

บทที่ 6

การวิจัยตลาดและการวิเคราะห์ตลาด

กลุ่มลูกค้า

Target Market ลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย คือ กลุ่มคณะบุคลากรทางการศึกษา สังกัด สำนักงานการศึกษาเขตเชิงเทรา เขต 1 เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาวิจัย ไปพัฒนาประยุกต์ใช้ กับกลุ่มลูกค้าหมู่คณะบุคลากรทางการศึกษาเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ (อ้างอิงภาคผนวก ก)

การศึกษครั้งนี้ ทางกิจการได้ทำการเก็บข้อมูลตัวอย่าง โดยใช้เครื่องมือเป็นชุด แบบสอบถาม (อ้างอิงตามเอกสารแนบ) และจากการพูดคุยสอบถาม กับตัวแทนคณะบุคคล ที่มีอำนาจในการตัดสินใจ และเป็นผู้จัดกิจกรรมสัมมนา ศึกษาดูงาน รวมถึงจัดกิจกรรมนอกสถานที่ อันได้แก่ ผู้บริการสถานศึกษา ผู้บริหารทางการศึกษา ครู อาจารย์ บุคลากรประจำหน่วยงานราชการทางการศึกษา

ปัจจัยในการตัดสินใจเลือกใช้บริการธุรกิจนำเที่ยว ของกลุ่มลูกค้าคณะบุคลากรทางการศึกษา สังกัด สำนักงานเขตการศึกษาจังหวัดเชิงเทรา เขต 1 มีตัวแปรสำคัญที่ทำให้ลูกค้าตัดสินใจเลือกใช้บริการได้แก่

1. ปัจจัยด้านคุณภาพและบริการ
2. ปัจจัยทางด้านราคา
3. ปัจจัยทางด้านช่องทางการจัดจำหน่าย
4. ปัจจัยทางด้านความน่าเชื่อถือของบริษัทนำเที่ยว และความปลอดภัย
5. ปัจจัยทางด้านความหลากหลาย และแตกต่างของรูปแบบบริการที่นำเสนอ

รูปแบบการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยเป็นการศึกษาแบบตัดขวาง ซึ่งเป็นการศึกษาในช่วงเวลาใดเวลาหนึ่งที่ศึกษา (Cross Sectional Study)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ กลุ่มบุคลากรทางการศึกษา สังกัด สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเขตเชิงเทรา เขต 1 จำนวน 50 แห่ง โดยใช้วิธีการสุ่มตามพื้นที่แบบสะดวก (Convenience Sampling) ทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างบริษัทอย่างน้อย 45 ตัวอย่างขึ้นไป

สรุปผลการวิจัย

ตารางที่ 6-1 ผลการวิจัย ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป			
รายการ	ผลสำรวจ	จำนวน	ร้อยละ
1.ระดับของสถาบัน	ประถมศึกษา	27	60.00
2.จำนวนบุคลากรในสถาบัน	ไม่เกิน 10 คน	25	55.60
3.จำนวนนักเรียนหรือบุคลากรที่ดูแลในหน่วยงาน	101-200 คน	12	26.70

ซึ่งจากผลการวิจัยพบว่าขนาดของสถานศึกษาและจำนวนบุคลากรในสถานศึกษาของกลุ่มตัวอย่าง เป็นสถาบันขนาดเล็ก ถึง กลาง ซึ่งมีจำนวนบุคลากรจำนวนไม่มาก

ตารางที่ 6-2 ผลการวิจัย ส่วนที่ 2 ข้อมูลการใช้บริการประเภทธุรกิจนำเที่ยว

ส่วนที่ 2 ข้อมูลการใช้บริการประเภทธุรกิจนำเที่ยว			
รายการ	ผลสำรวจ	จำนวน	ร้อยละ
1.ที่ผ่านมาจัดประชุม จัดนำเที่ยว อบรม ศึกษาดูงาน หรือสัมมนาแก่บุคลากรหรือผู้ที่เกี่ยวข้อง	1-3 ครั้ง	34	75.60
2.จัดประชุม จัดนำเที่ยว อบรม ศึกษาดูงาน สัมมนา แก่บุคลากรหรือผู้ที่เกี่ยวข้องจำนวน	น้อยกว่า 50 คน	31	68.90
3.เสียค่าใช้จ่ายในการจัดประชุม จัดนำเที่ยว อบรม ศึกษาดูงาน สัมมนาแก่บุคลากรหรือผู้ที่เกี่ยวข้อง	10,001-50,000 บาท	27	60.00
4.สถานที่จัดประชุม จัดนำเที่ยว อบรม ศึกษาดูงาน หรือสัมมนาแก่บุคลากรหรือผู้ที่เกี่ยวข้อง	ตะวันออก	38	36.54
	เหนือ	18	17.31

