

## บทที่ 5

### การสรุปผล การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาความต้องการของนักท่องเที่ยวชาวยุโรปและอเมริกันในการใช้บริการท่องเที่ยวประเภทพำนักระยะยาวในจังหวัดเชียงใหม่ สามารถสรุปผลการศึกษา อภิปรายผลที่ได้จากการศึกษา ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ ได้ดังนี้

#### สรุปผลการศึกษา

##### ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชายร้อยละ 57.14 เพศหญิงร้อยละ 42.86 ส่วนใหญ่อายุ 31-40 ปี ร้อยละ 38.20 รองลงมาอายุ 21-30 ปี ร้อยละ 28.26 มีอาชีพรับราชการ ร้อยละ 29.80 รองลงมาพนักงานบริษัทเอกชน ร้อยละ 17.08 วัตถุประสงค์ในการมาจังหวัดเชียงใหม่ ส่วนใหญ่เพื่อการพักผ่อน ร้อยละ 62.42 รองลงมาเพื่อมาท่องเที่ยว ร้อยละ 20.80 สำหรับผู้ที่มาเพื่อท่องเที่ยวส่วนนั้น ส่วนใหญ่จะท่องเที่ยวเชิงศิลปะ/วัฒนธรรม ร้อยละ 40.30 รองลงมาท่องเที่ยวสถานบันเทิงกลางคืน ร้อยละ 25.37 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นชาวยุโรป ร้อยละ 51.86 และชาวอเมริกัน ร้อยละ 48.14

ส่วนค่าใช้จ่ายที่ใช้ในการเดินทางท่องเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่ในครั้งนี้ส่วนใหญ่ใช้น้อยกว่า 500 เหรียญสหรัฐ (หรือเป็นเงินไทยน้อยกว่า 20,000 บาท) ร้อยละ 28.88 รองลงมา 500-800 เหรียญสหรัฐ (หรือเป็นเงินไทย 20,000-32,000 บาท) ร้อยละ 19.88 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เดินทางมาจังหวัดเชียงใหม่เป็นครั้งแรก ร้อยละ 68.30 ส่วนผู้ที่เคยมาจังหวัดเชียงใหม่ก่อนหน้านี้แล้ว ร้อยละ 31.70 เดินทางมาท่องเที่ยวครั้งนี้เป็นครั้งที่ 2 ร้อยละ 54.90 รองลงมาเป็นครั้งที่ 3 ร้อยละ 24.51 และระยะเวลาห่างกันในการเดินทางครั้งสุดท้ายและครั้งนี้ส่วนใหญ่ห่างกัน 1-2 ปี ร้อยละ 53.92 รองลงมาน้อยกว่า 1 ปี ร้อยละ 20.59

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ชอบจังหวัดเชียงใหม่ ร้อยละ 95.34 ส่วนผู้ที่ไม่ชอบจังหวัดเชียงใหม่ ร้อยละ 4.66 ให้เหตุผลที่ไม่ชอบคือ รถติด และมีมลภาวะที่เป็นพิษ และจะพบว่าจำนวนของผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยไปจังหวัดอื่นๆ นอกเหนือจากจังหวัดเชียงใหม่มีสูงมาก

คิดเป็นร้อยละ 99.07 ซึ่งจังหวัดที่เคยไป ได้แก่ กรุงเทพมหานคร เชียงราย แม่ฮ่องสอน กระบี่ กาญจนบุรี และชลบุรี ส่วนผู้ที่ไม่เคยไปจังหวัดอื่นๆ ในประเทศไทยมีเพียงร้อยละ 0.93

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระยะเวลาที่พำนักในจังหวัดเชียงใหม่ 6-10 คืน ร้อยละ 41.92 รองลงมา 11-30 คืน ร้อยละ 26.40 และจะจัดการเดินทางด้วยตนเอง ร้อยละ 83.85 รองลงมา จะจัดการเดินทางด้วยตนเองบางส่วนแล้วมาซื้อแพคเกจทัวร์เมื่อมาถึง ร้อยละ 11.80

สื่อที่มีอิทธิพลมากที่สุดต่อการตัดสินใจเดินทางมาท่องเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่ ได้แก่ เพื่อนแนะนำ ร้อยละ 36.02 รองลงมาจากอินเทอร์เน็ต ร้อยละ 18.90

จำนวนของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความต้องการที่จะพำนักระยะยาวในจังหวัดเชียงใหม่ นั้น คิดเป็นร้อยละ 59.32 ส่วนผู้ที่ไม่ต้องการพำนักระยะยาว คิดเป็นร้อยละ 40.68 ซึ่งเหตุผลของผู้ที่ไม่ต้องการพำนักระยะยาวนั้น มีเหตุผลหลายประการ ได้แก่ เรื่องของภาวะมลพิษในจังหวัดเชียงใหม่ เป็นเมืองที่ไม่สงบ มีความวุ่นวายสูง รถติด เสียงดัง ไม่มีความจำเป็นมากขนาดจะต้องพำนักระยะยาว เป็นเมืองท่องเที่ยวเพียงพอแล้ว เป็นเมืองใหญ่เกินไป ต้องการเดินทางไปประเทศอื่น ๆ อีก ความเป็นเอกลักษณ์เริ่มหายไป ใกล้เคียงกับกรุงเทพมหานครมากขึ้น ฯลฯ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ต้องการพำนักระยะยาวในจังหวัดเชียงใหม่ นั้น ส่วนใหญ่ต้องการพักที่อพาร์ทเมนท์/เกสต์เฮาส์ รองลงมาคือ คอนโดมิเนียม บ้านเช่า หรือบ้านคนรู้จัก ในส่วนของรูปแบบการตกแต่งห้องพักส่วนใหญ่เลือกที่จะพักอาศัยในห้องที่ตกแต่งแบบเรียบง่ายและเป็นธรรมชาติ รองลงมาต้องการห้องพักที่ค้ำนั่งถึงพื้นที่ประโยชน์ใช้สอยเป็นหลัก ราคาที่เห็นว่าเหมาะสมในการพำนักระยะยาวอยู่ที่ 500-800 เหรียญสหรัฐ (หรือเป็นเงินไทยประมาณ 20,000-32,000 บาท) และในการมาพำนักระยะยาวในจังหวัดเชียงใหม่ส่วนใหญ่ต้องการพักอยู่ในตัวเมือง ส่วนผู้ที่ต้องการพักนอกตัวเมือง ระบุว่าระยะทางควรห่างจากตัวเมืองเฉลี่ย 10-15 กิโลเมตร

เพศ และสัญชาติของผู้ตอบแบบสอบถามที่ต้องการพำนักระยะยาวในจังหวัดเชียงใหม่ นั้น มีจำนวนที่ใกล้เคียงกันคือ เพศชาย จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 58.12 และเพศหญิง จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 41.88 สัญชาติยุโรป จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 52.88 และสัญชาติอเมริกัน จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 47.12

ข้อมูลความสำคัญของความต้องการต่อปัจจัยต่าง ๆ ในการมาใช้บริการท่องเที่ยวผ่านกระยะยาวของผู้ตอบแบบสอบถามที่ต้องการทำนักกระยะยาว

### ปัจจัยภายนอก

จากการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ต้องการทำนักกระยะยาวให้ระดับความสำคัญของความต้องการต่อปัจจัยภายนอกในระดับสำคัญมาก ได้แก่ คนไทยอัยาศัยดี เป็นมิตร และสุภาพ มีภูมิทัศน์ที่สวยงาม น่าอยู่ มีวัฒนธรรมที่น่าสนใจ มีอาหารและผลไม้อุดมสมบูรณ์ ค่าครองชีพไม่สูงมาก และอากาศดี อบอุ่น ตามลำดับ และให้ระดับความสำคัญของความต้องการในระดับสำคัญปานกลาง ได้แก่ มีความปลอดภัยและความมั่นคงทางการเมือง และมีระบบสาธารณูปโภคที่ได้มาตรฐาน ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาจำแนกตามเพศ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ต้องการทำนักกระยะยาว ทั้งเพศชาย และเพศหญิงส่วนใหญ่ให้ระดับความสำคัญของความต้องการต่อปัจจัยภายนอกในระดับเดียวกันในทุกปัจจัย โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายให้ระดับความสำคัญของความต้องการในระดับสำคัญมาก ได้แก่ คนไทยอัยาศัยดี เป็นมิตร และสุภาพ มีวัฒนธรรมที่น่าสนใจ มีอาหารและผลไม้อุดมสมบูรณ์ มีภูมิทัศน์ที่สวยงาม น่าอยู่ อากาศดี อบอุ่น และค่าครองชีพไม่สูงมาก ตามลำดับ และให้ระดับความสำคัญของความต้องการในระดับสำคัญปานกลาง ได้แก่ มีความปลอดภัยและความมั่นคงทางการเมือง และมีระบบสาธารณูปโภคที่ได้มาตรฐาน ตามลำดับ ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงให้ระดับความสำคัญของความต้องการในระดับสำคัญมาก ได้แก่ คนไทยอัยาศัยดี เป็นมิตร และสุภาพ มีภูมิทัศน์ที่สวยงาม น่าอยู่ มีวัฒนธรรมที่น่าสนใจ มีอาหารและผลไม้อุดมสมบูรณ์ ค่าครองชีพไม่สูงมาก และอากาศดี อบอุ่น ตามลำดับ และให้ระดับความสำคัญของความต้องการในระดับสำคัญปานกลาง ได้แก่ มีความปลอดภัยและความมั่นคงทางการเมือง และมีระบบสาธารณูปโภคที่ได้มาตรฐาน ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาจำแนกตามสัญชาติ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ต้องการทำนักกระยะยาว ทั้งสัญชาติยุโรป และสัญชาติอเมริกันส่วนใหญ่ให้ระดับความสำคัญของความต้องการต่อปัจจัยภายนอกในระดับเดียวกันในทุกปัจจัย โดยผู้ตอบแบบสอบถามสัญชาติยุโรปให้ระดับความสำคัญของความต้องการในระดับสำคัญมาก ได้แก่ คนไทยอัยาศัยดี เป็นมิตร และสุภาพ มีภูมิทัศน์ที่สวยงาม น่าอยู่ มีวัฒนธรรมที่น่าสนใจ มีอาหารและผลไม้อุดมสมบูรณ์ ค่าครองชีพไม่สูงมาก และอากาศดี อบอุ่น ตามลำดับ และให้ระดับความสำคัญของความต้องการในระดับสำคัญปานกลาง ได้แก่ มีความปลอดภัยและความมั่นคงทางการเมือง และมีระบบสาธารณูปโภคที่ได้มาตรฐาน ตามลำดับ ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามสัญชาติอเมริกันให้ระดับความสำคัญของความต้องการใน

ระดับสำคัญมาก ได้แก่ คนไทยอัยยาศยดี เป็นมิตร และสุขภาพ มีภูมิทัศน์ที่สวยงาม น่าอยู่ มีอาหาร และผลไม้อุดมสมบูรณ์ มีวัฒนธรรมที่น่าสนใจ ค่าครองชีพไม่สูงมาก และอากาศดี อบอุ่น ตามลำดับ และให้ระดับความสำคัญของความต้องการในระดับสำคัญปานกลาง ได้แก่ มีความปลอดภัยและความมั่นคงทางการเมือง และมีระบบสาธารณูปโภคที่ได้มาตรฐาน ตามลำดับ

### ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

จากการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ต้องการพำนักระยะยาวให้ระดับความสำคัญของความต้องการปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ในการพำนักระยะยาวในระดับสำคัญมาก ได้แก่ บริการทำความสะอาดห้องพัก การปฐมพยาบาลเบื้องต้น และสระว่ายน้ำ/ สนามเทนนิส ตามลำดับ ให้ระดับความสำคัญของความต้องการในระดับสำคัญปานกลาง ได้แก่ ยาม/ การรักษาความปลอดภัย กิจกรรมระหว่างการพำนักระยะยาว บริการทางการแพทย์ ศูนย์บริการด้านธุรกิจ ขนาดของห้องพัก มีรถบริการไปยังสถานที่ต่างๆ ร้านขายสินค้า การตกแต่งห้องพัก ลักษณะของอาคารที่พัก ศูนย์สุขภาพ/ ออกกำลังกาย และร้านตัดผม/ เสริมสวย ตามลำดับ และให้ระดับความสำคัญของความต้องการในระดับสำคัญน้อย ได้แก่ สปาและการนวดเพื่อสุขภาพ และบริการซักรีด ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาจำแนกตามเพศ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ต้องการพำนักระยะยาว ทั้งเพศชาย และเพศหญิงส่วนใหญ่ให้ระดับความสำคัญของความต้องการปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ในระดับเดียวกันในทุกปัจจัย โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายให้ระดับความสำคัญของความต้องการในระดับสำคัญมาก ได้แก่ บริการทำความสะอาดห้องพัก การปฐมพยาบาลเบื้องต้น และ สระว่ายน้ำ/สนามเทนนิส ตามลำดับ ให้ระดับความสำคัญของความต้องการในระดับสำคัญปานกลาง ได้แก่ ยาม/การรักษาความปลอดภัย กิจกรรมระหว่างการพำนักระยะยาว บริการทางการแพทย์ ศูนย์บริการด้านธุรกิจ ขนาดของห้องพัก ร้านขายสินค้า มีรถบริการไปยังสถานที่ต่าง ๆ การตกแต่งห้องพัก ลักษณะของอาคารที่พัก ศูนย์สุขภาพ/ออกกำลังกาย และร้านตัดผม/เสริมสวย ตามลำดับ และให้ระดับความสำคัญของความต้องการในระดับสำคัญน้อย ได้แก่ สปาและการนวดเพื่อสุขภาพ และบริการซักรีด ตามลำดับ ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงให้ระดับความสำคัญของความต้องการในระดับสำคัญมาก ได้แก่ การปฐมพยาบาลเบื้องต้น สระว่ายน้ำ/สนามเทนนิส และบริการทำความสะอาดห้องพัก ตามลำดับ ให้ระดับความสำคัญของความต้องการในระดับสำคัญปานกลาง ได้แก่ กิจกรรมระหว่างการพำนักระยะยาว ยาม/การรักษาความปลอดภัย ศูนย์บริการด้านธุรกิจ บริการทางการแพทย์ ขนาดของห้องพัก มีรถบริการไปยังสถานที่ต่างๆ ลักษณะของอาคารที่พัก การตกแต่งห้องพัก ร้านขายสินค้า ศูนย์สุขภาพ/ออกกำลังกาย และร้านตัด

