

บทที่ 7

สรุปผลการศึกษา

ในบทนี้กล่าวถึง สาเหตุของรกรางชมเกาะรัตนโกสินทร์ที่ไม่ได้รับความนิยมจากผู้ใช้งาน และแนวทางการแก้ไขปัญา การเสนอแนะรูปแบบการบริการรถนำเที่ยวที่เหมาะสมในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ใน อีกทั้งชี้แจงถึงข้อจำกัดรวมถึงแนวทางการวิจัยในอนาคต

7.1 สรุปผลการศึกษา

เนื่องจากว่าการศึกษานี้ได้แยกการศึกษาออกเป็นสองส่วนหลัก ได้แก่ การศึกษาทัศนคติ และความต้องการของนักท่องเที่ยวชมเมือง และทำการสร้างแบบจำลองพฤติกรรมการเลือกใช้บริการรถนำเที่ยวชมเมือง ซึ่งผลการศึกษานั้น ได้แยกออกเป็นกลุ่ม ดังต่อไปนี้

7.1.1 ผลการศึกษาด้านนโยบาย

สาเหตุที่การบริการรถชมรอบเกาะรัตนโกสินทร์ที่ผ่านมาไม่ได้รับความนิยมนั้น เนื่องมาจากมีการประชาสัมพันธ์ที่ไม่เพียงพอ ดังนั้นผู้ให้บริการรถนำเที่ยวชมเมืองควรส่งเสริมการประชาสัมพันธ์การให้บริการของตนเอง และสร้างความเชื่อมั่นให้แก่นักท่องเที่ยวเพื่อสร้างความรู้สึกอยากที่เข้ามาใช้บริการมากขึ้น

7.1.2 ผลการศึกษาด้านทัศนคติและความต้องการบริการรถนำเที่ยวชมเมือง

1. ผู้ให้บริการรถนำเที่ยวชมเมืองในพื้นที่กรุงเทพมหานครชั้นใน ควรให้ความสำคัญต่อนักท่องเที่ยวต่างชาติมากกว่า เนื่องจากผลการวิเคราะห์มูลค่าของการบริการในบทที่ 6 นักท่องเที่ยวต่างชาตินั้นมีมูลค่าของการให้บริการรถนำเที่ยวชมเมืองที่สูงกว่านักท่องเที่ยวไทยค่อนข้างมาก ดังนั้นผู้ให้บริการจึงควรแยกการให้บริการระหว่างนักท่องเที่ยวชาวไทยและต่างชาติออกจากกัน เพื่อที่สามารถตอบสนองได้ถึงความต้องการของนักท่องเที่ยวทุกกลุ่มได้อย่างทั่วถึง

2. จากผลการวิเคราะห์มูลค่าของการบริการรถนำเที่ยวชมเมือง ทำให้ทราบว่า นักท่องเที่ยวไทยมีความต้องการที่ใชัรถรางในการบริการนำเที่ยว แต่ในขณะที่นักท่องเที่ยวต่างชาติมีความต้องการที่ใชัรถโดยสารปรับอากาศมากกว่า

3. จากผลการศึกษาด้านความต้องการในการใช้บริการรถนำเที่ยวชมเมืองในบทที่ 5 พบว่านักท่องเที่ยวต่างชาติมีความต้องการใช้บริการรถนำเที่ยวชมเมืองที่นานกว่านักท่องเที่ยวชาวไทย รวมถึงมีความเต็มใจที่จะจ่ายค่าบริการที่มากกว่านักท่องเที่ยวชาวไทย ซึ่งมีความสอดคล้องกับมูลค่าของเวลาที่ได้จากการพัฒนาแบบจำลองพฤติกรรมนักท่องเที่ยวต่อการเลือกใช้บริการในบทที่ 6

