

## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของสถานแสดงพันธุ์สัตว์น้ำ สวนสัตว์เชียงใหม่ (Chiang Mai Zoo Aquarium) มีวัตถุประสงค์ในการวิจัย คือ

1. เพื่อศึกษาถึงคุณภาพการให้บริการของสถานแสดงพันธุ์สัตว์น้ำ สวนสัตว์เชียงใหม่ (Chiang Mai Zoo Aquarium)

2. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อคุณภาพการให้บริการที่ได้รับในการเข้าชมสถานแสดงพันธุ์สัตว์น้ำ สวนสัตว์เชียงใหม่ (Chiang Mai Zoo Aquarium)

ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาวิจัยกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้เข้าชมสถานแสดงพันธุ์สัตว์น้ำ สวนสัตว์เชียงใหม่ (Chiang Mai Zoo Aquarium) จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถาม ซึ่งจะได้เสนอและสรุปผลการศึกษาวิจัย เพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ดังนี้

5.1 สรุปผลการศึกษาวิจัย

5.2 อภิปรายผล

5.3 ปัญหาและข้อเสนอแนะ

#### 5.1 สรุปผลการศึกษาวิจัย

##### 5.1.1 ด้านข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูลขั้นต้น ในส่วนที่เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 61.5 ซึ่งมากกว่าเพศชาย มีอายุระหว่าง 20-29 ปี คิดเป็นร้อยละ 49.5 เป็นนักเรียนหรือนักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 28.3 มีรายได้ต่อเดือนอยู่ในช่วง 5,001-10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 35.8

##### 5.1.2 สรุปผลการทดสอบสมมุติฐาน

ผลการทดสอบสมมุติฐานข้อที่ 1 โดยใช้สถิติ One sample T-Test พบว่า ผลการให้บริการของสถานแสดงพันธุ์สัตว์น้ำ สวนสัตว์เชียงใหม่ (Chiang Mai Zoo Aquarium) มีคุณภาพสูง ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01

**ผลการทดสอบสมมุติฐานข้อที่ 2** โดยใช้สถิติ Pearson's Correlation Coefficient พบว่า มาตรฐานคุณภาพแหล่งท่องเที่ยวเพื่อนันทนาการ ประกอบด้วย ศักยภาพในการดึงดูดใจด้านการท่องเที่ยว ศักยภาพในการรองรับด้านการท่องเที่ยว และการบริหารจัดการ มีความสัมพันธ์ในทางบวกกับผลการให้บริการของสถานแสดงพันธุ์สัตว์น้ำ สวนสัตว์เชียงใหม่ (Chiang Mai Zoo Aquarium) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01

**ผลการทดสอบสมมุติฐานข้อที่ 3** โดยใช้สถิติ Pearson's Correlation Coefficient พบว่า คุณภาพการให้บริการตามแนวคิดคุณลักษณะ 10 ประการ ประกอบด้วย การเข้าถึงลูกค้า การติดต่อสื่อสาร ความสามารถ ความสุภาพ ความน่าเชื่อถือ ความไว้วางใจ การตอบสนองลูกค้า ความปลอดภัย การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก และการเข้าใจและรู้จักลูกค้า มีความสัมพันธ์ในทางบวกกับผลการให้บริการของสถานแสดงพันธุ์สัตว์น้ำ สวนสัตว์เชียงใหม่ (Chiang Mai Zoo Aquarium) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01

### 5.1.3 ปัญหาและข้อเสนอแนะจากผู้ตอบ

ผลการศึกษา พบว่า มีข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ คือ ราคาบัตรเข้าชมสำหรับคนไทยน่าจะถูกลงกว่านี้ คิดเป็นร้อยละ 38.2 รองลงมาคือ ควรเพิ่มแสงสว่างบริเวณทางเดินชมสัตว์น้ำ คิดเป็นร้อยละ 27.0 ควรซ่อมแซมและเปิดให้บริการทางเลื่อนชมปลาในอุโมงค์ คิดเป็นร้อยละ 26.9 และราคาสินค้าที่จำหน่ายในส่วนแสดงสัตว์น้ำมีราคาแพงกว่าท้องตลาด คิดเป็นร้อยละ 7.9

