



บทความวิจัยฉบับสมบูรณ์
การนำเสนอผลงานวิจัยแบบบรรยาย
และการจัดนิทรรศการทางวิชาการ

ราชภัฏวิชาการเพื่อท้องถิ่น ครั้งที่ ๖
ระหว่างวันที่ ๑๔-๑๖ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๖

“ราชภัฏเชียงใหม่
เปิดใจ ๘๕ พรรษา มหาราชัน”

บทความวิจัยฉบับสมบูรณ์การนำเสนอผลงานวิจัยแบบบรรยายและการจัดนิทรรศการทางวิชาการ
ราชภัฏวิชาการเพื่อท้องถิ่น ครั้งที่ ๖ ระหว่างวันที่ ๑๔-๑๖ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๖
“ราชภัฏเชียงใหม่ เทิดไท้ ๘๕ พรรษา มหาราชัน”

ISBN 978-616-7669-15-1

จัดทำโดย สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
อาคารราชภัฏเฉลิมพระเกียรติ ชั้น 14 เลขที่ 202 ถนนโชตนา ตำบลช้างเผือก
อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ 50300
โทรศัพท์/โทรสาร 053-885950

ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ ดร.ประพันธ์ ธรรมไชย อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
รองศาสตราจารย์ ดร.วรรณวดี ม้าลำพอง ผู้ทรงคุณวุฒิประจำสถาบันวิจัยและพัฒนา
รองศาสตราจารย์ ดร.อวรณ์ โอภาสพัฒนกิจ ผู้ทรงคุณวุฒิประจำสถาบันวิจัยและพัฒนา
รองศาสตราจารย์ นพ.สิทธิพร บุญยนิคย์ ผู้ทรงคุณวุฒิประจำสถาบันวิจัยและพัฒนา

รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิอ่านบทความราชภัฏวิชาการเพื่อท้องถิ่น ครั้งที่ ๖ “ราชภัฏเชียงใหม่ เทิดไท้ ๘๕ พรรษา มหาราชัน”

- | | |
|--|---|
| 1. ศาสตราจารย์ ดร.มนัส สุวรรณ | 8. ผู้ช่วยศาสตราจารย์พิชญ์สินี ชมพุดำ |
| 2. รองศาสตราจารย์ ดร.วิบูลย์ รัตนพานนท์ | 9. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ศิริจันทร์ เชื้อสุวรรณ |
| 3. รองศาสตราจารย์ ดร.วรรณวดี ม้าลำพอง | 10. ผู้ช่วยศาสตราจารย์กมลทิพย์ คำใจ |
| 4. รองศาสตราจารย์ ดร.วีระศักดิ์ ชมพุดำ | 11. อาจารย์ ดร.ศิริมาศ โกศลย์พิพัฒน์ |
| 5. รองศาสตราจารย์พิทยาภรณ์ มานะจตุ | 12. อาจารย์ ดร.ทัตพร คุณประดิษฐ์ |
| 6. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชฎิกัดค์ เขมวิมุตติวงศ์ | 13. อาจารย์ ดร.กาญจนา สุระ |
| 7. ผู้ช่วยศาสตราจารย์บุญเลิศ กลิ่นรัตน์ | 14. อาจารย์ ดร.กัญญพัสวีย์ กล่อมจรเจริญ |

บรรณาธิการ ผู้ช่วยศาสตราจารย์มนตรี ศิริจันทร์ชื่น ผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนา

ผู้ช่วยบรรณาธิการ ผู้ช่วยศาสตราจารย์วิไลลักษณ์ กิติบุตร รองผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนา
อาจารย์ ดร.จิตติมา กตัญญู รองผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนา

หัวหน้ากองบรรณาธิการ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นครินทร์ พริบไหว รองผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนา

กองบรรณาธิการ นางสาวศิริพร ริพล หัวหน้าสำนักงานสถาบันวิจัยและพัฒนา
นางสาวกรรณิกา ชาขง นักวิชาการเงินและบัญชี
นางพิมพ์พรรณ สุธัญญา นักวิชาการพัสดุ
นางสาวณัฐธยาน์ บันเทา นักวิจัย
นางสาวกรทอง ลีสุวรรณ นักวิจัย
นางสาวหทัยพร วังพลกษ นักวิเคราะห์นโยบายและแผน
นางสาวจินตภา อัจฉริยากร นักวิชาการศึกษา
นางสาวกตจิรา กาบใจ นักวิชาการศึกษา
นายปรัชญา ไชยวงศ์ นักวิชาการคอมพิวเตอร์
นายชिरาวุธ สุวรรณคำ เจ้าหน้าที่ธุรการ

