

## บทที่ 5

### สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการใช้บริการเรือนแรม ในอำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน มีวัตถุประสงค์ เพื่อการศึกษาถึงความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการใช้บริการเรือนแรม ในอำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน โดยใช้แบบสอบถามและเก็บรวบรวมข้อมูล ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) จากนักท่องเที่ยวที่พบตามแหล่งที่พัก ประเภทเรือนแรม และแหล่งท่องเที่ยวต่างๆ ในอำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน จำนวนทั้งหมด 400 ราย และมีการแบ่งสัดส่วน คือ นักท่องเที่ยวชาวไทยจำนวน 200 ราย และนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศจำนวน 200 ราย ซึ่งสามารถสรุปผลการศึกษา อภิปรายผลการศึกษา และข้อเสนอแนะ ได้ดังนี้

#### สรุปผลการศึกษา

##### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการใช้บริการเรือนแรม ในอำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน จากภาพรวมของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งหมด 400 ราย ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 20 – 29 ปี มีการระดับศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า มีสถานภาพโสด มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีรายได้ 20,001 – 30,000 บาท มีจำนวนผู้ร่วมเดินทางเป็นหมู่คณะ 2 – 8 คน มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางมาเพื่อการท่องเที่ยวและพักผ่อน โดยเดินทางมาเป็นครั้งแรก ด้วยวิธีการเดินทางมาโดยรถโดยสารประจำทาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักท่องเที่ยวชาวไทยจำนวนทั้งหมด 200 ราย ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 20 – 29 ปี มีการระดับศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า มีสถานภาพโสด มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีรายได้ไม่เกิน 10,000 บาท มีภูมิลำเนามาจากจังหวัดกรุงเทพมหานคร มีจำนวนผู้ร่วมเดินทางเป็นหมู่คณะ 2 – 8 คน มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางเพื่อการท่องเที่ยวและพักผ่อน โดยเดินทางมาเป็นครั้งแรก ด้วยวิธีการเดินทางมาโดยรถโดยสารประจำทาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักท่องเที่ยวต่างประเทศจำนวนทั้งหมด 200 ราย ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 20 – 29 ปี มีการระดับศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า มีสถานภาพโสด มีอาชีพนักเรียน / นักศึกษา มีรายได้ 30,001 – 40,000 บาท มีสัญชาติอเมริกา มีจำนวนผู้ร่วมเดินทางเป็นหมู่คณะ 2 – 8 คน มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางเพื่อการท่องเที่ยวและพักผ่อน โดยเดินทางมาเป็นครั้งแรก ด้วยวิธีการเดินทางมาโดยรถโดยสารประจำทาง

## ส่วนที่ 2 ข้อมูลการใช้บริการเรือนแรมในอำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งหมด 400 ราย ส่วนใหญ่ไม่รู้จักเรือนแรมที่เลือกพักและไม่เคยพักเรือนแรมที่เลือกพักมาก่อน เลือกพักเรือนแรมโดยไม่มีการจองเรือนแรมก่อนเข้าพัก โดยเลือกพักเรือนแรมชื่อชื่อ อาโบคาชา มากที่สุด ในราคาห้องพัก 301 – 500 บาท มีระยะเวลาในการเข้าพัก 1 – 3 คืน โดยแหล่งข้อมูลที่รู้จักเรือนแรมที่เลือกพักเป็นการค้นหาห้องพักโดยไม่มีการหาข้อมูลหรือการเตรียมการล่วงหน้า มีผู้ร่วมเดินทางเป็นผู้ตัดสินใจเลือกพักเรือนแรม โดยมีเหตุผลในการตัดสินใจเนื่องจากราคาประหยัด มากที่สุด

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักท่องเที่ยวชาวไทยจำนวนทั้งหมด 200 ราย ส่วนใหญ่ไม่รู้จักเรือนแรมที่เลือกพักและไม่เคยพักเรือนแรมที่เลือกพักมาก่อน เลือกพักเรือนแรมโดยไม่มีการจองเรือนแรมก่อนเข้าพัก โดยเลือกพักเรือนแรมชื่อชื่อ นินาเฮ้าส์, ปาย ริเวอร์ คอร์เนอร์ มากที่สุดในราคาห้องพัก 501 – 1,000 บาท มีระยะเวลาในการเข้าพัก 1 – 3 คืน โดยแหล่งข้อมูลที่รู้จักเรือนแรมมาจากอินเทอร์เน็ต มีผู้ร่วมเดินทางเป็นผู้ตัดสินใจเลือกพักเรือนแรม โดยมีเหตุผลในการตัดสินใจเนื่องจากราคาประหยัดมากที่สุด

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศจำนวนทั้งหมด 200 ราย ส่วนใหญ่ไม่รู้จักเรือนแรมที่เลือกพักและไม่เคยพักเรือนแรมที่เลือกพักมาก่อน เลือกพักเรือนแรมโดยไม่มีการจองเรือนแรมก่อนเข้าพัก โดยเลือกพักเรือนแรมชื่อชื่อ อาโบคาชา มากที่สุดในราคาห้องพัก 301 – 500 บาท มีระยะเวลาในการเข้าพัก 1 – 3 คืน โดยแหล่งข้อมูลที่รู้จักเรือนแรมที่เลือกพักเป็นการค้นหาห้องพักโดยไม่มีการหาข้อมูลหรือการเตรียมการล่วงหน้า และเป็นผู้ตัดสินใจเลือกพักเรือนแรมเอง โดยมีเหตุผลในการตัดสินใจเนื่องจากราคาประหยัด มากที่สุด

## ส่วนที่ 3 ข้อมูลความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ต่อการใช้บริการเรือนแรมในอำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน

ความพึงพอใจในส่วนประสมทางการตลาดบริการของเรือนแรมของผู้ตอบแบบสอบถาม อยู่ในระดับมาก 5 ด้าน เรียงลำดับ ได้แก่ ด้านทำเลที่ตั้ง ด้านการให้บริการของพนักงาน ด้านการส่งเสริมทางการตลาด ด้านราคา และด้านกระบวนการให้บริการ ตามลำดับ และอยู่ในระดับปานกลาง 2 ด้าน ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของเรือนแรมอยู่ในระดับปานกลาง มีความพึงพอใจสูงสุดคือ มีบริการเครื่องทำน้ำอุ่น รองลงมา คือ บริการรถเช่า และห้องอาหาร / ภัตตาคาร

