

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผลการศึกษา ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

การค้นคว้าแบบอิสระเรื่องความต้องการของผู้เดินทางที่มีต่อสถานที่แวะพักเอกชนตามเส้นทางสู่อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความต้องการของผู้เดินทางได้แก่ นักท่องเที่ยว พนักงานขับรถและผู้ใช้เส้นทางที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดของสถานที่แวะพักระหว่างทางเอกชน เส้นทางสู่อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่ และเพื่อศึกษารูปแบบของสถานที่แวะพักระหว่างทางที่นักท่องเที่ยว พนักงานขับรถและผู้ใช้เส้นทางต้องการ โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่างทำการตอบแบบสอบถามจำนวน 330 ราย แบ่งกลุ่มตัวอย่างเป็นกลุ่มนักท่องเที่ยวจำนวน 110 ราย พนักงานขับรถ (ตัวแทนของบริษัทนำเที่ยว) จำนวน 110 ราย และผู้ใช้เส้นทางระหว่างอำเภอและจังหวัดที่มีจุดประสงค์อื่นๆ จำนวน 110 ราย โดยใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบตามสะดวก (Convenience Sampling) จากสถานที่หลักได้แก่ ร้านอาหารและปั๊มน้ำมันระหว่างเส้นทางเชียงใหม่-ฝาง สถานที่ท่องเที่ยวหลักในเส้นทางผ่านอำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่ ระบุสถานที่ท่องเที่ยวคือ ดอยอ่างขาง อุทยานแห่งชาติแม่ฝาง และบ่อน้ำร้อนฝางซึ่งสามารถสรุปผลการศึกษาอภิปรายผลการศึกษา ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

สรุปผลการศึกษา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย ร้อยละ 65.45 เพศหญิง ร้อยละ 34.55 อายุระหว่าง 26 – 35 ปี มากที่สุด ร้อยละ 38.18 รองลงมาคือ 18 – 25 ปี ร้อยละ 24.24 ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด ร้อยละ 57.57 รองลงมาคือ สมรส ร้อยละ 41.52 ระดับการศึกษาปริญญาตรี มากที่สุด ร้อยละ 47.57 รองลงมาคือ มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวช. ร้อยละ 22.73 ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มากที่สุด ร้อยละ 34.55 รองลงมาคือ ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 23.93 รายได้ต่อเดือน 5,001 - 10,000 บาท มากที่สุด ร้อยละ 37.88 รองลงมาคือ 10,001 – 15,000 บาท ร้อยละ 33.03 ยานพาหนะหลักที่ใช้ในการเดินทางในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ คือ รถยนต์ส่วนบุคคล มากที่สุด ร้อยละ 63.03 รองลงมาคือ รถจักรยานยนต์ ร้อยละ 54.55

ส่วนที่ 2 ข้อมูลพฤติกรรมการใช้เส้นทางหลวงหมายเลข 107 (เส้นทางสายเชียงใหม่-ฝาง) และความต้องการของผู้เดินทางที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดของสถานที่แวะพักระหว่างทางเอกชน เส้นทางสู่อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่

2.1 พฤติกรรมการใช้เส้นทางหลวงหมายเลข 107 (เส้นทางสายเชียงใหม่-ฝาง)

2.1.1 พฤติกรรมการใช้เส้นทางหลวงหมายเลข 107 (เส้นทางสายเชียงใหม่-ฝาง) ของกลุ่มนักท่องเที่ยว

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกลุ่มนักท่องเที่ยวจำนวน 110 ราย จากการศึกษาพบว่า ส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการใช้เส้นทางหลวงหมายเลข 107 (เส้นทางสายเชียงใหม่-ฝาง) เพื่อเดินทางไปยังอำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่ ร้อยละ 83.63 รองลงมาคือ เพื่อเดินทางไปท่องเที่ยวยังสถานที่ท่องเที่ยวในอำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่ ร้อยละ 72.73 ความถี่ในการจอดแวะพักระหว่างทางมากที่สุด 2 ครั้ง ร้อยละ 49.09 รองลงมาคือ 1 ครั้ง ร้อยละ 36.36 ช่วงเวลาที่ใช้เส้นทางหลวงหมายเลข 107 บ่อยที่สุด คือ เวลา 11.00 – 16.00 น. ร้อยละ 56.36 รองลงมาคือ เวลา 05.00 – 10.00 น. ร้อยละ 30.91 ความถี่ในการเดินทางโดยใช้เส้นทางหลวงหมายเลข 107 คือปีละครั้ง มากที่สุด ร้อยละ 40.90 รองลงมาคือ 1-2 ครั้งต่อ 6 เดือน ร้อยละ 20.91 สถานที่ซึ่งกลุ่มนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เลือกใช้เป็นจุดแวะพักระหว่างทาง คือ สถานีบริการน้ำมัน ร้อยละ 80.91 รองลงมาคือ ร้านอาหาร ร้อยละ 69.09 เหตุผลที่แวะพักระหว่างทางส่วนใหญ่ คือ เพื่อใช้บริการห้องสุขา ร้อยละ 96.36 รองลงมาคือ เพื่อรับประทานอาหารเช้า เครื่องดื่ม ร้อยละ 54.55 ประเภทเครื่องดื่มที่เลือกซื้อเป็นประจำในจุดแวะพักระหว่างทาง คือ น้ำเปล่า มากที่สุด ร้อยละ 79.09 รองลงมาคือ ชา กาแฟ ร้อยละ 67.27 ค่าใช้จ่ายในแต่ละครั้งที่จุดแวะพักระหว่างทาง คือ 200-500 บาท มากที่สุด ร้อยละ 60.00 รองลงมาคือ ต่ำกว่า 100 บาท ร้อยละ 30.90 บริการตามสถานที่แวะพักระหว่างทางเอกชนที่กลุ่มนักท่องเที่ยวต้องการให้มีมากที่สุด คือ บริการห้องน้ำ ร้อยละ 82.73 รองลงมาคือ บริการร้านอาหารและเครื่องดื่ม ร้อยละ 80.00 มีความต้องการใช้บริการสถานที่แวะพักระหว่างทางเอกชนในระดับอาจจะใช้บริการ มากที่สุด ร้อยละ 45.45 รองลงมาคือ ใช้บริการแน่นอน ร้อยละ 35.45

2.1.2 พฤติกรรมการใช้เส้นทางของกลุ่มพนักงานขับรถและผู้ใช้เส้นทาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกลุ่มพนักงานขับรถและผู้ใช้เส้นทางจำนวน 220 ราย จากการศึกษาพบว่า ส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการใช้เส้นทางหลวงหมายเลข 107 (เส้นทางสายเชียงใหม่-ฝาง) เพื่อเดินทางไปยังอำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่ ร้อยละ 70.45 รองลงมาคือ เพื่อเดินทางไปท่องเที่ยวยังสถานที่ท่องเที่ยวในอำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่ ร้อยละ 65.45 ความถี่ในการจอดแวะพักระหว่างทางมากที่สุด 2 ครั้ง ร้อยละ 32.27 รองลงมาคือ 1 ครั้ง ร้อยละ 30.00 ช่วงเวลาที่ใช้เส้นทางหลวงหมายเลข 107 บ่อยที่สุด คือ เวลา 11.00 – 16.00 น. ร้อยละ 58.18 รองลงมาคือ เวลา 05.00 – 10.00 น. ร้อยละ 30.45 ความถี่ในการเดินทางโดยใช้เส้นทางหลวงหมายเลข 107 1-2 ครั้งต่อเดือน มากที่สุด ร้อยละ 29.09 รองลงมาคือ

1-2 ครั้งต่อ 6 เดือน ร้อยละ 19.09 สถานที่ซึ่งกลุ่มพนักงานขับรถและผู้ใช้เส้นทางส่วนใหญ่เลือกใช้เป็นจุดแวะพักระหว่างทาง คือ สถานีบริการน้ำมัน ร้อยละ 82.27 รองลงมาคือ ร้านอาหาร ร้อยละ 48.18 เหตุผลที่แวะพักระหว่างทางส่วนใหญ่ คือ เพื่อใช้บริการห้องสุขา ร้อยละ 85.91 รองลงมาคือ เพื่อรับประทานอาหาร เครื่องดื่ม ร้อยละ 62.27 ประเภทเครื่องดื่มที่เลือกซื้อเป็นประจำในจุดแวะพักระหว่างทาง คือ น้ำเปล่า มากที่สุด ร้อยละ 63.18 รองลงมาคือ ชา กาแฟ ร้อยละ 47.27 ค่าใช้จ่ายในแต่ละครั้งที่จุดแวะพักระหว่างทาง คือ 100-200 บาท มากที่สุด ร้อยละ 43.64 รองลงมาคือ ต่ำกว่า 100 บาท ร้อยละ 31.36 บริการตามสถานที่แวะพักระหว่างทางเอกชนที่กลุ่มพนักงานขับรถและผู้ใช้เส้นทางต้องการให้มีมากที่สุด คือ บริการห้องน้ำ ร้อยละ 90.91 รองลงมาคือ บริการร้านอาหารและเครื่องดื่ม ร้อยละ 77.27 ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกลุ่มพนักงานขับรถและผู้ใช้เส้นทางมีความต้องการใช้บริการสถานที่แวะพักระหว่างทางเอกชนแน่นอนมากที่สุด ร้อยละ 44.09 รองลงมาคือ อาจจะใช้บริการ ร้อยละ 38.64

ตารางที่ 44 แสดงปัจจัยย่อยและร้อยละของกลุ่มนักท่องเที่ยว พนักงานขับรถและผู้ใช้เส้นทางตามพฤติกรรมการใช้เส้นทางหลวงหมายเลข 107 (เส้นทางสายเชียงใหม่-ฝาง)