จากผลการวิจัยในด้านของรูปแบบการใช้บริการธุรกิจนำเที่ยวที่ผ่านมากของกลุ่มลูกค้าตัวอย่าง โดยพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ลูกค้าส่วนใหญ่เคยจัดประชุม อบรม สัมมนา ศึกษาดูงาน ประมาณ 1-3 ครั้ง และแต่ละครั้งมีผู้ร่วมกิจกรรมน้อยกว่า 50 คน นั่นคือการจัดการประชุม ศึกษาดูงาน

หรือนำเที่ยวกลุ่มเล็ก ๆ และมีงบประมาณครั้งละ 10,001-50,000 บาท และที่ผ่านมามีส่วนใหญ่มักรับจัดในเขตพื้นที่ภาคตะวันออก และรองลงมาจัดที่ภาคเหนือ ตามลำดับ

ตารางที่ 6-3 ผลการวิจัย ส่วนที่ 3 ด้านความต้องการในการจัดประชุม จัดนำเที่ยว อบรม สัมมนา

ส่วนที่ 3 ความต้องการในการจัดประชุม จัดนำเที่ยว อบรม สัมมนา				
รายการ	ผลสำรวจ	จำนวน	ร้อยละ	
1.เคยเข้าร่วมการจัดประชุม จัดนำเที่ยวอบรม ดูงาน สัมมนาแก่บุคลากรหรือผู้ที่เกี่ยวข้องโดยใช้บริการของธุรกิจนำเที่ยวหรือไม่	เคย	44	97.80	
2.มีการวางแผนในการจัดประชุม จัดนำเที่ยว อบรม ดูงาน หรือสัมมนาแก่บุคลากรหรือผู้ที่เกี่ยวข้องกี่ครั้ง	1-3 ครั้ง	36	80.00	
3.มีการวางแผนในการจัดประชุม จัดนำเที่ยว แก่บุคลากรครั้งละประมาณกี่วัน	1-3 วัน	42	93.30	
4.ช่วงวันที่มีการวางแผนในการจัดประชุม จัดนำเที่ยว แก่บุคลากรหรือผู้ที่เกี่ยวข้อง	วันหยุด	22	48.90	
	ส.-อา.	21	46.70	
	จ.-ศ.			
5.ส่วนใหญ่มักมีการวางแผนในการการจัดประชุม จัดนำเที่ยว ในภูมิภาค และจังหวัดใด	ยังไม่เจาะจง	24	41.38	

จากผลการวิจัยในด้านความต้องการการจัดประชุม อบรม ดูงาน สัมมนา หรือนำเที่ยวของกลุ่มลูกค้าตัวอย่าง โดยพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ลูกค้าส่วนใหญ่เคยเข้าร่วมกิจกรรมดังกล่าว และในแต่ละหน่วยงานมีการวางแผนในการจัดกิจกรรมฯ ประมาณ 1-3 ครั้งต่อปี และวางแผนการจัดกิจกรรมฯ ครั้งละประมาณ 1-3 วัน โดยส่วนใหญ่มักรับจัด 2 กลุ่มใหญ่ ที่เลือกจัดในวันหยุดเสาร์-อาทิตย์ และอีกกลุ่มจะจัดกิจกรรมฯ ในช่วงวันธรรมดา ทั้งนี้สถานที่ในการจัดกิจกรรม ยังไม่ได้สรุปไว้ในแผน แต่เท่าที่มีการสอบถามและพูดคุย ลูกค้าตัวอย่างกลุ่มนี้ในช่วงปลายปีนี้จะสนใจเดินทางไปทางภาคอีสาน และภาคเหนือ เป็นส่วนใหญ่

ตารางที่ 6-4 ผลการวิจัย ส่วนที่ 4 ด้านปัจจัยในการตัดสินใจเลือกใช้บริการธุรกิจนำเที่ยว

