

## บทที่ 5

### บทสรุปและข้อเสนอแนะ

ในการศึกษาเรื่องพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวในการเลือกใช้บริการที่พักแรมในจังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศในการเลือกพักที่พักรวมประเภทโรงแรม และ เกสต์เฮ้าส์ ในจังหวัดเชียงใหม่ และวิเคราะห์ถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการที่พักรวมทั้งสองประเภท โดยการสุ่มตัวอย่างจากนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการที่พักรวมโรงแรมและเกสต์เฮ้าส์จำนวน 400 ราย ซึ่งแบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ นักท่องเที่ยวที่เลือกใช้บริการที่พักรวมประเภทโรงแรม 200 ราย โดยจำแนกเป็นนักท่องเที่ยวชาวไทยจำนวน 93 ราย และนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศจำนวน 107 ราย และนักท่องเที่ยวที่เลือกใช้บริการที่พักรวมประเภทเกสต์เฮ้าส์ จำนวน 200 ราย โดยจำแนกเป็นนักท่องเที่ยวชาวไทยจำนวน 52 ราย และนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศจำนวน 148 ราย ผลการศึกษาดังนี้

#### 5.1 สรุปผลการศึกษา

นักท่องเที่ยวทั้งสิ้น 400 คน ส่วนใหญ่เป็นนักท่องเที่ยวเพศหญิง มีอายุ 41-50 ปี สถานภาพโสด และประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี โดยนักท่องเที่ยวชาวไทยส่วนใหญ่มีภูมิลำเนาจากภาคกลาง และนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศมีภูมิลำเนาจากทวีปยุโรป นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 20,001 บาทขึ้นไป

สำหรับนักท่องเที่ยวที่เลือกใช้บริการที่พักรวม พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง นักท่องเที่ยวชาวไทยมีอายุระหว่าง 20-30 ปี นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศมีอายุระหว่าง 41-50 ปี นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศส่วนใหญ่จะประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน และมีสถานภาพโสด มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี นักท่องเที่ยวชาวไทยส่วนใหญ่มีภูมิลำเนาจากภาคใต้ และนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศมีภูมิลำเนาจากทวีปยุโรป นักท่องเที่ยวชาวไทยส่วนใหญ่มีระดับรายได้ 5,001-10,000 บาท และนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศส่วนใหญ่มีระดับรายได้ 20,001 บาทขึ้นไป

เมื่อพิจารณานักท่องเที่ยวที่เลือกใช้บริการที่พักรวมประเภทเกสต์เฮ้าส์ พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง นักท่องเที่ยวชาวไทยมีอายุระหว่าง 20-30 ปี นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศมีอายุระหว่าง 41-50 ปี นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศส่วนใหญ่จะประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชนและมีสถานภาพโสด มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี นักท่องเที่ยวชาว

ไทยส่วนใหญ่มีภูมิลำเนาจากภาคกลาง และนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศส่วนใหญ่มีภูมิลำเนาจากทวีปยุโรปนักท่องเที่ยวชาวไทยส่วนใหญ่มีระดับรายได้ 5,001-10,000 บาท และนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศส่วนใหญ่มีระดับรายได้ 20,001 บาทขึ้นไป

พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาจังหวัดเชียงใหม่ ภาพรวมนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์เพื่อเดินทางมาท่องเที่ยวเพียงอย่างเดียว พาหนะที่ใช้เดินทางมาจังหวัดเชียงใหม่ส่วนใหญ่เดินทางโดยเครื่องบินและจะเดินทางท่องเที่ยวมาเพียงคนเดียว ส่วนใหญ่เดินทางมาเชียงใหม่เป็นครั้งแรก ประเภทของการท่องเที่ยวที่ต้องการท่องเที่ยวส่วนใหญ่จะท่องเที่ยวธรรมชาติ

สำหรับพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวที่เลือกพักโรงแรมพบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เดินทางมาเพื่อท่องเที่ยวเพียงอย่างเดียว พาหนะที่ใช้เดินทางมาจังหวัดเชียงใหม่ นักท่องเที่ยวชาวไทยส่วนใหญ่เดินทางเดินทางโดยรถยนต์ส่วนตัว และนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศส่วนใหญ่เดินทางโดยเครื่องบิน นักท่องเที่ยวชาวไทยส่วนใหญ่มักจะเดินทางพร้อมกลุ่มเพื่อน และนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศส่วนใหญ่เดินทางมากับบริษัททัวร์ ความถี่ในการเดินทางนักท่องเที่ยวชาวไทยส่วนใหญ่เดินทางมากกว่า 1 ครั้ง และนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศส่วนใหญ่เป็นการเดินทางมาครั้งแรก ประเภทของการท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ต้องการท่องเที่ยวธรรมชาติ