ด้านราคาของเรือนแรมอยู่ในระดับมาก มีความพึงพอใจสูงสุด คือ ราคาห้องพัก รองลงมา คือ การชำระเงินค่าบริการทั้งหมดเมื่อเช็กเอาท์ และการแสดงราคาห้องพักไว้ชัดเจน

ด้านทำเลที่ตั้งของเรือนแรมอยู่ในระดับมาก มีความพึงพอใจสูงสุด คือ ใกล้แหล่งธรรมชาติ รองลงมา คือ ใกล้ตัวเมือง และใกล้แหล่งรวมร้านค้าร้านจำหน่ายของที่ระลึก

ด้านการส่งเสริมทางการตลาดของเรือนแรมอยู่ในระดับมาก มีความพึงพอใจสูงสุด คือ การขยายเวลาเช็กเอาท์จนถึงเวลาตามตารางบินของลูกค้า รองลงมา คือ มีกิจกรรมที่มีส่วนร่วมรับผิดชอบด้านสังคม สิ่งแวดล้อมและวัฒนธรรมของชุมชน และการลงโฆษณาในอินเทอร์เน็ต, ได้รับทราบข้อมูลเกสต์เฮาส์จากคนรู้จัก

ด้านการให้บริการของพนักงานของเรือนแรมอยู่ในระดับ มีความพึงพอใจสูงสุด คือ พนักงานมีความสุข ยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นกันเอง รองลงมา คือ ระบบดูแลรักษาความปลอดภัย และพนักงานมีความรับผิดชอบในการทำงานสามารถไว้วางใจได้เป็นอย่างดี

ด้านลักษณะทางกายภาพของเรือนแรมอยู่ในระดับปาน มีความพึงพอใจสูงสุด คือ ลักษณะการตกแต่งของอาคารที่พัก รองลงมา คือ ความสะอาดภายในห้องพัก และขนาดของห้องพัก

ด้านกระบวนการให้บริการของเรือนแรมอยู่ในระดับมาก มีความพึงพอใจสูงสุด คือ ความรวดเร็วถูกต้องในการให้บริการเช็กอิน-เช็กเอาท์ รองลงมา คือ ความรวดเร็วถูกต้องในการให้ข้อมูลข่าวสาร และความรวดเร็วถูกต้องในการแก้ไขปัญหา

#### ส่วนที่ 4 ข้อมูลความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ต่อการใช้บริการเรือนแรมในอำเภอ ปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน จำแนกตามประเภทของนักท่องเที่ยว

ความพึงพอใจในส่วนประสมทางการตลาดบริการของเรือนแรมแตกต่างกันตามประเภทของนักท่องเที่ยว 4 ด้าน ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก, ด้านการส่งเสริมทางการตลาด, ด้านลักษณะทางกายภาพและด้านกระบวนการให้บริการ และไม่แตกต่างกันตามประเภทของนักท่องเที่ยว 3 ด้าน ได้แก่ ด้านราคา, ด้านทำเลที่ตั้งและด้านการให้บริการของพนักงาน

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของเรือนแรมแตกต่างกันตามประเภทของนักท่องเที่ยว ได้แก่ ผู้ตอบแบบสอบถามชาวไทย มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก และผู้ตอบแบบสอบถามชาวต่างประเทศ มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยผู้ตอบแบบสอบถามชาวไทยมีความพึงพอใจสูงสุด คือ มีบริการเครื่องทำน้ำอุ่น รองลงมา คือ บริการรถเช่า และสถานที่จอดรถ

และผู้ตอบแบบสอบถามต่างประเทศมีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ มีบริการเครื่องทำน้ำอุ่น รองลงมา คือ ห้องอาหาร/ภัตตาคาร และพัสดุ

ด้านราคาของเรือนแรมไม่แตกต่างกันตามประเภทของนักท่องเที่ยว มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยผู้ตอบแบบสอบถามชาวไทยมีความพึงพอใจสูงสุด คือ การแสดงราคาห้องพักไว้ชัดเจน รองลงมา คือ การชำระเงินค่าบริการทั้งหมดเมื่อเช็กเอาท์ และราคาห้องพัก และผู้ตอบแบบสอบถามชาวต่างประเทศมีความพึงพอใจสูงสุด คือ ราคาห้องพัก รองลงมา คือ การชำระเงินค่าบริการทั้งหมดเมื่อเช็กเอาท์ และการแสดงราคาห้องพักไว้ชัดเจน

ด้านทำเลที่ตั้งของเรือนแรมไม่แตกต่างกันตามประเภทของนักท่องเที่ยว มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยผู้ตอบแบบสอบถามชาวไทยมีความพึงพอใจสูงสุด คือ ใกล้แหล่งธรรมชาติ รองลงมา คือ ใกล้ตัวเมือง และใกล้แหล่งรวมร้านค้าร้านอาหารจำหน่ายของที่ระลึก และผู้ตอบแบบสอบถามชาวต่างประเทศมีความพึงพอใจสูงสุด คือ ใกล้แหล่งธรรมชาติ รองลงมา คือ ใกล้ตัวเมือง และใกล้แหล่งรวมร้านค้าร้านอาหารจำหน่ายของที่ระลึก

ด้านการส่งเสริมทางการตลาดของเรือนแรมแตกต่างกันตามประเภทของนักท่องเที่ยว ได้แก่ ผู้ตอบแบบสอบถามชาวไทย มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก และผู้ตอบแบบสอบถามชาวต่างประเทศ มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยผู้ตอบแบบสอบถามชาวไทยมีความพึงพอใจสูงสุด คือ การขยายเวลาเช็กเอาท์จนถึงเวลาตามตารางบินของลูกค้า รองลงมา คือ มีกิจกรรมที่มีส่วนร่วมรับผิดชอบด้านสังคม สิ่งแวดล้อมและวัฒนธรรมของชุมชน และการลงโฆษณาในอินเทอร์เน็ต และผู้ตอบแบบสอบถามชาวต่างประเทศมีความพึงพอใจสูงสุด คือ การขยายเวลาเช็กเอาท์จนถึงเวลาตามตารางบินของลูกค้า รองลงมา คือ มีกิจกรรมที่มีส่วนร่วมรับผิดชอบด้านสังคม สิ่งแวดล้อมและวัฒนธรรมของชุมชน และการได้รับทราบข้อมูลเกสต์เฮาส์จากคนรู้จัก