4. จากการศึกษาความคิดเห็นต่อการบริการรถนำเที่ยวชมเมือง พบว่าความปลอดภัย, ราคาค่าโดยสารที่เหมาะสม และความสะดวกสบายคือปัจจัยที่นักท่องเที่ยวทั้งสองกลุ่มให้ความสำคัญในการเลือกใช้บริการ จึงสรุปได้ว่าปัจจัยทั้งสามนี้เป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการรถนำเที่ยวชมเมืองจำเป็นต้องใส่ใจเพื่อให้นักท่องเที่ยวได้รับการบริการที่ดี แต่ในกลุ่มนักท่องเที่ยวมองว่าสิ่งสำคัญที่สุดคือความปลอดภัยในขณะการใช้บริการ แต่ขณะที่นักท่องเที่ยวต่างชาตินั้นกลับให้ความสำคัญกับราคาค่าโดยสารมากกว่า

5. จากการวิเคราะห์ความคิดเห็นของการบริการรถนำเที่ยวชมเมืองในบทที่ 5 พบว่าสิ่งที่สำคัญของการบริการรถนำเที่ยวชมเมืองคือมารยาทของพนักงานผู้ให้บริการ การรักษาตารางเวลาในการเดินทางให้ตรงตามกำหนด ซึ่งมีลักษณะใกล้เคียงกับระบบขนส่งสาธารณะที่ผู้ใช้บริการไม่ต้องการใช้บริการที่นานเกินไป ทั้งนี้ จากการศึกษาในบทที่ 5 พบว่า สิ่งที่นักท่องเที่ยวทั้งสองกลุ่มให้ความสำคัญต่างกันคือ นักท่องเที่ยวไทยมองว่าจุดพักผู้โดยสารมีความสำคัญ แต่สิ่งที่นักท่องเที่ยวต่างชาติให้ความสำคัญในการบริการคือ ความสะดวกสบาย เนื่องจากว่านักท่องเที่ยวกลุ่มดังกล่าวมีความต้องการใช้เวลาต่อการอบการบริการที่ยาวนานกว่านักท่องเที่ยวชาวไทย รวมถึงมีความเต็มใจที่จะจ่ายค่าบริการมากกว่าเพื่อแลกความสะดวกสบายที่ครบถ้วน

7.1.3 ผลการศึกษาแบบจำลองพฤติกรรมการเลือกใช้บริการรถนำเที่ยวชมเมือง

1. จากการวิเคราะห์แบบจำลองพฤติกรรมการเลือกใช้บริการรถนำเที่ยวชมเมือง พบว่ามีปัจจัยในกลุ่มลักษณะทางสังคมและเศรษฐกิจที่หลากหลายในการเลือกใช้บริการของแต่ละกลุ่มตัวอย่างของนักท่องเที่ยว แต่โดยภาพรวมพบว่าปัจจัยเหล่านี้ก็ส่งผลต่อพฤติกรรมในการเลือกใช้บริการได้เช่นกัน ซึ่งได้แก่ นักท่องเที่ยวเพศชาย จำนวนนักท่องเที่ยวต่อกลุ่ม ระดับรายได้ และกลุ่มที่มีรายได้สูง

2. จากการตรวจสอบแบบจำลอง ทำให้ทราบได้ว่าพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวมีลักษณะที่แตกต่างออกไปจากผู้เดินทางที่ใช้ระบบขนส่งสาธารณะ กล่าวคือ สัมประสิทธิ์ของตัวแปรเวลาต่อรอบนั้นมีค่าเป็นบวก อธิบายผลได้ว่านักท่องเที่ยวชื่นชอบให้มีเวลาต่อรอบที่ยาวนานในระดับหนึ่ง ซึ่งมีความขัดแย้งกับผู้เดินทางที่ต้องการเวลาที่ใช้ในการเดินทางที่สั้น ดังนั้นการที่นำองค์ความรู้ทางด้านวิศวกรรมขนส่งมาใช้โดยตรงกับการออกแบบการให้บริการรถนำเที่ยวชมเมือง อาจไม่เหมาะสมนัก ซึ่งต้องมีการพัฒนาองค์ความรู้ในด้านนี้กันต่อไป

