

## บทที่ 5

### สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวในการเลือกใช้บริการรีสอร์ทในจังหวัดกาญจนบุรี เป็นการศึกษาข้อมูลจากนักท่องเที่ยวที่เป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ตัวอย่าง ซึ่งสามารถสรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบและข้อเสนอแนะดังนี้

#### สรุปผลการศึกษา

##### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 51.25 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 62.75 มีอายุ 31-40 ปี จำนวนมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 34.50 และมีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 46.75 มีอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 34.25 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 25.50

##### ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวในการเลือกใช้บริการรีสอร์ทในจังหวัดกาญจนบุรีของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เข้าพักรีสอร์ทที่มีบรรยากาศเงียบสงบเหมาะแก่การพักผ่อน คิดเป็นร้อยละ 45.50 เหตุผลในการตัดสินใจเลือกเข้าพักรีสอร์ท คือ บรรยากาศความสวยงามของรีสอร์ท คิดเป็นร้อยละ 39.75 ผู้ที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจเลือกเข้าพักรีสอร์ทคือ ตัวเอง คิดเป็นร้อยละ 35.25 หาข้อมูลของรีสอร์ทจากอินเทอร์เน็ต คิดเป็นร้อยละ 38.75 เดินทางมาเข้าพักรีสอร์ทโดยรถส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 86.75 ใช้บริการรีสอร์ทในช่วง 3 ปีที่ผ่านมา น้อยกว่า 3 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 70.00 เข้าพักรีสอร์ทช่วงเดือนเมษายน-มิถุนายน คิดเป็นร้อยละ 38.00 เลือกช่วงเวลาท่องเที่ยวตามสะดวก คิดเป็นร้อยละ 31.50 และสำรองที่พักผ่านตัวแทนหรือเว็บไซต์ของตัวแทน คิดเป็นร้อยละ 40.50

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวในการเลือกใช้บริการรีสอร์ทใน  
จังหวัดกาญจนบุรีของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

เมื่อพิจารณาพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวในการเลือกใช้บริการรีสอร์ทในจังหวัด  
กาญจนบุรีของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน สามารถสรุป  
พฤติกรรมในการเลือกใช้บริการรีสอร์ทในจังหวัดกาญจนบุรีได้ดังตารางที่ 76-78

ตารางที่ 76 แสดงสัดส่วนสูงสุด (ร้อยละ) ของพฤติกรรมในการเลือกใช้บริการรีสอร์ทในจังหวัด  
กาญจนบุรี จำแนกตามอายุ

พฤติกรรมในการเลือกใช้ บริการรีสอร์ทใน จังหวัดกาญจนบุรี	อายุ				
	ต่ำกว่าหรือ เท่ากับ 20 ปี	21 – 30 ปี	31 – 40 ปี	41 – 50 ปี	51 ปีขึ้นไป
ลักษณะของรีสอร์ท	มีกิจกรรมภายใน รีสอร์ท (72.22)	มีเอกลักษณ์ เฉพาะตัว (64.10)	บรรยากาศเงียบ สงบ (36.96)	บรรยากาศเงียบ สงบ (92.31)	บรรยากาศเงียบ สงบ (63.27)
เหตุผลในการตัดสินใจ เลือกเข้าพักที่รีสอร์ท	บรรยากาศความ สวยงาม (38.89)	บรรยากาศความ สวยงาม (36.75)	บรรยากาศความ สวยงาม (44.93)	บรรยากาศความ สวยงาม (33.33)	บรรยากาศความ สวยงาม (42.86)
ผู้ที่มีอิทธิพลในการ ตัดสินใจเลือกเข้าพัก ที่รีสอร์ท	บิดา-มารดา (55.56)	ตัวเอง (30.77)	ตัวเอง (38.41)	ตัวเอง (39.74)	ตัวเอง (40.82)
แหล่งข้อมูลของรีสอร์ท	อินเทอร์เน็ต (61.11)	อินเทอร์เน็ต (52.99)	อินเทอร์เน็ต (40.58)	สอบถามจาก เพื่อน (41.03)	สอบถามจาก เพื่อน (48.98)
วิธีการเดินทางมาเข้า พักที่รีสอร์ท	รถส่วนตัว (55.56)	รถส่วนตัว (80.34)	รถส่วนตัว (90.58)	รถส่วนตัว (93.59)	รถส่วนตัว (91.84)
ความถี่ในการใช้บริการ รีสอร์ทในช่วง 3 ปี	น้อยกว่า 3 ครั้ง (100.00)	น้อยกว่า 3 ครั้ง (82.05)	น้อยกว่า 3 ครั้ง (67.39)	น้อยกว่า 3 ครั้ง (57.69)	น้อยกว่า 3 ครั้ง (57.14)
ช่วงเดือนที่เข้าพัก ที่รีสอร์ท	ม.ค.-มี.ค.และ เม.ย.-มิ.ย. (33.33)	เม.ย.-มิ.ย. (39.32)	เม.ย.-มิ.ย. (37.68)	เม.ย.-มิ.ย. (37.18)	ต.ค.-ธ.ค. (40.82)

ตารางที่ 76 (ต่อ) แสดงสัดส่วนสูงสุด (ร้อยละ) ของพฤติกรรมกรเลือกใช้บริการรีสอร์ทในจังหวัดกาญจนบุรี จำแนกตามอายุ

พฤติกรรมกรเลือกใช้บริการรีสอร์ทในจังหวัดกาญจนบุรี	อายุ				
	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี	21 – 30 ปี	31 – 40 ปี	41 – 50 ปี	51 ปีขึ้นไป
ช่วงเวลาที่ท่องเที่ยว	วันหยุดสุดสัปดาห์ (50.00)	วันหยุดสุดสัปดาห์ (32.48)	ตามสะดวก (28.26)	ตามสะดวก (34.62)	ตามสะดวก (55.10)
การสำรองที่พัก	สำรองโดยตรงกับรีสอร์ท (77.78)	ผ่านเว็บไซต์ของรีสอร์ท (64.96)	ผ่านตัวแทนหรือเว็บไซต์ของตัวแทน (53.62)	ผ่านตัวแทนหรือเว็บไซต์ของตัวแทน (44.87)	ผ่านตัวแทนหรือเว็บไซต์ของตัวแทน (57.14)

จากตารางที่ 76 พบว่า เมื่อจำแนกตามอายุ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุมีพฤติกรรมกรเลือกใช้บริการรีสอร์ทในจังหวัดกาญจนบุรีที่เหมือนกันคือ ความถี่ในการใช้บริการรีสอร์ทในช่วง 3 ปีที่ผ่านมาน้อยกว่า 3 ครั้ง เหตุผลในการตัดสินใจเลือกเข้าพักรีสอร์ท คือ บรรยากาศความสวยงามของรีสอร์ท และเดินทางมาเข้าพักรีสอร์ทโดยรถส่วนตัว และมีพฤติกรรมกรเลือกใช้บริการรีสอร์ทในจังหวัดกาญจนบุรีที่ต่างกันดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31-40 ปี อายุ 41-50 ปี และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไป เลือกเข้าพักรีสอร์ทที่มีบรรยากาศเงียบสงบเหมาะแก่การพักผ่อน ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี เลือกเข้าพักรีสอร์ทที่มีกิจกรรมภายในรีสอร์ท เช่น กิจกรรมกลางแจ้ง สปา นวดแผนไทย และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 21-30 ปี เลือกเข้าพักรีสอร์ทที่มีเอกลักษณ์เฉพาะตัว ตกแต่งเป็นพิเศษ (Boutique resort)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 21-30 ปี อายุ 31-40 ปี อายุ 41-50 ปี และอายุตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไป ผู้ที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจเลือกเข้าพักรีสอร์ท คือ ตัวเอง ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี คือ บิดา-มารดา

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี อายุ 21-30 ปี และอายุ 31-40 ปี หาข้อมูลของรีสอร์ทจากอินเทอร์เน็ต ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 41-50 ปี และอายุตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไป หาข้อมูลของรีสอร์ทจากการสอบถามจากเพื่อนหรือคนรู้จัก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 21-30 ปี อายุ 31-40 ปี และอายุ 41-50 ปี เข้าพักรีสอร์ต  
ช่วงเดือนเมษายน-มิถุนายน ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี เข้าพักรีสอร์ตช่วง  
เดือนมกราคม-มีนาคมและเดือนเมษายน-มิถุนายน และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไป  
ไป เข้าพักรีสอร์ตช่วงเดือนตุลาคม-ธันวาคม

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31-40 ปี อายุ 41-50 ปี และอายุตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไป  
ท่องเที่ยวตามสะดวก ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี และอายุ 21-30 ปี  
ท่องเที่ยววันหยุดสุดสัปดาห์

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31-40 ปี อายุ 41-50 ปี และอายุตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไป  
สำรองที่พักผ่านตัวแทนหรือเว็บไซต์ของตัวแทน ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20  
ปี สำรองที่พักโดยตรงกับรีสอร์ต และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 21-30ปี สำรองที่พักผ่านเว็บไซต์  
ของรีสอร์ต

ตารางที่ 77 แสดงสัดส่วนสูงสุด (ร้อยละ) ของพฤติกรรมกาเลือกใช้บริการรีสอร์ทในจังหวัดกาญจนบุรี จำแนกตามอาชีพ