ผม/เสริมสวย ตามลำดับ และให้ระดับความสำคัญของความต้องการในระดับสำคัญน้อย ได้แก่ สปา และการนวดเพื่อสุขภาพ และบริการซักรีด ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาจำแนกตามสัญชาติ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ต้องการพำนักระยะยาว ทั้งสัญชาติยุโรป และสัญชาติอเมริกันส่วนใหญ่ให้ระดับความสำคัญของความต้องการต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ในระดับเดียวกันในทุกปัจจัย โดยผู้ตอบแบบสอบถามสัญชาติยุโรปให้ระดับความสำคัญของความต้องการในระดับสำคัญมาก ได้แก่ การปฐมพยาบาลเบื้องต้น บริการทำความสะอาดห้องพัก และสระว่ายน้ำ/สนามเทนนิส ตามลำดับ ให้ระดับความสำคัญของความต้องการในระดับสำคัญปานกลาง ได้แก่ ยาม/การรักษาความปลอดภัย กิจกรรมระหว่างพำนักระยะยาว ศูนย์บริการด้านธุรกิจ บริการทางการแพทย์ มีรถบริการไปยังสถานที่ต่าง ๆ ขนาดของห้องพัก ร้านขายสินค้า ลักษณะของอาคารที่พัก การตกแต่งห้องพัก ศูนย์สุขภาพ/ออกกำลังกาย และร้านตัดผม/เสริมสวย ตามลำดับ และให้ระดับความสำคัญของความต้องการในระดับสำคัญน้อย ได้แก่ สปา และการนวดเพื่อสุขภาพ และบริการซักรีด ตามลำดับ ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามสัญชาติอเมริกันให้ระดับความสำคัญของความต้องการในระดับสำคัญมาก ได้แก่ สระว่ายน้ำ/สนามเทนนิส บริการทำความสะอาดห้องพัก และการปฐมพยาบาลเบื้องต้น ตามลำดับ ให้ระดับความสำคัญของความต้องการในระดับสำคัญปานกลาง ได้แก่ ยาม/การรักษาความปลอดภัย กิจกรรมระหว่างพำนักระยะยาว บริการทางการแพทย์ ศูนย์บริการด้านธุรกิจ ขนาดของห้องพัก มีรถบริการไปยังสถานที่ต่าง ๆ การตกแต่งห้องพัก ร้านขายสินค้า ลักษณะของอาคารที่พัก ศูนย์สุขภาพ/ออกกำลังกาย และร้านตัดผม/เสริมสวย ตามลำดับ และให้ระดับความสำคัญของความต้องการในระดับสำคัญน้อย ได้แก่ บริการซักรีด และสปาและการนวดเพื่อสุขภาพ ตามลำดับ

### ปัจจัยด้านราคา

จากการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ต้องการพำนักระยะยาวให้ระดับความสำคัญของความต้องการต่อปัจจัยด้านราคาในระดับสำคัญปานกลางในทุกปัจจัยย่อย ได้แก่ วิธีชำระค่าบริการที่สะดวก และสามารถชำระได้หลายรูปแบบ ราคาขึ้นอยู่กับฤดูกาลท่องเที่ยว และสามารถชำระค่าบริการเป็นงวด ๆ ได้ ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาจำแนกตามเพศ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ต้องการพำนักระยะยาว ทั้งเพศชาย และเพศหญิงส่วนใหญ่ให้ระดับความสำคัญของความต้องการต่อปัจจัยด้านราคาในระดับเดียวกันเกือบทุกปัจจัย โดยผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงให้ระดับความสำคัญของความต้องการในระดับสำคัญปานกลาง ได้แก่ วิธีชำระค่าบริการที่สะดวก และสามารถชำระได้หลายรูปแบบ และราคาขึ้นอยู่กับฤดูกาลท่องเที่ยว ตามลำดับ ยกเว้นปัจจัยด้านสามารถชำระ

ค่าบริการเป็นงวด ๆ ได้ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายให้ระดับความสำคัญของความต้องการในระดับสำคัญน้อย ขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงให้ระดับความสำคัญของความต้องการในระดับสำคัญปานกลาง

เมื่อพิจารณาจำแนกตามสัญชาติ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ต้องการพำนักระยะยาว ทั้งสัญชาติยุโรป และสัญชาติอเมริกันส่วนใหญ่ให้ระดับความสำคัญของความต้องการต่อปัจจัยด้านราคาในระดับเดียวกันในทุกปัจจัย โดยผู้ตอบแบบสอบถามสัญชาติยุโรปให้ระดับความสำคัญของความต้องการในระดับสำคัญปานกลาง ได้แก่ วิธีชำระค่าบริการที่สะดวกและสามารถชำระได้หลายรูปแบบ ราคาขึ้นอยู่กับฤดูกาลท่องเที่ยว และสามารถชำระค่าบริการเป็นงวด ๆ ได้ ตามลำดับ ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามสัญชาติอเมริกันให้ระดับความสำคัญของความต้องการในระดับสำคัญปานกลาง ได้แก่ ราคาขึ้นอยู่กับฤดูกาลท่องเที่ยว วิธีชำระค่าบริการที่สะดวกและสามารถชำระได้หลายรูปแบบ และสามารถชำระค่าบริการเป็นงวด ๆ ได้ ตามลำดับ

#### ปัจจัยด้านสถานที่

จากการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ต้องการพำนักระยะยาวให้ระดับความสำคัญของความต้องการต่อปัจจัยด้านสถานที่ในการพำนักระยะยาวในระดับสำคัญมาก ได้แก่ ห้องพักและบริเวณโดยรอบสะอาด การเดินทางสะดวกสบาย มีช่องทางที่สามารถติดต่อได้สะดวกโดยไม่จำกัดเวลา และสถานที่ตั้งของที่พักรู้สึกง่าย ตามลำดับ และให้ระดับความสำคัญของความต้องการในระดับสำคัญปานกลาง ได้แก่ มีการตกแต่งสวนและบริเวณโดยรอบ อยู่ในตัวเมือง และอยู่นอกตัวเมือง ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาจำแนกตามเพศ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ต้องการพำนักระยะยาว ทั้งเพศชาย และเพศหญิงส่วนใหญ่ให้ระดับความสำคัญของความต้องการต่อปัจจัยด้านสถานที่ในระดับเดียวกันในทุกปัจจัย โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงให้ระดับความสำคัญของความต้องการในระดับสำคัญมาก ได้แก่ ห้องพักและบริเวณโดยรอบสะอาด การเดินทางสะดวกสบาย มีช่องทางที่สามารถติดต่อได้สะดวกโดยไม่จำกัดเวลา และสถานที่ตั้งของที่พักรู้สึกง่าย ตามลำดับ และให้ระดับความสำคัญของความต้องการในระดับสำคัญปานกลาง ได้แก่ มีการตกแต่งสวนและบริเวณโดยรอบ อยู่ในตัวเมือง และอยู่นอกตัวเมือง ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาจำแนกตามสัญชาติ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ต้องการพำนักระยะยาว ทั้งสัญชาติยุโรป และสัญชาติอเมริกันส่วนใหญ่ให้ระดับความสำคัญของความต้องการต่อปัจจัยด้านสถานที่ในระดับเดียวกันในทุกปัจจัย โดยผู้ตอบแบบสอบถามสัญชาติยุโรปให้ระดับความสำคัญของความต้องการในระดับสำคัญมาก ได้แก่ ห้องพักและบริเวณโดยรอบสะอาด การเดินทาง

สะดวกสบาย มีช่องทางที่สามารถติดต่อได้สะดวกโดยไม่จำกัดเวลา และสถานที่ตั้งของที่พัก  
 คั้นหาง่าย ตามลำดับ และให้ระดับความสำคัญของความต้องการในระดับสำคัญปานกลาง ได้แก่  
 มีการตกแต่งสวนและบริเวณโดยรอบ อยู่ในตัวเมือง และอยู่นอกตัวเมือง ตามลำดับ ส่วนผู้ตอบ  
 แบบสอบถามสัญชาติอเมริกันให้ระดับความสำคัญของความต้องการในระดับสำคัญมาก ได้แก่  
 ห้องพักและบริเวณโดยรอบสะอาด มีช่องทางที่สามารถติดต่อได้สะดวกโดยไม่จำกัดเวลา การ  
 เดินทางสะดวกสบาย และสถานที่ตั้งของที่พักคั้นหาง่าย ตามลำดับ และให้ระดับความสำคัญของ  
 ความต้องการในระดับสำคัญปานกลาง ได้แก่ มีการตกแต่งสวนและบริเวณโดยรอบ อยู่ในตัวเมือง  
 และอยู่นอกตัวเมือง ตามลำดับ

