

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่องพฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวของสวนสัตว์เชียงใหม่ในทิวเขาฟารี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมการเลือกเที่ยวชมสวนสัตว์เชียงใหม่ในทิวเขาฟารีของนักท่องเที่ยว และเพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเที่ยวชมสวนสัตว์เชียงใหม่ในทิวเขาฟารี รวมถึงศึกษาความพึงพอใจและความเต็มใจจ่ายของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชมสวนสัตว์เชียงใหม่ในทิวเขาฟารี จากนักท่องเที่ยวจำนวน 300 ราย โดยสามารถสรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

5.1 สรุปผลการศึกษา

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 52.7 มีอายุ 20 ปีขึ้นไป สถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 54.3 มีภูมิลำเนาที่จังหวัดเชียงใหม่ คิดเป็นร้อยละ 61.3 เป็นนักเรียน/นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 25.7 และมีระดับรายได้เฉลี่ยอยู่ระหว่าง 5,000-10,000 บาทต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 38.3

ผลการศึกษาพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวในการเลือกเที่ยวชมสวนสัตว์เชียงใหม่ในทิวเขาฟารีพบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการมาท่องเที่ยวสวนสัตว์เชียงใหม่ในทิวเขาฟารีเพื่อการพักผ่อนหย่อนใจ นิยมมาท่องเที่ยวกับครอบครัวและญาติ การมาเที่ยวครั้งนี้เป็นการเดินทางมาท่องเที่ยวเป็นครั้งแรก ยานพาหนะที่ใช้ในการเดินทางส่วนใหญ่ใช้รถยนต์ส่วนตัว นิยมมาท่องเที่ยวในช่วงวันเสาร์ – อาทิตย์ และรู้จักสวนสัตว์เชียงใหม่ในทิวเขาฟารีผ่านคำแนะนำจากบุคคลต่าง ๆ

ผลการจัดลำดับความสำคัญของตัวแปรในปัจจัยแต่ละด้านที่มีอิทธิพลต่อการเลือกเที่ยวชมสวนสัตว์เชียงใหม่ในทิวเขาฟารี ในส่วนปัจจัยที่ควบคุมได้ของกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่ กลุ่มภาคเหนือตอนบน และกลุ่มภาคอื่น ๆ จำแนกตามค่าใช้จ่ายในการเที่ยวชมสวนสัตว์เชียงใหม่ในทิวเขาฟารี สรุปได้ว่า

ในกลุ่มค่าใช้จ่ายจังหวัดเชียงใหม่และกลุ่มภาคเหนือตอนบน พบว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเที่ยวชมสวนสัตว์เชียงใหม่ในทิวเขาฟารีเป็นอันดับที่ 1 คือ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ยกเว้น

ในกลุ่มค่าใช้จ่ายภาคอื่น ๆ พบว่ากลุ่มค่าใช้จ่ายส่วนใหญ่ มีความเห็นว่า ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลในการมาเที่ยวสวนสัตว์เชียงใหม่ในทิวเขาฟารีเป็นอันดับที่ 1

ในส่วนของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์นั้นพบว่า กลุ่มค่าใช้จ่ายส่วนใหญ่ มีความเห็นว่า สถานที่เที่ยวที่มีบรรยากาศดี สวยงาม มีแสงสีที่ตื่นตาตื่นใจ มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเที่ยวชมสวนสัตว์เชียงใหม่ในทิวเขาฟารีเป็นอันดับที่ 1 ยกเว้นกลุ่มที่มีค่าใช้จ่ายน้อยกว่า 200 บาท คือการมีสัตว์หลากหลายประเภทนำเข้ามาจากต่างประเทศและที่อื่นไม่มี

ในส่วนของปัจจัยด้านราคาพบว่า ในทุกกลุ่มค่าใช้จ่ายนั้น จะพิจารณาในเรื่องของราคาค่าเข้าชมเหมาะกับบริการที่มีอยู่มาเป็นอันดับที่ 1

