

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล ข้อค้นพบและข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาเรื่อง “การปรับโปรแกรมการท่องเที่ยวในภาคเหนือของประเทศไทยสำหรับนักท่องเที่ยวชาวไทย” สามารถสรุปผลการศึกษา อภิปรายผลการศึกษา มีข้อค้นพบและข้อเสนอแนะ ดังนี้

5.1 สรุปผลการศึกษา

จากการศึกษาเรื่อง “การปรับโปรแกรมการท่องเที่ยวในภาคเหนือของประเทศไทยสำหรับนักท่องเที่ยวชาวไทย” เป็นผลเนื่องมาจากโปรแกรมการท่องเที่ยวที่มีอยู่ในปัจจุบันไม่สามารถตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวซึ่งมีความหลากหลายได้และการที่นักท่องเที่ยวจำนวนมากเดินทางไปยังแหล่งท่องเที่ยวเดิมๆ นอกจากจะทำให้เกิดความเบื่อหน่ายแล้วยังทำให้เกิดปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมในแหล่งท่องเที่ยวอีกด้วย

แนวคิดและทฤษฎีในการวิจัยได้นำลักษณะและคุณสมบัติของการบริการ แนวคิดเรื่องการจัดรายการนำเที่ยว และการบริหารจัดการการจําหน่ายเที่ยวมาใช้เป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย

การดำเนินการวิจัยในครั้งนี้เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ (Exploratory Research) โดยเก็บรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลทั้งจากแหล่งข้อมูลปฐมภูมิและแหล่งข้อมูลทุติยภูมิ สำรวจโปรแกรมการท่องเที่ยวในภาคเหนือจากข้อมูลทุติยภูมิ และใช้วิธีการสุ่มแบบเจาะจง (Purposive Sampling) คัดเลือกบริษัทท่องเที่ยวที่ดำเนินกิจกรรมการท่องเที่ยวตลอดทั้งปีจำนวน 26 บริษัทเพื่อตอบแบบสอบถาม และนำโปรแกรมการท่องเที่ยวสำหรับนักท่องเที่ยวแบบอิสระและนักท่องเที่ยวแบบกลุ่มมาแบ่งออกเป็น 3 ประเภท คือ โปรแกรมท่องเที่ยวเชิงธรรมชาติ โปรแกรมการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม และโปรแกรมการท่องเที่ยวเชิงผสม แล้วจัดกลุ่มสนทนาเพื่อปรับโปรแกรมการท่องเที่ยวให้เป็นทางเลือกใหม่ที่มีความน่าสนใจมากขึ้นสำหรับนักท่องเที่ยวชาวไทย โดยมีระยะเวลาการท่องเที่ยว 1 วัน 2 วัน และ 3 วัน หลังจากนั้น นำโปรแกรมการท่องเที่ยวที่ได้มาประเมินความเป็นไปได้ในการนำไปใช้จริงอีกครั้งหนึ่ง

ผลการศึกษาพบว่า แหล่งท่องเที่ยวในโปรแกรมการท่องเที่ยวส่วนใหญ่อยู่ในเขตภาคเหนือตอนบน เช่น จังหวัดเชียงใหม่ จังหวัดเชียงราย เป็นต้น เมื่อจําแนกโปรแกรมการท่องเที่ยวเป็น 3 ประเภท คือ โปรแกรมการท่องเที่ยวเชิงธรรมชาติ โปรแกรมการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม และโปรแกรมการท่องเที่ยวเชิงผสม พบว่าโปรแกรมการท่องเที่ยวแต่ละแบบที่บริษัทท่องเที่ยวเสนอ

แก่นักท่องเที่ยวไม่มีความแตกต่างกันมากนักและเดินทางไปท่องเที่ยวในสถานที่ท่องเที่ยวคล้ายๆกัน อย่างไรก็ตามเมื่อปรับโปรแกรมการท่องเที่ยวแล้ว โปรแกรมการท่องเที่ยวรูปแบบใหม่ที่ได้เป็นเส้นทางท่องเที่ยวที่มีความน่าสนใจและมีความหลากหลายมากยิ่งขึ้น ซึ่งผลการศึกษามีรายละเอียด ดังนี้