ด้านการให้บริการของพนักงานของเรือนแรมไม่แตกต่างกันตามประเภทของนักท่องเที่ยว โดยมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยผู้ตอบแบบสอบถามชาวไทยมีความพึงพอใจสูงสุด คือ พนักงานมีความสุข ยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นกันเอง รองลงมา คือ ระบบดูแลรักษาความปลอดภัย และพนักงานให้บริการถูกต้องรวดเร็วทันที และผู้ตอบแบบสอบถามชาวต่างประเทศมีความพึงพอใจสูงสุด คือ พนักงานมีความสุข ยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นกันเอง รองลงมา คือ ระบบดูแลรักษาความปลอดภัย และพนักงานมีความรับผิดชอบในการทำงานสามารถไว้วางใจได้เป็นอย่างดี

ด้านลักษณะทางกายภาพของเรือนแรมแตกต่างกันตามประเภทของนักท่องเที่ยว ได้แก่ ได้แก่ ผู้ตอบแบบสอบถามชาวไทย มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก และผู้ตอบแบบสอบถามชาวต่างประเทศ มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยผู้ตอบแบบสอบถามชาวไทยมีความพึงพอใจสูงสุด คือ ลักษณะการตกแต่งของอาคารที่พัก รองลงมา คือ ความสะอาดภายในห้องพัก และความสะอาดภายในเกสต์เฮ้าส์ และผู้ตอบแบบสอบถามชาวต่างประเทศมีความพึงพอใจสูงสุด คือ ลักษณะการตกแต่งของอาคารที่พัก รองลงมา คือ ขนาดของห้องพัก และความสะอาดภายในห้องพัก

ด้านกระบวนการให้บริการของเรือนแรมแตกต่างกันตามประเภทของนักท่องเที่ยว ได้แก่ ได้แก่ ผู้ตอบแบบสอบถามชาวไทย มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก และผู้ตอบแบบสอบถามชาวต่างประเทศ มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยผู้ตอบแบบสอบถามชาวไทยมีความพึงพอใจสูงสุด คือ ความรวดเร็วถูกต้องในการให้บริการเช็คอิน-เช็คเอาท์ รองลงมา คือ ความรวดเร็วถูกต้องในการให้ข้อมูลข่าวสาร และความรวดเร็วถูกต้องในการให้บริการด้านอาหารและเครื่องดื่ม และผู้ตอบแบบสอบถามชาวต่างประเทศมีความพึงพอใจสูงสุด คือ ความรวดเร็วถูกต้องในการให้บริการเช็คอิน-เช็คเอาท์ รองลงมา คือ ความรวดเร็วถูกต้องในการแก้ไขปัญหา, ความรวดเร็วถูกต้องในการให้ข้อมูลข่าวสาร และความรวดเร็วถูกต้องในการให้บริการด้านอาหารและเครื่องดื่ม



### อภิปรายผลการศึกษา

จากการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการใช้บริการเรือนแรม ในอำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 20 – 29 ปี มีการระดับศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า มีสถานภาพโสด มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีรายได้ 20,001 – 30,000 บาท มีจำนวนผู้ร่วมเดินทางเป็นหมู่คณะ 2 – 8 คน มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางมาเพื่อการท่องเที่ยวและพักผ่อน โดยเดินทางมาเป็นครั้งแรก ด้วยวิธีการเดินทางมาโดยรถโดยสารประจำทาง ส่วนใหญ่ไม่รู้จักเรือนแรมที่เลือกพักและไม่เคยพักเรือนแรมที่เลือกพักมาก่อน เลือกพักเรือนแรมโดยไม่มีการจองเรือนแรมก่อนเข้าพัก และส่วนใหญ่พักห้องพัก ที่มีราคา 301 – 500 บาท มีระยะเวลาในการเข้าพัก 1 – 3 คืน โดยแหล่งข้อมูลที่รู้จักเรือนแรมที่เลือกพักเป็นการค้นหาห้องพักโดยไม่มีการหาข้อมูลหรือการเตรียมการล่วงหน้า มีผู้ร่วมเดินทางเป็นผู้ตัดสินใจเลือกพักเรือนแรม และมีเหตุผลในการตัดสินใจเนื่องจากราคาประหยัด มากที่สุด ซึ่งผลการศึกษาที่ได้มีความสอดคล้องกับ นัฐพงศ์ คุมา (2549) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวในการท่องเที่ยวอำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน ที่ว่านักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 21 – 50 ปี มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี มีสถานภาพโสด มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางมาเพื่อการท่องเที่ยวและพักผ่อน โดยเดินทางมาเป็นครั้งแรก แต่มีความขัดแย้งในส่วนที่กล่าวไว้ว่า ส่วนใหญ่มีอาชีพนักศึกษาและมีรายได้เฉลี่ย 30,000 บาท ขึ้นไป

จากการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการใช้บริการเรือนแรม ในอำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน โดยใช้ทฤษฎีส่วนประสมทางการตลาดของธุรกิจบริการ (Marketing Mix) หรือ 7 P's ของ Phillip Kotler (อ้างในอคุศลย์ จาตุรงค์กุล, 2545: 25-26) เป็นสิ่งที่จะต้องพัฒนาให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า เพื่อให้บรรลุเป้าหมายทางการตลาด คือ ลูกค้าเกิดความพึงพอใจสูงสุด โดยพิจารณา 7 องค์ประกอบ โดยนำมาอภิปรายผลการศึกษา ดังนี้

