

พฤติกรรมกรรมการท่องเที่ยวในเขตอำเภอเมือง จังหวัดกำแพงเพชร
และปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดในการตัดสินใจเลือกใช้บริการ
ที่พักแรมของนักท่องเที่ยวชาวไทย

ปรัชญา หลงฉิม

บทคัดย่อ

การวิจัยพฤติกรรมกรรมการท่องเที่ยวในเขตอำเภอเมือง จังหวัดกำแพงเพชร และปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดในการตัดสินใจเลือกใช้บริการที่พักแรม ของนักท่องเที่ยวชาวไทย มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ศึกษาพฤติกรรมกรรมการท่องเที่ยว ของนักท่องเที่ยวชาวไทย 2) ศึกษา ระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดในการตัดสินใจเลือกใช้บริการที่พักแรม ตามความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทย 3. ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของ นักท่องเที่ยวชาวไทย กับพฤติกรรมกรรมการท่องเที่ยว เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรที่ใช้ศึกษาคือ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยวและเลือกใช้บริการที่พักแรมใน จังหวัดกำแพงเพชร ปี 2561 จำนวน 756,419 คน จึงใช้สูตรคำนวณกลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane ทำให้ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน ผู้วิจัยเลือกใช้วิธีการเลือกกลุ่มแบบหลายขั้นตอน (Multi – Stage sampling) ซึ่งเป็น วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Non-probability Sampling) ในการเก็บรวบรวม ข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (Standard Deviation) และสถิติไค – สแควร์ (Chi – Square Test)

นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 17 – 36 ปี มีสถานภาพโสด ระดับ การศึกษาปริญญาตรี อาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ รายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 – 25,000 บาท พบว่านักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เคยเดินทางมาท่องเที่ยวมากกว่า 1 ครั้ง ปัจจุบันมีภูมิลำเนาอยู่ ภาคเหนือเป็นส่วนใหญ่ ระยะเวลาที่เดินทางมาท่องเที่ยวและพักแรม 2 วัน วัตถุประสงค์ในการ เดินทางมาท่องเที่ยวและพักแรมเพื่อพักผ่อน ช่องทางการได้รับข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยวและ สถานที่พักแรมที่ใช้บริการจากสื่อทางอินเทอร์เน็ต ประเภทที่พักแรมที่นักท่องเที่ยวเลือกใช้บริการ คือรีสอร์ท และราคาที่พักแรมที่นักท่องเที่ยวเลือกพักแรม 500 -1,000/คืน

ระดับความสำคัญของศึกษาระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดในการตัดสินใจเลือกใช้บริการที่พักแรมภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญปัจจัยด้านราคาเป็นอันดับที่ 1 รองลงมาคือ ด้านผลิตภัณฑ์

ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยวชาวไทย กับพฤติกรรมการท่องเที่ยว ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดกำแพงเพชร พบว่าเพศของกลุ่มตัวอย่างไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการท่องเที่ยวในเขตอำเภอเมือง จังหวัดกำแพงเพชร แต่พบว่า อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการท่องเที่ยวในเขตอำเภอเมือง จังหวัดกำแพงเพชร ที่ระดับนัยสำคัญ .05

คำสำคัญ : 1.พฤติกรรมการท่องเที่ยว 2.นักท่องเที่ยว 3.ที่พักแรม 4.ส่วนประสมทางการตลาด

**Tourism behavior in Muang District Kamphaeng Phet Province
and Marketing Mix Factors in Decision Making in Choosing
Accommodations of Thai Tourists.**

Prachya Longchim

Abstract

The study of tourism behavior in Muang, Kamphaeng Phet and Marketing Mix Factors in decision making in choosing accommodations of Thai tourists aims 1) to investigate tourism behaviors of Thai tourists, 2) to explore the important levels of the marketing mix in decision making in choosing accommodations of Thai tourist, and 3) to study the association between Thai tourists and tourism behavior. The study is a quantity research. The populations are 756,419 Thai tourists who traveled and stayed in accommodations in Kamphaeng Phet during 2018, as a result, the researcher uses the sample formula of Taro Yamane and have 400 samples from this. The researcher chooses multi-stage sampling and non-probability sampling in data collecting The statistic used are percentage, mean, standard deviation and Chi Square test.

The result of research shows that most tourist are female, aged between 17-36 years old, being single hold a bachelor's degree, work as governor/ state enterprise employee, and earn an average monthly income between 10,000 - 25,000 baht a month. The result also reveals that most tourists have visited here more than once and most of them live in the Northern area. The duration of visit is about two days. Their purpose of visiting is for pleasure and relaxation. The information resource about tourist attractions and accommodations is via internet. Most of them choose to stay at the resorts and the prices are between 500-1,000 baht per night.

The important level of the marketing mix factors in choosing accommodations is at good level. Most participants select the price factor as the priority and the second factor is the product.

