

บทที่ 5

บทสรุป

จากการศึกษา พฤติกรรมการเปิดรับข้อมูลข่าวสารและทัศนคติของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อรูปแบบการบริการของโรงแรมสไตล์บูติกในย่านสุขุมวิท มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาลักษณะส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อพฤติกรรมการเปิดรับข้อมูลข่าวสารของโรงแรมสไตล์บูติกในย่านสุขุมวิท และศึกษาทัศนคติของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อรูปแบบการบริการของโรงแรมสไตล์บูติกในย่านสุขุมวิท อีกทั้งเพื่อศึกษาพฤติกรรมการเปิดรับข้อมูลข่าวสารของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อทัศนคติของรูปแบบการบริการของโรงแรมสไตล์บูติกในย่านสุขุมวิท โดยมีกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 400 คน ซึ่งผู้วิจัยสามารถนำผลการวิจัยที่ได้จากการประเมินแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างมาวิเคราะห์ สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา และข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป ดังนี้

สรุปผลการวิจัย

1. การวิเคราะห์ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

การศึกษาเรื่อง พฤติกรรมการเปิดรับข้อมูลข่าวสารและทัศนคติของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อรูปแบบการบริการของโรงแรมสไตล์บูติกในย่านสุขุมวิท พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 262 คน คิดเป็นร้อยละ 65.5 อายุต่ำกว่า 25-29 ปี จำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 35.0 สถานภาพโสด จำนวน 307 คน คิดเป็นร้อยละ 76.8 ระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน 231 คน คิดเป็นร้อยละ 57.8 ประกอบอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 282 คน คิดเป็นร้อยละ 70.5 รายได้ต่อเดือนมากกว่า 50,000 บาท จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 28.0

2. การวิเคราะห์พฤติกรรมการเปิดรับข้อมูลข่าวสารของนักท่องเที่ยวชาวไทยเกี่ยวกับโรงแรมสไตล์บูติกในย่านสุขุมวิท

จากการศึกษาพฤติกรรมการเปิดรับข้อมูลข่าวสารของนักท่องเที่ยวชาวไทยเกี่ยวกับโรงแรมสไตล์บูติกในย่านสุขุมวิทของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย การเปิดรับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับโรงแรมสไตล์บูติกในย่านสุขุมวิทบ่อยเพียงใด และการได้พูดคุยเกี่ยวกับโรงแรมสไตล์บูติกในย่านสุขุมวิทจากใครบ้าง ผลการศึกษา พบว่า

พฤติกรรมกรรมการเปิดรับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับโรงแรมสไตล์บูติกในย่านสุขุมวิท จากประเภทสื่อของนักท่องเที่ยวชาวไทย อยู่ในระดับแทบไม่เคยเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับโรงแรมสไตล์บูติกในย่านสุขุมวิท เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยมีพฤติกรรมกรรมการเปิดรับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับโรงแรมสไตล์บูติกในย่านสุขุมวิท ผ่านทางอินเทอร์เน็ต ซึ่งมีระดับความถี่ในการเปิดรับข้อมูลข่าวสารเป็นบางครั้ง รองลงมาได้แก่ ผ่านทางนิตยสาร/วารสารท่องเที่ยว ซึ่งมีระดับความถี่ในการเปิดรับข้อมูลข่าวสารเป็นบางครั้ง ผ่านทางหนังสือพิมพ์ ซึ่งมีระดับความถี่ในการเปิดรับข้อมูลข่าวสารเป็นแทบไม่เคย ผ่านทางโทรทัศน์ ซึ่งมีระดับความถี่ในการเปิดรับข้อมูลข่าวสารเป็นแทบไม่เคย และผ่านทางวิทยุ ซึ่งมีระดับความถี่ในการเปิดรับข้อมูลข่าวสารเป็นแทบไม่เคย เป็นอันดับสุดท้าย

ส่วนพฤติกรรมกรรมการพูดคุยของนักท่องเที่ยวชาวไทยเกี่ยวกับโรงแรมสไตล์บูติกในย่านสุขุมวิท พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยไม่เคยพูดคุยเกี่ยวกับโรงแรมสไตล์บูติกในย่านสุขุมวิท เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยมีพฤติกรรมกรรมการพูดคุยเกี่ยวกับโรงแรมสไตล์บูติกในย่านสุขุมวิทกับเพื่อน ซึ่งมีระดับความถี่ในการพูดคุยสัปดาห์ละครั้ง รองลงมาได้แก่ การพูดคุยกับครอบครัว/ญาติ ซึ่งมีระดับความถี่ในการพูดคุยไม่เคย การพูดคุยกับเจ้าหน้าที่บริษัทนำเข้า/เจ้าหน้าที่บริษัทเอกชนที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมนำเข้าเที่ยว ซึ่งมีระดับความถี่ในการพูดคุยไม่เคย และการพูดคุยกับเจ้าหน้าที่ภาครัฐที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมนำเข้าเที่ยว ซึ่งมีระดับความถี่ในการพูดคุยไม่เคย เป็นอันดับสุดท้าย

3. การวิเคราะห์ทัศนคติของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อรูปแบบการบริการของโรงแรมสไตล์บูติกในย่านสุขุมวิท

จากศึกษาทัศนคติของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อรูปแบบการบริการของโรงแรมสไตล์บูติกในย่านสุขุมวิทของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย ทัศนคติของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อด้านการออกแบบ ด้านการบริการ และด้านราคาของโรงแรมสไตล์บูติกในย่านสุขุมวิท พบว่า

ทัศนคติทางด้านการออกแบบของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อรูปแบบการบริการของโรงแรมสไตล์บูติกในย่านสุขุมวิทนั้น นักท่องเที่ยวชาวไทยมีทัศนคติเกี่ยวกับรูปแบบการบริการด้านการออกแบบของโรงแรมสไตล์บูติกในย่านสุขุมวิทในภาพรวม อยู่ในระดับเห็นด้วย เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยมีทัศนคติเกี่ยวกับการใช้อุปกรณ์ตกแต่งภายในที่ทันสมัย การใช้อุปกรณ์การตกแต่งภายในที่มีราคาแพงมากที่สุด ซึ่งจัดอยู่ในระดับเห็นด้วย รองลงมาคือ การใช้อุปกรณ์การตกแต่งภายในที่มีราคาแพง การมีแนวคิดในการออกแบบที่โดดเด่นเป็นเอกลักษณ์ และมีการออกแบบตามรสนิยมของเจ้าของกิจการ ตามลำดับ โดยมีความถี่อยู่ในระดับเห็นด้วย ส่วนการออกแบบที่มีเอกลักษณ์และการใช้งานสะดวก มีระดับความถี่เฉย ๆ

ทัศนคติทางด้านการบริการของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อรูปแบบการบริการของโรงแรมสไตล์บูติกในย่านสุขุมวิท พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยมีทัศนคติต่อด้านการบริการเกี่ยวกับโรงแรมสไตล์บูติกในย่านสุขุมวิท ในภาพรวม อยู่ในระดับเห็นด้วย เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยมีทัศนคติเกี่ยวกับการให้บริการแบบสมัยใหม่ การมีสิ่งอำนวยความสะดวกครบครัน พนักงานบริการเป็นคนรุ่นใหม่ ที่มีลักษณะบุคลิกมั่นใจในตัวเอง มีการตอบสนองกับไลฟ์สไตล์ของลูกค้าและการเอาใจใส่เล็ก ๆ น้อย ๆ ที่เหนือความคาดหมาย พนักงานบริการเป็นคนรุ่นใหม่ที่มีบุคลิกมั่นใจในตัวเอง และมีประสิทธิภาพในการให้บริการ ตามลำดับ โดยมีระดับความถี่เห็นด้วย

ทัศนคติด้านราคาของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อรูปแบบการบริการของโรงแรมสไตล์บูติกในย่านสุขุมวิท พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยมีทัศนคติด้านราคาเกี่ยวกับโรงแรมสไตล์บูติกในย่านสุขุมวิท ในระดับเห็นด้วย เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยมีทัศนคติทางด้านราคาที่เหมาะสมกับการออกแบบตกแต่ง ราคาเหมาะสมเมื่อเทียบกับทำเลที่ตั้ง และราคาเหมาะสมกับการบริการที่ประทับใจ ตามลำดับ โดยมีระดับความถี่เห็นด้วย

4. การวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ กับพฤติกรรมกรเปิดรับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับโรงแรมสไตล์บูติกในย่านสุขุมวิทของนักท่องเที่ยวชาวไทย สามารถสรุปได้ดังนี้

4.1 นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้แตกต่างกันจะมีพฤติกรรมกรเปิดรับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับโรงแรมสไตล์บูติกในย่านสุขุมวิทจากประเภทสื่อแตกต่างกัน

4.2 นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ อาชีพ และรายได้แตกต่างกันจะมีพฤติกรรมกรเปิดรับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับโรงแรมสไตล์บูติกในย่านสุขุมวิทจากกลุ่มคนแตกต่างกัน

ส่วนนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันจะมีพฤติกรรมกรเปิดรับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับโรงแรมสไตล์บูติกในย่านสุขุมวิทจากกลุ่มคนไม่แตกต่างกัน

5. การวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ กับทัศนคติที่มีต่อรูปแบบการบริการของโรงแรมสไตล์บูติกในย่านสุขุมวิท ด้านการออกแบบ ด้านบริการ และด้านราคา ของนักท่องเที่ยวชาวไทย

นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ แตกต่างกันจะมีทัศนคติต่อรูปแบบการบริการของโรงแรมสไตล์บูติกในย่าน สุขุมวิท ด้านการออกแบบ ด้านการบริการ และด้านราคาในภาพรวมที่แตกต่างกัน

ส่วนอายุที่แตกต่างกันของนักท่องเที่ยวชาวไทยจะมีทัศนคติต่อรูปแบบของการบริการของโรงแรมสไตล์บูติกในย่านสุขุมวิท ด้านการออกแบบ ด้านการบริการ และด้านราคา ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน

6. การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมกาเปิดรับข้อมูลข่าวสารของนักท่องเที่ยวชาวไทยกับทัศนคติของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อรูปแบบการบริการของโรงแรมสไตล์บูติกในย่านสุขุมวิท ด้านการออกแบบ ด้านบริการ และด้านราคา

จากผลการทดสอบ พบว่า พฤติกรรมกาเปิดรับข้อมูลข่าวสารของนักท่องเที่ยวชาวไทย ทั้งจากประเภทสื่อต่าง ๆ และจากกลุ่มคนในภาพรวม มีความสัมพันธ์กับทัศนคติของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อรูปแบบการบริการของโรงแรมสไตล์บูติกในย่านสุขุมวิท ด้านการออกแบบ ด้านบริการ และด้านราคาทั้งสิ้น

อภิปรายผล

จากการศึกษาถึง พฤติกรรมกาเปิดรับข้อมูลข่าวสารของนักท่องเที่ยวชาวไทยและทัศนคติของนักท่องเที่ยวชาวไทยเกี่ยวกับโรงแรมสไตล์บูติกในย่านสุขุมวิท ผู้วิจัยได้นำผลการศึกษาที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ และนำเอาแนวคิด และทฤษฎีต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องมาประกอบการอภิปรายผลการวิจัย พบประเด็นที่น่าสนใจดังนี้

1. ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ ของนักท่องเที่ยวชาวไทย มีผลต่อพฤติกรรมกาเปิดรับข้อมูลข่าวสารของนักท่องเที่ยวชาวไทยเกี่ยวกับโรงแรมสไตล์บูติกในย่านสุขุมวิท ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดการเปิดรับสื่อที่ทำให้เกิดความแตกต่างกัน ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ ของประมะ สตะเวทิน ที่กล่าวไว้ว่า อายุเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้คนมีความต่างกันในเรื่องความคิดและพฤติกรรม โดยทั่วไปแล้วคนที่อายุน้อยจะมีความคิดเสรีนิยมมากกว่าคนที่อายุมาก คนที่อายุน้อยกว่ามักจะเป็นคนที่ยึดถืออุดมการณ์มากกว่า ใจร้อนกว่า และมองโลกในแง่ดีว่าคนที่อายุมาก คนที่อายุมากกว่ามักจะเป็นคนที่ยึดถือการปฏิบัติมากกว่า มีความระมัดระวังมากกว่า และมองโลกในแง่ร้าย สาเหตุที่เป็นเช่นนี้ เนื่องจากคนที่มีอายุมากจะมีประสบการณ์ในชีวิตมากกว่า ทำให้เห็นว่าคนที่รุ่นต่างก็มีประสบการณ์ในชีวิตที่ต่างกันไป จึงทำให้ทัศนคติและความรู้สึกนึกคิดของคนรุ่นต่างวัยต่างกัน ส่วนการศึกษาหรือความรู้ในระดับที่ต่างกัน ย่อมทำให้ความรู้สึกนึกคิด อุดมการณ์ และความต้องการที่แตกต่างกัน