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกสถานที่พักของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่อำเภอสวนผึ้ง จังหวัดราชบุรี

Marketing Mix Factors Affecting to Choose Accommodations of Thai Tourists at SuanPung, Ratchaburi

บทคัดย่อ

งานวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา พฤติกรรมการเลือกสถานที่พักและปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกสถานที่พักของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่อำเภอสวนผึ้ง จังหวัดราชบุรี โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ จำนวน 400 คน ผลการวิจัยสรุปได้ว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้ามาท่องเที่ยวในอำเภอสวนผึ้ง จังหวัดราชบุรี ส่วนใหญ่ มีจุดประสงค์ในการมาสวนผึ้งเพื่อท่องเที่ยวและพักผ่อน ซึ่งส่วนใหญ่เดินทางมากับคู่รัก โดยมีการติดต่อจองห้องพักไว้ล่วงหน้าใช้ระยะเวลาในการพักแรม 1คืน ได้รับข่าวสารข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่พักมาจากสื่ออินเทอร์เน็ต ตัดสินใจเลือกสถานที่พักเอง และมีค่าใช้จ่ายในการมาเที่ยวสวนผึ้งประมาณ 1,001 – 3,000 บาท ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อการเลือกห้องพักมากที่สุด คือ ด้านกระบวนการ รองลงมา คือ ด้านกายภาพ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านบุคลากร ด้านราคา และด้านการส่งเสริมการขาย ตามลำดับ

คำสำคัญ: นักท่องเที่ยวชาวไทย ส่วนประสมทางการตลาด สวนผึ้ง

Abstract

The objectives of this research were to study 1) choosing accommodation behavior and 2) marketing mix factors affecting to choose accommodation of Thai tourists at SuanPung, Ratchaburi. The sample is 400 Thai tourists which were chosen by accidental sampling. It was found that most of Thai tourists traveling to SuanPung for tour and leisure, travel with couple, advance reservation, rest in 1 night and getting information from the Internet, decide by ownself, and spent 1,001 – 3,000 THB per trip. Process is the most affection marketing mix factor, the next are physical evidence, product, place, personnel, price, and promotion, respectively.

Keywords: Thai Tourist, Marketing Mix, SuanPung

บทนำ

การท่องเที่ยวมีบทบาทสำคัญต่อการสร้างรายได้ให้แก่ประเทศก่อให้เกิดการสร้างงานสร้างอาชีพกระจายความเจริญไปสู่ภูมิภาคอย่างรวดเร็วและทั่วถึงด้วยเหตุนี้การท่องเที่ยวจึงกลายเป็นส่วนหนึ่งของวิถีชีวิตของคนไทยในหลายจังหวัดที่มีความพร้อมและความสามารถที่จะพัฒนาแหล่งทรัพยากรที่มีอยู่ให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวใหม่ๆเพิ่มขึ้น ก็จะเป็นการช่วยสร้างอาชีพทั้งทางตรงและทางอ้อม (เอกชัยบัวแย้ม, 2550) ทั้งนี้ เพราะส่วนหนึ่งของธุรกิจการท่องเที่ยวจะได้รับการสนับสนุนจากรัฐบาล ส่วนการลงทุนขนาดใหญ่เป็นการลงทุนภาคเอกชน ผลที่ได้จะตกอยู่กับประชาชนในท้องถิ่นตลอดจนผู้ประกอบการอาชีพที่เกี่ยวข้องจะได้รับผลประโยชน์จากธุรกิจท่องเที่ยว และในด้านของภาครัฐจะได้รับผลประโยชน์ด้านการเก็บภาษี และทำให้มีเงินตราต่างประเทศไหลเข้าสู่ประเทศไทยมากขึ้น(องค์การส่งเสริมการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย,2550)

จังหวัดราชบุรี เป็นจังหวัดหนึ่งในภาคกลางด้านตะวันตกที่มีภูมิประเทศหลากหลาย เป็นดินแดนแห่งวัฒนธรรมลุ่มน้ำแม่กลองและสายหมอกแห่งขุนเขาตะนาวศรี มีความเป็นมาอันยาวนานและประกอบไปด้วยผู้คน

