



รายงานการวิจัยฉบับสมบูรณ์

ศักยภาพที่พักแรมในภาคเหนือตอนบน : จังหวัดเชียงราย
เพื่อรองรับการส่งเสริมการท่องเที่ยวในกลุ่มประเทศอนุภูมิภาคลุ่มน้ำโขง
ในฐานะที่เป็นภูมิภาครวม

Potentiality of Accommodation in Upper-Northern Thailand :
Chiang Rai Province Responding to Tourism Campaign on
the Greater Mekong Sub-Region as a Single Destination

โดย

ผศ.ดร.บุษบา สิทธีการ สำนักวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง

โครงการวิจัยนี้ได้รับทุนอุดหนุนจากงบประมาณแผ่นดิน
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2552

กิตติกรรมประกาศ

โครงการศึกษาศักยภาพที่พักแรมในภาคเหนือตอนบน : จังหวัดเชียงรายเพื่อรองรับการส่งเสริมการท่องเที่ยวในกลุ่มประเทศอนุภูมิภาคลุ่มน้ำโขงในฐานะที่เป็นภูมิภาครวม ได้รับงบประมาณสนับสนุนจากงบประมาณแผ่นดินปีงบประมาณ 2552 และมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวงที่ให้โอกาสในการดำเนินการซึ่งทำให้การศึกษาครั้งนี้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ผู้ศึกษาขอขอบคุณไว้ ณ โอกาสนี้

ผู้ศึกษาขอขอบคุณ กลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจที่พักแรม ผู้จัดการ และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในที่พักแรม รวมทั้งนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติที่เข้าพักแรมในจังหวัดเชียงรายทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูลในประเด็นที่ศึกษา

ผู้ศึกษาหวังเป็นอย่างยิ่งว่า การศึกษาครั้งนี้จักเป็นประโยชน์ทั้งในเชิงวิชาการและเชิงปฏิบัติ สำหรับภาคีการท่องเที่ยวทั้งหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน นักศึกษา ตลอดจนผู้ที่สนใจเกี่ยวกับการดำเนินการจัดการและพัฒนาธุรกิจที่พักแรมที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวในพื้นที่

ผศ.ดร.บุษบา ลิทธิการ สำนักวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง



บทสรุปผู้บริหาร

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวมีความสำคัญต่อการพัฒนาเศรษฐกิจในแต่ละประเทศ รัฐบาลได้กำหนดนโยบายการพัฒนาท่องเที่ยวให้เป็นกลไกสำคัญในการนำรายได้เข้าสู่ประเทศอย่างต่อเนื่อง จากการดำเนินการดังกล่าวส่งผลทำให้อัตราการเติบโตของรายได้จากการท่องเที่ยวระหว่างปี พ.ศ. 2545-2550 เพิ่มขึ้นจาก 235,337 ล้านบาท เป็น 380,417 ล้านบาท คิดเป็นมูลค่าเพิ่มสูงขึ้นถึง 145,080 ล้านบาท อีกทั้งยังก่อให้เกิดการลงทุนที่เอื้อต่อการดำเนินธุรกิจที่เกี่ยวข้องที่สามารถแข่งขันกันในระดับประเทศ ระดับภูมิภาค และระดับโลกได้ ซึ่งในบริบทของอนุภูมิภาคลุ่มน้ำโขงตอนบนที่ครอบคลุมพื้นที่ประเทศไทย มีนโยบายส่งเสริมการพัฒนาการท่องเที่ยวในภูมิภาคที่ก่อให้เกิดการขยายตัวทางการค้า การลงทุน และการท่องเที่ยว ทำให้มีการรวมตัวของกลุ่มประเทศอนุภูมิภาคลุ่มน้ำโขงในรูปแบบของภูมิภาครวม (A Single Destination) เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวในภูมิภาคที่มีการเจริญเติบโตในภาพรวม และเพิ่มโอกาสทางการท่องเที่ยวในการแข่งขันกับภูมิภาคอื่นของโลก ในขณะเดียวกัน การส่งเสริมพัฒนาการท่องเที่ยวในรูปแบบดังกล่าวได้ก่อให้เกิดการแข่งขันระหว่างสมาชิกในกลุ่มประเทศอนุภูมิภาคลุ่มน้ำโขง ดังนั้นประเทศไทย หนึ่งในประเทศสมาชิกของอนุภูมิภาคลุ่มน้ำโขงจึงมีความจำเป็นต้องเตรียมความพร้อมเพื่อรองรับกับการเติบโตของการท่องเที่ยวในกลุ่มประเทศอนุภูมิภาคลุ่มน้ำโขง โดยการรักษาสิทธิประโยชน์ การเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันในประเด็นต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น ที่พักแรม ผลิตภัณฑ์ทางการท่องเที่ยวและบริการ การอำนวยความสะดวกด้านต่างๆ และการโฆษณาประชาสัมพันธ์ เป็นต้น

ดังนั้น การศึกษาเพื่อกำหนดแนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยวในด้านที่พักแรมเพื่อรองรับการเจริญเติบโตของการท่องเที่ยวในกลุ่มประเทศอนุภูมิภาคลุ่มน้ำโขง จึงมีความสำคัญต่อการเพิ่มขีดความสามารถในการให้บริการด้านที่พักแรมได้อย่างมีประสิทธิภาพและสามารถแข่งขันได้ในภูมิภาค ซึ่งวัตถุประสงค์ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คือศึกษาเกี่ยวกับ 1) บริบทและสถานการณ์การใช้บริการที่พักแรมของนักท่องเที่ยวในภาคเหนือตอนบนของประเทศไทย 2) ความต้องการของนักท่องเที่ยวต่อสถานที่พักแรมในจังหวัดเชียงราย และ 3) ปัญหาจากการใช้บริการที่พักแรมของนักท่องเที่ยว

การศึกษาค้นคว้านี้ได้กำหนดใช้ระเบียบและวิธีการศึกษา ทั้งการศึกษาเชิงคุณภาพ และการศึกษาเชิงปริมาณ ได้แก่ การใช้ข้อมูลปฐมภูมิ ประกอบด้วยการสำรวจเบื้องต้นในพื้นที่ศึกษา การสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง การสังเกตการณ์อย่างมีส่วนร่วม และแบบสอบถามความต้องการของนักท่องเที่ยว ควบคู่กับการเก็บข้อมูลทุติยภูมิ จาก ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง หอสมุดมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย และข้อมูลจากระบบออนไลน์ต่างๆ รวมทั้งดำเนินการเก็บข้อมูลในพื้นที่ที่มีศักยภาพด้านที่พักแรมในภาคเหนือตอนบนของประเทศไทย ประกอบด้วย 8 จังหวัดภาคเหนือ ได้แก่ ลำปาง ลำพูน

เชียงใหม่ เชียงราย พะเยา แพร่ น่าน และแม่ฮ่องสอน และกรณีศึกษาที่พักแรมในจังหวัด เชียงราย ที่กำหนดพื้นที่ศึกษาตามศักยภาพทางด้านที่พักแรมที่กำหนดโดยการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ได้แก่ อำเภอเมืองเชียงราย (ศักยภาพสูง) อำเภอเชียงของ (ศักยภาพกลาง) และ อำเภอแม่ฟ้าหลวง (ศักยภาพต่ำ) โดยประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ผู้ประกอบการธุรกิจที่พักแรมและเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการในสถานที่พักแรมในภาคเหนือตอนบน และนักท่องเที่ยวชาวไทย และชาวต่างชาติที่เข้ามาท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงราย วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) สถิติพรรณนา (Description Statistic) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าตัวกลาง เลขคณิต (Mean) และการถ่วงน้ำหนักคะแนน

ผลการศึกษาสรุปรวมวัตถุประสงค์การศึกษาที่กำหนดไว้ 3 ประเด็น ดังนี้

1. บริบทและสถานการณ์การเข้าใช้บริการที่พักของนักท่องเที่ยวในภาคเหนือตอนบนของประเทศไทย

บริบทและสถานการณ์การเข้าใช้บริการที่พักแรมของนักท่องเที่ยวในภาคเหนือตอนบนของประเทศไทยมีความสัมพันธ์กัน คือ ในภาคเหนือมีการลงทุนสร้างที่พักแรมเพิ่มขึ้น และผู้เข้าใช้บริการที่พักแรมที่ส่วนใหญ่เป็นนักท่องเที่ยวชาวไทยมากกว่าชาวต่างชาติ และมีแนวโน้มว่าจำนวนผู้เข้าใช้บริการที่พักแรมชาวต่างชาติจะมีปริมาณเพิ่มขึ้น โดยเฉพาะในช่วงฤดูการท่องเที่ยวคือเดือนพฤศจิกายนถึงมกราคม อย่างไรก็ตามธุรกิจที่พักแรมได้รับผลกระทบจากปัจจัยภายนอก ได้แก่ ปัญหาภัยธรรมชาติ เศรษฐกิจ และการเมือง ส่งผลให้นักท่องเที่ยวยกเลิกการจองที่พัก และอัตราการจองที่พักล่วงหน้าลดลง

การให้บริการและมาตรฐานการให้บริการของที่พักแรม ส่วนใหญ่มีมาตรฐานการให้บริการที่มีความเป็นสากลภายใต้มาตรฐานของเครือข่ายที่พักแรมที่เป็นที่ยอมรับระดับประเทศ โรงแรมขนาดใหญ่มีมาตรฐานการบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ สำหรับผู้เข้าใช้บริการที่พักแรม เช่น สถานบันเทิง ภัตตาคาร/ห้องอาหาร ห้องประชุมสัมมนา ร้านจำหน่ายสินค้าที่ระลึก ห้องออกกำลังกาย สนามเทนนิส และสระว่ายน้ำ เป็นต้น อย่างไรก็ตามผู้เข้าใช้บริการที่พักแรมมีความต้องการสิ่งอำนวยความสะดวกประเภทการบริการทางการสื่อสาร ได้แก่ ระบบโทรศัพท์ และอินเทอร์เน็ต อีกทั้งการอำนวยความสะดวกในโรงแรมและเกสต์เฮาส์ประเภทศูนย์บริการเพื่อสุขภาพมีแนวโน้มขยายตัวสูงขึ้น