## 5.2 อภิปรายผล

1. ผลการให้บริการของสถานแสดงพันธุ์สัตว์น้ำ สวนสัตว์เชียงใหม่ จากผลการวิจัย พบว่า โดยรวมมีคุณภาพสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 (ตารางที่ 31) ซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐานที่กำหนดไว้ ทั้งนี้อธิบายได้ว่านักท่องเที่ยวผู้เข้าชมสถานแสดงพันธุ์สัตว์น้ำ สวนสัตว์เชียงใหม่ มีความคิดเห็นโดยรวมต่อผลการให้บริการของสถานแสดงพันธุ์สัตว์น้ำ สวนสัตว์เชียงใหม่ อยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ย 3.94 และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สิริชล สมพันธ์ (2551) ได้ศึกษาเรื่อง การประเมินคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่จังหวัดลำพูน พบว่าประชาชนมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของสำนักงานที่จังหวัดลำพูน โดยรวมมีคุณภาพสูงมาก

2. มาตรฐานคุณภาพแหล่งท่องเที่ยวเพื่อนันทนาการ ประกอบด้วย ศักยภาพในการดึงดูดใจด้านการท่องเที่ยว ศักยภาพในการรองรับด้านการท่องเที่ยว และการบริหารจัดการ จากผลการวิจัย พบว่า มีความสัมพันธ์ในทางบวกกับผลการให้บริการของสถานแสดงพันธุ์สัตว์น้ำ สวนสัตว์

เชียงใหม่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 (ตารางที่ 32) ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ ทั้งนี้อธิบายได้ว่านักท่องเที่ยวผู้เข้าชมสถานแสดงพันธุ์สัตว์น้ำ สวนสัตว์เชียงใหม่ มีความคิดเห็นโดยรวมต่อมาตรฐานคุณภาพแหล่งท่องเที่ยวเพื่อนันทนาการ มีความสัมพันธ์กับผลการให้บริการของสถานแสดงพันธุ์สัตว์น้ำ สวนสัตว์เชียงใหม่ โดยรวมอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ย 3.84 ซึ่งสอดคล้องกับผลการทดสอบแบบประเมินมาตรฐานคุณภาพแหล่งท่องเที่ยวเพื่อนันทนาการบริเวณสวนสนุก Dream World จังหวัดปทุมธานี ซึ่งดำเนินการโดยภาคเอกชน (อ้างใน คู่มือการประเมินมาตรฐานคุณภาพแหล่งท่องเที่ยวเพื่อนันทนาการ, หน้า 18) ผลการประเมินมาตรฐานคุณภาพแหล่งท่องเที่ยวเพื่อนันทนาการของสวนสนุก Dream World จังหวัดปทุมธานี เมื่อพิจารณาจากองค์ประกอบหลักทั้ง 3 ด้านของการประเมินแหล่งท่องเที่ยวเพื่อนันทนาการในทุกดัชนีชี้วัดที่เกี่ยวข้อง สามารถสรุปได้ว่า สวนสนุก Dream World ได้คะแนนรวมทั้งสิ้น 90 คะแนน ซึ่งจัดว่ามีมาตรฐานคุณภาพแหล่งท่องเที่ยวเพื่อนันทนาการอยู่ในระดับดีเยี่ยม รวมทั้งยังสอดคล้องกับกรอบแนวคิดและการกำหนดเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพแหล่งท่องเที่ยวเพื่อนันทนาการ (คู่มือการประเมินมาตรฐานคุณภาพแหล่งท่องเที่ยวเพื่อนันทนาการ, หน้า 3) ที่กล่าวว่า การที่นักท่องเที่ยวจะเลือกเข้าไปเยี่ยมชมในแหล่งท่องเที่ยวใดนั้น โดยเฉพาะแหล่งท่องเที่ยวที่มนุษย์สร้างขึ้น แหล่งท่องเที่ยวนั้นจะต้องมีความดึงดูดใจและความน่าสนใจ อยู่ในระดับที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่นักท่องเที่ยวได้ ซึ่งศักยภาพในการดึงดูดใจสำหรับแหล่งท่องเที่ยวเพื่อนันทนาการประกอบด้วยหลายปัจจัย ได้แก่ ระดับเทคโนโลยีในแหล่งท่องเที่ยว ความสนุกสนานตื่นเต้นเร้าใจ ศักยภาพในการจัดการด้านการบริการ ความสะดวกในการเข้าถึง และความสามารถในการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยว เป็นต้น นอกจากนี้องค์ประกอบด้านศักยภาพในการดึงดูดใจ แหล่งท่องเที่ยวควรมีศักยภาพในการรองรับด้านการท่องเที่ยวด้วย ไม่ว่าจะเป็นความเหมาะสมด้านที่ตั้ง

