง 8,000 บาท สูงสุด ร้อยละ 45.60 บาท

2. นักท่องเที่ยวต่างชาตินำเงินเข้ามาใช้จ่ายหมุนเวียนในระบบเศรษฐกิจ ของเชียงใหม่ ปรากฏตามลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ค่าที่พัก ร้อยละ 26.90 ค่าอาหาร ร้อยละ 20.03 ค่ายานพาหนะ ร้อยละ 14.76 ค่าซื้อของที่ระลึก ร้อยละ 11.38 ค่าทัวร์กลุ่มย่อยพิเศษ ร้อยละ 8.63 ค่าเข้าชมสถานที่ท่องเที่ยว ร้อยละ 6.88 ค่าช้อปปิ้ง ร้อยละ 6.58 และค่าใช้จ่ายอื่น ๆ ร้อยละ 4.83

5.1.2 กรณีทัศนคติของผู้ปฏิบัติงานในภาคอุตสาหกรรมท่องเที่ยว

ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 120 คน เป็นข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ และเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่ปฏิบัติเกี่ยวข้องเนื่องกับกิจการท่องเที่ยว ดังนี้

ก. ข้าราชการที่ปฏิบัติงานในส่วนราชการที่ต้องให้บริการแก่นักท่องเที่ยวใน
เชียงใหม่ อันได้แก่

- 1) ด้านตรวจคนเข้าเมืองเชียงใหม่
- 2) ด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานเชียงใหม่
- 3) ด้านศุลกากรเชียงใหม่
- 4) กองกำกับการตำรวจท่องเที่ยว จังหวัดเชียงใหม่
- 5) การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ประจำจังหวัดเชียงใหม่

ข. พนักงานรัฐวิสาหกิจที่ทำงานเกี่ยวเนื่องกับการให้บริการแก่นักท่องเที่ยวใน
จังหวัดเชียงใหม่ ได้แก่

- 1) บริษัทการบินไทย จำกัด
- 2) การท่าอากาศยานแห่งประเทศไทย ประจำเชียงใหม่

ค. พนักงานในภาคเอกชนที่ทำงานในธุรกิจเกี่ยวเนื่องกับการให้บริการแก่นักท่องเที่ยว
ในจังหวัดเชียงใหม่ ได้แก่

- 1) โรงแรมที่พัก /สถานบันเทิง
- 2) บริษัทนำเที่ยวและบริษัทรถเช่า รวมถึงมัคคุเทศน์
- 3) ร้านค้าของที่ระลึก
- 4) บริษัทห้างร้านอื่น ๆ ที่มีส่วนเกี่ยวเนื่องกับการให้บริการแก่นักท่องเที่ยว โดยมีที่
ตั้งอยู่ในบริเวณสนามบินนานาชาติเชียงใหม่

ปรากฏว่าสถานภาพเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ร้อยละ 60.00 มีอายุเฉลี่ย 32 ปี โดยมีอายุระหว่าง 22 ถึง 30 ปี มากที่สุดร้อยละ 55.80 มีระดับศึกษาปริญญาตรีขึ้นไปมากที่สุด ร้อยละ 56.70 ประกอบอาชีพในภาคธุรกิจ ได้แก่โรงแรมที่พัก/สถานบันเทิง มากถึงร้อยละ 31.70 มีรายได้เฉลี่ยประมาณ 13,600 บาท ต่อเดือน มีอายุการทำงานเฉลี่ย 7 ปี โดยปรากฏอายุการทำงานระหว่าง 1 ถึง 6 ปี มากที่สุด ร้อยละ 59.20

เมื่อพิจารณาทัศนคติของผู้ปฏิบัติต่อการนำนโยบายไปปฏิบัติตามโครงการรณรงค์ส่งเสริมการท่องเที่ยวไทย 2541 - 2542 ปรากฏโดยรวมว่าผู้ปฏิบัติงานมีทัศนคติในระดับเห็นด้วยอย่างมาก และสามารถพิจารณาเป็นประเด็นต่าง ๆ ดังนี้ .-

ทัศนคติต่อการอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของไทย

ผู้ปฏิบัติงานโดยรวมมีระดับความคิดเห็นโดยมีความเห็นด้วยอย่างมาก ตามรายชื่อ

ละเอียดดังนี้-

- มีความเห็นด้วยอย่างมาก ต่อความคิดเห็นที่ว่าประเทศไทยต้องแข่งขันกับต่างประเทศเกี่ยวกับการรณรงค์ส่งเสริมการท่องเที่ยว
- มีความเห็นด้วยอย่างมากต่อความคิดเห็นที่ว่าประเทศไทยมีความได้เปรียบหลาย ๆ ประเทศเกี่ยวกับการมีทรัพยากรการท่องเที่ยว
- มีความเห็นด้วยอย่างมากต่อความคิดเห็นที่ว่าอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวสามารถนำรายได้เข้าสู่ประเทศแบบต่อเนื่องในกิจการผลิตอื่น ๆ ด้วย
- มีความเห็นด้วยอย่างมากความคิดเห็นที่ว่าอัตราค่าเงินบาทที่ลดลงส่งผลในมีนักท่องเที่ยวเดินทางมาท่องเที่ยวเชิงใหม่มากขึ้น

ทัศนคติต่อนโยบายการรณรงค์ส่งเสริมการท่องเที่ยวของไทย

ผู้ปฏิบัติงานโดยรวมมีระดับความคิดเห็นโดยมีความเห็นด้วยในระดับปานกลางถึงระดับมาก ตามรายละเอียดดังนี้-

1. นโยบายโดยรวม

- มีความเห็นด้วยอย่างมาก ต่อความคิดเห็นที่ว่า การเห็นด้วยต่อการที่รัฐบาลประกาศให้ปี 2541 -2542 เป็นปีรณรงค์ส่งเสริมการท่องเที่ยวไทย
- มีความเห็นด้วยอย่างมาก ต่อความคิดเห็นที่ว่า การรณรงค์ส่งเสริมการท่องเที่ยวจะสามารถนำรายได้เข้าสู่ประเทศมากที่สุด
- มีความเห็นด้วยอย่างมาก ต่อความคิดเห็นที่ว่า การรณรงค์ส่งเสริมการท่องเที่ยวครั้งนี้สามารถดึงดูดนักท่องเที่ยวให้มาเที่ยวเชิงใหม่มากกว่าที่ผ่านมา