### ปัจจัยด้านบริการด้านต่าง ๆ ในบริเวณใกล้เคียง

จากการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ต้องการพำนักระยะยาวให้ระดับความสำคัญ  
 ของความต้องการต่อปัจจัยด้านบริการด้านต่าง ๆ ในบริเวณใกล้เคียงในการพำนักระยะยาวในระดับ  
 สำคัญมาก ได้แก่ ธนาคาร บริการขนส่งมวลชนในพื้นที่ และโรงพยาบาล ตามลำดับ ให้ระดับ  
 ความสำคัญของความต้องการในระดับสำคัญปานกลาง ได้แก่ ศูนย์การค้า/แหล่งช้อปปิ้ง และให้  
 ระดับความสำคัญของความต้องการในระดับสำคัญน้อย ได้แก่ ร้านอาหาร/ภัตตาคาร

เมื่อพิจารณาจำแนกตามเพศ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ต้องการพำนักระยะยาว ทั้ง  
 เพศชาย และเพศหญิงส่วนใหญ่ให้ระดับความสำคัญของความต้องการต่อปัจจัยด้านบริการด้าน  
 ต่าง ๆ ในบริเวณใกล้เคียงในระดับเดียวกันเกือบทุกปัจจัย โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชาย  
 และเพศหญิงให้ระดับความสำคัญของความต้องการในระดับสำคัญมาก ได้แก่ ธนาคาร และ  
 บริการขนส่งมวลชนในพื้นที่ ตามลำดับ ให้ระดับความสำคัญของความต้องการในระดับสำคัญปาน  
 กลาง ได้แก่ ศูนย์การค้า/แหล่งช้อปปิ้ง และให้ระดับความสำคัญของความต้องการในระดับสำคัญ  
 น้อย ได้แก่ ร้านอาหาร/ภัตตาคาร ยกเว้นปัจจัยด้านโรงพยาบาล พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย  
 ให้ระดับความสำคัญของความต้องการในระดับสำคัญมาก ขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงให้  
 ระดับความสำคัญของความต้องการในระดับสำคัญปานกลาง

เมื่อพิจารณาจำแนกตามสัญชาติ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ต้องการพำนักระยะยาว  
 ทั้งสัญชาติยุโรป และสัญชาติอเมริกันส่วนใหญ่ให้ระดับความสำคัญของความต้องการต่อปัจจัยด้าน  
 บริการด้านต่าง ๆ ในบริเวณใกล้เคียงในระดับเดียวกันในทุกปัจจัย โดยผู้ตอบแบบสอบถามทั้ง  
 สัญชาติยุโรป และสัญชาติอเมริกันให้ระดับความสำคัญของความต้องการในระดับสำคัญมาก ได้แก่  
 ธนาคาร บริการขนส่งมวลชนในพื้นที่ และโรงพยาบาล ตามลำดับ ให้ระดับความสำคัญของความ

ต้องการในระดับสำคัญปานกลาง ได้แก่ ศูนย์การค้า/แหล่งช้อปปิ้ง และให้ระดับความสำคัญของความต้องการในระดับสำคัญน้อย ได้แก่ ร้านอาหาร/ภัตตาคาร

#### ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

จากการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ต้องการพำนักระยะยาวให้ระดับความสำคัญของความต้องการต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดในระดับสำคัญมาก ได้แก่ ลงโฆษณาในหนังสือพิมพ์ ให้ระดับความสำคัญของความต้องการในระดับสำคัญปานกลาง ได้แก่ มีการให้ส่วนลด จัดทำแพคเกจทัวร์พิเศษเพื่อส่งเสริมการขาย จัดรายการนำเที่ยวพิเศษ ลงโฆษณาในอินเทอร์เน็ต และแผ่นพับโฆษณา ตามลำดับ และให้ระดับความสำคัญของความต้องการในระดับสำคัญน้อย ได้แก่ ลงโฆษณาในนิตยสาร

เมื่อพิจารณาจำแนกตามเพศ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ต้องการพำนักระยะยาว ทั้งเพศชาย และเพศหญิงส่วนใหญ่ให้ระดับความสำคัญของความต้องการต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดในระดับเดียวกันในทุกปัจจัย โดยผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงให้ระดับความสำคัญของความต้องการในระดับสำคัญมาก ได้แก่ ลงโฆษณาในหนังสือพิมพ์ ให้ระดับความสำคัญของความต้องการในระดับสำคัญปานกลาง ได้แก่ มีการให้ส่วนลด จัดทำแพคเกจทัวร์พิเศษเพื่อส่งเสริมการขาย จัดรายการนำเที่ยวพิเศษ ลงโฆษณาในอินเทอร์เน็ต และแผ่นพับโฆษณา ตามลำดับ และให้ระดับความสำคัญของความต้องการในระดับสำคัญน้อย ได้แก่ ลงโฆษณาในนิตยสาร

เมื่อพิจารณาจำแนกตามสัญชาติ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ต้องการพำนักระยะยาว ทั้งสัญชาติยุโรป และสัญชาติอเมริกันส่วนใหญ่ให้ระดับความสำคัญของความต้องการต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดในระดับเดียวกันเกือบทุกปัจจัย โดยผู้ตอบแบบสอบถามสัญชาติยุโรปให้ระดับความสำคัญของความต้องการในระดับสำคัญปานกลาง ได้แก่ จัดทำแพคเกจทัวร์พิเศษเพื่อส่งเสริมการขาย มีการให้ส่วนลด จัดรายการนำเที่ยวพิเศษ ลงโฆษณาในอินเทอร์เน็ต และแผ่นพับโฆษณา ตามลำดับ ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามสัญชาติอเมริกันให้ระดับความสำคัญของความต้องการในระดับสำคัญปานกลาง ได้แก่ จัดทำแพคเกจทัวร์พิเศษเพื่อส่งเสริมการขาย จัดรายการนำเที่ยวพิเศษ มีการให้ส่วนลด ลงโฆษณาในอินเทอร์เน็ต และแผ่นพับโฆษณา ตามลำดับ ยกเว้นปัจจัยย่อยด้านลงโฆษณาในนิตยสาร พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามสัญชาติยุโรปให้ระดับความสำคัญของความต้องการในระดับสำคัญน้อย ขณะที่ ผู้ตอบแบบสอบถามสัญชาติอเมริกันให้ระดับความสำคัญของความต้องการในระดับสำคัญปานกลาง และปัจจัยย่อยด้านลงโฆษณาในหนังสือพิมพ์ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามสัญชาติยุโรปให้ระดับความสำคัญของความต้องการในระดับ



สำคัญมาก ขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามสัญชาติอเมริกันให้ระดับความสำคัญของความต้องการในระดับสำคัญปานกลาง

#### ปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

จากการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ต้องการพำนักระยะยาวให้ระดับความสำคัญของความต้องการต่อปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการในระดับสำคัญมากในทุกปัจจัยย่อย ได้แก่ สามารถติดต่อสื่อสารเข้าใจ อธิบายคดี สุภาพ เป็นกันเอง มีความรู้ความเข้าใจในการให้บริการ มีความรับผิดชอบ ให้บริการอย่างรวดเร็ว และสามารถไว้วางใจได้ ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาจำแนกตามเพศ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ต้องการพำนักระยะยาว ทั้งเพศชาย และเพศหญิงส่วนใหญ่ให้ระดับความสำคัญของความต้องการต่อปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการในระดับเดียวกันในทุกปัจจัย โดยผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายให้ระดับความสำคัญของความต้องการในระดับสำคัญมาก ได้แก่ อธิบายคดี สุภาพ เป็นกันเอง สามารถติดต่อสื่อสารเข้าใจ มีความรู้ความเข้าใจในการให้บริการ มีความรับผิดชอบ สามารถไว้วางใจได้ และให้บริการอย่างรวดเร็ว ตามลำดับ ส่วน ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงให้ระดับความสำคัญของความต้องการในระดับสำคัญมาก ได้แก่ สามารถติดต่อสื่อสารเข้าใจ อธิบายคดี สุภาพ เป็นกันเอง มีความรู้ความเข้าใจในการให้บริการ ให้บริการอย่างรวดเร็ว มีความรับผิดชอบ และสามารถไว้วางใจได้ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาจำแนกตามสัญชาติ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ต้องการพำนักระยะยาว ทั้งสัญชาติยุโรป และสัญชาติอเมริกันส่วนใหญ่ให้ระดับความสำคัญของความต้องการต่อปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการในระดับเดียวกันในทุกปัจจัย โดยผู้ตอบแบบสอบถามสัญชาติยุโรปให้ระดับความสำคัญของความต้องการในระดับสำคัญมาก ได้แก่ อธิบายคดี สุภาพ เป็นกันเอง สามารถติดต่อสื่อสารเข้าใจ มีความรู้ความเข้าใจในการให้บริการ มีความรับผิดชอบ ให้บริการอย่างรวดเร็ว และสามารถไว้วางใจได้ ตามลำดับ ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามสัญชาติอเมริกันให้ระดับความสำคัญของความต้องการในระดับสำคัญมาก ได้แก่ สามารถติดต่อสื่อสารเข้าใจ อธิบายคดี สุภาพ เป็นกันเอง มีความรู้ความเข้าใจในการให้บริการ มีความรับผิดชอบ ให้บริการอย่างรวดเร็ว และสามารถไว้วางใจได้ ตามลำดับ

#### ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ

จากการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ต้องการพำนักระยะยาวให้ระดับความสำคัญของความต้องการต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพในระดับสำคัญมาก ได้แก่ มีสถานที่โดยรอบ

ร่วมรื้อน มีต้นไม้มให้ความร่มเย็น อยู่ท่ามกลางธรรมชาติ และมีการจัดตกแต่งสถานที่ทันสมัยตามลำดับ และให้ระดับความสำคัญของความต้องการในระดับสำคัญปานกลาง ได้แก่ มีบริเวณกว้างขวาง มีภูมิทัศน์ที่สวยงาม ไม่มีเสียงดังรบกวน มีอุปกรณ์เครื่องมือที่ทันสมัย มีพนักงานให้บริการแต่งกายด้วยเครื่องแบบที่ดูแล้วน่าเชื่อถือ และมีการจัดพื้นที่ให้บริการด้านต่าง ๆ แยกเป็นสัดส่วนสะดวกต่อการติดต่อ ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาจำแนกตามเพศ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ต้องการพำนักระยะยาว ทั้งเพศชาย และเพศหญิงส่วนใหญ่ให้ระดับความสำคัญของความต้องการต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพในระดับเดียวกันเกือบทุกปัจจัย โดยผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายให้ระดับความสำคัญของความต้องการในระดับสำคัญมาก ได้แก่ มีสถานที่โดยรอบร่มรื่น มีต้นไม้มให้ความร่มเย็น อยู่ท่ามกลางธรรมชาติ และ มีการจัดตกแต่งสถานที่ทันสมัย ตามลำดับ และให้ระดับความสำคัญของความต้องการในระดับสำคัญปานกลาง ได้แก่ มีบริเวณกว้างขวาง มีภูมิทัศน์ที่สวยงาม ไม่มีเสียงดังรบกวน มีอุปกรณ์เครื่องมือที่ทันสมัย และมีพนักงานให้บริการแต่งกายด้วยเครื่องแบบที่ดูแล้วน่าเชื่อถือ ตามลำดับ ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงให้ระดับความสำคัญของความต้องการในระดับสำคัญมาก ได้แก่ มีสถานที่โดยรอบร่มรื่น มีต้นไม้มให้ความร่มเย็น อยู่ท่ามกลางธรรมชาติ และมีการจัดตกแต่งสถานที่ทันสมัย ตามลำดับ และให้ระดับความสำคัญของความต้องการในระดับสำคัญปานกลาง ได้แก่ มีบริเวณกว้างขวาง มีภูมิทัศน์ที่สวยงาม ไม่มีเสียงดังรบกวน มีพนักงานให้บริการแต่งกายด้วยเครื่องแบบที่ดูแล้วน่าเชื่อถือ และมีอุปกรณ์เครื่องมือที่ทันสมัย ตามลำดับ ยกเว้นปัจจัยด้านมีการจัดพื้นที่ให้บริการด้านต่าง ๆ แยกเป็นสัดส่วน สะดวกต่อการติดต่อ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายให้ระดับความสำคัญของความต้องการในระดับสำคัญปานกลาง ขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงให้ระดับความสำคัญของความต้องการในระดับสำคัญน้อย

เมื่อพิจารณาจำแนกตามสัญชาติ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ต้องการพำนักระยะยาว ทั้งสัญชาติยุโรป และสัญชาติอเมริกันส่วนใหญ่ให้ระดับความสำคัญของความต้องการต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพในระดับเดียวกันเกือบทุกปัจจัย โดยผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสัญชาติยุโรปและสัญชาติอเมริกันให้ระดับความสำคัญของความต้องการในระดับสำคัญมาก ได้แก่ มีสถานที่โดยรอบร่มรื่น มีต้นไม้มให้ความร่มเย็น และอยู่ท่ามกลางธรรมชาติ ตามลำดับ และให้ระดับความสำคัญของความต้องการในระดับสำคัญปานกลาง ได้แก่ มีบริเวณกว้างขวาง มีภูมิทัศน์ที่สวยงาม ไม่มีเสียงดังรบกวน มีอุปกรณ์เครื่องมือที่ทันสมัย และมีพนักงานให้บริการแต่งกายด้วยเครื่องแบบที่ดูแล้วน่าเชื่อถือ ตามลำดับ ยกเว้นปัจจัยด้านมีการจัดตกแต่งสถานที่ทันสมัย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามสัญชาติยุโรปให้ระดับความสำคัญของความต้องการในระดับสำคัญปานกลาง ขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามสัญชาติอเมริกันให้ระดับความสำคัญของความต้องการในระดับสำคัญ

มาก และปัจจัยด้านมีการจัดพื้นที่ให้บริการด้านต่าง ๆ แยกเป็นสัดส่วน สะดวกต่อการติดต่อ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามสัญชาติยุโรปให้ความสำคัญของการความต้องการในระดับสำคัญน้อย ขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามสัญชาติอเมริกันให้ความสำคัญของการความต้องการในระดับสำคัญปานกลาง

#### ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ

จากการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ต้องการพำนักระยะยาวให้ความสำคัญของการความต้องการต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการในระดับสำคัญมาก ได้แก่ มีการแบ่งงานที่ให้บริการด้านต่าง ๆ อย่างชัดเจน ให้ความสำคัญของการความต้องการในระดับสำคัญปานกลาง ได้แก่ ให้บริการที่ถูกต้องตรงกับความต้องการของลูกค้า และมีจำนวนพนักงานที่ให้บริการเพียงพอกับจำนวนลูกค้า ตามลำดับ และให้ความสำคัญของการความต้องการในระดับสำคัญน้อย ได้แก่ ให้บริการที่รวดเร็ว

เมื่อพิจารณาจำแนกตามเพศ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ต้องการพำนักระยะยาว ทั้งเพศชาย และเพศหญิงส่วนใหญ่ให้ความสำคัญของการความต้องการต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการในระดับเดียวกันในทุกปัจจัย โดยผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงให้ความสำคัญของการความต้องการในระดับสำคัญมาก ได้แก่ มีการแบ่งงานที่ให้บริการด้านต่าง ๆ อย่างชัดเจน ให้ความสำคัญของการความต้องการในระดับสำคัญปานกลาง ได้แก่ ให้บริการที่ถูกต้องตรงกับความต้องการของลูกค้า และมีจำนวนพนักงานที่ให้บริการเพียงพอกับจำนวนลูกค้า ตามลำดับ และให้ความสำคัญของการความต้องการในระดับสำคัญน้อย ได้แก่ ให้บริการที่รวดเร็ว

