

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผลการศึกษา ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

การค้นคว้าแบบอิสระครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อนักท่องเที่ยวชาวไทย ในการเลือกใช้บริการโรงแรมแบบบูติก ในจังหวัดเชียงใหม่ และปัญหาที่พบจากการใช้บริการโรงแรมแบบบูติก ในจังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างจากผู้ตอบแบบสอบถามชาวไทยที่เลือกใช้บริการโรงแรมแบบบูติก ในจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 7 แห่ง โดยเก็บข้อมูลจากผู้ตอบแบบสอบถามชาวไทย จำนวน 213 คน กลุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก ในอัตราส่วนจำนวนห้องพักกับจำนวนตัวอย่างเท่ากับ 1 : 1 ในบทนี้กล่าวถึงเรื่อง สรุปผลการศึกษา อภิปรายผลการศึกษา ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ มีรายละเอียดดังนี้

5.1 สรุปผลการศึกษา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากจำนวนกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 213 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 56.34 มีอายุ 31 – 40 ปีมากที่สุด ร้อยละ 32.39 ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส ร้อยละ 63.38 ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาสูงสุดอยู่ในระดับปริญญาตรี ร้อยละ 53.05 มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชนมากที่สุด ร้อยละ 44.13 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาท มากที่สุด ร้อยละ 37.56 ส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางมาจังหวัดเชียงใหม่เพื่อท่องเที่ยว/พักผ่อน ร้อยละ 77.46

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อนักท่องเที่ยวชาวไทย

ในการเลือกใช้บริการโรงแรมแบบบูติก ในจังหวัดเชียงใหม่

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถาม ในการเลือกใช้บริการโรงแรมแบบบูติก ในจังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.73) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีความสะอาดบริเวณส่วนต่างๆ ของโรงแรม และห้องพัก มีผลในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.50) รองลงมาคือ มีการออกแบบห้องพักเป็นสัดส่วนให้ความรู้สึกเป็นส่วนตัว (ค่าเฉลี่ย 4.41) และมีระบบรักษาความปลอดภัยที่ดี (ค่าเฉลี่ย 4.32) ซึ่งมีผลในระดับมาก

ปัจจัยด้านราคา

ปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถาม ในการเลือกใช้บริการ โรงแรมแบบบูติก ในจังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 4.06) โดยปัจจัยย่อยทั้งหมดมีผลในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ราคาห้องพักเหมาะสมกับคุณภาพการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.47) รองลงมาคือ มีระดับราคาห้องพักให้เลือกหลากหลาย (ค่าเฉลี่ย 4.17) รับชำระด้วยบัตรเครดิต และค่าธรรมเนียมการให้บริการ (Service Charged) สมเหตุสมผล (ค่าเฉลี่ย 4.04 เท่ากัน)

ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย

ปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายที่มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถาม ในการเลือกใช้บริการ โรงแรมแบบบูติก ในจังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.82) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีระบบจองห้องพักผ่านเว็บไซต์ของโรงแรมโดยตรง มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.33) รองลงมาคือ ติดต่อสื่อสารกับโรงแรมโดยตรงได้อย่างสะดวก เช่น โทรศัพท์ เดินเข้ามาติดต่อ (Walk-in) (ค่าเฉลี่ย 4.28) และทำเลที่ตั้งสะดวกในการเดินทางเข้าถึง (ค่าเฉลี่ย 4.23) ซึ่งมีผลในระดับมาก

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถาม ในการเลือกใช้บริการ โรงแรมแบบบูติก ในจังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.67) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีการปรับราคาลดลงในช่วงนอกฤดูกาลท่องเที่ยว (Low Season) มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.41) รองลงมาคือ มีการให้ส่วนลดเมื่อจองห้องพักล่วงหน้า (ค่าเฉลี่ย 4.28) และมีการให้ส่วนลดเมื่อเข้าพักหลายวัน (ค่าเฉลี่ย 4.23) ซึ่งมีผลในระดับมาก

ปัจจัยด้านบุคคล

ปัจจัยด้านบุคคลที่มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถาม ในการเลือกใช้บริการ โรงแรมแบบบูติก ในจังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 4.32) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานให้บริการลูกค้าอย่างเท่าเทียมกัน มีผลในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.56) รองลงมาคือ พนักงานให้บริการด้วยความถูกต้อง มีผลในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.51) และพนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดีและสุภาพ มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.47)

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพที่มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถาม ในการเลือกใช้บริการ โรงแรมแบบบูติก ในจังหวัดเชียงใหม่โดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.77) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีบรรยากาศเงียบสงบ เป็นส่วนตัว มีผลในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.56) รองลงมาคือ มีสภาพทางธรรมชาติที่ร่มรื่น มีผลในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.50) และ อุปกรณ์เครื่องใช้/เฟอร์นิเจอร์มีความสะอาดและดูใหม่ มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.21)

ปัจจัยด้านกระบวนการ

ปัจจัยด้านกระบวนการที่มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถาม ในการเลือกใช้บริการ โรงแรมแบบ บูติก ในจังหวัดเชียงใหม่โดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 4.14) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีการจัดเตรียมห้องพักให้เรียบร้อยก่อนการเข้าพัก มีผลในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.60) รองลงมาคือ การเช็คอิน (Check-in) และเช็คเอาท์ (Check-out) มีความรวดเร็วและถูกต้อง มีผลในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.57) และการจองห้องพักจากช่องทาง การจองที่เลือก มีความรวดเร็วและถูกต้อง มีผลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.30)

สรุปปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อนักท่องเที่ยวชาวไทย ในการเลือกใช้
บริการโรงแรมแบบบูติก ในจังหวัดเชียงใหม่

ตารางที่ 66 สรุปปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดของแต่ละปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการและระดับ
ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโรงแรมแบบบูติก ในจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามเพศของ
ผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยส่วนประสมการตลาด บริการ	เพศ			
	ชาย	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	หญิง	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	มีความสะอาดบริเวณ ส่วนต่างๆ ของโรงแรม และห้องพัก	4.49 (มาก)	มีความสะอาดบริเวณ ส่วนต่างๆ ของโรงแรม และห้องพัก	4.51 (มากที่สุด)
ปัจจัยด้านราคา	ราคาห้องพักเหมาะสม กับคุณภาพการ ให้บริการ	4.43 (มาก)	ราคาห้องพักเหมาะสม กับ คุณภาพการให้บริการ	4.51 (มากที่สุด)
ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย	มีระบบจองห้องพักผ่าน เว็บไซต์ของ โรงแรม โดยตรง	4.40 (มาก)	ติดต่อสื่อสารกับ โรงแรมโดยตรงได้ อย่างสะดวก เช่น โทรศัพท์ เดินเข้ามา ติดต่อ (Walk-in)	4.31 (มาก)
ปัจจัยด้านการส่งเสริม การตลาด	มีการปรับราคาลดลง ในช่วงนอกฤดูกาล ท่องเที่ยว (Low Season)	4.43 (มาก)	มีการปรับราคาลดลง ในช่วงนอกฤดูกาล ท่องเที่ยว (Low Season)	4.40 (มาก)
ปัจจัยด้านบุคคล	พนักงานให้บริการ ลูกค้าอย่างเท่าเทียมกัน	4.57 (มากที่สุด)	พนักงานให้บริการ ลูกค้าอย่างเท่าเทียมกัน	4.56 (มากที่สุด)
ปัจจัยด้านลักษณะ ทางกายภาพ	มีบรรยากาศเงียบสงบ เป็นส่วนตัว	4.58 (มากที่สุด)	มีบรรยากาศเงียบสงบ เป็นส่วนตัว	4.54 (มากที่สุด)
ปัจจัยด้านกระบวนการ	มีการจัดเตรียมห้องพัก ให้เรียบร้อยก่อนการ เข้าพัก	4.55 (มากที่สุด)	มีการจัดเตรียมห้องพัก ให้เรียบร้อยก่อนการ เข้าพัก	4.67 (มากที่สุด)

ตารางที่ 67 สรุปปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดของแต่ละปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการและระดับที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโรงแรมแบบบูติก ในจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	อายุ							
	21-30 ปี	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	31-40 ปี	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	41-50 ปี	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	51 ปีขึ้นไป	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	มีการออกแบบห้องพักเป็นสัดส่วนให้ความรู้สึกเป็นส่วนตัว	4.34 (มาก)	มีความสะอาดบริเวณส่วนต่างๆ ของโรงแรมและห้องพัก	4.68 (มากที่สุด)	มีความสะอาดบริเวณส่วนต่างๆ ของโรงแรมและห้องพัก	4.50 (มากที่สุด)	มีความสะอาดบริเวณส่วนต่างๆ ของโรงแรมและห้องพัก	4.48 (มาก)
ปัจจัยด้านราคา	ราคาห้องพักเหมาะสมกับคุณภาพการให้บริการ	4.42 (มาก)	ราคาห้องพักเหมาะสมกับคุณภาพการให้บริการ	4.42 (มาก)	ราคาห้องพักเหมาะสมกับคุณภาพการให้บริการ	4.61 (มากที่สุด)	รับชำระด้วยบัตรเครดิต	4.45 (มาก)
ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย	มีระบบจองห้องพักผ่านเว็บไซต์ของโรงแรมโดยตรง	4.34 (มาก)	มีระบบจองห้องพักผ่านเว็บไซต์ของโรงแรมโดยตรง	4.38 (มาก)	ติดต่อสื่อสารกับโรงแรมโดยตรงได้ อย่างสะดวก เช่น โทรศัพท์เดินเข้ามาติดต่อ (Walk-in)	4.43 (มาก)	ทำเลที่ตั้งสะดวกในการเดินทางเข้าถึง	4.33 (มาก)
ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	มีการปรับราคาลดลงในช่วงนอกฤดูกาลท่องเที่ยว (Low Season)	4.47 (มาก)	มีการให้ส่วนลดเมื่อจองห้องพักล่วงหน้า	4.38 (มาก)	มีการปรับราคาลดลงในช่วงนอกฤดูกาลท่องเที่ยว (Low Season)	4.41 (มาก)	มีการปรับราคาลดลงในช่วงนอกฤดูกาลท่องเที่ยว (Low Season)	4.48 (มาก)
ปัจจัยด้านบุคลากร	พนักงานให้บริการลูกค้าอย่างเท่าเทียมกัน	4.58 (มากที่สุด)	พนักงานให้บริการลูกค้าอย่างเท่าเทียมกัน	4.51 (มากที่สุด)	พนักงานให้บริการลูกค้าอย่างเท่าเทียมกัน	4.59 (มากที่สุด)	พนักงานให้บริการลูกค้าอย่างเท่าเทียมกัน	4.58 (มากที่สุด)