2. ด้านการบริหารจัดการการในการได้รับสนับสนุนการปฏิบัติ

- มีความเห็นด้วยระดับน้อย ต่อความคิดเห็นที่ว่าหน่วยงานของท่านได้รับการสนับสนุนด้านงบประมาณตามโครงการส่งเสริมการท่องเที่ยวอย่างเพียงพอ
- มีความเห็นด้วยระดับปานกลาง ต่อความคิดเห็นที่ว่าหน่วยงานได้จัดให้มีอุปกรณ์ที่จำเป็นในการให้บริการแก่นักท่องเที่ยวอย่างเพียงพอ
- มีความเห็นด้วยระดับปานกลาง ต่อความคิดเห็นที่ว่าหน่วยงานได้จัดให้มีเอกสารเกี่ยวกับการรณรงค์ส่งเสริมการท่องเที่ยวไว้แจกจ่ายแก่นักท่องเที่ยวอย่างสม่ำเสมอ
- มีความเห็นด้วยระดับปานกลาง ต่อความคิดเห็นที่ว่าสินค้าและบริการของหน่วยงานได้จัดให้มีสื่อที่แสดงตราสัญลักษณ์ปีรณรงค์ส่งเสริมการท่องเที่ยวแก่นักท่องเที่ยวเห็นอย่างชัดเจน

3. ด้านความพร้อมของบุคลากรในการปฏิบัติตามนโยบาย

- มีความเห็นด้วยระดับมาก ต่อความคิดเห็นที่ว่า การได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติตามนโยบายและความสะดวกในการรับทราบข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการรณรงค์ส่งเสริมการท่องเที่ยว
- มีความเห็นด้วยระดับมาก ต่อความคิดเห็นที่ว่าบุคลากรในหน่วยงานมีความสามารถในการแนะนำสิ่งที่น่าสนใจที่นักท่องเที่ยวต้องการทราบได้เป็นอย่างดี
- มีความเห็นด้วยระดับมาก ต่อความคิดเห็นที่ว่าบุคลากรในหน่วยงานสามารถประสานงานกับหน่วยงานอื่น ๆ เกี่ยวกับการให้บริการนักท่องเที่ยวได้เป็นอย่างดี
- มีความเห็นด้วยระดับมาก ต่อความคิดเห็นที่ว่าบุคลากรในหน่วยงานที่ทำหน้าที่ให้บริการแก่นักท่องเที่ยวเป็นผู้มีมนุษยสัมพันธ์และอัธยาศัยไมตรีอันดี
- มีความเห็นด้วยระดับมาก ต่อความคิดเห็นที่ว่าผู้บังคับบัญชาของหน่วยงานได้ให้ความสำคัญต่อระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการมาใช้บริการ

5.1.3 กรณีทัศนคติของผู้บริหารในภาคอุตสาหกรรมท่องเที่ยว

ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 30 คน เป็นข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ และหน่วยงานที่ปฏิบัติเกี่ยวข้องเนื่องกับกิจการท่องเที่ยว ในระดับผู้บริหาร จากหน่วยงานต่าง ๆ ดังนี้

ก. ส่วนราชการที่ต้องให้บริการแก่นักท่องเที่ยวในเชียงใหม่ อันได้แก่

- 1) ด้านตรวจคนเข้าเมืองเชียงใหม่
- 2) ด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานเชียงใหม่
- 3) ด้านศุลกากรเชียงใหม่
- 4) ตำรวจท่องเที่ยว จังหวัดเชียงใหม่
- 5) การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ประจำจังหวัดเชียงใหม่

ข. รัฐวิสาหกิจที่ทำงานเกี่ยวข้องเนื่องกับการให้บริการแก่นักท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่ ได้แก่

- 1) บริษัทการบินไทย จำกัด
- 2) การท่าอากาศยานแห่งประเทศไทย ประจำเชียงใหม่

ค. ภาคเอกชนที่ทำงานในธุรกิจเกี่ยวข้องเนื่องกับการให้บริการแก่นักท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่ ได้แก่

- 1) โรงแรมที่พัก /สถานบันเทิง

- 2) บริษัทนำเที่ยวและบริษัทรถเช่า รวมถึงมัคคุเทศน์
- 3) ร้านค้าของที่ระลึก
- 4) บริษัทห้างร้านอื่น ๆ ที่มีส่วนเกี่ยวเนื่องกับการให้บริการแก่นักท่องเที่ยว โดยมีที่ตั้งอยู่ในบริเวณสนามบินนานาชาติเชียงใหม่

ปรากฏว่าสถานภาพเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ร้อยละ 63.30 มีอายุเฉลี่ย 40 ปี โดยมีอายุระหว่าง 36 ถึง 45 ปี มากที่สุดร้อยละ 43.30 มีระดับศึกษาปริญญาตรีขึ้นไปมากที่สุดร้อยละ 76.70 ประกอบอาชีพในภาคธุรกิจ ได้แก่โรงแรมที่พัก/สถานบันเทิง มาก ถึงร้อยละ 36.70 มีรายได้เฉลี่ยประมาณ 28,500 บาท ต่อเดือน มีอายุการทำงานเฉลี่ย 12 ปี โดยปรากฏอายุการทำงานระหว่าง 1 ถึง 10 ปี มากที่สุด ร้อยละ 56.70

เมื่อพิจารณาทัศนคติของผู้บริหารต่อการนำนโยบายไปปฏิบัติตามโครงการรณรงค์ส่งเสริมการท่องเที่ยวไทย 2541 - 2542 ปรากฏโดยรวมว่าผู้ปฏิบัติงานมีทัศนคติในระดับเห็นด้วยอย่างมาก และสามารถพิจารณาเป็นประเด็นต่าง ๆ ดังนี้ .-

ทัศนคติต่อการอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของไทย

ผู้ปฏิบัติงาน โดยรวมมีระดับความคิดเห็น โดยมีความเห็นด้วยอย่างมาก ตามรายละเอียดดังนี้.-

- มีความเห็นด้วยอย่างมาก ต่อความคิดเห็นที่ว่าประเทศไทยต้องแข่งขันกับต่างประเทศเกี่ยวกับการรณรงค์ส่งเสริมการท่องเที่ยว
- มีความเห็นด้วยอย่างมาก ต่อความคิดเห็นที่ว่าประเทศไทยมีความได้เปรียบ หลาย ๆ ประเทศเกี่ยวกับการมีทรัพยากรการท่องเที่ยว
- มีความเห็นด้วยอย่างมาก ต่อความคิดเห็นที่ว่าอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวสามารถนำรายได้เข้าสู่ประเทศแบบต่อเนื่องในกิจการผลิตอื่น ๆ ด้วย
- มีความเห็นด้วยอย่างมาก ต่อความคิดเห็นที่ว่าอัตราค่าเงินบาทที่ลดลงส่งผลในมีนักท่องเที่ยวเดินทางมาท่องเที่ยวเชียงใหม่มากขึ้น

ทัศนคติ่อนโยบายการรณรงค์ส่งเสริมการท่องเที่ยวของไทย

ผู้บริหาร โดยรวมมีระดับความคิดเห็น โดยมีความเห็นด้วยในระดับปานกลางถึงระดับมาก ตามรายละเอียดดังนี้.-

ก. นโยบายโดยรวม

- มีความเห็นด้วยอย่างมาก ต่อความคิดเห็นที่ว่า การเห็นด้วยต่อการที่รัฐบาลประกาศให้ปี 2541 -2542 เป็นปีรณรงค์ส่งเสริมการท่องเที่ยวไทย
- มีความเห็นด้วยอย่างมาก ต่อความคิดเห็นที่ว่า การรณรงค์ส่งเสริมการท่องเที่ยวจะสามารถนำรายได้เข้าสู่ประเทศมากที่สุด
- มีความเห็นด้วยอย่างมาก ต่อความคิดเห็นที่ว่า การรณรงค์ส่งเสริมการท่องเที่ยวครั้งนี้สามารถดึงดูดนักท่องเที่ยวให้มาเที่ยวเชียงใหม่มากกว่าที่ผ่านมา

ข. ด้านการบริหารจัดการและการได้รับการสนับสนุนการปฏิบัติ

- มีความเห็นด้วยระดับน้อย ต่อความคิดเห็นที่ว่า หน่วยงานของท่านได้รับสนับสนุนด้านงบประมาณตามโครงการส่งเสริมการท่องเที่ยวอย่างเพียงพอ
- มีความเห็นด้วยระดับมาก ต่อความคิดเห็นที่ว่า การได้รับความสะดวกในการรับทราบข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการรณรงค์ส่งเสริมการท่องเที่ยว
- มีความเห็นด้วยระดับมาก ต่อความคิดเห็นที่ว่า หน่วยงานได้จัดให้มีอุปกรณ์ที่จำเป็นในการให้บริการแก่นักท่องเที่ยวอย่างเพียงพอ
- มีความเห็นด้วยระดับมากต่อความคิดเห็นที่ว่า หน่วยงานได้จัดให้มีเอกสารเกี่ยวกับการรณรงค์ส่งเสริมการท่องเที่ยว ไว้แจกจ่ายแก่นักท่องเที่ยวอย่างสม่ำเสมอ
- มีความเห็นด้วยระดับปานกลาง ต่อความคิดเห็นที่ว่า สินค้าและบริการของหน่วยงานได้จัดให้มีสื่อที่แสดงตราสัญลักษณ์ปีรณรงค์ส่งเสริมการท่องเที่ยวแสดงนักท่องเที่ยวเห็นอย่างชัดเจน

ค. ด้านความพร้อมของบุคลากรในการปฏิบัติตามนโยบาย

- มีความเห็นด้วยระดับมาก ต่อความคิดเห็นที่ว่า ท่านได้ให้ความสำคัญต่อระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการมาใช้บริการ
- มีความเห็นด้วยระดับมากต่อความคิดเห็นที่ว่า บุคลากรในหน่วยงานมีความสามารถในการแนะนำสิ่งให้นักท่องเที่ยวต้องการทราบได้เป็นอย่างดี
- มีความเห็นด้วยระดับมาก ต่อความคิดเห็นที่ว่า บุคลากรในหน่วยงานสามารถประสานงานกับหน่วยงานอื่น ๆ เกี่ยวกับการให้บริการนักท่องเที่ยวได้เป็นอย่างดี
- มีความเห็นด้วยระดับมากต่อความคิดเห็นที่ว่า บุคลากรในหน่วยงานที่ทำหน้าที่ให้บริการแก่นักท่องเที่ยวเป็นผู้มีมนุษยสัมพันธ์และอัธยาศัยไมตรีอันดี

5.2 อภิปรายผลการศึกษา

จากการศึกษาเรื่อง “ทัศนคติของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่อโครงการรณรงค์ส่งเสริมการท่องเที่ยวไทย ปี 2541-2542 : ศึกษากรณีจังหวัดเชียงใหม่ซึ่งได้สรุปผลการศึกษาไว้ในหัวข้อ 5.1 สามารถนำมาอภิปรายผลถึงทัศนคติของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีต่อโครงการรณรงค์ส่งเสริมการท่องเที่ยวไทย ปี 2541-2542 โดยมีทัศนคติต่อประเด็นดังนี้

- 1.1 แนวคิดการท่องเที่ยว
- 1.2 แนวคิดการตัดสินใจในการเดินทางมาท่องเที่ยวประเทศไทยและเชียงใหม่
- 1.3 ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อโครงการรณรงค์ส่งเสริมการท่องเที่ยวไทย

5.2.1 ทัศนคติของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีต่อโครงการรณรงค์ส่งเสริมการท่องเที่ยวไทย

ปี 2541 – 2542

จากการสอบถามจากนักท่องเที่ยวต่างชาติจำนวน 200 คน ที่เดินทางมาท่องเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่ ในช่วงเดือนมกราคมถึงกุมภาพันธ์ 2542 พบว่า ปรากฏสัญชาติรวม 30 สัญชาติ เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด อายุอยู่ในวัยรุ่นและวัยทำงาน (ระหว่าง 16-27 ปี และ 28-38 ปี) จบการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไปมากที่สุด ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพในภาคธุรกิจ ได้แก่ นักธุรกิจและลูกจ้างเอกชนมีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 30,001- 60,000 บาท สูงสุด

