

บทที่ 5

สรุปและข้อเสนอแนะ

การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการท่องเที่ยวเชิงผจญภัย ของบริษัทแห่งหนึ่ง ในจังหวัดเชียงใหม่ครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ในการศึกษาคือ 1) เพื่อให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการท่องเที่ยวเชิงผจญภัย ของบริษัทแห่งหนึ่ง ในจังหวัดเชียงใหม่ 2) เพื่อให้ทราบถึงปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการการท่องเที่ยวเชิงผจญภัย ในจังหวัดเชียงใหม่ 3) เพื่อเป็นแนวทางให้ผู้ประกอบการที่เกี่ยวข้อง ในการวางแผนปรับปรุงพัฒนา รูปแบบและวิธีการให้บริการธุรกิจให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น เพื่อให้สอดคล้องและตรงกับความต้องการของท่องเที่ยว 4) เพื่อเป็นแนวทางให้ธุรกิจนำไปพัฒนาวางแผนการตลาดและกลยุทธ์ในการเพิ่มบริการท่องเที่ยวแบบใหม่ เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันทางธุรกิจ

ในการศึกษาครั้งนี้ประชากรคือผู้ใช้บริการการท่องเที่ยวเชิงผจญภัยที่เป็นชาวต่างประเทศ ของบริษัทแห่งหนึ่งในจังหวัดเชียงใหม่ ในช่วงระยะเวลาตั้งแต่วันที่ 1 – 20 มิถุนายน 2552 จำนวน 200 ราย โดยสามารถสรุปผลการศึกษาดังนี้

5.1 สรุปผลการศึกษา

5.1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการการท่องเที่ยวเชิงผจญภัย

ผู้ใช้บริการการท่องเที่ยวเชิงผจญภัยของบริษัทแห่งหนึ่งในจังหวัดเชียงใหม่ เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 50.5 และเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 49.5 มีอายุระหว่าง 21-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 40.5 รองลงมาคืออายุระหว่าง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 30.0 มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 51.5 รองลงมาคือสมรสแล้ว คิดเป็นร้อยละ 30.0 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 59.0 รองลงมาคือ ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 24.0 มีรายได้ต่ำกว่า 1,000 USD. คิดเป็นร้อยละ 33.0 รองลงมาคือ มีรายได้ 2,001 – 3,000 USD. คิดเป็นร้อยละ 21.0 มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัท/ห้างร้านเอกชน คิดเป็นร้อยละ 31.5 รองลงมาคือ นักศึกษา มีสัญชาติที่อยู่ในทวีปยุโรป คิดเป็นร้อยละ 36.0 รองลงมาคือสัญชาติอื่น ๆ ที่ไม่อยู่ในทวีปยุโรป เอเชีย และอเมริกา คิดเป็นร้อยละ 26.0

สรุปได้ว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่อยู่ในช่วงวัยรุ่น ซึ่งมีความชอบการท่องเที่ยวและการผจญภัย

5.1.2 พฤติกรรมในการเลือกใช้บริการการท่องเที่ยวเชิงผจญภัย

จากการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เคยใช้บริการการท่องเที่ยวเชิงผจญภัยรูปแบบอื่นมาก่อน จำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 77.0 โดยเหตุผลหลักที่ชอบการท่องเที่ยวเชิงผจญภัย คือ ให้ความรู้สึกตื่นเต้น คิดเป็นร้อยละ 58.0 และพบว่ากิจกรรมที่ใช้บริการมากที่สุดคือ ล่องแพ / ล่องแก่ง คิดเป็นร้อยละ 53.0 รองลงมาคือ ขี่ช้าง คิดเป็นร้อยละ 51.0 สำหรับกิจกรรมประเภท โหนสลิง พบว่านักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ไม่เคยใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 84.0 แหล่งข้อมูลที่ทำให้รู้จักบริษัทแห่งหนึ่งในจังหวัดเชียงใหม่ คือ ที่พัก (โรงแรม , เกสเฮ้าส์) คิดเป็นร้อยละ 34.0 รองลงมาคือ โบชัวร์ คิดเป็นร้อยละ 32.5 และเหตุผลที่ตัดสินใจเลือกใช้บริการของบริษัทแห่งหนึ่งในจังหวัดเชียงใหม่ คือ AGENT บอกว่าที่นี่ดีกว่าที่อื่น คิดเป็นร้อยละ 36.5 รองลงมาคือ มีทำเลที่ตั้งที่น่าท่องเที่ยว คิดเป็นร้อยละ 30.5 ระยะเวลาที่ใช้มีความเหมาะสมกับโปรแกรม คิดเป็นร้อยละ 100 และราคามีความเหมาะสมกับโปรแกรม คิดเป็นร้อยละ 92.5

