

## บทที่ 5

### สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

ในการศึกษาเรื่องพฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในการเลือกที่พักในจังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมการเลือกที่พักของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ และวิเคราะห์ถึงปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกที่พักและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ โดยการสุ่มตัวอย่างจากนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 400 ราย

#### 5.1 สรุปผลการศึกษา

กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 400 ราย ส่วนใหญ่เป็นนักท่องเที่ยวเพศชาย มีอายุ 31-40 ปี สถานภาพสมรสแล้วและเป็นเจ้าของธุรกิจ ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี โดยมีนักท่องเที่ยวส่วนมากมาจากทวีปเอเชียและ 3 อันดับแรกมีเชื้อชาติ จีน ญี่ปุ่น และ อังกฤษ โดยมีรายได้เฉลี่ยต่อปีอยู่ในช่วง 15,001-20,000 ดอลลาร์สหรัฐต่อปีหรือคิดเป็นเงินไทยประมาณ 450,000-600,000 บาทต่อปี โดยมีค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อวันอยู่ที่ 1-50 ดอลลาร์สหรัฐต่อวันหรือคิดเป็นเงินไทยประมาณ 30-1,500 บาทต่อวันและยังพบอีกว่านักท่องเที่ยวต่างชาติส่วนมากยังไม่เคยมาท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่และเดินทางมากับครอบครัวโดยมีจุดประสงค์หลักเพื่อการท่องเที่ยวสำหรับระยะเวลาในการท่องเที่ยวส่วนมากจะอยู่ในช่วง 1-7 วัน

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการเลือกที่พักของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในจังหวัดเชียงใหม่ โดยกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวมีการให้ความสำคัญต่อบ้างปัจจัยในด้านผลิตภัณฑ์ในการเลือกที่พักในจังหวัดเชียงใหม่ ในระดับมากด้วยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 ประกอบด้วยระดับมากต่อบ้างปัจจัยในด้านผลิตภัณฑ์ ได้แก่ ความเงียบ สงบ สะอาด และปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 สิ่งอำนวยความสะดวกในห้องพักมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 สถานที่ตั้งอยู่ใกล้ตัวเมือง และสถานที่ท่องเที่ยว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 มีที่จอดรถ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 และ การบริการมีมาตรฐานมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64 รองลงมาคือ บ้างปัจจัยในด้านผลิตภัณฑ์ในการเลือกที่พักในจังหวัดเชียงใหม่ ในระดับปานกลาง ได้แก่ รูปแบบของห้องมีความหลากหลายมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.15

ปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อการเลือกที่พักของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในจังหวัดเชียงใหม่โดยกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวมีการให้ความสำคัญต่อบ้างปัจจัยในด้านราคาในการเลือกที่พักในจังหวัดเชียงใหม่ ในระดับปานกลางด้วยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.13 ประกอบด้วยระดับมากต่อบ้างปัจจัยในด้านราคา

ได้แก่ ราคาของการบริการพิเศษที่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 รองลงมาคือปัจจัยในด้านราคาในการเลือกที่พักในจังหวัดเชียงใหม่ ในระดับปานกลางได้แก่ มีการบ่งบอกราคาอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.30 และ ราคาห้องพัก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.76 และ ปัจจัยในด้านราคาในการเลือกที่พักในจังหวัดเชียงใหม่ ในระดับน้อยได้แก่ ราคาของห้องพักถูกกว่าที่อื่น ๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.96

ปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายที่มีผลต่อการเลือกที่พักของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในจังหวัดเชียงใหม่โดยกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวมีการให้ความสำคัญต่อปัจจัยในการจัดจำหน่ายในการเลือกที่พักในจังหวัดเชียงใหม่ ในระดับปานกลางด้วยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.37 ประกอบด้วยระดับมากต่อปัจจัยในการจัดจำหน่ายได้แก่ สถานที่ตั้งง่ายแก่การค้นหา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 และ บรรยากาศของสถานที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 รองลงมาคือปัจจัยในการจัดจำหน่ายในการเลือกที่พักในจังหวัดเชียงใหม่ ในระดับปานกลางได้แก่ ตกแต่งสวยงาม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.65 และ ชื่อเสียงที่ดีของที่พัก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.63

