

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

5.1 สรุป

การศึกษาเรื่องการเลือกใช้โรงแรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษาปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้โรงแรม และลักษณะการใช้บริการโรงแรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ โดยการใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล และทำการสุ่มตัวอย่างจากนักท่องเที่ยว ที่สนามบินสถานีรถไฟ และสถานีขนส่ง จังหวัดเชียงใหม่ ที่มาเที่ยวแล้วพักในโรงแรม จำนวน 300 คน การวิเคราะห์ปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้โรงแรมใช้สถิติเชิงพรรณนา และสถิติสเกล นอกจากนี้ยังทำการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางเศรษฐกิจและสังคม กับปัจจัยทางการตลาด โดยใช้สถิติไคว์สแควร์

ผลการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุเฉลี่ย 33 ปี มีภูมิลำเนาอยู่กรุงเทพฯ ประกอบอาชีพค้าขาย หรือธุรกิจส่วนตัว รายได้เฉลี่ย 10,462 บาทต่อเดือน นักท่องเที่ยวนิยมเปลี่ยนที่พักตามสถานที่ท่องเที่ยวมากกว่าการพักโรงแรมเดิมตลอดการท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่ แหล่งข้อมูลที่เลือกใช้เลือกโรงแรมที่พักมาจากเพื่อนหรือคนรู้จักแนะนำ ราคาห้องพักโดยเฉลี่ยเท่ากับ 757 บาทต่อวัน ระยะเวลาการพักเฉลี่ย 3 วัน นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีความพอใจในการให้บริการของโรงแรม

ปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้โรงแรมมากเป็นอันดับหนึ่ง คือ ปัจจัยด้านสถานที่ โดยตั้งอยู่ใกล้ย่านร้านค้า และการเดินทางสะดวกสบาย อันดับสอง คือ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ เนื่องจากโรงแรมมีบริการต่าง ๆ อย่างครบวงจร เช่น สถานที่ออกกำลังกาย สถานบันเทิง ภัตตาคาร ร้านอาหารสินค้า และโรงแรมมีชื่อเสียงที่เป็นที่รู้จักของคนทั่วไป อันดับสามและสี่คือ ปัจจัยด้านราคาและการส่งเสริมการขายตามลำดับ

การทดสอบปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้โรงแรมของนักท่องเที่ยวไทยกลุ่มตัวอย่างระหว่างเพศชายและหญิงมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้โรงแรมที่ต่างกันคือ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ได้แก่ เรื่อง โรงแรมได้รับการรับรองมาตรฐาน โรงแรมมีระบบรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน โรงแรมมีบริการรถเช่านำเที่ยว ปัจจัยด้านราคา ได้แก่ เรื่อง ราคาห้องพักถูกกว่าที่อื่น ราคาห้องพักมีความหลากหลาย มีให้เลือกหลาย

ระดับ ปัจจัยด้านสถานที่ ได้แก่ เรื่อง โรงแรมอยู่ใกล้แหล่งท่องเที่ยว และปัจจัยด้านการส่งเสริมการขาย ได้แก่ เรื่อง โรงแรมให้ส่วนลดกับบริษัทที่ทำงาน

ส่วนนักท่องเที่ยวกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้โรงแรมที่ต่างกันคือ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ได้แก่ เรื่อง โรงแรมมีชื่อเสียงเป็นที่รู้จัก โรงแรมได้รับการรับรองมาตรฐาน โรงแรมมีระบบรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน โรงแรมมีสิ่งอำนวยความสะดวกครบ ปัจจัยด้านสถานที่ ได้แก่ เรื่อง โรงแรมอยู่ใกล้แหล่งท่องเที่ยว และปัจจัยด้านการส่งเสริมการขาย ได้แก่ เรื่อง โรงแรมได้รับการแนะนำจากบริษัทนำเที่ยว

5.2 อภิปรายผล

ผลการศึกษาเรื่องการใช้โรงแรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่ สามารถนำมาอภิปรายผลการศึกษาได้ คือ กลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทยส่วนมากเป็นเพศหญิง อายุเฉลี่ย 33 – 34 ปี มีภูมิลำเนาอยู่กรุงเทพฯ รายได้เฉลี่ย 10,462 บาท ลักษณะในการเลือกใช้บริการโรงแรมของนักท่องเที่ยว นิยมเปลี่ยนที่พักตามสถานที่ท่องเที่ยวมากกว่าการพักโรงแรมเดิมตลอดการท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่ และมีบางส่วนเปลี่ยนโรงแรมที่พักบ้าง หากไม่พอใจบริการ นักท่องเที่ยวส่วนมากใช้บริการ โรงแรมที่ใกล้สถานที่เที่ยว ราคาห้องพักที่เลือกใช้บริการประมาณ 700 – 800 บาท ระยะเวลาการพักเฉลี่ย 3 วัน โดยในภาพรวมแล้ว นักท่องเที่ยวส่วนมากพอใจในการใช้บริการโรงแรม คิดเป็นร้อยละ 91.7 สอดคล้องกับการศึกษาของบุญเลิศ เปเรรา (2543) ซึ่งศึกษาเรื่องความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวสหราชอาณาจักรต่อการท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ในด้านโรงแรมที่พัก นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจ ในเรื่องความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินและพนักงานมากที่สุด ส่วนในด้านของภัตตาคารร้านอาหารและแหล่งบันเทิงยามราตรี ร้านจำหน่ายของที่ระลึกและศูนย์การค้า พบว่านักท่องเที่ยวให้คะแนนความพึงพอใจต่อทุกองค์ประกอบในระดับพึงพอใจ

ผลการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ โรงแรมในอำเภอเมืองเชียงใหม่ ทั้งด้านผลิตภัณฑ์ ราคา สถานที่ และการส่งเสริมการขาย พบว่า นักท่องเที่ยวให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านสถานที่เป็นอันดับ 1 ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์เป็นอันดับ 2 ปัจจัยทางด้านราคาเป็นอันดับ 3 และปัจจัยด้านการส่งเสริมการขายเป็นอันดับ และเมื่อเรียงลำดับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้โรงแรมจากปัจจัยที่มีผลมากที่สุด – น้อยที่สุด ได้แก่ ปัจจัยด้านสถานที่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา และด้านการส่งเสริมการขาย ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของโกศล วัชรโรทน (2542) ที่

ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศในการเลือกใช้บริการที่พักแรมประเภทเกสต์เฮาส์ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยทางตลาดของธุรกิจบริการที่มีอิทธิพลมากที่สุดต่อการเลือกใช้บริการเกสต์เฮาส์ของผู้บริโภคคือ ปัจจัยด้านสถานที่รองลงมาคือปัจจัยด้านราคา การบริการ สิ่งอำนวยความสะดวก สัญลักษณ์ และวัสดุสื่อสารตามลำดับ และสอดคล้องกับผลการศึกษาของศรัญญา พัฒนะณรงค์เลิศ (อ้างแล้ว) ที่พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกที่พักของกลุ่มตัวอย่างพบว่า ปัจจัยด้านที่ตั้งมีอิทธิพลสูงสุดต่อกลุ่มตัวอย่างที่เลือกพักโรงแรม รองลงมาได้แก่ปัจจัยด้านราคา รูปลักษณ์/การบริการ และการส่งเสริมการขายตามลำดับ ในขณะที่ปัจจัยที่มีอิทธิพลสูงสุดต่อกลุ่มตัวอย่างที่เลือกพักเกสต์เฮาส์ ได้แก่ ปัจจัยด้านราคา รองลงมาได้แก่ปัจจัยด้านที่ตั้ง รูปลักษณ์/การบริการ และการส่งเสริมการขาย ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และสถานที่ที่มีผลต่อการเลือกใช้โรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ในด้านผลิตภัณฑ์ นักท่องเที่ยวให้ความสำคัญกับการบริการที่ครบวงจร ชื่อเสียงของโรงแรม การมีสิ่งอำนวยความสะดวก ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน รวมไปถึงสถานที่ตั้งอยู่ในย่านร้านค้า ความสะดวกในการเดินทาง สถานที่ตั้งอยู่ในย่านชุมชน เป็นต้น แต่ปัจจัยด้านราคาไม่ได้มีผลต่อการเลือกโรงแรมของนักท่องเที่ยวที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษารั้งนี้ ซึ่งเหมือนกับผลการศึกษาของวชิราภรณ์ โลหะชาละ (2545) ในแง่ของด้านสถานที่และความปลอดภัยอื่น ๆ แต่แตกต่างกันในเรื่องของปัจจัยด้านราคา กล่าวคือ การศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติในการเลือกใช้บริการที่พักในจังหวัดเชียงราย ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีผลสูงสุดต่อความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการได้แก่ ปัจจัยด้านราคาที่พักและความปลอดภัย รองลงมาคือปัจจัยด้านการบริการ ทำเลที่ตั้ง สิ่งอำนวยความสะดวก และสภาพแวดล้อม ตามลำดับ โดยปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้โรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย จะคำนึงถึงความสะอาดสบาย อัตราค่าห้องพัก สภาพห้องพัก การต้อนรับของพนักงานหรือการบริการของโรงแรม รวมถึงการรักษาความปลอดภัยทรัพย์สินของลูกค้าหรือแขกผู้เข้าพัก เพื่อให้เกิดความเชื่อถือในสถานที่และการบริการ

อย่างไรก็ตาม ผลการศึกษาที่ได้เมื่อเปรียบเทียบกับผลการศึกษาของกฤษฎี กาญจนกิตติ (2541) ได้ศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการใช้โรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้โรงแรมของผู้บริโภค โดยกำหนดปัจจัยในการศึกษา 5 ปัจจัย คือ ปัจจัยด้านความสะอาดสบาย ปัจจัยด้านอัตราค่าห้องพัก ปัจจัยด้านสภาพห้องพัก ปัจจัยด้านการต้อนรับของพนักงาน หรือการบริการ ปัจจัยด้านระบบความปลอดภัย ซึ่งพบว่า กลุ่มผู้ใช้บริการโรงแรมชาวไทยให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านอัตราค่าห้องพัก ในขณะที่ชาวต่างชาติให้ความสำคัญกับสภาพห้องพักมากกว่าปัจจัยอื่น และเมื่อจำแนกตามกลุ่มอายุ พบว่าชาวไทยไม่ว่าอยู่ในวัยใด ต่างก็ให้ความสำคัญค่าห้องพักมากที่สุด ส่วนชาวต่างชาติที่มีอายุต่ำกว่า