พฤติกรรมกาเลือกใช้บริการรีสอร์ทในจังหวัดกาญจนบุรี	อาชีพ					
	ข้าราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	ธุรกิจ ส่วนตัว	พนักงาน บริษัทเอกชน	นักเรียน/ นิสิต	พ่อบ้าน/ แม่บ้าน	อื่นๆ
ลักษณะของรีสอร์ท	มีบรรยากาศ เงียบสงบ (47.45)	มีบรรยากาศ เงียบสงบ (51.14)	มีเอกลักษณ์ เฉพาะตัว (49.50)	มีกิจกรรม ภายในรีสอร์ท (58.06)	มีบรรยากาศ เงียบสงบ (60.71)	มีบรรยากาศ เงียบสงบ (86.67)
เหตุผลในการ ตัดสินใจเลือกเข้า พักรีสอร์ท	บรรยากาศ ความสวยงาม (37.23)	บรรยากาศ ความสวยงาม (43.18)	บรรยากาศ ความสวยงาม (41.58)	บรรยากาศ ความสวยงาม (45.16)	ราคา (28.57)	บรรยากาศ ความสวยงาม (46.67)
ผู้ที่มีอิทธิพลใน การตัดสินใจเลือก เข้าพักรีสอร์ท	ตัวเอง (41.61)	ตัวเอง (34.09)	ตัวเอง (39.60)	เพื่อน (48.39)	สามี-ภรรยา (50.00)	ตัวเอง (33.33)
แหล่งข้อมูลของ รีสอร์ท	สอบถามจาก เพื่อน (45.26)	อินเทอร์เน็ต (38.64)	อินเทอร์เน็ต (42.57)	อินเทอร์เน็ต (74.19)	สื่อต่างๆ (42.86)	สอบถามจาก เพื่อน (33.33)
วิธีการเดินทางมา เข้าพักรีสอร์ท	รถส่วนตัว (89.78)	รถส่วนตัว (86.36)	รถส่วนตัว (92.08)	รถส่วนตัว (48.39)	รถส่วนตัว (92.86)	รถส่วนตัว (93.33)
ความถี่ในการใช้ บริการรีสอร์ท ในช่วง 3 ปี	น้อยกว่า 3 ครั้ง (70.07)	น้อยกว่า 3 ครั้ง (57.95)	น้อยกว่า 3 ครั้ง (75.25)	น้อยกว่า 3 ครั้ง (74.19)	น้อยกว่า 3 ครั้ง (75.00)	น้อยกว่า 3 ครั้ง (86.67)
ช่วงเดือนที่เข้าพักรีสอร์ท	เม.ย.-มิ.ย. (41.61)	ต.ค.-ธ.ค. (37.50)	เม.ย.-มิ.ย. (37.62)	เม.ย.-มิ.ย. (51.61)	เม.ย.-มิ.ย. (35.71)	ต.ค.-ธ.ค. (53.33)
ช่วงเวลาที่ท่องเที่ยว	ตามสะดวก (27.74)	ตามสะดวก (44.32)	วันหยุดสุด สัปดาห์ (30.69)	วันหยุดสุด สัปดาห์ (45.16)	ตามสะดวก (53.57)	ตามสะดวก และวันหยุด ติดต่อกัน (33.33)
การสำรองที่พัก	ผ่านตัวแทน หรือเว็บไซต์ ของตัวเอง (44.53)	ผ่านตัวแทน หรือเว็บไซต์ ของตัวเอง (51.14)	เว็บไซต์ของ รีสอร์ท (40.59)	สำรองที่พัก โดยตรงกับ รีสอร์ท (54.84)	ผ่านเว็บไซต์ ของรีสอร์ท (46.43)	เว็บไซต์ของ รีสอร์ท (40.00)

จากตารางที่ 77 พบว่า เมื่อจำแนกตามอาชีพ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพมี พฤติกรรมการเลือกใช้บริการรีสอร์ทในจังหวัดกาญจนบุรีที่เหมือนกันคือ ความถี่ในการใช้บริการ รีสอร์ทในช่วง 3 ปีที่ผ่านมาน้อยกว่า 3 ครั้ง และเดินทางมาเข้าพักรีสอร์ทโดยรถส่วนตัว และมี พฤติกรรมการเลือกใช้บริการรีสอร์ทในจังหวัดกาญจนบุรีที่ต่างกันดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ อาชีพธุรกิจส่วนตัว อาชีพพ่อบ้าน/แม่บ้าน และอาชีพอื่นๆ เลือกเข้าพักรีสอร์ทที่มีบรรยากาศเงียบสงบเหมาะแก่การพักผ่อน ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชนเลือกเข้าพักรีสอร์ทที่มีเอกลักษณ์ เฉพาะตัว ตกแต่งเป็นพิเศษ (Boutique resort) และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพนักเรียน/นิสิตส่วนใหญ่เลือกเข้าพักรีสอร์ทที่มีกิจกรรมภายในรีสอร์ท เช่น กิจกรรมกลางแจ้ง สปา นวดแผนไทย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ อาชีพธุรกิจส่วนตัว อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน อาชีพนักเรียน/นิสิต และอาชีพอื่นๆ เหตุผลในการตัดสินใจเลือกเข้าพักรีสอร์ท คือ บรรยากาศความสวยงามของรีสอร์ท ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพพ่อบ้าน/แม่บ้าน คือ ราคา

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ อาชีพธุรกิจส่วนตัว อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน และอาชีพอื่นๆ ผู้ที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจเลือกเข้าพักรีสอร์ท คือ ตัวเอง ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพนักเรียน/นิสิต คือ เพื่อน และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพพ่อบ้าน/แม่บ้าน คือ สามี-ภรรยา

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน และ อาชีพนักเรียน/นิสิต หาข้อมูลของรีสอร์ทจากอินเทอร์เน็ต ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ และอาชีพอื่นๆ หาข้อมูลของรีสอร์ทจากการสอบถามจากเพื่อนหรือคนรู้จัก และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพพ่อบ้าน/แม่บ้านหาข้อมูลของรีสอร์ทจากการได้รับข่าวสารจาก สื่อต่างๆ เช่น คุราयर โทรทัศน์ ฟังวิทยุ อ่านหนังสือพิมพ์

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน อาชีพพ่อบ้าน/แม่บ้าน และอาชีพนักเรียน/นิสิต เข้าพักรีสอร์ทช่วงเดือนเมษายน- มิถุนายน ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัวและอาชีพอื่นๆ เข้าพักรีสอร์ทช่วงเดือน ตุลาคม-ธันวาคม

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ อาชีพธุรกิจส่วนตัว และอาชีพพ่อบ้าน/แม่บ้าน ท่องเที่ยวตามสะดวก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน และอาชีพนักเรียน/นิสิต ท่องเที่ยววันหยุดสุดสัปดาห์ และผู้ตอบแบบสอบถามที่มี อาชีพอื่นๆ ท่องเที่ยวตามสะดวกและท่องเที่ยววันหยุดติดต่อกันหลายวัน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน อาชีพพ่อบ้าน/แม่บ้าน และอาชีพอื่นๆ สำรองที่พักผ่านเว็บไซต์ของรีสอร์ท ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ และอาชีพธุรกิจส่วนตัว สำรองที่พักผ่านตัวแทนหรือเว็บไซต์ของตัวแทน และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพนักเรียน/นิสิต สำรองที่พักโดยตรงกับรีสอร์ท

**ตารางที่ 78** แสดงสัดส่วนสูงสุด (ร้อยละ) ของพฤติกรรมกรเลือกใช้บริการรีสอร์ทในจังหวัดกาญจนบุรี จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

พฤติกรรมกรเลือกใช้บริการรีสอร์ทในจังหวัดกาญจนบุรี	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน					
	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	10,001-15,000 บาท	15,001-20,000 บาท	20,001-25,000 บาท	25,001-30,000 บาท	30,001 บาทขึ้นไป
ลักษณะของรีสอร์ท	บรรยากาศ เงียบสงบ (43.94)	มีเอกลักษณ์เฉพาะตัว (48.04)	มีเอกลักษณ์เฉพาะตัว (56.00)	มีบรรยากาศ เงียบสงบ (57.78)	มีบรรยากาศ เงียบสงบ (53.19)	มีบรรยากาศ เงียบสงบ (47.69)
เหตุผลในการตัดสินใจเลือกเข้าพักที่รีสอร์ท	บรรยากาศ ความสวยงาม (43.94)	ราคา (35.29)	บรรยากาศ ความสวยงาม (44.00)	บรรยากาศ ความสวยงาม (35.56)	บรรยากาศ ความสวยงาม (46.81)	บรรยากาศ ความสวยงาม (43.08)
ผู้ที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจเลือกเข้าพักที่รีสอร์ท	ตัวเอง (39.39)	ตัวเอง (28.43)	ตัวเอง (32.00)	ตัวเอง (40.00)	ตัวเอง (31.91)	ตัวเอง (44.62)
แหล่งข้อมูลของรีสอร์ท	อินเทอร์เน็ต (42.42)	สอบถามจากเพื่อน (43.14)	อินเทอร์เน็ต (45.33)	สอบถามจากเพื่อน (37.78)	อินเทอร์เน็ต (42.55)	สอบถามจากเพื่อน (40.00)
วิธีการเดินทางมาเข้าพักที่รีสอร์ท	รถส่วนตัว (75.76)	รถส่วนตัว (77.45)	รถส่วนตัว (94.67)	รถส่วนตัว (95.56)	รถส่วนตัว (93.62)	รถส่วนตัว (92.31)
ความถี่ในการใช้บริการรีสอร์ทในช่วง 3 ปี	น้อยกว่า 3 ครั้ง (89.39)	น้อยกว่า 3 ครั้ง (72.55)	น้อยกว่า 3 ครั้ง (78.67)	น้อยกว่า 3 ครั้ง (75.56)	น้อยกว่า 3 ครั้ง (57.45)	น้อยกว่า 3 ครั้ง (41.54)
ช่วงเดือนที่เข้าพักที่รีสอร์ท	ต.ค.-ธ.ค. (36.36)	เม.ย.-มิ.ย. (40.20)	เม.ย.-มิ.ย. (44.00)	เม.ย.-มิ.ย. (42.22)	เม.ย.-มิ.ย.และ ต.ค.-ธ.ค. (38.30)	ต.ค.-ธ.ค. (40.00)