The results of studying a correlation between tourist's personal factors and tourism behavior in Muang District, Kamphaeng Phet Province discovered that genders of participants are not related with tourism behavior in Muang District, Kamphaeng Phet Province. Nevertheless, it showed that there is a correlation between age, status, education level, career, monthly income and tourism behavior in Muang District, Kamphaeng Phet Province with statistical significance of 0.05.

Key words: 1.tourism behavior 2.tourist 3.accommodation 4.the marketing mix

บทนำ

อุตสาหกรรมท่องเที่ยวเป็นหนึ่งในกำลังสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจประเทศไทย ที่สร้างรายได้มหาศาลจากนักท่องเที่ยว โดยอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและที่พักแรมเป็นเครื่องมือหนึ่งในการกระจายรายได้และความเจริญไปสู่ทุกภูมิภาคของประเทศไทย ทำให้เกิดการสร้างรายได้และสร้างอาชีพให้แก่ประชาชนในพื้นที่ แหล่งรายได้มาจาก ค่าที่พัก ค่าอาหาร ค่าเดินทาง ค่าใช้จ่ายจากการซื้อของฝาก และธุรกิจบริการต่างๆในพื้นที่ ทำให้ประชาชนในพื้นที่ได้มีส่วนร่วมในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศไทย

การศึกษาถึงความต้องการของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางเข้ามาในจังหวัดกำแพงเพชร จึงถือได้ว่าเป็นสิ่งที่สำคัญในการเพิ่มคุณค่าของสินค้าและบริการให้ตรงต่อความต้องการของลูกค้า จากความหลากหลายในการเลือกใช้บริการที่พักรวมในจังหวัดกำแพงเพชร ทำให้ผู้วิจัยศึกษา

พฤติกรรมกรรมการท่องเที่ยว ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดกำแพงเพชร และปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ในการตัดสินใจเลือกใช้บริการที่พักแรมของนักท่องเที่ยวชาวไทย ผลของการศึกษาจะเป็นแนวทางปรับปรุง พัฒนาธุรกิจการท่องเที่ยวและบริการที่พักแรมกำแพงเพชร ซึ่งภาครัฐและภาคเอกชน สามารถนำข้อมูลจากการศึกษาในครั้งนี้เป็นแนวทางไปใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงมาตรฐานธุรกิจ การท่องเที่ยวและบริการที่พักแรมกำแพงเพชร ให้สอดคล้องต่อความต้องการที่แท้จริงของผู้มาใช้ บริการ

วัตถุประสงค์

- 1) ศึกษาพฤติกรรมกรรมการท่องเที่ยวในเขตอำเภอเมือง จังหวัดกำแพงเพชร ของนักท่องเที่ยว ชาวไทย
- 2) ศึกษาระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดในการตัดสินใจเลือกใช้ บริการที่พักแรม ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดกำแพงเพชร ตามความคิดเห็นของ นักท่องเที่ยวชาวไทย
- 3) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยวชาวไทย กับพฤติกรรม การท่องเที่ยว ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดกำแพงเพชร

สมมติฐานวิจัย

ปัจจัยส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมกรรมการท่องเที่ยวในการตัดสินใจเลือกใช้บริการ ที่พักแรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยในเขตอำเภอเมือง จังหวัดกำแพงเพชร

ขอบเขตวิจัย

- 1) ขอบเขตด้านประชากรประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดิน ทางเข้ามาในอำเภอเมืองจังหวัดกำแพงเพชรและพักแรมในเขตอำเภอเมืองจังหวัด กำแพงเพชร
- 2) ขอบเขตด้านเนื้อหาการศึกษาในครั้งนี้ศึกษาถึงพฤติกรรมกรรมการท่องเที่ยวของ นักท่องเที่ยวชาวไทยในเขตอำเภอเมือง จังหวัดกำแพงเพชร และปัจจัยส่วนประสมทาง การตลาดในการตัดสินใจเลือกใช้บริการที่พักแรมในเขตอำเภอเมืองจังหวัด กำแพงเพชร
- 3) ขอบเขตด้านพื้นที่ที่ศึกษาในการศึกษานี้ ได้กำหนดพื้นที่ศึกษา คือ แหล่งท่องเที่ยว และสถานที่พักแรมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดกำแพงเพชร

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมการท่องเที่ยว จากความหมายของพฤติกรรมการท่องเที่ยว สามารถนำมาปรับความหมายใช้กับพฤติกรรมนักท่องเที่ยวได้ซึ่งพฤติกรรมดังกล่าวล้วนประยุกต์มาจากพฤติกรรมผู้บริโภค เป็นการศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยว และการตัดสินใจเลือกพักแรมในเขต อำเภอเมือง จังหวัดกำแพงเพชร