ตารางที่ 67 สรุปปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดของแต่ละปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการและระดับที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโรงแรมแบบบูติก ในจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	อายุ							
	21-30 ปี	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	31-40 ปี	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	41-50 ปี	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	51 ปีขึ้นไป	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ	มีบรรยากาศเงียบสงบเป็นส่วนตัว	4.47 (มาก)	มีบรรยากาศเงียบสงบเป็นส่วนตัว	4.61 (มากที่สุด)	- มีสภาพทางธรรมชาติที่ร่มรื่น - มีบรรยากาศเงียบสงบเป็นส่วนตัว	4.64 (มากที่สุด)	มีสภาพทางธรรมชาติที่ร่มรื่น	4.48 (มาก)
ปัจจัยด้านกระบวนการ	มีการจัดเตรียมห้องพักให้เรียบร้อยก่อนการเข้าพัก	4.58 (มากที่สุด)	มีการจัดเตรียมห้องพักให้เรียบร้อยก่อนการเข้าพัก	4.61 (มากที่สุด)	การเช็คอิน (Check-in) และเช็คเอาท์ (Check-out) มีความรวดเร็วและถูกต้อง	4.66 (มากที่สุด)	มีการจัดเตรียมห้องพักให้เรียบร้อยก่อนการเข้าพัก	4.64 (มากที่สุด)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 68 สรุปปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดของแต่ละปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการและระดับที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโรงแรมแบบบูติก ในจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุดของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ระดับการศึกษาสูงสุด					
	อนุปริญญา/ปวส. หรือต่ำกว่า	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ปริญญาตรี	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ปริญญาโท/ปริญญาเอก	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	- มีการออกแบบห้องพักเป็นสัดส่วนให้ความรู้สึกเป็นส่วนตัว - มีความสะอาดบริเวณส่วนต่างๆ ของโรงแรม และห้องพัก	4.21 (มาก)	มีความสะอาดบริเวณส่วนต่างๆ ของโรงแรม และห้องพัก	4.46 (มาก)	มีความสะอาดบริเวณส่วนต่างๆ ของโรงแรม และห้องพัก	4.59 (มากที่สุด)
ปัจจัยด้านราคา	ราคาห้องพักเหมาะสมกับคุณภาพการให้บริการ	4.23 (มาก)	ราคาห้องพักเหมาะสมกับคุณภาพการให้บริการ	4.44 (มาก)	ราคาห้องพักเหมาะสมกับคุณภาพการให้บริการ	4.53 (มากที่สุด)
ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย	ติดต่อสื่อสารกับโรงแรมโดยตรงได้อย่างสะดวก เช่น โทรศัพท์ เดินเข้ามาติดต่อ (Walk-in)	4.43 (มาก)	มีระบบจองห้องพักผ่านเว็บไซต์ของโรงแรมโดยตรง	4.28 (มาก)	มีระบบจองห้องพักผ่านเว็บไซต์ของโรงแรมโดยตรง	4.40 (มาก)
ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	มีการโฆษณาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต	4.07 (มาก)	มีการปรับราคาลดลงในช่วงนอกฤดูกาลท่องเที่ยว (Low Season)	4.43 (มาก)	มีการปรับราคาลดลงในช่วงนอกฤดูกาลท่องเที่ยว (Low Season)	4.45 (มาก)

ตารางที่ 68 สรุปปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดของแต่ละปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการและระดับที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโรงแรมแบบบูติก ในจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุดของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ระดับการศึกษาสูงสุด					
	อนุปริญญา/ปวส. หรือต่ำกว่า	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ปริญญาตรี	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ปริญญาโท/ปริญญาเอก	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ปัจจัยด้านบุคคล	พนักงานเอาใจใส่ลูกค้าอย่างดี	4.50 (มากที่สุด)	พนักงานให้บริการลูกค้าอย่างเท่าเทียมกัน	4.60 (มากที่สุด)	พนักงานให้บริการลูกค้าอย่างเท่าเทียมกัน	4.53 (มากที่สุด)
ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ	- มีบรรยากาศเงียบสงบเป็นส่วนตัว	4.50 (มากที่สุด)	มีบรรยากาศเงียบสงบ เป็นส่วนตัว	4.52 (มากที่สุด)	มีบรรยากาศเงียบสงบ เป็นส่วนตัว	4.63 (มากที่สุด)
	- มีสภาพทางธรรมชาติที่ร่มรื่น					
ปัจจัยด้านกระบวนการ	- มีการจัดเตรียมห้องพักให้เรียบร้อยก่อนการเข้าพัก	4.64 (มากที่สุด)	มีการจัดเตรียมห้องพักให้เรียบร้อยก่อนการเข้าพัก	4.57 (มากที่สุด)	มีการจัดเตรียมห้องพักให้เรียบร้อยก่อนการเข้าพัก	4.64 (มากที่สุด)
	- การเช็คอิน (Check-in) และเช็คเอาท์ (Check-out) มีความรวดเร็ว					

ตารางที่ 69 สรุปปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดของแต่ละปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการและระดับที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโรงแรมแบบบูติก ในจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	อาชีพ							ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	พนักงานบริษัทเอกชน	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ไม่ได้ทำงาน/เกษียณอายุ/นักเรียน/นักศึกษา	
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	มีความสะอาดบริเวณส่วนต่างๆ ของโรงแรมและห้องพัก	4.52 (มากที่สุด)	มีความสะอาดบริเวณส่วนต่างๆ ของโรงแรมและห้องพัก	4.57 (มากที่สุด)	มีความสะอาดบริเวณส่วนต่างๆ ของโรงแรมและห้องพัก	4.53 (มากที่สุด)	มีการออกแบบห้องพักเป็นสัดส่วนให้ความรู้สึกเป็นส่วนตัว	4.21 (มาก)
ปัจจัยด้านราคา	ราคาห้องพักเหมาะสมกับคุณภาพการให้บริการ	4.56 (มากที่สุด)	ราคาห้องพักเหมาะสมกับคุณภาพการให้บริการ	4.49 (มาก)	ราคาห้องพักเหมาะสมกับคุณภาพการให้บริการ	4.47 (มาก)	ราคาห้องพักเหมาะสมกับคุณภาพการให้บริการ	4.17 (มาก)
ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย	มีระบบจองห้องพักผ่านเว็บไซต์ของโรงแรมโดยตรง	4.43 (มาก)	มีระบบจองห้องพักผ่านเว็บไซต์ของโรงแรมโดยตรง	4.39 (มาก)	ทำเลที่ตั้งสะดวกในการเดินทางเข้าถึง	4.34 (มาก)	- ติดต่อสื่อสารกับโรงแรมโดยตรงได้อย่างสะดวก เช่น โทรศัพท์ เดินเข้ามาติดต่อ (Walk-in) - มีระบบจองห้องพักผ่านเว็บไซต์ของโรงแรมโดยตรง	4.29 (มาก)

ตารางที่ 69 สรุปปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดของแต่ละปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการและระดับที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโรงแรมแบบบูติก ในจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	อาชีพ							
	ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	พนักงานบริษัทเอกชน	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ไม่ได้ทำงาน/เกษียณอายุ/นักเรียน/นักศึกษา	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	มีการปรับราคาลดลงในช่วงนอกฤดูกาลท่องเที่ยว (Low Season)	4.42 (มาก)	มีการปรับราคาลดลงในช่วงนอกฤดูกาลท่องเที่ยว (Low Season)	4.39 (มาก)	มีการปรับราคาลดลงในช่วงนอกฤดูกาลท่องเที่ยว (Low Season)	4.49 (มาก)	มีการปรับราคาลดลงในช่วงนอกฤดูกาลท่องเที่ยว (Low Season)	4.33 (มาก)
ปัจจัยด้านบุคคล	พนักงานให้บริการลูกค้าอย่างเท่าเทียมกัน	4.63 (มากที่สุด)	พนักงานให้บริการลูกค้าอย่างเท่าเทียมกัน	4.53 (มากที่สุด)	พนักงานให้บริการลูกค้าอย่างเท่าเทียมกัน	4.53 (มากที่สุด)	พนักงานให้บริการลูกค้าอย่างเท่าเทียมกัน	4.63 (มากที่สุด)
ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ	มีบรรยากาศเงียบสงบเป็นส่วนตัว	4.58 (มากที่สุด)	มีบรรยากาศเงียบสงบเป็นส่วนตัว	4.53 (มากที่สุด)	มีบรรยากาศเงียบสงบเป็นส่วนตัว	4.70 (มากที่สุด)	มีสภาพทางธรรมชาติที่ร่มรื่น	4.42 (มาก)
ปัจจัยด้านกระบวนการ	การเช็คอิน (Check-in) และเช็คเอาท์ (Check-out) มีความรวดเร็วและถูกต้อง	4.67 (มากที่สุด)	มีการจัดเตรียมห้องพักให้เรียบร้อยก่อนการเข้าพัก	4.61 (มากที่สุด)	มีการจัดเตรียมห้องพักให้เรียบร้อยก่อนการเข้าพัก	4.64 (มากที่สุด)	มีการจัดเตรียมห้องพักให้เรียบร้อยก่อนการเข้าพัก	4.46 (มาก)