หลากหลายชาติพันธุ์ ราชบุรีในปัจจุบันจึงเป็นเมืองที่เต็มไปด้วยเรื่องราวทางประวัติศาสตร์ ศิลปะ วัฒนธรรม และประเพณีที่หลากหลาย ที่ผสมผสานและอยู่ร่วมกันได้อย่างกลมกลืนและลงตัวราชบุรีมีสถานที่และกิจกรรมท่องเที่ยวต่างๆ ที่น่าสนใจมากมาย ทั้งโบราณสถาน โบราณวัตถุ งานหัตถกรรมต่างๆ เช่น เครื่องปั้น เครื่องหล่อ เครื่องทองดี เครื่องจักสาน และยังมีอุตสาหกรรมไปด้วยทรัพยากรธรรมชาติที่งดงาม รวมทั้งอยู่ไม่ไกลจากกรุงเทพมหานคร จึงเป็นเมืองท่องเที่ยวที่สำคัญเมืองหนึ่งของภูมิภาค “สวนผึ้ง” เป็นอีกอำเภอหนึ่งที่มีภูมิทัศน์สวยงามท่ามกลางขุนเขา สลับซับซ้อนบริเวณชายแดนแถบตะวันตกของประเทศ สวนผึ้งสมัยก่อนเป็นแหล่งทำแร่ แต่ปัจจุบันสวนผึ้งได้กลายเป็นแหล่งรวมของบูติก รีสอร์ทหลากหลายรูปแบบ มีสถานที่ท่องเที่ยวมากมายเช่น The Scenery Resort&Farm เป็นทั้งที่พักและฟาร์มแกะ ซึ่งน่ารัก คู่แต่งงานนิยมไปถ่ายภาพ หรือพาครอบครัวไปถ่ายรูปกับแกะในฟาร์ม สวนผึ้งรีสอร์ท เป็นรีสอร์ทที่ดึงดูดใจนักท่องเที่ยวได้เป็นอย่างดี เพราะสถานที่พักเป็นตัวการ์ตูนในเรื่องมนุษย์หิมะ ฟินน์สโตนและก้านกล้วย บ้านหอมเทียน สถานที่อบอุ่นไปด้วยความหอมละมุนและมีเทียนคุณภาพดีให้เลือกซื้อ โดยเฉพาะที่นิยมกันมากคือการขึ้นไปจุดชมทิวทัศน์บนยอดเขากระโจม ที่ต้องตื่นแต่เช้ามีที่นั่งรถขับเคลื่อนสี่ล้อผ่านทางเหมืองเก่า เพื่อชมพระอาทิตย์ขึ้นและสายหมอกกลางคืนป่าอันอุดมสมบูรณ์ ช่วงฤดูหนาวปลายปีสวนผึ้งมีเทศกาล Candle in the Winter การแสดงดนตรีในสายลมหนาว งานออกร้านนานาชาติ และของที่ระลึกมากมาย ที่สวนผึ้งมีสถานที่ท่องเที่ยวที่น่าแวะชมอย่างพิพิธภัณฑ์พื้นบ้านภโวทัย เป็นเรือนไทยประยุกต์ที่จัดแสดงวัตถุโบราณ สิ่งของเครื่องใช้ในอดีตเปิดบริการเฉพาะวันเสาร์-อาทิตย์(สวนผึ้งดอทคอม,2555)

จากที่กล่าวมาข้างต้นผู้วิจัยจึงทำการศึกษาถึงปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกสถานที่พักของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาเที่ยวที่อำเภอสวนผึ้ง จังหวัดราชบุรีเพื่อสามารถนำผลการศึกษาดังนี้ไปเป็นข้อเสนอแนะหรือใช้เป็นแนวทางประกอบการตัดสินใจสำหรับผู้สนใจลงทุนในธุรกิจโรงแรม โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. ศึกษาพฤติกรรมในการเลือกสถานที่พักของนักท่องเที่ยว และ 2. ศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ 7P's ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโรงแรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยในอำเภอสวนผึ้ง จังหวัดราชบุรี

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรสำหรับงานวิจัยเรื่องนี้ คือ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยวในอำเภอสวนผึ้ง จังหวัดราชบุรี ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง(Sampling Size) ในการคัดเลือกตัวอย่างจากกลุ่มประชากรที่ใช้ในงานวิจัยครั้งนี้ เนื่องจากไม่ทราบจำนวนที่แน่นอนของนักท่องเที่ยวชาวไทย ผู้วิจัยจึงคำนวณจำนวนตัวอย่าง ณ ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ซึ่งได้มาจากสูตรไม่ทราบจำนวนประชากร (กัลยา วานิชย์บัญชา,2550) คือ 385 ตัวอย่าง แต่เพื่อความเหมาะสมของข้อมูลการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยขอใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ตัวอย่าง

2. เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามประกอบด้วย 3 ส่วน 1) ข้อมูลทั่วไป 2) พฤติกรรมการใช้บริการโรงแรมและสถานที่พัก 3) ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกสถานที่พักของนักท่องเที่ยวชาวไทย โดยปรับปรุงจากแบบสอบถามของ พงศกร ดีทองหลางและยุพาพรรณ คุ้มนาน (2553)

3. ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง จากผู้บริโภครที่มาใช้บริการโรงแรมและสถานที่พักในอำเภอสวนผึ้ง จำนวน 400 คน โดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ ซึ่งเลือกเก็บเฉพาะผู้บริโภครที่มาใช้โรงแรมและสถานที่พักเท่านั้น ระหว่างวันที่ 12 – 18 พฤศจิกายน 2555 จากนั้นจึงนำแบบสอบถามที่ได้มาตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูลแบบสอบถาม

4. เมื่อเก็บรวบรวมแบบสอบถามได้ครบถ้วนแล้ว ผู้ศึกษาดำเนินการตามขั้นตอนโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for The Social Science) ดังต่อไปนี้

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปใช้การหาค่า ความถี่และร้อยละ

4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมใช้การหาค่า ความถี่และร้อยละ

4.3 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่ใช้การหาค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 55.00) อายุระหว่าง 20-30 ปี (ร้อยละ 64.00) สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 72.50) มีสถานภาพโสด (ร้อยละ 80.00) อาชีพพนักงาน/นักศึกษา (ร้อยละ 55.75) มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 10,000 บาท (ร้อยละ 34.50) ภูมิลำเนากรุงเทพฯ และปริมณฑล (ร้อยละ 41.25)

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมการใช้บริการ พบว่า ส่วนใหญ่วัตถุประสงค์ในการมาเที่ยวสวนผึ้ง คือ เที่ยว/พักผ่อน (ร้อยละ 78.00) เดินทางมากับคู่รัก (ร้อยละ 32.25) มีการจองสถานที่พักก่อนเข้าพัก (ร้อยละ 64.25) ระยะเวลาที่เข้าพัก 1 คืน (ร้อยละ 53.25) ระดับราคาห้องพักของโรงแรมที่เข้าพักคือ ราคา 1,000 – 1,499 บาท (ร้อยละ 27.25) ทราบข้อมูลเกี่ยวกับอำเภอสวนผึ้งจากสื่ออินเทอร์เน็ต (ร้อยละ 33.00) ตัดสินใจเลือกด้วยตัวเอง (ร้อยละ 49.25) และค่าใช้จ่ายในการมาเที่ยวสวนผึ้งประมาณ 1,001 – 3,000 บาท (ร้อยละ 33.00)

3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านกระบวนการเป็นอันดับแรก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 รองลงมาได้แก่ ปัจจัยด้านกายภาพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 ปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 ปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 ปัจจัยด้านการส่งเสริมการขาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 โดยมีรายละเอียดในแต่ละส่วนดังต่อไปนี้

3.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการตัดสินใจเลือกสถานที่พักด้านผลิตภัณฑ์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับความสะอาดของห้องพักมากที่สุด รองลงมาคือ ขนาดของห้องพักมีความเหมาะสมและความสะดวกของเครื่องใช้ ตามลำดับ

3.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการตัดสินใจเลือกสถานที่พักด้านราคา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับความคุ้มค่าของเงินที่เสียไปมากที่สุด รองลงมาคือ การบริการที่ได้รับเหมาะสมกับราคาที่จ่ายไปและความหลากหลายทางด้านราคา ตามลำดับ

3.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการตัดสินใจเลือกสถานที่พักด้านช่องทางการจัดจำหน่าย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับมีพนักงานเสนอขาย/แนะนำสินค้ามากที่สุด รองลงมาคือ มีสำนักงานหรือตัวแทนจำหน่ายและสามารถชำระเงินได้หลากหลายช่องทาง ตามลำดับ