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาด (Marketing Mix) ประกอบด้วยปัจจัย ดังนี้

1. ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (Product) ประกอบด้วย ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ประกอบด้วย ชื่อเสียงของที่พักแรม ความสวยงามของสถานที่ บรรยากาศของที่พัก สิ่งอำนวยความสะดวก ความหลากหลายของห้องพัก ความสะอาด ความปลอดภัยของที่พักแรม

2. ปัจจัยด้านราคา (Price) ประกอบด้วย ความเหมาะสมของราคากับรูปแบบลักษณะของที่พักและการให้บริการของที่พัก ความหลากหลายของห้องพัก ความเหมาะสมของราคากับฐานะของลูกค้า และความได้เปรียบของราคาเมื่อเปรียบเทียบกับระหว่างที่พักแรมแหล่งอื่น

3. ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) ประกอบด้วย ท่าเลที่ตั้งของที่พักแรม ความสะดวกในการเดินทางเข้ามาพักแรม การให้บริการจองห้องพักผ่านช่องทางอินเทอร์เน็ต (Internet)

4. ปัจจัยด้านการส่งเสริมทางการตลาด (Promotion) ประกอบด้วย การทำโฆษณาทางอินเทอร์เน็ต (Internet) การลดราคาตามฤดูกาลการท่องเที่ยว การให้บริการเพิ่มเติมในด้านต่างๆของที่พักแรม เช่น บริการรถรับ-ส่ง อาหารเช้า เป็นต้น

5. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับที่พักแรม ประกอบด้วย สถานที่ที่จัดไว้สำหรับนักท่องเที่ยว ลูกค้าหรือแขกที่พักอาศัยข้างคั่นระหว่างการเดินทางมาท่องเที่ยว ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้เพื่อให้สอดคล้องกับข้อมูลสถิติการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ผู้วิจัยได้แบ่งประเภทของที่พักแรมออก 4 ประเภท ได้แก่ โรงแรม รีสอร์ท เกสเฮ้าท์ และบ้านญาติ

การท่องเที่ยวจังหวัดกำแพงเพชร คือการศึกษาริบททั่วไปของการท่องเที่ยวจังหวัดกำแพงเพชร ปัญหาด้านการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทย และสถานที่พักแรม เพื่อนำมาใช้ในการวางแผนกำหนดกลุ่มตัวอย่าง และกลุ่มเป้าหมายในการศึกษาวิจัย

แนวคิดเกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์ คือ การแบ่งส่วนตลาดตามตัวแปรด้านประชากรศาสตร์ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ เป็นลักษณะที่สำคัญในการทำสถิติวิจัย ช่วยในการกำหนดกลุ่มเป้าหมาย และสามารถอธิบายความคิดเห็นของกลุ่มเป้าหมายที่ทำการศึกษาได้

วิธีการดำเนินวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยวและเลือกใช้บริการที่พักแรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยใน จังหวัดกำแพงเพชร ปี 2561 จำนวน 756,419 คน กลุ่มตัวอย่างได้กำหนดขนาดตัวอย่างที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 400 ตัวอย่าง ผู้วิจัยเลือกใช้วิธีการเลือกกลุ่มแบบหลายขั้นตอน (Multi – Stage sampling) ซึ่งเป็นวิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Non-probability Sampling) ในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และสถิติไค – สแควร์ (Chi – Square Test)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 17 – 36 ปี มีสถานภาพโสด ระดับการศึกษาปริญญาตรี อาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ รายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 – 25,000 บาท พบว่านักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เคยเดินทางมาท่องเที่ยวมากกว่า 1 ครั้ง ปัจจุบัน มีภูมิลำเนาอยู่ภาคเหนือเป็นส่วนใหญ่ ระยะเวลาที่เดินทางมาท่องเที่ยวและพักแรม 2 วัน วัตถุประสงค์ในการเดินทางมาท่องเที่ยวและพักแรมเพื่อพักผ่อน ช่องทางการได้รับข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยวและสถานที่พักแรมที่ใช้บริการจากสื่อทางอินเทอร์เน็ต ประเภท ที่พักแรมที่นักท่องเที่ยวเลือกใช้บริการคือรีสอร์ท และราคาที่พักท่องเที่ยวเลือกพักแรม 500 -1,000/คืน

ระดับความสำคัญของศึกษาระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดในการตัดสินใจเลือกใช้บริการที่พักแรมภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญปัจจัยด้านราคาเป็นอันดับที่ 1 รองลงมาคือ ด้านผลิตภัณฑ์

ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยวชาวไทย กับพฤติกรรมการท่องเที่ยว ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดกำแพงเพชร พบว่าเพศของกลุ่มตัวอย่างไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการท่องเที่ยวในเขตอำเภอเมือง จังหวัดกำแพงเพชร แต่พบว่า อายุ

สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการท่องเที่ยว
ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดกำแพงเพชร ที่ระดับนัยสำคัญ .05

สรุปผลการวิจัย

1. ผลการศึกษาพฤติกรรมการท่องเที่ยวในเขตอำเภอเมือง จังหวัดกำแพงเพชร ของ
นักท่องเที่ยวชาวไทย ดังนี้

1.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวในเขตอำเภอเมือง
จังหวัดกำแพงเพชร พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 56.25 อยู่ในช่วงอายุ 17 – 36
ปีเป็นส่วนใหญ่ ร้อยละ 55.00 รองลงมา 37 – 52 ปี ร้อยละ 25 สถานภาพ โสด เป็นส่วนใหญ่ ร้อย
ละ 50 รองลงมา สมรส ร้อยละ 42.25 ระดับการศึกษา ปริญญาตรี เป็นส่วนใหญ่ ร้อยละ 50.50
รองลงมา อนุปริญญา ร้อยละ 19 อาชีพ รับราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ เป็นส่วนใหญ่ ร้อยละ
27.50 รองลงมา รับจ้าง ร้อยละ 20.75 รายได้ต่อเดือน 10,000 – 25,000 บาทเป็นส่วนใหญ่ ร้อยละ
49 รองลงมา ต่ำกว่า 10,000 บาท ร้อยละ 20.50

1.2 พฤติกรรมการท่องเที่ยวในเขตอำเภอเมือง จังหวัดกำแพงเพชร ของนักท่องเที่ยว
ชาวไทย พบว่า มีประสบการณ์เดินทางท่องเที่ยวในเขตอำเภอเมืองจังหวัดกำแพงเพชรของ
นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เดินทางมากกว่า 1 ครั้ง ร้อยละ 68 รองลงมา เดินทางมาครั้งแรก ร้อยละ 32
ภูมิลำเนาที่อาศัยอยู่ในปัจจุบัน ภาคเหนือเป็นส่วนใหญ่ ร้อยละ 33.25 รองลงมา ภาคกลาง ร้อยละ 31
ระยะเวลาที่เดินทางมาท่องเที่ยวและพักผ่อนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดกำแพงเพชร 2 วันเป็นส่วนใหญ่ ร้อยละ 31.25 รองลงมา 3 วัน ร้อยละ 26.75 วัตถุประสงค์ ในการเดินทางมาท่องเที่ยวและพักผ่อน
เพื่อพักผ่อนเป็นส่วนใหญ่ ร้อยละ 32.75 รองลงมา เพื่อเยี่ยมญาติ ร้อยละ 23.75 ช่องทางการได้รับ
ข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยวและสถานที่พักผ่อนที่เลือกใช้บริการจากสื่อทางอินเทอร์เน็ตส่วน
ใหญ่ ร้อยละ 47.50 รองลงมา จากเพื่อน/ญาติ ร้อยละ 43 ประเภทสถานบริการพักผ่อนที่เลือกใช้
เมื่อเดินทางมาท่องเที่ยวอำเภอเมือง จังหวัดกำแพงเพชร รีสอร์ท เป็นส่วนใหญ่ ร้อยละ 33.25
รองลงมา โรงแรม ร้อยละ 28 ราคาที่พักต่อหนึ่งคืนที่ต้องการเลือกพักผ่อน 500 – 1,000 บาท/คืน
เป็น ส่วนใหญ่ ร้อยละ 46.50 รองลงมา ต่ำกว่า 500 บาท/คืน ร้อยละ 28

2. ผลการศึกษาระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดในการตัดสินใจ
เลือกใช้บริการที่พักแรมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดกำแพงเพชรตามความคิดเห็นของนักท่องเที่ยว
ชาวไทย พบว่า ระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดในการตัดสินใจเลือกใช้บริการที่
พักผ่อนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดกำแพงเพชร ในภาพรวมในระดับมาก สามารถอันดับปัจจัยส่วน
ประสมทางการตลาดในการตัดสินใจเลือกใช้บริการที่พักแรมฯ ดังนี้

อันดับที่ 1 ปัจจัยด้านราคา (Price) มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการที่พักแรมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดกำแพงเพชร ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.14) โดยมีรายละเอียดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการที่พักแรมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดกำแพงเพชรคือ 1) ราคาห้องพักมีความเหมาะสมกับคุณภาพของที่พักแรม 2) ราคาห้องพักมีความหลากหลายให้เลือกใช้บริการ 3) ราคาห้องพักที่เลือกใช้บริการต้องราคาถูกกว่าที่พักแรมอื่นๆ

อันดับที่ 2 ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (Product) มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการที่พักแรมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดกำแพงเพชร ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.07) โดยมีรายละเอียด ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการที่พักแรมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดกำแพงเพชรคือ 1) ชื่อเสียง ของที่พักแรม ระบบรักษาความปลอดภัย สถานที่พักแรมตกแต่งสวยงาม สิ่งอำนวยความสะดวก ความหลากหลายของห้องพักแรม ที่จอดรถสะดวกสบาย และอาหารเช้า