สถานการณ์การเข้าใช้บริการที่พักของนักท่องเที่ยว ในจังหวัดเชียงใหม่ และจังหวัดลำพูน มีอัตราการเลือกใช้บริการที่พักแรมลดลงด้วยเหตุปัจจัยความอึดอัดทางด้านแหล่งท่องเที่ยว ราคา ความปลอดภัย และเศรษฐกิจ ส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน จังหวัดเชียงราย จังหวัดแพร่ จังหวัดพะเยา จังหวัดน่าน และจังหวัดลำปางมีอัตราการเข้าพักของนักท่องเที่ยวปรับตัวเพิ่มขึ้น เพราะมีแหล่งท่องเที่ยวทางเลือกใหม่นำเสนอให้แก่นักท่องเที่ยวมากขึ้น

2. ความต้องการของนักท่องเที่ยวต่อสถานที่พักแรมในจังหวัดเชียงราย

ความต้องการของนักท่องเที่ยวจำแนกตามลักษณะและองค์ประกอบการให้บริการที่พักแรม 6 ด้าน คือ 1) การให้บริการในที่พักแรมและประสิทธิภาพและคุณภาพพนักงานผู้ให้บริการ 2) ระบบรักษาความปลอดภัย 3) การโฆษณาประชาสัมพันธ์ 4) การอำนวยความสะดวกด้านสาธารณูปโภคพื้นฐาน 5) ราคาที่พักแรม และ 6) ทำเลที่ตั้งและรูปแบบการตกแต่งที่พักแรมตามลำดับ สรุปผลการศึกษาดังนี้

1. การให้บริการในที่พักแรมและประสิทธิภาพและคุณภาพพนักงานผู้ให้บริการ นักท่องเที่ยวต้องการการให้บริการในที่พัก ได้แก่ การบริการที่มีความพิถีพิถัน บริการจองห้องพัก ล้างหน้า บริการอินเทอร์เน็ต บริการซักรีด บริการรถรับส่งระหว่างสนามบินและที่พัก และบริการรถเช่าทั้งรถยนต์และรถจักรยานยนต์ เป็นต้น ซึ่งนักท่องเที่ยวชาวไทยต้องการให้มีบริการแคมป์ไฟสำหรับนักท่องเที่ยว ส่วนนักท่องเที่ยวต่างชาติต้องการให้มีการบริการเฉพาะอินเทอร์เน็ต การบริการรถรับส่งจากสนามบิน-ที่พักแรม การบริการที่พิถีพิถัน การซักรีด การบริการจองห้องพัก และบริการรถเช่าทั้งรถยนต์และรถจักรยานยนต์ นอกจากนี้ ด้านประสิทธิภาพและคุณภาพพนักงานผู้ให้บริการ นักท่องเที่ยวมีความต้องการพนักงานที่มีความรับผิดชอบ มีความน่าเชื่อถือ และไว้วางใจได้ สุภาพ อภัยภัยดี และมีน้ำใจ มีความรู้และความเข้าใจในดำเนินงานบริการ สามารถให้ข้อมูลที่นักท่องเที่ยวต้องการได้ ให้บริการอย่างเท่าเทียม มีความสามารถในการสื่อสาร และมีความชำนาญในการบริการ

2. ระบบรักษาความปลอดภัย นักท่องเที่ยวต้องการที่พักแรมที่มีระบบรักษาความปลอดภัยในทุกด้าน ได้แก่ การมีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ทางเดินหนีไฟ ระบบดับเพลิง กระจายทั่วบริเวณ เครื่องตรวจจับควันไฟในห้องพักและโทรศัพท์วงจรปิดตลอด 24 ชั่วโมง และบัตรแม่เหล็กควบคุมระบบไฟฟ้าในห้องพัก

3. การโฆษณาประชาสัมพันธ์ นักท่องเที่ยวให้ความสำคัญมากในทุกประเด็นศึกษา ตั้งแต่การจัดกิจกรรมส่วนลด การประชาสัมพันธ์ผ่านสื่ออินเทอร์เน็ต การจัดแพ็คเกจพิเศษเพื่อส่งเสริมการขาย การประชาสัมพันธ์ผ่านหนังสือแนะนำเที่ยว/นิตยสาร และมีแผ่นพับโฆษณา

4. การอำนวยความสะดวกด้านสาธารณูปโภคพื้นฐาน นักท่องเที่ยวต้องการการอำนวยความสะดวกด้านสาธารณูปโภค ได้แก่ ร้านอาหาร ห้องประชุมสัมมนา ร้านสะดวกซื้อ สระว่ายน้ำ ห้องออกกำลังกาย ห้องกีฬาในร่ม และร้านจำหน่ายสินค้าที่ระลึก

5. ราคาที่พักแรม นักท่องเที่ยวต้องการที่พักราคาต่ำกว่า 500 บาทต่อคืน โดยที่นักท่องเที่ยวต้องการการบริการแรงแจ้งราคาห้องพักอย่างเดียว และการแรงแจ้งราคาห้องพักพร้อมอาหารเช้า ซึ่งต้องมีการแรงแจ้งราคาที่ชัดเจน และมีการแรงแจ้งเพิ่มเติมในกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงราคา

6. ทำเลที่ตั้งและรูปแบบการตกแต่งที่พักแรม นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีความต้องการที่พักแรมที่มีทำเลที่ตั้งอยู่ติดภูเขาหรือแม่น้ำเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ที่พักแรมที่ตั้งอยู่ในแหล่งท่องเที่ยว และที่ตั้งอยู่ในย่านธุรกิจ รวมทั้งต้องการให้ที่พักแรมดังกล่าวมีรูปแบบการตกแต่งและ

บริเวณที่พักแรมที่คงความเป็นธรรมชาติ แสดงเอกลักษณ์ทางวัฒนธรรมท้องถิ่นชัดเจน มีระเบียบดูสวยงาม และคำนึงถึงประโยชน์ใช้สอยเป็นหลัก

3. ปัญหาจากการใช้บริการที่พักแรมของนักท่องเที่ยว

จากการดำเนินการให้บริการที่พักแรมของนักท่องเที่ยว 6 ด้าน ได้แก่ 1) การโฆษณาประชาสัมพันธ์ 2) ราคาที่พักแรม 3) ระบบรักษาความปลอดภัย 4) การอำนวยความสะดวกด้านสาธารณูปโภคพื้นฐาน 5) การให้บริการในที่พักแรม และ 6) ท่าเลที่ตั้งและรูปแบบการตกแต่งที่พักแรม ซึ่งปัญหาส่วนใหญ่ที่พบในที่พักแรมได้แก่ ปัญหาในด้านการส่งเสริมการขาย ราคาที่พักแรมช่วงเทศกาล/วันหยุด ทางเดินหนีไฟ การให้บริการอินเทอร์เน็ต การขาดแคลนสิ่งอำนวยความสะดวกคอยให้บริการ และปัญหาด้านความสงบเป็นส่วนตัว ตามลำดับจากมากไปน้อย อย่างไรก็ตาม ปัญหาที่พักแรมในจังหวัดเชียงรายมีความรุนแรงในระดับน้อย ซึ่งแสดงให้เห็นว่า ที่พักแรมในจังหวัดเชียงรายมีศักยภาพเพียงพอสำหรับการให้บริการทั้งในด้านการโฆษณาประชาสัมพันธ์ ราคาที่พักแรม ระบบรักษาความปลอดภัย การอำนวยความสะดวกด้านสาธารณูปโภคพื้นฐาน การให้บริการในที่พักแรม และท่าเลที่ตั้งและรูปแบบการตกแต่งที่พักแรม เพื่อรองรับการส่งเสริมการท่องเที่ยวในกลุ่มประเทศอนุภูมิภาคลุ่มน้ำโขงในฐานะที่เป็นภูมิภาครวม

ดังนั้น แนวทางการจัดการที่พักในภาคเหนือตอนบนของประเทศไทยที่สอดคล้องกับบริบทของพื้นที่และความต้องการของนักท่องเที่ยว กำหนดตามองค์ประกอบการให้บริการที่พักแรม 6 แนวทาง ดังนี้

- แนวทางที่ 1 การสร้างมาตรการการสร้างที่พักแรม สถานที่ให้บริการ ที่ตั้ง
- แนวทางที่ 2 การสร้างมาตรฐานการบริการในที่พักแรม
- แนวทางที่ 3 การสร้างระบบรักษาความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว
- แนวทางที่ 4 การสร้างมาตรฐานราคาที่เหมาะสม
- แนวทางที่ 5 การโฆษณาประชาสัมพันธ์ และการส่งเสริมการขาย
- แนวทางที่ 6 การอำนวยความสะดวกที่มีคุณภาพอย่างทั่วถึง

บทคัดย่อ

รหัสโครงการ : 52103060046
ชื่อโครงการ : ศักยภาพที่พักแรมในภาคเหนือตอนบน : จังหวัดเชียงรายเพื่อรองรับการส่งเสริมการท่องเที่ยวในกลุ่มประเทศอนุภูมิภาคลุ่มน้ำโขงในฐานะที่เป็นภูมิภาครวม
ชื่อนักวิจัย : ผศ.บุษบา สิทธิการ สำนักวิชาการจัดการ
E-mail Address : bussaba@mfu.ac.th
ระยะเวลาโครงการ : วันที่ 16 เมษายน 2552 – วันที่ 15 เมษายน 2553

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อกำหนดแนวทางการจัดการที่พักแรมในภาคเหนือตอนบนของประเทศไทยให้สอดคล้องกับความต้องการของนักท่องเที่ยวและบริบทของพื้นที่ โดยศึกษา 1) บริบทและสถานการณ์การเข้าใช้บริการที่พักแรมของนักท่องเที่ยวในภาคเหนือตอนบนของประเทศไทย 2) ความต้องการของนักท่องเที่ยวต่อสถานที่พักแรมในจังหวัดเชียงราย และ 3) ปัญหาจากการใช้บริการที่พักแรมของนักท่องเที่ยว โดยกำหนดใช้ระเบียบและวิธีการศึกษา ทั้งการศึกษาเชิงคุณภาพ และการศึกษาเชิงปริมาณโดยมีการสำรวจเบื้องต้นในพื้นที่ศึกษา การสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง การสังเกตการณ์ และแบบสอบถาม ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ผู้ประกอบการธุรกิจที่พักแรมและเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการในสถานที่พักแรมในภาคเหนือตอนบน และนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติที่เข้ามาท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงราย การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ใช้การวิเคราะห์เนื้อหาและสถิติพรรณนา และข้อมูลเชิงปริมาณใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์