พฤติกรรมการใช้เส้นทางหลวงหมายเลข 107 (เส้นทางสายเชียงใหม่-ฝาง)	นักท่องเที่ยว	พนักงานขับรถและ ผู้ใช้เส้นทาง
	ปัจจัยย่อยพฤติกรรม (ร้อยละ)	ปัจจัยย่อยพฤติกรรม (ร้อยละ)
1. วัตถุประสงค์ในการใช้เส้นทางหลวงหมายเลข 107 (เส้นทางเชียงใหม่-ฝาง)	เพื่อเดินทางไปยังอำเภอ ฝาง จังหวัดเชียงใหม่ (83.63)	เพื่อเดินทางไปยังอำเภอ ฝาง จังหวัดเชียงใหม่ (70.45)
2. ความถี่ในการจอดแวะพักระหว่างทางในแต่ละ ครั้งของการเดินทาง	2 ครั้ง (49.09)	2 ครั้ง (32.27)
3. ช่วงเวลาที่ใช้เส้นทางหลวงหมายเลข 107 (เส้นทางเชียงใหม่-ฝาง)	11.00 – 16.00 น. (56.36)	11.00 – 16.00 น. (58.18)
4. ความถี่ในการเดินทางโดยใช้เส้นทางหลวง หมายเลข 107 (เส้นทางเชียงใหม่-ฝาง)	ปีละครั้ง (40.90)	1-2 ครั้งต่อเดือน (29.09)
5. สถานที่ที่ใช้เป็นจุดแวะพักระหว่างทาง	สถานีบริการน้ำมัน (80.91)	สถานีบริการน้ำมัน (82.27)

ตารางที่ 44 แสดงปัจจัยย่อยและร้อยละของกลุ่มนักท่องเที่ยว พนักงานขับรถและผู้ใช้เส้นทางตามพฤติกรรมการใช้เส้นทางหลวงหมายเลข 107 (เส้นทางสายเชียงใหม่-ฝาง) (ต่อ)

พฤติกรรมการใช้เส้นทางหลวงหมายเลข 107 (เส้นทางสายเชียงใหม่-ฝาง)	นักท่องเที่ยว	พนักงานขับรถและ ผู้ใช้เส้นทาง
	ปัจจัยย่อยพฤติกรรม (ร้อยละ)	ปัจจัยย่อยพฤติกรรม (ร้อยละ)
6. เหตุผลหลักที่แวะพักระหว่างทาง	เพื่อใช้บริการห้องสุขา (96.36)	เพื่อใช้บริการห้องสุขา (85.91)
7. ประเภทเครื่องดื่มที่เลือกซื้อเป็นประจำในจุด แวะพักระหว่างทาง	น้ำเปล่า (79.09)	น้ำเปล่า (63.18)
8. ค่าใช้จ่ายในแต่ละครั้งที่จุดแวะพักระหว่างทาง	200-500 บาท (60.00)	100-200 บาท (43.64)
9. ความต้องการให้มีบริการต่างๆตามสถานที่ แวะพักระหว่างทางระหว่างทางเอกชน	บริการห้องน้ำ (82.73)	บริการห้องน้ำ (90.91)

จากตารางที่ 44 พบว่า กลุ่มนักท่องเที่ยว และกลุ่มพนักงานขับรถและผู้ใช้เส้นทางมีปัจจัยย่อยพฤติกรรมการใช้เส้นทางหลวงหมายเลข 107 (เส้นทางสายเชียงใหม่-ฝาง) ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดส่วนใหญ่เหมือนกัน ได้แก่ วัตถุประสงค์ในการใช้เส้นทางหลวงหมายเลข 107 (เส้นทางเชียงใหม่-ฝาง) เพื่อเดินทางไปยังอำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่ มีความถี่ในการจอดแวะพักระหว่างทางในแต่ละครั้งของการเดินทาง คือ 2 ครั้ง และช่วงเวลาที่ใช้เส้นทางหลวงหมายเลข 107 (เส้นทางเชียงใหม่-ฝาง) คือ ช่วงเวลา 11.00 – 16.00 น. สถานที่ที่ใช้เป็นจุดแวะพักระหว่างทาง คือ สถานีบริการน้ำมัน โดยมีเหตุผลหลักที่แวะพักระหว่างทางส่วนใหญ่ คือ เพื่อใช้บริการห้องสุขา เลือกซื้อน้ำเปล่าเป็นประจำในจุดแวะพักระหว่างทาง และบริการห้องน้ำ คือ บริการที่ต้องการให้มีตามสถานที่แวะพักระหว่างทางเอกชนมากที่สุด สำหรับปัจจัยย่อยพฤติกรรมการใช้เส้นทางหลวงหมายเลข 107 (เส้นทางเชียงใหม่-ฝาง) ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่แตกต่างกันของกลุ่มนักท่องเที่ยว และกลุ่มพนักงานขับรถและผู้ใช้เส้นทาง ได้แก่ ความถี่ในการเดินทางโดยใช้เส้นทางหลวงหมายเลข 107 (เส้นทางเชียงใหม่-ฝาง) ค่าใช้จ่ายในแต่ละครั้งที่จุดแวะพักระหว่างทาง

ตารางที่ 45 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มนักท่องเที่ยว พนักงานขับรถและผู้ใช้เส้นทางตามความต้องการใช้สถานที่แวะพักระหว่างทางเอกชนเส้นทางสู่อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่

ความต้องการใช้สถานที่แวะพักระหว่างทางเอกชน เส้นทางสู่อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่	นักท่องเที่ยว	พนักงานขับรถและ ผู้ใช้เส้นทาง
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)
ใช้บริการแน่นอน	39 (35.45)	97 (44.09)
อาจจะใช้บริการ	50 (45.45)	85 (38.64)
ไม่แน่ใจ	11 (10.00)	23 (10.45)
อาจจะไม่ใช้บริการ	8 (7.27)	9 (4.09)
ไม่ใช้บริการ	2 (1.82)	6 (2.73)

จากตารางที่ 45 พบว่า กลุ่มนักท่องเที่ยวมีระดับความต้องการใช้สถานที่แวะพักระหว่างทางเอกชนเส้นทางสู่อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่ คือ อาจจะใช้บริการ มากที่สุด รองลงมาคือ ใช้บริการแน่นอน ส่วนกลุ่มพนักงานขับรถและผู้ใช้เส้นทางมีระดับความต้องการใช้สถานที่แวะพักระหว่างทางเอกชนเส้นทางสู่อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่ คือ ใช้บริการแน่นอน มากที่สุด รองลงมาคือ อาจจะใช้บริการ

2.2 ความต้องการของผู้เดินทางที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดของสถานที่แวะพักระหว่างทางเอกชน เส้นทางสู่อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่

ความต้องการของผู้เดินทางที่มีต่อสถานที่แวะพักระหว่างทางเอกชน เส้นทางสู่อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้ส่วนประสมการตลาดบริการ ประกอบด้วย ผลิตภัณฑ์ ราคา การจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด บุคลากร สิ่งนำเสนอทางกายภาพ และกระบวนการให้บริการ พบว่าระดับความต้องการของผู้เดินทางที่มีต่อการบริการของสถานที่แวะพักระหว่างทางเอกชน เส้นทางสู่อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่ ต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านต่างๆ ทั้ง 7 ด้าน ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งที่เป็นกลุ่มนักท่องเที่ยวและกลุ่มพนักงานขับรถและผู้ใช้เส้นทาง โดยรวมกลุ่มนักท่องเที่ยวมีความต้องการด้านบุคลากรมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ ด้านผลิตภัณฑ์ และด้านราคา ตามลำดับ ในขณะที่กลุ่มพนักงานขับรถและผู้ใช้เส้นทางมีความต้องการด้านบุคลากรมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการจัดจำหน่าย ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ ด้านผลิตภัณฑ์ และด้านราคา ตามลำดับ ตามลำดับ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

2.2.1 ความต้องการของกลุ่มนักท่องเที่ยวที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดของสถานที่แวะพักระหว่างทางเอกชน เส้นทางสู่อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่

ด้านบุคลากร

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกลุ่มนักท่องเที่ยวมีระดับความต้องการต่อการบริการของสถานที่แวะพักระหว่างทางเอกชน เส้นทางสู่อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีความต้องการในระดับมาก คือ พนักงานสามารถแนะนำและให้ข้อมูลแก่ลูกค้าได้เป็นอย่างดี พนักงานร่าเรีงแจ่มใสสามารถพูดคุยกับลูกค้าได้อย่างเป็นกันเอง พนักงานสุภาพเรียบร้อยอ่อนน้อมถ่อมตน และพนักงานมีความสามารถในการสื่อสาร

ด้านกระบวนการให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกลุ่มนักท่องเที่ยว มีระดับความต้องการต่อการบริการของสถานที่แวะพักระหว่างทางเอกชน เส้นทางสู่อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีความต้องการในระดับมาก คือ ให้บริการถูกต้องในเวลาที่รวดเร็วทุกชั้นตอน และมีการบันทึกควบคุม ระบบการคำนวณเงินโดยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ในร้านอาหาร ร้านกาแฟ ร้านขายของฝากของที่ระลึก ปัจจัยที่มีความต้องการในระดับปานกลาง คือ มีการแนะนำส่วนลดและโปรแกรมส่งเสริมการขายต่างๆก่อนให้บริการ

ด้านการจัดจำหน่าย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกลุ่มนักท่องเที่ยว มีระดับความต้องการต่อการบริการของสถานที่แวะพักระหว่างทางเอกชน เส้นทางสู่อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีความต้องการในระดับมาก คือ ทำเลที่ตั้งอยู่ติดถนนใหญ่ ไป-มาสะดวก ทำเลที่ตั้งอยู่ในบริเวณที่ล้อมรอบด้วยธรรมชาติ และทิวทัศน์สวยงาม ปัจจัยที่มีความต้องการในระดับปานกลาง คือ ทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้ทางขึ้นสถานที่ท่องเที่ยวอุทยานแห่งชาติอ่างช้าง และสถานที่แวะพักเอกชนเปิดให้บริการระหว่างช่วงเวลา 08.00-20.00น.

ด้านการส่งเสริมการตลาด

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกลุ่มนักท่องเที่ยว มีระดับความต้องการต่อการบริการของสถานที่แวะพักระหว่างทางเอกชน เส้นทางสู่อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีความต้องการในระดับมาก คือ มีป้ายร้านที่แสดงการให้บริการอย่างชัดเจน (เช่น ร้านอาหาร ร้านกาแฟ ห้องน้ำ อินเทอร์เน็ต สถานที่จอดพักรถพร้อมศูนย์ตรวจ เช็ก เครื่องยนต์เบื้องต้น) มีการลดราคาในบางช่วง เช่น ในช่วงที่ไม่ใช่ฤดูกาลท่องเที่ยว มีการลดราคาอาหารเครื่องดื่มและบริการ ในจุดแวะพัก มีการประชาสัมพันธ์โดยใช้ป้ายโฆษณาริมทางที่เห็นได้ชัดก่อนถึงสถานที่แวะพักเป็นระยะๆ และแสดงระยะทางที่ห่างจากสถานที่แวะพัก และมีการแจ้งข่าวและประชาสัมพันธ์ผ่านทางสื่อ อื่นๆ (เช่น วิทยุ เว็บไซต์ การท่องเที่ยว หนังสือ ท่องเที่ยว) ปัจจัยที่มีความต้องการในระดับปานกลาง คือ ลงประชาสัมพันธ์สถานที่แวะพักเอกชนในสื่อแจกฟรีสำหรับการท่องเที่ยว

ด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกลุ่มนักท่องเที่ยว มีระดับความต้องการต่อการบริการของสถานที่แวะพักระหว่างทางเอกชน เส้นทางสู่อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีความต้องการในระดับมาก คือ สถานที่แวะพักมีทั้งบริเวณที่อนุญาตให้สูบบุหรี่และ ห้ามสูบบุหรี่ แบ่งแยกชัดเจน และร้านอาหารมีการตกแต่งร้านให้มีบรรยากาศร่มรื่น ปัจจัยย่อยที่มีความต้องการในระดับปานกลางคือ ชื่อสถานที่แวะพักและสัญลักษณ์ของร้านจำง่ายและเป็นเอกลักษณ์ รองลงมาคือ ภายในร้านอาหารมีการให้บริการ โชนที่ใช้สำหรับพุดคุยปรึกษางานและธุรกิจ พนักงานแต่งกายด้วยชุดยูนิฟอร์มที่เป็นเอกลักษณ์และง่ายต่อการจดจำ ลักษณะของร้านค้าในบริเวณจุดแวะพักรถกระจายออกไปเป็นร้านเดี่ยวย่อยตามประเภทธุรกิจย่อย และการตกแต่งร้านกาแฟสไตล์ทันสมัย (โมเดิร์น)

ด้านผลิตภัณฑ์

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกลุ่มนักท่องเที่ยว มีระดับความต้องการที่มีต่อการบริการของสถานที่แวะพักระหว่างทางเอกชน เส้นทางสู่อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่ในด้าน

ผลิตภัณฑ์ จำแนกเป็นผลิตภัณฑ์สถานที่จอดรถ ห้องน้ำ ร้านอาหารและเครื่องดื่ม ร้านกาแฟ ร้านขายของฝากของที่ระลึก และบริเวณนั่งพักผ่อน ดังนี้

ด้านผลิตภัณฑ์บริการสถานที่จอดรถ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกลุ่มนักท่องเที่ยว มีระดับความต้องการต่อการบริการของสถานที่แวะพักระหว่างทางเอกชน เส้นทางสู่อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีความต้องการในระดับมาก คือ ความสะดวกและความปลอดภัยของสถานที่จอดรถ ความเพียงพอของสถานที่จอดรถ และความร่มรื่นรอบบริเวณสถานที่จอดรถ ปัจจัยย่อยที่มีความต้องการในระดับปานกลาง คือ มีบริเวณพักผ่อนสำหรับพนักงานขับรถและการมีจุดบริการตรวจเช็คเครื่องยนต์เบื้องต้น

ด้านผลิตภัณฑ์บริการห้องน้ำ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกลุ่มนักท่องเที่ยว มีระดับความต้องการต่อการบริการของสถานที่แวะพักระหว่างทางเอกชน เส้นทางสู่อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีความต้องการในระดับมากคือ ตกแต่งสถานที่ให้ดูปลอดภัย ปัจจัยย่อยที่มีความต้องการในระดับปานกลาง คือ มีห้องอาบน้ำบริการ

ด้านผลิตภัณฑ์บริการร้านอาหารและเครื่องดื่ม

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกลุ่มนักท่องเที่ยว มีระดับความต้องการต่อการบริการของสถานที่แวะพักระหว่างทางเอกชน เส้นทางสู่อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีความต้องการในระดับมากคือ ร้านอาหารและเครื่องดื่มได้รับการรับรองจากกระทรวงสาธารณสุข มีบริเวณที่อนุญาตให้สูบบุหรี่ได้บริเวณภายนอกอาคาร และความหลากหลายของรายการอาหารและเครื่องดื่มปัจจัยย่อยที่มีความต้องการในระดับปานกลาง คือ มีชุดอาหารเช้าพร้อมรับประทานเตรียมไว้ให้บริการหรือขายเพื่อนำไปรับประทานที่อื่น มีอาหารพื้นเมืองพร้อมรับประทานเตรียมไว้ให้บริการหรือขายเพื่อนำไปรับประทานที่อื่น และมีขนมและของหวานเตรียมไว้ให้บริการ

ด้านผลิตภัณฑ์บริการร้านกาแฟ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกลุ่มนักท่องเที่ยว มีระดับความต้องการต่อการบริการของสถานที่แวะพักระหว่างทางเอกชน เส้นทางสู่อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมในระดับปานกลางโดยปัจจัยย่อยที่มีความต้องการในระดับมากคือ การมีบริการจำหน่ายกาแฟสดและเบเกอรี่ และปัจจัยย่อยที่มีความต้องการระดับปานกลาง คือ มีบริการสัญญาณอินเทอร์เน็ต (Wi-Fi)

ด้านผลิตภัณฑ์บริการร้านขายของฝากของที่ระลึก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกลุ่มนักท่องเที่ยว มีระดับความต้องการต่อการบริการของสถานที่แวะพักระหว่างทางเอกชน เส้นทางสู่อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมในระดับปานกลางโดยปัจจัย

ย่อยที่มีความต้องการในระดับปานกลาง คือ มีความหลากหลายในประเภทสินค้า การมีบริการจำหน่ายของฝากของที่ระลึกในท้องถิ่น และการมีบริการจำหน่ายผักผลไม้ตามฤดูกาล

ด้านผลิตภัณฑ์บริการบริเวณนั่งพักผ่อน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกลุ่มนักท่องเที่ยว มีระดับความต้องการต่อการบริการของสถานที่แหวะพักระหว่างทางเอกชน เส้นทางสู่อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีความต้องการในระดับปานกลาง คือ มีบริการเครื่องนวด ตัวนวดฝ่าเท้า และมีบริการเตียงผ้าใบสำหรับนอนพัก ในระยะเวลาสั้นๆ 15-30 นาที

ด้านราคา

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกลุ่มนักท่องเที่ยว มีระดับความต้องการต่อการบริการของสถานที่แหวะพักระหว่างทางเอกชน เส้นทางสู่อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีความต้องการในระดับปานกลาง คือ สามารถชำระเงินด้วยบัตรเครดิตได้ ราคาอาหารตามสั่งอยู่ในช่วงราคา 25-50 บาทต่อจาน ราคาของที่ระลึกอยู่ในช่วงราคา 20- 200 บาทต่อชิ้น ราคากาแฟทั้งร้อนและเย็นอยู่ในช่วงราคา 30- 60 บาทต่อแก้ว ราคาขนมเบเกอรี่อยู่ในช่วงราคา 25- 50 บาทต่อชิ้น และราคาอาหารชุดอยู่ในช่วงราคา 30- 70 บาทต่อกล่อง

2.2.2 ความต้องการของกลุ่มพนักงานขับรถและผู้ใช้เส้นทางที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดของสถานที่แหวะพักระหว่างทางเอกชน เส้นทางสู่อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่

ด้านบุคลากร

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกลุ่มพนักงานขับรถและผู้ใช้เส้นทาง มีระดับความต้องการต่อการบริการของสถานที่แหวะพักระหว่างทางเอกชน เส้นทางสู่อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีความต้องการในระดับมาก คือ พนักงานสามารถแนะนำและให้ข้อมูลแก่ลูกค้าได้เป็นอย่างดี พนักงานร่าเรียงแจ่มใสสามารถพูดคุยกับลูกค้าได้อย่างเป็นกันเอง พนักงานสุภาพ เรียบร้อย อ่อนน้อมถ่อมตน และพนักงานมีความสามารถในการสื่อสาร

ด้านการจัดจำหน่าย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกลุ่มพนักงานขับรถและผู้ใช้เส้นทาง มีระดับความต้องการต่อการบริการของสถานที่แหวะพักระหว่างทางเอกชน เส้นทางสู่อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีความต้องการในระดับมาก คือ ทำเลที่ตั้งอยู่ติดถนนใหญ่ ไป-มาสะดวก ทำเลที่ตั้งอยู่ในบริเวณที่ล้อมรอบด้วยธรรมชาติและทิวทัศน์สวยงาม สถานที่แหวะพักเอกชนเปิดให้บริการระหว่างช่วงเวลา 8.00-20.00 น. และทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้ทางขึ้นสถานที่ท่องเที่ยวอุทยานแห่งชาติอ่างขาง