ตารางที่ 70 สรุปปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการและระดับที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโรงแรมแบบบูติค ในจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน									
	น้อยกว่า 10,000 บาท	ค่าเฉลี่ย (แปล ผล)	10,000 - 20,000 บาท	ค่าเฉลี่ย (แปล ผล)	20,001 - 30,000 บาท	ค่าเฉลี่ย (แปล ผล)	30,001 - 40,000 บาท	ค่าเฉลี่ย (แปล ผล)	40,001 บาท ขึ้นไป	ค่าเฉลี่ย (แปล ผล)
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	มีการออกแบบห้องพักเป็นสัดส่วนให้ความรู้สึกเป็นส่วนตัว	4.33 (มาก)	- มีการออกแบบห้องพักเป็นสัดส่วนให้ความรู้สึกเป็นส่วนตัว	4.40 (มาก)	มีความสะอาดบริเวณส่วนต่างๆ ของโรงแรม และห้องพัก	4.60 (มากที่สุด)	มีความสะอาดบริเวณส่วนต่างๆ ของโรงแรม และห้องพัก	4.67 (มากที่สุด)	มีการออกแบบตกแต่งภายในห้องพักสวยงาม	4.42 (มาก)
ปัจจัยด้านราคา	ราคาห้องพักเหมาะสมกับคุณภาพการให้บริการ	4.36 (มาก)	ราคาห้องพักเหมาะสมกับคุณภาพการให้บริการ	4.38 (มาก)	ราคาห้องพักเหมาะสมกับคุณภาพการให้บริการ	4.59 (มากที่สุด)	ราคาห้องพักเหมาะสมกับคุณภาพการให้บริการ	4.46 (มาก)	รับชำระด้วยบัตรเครดิต	4.50 (มากที่สุด)

ตารางที่ 70 สรุปปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการและระดับที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโรงแรมแบบบูติก ในจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน									
	น้อยกว่า 10,000 บาท	ค่าเฉลี่ย (แปล ผล)	10,000 - 20,000 บาท	ค่าเฉลี่ย (แปล ผล)	20,001 - 30,000 บาท	ค่าเฉลี่ย (แปล ผล)	30,001 - 40,000 บาท	ค่าเฉลี่ย (แปล ผล)	40,001 บาทขึ้นไป	ค่าเฉลี่ย (แปล ผล)
ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย	- ติดต่อสื่อสารกับโรงแรมโดยตรงได้อย่างสะดวก เช่น โทรศัพท์เดินเข้ามาติดต่อ (Walk-in)	4.47 (มาก)	- มีระบบจองห้องพักผ่านเว็บไซต์ของโรงแรมโดยตรง	4.34 (มาก)	- ติดต่อสื่อสารกับโรงแรมโดยตรงได้อย่างสะดวก เช่น โทรศัพท์เดินเข้ามาติดต่อ (Walk-in)	4.34 (มาก)	- มีระบบจองห้องพักผ่านเว็บไซต์ของโรงแรมโดยตรง	4.36 (มาก)	- ติดต่อสื่อสารกับโรงแรมโดยตรงได้อย่างสะดวก เช่น โทรศัพท์เดินเข้ามาติดต่อ (Walk-in)	4.35 (มาก)
	- มีระบบจองห้องพักผ่านเว็บไซต์ของโรงแรมโดยตรง				- มีระบบจองห้องพักผ่านเว็บไซต์ของโรงแรมโดยตรง		- ทำเลที่ตั้งสะดวกในการเดินทางเข้าถึง			
ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	มีการจัดแพคเกจห้องพักพร้อมบริการอื่นๆ เช่น อาหารเช้า สปา บริการนำเที่ยว ในราคาพิเศษ	4.47 (มาก)	มีการจัดแพคเกจห้องพักพร้อมบริการอื่นๆ เช่น อาหารเช้า สปา บริการนำเที่ยว ในราคาพิเศษ	4.36 (มาก)	มีการให้ส่วนลดเมื่อจองห้องพักล่วงหน้า	4.43 (มาก)	มีการให้ส่วนลดเมื่อจองห้องพักล่วงหน้า	4.44 (มาก)	มีการจัดแพคเกจห้องพักพร้อมบริการอื่นๆ เช่น อาหารเช้า สปา บริการนำเที่ยว ในราคาพิเศษ	4.50 (มากที่สุด)

ตารางที่ 70 สรุปปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการและระดับที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโรงแรมแบบบูติก ในจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน									
	น้อยกว่า 10,000 บาท	ค่าเฉลี่ย (แปล ผล)	10,000 - 20,000 บาท	ค่าเฉลี่ย (แปล ผล)	20,001 - 30,000 บาท	ค่าเฉลี่ย (แปล ผล)	30,001 - 40,000 บาท	ค่าเฉลี่ย (แปล ผล)	40,001 บาทขึ้นไป	ค่าเฉลี่ย (แปล ผล)
ปัจจัยด้านบุคคล	พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดีและสุภาพ	4.67 (มากที่สุด)	พนักงานให้บริการลูกค้าอย่างเท่าเทียมกัน	4.68 (มากที่สุด)	พนักงานให้บริการลูกค้าอย่างเท่าเทียมกัน	4.55 (มากที่สุด)	-พนักงานให้บริการลูกค้าด้วยความถูกต้อง -พนักงานให้บริการลูกค้าอย่างเท่าเทียมกัน	4.46 (มาก)	พนักงานให้บริการลูกค้าอย่างเท่าเทียมกัน	4.54 (มากที่สุด)
ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	มีบรรยากาศเงียบสงบเป็นส่วนตัว	4.53 (มากที่สุด)	มีการตกแต่งสถานที่เป็นแบบธรรมชาติ	4.53 (มากที่สุด)	มีบรรยากาศเงียบสงบเป็นส่วนตัว	4.58 (มากที่สุด)	มีบรรยากาศเงียบสงบเป็นส่วนตัว	4.54 (มากที่สุด)	มีบรรยากาศเงียบสงบเป็นส่วนตัว	4.65 (มากที่สุด)
ปัจจัยด้านการกระบวนกร	- มีการจัดเตรียมห้องพักให้เรียบร้อยก่อนการเข้าพัก - การเช็คอิน (Check-in) และเช็คเอาท์ (Check-out) มีความรวดเร็วและถูกต้อง	4.47 (มาก)	มีการจัดเตรียมห้องพักให้เรียบร้อยก่อนการเข้าพัก	4.57 (มากที่สุด)	มีการจัดเตรียมห้องพักให้เรียบร้อยก่อนการเข้าพัก	4.63 (มากที่สุด)	การเช็คอิน (Check-in) และเช็คเอาท์ (Check-out) มีความรวดเร็วและถูกต้อง	4.67 (มากที่สุด)	มีการจัดเตรียมห้องพักให้เรียบร้อยก่อนการเข้าพัก	4.58 (มากที่สุด)

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงแรมแบบบูติก ในจังหวัด เชียงใหม่

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีเหตุผลในการเลือกใช้บริการ โรงแรมแบบบูติก ในจังหวัด เชียงใหม่เนื่องจากชื่นชอบลักษณะการตกแต่งสถานที่และห้องพักร้อยละ 61.03 ส่วนใหญ่ มีการศึกษาเปรียบเทียบข้อมูลโรงแรมแบบบูติก ในจังหวัดเชียงใหม่ก่อนการตัดสินใจใช้บริการ ร้อยละ 77.93 โดยศึกษาเปรียบเทียบข้อมูลในด้านราคาห้องพักอยู่ในอัตราที่ยอมรับได้ มากที่สุด ร้อยละ 33.13 ผู้ตอบแบบสอบถามเกือบทั้งหมดทำการจองห้องพักล่วงหน้าก่อนการเข้าพัก ร้อยละ 96.24 โดยส่วนใหญ่ติดต่อโดยตรงกับโรงแรมหรือสำนักงานขายของโรงแรม ร้อยละ 38.05 มีความถี่ในการใช้บริการ 1-2 ครั้งต่อปี มากที่สุด ร้อยละ 36.15 โดยเลือกใช้บริการในช่วงวันหยุด เทศกาล มากที่สุด ร้อยละ 35.68 ส่วนใหญ่เข้าพัก 2 คน ร้อยละ 57.28 มีการเดินทางมาโดยขนส่งมวลชนสาธารณะหรือเอกชน มากที่สุด ร้อยละ 48.83 เลือกใช้บริการห้องพักในระดับราคา 1,500 - 3,000 บาท มากที่สุด ร้อยละ 38.03 ส่วนใหญ่มีวิธีชำระค่าห้องพักโดยใช้บัตรเครดิต ร้อยละ 50.70 ผู้ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการคือ ตนเอง มากที่สุด ร้อยละ 46.01

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบ ในการใช้บริการโรงแรมแบบบูติก ในจังหวัดเชียงใหม่

ปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบ ในการใช้บริการโรงแรมแบบบูติก ในจังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมพบปัญหาในระดับปานกลาง โดยพบว่าปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ราคาอาหารและเครื่องดื่มไม่คุ้มค่าเมื่อเทียบกับคุณภาพและบริการที่ได้รับ (ค่าเฉลี่ย 3.13) และระดับราคาห้องพักมีให้เลือกน้อย (ค่าเฉลี่ย 3.09) ซึ่งเป็นปัญหาด้านราคา และไม่สามารถมองเห็นวิว ทิวทัศน์ที่สวยงามจากห้องพัก ซึ่งเป็นปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 2.81) ซึ่งเป็นปัญหาที่พบใน ระดับปานกลาง

5.2 อภิปรายผลการศึกษา

การศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อนักท่องเที่ยวชาวไทย ในการเลือกใช้บริการโรงแรมแบบบูติก ในจังหวัดเชียงใหม่ สามารถอภิปรายผลการศึกษาดังกล่าวได้ดังนี้