1. **ผลิตภัณฑ์ (Product) หรือ ในที่นี้หมายถึง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของเรือนแรม (Facilities)** พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่เป็นนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ มีความพึงพอใจสูงสุด คือ มีบริการเครื่องทำน้ำอุ่น, บริการรถเช่า (รถจักรยานยนต์, รถยนต์), ห้องอาหาร/ภัตตาคาร, พัดลม และสถานที่จอดรถ ซึ่งสอดคล้องกับ ฌญาณี สุขเขียว (2548) ที่ได้ทำการศึกษา เรื่อง ศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเรือนแรมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ที่กล่าวว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของเรือนแรม กลุ่มประชากรมีความพึงพอใจมากที่สุด ในเรื่องของห้องพักมีเครื่องปรับอากาศ เครื่องทำน้ำอุ่น และมีร้านอาหารเปิดบริการภายในเรือนแรม

2. **ด้านราคา (Price)** พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่เป็นนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ มีความพึงพอใจสูงสุด คือ ราคาห้องพัก, การชำระเงินค่าบริการทั้งหมดเมื่อเช็คอินเข้าที่ และการแสดงราคาห้องพักไว้ชัดเจน ซึ่งสอดคล้องกับ โกศล วัชรโรทน (2542) ที่ได้ทำการศึกษา เรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศในการเลือกใช้บริการที่พักประเภทเกสต์เฮาส์ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ที่กล่าวว่าปัจจัยทางด้านราคาที่มีอิทธิพล ต่อผู้บริโภคส่วนใหญ่เป็นอันดับหนึ่ง คือ การแสดงราคาห้องพักไว้อย่างชัดเจน รองลงมาคือ ราคาห้องพักแน่นอนและต่อรองราคาไม่ได้

3. **การจัดจำหน่าย หรือช่องทางการจัดจำหน่าย (Place)** ในที่นี้หมายถึง **ด้านทำเลที่ตั้ง (Location)** พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่เป็นนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ มีความพึงพอใจสูงสุด คือ ใกล้แหล่งธรรมชาติ (เช่น แม่น้ำ, ภูเขา ฯลฯ), ใกล้ตัวเมือง และใกล้แหล่งรวมร้านค้าและร้านจำหน่ายของที่ระลึก ซึ่งสอดคล้องกับ อรุณี ปัญญามูลวงษา (2542) ที่ได้ทำการศึกษา เรื่อง ความต้องการของนักท่องเที่ยวในการใช้บริการ ที่พักต่างอากาศในอำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน ที่กล่าวว่า ด้านทำเลที่ตั้ง นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ต้องการที่พักต่างอากาศที่ตั้งอยู่ติดแม่น้ำเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมา คือ อยู่ติดภูเขา และอยู่ใกล้ตัวเมือง และสอดคล้องกับ โกศล วัชรโรทน (2542) ที่ได้ทำการศึกษา เรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศในการเลือกใช้บริการที่พักประเภทเกสต์เฮาส์ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ที่กล่าวว่าปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดของธุรกิจบริการที่มีอิทธิพลในการเลือกใช้บริการที่พักประเภทเกสต์เฮาส์ มากเป็นอันดับหนึ่ง คือ ปัจจัยด้านสถานที่ รองลงมาเป็นปัจจัยด้านราคา การบริการ สิ่งอำนวยความสะดวก สัญลักษณ์ และวัสดุสื่อสาร ตามลำดับ

4. **ด้านการส่งเสริมทางการตลาด (Promotion)** พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่เป็นนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ มีความพึงพอใจสูงสุด คือ การขยายเวลาเช็คอินเข้าที่ จนถึงเวลาตามตารางบินของลูกค้า, มีกิจกรรมที่มีส่วนร่วมรับผิดชอบด้านสังคม สิ่งแวดล้อมและวัฒนธรรมของชุมชน, การลงโฆษณาในอินเทอร์เน็ต และการได้รับทราบข้อมูลเกสต์เฮาส์จากคนรู้จัก ซึ่งสอดคล้องกับโกศล วัชรโรทน (2542) ที่ได้ทำการศึกษา เรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศในการเลือกใช้บริการที่พักประเภทเกสต์เฮาส์ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ที่กล่าวถึงปัจจัยด้านวัสดุสื่อสารที่มีอิทธิพลต่อผู้บริโภคส่วนใหญ่เป็นอันดับหนึ่ง คือ ด้านการแนะนำโดยหนังสือแนะนำเที่ยว รองลงมา คือ ด้านคำบอกเล่าแบบปากต่อปาก และสอดคล้องกับนัฐพงศ์ คุมา (2549) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวในการท่องเที่ยวอำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน ที่กล่าวถึงนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ ได้รับข้อมูลข่าวสารต่างๆ ของอำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอนมาจากเพื่อน และอินเทอร์เน็ต

5. **ด้านการให้บริการของพนักงาน (People)** พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่เป็นนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ มีความพึงพอใจสูงสุด คือ พนักงานมีความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นกันเอง, ระบบดูแลรักษาความปลอดภัย, พนักงานให้บริการถูกต้องรวดเร็วทันที่ และพนักงานมีความรับผิดชอบในการทำงานสามารถไว้วางใจได้เป็นอย่างดี ซึ่งสอดคล้องกับ อรุณี ปัญญามูลวงษา (2542) ที่ได้ทำการศึกษา เรื่อง ความต้องการของนักท่องเที่ยวในการใช้บริการ ที่พักต่างอากาศในอำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน ที่กล่าวว่า การบริการของพนักงานนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ต้องการพนักงานที่สุภาพ เป็นกันเองเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาคือ สามารถไว้วางใจได้ เข้าใจในลูกค้า รับผิดชอบ บริการได้อย่างทันใจ และมีความรู้ความเข้าใจในการให้บริการ และสอดคล้องกับ สมสิริ นิสิตศิริ (2548) ที่ได้ทำการศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของโรงแรม ดิ อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล เชียงใหม่ ที่กล่าวว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจสูงสุดในด้านด้านความมีน้ำใจ ได้แก่ พนักงานโรงแรมที่ให้บริการแสดงการต้อนรับลูกค้าด้วยรอยยิ้ม ท่าทีอ่อนโยนและเป็นมิตร ด้านความน่าเชื่อถือ ได้แก่ พนักงานที่ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายสะอาดเรียบร้อยเหมาะสมกับหน้าที่