คนที่มีการศึกษาสูง หรือมีความรู้ดีจะได้เปรียบอย่างมากในการที่จะเป็นผู้รับสารที่ดี และคนเหล่านี้มักเป็นคนที่ไม่ค่อยเชื่ออะไรง่าย ๆ ข้อมูลที่ไม่มีหลักฐานหรือเหตุผลสนับสนุนเพียงพอ มักจะถูกปฏิเสธจากคนเหล่านี้ สถานะทางสังคมและเศรษฐกิจ หมายถึง อาชีพ รายได้ เชื้อชาติและชาติพันธุ์ ตลอดจนภูมิหลังของครอบครัว สิ่งเหล่านี้มีอิทธิพลอย่างยิ่งต่อนักท่องเที่ยวในการบ่งบอกถึงความสามารถในการใช้บริการโรงแรมที่พัก รวมถึงระยะเวลาที่ใช้ในการเดินทางท่องเที่ยว และยังทำให้คนมีวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน มีประสบการณ์ต่างกัน มีทัศนคติ ความเชื่อ ค่านิยมต่อสิ่งต่าง ๆ ตลอดจนพฤติกรรมที่ต่างกัน อาชีพที่ต่างกันย่อมมองโลกต่างกัน รายได้ของคนย่อมเป็นเครื่องกำหนดความต้องการ ตลอดจนกำหนดความคิดเกี่ยวกับสิ่งต่าง ๆ คนที่มีฐานะหรือรายได้สูง มักจะใช้จ่ายกับการเดินทางท่องเที่ยวมาก (ปรมะ สตะเวทิน, 2540, หน้า 112 - 117) นอกจากนี้ยังสนับสนุนทฤษฎีการเปิดรับข่าวสาร ของ De Fleur ที่กล่าวไว้ว่า “บุคคลที่มีความแตกต่างกันในด้านบุคลิกภาพ และสภาพทางจิตวิทยาความแตกต่างกันดังกล่าวนี้ เป็นเพราะบุคคลมีการเรียนรู้จากสังคมที่แตกต่างกัน บุคคลที่อยู่ในสภาพแวดล้อมที่ต่างกัน จะได้รับการเรียนรู้จากสภาพแวดล้อมที่แตกต่างกัน การเรียนรู้จากสภาพแวดล้อมที่แตกต่างกัน ทำให้บุคคลมีทัศนคติ ค่านิยม ความเชื่อ และบุคลิกภาพแตกต่างกัน” จากแนวคิดและทฤษฎีการเปิดรับข่าวสารทำให้ทราบว่า พฤติกรรมการเลือกสรรสินค้าบริการจะเกิดขึ้นได้ ขึ้นอยู่กับปัจจัยด้านการเปิดรับข่าวสารด้วย กล่าวคือ นักท่องเที่ยวจะทำหน้าที่เป็นผู้รับสาร โดยเลือกรับจากประโยชน์ ความต้องการ และสร้างความพึงพอใจให้กับตนเอง โดยผู้รับสารจะทำการเลือกสรร และแสวงหาข่าวสาร ซึ่งกระบวนการการเลือกข่าวสารจะแตกต่างกันไปตามประสบการณ์ ความต้องการ ความเชื่อ ทัศนคติ และความรู้สึกนึกคิดของแต่ละบุคคล โดยปกติแล้วการเลือกสรรของมนุษย์ (Selective Process) ประกอบด้วย 1) การเลือกรับหรือเลือกสนใจสิ่งที่พบเห็น 2) การเลือกรับรู้และตีความหมาย 3) การเลือกจดจำสิ่งที่มีความหมาย 2 ลักษณะ คือ สื่อบุคคล และสื่อมวลชน (De Fleur, 1966) และเป็นไปในแนวทางเดียวกับงานวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการท่องเที่ยวต่างประเทศของนักท่องเที่ยวชาวไทย ที่พบว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมการท่องเที่ยวต่างประเทศที่แตกต่างกัน (สุนณี พิรกิจ, 2549) นอกจากนี้ยังมีงานวิจัยเรื่อง การเปิดรับข่าวสารการประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวเกี่ยวกับพฤติกรรมการท่องเที่ยวในสภาวะเศรษฐกิจ ที่พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่างกัน มีการเปิดรับข่าวสารการประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวในสภาวะวิกฤติเศรษฐกิจ จากสื่อประเภทต่าง ๆ ต่างกัน (วิธินี วรรณสกล, 2542) และงานวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ (Ecotourism) กับความรู้ ทัศนคติ และพฤติกรรมการ

ท่องเที่ยวของนักศึกษามหาวิทยาลัย ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์แตกต่างกันจะมีการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงนิเวศแตกต่างกัน (สุชาติดา วรระมานี, 2542)

2. ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ ของนักท่องเที่ยวชาวไทย ในภาพรวมทุกปัจจัยมีผลต่อทัศนคติของนักท่องเที่ยวชาวไทยเกี่ยวกับรูปแบบการบริการของโรงแรมสไตล์บูติกในย่านสุขุมวิท ซึ่งงานวิจัยนี้มีความสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติของ Foster ที่กล่าวไว้ว่า สาเหตุที่บุคคลจะเกิดทัศนคติ มี 2 ประการ คือ เกิดจากประสบการณ์ที่บุคคลมีต่อสิ่งของ บุคคล หรือประสบการณ์ ก่อให้เกิดทัศนคติในตัวบุคคลจากการที่ได้พบเห็น ค้นเคย ทดลอง ซึ่งเป็นประสบการณ์ตรง (Direct Experience) นอกจากนี้ยังมีประสบการณ์ทางอ้อม (Indirect Experience) ซึ่งเกิดจากการได้ยิน ได้ฟัง หรือได้อ่านเกี่ยวกับสิ่งนั้น แต่ไม่ได้พบเห็น หรือทดลองกับของจริงด้วยตัวเองก็ทำให้เกิดทัศนคติได้เช่นกัน และเกิดจากค่านิยมและการตัดสินใจ ค่านิยม เนื่องจากแต่ละกลุ่มชนมีค่านิยมและการตัดสินใจต่อสิ่งเดียวกันแตกต่างกัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับวัฒนธรรม ค่านิยม และมาตรฐานของกลุ่มซึ่งบุคคลนั้นร่วมชีวิตอยู่ (Foster, 1952, p. 119) นอกจากนี้ผู้บริโภคยังมีขั้นตอนในพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารสื่อสาร 5 ขั้นตอน คือ การรับรู้ถึงข่าวสาร การสนใจ การประเมินผล การทดลอง และการยอมรับ ซึ่งอาจมีปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคล ทั้งค่านิยม วิถีชีวิต อุปนิสัย และรสนิยมอาจเป็นตัวแปรที่ทำให้เกิดการเปิดรับข่าวสารที่แตกต่างกัน ดังนั้น ในการศึกษาเรื่องทัศนคติของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อรูปแบบการบริการของโรงแรมสไตล์บูติกในจังหวัดกรุงเทพฯ จะต้องเข้าใจเกี่ยวกับขั้นตอนและรูปแบบการเปิดรับข่าวสารของนักท่องเที่ยวชาวไทยว่ามีปัจจัยใดที่มีอิทธิพลต่อการเปิดรับข่าวสาร อันจะทำให้เกิดการทัศนคติที่มีต่อภาพลักษณ์ของโรงแรมสไตล์บูติก (ธิญาดา พรธนบัว, 2551, หน้า 34) และเป็นไปในแนวทางเดียวกับงานวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ (Ecotourism) กับความรู้ ทัศนคติ และพฤติกรรมการท่องเที่ยวของนักศึกษามหาวิทยาลัย ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงนิเวศจากสื่อมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับความรู้ และทัศนคติ ต่อการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ (สุชาติดา วรระมานี, 2542) และงานวิจัยเรื่อง การเปิดรับข่าวสาร ความรู้ ทัศนคติ และแนวโน้มพฤติกรรมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศแบบโฮมสเตย์ ของนักท่องเที่ยวชาวไทย ที่พบว่า การเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงนิเวศแบบโฮมสเตย์จากสื่อเฉพาะกิจมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับทัศนคติต่อการท่องเที่ยวเชิงนิเวศแบบโฮมสเตย์ (ณัฐชามณูญ์ สุวิทย์พันธุ์, 2545)

3. พฤติกรรมการเปิดรับข้อมูลข่าวสารของนักท่องเที่ยวชาวไทยมีความสัมพันธ์กับทัศนคติของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อรูปแบบการบริการของโรงแรมสไตล์บูติกในย่านสุขุมวิทด้านการออกแบบ ด้านบริการ และด้านราคา ซึ่งมีความสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติของ Roger ที่ได้ให้ความหมายของ ทัศนคติ ว่าเป็นดัชนีชี้ว่าคุณคนนั้น คิดและรู้สึกอย่างไรกับคนรอบข้าง วัตถุหรือสิ่งแวดล้อมตลอดจนสถานการณ์ต่าง ๆ โดยทัศนคตินั้นมีรากฐานมาจากความเชื่อที่อาจส่งผลถึงพฤติกรรมในอนาคตได้ ทัศนคติจึงเป็นเพียงความพร้อมที่จะตอบสนองต่อสิ่งเร้า และเป็นมิติของการประเมินเพื่อแสดงว่าชอบหรือไม่ชอบต่อประเด็นหนึ่งๆ ซึ่งถือเป็นการสื่อสารภายในบุคคล (Interpersonal Communication) ที่เป็นผลกระทบมาจากการรับสารอันจะมีผลต่อพฤติกรรมต่อไป (Roger, 1978, pp. 208 – 209 อ้างอิงใน สุรพงษ์ โสภนะเสถียร, 2533, หน้า 122) นอกจากนี้ Norman L. Munn ยังกล่าวถึง ทัศนคติ ว่าเป็น ความรู้สึก และ ความคิดเห็นที่บุคคลมีต่อสิ่งของบุคคล สถานการณ์ สถาบัน และข้อเสนอดูใด ๆ ในทางที่จะยอมรับ หรือปฏิเสธซึ่งมีผลทำให้บุคคลพร้อมที่จะแสดงปฏิกิริยาตอบสนองด้วยพฤติกรรมอย่างเดียวกันตลอด (Norman L. Munn, 1971, p. 71) และทัศนคติเป็นบุคลิกภาพที่สร้างขึ้นได้เปลี่ยนแปลงได้และเป็นแรงจูงใจที่กำหนดพฤติกรรมของบุคคลที่มีต่อสิ่งแวดล้อมต่าง” ซึ่งสรุปได้ว่า ทัศนคติ เป็นความสัมพันธ์ที่คาบเกี่ยวกันระหว่างความรู้สึกและความเชื่อหรือการรับรู้ของบุคคลกับแนวโน้มที่จะมีพฤติกรรมใดต่อบนทางใดทางหนึ่งต่อเป้าหมายของ ทัศนคตินั้น โดยสรุป ทัศนคติในงานที่นี้เป็นเรื่องของจิตใจ ทำที่ ความรู้สึกนึกคิด และความโน้มเอียงของบุคคลที่มีต่อข้อมูลข่าวสารและการเปิดรับรายการกรองสถานการณ์ที่ได้รับมา ซึ่งเป็นไปได้ทั้งเชิงบวกและเชิงลบ ทัศนคติมีผลให้มีการแสดงพฤติกรรมออกมาจะเห็นได้ว่าทัศนคติ ประกอบด้วย ความคิดที่มีผลต่ออารมณ์ และความรู้สึกนั้นออกมาโดยทางพฤติกรรม (เดโช สนวนานนท์, 2512, หน้า 28) และเป็นไปในแนวทางเดียวกับงานวิจัยเรื่อง การเปิดรับข่าวสารการประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวกับพฤติกรรมการท่องเที่ยวในสภาวะเศรษฐกิจ ที่พบว่า การเปิดรับข่าวสารการประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวจากสื่อมวลชน และสื่อบุคคลมีความสัมพันธ์กับทัศนคติการท่องเที่ยวในสภาวะวิกฤติเศรษฐกิจ (วิธินี วรรณสกล, 2542)