ผลการศึกษา พบว่า ภาคเหนือมีการลงทุนสร้างที่พักแรมเพิ่มขึ้น และผู้เข้าใช้บริการที่พักแรมที่ส่วนใหญ่เป็นนักท่องเที่ยวชาวไทยมากกว่าชาวต่างชาติ โดยมีแนวโน้มว่าจำนวนผู้เข้าพักชาวต่างชาติจะมีปริมาณเพิ่มขึ้น โดยเฉพาะในช่วงฤดูการท่องเที่ยวเดือนพฤศจิกายนถึงมกราคม สำหรับการเข้าใช้บริการที่พักของนักท่องเที่ยว ในจังหวัดเชียงใหม่ และจังหวัดลำพูน มีอัตราการเลือกใช้บริการที่พักแรมลดลงด้วยเหตุปัจจัยความอึดอัดทางด้านแหล่งท่องเที่ยว ราคา ความปลอดภัย และเศรษฐกิจ ส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน จังหวัดเชียงราย จังหวัดแพร่ จังหวัดพะเยา จังหวัดน่าน และจังหวัดลำปางมีอัตราการเข้าพักของนักท่องเที่ยวปรับตัวเพิ่มขึ้น เพราะมีแหล่งท่องเที่ยวทางเลือกใหม่นำเสนอให้แก่นักท่องเที่ยวมากขึ้น

ความต้องการของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการที่พักแรมเรียงลำดับจากมากที่สุดไปน้อยที่สุดดังนี้ 1) การให้บริการในที่พักแรมและประสิทธิภาพและคุณภาพพนักงานผู้ให้บริการ 2) ระบบรักษาความปลอดภัย 3) การโฆษณาประชาสัมพันธ์ 4) การอำนวยความสะดวกด้านสาธารณูปโภค 5) ราคาที่พักแรม และ 6) ทำเลที่ตั้งและรูปแบบการตกแต่งที่พักแรมในทางปฏิบัติ ปัญหาเกี่ยวกับการจัดการที่พักแรมส่วนใหญ่ที่พบ เรียงลำดับจากมากที่สุดไปน้อยที่สุด

ดังนี้ 1) การประชาสัมพันธ์ที่พักแรม 2) ราคาที่พักแรม 3)ระบบรักษาความปลอดภัย 4) การอำนวยความสะดวกด้านสาธารณูปโภคพื้นฐาน 5) การให้บริการในที่พักแรม และ6) ทำเลที่ตั้ง และรูปแบบการตกแต่งที่พักแรม

ดังนั้น แนวทางการจัดการที่พักในภาคเหนือตอนบนของประเทศไทยที่สอดคล้องกับบริบทของพื้นที่และความต้องการของนักท่องเที่ยว ควรมี แนวทาง ดังนี้

แนวทางที่ 1 การสร้างมาตรการการสร้างที่พักแรม สถานที่ให้บริการ ที่ตั้ง

แนวทางที่ 2 การสร้างมาตรฐานการบริการในที่พักแรม

แนวทางที่ 3 การสร้างระบบรักษาความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว

แนวทางที่ 4 การสร้างมาตรฐานราคาที่เหมาะสม

แนวทางที่ 5 การโฆษณาประชาสัมพันธ์และการส่งเสริมการขาย

แนวทางที่ 6 การอำนวยความสะดวกที่มีคุณภาพอย่างทั่วถึง



ABSTRACT

Project code : 52103060046
Project : Potentiality of Accommodation in Upper-Northern Thailand :
Chiang Rai Province Responding to Tourism Campaign on the
Greater Mekong Sub-Regions as a Single Destination.
Researcher : Asst.Prof.Dr.Bussaba Sitikarm. School of Management
E-mail Address : bussaba@mfu.ac.th
Duration : April 16, 2009 – April 15, 2010

This study aimed to propose the accommodation management approaches in Upper-Northern Thailand according to the tourists' demands and the local context. The study includes 1) context and situation of accommodation service in Upper-Northern Thailand, 2) tourists' demands on accommodation management in Chiang Rai province and, 3) problems toward accommodation services in Chiang Rai province.

The qualitative and quantitative approaches were adopted for data collection including: street survey, structured interview, observations, and questionnaire surveys. The populations were entrepreneurs and staffs in accommodation businesses in upper Northern Thailand as well as Thai and foreign tourists who visited Chiang Rai province. The content analysis and descriptive analysis were used for qualitative data analysis whereas a statistic program was used for quantitative data analysis.

The finding revealed that the investment in accommodation business has been increased; there are more Thai tourists than foreign tourists. However, number of foreign tourists trends to increase in high seasons, from November to January. The occupancy rate in Chiang Mai and Lamphun provinces are decreased because of saturation of tourist attraction, price, safety and economic situation. On the contrary, the occupancy rate in Mae Hong Son, Chiang Rai, Phare, Payao, Nan, and Lampang provinces are increasing because there are new tourist attractions

Tourists' demands on accommodation management were ranked respectively from the most to least as follows: 1) accommodation service as well as efficiency and quality of staffs 2) security system 3) promotions and advertisement 4) tourist infrastructure 5) accommodation price and 6) accommodation location and decoration. However in practice, the problems were ranked respectively from the most to least as follows: 1) promotions and

advertisement 2) accommodation price, 3) security system 4), tourist infrastructure 5) accommodation service and 6) accommodation location and decoration:

Thus, the accommodation management approaches in Upper-Northern Thailand according to the tourists' demands and the local context are as follows.

Approach 1: Setting up the regulations for accommodation building and its location and services.

Approach 2: Setting up the services standards in the accommodation.

Approach 3 Setting up the security system for tourist.

Approach 4 Setting up the price standards.

Approach 5 Promoting the advertisement and sale promotions.

Approach 6 Providing the good quality amenities.



สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทสรุปผู้บริหาร	ข
บทคัดย่อ	ฉ
สารบัญ	ญ
สารบัญตาราง	ฎ
สารบัญแผนภูมิ	ฏ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์การศึกษา	2
1.3 ขอบเขตการศึกษา	2
1.4 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	3
1.5 คำนิยามศัพท์	3
1.6 กรอบแนวความคิดในการศึกษา	4
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	6
2.1 แนวคิดที่พักแรม	6
2.2 แนวคิดการตอบสนองความต้องการในการให้บริการ	11
2.3 มาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยว	19
2.4 งานวิจัยและเอกสารที่เกี่ยวข้อง	27
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	32
3.1 การดำเนินการเก็บข้อมูล	32
3.1.1 ขั้นตอนก่อนการเก็บข้อมูลภาคสนาม	32
3.1.2 ขั้นตอนระหว่างดำเนินการเก็บข้อมูลในภาคสนาม	33
3.1.3 ขั้นตอนการกำหนดแนวทางการจัดการที่พักแรมในภาคเหนือตอนบนของประเทศไทย	37
3.2 การสรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	38

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการศึกษา	39
4.1 บริบทและสถานการณ์การใช้บริการที่พักของนักท่องเที่ยวในภาคเหนือตอนบนของประเทศไทย	39
4.1.1 บริบทที่พักแรมในภาคเหนือตอนบนของประเทศไทย	42
4.1.2 สถานการณ์การเข้าใช้บริการที่พักของนักท่องเที่ยวในพื้นที่ภาคเหนือตอนบนของประเทศไทย	47
4.2 ความต้องการของนักท่องเที่ยวต่อสถานที่พักแรมในจังหวัดเชียงราย	52
4.3 ปัญหาจากการใช้บริการที่พักแรมของนักท่องเที่ยว	66
4.4 แนวทางการจัดการที่พักในภาคเหนือตอนบนของประเทศไทยให้สอดคล้องกับบริบทของพื้นที่และความต้องการของนักท่องเที่ยว	74
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	77
5.1 สรุปผลการศึกษา	77
5.1.1 บริบทและสถานการณ์การเข้าใช้บริการที่พักของนักท่องเที่ยวในภาคเหนือตอนบนของประเทศไทย	77
5.1.2 ความต้องการของนักท่องเที่ยวต่อสถานที่พักแรมในจังหวัดเชียงราย	78
5.1.3 ปัญหาจากการใช้บริการที่พักแรมของนักท่องเที่ยว	79
5.1.4 แนวทางการจัดการที่พักในภาคเหนือตอนบนของประเทศไทยให้สอดคล้องกับความต้องการของนักท่องเที่ยวและบริบทของพื้นที่	80
5.2 อภิปรายผลการศึกษา	80
5.3 ข้อเสนอแนะ	82
5.3.1 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษา	82
5.3.2 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป	83
บรรณานุกรม	84
ภาคผนวก ก แบบสัมภาษณ์ผู้ประกอบการธุรกิจที่พักแรม	88
ภาคผนวก ข แบบสอบถามความต้องการของนักท่องเที่ยวในการใช้บริการที่พักแรมในภาคเหนือตอนบน	91

สารบัญตาราง

	หน้า	
ตารางที่ 4-1	แสดงโครงสร้างเศรษฐกิจการลงทุนภาคธุรกิจโรงแรมและเกสต์เฮาส์ พื้นที่ภาคเหนือตอนบน พ.ศ. 2551-2552	41
ตารางที่ 4-2	แสดงสถิติจำนวนที่พักแรมประเภทโรงแรมและเกสต์เฮาส์ และ ห้องพักในภาคเหนือตอนบน พ.ศ. 2550-2551	43
ตารางที่ 4-3	แสดงสถิติการเข้าพักในโรงแรมและเกสต์เฮาส์ในภาคเหนือตอนบน พ.ศ. 2550-2551	44
ตารางที่ 4-4	แสดงสถิติแรงงานและรายได้ในภาคธุรกิจโรงแรมและเกสต์เฮาส์ พื้นที่ภาคเหนือตอนบน พ.ศ.2551	45
ตารางที่ 4-5	แสดงสถิติการอำนวยความสะดวกในโรงแรมและเกสต์เฮาส์ ในภาคเหนือตอนบน พ.ศ.2551	46
ตารางที่ 4-6	แสดงเปรียบเทียบสถานการณ์การเข้าใช้บริการที่พักแรมของ นักท่องเที่ยวในภาคเหนือตอนบน	47
ตารางที่ 4-7	แสดงลักษณะทางประชากรศาสตร์ของนักท่องเที่ยว (เพศและ เชื้อชาติ) ในจังหวัดเชียงราย	52
ตารางที่ 4-8	แสดงรูปแบบการเดินทางของนักท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงราย	53
ตารางที่ 4-9	แสดงประวัติการเดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงรายของ นักท่องเที่ยว	53
ตารางที่ 4-10	แสดงประเภทที่พักแรมที่นักท่องเที่ยวเลือกพักในจังหวัดเชียงราย	54
ตารางที่ 4-11	แสดงเงื่อนไขการเลือกที่พักแรมของนักท่องเที่ยว	54
ตารางที่ 4-12	แสดงความต้องการของนักท่องเที่ยวต่อทำเลที่ตั้งของที่พักแรม ในจังหวัดเชียงราย	55
ตารางที่ 4-13	แสดงความต้องการของนักท่องเที่ยวต่อรูปแบบการตกแต่งที่พักแรม ในจังหวัดเชียงราย	56
ตารางที่ 4-14	แสดงความต้องการของนักท่องเที่ยวต่อการอำนวยความสะดวก ด้านสาธารณูปโภคพื้นฐานในที่พักแรมในจังหวัดเชียงราย	57
ตารางที่ 4-15	แสดงความต้องการของนักท่องเที่ยวต่อการให้บริการในที่พักแรม ในจังหวัดเชียงราย	58
ตารางที่ 4-16	แสดงความต้องการของนักท่องเที่ยวต่อประสิทธิภาพและคุณภาพ พนักงานผู้ให้บริการในที่พักแรมในจังหวัดเชียงราย	60