3. จากการสำรวจข้อมูล พบว่านักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ที่ใช้บริการนั้นมีกลุ่มค่อนข้างที่มีขนาดเล็ก กล่าวคือ จำนวนกลุ่มนักท่องเที่ยวไม่เกิน 3 คน ดังนั้น ผู้ให้บริการควรสนใจในการทำการตลาดกับกลุ่มนักท่องเที่ยวนี้เป็นพิเศษ

4. จากผลของการศึกษาแบบจำลอง พบว่า สัมประสิทธิ์ของนักท่องเที่ยวชาวไทยเพศชายมีค่าเป็นลบในทุกแบบจำลอง ซึ่งส่งผลให้แนวโน้มการให้บริการนี้ลดลง ทำให้ทราบได้ว่านักท่องเที่ยวไทยนั้นไม่รู้สึกต้องการใช้บริการรถนำเที่ยวชมเมือง เพราะฉะนั้นแล้ว ผู้ให้บริการรถนำเที่ยวชมเมืองควรสนใจในกลุ่มตลาดนักท่องเที่ยวไทยเพศหญิง หรือหาวิธีการตลาดเพื่อทำให้นักท่องเที่ยวไทยเพศชายมีความสนใจใช้บริการรถนำเที่ยวชมเมืองมากขึ้น

5. รูปแบบที่ให้บริการและเวลาต่อรอบ สามารถเพิ่มอรรถประโยชน์ของนักท่องเที่ยวที่เข้ามาใช้บริการรถนำเที่ยวชมเมืองได้

6. จากการหามูลค่าการให้บริการรถนำเที่ยวชมเมืองของนักท่องเที่ยวต่างชาติ พบว่า มีมูลค่าสูงกว่ามูลค่าของนักท่องเที่ยวชาวไทย ดังนั้นผู้ให้บริการควรต้องเน้นการตลาดที่นักท่องเที่ยวต่างชาติให้มากกว่านักท่องเที่ยวชาวไทย แต่ทั้งนี้ก็ไม่ควรที่จะละความสนใจจากกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทย เนื่องจากว่าผลการศึกษาในบทที่ 5 กล่าวว่า กลุ่มนักท่องเที่ยวไทยกลุ่มนี้มีการเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวบ่อยครั้งกว่านักท่องเที่ยวต่างชาติ

7.2 รูปแบบการให้บริการที่เหมาะสมต่อบริเวณเกาะรัตนโกสินทร์

การให้บริการรถนำเที่ยวชมเมืองนี้ควรแยกการบริการระหว่างนักท่องเที่ยวท้องถิ่นและต่างชาติออกจากกัน เนื่องจากว่าความต้องการในบริการของนักท่องเที่ยวต่างชาติมีความแตกต่างออกไปจากนักท่องเที่ยวท้องถิ่น รวมถึงมีความเต็มใจในการค่าบริการที่สูงกว่า

รูปแบบการให้บริการ ควรจัดเป็นการใช้ตัวโดยสารรายวัน หรือสามารถให้บริการได้อย่างไม่จำกัดภายในกำหนดช่วงเวลาในการให้บริการที่แน่นอน ซึ่งทำให้นักท่องเที่ยวสามารถเยี่ยมชมสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ และกลับมาใช้บริการได้อย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ควรมีการจัดไกด์ที่ได้รับ

ใบอนุญาตจากการท่องเที่ยวประเทศไทย (ททท.) มาให้บริการขณะให้บริการนักท่องเที่ยวทั้งสองกลุ่ม แต่ทั้งนี้ก็ไม่ควรจัดการบันทึกเสียงบรรยายสถานที่ท่องเที่ยวขณะให้บริการนักท่องเที่ยวต่างชาติ และควรเน้นการให้บริการในช่วงเวลาเช้า ซึ่งเป็นช่วงเวลาที่นักท่องเที่ยวต้องการใช้บริการมากที่สุด หรืออาจทำการจัดการบริการเสริมทางการตลาดด้วยวิธีอื่นๆ เพื่อทำการกระตุ้นให้นักท่องเที่ยวหันไปใช้บริการในช่วงเวลาบ่ายมากขึ้น