ข้อจำกัดงานวิจัย

1. ข้อจำกัดในเรื่องระยะเวลา ผู้วิจัยมีระยะเวลาในการเก็บข้อมูลน้อย ซึ่งควรจะมีการเก็บข้อมูลจากนักท่องเที่ยวในช่วงเวลาอื่น ๆ ด้วย จึงทำให้ผู้วิจัยถูกจำกัดการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง
2. ไม่ได้ศึกษาในเรื่องทัศนคติของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ ที่มีต่อรูปแบบการบริการของโรงแรมสไตล์บูติกในย่านสุขุมวิท ซึ่งอาจทำให้การวิเคราะห์ไม่ครอบคลุมถึงพฤติกรรมและทัศนคติของนักท่องเที่ยวได้อย่างชัดเจน
3. ช่วงเวลาในการเก็บข้อมูลอยู่ในช่วงเวลาวิกฤตทางการเมืองซึ่งอาจจะส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมในการเปิดรับข้อมูลข่าวสาร และทัศนคติของนักท่องเที่ยวที่มีต่อรูปแบบการบริการของโรงแรมสไตล์บูติกในย่านสุขุมวิท เปลี่ยนแปลงไป ซึ่งอาจจะส่งผลกระทบต่อข้อมูลในการวิเคราะห์การวิจัยในครั้งนี้ได้

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอนำเสนอจากผลการวิจัย

1.1 จากอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวได้สร้างรายได้อย่างมหาศาลให้กับประเทศไทย จึงทำให้รัฐบาลได้ให้ความสนใจและให้ความสำคัญกับการพัฒนาการท่องเที่ยวในทุก ๆ ด้าน อีกทั้งยังมีแนวโน้มการขยายตัวของธุรกิจโรงแรมนั้นจะเพิ่มขึ้นโดยตลอด ทำให้มีการแข่งขันกันระหว่างธุรกิจโรงแรมสูง ดังนั้นสื่อในการเผยแพร่และให้ข้อมูลข่าวสารที่สำคัญเกี่ยวกับธุรกิจโรงแรมไปยังกลุ่มลูกค้าหรือผู้บริโภค นั้นจึงมีความจำเป็นเป็นอย่างมากที่ส่งผลกระทบต่อทัศนคติของกลุ่มนักท่องเที่ยว เพื่อใช้ในการตัดสินใจเลือกเข้าพักตามความต้องการของตน จากการศึกษาเกี่ยวกับการเลือกใช้สื่อในการเปิดรับข้อมูลข่าวสารโรงแรมสไตล์บูติกของนักท่องเที่ยวชาวไทยพบว่า สื่อจากอินเทอร์เน็ตและสื่อจากนิตยสาร/วารสารท่องเที่ยวได้รับความนิยมสูงสุดตามลำดับ อีกทั้งการพูดคุยเกี่ยวกับโรงแรมจะเป็นการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารกันระหว่างกลุ่มเพื่อนมากที่สุด ซึ่งการวิจัยในครั้งนี้ทำให้ทราบว่ากลุ่มผู้บริโภคนั้นจะมีพฤติกรรมในการเลือกบริโภคสื่อต่าง ๆ ผ่านอินเทอร์เน็ตและนิตยสาร/วารสารท่องเที่ยวมากกว่าสื่อประเภทอื่น ๆ และการรับข้อมูลข่าวสารจากกลุ่มบุคคลนั้นส่วนใหญ่จะได้รับข้อมูลต่าง ๆ ผ่านเพื่อนมากกว่าบุคคลอื่น ๆ หากกิจการโรงแรมใดต้องการเลือกสื่อที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์หรือต้องการกระจายข้อมูลของโรงแรมไปสู่กลุ่มผู้บริโภคได้อย่างมีประสิทธิภาพและรวดเร็วที่สุดก็ควรที่จะเลือกใช้สื่อผ่านอินเทอร์เน็ต และนิตยสาร/วารสารท่องเที่ยวนั่นเอง ส่วนการแลกเปลี่ยนข้อมูลของโรงแรมนั้นจะมาจากกลุ่มเพื่อน ฉะนั้นกิจการโรงแรมควรให้ความสำคัญกับการบริการที่ดีแก่ลูกค้า เพื่อที่จะทำให้ลูกค้าได้เกิดความประทับใจ