1. ทฤษฎีส่วนประสมการตลาดบริการ (The Services Marketing Mix Factors) จากการศึกษาครั้งนี้ พบว่า ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการทุกปัจจัยมีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามในการเลือกใช้บริการโรงแรมแบบบูติก ในจังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมในระดับมาก โดยเรียงตามลำดับปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ปัจจัยด้านบุคคล ปัจจัยด้านกระบวนการ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ และปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ เสาวลักษณ์ เครืออารีย์ (2549) ซึ่งได้ศึกษา ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงแรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยบริเวณชายหาดชะอำ จังหวัดเพชรบุรี ที่พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโรงแรมในระดับมากคือ ปัจจัยด้านบุคคล ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ปัจจัยด้านกระบวนการ และปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย ตามลำดับ แต่ไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ เสาวลักษณ์ เครืออารีย์ (2549) ที่พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโรงแรม ในระดับปานกลางคือ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ และปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด โดยการศึกษาครั้งนี้ในแต่ละปัจจัยมีรายละเอียดดังนี้

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จากการศึกษาครั้งนี้ พบว่า ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์มีผลต่อการเลือกใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวมในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีความสะอาดบริเวณส่วนต่างๆ ของโรงแรมและห้องพัก รองลงมาคือ มีการออกแบบห้องพักเป็นส่วนหนึ่งให้ความรู้สึกเป็นส่วนตัว และมีระบบรักษาความปลอดภัยที่ดี

ปัจจัยย่อยด้านมีความสะอาดบริเวณส่วนต่างๆ ของโรงแรม และห้องพัก มีผลต่อการเลือกใช้บริการในระดับมากที่สุด ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ เสาวลักษณ์ เครืออารีย์ (2549) ที่พบว่า ปัจจัยย่อยด้านความสะอาดของห้องพักและอุปกรณ์เครื่องใช้ในห้องพัก มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงแรมในระดับมาก ทั้งนี้ยังไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ ขวัญหทัย สุขสมณะ (2545) ซึ่งได้ศึกษา ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ที่พบว่า ปัจจัยย่อยด้านความสะอาดบริเวณส่วนต่างๆ ของโรงแรมและที่พักรวม และการตกแต่งบริเวณโรงแรมและห้องพัก มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการในระดับมาก และไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ สินีนาถ ดันตราพล (2546) ซึ่งได้ศึกษา ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการโรงแรมแห่ง

หนึ่งในจังหวัดเชียงใหม่ กรณีศึกษา โรงแรมธาริน ที่พบว่า ปัจจัยย่อยด้านความสะอาดของห้องพัก มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการ โรงแรมในระดับมาก

ปัจจัยย่อยด้านการออกแบบห้องพักเป็นส่วนให้ความรู้สึกเป็นส่วนตัว มีผลต่อการเลือกใช้บริการในระดับมาก ซึ่งปัจจัยด้านนี้ยังไม่มีผู้ศึกษาจึงไม่สามารถอภิปรายผลได้

ปัจจัยย่อยด้านมีระบบรักษาความปลอดภัยที่ดี มีผลต่อการเลือกใช้บริการในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ขวัญหทัย สุขสมณะ (2545) ที่พบว่า ปัจจัยย่อยด้านการมีระบบรักษาความปลอดภัยในทรัพย์สิน มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการในระดับมาก ทั้งนี้ยังสอดคล้องกับการศึกษาของ เสาวลักษณ์ เครืออารีย์ (2549) ที่พบว่า ปัจจัยย่อยด้านการมีพนักงานรักษาความปลอดภัยตลอด 24 ชั่วโมง มีผลต่อการเลือกใช้บริการ โรงแรมในระดับมาก

ปัจจัยด้านราคา จากการศึกษาครั้งนี้ พบว่า ปัจจัยด้านราคามีผลต่อการเลือกใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยรวมในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ราคาห้องพักเหมาะสมกับคุณภาพการให้บริการ รองลงมาคือ มีระดับราคาห้องพักให้เลือกหลากหลาย และรับชำระด้วยบัตรเครดิตและค่าธรรมเนียมการให้บริการ (Service Charged) สมเหตุสมผล

ปัจจัยย่อยด้านราคาห้องพักเหมาะสมกับคุณภาพการให้บริการ มีผลต่อการเลือกใช้บริการในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ เสาวลักษณ์ เครืออารีย์ (2549) ที่พบว่า ปัจจัยย่อยด้านราคาคุ้มค่าเมื่อเทียบกับบริการที่ได้รับ และอัตราค่าห้องพัก มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โรงแรมในระดับมาก ทั้งนี้ยังสอดคล้องกับการศึกษาของ ลินีนาด ต้นตราพล (2546) ที่พบว่า ปัจจัยย่อยด้านราคาคุ้มค่าเมื่อเทียบกับบริการที่ได้รับ มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการ โรงแรมในระดับมาก และสอดคล้องกับการศึกษาของ ขวัญหทัย สุขสมณะ (2545) ที่พบว่า ปัจจัยย่อยด้านราคาห้องพัก มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการในระดับมาก

ปัจจัยย่อยด้านมีระดับราคาห้องพักให้เลือกหลากหลาย มีผลต่อการเลือกใช้บริการในระดับมาก ซึ่งปัจจัยด้านนี้ยังไม่มีผู้ศึกษาจึงไม่สามารถอภิปรายผลได้

ปัจจัยย่อยด้านรับชำระด้วยบัตรเครดิต มีผลต่อการเลือกใช้บริการในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ขวัญหทัย สุขสมณะ (2545) ที่พบว่า ปัจจัยย่อยด้านรับชำระเงินด้วยบัตรเครดิต มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการในระดับมาก

ปัจจัยย่อยด้านค่าธรรมเนียมการให้บริการ (Service Charged) สมเหตุสมผล มีผลต่อการเลือกใช้บริการในระดับมาก ซึ่งปัจจัยด้านนี้ยังไม่มีผู้ศึกษาจึงไม่สามารถอภิปรายผลได้

ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย จากการศึกษาครั้งนี้ พบว่า ปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายมีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถาม ในการเลือกใช้บริการ โรงแรมแบบบูติก ในจังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมใน

ระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ การมีระบบจองห้องพักผ่านเว็บไซต์ของ โรงแรมโดยตรง รองลงมาคือ ติดต่อสื่อสารกับโรงแรมโดยตรงได้อย่างสะดวก เช่น โทรศัพท์ เดินเข้ามาติดต่อ และทำเลที่ตั้งสะดวกในการเดินทางเข้าถึง

ปัจจัยย่อยด้านการมีระบบจองห้องพักผ่านเว็บไซต์ของ โรงแรมโดยตรง และ ติดต่อสื่อสารกับโรงแรมโดยตรงได้อย่างสะดวก เช่น โทรศัพท์ เดินเข้ามาติดต่อ ซึ่งมีผลต่อการเลือกใช้บริการในระดับมาก ปัจจัย 2 ด้านนี้ยังไม่มีผู้ศึกษาจึงไม่สามารถอภิปรายผลได้

ปัจจัยย่อยด้านทำเลที่ตั้งสะดวกในการเดินทางเข้าถึง มีผลต่อการเลือกใช้บริการในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ เสาวลักษณ์ เครืออารีย์ (2549) ที่พบว่า ปัจจัยย่อยด้านความสะดวกในการเดินทาง และสถานที่ตั้ง มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการในระดับมาก และสอดคล้องกับการศึกษาของ สินีนาถ ดันตราพล (2546) ที่พบว่า ปัจจัยด้านทำเลที่ตั้งคือ ความสะดวกในการเดินทาง มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการ โรงแรมในระดับมาก

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จากการศึกษาครั้งนี้ พบว่า ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดมีผลต่อการเลือกใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยรวมในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีการปรับราคาลดลงในช่วงนอกฤดูกาลท่องเที่ยว (Low Season) มีการให้ส่วนลดเมื่อจองห้องพักล่วงหน้า และมีการให้ส่วนลดเมื่อเข้าพักหลายวัน

ปัจจัยย่อยด้านมีการปรับราคาลดลงในช่วงนอกฤดูกาลท่องเที่ยว (Low Season) และปัจจัยย่อยด้านมีการให้ส่วนลดเมื่อจองห้องพักล่วงหน้า ซึ่งมีผลต่อการเลือกใช้บริการในระดับมาก ปัจจัย 2 ด้านนี้ยังไม่มีผู้ศึกษาจึงไม่สามารถอภิปรายผลได้

ปัจจัยย่อยด้านมีการให้ส่วนลดเมื่อเข้าพักหลายวัน มีผลต่อการเลือกใช้บริการในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ขวัญหทัย สุขสมณะ (2545) ที่พบว่า ปัจจัยย่อยด้านผู้ตอบแบบสอบถามได้รับส่วนลดเป็นกรณีพิเศษ เช่น การพักเป็นเวลานานหลายคืน มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการในระดับมาก

ปัจจัยด้านบุคคล จากการศึกษาครั้งนี้ พบว่า ปัจจัยด้านบุคคลมีผลต่อการเลือกใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยรวมในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานให้บริการลูกค้าอย่างเท่าเทียมกัน รองลงมาคือพนักงานให้บริการด้วยความถูกต้อง และพนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดีและสุภาพ

ปัจจัยย่อยด้านพนักงานให้บริการลูกค้าอย่างเท่าเทียมกัน และพนักงานให้บริการด้วยความถูกต้อง มีผลต่อการเลือกใช้บริการในระดับมากที่สุด ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ ขวัญหทัย สุขสมณะ (2545) ที่พบว่า ปัจจัยย่อยด้านการให้บริการลูกค้าทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน และการเข้าใจและให้บริการลูกค้าที่ถูกต้อง มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการ โรงแรมในระดับมาก