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการเลือกที่พักของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในจังหวัดเชียงใหม่โดยกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวมีการให้ความสำคัญต่อปัจจัยในการส่งเสริมการตลาดในการเลือกที่พักในจังหวัดเชียงใหม่ ในระดับปานกลางด้วยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.36 ประกอบด้วยระดับมากต่อปัจจัยในการส่งเสริมการตลาดได้แก่ มีการแนะนำจากสื่อประเภทต่าง ๆ (อินเทอร์เน็ต) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 และมีแผนที่และแผ่นพับ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 รองลงมาคือปัจจัยในการส่งเสริมการตลาดในการเลือกที่พักในจังหวัดเชียงใหม่ ในระดับปานกลางได้แก่ มีโปรโมชั่นสำหรับโอกาสพิเศษ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.10 และ มีส่วนลดสำหรับสมาชิก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.42

ปัจจัยด้านบุคลากรที่มีผลต่อการเลือกที่พักของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในจังหวัดเชียงใหม่โดยกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวมีความคิดเห็นต่อปัจจัยในด้านบุคลากรในการเลือกที่พักในจังหวัดเชียงใหม่ ในระดับมากด้วยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 ประกอบด้วยระดับมากต่อปัจจัยในด้านบุคลากรได้แก่ การตอบสนองความต้องการส่วนบุคคล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 และ มีอัธยาศัยดี มีมารยาทดีมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 และมีทักษะในการสื่อสารที่ดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 รองลงมาคือปัจจัยในด้านบุคลากรในการเลือกที่พักในจังหวัดเชียงใหม่ ในระดับปานกลางได้แก่ มีความรู้และทักษะที่ดีในการบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.41

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการเลือกที่พักในจังหวัดเชียงใหม่ด้านผลิตภัณฑ์ โดยผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางมาท่องเที่ยวที่จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 400 ราย ต่อความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์ ที่พัก พบว่านักท่องเที่ยวให้ความสำคัญเป็นอันดับหนึ่ง คือ ที่จอดรถ อันดับที่สองคือรูปแบบของห้องพักที่มีความหลากหลาย และอันดับสามคือ สิ่งอำนวยความสะดวกในห้องพักครบครัน

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการเลือกที่พักในจังหวัดเชียงใหม่ด้านราคา โดยผล การศึกษากลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางมาท่องเที่ยวที่จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 400 ราย ต่อความพึงพอใจในด้านราคา ที่พัก พบว่านักท่องเที่ยวให้ความสำคัญเป็นอันดับหนึ่ง คือ ราคา ของการบริการพิเศษมีความเหมาะสม อันดับที่สองคือราคาห้องพัก และอันดับสามคือ ราคาห้องพัก ถูกกว่าที่อื่น

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการเลือกที่พักในจังหวัดเชียงใหม่ด้านการจัดจำหน่าย โดยผลการศึกษา กลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางมาท่องเที่ยวที่จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 400 ราย ต่อความพึงพอใจด้านการจัดจำหน่าย ที่พัก พบว่านักท่องเที่ยวให้ความสำคัญเป็น อันดับหนึ่ง คือ ที่พักมีชื่อเสียง อันดับที่สองคือ ง่ายต่อการค้นหา และอันดับสามคือ การตกแต่ง สวยงาม

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการเลือกที่พักในจังหวัดเชียงใหม่ด้านส่งเสริมการตลาด โดยผลการศึกษา กลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางมาท่องเที่ยวที่จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 400 ราย ต่อความพึงพอใจด้านส่งเสริมการตลาด ที่พัก พบว่านักท่องเที่ยวให้ความสำคัญ เป็นอันดับหนึ่ง คือ มีโปรโมชั่นสำหรับโอกาสพิเศษ อันดับที่สองคือมีการแนะนำจากสื่อต่างๆ (อินเทอร์เน็ต ฯลฯ) และอันดับสามคือ มีส่วนลดสำหรับสมาชิก

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการเลือกที่พักในจังหวัดเชียงใหม่ด้านบุคลากร โดยผล การศึกษากลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางมาท่องเที่ยวที่จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 400 ราย ต่อความพึงพอใจด้านบุคลากรที่พัก พบว่านักท่องเที่ยวให้ความสำคัญเป็นอันดับหนึ่ง คือ มี ทัศนคติดี มีมารยาทดี อันดับที่สองคือมีทักษะในการสื่อสารที่ดีและอันดับสามคือ มีความรู้และ ทักษะที่ดีในการบริการ