อันดับที่ 3 ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการที่พักแรมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดกำแพงเพชร ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.04) โดยมีรายละเอียด ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการที่พักแรมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดกำแพงเพชรคือ 1) การให้บริการรถโดยสาร รับ-ส่ง ลูกค้าที่มาพักแรมตามสถานที่ต่างๆ 2) การให้บริการแนะนำแหล่งท่องเที่ยว 3) การลดราคาตามฤดูกาลท่องเที่ยว 4) การโฆษณาผ่านช่องทางอินเทอร์เน็ต และ 5) การจัดส่วนลดจากพนักงานขายโดยตรง

อันดับที่ 4 ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย (Place) มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการที่พักแรมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดกำแพงเพชร ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.03) โดยมีรายละเอียด ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการที่พักแรมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดกำแพงเพชรคือ 1) ท่าเลที่ตั้งใกล้แหล่งชุมชน 2) ความสะดวกในการเดินทางเข้ามาที่พักแรม 3) การให้บริการจองที่พักแรมผ่านช่องทางอินเทอร์เน็ต 4) การจองห้องพักผ่านพนักงานขายของที่พักแรม

3. ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยวชาวไทยกับพฤติกรรมการท่องเที่ยว ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดกำแพงเพชร พบว่า

1) เพศของกลุ่มตัวอย่างไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการท่องเที่ยวในเขตอำเภอเมือง จังหวัดกำแพงเพชร

2) อายุของกลุ่มตัวอย่างมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการท่องเที่ยวในเขตอำเภอเมือง จังหวัดกำแพงเพชร ที่ระดับนัยสำคัญ .05

3) สถานภาพของกลุ่มตัวอย่างมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการท่องเที่ยวในเขตอำเภอเมือง จังหวัดกำแพงเพชร ที่ระดับนัยสำคัญ .05

4) ระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการท่องเที่ยวในเขตอำเภอเมือง จังหวัดกำแพงเพชร ที่ระดับนัยสำคัญ .05

5) อาชีพของกลุ่มตัวอย่างมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการท่องเที่ยวในเขตอำเภอเมือง จังหวัดกำแพงเพชร ที่ระดับนัยสำคัญ .05

6) รายได้ต่อเดือนของกลุ่มตัวอย่างมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการท่องเที่ยวในเขตอำเภอเมือง จังหวัดกำแพงเพชร ที่ระดับนัยสำคัญ .05

อภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักท่องเที่ยวชาวไทย กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีช่วงอายุ 17 – 36 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ และมีรายได้ต่อเดือน 10,000 – 25,000 บาท พฤติกรรมการท่องเที่ยวในเขตอำเภอเมือง จังหวัดกำแพงเพชร ของนักท่องเที่ยวชาวไทย พบว่า มีประสบการณ์เดินทางท่องเที่ยวในเขตอำเภอเมืองจังหวัดกำแพงเพชรของนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เดินทางมากกว่า 1 มิถุนีลำนาทีอาศัยอยู่ในปัจจุบัน ภาคเหนือเป็นส่วนใหญ่ ระยะเวลาที่เดินทางมาท่องเที่ยวและพักผ่อนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดกำแพงเพชร 2 วันเป็นส่วนใหญ่ วัตถุประสงค์ในการเดินทางมาท่องเที่ยวและพักผ่อนเพื่อพักผ่อนเป็นส่วนใหญ่ ช่องทางการได้รับข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยวและสถานที่พักผ่อนที่เลือกใช้บริการจากช่องทางอินเทอร์เน็ตส่วนใหญ่ ประเภทสถานบริการพักผ่อนที่เลือกใช้ เมื่อเดินทางมาท่องเที่ยวอำเภอเมือง จังหวัดกำแพงเพชร รีสอร์ท ราคาที่พักต่อหนึ่งคืนที่ต้องการเลือกพักผ่อน 500 – 1,000 บาท/คืน เป็นส่วนใหญ่ สอดคล้องกับ กนิษฐศรี จารุมิลินท (2552) ทำวิจัยเรื่อง พฤติกรรมการเลือกสถานที่พักผ่อน ในอำเภอหัวหินของนักท่องเที่ยวชาวไทย พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนมากที่เดินทางท่องเที่ยว 3-4 ครั้งต่อปี และท่องเที่ยวหัวหิน 1-2 ครั้งต่อปีโดยเดินทางช่วงวันหยุดเสาร์ – อาทิตย์เลือกเดินทางมาท่องเที่ยวหัวหินเพราะระยะทางและเวลาที่ใช้เดินทางเหมาะสม โดยวางแผนการเดินทางน้อยกว่า 1 สัปดาห์ผู้จุดประเด็นและผู้ร่วมพักผ่อนในการเดินทางคือ เพื่อน โดยมีเข้าพักแรม 1 คืน อีกทั้งสอดคล้องกับ พัชรพล ตูลยนิษกะ (2552) ทำวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีต่อการใช้บริการรีสอร์ทขนาดเล็กในจังหวัดสงขลา พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ มีความถี่ในการเดินทางมาพักที่ รีสอร์ทในจังหวัดสงขลา เฉลี่ย 2-3 ครั้ง ซึ่งนักท่องเที่ยวที่เข้าพักในรีสอร์ทต่อครั้งที่มาเที่ยวจังหวัดสงขลา 2-3 คืน โดยที่ลักษณะการท่องเที่ยวส่วนใหญ่ มากับครอบครัว โดยเหตุผลในการมาเที่ยวจังหวัดสงขลา ส่วนใหญ่ คือ เยี่ยมญาติ/เพื่อน ซึ่งรูปแบบการท่องเที่ยว คือ พักผ่อนตามธรรมชาติ โดยที่ราคาที่พักต่อหนึ่งคืน ในการเดินทางครั้งนี้ ที่นักท่องเที่ยวเลือก คือ ต่ำกว่า 400 บาท สำหรับวิธีการชำระเงินค่าที่พัก ส่วนใหญ่คือ ชำระเงินสด โดยที่ช่วงเวลาในการท่องเที่ยวและเข้าพัก นั้นจะเป็นวัน เสาร์-อาทิตย์ และบุคคลที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการรีสอร์ท ส่วนใหญ่ คือ ตนเอง