การบริการรถนำเที่ยวชมเมืองที่เหมาะสมของนักท่องเที่ยวไทย ควรจัดรถรางในการให้บริการ เพื่อที่นักท่องเที่ยวในกลุ่มนี้สามารถสัมผัสบรรยากาศของสถานที่ท่องเที่ยวได้โดยตรง แต่ทั้งนี้ต้องมีการป้องกันแดดและฝนที่มีประสิทธิภาพภายในรถรางด้วย ค่าโดยสารควรจัดให้ราคาไม่สูงมากนัก ซึ่งค่าโดยสาร 15-20 บาทเป็นราคาที่นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ยอมรับได้ เวลาในการใช้บริการต่อรอบก็ควรจัดให้ไม่ควรเกินระยะเวลา 1 ชั่วโมง โดยที่เวลาการใช้บริการ 30-45 นาทีเป็นระยะเวลาที่นักท่องเที่ยวไทยส่วนใหญ่ยอมรับ

การบริการรถนำเที่ยวชมเมืองของนักท่องเที่ยวต่างชาติ ควรใช้รถโดยสารปรับอากาศสำหรับการให้บริการ จัดให้มีระยะเวลาการใช้บริการต่อรอบที่ยาวนานกว่านักท่องเที่ยวชาวไทย นักท่องเที่ยวต่างชาติมีความเต็มใจจ่ายค่าบริการมากกว่านักท่องเที่ยวชาวไทย โดยราคาที่เหมาะสมอยู่ที่ 25-50 บาท และจัดให้เวลาการใช้บริการต่อรอบยาวนานกว่านักท่องเที่ยวชาวไทย โดยที่ใช้เวลาประมาณ 1 ชั่วโมงเป็นเวลาที่นักท่องเที่ยวกลุ่มนี้เต็มใจเข้ามาใช้บริการมากที่สุด

7.3 ข้อเสนอแนะของผลการศึกษา

เนื่องจากการให้บริการรถนำเที่ยวชมเมืองนั้นมีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอยู่หลายส่วน ดังนั้นการที่ให้ผู้ให้บริการรถนำเที่ยวชมเมืองดำเนินการโดยลำพังโดยที่หน่วยงานต่างๆไม่มีส่วนร่วมในระหว่างการให้บริการเป็นสิ่งที่ไม่เหมาะสม ซึ่งอาจทำให้เกิดปัญหาความขัดแย้งระหว่างผู้ให้บริการและหน่วยงานต่างๆได้ ทั้งนี้หน่วยงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องทั้งหมด โดยเฉพาะหน่วยงานท้องถิ่นจึงควรทำการจัดประชุมเพื่อแก้ปัญหาดังกล่าวร่วมกันเป็นระยะ หรืออาจมีการเสนอให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทำการร่วมทุนเพื่อดำเนินกิจการรถนำเที่ยวชมเมืองร่วมกับผู้ให้บริการ เพื่อที่การแก้ปัญหาได้ถูกดำเนินการอย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด

ผู้ให้บริการควรจัดหาพาหนะในการให้บริการที่เป็นไปตามกฎหมายที่ระบุไว้ เพื่อหลีกเลี่ยงปัญหารถโดยสารดัดแปลงที่ไม่ได้รับอนุญาต อีกทั้งนักท่องเที่ยวรู้สึกสบายใจมากกว่าหากมีการ

รับรองให้เป็นรูปธรรมโดยสาธารณะอย่างถูกต้อง ซึ่งทำให้นักท่องเที่ยวรู้สึกปลอดภัยในขณะที่ใช้บริการมากกว่า

ผู้ให้บริการควรทำการแยกการบริการระหว่างนักท่องเที่ยวชาวไทยและต่างชาติออกจากกันอย่างชัดเจน ทั้งนี้เนื่องจากทัศนคติของนักท่องเที่ยวทั้งสองกลุ่มมีความแตกต่างกัน อีกทั้งผู้ให้บริการยังสามารถที่เก็บค่าบริการในกลุ่มนักท่องเที่ยวต่างชาติสูงกว่าชาวไทยในระดับหนึ่งได้ แต่ทั้งนี้ก็ไม่ควรให้นักท่องเที่ยวที่มีรู้สึกเปรียบเทียบการบริการว่าไม่มีความแตกต่างกัน มิฉะนั้นอาจทำให้การบริการสำหรับนักท่องเที่ยวต่างชาติต้องยกเลิกไปในที่สุด

ผู้ให้บริการควรมีการเน้นการประชาสัมพันธ์ในหลายทาง โดยไม่ต้องรอการพึ่งพาจากหน่วยงานต่างๆที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้อาจขอความร่วมมือให้ผู้ประกอบการในบริเวณพื้นที่โดยรอบการให้บริการทำการแจกแผ่นพับประชาสัมพันธ์พร้อมกับสินค้า หรือทำการประชาสัมพันธ์ในบริเวณที่มีนักท่องเที่ยวจำนวนมากเดินทางผ่าน เช่น สนามบิน สถานีขนส่ง หรือห้างสรรพสินค้า ทั้งนี้ผู้ให้บริการอาจทำการขยายช่องทางในการขายบริการพร้อมจัดการบริการเสริมสำหรับผู้ซื้อบริการล่วงหน้า เพื่อให้การบริการร่นำเที่ยวชมเมืองมีทุนสำรองเพื่อพัฒนาการให้บริการต่อไปได้

7.4 ข้อจำกัดในงานวิจัย

1. งานศึกษานี้เป็นการต้องการทราบถึงทัศนคติและความต้องการของนักท่องเที่ยว รวมถึงศึกษามูลค่าของการให้บริการ เพื่อให้ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทราบถึงสิ่งที่นักท่องเที่ยวคำนึงต่อการใช้บริการร่นำเที่ยวชมเมือง แต่ทั้งนี้ งานศึกษานี้เน้นเพียงภาคส่วนอุปสงค์ (Demand) เพียงฝ่ายเดียว ทำให้รูปแบบการให้บริการนั้นอาจไม่มีความคุ้มค่าต่อการลงทุนในการให้บริการร่นำเที่ยวชมเมืองในสถานการณ์จริง แต่ข้อมูลการศึกษาดังกล่าวนี้อาจสามารถนำไปต่อยอดเพื่อทำการปรับปรุงระบบการให้บริการร่นำเที่ยวชมเมืองที่เหมาะสมต่อสถานการณ์ที่แท้จริงได้ต่อไป

2. การสร้างแบบจำลองในงานศึกษานี้เน้นไปที่การเปลี่ยนแปลงลักษณะการให้บริการ ซึ่งทำให้ตัวแปรบางส่วนในกลุ่มลักษณะทางสังคมและเศรษฐกิจของนักท่องเที่ยวยังไม่สามารถอธิบายในแบบจำลองอย่างมีนัยสำคัญได้ อีกทั้งไม่ได้นำตัวแปรทางการตลาดและตัวแปรด้านความสะดวกสบายเข้ามาร่วมในการวิเคราะห์ ทำให้ยังไม่ทราบผลกระทบของตัวแปรดังกล่าวต่อการให้บริการ

3. งานศึกษานี้เน้นการศึกษาในเขตบริเวณเกาะรัตนโกสินทร์เพียงบริเวณเดียว ทำให้การนำแบบจำลองนี้ไปพัฒนาในบริเวณอื่นๆ โดยตรงไม่ได้ ต้องมีการศึกษาถึงทัศนคติของนักท่องเที่ยวเพิ่มเติมในบริเวณสถานที่ท่องเที่ยวที่อยู่นั้นก่อน หรืออาจทำโดยการขยายมาตราส่วนของการศึกษาออกไปในวงที่กว้างขึ้น เพื่อที่ได้ทราบความแตกต่างของทัศนคติของนักท่องเที่ยวในภาพรวม