เพราะหากลูกค้าเกิดความประทับใจแล้ว การกระจายข่าวสารของโรงแรมจะอีกโอกาสเป็นอย่างดี มากที่จะถ่ายทอดสู่ไปยังเพื่อนอีกกลุ่มหนึ่งได้ ซึ่งจะทำให้ลูกค้าที่ได้รับข้อมูลข่าวสารจะมีทัศนคติที่ดีกับกิจการโรงแรมของตน แต่ในทางกลับกันนั้นหากการบริการของโรงแรมเป็นไปในทางลบก็จะกระจายข้อมูลในด้านลบต่าง ๆ ไปยังนักท่องเที่ยวกลุ่มอื่นได้ผ่านสื่ออินเทอร์เน็ต หรือเพื่อน ๆ ได้เช่นกัน ฉะนั้นกิจการโรงแรมจึงควรที่จะให้ความสำคัญในด้านต่าง ๆ ทั้งด้านผลิตภัณฑ์ ด้านการออกแบบ ด้านราคา และด้านการให้บริการ เพื่อทำให้นักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการได้เกิดความประทับใจ และเกิดการส่งต่อข้อมูลต่อไปยังบุคคลอื่นภายนอก

1.2 จากการศึกษาด้านการออกแบบ พบว่า ลูกค้ามีทัศนคติที่ดีต่อการออกแบบโรงแรมที่ใช้อุปกรณ์การตกแต่งภายในที่ทันสมัย และมีราคาแพง การออกแบบนั้นต้องมีเอกลักษณ์ที่โดดเด่น และมีรสนิยมตามแบบของเจ้าของกิจการ อันเนื่องมาจากพฤติกรรมทางเลือกเข้าพักโรงแรมของลูกค้า การออกแบบดีไซน์ที่พิกทั้งภายนอกและภายในที่พักของโรงแรมที่สวยงามหรูหรา จะส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกในการเข้าพักของลูกค้า ดังนั้นทางโรงแรมแต่ละแห่ง จึงควรที่จะให้ความสำคัญกับการออกแบบที่สวยงามหรูงดงาม และหมั่นตรวจสอบเครื่องใช้อุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ใช้ในการตกแต่งทั้งภายในและภายนอกห้องพักอยู่เสมอ เพื่อให้อุปกรณ์ในการตกแต่งมีความสวยงามหรูหรา ทันสมัย มีสไตล์ และมีคุณภาพไม่ชำรุดเสียหาย หรือเสื่อมสภาพ

1.3 จากการศึกษาวิเคราะห์ด้านการบริการ พบว่า ลูกค้ามีทัศนคติที่ดีต่อการบริการแบบสมัยใหม่ มีความรวดเร็ว แม่นยำ ไม่ผิดพลาด บุคลากรจะต้องมีบุคลิกภาพที่ดี มีการให้บริการที่ดี มีความมั่นใจและพร้อมในการให้บริการ มีการตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ และมีสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างครบถ้วน ดังนั้นกิจการควรที่จะให้ความสำคัญการให้บริการของพนักงานในส่วนต่าง ๆ โดยการจัดฝึกอบรม และพัฒนาอยู่คุณภาพการให้บริการอยู่เสมอ และทางโรงแรมควรที่จะเอาใจใส่ต่อสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกห้องพัก เช่น ห้องยิม สระว่ายน้ำ ห้องสควอท และห้องออกกำลังกายอื่น ๆ เป็นต้น โดยควรที่จะคอยบำรุงดูแลรักษาอุปกรณ์เครื่องมือในการออกกำลังกายให้ดี อยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งาน และมีอย่างเพียงพอ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่มาใช้บริการได้