ผลการวิจัย พบว่า ระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดในการตัดสินใจเลือกใช้บริการที่พักแรมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดกำแพงเพชรตามความคิดเห็นของนักท่องเที่ยว

ไทย โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก สามารถจัดอันดับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดในการตัดสินใจเลือกใช้บริการที่พักแรมฯคือ อันดับที่ 1 ปัจจัยด้านราคา (Price) มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการที่พักแรมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดกำแพงเพชร ในระดับมาก อันดับที่ 2 ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (Product) มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการที่พักแรมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดกำแพงเพชร ในระดับมาก อันดับที่ 3 ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการที่พักแรมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดกำแพงเพชร ในระดับมาก อันดับที่ 4 ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย (Place) มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการที่พักแรมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดกำแพงเพชร ในระดับมาก สอดคล้องกับ กนิษฐศรี จารุมิลินท (2552) ทำวิจัยเรื่อง พฤติกรรมการเลือกสถานที่พักแรม ในอำเภอหัวหินของนักท่องเที่ยวชาวไทย พบว่า ปัจจัยที่สำคัญในการเลือกสถานที่พักแรม คือ ราคา และมีกิจกรรมเฉพาะเจาะจงที่ต้องการทำระหว่างพักแรม คือ กิจกรรมชายหาด และมีข้อกำหนดคุณสมบัติของสถานที่พักแรม คือสถานที่พักแรมต้องมีสิ่งอำนวยความสะดวกเฉพาะ วิธีการชำระเงินไม่มีส่วนต่อการตัดสินใจเลือกสถานที่พักแรม ส่วนมากมีความต้องการชำระค่าที่พักแรมโดยบัตรเครดิตในวันเดินทางกลับ มีวิธีการสร้างความเชื่อมั่น โดยถามความคิดเห็นจากคนรู้จักและสำรวจห้องพัก ทางโทรศัพท์กับเจ้าหน้าที่ของสถานที่พักแรม มีวิธีการชำระค่าที่พักแรมเป็นเงินสดในวันเข้าพัก ผู้มีส่วนตัดสินใจในการเลือกสถานที่พักแรมส่วนมากคือตัวเอง และประเภทของสถานที่พักแรมที่เลือกคือรีสอร์ท สอดคล้องกับงานวิจัยของกัมปนาท บุญพ้อมี (2552) ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการเลือกที่พักประเภทรีสอร์ท กรณีศึกษา : เกาะลันตา จังหวัดกระบี่ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ให้ความสำคัญปัจจัยด้านห้องพัก อาหาร และเครื่องดื่มน้ำ มากที่สุด โดยเน้นเรื่องความสะดวกของห้องพัก และห้องน้ำ รองลงมา ด้านลักษณะทางกายภาพเน้นเรื่องความสะดวกบริเวณสถานที่โดยรอบของที่พักรัดมาด้านราคาเน้นเรื่องระดับราคาที่เหมาะสมกับขนาดของห้องพัก ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายเน้นเรื่องความสะดวกในการเดินทาง ด้านบุคลากรเน้นเรื่องพนักงานบริการยิ้มแย้มแจ่มใสและมีความเป็นมิตร ด้านส่งเสริมการตลาดเน้นเรื่องโปรโมชั่นผ่านทางอินเทอร์เน็ต และด้านกระบวนการให้บริการเน้นเรื่องการบริการสัมภาระให้ผู้เข้าพัก