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4-17 แสดงความต้องการของนักท่องเที่ยวต่อราคาที่พักแรมในจังหวัด เชียงราย	61
ตารางที่ 4-18 แสดงความต้องการของนักท่องเที่ยวต่อการแจ้งราคาห้องพัก ในจังหวัดเชียงราย	62
ตารางที่ 4-19 แสดงความต้องการของนักท่องเที่ยวต่อการรักษาความปลอดภัย ในที่พักแรมในจังหวัดเชียงราย	63
ตารางที่ 4-20 แสดงความต้องการของนักท่องเที่ยวต่อการโฆษณาประชาสัมพันธ์ ที่พักแรมในจังหวัดเชียงราย	64
ตารางที่ 4-21 ความสัมพันธ์ระหว่างระดับความต้องการของนักท่องเที่ยวต่อ องค์ประกอบการบริการที่พักแรมด้านต่าง ๆ จำแนกตามสถานภาพ ด้านเพศ	65
ตารางที่ 4-22 แสดงปัญหาทำเลที่ตั้งและรูปแบบการตกแต่งที่พักแรมในจังหวัด เชียงราย	66
ตารางที่ 4-23 แสดงปัญหาการอำนวยความสะดวกด้านสาธารณูปโภคพื้นฐาน ของที่พักแรมในจังหวัดเชียงราย	67
ตารางที่ 4-24 แสดงปัญหาการให้บริการของที่พักแรมในจังหวัดเชียงราย	69
ตารางที่ 4-25 แสดงปัญหาราคาที่พักแรมในจังหวัดเชียงราย	70
ตารางที่ 4-26 แสดงปัญหาระบบการรักษาความปลอดภัยของที่พักแรมในจังหวัด เชียงราย	71
ตารางที่ 4-27 แสดงปัญหาการโฆษณาประชาสัมพันธ์ที่พักแรมในจังหวัดเชียงราย	72
ตารางที่ 4-28 ความสัมพันธ์ระหว่างปัญหาการใช้บริการในที่พักแรมด้านต่าง ๆ จำแนกตามสถานภาพด้านเพศ	73
ตารางที่ 5-1 แสดงผลสรุปปัญหาและศักยภาพการให้บริการของที่พักแรม ในจังหวัดเชียงราย	80

สารบัญแผนภูมิ

	หน้า
แผนภูมิที่ 1-1 แสดงกรอบแนวคิดในการศึกษา	5
แผนภูมิที่ 2-1 แสดงแบบจำลองลำดับชั้นความต้องการของมนุษย์	12
แผนภูมิที่ 4-1 แสดงจำนวนโรงแรมและเกสต์เฮาส์จำแนกตามภูมิภาค	40



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวมีความสำคัญต่อการพัฒนาเศรษฐกิจในแต่ละประเทศโดยถูกใช้เป็นเครื่องมือในการพัฒนาและแก้ไขความยากจนในแต่ละพื้นที่ทั่วโลก (World Tourism Organization: UNWTO, 2005) เช่นเดียวกับประเทศไทยที่จัดอยู่ในกลุ่มประเทศที่กำลังพัฒนา รัฐบาลได้กำหนดนโยบายการพัฒนาการท่องเที่ยวให้เป็นกลไกสำคัญในการนำรายได้เข้าสู่ประเทศอย่างต่อเนื่อง จากการดำเนินการดังกล่าวส่งผลทำให้อัตราการเติบโตของรายได้จากการท่องเที่ยวระหว่างปี พ.ศ. 2545-2550 เพิ่มขึ้นจาก 235,33777 ล้านบาท เป็น 380,417 ล้านบาท คิดเป็นมูลค่าเพิ่มสูงขึ้นถึง 145,080 ล้านบาท (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2551) อีกทั้งยังก่อให้เกิดการลงทุนที่เอื้อต่อการดำเนินธุรกิจที่เกี่ยวข้องที่สามารถแข่งขันกันในระดับประเทศ ระดับภูมิภาค และระดับโลกได้ ซึ่งในบริบทของอนุภูมิภาคลุ่มน้ำโขงตอนบนที่ครอบคลุมพื้นที่ประเทศไทย มีนโยบายส่งเสริมการพัฒนาด้านการท่องเที่ยวในภูมิภาคที่ก่อให้เกิดการขยายตัวทางการค้า การลงทุน และการท่องเที่ยว ได้แก่ แผนพัฒนาความเชื่อมโยงทางการท่องเที่ยวในกลุ่มประเทศอนุภาคลุ่มน้ำโขง (Greater Mekong Sub-Region: GMS) และการพัฒนาระบบคมนาคมขนส่งทางอากาศ ทางรถยนต์ และทางเรือในแม่น้ำโขง ที่เชื่อมโยงระหว่างบริเวณพรมแดนของประเทศจีน ไทย พม่า และลาว ในพื้นที่เขตสี่เหลี่ยมเศรษฐกิจ โดยมีจังหวัดเชียงรายเป็นศูนย์กลางทางเศรษฐกิจ ทำให้มีการคาดการณ์ส่วนหนึ่งว่าการเดินทางท่องเที่ยวระหว่างประเทศที่มีความสะดวกสบายมากขึ้นจะส่งผลทำให้จำนวนนักท่องเที่ยวชาวจีนที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงรายมีแนวโน้มจะเพิ่มขึ้นเป็น 4 ล้านคน ภายในปี พ.ศ. 2553 (สถานเอกอัครราชทูตไทย ณ กรุงปักกิ่ง, 2551) และอาจสร้างรายได้ให้กับชุมชนท้องถิ่นโดยมีมูลค่ามากกว่าหนึ่งพันล้านบาท (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2550)

จากสถานการณ์ดังกล่าว ทำให้มีการรวมตัวของกลุ่มประเทศอนุภาคลุ่มน้ำโขงในรูปแบบของภูมิภาครวม (A Single Destination) เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวในภูมิภาคที่มีการเจริญเติบโตในภาพรวม และเพิ่มโอกาสทางการท่องเที่ยวในการแข่งขันกับภูมิภาคอื่นของโลก ในขณะเดียวกัน การส่งเสริมการพัฒนาการท่องเที่ยวในรูปแบบดังกล่าวได้ก่อให้เกิดการแข่งขันระหว่างสมาชิกในกลุ่มประเทศอนุภาคลุ่มน้ำโขง ดังนั้นประเทศไทย หนึ่งในประเทศสมาชิกของอนุภาคลุ่มน้ำโขงจึงมีความจำเป็นต้องเตรียมความพร้อมเพื่อรองรับกับการเติบโตของการท่องเที่ยวในกลุ่มประเทศอนุภาคลุ่มน้ำโขง โดยการรักษาสีทธิประโยชน์ การเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันในประเด็นต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น ที่พักแรม ผลิตภัณฑ์ทางการท่องเที่ยวและการบริการ การอำนวยความสะดวกด้านต่างๆ รวมทั้งการโฆษณาประชาสัมพันธ์ เป็นต้น

จังหวัดเชียงรายซึ่งเป็นพื้นที่ติดชายแดนระหว่างประเทศและเป็นประตูสู่กลุ่มประเทศอนุภูมิภาคลุ่มน้ำโขง เป็นเมืองหน้าด่านที่สำคัญของประเทศที่จำเป็นต้องเตรียมความพร้อมเพื่อรองรับกับการเติบโตของการท่องเที่ยว โดยคำนึงถึง สถานที่พักแรมซึ่งเป็นองค์ประกอบหนึ่งที่สำคัญในด้านการท่องเที่ยว โดยจำแนกตามลักษณะที่พักแรมที่นักท่องเที่ยวเลือกเข้าพัก ได้แก่ โรงแรม เกสต์เฮาส์ รีสอร์ท บ้านญาติ ที่พักแรมกลางแจ้งหรือลานกางเต็นท์ ที่พักแรมที่มีบริการด้านสปา และบ้านพักรับรองของทางราชการหรือเอกชน เป็นต้น ดังจะเห็นได้จากการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ผ่านมาว่ารายได้จากการให้บริการที่พักแรมมีการเติบโตอย่างต่อเนื่อง โดยในปี พ.ศ. 2549 รายได้จากการท่องเที่ยวในหมวดค่าที่พักมีมูลค่า 2,195.8 ล้านบาท และเพิ่มขึ้นในปี พ.ศ. 2550 ที่มีมูลค่า 2,424.96 ล้านบาท (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, อ้างแล้ว) อย่างไรก็ตาม ที่พักแรมแต่ละประเภทดังที่กล่าวข้างต้น มีบริบทและศักยภาพในการรองรับนักท่องเที่ยวที่แตกต่างกัน ทั้งนี้เพื่อการตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวแต่ละกลุ่มที่มีความต้องการและรสนิยมที่แตกต่างกัน

ดังนั้น การนำเสนอแนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยวในด้านที่พักแรมเพื่อรองรับการเจริญเติบโตของการท่องเที่ยวในกลุ่มประเทศอนุภูมิภาคลุ่มน้ำโขง จึงมีความสำคัญต่อการเพิ่มขีดความสามารถในการให้บริการด้านที่พักแรมได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถแข่งขันได้ในภูมิภาค

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

- 1.2.1 บริบทและสถานการณ์การเข้าใช้บริการที่พักแรมของนักท่องเที่ยวในภาคเหนือตอนบนของประเทศไทย
- 1.2.2 ความต้องการของนักท่องเที่ยวต่อสถานที่พักแรมในจังหวัดเชียงราย
- 1.2.3 ปัญหาจากการใช้บริการที่พักแรมของนักท่องเที่ยว

1.3 ขอบเขตการศึกษา

1.3.1 ขอบเขตด้านพื้นที่ ได้แก่ พื้นที่ที่มีศักยภาพด้านที่พักแรมในภาคเหนือตอนบนของประเทศไทย ประกอบด้วย 8 จังหวัดภาคเหนือ ได้แก่ ลำปาง ลำพูน เชียงใหม่ เชียงราย พะเยา แพร่ น่าน และแม่ฮ่องสอน และกรณีศึกษาที่พักแรมในจังหวัดเชียงราย ที่กำหนดพื้นที่ศึกษาตามศักยภาพทางด้านที่พักแรมที่กำหนดโดยการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ได้แก่ อำเภอเมืองเชียงราย (ศักยภาพสูง) อำเภอเชียงของ (ศักยภาพกลาง) และอำเภอแม่ฟ้าหลวง (ศักยภาพต่ำ)

1.3.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา การศึกษานี้ครอบคลุมประเด็นบริบทและสถานการณ์การเข้าใช้บริการที่พักแรมของนักท่องเที่ยวในภาคเหนือตอนบนของประเทศไทย ความต้องการของนักท่องเที่ยวต่อสถานที่พักแรมในจังหวัดเชียงราย จำแนกตามองค์ประกอบการให้บริการที่พัก

แรม 6 ด้าน ได้แก่ 1) ทำเลที่ตั้งและรูปแบบการตกแต่งที่พักแรม 2) การอำนวยความสะดวกด้านสาธารณูปโภคพื้นฐาน 3) การให้บริการในที่พักแรมและประสิทธิภาพและคุณภาพพนักงานผู้ให้บริการ 4) ราคาที่พักแรม 5) ระบบรักษาความปลอดภัย และ 6) การโฆษณาประชาสัมพันธ์ และปัญหาจากการใช้บริการที่พักแรมของนักท่องเที่ยวเพื่อนำเสนอแนวทางการจัดการที่พักแรมที่ในภาคเหนือตอนบนของประเทศไทยให้สอดคล้องกับบริบทของพื้นที่และ ความต้องการของนักท่องเที่ยว โดยใช้กรณีศึกษาที่พักแรมในจังหวัดเชียงราย

1.3.3 ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ผู้ประกอบการธุรกิจที่พักแรมและเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการในสถานที่พักแรมในภาคเหนือตอนบน และนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติที่เข้ามาท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงราย

1.4 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

ได้แนวทางการจัดการที่พักแรมในภาคเหนือตอนบนของประเทศไทยที่สอดคล้องกับบริบทของพื้นที่และความต้องการของนักท่องเที่ยว

1.5 คำนิยามศัพท์

บริบทและสถานการณ์การเข้าใช้บริการที่พักแรม หมายถึง บริบทและสถานการณ์การเข้าใช้บริการที่พักแรมของนักท่องเที่ยวในภาคเหนือตอนบนของประเทศไทยโดยรวมและจำแนกตาม 8 จังหวัดภาคเหนือ ได้แก่ ลำปาง ลำพูน เชียงใหม่ เชียงราย พะเยา แพร่ น่าน และแม่ฮ่องสอน

ความต้องการของนักท่องเที่ยว หมายถึง ความต้องการของนักท่องเที่ยวต่อสถานที่พักแรมในจังหวัดเชียงราย จำแนกเป็นความต้องการตามองค์ประกอบการให้บริการที่พักแรม 6 ด้าน ได้แก่ 1) ทำเลที่ตั้งและรูปแบบการตกแต่งที่พักแรม 2) การอำนวยความสะดวกด้านสาธารณูปโภคพื้นฐาน 3) การให้บริการในที่พักแรมและประสิทธิภาพและคุณภาพพนักงานผู้ให้บริการ 4) ราคาที่พักแรม 5) ระบบรักษาความปลอดภัย และ 6) การโฆษณาประชาสัมพันธ์

ปัญหาจากการใช้บริการที่พักแรม หมายถึง ปัญหาจากการใช้บริการที่พักแรมของนักท่องเที่ยวพบในระหว่างมาท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงราย ตามองค์ประกอบการให้บริการที่พักแรม 6 ด้าน คือ 1) ทำเลที่ตั้งและรูปแบบการตกแต่งที่พักแรม 2) การอำนวยความสะดวกด้านสาธารณูปโภคพื้นฐาน 3) การให้บริการในที่พักแรมและประสิทธิภาพและคุณภาพพนักงานผู้ให้บริการ 4) ราคาที่พักแรม 5) ระบบรักษาความปลอดภัย และ 6) การโฆษณาประชาสัมพันธ์

ศักยภาพการบริการที่พักแรม หมายถึง สภาพการบริการที่พักแรมซึ่งวิเคราะห์จากปัญหาจากการใช้บริการที่พักแรมของนักท่องเที่ยวที่พบในระหว่างมาท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงราย ตามองค์ประกอบการให้บริการที่พักแรม 6 ด้าน คือ 1) ทำเลที่ตั้งและรูปแบบการตกแต่งที่พักแรม 2) การอำนวยความสะดวกด้านสาธารณูปโภคพื้นฐาน 3) การให้บริการในที่พักแรมและ

ประสิทธิภาพและคุณภาพพนักงานผู้ให้บริการ 4) ราคาที่พักแรม 5) ระบบรักษาความปลอดภัย และ 6) การโฆษณาประชาสัมพันธ์ โดยดำเนินการวิเคราะห์และกำหนดเกณฑ์การประเมิน ศักยภาพการบริการที่พักแรมดังนี้

ช่วงค่าเฉลี่ย 1.00-1.50 = มีศักยภาพการบริการมากที่สุด (ไม่มีปัญหา)

ช่วงค่าเฉลี่ย 1.51-2.50 = มีศักยภาพการบริการมาก (ปัญหาน้อย)

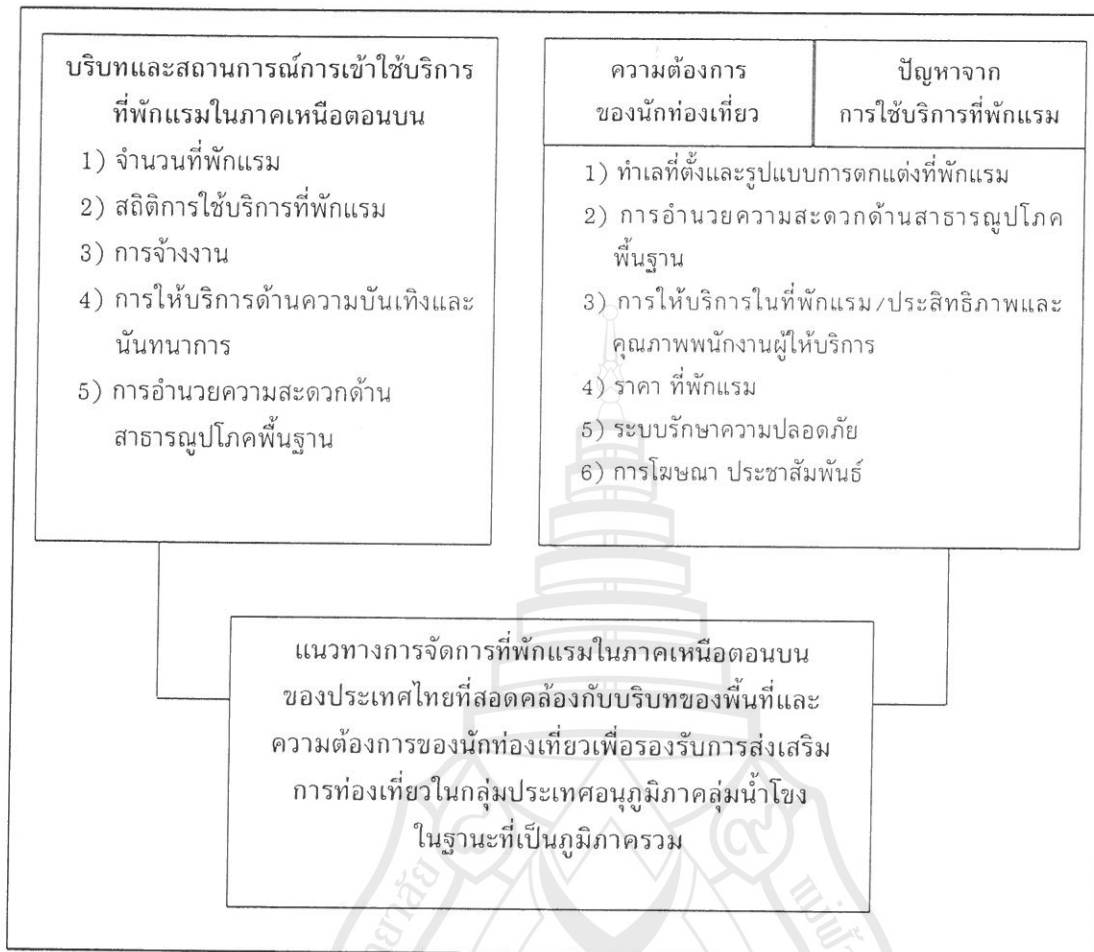
ช่วงค่าเฉลี่ย 2.51-3.50 = มีศักยภาพการบริการปานกลาง (ปัญหาปานกลาง)

ช่วงค่าเฉลี่ย 3.51-4.00 = มีศักยภาพการบริการน้อยที่สุด (ปัญหามากที่สุด)

A Single Destination เป็นหนึ่งในแผนยุทธศาสตร์การดำเนินงานด้านการท่องเที่ยวในกลุ่มอนุภูมิภาคลุ่มน้ำโขง โดยส่งเสริมการท่องเที่ยวในกลุ่มประเทศอนุภูมิภาคลุ่มน้ำโขงในฐานะที่เป็นภูมิภาครวมเพื่อเพิ่มโอกาสในการแข่งขันทางการท่องเที่ยวกับภูมิภาคอื่นของโลก ซึ่งก่อให้เกิดการเติบโตทางการท่องเที่ยวในภาพรวม โดยยุทธศาสตร์นี้เน้นการสร้างความร่วมมือระหว่างประเทศสมาชิกในกลุ่มอนุภูมิภาคลุ่มน้ำโขงในการส่งเสริมและสนับสนุนการท่องเที่ยวเพื่อเป็นเครื่องมือในการแก้ไขความยากจน อนุรักษ์ทรัพยากรท่องเที่ยวทั้งทางธรรมชาติและวัฒนธรรม การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว และการส่งเสริมการตลาดการท่องเที่ยวในภูมิภาค