ตารางที่ 78 (ต่อ) แสดงสัดส่วนสูงสุด (ร้อยละ) ของพฤติกรรมกรเลือกใช้บริการรีสอร์ทในจังหวัดกาญจนบุรี จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

พฤติกรรมกรเลือกใช้บริการรีสอร์ทในจังหวัดกาญจนบุรี	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน					
	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	10,001-15,000 บาท	15,001-20,000 บาท	20,001-25,000 บาท	25,001-30,000 บาท	30,001 บาทขึ้นไป
ช่วงเวลาที่ท่องเที่ยว	วันหยุดติดต่อกัน (30.30)	วันหยุดสุดสัปดาห์ (31.37)	ตามสะดวก (34.67)	วันหยุดเทศกาล/วันนักขัตฤกษ์ (35.56)	ตามสะดวก (38.30)	ตามสะดวก (44.62)
การสำรองที่พัก	ผ่านเว็บไซต์ของรีสอร์ท (43.94)	ผ่านเว็บไซต์ของรีสอร์ท (57.48)	ผ่านตัวแทนหรือเว็บไซต์ของตัวแทน (49.33)	ผ่านตัวแทนหรือเว็บไซต์ของตัวแทน (55.56)	ผ่านตัวแทนหรือเว็บไซต์ของตัวแทน (63.83)	ผ่านตัวแทนหรือเว็บไซต์ของตัวแทน (55.38)

จากตารางที่ 78 พบว่า เมื่อจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ผู้ตอบแบบสอบถามทุกรายรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีพฤติกรรมกรเลือกใช้บริการรีสอร์ทในจังหวัดกาญจนบุรีที่เหมือนกันคือ ความถี่ในการใช้บริการรีสอร์ทในช่วง 3 ปีที่ผ่านมาบ่อยกว่า 3 ครั้ง ผู้ที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจเลือกเข้าพักที่รีสอร์ท คือ ตัวเอง และเดินทางมาเข้าพักที่รีสอร์ทโดยรถส่วนตัว และมีพฤติกรรมกรเลือกใช้บริการรีสอร์ทในจังหวัดกาญจนบุรีที่ต่างกันดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-25,000 บาท รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001-30,000 บาท และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 30,001 บาทขึ้นไป เลือกเข้าพักที่รีสอร์ทที่มีบรรยากาศเงียบสงบเหมาะแก่การพักผ่อน ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-15,000 บาท และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001-20,000 บาท เลือกเข้าพักที่รีสอร์ทที่มีเอกลักษณ์เฉพาะตัว ตกแต่งเป็นพิเศษ (Boutique resort)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001-20,000 บาท รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-25,000 บาท รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001-30,000 บาท และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 30,001 บาทขึ้นไป เหตุผลในการตัดสินใจเลือกเข้าพักที่รีสอร์ท คือ บรรยากาศความสวยงามของรีสอร์ท ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-15,000 บาท คือ ราคา



ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001-20,000 บาท และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001-30,000 บาท หาข้อมูลของรีสอร์ทจากอินเทอร์เน็ต ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-15,000 บาท รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-25,000 บาท และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 30,001 บาทขึ้นไป หาข้อมูลของรีสอร์ทจากการสอบถามจากเพื่อนหรือคนรู้จัก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-15,000 บาท รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001-20,000 บาท และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-25,000 บาท เข้าพักรีสอร์ทช่วงเดือนเมษายน-มิถุนายน ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 30,001 บาทขึ้นไป เข้าพักรีสอร์ทช่วงเดือนตุลาคม-ธันวาคม และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001-30,000 บาท เข้าพักรีสอร์ทช่วงเดือนเมษายน-มิถุนายนและเดือนตุลาคม-ธันวาคม

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001-20,000 บาท รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001-30,000 บาท และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 30,001 บาทขึ้นไป ท่องเที่ยวตามสะดวก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาทท่องเที่ยววันหยุดติดต่อกันหลายวัน ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-15,000 บาทท่องเที่ยววันหยุดสุดสัปดาห์ และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-25,000 บาทท่องเที่ยววันหยุดเทศกาล/วันหยุดนักขัตฤกษ์

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001-20,000 บาท รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-25,000 บาท รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001-30,000 บาท และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 30,001 บาทขึ้นไป สำรองที่พักผ่านตัวแทนหรือเว็บไซต์ของตัวแทน ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-15,000 บาท สำรองที่พักผ่านเว็บไซต์ของรีสอร์ท

#### ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการในการเลือกใช้บริการรีสอร์ทในจังหวัดกาญจนบุรี

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการในการเลือกใช้บริการรีสอร์ทในจังหวัดกาญจนบุรีโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.09) เรียงลำดับความสำคัญของปัจจัยดังนี้ ปัจจัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญระดับมาก ได้แก่ ปัจจัยด้านบุคลากร (ค่าเฉลี่ย 4.33) ปัจจัยด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.22) ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (ค่าเฉลี่ย 4.10) ปัจจัยด้านกระบวนการ (ค่าเฉลี่ย

4.08) ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 4.06) ปัจจัยด้านราคา (ค่าเฉลี่ย 3.97) และปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด (ค่าเฉลี่ย 3.90) ตามลำดับ

เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้านสรุปได้ดังนี้

**ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์** ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญระดับมาก ได้แก่ ความสวยงามของรีสอร์ท/ห้องพัก (ค่าเฉลี่ย 4.34) อยู่ใกล้สถานที่ท่องเที่ยว (ค่าเฉลี่ย 4.28) ความสะอาดสบาย (ค่าเฉลี่ย 4.27) การเดินทางสะดวกสบาย (ค่าเฉลี่ย 4.21) ขนาดห้องพัก (ค่าเฉลี่ย 3.94) ความหลากหลายของห้องพัก (ค่าเฉลี่ย 3.79) และอยู่ใกล้แหล่งชุมชน (ค่าเฉลี่ย 3.58)

**ปัจจัยด้านราคา** ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญระดับมาก ได้แก่ ราคาเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.38) ราคาที่หลากหลาย (ค่าเฉลี่ย 3.99) และการให้ชำระค่าที่พักผ่านบัตรเครดิต (ค่าเฉลี่ย 3.53)

**ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย** ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญระดับมาก ได้แก่ การให้บริการของห้องพักหลากหลายช่องทาง (ค่าเฉลี่ย 4.10)

**ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด** ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญระดับมาก ได้แก่ โปรโมชั่นลดราคาห้องพัก (ค่าเฉลี่ย 4.23) โปรโมชั่นแถมวันเข้าพัก (ค่าเฉลี่ย 3.79) และโปรโมชั่นแถมบริการอื่นๆ (ค่าเฉลี่ย 3.68)

**ปัจจัยด้านบุคลากร** ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญระดับมาก ได้แก่ ความสุภาพของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 4.41) ความเอาใจใส่ของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 4.41) ความมีมนุษยสัมพันธ์ของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 4.40) และการแต่งกายของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 4.09)

**ปัจจัยด้านกระบวนการ** ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญระดับมาก ได้แก่ คุณภาพโดยรวมในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.25) การให้บริการเช็คอินถูกต้องรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.00) และการให้บริการภายในห้องพักสะอาดเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 4.00) ตามลำดับ

**ปัจจัยด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ** ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญระดับมากที่สุด ได้แก่ ความปลอดภัยของรีสอร์ท (ค่าเฉลี่ย 4.51) ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญระดับมาก ได้แก่ ความสะอาดของรีสอร์ท (ค่าเฉลี่ย 4.41) การออกแบบตกแต่งที่พัก (ค่าเฉลี่ย 4.24) ความเงียบสงบไม่มีเสียงรบกวน (ค่าเฉลี่ย 4.12) ความสะดวกของสถานที่จอดรถ (ค่าเฉลี่ย 4.04) และความเพียงพอของสถานที่จอดรถ (ค่าเฉลี่ย 4.02)

ตารางที่ 79 แสดงปัจจัยย่อยของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญเป็นลำดับแรก

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ค่าเฉลี่ยรวม	ปัจจัยย่อยลำดับแรก	ค่าเฉลี่ยปัจจัยย่อย
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	4.06	ความสวยงามของรีสอร์ท/ห้องพัก	4.34
ปัจจัยด้านราคา	3.97	ราคาเหมาะสม	4.38
ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	4.10	การให้บริการจองห้องพัก หลากหลายช่องทาง	4.10
ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	3.90	โปรโมชั่นลดราคาห้องพัก	4.23
ปัจจัยด้านบุคลากร	4.33	ความสุขภาพของพนักงาน และความเอาใจใส่ของพนักงาน	4.41
ปัจจัยด้านกระบวนการ	4.08	คุณภาพโดยรวมในการให้บริการ	4.25
ปัจจัยด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	4.22	ความปลอดภัยของรีสอร์ท	4.51

ตารางที่ 80 แสดงสรุประดับความสำคัญของปัจจัยย่อยของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการในการเลือกใช้บริการรีสอร์ทในจังหวัดกาญจนบุรี 10 ลำดับแรก

ปัจจัยย่อย	ปัจจัยหลัก	ค่าเฉลี่ย	ระดับความสำคัญ	ลำดับที่
ความปลอดภัยของรีสอร์ท	การนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	4.51	มากที่สุด	1
ความสุภาพของพนักงาน	บุคลากร	4.41	มาก	2
ความเอาใจใส่ของพนักงาน	บุคลากร	4.41	มาก	2
ความสะอาดของรีสอร์ท	การนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	4.41	มาก	2
ความมีมนุษยสัมพันธ์ของพนักงาน	บุคลากร	4.40	มาก	5
ราคาเหมาะสม	ราคา	4.38	มาก	6
ความสวยงามของรีสอร์ท/ห้องพัก	ผลิตภัณฑ์	4.34	มาก	7
อยู่ใกล้สถานที่ท่องเที่ยว	ผลิตภัณฑ์	4.28	มาก	8
ความสะดวกสบาย	ผลิตภัณฑ์	4.27	มาก	9
คุณภาพโดยรวมในการให้บริการ	กระบวนการ	4.25	มาก	10