ปัจจัยย่อยด้านพนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดีและสุภาพ มีผลต่อการเลือกใช้บริการในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ เสาวลักษณ์ เครืออารีย์ (2549) ที่พบว่า ปัจจัยย่อยด้านมนุษยสัมพันธ์ของพนักงาน มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงแรมในระดับมาก และยังคงสอดคล้องกับการศึกษาของ ขวัญหทัย สุขสมณะ (2545) ที่พบว่า ปัจจัยย่อยด้านความสุภาพและการมีมนุษยสัมพันธ์ มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการโรงแรมในระดับมาก

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ จากการศึกษาครั้งนี้ พบว่า ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพมีผลต่อการเลือกใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยรวมในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีบรรยากาศเงียบสงบ เป็นส่วนตัว รองลงมาคือ มีสภาพทางธรรมชาติที่ร่มรื่น และอุปกรณ์เครื่องใช้/เฟอร์นิเจอร์มีความสะอาดและดูใหม่

ปัจจัยย่อยด้านมีบรรยากาศเงียบสงบ เป็นส่วนตัว และมีสภาพทางธรรมชาติที่ร่มรื่น มีผลต่อการเลือกใช้บริการในระดับมากที่สุด ซึ่งปัจจัย 2 ด้านนี้ยังไม่มีผู้ศึกษาจึงไม่สามารถอภิปรายผลได้

ปัจจัยย่อยด้านอุปกรณ์เครื่องใช้/เฟอร์นิเจอร์มีความสะอาดและดูใหม่ มีผลต่อการเลือกใช้บริการในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ เสาวลักษณ์ เครืออารีย์ (2549) ที่พบว่า ปัจจัยย่อยด้านอุปกรณ์เครื่องใช้ ในห้องพัก มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการในระดับมาก

ปัจจัยด้านกระบวนการ จากการศึกษาครั้งนี้ พบว่า ปัจจัยด้านกระบวนการมีผลต่อการเลือกใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยรวมในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ มีการจัดเตรียมห้องพักให้เรียบร้อยก่อนการเข้าพัก รองลงมาคือ การเช็คอิน (Check-in) และเช็คเอาท์ (Check-out) มีความรวดเร็วและถูกต้อง และการจองห้องพักจากช่องทางการจัดจำหน่ายที่เลือกมีความรวดเร็วและถูกต้อง

ปัจจัยย่อยด้านมีการจัดเตรียมห้องพักให้เรียบร้อยก่อนการเข้าพัก มีผลต่อการเลือกใช้บริการในระดับมากที่สุด ซึ่งปัจจัยด้านนี้ยังไม่มีผู้ศึกษาจึงไม่สามารถอภิปรายผลได้

ปัจจัยย่อยด้านการเช็คอิน (Check-in) และเช็คเอาท์ (Check-out) มีความรวดเร็วและถูกต้อง มีผลต่อการเลือกใช้บริการในระดับมากที่สุด ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ เสาวลักษณ์ เครืออารีย์ (2549) ที่พบว่า ปัจจัยย่อยด้านความรวดเร็วของบริการเช็คอิน และเช็คเอาท์ มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการในระดับมาก

ปัจจัยย่อยด้านการจองห้องพักจากช่องทางการจัดจำหน่ายที่เลือกมีความรวดเร็วและถูกต้อง มีผลต่อการเลือกใช้บริการในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ เสาวลักษณ์ เครืออารีย์ (2549) ที่พบว่า ปัจจัยย่อยด้านความรวดเร็วในการสำรองห้องพัก มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการในระดับมาก

2. แนวคิดเกี่ยวกับการตอบสนองของผู้ซื้อ (Buyer's Response) หรือการตัดสินใจซื้อของผู้ซื้อ (Buyer's Purchase Decision) การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจะมีการตอบสนองต่อสิ่งกระตุ้น ซึ่งในที่นี้คือปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ประกอบกับความรู้สึกรู้สึกนึกคิดของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยพิจารณาในประเด็นต่างๆ เพื่อตัดสินใจใช้บริการ โรงแรมแบบบูติกที่ชอบมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับการตอบสนองของผู้ซื้อ (Buyer's Response) หรือการตัดสินใจซื้อของผู้ซื้อ (Buyer's Purchase Decision) ของ Philip Kotler (อ้างถึงใน ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2541)) ที่กล่าวว่าในการตัดสินใจใช้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามจะมีการตัดสินใจในประเด็นต่างๆ ได้แก่

การเลือกผลิตภัณฑ์ (Product Choice) จากการศึกษาครั้งนี้ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความต้องการในการเดินทางมาจังหวัดเชียงใหม่เพื่อการท่องเที่ยวและพักผ่อน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ขวัญหทัย สุขสมณะ (2545) ที่พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ที่เดินทางมาจังหวัดเชียงใหม่วัตถุประสงค์เพื่อการท่องเที่ยวและพักผ่อน และสอดคล้องกับการศึกษาของ สินีนาถ ต้นตราพล (2546) ที่พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ที่เดินทางมาจังหวัดเชียงใหม่มีวัตถุประสงค์เพื่อการท่องเที่ยว และจากการศึกษาครั้งนี้ ยังพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกใช้บริการห้องพักในระดับราคา 1,500 – 3,000 บาท มากที่สุด ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ ขวัญหทัย สุขสมณะ (2545) ที่พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกใช้บริการห้องพักในราคา 500-1,000 บาท มากที่สุด

การเลือกตราสินค้า (Brand Choice) จากการศึกษาครั้งนี้ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีเหตุผลในการเลือกที่พักโรงแรมแบบบูติก ในจังหวัดเชียงใหม่ เนื่องจากชื่นชอบลักษณะการตกแต่งสถานที่และห้องพัก มากที่สุด ซึ่งลักษณะการตัดสินใจในประเด็นนี้ยังไม่มีผู้ศึกษาจึงไม่สามารถอภิปรายผลได้

การเลือกผู้ขาย (Dealer Choice) จากการศึกษาครั้งนี้ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงแรมแบบบูติก ในจังหวัดเชียงใหม่ โดยพิจารณาจากผู้ขายที่กำหนดราคาห้องพักที่อยู่ในอัตราที่ยอมรับได้ มากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ สินีนาถ ต้นตราพล (2546) ที่พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีเหตุผลในการเลือกใช้บริการโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่ กรณีศึกษาโรงแรมธาริน เนื่องจากราคาห้องพักของโรงแรมเหมาะสมผล ซึ่งจากการศึกษาครั้งนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามจะเลือกผู้ขายคือ โรงแรมแบบบูติกที่มีระดับราคาห้องพัก 1,500-3,000 บาท

การเลือกเวลาในการซื้อ (Purchase Timing) จากการศึกษาครั้งนี้ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกใช้บริการในช่วงวันหยุดเทศกาล มากที่สุด ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ

เสาวลักษณ์ เครืออารีย์ (2549) ที่พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกใช้บริการในช่วงวันหยุดเสาร์-อาทิตย์ มากที่สุด

การเลือกปริมาณในการซื้อ (Purchase Amount) จากการศึกษาครั้งนี้ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกใช้บริการ โรงแรมแบบบูติก ในจังหวัดเชียงใหม่ 1 – 2 ครั้งต่อปี มากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ขวัญหทัย สุขสมณะ (2545) ที่พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการ โรงแรมในจังหวัดเชียงราย 1-2 ครั้งต่อปี มากที่สุด และสอดคล้องกับการศึกษาของ เสาวลักษณ์ เครืออารีย์ (2549) ที่พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการ โรงแรมบริเวณชายหาดชะอำ จังหวัดเพชรบุรี 1-2 ครั้งต่อปี มากที่สุด

5.3 ข้อค้นพบ

1. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ทำการจองห้องพักล่วงหน้าก่อนการเข้าใช้บริการ ร้อยละ 96.24 และจองห้องพักล่วงหน้า โดยวิธีการติดต่อโดยตรงกับ โรงแรมหรือสำนักงานขายของ โรงแรมมากที่สุด ร้อยละ 38.05

2. หากพิจารณาจากปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 10 อันดับแรก พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถาม ในการเลือกใช้บริการ โรงแรมแบบบูติก ในจังหวัดเชียงใหม่ อันดับแรกคือ มีการจัดเตรียมห้องพักให้เรียบร้อยก่อนการเข้าพัก มีผลต่อการเลือกใช้บริการ รองลงมาคือ การเช็คอิน (Check-in) และเช็คเอาท์ (Check-out) มีความรวดเร็วและถูกต้อง ซึ่งทั้ง 2 ปัจจัยย่อยเป็นปัจจัยหลักด้านกระบวนการ ซึ่งไม่สอดคล้องกับการพิจารณาภาพรวมของปัจจัยหลัก ที่พบว่า ปัจจัยด้านบุคคล มีผลต่อการเลือกใช้บริการเป็นลำดับแรก ปัจจัยด้านกระบวนการ มีผลต่อการเลือกใช้บริการเป็นอันดับที่สอง

3. หากพิจารณาจากปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 10 อันดับแรก พบว่า มี 7 ปัจจัยย่อยที่เป็นปัจจัยด้านบุคคล และเป็นปัจจัยหลักที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด

4. ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการ โรงแรมแบบบูติก ในจังหวัดเชียงใหม่ ให้ความสำคัญด้านมีความสะอาดบริเวณส่วนต่างๆ ของโรงแรมและห้องพัก ในระดับมากที่สุด

5. ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการ โรงแรมแบบบูติก ในจังหวัดเชียงใหม่ ให้ความสำคัญกับโรงแรมที่มีการตกแต่งสถานที่เป็นแบบธรรมชาติ และมีการตกแต่งสถานที่เน้นความเป็นล้านนาในระดับมาก ส่วนการตกแต่งสถานที่เป็นแบบต่างประเทศ เช่น ตะวันตก บาห์ลี จีน ญี่ปุ่น และการตกแต่งสถานที่เป็นแบบผสมผสาน เช่น ความเป็นล้านนาผสมผสานกับสถาปัตยกรรมต่างประเทศ ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง เท่านั้น