ในด้านช่องทางการจัดจำหน่ายพบว่า กลุ่มค่าใช้จ่ายส่วนใหญ่มีความเห็นว่า การที่เดินทางมาสะดวก/หารถมาง่าย มีอิทธิพลต่อการเที่ยวชมสวนสัตว์เชียงใหม่ในทิวเขาฟารีอันดับที่ 1 ส่วนกลุ่มที่มีค่าใช้จ่ายในการมาเที่ยวสวนสัตว์เชียงใหม่ในทิวเขาฟารีมากกว่า 400 บาทคือ การอยู่ใกล้กับสถานที่พัก

ในด้านการส่งเสริมการขายพบว่า ในทุกกลุ่มค่าใช้จ่ายนั้น มีความเห็นว่า คำแนะนำจากบุคคลต่าง ๆ มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเที่ยวชมสวนสัตว์เชียงใหม่ในทิวเขาฟารีเป็นอันดับที่ 1

ในด้านบุคลากรพบว่า กลุ่มค่าใช้จ่ายส่วนใหญ่ จะพิจารณาด้านความความสุภาพ เป็นมิตรของพนักงาน มาเป็นอันดับที่ 1 ยกเว้นกลุ่มที่มีค่าใช้จ่ายระหว่าง 200 – 399 บาท จะพิจารณาด้านความกระตือรือร้นในการให้บริการของพนักงาน

ในด้านปัจจัยการสร้างหรือนำเสนอลักษณะกายภาพพบว่า กลุ่มค่าใช้จ่ายส่วนใหญ่ มีความเห็นว่า การมีเส้นทางถนนหรือทางเดินในสวนสัตว์ที่สามารถใกล้ชิดสัตว์ได้มากขึ้น มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเที่ยวชมสวนสัตว์เชียงใหม่ในทิวเขาฟารีเป็นอันดับที่ 1 ยกเว้นกลุ่มที่มีค่าใช้จ่ายมากกว่า 400 บาท ซึ่งเห็นว่า การนำเสนอลักษณะทางกายภาพแบบแบ่งโซนภายในสวนสัตว์ มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเที่ยวชมสวนสัตว์เชียงใหม่ในทิวเขาฟารีอันดับที่ 1

ในด้านปัจจัยการให้บริการพบว่า ในทุกกลุ่มค่าใช้จ่ายมีความเห็นว่า ความรวดเร็วในการให้บริการ มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจมาเที่ยวชมสวนสัตว์เชียงใหม่ในทิวเขาฟารีเป็นอันดับที่ 1

และจากการทดสอบความสัมพันธ์ในส่วนของปัจจัยที่ควบคุมไม่ได้ สรุปได้ว่า ค่าใช้จ่ายในการมาเที่ยวสวนสัตว์เชียงใหม่ในทิวเขาฟารีมีความสัมพันธ์กับอายุ สถานภาพ ภูมิลำเนา และระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของนักท่องเที่ยว

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชมสวนสัตว์เชียงใหม่ในทิวเขาฟารี พบว่า โดยภาพรวมนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์อยู่ใน

ระดับปานกลางทั้ง 5 ปัจจัย ซึ่งเรียงลำดับได้ดังนี้ คือ 1) สถานที่ที่เกี่ยวมีบรรยากาศดี มีความสวยงาม มีแสงสีที่ตื่นตาตื่นใจที่แตกต่างจากที่อื่น 2) ขนาดสวนสัตว์มีพื้นที่ที่กว้างกว่าที่อื่น 3) มีสัตว์หลากหลายประเภทนำเข้ามาจากต่างประเทศและที่อื่นไม่มี 4) มีความรู้เกี่ยวกับสัตว์เหมาะในการหาความรู้ และ 5) มีสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐาน

ระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคานั้น จากการศึกษาพบว่ากลุ่มนักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในระดับปานกลางทั้ง 3 ปัจจัย ซึ่งเรียงลำดับได้ดังนี้ 1) การมีมาตรฐานของราคาค่าเข้าชม 2) ราคาค่าเข้าชมเหมาะกับบริการที่มีอยู่ และ 3) มีการแสดงป้ายราคาอย่างชัดเจน

ระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายนั้น จากการศึกษาพบว่ากลุ่มนักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในระดับปานกลางทั้ง 6 ปัจจัย ซึ่งเรียงลำดับได้ดังนี้คือ 1) มีที่ให้ออดรถยนต์เพียงพอ 2) สถานที่ที่มีความสะอาดและปลอดภัย 3) เดินทางมาสะดวก/หารถมาง่าย 4) มีป้ายชื่อ/ตราสัญลักษณ์หาง่าย 5) มีที่นั่งพักตามจุดต่าง ๆ และ 6) อยู่ใกล้กับที่พักอาศัย

ระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการขายนั้น จากการศึกษาพบว่ากลุ่มนักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในระดับปานกลางทั้ง 5 ปัจจัย ซึ่งเรียงลำดับได้ดังนี้คือ 1) คำแนะนำจากบุคคลต่าง ๆ 2) มีการโฆษณาจากนิตยสาร 3) มีการโฆษณาจากอินเทอร์เน็ต 4) การมีส่วนลด/ราคาพิเศษ และ 5) มีการโฆษณาแบบแผ่นพับ

ระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคลากรนั้น จากการศึกษาพบว่ากลุ่มนักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในระดับปานกลางทั้ง 4 ปัจจัย ซึ่งเรียงลำดับได้ดังนี้คือ 1) พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ 2) พนักงานมีความสุภาพ เป็นมิตร 3) พนักงานมีการให้บริการที่รวดเร็ว และ 4) พนักงานมีความรู้เกี่ยวกับสัตว์

ระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการสร้างหรือการนำเสนอลักษณะทางกายภาพนั้น จากการศึกษาพบว่ากลุ่มนักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในระดับปานกลางทั้ง 5 ปัจจัย ซึ่งเรียงลำดับได้ดังนี้คือ 1) มีเส้นทางถนนหรือทางเดินในสวนสัตว์ที่สามารถใกล้ชิดสัตว์ได้มากขึ้น 2) สวนสัตว์เชิงใหม่ในทซาฟารีมีความแตกต่างจากสวนสัตว์อื่น 3) มีการแบ่งโซนภายในสวนสัตว์แตกต่างจากที่อื่น 4) มีการจัดตำแหน่งที่อยู่หรือประเภทของสัตว์ที่เหมาะสม และ 5) ที่อยู่ของสัตว์มีการออกแบบหรือตกแต่งอย่างสวยงาม

และระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการนั้น จากการศึกษาพบว่ากลุ่มนักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในระดับปานกลางทั้ง 4 ปัจจัย ซึ่งเรียงลำดับได้ดังนี้คือ 1) มีความรวดเร็วในการให้บริการ 2) มีรถบริการนำเที่ยวภายในสวนสัตว์ที่เพียงพอ 3) มีศูนย์บริการนักท่องเที่ยว และ 4) มีการให้ข้อมูลข่าวสารที่ดี

ในด้านความเห็นเกี่ยวกับราคาค่าเข้าชมกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีความเห็นว่าราคาค่าเข้าชมไม่เหมาะสม ส่วนมูลค่าความเต็มใจที่จะจ่ายสำหรับการเข้าชมสวนสัตว์เชียงใหม่ไนท์ซาฟารีนั้น กลุ่มนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีความเต็มใจที่จะจ่ายสำหรับการเข้าชมสวนสัตว์เชียงใหม่ไนท์ซาฟารีน้อยกว่า 211 บาท และมีมูลค่าความเต็มใจที่จะจ่ายเฉลี่ยเท่ากับ 211.50 บาท

5.2 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1) ผลการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีความเห็นว่าราคาค่าเข้าชมสวนสัตว์เชียงใหม่ไนท์ซาฟารีนั้นแพงเกินไป ดังนั้นทางสวนสัตว์เชียงใหม่ไนท์ซาฟารีน่าจะปรับปรุงราคาค่าเข้าชมให้มีความเหมาะสมมากขึ้น โดยการปรับราคาค่าเข้าชมให้เกิดความพอใจสูงสุดแก่นักท่องเที่ยว และไม่ก่อให้เกิดปัญหาด้านรายได้แก่ทางสวนสัตว์เชียงใหม่ไนท์ซาฟารี ซึ่งอาจเป็นการให้ส่วนลดแก่นักท่องเที่ยวที่มาเป็นหมู่คณะ เป็นต้น

2) ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว พบว่านักท่องเที่ยวมีระดับความพึงพอใจในสวนสัตว์เชียงใหม่ไนท์ซาฟารีในระดับปานกลาง ดังนั้นทางสวนสัตว์เชียงใหม่ไนท์ซาฟารีน่าจะปรับปรุงสถานที่ท่องเที่ยว พัฒนาด้านบุคลากร หรือด้านอื่น ๆ ให้ดียิ่งขึ้น เพื่อให้ให้นักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวสวนสัตว์เชียงใหม่ไนท์ซาฟารีเกิดความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น

5.3 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1) การศึกษาครั้งนี้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชมสวนสัตว์เชียงใหม่ไนท์ซาฟารีในช่วงเดือน สิงหาคม ซึ่งถือว่าไม่ได้เป็นช่วงเทศกาล ประกอบกับเป็นช่วงฤดูฝน ดังนั้นจึงมีนักท่องเที่ยวเดินทางมาเที่ยวสวนสัตว์เชียงใหม่ไนท์ซาฟารีไม่มากนัก ทำให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่ไม่หลากหลาย ดังนั้นหากมีการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป ก็ควรที่จะเลือกช่วงเวลาที่เหมาะสมในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือในช่วงเทศกาล ซึ่งอาจทำให้ได้ข้อมูลจากนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวสวนสัตว์เชียงใหม่ไนท์ซาฟารีที่หลากหลายมากขึ้น

2) การศึกษาครั้งนี้ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนาและการทดสอบไคสแควร์ ในการศึกษาครั้งต่อไปอาจใช้โมเดลการวิเคราะห์ในแบบอื่น ๆ ด้วย เช่น การใช้แบบจำลองโลจิส หรือการถดถอยแบบพหุคูณ เป็นต้น เพื่อให้เห็นรายละเอียดในด้านอื่น ๆ มากยิ่งขึ้น

3) การศึกษาครั้งนี้ใช้เวลาเก็บรวบรวมข้อมูลประมาณ 1 เดือน ทำให้ได้ผลการศึกษาที่ไม่ครอบคลุมหรือชัดเจน ดังนั้นการศึกษาครั้งต่อไป ควรจะใช้เวลาเก็บข้อมูลทั้งปี ซึ่งอาจจะได้ผลที่ไม่เหมือนกัน

4) ในงานวิจัยนี้ได้แบ่งกลุ่มอายุออกเป็น 2 กลุ่มคือ น้อยกว่า 20 ปีและมากกว่า 20 ปี ในการศึกษาครั้งต่อไป ควรจะแบ่งช่วงอายุให้ละเอียดกว่านี้เช่น น้อยกว่า 20 ปี, 20 – 30 ปี , 31 – 40 ปี และ 41 ปีขึ้นไปเป็นต้น เพื่อที่จะได้ทราบว่ามึนักท่องเที่ยวในช่วงอายุใดมาเที่ยวสวนสัตว์เชียงใหม่ไนท์ซาฟารีจำนวนเท่าใด มีจำนวนมากหรือน้อยกว่ากันเท่าใด



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved