

บทที่ 5

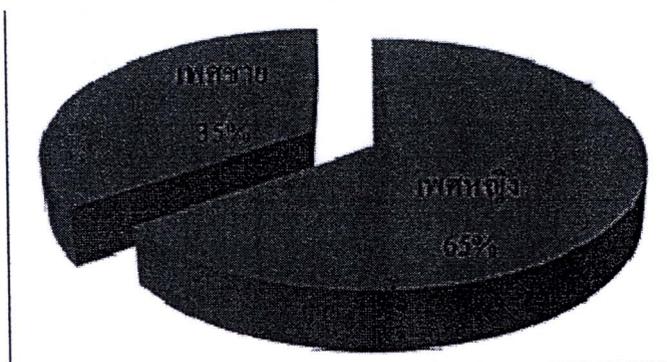
ผลการสำรวจความคิดเห็นและความต้องการของนักท่องเที่ยว

ภายในเนื้อหาบทนี้กล่าวถึงผลการสำรวจข้อมูลของนักท่องเที่ยวเบื้องต้น รวมไปถึงทัศนคติและความต้องการของนักท่องเที่ยวที่เลือกมาท่องเที่ยวในเขตพื้นที่เกาะรัตนโกสินทร์ สิ่งอำนวยความสะดวกและการบริการเสริมที่นักท่องเที่ยวรู้สึกว่าคุณค่าต่อการเลือกใช้ของนักท่องเที่ยว และในตอนท้ายของบททำการเสนอแนะการบริการรณนำเที่ยวชมเมืองที่นักท่องเที่ยวรู้สึกพอใจ

5.1 ข้อมูลพื้นฐานของนักท่องเที่ยว

จากการเก็บข้อมูลในบริเวณที่เคยอยู่บนเส้นทางรถรางให้บริการรอบเกาะรัตนโกสินทร์ พบปัญหาไม่ได้รับความร่วมมือจากนักท่องเที่ยว เนื่องจากว่านักท่องเที่ยวไม่สะดวกที่ให้ข้อมูลในบริเวณทางเข้าสถานที่ท่องเที่ยว หรือบริเวณทางเดินเท้า ดังนั้นผู้วิจัยจึงเลือกเก็บข้อมูลในบริเวณที่เป็นจุดพักของนักท่องเที่ยว ภายในจุดที่ทำการเก็บข้อมูล ซึ่งนักท่องเที่ยวยินดีให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามมากกว่าบริเวณทางเดินต่างๆ

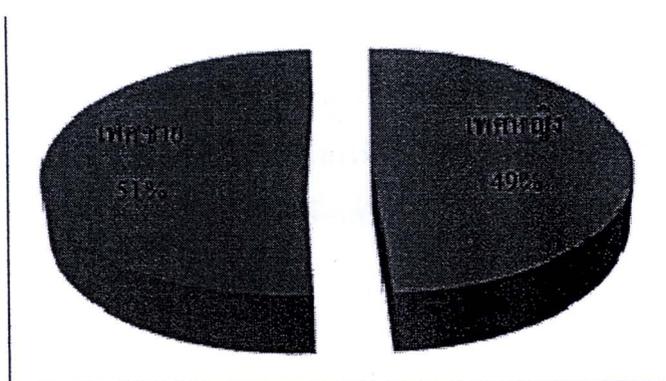
ผู้วิจัยได้ทำการเก็บจำนวนตัวอย่างทั้งหมด 210 ชุด ภายในเดือนสิงหาคม พ.ศ.2553 โดยแยกเป็นนักท่องเที่ยวไทยที่มาท่องเที่ยวในบริเวณดังกล่าวจำนวน 105 ชุด และนักท่องเที่ยวต่างชาติในบริเวณเดียวกันจำนวน 105 ชุด



รูปที่ 5.1 สัดส่วนนักท่องเที่ยวไทย

จากรูปที่ 5.1 แสดงให้เห็นถึงสัดส่วนของนักท่องเที่ยว โดยที่นักท่องเที่ยวชาวไทยเป็นเพศหญิงมากถึง 65% และเป็นเพศชาย 35% ซึ่งอยู่ในสถานภาพโสดเป็นส่วนใหญ่ คิดเป็น 75% อาชีพของนักท่องเที่ยวชาวไทยส่วนใหญ่เป็นนักเรียน-นักศึกษามากที่สุด คิดเป็น 47% ของกลุ่มตัวอย่าง และมีพนักงานบริษัทเอกชนและข้าราชการรองลงมา คิดเป็น 14% และ 13% ตามลำดับ ส่วนใหญ่ของกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยมีระดับการศึกษาปริญญาตรีมากที่สุด คิดเป็น 30% ถัดมาคือระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย 25% และระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ 24% นักท่องเที่ยวชาวไทยส่วนใหญ่ที่เลือกเดินทางมาท่องเที่ยวมักมีที่พักอาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพฯ และรูปแบบที่พักอาศัยมักเป็นบ้านของตัวเอง

นักท่องเที่ยวต่างชาติที่มาท่องเที่ยวในพื้นที่เกาะรัตนโกสินทร์ ดังแสดงในรูปที่ 5.2 มีสัดส่วนของเพศชายและใหญ่ที่ใกล้เคียงกัน โดยเป็นเพศหญิง 49% และเพศชาย 51% อาชีพส่วนใหญ่ของนักท่องเที่ยวกลุ่มนี้คือพนักงานบริษัทมากที่สุด คิดเป็น 36% ของกลุ่มตัวอย่าง ถัดมาเป็นนักเรียน-นักศึกษา 30% มากกว่าครึ่งหนึ่งของกลุ่มตัวอย่างมีระดับการศึกษาปริญญาตรีเป็นจำนวนมากที่สุด 51% และมีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี 31% ซึ่งนักท่องเที่ยวกลุ่มนี้เลือกที่พักในโรงแรมมากที่สุด (67%) โดยเลือกพักในโรงแรมบริเวณถนนข้าวสารมากที่สุด คิดเป็น 36% นอกเหนือจากนี้ นักท่องเที่ยวต่างชาติมักเลือกพักอาศัยในบริเวณย่านธุรกิจที่มีชาวต่างชาติพักอาศัยอยู่เป็นจำนวนมาก เช่นบริเวณสีลม, ถนนสาทร และสุขุมวิท เป็นต้น



รูปที่ 5.2 สัดส่วนนักท่องเที่ยวต่างชาติ



5.2 ลักษณะและข้อมูลจำเพาะของนักท่องเที่ยวกลุ่มตัวอย่าง

จากการสำรวจกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวในตารางที่ 5.1 พบว่า ส่วนมากนักท่องเที่ยวไทยเดินทางมาท่องเที่ยวยังเกาะรัตนโกสินทร์เฉลี่ยเดือนละครั้ง (35%) รองลงมาเป็นการท่องเที่ยวครั้งแรก (25%) รูปแบบการเดินทางมาท่องเที่ยวที่นิยมที่สุดคือ รถโดยสารสาธารณะคิดเป็น 41% การขับรถส่วนตัวและใช้บริการรถแท็กซี่เพื่อเดินทางมาท่องเที่ยวเป็นรูปแบบการเดินทางที่ได้รับความนิยมรองลงมา คิดเป็น 17% และ 15% ตามลำดับ โดยสาเหตุที่นักท่องเที่ยวไม่นิยมขับรถส่วนตัวเพื่อมาท่องเที่ยว

นักท่องเที่ยวชาวไทยมีจุดประสงค์ของการมาเยี่ยมชมสถานที่ท่องเที่ยวบริเวณเกาะรัตนโกสินทร์คือ การมาทำกิจทางศาสนาซึ่งมากที่สุด คิดเป็น 29% และจุดประสงค์เพื่อการพักผ่อนหย่อนใจรองลงมา 28% สาเหตุที่มีสัดส่วนของนักท่องเที่ยวที่เลือกมาเพื่อจุดประสงค์ทางศาสนาและการพักผ่อนหย่อนใจที่ใกล้เคียงกัน อาจเนื่องมาจากว่านักท่องเที่ยวอาจมีจุดประสงค์ทั้งสองควบคู่กันไป เนื่องจากกิจทางศาสนามักใช้เวลาไม่นานนัก ทำให้นักท่องเที่ยวชาวไทยอาจเลือกที่เยี่ยมชมสถานที่ท่องเที่ยวที่ใกล้กับวัดที่ไปทำกิจทางศาสนาด้วย สถานที่ท่องเที่ยวในเกาะรัตนโกสินทร์ที่กลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวไปเยี่ยมชมมากที่สุดคือ วัดพระศรีรัตนศาสดาราม(วัดพระแก้ว) คิดเป็น 34% ถัดมาคือตรอกข้าวสาร (10%) และวัดพระเชตุพนฯ(วัดโพธิ์) 10%

ในกลุ่มของนักท่องเที่ยวต่างชาติ ส่วนใหญ่ของกลุ่มตัวอย่าง (69%) เดินทางมาท่องเที่ยวเป็นครั้งแรก รองลงคือการท่องเที่ยวเฉลี่ย 2-3 ปีต่อครั้ง (16%) โดยรูปแบบการเดินทางที่นักท่องเที่ยวต่างชาตินิยมคือ การเดินเท้ามากที่สุด (34%) รองลงมาคือรถทัวร์ (23%) แต่พบว่ากลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวนี้ไม่นิยมใช้รถโดยสารสาธารณะเพื่อเดินทางมาท่องเที่ยวยังเกาะรัตนโกสินทร์ อาจเนื่องมาจากว่า ส่วนใหญ่นักท่องเที่ยวเลือกพักที่ตรอกข้าวสารเป็นจำนวนมาก ประกอบกับว่านักท่องเที่ยวต่างชาติไม่ค่อยรู้จักเส้นทางกรให้บริการของรถโดยสารสาธารณะเท่าที่ควร

จุดประสงค์ของการมาท่องเที่ยวในเกาะรัตนโกสินทร์ของกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวต่างชาติคือ การพักผ่อนหย่อนใจ เป็นจำนวนที่มากที่สุด (50%) และเพื่อเยี่ยมชมศิลปวัฒนธรรม (17%) โดยมีวัดพระศรีรัตนศาสดาราม(วัดพระแก้ว) เป็นสถานที่ท่องเที่ยวที่กลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวต่างชาติเลือกที่ไปท่องเที่ยวมากที่สุด (37%) โดยมีพระเชตุพนฯ(วัดโพธิ์) ได้รับความนิยมรองลงมา

ตารางที่ 5.1 ตารางเปรียบเทียบลักษณะจำเพาะของนักท่องเที่ยวที่เลือกมาเที่ยวกาเระรัตนโกสินทร์

ลักษณะการท่องเที่ยว	นักท่องเที่ยวไทย	นักท่องเที่ยวต่างชาติ
ความถี่ในการเข้ามาท่องเที่ยวกาเระรัตนโกสินทร์	<ul style="list-style-type: none"> - เดือนละครั้ง (35%) - ปีละครั้ง (25%) - มาเป็นครั้งแรก (25%) - สัปดาห์ละครั้ง (15%) 	<ul style="list-style-type: none"> - มาเป็นครั้งแรก (69%) - 2-3ปีต่อครั้ง (16%) - ปีละครั้ง (9%) - มากกว่าครั้งต่อปี (6%)
วิธีการเดินทาง	<ul style="list-style-type: none"> - รถโดยสารประจำทางสาธารณะ (41%) - รถยนต์ส่วนบุคคล (17%) - แท็กซี่/รถสามล้อเครื่อง (15%) <ul style="list-style-type: none"> - ทางเรือ (10%) - รถโดยสารเหมาจ้าง (9%) - การเดิน (8%) 	<ul style="list-style-type: none"> - การเดิน (34%) - รถโดยสารเหมาจ้าง (23%) - รถโดยสารประจำทางสาธารณะ (17%) <ul style="list-style-type: none"> - แท็กซี่/รถสามล้อเครื่อง (11%) - ทางเรือ (8%) - ด้วยวิธีการอื่น (4%)
สถานที่ท่องเที่ยว	<ul style="list-style-type: none"> - วัดพระแก้ว (34%) - วัดโพธิ์และถนนข้าวสาร (20%) - สนามหลวง (17%) - ราชดำเนิน (8%) 	<ul style="list-style-type: none"> - วัดพระแก้ว (37%) - วัดโพธิ์ (23%) - ถนนข้าวสาร (21%) - สนามหลวงและราชดำเนิน (9%)
จุดประสงค์	<ul style="list-style-type: none"> - จุดประสงค์ทางศาสนา (29%) - การเยี่ยมชมศิลปวัฒนธรรม (28%) - การพักผ่อนหย่อนใจ (28%) - จับจ่ายซื้อของ (10%) - ท่องเที่ยวเทศกาลพิเศษ (3%) 	<ul style="list-style-type: none"> - เยี่ยมชมสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ (50%) - ศิลปะศิลปวัฒนธรรม (19%) - จับจ่ายซื้อของ (12%) - จุดประสงค์ทางศาสนา (10%) - ท่องเที่ยวเทศกาลพิเศษ (8%)

5.3 ความต้องการของนักท่องเที่ยวที่มีต่อรรางชมรอบกาเระรัตนโกสินทร์รัตนโกสินทร์

จากการสอบถามถึงความต้องการใช้บริการรถนำเที่ยวชมเมืองของกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยและต่างชาติที่มาท่องเที่ยวในบริเวณกาเระรัตนโกสินทร์ โดยหากว่ากลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวตอบว่ารู้จักการให้บริการรถรางชมรอบกาเระรัตนโกสินทร์ ทำการสัมภาษณ์นักท่องเที่ยวผู้นั้นต่อไปว่ารู้จักผ่านสื่อใด และเคยใช้บริการรถรางชมรอบกาเระรัตนโกสินทร์หรือไม่

กลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยส่วนใหญ่ไม่รู้จักการให้บริการรถรางชมรอบกาเระรัตนโกสินทร์ฯ กล่าวคือจากการสัมภาษณ์ พบว่านักท่องเที่ยวไทยรู้จักรถรางชมรอบกาเระรัตนโกสินทร์รัตนโกสินทร์เพียง 44% และไม่รู้จักรถรางชมรอบกาเระรัตนโกสินทร์รัตนโกสินทร์ คิด

เป็น 56% ส่วนใหญ่รู้จักการให้บริการรตรางชมรอบเกาะรัตนโกสินทร์ผ่านการแนะนำของคนรู้จัก เช่น เพื่อนและญาติพี่น้อง เป็นต้น ซึ่งในกลุ่มผู้ที่รู้จักการให้บริการรตรางชมรอบเกาะรัตนโกสินทร์ รัตนโกสินทร์นั้นมีเพียง 38% ที่เคยใช้บริการรตรางชมรอบเกาะรัตนโกสินทร์ และไม่เคยใช้บริการ มากถึง 62%

นักท่องเที่ยวไทยที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้มีแนวโน้มต้องการใช้บริการรถนำเที่ยวชมเมืองเป็นอย่างมาก คิดเป็น 85% ของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งจากการศึกษาพบว่านักท่องเที่ยวไทยต้องการใช้รถรางมากที่สุด (45%) รองลงมาคือรถโดยสารปรับอากาศขนาดเล็ก (35%) เวลาที่ต้องการต่อการใช้บริการรถนำเที่ยวชมเมืองหนึ่งรอบ พบว่า นักท่องเที่ยวไทยต้องการ 30 นาทีต่อรอบมากที่สุด คิดเป็น 30% และ 45 นาทีต่อรอบ คิดเป็น 27% ในส่วนของราคาที่นักท่องเที่ยวไทยเต็มใจที่จะจ่าย พบว่านักท่องเที่ยวไทยส่วนมากยินดีที่จะจ่ายค่าโดยสารเป็นเงิน 25 บาทมากที่สุด (41%) และเต็มใจจ่ายค่าโดยสาร 15 บาทเป็นอันดับรองลงมา (27%) รูปแบบการให้บริการที่ต้องการ พบว่านักท่องเที่ยวไทยต้องการบริการในรูปแบบการจ่ายค่าโดยสารครั้งเดียวและสามารถใช้ได้ไม่จำกัดรอบ (58%) ซึ่งมากกว่าการให้บริการเต็มรอบ (23%) และนักท่องเที่ยวไทยเลือกใช้บริการรถนำเที่ยวชมเมืองในช่วงเช้ามากที่สุด คิดเป็น 5% ดังที่แสดงในตารางที่ 5.2

กลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวต่างชาติส่วนมากไม่รู้จักรตรางชมรอบเกาะรัตนโกสินทร์มาก่อน กล่าวคือ มีนักท่องเที่ยวตอบว่าไม่รู้จักรตรางชมรอบเกาะรัตนโกสินทร์มากถึง 78% มีผู้ที่ตอบรู้จัก รตรางชมรอบเกาะรัตนโกสินทร์รัตนโกสินทร์อยู่เพียง 22% ส่วนมากรู้จักผ่านอินเทอร์เน็ต ซึ่งในกลุ่มตัวอย่างที่มีการตอบว่ารู้จักนั้น มีผู้ที่เคยมีประสบการณ์ใช้บริการอยู่เพียง 30% นอกเหนือจากนี้ไม่เคยมีประสบการณ์ใช้บริการรตรางชมรอบเกาะรัตนโกสินทร์ มาก่อน

กลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวต่างชาติส่วนมากไม่รู้จักรตรางชมรอบเกาะรัตนโกสินทร์มาก่อน กล่าวคือ มีนักท่องเที่ยวตอบว่าไม่รู้จักรตรางชมรอบเกาะรัตนโกสินทร์มากถึง 78% มีผู้ที่ตอบรู้จักรตรางชมรอบเกาะรัตนโกสินทร์อยู่เพียง 22% ส่วนมากรู้จักผ่านอินเทอร์เน็ต ซึ่งในกลุ่มตัวอย่างที่มีการตอบว่ารู้จักนั้น มีผู้ที่เคยมีประสบการณ์ใช้บริการอยู่เพียง 30% นอกเหนือจากนี้ไม่เคยมีประสบการณ์ใช้บริการรตรางชมรอบเกาะรัตนโกสินทร์

ตารางที่ 5.2 ตารางเปรียบเทียบความต้องการในบริการรถนำเที่ยวของนักท่องเที่ยว

ความต้องการ	นักท่องเที่ยวไทย	นักท่องเที่ยวต่างชาติ
การรู้จักการและ ประสบการณ์ในการใช้ บริการ	- ไม่รู้จักการให้บริการรถรางฯ (56%) - รู้จักรถรางฯ (44%)	- ไม่รู้จักการให้บริการรถรางฯ (78%) - รู้จักรถรางฯ (22%)
	- ไม่เคยใช้ (62%) - เคยใช้ (38%)	- ไม่เคยใช้ (70%) - เคยใช้ (30%)
ความต้องการบริการรถ นำเที่ยวในกทม.	มีแนวโน้มว่าต้องการ ใช้บริการรถนำเที่ยว(85%)	มีแนวโน้มต้องการ ใช้บริการรถนำเที่ยว (88%)
รูปแบบการให้บริการรถ นำเที่ยวที่นักท่องเที่ยว รู้สึกพึงพอใจ	- รถราง(45%) - รถโดยสารขนาดเล็ก (35%) - รถรถสามล้อเครื่อง (9%) - รถตู้ (8%) - รถสองแถวขนาดเล็ก (3%)	- รถโดยสารขนาดเล็ก (27%) - รถราง(27%) - รถรถสามล้อเครื่อง (21%) - รถตู้ (17%) - รถสองแถวขนาดเล็ก (7%)
	- เวลาที่ใช้ 30 นาที (30%) - เวลาที่ใช้ 45 นาที (27%) - เวลาที่ใช้ 1 ชั่วโมง (18%) - เวลาที่ใช้มากกว่าชั่วโมง (17%) - เวลาที่ใช้ 15 นาที (8%)	- ใช้เวลา 1 ชั่วโมง (39%) - ใช้เวลา 30 นาที (23%) - ใช้เวลามากกว่าชั่วโมง (18%) - ใช้เวลา 45 นาที (12%) - ใช้เวลา 15 นาที (8%)
	- ค่าบริการนำเที่ยว 25บาท (41%) - ค่าบริการนำเที่ยว 15บาท (27%) - ค่าบริการนำเที่ยว 40บาท (16%) - ค่าบริการนำเที่ยว 50บาท (16%)	- ค่าบริการ 50 บาท (34%) - ค่าบริการ 25 บาท (27%) - ค่าบริการนำเที่ยว 40บาท (24%) - ค่าบริการนำเที่ยว 15บาท (15%)
	- รูปแบบขึ้น-ลงอิสระ (58%) - รูปแบบการบริการไม่สำคัญ (23%) - รูปแบบบริการเต็มรอบเดียว (19%)	- รูปแบบขึ้น-ลงอิสระ (50%) - รูปแบบบริการเต็มรอบเดียว (31%) - รูปแบบการบริการไม่สำคัญ (19%)
	- ต้องการให้บริการช่วงเช้า (53%) - ต้องการให้บริการช่วงบ่าย (29%) - ต้องการให้บริการช่วงเย็น (18%)	- ต้องการให้บริการช่วงเช้า (61%) - ต้องการให้บริการช่วงบ่าย (28%) - ต้องการให้บริการช่วงเย็น (11%)

กลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวต่างชาติเกือบทั้งหมด (88%) มีแนวโน้มต้องการใช้บริการรถนำเที่ยวชมเมือง โดยที่พาหนะที่นักท่องเที่ยวต่างชาติต้องการมากที่สุดคือรถโดยสารปรับอากาศและรถรางในอัตราส่วนที่เท่ากัน คิดเป็น 27% โดยที่มีรถรถสามล้อเครื่อง (21%) และรถตู้ (17%) เป็นพาหนะที่นักท่องเที่ยวกลุ่มนี้ต้องการรองลงมา นักท่องเที่ยวกลุ่มนี้ต้องการเวลาการให้บริการ 1 ชั่วโมงต่อรอบสูงที่สุด และมี 30 นาที เป็นเวลาที่ต้องการรองลงมา คิดเป็น 39% และ 27% ตามลำดับ ซึ่งนักท่องเที่ยวกลุ่มนี้ต้องการใช้บริการได้อย่างอิสระภายใต้การจ่ายค่าโดยสารครั้งเดียว (50%) มากกว่าการใช้บริการเต็มรอบ (31%) ช่วงเวลาที่ต้องการใช้มากที่สุดคือช่วงเช้า (61%) ดังแสดงในตารางที่ 5.2

จากผลการศึกษา สามารถสังเกตได้ว่าทั้งสองกลุ่มมีความต้องการที่คล้ายกัน คือ ส่วนใหญ่ไม่รู้จักการให้บริการรถรางชมรอบเกาะรัตนโกสินทร์รัตนโกสินทร์มาก่อน และมีความต้องการที่ใช้อย่างชัดเจน ต้องการรูปแบบการให้บริการอย่างอิสระมากกว่าการใช้บริการเต็มรอบ เนื่องจากว่าการบริการรูปแบบนี้ทำให้นักท่องเที่ยวสามารถลงไปเยี่ยมชมสถานที่ท่องเที่ยวที่สนใจโดยไม่จำเป็นต้องจ่ายค่าโดยสารหลายครั้ง และต้องการใช้บริการในช่วงเวลาเช้า ซึ่งทำให้นักท่องเที่ยวสามารถไปเยี่ยมชมสถานที่ท่องเที่ยวที่ตนสนใจได้ในเวลาบ่าย

ในส่วนที่มีความต้องการแตกต่างกันระหว่างนักท่องเที่ยว 2 กลุ่มนี้คือ พาหนะที่ให้บริการในรถนำเที่ยวชมเมือง โดยที่นักท่องเที่ยวชาวไทยนั้นต้องการที่ใช้รถราง สาเหตุที่นักท่องเที่ยวไทยเลือกที่ต้องการใช้รถรางมากกว่าเนื่องจากนักท่องเที่ยวชาวไทยมีความคุ้นเคยสภาพอากาศร้อนชื้นมากกว่านักท่องเที่ยวต่างชาติ ประกอบกับรถรางทรงเปิดโล่งสามารถทำให้นักท่องเที่ยวได้สัมผัสกับสภาพแวดล้อมในสถานที่ท่องเที่ยวได้มากกว่า อีกทั้งนักท่องเที่ยวยังสามารถถ่ายรูปทัศนียภาพจากภายในตัวรถได้อย่างสะดวกมากกว่ารถโดยสารปรับอากาศ ในขณะที่นักท่องเที่ยวต่างชาตินั้นมีความต้องการที่ค่อนข้างหลากหลาย ซึ่งมีข้อจำกัดในด้านที่ไม่คุ้นเคยสภาพอากาศร้อนชื้นของกรุงเทพฯ ทำให้กลุ่มตัวอย่างเลือกที่ใช้รถโดยสารปรับอากาศ สำหรับในกลุ่มที่ต้องการใช้รถรถสามล้อเครื่องนั้น อาจต้องการความเป็นส่วนตัวมากกว่าการใช้พาหนะอื่นๆ ประกอบกับรถรถสามล้อเครื่องมีความคล่องตัวสูงกว่า ทำให้ตอบสนองถึงความต้องการของผู้ใช้ได้อย่างรวดเร็ว

ในส่วนของด้านราคา และเวลาที่ใช้ต่อรอบ จากการศึกษาพบว่านักท่องเที่ยวต่างชาติมีความต้องการใช้บริการรถนำเที่ยวชมเมืองนานกว่านักท่องเที่ยวไทย

5.4 ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการบริการรถนำเที่ยวชมเมือง

5.4.1 ปัจจัยสำคัญที่การเลือกใช้บริการรถนำเที่ยวชมเมืองของนักท่องเที่ยว

จากการศึกษา โดยให้นักท่องเที่ยวเติมลำดับความสำคัญของแต่ละปัจจัยที่นักท่องเที่ยวเห็นว่าสำคัญต่อการเลือกใช้บริการรถนำเที่ยวชมเมือง โดยกำหนดระดับความสำคัญเป็น 3 ลำดับ คือ สำคัญมาก กำหนดให้เต็มหมายเลข 1 สำคัญปานกลาง กำหนดให้เป็นหมายเลข 2 และสำคัญน้อย กำหนดให้เป็นหมายเลข 3 ตามลำดับ แต่เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างแต่ละคนมีความคิดที่แตกต่างกัน ซึ่งบางคนคิดว่าปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการอาจมีปัจจัยเดียวหรือมากกว่านั้น ทำให้ต้องนำผลที่ได้จากการสัมภาษณ์ ทำการถ่วงน้ำหนักจากคะแนนรวมทำให้เป็นสัดส่วนให้ไม่เกิน 1 และทำการรวมคะแนนเฉลี่ยทั้งหมดเป็นคะแนนรวมของแต่ละตัวแปร ในขั้นตอนสุดท้ายนำคะแนนของแต่ละตัวแปรมาจัดเรียงโดยให้ตัวแปรที่ได้รับคะแนนมากที่สุดเป็นอันดับ 1 ตัวแปรที่มีคะแนนรองลงมา มีอันดับถัดไป ดังที่แสดงในตารางที่ 5.3

ตารางที่ 5.3 ลำดับความสำคัญของการบริการที่นักท่องเที่ยวพิจารณา

ลำดับความสำคัญ	นักท่องเที่ยวไทย	นักท่องเที่ยวต่างชาติ
อันดับ 1	ความปลอดภัย (32.9)	ราคา (27.6)
อันดับ 2	ราคา (25.7)	ความสะดวกสบาย (25.8)
อันดับ 3	ความสะดวกสบาย (18.9)	ความปลอดภัย (24.4)
อันดับ 4	การบรรยายสถานที่ท่องเที่ยว (15.4)	เส้นทางการให้บริการ (14.8)
อันดับ 5	เส้นทางการให้บริการ (12.2)	การบรรยายสถานที่ท่องเที่ยว (12.5)

จากผลที่แสดงในตารางที่ 5.3 แสดงให้เห็นว่าปัจจัยที่นักท่องเที่ยวไทยให้ความสำคัญมากที่สุดคือความปลอดภัย ซึ่งได้รับคะแนนสูงที่สุด โดยที่มี ราคา, ความสะดวกสบาย, การบริการไกด์ และเส้นทางการให้บริการ ตามลำดับ,

ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการรถนำเที่ยวชมเมืองของนักท่องเที่ยวต่างชาติ สิ่งที่สำคัญที่สุดคือราคาที่สมเหตุสมผล โดยมีความสะดวกสบาย ความปลอดภัย เส้นทางการให้บริการ และการบรรยายสถานที่ท่องเที่ยว

จากพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวทั้งสองกลุ่ม ค่อนข้างมีความแตกต่างที่ชัดเจน โดยที่นักท่องเที่ยวไทยให้ความสำคัญต่อความปลอดภัยและราคา ซึ่งแสดงให้เห็นว่านักท่องเที่ยวชาวไทยมองรูปแบบการบริการรถนำเที่ยวชมเมืองเป็นระบบขนส่งสาธารณะประเภทหนึ่ง ที่มีการบริการเฉพาะตัวมากกว่า ซึ่งมองว่าอาจไม่จำเป็นต้องสะดวกสบายมากก็ได้ รวมถึงเส้นทางการให้บริการอาจไม่จำเป็นต้องครอบคลุมสถานที่ท่องเที่ยวทั้งหมด เนื่องจากชาวไทยมีความคุ้นเคยกับเส้นทางภายในกรุงเทพฯ มากกว่านักท่องเที่ยวต่างชาติ

สำหรับนักท่องเที่ยวต่างชาติมองว่าราคาที่เหมาะสมและความสะดวกสบายเป็นสิ่งสำคัญ เพราะจุดประสงค์ของนักท่องเที่ยวต่างชาติคือการเดินทางเพื่อมาพักผ่อน โดยคาดหวังถึงการบริการที่ดีและมีคุณภาพ ซึ่งนักท่องเที่ยวกลุ่มนี้อาจยอมจ่ายในราคาที่สูงขึ้นเพื่อแลกกับการบริการที่ดีกว่า สำหรับการบริการไกด์ที่ได้คะแนนน้อยที่สุด อาจเนื่องมาจากว่านักท่องเที่ยวต่างชาตินั้นไม่คาดหวังการบริการจากไกด์ท้องถิ่นมากนัก โดยนักท่องเที่ยวกลุ่มนี้มักพึ่งพาเอกสารหรือหนังสือแนะนำเที่ยวต่างๆ ในการเรียนรู้ประวัติความเป็นมาของสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ ซึ่งมีความน่าเชื่อถือมากกว่าไกด์ท้องถิ่นที่ให้บริการอยู่

เมื่อมองภาพรวมของปัจจัยของนักท่องเที่ยวทั้งสองกลุ่มสังเกตได้ว่า สิ่งที่นักท่องเที่ยวให้ความสำคัญ 3 อันดับแรกมีลักษณะที่เหมือนกัน ก็คือ ความปลอดภัย, ราคา และความสะดวกสบาย แสดงให้เห็นว่า ผู้ให้บริการควรที่จัดให้มีปัจจัยทั้ง 3 สิ่งนี้ในบริการรถนำเที่ยวชมเมือง เพื่อที่สามารถดึงดูดใจนักท่องเที่ยวให้เข้ามาใช้บริการได้มากขึ้น

5.4.2 ความสำคัญของการบริการเสริมอื่นๆในบริการรถนำเที่ยวชมเมือง

การวิเคราะห์ในส่วนนี้ ทำโดยการให้นักท่องเที่ยวกลุ่มตัวอย่างเลือกระดับความสำคัญของการบริการเสริม โดยให้เลือกระดับความสำคัญที่ตรงกับความคิดของนักท่องเที่ยว ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ระดับ คือ สำคัญมาก ,สำคัญ ,สำคัญน้อย และไม่สำคัญ และให้คะแนนในแต่ละระดับ โดยผลที่ได้แสดงในตารางที่ 5.4

ตารางที่ 5.4 ตารางคะแนนของความจำเป็นของการบริการอื่นๆ พร้อมทั้งระดับความสำคัญของการบริการรถนำเที่ยวชมเมือง

การบริการอื่นๆใน การบริการรถนำ เที่ยว	นักท่องเที่ยวไทย				นักท่องเที่ยวต่างชาติ			
	สำคัญ มาก	สำคัญ	สำคัญ น้อย	ไม่ สำคัญ	สำคัญ มาก	สำคัญ	สำคัญ น้อย	ไม่ สำคัญ
การป้องกันสภาพ อากาศภายนอก	63.46	31.73	2.88	1.92	-	-	-	-
การปรับอากาศ (แอร์)	33.65	36.54	27.88	1.92	47.57	40.78	9.71	1.94
ความสบายของที่นั่ง	40.38	49.04	9.62	0.96	29.41	55.88	13.73	0.98
โปรโมชันเสริม	22.12	36.54	34.62	6.73	20.79	41.58	32.67	4.95
การให้บริการของ พนักงาน	48.08	43.27	7.69	0.96	41.41	38.38	19.19	1.01
ราคาของตัว โดยสารที่ถูก	32.04	50.49	13.59	3.88	33.98	48.54	15.53	1.94
ความชัดเจนและ ความสะดวกสบาย ของที่พักผู้โดยสาร	45.19	44.23	9.62	0.96	35.35	46.46	17.17	1.01
ความสะดวกในการ ขึ้น-ลงรถนำเที่ยว	37.86	51.46	10.68	0.00	-	-	-	-
ความปลอดภัย ขณะโดยสาร	-	-	-	-	50.98	40.20	7.84	0.98
การบรรยายสถานที่ ท่องเที่ยวด้วยการ ไกด์ท้องถิ่น	51.92	38.46	7.69	1.92	41.84	46.94	11.22	0.00
การบรรยายสถานที่ ท่องเที่ยวด้วยการ บันทึกเสียง	-	-	-	-	26.26	39.39	23.23	11.11
ความตรงต่อเวลา ตารางที่กำหนด	51.92	38.46	8.65	0.96	50.50	40.59	7.92	0.99

ในกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยพบว่า นักท่องเที่ยวกลุ่มนี้เลือก การป้องกันสภาพอากาศ ภายนอก, ความชัดเจนและความสะดวกสบายในบริเวณจุดจอดรถ, มารยาทของพนักงานที่ ให้บริการ, การบริการไคด์ท้องถิ่น, และความตรงต่อเวลา สิ่งที่สำคัญที่สุดในการบริการรถนำเที่ยว ชมเมือง และมีการปรับอากาศในพาหนะ, ความสะดวกสบายของที่นั่ง, ราคาค่าโดยสารที่ถูก และ การบริการท่องเที่ยวเสริมเป็นสิ่งที่สำคัญ

นักท่องเที่ยวต่างชาติมองว่า สิ่งที่สำคัญที่สุดในการบริการรถนำเที่ยวชมเมืองคือ การปรับ อากาศภายในพาหนะ, มารยาทของพนักงาน โดยที่มี ความสบายของที่นั่ง, การบริการท่องเที่ยว เสริม, ราคาค่าโดยสารที่ถูก, ความชัดเจนและสะดวกสบายของจุดจอดรถ, การบริการไคด์

จากผลการเปรียบเทียบการบริการที่กล่าวมาในตารางที่ 5.4 ทำให้สามารถสรุปว่า นักท่องเที่ยวที่นั่นคาดหวังมารยาทของพนักงานและความตรงต่อเวลาของการให้บริการรถนำเที่ยว ชมเมืองจากผู้ให้บริการมากที่สุด ดังนั้นผู้ให้บริการจึงควรจัดตารางการเดินรถให้เหมาะสมกับพื้นที่ การให้บริการ เพื่อที่นักท่องเที่ยวสามารถใช้บริการได้โดยที่ไม่ต้องรอนานและตารางเวลาของ นักท่องเที่ยวไม่มีความคลาดเคลื่อน อีกทั้งต้องจัดมีการอบรมมารยาทของพนักงานผู้ให้บริการเป็น อย่างดี โดยอาจให้รางวัลพนักงานที่ให้บริการเป็นอย่างดี และจัดบทลงโทษที่เหมาะสมต่อพนักงาน ที่แสดงกริยาที่ไม่ดีต่อนักท่องเที่ยวผู้ใช้บริการ

ในประเด็นที่ต่างกันของนักท่องเที่ยวทั้งสองกลุ่มคือ นักท่องเที่ยวไทยต้องการความ สะดวกสบายของที่จอดรถ อาจเพราะว่า นักท่องเที่ยวไทยมีเป้าหมายในการท่องเที่ยวที่แน่นอน และ ไม่ต้องการฆ่าเวลาที่รอการบริการโดยการเที่ยวในสถานที่ท่องเที่ยวโดยรอบจุดจอดรถ แต่ในกลุ่ม นักท่องเที่ยวต่างชาติ อาจมีความสนใจที่ท่องเที่ยวบริเวณโดยรอบจุดจอดรถ จนกระทั่งถึงเวลาที่ ให้บริการจึงกลับมาที่จุดเดิม

แต่สำหรับนักท่องเที่ยวต่างชาตินั้น กลับมองว่าการปรับอากาศภายในพาหนะเป็นเรื่องที่ สำคัญ เนื่องมาจากว่านักท่องเที่ยวในกลุ่มนี้ไม่คุ้นเคยกับสภาพอากาศร้อนของกรุงเทพฯ ซึ่ง แตกต่างกับนักท่องเที่ยวชาวไทยซึ่งเป็นคนท้องถิ่นที่มีความคุ้นเคยสภาพอากาศร้อนเป็นอย่างดี

5.5 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการรถนำเที่ยวชมเมืองในบริเวณพื้นที่เกาะรัตนโกสินทร์

จากการศึกษาพบว่า การให้บริการรถรางชมรอบเกาะรัตนโกสินทร์ ได้รับความนิยมน้อยเนื่องจากหลายปัจจัย ซึ่งแยกออกมาเป็นประเด็นต่างๆ ดังนี้

5.5.1 การประชาสัมพันธ์

จากตารางที่ 5.1 แสดงให้เห็นว่านักท่องเที่ยวทั้งสองกลุ่มนั้นมีสัดส่วนที่ไม่รู้จักการให้บริการรถรางชมรอบเกาะรัตนโกสินทร์มากกว่ากลุ่มที่รู้จัก ซึ่งการประชาสัมพันธ์การให้บริการรถนำเที่ยวชมเมืองนั้นถือว่าเป็นสิ่งสำคัญในธุรกิจแหล่งท่องเที่ยว เมื่อนักท่องเที่ยวไม่รู้จักการให้บริการจึงส่งผลกระทบต่อให้นักท่องเที่ยวเกิดความลังเลใจที่ใช้บริการและไม่อยากที่ใช้บริการ เนื่องจากความไม่รู้สึกมั่นใจในบริการรถนำเที่ยวชมเมือง

ผู้ให้บริการรถนำเที่ยวชมเมืองนั้นควรที่ลงทุนเพื่อการประชาสัมพันธ์การให้บริการรถนำเที่ยวชมเมืองโดยที่ไม่ควรพึ่งพาหน่วยงานในท้องถิ่นมากเกินไป อาจทำโดยการติดป้ายประชาสัมพันธ์ที่มีข้อความและขนาดที่ชัดเจนและสามารถมองเห็นได้อย่างสะดวก ติดตั้งตามแหล่งที่มีนักท่องเที่ยวอยู่เป็นจำนวนมาก เช่น สนามบิน สถานีขนส่งต่างๆ หรือขอความร่วมมือผู้ประกอบการธุรกิจในบริเวณเกาะรัตนโกสินทร์ในการแจกแผ่นพับหรือช่วยในกระประชาสัมพันธ์การให้บริการรถนำเที่ยวชมเมือง

การประชาสัมพันธ์โดยการบอกต่อก็เป็นสิ่งสำคัญ เนื่องจากว่าคำแนะนำของคนใกล้ชิดสามารถจูงใจให้ผู้ที่ไม่เคยมีประสบการณ์ในการใช้บริการอยากที่ใช้บริการได้ ผู้ให้บริการอาจทำโดยการแจกของชำร่วยที่มีชื่อหรือสัญลักษณ์ของการให้บริการรถนำเที่ยวชมเมืองติดอยู่ เช่น ปากกา ไปสการ์ด เป็นต้น

ทั้งนี้ผู้ให้บริการควรสร้างเอกลักษณ์ของการบริการที่สามารถทำให้นักท่องเที่ยวสามารถนึกถึงได้ในทันที เช่น อาจสร้างมาสคอตที่มีเอกลักษณ์ เป็นตัวแทนการให้บริการรถนำเที่ยวชมเมือง หรือปรับเปลี่ยนชื่อการบริการให้กระชับและสามารถจดจำได้ง่ายขึ้น รวมถึงการสร้างคำขวัญที่มีความหมายและสามารถสื่อถึงการให้บริการได้อย่างดี ก็เป็นอีกแนวทางหนึ่งในการสร้างภาพลักษณ์

5.5.2 จุดพักผู้โดยสาร

จากที่ได้กล่าวไปในบทข้างต้นนั้น จุดจอดรถรางชมรอบเกาะรัตนโกสินทร์นั้นตั้งอยู่บริเวณทิศเหนือของสนามหลวง ใกล้กับประตูวิเศษไชยศรีของพระบรมมหาราชวัง ซึ่งบริเวณดังกล่าวเป็นเกาะกลางระหว่างถนน ซึ่งอยู่ในตำแหน่งที่ไม่สามารถมองเห็นได้อย่างถนัด เนื่องจากในบริเวณนั้นถูกจัดให้เป็นสวนสาธารณะขนาดเล็กควบคู่กันไป ประกอบกับในบริเวณดังกล่าวไม่มีป้ายบอกทางที่ไปใช้บริการรถนำเที่ยวชมเมืองที่ชัดเจน นอกจากนี้ผู้ที่เคยมีประสบการณ์ในการใช้บริการจึงรู้จักจุดขายบัตรโดยสาร

ผู้ให้บริการควรทำการติดตั้งป้ายบอกทางไปยังจุดพักผู้โดยสารที่ถูกต้องและชัดเจน เพื่อป้องกันไม่ให้นักท่องเที่ยวรู้สึกสับสนและเสียเวลาที่ต้องหาจุดให้บริการ ซึ่งทำให้เกิดความเบื่อนายต่อผู้ที่ต้องการใช้บริการจนเกินไป

ที่พักผู้โดยสารควรทำสัญลักษณ์ที่ชัดเจน และให้ความสะดวกสบายต่อผู้ที่รอใช้บริการ โดยจัดให้มีการป้องกันแดด-ฝนอย่างดี อีกทั้งมีการแสดงข้อมูลการให้บริการและตารางเวลาเดินรถที่ชัดเจนภายในจุดพักผู้โดยสาร

จากผลการศึกษา ทำให้สามารถสร้างรูปแบบการให้บริการรถนำเที่ยวชมเมืองที่นักท่องเที่ยวรู้สึกพึงพอใจได้ โดยที่แยกออกเป็นบริการที่นักท่องเที่ยวไทยรู้สึกพึงพอใจ และการบริการที่นักท่องเที่ยวต่างชาติรู้สึกพึงพอใจ ดังนี้

- รูปแบบการให้บริการรถนำเที่ยวที่นักท่องเที่ยวไทยรู้สึกพึงพอใจ การให้บริการรถนำเที่ยวชมเมืองในกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทย เวลาการให้บริการรถนำเที่ยวควรจัดอยู่ในช่วงเวลาเช้าและบ่าย ควรเน้นให้ความสำคัญต่อการบริการในช่วงเช้า ซึ่งเป็นช่วงเวลาที่นักท่องเที่ยวจำนวนมากต้องการใช้ โดยที่อาจจัดบริการส่งเสริมการขายให้แก่นักท่องเที่ยวในช่วงเวลาดังกล่าว พาหนะสำหรับการให้บริการนำเที่ยวสำหรับนักท่องเที่ยวไทย ควรใช้รถราง โดยจัดให้เวลาการใช้บริการต่อรอบเฉลี่ย 30-45 นาที ผู้ให้บริการอาจทำการจำหน่ายบัตร 2 รูปแบบ คือ บัตรเดินทางเที่ยวเดียว โดยจัดให้ราคาอยู่ที่ประมาณ 15 บาท และจัดบัตรโดยสารไม่จำกัดเที่ยว โดยจัดให้มีราคาที่เหมาะสมสำหรับนักท่องเที่ยวไทย และระหว่างการให้บริการ จัดให้มีบริการไกด์ท้องถิ่น

- รูปแบบการให้บริการรถนำเที่ยวที่นักท่องเที่ยวต่างชาติรู้สึกพึงพอใจ
ช่วงเวลา และรูปแบบการให้บริการของต่างชาติคล้ายกับรูปแบบการบริการรถนำ
เที่ยวชมเมืองสำหรับนักท่องเที่ยวชาวไทย กล่าวคือ ควรให้บริการอยู่ในช่วงเช้า
และบ่าย และเน้นการให้บริการในช่วงเช้า และจัดรูปแบบการให้บริการไม่จำกัด
รอบ ภายในเวลาที่กำหนด เพื่อนักท่องเที่ยวสามารถเยี่ยมชมสถานที่
ท่องเที่ยวได้อย่างสะดวก เวลาที่ให้บริการต่อรอบควรจัดให้อยู่ใน 1 ชั่วโมง เพื่อ
ไม่ให้นักท่องเที่ยวต่างชาติรู้สึกเบื่อหน่าย พาหนะที่ให้บริการนักท่องเที่ยวกลุ่มนี้
ควรใช้รถโดยสารปรับอากาศขนาดเล็กในการให้บริการ และภายในตัวรถโดยสาร
ควรจัดให้นักท่องเที่ยวรู้สึกสะดวกสบาย เช่น ปรับความกว้างของขนาดที่นั่ง