ผลการศึกษาค้นคว้าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยวชาวไทยกับพฤติกรรมการท่องเที่ยว ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดกำแพงเพชร พบว่า เพศของกลุ่มตัวอย่างไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการท่องเที่ยวในเขตอำเภอเมือง จังหวัดกำแพงเพชร พบว่า อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการท่องเที่ยวในเขตอำเภอเมือง จังหวัดกำแพงเพชร ที่ระดับนัยสำคัญ .05 สอดคล้องกับงานวิจัยของ กนิษฐศรี จารุมิลินท (2552) ทำวิจัยเรื่อง พฤติกรรมการเลือกสถานที่พักแรม ในอำเภอหัวหินของนักท่องเที่ยวชาวไทย มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมการเลือกสถานที่พักแรม ในอำเภอหัวหิน ของนักท่องเที่ยวชาวไทยและความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับพฤติกรรมการเลือกสถานที่พักแรม ในอำเภอหัวหิน ของนักท่องเที่ยวชาวไทย พบว่า อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีความสัมพันธ์กับระยะเวลา วางแผนเดินทาง งบประมาณ

ค่าที่พัก ข้อกำหนดในคุณสมบัติของสถานที่พักแรม และประเภทสถานที่พักแรมที่เลือก มีความสัมพันธ์ต่อการเลือกสถานที่พักแรมในอำเภอหัวหินของนักท่องเที่ยวชาวไทย

ข้อเสนอแนะจากการวิจัยในครั้งนี้

1. ผู้ประกอบการธุรกิจที่พักแรม ควรให้ความสำคัญกับคุณลักษณะของนักท่องเที่ยวเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของนักท่องเที่ยวในแต่ละกลุ่มได้ และใช้เป็นส่วนแบ่งการตลาด ควรให้ความสำคัญกับกลุ่มเป้าหมายหลัก ได้แก่ เพศ สถานะภาพ อาชีพ รายได้ ซึ่งมีความสัมพันธ์กับ ระยะเวลาการมาท่องเที่ยวและพักแรม วัตถุประสงค์ในการมาท่องเที่ยวและพักแรม ประเภทที่พักแรมที่นักท่องเที่ยวต้องการ

2. ผู้ประกอบการธุรกิจที่พักแรม ควรให้ความสำคัญในด้านราคา (Price) มาเป็นอันดับแรก ผู้ประกอบการธุรกิจที่พักแรมจะต้องตั้งราคาที่พักแรมให้ตรงต่อความต้องการของนักท่องเที่ยว เช่นกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีความต้องการราคาที่พักแรม 500 – 1,000 บาท / คืน จะต้องหาวิธีการ ขจัด ล้าง สร้าง ในสิ่งที่ไม่จำเป็นออก และพัฒนาสิ่งที่มีอยู่ให้ตรงใจลูกค้า เพื่อจะได้ตั้งราคาที่พักแรมให้ถึงจุดคุ้มทุน ในด้านผลิตภัณฑ์ (Product) ผู้ประกอบการธุรกิจที่พักแรมจะต้องให้ความสำคัญกับผลิตภัณฑ์ที่ความต้องการจะเสนอขายให้แก่นักท่องเที่ยว โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นนักท่องเที่ยวเพศหญิง ผู้ประกอบการธุรกิจที่พักแรมควรจัดทำสถานที่พักแรมให้ตรงต่อความต้องการของผู้หญิง เช่น ตกแต่งสถานที่ให้สวยงาม สะอาด มีจุดถ่ายภาพ มีสถานที่น่ารักๆ ให้พักผ่อนหย่อนใจ เป็นต้น ในด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) ผู้ประกอบการธุรกิจที่พักแรมจะต้องให้ความสำคัญกับการให้บริการรถโดยสาร รับ-ส่ง ลูกค้าที่มาพักแรมตามสถานที่ต่างๆ และการให้คำแนะนำเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยว ในด้านการจัดจำหน่าย (Place) ผู้ประกอบการธุรกิจที่พักแรมจะต้องให้ความสำคัญทำเลที่ตั้งใกล้แหล่งชุมชนและความสะดวกในการเดินทางเข้ามาที่พักแรม จะต้องสามารถเข้าถึงได้ง่าย และควรให้ความสำคัญกับการทำสื่อโฆษณา ผ่านทางช่องทางอินเทอร์เน็ต เช่น Facebook Instagram Google Line@ เป็นต้น เพื่อให้ธุรกิจที่พักแรมสามารถเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้ง่าย สามารถสื่อสารกับกลุ่มเป้าหมายได้มากขึ้น เป็นการขยายฐานลูกค้าให้รู้จักที่พักแรม และสถานที่ท่องเที่ยวในจังหวัดกำแพงเพชร