ข้อมูลเกี่ยวกับการเดินทางท่องเที่ยวพบว่า เคยเดินทางมาประเทศไทยมาก่อนโดยเฉลี่ยเคยเดินทางมาแล้ว 5 ครั้งต่อคน และเคยเดินทางมาท่องเที่ยวเชียงใหม่มาก่อนแล้วโดยเฉลี่ยเคยเดินทางมาแล้ว 4 ครั้งต่อคน วัตถุประสงค์ในการเดินทางมาเพื่อท่องเที่ยวเป็นส่วนมาก เป็นผู้ที่ไม่ทราบข้อมูลมากกว่า ทราบข้อมูลเกี่ยวกับการที่ประเทศไทยจัดให้มีโครงการรณรงค์ส่งเสริมการท่องเที่ยวมาก่อนการตัดสินใจเดินทางมาท่องเที่ยวประเทศไทย โดยได้มาทราบข้อมูลดังกล่าวในขณะที่โดยสารพาหนะเดินทางมาประเทศไทยมากกว่า โดยการได้พบหรือการสังเกตเห็นว่ามีการปิดป้ายโฆษณาประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับโครงการรณรงค์ส่งเสริมการท่องเที่ยวไทย การเดินทางมาท่องเที่ยวส่วนมากนักท่องเที่ยวต่างชาติตัดสินใจเดินทางด้วยตนเองมีการนำเงินมาใช้จ่ายในประเทศไทย ระหว่าง 50,001-100,000 บาท กลุ่มนักท่องเที่ยวที่เข้ามาท่องเที่ยวและที่นำเงินมาใช้จ่ายในประเทศไทยมากที่สุด ได้แก่ นักท่องเที่ยวที่มาจากสหราชอาณาจักรอังกฤษ รอง

ลงมาได้แก่อเมริกา นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่นิยมเดินทางโดยเครื่องบินโดยนิยมเดินทางท่องเที่ยวลำพังมากกว่ามีเพื่อนร่วมทางและนิยมใช้บริการของบริษัทยานบินที่อยู่มากกว่า เมื่อเดินทางมาท่องเที่ยวเชียงใหม่แล้วจะพักในเชียงใหม่ระหว่าง 1-30 วัน โดยสามารถอภิปรายผลของทัศนคติของนักท่องเที่ยวได้แบ่งประเด็นดังนี้

1 ต่อแนวความคิดการเดินทางท่องเที่ยว

พบว่านักท่องเที่ยวต่างชาติจำนวน 200 คน ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ที่เคยเดินทางมาประเทศไทยและเชียงใหม่มาก่อน โดยมีเหตุผลต่อการมาท่องเที่ยวในครั้งนี้ตรงกับสาเหตุของแนวความคิดเกิดการท่องเที่ยวโดยมีประเด็นสำคัญที่สุดคือ การที่มีเวลาพักผ่อนมากขึ้นร้อยละ 24.92 ซึ่งเป็นปัจจัยหลักค้ำให้เกิดการท่องเที่ยวครั้งนี้ และเหตุสำคัญที่เลือกมาเที่ยวประเทศไทยและเชียงใหม่คือ การเดินทางสะดวกใช้เวลาในการเดินทางน้อยลง ซึ่งเป็นปัจจัยดึงดูดนักท่องเที่ยวเข้ามาท่องเที่ยวส่วนมากเคยเดินทางมาเชียงใหม่มาก่อนแล้วรู้จักคุ้นเคยและเดินทางกลับมาเที่ยวเชียงใหม่อีกครั้ง เนื่องจากมีความชื่นชอบ ฟังพอใจต่อความเป็นกันเองของคนไทยโดยภาพลักษณ์ว่าเป็นสยามเมืองยิ้ม การมีแหล่งท่องเที่ยวหลายประเภทให้เลือกทั้งที่เป็นธรรมชาติ ศิลปวัฒนธรรมและประวัติศาสตร์ นักท่องเที่ยวส่วนมากต้องการมาดูมาศึกษาวัฒนธรรมประเพณีอันเป็นเอกลักษณ์ของเชียงใหม่ ตลอดจนมีความชื่นชอบต่อความอุดมสมบูรณ์ของอาหาร ผลไม้ นานาชนิด สิ่งเหล่านี้ล้วนเป็นทรัพยากรการท่องเที่ยวที่สามารถนำมาเป็นจุดขาย และก่อเกิดการขยายแบบต่อเนื่องในกิจการต่าง ๆ อย่างครบวงจร นั้นย่อมแสดงว่าทรัพยากรการท่องเที่ยวของเชียงใหม่ยังเป็นที่นิยมของนักท่องเที่ยวอยู่ ดังที่ Plog , Stanley C. 1973 กล่าวไว้เกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวว่าจะเกิดขึ้นหรือเสื่อมความนิยมลง ยังเป็นไปตามความรู้สึกรู้สึกของกลุ่มนักท่องเที่ยวซึ่งมีลักษณะจิตวิทยาการท่องเที่ยวต่าง ๆ กันซึ่งคล้ายคลึงกับแนวความคิดเกี่ยวกับวงจรชีวิตของสินค้าและผลิตภัณฑ์ คือเริ่มต้นจากการนำเสนอ (Introduction) การเจริญเติบโต (Growth) การเติบโตเต็มที่ (Maturity) การอิ่มตัว (Saturation) และการเสื่อมโทรมลง (Decline)

ซึ่งในขณะที่ทำการศึกษาศนคติของนักท่องเที่ยวต่างชาติ ยังมีทัศนคติที่ดีต่อแหล่งท่องเที่ยวของเชียงใหม่ซึ่งยังอยู่ในระหว่างการเติบโตเต็มที่ที่เป็นที่นิยม ผู้ที่เคยมาแล้วก็ยังคงมีความต้องการกลับมาอีก และในขณะที่ทำการวิจัยนี้นักท่องเที่ยวได้มีการแนะนำ เสนอแนะในการมาเชียงใหม่ครั้งนี้เกี่ยวกับการเริ่มมีมลภาวะที่เป็นพิษเกิดขึ้นในเชียงใหม่ ความไม่สะอาดของถนนหนทางแหล่งท่องเที่ยวตลอดจนอากาศที่เลื้อมลลง การจราจรแออัดและการเลือนหายของศิลปวัฒนธรรม ประเพณีอันดีงามของเชียงใหม่เริ่มเลือนหายไปและหาดูยากยิ่งขึ้นอีกทั้งเกิดแหล่ง