เมื่อพิจารณาจำแนกตามสัญชาติ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ต้องการพำนักระยะยาว ทั้งสัญชาติยุโรป และสัญชาติอเมริกันส่วนใหญ่ให้ความสำคัญของการความต้องการต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการในระดับเดียวกันในทุกปัจจัย โดยผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสัญชาติยุโรป และสัญชาติอเมริกันให้ความสำคัญของการความต้องการในระดับสำคัญมาก ได้แก่ มีการแบ่งงานที่ให้บริการด้านต่าง ๆ อย่างชัดเจน ให้ความสำคัญของการความต้องการในระดับสำคัญปานกลาง ได้แก่ ให้บริการที่ถูกต้องตรงกับความต้องการของลูกค้า และมีจำนวนพนักงานที่ให้บริการเพียงพอกับจำนวนลูกค้า ตามลำดับ และให้ความสำคัญของการความต้องการในระดับสำคัญน้อย ได้แก่ ให้บริการที่รวดเร็ว

## อภิปรายผลการศึกษา

การอภิปรายผลการศึกษานี้ ผู้ศึกษาได้นำแนวคิด และทฤษฎี รวมถึงงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ประกอบการอภิปรายผล โดยการเปรียบเทียบกับผลการศึกษาที่ได้ดังนี้

1. แนวคิดสิ่งแวดล้อมทางการตลาด จากแนวคิดสิ่งแวดล้อมทางการตลาด (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2541) ระบุว่า สิ่งแวดล้อมภายใน และภายนอกที่มีอิทธิพลต่อการสร้างโอกาสทางการตลาด ซึ่งตรงกับผลการศึกษาที่ผู้ตอบแบบสอบถามระบุว่า ปัจจัยสิ่งแวดล้อมภายนอกมีความสำคัญต่อความต้องการพำนักระยะยาวในประเทศไทย ซึ่งปัจจัยสิ่งแวดล้อมภายนอกที่ผู้ตอบแบบสอบถามระบุว่ามีความสำคัญของความต้องการในระดับสำคัญมาก ได้แก่ คนไทย อัยาศัยดี เป็นมิตร และสุขภาพ มีภูมิทัศน์ที่สวยงาม น่าอยู่ มีวัฒนธรรมที่น่าสนใจ มีอาหารและผลไม้อุดมสมบูรณ์ ค่าครองชีพไม่สูงมาก อากาศดี อบอุ่น ตามลำดับ และมีระดับความสำคัญของความต้องการในระดับสำคัญปานกลาง ได้แก่ มีความปลอดภัยและความมั่นคงทางการเมือง และมีระบบสาธารณสุขโลกที่ได้มาตรฐาน ตามลำดับ

2. แนวคิดส่วนประสมทางการตลาดบริการ จากแนวคิดส่วนประสมทางการตลาดบริการ (อดุลย์ จาตุรงค์กุล, 2542) ระบุว่า บริการเป็นกิจกรรม ผลประโยชน์ หรือความพึงพอใจที่สนองความต้องการแก่ลูกค้า บริการไม่สามารถมองเห็นหรือเกิดความรู้สึกได้ก่อนที่จะมีการซื้อ ดังนั้นเพื่อลดความเสี่ยงของผู้ซื้อ ผู้ซื้อต้องพยายามวางกฎเกณฑ์เกี่ยวกับคุณภาพ และประโยชน์ของบริการที่จะได้รับ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นในการซื้อในแง่ของ ผลิตภัณฑ์หรือบริการ ราคา สถานที่ การส่งเสริมการตลาด บุคลากรผู้ให้บริการ ลักษณะทางกายภาพ และกระบวนการให้บริการ ซึ่งสิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งที่ผู้ขายบริการจะต้องจัดหาเพื่อเป็นหลักประกันให้ผู้ซื้อสามารถตัดสินใจได้เร็วขึ้นในการศึกษารั้วนี้ พบว่าปัจจัยด้านต่างๆ ตามแนวคิดส่วนประสมทางการตลาดบริการมีผลต่อความต้องการพำนักระยะยาว ดังนี้

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ พบว่าความสำคัญของความต้องการต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ในการพำนักระยะยาว ได้แก่ บริการทำความสะอาดห้องพัก การปฐมพยาบาลเบื้องต้น และสระว่ายน้ำ/สนามเทนนิส รองลงมา ได้แก่ กิจกรรมระหว่างพำนักระยะยาว และบริการทางการแพทย์ มากกว่าด้านอื่น ๆ

ปัจจัยด้านราคา พบว่าความสำคัญของความต้องการต่อปัจจัยด้านราคาในการพำนักระยะยาว ได้แก่ วิธีชำระค่าบริการที่สะดวก และสามารถชำระได้หลายรูปแบบ รองลงมา ได้แก่ ราคาขึ้นอยู่กับฤดูกาลท่องเที่ยว และสามารถชำระค่าบริการเป็นงวด ๆ ได้ ตามลำดับ

ปัจจัยด้านสถานที่ พบว่าความสำคัญของความต้องการต่อปัจจัยด้านสถานที่ในการพำนักระยะยาว ได้แก่ ห้องพัก และบริเวณโดยรอบสะอาด รองลงมาได้แก่ การเดินทาง สะดวกสบาย และสถานที่ตั้งของที่พักค่อนข้างง่าย มากกว่าด้านอื่น ๆ

ปัจจัยด้านบริการด้านต่าง ๆ ในบริเวณใกล้เคียง พบว่าความสำคัญของความต้องการต่อปัจจัยด้านบริการด้านต่าง ๆ ในบริเวณใกล้เคียงในการพำนักระยะยาว ได้แก่ ธนาคาร รองลงมาได้แก่ บริการขนส่งมวลชนในพื้นที่ และโรงพยาบาล มากกว่าด้านอื่น ๆ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่าความสำคัญของความต้องการต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดในการพำนักระยะยาว ได้แก่ ลงโฆษณาในหนังสือแนะนำเที่ยว รองลงมาได้แก่ มีการให้ส่วนลด และจัดทำแพคเกจทัวร์พิเศษเพื่อส่งเสริมการขาย มากกว่าด้านอื่น ๆ

ปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่าความสำคัญของความต้องการต่อปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการในการพำนักระยะยาว ได้แก่ สามารถติดต่อสื่อสารเข้าใจ รองลงมาได้แก่ อธิษาศยดี สุภาพ เป็นกันเอง และมีความรู้ความเข้าใจในการให้บริการ มากกว่าด้านอื่น ๆ

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ พบว่าความสำคัญของความต้องการต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพในการพำนักระยะยาว ได้แก่ มีสถานที่โดยรอบร่มรื่น มีต้นไม้ให้ความร่มเย็น รองลงมาได้แก่ อยู่ท่ามกลางธรรมชาติ และมีการจัดตกแต่งสถานที่ทันสมัย มากกว่าด้านอื่น ๆ

ปัจจัยด้านกระบวนการบริการ พบว่าความสำคัญของความต้องการต่อปัจจัยด้านกระบวนการบริการในการพำนักระยะยาว ได้แก่ มีการแบ่งงานที่ให้บริการด้านต่าง ๆ อย่างชัดเจน รองลงมาได้แก่ ให้บริการที่ถูกต้องตรงกับความต้องการของลูกค้า และมีจำนวนพนักงานที่ให้บริการเพียงพอกับจำนวนลูกค้า มากกว่าด้านอื่น ๆ

3. จากผลการศึกษาของสถาบันวิจัยและให้คำปรึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ (2545) พบว่า

- นักท่องเที่ยวสนใจจะมาท่องเที่ยวพำนักระยะยาว เนื่องจากเหตุผลที่สำคัญคือ คนไทยมีอิทธิพล เป็นมิตร และสุภาพ อากาศดี อบอุ่น มีแสงแดด เล่นน้ำทะเลได้ทั้งปี ประเทศไทยน่าอยู่ สวยงาม ค่าใช้จ่ายและค่าครองชีพไม่สูงมาก อาหารและผลไม้อุดมสมบูรณ์ และประเทศไทยมีวัฒนธรรมที่ดี นอกจากนี้ยังพบว่าผลการศึกษาของสถาบันวิจัยและให้คำปรึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ สอดคล้องกับผลการศึกษาในครั้งนี้ที่พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ต้องการพำนักระยะยาวให้ระดับความสำคัญของความต้องการต่อปัจจัยภายนอก ได้แก่ คนไทยอิทธิพล เป็นมิตร และสุภาพ มีภูมิทัศน์ที่สวยงาม น่าอยู่ มีวัฒนธรรมที่น่าสนใจ มีอาหารและผลไม้อุดมสมบูรณ์ ค่าครองชีพไม่สูงมาก และอากาศดี อบอุ่น

- นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีความสนใจจะพักที่โรงแรม รองลงมาคือ อพาร์ทเมนท์/เกสต์เฮาส์ และรีสอร์ท ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาในครั้งนี้ที่พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ต้องการพักในระยะยาวส่วนใหญ่ต้องการจะพักที่ อพาร์ทเมนท์/เกสต์เฮาส์ รองลงมาคือ อื่นๆ ได้แก่ คอนโดมิเนียม บ้านเช่า หรือบ้านคนรู้จัก และโรงแรม

- สิ่งอำนวยความสะดวกและบริการภายในบริเวณที่พักที่ต้องการคือ ยาม/การรักษาความปลอดภัย บริการทำความสะอาดห้องพัก ความสามารถในการติดต่อสื่อสารของพนักงาน และการปฐมพยาบาลเบื้องต้น ตามลำดับ ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาในครั้งนี้ที่พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ต้องการพักในระยะยาวให้ความสำคัญขอความต้องการต่อปัจจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ บริการทำความสะอาดห้องพัก การปฐมพยาบาลเบื้องต้น และสระว่ายน้ำ/สนามเทนนิส

- สิ่งอำนวยความสะดวกในบริเวณใกล้เคียงกับที่พักซึ่งต้องการ ได้แก่ ร้านอาหาร/ภัตตาคาร ธนาคาร/บริการแลกเปลี่ยน บริการขนส่งมวลชนในพื้นที่ โรงพยาบาล และศูนย์การค้า/แหล่งช้อปปิ้ง ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาในครั้งนี้ที่พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ต้องการพักในระยะยาวให้ความสำคัญขอความต้องการต่อปัจจัยด้านบริการด้านต่าง ๆ ในบริเวณใกล้เคียง ได้แก่ ธนาคาร รองลงมาคือ บริการขนส่งในพื้นที่ และโรงพยาบาล ตามลำดับ

จากผลการศึกษาในครั้งนี้ที่ไม่สอดคล้องกับการศึกษาของสถาบันสถาบันวิจัยและให้คำปรึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ อาจเนื่องมาจากกลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษาแตกต่างกัน

## ข้อค้นพบ

จากการศึกษาครั้งนี้ พบว่า

1. ผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นนักท่องเที่ยวชาวยุโรป และอเมริกัน ร้อยละ 59.30 ต้องการพำนักระยะยาวในจังหวัดเชียงใหม่ โดยในจำนวนนี้เป็นนักท่องเที่ยวชาวยุโรปที่ระบุความต้องการพำนักระยะยาวในจังหวัดเชียงใหม่ ร้อยละ 52.88 ของนักท่องเที่ยวชาวยุโรปที่ตอบแบบสอบถาม และเป็นนักท่องเที่ยวชาวอเมริกันที่ระบุว่าต้องการพำนักระยะยาวในจังหวัดเชียงใหม่ ร้อยละ 47.12 ของนักท่องเที่ยวชาวอเมริกันที่ตอบแบบสอบถาม เมื่อเปรียบเทียบกับจำนวนนักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยวประเทศไทยแยกตามสัญชาติในปี 2545 พบว่าเป็นชาวยุโรป และอเมริกัน 1,020,337 ราย หรือร้อยละ 63.42 ของนักท่องเที่ยวต่างประเทศทั้งหมด ผู้ศึกษาจึงเห็นว่า นักท่องเที่ยวชาวยุโรป และอเมริกัน เป็นกลุ่มตลาดที่น่าสนใจสำหรับตลาดพำนักระยะยาวในอนาคต
2. เมื่อจำแนกตามเพศของผู้ตอบแบบสอบถามที่ต้องการมาพำนักระยะยาวแล้ว มีจำนวนที่ใกล้เคียงกัน
3. เมื่อจำแนกตามสัญชาติของผู้ตอบแบบสอบถามที่ต้องการมาพำนักระยะยาวแล้ว มีจำนวนที่ใกล้เคียงกัน
4. ในด้านที่พักอาศัย นักท่องเที่ยวที่ต้องการมาพำนักระยะยาวต้องการที่พักอาศัย คือ อพาร์ทเมนต์/เกสต์เฮาส์ ที่อยู่ไม่ห่างไกลจากชุมชนมากนัก มีรูปแบบการตกแต่งที่เรียบง่ายเป็นธรรมชาติ และราคาที่เหมาะสมที่ยินดีจ่ายอยู่ในช่วง 20,000-32,000 บาท /เดือน
5. ปัจจัยภายนอกที่มีผลต่อการมาพำนักระยะยาว ได้แก่
  - คนไทยอริยาศยดี เป็นมิตร และสุภาพ ซึ่งสิ่งเหล่านี้หาได้ยากในประเทศแถบตะวันตก
  - มีภูมิทัศน์ที่สวยงาม น่าอยู่
  - มีวัฒนธรรมที่น่าสนใจ น่าศึกษา
  - มีอาหารและผลไม้อุดมสมบูรณ์
  - ค่าครองชีพไม่สูงมากเมื่อเทียบกับการพำนักอยู่ในประเทศของเขาเอง
  - อากาศดี อบอุ่น มีแสงแดดตลอดปี
6. ปัจจัยด้านการตลาดที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมาก ได้แก่ ปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

7. ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ได้แก่ สปาและการนวดเพื่อสุขภาพ ซึ่งในปัจจุบันกำลังเป็นที่นิยม และได้รับการส่งเสริม แต่ผู้ตอบแบบสอบถามที่ต้องการพำนักระยะยาวกลับให้ความสำคัญในระดับน้อย

#### ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษา ความต้องการของนักท่องเที่ยวชาวยุโรปและอเมริกันในการใช้บริการท่องเที่ยวประเภทพำนักระยะยาวในจังหวัดเชียงใหม่ ทำให้ทราบถึงความต้องการต่อปัจจัยด้านต่างๆ ของนักท่องเที่ยวชาวยุโรปและอเมริกัน ได้แก่ ปัจจัยภายนอก ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านสถานที่ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ และปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ โดยผลการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความสำคัญของความต้องการต่อปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการมากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ สถานที่ ลักษณะทางกายภาพ ราคา กระบวนการให้บริการ ผลิตภัณฑ์ และการส่งเสริมการตลาด ตามลำดับ ดังนั้น พอดีจะสรุปแนวทางในการวางแผนส่วนประสมทางการตลาด 'ได้ดังนี้'

ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ จากการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความสำคัญของความต้องการในระดับสำคัญมาก ดังนั้น กิจการควรจะมีการฝึกอบรม และพัฒนาบุคลากรในเรื่องต่างๆ ได้แก่ ความมีอัธยาศัยไมตรี สุภาพ และเป็นกันเอง ให้บริการอย่างรวดเร็ว สามารถติดต่อสื่อสารเข้าใจ มีความรู้ความเข้าใจในการให้บริการ สามารถไว้วางใจได้ และมีความรับผิดชอบเพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้ได้รับความประทับใจ และบอกต่อหรือกลับมาใช้บริการอีกในครั้งต่อไป

ด้านสถานที่ จากการศึกษา พบว่าทำเลที่ตั้งของสถานที่ ๆ จะให้บริการพำนักระยะยาว น่าจะเป็นสถานที่ ๆ ตั้งอยู่ในตัวเมือง และต้องเป็นสถานที่ ๆ สามารถหาง่าย การเดินทางสะดวกสบาย