ส่วนที่ 4 ปัจจัยในการตัดสินใจเลือกใช้บริการธุรกิจนำเที่ยว		
ปัจจัย	ระดับความพึงพอใจ	ด้าน
1.คุณภาพและบริการ	มากที่สุด	ด้านดูแลเอาใจใส่ลูกค้าอย่างดีตลอดการเดินทาง
2.ราคา	มากที่สุด	ราคาสมเหตุสมผลกับบริการ
3.ช่องทางการจัดจำหน่าย	ปานกลาง	สามารถติดต่อบริษัทนำเที่ยวที่ตั้งอยู่ในเขตพื้นที่ท้องถิ่น
4.ความน่าเชื่อถือของ บริษัทนำเที่ยว และความ ปลอดภัย	มากที่สุด	คนขับรถที่มีความชำนาญทาง มีความ ระมัดระวังเป็นพื้นฐาน และไม่ใจร้อน
5.ความหลากหลาย และ แตกต่างของรูปแบบ บริการที่นำเสนอ	มาก	การร่วมกับหน่วยงานเพื่อนำเสนอ รูปแบบการจัดอบรม ประชุม และ สัมมนา ที่แปลกใหม่

จากผลการวิจัยในด้านปัจจัยในการตัดสินใจเลือกใช้บริการธุรกิจนำเที่ยวของกลุ่มลูกค้าตัวอย่าง โดยพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ปัจจัยด้านคุณภาพและบริการ ปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือของบริษัทนำเที่ยว และความปลอดภัย ปัจจัยด้านราคา เป็นปัจจัยที่ลูกค้าให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจมากที่สุดตามลำดับ ส่วนปัจจัยด้านความหลากหลาย และความแตกต่างของรูปแบบบริการที่นำเสนอ อยู่ในระดับที่ลูกค้าให้ความสำคัญพอสมควร แต่ไม่ใช่ปัจจัยหลักให้การตัดสินใจ และปัจจัยลำดับสุดท้ายที่ลูกค้าให้ความสำคัญในการตัดสินใจเลือกใช้บริการธุรกิจนำเที่ยว คือด้านช่องทางการจัดจำหน่าย เนื่องจากลูกค้าส่วนใหญ่จะมีการติดต่อกับบริษัทนำเที่ยวเดิมที่เคยใช้บริการกันอยู่แล้ว

ส่วนการกำหนดค่าใช้จ่ายต่อคน (รวมค่าที่พัก อาหารว่าง อาหารเช้า อาหารกลางวันและอาหารเย็น) สำหรับการจัดประชุม จัดนำเที่ยว อบรม คูงาน หรือสัมมนา

จากผลการวิจัยพบว่าลูกค้าส่วนใหญ่กำหนดค่าใช้จ่ายในการจัดกิจกรรมฯ ต่อคน ประมาณ 1,001-3,000 บาท

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพื่อการจัดกิจกรรมนำเที่ยว ประชุม อบรม ศึกษาดูงาน และสัมมนา ที่เหมาะสม กับกลุ่มคณะบุคลากรทางการศึกษา

จากการพูดคุยสอบถาม ทางผู้ใหญ่หลายท่านก็ได้ให้คำแนะนำสำหรับการจัดกิจกรรมนำเที่ยว ประชุม อบรม ศึกษาดูงาน และสัมมนา ตามที่ทางหน่วยงานมีการจัด หรือวางแผนไว้ รวมถึงสิ่งที่ต้องการและอยากให้บริษัทนำเที่ยวจัด โดยภาพรวมสามารถสรุปได้ดังต่อไปนี้ ส่วนใหญ่แต่ละหน่วยงานจะมีงบประมาณในการจัดอบรม ศึกษาดูงาน รวมถึงสัมมนายู่แล้ว แต่งบประมาณก็จะขึ้นอยู่กับขนาดของหน่วยงาน รวมถึงจำนวนนักเรียนและบุคลากร กล่าวคือ ส่วนใหญ่จะเป็นโรงเรียนขนาดเล็ก จนถึงขนาดกลาง ทำให้งบที่มีให้จำนวนไม่มาก แต่ส่วนใหญ่ จะเป็นการเข้าร่วมประชุม อบรม ศึกษาดูงาน และสัมมนา กับหน่วยงานส่วนกลาง ระดับกลุ่ม อำเภอ จนถึงสังกัดสำนักงาน เขต ระดับจังหวัด ที่มีการจัดอยู่อย่างต่อเนื่องอยู่แล้ว อีกทั้งยังมีการจัดนำเที่ยวสำหรับกลุ่มคณะในช่วงปิดเทอมทั้งเดือนเมษายน และเดือนตุลาคม ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นการจัดนำเที่ยวภายในประเทศ ครั้งละ 60-120 คน