บันเทิง และการนำเสนอสิ่งงูใจในรูปแบบที่ขัดกับวัฒนธรรมประเพณีอันดีงามให้แก่นักท่องเที่ยวขึ้น อันเป็นการทำลายความรู้สึกดี ๆ ที่นักท่องเที่ยวได้พบมาในอดีตซึ่งจะเป็นการทำลายภาพลักษณ์ที่ดีของเชียงใหม่ไปโดยนักท่องเที่ยวต่างชาติคิดว่าเชียงใหม่จะมีการเปลี่ยนจากสังคมวัฒนธรรมและวิถีชีวิตแบบดั้งเดิมที่เคยสร้างความประทับใจสู่สังคมเมือง

การพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวก็จะเป็นไปตามวงจรชีวิตแหล่งท่องเที่ยว คือ มีการพัฒนาแนะนำเสนอแหล่งท่องเที่ยวซึ่งเปรียบเสมือนสินค้าที่เกิดขึ้นใหม่ ก็จะเริ่มในขั้นตอนของการนำเสนอ หากมีนโยบายที่จะใช้การท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมที่น่ารายได้มาสู่ประเทศ ก็จะต้องมีการวางมาตรการดำเนินการพัฒนาปรับปรุง ดูแล แหล่งท่องเที่ยว ซึ่งเปรียบเสมือนสินค้าให้สะอาด สวยงาม มีความพร้อมในการให้บริการ เป็นที่พึงพอใจต่อผู้มาใช้บริการ ในขณะเดียวกันต้องมีการพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ ๆ ขึ้นมาในความหมายของการเสนอแหล่งท่องเที่ยวใหม่ ๆ แนะนำแก่นักท่องเที่ยวเพื่อจูงใจให้กลับมาใช้บริการอีกครั้งหนึ่ง ซึ่งหากผู้เป็นเจ้าของ (ผู้ขาย) ปลดปล่อยเลย ให้มีการทำธุรกิจการค้าอย่างมากมายโดยมีการใช้ทรัพยากรอย่างขาดการคำนึงถึงก็จะเป็นจุดเสื่อมโทรมของแหล่งท่องเที่ยวได้ วงจรชีวิตของแหล่งท่องเที่ยวก็จะเสื่อมโทรม (Decline) ลดลงไปที่สุดในที่สุด

การท่องเที่ยวจะพัฒนาดีขึ้นจำเป็นต้องอาศัยจิตวิทยา ที่เกิดจากความรู้สึกนึกคิดของนักท่องเที่ยวที่มีต่อแหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ เพื่อสามารถเสนอขายและนำมาซึ่งการกระจายรายได้ ออกไปสู่หลายอาชีพและหลายท้องถิ่น ตามอ้าง “ภาคพัฒนาศึกษาและเอกสารวิชาการ หน่วยนิเทศกรรมการฝึกหัด , 2533 เรื่องบทบาทและผลกระทบของการท่องเที่ยว” ได้กล่าวถึงบทบาทของการท่องเที่ยวในการกระจายรายได้ไปสู่หลายอาชีพและหลายท้องถิ่น โดยเฉพาะในแหล่งท่องเที่ยวที่เป็นที่นิยมจะสามารถทำให้เกิดการหมุนเวียนทางเศรษฐกิจการลงทุน หรือขยายกิจการอันเป็นผลให้มีการจ้างงานเพิ่มขึ้น ใช้ผลิตผลพื้นเมืองมากขึ้น เกิดความต้องการด้านสินค้าของที่ระลึก ซึ่งส่วนใหญ่เป็นหัตถกรรมในครอบครัวที่ประชาชนในท้องถิ่นใช้เวลาว่างจากงานประจำผลิตจำหน่ายเป็นรายได้เสริม มีช่องทางทำอาชีพเพิ่มรายได้ภายในท้องถิ่นของตนและยังช่วยย้ายถิ่นที่อยู่ได้เป็นอย่างดี อีกทั้งด้านศิลปวัฒนธรรมประเพณีซึ่งสืบเนื่องกันมานับพัน ๆ ปี นาฏศิลป์ การละเล่นและที่เป็นเอกลักษณ์ของแต่ละถิ่นที่เป็นมรดกตกทอดเก่าแก่ที่ควรค่าแก่การนำออกเผยแพร่แลกเปลี่ยนวัฒนธรรม ซึ่งจากการศึกษานักท่องเที่ยวต่างชาติก็มีจิตสำนึกในคุณค่าดังกล่าว ดังนั้นหากจังหวัดเชียงใหม่ยังคงมีความสมบูรณ์ ซึ่งทรัพยากรการท่องเที่ยวต่าง ๆ ตามอ้าง ก็จะเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่สามารถจูงใจนักท่องเที่ยวได้เป็นอย่างดีและอยู่ในช่วงของกราฟขาขึ้น

2 ต่อแนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติ

ทัศนคตินักท่องเที่ยวต่างชาติกลุ่มตัวอย่างจำนวน 200 ตัวอย่างมีทัศนคติต่อโครงการรณรงค์ส่งเสริมการท่องเที่ยวไทยในเชิงบวกมีแนวทางตอบสนองต่อการนำเสนอในทางที่ชอบพอสิ่งต่าง ๆ ที่ได้นำเสนอตามโครงการเป็นการแสดงออกโดยได้ตอบคำถามโดยรวม ในระดับเห็นด้วยอย่างมาก

ผลการศึกษาพบว่าการประกาศปีรณรงค์ท่องเที่ยวไทยไม่มีผลทำให้นักท่องเที่ยวเดินทางมาท่องเที่ยวประเทศไทยและเชียงใหม่ เนื่องจากเคยเดินทางมาก่อนและมีความชื่นชอบต่อทรัพยากรการท่องเที่ยว และศิลปวัฒนธรรมอันดีของชาวเชียงใหม่ ซึ่งนักท่องเที่ยวต่างชาติเหล่านี้ไม่ทราบว่าประเทศไทย จัดให้มีโครงการรณรงค์ส่งเสริมการท่องเที่ยวไทยมาก่อนเดินทางเลย แต่ได้เดินทางมาเนื่องจากผลที่เกิดจากความชอบที่มีมาแต่ก่อนและได้รับการบอกกล่าวในสิ่งที่ดี ๆ เกี่ยวกับสยามเมืองยิ้ม ซึ่งตรงกับแนวคิดทัศนคติของ Herbert Spencer ความว่า