จากตารางที่ 80 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพเรื่องความปลอดภัยของรีสอร์ทอยู่ในระดับมากที่สุดเป็นลำดับแรก ลำดับที่สองคือ ปัจจัยด้านบุคลากรเรื่องความสุภาพของพนักงาน ความเอาใจใส่ของพนักงาน และปัจจัยด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพเรื่องความสะอาดของรีสอร์ทอยู่ในระดับมากเท่ากัน

ส่วนที่ 5 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการในการเลือกใช้บริการรีสอร์ทในจังหวัดกาญจนบุรี จำแนกตามอายุ อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตารางที่ 81 แสดงปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญเป็นลำดับแรก

ปัจจัยส่วนบุคคล	ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญเป็นลำดับแรก						
	ผลิตภัณฑ์	ราคา	ช่องทางการจัดจำหน่าย	การส่งเสริมการตลาด	บุคลากร	กระบวนการ	การนำเสนอลักษณะทางกายภาพ
อายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี	อยู่ใกล้สถานที่ท่องเที่ยว	ราคาเหมาะสม	บริการจองห้องพักหลายช่องทาง	โปรโมชั่นลดราคาห้องพัก	ความเอาใจใส่	คุณภาพโดยรวม	ความสะอาดและความปลอดภัย
อายุ 21-30 ปี	อยู่ใกล้สถานที่ท่องเที่ยว	ราคาเหมาะสม	บริการจองห้องพักหลายช่องทาง	โปรโมชั่นลดราคาห้องพัก	ความเอาใจใส่	คุณภาพโดยรวม	ความปลอดภัย
อายุ 31-40 ปี	ความสวยงามของรีสอร์ท/ห้องพัก	ราคาเหมาะสม	บริการจองห้องพักหลายช่องทาง	โปรโมชั่นลดราคาห้องพัก	ความสุภาพ	คุณภาพโดยรวม	ความปลอดภัย
อายุ 41-50 ปี	ความสะดวกสบาย	ราคาเหมาะสม	บริการจองห้องพักหลายช่องทาง	โปรโมชั่นลดราคาห้องพัก	ความสุภาพ	คุณภาพโดยรวม	ความปลอดภัย
อายุ 51 ปีขึ้นไป	ความสะดวกสบาย	ราคาเหมาะสม	บริการจองห้องพักหลายช่องทาง	โปรโมชั่นลดราคาห้องพัก	มนุษยสัมพันธ์และความเอาใจใส่	คุณภาพโดยรวม	ความปลอดภัย
อาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	ความสวยงามของรีสอร์ท/ห้องพัก	ราคาเหมาะสม	บริการจองห้องพักหลายช่องทาง	โปรโมชั่นลดราคาห้องพัก	ความสุภาพ	คุณภาพโดยรวม	ความปลอดภัย
อาชีพธุรกิจส่วนตัว	ความสวยงามของรีสอร์ท/ห้องพัก	ราคาเหมาะสม	บริการจองห้องพักหลายช่องทาง	โปรโมชั่นลดราคาห้องพัก	ความสุภาพ	คุณภาพโดยรวม	ความปลอดภัย

ตารางที่ 81 (ต่อ) แสดงปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญเป็นลำดับแรก

ปัจจัยส่วนบุคคล	ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญเป็นลำดับแรก						
	ผลิตภัณฑ์	ราคา	ช่องทางการจัดจำหน่าย	การส่งเสริมการตลาด	บุคลากร	กระบวนการ	การนำเสนอลักษณะทางกายภาพ
อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน	ความสะดวกสบาย	ราคาเหมาะสม	บริการจองห้องพักหลายช่องทาง	โปรโมชั่นลดราคาห้องพัก	ความเอาใจใส่	คุณภาพโดยรวม	ความปลอดภัย
อาชีพนักเรียน/นิสิต	ความสวยงามของรีสอร์ท/ห้องพัก	ราคาเหมาะสม	บริการจองห้องพักหลายช่องทาง	โปรโมชั่นลดราคาห้องพัก	ความสุภาพและมนุษยสัมพันธ์	คุณภาพโดยรวม	ความปลอดภัย
อาชีพพ่อบ้าน/แม่บ้าน	ความสวยงามของรีสอร์ท/ห้องพัก และความสะดวกสบาย	ราคาเหมาะสม	บริการจองห้องพักหลายช่องทาง	โปรโมชั่นลดราคาห้องพัก	ความสุภาพ	คุณภาพโดยรวม	ความปลอดภัย
อาชีพอื่นๆ	ความสวยงามของรีสอร์ท/ห้องพัก	ราคาที่หลากหลาย	บริการจองห้องพักหลายช่องทาง	โปรโมชั่นลดราคาห้องพัก	มนุษยสัมพันธ์	การให้บริการเชิงอินทูกต้องรวดเร็ว	ความปลอดภัย
รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	อยู่ใกล้สถานที่ท่องเที่ยว	ราคาเหมาะสม	บริการจองห้องพักหลายช่องทาง	โปรโมชั่นลดราคาห้องพัก	ความเอาใจใส่	คุณภาพโดยรวม	ความสะอาดและความปลอดภัย
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-15,000 บาท	ความสวยงามของรีสอร์ท/ห้องพัก	ราคาเหมาะสม	บริการจองห้องพักหลายช่องทาง	โปรโมชั่นลดราคาห้องพัก	ความเอาใจใส่	คุณภาพโดยรวม	ความปลอดภัย
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001-20,000 บาท	ความสวยงามของรีสอร์ท/ห้องพัก	ราคาเหมาะสม	บริการจองห้องพักหลายช่องทาง	โปรโมชั่นลดราคาห้องพัก	ความสุภาพ	คุณภาพโดยรวม	ความปลอดภัย

ตารางที่ 81 (ต่อ) แสดงปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญเป็นลำดับแรก

ปัจจัยส่วนบุคคล	ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญเป็นลำดับแรก						
	ผลิตภัณฑ์	ราคา	ช่องทางการจัดจำหน่าย	การส่งเสริมการตลาด	บุคลากร	กระบวนการ	การนำเสนอลักษณะทางกายภาพ
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-25,000 บาท	อยู่ใกล้สถานที่ท่องเที่ยว	ราคาเหมาะสม	บริการจองห้องพักหลายช่องทาง	โปรโมชั่นลดราคาห้องพัก	ความสุภาพ	คุณภาพโดยรวม	ความปลอดภัย
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001-30,000 บาท	อยู่ใกล้สถานที่ท่องเที่ยว	ราคาเหมาะสม	บริการจองห้องพักหลายช่องทาง	โปรโมชั่นลดราคาห้องพัก	ความเอาใจใส่	คุณภาพโดยรวม	ความปลอดภัย

หมายเหตุ : อาชีพอื่นๆ ได้แก่ ข้าราชการบำนาญ outsource วิชาชีพ รับจ้าง ตัวแทนประกัน ลูกจ้างชั่วคราว

จากตารางที่ 81 พบว่า ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญเป็นลำดับแรก มีดังนี้

### 5.1 ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

จำแนกตามอายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี และอายุ 21-30 ปี ให้ความสำคัญต่อยุทธศาสตร์เรื่องอยู่ใกล้สถานที่ท่องเที่ยวเป็นลำดับแรก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31-40 ปี ให้ความสำคัญเรื่องความสวยงามของรีสอร์ท/ห้องพักเป็นลำดับแรก ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 41-50 ปี และอายุตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญเรื่องความสะดวกสบายเป็นลำดับแรก

จำแนกตามอาชีพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ อาชีพธุรกิจส่วนตัว อาชีพนักเรียน/นิสิต และอาชีพอื่นๆ ให้ความสำคัญต่อยุทธศาสตร์เรื่องความสวยงามของรีสอร์ท/ห้องพักเป็นลำดับแรก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ให้ความสำคัญเรื่องความสะดวกสบายเป็นลำดับแรก และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพพ่อบ้าน/แม่บ้าน ให้ความสำคัญเรื่องความสวยงามของรีสอร์ท/ห้องพักและความสะดวกสบายเป็นลำดับแรก

จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-25,000 บาท และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001-30,000 บาทให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์เรื่องอยู่ใกล้สถานที่ท่องเที่ยวเป็นลำดับแรก ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-15,000 บาท รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001-20,000 บาท และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 30,001 บาทขึ้นไปให้ความสำคัญเรื่องความสวยงามของรีสอร์ท/ห้องพักเป็นลำดับแรก

### 5.2 ปัจจัยด้านราคา

จำแนกตามอายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคาเรื่องราคาเหมาะสมเป็นลำดับแรก

จำแนกตามอาชีพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ อาชีพธุรกิจส่วนตัว อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน อาชีพนักเรียน/นิสิต และอาชีพพ่อบ้าน/แม่บ้านให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคาเรื่องราคาเหมาะสมเป็นลำดับแรก ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพอื่นๆ ให้ความสำคัญเรื่องราคาที่หลากหลายเป็นลำดับแรก

จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคาเรื่องราคาเหมาะสมเป็นลำดับแรก

### 5.3 ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

จำแนกตามอายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายเรื่องการให้บริการของห้องพักหลากหลายช่องทาง

จำแนกตามอาชีพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายเรื่องการให้บริการของห้องพักหลากหลายช่องทาง

จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายเรื่องการให้บริการของห้องพักหลากหลายช่องทาง

### 5.4 ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

จำแนกตามอายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดเรื่องโปรโมชั่นลดราคาห้องพักเป็นลำดับแรก

จำแนกตามอาชีพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดเรื่องโปรโมชั่นลดราคาห้องพักเป็นลำดับแรก



จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดเรื่อง โปรโมชันลดราคาห้องพักเป็นลำดับแรก

### 5.5 ปัจจัยด้านบุคลากร

จำแนกตามอายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี และอายุ 21-30 ปีให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคลากรเรื่องความเอาใจใส่ของพนักงานเป็นลำดับแรก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31-40 ปี และอายุ 41-50 ปีให้ความสำคัญเรื่องความสุภาพของพนักงานเป็นลำดับแรก และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไปให้ความสำคัญเรื่องความมีมนุษยสัมพันธ์ของพนักงานและความเอาใจใส่ของพนักงานเป็นลำดับแรก

จำแนกตามอาชีพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ อาชีพธุรกิจส่วนตัว และอาชีพพ่อบ้าน/แม่บ้านให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคลากรเรื่องความสุภาพของพนักงานเป็นลำดับแรก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชนให้ความสำคัญเรื่องความเอาใจใส่ของพนักงานเป็นลำดับแรก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพนักเรียน/นิสิตให้ความสำคัญเรื่องความสุภาพของพนักงานและความมีมนุษยสัมพันธ์ของพนักงานเป็นลำดับแรก และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพอื่นๆ ให้ความสำคัญเรื่องความมีมนุษยสัมพันธ์ของพนักงานเป็นลำดับแรก

จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-15,000 บาท และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001-30,000 บาทให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคลากรเรื่องความเอาใจใส่ของพนักงานเป็นลำดับแรก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001-20,000 บาท และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-25,000 บาทให้ความสำคัญเรื่องความสุภาพของพนักงานเป็นลำดับแรก และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 30,001 บาทขึ้นไปให้ความสำคัญเรื่องความสุภาพของพนักงานและความมีมนุษยสัมพันธ์ของพนักงานเป็นลำดับแรก

### 5.6 ปัจจัยด้านกระบวนการ

จำแนกตามอายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการเรื่องคุณภาพโดยรวมในการให้บริการเป็นลำดับแรก

จำแนกตามอาชีพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ อาชีพธุรกิจส่วนตัว อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน อาชีพนักเรียน/นิสิต และอาชีพพ่อบ้าน/แม่บ้านให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการเรื่องคุณภาพโดยรวมในการให้บริการเป็น

ลำดับแรก ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพอื่นๆ ให้ความสำคัญเรื่องการให้บริการเช็คอินถูกต้อง รวดเร็วเป็นลำดับแรก

จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการเรื่องคุณภาพโดยรวมในการให้บริการเป็นลำดับแรก

### 5.7 ปัจจัยด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

จำแนกตามอายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 21-30 ปี อายุ 31-40 ปี อายุ 41-50 ปี และอายุตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพเรื่องความปลอดภัยของรีสอร์ทเป็นลำดับแรก ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี ให้ความสำคัญเรื่องความสะดวกของรีสอร์ทและความปลอดภัยของรีสอร์ทเป็นลำดับแรก

จำแนกตามอาชีพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพเรื่องความปลอดภัยของรีสอร์ทเป็นลำดับแรก

จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-15,000 บาท รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001-20,000 บาท รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-25,000 บาท รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001-30,000 บาท และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 30,001 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพเรื่องความปลอดภัยของรีสอร์ทเป็นลำดับแรก ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาทให้ความสำคัญเรื่องความสะดวกของรีสอร์ทและความปลอดภัยของรีสอร์ทเป็นลำดับแรก

### ส่วนที่ 6 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการรีสอร์ท

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ตอบคำถามปลายเปิดเกี่ยวกับข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการใช้บริการรีสอร์ท มีข้อเสนอแนะดังนี้

**ด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ** ได้แก่ ควรมีที่นั่งเล่นริมสระน้ำ อยากให้มีสัตว์เลี้ยงน่ารักๆ เช่น นกแก้ว กระจอก เป็นต้น สถานที่พักรักษาความปลอดภัย มีที่จอดรถ และควรมีค่านั่งถึงแสงสว่างบริเวณที่จอดรถ

**ด้านผลิตภัณฑ์** ได้แก่ ควรมีบริการสำหรับผู้ที่ต้องการมาพักผ่อนจริงๆ โดยไม่มีกิจกรรมอื่น ควรปรับปรุงด้านอาหารและห้องพักให้ดี และควรมีให้มีห้องสำหรับการสัมมนาเป็นหมู่คณะและมีอุปกรณ์ครบครัน

**ด้านการส่งเสริมการตลาด** ได้แก่ ควรจัดกิจกรรมร่วมกับทาง ททท. เพื่อประชาสัมพันธ์ให้ผู้สนใจทราบอย่างทั่วถึง อยากให้ทางรีสอร์ทจัดโปร โมชันในเทศกาลต่างๆ และ

ควรจัดงานรวมแหล่งที่พักทั้งโรงแรมและรีสอร์ททุกปี เพื่อให้นักท่องเที่ยวได้เปรียบเทียบข้อมูล การให้บริการด้านต่างๆ ราคา โปรโมชั่น ได้ในงานเดียว

**ด้านราคา** ได้แก่ ราคาที่พักสูงมากไป

**ด้านกระบวนการบริการ** ได้แก่ ควรมีรถรับเข้าทางรีสอร์ทสำหรับคนที่ไม่มีรถ ส่วนตัว

### อภิปรายผลการศึกษา

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลและสรุปผลการศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมของ นักท่องเที่ยวในการเลือกใช้บริการรีสอร์ทในจังหวัดกาญจนบุรี ผู้ศึกษาได้นำประเด็นสำคัญที่พบมา อภิปรายผลการศึกษาตามทฤษฎีพฤติกรรมผู้บริโภคได้ดังต่อไปนี้

#### 1. ใครคือตลาดเป้าหมาย (Who?)

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เลือกใช้บริการรีสอร์ทในจังหวัด กาญจนบุรี ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 31-40 ปี สถานภาพสมรส มีการศึกษาระดับปริญญาตรี อาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-15,000 บาท

#### 2. ลูกค้าน่าเป้าหมายคืออะไร (What?)

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกเข้าพักรีสอร์ทที่มีบรรยากาศเงียบ สงบเหมาะแก่การพักผ่อน แต่หากจำแนกตามอายุพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่าหรือ เท่ากับ 20 ปี เลือกเข้าพักรีสอร์ทที่มีกิจกรรมภายในรีสอร์ท เช่น กิจกรรมกลางแจ้ง สปา นวดแผน ไทย และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 21-30 ปี เลือกเข้าพักรีสอร์ทที่มีเอกลักษณ์เฉพาะตัว ตกแต่ง เป็นพิเศษ (Boutique resort) จำแนกตามอาชีพพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพพนักงาน บริษัทเอกชนเลือกเข้าพักรีสอร์ทที่มีเอกลักษณ์เฉพาะตัว ตกแต่งเป็นพิเศษ (Boutique resort) และ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพนักเรียน/นิสิตส่วนใหญ่เลือกเข้าพักรีสอร์ทที่มีกิจกรรมภายในรีสอร์ท เช่น กิจกรรมกลางแจ้ง สปา นวดแผนไทย และจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนพบว่า ผู้ตอบ แบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-15,000 บาท และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001-20,000 บาท เลือกเข้าพักรีสอร์ทที่มีเอกลักษณ์เฉพาะตัว ตกแต่งเป็นพิเศษ (Boutique resort) ซึ่งอายุ อาชีพ และรายได้ที่แตกต่างกัน ส่งผลให้ผู้ตอบแบบสอบถามมีความต้องการใช้บริการรีสอร์ทที่มีรูปแบบ ต่างกัน

### 3. ทำไมลูกค้าถึงซื้อบริการนั้น (Why?)

จากการศึกษาพบว่า เหตุผลในการตัดสินใจเลือกเข้าพัก รีสอร์ท คือ บรรยากาศ ความสวยงามของรีสอร์ท สอดคล้องกับการศึกษาปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญเรื่องความสวยงามของรีสอร์ทและห้องพักจำนวนมากเป็นลำดับแรก แต่หากจำแนกตามอาชีพพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพพ่อบ้าน/แม่บ้านมีเหตุผลในการตัดสินใจเลือกเข้าพัก รีสอร์ท คือ ราคา และจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-15,000 บาท มีเหตุผลในการตัดสินใจเลือกเข้าพัก รีสอร์ท คือ ราคา แสดงว่าบรรยากาศ ความสวยงามของรีสอร์ทและห้องพักมีส่วนในการตัดสินใจเลือกเข้าพัก รีสอร์ทของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ทั้งนี้ปัจจัยด้านราคามีส่วนสำคัญในการตัดสินใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ไม่สูงนักหรือไม่ได้ประกอบอาชีพ (พ่อบ้าน/แม่บ้าน)

### 4. ใครมีส่วนร่วมในการซื้อ (Whom?)

จากการศึกษาพบว่า ผู้ที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจเลือกเข้าพัก รีสอร์ทของผู้ตอบแบบสอบถามคือ ตัวเอง แต่หากจำแนกตามอายุพบว่า ผู้ที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี คือ บิดา-มารดา แสดงว่าเป็นการท่องเที่ยวในครอบครัวผู้ปกครองจึงเป็นผู้ที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจ และจำแนกตามอาชีพพบว่า ผู้ที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพนักเรียน/นิสิต คือ เพื่อน ในการท่องเที่ยวเป็นกลุ่ม และผู้ที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพพ่อบ้าน/แม่บ้าน คือ สามิ-ภรรยา ซึ่งเป็นผู้หารายได้ในครอบครัว