โปรแกรมการท่องเที่ยวจากแหล่งข้อมูลทฤษฎีภูมิ

โปรแกรมการท่องเที่ยวจะหนาแน่นในกลุ่มภาคเหนือตอนบน โดยจังหวัดที่ได้รับความนิยมในการท่องเที่ยวมาก คือ จังหวัดเชียงราย ซึ่งนักท่องเที่ยวนิยมเดินทางไปท่องเที่ยวที่วัดพระธาตุดอยตุง สามเหลี่ยมทองคำ และหมู่บ้านชาวเขาเผ่าต่างๆ รองลงมา คือ จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งสถานที่ที่อยู่ในโปรแกรมการท่องเที่ยวเป็นสถานที่ที่มีชื่อเสียงและมีความโดดเด่นประจำจังหวัด ได้แก่ วัดพระธาตุดอยสุเทพ ดอยอินทนนท์และหมู่บ้านบ่อสร้าง อำเภอสันกำแพง เป็นต้น นอกจากนี้ยังมีจังหวัดอื่นๆที่ได้รับความนิยมรองลงมา เช่น จังหวัดแม่ฮ่องสอน จังหวัดลำพูน จังหวัดลำปาง และโปรแกรมการท่องเที่ยวส่วนใหญ่จะนิยมเดินทางโดยใช้ระยะเวลา 3 วัน

โปรแกรมการท่องเที่ยวที่ได้จากแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ

1.โปรแกรมการท่องเที่ยวจากธุรกิจท่องเที่ยวในภาคเหนือที่ให้บริการในปัจจุบันกับนักท่องเที่ยวแบบอิสระและนักท่องเที่ยวแบบกลุ่มแบ่งเป็น โปรแกรมการท่องเที่ยวเชิงธรรมชาติ โปรแกรมการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม และโปรแกรมการท่องเที่ยวเชิงผสม ระยะเวลา 1 วัน 2 วัน และ 3 วัน พบว่าโปรแกรมการท่องเที่ยวส่วนใหญ่จะเดินทางในจังหวัดเชียงใหม่ จังหวัดเชียงราย และจังหวัดในเขตภาคเหนือตอนบน ส่วนในเขตภาคเหนือตอนล่าง เช่น จังหวัดสุโขทัยและจังหวัดพิษณุโลกมีเป็นจำนวนน้อย โดยโปรแกรมการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมสำหรับนักท่องเที่ยวแบบอิสระและนักท่องเที่ยวแบบกลุ่มมีจำนวนมาก ซึ่งส่วนใหญ่เส้นทางท่องเที่ยวอยู่ในเขตภาคเหนือตอนบนและนิยมท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่และจังหวัดเชียงราย เช่นกัน

2.โปรแกรมการท่องเที่ยวจากธุรกิจท่องเที่ยวในภาคเหนือแบบใหม่ที่บริษัทแนะนำให้กับนักท่องเที่ยวแบบอิสระและนักท่องเที่ยวแบบกลุ่มแบ่งเป็น โปรแกรมการท่องเที่ยวเชิงธรรมชาติ โปรแกรมการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม และโปรแกรมการท่องเที่ยวเชิงผสม ระยะเวลา 1 วัน 2 วัน และ 3 วัน โปรแกรมการท่องเที่ยวแบบใหม่ที่บริษัทนำเที่ยวแนะนำ ส่วนมากเป็นเส้นทางท่องเที่ยว

ในจังหวัดเชียงใหม่ และกระจายอยู่ในเขตภาคเหนือตอนบน ทั้งนี้โปรแกรมการท่องเที่ยวในภาคเหนือแบบใหม่ที่ได้มีความหลากหลายของโปรแกรมการท่องเที่ยวเชิงธรรมชาติ โปรแกรมการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม และโปรแกรมการท่องเที่ยวเชิงผสมไม่แตกต่างกันมากนัก

โปรแกรมการท่องเที่ยวรูปแบบใหม่

จากการสนทนากลุ่มได้โปรแกรมการท่องเที่ยวรูปแบบใหม่สำหรับนักท่องเที่ยวแบบอิสระ และโปรแกรมการท่องเที่ยวรูปแบบใหม่สำหรับนักท่องเที่ยวแบบกลุ่ม แต่ละกลุ่มแบ่งเป็นโปรแกรมการท่องเที่ยวเชิงธรรมชาติ โปรแกรมการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม และโปรแกรมการท่องเที่ยวเชิงผสม ระยะเวลา 1 วัน 2 วันและ 3 วัน และแบ่งออกเป็น 3 อันดับความน่าสนใจเรียงลำดับจากมากไปน้อย รวมโปรแกรมการท่องเที่ยวรูปแบบใหม่ทั้งสิ้น 54 โปรแกรม โดยโปรแกรมการท่องเที่ยวรูปแบบใหม่ยังคงอยู่ในเขตภาคเหนือตอนบน สามารถแบ่งออกเป็น 2 กลุ่มใหญ่ๆ คือ กลุ่มที่ 1 ประกอบด้วยจังหวัดเชียงใหม่ จังหวัดเชียงราย จังหวัดลำพูน และจังหวัดลำปาง กลุ่มที่ 2 ประกอบด้วยจังหวัดพะเยา จังหวัดแพร่ และจังหวัดน่าน ส่วนในภาคเหนือตอนล่างสามารถจัดกลุ่มได้เพียงกลุ่มเดียว ได้แก่ จังหวัดพิษณุโลก จังหวัดสุโขทัย และจังหวัดกำแพงเพชร

จากการประเมินความเป็นไปได้ของผู้มีประสบการณ์การทำงานด้านการท่องเที่ยวพบว่าเส้นทางทั้ง 54 เส้นทางในโปรแกรมการท่องเที่ยวรูปแบบใหม่มีความเป็นไปได้และสามารถยึดหยุ่นได้ตามความเหมาะสมของระยะเวลาที่ใช้ในการเดินทางท่องเที่ยว และให้ความสำคัญในสภาพเส้นทางของการท่องเที่ยว ความกระชับของเส้นทางท่องเที่ยว

5.2 อภิปรายผลการศึกษา

โปรแกรมการท่องเที่ยวรูปแบบใหม่จากการวิจัยสามารถนำมาอภิปรายผลได้ ดังนี้

แนวคิดด้านการบริการซึ่ง Kotler and Armstrong (2002) กล่าวถึงลักษณะและคุณสมบัติของการบริการว่าบริการเป็นสิ่งที่ไม่มีตัวตนจึงมีความไม่แน่นอนด้านคุณภาพของการบริการ ไม่สามารถแบ่งแยกบริการกับผู้ผลิตได้ดังนั้นควรมีความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้ให้บริการและลูกค้า การบริการมีความแตกต่างกันส่งผลให้คุณภาพของการบริการมีการเปลี่ยนแปลงได้ และความสามารถเก็บไว้ได้ของบริการ จะเห็นได้ว่าสามารถนำแนวคิดมาใช้ในการปรับโปรแกรมการท่องเที่ยวให้มีความเหมาะสมและตรงความต้องการของนักท่องเที่ยวให้มากที่สุด

นอกจากนี้ แนวคิดเรื่อง การจัดรายการนำเที่ยวตามที่บุญเลิศ จิตตั้งพัฒนา (2543) กล่าวว่า ในการจัดรายการนำเที่ยวจะต้องมี 3 ขั้นตอน คือ การวางแผน การดำเนินการจัด และการคิดราคา รายการนำเที่ยว ทำให้ทราบว่า การจัดรายการการท่องเที่ยวมีหลายปัจจัยที่เกี่ยวข้องกัน นอกเหนือไปจากการมีโปรแกรมการท่องเที่ยวที่น่าสนใจแล้ว ยังมีหลายสิ่งซึ่งมีความละเอียดที่ต้องคำนึงถึงในการจัดรายการนำเที่ยว เช่น ข้อมูลกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย วันเดินทาง ค่าใช้จ่ายในการเดินทาง การส่งเสริมการตลาด เป็นต้น ดังนั้น อาจกล่าวได้ว่าการจัดการนำเที่ยวที่ดีนั้นเป็นการรวมความเหมาะสมของปัจจัยต่างที่เกี่ยวข้องไว้ด้วยกัน

ส่วนการที่ฉลองศรี พิมลสมพงษ์ (2542) แบ่งประเภทของการจัดรวมผลิตภัณฑ์ออกเป็น หลายๆ ส่วน คือ การผสมผลิตภัณฑ์ในด้านการท่องเที่ยว ตลาดเป้าหมาย ช่วงระยะเวลา และการจัดการการเดินทาง นั้นทำให้เห็นว่าการจัดโปรแกรมการท่องเที่ยวเพื่อให้บริการควรให้ความสำคัญในรายละเอียดต่างๆ เพื่อให้โปรแกรมการท่องเที่ยวที่ได้ตรงกับความต้องการของนักท่องเที่ยวแต่ละกลุ่มมากที่สุด