5.4 ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อนักท่องเที่ยวชาวไทย ในการเลือกใช้บริการ โรงแรมแบบบูติก ในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการทุกด้านมีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถาม ในระดับมาก โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยรวม ได้แก่ ด้านบุคคล ด้านกระบวนการ ด้านราคา ด้านการจัดจำหน่าย ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านผลิตภัณฑ์ และด้านการส่งเสริมการตลาด ดังนั้น ผู้ประกอบการ โรงแรมควรมีการวางแผนกำหนดส่วนประสมการตลาดบริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยมีรายละเอียดแต่ละปัจจัยดังนี้

ด้านบุคคล

จากการศึกษาครั้งนี้ พบว่า ปัจจัยด้านบุคคลมีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามในการเลือกใช้บริการ โรงแรมแบบบูติก ในจังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานให้บริการลูกค้าอย่างเท่าเทียมกัน รองลงมาคือ พนักงานให้บริการด้วยความถูกต้อง และพนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดีและสุภาพ

ปัจจัยย่อยด้านพนักงานให้บริการลูกค้าอย่างเท่าเทียมกัน มีผลต่อการเลือกใช้บริการในระดับมากที่สุด ดังนั้น โรงแรมควรมีการอบรมพนักงานในด้านมาตรฐานการให้บริการ โดยไม่ควรแบ่งระดับของกลุ่มผู้ให้บริการ เช่น ผู้ให้บริการที่มีอายุมากกว่าได้รับการบริการที่ดีกว่าผู้ให้บริการที่มีอายุน้อยกว่า และควรให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง (ตามคิว) เพื่อไม่ให้ผู้ให้บริการแต่ละกลุ่ม รู้สึกว่าได้รับการอย่างไม่เป็นธรรม

ปัจจัยย่อยด้านพนักงานให้บริการด้วยความถูกต้อง มีผลต่อการเลือกใช้บริการในระดับมากที่สุด ดังนั้น โรงแรมควรมีการคัดเลือกพนักงานที่มีการศึกษา ความรู้ และมีการอบรมพนักงาน จนชำนาญก่อนการปฏิบัติงาน มีทักษะในการสื่อสาร เพื่อให้ถูกต้องตามกระบวนการในการปฏิบัติงาน

ปัจจัยย่อยด้านพนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดีและสุภาพ มีผลต่อการเลือกใช้บริการในระดับมากที่สุด ดังนั้น โรงแรมควรมีการคัดเลือกพนักงานที่บุคลิกภาพเหมาะสมกับงานบริการ โดยเฉพาะเรื่องความเต็มใจในการให้บริการ มีมนุษยสัมพันธ์ดี มีความอ่อนน้อมสุภาพ และแต่งกายสุภาพเรียบร้อย

ด้านกระบวนการ

จากการศึกษาครั้งนี้ พบว่า ปัจจัยด้านกระบวนการมีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามในการเลือกใช้บริการ โรงแรมแบบบูติก ในจังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีการจัดเตรียมห้องพักให้เรียบร้อยก่อนการเข้าพัก รองลงมาคือ

การเช็คอิน (Check-in) และเช็คเอาท์ (Check-out) มีความรวดเร็วและถูกต้อง และการจองห้องพักจากช่องทางการจัดจำหน่ายที่เลือกมีความรวดเร็วและถูกต้อง

ปัจจัยย่อยด้านการจัดเตรียมห้องพักให้เรียบร้อยก่อนการเข้าพัก มีผลต่อการเลือกใช้บริการในระดับมากที่สุด ดังนั้น โรงแรมควรมีกระบวนการในการเตรียมห้องพักให้พร้อมก่อนการเข้าพัก โดยจัดให้มีพนักงานที่ดูแลทำความสะอาดและตรวจสอบความเรียบร้อยของห้องพักอย่างสม่ำเสมอทุกครั้งก่อนที่ผู้ใช้บริการจะเข้าพัก สำหรับห้องพักที่ผู้ใช้บริการมีเด็กทารก โรงแรมอาจจัดเตรียมเตียงเสริมหรือที่นอนสำหรับเด็กทารก พร้อมให้บริการในห้องพัก

ปัจจัยย่อยด้านการเช็คอิน (Check-in) และเช็คเอาท์ (Check-out) มีความรวดเร็วและถูกต้อง มีผลต่อการเลือกใช้บริการในระดับมากที่สุด ดังนั้น โรงแรมควรมีการฝึกอบรมพนักงานต้อนรับส่วนหน้าในการให้บริการเช็คอิน ได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง และฝึกทักษะการทำงานร่วมกันของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าและพนักงานที่ดูแลทำความสะอาดและความเรียบร้อยของห้องพัก เพื่อให้การบริการเช็คอิน มีความอย่างรวดเร็วและถูกต้อง นอกจากนี้ โรงแรมอาจจะขยายเวลาสำหรับการเช็คเอาท์ อย่างช้าสุดไม่เกินเวลา 14.00 น. จากเดิมก่อนเวลา 12.00 น. โดยไม่คิดราคาห้องพักเพิ่มอีก 1 วัน เพื่อเป็นการสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ใช้บริการให้รู้สึกแตกต่างจากโรงแรมทั่วไป

ปัจจัยย่อยด้านการจองห้องพักจากช่องทางการจัดจำหน่ายที่เลือกมีความรวดเร็วและถูกต้อง มีผลต่อการเลือกใช้บริการในระดับมากที่สุด ดังนั้น โรงแรมควรมีการตรวจสอบประสิทธิภาพการทำงานของช่องทางการจัดจำหน่ายทุกช่องทางอยู่เสมอ ได้แก่

1. ฝ่ายสำรองห้องพักของโรงแรมโดยตรง ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามเลือกใช้มากที่สุด โรงแรมควรมีระบบการจองห้องพักที่มีประสิทธิภาพ มีพนักงานรับผิดชอบการจองห้องพักที่มีความรู้ ความชำนาญในการใช้งานคอมพิวเตอร์ สามารถให้บริการได้ทันที

2. เว็บไซต์ของโรงแรม โรงแรมควรมีการออกแบบระบบการจองห้องพักอย่างรวดเร็วและถูกต้องผ่านทางหน้าเว็บไซต์ของโรงแรม โดยใช้ระบบการให้บริการ (Web Server) ที่มีประสิทธิภาพ รวดเร็ว รองรับการใช้งานของผู้ตอบแบบสอบถามจากที่ต่างๆ ได้ และใช้โปรแกรมที่มีความถูกต้องแม่นยำ มีระบบการรักษาความปลอดภัยที่อยู่ในระดับสูง เพื่อสร้างความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ

3. ช่องทางตัวแทนจำหน่ายหรือบริษัททัวร์ผ่านทางโทรศัพท์และเว็บไซต์ของตัวแทนจำหน่ายหรือบริษัททัวร์ โรงแรมควรมีการคัดเลือกตัวแทนจำหน่ายหรือบริษัททัวร์ที่น่าเชื่อถือ เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้ สามารถให้ข้อมูล และแสดงรูปภาพของห้องพัก สิ่งอำนวยความสะดวก

สะดวกของโรงแรมอย่างถูกต้องและเพียงพอต่อการตัดสินใจซื้อของผู้ใช้บริการ ทั้งการติดต่อเองที่สำนักงานหรือผ่านทางเว็บไซต์ และควรมีการเชื่อมโยงข้อมูลการจองห้องพักกับทางโรงแรมได้

ด้านราคา

จากการศึกษาครั้งนี้ พบว่า ปัจจัยด้านราคามีผลผู้ตอบแบบสอบถามในการเลือกใช้บริการโรงแรมแบบ บูติค ในจังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ราคาห้องพักเหมาะสมกับคุณภาพการให้บริการ รองลงมาคือ มีระดับราคาห้องพักให้เลือกหลากหลาย และราคาอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมสมเหตุสมผล

ปัจจัยย่อยด้านราคาห้องพักเหมาะสมกับคุณภาพการให้บริการ มีผลต่อการเลือกใช้บริการในระดับมาก ดังนั้น โรงแรมควรมีการกำหนดราคาห้องพักให้เหมาะสมกับคุณภาพการให้บริการ และกลุ่มเป้าหมาย เนื่องจากผู้ตอบแบบสอบถามจะใช้ข้อมูลด้านราคาห้องพักในการเปรียบเทียบกับโรงแรมแห่งอื่นมากที่สุดก่อนการตัดสินใจใช้บริการ และควรกำหนดระดับราคาห้องพักในระดับมาตรฐาน ราคา 1,500 – 3,000 บาท เนื่องจากเป็นระดับราคาห้องพักที่ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกใช้บริการมากที่สุด

นอกจากนี้ หากจำแนกตามอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ปัจจัยย่อยด้านราคาห้องพักเหมาะสมกับคุณภาพการให้บริการ มีผลต่อการเลือกใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพเป็นข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ในระดับมากที่สุด ส่วนอาชีพอื่นๆ มีผลต่อการเลือกใช้บริการในระดับมาก ดังนั้น โรงแรมอาจจะเสนอราคาพิเศษหรือมอบส่วนลดแก่กลุ่มที่มีอาชีพเป็นข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ เป็นกรณีพิเศษ

ปัจจัยย่อยด้านมีระดับราคาห้องพักให้เลือกหลากหลาย มีผลต่อการเลือกใช้บริการในระดับมาก ดังนั้น โรงแรมควรมีการกำหนดราคาห้องพักให้หลากหลาย โดยการออกแบบตกแต่งห้องพักให้มีรูปแบบ (Theme) หลากหลาย ซึ่งลักษณะการออกแบบตกแต่งห้องพักถือเป็นเหตุผลที่ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกใช้บริการโรงแรมแบบบูติค ในจังหวัดเชียงใหม่มากที่สุด โดยกำหนดราคาห้องพักให้แตกต่างกัน เพื่อตอบสนองผู้ใช้บริการกลุ่มต่างๆ ทั้งกลุ่มที่มีรายได้ปานกลาง – สูง และกลุ่มที่ไม่ได้ทำงานหรือเป็นนักเรียน/นักศึกษา มีรายได้น้อยกว่า 10,000 บาท

ปัจจัยย่อยด้านราคาอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมสมเหตุสมผล มีผลต่อการเลือกใช้บริการในระดับมาก และราคาอาหารและเครื่องดื่มไม่คุ้มค่าเมื่อเทียบกับคุณภาพและบริการที่ได้รับ เป็นปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบจากการใช้บริการเป็นอันดับแรก ดังนั้น โรงแรมไม่ควรกำหนดราคาอาหารและเครื่องดื่มสูงจนเกินไป อาจมีการลดต้นทุน โดยตัดหรือลดความหลากหลายของประเภทอาหารและอาหารพื้นเมืองลง เนื่องจากผู้ตอบแบบสอบถามไม่ได้ให้ความสำคัญกับ

ประเภทของอาหารที่หลากหลายและอาหารพื้นเมืองเท่าไรนัก ซึ่งอาจจะทำให้ต้นทุนด้านอาหารและเครื่องดื่มลดลง และจึงกำหนดราคาขายอาหารและเครื่องดื่มให้สมเหตุสมผล ให้สอดคล้องกับต้นทุนที่ลดลง

ด้านการจัดจำหน่าย

จากการศึกษาครั้งนี้ พบว่า ปัจจัยด้านการจำหน่ายมีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามในการเลือกใช้บริการ โรงแรมแบบบูติก ในจังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีระบบจองห้องพักผ่านเว็บไซต์ของโรงแรมโดยตรง รองลงมาคือติดต่อสื่อสารกับโรงแรมโดยตรงได้อย่างสะดวก เช่น โทรศัพท์ เดินเข้ามาติดต่อ (Walk-in) และทำเลที่ตั้งสะดวกในการเดินทางเข้าถึง

ปัจจัยย่อยด้านมีระบบจองห้องพักผ่านเว็บไซต์ของโรงแรมโดยตรง มีผลต่อการเลือกใช้บริการในระดับมาก ดังนั้น โรงแรมควรมีเว็บไซต์ของตนเอง โดยมีการออกแบบใช้ขนาดตัวอักษรและสีที่ง่ายต่อการอ่าน และควรพัฒนาข้อมูลให้ทันสมัยอยู่เสมอ โดยเฉพาะข้อมูลด้านราคาห้องพักในแต่ละช่วงเวลาทั้งช่วงฤดูกาลท่องเที่ยวและนอกฤดูกาลท่องเที่ยว โดยระบุราคาในแต่ละช่วงเวลาอย่างชัดเจน

ปัจจัยย่อยด้านติดต่อสื่อสารกับโรงแรมโดยตรงได้อย่างสะดวก เช่น โทรศัพท์ เดินเข้ามาติดต่อ (Walk-in) มีผลต่อการเลือกใช้บริการในระดับมาก ดังนั้น โรงแรมควรมีการตรวจสอบระบบการใช้งานโทรศัพท์ที่อยู่เป็นประจำ และมีหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้ นอกจากนี้ ควรมีป้ายบอกทางหรือสัญลักษณ์อย่างชัดเจนแสดงส่วนต่างๆ ของโรงแรม และมีพนักงานต้อนรับส่วนหน้าพร้อมให้บริการตลอดเวลา เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ผู้ตอบแบบสอบถามที่เดินเข้ามาติดต่อ (Walk-in)

ปัจจัยย่อยด้านทำเลที่ตั้งสะดวกในการเดินทางเข้าถึง มีผลต่อการเลือกใช้บริการในระดับมาก ดังนั้น ทำเลที่ตั้งของโรงแรม ควรตั้งอยู่ในทำเลที่ตั้งที่พาหนะเดินทางเข้าถึงได้อย่างสะดวกหรืออยู่ใกล้แหล่งท่องเที่ยวสำคัญ เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ผู้ตอบแบบสอบถามในการเดินทางไปยังสถานที่ต่างๆ เนื่องจากผู้ตอบแบบสอบถามที่เดินทางมาจากจังหวัดเชียงใหม่โดยส่วนใหญ่เดินทางมาโดยขนส่งมวลชนสาธารณะหรือเอกชน

ด้านลักษณะทางกายภาพ

จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพมีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามในการเลือกใช้บริการในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีบรรยากาศเงียบสงบ

เป็นส่วนตัว รองลงมาคือ มีสภาพทางธรรมชาติที่ร่มรื่น และอุปกรณ์เครื่องใช้/เฟอร์นิเจอร์มีความ สะอาดและดูใหม่

ปัจจัยย่อยด้านมีบรรยากาศเงียบสงบ เป็นส่วนตัว มีผลต่อการเลือกใช้บริการในระดับมากที่สุด ดังนั้น โรงแรมควรมีการเลือกทำเลที่ตั้งที่ไม่อยู่ในแหล่งชุมชนหรือใกล้แหล่งที่มีเสียงดัง เช่น เชน คับ ร้านอาหาร คาราโอเกะ ส่วนภายในโรงแรมควรมีการออกแบบพื้นที่ใช้สอยอย่างเหมาะสม สะดวกสบาย โดยแยกส่วนต่างๆ ของโรงแรมอย่างชัดเจน ได้แก่ ล็อบบี้ ห้องพัก ครัว ว่ายน้ำ ร้านอาหาร สถานบริการด้านสุขภาพ หากโรงแรมมีทำเลที่ตั้งอยู่ในแหล่งชุมชน มีเสียงดังรบกวน โรงแรมควรมีการออกแบบตกแต่งสถานที่และห้องพัก โดยเลือกใช้วัสดุที่สามารถเก็บเสียงได้ นอกจากนี้ โรงแรมอาจจะสร้างส่วนที่เป็นมุมเงียบสงบ มีวิวทิวทัศน์สวยงาม มีบริการน้ำชา กาแฟ เหมาะสำหรับผู้ใช้บริการบางกลุ่มที่ต้องการความสงบ สามารถนั่งทำงานได้ เช่น ผู้ใช้บริการที่เป็น นักธุรกิจ อาจารย์ นักเรียน นักศึกษา เป็นต้น ทั้งนี้ บรรยากาศเงียบสงบ เป็นส่วนตัว ถือเป็นเหตุผล สำคัญอย่างหนึ่งของผู้ตอบแบบสอบถามเลือกใช้บริการ โรงแรมแบบบูติก ในจังหวัดเชียงใหม่

ปัจจัยย่อยด้านมีสภาพทางธรรมชาติที่ร่มรื่น มีผลต่อการเลือกใช้บริการในระดับมากที่สุด ดังนั้น โรงแรมควรมีการตกแต่งสถานที่โดยเน้นธรรมชาติ และสร้างบรรยากาศให้ดูร่มรื่น โดยการตกแต่ง สวนหย่อม ปลูกต้นไม้และดอกไม้

ปัจจัยย่อยด้านอุปกรณ์เครื่องใช้/เฟอร์นิเจอร์มีความสะอาดและดูใหม่ มีผลต่อการเลือกใช้บริการในระดับมากที่สุด ดังนั้น ทางโรงแรมควรมีการทำความสะอาด และซ่อมแซมอุปกรณ์เครื่องใช้ และเฟอร์นิเจอร์ให้ดูใหม่อยู่เสมอ ซึ่งสามารถสะท้อนถึงคุณภาพของโรงแรมได้

นอกจากนี้ ยังพบว่า ปัจจัยย่อยด้านการตกแต่งสถานที่ที่เป็นแบบธรรมชาติ มีผลต่อการเลือกใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถามในระดับมากที่สุด ส่วนปัจจัยย่อยด้านการตกแต่งสถานที่ที่เป็นแบบต่างประเทศ เช่น ตะวันตก บาห์ลี จีน ญี่ปุ่น และปัจจัยย่อยด้านการตกแต่งสถานที่ที่เป็นแบบผสมผสาน เช่น ความเป็นล้านนาผสมผสานกับสถาปัตยกรรมต่างประเทศ มีผลต่อการเลือกใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถามในระดับปานกลางเท่านั้น ดังนั้น โรงแรมควรมีให้ความสำคัญกับ ความเป็นธรรมชาติ ความร่มรื่น ในการตกแต่งสถานที่ของ โรงแรมแบบบูติก ในจังหวัดเชียงใหม่ เป็นพิเศษ ส่วนการตกแต่งสถานที่ที่เป็นแบบต่างประเทศหรือเป็นแบบผสมผสานล้านนากับ สถาปัตยกรรมต่างประเทศ อาจให้ความสำคัญเป็นลำดับรองลงมา

ด้านผลิตภัณฑ์

จากการศึกษาครั้งนี้ พบว่า ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามในการเลือกใช้บริการโรงแรมแบบบูติก ในจังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีความสะอาดบริเวณส่วนต่างๆ ของโรงแรม และห้องพัก รองลงมาคือ มีการออกแบบห้องพักเป็นสัดส่วนให้ความรู้สึกเป็นส่วนตัว และมีระบบรักษาความปลอดภัยที่ดี

ปัจจัยย่อยด้านมีความสะอาดบริเวณส่วนต่างๆ ของโรงแรม และห้องพัก มีผลต่อการเลือกใช้บริการในระดับมากที่สุด ดังนั้น โรงแรมควรดูแลรักษาบริเวณส่วนต่างๆ ของโรงแรมและห้องพักให้สะอาด ถูกสุขอนามัย โดยจัดให้มีพนักงานทำความสะอาด เอาใจใส่ บริเวณส่วนต่างๆ ของโรงแรมสม่ำเสมอ เนื่องจากเป็นสถานที่ที่มีการใช้บริการร่วมกัน ควรมีการดูแลรักษาความสะอาดอยู่เสมอ ซึ่งเป็นการเพิ่มคุณค่าของการบริการที่มอบให้ผู้ใช้บริการ