### 5. ผู้บริโภคซื้ออย่างไร (How?)

จากการศึกษาพบว่า พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีขั้นตอนการตัดสินใจเลือกใช้บริการรีสอร์ทในจังหวัดกาญจนบุรี ประกอบด้วย

5.1 การรับรู้ปัญหาหรือความต้องการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เลือกเข้าพัก รีสอร์ทที่มีบรรยากาศเงียบสงบเหมาะแก่การพักผ่อน แต่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี และอาชีพนักเรียน/นิสิต เลือกเข้าพัก รีสอร์ทที่มีกิจกรรมภายในรีสอร์ท และมีผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพพนักงานบริษัท รายได้ปานกลาง เลือกเข้าพัก รีสอร์ทที่มีเอกลักษณ์เฉพาะตัว ตกแต่งเป็นพิเศษ (Boutique resort)

5.2 การค้นหา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามหาข้อมูลของรีสอร์ทจากอินเทอร์เน็ต แต่หากจำแนกตามอายุพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 41-50 ปี และอายุตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไป สอบถามจากเพื่อนหรือคนรู้จัก จำแนกตามอาชีพพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจและอาชีพอื่นๆ สอบถามจากเพื่อนหรือคนรู้จัก อาชีพพ่อบ้าน/แม่บ้านรับข่าวสารจากสื่อ

ต่างๆ เช่น คู่มือการโทรทัศน์ ฟังวิทยุ อ่านหนังสือพิมพ์ และจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-15,000 บาท รายได้ 20,001-25,000 บาท และ รายได้มากกว่า 30,001 บาทขึ้นไป สอบถามจากเพื่อนหรือคนรู้จัก

ซึ่งสอดคล้องกับงานศึกษาของรัตนภรณ์ ถาวร (2549) ที่ศึกษาเรื่อง พฤติกรรม ของนักท่องเที่ยวในการเลือกใช้บริการที่พักแรมในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามหา ข้อมูลจากอินเทอร์เน็ตเป็นลำดับแรก แต่ไม่สอดคล้องกับงานศึกษาของนัฐพงศ์ คุมา (2549) ที่ ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวในการท่องเที่ยวอำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน พบว่า ผู้ตอบ แบบสอบถามหาข้อมูลจากการสอบถามเพื่อนเป็นลำดับแรก

5.3 การประเมินผลพฤติกรรม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกเข้าพัก รีสอร์ทใน จังหวัดกาญจนบุรีเพราะบรรยากาศความสวยงามของรีสอร์ท และผู้ตอบแบบสอบถามให้ ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคลากรระดับมากเป็นลำดับแรก แต่ไม่สอดคล้องกับงานศึกษาของ รัตนภรณ์ ถาวร (2549) ที่ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวในการเลือกใช้บริการที่พักแรมใน จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคาเป็นลำดับแรก ไม่ สอดคล้องกับงานศึกษาของนัฐพงศ์ คุมา (2549) ที่ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวในการ ท่องเที่ยวอำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้าน ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินเป็นลำดับแรก และไม่สอดคล้องกับงานศึกษาของยุทธชัย วัฒนศิริวัฒน์ (2548) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกพัก รีสอร์ท ระดับราคาสูงของนักท่องเที่ยวบนเกาะช้าง จังหวัดตราด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ ต่อปัจจัยด้านคุณลักษณะทางกายภาพเป็นลำดับแรก

5.4 การตัดสินใจใช้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการรีสอร์ทในช่วง 3 ปีที่ผ่านมาบ่อยกว่า 3 ครั้ง โดย เดินทางมาเข้าพัก รีสอร์ทด้วยรถส่วนตัว

5.5 ความรู้สึกภายหลังการใช้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีข้อเสนอแนะ เพื่อการปรับปรุงรีสอร์ทในจังหวัดกาญจนบุรีส่วนใหญ่เป็นข้อเสนอแนะด้านการนำเสนอลักษณะ ทางกายภาพมากที่สุด ได้แก่ ควรมีที่นั่งเล่นริมสระน้ำ อยากให้มีสัตว์เลี้ยงน่ารักๆ เช่น นกแก้ว กระรอก เป็นต้น สถานที่พักควรสะอาด ปลอดภัย มีที่จอดรถ และควรคำนึงถึงแสงสว่างบริเวณที่ จอดรถ

## 6. ผู้บริโภคซื้อเมื่อใด (When?)

จากการศึกษาพบว่า พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเข้าพัก รีสอร์ทช่วงเดือนเมษายน- มิถุนายน แต่หากจำแนกตามอายุพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี เข้าพัก รีสอร์ทช่วงเดือนมกราคม-มิถุนายน และอายุตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไปเข้าพัก รีสอร์ทช่วงเดือนตุลาคม-

ชั้นวาคม จำแนกตามอาชีพพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัวและอาชีพอื่นๆ เข้าพักรีสอร์ทช่วงเดือนตุลาคม-ชั้นวาคม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท และรายได้มากกว่า 30,001 บาทขึ้นไป เข้าพักรีสอร์ทช่วงเดือนตุลาคม-ชั้นวาคม ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001-30,000 บาท เข้าพักรีสอร์ทช่วงเดือนเมษายน-มิถุนายนและเดือนตุลาคม-ชั้นวาคม ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานศึกษาของนัฐพงศ์ กุมา (2549) ที่ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวในการท่องเที่ยวอำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามท่องเที่ยวในช่วงเดือนพฤศจิกายน-กุมภาพันธ์เป็นลำดับแรก ซึ่งการท่องเที่ยวอำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มักท่องเที่ยวในฤดูหนาวต่างจากการท่องเที่ยวจังหวัดกาญจนบุรีที่สามารถท่องเที่ยวได้หลายฤดูกาล

นอกจากนี้ผลการศึกษายังพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกช่วงเวลาท่องเที่ยวตามสะดวก แต่หากจำแนกตามอายุพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี และอายุ 21-30 ปี ท่องเที่ยวช่วงวันหยุดสุดสัปดาห์ จำแนกตามอาชีพพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชนและอาชีพนักเรียน/นิสิต ท่องเที่ยวช่วงวันหยุดสุดสัปดาห์ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพอื่นๆ ท่องเที่ยวตามสะดวกและช่วงวันหยุดติดต่อกันหลายวัน และจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท ท่องเที่ยวช่วงวันหยุดติดต่อกันหลายวัน รายได้ 10,001-15,000 บาท ท่องเที่ยวช่วงวันหยุดสุดสัปดาห์ และรายได้ 20,001-25,000 บาท ท่องเที่ยววันหยุดเทศกาล/วันหยุดนักขัตฤกษ์ แสดงว่าช่วงเวลาการท่องเที่ยวของผู้ตอบแบบสอบถามแตกต่างกันไปตามความสะดวกของแต่ละบุคคล

#### 7. ผู้บริโภคซื้อที่ไหน (Where?)

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามสำรองที่พักผ่านตัวแทนหรือเว็บไซต์ของตัวเอง แต่หากจำแนกตามอายุพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี สำรองที่พักโดยตรงกับรีสอร์ทและผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 21-30ปี สำรองที่พักผ่านเว็บไซต์ของรีสอร์ท จำแนกตามอาชีพพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน อาชีพพ่อบ้าน/แม่บ้าน และอาชีพอื่นๆ สำรองที่พักผ่านเว็บไซต์ของรีสอร์ท และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพนักเรียน/นิสิต สำรองที่พักโดยตรงกับรีสอร์ท และจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-15,000 บาท สำรองที่พักผ่านเว็บไซต์ของรีสอร์ท

อภิปรายผลการศึกษาดำเนินการตามทฤษฎีปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการได้ดังต่อไปนี้

**ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์** ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญระดับมาก ลำดับแรกคือ ความสวยงามของรีสอร์ท/ห้องพัก สอดคล้องกับงานศึกษาของ ยุทธชัย คณาสิริวัฒน์ (2548) ที่ศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกพักรีสอร์ทระดับราคาสูง ของนักท่องเที่ยวบนเกาะช้าง จังหวัดตราด พบว่า ปัจจัยที่ให้ความสำคัญลำดับแรกคือ การตกแต่ง สภาพแวดล้อมสวยงาม ซึ่งผลิตภัณฑ์ที่เสนอขายหรือรีสอร์ทนั้นต้องมีคุณประโยชน์หลัก (Core Benefit) นั่นคือ ความสวยงามของรีสอร์ทและบรรยากาศ ต้องเป็นไปตามที่ลูกค้าคาดหวัง (Expected Product) หรือเกินความคาดหวัง (Augmented Product)

**ปัจจัยด้านราคา** ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญระดับมากลำดับแรกคือ ราคาเหมาะสม สอดคล้องกับงานศึกษาของ นัฐพงศ์ กุมา (2549) ที่ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวในการท่องเที่ยวอำเภอปลาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน พบว่า ปัจจัยที่ให้ความสำคัญลำดับแรกคือ ค่าใช้จ่ายสมเหตุสมผล สอดคล้องกับงานศึกษาของ ยุทธชัย คณาสิริวัฒน์ (2548) ที่ศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกพักรีสอร์ทระดับราคาสูงของนักท่องเที่ยวบนเกาะช้าง จังหวัดตราด พบว่า ปัจจัยที่ให้ความสำคัญลำดับแรกคือ ราคาเหมาะสมกับคุณภาพการให้บริการ แต่ไม่สอดคล้องกับงานศึกษาของ รัตนภรณ์ ถาวร (2549) ที่ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวในการเลือกใช้บริการที่พักแรมในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ปัจจัยที่ให้ความสำคัญลำดับแรกคือ ราคาที่พักมีหลายระดับให้เลือก ดังนั้นการตั้งราคาต้องได้รับการยอมรับจากตลาดเป้าหมายและสู้กับคู่แข่งได้ เมื่อลูกค้าเห็นว่าคุ้มค่าเหมาะสมกับเงินที่ต้องจ่ายจึงจะตัดสินใจซื้อ

**ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย** ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญระดับมากลำดับแรกคือ การให้บริการจองห้องพักหลากหลายช่องทาง สอดคล้องกับงานศึกษาของ ยุทธชัย คณาสิริวัฒน์ (2548) ที่ศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกพักรีสอร์ทระดับราคาสูงของนักท่องเที่ยวบนเกาะช้าง จังหวัดตราด พบว่า ปัจจัยที่ให้ความสำคัญลำดับแรกคือ มีบริการข้อมูลทางเว็บไซต์ ซึ่งเป็นช่องทางในการจองห้องพักวิธีหนึ่ง

**ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด** ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญระดับมากลำดับแรกคือ โปรโมชั่นลดราคาห้องพัก สอดคล้องกับงานศึกษาของ ยุทธชัย คณาสิริวัฒน์ (2548) ที่ศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกพักรีสอร์ทระดับราคาสูงของนักท่องเที่ยวบนเกาะช้าง จังหวัดตราด พบว่า ปัจจัยที่ให้ความสำคัญลำดับแรกคือ มีส่วนลดสำหรับการเข้าพักครั้งต่อไป ซึ่งการใช้เครื่องมือส่งเสริมการตลาด เช่น การให้ส่วนลด สามารถกระตุ้นให้ลูกค้าเกิดการตอบสนองอย่างรวดเร็ว หรือเกิดการซื้อสินค้าและบริการมากขึ้น

**ปัจจัยด้านบุคลากร** ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญระดับมาก ลำดับแรกคือ ความสุภาพของพนักงาน และความเอาใจใส่ของพนักงาน สอดคล้องกับงานศึกษาของ ยุทธชัย คณาสิริวัฒน์ (2548) ที่ศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกพักรีสอร์ทระดับราคาสูงของนักท่องเที่ยวบนเกาะช้าง จังหวัดตราด พบว่า ปัจจัยที่ให้ความสำคัญลำดับแรกคือ ให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นมิตร และสอดคล้องกับงานศึกษาของ นัฐพงศ์ คุมา (2549) ที่ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวในการท่องเที่ยวอำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน พบว่า ปัจจัยที่ให้ความสำคัญลำดับแรกคือ ผู้ประกอบการและพนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี การให้บริการของพนักงานมีความสำคัญจึงจำเป็นต้องคัดเลือก ให้การฝึกอบรม และมีสิ่งจูงใจให้แก่พนักงาน เพื่อให้สามารถสร้างความพึงพอใจและเกิดความแตกต่างจากคู่แข่ง

**ปัจจัยด้านกระบวนการ** ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญระดับมาก ลำดับแรกคือ คุณภาพโดยรวมในการให้บริการ ซึ่งหมายถึงการให้บริการที่เกี่ยวข้องกับห้องพัก อาหาร รวมถึงการให้บริการอื่นๆ ภายในรีสอร์ท ซึ่งขั้นตอนในการให้บริการจะต้องถูกต้อง รวดเร็ว เป็นที่พอใจและประทับใจในความรู้สึกรักของลูกค้ำ เพื่อให้เกิดความแตกต่างจากคู่แข่ง

**ปัจจัยด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ** ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ ความปลอดภัยของรีสอร์ท สอดคล้องกับงานศึกษาของ นัฐพงศ์ คุมา (2549) ที่ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวในการท่องเที่ยวอำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน พบว่า ปัจจัยที่ให้ความสำคัญลำดับแรกคือ ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน แต่ไม่สอดคล้องกับงานศึกษาของ รัตนาภรณ์ ถาวร (2549) ที่ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวในการเลือกใช้บริการที่พักแรมในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ปัจจัยที่ให้ความสำคัญลำดับแรกคือ ที่พักมีความสะอาด การมีระบบรักษาความปลอดภัยภายในรีสอร์ทเป็นการสร้างคุณภาพของบริการ โดยผ่านการใช้หลักฐานที่มองเห็นได้ เพื่อให้ลูกค้ำเกิดความมั่นใจในการเลือกเข้าพักที่รีสอร์ท

### ข้อค้นพบ

การศึกษาเรื่อง พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวในการเลือกใช้บริการรีสอร์ทในจังหวัดกาญจนบุรี มีข้อค้นพบที่น่าสนใจดังนี้

1. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เข้าพักที่รีสอร์ทที่มีบรรยากาศเงียบสงบเหมาะแก่การพักผ่อน เหตุผลในการตัดสินใจเลือกเข้าพักที่รีสอร์ท คือ บรรยากาศความสวยงามของรีสอร์ท
2. ผู้ตอบแบบสอบถามหาข้อมูลของรีสอร์ทจากอินเทอร์เน็ต เข้าพักรีสอร์ทช่วงเดือนเมษายน-มิถุนายน เลือกช่วงเวลาท่องเที่ยวตามที่ตัวเองสะดวก และสำรองที่พักผ่านตัวแทนหรือเว็บไซต์ของตัวแทน



3. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เลือกเข้าพัก รีสอร์ทที่มีบรรยากาศเงียบสงบเหมาะแก่การพักผ่อน ยกเว้นผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี อาชีพนักเรียน/นิสิตเลือกเข้าพัก รีสอร์ทที่มีกิจกรรมภายในรีสอร์ท และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 21-30 ปี อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท เลือกเข้าพัก รีสอร์ทที่มีเอกลักษณ์เฉพาะตัว ตกแต่งเป็นพิเศษ (Boutique resort)

4. ผู้ที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจเลือกเข้าพัก รีสอร์ทคือ ตัวเอง ยกเว้นผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี คือ บิดา-มารดา ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพนักเรียน/นิสิต คือ เพื่อน ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพพ่อบ้าน/แม่บ้าน คือ สามี/ภรรยา

5. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ค้นหาข้อมูลของรีสอร์ทจากอินเทอร์เน็ต ยกเว้นผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 41-50 ปี อายุตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไป อาชีพข้าราชการ อาชีพอื่นๆ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-15,000 บาท รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-25,000 บาท และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 30,001 บาทขึ้นไป หาข้อมูลของรีสอร์ทจากการสอบถามจากเพื่อนหรือคนรู้จัก

6. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เข้าพัก รีสอร์ทช่วงเดือนเมษายน-มิถุนายน ยกเว้นผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไป อาชีพธุรกิจส่วนตัว อาชีพอื่นๆ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 30,001 บาทขึ้นไป เข้าพัก รีสอร์ทช่วงเดือนตุลาคม-ธันวาคม ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี เข้าพัก รีสอร์ทช่วงเดือนมกราคม-มีนาคมและเดือนเมษายน-มิถุนายน และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001-30,000 บาทเข้าพัก รีสอร์ทช่วงเดือนเมษายน-มิถุนายนและเดือนตุลาคม-ธันวาคม

7. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ท่องเที่ยวตามสะดวก ยกเว้นผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี อายุ 21-30 ปี อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน อาชีพนักเรียน/นิสิต รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-15,000 บาท ท่องเที่ยววันหยุดสุดสัปดาห์ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพอื่นๆ ท่องเที่ยวตามสะดวกและท่องเที่ยววันหยุดติดต่อกันหลายวัน ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท ท่องเที่ยววันหยุดติดต่อกันหลายวัน และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-25,000 บาท ท่องเที่ยววันหยุดเทศกาล/วันหยุดนักขัตฤกษ์

8. ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการในการเลือกใช้บริการรีสอร์ทในจังหวัดกาญจนบุรีทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคลากรเป็นลำดับแรก และปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดเป็นลำดับสุดท้าย

9. เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการทุกด้านพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญเรื่องความปลอดภัยของรีสอร์ทอยู่ในระดับมากที่สุดเป็นลำดับแรก (ปัจจัยด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ)

10. ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุไม่เกิน 30 ปีให้ความสำคัญเรื่องอยู่ใกล้สถานที่ท่องเที่ยวเป็นลำดับ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุตั้งแต่ 41 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญเรื่องความสะดวกสบายเป็นลำดับแรก ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31-40 ปี ให้ความสำคัญเรื่องความสวยงามของรีสอร์ท/ห้องพักเป็นลำดับแรก

11. ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 30,001 บาทขึ้นไปให้ความสำคัญลำดับแรกเรื่องความสวยงามของรีสอร์ท/ห้องพัก ราคาเหมาะสม ความสุภาพของพนักงานและความมีมนุษยสัมพันธ์ของพนักงาน และความปลอดภัยของรีสอร์ท อยู่ในระดับมากที่สุด

12. ผู้ตอบแบบสอบถามทุกกลุ่มอายุ ทุกอาชีพ ทุกระดับรายได้ ให้ความสำคัญต่อยปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดเรื่องโปรโมชั่นลดราคาห้องพักเป็นลำดับแรก

### ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษา พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวในการเลือกใช้บริการรีสอร์ทในจังหวัดกาญจนบุรี สามารถสรุปข้อเสนอแนะตามกลุ่มเป้าหมายได้ดังนี้

#### 1. การแบ่งกลุ่มเป้าหมายตามอายุ

กลุ่มเป้าหมายที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี ซึ่งเป็นกลุ่มที่ยังไม่มีรายได้เป็นของตนเองหรือมีรายได้แต่ไม่สูงนัก ผู้ตัดสินใจเลือกใช้บริการรีสอร์ทจึงเป็นบิดา-มารดา ซึ่งเป็นการท่องเที่ยวแบบครอบครัว เลือกเข้าพักรีสอร์ทที่อยู่ใกล้แหล่งท่องเที่ยว และต้องมีกิจกรรมภายในรีสอร์ท เช่น กิจกรรมกลางแจ้ง สปา นวดแผนไทย ดังนั้นผู้ประกอบการควรมีการจัดกิจกรรมส่งเสริมการขายในรูปแบบครอบครัว จัดให้มีกิจกรรมร่วมกัน ในช่วงปิดภาคเรียนหรือช่วงวันหยุดสุดสัปดาห์ มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์รีสอร์ทผ่านอินเทอร์เน็ตซึ่งเป็นแหล่งข้อมูลที่กลุ่มเป้าหมายนี้ใช้ในการค้นหาข้อมูล