ผลการศึกษาโปรแกรมการท่องเที่ยวในภาคเหนือได้ข้อมูลคือ โปรแกรมการท่องเที่ยวรูปแบบใหม่ ซึ่งเป็นเส้นทางที่ประกอบด้วยแหล่งท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียงและมีความสวยงาม สอดคล้องกับ ฌุฑทัช กุลทา (2547) ที่กล่าวว่า นักท่องเที่ยวให้ความสำคัญกับภาพลักษณ์ของแหล่งท่องเที่ยวมากที่สุด ดังนั้นในการจัดโปรแกรมการท่องเที่ยวควรจัดให้มีสถานที่ที่มีภาพลักษณ์ที่ดีรวมอยู่ในโปรแกรมการท่องเที่ยวด้วยเพื่อให้โปรแกรมการท่องเที่ยวมีความน่าสนใจมากขึ้น นอกจากนี้ การวิจัยในครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อการปรับโปรแกรมการท่องเที่ยวให้มีความยืดหยุ่นและตรงกับความต้องการของนักท่องเที่ยวอย่างแท้จริง ซึ่งเป็นการสนับสนุนคำกล่าวของ ทักษิณา คุณารักษ์ (2544) ที่กล่าวว่า ปัจจัยที่สำคัญในการเลือกใช้บริการแพ็คเกจทัวร์คือ การที่บริษัทสามารถจัดการเดินทางให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้เดินทางมากที่สุดบ่งบอกถึงแนวโน้มตลาดธุรกิจท่องเที่ยวในอนาคตที่นักท่องเที่ยวต้องการคำนึงถึงลักษณะการท่องเที่ยวที่ไม่ตายตัว ตรงกับที่ อัญรินทร์ ขจรเวคิน (2548) กล่าวถึงนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางท่องเที่ยวภายในประเทศว่าให้ความสำคัญมากในเรื่องโปรแกรมการท่องเที่ยวที่มีความยืดหยุ่นได้ตามความต้องการ และประโยชน์อีกอย่างหนึ่งที่จะได้รับการศึกษาครั้งนี้คือสามารถช่วยแก้ไขปัญหาลังเลของแหล่งท่องเที่ยวที่รองรับนักท่องเที่ยวจนเกินศักยภาพ สอดคล้องกับที่ บุญทวี เปเรรา (2547) กล่าวว่า ปัญหาหนึ่งที่มีผลกระทบต่อนักท่องเที่ยว คือความเสื่อมโทรมของแหล่งท่องเที่ยวบางแห่ง โดยเฉพาะแหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม ซึ่งจากการศึกษาในครั้งนี้พบว่าโปรแกรมการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมมีปริมาณมาก จึงควรให้ความสำคัญในการแก้ไขปัญหานี้

5.3 ข้อค้นพบ

1. นักท่องเที่ยวมีแนวโน้มในการเลือกใช้บริการ โปรแกรมการท่องเที่ยวเชิงผสม เนื่องจากมีความหลากหลายของสถานที่ท่องเที่ยวทั้งสถานที่ท่องเที่ยวเชิงธรรมชาติและสถานที่ท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมอยู่ร่วมกัน มากกว่าจะเลือกท่องเที่ยวในสถานที่เชิงธรรมชาติหรือสถานที่ท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมเพียงอย่างเดียว

2. โปรแกรมการท่องเที่ยวส่วนใหญ่นิยมเดินทางในจังหวัดภาคเหนือตอนบน จังหวัดที่ได้รับความนิยมในการเดินทางมาก คือ จังหวัดเชียงใหม่ จังหวัดเชียงราย และจังหวัดแม่ฮ่องสอน ส่วนจังหวัดลำพูนและจังหวัดลำปาง ได้รับความนิยมลดลงตามลำดับ

3. ในเขตภาคเหนือ 15 จังหวัด (เชียงใหม่ เชียงราย น่าน พะเยา แพร่ แม่ฮ่องสอน ลำปาง ลำพูน อุตรดิตถ์ สุโขทัย พิษณุโลก เพชรบูรณ์ นครสวรรค์ กำแพงเพชร) ยังไม่มีแหล่งท่องเที่ยวใหม่มากนัก ดังนั้น โปรแกรมการท่องเที่ยวทั้งหมดจึงประกอบไปด้วยแหล่งท่องเที่ยวซึ่งเป็นที่รู้จักโดยทั่วไป หรือเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียงของแต่ละจังหวัดที่ถูกนำมาจัดเรียงสลับกันไปมาโดยอาจจัดเป็นเส้นทางใหม่ๆ แทน

5.4 ข้อเสนอแนะ

1. จากการที่ภาคเหนือ 15 จังหวัดไม่มีสถานที่ท่องเที่ยวที่ถูกค้นพบใหม่ ดังนั้นในการจัดโปรแกรมการท่องเที่ยวให้มีความน่าสนใจจึงควรจัดโปรแกรมการท่องเที่ยวให้เดินทางไปในเส้นทางใหม่ๆ หรืออาจเพิ่มสถานที่ท่องเที่ยวที่แตกต่างไปจากเดิมและมีความน่าสนใจอาจเป็นสถานที่ท่องเที่ยวที่ยังไม่ได้รับความนิยมหรือสถานที่ท่องเที่ยวที่มนุษย์สร้างขึ้นใหม่ เช่น ไนท์ซาฟารี พิพิธภัณฑ์แมลง เข้ามาในโปรแกรมการท่องเที่ยว

2. รัฐบาลควรมีการร่วมมือกับการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย หรือหน่วยงานทางการท่องเที่ยวและผู้ประกอบการที่เกี่ยวข้องในสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ รวมถึงการเดินทาง การระดมความคิดเห็นและประสานงานกันเพื่อให้สถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ มีความพร้อมทั้งในด้านการรองรับนักท่องเที่ยวและทางด้านการประชาสัมพันธ์ให้ดำเนินงานสอดคล้องและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน