

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษากระบวนการตัดสินใจเลือกสถานที่พักแรมของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่ถนนข้าวสาร และศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศต่อการบริการสถานที่พักแรมที่ถนนข้าวสาร และทดสอบสมมติฐานที่ตั้งไว้ คือ นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศมีความพึงพอใจในระดับที่ไม่แตกต่างกันต่อการใช้บริการสถานที่พักแรมที่ถนนข้าวสาร โดยการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงสำรวจเพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงปริมาณโดยใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศและใช้บริการสถานที่พักแรมที่ถนนข้าวสาร กรุงเทพมหานคร แล้วพบปัญหาจำนวน 384 คน

การวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ได้อาศัยวิธีการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSS for Windows โดยนำข้อมูลที่วิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา

5.1 สรุปผลการศึกษา

5.1.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 384 คน พบว่ามีจำนวนเพศชายมากกว่าเพศหญิง ส่วนใหญ่มีสถานภาพเป็นโสด ร้อยละ 86.46 โดยมากมีอายุต่ำกว่า 25 ปี ร้อยละ 54.95 มีการศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย หรือเทียบเท่า ร้อยละ 42.71 และเป็นนักเรียน นิสิต นักศึกษา มากที่สุดร้อยละ 36.20 มีรายได้ต่อเดือนส่วนใหญ่ ต่ำกว่า 1,000 ดอลลาร์สหรัฐ ร้อยละ 58.59 มีภูมิลำเนาอยู่ในแถบทวีปยุโรปมากที่สุด ร้อยละ 69.53

5.1.2 กระบวนการตัดสินใจเลือกสถานที่พักแรมที่ถนนข้าวสารของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ

ผลการศึกษาพบว่า ก่อนที่นักท่องเที่ยวจะมีการตัดสินใจเลือกสถานที่พักแรมที่ถนนข้าวสารนั้น นักท่องเที่ยวได้รับสิ่งกระตุ้นที่ทำให้เกิดแรงจูงใจและมีอิทธิพลอย่างมากต่อการตัดสินใจ คือ ราคาของสถานที่พักแรม นอกจากนี้ ยังมีสิ่งกระตุ้นทางด้านการตลาดที่นักท่องเที่ยวให้ความสำคัญและนำมาพิจารณาในการตัดสินใจคือ 1) ราคา โดยพิจารณาราคาให้เช่าเมื่อเทียบกับคุณภาพ 2) ทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้แหล่งท่องเที่ยว 3) สถานที่พักแรมสะอาด 4) การให้

การต้อนรับของผู้ประกอบการ สำหรับกระบวนการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ ในการพักแรมที่ถนนข้าวสารนั้นแบ่งได้ 2 แบบ คือ

แบบที่ 1 นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศตัดสินใจพักแรมที่ถนนข้าวสาร ก่อนที่เดินทางมาถึงกรุงเทพฯ นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศได้รับรู้ความต้องการของตนเองอยู่แล้วว่าในการเดินทางท่องเที่ยว จำเป็นต้องมีการหาสถานที่พักแรมและเนื่องจาก นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เป็นนักเรียน นิสิต นักศึกษา มีรายได้ต่ำกว่า 1,000 ดอลลาร์สหรัฐ อาจกล่าวว่าเป็นนักท่องเที่ยวแบบประหยัด จำเป็นต้องหาสถานที่พักแรมราคาถูก ประกอบกับได้รับทราบข้อมูล ข่าวสารเกี่ยวกับสถานที่พักแรมที่ถนนข้าวสารอยู่บ้างพอสมควรจากเพื่อนหรือคนใกล้ชิดรู้จักและนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ ในส่วนนี้ก็เคยมีประสบการณ์ในการพักแรมที่ถนนข้าวสารจึงทำให้สามารถตัดสินใจพักแรมที่ถนนข้าวสารก่อนล่วงหน้าที่จะเดินทางมาถึงกรุงเทพฯ

แบบที่ 2 นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศตัดสินใจพักแรมที่ถนนข้าวสารหลังจากเดินทางมาถึงกรุงเทพฯ นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศได้รับรู้ความต้องการของตนเองอยู่แล้วว่าในการเดินทางท่องเที่ยว จำเป็นต้องมีการสรรหาสถานที่พักแรม และเนื่องจากนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เป็นนักเรียน นิสิต นักศึกษา มีรายได้ต่ำกว่า 1,000 ดอลลาร์สหรัฐ อาจกล่าวว่าเป็นนักท่องเที่ยวแบบประหยัด จำเป็นต้องหาสถานที่พักแรม ราคาถูก ประกอบกับได้ทราบข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสถานที่พักแรมอยู่บ้างพอสมควร จากเพื่อนคนใกล้ชิดรู้จัก เหมือนกับนักท่องเที่ยวในแบบที่ 1 แต่ต่างกันตรงที่นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศในแบบที่ 2 นี้ ยังไม่เคยมีประสบการณ์การพักแรมที่ถนนข้าวสาร ทำให้ไม่สามารถตัดสินใจที่จะพักแรมที่ถนนข้าวสาร ก่อนที่จะเดินทางมาถึงกรุงเทพฯ แต่นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศในแบบที่ 2 จะตัดสินใจหลังจากที่เดินทางมาถึงกรุงเทพฯ และทำการมีการสำรวจสถานที่พักแรมที่ถนนข้าวสารก่อนว่าเป็นไปตามข้อมูลที่ได้รับทราบหรือไม่ เพราะถ้าพวกเขารู้สึกชอบพึงพอใจ ก็จะตัดสินใจเลือกพักที่ถนนข้าวสาร

นอกจากนี้ผลการศึกษายังพบว่านักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศส่วนใหญ่เดินทางมาท่องเที่ยวกับเพื่อนมากที่สุด และมีวัตถุประสงค์ในการเดินทางเพื่อการพักผ่อนในวันหยุดใช้ระยะเวลาพักที่สถานที่พักแรมที่ถนนข้าวสาร 3-4 วัน โดยมีการวางแผนเพื่อการใช้จ่ายเงินต่ำกว่า 20 ดอลลาร์สหรัฐ เพราะสถานที่พักแรมที่ถนนข้าวสารมีราคาถูกและ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จะให้จ่ายเงินวันละ 6-10 ดอลลาร์สหรัฐ สำหรับปัญหาที่นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศส่วนใหญ่พบขณะที่พักแรมที่ถนนข้าวสารคือ ปัญหามลพิษทางอากาศและเสียง แต่ปัญหาที่นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศอยากให้รีบแก้ไข คือปัญหาการจราจร นอกจากนี้ นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศส่วนใหญ่ยังประทับใจ สิ่งแวดล้อมต่างๆ ที่ถนนข้าวสารโดยเฉพาะการได้พบปะผู้คนต่างชาติ

ต่างภาษาจำนวนมาก แล้วถ้ามีโอกาสจะกลับมาพักผ่อนอีก เพราะถนนข้าวสารมีความสะดวก ราคาที่พักรถ และเป็นจุดเริ่มต้นในการเดินทางในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้

5.1.3 ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศต่อการบริการสถานที่พักรถที่ถนนข้าวสาร

จากการศึกษาพบว่าในภาพรวมนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศส่วนใหญ่ มีความรู้สึกพึงพอใจในระดับปานกลาง ต่อการให้บริการสถานที่พักรถที่ถนนข้าวสาร สำหรับประเด็นที่นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศพึงพอใจมาก ได้แก่ ด้านราคาห้องพัก ทำเลที่ตั้งของสถานที่พักรถ และความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน สำหรับประเด็นอื่น ๆ นั้นนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศพึงพอใจในระดับปานกลาง ซึ่งได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในห้องพักรถ ด้านการสื่อสารโทรคมนาคม ด้านสภาพแวดล้อมโดยรอบสถานที่พักรถ ด้านองค์ประกอบสถานที่พักรถ ด้านบริการและคุณภาพบริการ ด้านการคมนาคมขนส่ง และด้านการบริการข้อมูลข่าวสารสำหรับนักท่องเที่ยว ส่วนการบริการรถเข้านั้นนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ มีระดับความพึงพอใจน้อย และจากการทดสอบสมมติฐานพบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศมีความพึงพอใจในระดับที่ไม่แตกต่างกัน ต่อการบริการสถานที่พักรถที่ถนนข้าวสาร ซึ่งเป็นการยอมรับ สมมติฐานที่ตั้งไว้ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก

- 1) นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศอาจรู้มาก่อนล่วงหน้าแล้วว่าจะต้องพบกับสภาพอย่างไร เพราะได้รับทราบข้อมูลที่น่าจะละเอียดรอบคอบพอสมควร เกี่ยวกับถนนข้าวสารจากเพื่อนฝูงคนใกล้ชิดจึงไม่คาดหวังเกินจริง
- 2) นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศส่วนใหญ่มีอายุน้อย (ไม่เกิน 25 ปี) ซึ่งมาตรฐานในคุณภาพที่กำหนดด้วยตนเองไม่สูงเกินไปจึงมีความพึงพอใจ
- 3) วิถีชีวิตของนักท่องเที่ยวที่มาบริเวณถนนข้าวสารอาจจะมีวิถีชีวิตที่เรียบง่าย
- 4) รายได้ของนักท่องเที่ยวประเภทนี้ค่อนข้างต่ำและต้องการจะท่องเที่ยวให้มากเพื่อแสวงหาประสบการณ์และความแปลกใหม่จึงท่องเที่ยวอย่างประหยัด
- 5) เป็นกลุ่มนักท่องเที่ยวซึ่งต้องการการเผชิญชีวิตที่ค่อนข้างเรียบง่าย ไม่หรูหรา เพราะบางส่วนเป็นนักศึกษาในระดับความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์ที่พร้อมจะรับมาตรฐานคุณภาพที่ไม่สูงเกินไปนัก

5.2 อภิปรายผลการศึกษา

การศึกษาเรื่อง “กระบวนการตัดสินใจเลือกสถานที่พักของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ : กรณีศึกษา สถานที่พักแรม ถนนข้าวสาร กรุงเทพมหานคร” อภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ได้ดังนี้

ก่อนที่นักท่องเที่ยว ชาวต่างประเทศจะตัดสินใจพักแรมที่ถนนข้าวสารนั้น ได้มีการวางแผนการเดินทางไว้ล่วงหน้าและรู้อยู่แล้วว่า ในการเดินทางท่องเที่ยว จำเป็นต้องหาสถานที่พักแรมและจากผลการศึกษาพบว่านักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เป็น นักเรียน นิสิต นักศึกษา มีงบประมาณการใช้จ่ายเงินเพื่อการเดินทางท่องเที่ยวค่อนข้างจำกัด ดังนั้นจึงจำเป็นต้องหาสถานที่พักแรม ที่มีราคาถูก ประกอบกับนักท่องเที่ยวได้รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่พักแรม ที่ถนนข้าวสาร อยู่พอสมควรจากเพื่อนหรือคนใกล้ชิดรู้จักและนักท่องเที่ยวบางส่วนที่เคยมีประสบการณ์พักแรมสถานที่ถนนข้าวสาร ก็สามารถตัดสินใจพักแรมที่ถนนข้าวสาร ก่อนที่จะเดินทางมาถึงกรุงเทพฯ แต่นักท่องเที่ยวส่วนหนึ่งที่ยังไม่มีประสบการณ์ในการพักแรมที่ถนนข้าวสาร เมื่อได้รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับถนนข้าวสารจากเพื่อนหรือคนใกล้ชิดรู้จักแล้ว นักท่องเที่ยวยังไม่สามารถตัดสินใจได้จนกว่า จะได้เดินทางมาถึงกรุงเทพฯ และได้ไปสำรวจสถานที่ พักแรมที่ถนนข้าวสาร ด้วยตนเอง จึงจะตัดสินใจพำนักที่ถนนข้าวสาร จากนั้นจึงจะทำการประเมินผลภายหลังการพักแรมว่าพึงพอใจหรือไม่ ซึ่งสอดคล้องกับกระบวนการตัดสินใจชื่อของผู้บริโภค ของสุบัญญัติไชยชาญ (2534 : 33-36) และจากการศึกษายังพบว่าในขั้นตอนการพิจารณาเลือกสถานที่พักแรมที่ถนนข้าวสารนั้น นักท่องเที่ยวได้พิจารณาจากปัจจัย 4 ด้าน คือ ด้านราคา โดยพิจารณาจากราคาให้เช่าเมื่อเทียบกับคุณภาพ ด้านทำเลที่ตั้ง โดยให้ความสำคัญในเรื่องทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้แหล่งท่องเที่ยว และด้านสถานที่พักแรมนั้น นักท่องเที่ยวจะให้ความสำคัญในเรื่องความสะดวกรวมทั้งในด้านส่งเสริมการตลาด นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่จะให้ความสำคัญเรื่องการให้การต้อนรับของผู้ประกอบการและพนักงานของสถานที่พักแรมซึ่งสอดคล้องตามทฤษฎีส่วนประสมทางการตลาดของ สุวีริยา วิวัฒน์ชาติ และคณะ (2531 : 130)

นอกจากนี้ผลการศึกษาพบว่า หลังจากที่นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศใช้บริการสถานที่พักแรมที่ถนนข้าวสารแล้วในภาพรวม นักท่องเที่ยวเกิดความรู้สึกพึงพอใจในระดับปานกลางต่อการบริการสถานที่พักแรม ที่ถนนข้าวสาร ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษา ที่พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีอายุน้อย (ต่ำกว่า 25 ปี) ซึ่งชอบใช้ชีวิตแบบเรียบง่ายจึงกำหนดเกณฑ์คุณภาพมาตรฐานของสถานที่พักแรมไว้ไม่สูงเกินไปและไม่คาดหวังมากนัก เมื่อนักท่องเที่ยวเดินทางมาพักแรมที่ถนนข้าวสารแล้วจึงเกิดความรู้สึกพึงพอใจสอดคล้องกับแนวคิดของ Philip Kotler

(1994) และเป็นที่น่าสนใจว่าจากการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ ยังมีความรู้สึกพึงพอใจ ในด้านราคาที่พิกมากที่สุด โดยเห็นว่ามีราคาค่าที่พักถูกสอดคล้องกับงานวิจัย เรื่อง ถนนข้าวสาร.....ย่านที่พักราคาถูกดึงดูดนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ" ของ กัญญา ชุณหศิริรักษ์ (2543:1-4) รวมทั้งนักท่องเที่ยวก็ยังประทับใจในสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ โดยเฉพาะการได้พบปะกับ ผู้คนต่างชาติต่างภาษา จำนวนมากและให้เหตุผลที่จะกลับมาพักแรมที่ถนนข้าวสารอีกในอนาคต เพราะสะดวก ราคาที่พักถูก และเป็นจุดเริ่มต้นของการเดินทางในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ แต่นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ก็ยังพบปัญหาในขณะที่พำนักสถานที่พักแรมที่ถนนข้าวสาร เช่น ปัญหา มลพิษทางอากาศและเสียง ปัญหาการจราจร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย เรื่อง "ปัญหาและอุปสรรค ของการพัฒนาถนนข้าวสารให้เป็นแหล่งที่พักพิงของนักท่องเที่ยวแบบประหยัด ศึกษาเพื่อเสนอ โครงการ/มาตรการเพื่อการพัฒนา" ของคัมภีร์ คุปกานต์ และคณะ (2542 : 42-48)

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ข้อเสนอแนะจากการศึกษา พอสรุปได้ดังนี้

- 1) ในวันหยุด เสาร์-อาทิตย์ ควรปิดถนนข้าวสารให้เป็นถนนคนเดินอย่างเดียว เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยว และเพิ่มความปลอดภัยให้กับนักท่องเที่ยว ส่วนในวันธรรมดา ควรมีการปิดถนนข้าวสารให้เป็นถนนคนเดินในช่วงเวลา 18.00-24.00 น. สอดคล้องตามแนวความคิดของกลุ่มประชาคม และผู้ประกอบการถนนข้าวสาร (เดลินิวส์, 2545 : 27)
- 2) เจ้าหน้าที่ภาครัฐและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ควรเพิ่มมาตรการควบคุมและดูแลจัดระเบียบผู้ค้าบนทางเท้าที่ถนนข้าวสารอย่างจริงจัง เพื่ออำนวยความสะดวก และความปลอดภัยให้กับการเดินทางสัญจรของนักท่องเที่ยว และเพื่อลดปัญหาการจราจรติดขัด
- 3) หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะสำนักงานเขตพระนคร ควรจะจัดให้มีมาตรการรักษาความสะอาดที่เข้มงวด เช่น ปรับ-ลงโทษสำหรับผู้ฝ่าฝืนกฎ หรือกระทำความผิด ที่ยังไม่ใช่ที่สร้างความสกปรก โดยเฉพาะผู้ประกอบการร้านค้าริมทางเท้า รวมทั้งจัดให้มีถังขยะเพิ่มมากขึ้น และจัดให้มีการล้างถังขยะและล้างถนนข้าวสารเพื่อความสะอาด สัปดาห์ละ 1 ครั้ง
- 4) ควรจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวก สาธารณะ เช่น ห้องน้ำ ถังขยะ และศูนย์บริการข้อมูล ข้าวสารเพิ่มมากขึ้น
- 5) ควรเพิ่มมาตรการป้องกันยาเสพติดในถนนข้าวสาร ทั้งนี้เนื่องจากถนนข้าวสารเป็นที่ชุมนุมของนักท่องเที่ยวที่หลากหลาย ต่างชาติ ต่างภาษา จำนวนมาก ซึ่งอาจมี

การลักลอบค้ายาเสพติด ดังนั้นควรจะมีการป้องกันควบคุมดูแลจากเจ้าหน้าที่ของรัฐอย่างใกล้ชิด เพื่อให้ถนนข้าวสารเป็นถนนสีขาว ปลอดภัยจากยาเสพติดและเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่แท้จริง

6) เจ้าหน้าที่ของรัฐบาลที่มีส่วนเกี่ยวข้องควรจะเข้ามาดูแลในเรื่องความสะอาดของธุรกิจบริการต่าง ๆ เช่น สถานที่พักผ่อน ร้านอาหาร และสถานบันเทิงเริงรมย์ต่าง ๆ รวมทั้งจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการตรวจสอบเรื่องระบบป้องกันอัคคีภัย เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดเหตุการณ์ร้ายแรงเกิดขึ้น

7) สำนักงานเขตพระนครและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องรวมทั้งประชาคมถนนข้าวสารควรร่วมมือกันจัดทำ ควบคุมดูแล ถนนข้าวสารอย่างเป็นระบบและมีกฎเกณฑ์มาตรการที่ชัดเจนเพื่อให้ถนนข้าวสารเป็นถนนที่สร้างรายได้ให้กับประเทศไทยตามนโยบายส่งเสริมการท่องเที่ยวของรัฐบาลตลอดไป

5.3.2 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

ในการศึกษาครั้งต่อไปควรจะมีการศึกษาแนวทางในการกำหนดโซนพื้นที่อย่างชัดเจนสำหรับการประกอบธุรกิจเกสต์เฮาส์ บริเวณรอบเกาะรัตนโกสินทร์ และมีการกำหนดมาตรการควบคุมดูแลเพื่อเป็นมาตรฐานด้วย ทั้งนี้เนื่องจากธุรกิจด้านเกสต์เฮาส์หรือสถานที่พักผ่อน แบบประหยัดกำลังเป็นธุรกิจที่เจริญเติบโตขึ้นเรื่อย ๆ ตามจำนวนของนักท่องเที่ยวแบบประหยัดที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องดังเช่นถนนข้าวสาร ซึ่งนับว่าเป็นจุดเริ่มต้นของธุรกิจที่พักแบบประหยัดแต่ก็มีข้อจำกัดทางด้านพื้นที่ ทำให้ในปัจจุบันธุรกิจเกสต์เฮาส์ได้ขยายตัวเติบโตไปยังถนนสายอื่น ๆ บริเวณใกล้เคียง เช่น ถนนตะนาว ถนนรามบุตรี ถนนพระอาทิตย์ ซึ่งทางภาครัฐหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ควรจะควบคุมดูแลจำกัดพื้นที่ การขยายตัวของสถานที่พักผ่อนดังกล่าว เพื่อไม่ปล่อยให้มีการเติบโตอย่างไร้ทิศทาง เพราะหากขาดการควบคุมดูแลที่จริงจังแล้ว อาจจะทำให้เกิด การเปลี่ยนแปลงของรูปแบบวิถีการดำเนินชีวิต ศิลปวัฒนธรรม รวมทั้งประเพณีอันดีงามของคนในท้องถิ่น และอาจก่อให้เกิดปัญหาอื่น ๆ ตามมาในอนาคต