

## บทที่ 5

### สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่องพฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวของศูนย์อนุรักษ์ช้างไทย จังหวัดลำปาง มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมการเลือกเที่ยวชมศูนย์อนุรักษ์ช้างไทยลำปางของนักท่องเที่ยว และเพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเที่ยวชมศูนย์อนุรักษ์ช้างไทยลำปาง รวมถึงศึกษาความพึงพอใจและความเต็มใจจ่ายของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชมศูนย์อนุรักษ์ช้างไทย จังหวัดลำปาง จากนักท่องเที่ยวจำนวน 300 ราย โดยสามารถสรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

#### 5.1 สรุปผลการศึกษา

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชมศูนย์อนุรักษ์ช้างไทย พบว่าส่วนใหญ่กลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 53.7 ของกลุ่มตัวอย่าง และมีช่วงอายุ 21-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 29.0 มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 57 มีภูมิลำเนาอยู่ในภาคเหนือตอนบน คิดเป็นร้อยละ 47.7 รองลงมา มีอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 39 รองลงมา มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 5000 - 10000 บาท คิดเป็นร้อยละ 34.7

ผลการศึกษาพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวในการเลือกเที่ยวชมศูนย์อนุรักษ์ช้างไทย จังหวัดลำปาง พบว่ากลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวมีวัตถุประสงค์ในการเดินทางไปท่องเที่ยวชมศูนย์อนุรักษ์ช้างไทย คือเพื่อการพักผ่อนหย่อนใจ และ นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่นิยมเดินทางมาด้วยครอบครัว การมาเที่ยวครั้งนี้เป็นการเดินทางมาท่องเที่ยวเป็นครั้งแรก ยานพาหนะที่ใช้ในการเดินทางส่วนใหญ่ใช้รถยนต์ส่วนตัว นิยมมาท่องเที่ยวในช่วงวันเสาร์ – อาทิตย์ และรู้จักศูนย์อนุรักษ์ช้างไทย จังหวัดลำปาง ผ่านคำแนะนำจากบุคคลต่าง ๆ บุคคลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจไปเที่ยวชมศูนย์อนุรักษ์ช้างไทย จังหวัดลำปาง คือ เพื่อน/เพื่อนร่วมงาน

ในการศึกษาครั้งนี้ได้แบ่งปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเที่ยวชมศูนย์อนุรักษ์ช้างไทย เป็น 2 กลุ่ม โดย

กลุ่มที่ 1 คือ ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ซึ่งประกอบไปด้วย ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านส่งเสริมการขาย ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะกายภาพ และปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ

กลุ่มที่ 2 คือ ปัจจัยส่วนบุคคล ซึ่งประกอบไปด้วย อายุ สถานภาพ ภูมิฐานะ และรายได้ ผลการจัดลำดับความสำคัญของตัวแปรในปัจจัยแต่ละด้านที่มีอิทธิพลต่อการเลือกเที่ยวชมศูนย์อนุรักษ์ช้างไทย จังหวัดลำปาง ในส่วนปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดของกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวจังหวัดลำปาง กลุ่มภาคเหนือตอนบน และกลุ่มภาคอื่น ๆ จำแนกตามค่าใช้จ่ายในการเที่ยวชมศูนย์อนุรักษ์ช้างไทย จังหวัดลำปาง สรุปได้ว่า

ผลการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเข้าชม ศูนย์อนุรักษ์ช้างไทย จังหวัดลำปางของนักท่องเที่ยว พิจารณาในแง่ของ ระดับความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีอิทธิพลต่อการเข้าชมศูนย์อนุรักษ์ช้างไทย กลุ่มนักท่องเที่ยวให้ระดับความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง ทั้ง 5 ปัจจัย ซึ่งเรียงลำดับได้ดังนี้คือ 1) เป็นศูนย์แสดงช้างที่ใช้ในการชกกลาโกไม้แห่งเดียวในโลกมีโรงพยาบาลช้างแห่งเดียวในไทย 2) ความกว้างขวางของศูนย์อนุรักษ์ช้างไทย 3) มีการแสดงของช้างแสนรู้มากมายที่หลากหลายน่าสนใจพร้อมทั้งสามารถให้ถ่ายรูปและให้อาหารได้ 4) มีสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐาน และ 5) มีการจัดการแสดงนิทรรศการให้ความรู้อื่นๆ และกิจกรรมน่าสนใจ

ระดับความสำคัญของปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อการเข้าชมศูนย์อนุรักษ์ช้างไทยของนักท่องเที่ยว จากการสอบถามพบว่ากลุ่มนักท่องเที่ยวให้ระดับความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง ทั้ง 3 ปัจจัย ซึ่งเรียงลำดับได้ดังนี้คือ 1) ราคาเข้าชมเหมาะสมกับบริการที่มีอยู่ 2) มีป้ายแสดงราคาอย่างชัดเจน และ 3) การมีมาตรฐานของราคาค่าเข้าชม

ระดับความสำคัญของปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีผลต่อการเข้าชมศูนย์อนุรักษ์ช้างไทยของนักท่องเที่ยว พบว่ากลุ่มนักท่องเที่ยวให้ระดับความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง ทั้ง 5 ปัจจัย ซึ่งเรียงลำดับได้ดังนี้คือ 1) มีที่จอดรถเพียงพอ 2) มีป้ายชื่อ/ตราสัญลักษณ์หาง่าย 3) มีที่นั่งพักตามจุดต่างๆ สถานที่ที่มีความสะอาดและปลอดภัย 4) เดินทางมาสะดวก/หารถมาง่าย และ 5) อยู่ใกล้กับที่พักอาศัย

ระดับความสำคัญของปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีผลต่อการเข้าชมศูนย์อนุรักษ์ช้างไทยของนักท่องเที่ยว พบว่ากลุ่มนักท่องเที่ยวให้ระดับความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง ทั้ง 5 ปัจจัย ซึ่งเรียงลำดับได้ดังนี้คือ 1) คำแนะนำจากบุคคลต่างๆ 2) มีการโฆษณาจากนิตยสาร 3) มีการโฆษณาแบบแผ่นพับ 4) มีการโฆษณาตากอินเตอร์เน็ต และ 5) การมีส่วนลด/ราคาพิเศษ

ระดับความสำคัญของปัจจัยด้านบุคลากรที่มีผลต่อการเข้าชมศูนย์อนุรักษ์ช้างไทยของนักท่องเที่ยว พบว่ากลุ่มนักท่องเที่ยวให้ระดับความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง ทั้ง 5 ปัจจัย

ซึ่งเรียงลำดับได้ดังนี้คือ 1) พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์และอัธยาศัยดี 2) พนักงานสามารถแนะนำให้ความรู้เกี่ยวกับการจัดแสดงได้ 3) มีพนักงานมีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ 4) พนักงานมีการบริการที่มีความรวดเร็ว และ 5) พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ

ระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการสร้างหรือการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ที่มีผลต่อการเข้าชมศูนย์อนุรักษ์ช้างไทยของนักท่องเที่ยว พบว่ากลุ่มนักท่องเที่ยวได้ให้ระดับความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง ทั้ง 5 ปัจจัย ซึ่งเรียงลำดับได้ดังนี้ คือ 1) มีการจัดตำแหน่งของช้างควาญช้าง และลานแสดงได้เหมาะสม 2) มีการแบ่งโซนภายใน ศูนย์อนุรักษ์ช้างไทยต่างจากที่อื่น 3) ศูนย์อนุรักษ์ช้างไทยมีความแตกต่างจากสถานที่ฝึกแสดงช้าง 4) ที่อยู่ของช้างและควาญช้างมีการออกแบบหรือตกแต่งได้สวยงาม และ 5) พื้นที่แสดงนิทรรศการอื่นๆมีการตกแต่งอย่างสวยงาม

ระดับความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ กลุ่มนักท่องเที่ยวได้ให้ระดับความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง ทั้ง 4 ปัจจัย ซึ่งเรียงลำดับได้ดังนี้คือ 1) มีรถบริการนำเที่ยวภายในศูนย์อนุรักษ์ช้างไทยที่เพียงพอ 2) ความรวดเร็วในการให้บริการ 3) มีศูนย์บริการนักท่องเที่ยว และ 4) มีการให้ข้อมูลข่าวสารที่ดี

และจากการทดสอบความสัมพันธ์ในส่วนของปัจจัยที่ควบคุมไม่ได้ สรุปได้ว่า ค่าใช้จ่ายในการมาเที่ยวชมศูนย์อนุรักษ์ช้างไทยมีความสัมพันธ์กับอายุ สถานภาพ ภูมิลำเนา และระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของนักท่องเที่ยว