ทัศนคติ หมายความว่า เป็นการรวมความรู้สึกนึกคิด ความเชื่อ ความเห็น และความจริง ซึ่งได้แก่ความรู้ต่าง ๆ รวมทั้งความรู้สึกซึ่งเป็นการประเมินค่าทั้งทางบวกและทางลบ ซึ่งทั้งหมดจะเกี่ยวพันกันเมื่อทัศนคติก่อรูปขึ้นมาแล้วยากที่จะเปลี่ยนแปลงได้ เพราะมีแนวโน้มที่จะคงอยู่ตลอดไป คือมนุษย์ย่อมมีความรู้สึกนึกคิดของตนเองโดยปราศจากบังคับหรือการต่อสู้เพื่อให้เกิดความเปลี่ยนแปลงเป็นไปได้ยากมาก แต่เมื่อนักท่องเที่ยวได้เดินทางมาเที่ยวและสัมผัสในช่วงที่ประเทศไทยได้จัดโครงการรณรงค์ส่งเสริมการท่องเที่ยวไทย นักท่องเที่ยวที่ได้พบและสัมผัสกิจกรรมดังกล่าวที่สามารถตอบแบบสอบถามได้แต่ไม่ถึง 100% ส่วนมากมีทัศนคติต่อโครงการดังกล่าวโดยมีความพึงพอใจในระดับมาก ตามกิจกรรมที่ทางรัฐบาลได้จัดขึ้นตามโครงการ 9 รายการดังนี้

1. การจัดกิจกรรม Amazing Shopping Paradise
2. การจัดกิจกรรม Amazing Taste of Thailand
3. การจัดกิจกรรม Amazing Arts and Lifestyle
4. การจัดกิจกรรม Sport and Entertainment
5. การจัดกิจกรรม Amazing World Heritage
6. การจัดกิจกรรม Amazing Natural Heritage
7. การจัดกิจกรรม Amazing Cultural Heritage
8. การจัดกิจกรรม Amazing Agricultural Heritage
9. การจัดกิจกรรม Amazing Gateway

โดยนักทอ่งที่เี่ยวมีความคิดเห็นประเด็นที่ 7 ในระดับความพึงพอใจในระดับน้อย ซึ่งตรงกับแนวคิดของ Murphy and Newcomb กล่าวว่า ทักษะคิด หมายถึง แนวโน้มเียงที่จะแสดงออกมาว่าชอบหรือไม่ชอบกับสิ่งต่าง ๆ เช่น ขนบธรรมเนียมประเพณี เชื้อชาติและสถาบันต่าง ๆ และแนวคิดของ Mitton Rodenach กล่าวว่า ทักษะคิดเป็นการผสมหรือการจัดระเบียบของความเชื่อที่จะเป็นตัวกำหนดแนวโน้มของบุคคลในการที่จะมีปฏิกิริยาตอบสนองในลักษณะต่าง ๆ ชอบหรือไม่ชอบ โดยนักทอ่งเี่ยวต่างชาติส่วนมากได้แสดงความพึงพอใจด้านสังคมประเพณีวัฒนธรรม การบริการ การเตรียมการอำนวยความสะดวก ในระดับความพึงพอใจมาก

3 ต่อแนวคิดการตัดสินใจ

การตัดสินใจเดินทางมาทอ่งเี่ยวของนักทอ่งเี่ยวส่วนมากนักทอ่งเี่ยวมีวิธีการตัดสินใจด้วยตนเอง และนิยมการเดินทางโดยลำพังโดยตรงแนวคิดทฤษฎี การตัดสินใจ (อ้างใน สมพร เฝ่องจันทร์ , 2539) ความว่า “ผู้ทำหน้าที่ตัดสินใจ อาจเป็นคนเดียวหรือกลุ่มบุคคลที่ต้องร่วมกันตัดสินใจเรื่องใดเรื่องหนึ่งถ้าเป็นเพียงคนเดียวก็ย่อมมีอิสระมากในการพิจารณาทางเลือกและในเกณฑ์การตัดสินใจ (Decision criterion) โดยนักทอ่งเี่ยวตัดสินใจ เดินทางมาประเทศไทย เชียงใหม่ โดยพิจารณา สภาพแวดล้อม (environment) หลาย ๆ ทางที่คาดว่าจะเป็นทำให้เกิดความพึงพอใจโดยมีปัจจัยที่ทำให้ตัดสินใจอย่างรวดเร็ว ตรงกับวิธีการตัดสินใจแบบผสมกั่นกรอง (mixed scanning theory) Amitai Etsioni (1967) ซึ่งเป็นผู้นำเอาทฤษฎีการตัดสินใจเดิมมาผสมผสาน ให้การตัดสินใจเกิดประโยชน์มากกว่าเดิม กล่าวคือนักทอ่งเี่ยวตัดสินใจภายใต้ประเด็นการที่ประเทศไทยประสบภาวะเศรษฐกิจถดถอยค่าเงินบาทตกกลงนักทอ่งเี่ยวจึงมีความได้เปรียบจากอัตราแลกเปลี่ยนซึ่งทำให้ใช้จ่ายน้อยลง และค่าใช้จ่ายถูกกว่าประเทศอื่น นักทอ่งเี่ยวส่วนมากยังคงตัดสินใจโดยความชื่นชอบต่อศิลปวัฒนธรรมประเพณีอันเป็นเอกลักษณ์และการที่ประเทศไทยและจังหวัดเชียงใหม่มีแหล่งทอ่งเี่ยวหลายประเภทให้เลือกทั้งที่เป็นธรรมชาติ ศิลปวัฒนธรรมและประวัติศาสตร์ให้เลือกทอ่งเี่ยวได้ตลอดจนมีรูปแบบการทอ่งเี่ยวให้เลือกโดยนักทอ่งเี่ยวส่วนมากยังชื่นชอบการทอ่งเี่ยวในเชิงอนุรักษ์ และการทอ่งเี่ยวที่เข้าถึงชุมชนและแบบทัวร์ป่าภายใต้เงื่อนไข ความมั่นใจในความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินที่ได้รับ

5.2.2 ทักษะของผู้ปฏิบัติงานในกิจการ เกี่ยวเนื่องกิจการอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทยต่อการ ปฏิบัติตามนโยบายการณรงค์ส่งเสริมการท่องเที่ยวไทย ปี 2541-2542