3. คุณภาพการให้บริการตามแนวคิดคุณลักษณะ 10 ประการ ประกอบด้วย การเข้าถึงลูกค้า การติดต่อสื่อสาร ความสามารถ ความสุภาพ ความน่าเชื่อถือ ความไว้วางใจ การตอบสนองลูกค้า ความปลอดภัย การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก และการเข้าใจและรู้จักลูกค้า จากผลการวิจัยพบว่ามี ความสัมพันธ์ในทางบวกกับผลการให้บริการของสถานแสดงพันธุ์สัตว์น้ำ สวนสัตว์เชียงใหม่ (Chiang Mai Zoo Aquarium) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 (ตารางที่ 33) ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ ทั้งนี้อธิบายได้ว่านักท่องเที่ยวผู้เข้าชมสถานแสดงพันธุ์สัตว์น้ำ สวนสัตว์เชียงใหม่ มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการตามแนวคิดคุณลักษณะ 10 ประการ มีความสัมพันธ์กับผลการให้บริการของสถานแสดงพันธุ์สัตว์น้ำ สวนสัตว์เชียงใหม่ โดยรวมอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ย

3.73 สอดคล้องกับงานวิจัยของณรงค์ชัย เป็งภิระ (2549,บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของสถานบริการสุขภาพพิเศษ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พบว่าคุณภาพการให้บริการของสถานบริการสุขภาพพิเศษ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่อยู่ในระดับสูง และผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจในการให้บริการอยู่ในระดับสูง ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ ด้านผู้รับบริการที่มีภูมิหลังและสิทธิพิเศษที่แตกต่างกันมีความเห็นต่อคุณภาพบริการและความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานบริการสุขภาพพิเศษๆ แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ แสดงให้เห็นว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญในเรื่องของการบริการที่มีคุณภาพ ด้านการเข้าถึงลูกค้า การติดต่อสื่อสาร ความสามารถ ความมีน้ำใจ ความน่าเชื่อถือ ความไว้วางใจ การตอบสนองลูกค้า ความปลอดภัย การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก การเข้าใจและรู้จักลูกค้า และสอดคล้องกับทัศนะ

4. ปัจจัยอื่นๆที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการสถานแสดงพันธุ์สัตว์น้ำที่สำคัญและตรงตามแนวคิดทฤษฎีการบริหารและการให้บริการคือ ใช้นโยบายขององค์การตลอดจนนโยบายของผู้บริหาร วิสัยทัศน์ในการดำเนินงาน การพัฒนาและปรับปรุงองค์การอย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมอของหน่วยงานนั่นเอง

### 5.3 ปัญหาและข้อเสนอแนะ

#### 5.3.1 ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1.) จากการศึกษาวิจัยโดยสรุปจะเห็นว่า ผลการให้บริการของสถานแสดงพันธุ์สัตว์น้ำสวนสัตว์เชียงใหม่ มีคุณภาพสูง ถึงแม้ผลการศึกษาจะอยู่ในระดับสูงก็ตาม ควรคำนึงถึงคุณภาพการให้บริการในทุกด้านด้วย ผู้ให้บริการควรมีการประเมินคุณภาพบริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการที่มีระดับคะแนน ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด ให้สามารถอยู่ในระดับสูงและสูงมาก ต่อไป

2. ข้อเสนอแนะอีกประการคือกลุ่มลูกค้าผู้มารับบริการสถานแสดงพันธุ์สัตว์น้ำเป็นนักเรียนและนักศึกษา องค์การและผู้บริหารควรปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ให้เหมาะสม

#### 5.3.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาวิจัยในอนาคต

ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบกับสถานที่ท่องเที่ยวที่มีลักษณะคล้ายๆกัน เพื่อที่จะได้นำผลการศึกษามาใช้ในการวิเคราะห์เปรียบเทียบกับ สถานแสดงพันธุ์สัตว์น้ำ สวนสัตว์เชียงใหม่ (Chiang Mai Zoo Aquarium) และสามารถนำไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสถานแสดงพันธุ์สัตว์น้ำ สวนสัตว์เชียงใหม่ (Chiang Mai Zoo Aquarium) ต่อไป