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชมศูนย์อนุรักษ์ช้างไทย จะสรุปได้ว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีอิทธิพลต่อการเที่ยวชมศูนย์อนุรักษ์ช้างไทย ของทุกกลุ่มค่าใช้จ่ายระหว่าง 200-400 บาท มีคล้ายคลึงกัน คือ อันดับที่ 1 เป็นศูนย์แสดงช้างใช้ในการชกลากไม้แห่งเดียวในโลก มีโรงพยาบาลช้างแห่งเดียวในประเทศไทย อันดับที่ 2 คือ มีการแสดงของช้างแสนรู้มากมายที่หลากหลายน่าสนใจพร้อมทั้งสามารถให้ถ่ายรูปและให้อาหารได้

ปัจจัยด้านราคาที่มีอิทธิพลต่อการเที่ยวชมศูนย์อนุรักษ์ช้างไทยของทุกกลุ่มค่าใช้จ่ายมีเหมือนกัน อันดับที่ 1 คือ ราคาค่าเข้าชมเหมาะกับบริการที่มีอยู่ อันดับที่ 2 คือ มีการแสดงป้ายราคาที่ชัดเจน

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีอิทธิพลต่อการเที่ยวชมศูนย์อนุรักษ์ช้างไทยของทุกกลุ่มค่าใช้จ่ายมีความคล้ายคลึงกัน อันดับที่ 1 คือ เดินทางมาสะดวก/หารถมาง่าย อันดับที่ 2 คือ อยู่ใกล้กับสถานที่พักอาศัย ส่วนกลุ่มที่มีค่าใช้จ่ายมากกว่า 400 บาท อันดับที่ 2 คือ มีที่นั่งพักผ่อนจุดต่างๆ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการขายที่มีอิทธิพลต่อการเที่ยวชมศูนย์อนุรักษ์ช้างไทยของทุกกลุ่ม ค่าใช้จ่ายมีความคล้ายคลึงกัน คือ อันดับที่ 1 คำแนะนำจากบุคคลต่างๆ ยกเว้นกลุ่มที่มีค่าใช้จ่ายมากกว่า 400 คือ การมีบัตรส่วนลด/ราคาพิเศษ อันดับที่ 2 กลุ่มที่มีค่าใช้จ่ายน้อยกว่า 200 บาท และ ระหว่าง 200 – 400 บาท คือ มีการโฆษณาจากหนังสือ นิตยสาร ส่วนกลุ่มที่มีค่าใช้จ่ายมากกว่า 400 บาท คือ คำแนะนำจากบุคคลต่างๆ และมีการโฆษณาจากหนังสือ นิตยสาร

ปัจจัยด้านบุคลากรที่มีอิทธิพลต่อการเที่ยวชมศูนย์อนุรักษ์ช้างไทยของทุกกลุ่มค่าใช้จ่ายมีความคล้ายคลึงกัน อันดับที่ 1 คือ พนักงานมีความรู้เกี่ยวกับสัตว์ ยกเว้นกลุ่มที่มีค่าใช้จ่ายมากกว่า 400 บาท อันดับที่ 1 คือ พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ ส่วนอันดับที่ 2 กลุ่มที่มีค่าใช้จ่ายน้อยกว่า 200 บาท คือ พนักงานมีความสุภาพ เป็นมิตร กลุ่มที่มีค่าใช้จ่ายระหว่าง 200 – 400 บาท คือ พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ และกลุ่มที่มีค่าใช้จ่ายมากกว่า 400 บาท คือ พนักงานมีความรู้เกี่ยวกับสัตว์

ปัจจัยด้านการสร้างหรือการนำเสนอลักษณะทางกายภาพที่มีอิทธิพลต่อการเที่ยวชมศูนย์อนุรักษ์ช้างไทยของทุกกลุ่มค่าใช้จ่ายมีความคล้ายคลึงกัน อันดับที่ 1 คือ สวนสัตว์มีความแตกต่างจากสวนสัตว์อื่น ส่วนปัจจัยด้านการสร้างหรือการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ อันดับที่ 2 คือ การแบ่งโซนภายในสวนสัตว์ ยกเว้นกลุ่มที่ค่าใช้จ่ายน้อยกว่า 200 บาท อันดับที่ 2 คือ มีเส้นทางถนนหรือทางเดินในสวนสัตว์ที่สามารถใกล้ชิดสัตว์ได้มากขึ้น