1.6 กรอบแนวคิดในการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้มีกรอบแนวคิดที่ครอบคลุมประเด็นเกี่ยวกับบริบทและสถานการณ์การเข้าใช้บริการที่พักแรมของนักท่องเที่ยวในภาคเหนือตอนบนของประเทศไทย ความต้องการของนักท่องเที่ยวต่อสถานที่พักแรมในจังหวัดเชียงราย ปัญหาจากการใช้บริการที่พักแรมของนักท่องเที่ยว เพื่อนำมาประกอบการกำหนดแนวทางการจัดการที่พักแรมในภาคเหนือตอนบนของประเทศไทยที่สอดคล้องกับบริบทของพื้นที่ และความต้องการของนักท่องเที่ยว เพื่อรองรับการส่งเสริมการท่องเที่ยวในกลุ่มประเทศอนุภูมิภาคลุ่มน้ำโขงในฐานะที่เป็นภูมิภาครวม โดยมีกรอบแนวคิดดังนี้



แผนภูมิที่ 1-1 กรอบแนวคิดในการศึกษา

บทที่ 2

แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาค้นคว้านี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาบริบทและสถานการณ์การเข้าใช้บริการที่พักแรมของนักท่องเที่ยวในภาคเหนือตอนบนของประเทศไทย ความต้องการของนักท่องเที่ยวต่อสถานที่พักแรมในจังหวัดเชียงราย และปัญหาจากการใช้บริการที่พักแรมของนักท่องเที่ยวเพื่อนำมาวิเคราะห์ศักยภาพที่พักแรมในภาคเหนือตอนบนโดยใช้จังหวัดเชียงรายเป็นกรณีศึกษา และกำหนดแนวทางการจัดการที่พักแรมในภาคเหนือตอนบนของประเทศไทยที่สอดคล้องกับบริบทของพื้นที่และความต้องการของนักท่องเที่ยวเพื่อรองรับการส่งเสริมการท่องเที่ยวในกลุ่มประเทศอนุภูมิภาคลุ่มน้ำโขงในฐานะที่เป็นภูมิภาครวม โดยมีแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้

2.1 แนวคิดที่พักแรม

2.2 แนวคิดการตอบสนองความต้องการในการให้บริการ

2.3 มาตรฐานที่พักแรมเพื่อการท่องเที่ยว

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังกล่าวข้างต้นมีรายละเอียดดังนี้

2.1 แนวคิดที่พักแรม

พระราชบัญญัติโรงแรม พ.ศ. 2478 มาตรา 3 ให้นิยาม “โรงแรม” หมายถึง สถานที่ทุกชนิดที่จัดตั้งขึ้นเพื่อรับสินจ้างจากคนเดินทางหรือบุคคลที่ต้องการหาที่อยู่หรือที่พักชั่วคราว จากนิยามดังกล่าว โรงแรมอาจหมายถึง สถานที่ทุกประเภทซึ่งมีชื่อเรียกแตกต่างกันไป เช่น โรงแรม หรือรีสอร์ท หรือบ้านพักตากอากาศ เป็นต้น โดยสถานที่ดังกล่าวมีการเรียกเก็บค่าเช่าจากการจัดอุปกรณ์อำนวยความสะดวกและให้บริการต่างๆ เช่น การบริการอาหารและเครื่องดื่ม การซักรีด และการจำหน่ายสินค้าที่ระลึก เป็นต้น ซึ่งปัจจัยความสำเร็จของธุรกิจที่พักแรมที่มาจากความร่วมมือกันระหว่างเจ้าของหรือฝ่ายบริหารและพนักงาน คือ การสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นเพื่อก่อให้เกิดการตัดสินใจเลือกที่พักของลูกค้าซึ่งขึ้นอยู่กับความต้องการของลูกค้าที่แตกต่างกันประกอบกับปัจจัยหลายด้าน ได้แก่ ที่ตั้ง ราคา การบริการ ความสะดวกสบาย และขนาดของโรงแรม โดยที่ที่พักแรมอาจเป็นที่พักชั่วคราวระหว่างการเดินทาง เช่น บ้านญาติ วัด หรือโรงแรม (สมบัติกาญจนกิจ, 2544) ซึ่งนักวิชาการหลายท่านนำเสนอประเภทที่พักแรมไว้ มีรายละเอียดดังนี้

2.1.1 ประเภทที่พักแรม

James A. Bardi (1993) ได้จำแนกประเภทของสถานบริการที่พักแรมดังนี้

1. โรงแรมขนาดต่างๆ (Hotel) หมายถึง ที่พักแรมที่มีทำเลที่ตั้งอยู่ในเมือง มีการบริการอำนวยความสะดวกสบายหลากหลาย โดยอัตราค่าบริการขึ้นอยู่กับสถานที่หรือทำเลที่ตั้งรวมทั้งการบริการและการอำนวยความสะดวก จำแนกได้ดังนี้

- 1) โรงแรมชั้นพิเศษ (Deluxe/Luxury Hotel) หมายถึง โรงแรมขนาดเล็กจนถึงขนาดกลางที่ตั้งอยู่ในเมืองใหญ่ที่มีสภาพเศรษฐกิจมั่นคง มีการจัดบริการอย่างมีคุณภาพและอัตราค่าบริการค่อนข้างสูง
- 2) โรงแรมห้องชุด (All-Suite Hotel) หมายถึง การบริการที่พักแรมรูปแบบใหม่ที่ทุกห้องพักทุกห้องมีห้องนั่งเล่น ห้องพักผ่อน และมีห้องครัวพร้อมอาหาร วัตถุประสงค์และอุปกรณ์การปรุงอาหารครบครัน
- 3) โรงแรมที่มีสถานที่สำหรับการจัดประชุม (Convention Hotel) หมายถึง โรงแรมขนาดใหญ่ที่มีการออกแบบก่อสร้างเพื่อรองรับและให้บริการด้านการจัดประชุมหรือสัมมนาที่มีผู้เข้าร่วมประชุมจำนวนมาก ซึ่งโรงแรมประเภทนี้ส่วนใหญ่มีสถานที่ตั้งอยู่ตามเมืองใหญ่ มีบริการเสริม เช่น ภัตตาคาร ห้องพักผ่อน ร้านค้า และห้องจัดเลี้ยงขนาดใหญ่หลายห้อง เป็นต้น
2. มอเตอร์โฮเต็ล (Motor Hotel) หมายถึง โรงแรมที่มีการจัดสถานที่จอดรถยนต์ฟรีให้แก่ลูกค้าที่เข้าพัก โดยส่วนใหญ่มีทำเลที่ตั้งอยู่ชานเมือง และตั้งอยู่ตามเส้นทางหลวงสายสำคัญที่เชื่อมโยงระหว่างเมืองใหญ่หรือภาคต่างๆ
3. โมเต็ล (Motel) หมายถึง โรงแรมขนาดเล็กมีทำเลที่ตั้งอยู่ในแถบชนบทและชานเมืองหรืออยู่ใกล้เส้นทางสายสำคัญระหว่างเมือง ซึ่งความแตกต่างระหว่างโมเต็ลกับมอเตอร์โฮเต็ล คือ โมเต็ลจะให้บริการเฉพาะห้องพักแรมโดยไม่มีการบริการและอำนวยความสะดวกอื่นใดเพิ่มเติม
4. โรงแรมแบบประหยัด (Budget Hotel) หมายถึง ที่พักที่มีอัตราค่าเช่าที่พักแรมราคาถูกสำหรับนักท่องเที่ยวหรือนักเดินทางที่คำนึงถึงความประหยัด ปราศจากการรบกวน สะอาด และทันสมัย
5. ที่พักแรมแบบบ้าน (Bed and Breakfast inn) หรือ การบริการที่พักแรมแบบ B&B หมายถึง ที่พักแรมขนาดเล็กซึ่งภายในบ้านพักได้รับดัดแปลงให้มีห้องนอน 2-3 ห้องพร้อมห้องน้ำ และมีบริการอาหารเช้าในบรรยากาศแบบครอบครัว ส่วนใหญ่มีสถานที่ตั้งอยู่แถบชานเมือง
6. ที่พักตากอากาศหรือรีสอร์ทโฮเต็ล (Resort Hotel) หมายถึง สถานที่พักแรมซึ่งตั้งอยู่บริเวณที่มีสถานที่พักผ่อนตากอากาศ เช่น ภูเขา ชายทะเล ทะเลสาบ บริเวณที่มีสนามกอล์ฟ หรือบริเวณที่เหมาะสมสำหรับการพักผ่อนและชื่นชมกับบรรยากาศธรรมชาติและมีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวให้ครบวงจร
7. คอนโดมิเนียมโฮเต็ลหรือคอนโดเทล (Condominium Hotel or Condotel) หมายถึง ที่พักแรมที่ดำเนินการโดยบริษัทผู้สร้างโดยมุ่งจำหน่ายที่พักแรมในรูปแบบห้องชุดให้แก่ลูกค้าลูกค้าอาจเข้าพักแรมเป็นบางช่วงเวลาที่มีการกำหนดการเข้าพักที่แน่นอนและชัดเจนซึ่งมีการชำระค่าเช่าที่พักในอัตราลดพิเศษ

8. ที่พักที่ถือกรรมสิทธิ์ร่วมกัน (Time-Sharing Hotel) หมายถึง ที่พักแรมในรูปแบบพิเศษของเจ้าของกรรมสิทธิ์คอนโดมิเนียม โดยการเฉลี่ยค่าใช้จ่ายร่วมทุนเพื่อซื้ออาคารชุด หรือคอนโดมิเนียม และกำหนดช่วงระยะเวลาการใช้บริการหมุนเวียนกันไปในแต่ละรอบปีสำหรับผู้ร่วมทุนแต่ละคน

9. ที่พักแรมที่จัดโดยสถาบันต่าง ๆ (Institution Hotel) หมายถึง ที่พักแรมซึ่งดำเนินการโดยหน่วยงานของรัฐ ท้องถิ่น หรือสถาบันที่เป็นเจ้าของกิจการของสถาบันการศึกษา ที่พักแรมในรูปแบบดังกล่าว มีอัตราค่าบริการที่พักแรมพร้อมอาหารในราคาถูก และมีสิ่งอำนวยความสะดวกให้บริการตามสมควรซึ่งส่วนใหญ่จำกัดการบริการและเป็นการบริการตนเองมากกว่า เช่น หอพักใน เป็นต้น

10. โรงแรมหรือที่พักสำหรับผู้เช่าอาศัยระยะยาว (Residential Hotel) หมายถึง ที่พักแรมประเภทโรงแรมที่มีการบริการดูแลรักษาความสะอาดห้องพัก ห้องอาหารภายในบริเวณโรงแรม ห้องนั่งเล่น และการให้บริการอาหารในห้องพัก (Room Service) รวมถึงการบริการอาหารและเครื่องดื่มมุ่มส่วนตัวเล็ก ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกสำหรับผู้เข้าพักที่มีแขกมาพบปะสังสรรค์

11. เพนชั่น (Pension) หมายถึง ที่พักแรมที่ดำเนินการเองโดยเจ้าของกิจการและพักอาศัยอยู่ในอาคารเพนชั่นดังกล่าวด้วยเช่นกัน โดยส่วนใหญ่ตั้งอยู่ในย่านธุรกิจและมีพื้นที่แบ่งให้เช่าจำนวนไม่มาก

12. เกสต์เฮ้าส์ (Guesthouse) หมายถึง ที่พักแรมที่ตั้งอยู่ในย่านชุมชนหรือเมืองใหญ่ที่เป็นแหล่งท่องเที่ยว ซึ่งเจ้าของกิจการแบ่งให้นักท่องเที่ยวเช่าพักแรมในราคาถูกโดยมีบริการห้องพักและห้องน้ำ ปัจจุบัน เกสต์เฮ้าส์ได้รับการพัฒนาให้มีบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกเพิ่มขึ้น เช่น เครื่องปรับอากาศในห้องพัก บริการอาหารและเครื่องดื่ม โทรทัศน์ และอุปกรณ์อำนวยความสะดวกตามสมควร เป็นต้น

13. สถานที่พักกลางแจ้ง (Campground) หมายถึง บริเวณที่จัดไว้สำหรับให้นักท่องเที่ยวใช้เป็นที่พักแรมที่ซึ่งได้รับความนิยมค่อนข้างสูงจากผู้ที่ต้องการพักค้างเพียง 1-2 วัน

14. ที่พักที่มีบริการด้านสปา (Spa Hotel) หมายถึง ที่พักแรมที่มีบริการทางด้านสปาโดยเฉพาะ โดยที่พักแรมบางแห่งมีบริการด้านที่พักพร้อมกับบริการสปา

นอกจากนี้ ที่พักแรมสามารถจำแนกประเภทโดยใช้เกณฑ์การพิจารณาที่แตกต่างจากที่ James A. Bardi (1993) จำแนกไว้ข้างต้น ซึ่งสรุปเกณฑ์การจำแนกที่พักแรมไว้ 5 รูปแบบ ได้แก่ ที่พักแรมจำแนกจากลักษณะที่พักทางกายภาพ ระดับราคาการให้บริการที่พัก ลักษณะการให้บริการ หลักเกณฑ์กว้าง ๆ และลักษณะของที่พักแรมอื่น ๆ โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. ที่พักแรมจำแนกจากลักษณะที่พักทางกายภาพ จำแนกเป็น 8 ประเภท ดังนี้

- 1) โรงแรม เป็นที่พักที่มีพนักงานบริการเต็มเวลา
- 2) โมเต็ล ที่พักริมทางซึ่งตั้งอยู่ริมเส้นทางสายสำคัญระหว่างเมือง
- 3) รีสอร์ทหรือที่พักตากอากาศ ที่พักพร้อมสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น สระว่ายน้ำ สนามเทนนิส สถานอาบน้ำแร่ และศูนย์สุขภาพ เป็นต้น เหมาะสำหรับแขกที่เข้าพักเป็นเวลานาน (Long-stay Guest) ซึ่งส่วนใหญ่สร้างขึ้นในบริเวณที่มีสถานที่พักผ่อนตากอากาศ เช่น เชียงเขา ชายทะเล และทะเลสาบ เป็นต้น
- 4) โรงแรมเพื่อการประชุม สถานที่พักที่จัดตั้งขึ้นโดยมีจุดมุ่งหมายหลักเพื่อการจัดประชุม และมีห้องพักให้บริการ โดยส่วนใหญ่พบในต่างประเทศ
- 5) ศูนย์ประชุม ซึ่งใช้เป็นสถานที่จัดประชุมที่ให้เช่าห้องพัก โดยมีจุดมุ่งหมายคล้ายโรงแรมเพื่อการประชุม แต่ที่พักมีขนาดเล็กกว่า
- 6) สถานที่พักหรือโรงแรมที่จัดห้องพักไว้ให้แขกโดยมีห้องครัวขนาดเล็กให้ลูกค้าใช้ประกอบอาหาร
- 7) คอนโดเทล ที่พักสำหรับลูกค้าที่ต้องการเข้าพักระยะยาว โดยมีสิ่งอำนวยความสะดวกไว้บริการเช่นเดียวกับคอนโดมิเนียม ในประเทศไทย “คอนโดเทล” หมายถึง คอนโดมิเนียมที่มีทั้งห้องพักที่ลูกค้าสามารถซื้อหรือเช่าเป็นรายเดือน รายสัปดาห์ รายวัน หรือตามข้อตกลงที่กำหนดไว้
- 8) ที่พักชั่วคราวที่จัดให้นักเดินทางระหว่างเมือง โดยเป็นที่พักขนาดเล็กไม่เกิน 15 ห้อง ซึ่งผู้เข้าพักต้องบริการตนเองสำหรับสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆที่จัดไว้ให้

2. ที่พักแรมจำแนกตามระดับราคาการให้บริการที่พัก จำแนกเป็น 4 ประเภท ดังนี้

- 1) โรงแรมประเภทหรูหรามีมาตรฐาน มีมาตรฐาน และการบริการระดับสูง ห้องพักแต่ละห้องจะได้รับการตกแต่งและมีสิ่งอำนวยความสะดวกตามมาตรฐานระดับสูง
- 2) โรงแรมระดับพิเศษ โรงแรมที่มีอัตราค่าเช่าที่พัก มีมาตรฐาน และการบริการระดับสูง รองลงมาจากโรงแรมระดับหรูหรามีมาตรฐาน
- 3) โรงแรมระดับกลาง โรงแรมที่มีอัตราค่าเช่าที่พัก มีมาตรฐาน และการบริการระดับปานกลาง หรืออาจสูงกว่าระดับเฉลี่ยเล็กน้อยหรือดีกว่าระดับนักท่องเที่ยวเล็กน้อย
- 4) โรงแรมระดับประหยัด โรงแรมที่มีอัตราค่าเช่าที่พัก มีมาตรฐาน และการบริการระดับหนึ่งที่เหมาะสมสำหรับลูกค้าที่มีงบประมาณจำกัด

อย่างไรก็ตาม การจำแนกประเภทโรงแรมโดยใช้เกณฑ์ด้านราคาไม่ค่อยได้รับความนิยมและความน่าเชื่อถือเท่าที่ควร เนื่องจากราคาของที่พักในปัจจุบันไม่สามารถสื่อให้เห็นถึงคุณภาพของที่พักและการบริการที่นักท่องเที่ยวจะได้รับอย่างแท้จริง

3. ที่พักแรมจำแนกตามลักษณะการให้บริการจำแนกเป็น 2 ประเภท ดังนี้

1) ที่พักที่มีการบริการเต็มรูปแบบ คือ โรงแรมที่มีพนักงานบริการลูกค้าในทุกจุดบริการที่หลากหลาย และมีสิ่งอำนวยความสะดวกครบถ้วน เช่น ห้องอาหารนานาชาติ การบริการจัดเลี้ยง และอื่นๆ เป็นต้น

2) ที่พักที่มีบริการพอสมควร คือ โรงแรมที่ให้บริการระดับปานกลาง เช่น มีที่พักและห้องอาหาร ไม่มีห้องอาหารนานาชาติ หรือมีบริการจัดเลี้ยงเท่านั้น เป็นต้น

4. ที่พักแรมจำแนกโดยพิจารณาจากหลักเกณฑ์กว้างๆ มาใช้เป็นแนวทางการจำแนกประเภทของที่พักโดยคำนึงถึงเวลาการเข้าพัก และลักษณะการให้บริการ จำแนกประเภทโรงแรมที่ได้รับความนิยมมาก 3 ประเภท ดังนี้

1) Transient Hotel คือ โรงแรมที่รับรองลูกค้าที่ต้องการพำนักชั่วคราวในระยะเวลาสั้นๆ ไม่เกินหนึ่งสัปดาห์ โดยมีสิ่งอำนวยความสะดวกให้บริการ เช่น สระน้ำ บาร์ และห้องอาหาร เป็นต้น

2) Residential Hotel คือ โรงแรมที่รับรองลูกค้าที่ต้องการพำนักยาว โรงแรมประเภทนี้มีลักษณะเพื่อการพักอาศัยอย่างเดี่ยวโดยไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวกให้บริการ เช่น บาร์ และห้องอาหาร เป็นต้น

3) Resort Hotel คือ โรงแรมตามสถานที่พักผ่อน เช่น ชายหาด ภูเขา หรือใกล้สถานที่เล่นกีฬา โดยส่วนใหญ่ลูกค้าจะเข้าพักเป็นระยะเวลานาน ซึ่งโรงแรมจะจ้างพนักงานเต็มเวลาที่ตามอัตราค่าจ้างเฉพาะเมื่อเป็นฤดูกาลท่องเที่ยว

อย่างไรก็ตาม การจำแนกประเภทของโรงแรมตามเกณฑ์ดังกล่าว ไม่สามารถดำเนินการได้อย่างชัดเจนในปัจจุบัน เพราะบางฤดูกาลที่โรงแรมอาจเปิดรองรับลูกค้านอกเหนือจากวัตถุประสงค์หลักที่กำหนดไว้ เช่น โรงแรมประเภท Resort hotel เปิดให้บริการลูกค้าทุกประเภท และโรงแรมประเภท residential hotel ที่เปิดห้องพักให้เช่าในช่วงฤดูกาลท่องเที่ยวสำหรับลูกค้าที่ต้องการพักแรม 1-2 คืน เป็นต้น ก็ได้ไม่มีอะไรแน่นอน ดังนั้น การจำแนกประเภทที่พักจึงขึ้นอยู่กับมาตรฐานหรือสถานการณ์ที่นำมาใช้เป็นตัวกำหนด