4. สมมติฐานของการพัฒนาแบบจำลองนี้กำหนดให้สนใจเพียงลักษณะของการให้บริการ ซึ่งในความเป็นจริงนั้น นักท่องเที่ยวต้องคำนึงถึงปัจจัยอื่นๆ ก่อนใช้บริการอีกมาก อีกทั้งในกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เลือกใช้รถรางในบริการนำเที่ยวชมเมืองนั้น ยังไม่สามารถอธิบายผลกระทบของค่าโดยสารที่แท้จริงได้ ส่งผลทำให้มูลค่าของค่าโดยสารในนักท่องเที่ยวกลุ่มนี้เกิดความคลาดเคลื่อนขึ้น

7.5 แนวทางการศึกษาในอนาคต

เนื่องจากการศึกษานี้กำหนดนี้มีการออกแบบการศึกษาที่ค่อนข้างจำกัด แต่ทั้งนี้ก็ยังสามารถนำไปเป็นแนวทางในการศึกษาต่อไปในอนาคตได้ ดังต่อไปนี้

1. การศึกษาการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการใช้บริการ เมื่อเปรียบเทียบกับการให้บริการนำเที่ยวอื่นๆ เนื่องจากกรุงเทพฯ มีแนวคิดในการสร้างรูปแบบการให้บริการนำเที่ยวในรูปแบบต่างๆ ซึ่งอนาคตอาจทำการศึกษาโดยใช้แบบจำลองเพื่อสังเกตพฤติกรรมที่เปลี่ยนแปลงไปของนักท่องเที่ยว

2. การศึกษาทัศนคติของนักท่องเที่ยวในวงที่กว้างขึ้น เนื่องจากการศึกษานี้มีบริเวณกรุงเทพฯ ขึ้นเป็นพื้นที่ศึกษา ซึ่งพื้นที่ดังกล่าวประกอบไปด้วยสถานที่ท่องเที่ยวที่เกี่ยวข้องกับศาสนาและประวัติศาสตร์เป็นหลัก ซึ่งการศึกษาพฤติกรรมในวงที่กว้างขึ้นทำให้ทราบความแตกต่างของทัศนคติในกลุ่มนักท่องเที่ยวได้

3. การนำตัวแปรด้านการตลาดมาร่วมในการวิเคราะห์ เนื่องจากการพัฒนาแบบจำลองนี้เน้นถึงการเปลี่ยนแปลงลักษณะของการให้บริการเป็นหลัก ทั้งนี้การที่นำตัวแปรด้านการตลาด อาจทำให้สังเกตการเปลี่ยนแปลงของพฤติกรรมได้อย่างชัดเจนมากยิ่งขึ้น

งานวิจัยนี้ได้เพิ่มเติมองค์ความรู้ด้านวิศวกรรมขนส่งในเชิงของการท่องเที่ยว ด้วยการนำแบบจำลองการเลือกใช้บริการรถนำเที่ยวชมเมืองเพื่ออธิบายผลกระทบของลักษณะการให้บริการของบริการรถนำเที่ยวชมเมืองในบริเวณเกาะรัตนโกสินทร์ โดยที่งานวิจัยนี้สามารถช่วยให้ผู้ให้บริการรถนำเที่ยวชมเมืองที่ต้องการเดินทางในบริเวณเกาะรัตนโกสินทร์ หน่วยงานท้องถิ่นที่เกี่ยวข้อง รวมถึงผู้ให้บริการรถนำเที่ยวชมเมืองในบริเวณอื่นได้มีความเข้าใจถึงพฤติกรรมการเลือกใช้บริการรถนำเที่ยวชมเมือง และนำความรู้ที่ได้จากงานวิจัยนี้ไปทำการปรับปรุงการให้บริการรถนำเที่ยวชมเมืองในพื้นที่บริการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น