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อการเที่ยวชมศูนย์อนุรักษ์ช้างไทยของทุกกลุ่มค่าใช้จ่ายมีลักษณะเหมือนกัน อันดับที่ 1 มีความรวดเร็วในการให้บริการ อันดับที่ 2 คือ มีการให้ข้อมูลข่าวสารที่ดี ยกเว้นกลุ่มที่ค่าใช้จ่ายมากกว่า 400 บาท อันดับที่ 2 คือ มีศูนย์บริการนักท่องเที่ยว

ในด้านความเห็นเกี่ยวกับราคาค่าเข้าชมกลุ่มกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ ให้ความเห็นว่าราคาค่าเข้าชมปัจจุบันที่เก็บในอัตราผู้ใหญ่ 60 ต่อ มีการเก็บราคาค่าเข้าชมที่เหมาะสม และมีความเต็มใจที่จะจ่ายสำหรับการเข้าชมศูนย์อนุรักษ์ช้างไทยที่ 76 บาท

## 5.2 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

- 1) ผลการศึกษาในเรื่องระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว พบว่านักท่องเที่ยวมีระดับความพึงพอใจในศูนย์อนุรักษ์ช้างไทย จังหวัดลำปาง ในระดับปานกลาง ดังนั้นทางศูนย์อนุรักษ์ช้างไทย จังหวัดลำปาง ควรจะเพิ่มการแสดง เพิ่มการจัดนิทรรศการ กิจกรรม ปรับปรุงสถานที่ท่องเที่ยว การพัฒนาด้านบุคลากร หรือด้านอื่น ๆ ให้ดียิ่งขึ้นและ มีความหลากหลาย เพื่อสร้างแรงจูงใจและความพึงพอใจให้แก่ นักท่องเที่ยว ที่มาเที่ยวชม ศูนย์อนุรักษ์ช้างไทย จังหวัดลำปาง
- 2) ผลการศึกษาพบว่าในด้านของราคา นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีความเห็นว่าราคาค่าเข้าชมศูนย์อนุรักษ์ช้างไทย จังหวัดลำปาง ต่ำไป ดังนั้นทางศูนย์อนุรักษ์ช้างไทย จังหวัดลำปาง ควรจะเพิ่มราคาค่าเข้าชมให้มีความเหมาะสมมากขึ้น โดยการปรับราคาค่าเข้าชมให้เพิ่มขึ้น รวมทั้ง เพิ่มบริการ และ สิ่งความอำนวยความสะดวก การจัดแสดง เพื่อให้เหมาะสมกับราคาที่ปรับขึ้นและ ควรจะมี การให้ ส่วนลดแก่นักท่องเที่ยวที่มาเป็นหมู่คณะ หรือมาท่องเที่ยวในนามขององค์กร ทั้งภาครัฐ และเอกชน

## 5.3 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

- 1) ในการศึกษาครั้งนี้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชมเป็นกลุ่มคณะทัวร์ เนื่องด้วยเวลาที่จำกัด ของ กลุ่มคณะทัวร์ จึงทำให้แบบสอบถามบาง ชุด อาจได้ข้อมูลที่ไม่สมบูรณ์ จึงต้องทำการเก็บใหม่ และ ข้อมูลที่ได้มาอาจเป็นข้อมูลที่มาจากกลุ่มตัวอย่างที่ใกล้เคียงกัน เพื่อให้ได้ข้อมูลที่หลากหลาย ควรจะกระจาย แบบสอบถาม ให้กลุ่มนักท่องเที่ยวที่มีความแตกต่างกัน และควรเก็บในช่วงเวลาที่แตกต่างกัน เพื่อให้ข้อมูลมีความหลากหลาย
- 2) ในการจัดทำแบบสอบถาม มีการใช้ภาษาที่เข้าใจยาก อิงจากทฤษฎีมากเกินไป บางคำถาม กลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยว เกิดความไม่เข้าใจ ข้อมูลที่ได้จึง ไม่มีความสมบูรณ์ ในการวิจัยครั้งหน้า นักวิจัยควรเลือกใช้ภาษาที่เข้าใจได้ในทุกกลุ่มตัวอย่าง
- 3) เนื่องจากว่า ศูนย์อนุรักษ์ช้างไทย จังหวัดลำปาง มีการแบ่งโซน ออกเป็นหลายโซน ใน การศึกษา ครั้งต่อไป ควรมี การสอบถามที่เจาะจงเกี่ยวกับ โซน การแสดง และ กิจกรรม ที่ นักท่องเที่ยวนิยมมากที่สุด เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความหลากหลาย