บทที่ 4
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จของผู้ประกอบการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จในครั้งนี้เป็นการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จจากผู้ประกอบการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จในจังหวัดสงขลา จำนวน 326 คน โดยวิธีการสุ่มแบบบังเอิญ ซึ่งกลุ่มตัวอย่างเป็นนักท่องเที่ยวที่เป็นพนักงานในหน่วยงานภาครัฐและเอกชน ตลอดจนนักท่องเที่ยวทั่วไป โดยผู้วิจัยแบ่งหัวข้อการนำเสนอเป็น 4 ตอน ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 สภาพเศรษฐกิจ สังคม และการใช้บริการของผู้รับบริการการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จของผู้ประกอบการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จในจังหวัดสงขลา

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการดำเนินงานการให้บริการการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จของผู้ประกอบการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จในจังหวัดสงขลา

ตอนที่ 3 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการดำเนินการการให้บริการการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จของผู้ประกอบการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จในจังหวัดสงขลา

ตอนที่ 4 ปัญหา ข้อเสนอแนะ และยุทธศาสตร์การปรับปรุงการให้บริการท่องเที่ยว

ตอนที่ 1 สภาพเศรษฐกิจ สังคม และการใช้บริการของผู้รับบริการการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จของผู้ประกอบการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จในจังหวัดสงขลา

ข้อมูลที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ กลุ่มผู้รับบริการการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ จำนวน 326 คน ผู้วิจัยวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนาบรรยาย (Descriptive Statistics) โดยหาค่าเฉลี่ยร้อยละ รายละเอียดปรากฏดังตารางที่ 4.1

1. สภาพเศรษฐกิจ สังคมของผู้รับบริการการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ

ตารางที่ 4.1 สภาพเศรษฐกิจ สังคมของผู้รับบริการการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ

หัวข้อ	จำนวน (n = 326)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	49	15.03
หญิง	277	84.97
อายุ		
น้อยกว่า 21 ปี	41	12.57
21-40 ปี	198	60.73
41-60 ปี	87	26.70
อายุเฉลี่ย (ปี)	34.16	
อายุสูงสุด (ปี)	56	
อายุต่ำสุด (ปี)	19	
ศาสนา		
พุทธ	279	85.58
อิสลาม	47	14.42
สถานภาพ		
โสด	198	60.73
สมรส	128	39.27
จำนวนบุตร		
ไม่มีบุตร	202	61.96
1 คน	51	15.64
2 คน	57	17.48
3 คน	16	4.92

ตารางที่ 4.1 สภาพเศรษฐกิจ สังคมของผู้รับบริการการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ (ต่อ)

หัวข้อ	จำนวน (n = 326)	ร้อยละ
ระดับการศึกษา		
มัธยมศึกษา	28	8.58
ปวส.	60	18.40
ปริญญาตรี	181	55.52
ปริญญาโท	67	20.55
อาชีพ		
รับราชการ	129	39.57
พนักงานเอกชน	97	29.75
นักเรียน/นักศึกษา	57	17.48
บุคคลทั่วไป	43	13.20
รายได้ต่อเดือน		
4,000-9,000 บาท	127	38.95
9,001-20,000 บาท	60	18.40
มากกว่า 20,000 บาท	139	42.65

จากตารางที่ 4.1 แสดงข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จของผู้ประกอบการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จในจังหวัดสงขลา ดังนี้

1.1 เพศ จากการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 84.97 และเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 15.03

1.2 อายุ พบว่า ผู้รับบริการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ มีอายุเฉลี่ย 34.6 ปี โดยส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 21-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 60.73 รองลงมาอยู่ในช่วง 41-60 ปี คิดเป็นร้อยละ 26.70 ในขณะที่ผู้รับบริการที่มีอายุ ต่ำกว่า 21 ปี คิดเป็นร้อยละ 12.57 ซึ่งจะเห็นได้ว่าผู้รับบริการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จส่วนใหญ่อยู่ในวัยทำงาน ส่วนผู้ที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะใช้บริการค่อนข้างน้อย

1.3 ศาสนา พบว่า ผู้รับบริการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธ โดยคิดเป็นร้อยละ 85.58 ในขณะที่ผู้รับบริการท่องเที่ยวที่นับถือศาสนาอิสลามคิดเป็น คิดเป็นร้อยละ 14.42

1.4 สถานภาพ พบว่า ผู้รับบริการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 60.73 รองลงมาคือผู้รับบริการที่สมรสแล้ว คิดเป็นร้อยละ 39.27 ในขณะที่ผู้รับบริการที่มีสถานภาพหย่าร้างและเป็นหม้ายไม่นิยมใช้บริการ

1.5 จำนวนบุตร พบว่า ผู้รับบริการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จในกรณีที่สมรสแล้วส่วนใหญ่ไม่มีบุตร ร้อยละ 61.96 มีจำนวนบุตร 1 และ 2 คน ซึ่งคิดเป็นร้อยละ15.64 และร้อยละ17.48 ในขณะที่ผู้รับบริการที่มีจำนวนบุตร 3 คนมีจำนวนน้อย ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 4.92

1.6 อาชีพ ผู้รับบริการท่องเที่ยวท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับราชการ คิดเป็นร้อยละ 39.57 รองลงมาคือ พนักงานเอกชน นักเรียน/นักศึกษา และบุคคลทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 29.75, 17.48 และ 13.20 ตามลำดับ

1.7 ระดับการศึกษา ผู้รับบริการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 55.52 รองลงมาการศึกษาระดับปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 20.55 มัธยมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 7.8.58 และปวส. คิดเป็นร้อยละ 18.40

1.8 รายได้ (บาท/เดือน) รายได้ของผู้รับบริการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ ส่วนใหญ่อยู่ในช่วง 9,001-20,000 บาท/เดือน คิดเป็นร้อยละ 18.40 ส่วนผู้รับบริการที่มีรายได้มากกว่า 20,000 บาท/เดือน คิดเป็นร้อยละ42.65และผู้รับบริการที่มีรายได้ 4,000-9,000 บาท/เดือน คิดเป็นร้อยละ 38.95

สำหรับการศึกษาการใช้บริการท่องเที่ยว พฤติกรรมและมนุษยสัมพันธ์ของผู้ประกอบการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ การได้รับข่าวสารการท่องเที่ยวและความเหมาะสมในการจัดการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จของผู้ประกอบการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จในครั้งนี้เป็นการศึกษานักท่องเที่ยวที่รับบริการการท่องเที่ยวในช่วงระหว่างเดือนตุลาคม 2550 ถึง มีนาคม 2551 ซึ่งผลการศึกษาสามารถสรุปได้ดังต่อไปนี้

2. การใช้บริการท่องเที่ยว

2.1 ประสบการณ์และลักษณะการใช้บริการการการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ

ตารางที่ 4.2 ประสบการณ์และลักษณะการใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จจากบริษัทนำเที่ยวของผู้รับบริการท่องเที่ยวในปัจจุบัน

หัวข้อ	จำนวน (n = 326)	ร้อยละ
ประสบการณ์ในการใช้บริการ		
การท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ (ครั้ง)		
1 ครั้ง	87	26.68
2-3 ครั้ง	166	50.92
มากกว่า 3 ครั้ง	73	22.40
ลักษณะการท่องเที่ยวของผู้รับบริการ		
เที่ยวคนเดียว	22	6.74
เที่ยวกับกลุ่มญาติ	129	39.57
เที่ยวกับเพื่อนฝูง	94	28.83
เที่ยวกับกลุ่มเพื่อนร่วมงาน	81	24.86

จากตารางที่ 4.2 แสดงการใช้บริการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จของผู้รับบริการท่องเที่ยวจากผู้ประกอบการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จในจังหวัดสงขลา พบว่า ผู้รับบริการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จใช้บริการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จจากผู้ประกอบการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ 2-3 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 50.92 รองลงมาคือ จำนวน 1 ครั้งคิดเป็นร้อยละ 26.68 และมากกว่า 3 ครั้งคิดเป็นร้อยละ 22.40 ตามลำดับ ผู้รับบริการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จส่วนใหญ่ใช้บริการลักษณะเที่ยวกับกลุ่มญาติ คิดเป็นร้อยละ 39.57 รองลงมา ใช้บริการลักษณะเที่ยวกับเพื่อนฝูง คิดเป็นร้อยละ28.83 และเที่ยวกับกลุ่มเพื่อนร่วมงาน คิดเป็นร้อยละ 24.86 ในขณะที่ลักษณะการท่องเที่ยวแบบคนเดียวมีน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 6.74

2.2 การได้รับสิ่งอำนวยความสะดวกของผู้รับบริการ

ตารางที่ 4.3 การได้รับสิ่งอำนวยความสะดวกจากการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ

สิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ย	เกณฑ์
1. พาหนะนำเที่ยว	3.65	มาก
2. โรงแรม/ที่พัก	3.48	มาก
3. สาธารณูปโภค	2.92	ปานกลาง
4. ข้อมูลที่ได้รับ/คำชี้แจง	2.96	ปานกลาง
5. การต้อนรับอบอุ่น	3.08	ปานกลาง
6. มัคคุเทศก์	3.31	มาก
7. ระบบความปลอดภัย	2.96	ปานกลาง
8. การคมนาคม/สื่อสาร	3.08	ปานกลาง
เฉลี่ย	**3.18**	**ปานกลาง**

จากการศึกษาการได้รับสิ่งอำนวยความสะดวกจากการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ พบว่า สิ่งอำนวยความสะดวกที่ผู้รับบริการท่องเที่ยวได้รับจากผู้ประกอบการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จในระดับมาก ได้แก่ พาหนะนำเที่ยว มีค่าเฉลี่ย 3.65 ด้านโรงแรม/ที่พัก มีค่าเฉลี่ย 3.48 และด้านมัคคุเทศก์ มีค่าเฉลี่ย 3.31 และสิ่งอำนวยความสะดวกที่ผู้รับบริการได้รับจากผู้ประกอบการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จในระดับปานกลาง ได้แก่ การต้อนรับอย่างอบอุ่นของผู้ประกอบการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ มีค่าเฉลี่ย 3.08 ด้านการคมนาคม/สื่อสารระหว่างการเดินทาง มีค่าเฉลี่ย 3.08 ด้านการให้ข้อมูลและคำชี้แจงแก่ลูกทัวร์ระหว่างการท่องเที่ยว มีค่าเฉลี่ย 2.96 ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ย 2.96 และด้านสาธารณูปโภคระหว่างการเดินทาง เช่น ห้องน้ำ อาหาร และเครื่องดื่ม มีค่าเฉลี่ย 2.92

ซึ่งเมื่อศึกษาภาพรวมการได้รับสิ่งอำนวยความสะดวกจากการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ พบว่า ได้รับสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย 3.18

2.3 รูปแบบโปรแกรมการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จที่เหมาะสม

ตารางที่ 4.4 ความเหมาะสมของรูปแบบโปรแกรมนำเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ

รูปแบบโปรแกรม	ค่าเฉลี่ย	เกณฑ์
1. โปรแกรมนำเที่ยวสมบูรณ์ เข้าใจง่าย	3.19	ปานกลาง
2. ราคาเหมาะสมกับโปรแกรม	3.04	ปานกลาง
3. ความยืดหยุ่นของโปรแกรม	3.15	ปานกลาง
เฉลี่ย	**3.12**	**ปานกลาง**

จากตารางที่ 4.4 แสดงผลการศึกษาความเหมาะสมของรูปแบบโปรแกรมนำเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ พบว่า ลักษณะโปรแกรมนำเที่ยวสมบูรณ์ เข้าใจง่าย มีความยืดหยุ่นของโปรแกรม และราคาเหมาะสมกับโปรแกรมการท่องเที่ยวที่เสนอในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย 3.19 3.15 และ 3.04 ตามลำดับ

ซึ่งเมื่อศึกษาภาพรวมความเหมาะสมของรูปแบบโปรแกรมการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย 3.12

3. พฤติกรรมผู้ประกอบการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ

ตารางที่ 4.5 ความเหมาะสมด้านพฤติกรรมผู้ประกอบการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จที่ได้รับจากการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ

ความเหมาะสมด้านพฤติกรรม	ค่าเฉลี่ย	เกณฑ์
1. ความรู้ในการให้บริการ	3.35	มาก
2. การแก้ปัญหาระหว่างการท่องเที่ยว	3.31	มาก
3. ความคล่องตัวในการประสานงาน และสร้างความเข้าใจกับนักท่องเที่ยว	3.21	ปานกลาง
เฉลี่ย	**3.28**	**มาก**

จากตารางที่ 4.5 แสดงผลการศึกษาความเหมาะสมด้านพฤติกรรมผู้ประกอบการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จที่ได้รับจากการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ พบว่า ผู้ประกอบการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จมีความเหมาะสมด้านความรู้ในการให้บริการ และการแก้ปัญหาระหว่างการท่องเที่ยวในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.35 และ 3.31 ตามลำดับ และความเหมาะสมด้านความคล่องตัวในการประสานงานและสร้างความเข้าใจกับนักท่องเที่ยวอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.21

เมื่อศึกษาภาพรวมความเหมาะสมด้านพฤติกรรมผู้ประกอบการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จที่ได้รับจากการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ พบว่า มีความเหมาะสมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.28

4. มนุษยสัมพันธ์ของผู้ประกอบการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ

ตารางที่ 4.6 ความเหมาะสมด้านมนุษยสัมพันธ์ของผู้ประกอบการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จที่ได้รับจากการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ

ความเหมาะสมด้านมนุษยสัมพันธ์	ค่าเฉลี่ย	เกณฑ์
1. ความเป็นกันเอง	3.65	มาก
2. ความอะลุ่มอล่วยในเรื่องที่ต้องต่อรอง	3.08	ปานกลาง
3. การประณีประนอมเมื่อเกิดปัญหา	3.00	ปานกลาง
4. ความเอาใจใส่และสนใจลูกค้า	3.50	มาก
5. การแจ้งข่าวสารที่จำเป็นแก่สมาชิกอย่างสม่ำเสมอ	3.15	ปานกลาง
เฉลี่ย	**3.27**	**มาก**

จากตารางที่ 4.6 แสดงผลการศึกษาความเหมาะสมด้านมนุษยสัมพันธ์ของผู้ประกอบการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จที่ได้รับจากการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ พบว่า ผลการศึกษาสามารถจัดระดับเหมาะสมออกเป็น 2 กลุ่ม คือ (1) ความเหมาะสมระดับมาก ได้แก่ ความเป็นกันเอง มีค่าเฉลี่ย 3.65 ความเอาใจใส่และสนใจลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 3.50 และ (2) ความเหมาะสมระดับปานกลาง ได้แก่ ความอะลุ่มอล่วยในเรื่องที่ต้องต่อรอง มีค่าเฉลี่ย 3.08 การแจ้งข่าวสารที่จำเป็นแก่สมาชิกอย่างสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ย 3.15 และความสามารถในการประณีประนอมเมื่อเกิดปัญหา มีค่าเฉลี่ย 3.00

เมื่อศึกษาภาพรวมความเหมาะสมด้านมนุษยสัมพันธ์ของผู้ประกอบการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.27

5. การได้รับข่าวสาร

5.1 แหล่งข่าวสารที่ได้รับ

ตารางที่ 4.7 สื่อที่ผู้รับบริการได้รับข่าวสารมากที่สุด

การได้รับข่าวสารจากสื่อ	จำนวน (n = 326)	ร้อยละ
1. แผ่นพับ	88	26.99
2. วิทยุ	25	7.67
3. โทรทัศน์	12	3.68
4. เพื่อน	163	50.00
5. ผู้ประกอบการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จแจ้งให้ทราบ	38	11.66

จากตารางที่ 4.7 การได้รับข่าวสารจากสื่อของผู้รับบริการการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ พบว่า สื่อที่ผู้รับบริการได้รับข่าวสารมากที่สุด คือ จากเพื่อน คิดเป็นร้อยละ 50.00 รองลงมาได้แก่ แผ่นพับ ผู้ประกอบการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จแจ้งให้ทราบ วิทยุ คิดเป็นร้อยละ 26.99 11.66 และ 7.67 ตามลำดับ ส่วนการได้รับข่าวสารจากสื่อโทรทัศน์อยู่ในระดับน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 3.68

5.2 ความถี่ที่ได้รับข่าวสารจากแหล่งข่าวสาร

ตารางที่ 4.8 ความถี่ที่ได้รับข่าวสารด้านการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จจากสื่อ

ความถี่ที่ได้รับข่าวสารจากสื่อ	ค่าเฉลี่ย	เกณฑ์
1. แผ่นพับ	3.51	มาก
2. วิทยุ	2.95	ปานกลาง
3. โทรทัศน์	3.01	ปานกลาง
4. เพื่อน	3.64	มาก
5. ผู้ประกอบการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จแจ้งให้ทราบ	3.31	มาก
เฉลี่ย	**3.29**	**มาก**

จากตารางที่ 4.8 แสดงผลการศึกษาด้านความถี่ที่ได้รับข่าวสารด้านการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จจากสื่อ พบว่า สื่อที่ผู้รับบริการการท่องเที่ยวได้รับในระดับมากมาจากเพื่อน มีค่าเฉลี่ย 3.64 แผ่นพับ มีค่าเฉลี่ย 3.51 และผู้ประกอบการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จแจ้งให้ทราบโดยตรง มีค่าเฉลี่ย 3.31 ส่วนสื่อวิทยุและโทรทัศน์ ได้รับข่าวสารในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.01 และ 2.95 ตามลำดับ

เมื่อศึกษาภาพรวมด้านความถี่ที่ได้รับข่าวสารด้านการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จจากสื่อ พบว่า ผู้รับบริการการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จได้รับในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.29

6. ความเหมาะสมในการจัดการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จของผู้ประกอบการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ

การศึกษาความเหมาะสมในการจัดการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จของผู้ประกอบการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาความเหมาะสมโดยแบ่งเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ความเหมาะสมด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ความเหมาะสมด้านราคาและการจัดการ และความเหมาะสมด้านการให้บริการและการแก้ปัญหา ผลการศึกษาดังตารางที่ 4.9, 4.10 และ 4.11 ตามลำดับ

6.1 ความเหมาะสมด้านการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกของผู้ประกอบการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ

ตารางที่ 4.9 ความเหมาะสมในการจัดการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จของผู้ประกอบการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จในด้านการจัดสิ่งอำนวยความสะดวก

สิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ย	เกณฑ์
1. ความน่าสนใจต่อสถานที่ท่องเที่ยว	3.08	ปานกลาง
2. ความเหมาะสมในการจัดสถานที่ท่องเที่ยว	2.96	ปานกลาง
3. สภาพยานพาหนะในการเดินทาง	3.00	ปานกลาง
4. สภาพโรงแรมหรือรีสอร์ทที่พัก	2.85	ปานกลาง
5. การอำนวยความสะดวกต่อลูกค้า	3.00	ปานกลาง
6. ร้านอาหารที่เลือกให้ลูกค้า	2.73	น้อย
7. คุณภาพ รสชาติอาหาร	2.64	น้อย
8. การให้บริการของมัคคุเทศก์ เกี่ยวกับข้อมูล	2.81	ปานกลาง
9. กิจกรรมที่จัดระหว่างการเดินทาง	2.62	ปานกลาง
10. ความสวยงามและความน่าประทับใจในสถานที่ท่องเที่ยว	3.14	ปานกลาง
เฉลี่ย	**2.88**	**ปานกลาง**

จากตารางที่ 4.9 ในการศึกษาความเหมาะสมในการจัดการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จของผู้ประกอบการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จในด้านการจัดสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ลักษณะความเหมาะสมในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่ผู้รับบริการได้รับอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านความสวยงามและความน่าประทับใจในสถานที่ท่องเที่ยว มีค่าเฉลี่ย 3.14 ความน่าสนใจต่อสถานที่ท่องเที่ยว มีค่าเฉลี่ย 3.08 สภาพยานพาหนะในการเดินทาง มีค่าเฉลี่ย 3.00 การอำนวยสะดวกต่อลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 3.00 ความเหมาะสมเกี่ยวกับการจัดสถานที่ท่องเที่ยว มีค่าเฉลี่ย 2.96 สภาพโรงแรมหรือรีสอร์ทที่พัก มีค่าเฉลี่ย 2.85 และการให้บริการมัคคุเทศก์เกี่ยวกับข้อมูล มีค่าเฉลี่ย 2.81 ตามลำดับ และลักษณะความเหมาะสมในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่ผู้รับบริการได้รับอยู่ในระดับน้อย ได้แก่ ด้านร้านอาหารที่เลือกให้ลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 2.73 คุณภาพ รสชาติอาหาร มีค่าเฉลี่ย 2.64 และกิจกรรมที่จัดระหว่างการเดินทาง มีค่าเฉลี่ย 2.62 ตามลำดับ

ซึ่งเมื่อศึกษาภาพรวมระดับความเหมาะสมในการจัดการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จของผู้ประกอบการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จในด้านการจัดสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.88

6.2 ความเหมาะสมด้านราคาและการจัดการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ

การศึกษาความเหมาะสมด้านราคาและการจัดการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ รายละเอียดดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.10 ความเหมาะสมในการจัดการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จของผู้ประกอบการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จด้านราคาที่เสนอแก่ลูกค้าและการจัดการ

ราคาและการจัดการ	ค่าเฉลี่ย	เกณฑ์
1. ความเหมาะสมของราคาแพ็คเก็จ	2.77	ปานกลาง
2. แพ็คเก็จทัวร์มีการพัฒนาในทางที่ดีขึ้น	2.69	น้อย
3. แพ็คเก็จทัวร์ที่ใช้ตรงตามความต้องการ	2.81	ปานกลาง
4. สามารถกำหนดความยืดหยุ่นในการจัดทำแพ็คเก็จ	2.68	น้อย
5. การจัดซื้อหาแพ็คเก็จเป็นไปอย่างสะดวกรวดเร็ว	3.04	ปานกลาง
เฉลี่ย	**2.79**	**ปานกลาง**

จากตารางที่ 4.10 การศึกษาความเหมาะสมในการจัดการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จของผู้ประกอบการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จด้านราคาที่เสนอแก่ลูกค้าและการจัดการ พบว่า ความเหมาะสมด้านราคาและการจัดการที่ผู้รับบริการได้รับในระดับปานกลาง ได้แก่ การจัดซื้อหาแพ็คเก็จเป็นไปอย่างสะดวกรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 3.04 แพ็คเก็จทัวร์ที่ใช้ตรงตามความต้องการ มีค่าเฉลี่ย 2.81 และความเหมาะสมของราคาแพ็คเก็จ มีค่าเฉลี่ย 2.77 ตามลำดับ และลักษณะความเหมาะสมในด้านราคาและการจัดการที่ผู้รับบริการได้รับในระดับน้อย ได้แก่ แพ็คเก็จทัวร์มีการพัฒนาในทางที่ดีขึ้น มีค่าเฉลี่ย 2.69 และแพ็คเก็จสามารถกำหนดความยืดหยุ่นในการจัดทำแพ็คเก็จ มีค่าเฉลี่ย 2.69

ซึ่งเมื่อศึกษาภาพรวมความเหมาะสมในการจัดการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จของผู้ประกอบการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จในประเด็นด้านราคาที่เสนอแก่ลูกค้าและการจัดการ พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.79

6.3 ความเหมาะสมในการให้บริการและการแก้ปัญหา

ตารางที่ 4.11 ความเหมาะสมในการจัดการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จของผู้ประกอบการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จด้านการให้บริการและการแก้ปัญหา

การให้บริการและการแก้ปัญหา	ค่าเฉลี่ย	เกณฑ์
1. การแก้ไขปัญหา อุปสรรคเฉพาะหน้า	2.84	ปานกลาง
2. การต่อรองราคาและการให้บริการ	2.48	น้อย
3. การให้บริการและการส่งเสริมหลังการขาย	2.40	น้อย
4. แจ้งให้ลูกค้าทราบถึงการปฏิบัติงานแต่ละขั้นตอน	2.44	น้อย
5. เจ้าหน้าที่ทุกฝ่ายให้บริการ มีมนุษยสัมพันธ์และพยายามแก้ปัญหา	2.80	ปานกลาง
เฉลี่ย	**2.59**	**ปานกลาง**

จากตารางที่ 4.11 การศึกษาความเหมาะสมในการจัดการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จของผู้ประกอบการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จด้านการให้บริการและการแก้ปัญหา ผลการศึกษาสามารถจัดระดับความเหมาะสมที่ผู้รับบริการได้รับออกเป็น 2 กลุ่ม คือ (1) ระดับความเหมาะสมที่ได้รับในระดับปานกลาง ได้แก่ การแก้ไขปัญหาอุปสรรคเฉพาะหน้า มีค่าเฉลี่ย 2.84 และเจ้าหน้าที่ทุกฝ่ายให้บริการ มีมนุษยสัมพันธ์

และพยายามแก้ปัญหา มีค่าเฉลี่ย 2.80 และ (2) ระดับความเหมาะสมที่ได้รับในระดับน้อย ได้แก่ การต่อรองราคาและการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 2.48 การต่อรองราคาและการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 2.48 การแจ้งให้ลูกค้าทราบถึงการปฏิบัติงานแต่ละขั้นตอน มีค่าเฉลี่ย 2.44 และการให้บริการและการส่งเสริมหลังการขาย มีค่าเฉลี่ย 2.40 ตามลำดับ

ซึ่งเมื่อศึกษาภาพรวมความเหมาะสมในการจัดการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จของผู้ประกอบการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จในประเด็นในการให้บริการและการแก้ปัญหา พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.59

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการดำเนินงานการให้บริการการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จของผู้ประกอบการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จในจังหวัดสงขลา

ผู้วิจัยได้สอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จหลังจากได้ท่องเที่ยวไปกับบริษัทนำเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จในอำเภอหาดใหญ่ ในประเด็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวก การยอมรับคุณภาพการจัดการท่องเที่ยวของบริษัท ค่าใช้จ่ายเมื่อให้บริการท่องเที่ยว โฆษณาประชาสัมพันธ์ การส่งเสริมและให้ความรู้ระหว่างการท่องเที่ยว การแก้ไขปัญหาและอุปสรรค การให้บริการและส่งเสริมหลังการขาย และความพึงพอใจในโปรแกรมที่เสนอของผู้ประกอบการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ รายละเอียดดังตารางที่ 4.12

ตารางที่ 4.12 ความพึงพอใจของผู้รับบริการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จต่อผู้ประกอบการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จในจังหวัดสงขลา

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	เกณฑ์
1. ด้านการจัดสิ่งอำนวยความสะดวก		
1.1 การติดต่อสื่อสาร	3.18	ปานกลาง
1.2 การคมนาคม	3.29	มาก
1.3 สาธารณูปโภค	3.13	ปานกลาง
1.4 โรงแรม/ที่พัก	3.42	มาก
1.5 ความปลอดภัย/ระบบประกันอุบัติเหตุ	3.25	ปานกลาง
1.6 มัคคุเทศก์	3.28	มาก
1.7 ของที่ระลึก/รางวัลพิเศษ	2.67	น้อย

ตารางที่ 4.12 ความพึงพอใจของผู้รับบริการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จต่อผู้ประกอบการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จในจังหวัดสงขลา (ต่อ)

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	เกณฑ์
1.8 ระเบียบ/วิธีการเดินทาง	3.00	ปานกลาง
1.9 การต้อนรับของพนักงาน	3.33	มาก
2. คุณภาพการจัดการท่องเที่ยวของบริษัท	3.25	ปานกลาง
3. ค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการท่องเที่ยว		
3.1 ราคาเหมาะสม	3.08	ปานกลาง
3.2 คุณภาพการให้บริการ	3.13	ปานกลาง
3.3 ความชัดเจนของราคา	3.21	ปานกลาง
4. ด้านโฆษณาประชาสัมพันธ์ด้วยสื่อต่างๆ		
4.1 โทรทัศน์	2.82	ปานกลาง
4.2 วิทยุ	2.91	ปานกลาง
4.3 สื่อสิ่งพิมพ์ เช่นแผ่นพับ	3.17	ปานกลาง
4.4 หนังสือ	2.95	ปานกลาง
5. การส่งเสริมและให้ความรู้ระหว่างการท่องเที่ยว	3.17	ปานกลาง
6. รายละเอียดข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยว		
6.1 แผนที่	2.50	น้อย
6.2 เส้นทางการเดินทาง	2.79	ปานกลาง
7. ด้านบริการสินค้าท่องเที่ยว		
7.1 การมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น	2.67	น้อย
7.2 กิจกรรม/สันทนาการ	2.75	น้อย
8. การแก้ไขปัญหาและอุปสรรคระหว่างการท่องเที่ยว	3.08	ปานกลาง
9. การให้บริการและส่งเสริมหลังการขาย	2.83	ปานกลาง

ตารางที่ 4.12 ความพึงพอใจของผู้รับบริการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จต่อผู้ประกอบการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จในจังหวัดสงขลา (ต่อ)

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	เกณฑ์
10. โปรแกรมที่เสนอโดยผู้ประกอบการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ		
10.1 ราคา	2.96	ปานกลาง
10.2 สถานที่	3.33	มาก
10.3 สิ่งอำนวยความสะดวก	3.00	ปานกลาง
10.4 เวลา	2.96	ปานกลาง
10.5 ระเบียบ/ข้อบังคับ/ข้อกำหนด	2.83	ปานกลาง
เฉลี่ย	**3.03**	**ปานกลาง**

จากตารางที่ 4.12 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จต่อผู้ประกอบการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ ซึ่งในการวิจัยนี้ได้แบ่งความพึงพอใจต่อผู้รับบริการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จไว้ 10 ด้านได้แก่ (1) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (2) ด้านการยอมรับคุณภาพการจัดการท่องเที่ยวของบริษัท (3) ด้านค่าใช้จ่ายเมื่อให้บริการท่องเที่ยว (4) ด้านโฆษณาประชาสัมพันธ์ (5) การส่งเสริมและให้ความรู้ระหว่าง 6) รายละเอียดของสถานที่ (7) ด้านบริการสินค้าท่องเที่ยว (8) การแก้ไขปัญหาและอุปสรรค (9) การให้บริการและส่งเสริมหลังการขายและ (10) โปรแกรมที่เสนอของผู้ประกอบการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1) ด้านการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกของผู้ประกอบการท่องเที่ยวแบบเบ็ด

พบว่า ผู้รับบริการการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จมีความพึงพอใจต่อผู้ประกอบการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับมาก ได้แก่ โรงแรม/ที่พัก การต้อนรับของพนักงานบริษัท การคมนาคม เช่น รถ/พาหนะที่บริการ และมัคคุเทศก์ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.42 3.33 3.29 และ 3.28 ตามลำดับ

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จในระดับปานกลาง ได้แก่ ความปลอดภัยและระบบประกันอุบัติเหตุ การติดต่อสื่อสาร สาธารณูปโภค และระเบียบขั้นตอนในการเดินทาง โดยมีค่าเฉลี่ย 3.25 3.18 3.13 และ 3.00 ตามลำดับ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จในระดับน้อยในเรื่องของที่ระลึก/รางวัลพิเศษ โดยมีค่าเฉลี่ย 2.67

2) ด้านคุณภาพการจัดการท่องเที่ยวของผู้ประกอบการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จต่อผู้ประกอบการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จในจังหวัดสงขลาในประเด็นการยอมรับคุณภาพการจัดการท่องเที่ยวของผู้ประกอบการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย 3.25

3) ด้านค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการท่องเที่ยว

ความพึงพอใจของผู้รับบริการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จต่อผู้ประกอบการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จในจังหวัดสงขลาในประเด็นค่าใช้จ่ายเมื่อให้บริการท่องเที่ยว ได้แก่ ความชัดเจนของราคาคุณภาพการให้บริการ และราคาที่เหมาะสม พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย 3.21, 3.13 และ 3.08 ตามลำดับ

4) ด้านโฆษณาประชาสัมพันธ์ด้วยสื่อต่างๆ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จต่อผู้ประกอบการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จในจังหวัดสงขลาในประเด็นด้านโฆษณาประชาสัมพันธ์ ได้แก่ การประชาสัมพันธ์โดยใช้สื่อสิ่งพิมพ์ เช่นแผ่นพับ การประชาสัมพันธ์โดยใช้หนังสือนำเที่ยว การประชาสัมพันธ์โดยใช้วิทยุ และการประชาสัมพันธ์โดยใช้โทรทัศน์ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย 3.17 2.95 2.91 และ 2.82 ตามลำดับ

5) การส่งเสริมและให้ความรู้ระหว่างการท่องเที่ยว

ความพึงพอใจของผู้รับบริการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จต่อผู้ประกอบการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จในจังหวัดสงขลาในประเด็นการส่งเสริมและให้ความรู้ระหว่างการท่องเที่ยว พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย 3.17

6) การให้รายละเอียดข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยว

ความพึงพอใจของผู้รับบริการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จต่อผู้ประกอบการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จในจังหวัดสงขลาในประเด็นการให้รายละเอียดของถานที่ท่องเที่ยว พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับปานกลางในเรื่องการให้รายละเอียดเส้นทางการเดินทาง โดยมีค่าเฉลี่ย 3.18 และมีความพึงพอใจในระดับน้อยในเรื่องแผนที่ โดยมีค่าเฉลี่ย 2.50

7) ด้านบริการสินค้าท่องเที่ยว

ความพึงพอใจของผู้รับบริการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จต่อผู้ประกอบการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จในจังหวัดสงขลาในประเด็นการร่วมกิจกรรม/สันทนาการในระหว่างการท่องเที่ยว และการมีส่วนร่วมในการท่องเที่ยว พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับน้อย โดยมีค่าเฉลี่ย 2.75 และ 2.67 ตามลำดับ

8) การแก้ไขปัญหาและอุปสรรคระหว่างการท่องเที่ยว

พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จต่อผู้ประกอบการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จในจังหวัดสงขลาในประเด็นการแก้ไขปัญหาและอุปสรรค ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย 3.08

9) การให้บริการและส่งเสริมหลังการขาย

พบว่า ผู้รับบริการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จมีความพึงพอใจด้านการให้บริการและส่งเสริมหลังการขายของผู้ประกอบการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จในจังหวัดสงขลาในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย 2.83

10) โปรแกรมที่เสนอโดยผู้ประกอบการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จต่อผู้ประกอบการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จในจังหวัดสงขลาในประเด็นโปรแกรมที่เสนอของผู้ประกอบการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านสถานที่ ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.33 และมีความพึงพอใจในระดับปานกลางด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ราคา เวลา และระเบียบ ข้อบังคับ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.00 2.96 2.96 และ 2.83 ตามลำดับ

ซึ่งเมื่อศึกษาภาพรวมความพึงพอใจของผู้รับบริการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จต่อผู้ประกอบการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จในจังหวัดสงขลาในทุกประเด็นพบว่าอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.03

ตอนที่ 3 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการดำเนินการการให้บริการการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จของผู้ประกอบการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จในจังหวัดสงขลา

การทดสอบสมมติฐานการวิจัยในการศึกษานี้เป็นการทดสอบปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการดำเนินการการให้บริการการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จของผู้ประกอบการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จในจังหวัดสงขลา โดยมีตัวแปรอิสระประกอบด้วย อายุ ประสบการณ์ในการใช้บริการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวก รูปแบบโปรแกรมนำเที่ยว พฤติกรรมผู้ประกอบการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ มนุษยสัมพันธ์ของผู้ประกอบการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ และการได้รับข่าวสาร และตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการดำเนินการการให้บริการการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จของผู้ประกอบการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จในจังหวัดสงขลาใน 10 ด้าน ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการยอมรับคุณภาพการจัดการท่องเที่ยวของบริษัท ด้านค่าใช้จ่ายเมื่อให้บริการท่องเที่ยว ด้านโฆษณาประชาสัมพันธ์ ด้านการส่งเสริมการให้ความรู้ระหว่างการท่องเที่ยว ด้านรายละเอียดของสถานที่ ด้านบริการสินค้าท่องเที่ยว ด้านการแก้ไขปัญหาและอุปสรรค และด้านการให้บริการและส่งเสริมหลังการขาย ซึ่งผลการทดสอบสมมติฐานดังแสดงในตารางที่ 4.13

ตารางที่ 4.13 แสดงค่าสหสัมพันธ์เพียร์สันในการศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการดำเนินการการให้บริการการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จในการทดสอบสมมติฐานในการวิจัย

ตัวแปร	Y_1	Y_2	Y_3	Y_4	Y_5	Y_6	Y_7	Y_8	Y_9	$Y_{รวม}$
1. อายุ	-0.051	0.119	-0.211**	0.498**	-0.160**	-0.362**	-0.485**	0.134	0.218**	0.307*
2. ประสบการณ์ในการใช้บริการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ	-0.231*	-0.200*	0.277*	0.345**	-0.233*	-0108	0.021	-0.176	0.172	0.749**
3. การได้รับสิ่งอำนวยความสะดวก	0.329*	0.197	0.155	0.051	0.149	0.243*	0.169	0.085	0.124	0.315**
4. รูปแบบโปรแกรมนำเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ	0.105	0.502**	0.216*	0.074	0.172*	0.302*	0.178	0.248*	0.08	0.163
5. พฤติกรรมผู้ประกอบการท่องเที่ยว	0.154	0.498**	0.021	0.464**	0.177*	0.026	0.325*	0.251*	0.181	0.450**
6. มนุษยสัมพันธ์ของผู้ประกอบการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ	0.597**	0.25*	0.077	0.144	0.355**	0.112	0.134	0.355**	0.212*	0.299*
7. การได้รับข่าวสารจากผู้ประกอบการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ	0.463**	0.143*	0.067	0.276**	0.327**	0.373**	0.326**	0.188	0.054	0.159

หมายเหตุ * นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

Y_1 = ความพึงพอใจด้านการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกของผู้ประกอบการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ Y_2 = ความพึงพอใจด้านคุณภาพการจัดการท่องเที่ยวของผู้ประกอบการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ Y_3= ความพึงพอใจด้านค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการท่องเที่ยว Y_4= ความพึงพอใจด้านโฆษณาประชาสัมพันธ์ด้วยสื่อต่างๆ Y_5= ความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการให้ความรู้ระหว่างการท่องเที่ยว Y_6 = ความพึงพอใจด้านรายละเอียดข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยว Y_7= ความพึงพอใจด้านบริการสินค้าท่องเที่ยว Y_8= ความพึงพอใจด้านการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคระหว่างการท่องเที่ยว Y_9= ความพึงพอใจด้านการให้บริการและส่งเสริมหลังการขาย

จากตารางที่ 4.13 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานของการวิจัย ซึ่งมีรายละเอียดของผลการศึกษา ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 อายุมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการดำเนินการการให้บริการการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จของผู้ประกอบการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จในจังหวัดสงขลา

ผลการวิเคราะห์ พบว่า อายุมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการดำเนินการการให้บริการการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จของผู้ประกอบการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จในจังหวัดสงขลา ด้านค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการท่องเที่ยว ด้านโฆษณาประชาสัมพันธ์ด้วยสื่อต่างๆ ด้านการส่งเสริมการให้ความรู้ระหว่างการท่องเที่ยว ด้านรายละเอียดข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยว ด้านบริการสินค้าท่องเที่ยว และด้านการให้บริการและส่งเสริมหลังการขาย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งเมื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ในภาพรวม พบว่า อายุมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการดำเนินการการให้บริการการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จของผู้ประกอบการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จในจังหวัดสงขลา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นการยอมรับสมมติฐาน กล่าวคือ ผู้ใช้บริการการท่องเที่ยวที่มีอายุมากขึ้นจะมีความพึงพอใจต่อการดำเนินการการให้บริการการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จของผู้ประกอบการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จในจังหวัดสงขลามากขึ้นอาจจะเนื่องมาจากมีประสบการณ์การท่องเที่ยวมากกว่าผู้ที่มีอายุน้อยกว่า

สมมติฐานที่ 2 ประสบการณ์ในการใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการดำเนินการการให้บริการการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จของผู้ประกอบการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จในจังหวัดสงขลา

ผลการวิเคราะห์ พบว่า ประสบการณ์ในการใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการดำเนินการการให้บริการการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จของผู้ประกอบการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จในจังหวัดสงขลา ด้านการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกของผู้ประกอบการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ ด้านคุณภาพการจัดการท่องเที่ยวของผู้ประกอบการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ ด้านค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการท่องเที่ยว และด้านการส่งเสริมการให้ความรู้ระหว่างการท่องเที่ยว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านโฆษณาประชาสัมพันธ์ด้วยสื่อต่างๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งเมื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ในภาพรวม พบว่า ประสบการณ์ในการใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการดำเนินการการให้บริการการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จของผู้ประกอบการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จในจังหวัดสงขลา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นการยอมรับสมมติฐาน กล่าวคือ ผู้ใช้บริการการท่องเที่ยวที่มีประสบการณ์ในการใช้บริการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จจะมีความพึงพอใจต่อการดำเนินการการให้บริการการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จของผู้ประกอบการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จในจังหวัดสงขลามากขึ้นเช่นกัน อาจจะเนื่องมาจากมีความคุ้นเคยในการเตรียมตัว จัดการ และยอมรับสถานการณ์ต่างๆ ได้ดี

สมมติฐานที่ 3 การได้รับสิ่งอำนวยความสะดวกมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการดำเนินการการให้บริการการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จของผู้ประกอบการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จในจังหวัดสงขลา

ผลการวิเคราะห์ พบว่า การได้รับสิ่งอำนวยความสะดวกมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการดำเนินการการให้บริการการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จของผู้ประกอบการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จในจังหวัดสงขลา ด้านการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกของผู้ประกอบการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ และด้านรายละเอียดข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเมื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ในภาพรวม พบว่า การได้รับสิ่งอำนวยความสะดวกมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการดำเนินการการให้บริการการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จของผู้ประกอบการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จในจังหวัดสงขลา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งเป็นการยอมรับสมมติฐาน กล่าวคือ การที่ผู้ใช้บริการการท่องเที่ยวได้รับสิ่งอำนวยความสะดวกที่ดี ย่อมส่งผลให้ผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจมากขึ้นเช่นกัน

สมมติฐานที่ 4 รูปแบบโปรแกรมนำเที่ยวที่เหมาะสมมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการดำเนินการการให้บริการการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จของผู้ประกอบการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จในจังหวัดสงขลา

ผลการวิเคราะห์ พบว่า รูปแบบโปรแกรมนำเที่ยวที่เหมาะสมมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการดำเนินการการให้บริการการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จของผู้ประกอบการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จในจังหวัดสงขลา ด้านคุณภาพการจัดการท่องเที่ยวของผู้ประกอบการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการท่องเที่ยว ด้านการส่งเสริมการให้ความรู้ระหว่างการท่องเที่ยว ด้านรายละเอียดข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยว ด้านการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคระหว่างการท่องเที่ยว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเมื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ในภาพรวม พบว่า รูปแบบโปรแกรมนำเที่ยวที่เหมาะสมไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการดำเนินการการให้บริการการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จของผู้ประกอบการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จในจังหวัดสงขลา ซึ่งเป็นการปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ อาจจะเนื่องมาจากผู้รับบริการการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จเป็นผู้ตัดสินใจรูปแบบโปรแกรมนำเที่ยวก่อนเดินทางแล้ว ซึ่งหากไม่พึงพอใจก็คงจะต้องมีการปรับเปลี่ยนจนกว่าจะเหมาะสมและเกิดความพอใจก่อนเดินทางแน่นอน

สมมติฐานที่ 5 พฤติกรรมผู้ประกอบการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการดำเนินการการให้บริการการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จของผู้ประกอบการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จในจังหวัดสงขลา

ผลการวิเคราะห์ พบว่า พฤติกรรมผู้ประกอบการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการดำเนินการการให้บริการการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จของผู้ประกอบการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จในจังหวัดสงขลาด้านคุณภาพการจัดการท่องเที่ยวของผู้ประกอบการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ ด้านโฆษณาประชาสัมพันธ์ด้วยสื่อต่างๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการให้ความรู้ระหว่างการท่องเที่ยว ด้านบริการสินค้าท่องเที่ยว ด้านการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคระหว่างการท่องเที่ยวอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเมื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ในภาพรวม พบว่า พฤติกรรมผู้ประกอบการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการดำเนินการการให้บริการการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จของผู้ประกอบการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จในจังหวัดสงขลา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งเป็นการยอมรับสมมติฐาน กล่าวคือ พฤติกรรมผู้ประกอบการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จที่ดีย่อมส่งผลให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการดำเนินการการให้บริการการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จของผู้ประกอบการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จในจังหวัดสงขลามากขึ้นเช่นกัน

สมมติฐานที่ 6 มนุษยสัมพันธ์ของผู้ประกอบการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการดำเนินการการให้บริการการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จของผู้ประกอบการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จในจังหวัดสงขลา

ผลการวิเคราะห์ พบว่า มนุษยสัมพันธ์ของผู้ประกอบการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการดำเนินการการให้บริการการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จของผู้ประกอบการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จในจังหวัดสงขลาด้านการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกของผู้ประกอบการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ ด้านการส่งเสริมการให้ความรู้ระหว่างการท่องเที่ยว ด้านการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคระหว่างการท่องเที่ยว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านคุณภาพการจัดการท่องเที่ยวของผู้ประกอบการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ ด้านการให้บริการและส่งเสริมหลังการขาย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นการยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ กล่าวคือ มนุษยสัมพันธ์ของผู้ประกอบการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จที่ดีจะส่งผลให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจ เกิดความประทับใจและยินดีที่จะมาใช้บริการอีกครั้ง

สมมติฐานที่ 7 การได้รับข่าวสารจากผู้ประกอบการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการดำเนินการการให้บริการการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จของผู้ประกอบการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จในจังหวัดสงขลา

ผลการวิเคราะห์ พบว่า การได้รับข่าวสารจากผู้ประกอบการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการดำเนินการการให้บริการการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จของผู้ประกอบการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จในจังหวัดสงขลาด้านการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกของผู้ประกอบการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ ด้านโฆษณาประชาสัมพันธ์ด้วยสื่อต่างๆ ด้านการส่งเสริมการให้ความรู้ระหว่างการท่องเที่ยว ด้านรายละเอียดข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยว ด้านบริการสินค้าท่องเที่ยว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านคุณภาพการจัดการท่องเที่ยวของผู้ประกอบการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นการปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ อาจจะเนื่องมาจากการท่องเที่ยวต้องใช้ค่าใช้จ่ายค่อนข้างสูง ดังนั้นการตัดสินใจท่องเที่ยวแต่ละครั้งจึงใช้ระยะเวลานานจึงไม่จำเป็นต้องได้รับข้อมูลข่าวสารที่ถี่มากจนเกินไป เว้นแต่ช่วงวันหยุดหลายๆ วันหรือเทศกาลสำคัญๆ

ตอนที่ 4 ปัญหา ข้อเสนอแนะ และยุทธศาสตร์การปรับปรุงการให้บริการท่องเที่ยว

จากผลการวิจัย เรื่องปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการดำเนินการการให้บริการการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จของผู้ประกอบการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จในจังหวัดสงขลา พบว่า นักท่องเที่ยวที่รับบริการการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จประสบปัญหาและมีข้อเสนอแนะการให้บริการการท่องเที่ยวต่อผู้ประกอบการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ ดังรายละเอียดแสดงในตารางที่ 4.14 และ 4.15

ตารางที่ 4.14 ปัญหาในการใช้บริการการท่องเที่ยว

ปัญหา	จำนวน[1]	ร้อยละ[2]
1. เวลาในการให้ผู้รับบริการเที่ยวชมมีจำกัด ไม่พอเพียง	142	43.55
2. การจัดนำเที่ยวไม่เป็นไปตามโปรแกรมที่นำเสนอ	101	30.98
3. การให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวน้อย	85	26.07
4. สาธารณูปโภคในการท่องเที่ยวไม่พร้อม	74	22.70
5. แหล่งท่องเที่ยวบางแห่งไม่มีข้อมูลเพียงพอที่จะให้ความรู้	71	21.78
6. ราคาแพงเมื่อเทียบกับการบริการที่นำเสนอ	65	19.94
7. ความเป็นกันเองระหว่างไกด์กับนักท่องเที่ยวมีน้อย	51	15.64
8. อาหารไม่ถูกปาก	44	13.50
9. ผู้นำเที่ยวไม่ค่อยแก้ปัญหาในระหว่างการนำเที่ยว	32	9.82

หมายเหตุ [1] ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

[2] คิดเป็นร้อยละจาก n = 326 คน

จากตาราง 4.14 การศึกษาปัญหาในการใช้บริการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จของผู้ประกอบการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จในจังหวัดสงขลา พบว่า ปัญหาที่สำคัญที่สุดที่ผู้รับบริการท่องเที่ยวประสบได้แก่ เวลาในการให้ผู้รับบริการเที่ยวชมมีจำกัดไม่พอเพียงทำให้ไม่ค่อยได้รับความรู้จากแหล่งท่องเที่ยวอย่างเต็มที่ ร้อยละ 43.55 รองลงมาเป็นการจัดนำเที่ยวที่ไม่เป็นไปตามโปรแกรมที่นำเสนอร้อยละ 30.98 การให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวน้อยร้อยละ 26.07 สาธารณูปโภคในการท่องเที่ยวไม่พร้อมร้อยละ 22.70 แหล่งท่องเที่ยวบางแห่งไม่มีข้อมูลเพียงพอที่จะให้ความรู้ร้อยละ 21.78 ราคาแพงเมื่อเทียบกับการบริการที่นำเสนอร้อยละ 19.94 ความเป็นกันเองระหว่างไกด์กับนักท่องเที่ยวมีน้อย ร้อยละ 15.64 อาหารไม่ถูกปากร้อยละ 13.50 ในขณะที่ปัญหาที่พบน้อยที่สุดคือผู้นำเที่ยวไม่ค่อยแก้ปัญหาในระหว่างการนำเที่ยวร้อยละ 9.81

ตารางที่ 4.15 ข้อเสนอแนะการให้บริการการท่องเที่ยวต่อผู้ประกอบการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ

ข้อเสนอแนะ	จำนวน[1]	ร้อยละ[2]
1. ควรจัดโปรแกรมให้เหมาะสมกับเวลาเที่ยวชมแต่ละสถานที่	179	54.90
2. ควรมีการแจ้งและให้ความรู้เกี่ยวกับสถานที่เที่ยวชม	128	39.26
3. ควรมีการแก้ปัญหาให้กับผู้ท่องเที่ยวในขณะนำเที่ยว	112	34.35
4. ปรับปรุงระบบสาธารณูปโภคในการท่องเที่ยว	96	29.44
5. ควรปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกในการท่องเที่ยว	74	22.69
6. ควรปรับปรุงระบบความปลอดภัย	26	7.97

หมายเหตุ [1] ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

[2] คิดเป็นร้อยละจาก n = 326 คน

จากตาราง 4.15 ข้อเสนอแนะการให้บริการท่องเที่ยวต่อผู้ประกอบการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ พบว่า ข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จต่อผู้ประกอบการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จที่สำคัญที่สุดคือ ผู้ประกอบการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จควรจัดโปรแกรมที่เหมาะสมกับเวลาเที่ยวชมในแต่ละสถานที่ท่องเที่ยว ร้อยละ 54.90 รองลงมา คือ ควรมีการแจ้งและให้ความรู้เกี่ยวกับสถานที่ที่เที่ยวชม ร้อยละ 39.26 ควรมีการแก้ปัญหาให้กับผู้ท่องเที่ยวในขณะนำเที่ยว ร้อยละ 34.35 ปรับปรุงระบบสาธารณูปโภคในการท่องเที่ยว ร้อยละ 29.44 ควรปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกในการท่องเที่ยว ร้อยละ 22.69 ในขณะที่ข้อเสนอแนะที่น้อยที่สุดได้แก่ ควรปรับปรุงระบบความปลอดภัยในระหว่างการท่องเที่ยว ร้อยละ7.97