ด้านกระบวนการให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกลุ่มพนักงานขับรถและผู้ใช้เส้นทาง มีระดับความต้องการต่อการบริการของสถานที่แวะพักระหว่างทางเอกชน เส้นทางสู่อำเภอฝางจังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีความต้องการในระดับมาก คือ ให้บริการถูกต้องในเวลาที่เหมาะสมทุกขั้นตอน รองลงมาคือ มีการแนะนำส่วนลดและโปรแกรมการส่งเสริมการขายต่างๆก่อนให้บริการ และมีการบันทึกควบคุมระบบการคำนวณเงินโดยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ในร้านอาหาร ร้านกาแฟ ร้านขายของฝากของที่ระลึก

ด้านการส่งเสริมการตลาด

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกลุ่มพนักงานขับรถและผู้ใช้เส้นทาง มีระดับความต้องการต่อการบริการของสถานที่แวะพักระหว่างทางเอกชน เส้นทางสู่อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีความต้องการในระดับมาก คือ มีป้ายร้านที่แสดงการให้บริการอย่างชัดเจน (เช่น ร้านอาหาร ร้านกาแฟ ห้องน้ำ อินเทอร์เน็ต สถานที่จอดพักรถพร้อมศูนย์ตรวจเช็ค เครื่องยนต์เบื้องต้น) มีการประชาสัมพันธ์โดยใช้ป้ายโฆษณาริมทางที่เห็นได้ชัดก่อนถึงสถานที่แวะพักเป็นระยะๆ และแสดงระยะทางที่ห่างจากสถานที่แวะพัก มีการลดราคาในบางช่วง เช่น ในช่วงที่ไม่ใช่ฤดูกาลท่องเที่ยว มีการลดราคา อาหารเครื่องดื่มและบริการในจุดแวะพัก ลงประชาสัมพันธ์สถานที่แวะพักเอกชนในสื่อแจกฟรีสำหรับการท่องเที่ยว และมีการแจ้งข่าว และประชาสัมพันธ์ผ่านทางสื่อ อื่นๆ (เช่น วิทยุ เว็บไซต์การท่องเที่ยว หนังสือท่องเที่ยว)

ด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกลุ่มพนักงานขับรถและผู้ใช้เส้นทาง มีระดับความต้องการต่อการบริการของสถานที่แวะพักระหว่างทางเอกชน เส้นทางสู่อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีความต้องการในระดับมาก คือ สถานที่แวะพัก มีทั้งบริเวณที่อนุญาตให้สูบบุหรี่ และห้ามสูบบุหรี่ แบ่งแยกชัดเจน รองลงมาคือ ร้านกาแฟมีการตกแต่งร้านให้มีบรรยากาศร่มรื่น ชื่อสถานที่แวะพักและสัญลักษณ์ของร้านจำง่ายและเป็นเอกลักษณ์ และพนักงานแต่งกายด้วยชุดยูนิฟอร์มที่เป็นเอกลักษณ์และง่ายต่อการจดจำ ปัจจัยย่อยที่มีความต้องการในระดับปานกลาง คือ การตกแต่งร้านกาแฟสไตล์ทันสมัย(โมเดิร์น) รองลงมาคือ ภายในร้านกาแฟการมีบริการ โซนที่ใช้สำหรับพูดคุยปรึกษางานและธุรกิจ และลักษณะของร้านค้าในบริเวณจุดแวะพักรถกระจายออกไปเป็นร้านเดี่ยวย่อยตามประเภทธุรกิจย่อย

ด้านผลิตภัณฑ์

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกลุ่มพนักงานขับรถและผู้ใช้เส้นทาง มีระดับความต้องการที่มีต่อการบริการของสถานที่แวะพักระหว่างทางเอกชน เส้นทางสู่อำเภอฝาง จังหวัด

เชียงใหม่ ในด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกเป็นผลิตภัณฑ์สถานที่จอดรถ ห้องน้ำ ร้านอาหารและเครื่องดื่ม ร้านกาแฟ ร้านขายของฝากของที่ระลึก และบริเวณนั่งพักผ่อน ดังนี้

ด้านผลิตภัณฑ์บริการสถานที่จอดรถ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกลุ่มพนักงานขับรถและผู้ใช้เส้นทาง มีระดับความต้องการต่อการบริการของสถานที่แวะพักระหว่างทางเอกชน เส้นทางสู่อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีความต้องการในระดับมากคือ ความสะดวกและความปลอดภัยของสถานที่จอดรถ ความเพียงพอของสถานที่จอดรถ ความรู้รอบบริเวณสถานที่จอดรถ การมีจุดบริการตรวจเช็คเครื่องยนต์เบื้องต้น และมีบริเวณพักผ่อนสำหรับพนักงานขับรถ

ด้านผลิตภัณฑ์บริการห้องน้ำ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกลุ่มพนักงานขับรถและผู้ใช้เส้นทาง มีระดับความต้องการต่อการบริการของสถานที่แวะพักระหว่างทางเอกชน เส้นทางสู่อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีความต้องการในระดับมากคือ ตกแต่งสถานที่ให้ดูปลอดภัย ปัจจัยย่อยที่มีความต้องการในระดับปานกลางคือ มีห้องอาบน้ำบริการ

ด้านผลิตภัณฑ์บริการร้านอาหารและเครื่องดื่ม

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกลุ่มพนักงานขับรถและผู้ใช้เส้นทาง มีระดับความต้องการต่อการบริการของสถานที่แวะพักระหว่างทางเอกชน เส้นทางสู่อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีความต้องการในระดับมากคือ ร้านอาหารและเครื่องดื่มได้รับการรับรองจากกระทรวงสาธารณสุข ความหลากหลายของรายการอาหารและเครื่องดื่ม มีบริเวณที่อนุญาตให้สูบบุหรี่ได้บริเวณภายนอกอาคาร มีชุดอาหารเช้าพร้อมรับประทานเตรียมไว้ให้บริการหรือขายเพื่อนำไปรับประทานที่อื่น มีขนมและของหวานเตรียมไว้ให้บริการและมีอาหารพื้นเมืองพร้อมรับประทานเตรียมไว้ให้บริการหรือขายเพื่อนำไปรับประทานที่อื่น

ด้านผลิตภัณฑ์บริการร้านกาแฟ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกลุ่มพนักงานขับรถและผู้ใช้เส้นทาง มีระดับความต้องการต่อการบริการของสถานที่แวะพักระหว่างทางเอกชน เส้นทางสู่อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีความต้องการในระดับปานกลางคือ การมีบริการจำหน่ายกาแฟสดและเบเกอรี่ และมีบริการสัญญาณอินเทอร์เน็ต (Wi-Fi)

ด้านผลิตภัณฑ์บริการร้านขายของฝากของที่ระลึก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกลุ่มพนักงานขับรถและผู้ใช้เส้นทาง มีระดับความต้องการต่อการบริการของสถานที่แวะพักระหว่างทางเอกชนเส้นทางสู่อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมในระดับปานกลางโดยปัจจัยย่อยที่มีความต้องการในระดับมากคือ มีความหลากหลายในประเภทสินค้าและการ

มีบริการจำหน่ายของฝากของที่ระลึกในท้องถิ่น และปัจจัยย่อยที่มีความต้องการในระดับปานกลางคือ การ มีบริการจำหน่ายผัก ผลไม้ตามฤดูกาล

ด้านผลิตภัณฑ์บริการบริเวณนั่งพักผ่อน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกลุ่มพนักงานขับรถและผู้ใช้เส้นทาง มีระดับความต้องการต่อการบริการของสถานที่แวะพักระหว่างทางเอกชน เส้นทางสู่อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีความต้องการในระดับปานกลาง คือ มีบริการเตียงผ้าใบสำหรับนอนพัก และมีบริการเครื่องนวดตัว นวดฝ่าเท้า ในระยะเวลาสั้นๆ 15-30 นาที

ด้านราคา

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกลุ่มพนักงานขับรถและผู้ใช้เส้นทาง มีระดับความต้องการต่อการบริการของสถานที่แวะพักระหว่างทางเอกชน เส้นทางสู่อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีความต้องการในระดับมาก คือ ราคาอาหารตามสั่งอยู่ในช่วงราคา 25-50 บาทต่อจาน สามารถชำระเงินด้วยบัตรเครดิตได้ ปัจจัยย่อยที่มีความต้องการในระดับปานกลาง คือ ราคาของที่ระลึกอยู่ในช่วงราคา 20- 200 บาทต่อชิ้นและราคากาแฟทั้งร้อนและเย็นอยู่ในช่วงราคา 30- 60 บาทต่อแก้ว เท่ากัน ราคาขนมเบเกอรี่อยู่ในช่วงราคา 25- 50 บาทต่อชิ้น และราคาอาหารชุดอยู่ในช่วงราคา 30- 70 บาทต่อกล่อง

ตารางที่ 46 แสดงค่าเฉลี่ยและการแปลผลระดับความต้องการของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการสถานที่แวะพักระหว่างทางเอกชนเส้นทางสู่อำเภอฝางจังหวัดเชียงใหม่ของกลุ่มนักท่องเที่ยว พนักงานขับรถและผู้ใช้เส้นทาง

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ของสถานที่แวะพักเอกชน	กลุ่มนักท่องเที่ยว (n=110)		พนักงานขับรถ และผู้ใช้เส้นทาง (n=220)	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	อันดับ ที่	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	อันดับ ที่
1. ด้านผลิตภัณฑ์	3.23 (ปานกลาง)	6	3.60 (มาก)	6
2. ด้านราคา	3.12 (ปานกลาง)	7	3.53 (มาก)	7
3. ด้านการจัดจำหน่าย	3.56 (มาก)	3	4.00 (มาก)	2

ตารางที่ 46 แสดงค่าเฉลี่ยและการแปลผลระดับความต้องการของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ สถานที่แวะพักระหว่างทางเอกชนเส้นทางสู่อำเภอฝางจังหวัดเชียงใหม่ของกลุ่มนักท่องเที่ยว พนักงานขับรถและผู้ใช้เส้นทาง (ต่อ)

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ของสถานที่แวะพักเอกชน	กลุ่มนักท่องเที่ยว (n=110)		พนักงานขับรถ และผู้ใช้เส้นทาง (n=220)	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	อันดับ ที่	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	อันดับ ที่
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด	3.52 (มาก)	4	3.83 (มาก)	4
5. ด้านบุคลากร	3.87 (มาก)	1	4.23 (มาก)	1
6. ด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ	3.42 (ปานกลาง)	5	3.72 (มาก)	5
7. ด้านกระบวนการให้บริการ	3.64 (มาก)	2	3.95 (มาก)	3

จากตารางที่ 46 พบว่าปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการของสถานที่แวะพักเอกชนที่กลุ่มนักท่องเที่ยวต้องการในระดับมาก คือ ด้านการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร และด้านกระบวนการให้บริการ ความต้องการในระดับปานกลาง คือ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา และด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการของสถานที่แวะพักเอกชนที่กลุ่มพนักงานขับรถและผู้ใช้เส้นทางต้องการในระดับมาก คือ ทุกปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ

อภิปรายผลการศึกษา

ผลการศึกษาความต้องการของผู้เดินทางที่มีต่อสถานที่แวะพักเอกชนตามเส้นทาง สู่อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่ สามารถอภิปรายผลการศึกษิตตามทฤษฎีส่วนประสมการตลาดบริการ ได้ดังนี้

ทฤษฎีส่วนประสมการตลาดบริการ

1. ด้านผลิตภัณฑ์

จากการศึกษาพบว่า ทั้งกลุ่มนักท่องเที่ยว กลุ่มพนักงานขับรถและผู้ใช้เส้นทาง มีความต้องการปัจจัยย่อยสถานที่จอดรถเรื่องการมีจุดบริการตรวจเช็คเครื่องยนต์เบื้องต้น และห้องน้ำคอกแต่งสถานที่ให้

คู่มือความปลอดภัย สอดคล้องกับการศึกษาของชาญชัย ดวงจิตต์ (2541: 57-65) ซึ่งกล่าวไว้ในหัวข้อ ความสำคัญและองค์ประกอบของบริเวณหรือสถานที่แวะพักระหว่างทาง โดยใช้กรณีศึกษาเปรียบเทียบ สำหรับบริเวณหรือสถานที่แวะพักระหว่างทาง (Rest Area) ของประเทศมาเลเซีย ในหัวข้อสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการที่สำคัญว่า บริเวณหรือสถานที่แวะพักระหว่างทาง (Rest Area) ต้องมีห้องน้ำที่ ได้รับการดูแลและรักษาความสะอาด และมีบริเวณที่จอดพักรถยนต์หรือยานพาหนะประเภทต่างๆเป็น องค์ประกอบ จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยย่อยด้านจุดบริการตรวจเช็คเครื่องยนต์เบื้องต้นกลุ่มพนักงาน ขับรถและผู้ใช้เส้นทางมีความต้องการใช้บริการในระดับมาก สอดคล้องกับการศึกษาของ ชาญชัย ดวงจิตต์ (2541: 57-65) ที่กล่าวว่าบริเวณหรือสถานที่แวะพักระหว่างทาง ประกอบด้วยสถานี บริการน้ำมันอุปกรณ์ยานยนต์และการบริการซ่อมบำรุงพื้นฐานต่างๆ (เช่น การเติมน้ำและเติมลม การ ซ่อมและปะยาง การเปลี่ยนถ่ายน้ำมันเครื่อง แบตเตอรี่และวงจรถูกะเปิด การตรวจซ่อมและเติมน้ำยา แอร์ เป็นต้น) จาก ผลการศึกษาความต้องการที่มีต่อบริการด้านผลิตภัณฑ์สถานที่จอดรถพบว่า ปัจจัยย่อยมีบริเวณที่พักผ่อนสำหรับพนักงานขับรถ สอดคล้องกับการ ศึกษาของชาญชัย ดวงจิตต์ (2541: 57-65) ที่กล่าวว่าที่ตั้งของบริเวณหรือสถานที่แวะพักระหว่างทาง ก่อนถึงจุดขึ้นเขาอาจจะต้องหยุดรถ เพื่อความพร้อมของคนขับซึ่งอาจจะอ่อนล้ามาจากการเดินทางเป็นระยะเวลาานาน จึงควรพักเท่าที่เวลาจะ เอื้ออำนวยได้แต่น้อยที่สุดไม่ควรต่ำกว่า 20 นาที จากผลการศึกษาพบว่ากลุ่มพนักงานขับรถและผู้ใช้ เส้นทางมีความ ต้องการปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ร้านอาหารและเครื่องดื่มในระดับมาก โดยปัจจัยย่อย ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ร้านอาหารและเครื่องดื่มมีชุดอาหารเข้าพร้อมรับประทานเตรียมไว้ให้บริการ หรือขายเพื่อนำไปรับประทานที่อื่น สอดคล้องกับการศึกษาของชาญชัย ดวงจิตต์ (2541: 57-65) ที่กล่าว ว่าบริเวณหรือสถานที่แวะพักระหว่างทาง (Rest Area) จะมีสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการที่สำคัญ คือ มีร้านจำหน่ายอาหารและเครื่องดื่ม ซึ่งบริเวณหรือสถานที่แวะพักขนาดใหญ่อาจจะมีร้านจำหน่าย อาหารและเครื่องดื่มประเภท “Fast Food” และ “Mini Mart & Convenient Store” ไว้บริการ จาก การศึกษาพบว่าปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ร้านขายของฝากของที่ระลึก ทั้งกลุ่มนักท่องเที่ยว กลุ่มพนักงาน ขับรถและผู้ใช้เส้นทางมีความต้องการบริการในระดับปานกลางและมาก ตามลำดับ โดยปัจจัยที่มี ค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ มีความหลากหลายในประเภทสินค้า สอดคล้องกับการศึกษาของชาญชัย ดวงจิตต์ (2541: 57-65) ที่กล่าวว่าบริเวณหรือสถานที่แวะพักระหว่างทาง (Rest Area)จะมีสิ่งอำนวยความสะดวก และบริการที่สำคัญ คือ ร้านจำหน่ายอาหาร ผลไม้ท้องถิ่นและสินค้าของที่ระลึกต่างๆ ซึ่งจะมีบริการใน จุดแวะพักระหว่างทาง ในขนาดกลางและขนาดใหญ่

2. ด้านราคา

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกลุ่มนักท่องเที่ยว กลุ่มพนักงานขับรถและผู้ใช้ เส้นทางมีความต้องการต่อการบริการของสถานที่แวะพักระหว่างทางเอกชนเส้นทางสู่อำเภอฝาง

จังหวัดเชียงใหม่ โดยปัจจัยย่อยที่มีความต้องการใช้บริการคือ ราคาอาหารตามสั่งอยู่ในช่วงราคา 25-50 บาทราคากาแฟทั้งร้อนและเย็นอยู่ในช่วงราคา 30- 60 บาทต่อแก้ว ราคาของที่ระลึกอยู่ในช่วงราคา 20- 200 บาทต่อชิ้น ราคาขนมเบเกอรี่อยู่ในช่วงราคา 25- 50 บาทต่อชิ้น และราคาอาหารชุดอยู่ในช่วงราคา 30- 70 บาทต่อกล่อง และสามารถชำระเงินด้วยบัตรเครดิตได้ ซึ่งในส่วนประสมการตลาดบริการด้านบุคลากรนี้ไม่พบว่ามีวรรณกรรมหรืองานวิจัยใดๆเกี่ยวข้อง

3. ด้านการจัดจำหน่าย

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกลุ่มนักท่องเที่ยว พนักงานขับรถและผู้ใช้เส้นทาง มีความต้องการต่อการบริการของสถานที่แวะพักระหว่างทางเอกชน เส้นทางสู่อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่ ในด้านการจัดจำหน่ายในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยด้านการจัดจำหน่ายที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ทำเลที่ตั้งอยู่ติดถนนใหญ่ ไป-มาสะดวก รองลงมาคือ ทำเลที่ตั้งอยู่ในบริเวณที่ล้อมรอบด้วยธรรมชาติ และทิวทัศน์สวยงาม สอดคล้องกับการศึกษาของภูมิินทร์ วรวรรณ (2545) ได้ศึกษาเรื่องกลยุทธ์การตลาดของธุรกิจอาบน้ำแร่ อบไอน้ำ และภูมิปัญญาไทยเพื่อส่งเสริมอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในหัวข้อที่ตั้งและราคา พบว่าการเลือกตำแหน่งที่ตั้ง มีส่วนสำคัญในผลสำเร็จของกิจการนั้นๆ ซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับ 3A's คือความสะดวกในการเข้าถึง (Accessibility) ความสะดวกสบายของสถานบริการรวมทั้งอุปกรณ์ที่ให้บริการ (Amenity) และแรงดึงดูดใจ (Attraction) จากการศึกษพบว่าปัจจัยย่อยด้านการจัดจำหน่ายทำเลที่ตั้งอยู่ติดถนนใหญ่ ไป-มาสะดวกสอดคล้องกับด้านความสะดวกในการเข้าถึง (Accessibility) และปัจจัยย่อยด้านทำเลที่ตั้งอยู่ในบริเวณที่ล้อมรอบด้วยธรรมชาติ และทิวทัศน์สวยงาม สอดคล้องกับด้านแรงดึงดูดใจ (Attraction)

4. ด้านการส่งเสริมการตลาด

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกลุ่มนักท่องเที่ยว กลุ่มพนักงานขับรถและผู้ใช้เส้นทาง มีความต้องการต่อการบริการของสถานที่แวะพักระหว่างทางเอกชน เส้นทางสู่อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่ ในด้านการส่งเสริมการตลาดในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ มีป้ายร้านที่แสดงการให้บริการอย่างชัดเจน (เช่น ร้านอาหาร ร้านกาแฟ ห้องน้ำ อินเทอร์เน็ต สถานที่จอดรถพร้อมศูนย์ตรวจเช็คเครื่องยนต์เบื้องต้น) รองลงมาคือ มีการประชาสัมพันธ์โดยใช้ป้ายโฆษณาริมทางที่เห็นได้ชัดก่อนถึงสถานที่แวะพักเป็นระยะๆ และแสดงระยะทางที่ห่างจากสถานที่แวะพัก มีการลดราคาในบางช่วงเช่น ในช่วงที่ไม่ใช่ฤดูกาลท่องเที่ยวมีการลดราคาอาหารเครื่องดื่มและบริการ ในจุดแวะพัก ลง ประชาสัมพันธ์สถานที่แวะพักเอกชนในสื่อแจกฟรีสำหรับการท่องเที่ยวและมีการแจ้งข่าวและประชาสัมพันธ์ผ่านทางสื่ออื่นๆ (เช่น วิทยุ เว็บไซต์การท่องเที่ยว หนังสือท่องเที่ยว เป็นต้น) สอดคล้องกับศึกษาของชาญชัย ดวงจิตต์ (2541: 57-65) ได้กล่าวถึงที่ตั้งของบริเวณหรือสถานที่แวะพักระหว่างทางว่า ก่อนจะถึงจุดแวะพักแต่ละจุดจะมีป้ายสัญลักษณ์ชี้บอกล่วงหน้าในระยะ 1 กิโลเมตร และ

ระยะ 500 เมตร ตามลำดับ (ซึ่งผู้ขับรถยนต์จะสามารถเตรียมตัวที่จะเปลี่ยนช่องทางจับจีหรือใช้ความเร็วให้เหมาะสมกับการจับจีในการเดินทางได้) และผู้ขับจีสามารถทราบได้ว่าเป็นบริเวณหรือสถานที่ที่แวะพักดังกล่าวเป็นขนาดใด โดยสังเกตจากสัญลักษณ์ของสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีอยู่ในป้ายชี้ดังกล่าว

5. ด้านบุคลากร

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกลุ่มนักท่องเที่ยว กลุ่มพนักงานขับรถและผู้ใช้เส้นทาง มีความต้องการต่อการบริการของสถานที่แวะพักระหว่างทางเอกชน เส้นทางสู่อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่ ในด้านบุคลากรในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยด้านบุคลากรที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ พนักงานสามารถแนะนำและให้ข้อมูลแก่ลูกค้าได้เป็นอย่างดี รองลงมาคือพนักงานร่าเริงแจ่มใส สามารถพูดคุยกับลูกค้าได้อย่างเป็นกันเอง พนักงานสุภาพเรียบร้อยอ่อนน้อมถ่อมตน พนักงานมีความสามารถในการสื่อสาร ซึ่งในส่วนประสมการตลาดบริการด้านบุคลากรนี้ไม่พบว่ามีวรรณกรรมหรืองานวิจัยใดๆเกี่ยวข้อง

6. ด้านกระบวนการให้บริการ

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกลุ่มนักท่องเที่ยว กลุ่มพนักงานขับรถและผู้ใช้เส้นทาง มีความต้องการต่อการบริการของสถานที่แวะพักระหว่างทางเอกชนเส้นทางสู่อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่ ในด้านกระบวนการให้บริการ โดยมีปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการคือ ให้บริการถูกต้องในเวลาที่เหมาะสมทุกขั้นตอน มีการแนะนำส่วนลดและโปรแกรมการส่งเสริมการขายต่างๆก่อนให้บริการ และมีการบันทึกควบคุมระบบการคำนวณเงินโดยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ในร้านอาหาร ร้านกาแฟ ร้านขายของฝากของที่ระลึก ซึ่งในส่วนประสมการตลาดบริการด้านบุคลากรนี้ไม่พบว่ามีวรรณกรรมหรืองานวิจัยใดๆเกี่ยวข้อง

7. ด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกลุ่มนักท่องเที่ยว กลุ่มพนักงานขับรถและผู้ใช้เส้นทาง มีความต้องการต่อการบริการของสถานที่แวะพักระหว่างทางเอกชน เส้นทางสู่อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่ ด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพโดยปัจจัยย่อยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ สถานที่แวะพัที่มีทั้งบริเวณที่อนุญาตให้สูบบุหรี่และห้ามสูบบุหรี่แบ่งแยกชัดเจน รองลงมาคือ ร้านกาแฟมีการตกแต่งร้านให้มีบรรยากาศร่มรื่น ปัจจัยย่อยที่มีความต้องการในระดับปานกลาง คือ ชื่อสถานที่แวะพักและ สัญลักษณ์ของร้านจำง่ายและเป็นเอกลักษณ์ ภายในร้านกาแฟการมีบริการโซนที่ใช้สำหรับ พุดคุยปรึกษางานและธุรกิจ พนักงานแต่งกายด้วยชุดยูนิฟอร์มที่เป็นเอกลักษณ์และง่ายต่อการจดจำ ซึ่งในส่วนประสมการตลาดบริการด้านบุคลากรนี้ไม่พบว่ามีวรรณกรรมหรืองานวิจัยใดๆเกี่ยวข้อง

ตารางที่ 47 แสดงปัจจัยย่อย 10 อันดับแรกของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มนักท่องเที่ยวที่มีความต้องการต่อการบริการของสถานที่แวะพักระหว่างทางเอกชน เส้นทางสู่อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่

ลำดับที่	ปัจจัยย่อย	ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
1	สถานที่แวะพักรมีทั้งบริเวณที่อนุญาตให้สูบบุหรี่และห้ามสูบบุหรี่ แบ่งแยกชัดเจน	สิ่งนำเสนอทางกายภาพ	4.42 (มาก)
2	ความสะดวกและความปลอดภัยของสถานที่จอดรถ	ผลิตภัณฑ์	4.15 (มาก)
3	ตกแต่งสถานที่ให้ดูปลอดภัย	ผลิตภัณฑ์	3.94 (มาก)
4	พนักงานสามารถแนะนำและให้ข้อมูลแก่ลูกค้าได้เป็นอย่างดี	บุคลากร	3.93 (มาก)
5	มีการแนะนำส่วนลดและโปรแกรมการส่งเสริมการขายต่างๆก่อนให้บริการ	กระบวนการให้บริการ	3.93 (มาก)
6	ร้านอาหารและเครื่องดื่มได้รับการรับรองจากกระทรวงสาธารณสุข	ผลิตภัณฑ์	3.92 (มาก)
7	ให้บริการถูกต้องในเวลาที่รวดเร็วทุกขั้นตอน	กระบวนการให้บริการ	3.92 (มาก)
8	พนักงานร่าเริงแจ่มใส สามารถพูดคุยกับลูกค้าได้อย่างเป็นกันเอง	บุคลากร	3.89 (มาก)
9	พนักงานสุภาพ เรียบร้อย อ่อนน้อมถ่อมตน	บุคลากร	3.88 (มาก)
10	ทำเลที่ตั้งอยู่ติดถนนใหญ่ ไป-มาสะดวก	การจัดจำหน่าย	3.84 (มาก)

จากตารางที่ 47 พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีระดับความต้องการต่อการบริการของสถานที่แวะพักระหว่างทางเอกชนเส้นทางสู่อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่ของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกลุ่มนักท่องเที่ยวเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยมากที่สุด 10 ปัจจัยแรก คือ สถานที่แวะพักรมีทั้งบริเวณที่อนุญาตให้สูบบุหรี่ และห้ามสูบบุหรี่แบ่งแยกชัดเจน เป็นปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ ความ

สะดวกและความปลอดภัยของสถานที่จอดรถ เป็นปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านผลิตภัณฑ์ ตกแต่งสถานที่ให้ดูปลอดภัย เป็นปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านผลิตภัณฑ์ พนักงานสามารถแนะนำและให้ข้อมูลแก่ลูกค้าได้เป็นอย่างดี เป็นปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านบุคลากร และมีการแนะนำส่วนลดและโปรแกรมการส่งเสริมการขายต่างๆก่อนให้บริการ เป็นปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านกระบวนการให้บริการ ร้านอาหารและเครื่องดื่มได้รับการรับรองจากกระทรวงสาธารณสุข เป็นปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านผลิตภัณฑ์ และให้บริการถูกต้องในเวลาที่เหมาะสม รวดเร็วทุกขั้นตอน เป็นปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านกระบวนการให้บริการ พนักงานร่าเริงแจ่มใสสามารถพูดคุยกับลูกค้าได้อย่างเป็นกันเอง เป็นปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านบุคลากร พนักงานสุภาพเรียบร้อยอ่อนน้อม ถ่อมตน เป็นปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านบุคลากร และทำเลที่ตั้งอยู่ติดถนนใหญ่ไป-มาสะดวก เป็นปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านการจัดจำหน่าย

ตารางที่ 48 แสดงปัจจัยย่อย 10 อันดับแรกของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มพนักงานขับรถและผู้ใช้เส้นทางที่มีความต้องการต่อการบริการของสถานที่แวะพักระหว่างทางเอกชน เส้นทางสู่อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่

ลำดับที่	ปัจจัยย่อย	ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
1	พนักงานสามารถแนะนำและให้ข้อมูลแก่ลูกค้าได้เป็นอย่างดี	บุคลากร	4.34 (มาก)
2	พนักงาน ร่าเริงแจ่มใส สามารถพูดคุยกับลูกค้าได้อย่างเป็นกันเอง	บุคลากร	4.26 (มาก)
3	ทำเลที่ตั้งอยู่ติดถนนใหญ่ไป-มาสะดวก	การจัดจำหน่าย	4.25 (มาก)
4	พนักงานสุภาพ เรียบร้อย อ่อนน้อมถ่อมตน	บุคลากร	4.25 (มาก)
5	ให้บริการถูกต้องในเวลาที่เหมาะสม รวดเร็วทุกขั้นตอน	กระบวนการให้บริการ	4.15 (มาก)
6	สถานที่แวะพัก มีทั้งบริเวณที่อนุญาตให้สูบบุหรี่และห้ามสูบบุหรี่แบ่งแยกชัดเจน	สิ่งนำเสนอทางกายภาพ	4.14 (มาก)
7	พนักงานมีความสามารถในการสื่อสาร	บุคลากร	4.07 (มาก)