ผลการศึกษา กลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 400 ราย นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจอันดับหนึ่ง ได้แก่ด้านราคา อันดับสอง ได้แก่ด้าน บุคลากร อันดับสาม ได้แก่ด้านส่งเสริมการตลาด อันดับสี่ ได้แก่ด้านผลิตภัณฑ์ และอันดับห้า ได้แก่ ด้านการจัดจำหน่าย

## 5.2 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

การศึกษาเรื่องพฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในการเลือกที่พัก ในจังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาทำให้ทราบถึงข้อมูลส่วนตัว ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกที่พักและ ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่ และผลการศึกษาครั้งนี้เป็น ประโยชน์ในการประกอบการตัดสินใจสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจที่พักในการวางแผนและพัฒนา

กิจการที่พักให้มีประสิทธิภาพ รวมถึงการยกระดับการให้บริการให้มีคุณภาพและมาตรฐานดังนั้น ข้อเสนอแนะที่ได้คือ

พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวที่พบว่าส่วนมากเป็นชายเดินทางมาท่องเที่ยวเกี่ยวกับครอบครัวและเป็นชาวเอเชียทำให้สถานประกอบการที่พักควรมีการปรับปรุงในด้านต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นสถานที่และการบริการ เช่นมีการจัดห้องพักแบบ ห้องสำหรับครอบครัว เป็นต้น เพื่อให้มีความเหมาะสมและตรงกับความต้องการของนักท่องเที่ยวที่เข้ามาท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ได้แก่ ระเบียบ สะอาด และปลอดภัย เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกที่พักของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มาเลือกท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่เพื่อให้สถานประกอบการยกระดับคุณภาพความสะอาด ระเบียบ และปลอดภัยให้มากขึ้น เพื่อดึงดูดนักท่องเที่ยวและเพื่อเป็นการสร้างความมั่นใจสำหรับนักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการ

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวนั้นจากการศึกษาพบว่ามีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านราคา โดยทางสถานประกอบการที่พักสามารถปรับราคาให้มีความเหมาะสมกับนักท่องเที่ยวที่มาพักอันดับสองได้แก่ด้านบุคลากร สถานประกอบการควรมีการอบรมพนักงานเพื่อให้ได้มาตรฐานเดียวกันก่อนที่จะให้ทำงานจริงเพื่อสร้างความประทับใจแก่ลูกค้า อันดับสามได้แก่ด้านส่งเสริมการตลาด โดยสามารถเพิ่มการโฆษณาผ่านสื่อหรือสิ่งพิมพ์ต่างๆมากขึ้นไม่ว่าจะเป็นการลงโฆษณาในอินเทอร์เน็ตที่มีผู้เข้าใช้เพิ่มขึ้นทุกวัน

### 5.3 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

เนื่องจากการศึกษาครั้งนี้มีข้อจำกัดในด้านเวลาที่มีจำกัดจึงทำให้ได้กลุ่มตัวอย่างจากกลุ่มชาวต่างชาติในระยะเวลา กรกฎาคม 2555 ถึง สิงหาคม 2555 ที่ได้ทำการสำรวจนั้นมีค่อนข้างจะเป็นกลุ่มแคบ ๆ โดยได้กลุ่มตัวอย่างจำนวนมากเป็นกลุ่มชาวเอเชีย ซึ่งข้อมูลที่ใช้ในการศึกษานี้ยังไม่ครบถ้วน และในอนาคตควรมีการเพิ่มกลุ่มตัวอย่างและเปรียบเทียบระหว่างพฤติกรรมของนักท่องเที่ยว ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกที่พัก และ ความพึงพอใจในด้านต่างๆ ระหว่างนักท่องเที่ยวชาวเอเชีย และชาวยุโรป เพื่อที่จะสามารถปรับปรุงและยกระดับการบริการในด้านต่างๆ เพื่อสามารถที่จะรองรับนักท่องเที่ยวได้จากทุกกลุ่มประเทศทั่วโลก