พบว่าผู้ปฏิบัติตามนโยบาย ซึ่งเป็นผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 120 ตัวอย่าง จาก ระดับเจ้าหน้าที่และจำนวน 30 ตัวอย่าง จากระดับผู้บริหารงานพบว่า มีทัศนคติเชิงบวกต่อการท่องเที่ยวของ ไทยโดยรวมกล่าวคือ อยู่ในระดับความเห็นด้วยอย่างมากไม่ว่าความได้เปรียบของการ มีทรัพยากรท่องเที่ยวของเชียงใหม่ ทั้งในด้าน ขนบธรรมเนียมวัฒนธรรมประเพณีอันเป็นเอกลักษณ์ ชนพื้นเมืองชาวเขา รูปแบบการท่องเที่ยวที่มีให้นักท่องเที่ยวเลือก แหล่งท่องเที่ยวตาม ธรรมชาติ และในด้านค่าเงินบาทที่ลดลง จะส่งผลดีต่อการท่องเที่ยว โดยผู้ปฏิบัติงานในภาคเอกชนมีทัศนคติต่อการปฏิบัติตามนโยบายการณรงค์ส่งเสริมการท่องเที่ยวที่ได้ประกาศขึ้นใน ปี 2541 – 2542 เนื่องจากนโยบายจะสามารถสร้างผลประโยชน์และกระจายรายได้แบบต่อเนื่องใน กิจการการผลิตอื่น ๆ ด้วย ซึ่งจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานในภาคอุตสาหกรรมท่องเที่ยวมีรายได้มาก ขึ้นแต่วิธีการปฏิบัติ ในการปฏิบัติโครงการการณรงค์ส่งเสริมการท่องเที่ยวในครั้งนี้ ผู้ปฏิบัติงานมี ทัศนคติในระดับปานกลางถึงน้อยต่อการขาดแคลนของทรัพยากรในการปฏิบัติ ซึ่งเป็นที่ยอมรับ กันว่า เป็นปัญหาและอุปสรรคในการนำเอา นโยบายไปปฏิบัติปัญหาหนึ่ง กล่าวคือ (อ้างใน สมพร เพ็ญจันทร์ , 2537) “ เป็นที่ยอมรับกันว่าทรัพยากรไม่ว่าจะเป็น อะไร ก็มีผลต่อความ สำเร็จ หรือล้มเหลวของนโยบายเป็นอย่างยิ่ง ถ้าผู้กำหนดนโยบาย ได้ตั้งเป้าหมายของนโยบาย นั้นจะต้องใช้ทรัพยากรเป็นจำนวนมาก แต่ทว่ามีทรัพยากรไม่เพียงพอ ปัญหาการปฏิบัติตาม นโยบายที่มุ่งหวังก็อาจเป็นไปได้”

ซึ่งในการดำเนินการตาม โครงการการณรงค์ส่งเสริมการท่องเที่ยวปี 2541 – 2542 ผล ปรากฏว่า ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในประเด็น เกี่ยวกับการได้รับงบประมาณในการ สนับสนุนการปฏิบัติ อยู่ในระดับความเห็นด้วยน้อย โดย การสนับสนุนดังกล่าวเกิดขึ้นในภาพ ของการได้รับความช่วยเหลือจากภาครัฐในด้าน การจัดทำสื่อรณรงค์ซึ่งผู้ปฏิบัติงานมีความเห็น ว่า มีน้อย ไม่เพียงพอ ไม่เป็นปัจจุบัน และไม่ทั่วถึงกลุ่มเป้าหมายทุกจุด โดยเฉพาะในต่าง ประเทศ ซึ่งจะเป็นการนำพานักท่องเที่ยวต่างชาติเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทยได้

การที่ต้องขึ้นต่อองค์การอื่น โดยต้องมีการประสานการปฏิบัติโดยภาคเอกชนที่ดำเนิน การต้องขึ้นอยู่กับภาครัฐซึ่งต้องเป็นหน่วยสนับสนุน แต่กลับดำเนินการในเชิงการสั่งการมากกว่า ภาครัฐมิได้ให้ความสำคัญกับภาคเอกชนซึ่งเป็นตัวจักรเรียกว่าเป็นผู้ขายเป็นตัวขับเคลื่อนใน

การสร้างให้เกิดมูลค่าโดยมีความสามารถเป็นผู้นำพนักท่งเที่ยวเข้ามา ซึ่งภาครัฐมีหน้าที่เพียงการประชาสัมพันธ์ การกระจายข่าวการจัดทำ สื่อต่าง ๆ ให้เกิดความเชื่อมั่นกับนักท่งเที่ยวซึ่งตรงกับ ปัญหาในการนำนโยบายไปปฏิบัติโดยอาจจะเกิดความล้มเหลวได้เมื่อการปฏิบัติงานของภาคเอกชน จะต้องอยู่ภายใต้เงื่อนไขและต้องได้รับความเห็นชอบหรือทัศนะจากหน่วยงานอื่น ๆ (ภาครัฐ) ก่อน เช่นกรณีการดำเนินการตามแผนงาน การได้รับอนุมัติให้ดำเนินการ และการต้องผ่านความเห็นชอบจากภาครัฐก่อน อาจก่อให้เกิดความล่าช้าหรือขัดขวางการกระทำ เช่น การนำพนักท่งเที่ยวเข้ามาในประเทศ หรือการนำพนักท่งเที่ยวในรูปการท่งเที่ยวแบบทัวร์ป่า ต้องอยู่ภายใต้อธิปไตยของรัฐหรือต้องอยู่ในความควบคุมดูแลและได้รับความเห็นชอบจากตำรวจท่งเที่ยวก่อน เป็นต้น