ตารางที่ 48 แสดงปัจจัยย่อย 10 อันดับแรกของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มพนักงานขับรถและผู้ใช้เส้นทางที่มีความต้องการต่อการบริการของสถานที่แวะพักระหว่างทางเอกชน เส้นทางสู่อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่ (ต่อ)

ลำดับที่	ปัจจัยย่อย	ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
8	ร้านค้าแฟ้มมีการตกแต่งร้านให้มีบรรยากาศร่มรื่น	สิ่งนำเสนอทางกายภาพ	4.03 (มาก)
9	ชื่อสถานที่แวะพักและสัญลักษณ์ของร้านง่ายและเป็นเอกลักษณ์	สิ่งนำเสนอทางกายภาพ	4.00 (มาก)
10	มีป้ายร้านที่แสดงการให้บริการอย่างชัดเจน (เช่น ร้านอาหาร ร้านกาแฟ ห้องน้ำ อินเทอร์เน็ต สถานที่จอดพักรถพร้อมศูนย์ ตรวจเช็คเครื่องยนต์ เบื้องต้น)	การส่งเสริมการตลาด	4.00 (มาก)

จากตารางที่ 48 พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีระดับความต้องการต่อการบริการของสถานที่แวะพักระหว่างทางเอกชน เส้นทางสู่อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่ของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกลุ่มพนักงานขับรถและผู้ใช้เส้นทาง เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยมากที่สุด 10 ปัจจัยแรก คือ พนักงานสามารถแนะนำและให้ข้อมูลแก่ลูกค้าได้เป็นอย่างดี เป็นปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านบุคลากร พนักงานร่าเริงแจ่มใสสามารถพูดคุยกับลูกค้าได้อย่างเป็นกันเอง เป็นปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านบุคลากร ทำเลที่ตั้งอยู่ติดถนนใหญ่ไป-มาสะดวก เป็นปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านการจัดจำหน่าย พนักงานสุภาพเรียบร้อยอ่อนน้อม ถ่อมตน เป็นปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านบุคลากร ให้บริการถูกต้องในเวลาที่เหมาะสมทุกขั้นตอน เป็นปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านกระบวนการ ให้บริการสถานที่แวะพักมีทั้งบริเวณที่อนุญาตให้สูบบุหรี่และห้ามสูบบุหรี่แบ่งแยกชัดเจน เป็นปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ พนักงานมีความสามารถในการสื่อสาร เป็นปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านบุคลากร ร้านค้าแฟ้มมีการตกแต่งร้านให้มีบรรยากาศ ร่มรื่น เป็นปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ ชื่อสถานที่แวะพักและสัญลักษณ์ของร้านง่ายและเป็นเอกลักษณ์ เป็นปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ และมีป้ายร้านที่แสดงการให้บริการอย่างชัดเจน (เช่น ร้านอาหาร ร้านกาแฟ ห้องน้ำ อินเทอร์เน็ต สถานที่จอดพักรถพร้อมศูนย์ตรวจเช็คเครื่องยนต์เบื้องต้น) เป็นปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านการส่งเสริมการตลาด

ข้อค้นพบ

1. ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกลุ่มนักท่องเที่ยว พนักงานขับรถและผู้ใช้เส้นทาง ส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการใช้เส้นทางหลวงหมายเลข 107 ส่วนใหญ่เพื่อเดินทางไปยังอำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่ ด้านความถี่ในการเดินทางโดยใช้เส้นทางหลวงหมายเลข 107 (เส้นทางเชียงใหม่-ฝาง) ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกลุ่มนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีความถี่ คือ ปีละครั้ง ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกลุ่มพนักงานขับรถและผู้ใช้เส้นทางมีความถี่ในการเดินทางโดยใช้เส้นทางหลวงหมายเลข 107 (เส้นทางเชียงใหม่-ฝาง) คือ 1-2 ครั้งต่อเดือน
2. ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกลุ่มพนักงานขับรถและ ผู้ใช้เส้นทาง ส่วนใหญ่มีช่วงเวลาที่ใช้เส้นทางหลวงหมายเลข 107 (เส้นทางเชียงใหม่-ฝาง) บ่อยที่สุด คือ เวลา 11.00-16.00 น. ร้อยละ 58.18 รองลงมา คือ เวลา 05.00-10.00 น. ร้อยละ 30.45 ดังนั้น ร้อยละ 88.63 ของกลุ่มพนักงานขับรถและ ผู้ใช้เส้นทาง เลือกใช้ช่วงเวลาเช้าถึงบ่าย หรือตั้งแต่ 05.00-16.00 น.
3. ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกลุ่มนักท่องเที่ยว พนักงานขับรถและผู้ใช้เส้นทาง ส่วนใหญ่เลือกใช้สถานีบริการน้ำมันเป็นสถานที่แวะพักระหว่างทาง อีกทั้งยังมีที่สถานที่พักอื่นๆ ได้แก่ ร้านค้าข้างทาง ตลาดแม่มาลัย และสถานที่พักของบริษัทรถโดยสาร และเหตุผลที่แวะพักระหว่างทางส่วนใหญ่คือเพื่อใช้บริการห้องสุขา รองลงมาคือ เพื่อรับประทานอาหาร เครื่องดื่ม และ เพื่อพักผ่อน ผ่อนคลาย อิริยาบถ
4. ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกลุ่มนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีค่าใช้จ่ายในแต่ละครั้งที่จุดแวะพักระหว่างทาง คือ 200-500 บาท ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกลุ่มพนักงานขับรถและ ผู้ใช้เส้นทางมีค่าใช้จ่ายในแต่ละครั้งที่จุดแวะพักระหว่างทาง คือ 100-200 บาท
5. ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกลุ่มนักท่องเที่ยว พนักงานขับรถและผู้ใช้เส้นทาง ส่วนใหญ่ต้องการให้มีบริการห้องน้ำในสถานที่แวะพักระหว่างทางเอกชนมากที่สุด รองลงมาคือ ร้านอาหารและเครื่องดื่ม และร้านกาแฟ อีกทั้งต้องการให้มีบริการอื่นๆ ได้แก่ บริการนวดตัวและนวดเท้า บริการที่นอนพักชั่วคราว บริการสอบถามเส้นทางและแหล่งท่องเที่ยว และบริการห้องพัก สถานพยาบาล พิพิธภัณฑน์ เป็นต้น
6. ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกลุ่มนักท่องเที่ยว พนักงานขับรถและผู้ใช้เส้นทาง ให้ความสำคัญในเรื่องบริเวณสูบบุหรี่ ส่วนใหญ่ต้องการให้มีบริการสถานที่แวะพัก มีทั้งบริเวณที่อนุญาตให้สูบบุหรี่และห้ามสูบบุหรี่ แบ่งแยกชัดเจน

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาเรื่องความต้องการต่อการบริการของสถานที่แวะพักระหว่างทางเอกชน เส้นทางสู่อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่ากลุ่มพนักงานขับรถและผู้ใช้เส้นทางเป็นกลุ่มเป้าหมายหลักที่มีความต้องการบริการของสถานที่แวะพักระหว่างทางเอกชนและกลุ่มนักท่องเที่ยวเป็นกลุ่มเป้าหมายรอง ดังนั้นข้อเสนอแนะในปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการของสถานที่แวะพักระหว่างทางเอกชนจึงควรตอบสนองความต้องการของกลุ่มเป้าหมายหลักเป็นอันดับแรก รองลงมาคือตอบสนองความต้องการของกลุ่มเป้าหมายรอง ดังนี้

1. ด้านผลิตภัณฑ์

กลุ่มพนักงานขับรถและผู้ใช้เส้นทางซึ่งเป็นกลุ่มเป้าหมายหลัก ควรเน้นความสะดวกและความปลอดภัยของสถานที่จอดรถ และมีจำนวนที่จอดรถเพียงพอ สามารถรองรับปริมาณยานพาหนะ โดยเฉพาะในฤดูกาลท่องเที่ยวได้ ควรมีจุดบริการตรวจเช็คเครื่องยนต์เบื้องต้นเพื่อตอบสนองผู้ขับขี่ที่อาจเกิดปัญหาเกี่ยวกับเครื่องยนต์ และต้องการตรวจเช็คสภาพเครื่องยนต์ก่อนเดินทางต่อไป ด้านการดูแลรักษาความสะอาดห้องน้ำและความปลอดภัยโดยรวมของสถานที่แวะพักระหว่างทางเอกชน ควรมีการดูแลรักษาความสะอาดห้องน้ำอย่างสม่ำเสมอ เนื่องจากเป็นปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ที่ลูกค้าต้องการมากที่สุด สถานที่แวะพักระหว่างทางเอกชนควรได้รับมาตรฐานความสะอาดและปลอดภัยในอาหารและเครื่องดื่มตามมาตรฐานของกระทรวงสาธารณสุขที่ได้กำหนดไว้ มีป้ายแสดงมาตรฐานติดไว้ให้เห็นอย่างชัดเจน เพื่อให้เกิดความมั่นใจในความปลอดภัยของอาหารและเครื่องดื่มแก่ลูกค้าที่ใช้บริการ นอกเหนือจากบริการร้านอาหารและเครื่องดื่ม สถานที่แวะพักระหว่างทางเอกชน ควรมีบริการจำหน่ายกาแฟสดและเบเกอรี่เพิ่มเติมอยู่ในบริเวณดังกล่าวด้วย

สำหรับกลุ่มนักท่องเที่ยว ควรมีบริการอื่นๆเพิ่มเติมจากกลุ่มพนักงานขับรถและผู้ใช้เส้นทาง ได้แก่ บริเวณที่นั่งพักผ่อนซึ่งมีบริการเตียงผ้าใบ และบริการนวดตัว นวดฝ่าเท้า สำหรับผู้ขับขี่ที่ต้องการพักผ่อนจากการเดินทางไกล และบริการร้านขายของฝากของที่ระลึก ที่มีสินค้าหลากหลายประเภท มีบริการจำหน่ายของฝากของที่ระลึกในท้องถิ่น