สิ่งที่กิจการจะต้องคำนึงถึงในการเลือกสถานที่ ได้แก่ สิ่งอำนวยความสะดวกในบริเวณใกล้เคียง ได้แก่ ธนาคาร บริการขนส่งมวลชนในพื้นที่ และโรงพยาบาล เป็นอันดับแรก เนื่องจากผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมาก แต่ศูนย์การค้า/แหล่งช้อปปิ้ง ก็มีความสำคัญ แต่เป็นอันดับรองลงมา ในส่วนของตัวบริเวณสถานที่ก็ควรจะเน้นในเรื่องของห้องพักและบริเวณโดยรอบ ให้มีความสะอาดเป็นอันดับแรก รองลงมา ได้แก่ การตกแต่งสวน และบริเวณโดยรอบให้สวยงาม

ด้านลักษณะทางกายภาพ จากการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามต้องการพำนักในสถานที่ๆ มีความร่มรื่น อยู่ท่ามกลางธรรมชาติ และมีการตกแต่งที่ทันสมัย ดังนั้น กิจการควรจะ



ปลูกต้นไม้ให้ความร่มรื่น มีการตกแต่งสวน และบริเวณโดยรอบให้สวยงาม เป็นธรรมชาติ และมีการจัดตกแต่งสถานที่ให้มีความทันสมัยควบคู่ไปพร้อมกัน

ด้านราคา จากการศึกษา มีข้อเสนอแนะคือ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ต้องการมาพำนักระยะยาว (มีวันพักตั้งแต่ 1 เดือนขึ้นไป) โดยคาดว่าราคาที่เหมาะสมควรจะอยู่ประมาณ 20,000-32,000 บาท/เดือน ดังนั้น ในการกำหนดราคา กิจการควรกำหนดราคาโดยคำนึงถึงราคาของผู้ตอบแบบสอบถามยินดีจ่ายดังกล่าวด้วย

ด้านกระบวนการให้บริการ จากการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก ในเรื่องของการแบ่งงานที่ให้บริการด้านต่าง ๆ อย่างชัดเจน ดังนั้น กิจการควรจะมีการจัดแบ่งแผนกต่าง ๆ และมีป้ายบอกส่วนงานที่ต้องติดต่อ เพื่อป้องกันความสับสน และเสียเวลา ในขณะเดียวกัน การให้บริการที่ถูกต้องตรงกับความต้องการของลูกค้า และมีพนักงานที่ให้บริการที่เพียงพอกับลูกค้าก็มีความสำคัญ แต่เป็นอันดับรองลงมา ดังนั้น ในช่วงที่มีลูกค้ามาก อาจจะมีการจ้างพนักงานชั่วคราวเพิ่มเติม และฝึกอบรมให้สามารถให้บริการลูกค้าได้ตรงกับความต้องการ

ด้านผลิตภัณฑ์ จากการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ต้องการพำนักระยะยาวต้องการคือ พักอาศัยในอพาร์ทเมนต์/เกสต์เฮาส์ ดังนั้น กิจการควรจะเสนอลักษณะที่พักคือ อพาร์ทเมนต์/เกสต์เฮาส์ ซึ่งมีรูปแบบการตกแต่งแบบเรียบง่ายเป็นธรรมชาติ นอกจากเรื่องของห้องพักแล้วก็ควรมีบริการเสริมที่เป็นที่ต้องการในการพำนักระยะยาว ได้แก่ บริการทำความสะอาดห้องพัก สระว่ายน้ำ/สนามเทนนิส และควรมีระบบที่จะดูแลในเรื่องของการปฐมพยาบาลเบื้องต้น ซึ่งในประเด็นนี้พบว่า สิ่งที่ผู้ตอบแบบสอบถามต้องการคือ สถานที่สำหรับปฐมพยาบาล การเจ็บป่วยเล็กน้อย

ด้านการส่งเสริมการตลาด จากการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามชาวยุโรป และอเมริกันมักจะมีการค้นหาข้อมูลจากแหล่งข้อมูลที่สำคัญ ได้แก่ เพื่อนแนะนำ ดังนั้น กิจการควรจัดโปรแกรมการตลาดที่กระตุ้นให้ลูกค้าที่เคยมาพักเกิดการบอกต่อ และสื่อที่สำคัญรองลงมา ได้แก่ อินเทอร์เน็ต และหนังสือแนะนำการท่องเที่ยว เช่น Lonely planet ดังนั้น ในการพิจารณาโฆษณา หรือให้ข้อมูลเกี่ยวกับกิจการผ่านสื่อทั้ง 2 แห่งนี้ด้วย แต่อย่างไรก็ตาม พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งชาวยุโรปและอเมริกันให้ความสำคัญกับสื่อทางอินเทอร์เน็ตไม่ต่างกัน ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามชาวยุโรปจะให้ความสำคัญในระดับสำคัญมากต่อการโฆษณาในหนังสือแนะนำ ดังนั้น จึงเห็นว่า หากกิจการใดต้องการมุ่งเน้นเฉพาะกลุ่มยุโรป ควรโฆษณาในหนังสือแนะนำเที่ยวมากขึ้นก็ได้

จากการศึกษา พบว่านักท่องเที่ยวให้ข้อเสนอแนะในหลาย ๆ เรื่อง ผู้ศึกษาจึงได้มีแนวคิดเสนอแนะเพิ่มเติมต่อทางรัฐบาล ในเรื่องต่าง ๆ ดังนี้

- ด้านความปลอดภัย

การดูแลด้านความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวพำนักระยะยาว เป็นเรื่องที่มีความสำคัญมากทั้งในด้านความปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สิน ตลอดจนความปลอดภัยจากการถูกล่อลวง ต้มตุ๋น ดังนั้น ภาครัฐจะต้องเพิ่มบุคลากรทั้งทางตรง และทางอ้อม ที่จะให้ความช่วยเหลือนักท่องเที่ยวพำนักระยะยาว เช่น ตำรวจ ทหาร ตำรวจท่องเที่ยว ข้าราชการทั่วไป นักเรียน-นักศึกษา อาสาสมัคร ในชุมชนท้องถิ่น ตลอดจนผู้ที่ประกอบอาชีพอยู่ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ทั้งนี้ จะต้องใช้ทั้งวิธีการประชาสัมพันธ์ และการจัดฝึกอบรมผู้ที่เกี่ยวข้อง

- ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

การอำนวยความสะดวกให้นักท่องเที่ยวพำนักระยะยาว ตามที่คณะรัฐมนตรีมีมติให้การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย จัดตั้ง One-Stop-Service Center นั้นเป็นการอำนวยความสะดวกขั้นต้นที่มีความสำคัญมาก เพราะหน่วยงานนี้จะเป็นแหล่งข้อมูลทุกประเภทที่นักท่องเที่ยวพำนักระยะยาวต้องการ เป็นแหล่งให้ความช่วยเหลือ และความสะดวกในเรื่องวีซ่า ธนาคาร โทรศัพท์มือถือ ตลอดจนการประกันสุขภาพ และการออกวีซ่า น่าจะมีการขยายระยะเวลาการอยู่ในประเทศไทยให้นานขึ้น ควรมีการให้สถานทูตไทยในต่างประเทศสามารถออกวีซ่า ระยะเวลา 3 เดือน และ 6 เดือน ได้ เพื่ออำนวยความสะดวก สำหรับนักท่องเที่ยวพำนักระยะยาว

- การแบ่งเขตพื้นที่ (Zoning)

ในแต่ละแหล่งท่องเที่ยวควรจะทำ Zoning แบ่งแยกให้ชัดเจนว่าบริเวณใดควรเป็นแหล่งบันเทิง บริเวณใดควรเป็นแหล่งจำหน่ายสินค้า บริเวณใดควรเป็นแหล่งอาหาร และบริเวณใดควรเป็นแหล่งพักผ่อน เป็นต้น ซึ่งนักท่องเที่ยวไม่ต้องการให้อยู่ปะปนกันจนขาดความเป็นเอกลักษณ์