เมื่อพิจารณาพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวที่เลือกพักเกสต์เฮาส์ พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เดินทางมาเพื่อท่องเที่ยวเพียงอย่างเดียว พาหนะที่ใช้เดินทางมาจังหวัดเชียงใหม่ นักท่องเที่ยวชาวไทยส่วนใหญ่เดินทางเดินทางโดยรถยนต์ส่วนตัว และนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศส่วนใหญ่เดินทางโดยเครื่องบิน นักท่องเที่ยวชาวไทยส่วนใหญ่มักจะเดินทางคนเดียว และนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศส่วนใหญ่เดินทางมากับบริษัททัวร์ ความถี่ของการเดินทางนักท่องเที่ยวชาวไทยส่วนใหญ่มักเป็นเดินทางมาเชียงใหม่มากกว่า 1 ครั้ง และนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศส่วนใหญ่เป็นการเดินทางมาครั้งแรก ประเภทของการท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ต้องการท่องเที่ยวธรรมชาติ

พฤติกรรมการใช้บริการที่พักโรงแรมของนักท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ที่พักส่วนใหญ่มีทำเลที่ตั้งในเมือง ห้องพักส่วนใหญ่เป็นห้องเตียงเดี่ยว ส่วนใหญ่มีระดับราคา 301-499 บาท นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการพัก 2-5 วัน และ 6-10 วัน มีรายจ่ายค่าที่พักเฉลี่ยรวม 3,220 บาท นิยมชำระค่าที่พักด้วยเงินสด และนิยมจองที่พักก่อนเข้าพัก แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการหาที่พักส่วนใหญ่ได้ข้อมูลมาจาก อินเทอร์เน็ต นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่จะได้รับสิทธิพิเศษในการเข้าพัก โดยส่วนใหญ่จะได้รับสิทธิตามช่วงเทศกาล เช่น ปีใหม่ วันแห่งความรัก

สำหรับพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวการใช้บริการที่พักโรงแรมพบว่า โรงแรมที่พักส่วนใหญ่มีทำเลที่ตั้งในเมือง นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่นิยมห้องพักแบบเตียงเดี่ยว ราคาห้องพักส่วนใหญ่อยู่ระดับราคา 500-999 บาท ระยะเวลาในการพัก ของนักท่องเที่ยวชาวไทยส่วนใหญ่พัก 1 วัน และ

นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศส่วนใหญ่พัก 6-10 วัน รายจ่ายค่าที่พักเฉลี่ยในการพักโรงแรม นักท่องเที่ยวชาวไทย มีรายจ่ายค่าที่พักเฉลี่ย 1,918 บาท นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศมี รายจ่ายค่าที่พักเฉลี่ย 5,767 บาท ส่วนใหญ่นิยมจ่ายที่พักโดยใช้เงินสด และนิยมจองห้องพักก่อนเข้าพัก ข้อมูลที่พักนักท่องเที่ยวชาวไทยส่วนใหญ่ได้ข้อมูลที่พักมาจาก ญาติหรือเพื่อนแนะนำ และนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศได้ข้อมูลที่พักมาจากอินเทอร์เน็ต นักท่องเที่ยวชาวไทยส่วนใหญ่จะได้รับสิทธิพิเศษ ตามเทศกาลต่าง ๆ สำหรับนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศส่วนใหญ่ไม่ได้รับสิทธิพิเศษในการเข้าพัก

เมื่อพิจารณาพฤติกรรมการใช้บริการที่พักเกสต์เฮ้าส์ของนักท่องเที่ยวพบว่า เกสต์เฮ้าส์ที่พักส่วนใหญ่มีทำเลที่ตั้งในเมือง นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่นิยมห้องพักแบบเตียงเดี่ยว ราคาห้องพัก นักท่องเที่ยวชาวไทยส่วนใหญ่ ใช้บริการที่พักระดับราคา ต่ำกว่า 300 บาท และนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศใช้บริการที่พักระดับราคา 301-499 บาท ระยะเวลาในการพัก นักท่องเที่ยวชาวไทยส่วนใหญ่พัก 1 วัน และนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศส่วนใหญ่พัก 11 วันขึ้นไป รายจ่ายค่าที่พักเฉลี่ยในการพักเกสต์เฮ้าส์ นักท่องเที่ยวชาวไทยมีรายจ่ายค่าที่พักเฉลี่ย 799 บาท นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศมีรายจ่ายค่าที่พักเฉลี่ย 4,512 บาท ส่วนใหญ่นิยมจ่ายค่าที่พักโดยใช้เงินสด และนิยมจองห้องพักก่อนเข้าพัก ข้อมูลที่พักนักท่องเที่ยวชาวไทยส่วนใหญ่ได้ข้อมูลที่พักมาจาก ญาติหรือเพื่อนแนะนำ และนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศได้ข้อมูลที่พักมาจากอินเทอร์เน็ต นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่จะได้รับสิทธิพิเศษ ตามเทศกาลต่าง ๆ เช่น ในวัน ปีใหม่ วันแห่งความรัก วันสงกรานต์ เป็นต้น