6. **ด้านลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence)** พบว่า ที่เป็นนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ มีความพึงพอใจสูงสุด คือ ลักษณะการตกแต่งของอาคารที่พัก, ขนาดของห้องพัก, ความสะอาดภายในห้องพัก, ความสะอาดภายในเกสต์เฮ้าส์ ซึ่งสอดคล้องกับ อรุณี ปัญญามูลวงษา (2542) ที่ได้ทำการศึกษา เรื่อง ความต้องการของนักท่องเที่ยวในการใช้บริการ ที่พักต่างอากาศในอำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน ที่กล่าวว่า รูปแบบของที่พักต่างอากาศนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ต้องการความสะอาดเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมา คือ การตกแต่งห้องพักและบริเวณที่พักต่างอากาศ และลักษณะของอาคารที่พัก

7. **ด้านกระบวนการให้บริการ (Process)** พบว่า ที่เป็นนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ มีความพึงพอใจสูงสุด คือ ความรวดเร็วถูกต้องในการให้บริการเช็คอิน-เช็คเอาท์, ความรวดเร็วถูกต้องในการให้ข้อมูลข่าวสาร และความรวดเร็วถูกต้องในการให้บริการด้านอาหารและเครื่องดื่ม ซึ่งสอดคล้องกับ สมสิริ นิสิตศิริ (2548) ที่ได้ทำการศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของโรงแรม ดิ อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล เชียงใหม่ ที่กล่าวถึงความคาดหวังของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของโรงแรม ดิ อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล เชียงใหม่ ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากด้านในความสามารถ ได้แก่ พนักงานเคาท์เตอร์โรงแรม ที่ให้บริการมีความชำนาญ ปฏิบัติงานได้ถูกต้องรวดเร็ว



### ข้อค้นพบ

1. จากการศึกษ พบว่า ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการของเรือนแรม แตกต่างกันตามประเภทของนักท่องเที่ยว 4 ด้าน โดยนักท่องเที่ยวชาวไทยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก, ด้านการส่งเสริมทางการตลาด, ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในส่วนประสมทางการตลาดบริการของเรือนแรม ไม่แตกต่างกันตามประเภทของนักท่องเที่ยว 3 ด้าน โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านราคา, ด้านทำเลที่ตั้งและด้านการให้บริการของพนักงาน

ตารางที่ 39 แสดงการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการของเรือนแรม จำแนกตาม ประเภทของนักท่องเที่ยว

ส่วนประสมทางการตลาดบริการ	ประเภทของนักท่องเที่ยว		ระดับความพึงพอใจ
	ชาวไทย (แปลผล)	ชาวต่างประเทศ (แปลผล)	
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	มาก	ปานกลาง	แตกต่างกัน
ด้านราคา	มาก	มาก	ไม่แตกต่างกัน
ด้านทำเลที่ตั้ง	มาก	มาก	ไม่แตกต่างกัน
ด้านการส่งเสริมทางการตลาด	มาก	ปานกลาง	แตกต่างกัน
ด้านการให้บริการของพนักงาน	มาก	มาก	ไม่แตกต่างกัน
ด้านลักษณะทางกายภาพ	มาก	ปานกลาง	แตกต่างกัน
ด้านกระบวนการให้บริการ	มาก	ปานกลาง	แตกต่างกัน

2. จากการศึกษ พบว่า ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อปัจจัยย่อยต่างๆ ในแต่ละด้านของส่วนประสมทางการตลาดบริการ มีความแตกต่างกัน โดยแบ่งตามระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ได้ 3 ระดับ คือ ความพึงพอใจในระดับมาก 24 ปัจจัยย่อย ระดับปานกลาง 27 ปัจจัยย่อย และระดับน้อย 3 ปัจจัยย่อย ดังรายละเอียดแสดงในตารางที่ 40

ตารางที่ 40 แสดงการแบ่งกลุ่มของปัจจัยย่อยต่างๆ ของส่วนประสมทางการตลาดบริการ โดยแบ่งตามระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว

ระดับความพึงพอใจ	ปัจจัยต่างๆ ของส่วนประสมทางการตลาดบริการ
มาก	<p>โทรทัศน์, พัดลม, เครื่องทำน้ำอุ่น, ห้องอาหาร / ภัตตาคาร, บริการรถเช่า, ราคาห้อง พัก, การแสดงราคาห้องพักไว้ชัดเจน, การชำระเงินค่าบริการทั้งหมดเมื่อเช็คอิน, ใกล้เคียงเมือง, ใกล้สถานที่ท่องเที่ยว, ใกล้แหล่งรวมร้านค้าและร้านจำหน่ายของที่ระลึก, ใกล้แหล่งธรรมชาติ, การขยายเวลาเช็คอินจนถึงเวลาตามตารางบินของลูกค้า, มีกิจกรรมที่มีส่วนร่วมรับผิดชอบด้านสังคม สิ่งแวดล้อมและวัฒนธรรมของชุมชน, พนักงานมีความสุข อิ่มเอมแจ่มใส และเป็นกันเอง, พนักงานให้บริการถูกต้องและรวดเร็วทันที, พนักงานมีบุคลิกภาพดี การแต่งกายสุภาพ สะอาด, พนักงานมีความรู้ความเข้าใจ และมีทักษะในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี, พนักงานมีความรับผิดชอบในการทำงานและสามารถไว้วางใจได้เป็นอย่างดี, ระบบดูแลรักษาความปลอดภัย, ลักษณะการตกแต่งของอาคารที่พัก, ขนาดของห้องพัก, ความสะอาดภายในห้องพัก, ความรวดเร็วและถูกต้องในการให้บริการเช็คอิน-เช็คเอาท์</p>
ปานกลาง	<p>เคเบิล ที.วี, โทรศัพท์, ตู้เย็น, ตู้นิรภัย, มินิบาร์, เครื่องปรับอากาศ, บริการ ชัก-อบ-รีด, บริการอินเทอร์เน็ต, บริการนำเที่ยว, บริการรถรับ-ส่ง, สถานที่จอดรถ, ราคาอาหารในห้องอาหาร, ราคาค่าบริการสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ, รับชำระเงินด้วยบัตรเครดิต, การจ่ายค่าที่พักก่อนเข้าพัก, แผ่นพับ โฆษณา, การลงโฆษณาในอินเทอร์เน็ต, การลงโฆษณาในหนังสือนำเที่ยว, แพคเกจพิเศษเพื่อส่งเสริมการขาย, การได้รับทราบข้อมูลเกสต์เข้าสู่จากคนรู้จัก, พนักงานสามารถสื่อสารภาษาอังกฤษได้อย่างถูกต้อง, การตกแต่งสวน และบริเวณที่พัก, การตกแต่งภายในห้องพัก, ความสะอาดภายในเกสต์เฮาส์, ความรวดเร็วและถูกต้องในการให้ข้อมูลข่าวสาร, ความรวดเร็วและถูกต้องในการแก้ไขปัญหา, ความรวดเร็วและถูกต้องในการให้ข้อมูลข่าวสาร</p>
น้อย	<p>อ่างอาบน้ำ, บริการจัดเลี้ยง จัดประชุม, บริการแพคเกจ</p>

3. จากการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อปัจจัยย่อยต่างๆ ในแต่ละด้านของส่วนประสมทางการตลาดบริการ มีความแตกต่างกัน โดยแบ่งตามระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ได้ 3 ระดับ คือ ความพึงพอใจในระดับมาก 28 ปัจจัยย่อย ระดับปานกลาง 24 ปัจจัยย่อย และระดับน้อย 2 ปัจจัยย่อย ดังรายละเอียดแสดงในตารางที่ 41

ตารางที่ 41 แสดงการแบ่งกลุ่มของปัจจัยย่อยต่างๆ ของส่วนประสมทางการตลาดบริการ โดยแบ่งตามระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทย

ระดับความพึงพอใจ	ปัจจัยต่างๆ ของส่วนประสมทางการตลาดบริการ
มาก	โทรทัศน์, เคเบิล ที.วี, พัดลม, เครื่องทำน้ำอุ่น, ห้องอาหาร / ภัตตาคาร, บริการรถเช่า, สถานที่จอดรถ, ราคาห้องพัก, การแสดงราคาห้องพักไว้ชัดเจน, การชำระเงินค่าบริการทั้งหมดเมื่อเช็คอิน, ใกล้เคียงตัวเมือง, ใกล้สถานที่ท่องเที่ยว, ใกล้แหล่งรวมร้านค้าและร้านอาหารจำหน่ายของที่ระลึก, ใกล้แหล่งธรรมชาติ, การลงโฆษณาในอินเทอร์เน็ต, การขยายเวลาเช็คอินที่จนถึงเวลาตามตารางบินของลูกค้า, มีกิจกรรมที่มีส่วนร่วมรับผิดชอบด้านสังคม สิ่งแวดล้อมและวัฒนธรรมของชุมชน, พนักงานมีความสุข ยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นกันเอง, พนักงานให้บริการถูกต้องและรวดเร็วทันที, พนักงานมีบุคลิกภาพดี การแต่งกายสุภาพ สะอาด, พนักงานมีความรู้ความเข้าใจ และมีทักษะในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี, พนักงานมีความรับผิดชอบในการทำงานและสามารถไว้วางใจได้เป็นอย่างดี, ระบบดูแลรักษาความปลอดภัย, ลักษณะการตกแต่งของอาคารที่พัก, ขนาดของห้องพัก, ความสะอาดภายในเกสต์เฮ้าส์, ความสะอาดภายในห้องพัก, ความรวดเร็วและถูกต้องในการให้บริการเช็คอิน-เช็คเอาท์
ปานกลาง	โทรศัพท์, ตู้เย็น, ตู้นิรภัย, มินิบาร์, เครื่องปรับอากาศ, บริการ ชัก-อบ-รีด, บริการจัดเตียงจัดประชุม, บริการอินเทอร์เน็ต, บริการนำเที่ยว, บริการรถรับ-ส่ง, ราคาอาหารในห้องอาหาร, ราคาค่าบริการสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ, รับชำระเงินด้วยบัตรเครดิต, การจ่ายค่าที่พักก่อนเข้าพัก, แผ่นพับโฆษณา, การลงโฆษณาในหนังสือแนะนำเที่ยว, แพคเกจพิเศษเพื่อส่งเสริมการขาย, การได้รับทราบข้อมูลเกสต์เฮ้าส์จากคนรู้จัก, พนักงานสามารถสื่อสารภาษาอังกฤษได้อย่างถูกต้อง, การตกแต่งสวน และบริเวณที่พัก, การตกแต่งภายในห้องพัก, ความรวดเร็วและถูกต้องในการให้ข้อมูลข่าวสาร, ความรวดเร็วและถูกต้องในการแก้ไขปัญหา, ความรวดเร็วและถูกต้องในการให้ข้อมูลข่าวสาร

ตารางที่ 41 แสดงการแบ่งกลุ่มของปัจจัยย่อยต่างๆ ของส่วนประสมทางการตลาดบริการ โดยแบ่งตามระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทย (ต่อ)

ระดับความพึงพอใจ	ปัจจัยต่างๆ ของส่วนประสมทางการตลาดบริการ
น้อย	อ่างอาบน้ำ, บริการแพคเกจ

4. จากการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อปัจจัยย่อยต่างๆ ในแต่ละด้านของส่วนประสมทางการตลาดบริการ มีความแตกต่างกัน โดยแบ่งตามระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ได้ 3 ระดับ คือ ความพึงพอใจในระดับมาก 23 ปัจจัยย่อย ระดับปานกลาง 27 ปัจจัยย่อย และระดับน้อย 4 ปัจจัยย่อย ดังรายละเอียดแสดงในตารางที่ 42

ตารางที่ 42 แสดงการแบ่งกลุ่มของปัจจัยย่อยต่างๆ ของส่วนประสมทางการตลาดบริการ โดยแบ่งตามระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ

ระดับความพึงพอใจ	ปัจจัยต่างๆ ของส่วนประสมทางการตลาดบริการ
มาก	โทรทัศน์, พัดลม, เครื่องทำน้ำอุ่น, ห้องอาหาร / ภัตตาคาร, บริการรถเช่า, ราคาห้องพัก, การแสดงราคาห้องพักไว้ชัดเจน, การชำระค่าบริการทั้งหมดเมื่อเช็คอิน, ใกล้เคียงเมือง, ใกล้สถานที่ท่องเที่ยว, ใกล้แหล่งรวมร้านค้าและร้านจำหน่ายของที่ระลึก, ใกล้แหล่งธรรมชาติ, การขยายเวลาเช็คอินจนถึงเวลาตามตารางบินของลูกค้า, มีกิจกรรมที่มีส่วนร่วมรับผิดชอบด้านสังคม สิ่งแวดล้อมและวัฒนธรรมของชุมชน, พนักงานมีความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นกันเอง, พนักงานให้บริการถูกต้องและรวดเร็วทันที, พนักงานมีบุคลิกภาพดี การแต่งกายสุภาพ สะอาด, พนักงานมีความรับผิดชอบในการทำงานและสามารถไว้วางใจได้เป็นอย่างดี, ระบบดูแลรักษาความปลอดภัย, ลักษณะการตกแต่งของอาคารที่พัก, ขนาดของห้องพัก, ความสะอาดภายในห้องพัก, ความรวดเร็วและถูกต้องในการให้บริการเช็คอิน-เช็คเอาท์
ปานกลาง	เคเบิล ที.วี, โทรศัพท์, ตู้เย็น, มินิบาร์, เครื่องปรับอากาศ, บริการ ชัก-อบ-รีด, บริการอินเทอร์เน็ต, บริการนำเที่ยว, บริการรถรับ-ส่ง, สถานที่จอดรถ, ราคาอาหารในห้องอาหาร, ราคาค่าบริการสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ, รับชำระเงินด้วยบัตรเครดิต,

ตารางที่ 42 แสดงการแบ่งกลุ่มของปัจจัยย่อยต่างๆ ของส่วนประสมทางการตลาดบริการ โดยแบ่งตามระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ (ต่อ)

ระดับความพึงพอใจ	ปัจจัยต่างๆ ของส่วนประสมทางการตลาดบริการ
ปานกลาง	การจ่ายค่าที่พักก่อนเข้าพัก, แผ่นพับโฆษณา, การลงโฆษณาในอินเทอร์เน็ต, การลงโฆษณาในหนังสือท่องเที่ยว, แพ็คเก็จพิเศษเพื่อส่งเสริมการขาย, การได้รับทราบข้อมูลเกสต์เฮ้าส์จากคนรู้จัก, พนักงานมีความรู้ความเข้าใจ และมีทักษะในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี, พนักงานสามารถสื่อสารภาษาอังกฤษได้อย่างถูกต้อง, การตกแต่งสวน และบริเวณที่พัก, การตกแต่งภายในห้องพัก, ความสะอาดภายในเกสต์เฮ้าส์, ความรวดเร็วและถูกต้องในการให้ข้อมูลข่าวสาร, ความรวดเร็วและถูกต้องในการแก้ไขปัญหา, ความรวดเร็วและถูกต้องในการให้ข้อมูลข่าวสาร
น้อย	คู่มือ, อ่างอาบน้ำ, บริการจัดเตียง จัดประชุม, บริการแฟกซ์

#### ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการใช้บริการเรือนแรม ในอำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน ทำให้ทราบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการใช้บริการเรือนแรม ในอำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน ซึ่งผู้ที่เกี่ยวข้อง สามารถนำข้อมูลไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการเรือนแรม ในอำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน เพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความประทับใจและตรงต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ได้ดังนี้

1. จากการศึกษพบว่า นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ มีความพึงพอใจสูงสุด ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ มีบริการเครื่องทำน้ำอุ่นภายในห้องพัก เนื่องจากอำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน เป็นเมืองในหุบเขา ปกคลุมด้วยหมอกตลอดทั้งปี โดยเฉพาะในฤดูหนาวซึ่งเป็นฤดูการท่องเที่ยว อากาศจะมีความหนาวเย็นมาก ภายในเรือนแรมจึงควรมีไว้บริการเป็นสิ่งสำคัญ นอกจากนี้ อำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน เป็นเมืองท่องเที่ยวขนาดเล็ก ซึ่งผู้ประกอบการเรือนแรมที่มีบริการรถเช่า (รถจักรยานยนต์, รถยนต์) และห้องอาหาร / ภัตตาคาร จะได้รับความนิยม และนักท่องเที่ยวจะได้รับความสะดวกมาก เนื่องจากผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ ถึงร้อยละ 74.00 เดินทางโดยรถโดยสารประจำทาง และร้อยละ 13.50 เดินทางโดยเครื่องบิน ซึ่งรวมแล้วเท่ากับ ร้อยละ 84.50 ที่เดินทางมาท่องเที่ยวโดยไม่มีพาหนะส่วนตัวเพื่อท่องเที่ยวในอำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน



2. จากการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ มีความพึงพอใจสูงสุด ในด้านทำเลที่ตั้ง ได้แก่ ใกล้แหล่งธรรมชาติ (เช่น แม่น้ำ, ภูเขา ฯลฯ) และมีวัตถุประสงค์ในการเดินทางมาเพื่อการท่องเที่ยวและพักผ่อนสูงสุด ถึงร้อยละ 96.50 ของนักท่องเที่ยวทั้งหมด ดังนั้นผู้ประกอบการเรือนแรม จึงควรเน้นในการดูแลรักษาความเป็นธรรมชาติที่สวยงาม รักษาความสะอาด และอนุรักษ์วัฒนธรรมท้องถิ่นต่างๆ เพื่อดึงดูดนักท่องเที่ยวให้เดินทางมาท่องเที่ยวอำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน และเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญแห่งหนึ่งของประเทศต่อไป

3. นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ ได้รับข้อมูลการท่องเที่ยว และการเลือกพักเรือนแรมจากญาติหรือเพื่อนแนะนำ และจากการลงโฆษณาในอินเทอร์เน็ต ซึ่งปัจจุบันการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ได้พัฒนาแหล่งข้อมูลการท่องเที่ยวและที่พักต่างๆทางอินเทอร์เน็ตให้สามารถค้นหาได้ง่าย ดังนั้นผู้ประกอบการเรือนแรมควรใช้ช่องทางนี้ในการนำเสนอเรือนแรมให้เป็นที่รู้จักของนักท่องเที่ยวมากยิ่งขึ้น รวมทั้งควรพัฒนาวิธีการรับรองห้องพักให้มีประสิทธิภาพ และมีความหลากหลาย เพื่อเพิ่มความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวในการจองห้องพัก และมีการวางแผนประชาสัมพันธ์ จุดให้บริการโดยสารประจำทาง เพื่อให้นักท่องเที่ยวได้รู้จักเพิ่มมากขึ้น

4. จากการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศมีความพึงพอใจในด้านการลงโฆษณาทางอินเทอร์เน็ตของเรือนแรมในอำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน ในระดับที่น้อยกว่านักท่องเที่ยวชาวไทย ดังนั้นผู้ประกอบการเรือนแรมควรเพิ่มเติมช่องทางการให้ข้อมูลข่าวสารการเดินทางมาท่องเที่ยว และข้อมูลแหล่งที่พัก ในอำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน ให้สามารถเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายที่เป็นนักท่องเที่ยว โดยเฉพาะนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศให้มากยิ่งขึ้น เพื่อเป็นการประชาสัมพันธ์ และนำเสนอทางเลือกใหม่ ในการเดินทางมาท่องเที่ยวประเทศไทย และกระตุ้นจำนวนนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวอำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน ให้มากยิ่งขึ้นต่อไป

5. จากการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศมีความพึงพอใจในเรื่องแพ็คเกจพิเศษเพื่อส่งเสริมการขาย น้อยที่สุด ดังนั้นผู้ประกอบการควรนำเสนอโปรแกรมพิเศษประกอบการพิจารณาการเลือกใช้บริการห้องพักของเรือนแรม เช่น ห้องพักร่วมอาหารเช้า หรือห้องพักพร้อมกาแฟ เป็นต้น เนื่องจากการวางแผนทางการตลาดที่ดีและเหมาะสมจะเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการเรือนแรมและสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้กับนักท่องเที่ยวต่อไป

6. ผู้ประกอบการควรให้ความสำคัญต่อความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษกับนักท่องเที่ยว โดยเฉพาะนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ เพื่อให้เกิดถูกต้อง และความเข้าใจอันดี สร้างความพึงพอใจต่อนักท่องเที่ยวเพิ่มมากขึ้น และพบว่านักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศมีความพึงพอใจสูงสุดในด้านการให้บริการของพนักงาน ในเรื่อง พนักงานมีความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นกันเอง ซึ่งผู้ประกอบการด้านเรือนแรม ควรดำเนินกิจการในรูปแบบที่แสดงถึงความมีน้ำใจ ความเป็นกันเอง และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี เพื่อสร้างความประทับใจในการกลับมาท่องเที่ยวและใช้บริการเรือนแรมอีกครั้งต่อไป

7. จากการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ มีความพึงพอใจด้านลักษณะทางกายภาพ โดยมีความพึงพอใจสูงสุด คือ ลักษณะการตกแต่งอาคารที่พัก ผู้ประกอบการเรือนแรมจึงควรให้ความสำคัญกับ ลักษณะทางกายภาพ ที่แสดงถึงเอกลักษณ์เฉพาะ เช่น การออกแบบและการตกแต่งอาคารสถานที่ รวมถึงการใช้เฟอร์นิเจอร์ต่างๆ ที่สามารถสร้างบรรยากาศที่แสดงถึงเอกลักษณ์อันโดดเด่น คือ ความเป็นธรรมชาติ อรรถาศัยอันดีของคนในท้องถิ่น วัฒนธรรมความเป็นอยู่แบบไทย เพื่อให้นักท่องเที่ยวเกิดความประทับใจเป็นที่กล่าวถึง

8. จากการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศมีระดับความพึงพอใจในเรื่องความสะอาดภายในบริเวณเกสต์เฮาส์ ในระดับที่น้อยกว่านักท่องเที่ยวชาวไทย ดังนั้นผู้ประกอบการควรให้ความสำคัญในการควบคุม ดูแลภายในห้องพักและบริเวณภายในเกสต์เฮาส์ ให้มีความสะอาดอยู่เสมอ มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย และควรมีการจัดเก็บขยะอย่างถูกสุขลักษณะอยู่เสมอ

9. ด้านกระบวนการให้บริการพบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ มีระดับความพึงพอใจในเรื่องกระบวนการให้บริการของเรือนแรม ในระดับที่น้อยกว่า นักท่องเที่ยวชาวไทย โดยเฉพาะเรื่อง ความรวดเร็วและถูกต้องในการให้บริการอาหารและเครื่องดื่ม ซึ่งอาจเกิดจากปัญหาด้านภาษาและการสื่อสาร ทั้งนี้ งานให้บริการอาหารและเครื่องดื่มนั้น สามารถสร้างความประทับใจ หรือความไม่พึงพอใจจากการบริการได้โดยง่าย ดังนั้นผู้ประกอบการควรให้ความสำคัญ เรื่องความถูกต้องและรวดเร็วของกระบวนการให้บริการให้มากยิ่งขึ้น

10. ผู้ประกอบการควรให้ความสำคัญในการเพิ่มทักษะการสื่อสาร และความรู้ในด้านภาษา ให้กับพนักงานที่ให้บริการในเรือนแรม ในการเตรียมพร้อมเรื่องการให้ข้อมูลข่าวสารในการท่องเที่ยว เพื่อสามารถให้คำแนะนำต่างๆ ในการท่องเที่ยวในอำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน และสามารถแก้ไขปัญหาต่างๆ ในการเข้าพักเรือนแรม เพื่อให้เกิดความประทับใจในการให้บริการให้กับนักท่องเที่ยว โดยเฉพาะนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ เพิ่มมากยิ่งขึ้น