ข้อเสนอแนะอื่นๆของสถานที่แวะพักเอกชนด้านผลิตภัณฑ์ คือ ความปลอดภัยโดยรวมภายในบริเวณสถานที่แวะพักระหว่างทางเอกชน โดยเน้นความปลอดภัยในสถานที่จอดรถ เนื่องจากเป็นจุดให้บริการหลักที่ลูกค้าส่วนใหญ่ที่แวะเข้ามาใช้บริการ ควรมีการนำระบบรักษาความปลอดภัยที่เชื่อถือได้ เช่น มีการติดตั้งกล้องวงจรปิด มีพนักงานรักษาความปลอดภัยอำนวยความสะดวกให้ได้อย่างใกล้ชิด และสร้างความไว้วางใจแก่ลูกค้า ควรจัดให้มีบริการนวดตัวและนวดเท้า บริการที่นอนพักรถชั่วคราว บริการสอบถามเส้นทางและแหล่งท่องเที่ยว และบริการห้องพักรถ สถานพยาบาล บริการสัญญาณอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง บริการตู้กดเงินอัตโนมัติ และบริการชำระเงินด้วยบัตรเครดิต เป็นต้น

2. ด้านราคา

กลุ่มพนักงานขับรถและผู้ใช้เส้นทาง ควรกำหนดราคาอาหารตามสิ่งที่มีให้บริการควรอยู่ในช่วงราคา 25-50 บาทต่อจาน และราคากาแฟทั้งร้อนและเย็นควรอยู่ในช่วงราคา 30-60 บาทต่อแก้ว ราคาเบเกอรี่อยู่ในช่วง 25-50 บาทต่อชิ้น และการชำระเงินสามารถชำระเงินด้วยบัตรเครดิตได้

สำหรับกลุ่มนักท่องเที่ยวควรกำหนดราคาของที่ระลึกควรอยู่ในช่วงราคา 20-200 บาทต่อชิ้น และราคาอาหารชุดอยู่ในช่วงราคา 30-70 บาทต่อกล่อง

3. ด้านการจัดจำหน่าย

กลุ่มพนักงานขับรถและผู้ใช้เส้นทางและกลุ่มนักท่องเที่ยว สถานที่แวะพักระหว่างทางเอกชน ควรมีทำเลที่ตั้งอยู่ติดถนนใหญ่ ไป-มาสะดวก และล้อมรอบด้วยธรรมชาติ ทิวทัศน์ที่สวยงาม ควรเปิดให้บริการในช่วงเวลา 05.00-24.00 น. โดยเน้นการบริการในช่วงเวลา 05.00-16.00 น. ซึ่งเป็นช่วงเวลาที่มียานผู้ใช้บริการมากที่สุด เปิดให้บริการครบวงจร ได้แก่ ร้านอาหารและเครื่องดื่ม ร้านกาแฟ สถานที่จอดรถ ห้องน้ำ ร้านขายของฝากของที่ระลึก และบริเวณพักผ่อน เป็นต้น ในช่วงเวลาหลัง 16.00-24.00 น. อาจมีเพียงบริการบางอย่างที่จำเป็นต่อกลุ่มพนักงานขับรถและผู้ใช้เส้นทางซึ่งเป็นกลุ่มเป้าหมายหลักเปิดให้บริการต่อไป เช่น ร้านอาหารและเครื่องดื่ม สถานที่จอดรถ ห้องน้ำ เป็นต้น

4. ด้านการส่งเสริมการตลาด

กลุ่มพนักงานขับรถและผู้ใช้เส้นทาง ควรมีป้ายร้านที่แสดงการให้บริการอย่างชัดเจน เช่น ร้านอาหาร ร้านกาแฟ ห้องน้ำ อินเทอร์เน็ต สถานที่จอดรถพร้อมศูนย์ตรวจเช็คเครื่องยนต์เบื้องต้น เป็นต้น ควรเน้นการประชาสัมพันธ์โดยใช้ป้ายโฆษณาริมทางที่เห็นได้ชัดก่อนถึงสถานที่แวะพักเป็นระยะๆ และแสดงระยะทางจากจุดที่ตั้งของป้ายจนถึงสถานที่แวะพักระหว่างทางเอกชน เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถมองเห็นในระยะไกลและคำนวณระยะทางที่เหลือได้ และควรมีไฟส่องสว่างบริเวณป้ายร้านให้เห็นได้ชัดเจนในเวลากลางคืน

สำหรับกลุ่มนักท่องเที่ยว ควรมีการลดราคาในช่วงที่ไม่ใช่ฤดูกาลท่องเที่ยว ในส่วนของอาหาร เครื่องดื่มและบริการอื่นๆ ในจุดแวะพักโดยมีการประชาสัมพันธ์ผ่านทางสื่อ อื่นๆ เช่น วิทยุ เว็บไซต์ การท่องเที่ยว และหนังสือท่องเที่ยว สื่อสิ่งพิมพ์ที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว เป็นต้น

5. ด้านบุคลากร

กลุ่มพนักงานขับรถและผู้ใช้เส้นทางและกลุ่มนักท่องเที่ยว พนักงานต้องสามารถแนะนำข้อมูลแก่ลูกค้าได้เป็นอย่างดี และมีอุปนิสัยร่าเริงแจ่มใส สามารถพูดคุยกับลูกค้าได้อย่างเป็นกันเอง พนักงานควรให้บริการด้วยกริยาที่สุภาพ เรียบร้อย อ่อนน้อมถ่อมตน และมีความสามารถในการสื่อสารกับลูกค้าได้

ผู้ประกอบการสถานที่แวะพักระหว่างทางเอกชน ควรคัดเลือกพนักงานที่มีคุณสมบัติเหมาะสมตามตำแหน่งงาน และมีใจรักงานบริการมาร่วมงาน โดยจัดอบรมเรื่องการให้บริการที่เกี่ยวข้องแก่พนักงาน เช่น พนักงานทุกส่วนต้องเรียนรู้ที่จะให้ข้อมูลที่ถูกต้อง ชัดเจนแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการ ให้บริการต้องให้บริการด้วยกริยาที่สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส ให้บริการอย่างเท่าเทียมไม่เลือกปฏิบัติ ทั้งนี้หากลูกค้ามีปัญหาและข้อเสนอแนะ ควรให้คำแนะนำแก่ลูกค้าด้วยความเต็มใจ และเอาใจใส่ต่อปัญหา และข้อเสนอแนะของลูกค้า เพื่อสามารถหาแนวทางแก้ไขได้อย่างมีประสิทธิภาพและนำไปปรับปรุงบริการให้มีคุณภาพให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ ทั้งนี้ทางสถานที่แวะพักระหว่างทางเอกชน ควรมีกำหนดมาตรฐานในการทำงาน และควบคุมการปฏิบัติงานของพนักงานให้ได้ตามมาตรฐานที่ตั้งไว้

6. ด้านกระบวนการให้บริการ

กลุ่มพนักงานขับรถและผู้ใช้เส้นทางและกลุ่มนักท่องเที่ยว ต้องมีการให้บริการด้วยความถูกต้องในเวลาที่ยรวดเร็วทุกขั้นตอน ควรมีการแนะนำส่วนลดและโปรแกรมการส่งเสริมการขายต่างๆ ก่อนให้บริการ และมีการบันทึกควบคุมระบบค่านวนเงินโดยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ ในร้านอาหาร ร้านกาแฟ และร้านขายของฝากของที่ระลึก เพื่อป้องกันปัญหาความผิดพลาดที่เกิดจากบริการค่านวนเงิน เช่น ทอนเงินผิดพลาด ใช้เวลาค่านวนเงินนานเกินไป ซึ่งอาจทำให้ผู้ใช้บริการไม่มีความเชื่อถือและเสียเวลาได้ เป็นต้น

7. ด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ

กลุ่มพนักงานขับรถและผู้ใช้เส้นทาง ภายในสถานที่แวะพักระหว่างทางเอกชน บริเวณที่อนุญาตให้สูบบุหรี่ได้ควรมีป้ายหรือข้อความเตือนแสดงให้เห็นอย่างชัดเจนทั้งนี้เพื่อให้สอดคล้องและสนับสนุนกฎหมายว่าด้วยการสูบบุหรี่ในที่สาธารณะของรัฐบาล อีกทั้งเป็นผลดีแก่ผู้ที่ห่วงใยสุขภาพไม่ต้องการได้รับผลกระทบจากผู้ที่สูบบุหรี่ ในส่วนของร้านกาแฟควรมีการตกแต่งร้านให้มีบรรยากาศร่มรื่นภายในร้านกาแฟควรมีบริการพื้นที่ที่ใช้สำหรับพูดคุย ประชุมงานและธุรกิจ ชื่อสถานที่แวะพัก และสัญลักษณ์ของร้านควรจำง่ายและเป็นเอกลักษณ์ และควรให้พนักงานแต่งกายด้วยชุดยูนิฟอร์มที่เป็นเอกลักษณ์และง่ายต่อการจดจำ เป็นต้น

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาในอนาคต

ควรมีการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อสถานที่แวะพักระหว่างทางเอกชน ในเส้นทางอื่นๆ ที่มีการบริการอยู่จริงในปัจจุบัน เพื่อให้ทราบถึงข้อมูลในแต่ละด้านที่ครบถ้วนซึ่งเกิดจากการให้บริการจริง ทั้งในด้านความพอใจ ปัญหาที่พบ และข้อเสนอแนะ เป็นต้น นอกจากนี้ควรจะทำการศึกษาความเป็นไปได้ของโครงการสถานที่แวะพักระหว่างทางเอกชน เพื่อให้ทราบข้อมูลในแต่ละด้าน อาทิ ด้านการลงทุน ผลตอบแทน ด้านการตลาด ด้านบุคลากร เป็นต้น