ปัจจัยที่มีอิทธิพลมากที่สุดต่อการเลือกใช้บริการที่พักแรมในจังหวัดเชียงใหม่ คือ ปัจจัยด้านราคา โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 โดยปัจจัยย่อยที่มีอิทธิพลสูงสุดคือที่พักมีหลายระดับราคาให้เลือก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 สำหรับนักท่องเที่ยวที่พักแรมโรงแรม พบว่านักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างประเทศเห็นว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลสูงสุดต่อการตัดสินใจเลือกพักแรม คือ ปัจจัยด้านราคา โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 และ 3.71 ตามลำดับ เมื่อพิจารณากลุ่มนักท่องเที่ยวที่พักแรมเกสต์เฮ้าส์พบว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลสูงสุดต่อการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างประเทศ ได้แก่ ปัจจัยด้านราคา โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 และ 3.72 ตามลำดับ

ในการทดสอบความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการใช้บริการที่พักแรมในจังหวัดเชียงใหม่ตามกลุ่มที่พักแรมและตามกลุ่มเพศและอาชีพ นักท่องเที่ยว โดยส่วนใหญ่มีความเห็นเกี่ยวกับปัจจัยราคาไม่แตกต่างกัน แต่มีความเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านที่พัก และ ปัจจัยด้านส่งเสริมการขาย แตกต่างกัน โดยส่วนใหญ่เห็นว่า ที่พักมีความสะอาด ที่พักมีความสวยงาม ที่พักตั้งอยู่ในทำเลที่สะดวกในการค้นหา ที่พักใกล้สถานที่ติดต่อธุรกิจ ที่พักมีสิ่งอำนวยความสะดวก

เพียงพอ ที่พักมีการจัดโปรโมชั่นในวันพิเศษ และ ที่พักมีช่องทางการจองห้องพักเป็นปัจจัยที่นักท่องเที่ยวมีความคิดเห็นที่แตกต่างกัน

## 5.2 ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาพฤติกรรมของนักท่องเที่ยว ในการเลือกใช้บริการที่พักแรมในจังหวัดเชียงใหม่ วิเคราะห์ถึงปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการที่พักแรมของนักท่องเที่ยว ซึ่งผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้ดังนี้

### 5.2.1 ข้อเสนอแนะสำหรับสถานประกอบการที่พักแรม

จากผลการศึกษาพฤติกรรมของนักท่องเที่ยว ในการเลือกพักที่พักแรม และปัจจัยในการตัดสินใจเลือกที่พักแรมพบข้อเสนอแนะสำหรับสถานประกอบการที่พักแรมดังต่อไปนี้

1) จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านราคาที่พักถือเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลสูงสุด ในเลือกใช้บริการที่พักแรมของนักท่องเที่ยว โดยเฉพาะอย่างยิ่งห้องพักควรมีหลายระดับราคาให้เลือก จะทำให้นักท่องเที่ยวตัดสินใจใช้บริการเพิ่มขึ้น ดังนั้นหากสถานประกอบการมีการจัดระดับราคาห้องพักที่หลากหลายจะทำให้การตัดสินใจเลือกพักของนักท่องเที่ยวเพิ่มมากขึ้น

2) สถานประกอบการ ควรให้ความสำคัญด้านปัจจัยที่พัก โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ด้านที่พักรักษาความสะอาด เพราะนักท่องเที่ยวเห็นว่าที่พักมีความสะอาดและมีความปลอดภัยเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกพักแรม ดังนั้นที่พัก ควรจะให้ความสำคัญเรื่องดังกล่าว จะทำให้การตัดสินใจเลือกใช้บริการเพิ่มขึ้น

3) ช่องทางการจองเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลสูงสุด ของปัจจัยด้านการส่งเสริมการขาย ดังนั้น หากที่พักแรม มีการจัดช่องทางการจองห้องพักที่หลากหลาย จะทำให้นักท่องเที่ยวตัดสินใจใช้บริการเพิ่มมากขึ้น เพราะจากการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่นิยมมีการจองห้องพัก โดยเฉพาะอย่างยิ่ง นักท่องเที่ยวนิยมจองห้องพักผ่านช่องทางอินเทอร์เน็ต ซึ่งนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่นิยมหาข้อมูลผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ดังนั้นสถานประกอบการควรจะมีการเพิ่มช่องทางให้ข้อมูลผ่าน อินเทอร์เน็ตเพิ่มมากขึ้น จะทำให้นักท่องเที่ยวตัดสินใจเลือกใช้บริการเพิ่มมากขึ้น

4) ทำเลที่ตั้งถือได้ว่าเป็นส่วนสำคัญในการตัดสินใจเข้าพักของนักท่องเที่ยว ซึ่งส่วนใหญ่ นิยมพักในเขตเมืองเพราะได้รับความสะดวกมากกว่า ดังนั้นสถานประกอบการที่คิดหาทำเลในการจัดสร้างที่พัก ควรจะตัดสินใจเลือกทำเลในเขตเมืองจะทำให้นักท่องเที่ยวตัดสินใจพักมากกว่า