3.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการตัดสินใจเลือกสถานที่พักด้านการส่งเสริมการขาย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับมีบริการอาหารมื้อเช้าฟรีมากที่สุด รองลงมาคือ มีบริการพิเศษสำหรับสมาชิกหรือลูกค้าประจำและลดราคาหากพักติดต่อกันเกิน 2 คืนขึ้นไป ตามลำดับ

3.5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการตัดสินใจเลือกสถานที่พักด้านบุคลากร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับที่พักรักษาความปลอดภัยที่ดีมากที่สุด รองลงมาคือ พนักงานมีบุคลิกดี, การแต่งกาย มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีและพนักงานมีการดูแลเอาใจใส่ที่เหมาะสม ตามลำดับ

3.6 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการตัดสินใจเลือกสถานที่พักด้านกายภาพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับการอยู่ใกล้บริเวณที่มีความสะดวกมากที่สุด รองลงมาคือ สภาพบรรยากาศโดยรอบของที่พักและการอยู่ใกล้บริเวณแหล่งท่องเที่ยว ตามลำดับ

3.7 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการตัดสินใจเลือกสถานที่พักด้านกระบวนการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับระบบมาตรฐานโดยรวมของโรงแรมมากที่สุด รองลงมาคือ การสำรองที่พักผ่านช่องทางต่างๆ และปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างเท่าเทียมกัน ตามลำดับ

อภิปรายผล

ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปพบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 20-30 ปี การศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีมีสถานภาพโสด ส่วนใหญ่เป็นนักเรียน/นักศึกษา มีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่า 10,000 บาท และภูมิลำเนากรุงเทพฯ และ ปริมณฑล และวัตถุประสงค์ในการเดินทางเพื่อท่องเที่ยวและพักผ่อน ซึ่งผลการศึกษาในส่วนนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของเกาะเกด แก้วมรกต (2554)

การศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกสถานที่พักของนักท่องเที่ยวชาวไทย อำเภอสวนผึ้ง จังหวัดราชบุรีทำให้ทราบถึงข้อมูลพื้นฐานและปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงแรมของนักท่องเที่ยวชาวไทย ใน อำเภอสวนผึ้ง และจากการศึกษาในครั้งนี้ สามารถใช้เป็นประโยชน์ประกอบการตัดสินใจสำหรับผู้ลงทุนธุรกิจโรงแรมและสถานที่พัก ในการวางแผนและการพัฒนากิจการให้มีประสิทธิภาพ รวมทั้งยกระดับการบริการให้มีคุณภาพและมาตรฐาน ข้อเสนอแนะที่สรุปได้มีดังนี้

ด้านกระบวนการจากการศึกษาผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมากที่สุดในเรื่อง ระบบมาตรฐานโดยรวมของโรงแรม กิจกรรมนันทนาการของสถานที่พัก การปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างเท่าเทียมกัน ดังนั้นผู้ประกอบการสถานที่พักจำเป็นต้องตระหนักถึงการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการบริการอย่างต่อเนื่องให้มีความเหมาะสม ปฏิบัติด้วยความยุติธรรมแก่ลูกค้าผู้มาใช้บริการทุกระดับ พร้อมทั้งการบริการด้วยความรวดเร็ว ตอบสนองทันต่อความต้องการ อีกทั้งการจัดกิจกรรมนันทนาการให้มีความหลากหลายเพื่อให้ลูกค้าเกิดความผ่อนคลายจากการมาพักผ่อน

ด้านกายภาพจากการศึกษาผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมากที่สุดในเรื่องมีความสะดวกตั้งอยู่ในสถานที่สะดวกต่อการจับจ่ายใช้สอย และการมีบรรยากาศและสภาพแวดล้อมของสถานที่พัก ควรอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ดี อากาศบริสุทธิ์ มีความสงบเหมาะแก่การพักผ่อน ตั้งอยู่ใกล้แหล่งท่องเที่ยว ถือเป็นข้อได้เปรียบต่อคู่แข่งและทำให้สถานประกอบการมีโอกาสสูงในการเป็นตัวเลือกรายแรกๆ ของการเลือกสถานที่พัก

ด้านผลิตภัณฑ์จากการศึกษาผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมากที่สุดในเรื่อง ความสะอาดของห้องพัก ขนาดของห้องพักที่มีความเหมาะสม และความสะดวกของเครื่องใช้ภายในห้องพัก ซึ่งมีทางสถานที่พักควรมีการดูแลห้องพักอย่างสม่ำเสมอประกอบกับมีความพร้อมของเครื่องใช้ที่สามารถอำนวยความสะดวกแก่ผู้ให้บริการ

ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายจากการศึกษาผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมากที่สุดในเรื่องการมีพนักงานแนะนำ หรือตัวแทนจำหน่ายและสามารถชำระเงินได้หลากหลายช่องทาง ผู้ประกอบการสถานที่พักจำเป็นต้องให้ความสำคัญต่อการกระจายข้อมูล การให้บริการผ่านทางเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ทั้งเป็นการเพิ่มช่องทางที่หลากหลายมากยิ่งขึ้น และถือเป็นการลงทุนที่เพิ่มโอกาสในการได้รับผลตอบแทนที่เกินคาด

ด้านบุคคลจากการศึกษาผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมากที่สุดในเรื่องมีการรักษาความปลอดภัยที่ดี พนักงานมีบุคลิก การแต่งกาย และมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีการดูแลเอาใจใส่ที่เหมาะสม ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญต่อ

การเอาใจใส่ ไม่ว่างานที่พักจะอยู่ในระดับใดก็ตาม ดังนั้นผู้ประกอบการสถานที่พักต้องตระหนักถึงการให้ความสำคัญต่อการกำหนดนโยบายในการบริการลูกค้า มีการอบรมพนักงานอยู่เป็นประจำ โดยเฉพาะในเรื่องมารยาทและการสื่อสารที่ดีของพนักงาน นอกจากนี้ควรทำการพัฒนาบุคลิกภาพ ความมีจริยธรรมและความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารของพนักงานอยู่เสมอเพื่อประสิทธิภาพสูงสุดต่อการบริการ

ด้านราคาจากการศึกษาผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมากที่สุดในเรื่องมีความคุ้มค่าของเงินที่เสียไป ความคุ้มค่าของอาหารในแต่ละมื้อ และมีความหลากหลายทางด้านราคา สถานประกอบการควรสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้มาใช้บริการ คือการมีความหลากหลายของราคาให้เลือก เพื่อให้เกิดความคุ้มค่าและความยินดีที่จะจ่ายของผู้มาใช้บริการ ต้องมีการระบุ แสดงอัตราค่าบริการอย่างชัดเจน เพื่อลูกค้าผู้มาใช้บริการสามารถใช้เวลาในกาตัดสินใจและมีโอกาสในการเลือกสิ่งที่ใช้บริการต้องการด้วยตัวเอง เพื่อให้เกิดความคุ้มค่าสูงสุด

ด้านการส่งเสริมการขายจากการศึกษาผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมากที่สุดในเรื่องมีบริการอาหารมื้อเช้าฟรี มีการบริการพิเศษสำหรับลูกค้าประจำ และลดราคาหากพักติดต่อกันเกิน 2 คืนขึ้นไป จะเห็นได้ว่านักท่องเที่ยวไม่ค่อยให้ความสำคัญต่อการส่งเสริมการขายมากนัก สถานประกอบการสถานที่พักควรให้ความสำคัญและมุ่งพัฒนากิจกรรมการส่งเสริมการขายด้านอื่นๆ พร้อมไปกับการสังเกตและวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้บริการของนักท่องเที่ยวเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการมากที่สุด

บรรณานุกรม

การะเกต แก้วมรกต. 2554. ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโรงแรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยในจังหวัดกระบี่.สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี.สุราษฎร์ธานี.
พงศกร ดีทองกลาง และยุพาพรรณ คุ่มนาน. 2553. การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกสถานที่พักของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ เขตเทศบาลเมืองหัวหิน อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์. สาขาวิชาการจัดการธุรกิจและภาษาอังกฤษ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร. เพชรบุรี.
สวนผึ้ง. (ออนไลน์). 2555.เข้าถึงได้จาก <http://suanphueng.sadoodta.com/>เข้าถึงเมื่อ 14 กันยายน 2555
องค์การส่งเสริมการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. 2555. นิตยสารท่องเที่ยว (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก <http://www.osotho.com/th>. เข้าถึงเมื่อ 14 กันยายน 2555

รายชื่อคณะวิจัย

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ นานนท์ หอมสดคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร
นางสาว เฉลิมพร ห้อยฟูคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร
นางสาว ธัญญกัญญ์ พันธุ์ไทย คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

แหล่งเงินทุน

เงินทุนส่วนตัวของคณะวิจัย