25 ปี ให้ความสำคัญกับอัตราค่าห้องพักเป็นอันดับแรก แต่ชาวต่างชาติที่มีอายุ 25-30 ปี กลุ่มอายุ 55 ปี เห็นสภาพห้องพักเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุด ส่วนชาวต่างชาติที่มีปัจจัยในการเลือกโรงแรมต่างกัน ตามกลุ่มรายได้ ประเด็นสำคัญที่ได้จากงานนี้คือ นักท่องเที่ยวชาวไทยจะให้ความสำคัญกับราคาห้องพักต่างจากนักท่องเที่ยวต่างชาติ ซึ่งขัดแย้งกับการศึกษาในครั้งนี้ ว่านักท่องเที่ยวชาวไทยไม่ได้ให้ความสำคัญเลือกราคา แต่กลับให้ความสำคัญในด้านสถานที่และการบริการของโรงแรมมากกว่า การศึกษาครั้งนี้ทำให้ทราบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้โรงแรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาจังหวัดเชียงใหม่ สามารถเรียงลำดับได้ คือ ปัจจัยด้านสถานที่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านราคา และปัจจัยการส่งเสริมการขาย ซึ่งแสดงให้เห็นว่าแนวโน้มในปัจจุบัน ราคาห้องพักไม่ได้เป็นปัจจัยสำคัญที่นักท่องเที่ยวคำนึงถึง แต่กลับให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านสถานที่ และปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ดังนั้นผู้ประกอบการที่มีโรงแรมอยู่ในทำเลที่ตั้งดี สภาพห้องพักดี มีสิ่งอำนวยความสะดวก สะอาด นักท่องเที่ยวก็ยินดีที่จะจ่าย แม้ราคาจะสูงกว่าที่อื่นก็ตาม ดังนั้นการปรับตัวของผู้ประกอบการโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่ ควรปรับปรุงมาตรฐานห้องพัก การบริการ มากกว่าการแข่งขันทางด้านราคาเพื่อดึงดูดนักท่องเที่ยวหรือทางผู้ประกอบการหันมาให้ความสำคัญกับกลุ่มเป้าหมายเฉพาะที่มีกำลังซื้อ โดยคำนึงถึงปัจจัยด้านอื่น ๆ มากกว่าราคาห้องพัก เพราะการแข่งขันทางด้านราคา จะทำได้ในช่วงเวลาสั้น ๆ เท่านั้น แต่ในระยะยาว การบริการที่ประทับใจจะทำให้นักท่องเที่ยวพึงพอใจ และกลับมาใช้บริการอีก ส่งผลให้การท่องเที่ยวของจังหวัดเชียงใหม่เติบโตอย่างยั่งยืน

5.3 ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษา เรื่อง การเลือกใช้โรงแรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่ มีข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

(1) จากผลการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยกลุ่มตัวอย่างทราบข่าวของโรงแรมที่พักมากที่สุดคือจากเพื่อนหรือคนรู้จักแนะนำ ดังนั้นผู้ประกอบการควรรักษามาตรฐานคุณภาพของบริการของ โรงแรม เพื่อให้นักท่องเที่ยวรู้สึกปลอดภัย มั่นใจ และพึงพอใจ ซึ่งจะส่งผลถึงการแนะนำแก่ผู้อื่นต่อไป รวมถึงการกลับมาพักซ้ำของนักท่องเที่ยว

(2) จากผลการศึกษาพบว่า สื่อซึ่งนักท่องเที่ยวชาวไทยกลุ่มตัวอย่างทราบข่าวของโรงแรมที่พักมากที่สุดคือจากอินเทอร์เน็ต ดังนั้นผู้ประกอบการควรเสนอแนะรายละเอียดเกี่ยวกับโรงแรม ราคา ตลอดจนอัตราค่าที่พัก และทำเลที่ตั้งให้ชัดเจนเพื่อประกอบการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวในการตัดสินใจเลือกใช้โรงแรมต่อไป

(3) จากผลการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยกลุ่มตัวอย่างซึ่งมีรายได้มากกว่า 15,000 บาท ขึ้นไป ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ เรื่อง โรงแรมได้รับการรับรองมาตรฐานโรงแรมที่มีระบบรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน โรงแรมมีสิ่งอำนวยความสะดวกครบ และโรงแรมมีบริการอื่น ๆ ครบวงจร ในระดับมาก ดังนั้นผู้ประกอบการควรให้ความสำคัญเรื่องของมาตรฐานและความปลอดภัยของผู้พักแรม รวมถึงการจัดให้มีสิ่งบริการสิ่งอำนวยความสะดวกในห้องพักอย่างครบถ้วน และมีบริการเสริมในด้านอื่น ๆ อย่างครบวงจร