ปัจจัยย่อยด้านการออกแบบห้องพักเป็นสัดส่วนให้ความรู้สึกเป็นส่วนตัว มีผลต่อการเลือกใช้บริการในระดับมาก ดังนั้น โรงแรมควรมีการออกแบบห้องพักให้เป็นสัดส่วน โดยแยกส่วนของห้องพักออกจากส่วนล็อบบี้ ร้านอาหาร สระว่ายน้ำ สถานบริการสุขภาพของโรงแรมอย่างชัดเจน และมีการออกแบบตกแต่งห้องพักให้ความรู้สึกเป็นส่วนตัว โดยคำนึงถึงองค์ประกอบภายในห้องพัก เช่น ขนาดห้องพักได้มาตรฐานไม่เล็กเกินไปจนรู้สึกอึดอัด การจัดวางผังห้องพักได้มาตรฐาน แบ่งส่วนต่างๆ ภายในห้องพักได้อย่างเหมาะสม นอกจากนี้ ควรมองเห็นวิว ทิวทัศน์ที่สวยงามจากห้องพักได้

ปัจจัยย่อยด้านมีระบบรักษาความปลอดภัยที่ดี มีผลต่อการเลือกใช้บริการในระดับมาก ดังนั้น ทางโรงแรมควรมีมาตรการด้านการรักษาความปลอดภัยบริเวณโรงแรม โดยจัดพนักงานรักษาความปลอดภัยตลอด 24 ชั่วโมง บริเวณประตูทางเข้าโรงแรม และภายในโรงแรม เพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความมั่นใจในการใช้บริการ

นอกจากนี้ หากจำแนกตามอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ปัจจัยย่อยด้านมีบริการดูแลสุขภาพ เช่น สปา นวดแผนโบราณ นวดฝ่าเท้า มีผลต่อการเลือกใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไป ในระดับมาก เพียงกลุ่มเดียวเท่านั้น ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มอายุอื่นๆ มีผลในระดับปานกลาง ดังนั้น ผู้ประกอบการโรงแรมแบบบูติกรายใหม่ ควรจะพิจารณาถึงความคุ้มค่า หากมีการลงทุนด้านบริการสุขภาพ เนื่องจากจำนวนผู้บริการอาจจะมีน้อย และมีต้นทุนสูง ซึ่งอาจส่งผลต่อราคาค่าบริการที่สูงขึ้น

ด้านการส่งเสริมการตลาด

จากการศึกษาครั้งนี้ พบว่า ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดมีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถาม ในการเลือกใช้บริการ โรงแรม โดยรวมในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีการปรับราคาลดลงในช่วงนอกฤดูกาลท่องเที่ยว (Low Season) รองลงมาคือ มีการให้ส่วนลดเมื่อจองห้องพักล่วงหน้า และมีการให้ส่วนลดเมื่อเข้าพักหลายวัน

ปัจจัยย่อยด้านการปรับราคาลดลงในช่วงนอกฤดูกาลท่องเที่ยว (Low Season) มีผลต่อการเลือกใช้บริการในระดับมาก ดังนั้น โรงแรมควรมีการปรับราคาลดลงในช่วงนอกฤดูกาลท่องเที่ยว (Low Season) ของจังหวัดเชียงใหม่ คือ ช่วงเดือนพฤษภาคมถึงกันยายน เนื่องจากเป็นช่วงที่จำนวนนักท่องเที่ยวเดินทางมาน้อย และมีอัตราการเข้าพักต่ำ นอกจากนี้ ควรมีการจัดแพคเกจห้องพัก พร้อมบริการอื่นๆ ในราคาพิเศษให้มากขึ้น เช่น สปา บริการนำเที่ยว และมีการโฆษณาผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ตหรือเว็บไซต์ของโรงแรม เพื่อเป็นการกระตุ้นให้มีการใช้บริการมากขึ้นในช่วงนอกฤดูกาลท่องเที่ยว เพื่อไม่ให้เกิดปัญหาจำนวนห้องพักเกินความต้องการ (Over Supply) ส่วนในฤดูกาลท่องเที่ยว (High Season) คือ ช่วงเดือนตุลาคมถึงเมษายน ความต้องการห้องพักมีมาก โรงแรมสามารถกำหนดราคาห้องพักสูงขึ้นเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการ เพื่อไม่ให้เกิดปัญหาความต้องการห้องพักเกินจำนวนห้องพักที่ให้บริการ (Excess Demand)

ปัจจัยย่อยด้านการให้ส่วนลดเมื่อจองห้องพักล่วงหน้า มีผลต่อการเลือกใช้บริการในระดับมาก ดังนั้น โรงแรมควรมีการส่งเสริมการขายโดยการลดราคาเมื่อมีการจองและชำระค่าห้องพักล่วงหน้าเป็นระยะเวลานาน โดยอาจจะกำหนดอัตราส่วนลดตามระยะเวลาที่ทำการจองล่วงหน้า เช่น โรงแรมเปิดห้องพักบางส่วนให้ผู้ตอบแบบสอบถามจองล่วงหน้าในช่วงนอกฤดูกาลท่องเที่ยว (พฤษภาคมถึงกันยายน) เพื่อเข้าใช้บริการในช่วงฤดูกาลท่องเที่ยว (ตุลาคมถึงเมษายน) แต่คิดราคาห้องพักในอัตรานอกฤดูกาลท่องเที่ยว เป็นต้น

ปัจจัยย่อยด้านการให้ส่วนลดเมื่อเข้าพักหลายวัน มีผลต่อการเลือกใช้บริการในระดับมาก ดังนั้น โรงแรมควรมีการส่งเสริมการขายโดยการลดราคาห้องพักเมื่อเข้าพักหลายวัน เพื่อเป็นการกระตุ้นให้ผู้ใช้บริการเพิ่มจำนวนวันเข้าพักมากขึ้น โดยการให้ส่วนลดห้องพักเฉพาะในช่วงวันธรรมดา (จันทร์ – ศุกร์) ของช่วงนอกฤดูกาลท่องเที่ยว ซึ่งเป็นช่วงวันที่มีอัตราการเข้าพักต่ำเมื่อเทียบกับช่วงวันหยุดเสาร์ – อาทิตย์ หรือวันหยุดเทศกาล

นอกจากนี้ ยังพบว่า ปัจจัยย่อยด้านการมอบของที่ระลึกเมื่อเข้าพัก มีผลต่อการเลือกใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถามในระดับปานกลาง ดังนั้น หากโรงแรมต้องการลดค่าใช้จ่ายอาจจะไม่จำเป็นต้องมอบของที่ระลึกแก่แขกผู้ให้บริการทุกครั้ง แต่เลือกมอบให้เฉพาะช่วงโอกาสพิเศษ เช่น ช่วงวันวาเลนไทน์ เทศกาลวันคริสต์มาส เทศกาลส่งท้ายปีเก่า ต้อนรับปีใหม่ เป็นต้น

ข้อจำกัดของการศึกษา

จากการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้ศึกษาพบข้อจำกัดในบางประเด็นของการศึกษา มีรายละเอียด ดังนี้

1. การแยกประเภทของโรงแรมในปัจจุบัน พบว่า โรงแรมแบบบูติก ยังไม่มีการรับรองอย่างเป็นทางการจากสมาคมโรงแรมไทย ซึ่งมีหน้าที่กำหนดมาตรฐานและแบ่งประเภทของโรงแรม จึงทำให้เกณฑ์การคัดเลือกโรงแรมแบบบูติกในการศึกษายังไม่มีมาตรฐานชัดเจน

2. ในการศึกษาครั้งนี้ได้ใช้คำนิยามของโรงแรมแบบบูติกที่การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยกำหนดไว้ และรวบรวมรายชื่อโรงแรมแบบบูติกไว้ใน Thailand 100 Best Boutique Hotels ที่จัดทำขึ้นในปี พ.ศ. 2549 เป็นเกณฑ์ อย่างไรก็ตามในปัจจุบันพบว่า โรงแรมแบบบูติก ในจังหวัดเชียงใหม่มีจำนวนเพิ่มมากขึ้น หากจะใช้เกณฑ์ที่การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยกำหนด ควรมีการตรวจสอบข้อมูลที่เป็นปัจจุบันเสมอ

3. ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ใช้แบบสอบถามเพื่อรวบรวมข้อมูลจากนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยวและใช้บริการห้องพักของโรงแรมแบบบูติก ในจังหวัดเชียงใหม่ ในเดือนสิงหาคม พ.ศ. 2551 ซึ่งเป็นช่วงนอกฤดูกาลท่องเที่ยวของจังหวัดเชียงใหม่ ข้อมูลที่ได้จึงเป็นข้อมูลของนักท่องเที่ยวนอกฤดูกาลท่องเที่ยวของจังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งอาจจะแตกต่างจากข้อมูลที่รวบรวมในช่วงฤดูกาลท่องเที่ยวของจังหวัดเชียงใหม่

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาครั้งต่อไป

ควรศึกษาถึง ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลการเลือกใช้บริการ โรงแรมแบบบูติก ในจังหวัดเชียงใหม่ ของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศจากทวีปอเมริกา ยุโรป หรือ ญี่ปุ่น เนื่องจากจำนวนนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศในกลุ่มเหล่านี้ที่เดินทางมาจังหวัดเชียงใหม่มีอัตราเพิ่มมากขึ้นทุกปี และมีรายได้เฉลี่ยสูงกว่านักท่องเที่ยวชาวไทย ซึ่งสัมพันธ์กับระดับราคาห้องพักของโรงแรมแบบบูติกที่มีราคาสูงกว่าโรงแรมทั่วไป ดังนั้นการศึกษาจากนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศจะเป็นประโยชน์ต่อผู้ประกอบการโรงแรมแบบบูติกและผู้สนใจ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการกำหนดส่วนประสมการตลาดบริการ และพัฒนาการให้บริการให้สอดคล้องกับความต้องการของกลุ่มเป้าหมายต่อไป