5.3 ข้อเสนอแนะ

1. ด้านการกำหนดนโยบาย

1.1 การกำหนดนโยบายการท่งเที่ยว ควรมีผู้ร่วมกำหนดนโยบายในทุกสาขาอาชีพที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมท่งเที่ยวมิใช่กำหนดอยู่เพียงภาครัฐซึ่งมิใช่เป็นผู้เสนอขายหรือผู้นำพนักท่งเที่ยวอย่างแท้จริง ซึ่งจะต้องยอมรับความคิดเห็นจากภาคเอกชน ซึ่งเป็นผู้ที่สามารถนำพนักท่งเที่ยวเข้ามาปฏิบัติงานสัมผัสกับนักท่งเที่ยวโดยตรงรับทราบและรับรู้ปัญหาข้อเสนอแนะของนักท่งเที่ยวเพียงโดยตรง สามารถก่อรายได้หมุนเวียนในภาคเศรษฐกิจได้อย่างครบวงจร อีกทั้งเป็นตัวจักรสำคัญในการทำให้กิจการท่งเที่ยวหมุนอยู่อย่างสม่ำเสมอโดยไม่หยุดลงซึ่งหมายถึง การพัฒนาอุตสาหกรรมท่งเที่ยวแบบต่อเนื่องให้ดียิ่งขึ้นไป

1.2 การกำหนดนโยบายในการปฏิบัติควรเป็นไปตามขั้นตอนโดยมีการกำหนดแนวทางการปฏิบัติอย่างชัดเจนตลอดการสืบค้นปัญหาก่อนการกำหนดแผนและมีการกำหนดแนวทางการแก้ไขไว้ล่วงหน้า เช่นกรณีการประกาศในปี 2541 – 2542 เป็นปีรณรงค์ส่งเสริมการท่งเที่ยวไทยไปพร้อมกับการปฏิบัติ อันส่งผลทำให้การปฏิบัติไม่ได้ผล ในปี 2541 เนื่องจากผู้รับนโยบายไปปฏิบัติจะต้องทำการประชาสัมพันธ์ให้นักท่งเที่ยวทราบก่อนล่วงหน้า ก่อนนำพนักท่งเที่ยวเข้ามา เพื่อนักท่งเที่ยวจะได้มีการ เตรียมการท่งเที่ยวอย่างถูกต้องมิใช่มาทราบเมื่อถึงประเทศไทยแล้วซึ่งไม่เป็นการดี

1.3 การให้ความสำคัญกับการที่รัฐเป็นหน่วยสนับสนุนการปฏิบัติ มิใช่เป็นหน่วยงานที่มีอำนาจสั่งการเพียงอย่างเดียว ซึ่งจะ ไม่ได้รับความร่วมมือจากภาคเอกชนในการนำนโยบายไปปฏิบัติ

2. ด้านการประชาสัมพันธ์

2.1 ควรมีการเพิ่มการประชาสัมพันธ์ให้มากยิ่งขึ้นอย่างทั่วถึง ครอบคลุมตรงตามวัตถุประสงค์ เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้ เช่น ต้องการกลุ่มนักท่องเที่ยวต่างชาติก็ต้องเพิ่มการโฆษณาไปยังตัวแทนในต่างประเทศ

2.2 ความสามารถของสื่อของการประชาสัมพันธ์ควรจัดให้ครบทุกสื่อ โดยแยกได้ตามกลุ่มนักท่องเที่ยว เช่น มุ่งนำพานักธุรกิจเข้ามาควรใช้สื่อทางอินเตอร์เน็ต

2.3 สื่อที่จัดทำขึ้นควรมีการปรับปรุงแก้ไขทุกระยะอย่างต่อเนื่องไม่ให้ล้าสมัย เช่น กรณีที่ปรากฏแหล่งท่องเที่ยวที่เสื่อมความนิยมในสื่อ นั้น ๆ อีก

3. การท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์และการสำรวจแหล่งท่องเที่ยวใหม่ ๆ

3.1 ควรปลูกฝังให้ประชาชนมีความรักในศิลปวัฒนธรรม ของประเพณีตลอดจนหวงแหนแหล่งท่องเที่ยว โดยช่วยกันรักษาความสะอาดแหล่งท่องเที่ยวไปพร้อม ๆ กับการรณรงค์ส่งเสริมการท่องเที่ยวเพื่อมิให้แหล่งท่องเที่ยวเสื่อมโทรมไป

3.2 ชุมชนควรมีส่วนร่วมในการพัฒนาเสนอแนะแหล่งท่องเที่ยวใหม่ ๆ ซึ่งจะได้รับการพัฒนาและนำเสนอแก่นักท่องเที่ยวรุ่นต่อไปหมุนเวียนไปตามวงจรชีวิตแหล่งท่องเที่ยว

4. ข้อเสนอแนะในการพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

4.1 การศึกษาเกี่ยวกับการรณรงค์ส่งเสริมการท่องเที่ยวที่ได้พบว่าการประสานการปฏิบัติ เป็นสิ่งสำคัญต่อประสิทธิผลที่จะได้รับ ดังนั้นหากได้ศึกษาวิธีการและแนวทางในการทำความเข้าใจ การปรับเปลี่ยนหน้าที่ของตัวจักรต่าง ๆ ในการดำเนินการท่องเที่ยวและนำไปปฏิบัติ ได้อย่างดีแล้ว จะทำให้การปฏิบัติตามนโยบายการรณรงค์ส่งเสริมการท่องเที่ยวให้ได้ผลดีได้

4.2 ทักษะคตินักท่องเที่ยวจะเกิดขึ้นเชิงบวก หรือ ลดต่อแหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ เกิดจากความเชื่อ ความเห็นและความจริงที่ได้รับรู้ ดังนั้น การสร้างภาพลักษณ์ ที่ดีของทรัพยากรท่องเที่ยวจึงเป็นสิ่งสำคัญทั้งด้านนโยบาย การประชาสัมพันธ์ การนำพานักท่องเที่ยวเข้ามาและได้มาเจอภาพลักษณ์ที่ดีตามความคาดหวัง โดยสามารถสนองความคาดหวังของนักท่องเที่ยวได้อย่างแท้จริง ซึ่งเป็นนามธรรมและมีความละเอียดอ่อนมากในการที่จะสร้างความรู้สึกละต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น

4.3 การสำรวจทัศนคติของนักท่องเที่ยวและการสำรวจตลาดมีความจำเป็นอย่างมากในการพัฒนาและรณรงค์การท่องเที่ยว จึงควรมีการดำเนินการอย่างต่อเนื่องซึ่งมีผลต่อการนำมาซึ่งการพัฒนาเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศซึ่งเป็นเรื่องสำคัญ ในโลกปัจจุบันซึ่งมีแนวทางพัฒนาประเทศโดยมีเศรษฐกิจนำการเมือง