1.4 จากการศึกษาวิเคราะห์ด้านราคา พบว่า ลูกค้ามีทัศนคติที่ดีของนักท่องเที่ยวทางด้านราคาที่เหมาะสมกับการออกแบบตกแต่ง ทำเลที่ตั้ง และการให้บริการที่ประทับใจ ดังนั้นเจ้าของกิจการโรงแรมควรที่จะให้ความสำคัญ เกี่ยวกับกำหนดราคาเพื่อให้เหมาะสมกับทำเลที่ตั้งของโรงแรม รวมถึงการเลือกใช้อุปกรณ์ในการออกแบบทั้งภายในและภายนอกห้องพักโรงแรม และคุณภาพของการให้บริการ เพื่อให้เหมาะสมกับราคาที่ลูกค้าเสียไป อันเนื่องมาจากความ

คาดหวังนั้นควรจะมีคุณค่ากับเงินที่ถูกค้าสูญเสียไป หากจำนวนเงินที่ถูกค้าเสียไปเหมาะสมกับความคาดหวังของลูกค้าหรือสิ่งที่ได้รับเกินกว่าความคาดหวังไว้ ก็จะทำให้ลูกค้ามีทัศนคติที่ดีกับทางโรงแรม และพร้อมที่จะบอก หรือประชาสัมพันธ์ต่อแบบปากต่อปาก ผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น อินเทอร์เน็ต หรือกลุ่มเพื่อน ๆ ได้

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาเรื่องพฤติกรรมของนักท่องเที่ยว และทัศนคติของนักท่องเที่ยวต่อรูปแบบการบริการของโรงแรมทุกชนิด ทั้งในย่านสุขุมวิท และย่านอื่น ๆ ว่านักท่องเที่ยวจะมีพฤติกรรมในการเปิดรับข่าวสาร และมีทัศนคติต่อรูปแบบการบริการของโรงแรมอย่างไร ซึ่งมักจะมีผลต่อการให้บริการแก่นักท่องเที่ยว และการดูแลในปัจจัยในส่วนต่าง ๆ ทั้งทางด้านการออกแบบทางด้านการบริการ และทางด้านราคา เพื่อที่จะนำผลการศึกษาที่ได้มาหาความสัมพันธ์ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว เพื่อนำผลจากการศึกษาไปเพื่อปรับปรุงการบริการ และพัฒนาปัจจัยในด้านต่าง ๆ เพื่อให้นักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น

2.2 ควรจะมีการขยายประเด็นการศึกษาด้านทัศนคติของนักท่องเที่ยวต่อรูปแบบการบริการของโรงแรมในด้านอื่น ๆ เพิ่มขึ้นจากเดิมที่มีตัวแปรอิสระแค่ด้านการออกแบบด้านบริการ และด้านราคา โดยอาจจะเพิ่มตัวแปรอิสระในด้านอื่น ๆ เช่น ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านเทคโนโลยี ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกทั้งภายในและภายนอกห้องพัก ด้านการส่งเสริมการขาย ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านบุคคลากร และด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ เป็นต้น ซึ่งในอนาคตอาจจะมีการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบปฐมภูมิ (Primary Data) โดยการออกแบบสอบถาม การสัมภาษณ์นักท่องเที่ยว ทั้งนี้เพื่อค้นหาตัวแปรอื่นที่อาจมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมและทัศนคติของนักท่องเที่ยวที่มีต่อรูปแบบการบริการของกิจการโรงแรม

2.3 ควรนำผลการศึกษาในครั้งนี้ไปขยายเพื่อเป็นประเด็นศึกษาในโอกาสต่อ ๆ ไป จึงขอเสนอแนะให้ศึกษาพฤติกรรมและทัศนคติของพนักงานโรงแรม ว่าพนักงานพฤติกรรมและมีทัศนคติต่อการปฏิบัติหน้ามามากน้อยอย่างไร ซึ่งมักจะมีผลต่อการให้บริการแก่นักท่องเที่ยว ในด้านต่าง ๆ ทั้งทางด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา เทคโนโลยี สภาพแวดล้อมทางกายภาพ สิ่งอำนวยความสะดวก และทางด้านอื่น ๆ เป็นต้น เพื่อที่จะนำผลการศึกษาที่ได้มาหาความสัมพันธ์ถึงทัศนคติและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว เพื่อนำผลจากการศึกษาไปเพื่อปรับปรุงการบริการ และพัฒนาปัจจัยในด้านต่าง ๆ เพื่อให้นักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น