

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

ในการศึกษาเรื่องปัจจัยที่กำหนดการเลือกที่พักของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่กลับมาเที่ยวซ้ำในจังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์ของการศึกษา 2 ประการคือหนึ่งเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกที่พักของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่กลับมาเที่ยวซ้ำในจังหวัดเชียงใหม่และสองคือเพื่อระบุปัญหาที่นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่กลับมาเที่ยวซ้ำพบในการใช้บริการที่พักประเภทโรงแรมและเกสต์เฮาส์ในจังหวัดเชียงใหม่ โดยเก็บข้อมูลปฐมภูมิโดยการออกแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 300 ตัวอย่าง ใช้วิธีเก็บตัวอย่างแบบโควตา(Quota Sampling) สามารถแบ่งกลุ่มตัวอย่างที่เก็บได้ออกเป็น 4 กลุ่มย่อย ดังนี้ กลุ่มที่ 1 ได้แก่นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่กลับมาเที่ยวซ้ำและพักค้างคืนในเขต อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยเป็นนักท่องเที่ยวที่เลือกใช้บริการที่พักประเภทโรงแรมที่มีราคาสูงกว่า 750 บาทต่อคืน ในการท่องเที่ยวครั้งนี้ จำนวน 75 ตัวอย่าง กลุ่มที่ 2 ได้แก่นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่กลับมาเที่ยวซ้ำและพักค้างคืนในเขต อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยเป็นนักท่องเที่ยวที่เลือกใช้บริการที่พักประเภทโรงแรมที่มีราคาต่ำกว่า 750 บาทต่อคืน ในการท่องเที่ยวครั้งนี้ จำนวน 75 ตัวอย่าง กลุ่มที่ 3 ได้แก่นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่กลับมาเที่ยวซ้ำและพักค้างคืนในเขต อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยเป็นนักท่องเที่ยวที่เลือกใช้บริการที่พักประเภทเกสต์เฮาส์ที่มีราคาสูงกว่า 250 บาทต่อคืน ในการท่องเที่ยวครั้งนี้ จำนวน 75 ตัวอย่าง และกลุ่มที่ 4 ได้แก่นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่กลับมาเที่ยวซ้ำและพักค้างคืนในเขต อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยเป็นนักท่องเที่ยวที่เลือกใช้บริการที่พักประเภทเกสต์เฮาส์ที่มีราคาต่ำกว่า 250 บาทต่อคืน ในการท่องเที่ยวครั้งนี้ จำนวน 75 ตัวอย่าง ใช้เวลาเก็บข้อมูลตั้งแต่เดือน ตุลาคม – ธันวาคม พ.ศ.2550 ตามแหล่งท่องเที่ยวในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ สถานีรถไฟจังหวัดเชียงใหม่ ท่าอากาศยานเชียงใหม่ ที่พักประเภทโรงแรมและเกสต์เฮาส์ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยการนำเสนอผลการศึกษาระดับกลุ่มตัวอย่างออกเป็น 2 กลุ่มดังนี้ กลุ่มที่หนึ่ง ได้แก่กลุ่มตัวอย่างที่เลือกพักในโรงแรมและกลุ่มที่สอง ได้แก่ กลุ่มตัวอย่างที่เลือกพักในเกสต์เฮาส์ ซึ่งสามารถสรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

5.1 สรุปผลการศึกษา

5.1.1 ข้อมูลเบื้องต้นของกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวระหว่างประเทศที่กลับมาเที่ยวซ้ำ

ในจังหวัดเชียงใหม่

1) ข้อมูลเบื้องต้นของกลุ่มตัวอย่างที่เลือกที่พักประเภทโรงแรม

จากการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีสัญชาติอยู่ในทวีปยุโรป เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย อายุ 31-40 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพที่ต้องใช้ทักษะเฉพาะเป็นส่วนใหญ่ มีรายได้ระหว่าง 20,000-39,999 ดอลลาร์สหรัฐต่อปี นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มาเที่ยวเชียงใหม่เป็นครั้งที่สอง มีระยะเวลาพัก 3 คืน โดยมากจะเที่ยวเฉพาะประเทศไทยเท่านั้น โดยมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อการพักผ่อน แหล่งข้อมูลในการติดต่อที่พักที่นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ใช้คือบริษัทนำเที่ยวจากประเทศของนักท่องเที่ยวเอง นักท่องเที่ยวมีค่าใช้จ่ายค่าที่พักอยู่ที่ร้อยละ 26-50 เมื่อเทียบกับค่าใช้จ่ายอื่นๆในแต่ละวัน

2) ข้อมูลเบื้องต้นของกลุ่มตัวอย่างที่เลือกที่พักประเภทเกสต์เฮาส์

จากการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีสัญชาติอยู่ในกลุ่มทวีปยุโรป เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง อายุ 21 -30 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพที่ต้องใช้ทักษะเฉพาะเป็นส่วนใหญ่ มีรายได้ระหว่าง 20,000 – 39,999 ดอลลาร์สหรัฐต่อปี นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มาเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่เป็นครั้งที่สอง มีระยะเวลาพักมากกว่า 20 คืน โดยจะมาเที่ยวเฉพาะประเทศไทยเท่านั้น มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อการพักผ่อน นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีเพื่อน/ญาติเป็นแหล่งข้อมูลในการติดต่อที่พัก ค่าใช้จ่ายค่าที่พักอยู่ที่ร้อยละ 10-25 เมื่อเทียบกับค่าใช้จ่ายอื่นๆในแต่ละวัน

5.1.2 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกที่พักของกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวระหว่างประเทศที่กลับมาเที่ยวซ้ำในจังหวัดเชียงใหม่

1) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกที่พักของกลุ่มตัวอย่างที่เลือกพักโรงแรมในการท่องเที่ยวครั้งนี้

จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านที่ตั้งมีอิทธิพลสูงสุดต่อการเลือกที่พักประเภทโรงแรมของกลุ่มตัวอย่างเมื่อจำแนกตาม เพศ รายได้เฉลี่ยต่อปี ร้อยละของค่าใช้จ่ายด้านที่พักเมื่อเทียบกับค่าใช้จ่ายอื่นๆในแต่ละวัน จำนวนครั้งที่นักท่องเที่ยวมาเที่ยวเชียงใหม่และจำนวนประเทศที่นักท่องเที่ยวครั้งนี้ เมื่อจำแนกตามอายุพบว่า ปัจจัยด้านที่ตั้งของโรงแรมมีอิทธิพลสูงสุดต่อกลุ่มตัวอย่างเกือบทุกช่วงอายุยกเว้นช่วงอายุ 51-60 ปีที่ปัจจัยด้านราคามีอิทธิพลสูงสุดต่อการเลือกพักโรงแรม

2) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกที่พักของกลุ่มตัวอย่างที่เลือกพักเกสต์เฮาส์ในการท่องเที่ยวครั้งนี้

จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านราคามีอิทธิพลสูงสุด ต่อเกือบทุกช่วงอายุยกเว้น อายุ 31-40 ปีและอายุ 60 ปีขึ้นไป ที่ปัจจัยด้านที่ตั้งของโรงแรมมีอิทธิพลสูงสุด เมื่อจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อปี พบว่าปัจจัยด้านราคามีอิทธิพลสูงสุด ต่อกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้น้อยกว่า 20,000 และ 20,000-39,999 ดอลลาร์สหรัฐต่อปี แต่ปัจจัยด้านที่ตั้งของโรงแรมมีอิทธิพลสูงสุดต่อกลุ่มที่มีรายได้ 40,000-59,999 และ 60,000-79,999 ดอลลาร์สหรัฐต่อปี เมื่อจำแนกตามร้อยละของค่าใช้จ่ายค่าที่พักเมื่อเทียบกับค่าใช้จ่ายอื่นๆในแต่ละวันในการท่องเที่ยวครั้งนี้ พบว่า ปัจจัยด้านที่ตั้งมีอิทธิพลสูงสุดต่อนักท่องเที่ยวที่ใช้จ่ายค่าที่พักน้อยกว่าร้อยละ 10 เทียบกับค่าใช้จ่ายด้านอื่นๆในแต่ละวัน แต่ปัจจัยด้านราคามีอิทธิพลสูงสุดต่อนักท่องเที่ยวที่ใช้จ่ายค่าที่พักร้อยละ 10-25 และร้อยละ 26-50 เมื่อเทียบกับค่าใช้จ่ายอื่นๆในแต่ละวัน โดยในการศึกษาครั้งนี้ กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาไม่มีใครที่ใช้จ่ายค่าที่พักมากกว่าร้อยละ 50 เทียบกับค่าใช้จ่ายอื่นๆในแต่ละวัน เมื่อจำแนกตามจำนวนครั้งที่นักท่องเที่ยวมาเที่ยวเชียงใหม่ พบว่า ปัจจัยด้านราคามีอิทธิพลสูงสุดต่อนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวเป็นครั้งที่ 2, 3, 4 และ 5 แต่ปัจจัยด้านที่ตั้งมีอิทธิพลสูงสุดต่อนักท่องเที่ยวที่มาเชียงใหม่ มากกว่า 5 ครั้งขึ้นไป เมื่อจำแนกตามจำนวนประเทศในการเดินทางครั้งนี้ของนักท่องเที่ยว พบว่า ปัจจัยด้านราคามีอิทธิพลสูงสุดต่อการตัดสินใจเลือกพักเกสต์เฮาส์ของนักท่องเที่ยวกลุ่มตัวอย่าง

5.1.3 ปัญหาที่กลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่กลับมาเที่ยวซ้ำในจังหวัดเชียงใหม่พบ ในการใช้บริการที่พักประเภทโรงแรมและเกสต์เฮาส์ ในจังหวัดเชียงใหม่

1) ปัญหาที่กลุ่มตัวอย่างพบในการใช้บริการที่พักประเภทโรงแรม

จากการศึกษาพบว่า ราคาที่พักบางแห่งยังแพงเกินไปหากเทียบกับคุณภาพของโรงแรม โดยเฉพาะปัญหาด้านลักษณะของห้องพักหรือของใช้ในห้องพักควรได้รับการปรับปรุง อาทิเช่น สภาพภายในห้องพักควรมีการปรับปรุงให้ดูใหม่อยู่เสมอ, เครื่องนอนในห้องพัก ควรได้รับการดูแลมากกว่านี้ เช่นควรมีสีสนที่ดูใหม่ สะอาดและน่าใช้งาน , อุปกรณ์ไฟฟ้าภายในห้องพัก ควรมีการบำรุงรักษาอย่างสม่ำเสมอให้มีสภาพที่ยังใช้งานได้ดี , ควรมีการปรับปรุงสุขภัณฑ์ในห้องน้ำให้ดูดีกว่าที่เป็นอยู่ นอกจากนี้ปัญหาในการอำนวยความสะดวกของในโรงแรมที่กลุ่มตัวอย่างระบุไว้มีดังนี้ ควรเพิ่มจำนวนและความหลากหลายของหนังสือพิมพ์ที่ให้บริการภายในโรงแรม , การจัดพื้นที่สำหรับผู้ที่สูบบุหรี่ยังมีไม่เพียงพอ เนื่องจากปัจจุบันมีเพียงบริเวณสระว่ายน้ำและด้านหน้าโรงแรมเท่านั้น, อาหารเช้าควรมีหลากหลาย โดยเพิ่มชนิดของอาหารที่ไม่มีรสจัด , ควรมีบริการรับส่งระหว่างโรงแรมและสนามบิน โดยที่ไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายเพิ่ม

2) ปัญหาที่กลุ่มตัวอย่างพบในการใช้บริการที่พักประเภทเกสต์เฮาส์

จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างได้ระบุว่าสภาพของห้องพักรวมได้รับการดูแลให้สวยงามอยู่เสมอ ควรมีห้องพักขนาดใหญ่ที่สามารถพักได้ทั้งครอบครัว รวมถึงควรมีผู้เฝ้าให้บริการในห้องพักแต่ละห้อง , ระบบไฟฟ้าภายในห้องพักก็ควรปรับปรุงให้มีความปลอดภัยมากขึ้น นอกจากนี้กลุ่มตัวอย่างยังระบุที่พบภายนอกห้องพัก ดังนี้ ควรมีการดูแลเรื่องยุง บริเวณภายในเกสต์เฮาส์ ที่สร้างความรำคาญแก่แขกที่เข้าพัก ควรมีเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบห้ามปรามแขกที่ส่งเสียงดังเพื่อมิให้รบกวนแขกที่เข้าพักคนอื่น ควรมีร้านอาหารภายในบริเวณที่พักหรือใกล้ที่พัก เพื่อความสะดวกของแขกที่ใช้บริการเกสต์เฮาส์และควรมีพนักงานที่สามารถสื่อสารภาษาอังกฤษได้ดี เพื่อความสะดวกในการสื่อสารกับแขกที่เข้าพัก

5.2 ข้อเสนอแนะ

1) ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงด้านราคาสถานพักแรม

จากการศึกษาในครั้งนี้พบว่า นักท่องเที่ยวที่แสดงความคิดเห็นว่า สถานพักแรมที่ตนเข้าพักมีราคาแพงเกินไปก็เนื่องจากว่า คุณภาพของที่พักและการให้บริการไม่เป็นไปตามที่นักท่องเที่ยวคาดว่าจะได้รับเมื่อเทียบกับราคาที่พัก ดังนั้นผู้ประกอบการด้านสถานพักแรมควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาคุณภาพของที่พักและบุคลากร ซึ่งนอกจากจะสร้างความประทับใจให้กับนักท่องเที่ยวที่เข้าพักแล้ว ยังเป็นอีกทางหนึ่งที่จะส่งเสริมให้นักท่องเที่ยวเต็มใจที่จะจ่ายค่าที่พักแม้ว่าจะมีราคาสูง

นอกจากนี้ทางภาครัฐเองก็ควรมีส่วนเข้ามาช่วยเหลือในการจัดอบรมบุคลากรทางการท่องเที่ยวเหล่านี้ให้มีคุณภาพมากขึ้น มีการสอดส่องดูแลคุณภาพของสถานพักแรม เพื่อเป็นการรักษามาตรฐานคุณภาพของสถานพักแรมอันเป็นการส่งเสริมการท่องเที่ยวอีกทางหนึ่ง

2) ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงด้านที่ตั้งของสถานพักแรม

จากการศึกษาในครั้งนี้พบว่า นักท่องเที่ยวให้ความสำคัญต่อบริยากาศทางด้านที่ตั้งของสถานพักแรม ดังนั้นในการเริ่มดำเนินธุรกิจ ผู้ประกอบการควรคำนึงถึงเรื่องของที่ตั้งและทำเลของที่พัก ซึ่งจะส่งผลให้ผู้ประกอบการสามารถประสบความสำเร็จในการประกอบธุรกิจประเภทนี้

ในส่วนของทางภาครัฐเองก็ควรมีการช่วยเหลือ โดยการปรับปรุงระบบขนส่งมวลชนในแต่ละท้องถิ่น ให้มีความสะดวกและปลอดภัย ซึ่งเป็นการส่งเสริมการท่องเที่ยวและช่วยเหลือผู้ประกอบการทางการท่องเที่ยวทุกๆประเภท

3) ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงด้านรูปลักษณ์/การบริการของสถานพักผ่อน

ในการยกระดับคุณภาพของรูปลักษณ์/การบริการของสถานพักผ่อนนั้น ทางผู้ประกอบการควรเริ่มต้นจากการให้ความสำคัญกับเรื่องนี้ มีการปรับปรุงที่พักและจัดอบรมบุคลากรของคณอยู่เสมอ ทางผู้ประกอบการอาจขอความช่วยเหลือจากหน่วยงานของรัฐในการเข้ามาให้ความรู้กับบุคลากรของตนก็ได้

4) ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงด้านการส่งเสริมการขายของสถานพักผ่อน

ในยุคปัจจุบันที่ธุรกิจทุกประเภทมีการแข่งขันกันสูง การนำเอาระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามามีส่วนในการประกอบธุรกิจจึงเป็นสิ่งจำเป็นและไม่ควรมองข้าม ธุรกิจสถานพักผ่อนก็เช่นเดียวกัน ควรมีการนำเอาเทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาช่วยในการประชาสัมพันธ์และจองที่พัก ซึ่งจะทำให้การติดต่อระหว่างนักท่องเที่ยวกับสถานพักผ่อนมีความสะดวกและรวดเร็วขึ้นมาก อันเป็นการเพิ่มยอดขายและสร้างความประทับใจให้กับนักท่องเที่ยวผู้ใช้บริการ