5.1.3 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการ

ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจการบริการของพนักงานในเรื่องของการมีใจบริการที่ดี และการมีทักษะความชำนาญของพนักงานมากที่สุด โดยมีระดับค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ มีระดับค่าเฉลี่ย 4.82 รองลงมา คือ คุณภาพของอุปกรณ์ โดยมีระดับค่าเฉลี่ย 4.81 การดูแลความปลอดภัย มีระดับค่าเฉลี่ย 4.78 ความพึงพอใจโดยรวม มีระดับค่าเฉลี่ย 4.76 จำนวนของสถานี และจำนวนสายสลิง มีระดับค่าเฉลี่ย 4.74 ความสูงของสายสลิงและธรรมชาติของป่าไม้ มีระดับค่าเฉลี่ย 4.72 บริเวณที่ทำกิจกรรม มีระดับค่าเฉลี่ย 4.68 ความยาวของสายสลิง มีระดับค่าเฉลี่ย 4.65 ปริมาณอาหาร และผู้ขับขี่ มีระดับค่าเฉลี่ย 4.55 รสชาติของอาหาร มีระดับค่าเฉลี่ย 4.51 ความคุ้มค่ากับราคาที่จะไป มีระดับค่าเฉลี่ย 4.49 ความตรงต่อเวลา มีระดับค่าเฉลี่ย 4.44 ยานพาหนะ มีระดับค่าเฉลี่ย 4.39 บริเวณหมู่บ้าน มีระดับค่าเฉลี่ย 4.32 ความสะอาดของอุปกรณ์ มีระดับค่าเฉลี่ย 4.28 ตัวแทนขาย มีระดับค่าเฉลี่ย 3.96 และเว็บไซต์ มีระดับค่าน้อยที่สุดเฉลี่ย 1.16

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง เหตุผลที่ชอบการท่องเที่ยวเชิงผจญภัยกับ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ซึ่งทำการทดสอบโดยใช้วิธีทดสอบ ไค-สแควร์ (Chi-square test) กำหนดระดับนัยสำคัญที่ 0.05 ผลการศึกษา พบว่าเหตุผลที่ชอบการท่องเที่ยวเชิงผจญภัย มีความสัมพันธ์กับ อายุ รายได้ อาชีพ และสัญชาติของผู้ใช้บริการ โดยมีค่าไค-สแควร์ ที่คำนวณได้น้อยกว่าระดับนัยสำคัญที่ 0.05 และเหตุผลที่ตัดสินใจเลือกใช้บริการของบริษัทแห่งหนึ่งในจังหวัดเชียงใหม่ มีความสัมพันธ์กับ อายุ รายได้และสัญชาติของผู้ใช้บริการ

5.1.4 ปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการการท่องเที่ยวเชิงผจญภัย

ผลการศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหาในการให้บริการการท่องเที่ยวเชิงผจญภัย ของกลุ่มตัวอย่าง 200 ราย ส่วนใหญ่ไม่มีปัญหา แต่จะมีเพียงปัญหาเรื่องกลิ่นของชุดและหมวก ซึ่งผู้ให้บริการแจ้งว่าควรทำความสะอาดอย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง และควรมีการมอบใบประกาศนียบัตรให้กับผู้ที่มาใช้บริการด้วย

5.2 ข้อเสนอแนะ

5.2.1 ข้อเสนอแนะจากการศึกษา

จากการศึกษา พบว่า ผู้ใช้บริการการท่องเที่ยวเชิงผจญภัย ของบริษัทแห่งหนึ่งในจังหวัดเชียงใหม่ มีความพึงพอใจในการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ดังนั้น ทางบริษัทฯ จึงควรรักษาระดับคุณภาพการให้บริการ และปรับปรุงการบริการในด้านอื่น ๆ เช่น การจอง และเว็บไซต์ให้มีคุณภาพสูงสุด เพื่อเป็นการเพิ่มช่องทางการจำหน่าย และเพื่อที่จะทำให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจสูงสุด ซึ่งจะส่งผลที่ดีต่อภาพลักษณ์ของบริษัท ผู้ใช้บริการจะทำการบอกต่อ ซึ่งเป็นการโฆษณาที่ไม่ต้องลงทุน

5.2.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษารั้งต่อไป

- 1) การศึกษารั้งต่อไปควรเพิ่มจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่นำมาศึกษาให้มากขึ้น เพื่อให้ได้ข้อมูลหลากหลายครอบคลุมตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด
- 2) ควรมีการประเมินระดับความพึงพอใจของลูกค้าอย่างต่อเนื่อง เพื่อพัฒนาการบริหารและการจัดการให้เหมาะสมและสอดคล้องกับสถานการณ์ในปัจจุบัน ซึ่งมีผลทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในระดับสูงต่อไป
- 3) การศึกษารั้งต่อไปควรศึกษาปัจจัยด้านอื่นๆ ด้วยเช่น ภาวะทางเศรษฐกิจ การเมือง ฤดูกาลต่างๆ ซึ่งปัจจัยเหล่านี้จะมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้วยเช่นกัน
- 4) ควรมีการศึกษาถึงพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวแต่ละชาติที่เข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทย เพื่อจะได้นำมาเป็นข้อมูลพื้นฐานเพื่อปรับปรุงคุณภาพการบริการให้สอดคล้องกับพฤติกรรม เพื่อที่จะทำให้นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจสูงสุด
- 5) ควรมีการศึกษารววิเคราะห์ขีดความสามารถในการแข่งขันด้านคุณภาพการให้บริการของบริษัทแห่งหนึ่งในจังหวัดเชียงใหม่ กับคู่แข่งกัน โดยใช้ revealed comparative advantage (RCA) เพื่อจะได้ทราบดัชนีความได้เปรียบโดยเปรียบเทียบกับคู่แข่งทางธุรกิจ