ทั้งนี้งบประมาณในการจัดกิจกรรมต่อหัว ของแต่ละหน่วยงานที่ได้รับ จะเป็นจำนวนไม่มาก เฉลี่ยประมาณ 1,000 – 3,000 บาท หากมีการเดินทางไปต่างจังหวัดไกล ๆ จะต้องมีค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมเอง และหากเป็นการจัดกิจกรรมในพื้นที่เช่น ในจังหวัดละโว้หรือสงขลา หรือเขตภาคตะวันออก ส่วนใหญ่จะจัดในวันธรรมดา และถ้าเป็นกิจกรรมสัมมนาดูงาน รวมถึงมีการนำเที่ยว ส่วนใหญ่จะเป็นทางภาคเหนือ และภาคอีสาน และจัดในวันหยุด เสาร์-อาทิตย์ หรือช่วงวันหยุดนักขัตฤกษ์ และปิดเทอม

สิ่งที่หลาย ๆ ท่านคาดหวังจากบริการนำเที่ยว ได้แก่ สถานที่ท่องเที่ยวที่น่าสนใจใหม่ และสามารถมีการค้างคืน หรือจัดอบรมได้ด้วย ในเขตพื้นที่นั้น ๆ รวมถึงไม่ไกลมาก ที่พัก โรงแรม ต้องอยู่ในระดับมาตรฐานดี รถที่ใช้ต้อง สะดวกสบาย และมีความปลอดภัยสูง รวมถึงอาหารทุกมื้อต้องอร่อย ดี สามารถรับประทานได้ไม่จำกัดจำนวน มีกิจกรรมบันเทิง เช่น คาราโอเกะ สถานที่นั่งเล่นพักผ่อนสังสรรค์ อีกทั้งต้องการบริษัทนำเที่ยว รวมถึงไกด์ที่มีอัธยาศัยดี คุยรู้เรื่อง และดูแลตลอดกิจกรรม รวมถึงสามารถเข้ากับลูกทัวร์ที่มีอายุมากๆ ได้อย่างดี หากจัดกิจกรรมได้ประทับใจได้ตั้งแต่ครั้งแรก ทางคณะก็ยินดีที่จะเรียกใช้บริการซ้ำอย่างต่อเนื่อง และไม่กล้าที่จะเปลี่ยนบริษัททัวร์บ่อย ๆ นอกจากนี้ทางผู้ใหญ่ยังให้แนวคิดเกี่ยวกับการจัดธุรกิจนำเที่ยวที่มีความพิเศษและแตกต่างจากตัวแทนเที่ยวอื่น ๆ ให้ได้ และทำให้ลูกค้ารู้จักและประทับใจ

ประเมินแนวโน้มตลาดในอนาคต

กลุ่มตลาดเป้าหมายเริ่มมีแนวโน้มที่จะสนใจการใช้บริการธุรกิจนำเที่ยวมากยิ่งขึ้น รวมถึงหลายๆ หน่วยงานให้ความสำคัญกับการจัดกิจกรรม อบรม ศึกษาน สัมมนา มากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ในกลุ่มของครู-อาจารย์ที่เกษียณอายุราชการไปแล้ว ยังมีการรวมกลุ่มเพื่อไปท่องเที่ยวตามที่ต่าง ๆ ร่วมกับเพื่อนครู-อาจารย์ที่ยังเป็นข้าราชการทำงานอยู่ ในช่วงปิดเทอม หรือวันหยุดเสาร์-อาทิตย์

นอกจากนี้ทางภาครัฐก็มีการส่งเสริมสนับสนุนการท่องเที่ยวภายในประเทศ โดยการส่งเสริมกิจกรรมการท่องเที่ยวต่าง ๆ ของหน่วยงานราชการ ให้งบประมาณสนับสนุน รวมทั้งยังสามารถนำมาลดหย่อนภาษีได้อีกด้วย

ทั้งนี้ในพื้นที่ภาคตะวันออก ยังมีผู้ประกอบการที่มุ่งเน้นบริการนำเที่ยวให้กับกลุ่มบุคคลากรทางการศึกษายังมีอยู่จำนวนน้อย โอกาสที่จะเข้าถึงกลุ่มลูกค้าในท้องถิ่นเป็นไปได้สูง