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในครั้งต่อไป

1. ควรมีการวิจัยพฤติกรรมกรรมการเลือกที่פקแรมสำหรับนักท่องเที่ยวที่เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมายอื่น ๆ เช่น กลุ่มผู้ป่วย กลุ่มผู้สูงอายุ กลุ่มวัยรุ่น เป็นต้น
2. ควรทำการศึกษาปัจจัยด้านอื่น ๆ เช่น ปัจจัยการตลาดบริการ ปัจจัยด้านสังคมและวัฒนธรรม ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม ที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมกรรมการเลือกที่פקแรมสำหรับนักท่องเที่ยว
3. ควรมีการวิจัย กลยุทธ์การตลาดบริการที่פקแรมสำหรับนักท่องเที่ยวชาวไทย ที่เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย

เอกสารอ้างอิง

- การท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดกำแพงเพชร(2562).สถานที่ท่องเที่ยวแนะนำ ค้นเมื่อวันที่
ตุลาคม 30,2562.จาก <https://kamphaengphet.mots.go.th/>
- กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา(2562) ค้นเมื่อ. ตุลาคม 30,2562.จาก <https://www.mots.go.th/>
- กนิษฐศรี จารุมลินท. (2552). พฤติกรรมการเลือกสถานที่พักแรม ในอำเภอหัวหินของ
นักท่องเที่ยวชาวไทย. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- กัมปนาท บุญพอ. (2552). ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการเลือกที่พัก
ประเภทรีสอร์ท กรณีศึกษา : เกาะลันตา จังหวัดกระบี่. ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต.
- คำนาย อภิปรัชญกุล (2556).MBA 15 Days Handbook.กรุงเทพฯ:โพกัสแอนด์พับลิชชิง
นรีนาดา แซ่กอ (2559).พฤติกรรมนักท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวในอำเภอเมือง
จังหวัดเชียงใหม่.วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต.มหาวิทยาลัยแม่โจ้
- นิตา ชัชสกุล(2555).อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว.กรุงเทพฯ:จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- พัชรพล ตูยนิษกะ. (2552). ความคิดเห็นต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีต่อการใช้
บริการรีสอร์ทขนาดเล็กในจังหวัดสงขลา. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- เลิศพร ภาระสกุล(2555).พฤติกรรมนักท่องเที่ยว.กรุงเทพฯ:จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- วชิราภรณ์ โลหะชาละ (2558).พฤติกรรมนักท่องเที่ยว.กรุงเทพฯ:แม็คเอ็ดดูเคชัน
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และ คณะ . (2552).การบริหารตลาดยุคใหม่.กรุงเทพฯ: พัฒนาศึกษา.
- สถิติการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา.(2562).ข้อมูลผู้เข้ามาเยี่ยมเยือน
ประเทศไทย ปี 2561.ค้นเมื่อวันที่ ตุลาคม 25,2562.จาก
https://www.mots.go.th/old/more_news.php?cid=411

สุวภัทร ไชยมุสิก. (2554). แนวทางการพัฒนาคุณภาพแพที่พักแรม บริเวณเขื่อนรัชชประภา อุทยานแห่งชาติเขาสก จังหวัดสุราษฎร์ธานี. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.

สิริพร สุจริตกุลธร(2562).การส่งเสริมธุรกิจที่พักแรมจังหวัดชุมพร.ค้นคว้าอิสระ
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต.มหาวิทยาลัยพะเยา

หทัยรัตน์ ทองเรือง. (2553). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานที่พัก
ของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ ในอำเภอ เกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี.
ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี.

อัจฉรา นันทชัย. (2553). การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการที่พักแบบ
เกสต์เฮ้าส์ของนักท่องเที่ยวในอำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย. วิทยานิพนธ์
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย.

อนุพัทธ์ ตันบรรจง. (2553). พฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติ
ในการเลือกที่พักในจังหวัดเชียงใหม่. เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

องค์การบริหารส่วนจังหวัดกำแพงเพชร(2562).เล่าเรื่องเมืองซากังราว.ค้นเมื่อ
พฤศจิกายน 11,2562.จาก <http://www.kpppao.go.th/frontpage>

อุทยานแห่งชาติแม่วงก์ (2562).แหล่งท่องเที่ยวอุทยานแห่งชาติแม่วงก์.ค้นเมื่อ
พฤศจิกายน 11,2562.จาก <http://paro12.dnp.go.th/wpnationalparkparo12>

อดุลย์ จาตุรงค์กุล. (2543). กลยุทธ์การตลาด .(พิมพ์ครั้งที่2). กรุงเทพมหานคร:
โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์