กลุ่มเป้าหมายที่มีอายุ 21-40 ปี เป็นกลุ่มที่มีพฤติกรรมการเลือกใช้บริการรีสอร์ทใกล้เคียงกัน ดังนั้นผู้ประกอบการควรจัดสถานที่สภาพภูมิทัศน์ภายในรีสอร์ทและห้องพัก ให้มีความสวยงามเพื่อดึงดูดความสนใจในแต่ละกลุ่มเป้าหมาย โดยรีสอร์ทที่มีความเป็นเอกลักษณ์และอยู่ใกล้แหล่งท่องเที่ยวเหมาะกับกลุ่มที่มีอายุ 21-30 ปี และรีสอร์ทที่เงียบสงบเหมาะกับกลุ่มอายุ 31-40 ปี มีการโฆษณาในสื่ออินเทอร์เน็ตให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับกิจกรรมของรีสอร์ทและรายการ

ส่งเสริมการขายในช่วงฤดูท่องเที่ยวช่วงเดือนเมษายน-มิถุนายน หรือช่วงวันหยุดสุดสัปดาห์สำหรับการท่องเที่ยวระยะสั้น และให้มีการสำรองห้องพักผ่านเว็บไซต์หรือผ่านตัวแทนจำหน่าย

กลุ่มเป้าหมายที่มีอายุตั้งแต่ 41 ปีขึ้นไป เป็นกลุ่มที่หาข้อมูลรีสอร์ทจากการสอบถามเพื่อนหรือคนรู้จัก แสดงว่ากลุ่มนี้ต้องการข้อมูลจากผู้ที่เคยไปเที่ยวหรือเข้าพักที่รีสอร์ทนั้นๆ มาก่อน ดังนั้นผู้ประกอบการควรให้การบริการที่ดีสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า ทั้งด้านบุคลากรที่ให้บริการอย่างสุภาพ เอาใจใส่ บรรยากาศของรีสอร์ทและห้องพักมีบรรยากาศเงียบสงบสวยงาม สะดวกสบาย และปลอดภัย เพื่อให้ลูกค้าเกิดการบอกต่อไปยังเพื่อนหรือคนรู้จัก โดยการท่องเที่ยวของกลุ่มนี้จะอยู่ในช่วงเดือนเมษายน-มิถุนายนและเดือนตุลาคม-ธันวาคม ผู้ประกอบการควรมีการจัดรายการส่งเสริมการขายในช่วงเวลาดังกล่าว เช่น การลดราคาห้องพัก และมีการสำรองห้องพักผ่านตัวแทนจำหน่าย

## 2. การแบ่งกลุ่มเป้าหมายตามอาชีพ

กลุ่มนักเรียน/นิสิต เพื่อนมีอิทธิพลต่อการเลือกเข้าพักที่รีสอร์ท แสดงว่ามีพฤติกรรมการท่องเที่ยวเกี่ยวกับกลุ่มเพื่อนจึงสนใจเข้าพักที่รีสอร์ทที่มีกิจกรรม เช่น กิจกรรมกลางแจ้ง กีฬา ดังนั้นผู้ประกอบการสามารถทำการตลาดกับกลุ่มนี้โดยจัดหาอุปกรณ์ เครื่องเล่น หรือกิจกรรมสำหรับกลุ่มนักเรียน/นิสิตเพื่อท่องเที่ยวพักผ่อนหรือจัดกิจกรรม เช่น รับประทานอาหารกลางวัน ในช่วงวันหยุดสุดสัปดาห์ โดยรีสอร์ทต้องมีความสะอาดและปลอดภัย ซึ่งรวมถึงเครื่องเล่นหรืออุปกรณ์ในกิจกรรมต่างๆ ต้องมีการตรวจสอบความปลอดภัยอย่างเข้มงวด

กลุ่มพ่อบ้าน/แม่บ้าน ซึ่งไม่มีรายได้เป็นของตัวเองหรือมีรายได้ไม่สูงมากนัก เนื่องจากคนกลุ่มนี้ไม่ได้ทำงานจึงมีการเปิดรับสื่อต่างๆ เช่น ดูรายการโทรทัศน์ ฟังวิทยุ อ่านหนังสือพิมพ์ มากกว่ากลุ่มอื่น ดังนั้นผู้ประกอบการควรมีการสื่อสารผลิตภัณฑ์ผ่านสื่อโทรทัศน์ซึ่งเป็นสื่อที่สามารถเข้าถึงได้ทุกครัวเรือน เช่น โฆษณาในรายการท่องเที่ยว มีการโฆษณารีสอร์ทในสื่อสิ่งพิมพ์ต่างๆ หรือมีการโฆษณาในเว็บไซต์ของรีสอร์ท เป็นต้น ทั้งนี้การกำหนดราคาห้องพักที่เหมาะสมหรือการให้ส่วนลดราคาห้องพักสามารถกระตุ้นความสนใจกลุ่มลูกค้านี้ได้เนื่องจากตัดสินใจเลือกรีสอร์ทจากราคาเป็นลำดับแรก

กลุ่มที่ทำงานประจำ ได้แก่ ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัทเอกชน ประกอบธุรกิจส่วนตัว เลือกเข้าพักที่รีสอร์ทที่มีบรรยากาศเงียบสงบ หาข้อมูลรีสอร์ทจากอินเทอร์เน็ต เลือกท่องเที่ยวในช่วงเดือนเมษายน-มิถุนายน และเดือนตุลาคม-ธันวาคม แล้วแต่ความสะดวกหรือช่วงวันหยุดสุดสัปดาห์ ดังนั้นผู้ประกอบการควรออกแบบตกแต่งสถานที่ของรีสอร์ทให้มีบรรยากาศเงียบสงบเหมาะแก่การมาพักผ่อน มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านอินเทอร์เน็ตซึ่งเป็นแหล่งข้อมูลที่กลุ่มเป้าหมายนี้ใช้ในการค้นหาข้อมูล ควรสร้างคุณภาพโดยรวม

ในการบริการที่ดีสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าเกิดการบอกต่อไปยังเพื่อนหรือคนรู้จัก

### 3. การแบ่งกลุ่มเป้าหมายตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

กลุ่มที่มีรายได้น้อย คือ กลุ่มที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท ผู้ประกอบการควรจัดสถานที่ของรีสอร์ทเน้นความเงียบสงบสบายเพื่อการพักผ่อน ต้องอยู่ใกล้แหล่งท่องเที่ยว มีการสื่อสารข้อมูลของรีสอร์ทผ่านอินเทอร์เน็ต ไปยังลูกค้า มีการสำรองห้องพักผ่านเว็บไซต์ของรีสอร์ท ผู้ประกอบการควรมีการจัดรายการส่งเสริมการขายหรือจัดกิจกรรมต่างๆ ในช่วงเดือนตุลาคม-ธันวาคม ที่มีวันหยุดติดต่อกันหลายวัน

กลุ่มที่มีรายได้ปานกลาง คือ กลุ่มที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-30,000 บาท ผู้ประกอบการควรออกแบบรีสอร์ทให้เหมาะสมกับกลุ่มลูกค้า โดยรีสอร์ทที่มีความเป็นเอกลักษณ์เหมาะกับกลุ่มที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท และรีสอร์ทที่เงียบสงบเหมาะสมอยู่ใกล้แหล่งท่องเที่ยวกับกลุ่มที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท ผู้ประกอบการควรมีการจัดรายการส่งเสริมการขายหรือจัดกิจกรรมต่างๆ ในช่วงเดือนเมษายน-มิถุนายน ซึ่งเป็นช่วงที่มีการท่องเที่ยวสูงและเป็นช่วงที่มีวันหยุดเทศกาล มีการกำหนดราคาที่เหมาะสมกับสถานที่และบริการ ให้มีการสำรองห้องพักผ่านเว็บไซต์หรือผ่านตัวแทนจำหน่าย มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านอินเทอร์เน็ตซึ่งเป็นแหล่งข้อมูลที่กลุ่มเป้าหมายนี้ใช้ในการค้นหาข้อมูล ควรสร้างคุณภาพโดยรวมในการบริการที่ดีสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าเกิดการบอกต่อไปยังเพื่อนหรือคนรู้จัก

กลุ่มที่มีรายได้สูง คือ กลุ่มที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 30,001 บาทขึ้นไป ผู้ประกอบการควรจัดสถานที่ของรีสอร์ทเน้นความเงียบสงบสบายเพื่อการพักผ่อน มีความสวยงามทั้งบริเวณรีสอร์ทและภายในห้องพัก มีราคาเหมาะสม ปลอดภัย ควรสร้างคุณภาพโดยรวมในการบริการที่ดีเพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า เช่น พนักงานมีความสุภาพและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี เพื่อให้เกิดการบอกต่อไปยังเพื่อนหรือคนรู้จัก เนื่องจากลูกค้ากลุ่มนี้หาข้อมูลรีสอร์ทจากการสอบถามเพื่อนหรือคนรู้จักผู้ประกอบการควรมีการจัดรายการส่งเสริมการขายหรือจัดกิจกรรมต่างๆ ในช่วงเดือนตุลาคม-ธันวาคม ซึ่งเป็นช่วงเดือนที่ลูกค้ากลุ่มนี้ท่องเที่ยว และให้มีการสำรองห้องพักผ่านตัวแทนจำหน่าย