5. ที่พักแรมจำแนกโดยอาศัยลักษณะของที่พักแรมอื่นนอกเหนือจากเกณฑ์ที่กล่าวข้างต้น ได้แก่

1) การจำแนกประเภทที่พักแรมตามขนาดที่พัก ได้แก่ ที่พักขนาดใหญ่ ที่พักขนาดกลาง และที่พักขนาดเล็ก

2) การจำแนกประเภทที่พักตามประเภทลูกค้าหรือแขกที่เข้าพัก เช่น โรงแรมเพื่อนักธุรกิจ และโรงแรมเพื่อนักท่องเที่ยว เป็นต้น

3) การจำแนกประเภทตามลักษณะที่ตั้งที่พักแรม เช่น โรงแรมในเมือง โรงแรมนอกเมือง และโรงแรมใกล้สนามบิน เป็นต้น

4) การจำแนกประเภทตามสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการ คือ การจำแนกประเภทของโรงแรมโดยใช้สิ่งอำนวยความสะดวกและบริการที่ลูกค้าได้รับเป็นเกณฑ์การจำแนก เช่น (1) องค์กรประกอบทางด้านกายภาพ ได้แก่ สระน้ำ สนาม และสวน เป็นต้น (2) องค์กรประกอบในด้านการบริการอาหาร เช่น ห้องอาหารนานาชาติ และภัตตาคาร เป็นต้น และ (3) องค์กรประกอบในห้องพัก เช่น พรหม ห้องน้ำ อ่างอาบน้ำ ตู้เย็น ทีวี และระบบโทรศัพท์ เป็นต้น ซึ่งการจำแนกโดยเกณฑ์ดังกล่าวสามารถบ่งบอกระดับดาวของที่พักแรมได้ เพราะแต่ละระดับดาวต้องมีคุณภาพ การบริการ และสิ่งอำนวยความสะดวกตามกำหนดซึ่งจะได้รับการประเมินและตรวจสอบเป็นประจำ

2.2 แนวคิดการตอบสนองความต้องการในการให้บริการ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2538) กล่าวถึงทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของ Maslow โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. ความต้องการของแต่ละบุคคลเกิดขึ้นใหม่อย่างต่อเนื่อง เมื่อความต้องการหนึ่งได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการใหม่จะเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องเสมอ

2. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่ใช่สิ่งจูงใจในพฤติกรรมอื่น ส่วนความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองจะเป็นสิ่งจูงใจในพฤติกรรมของบุคคลนั้น

3. ความต้องการของแต่ละบุคคล จะเรียงลำดับความสำคัญจากความต้องการขั้นพื้นฐานจนถึงความต้องการขั้นสูงสุด ซึ่งเรียกว่า “ลำดับขั้นความต้องการ” เมื่อความต้องการระดับขั้นต้นได้รับการตอบสนองแล้ว บุคคลก็จะให้ความสนใจกับความต้องการระดับสูงขึ้นต่อไป

4. ลำดับขั้นความต้องการของบุคคล Maslow (1954) ได้แบ่งลำดับขั้นความต้องการของบุคคลเป็น 5 ระดับตามความสำคัญดังนี้

1) ความต้องการทางสรีระวิทยา (Physiological Needs) หมายถึง ความต้องการขั้นพื้นฐานเพื่อความอยู่รอดของชีวิต ได้แก่ ความต้องการปัจจัยสี่ ความต้องการพักผ่อน และความต้องการออกกำลังกาย เป็นต้น

2) ความต้องการความปลอดภัย (Safety Needs) หมายถึง ความต้องการแสวงหาความมั่นคง ความปลอดภัยในการดำรงชีวิตอยู่ร่วมกับผู้อื่นในสังคม

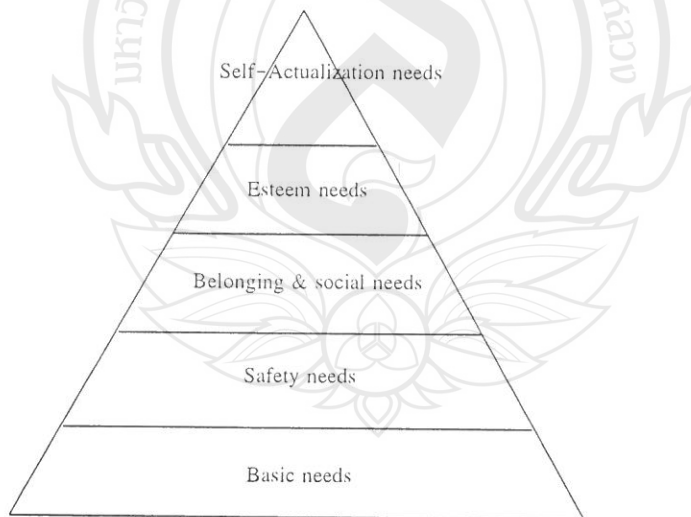
3) ความต้องการความรักและการยอมรับ (Love & Belonging Needs) หมายถึง ความต้องการทางสังคมที่อยากจะให้มีคนสนใจ เอาใจใส่ แสดงความรักใคร่ห่วงใย และยอมรับว่าตนเป็นส่วนหนึ่งของสังคม

4) ความต้องการยกย่องนับถือ (Esteem Needs) หมายถึง ความต้องการดีเด่นในความสามารถของบุคคล อยากรให้ผู้อื่นเห็นความสำคัญของตน และยกย่องให้เกียรติ

5) ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Self-Actualization Needs) หมายถึง ความต้องการขั้นสูงสุด ซึ่งเป็นความต้องการรู้จักและเข้าใจในตนเองด้วยความพยายามผลักดันชีวิตตนเองไปในทางที่ตนคาดหวังมากที่สุด

รายละเอียดดังกล่าวสอดคล้องกับการศึกษาของ Stephen J. Page (2003) ที่สนับสนุนทฤษฎีความต้องการ 5 ลำดับของ Maslow โดยเรียงลำดับความต้องการจากขั้นต่ำสุดไปยังขั้นสูงสุด มีรายละเอียด ดังนี้

1. ความต้องการขั้นพื้นฐาน (Basic Needs) หมายถึง ความต้องการทางกายภาพที่ตอบสนองการดำรงชีวิตของบุคคล ได้แก่ ความต้องการสิ่งจำเป็นในการดำรงชีวิต เช่น อาหาร น้ำ ที่พักอาศัย และการพักผ่อน เป็นต้น
2. ความต้องการความปลอดภัย (Safety Needs) ได้แก่ ความต้องการเป็นอิสระจากการทำร้าย หรือคุกคาม หรือปราศจากความวิตกกังวลจากภัยอันตรายต่าง ๆ
3. ความต้องการการได้รับการยอมรับในสังคม (Belonging & Social Needs) เช่น การให้ และการได้รับความรัก มิตรภาพ และให้บุคคลอื่นยอมรับในความสำคัญของตน
4. ความต้องการได้รับความยกย่องนับถือ (Esteem Needs) ได้แก่ ความต้องการได้รับความนิยม การยกย่องนับถือ และการสรรเสริญจากบุคคลอื่น
5. ความต้องการได้รับความสำเร็จสูงสุดในชีวิต (Self-Actualization Needs) ได้แก่ ความต้องการสำเร็จตามที่ตั้งความปรารถนาไว้สูงสุด ซึ่งเป็นความต้องการพิเศษขั้นสูงสุดที่อาจเป็นจริงได้หรือไม่ได้นั้นขึ้นอยู่กับความรู้สึกนึกคิดของแต่ละบุคคล



แผนภูมิที่ 2-1 แบบจำลองลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์
ที่มา : Page, Stephen J. Tourism Management, (Oxford: McGraw Hill, 2003)

นอกจากนี้ ทฤษฎีความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ โดย Stephen J. Page ให้คำอธิบายเพิ่มเติมเกี่ยวกับจุดกำเนิดของแรงกระตุ้นที่ทำให้มีการท่องเที่ยวในช่วงวันหยุดดังนี้

1. เพื่อหลีกเลี่ยงจากสภาพแวดล้อมที่เต็มไปด้วยกิเลสของมนุษย์
2. เพื่อแสวงหาที่พักผ่อนหรือพักผ่อนจากการเจ็บป่วย
3. เพื่อหาโอกาสได้เล่นสนุก
4. เพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์ในครอบครัวให้ใกล้ชิดกันมากขึ้น
5. เพื่อความมีชื่อเสียง
6. เพื่อร่วมกิจกรรมทางสังคม
7. เพื่อหาโอกาสทางการศึกษา
8. เพื่อเพิ่มเติมความต้องการของตนเอง
9. เพื่อไปเที่ยวซื้อสินค้า

ส่วนการจูงใจ (Motivation) หมายถึง ความต้องการที่ได้รับการกระตุ้นของบุคคลหนึ่งที่ต้องการแสวงหาความพอใจด้วยพฤติกรรมที่มีเป้าหมาย และแรงกระตุ้น โดยเป็นตัวที่ทำให้เกิดการกระตุ้นอย่างรุนแรงเพื่อจะให้เกิดการตอบสนองที่พอใจ ซึ่งปัจจัยที่กระตุ้นให้คนเดินทางท่องเที่ยวมากขึ้นในมิติทางการท่องเที่ยวมีดังนี้

1. แรงจูงใจทางด้านกายภาพและจิตวิทยา (Physical and Psychological Motives) หมายถึง ความต้องการการพักผ่อนทั้งร่างกายและจิตใจเพื่อรักษาสุขภาพ เช่น การอาบน้ำแร่ เล่นกีฬา ตกปลา เที่ยวชมธรรมชาติ การซื้อสินค้า การท่องเที่ยวเพื่อแสวงหาความเพลิดเพลิน และการพักผ่อนจิตใจ เป็นต้น

2. แรงจูงใจด้านวัฒนธรรมและการศึกษา (Cultural / Personal Education Motives) หมายถึง แรงจูงใจในด้านความอยากรู้อยากเห็น อยากรู้จักผู้คน สถานที่ และประเทศที่ไม่เคยรู้จักมาก่อน ความสนใจเกี่ยวกับศิลปวัฒนธรรม ดนตรี สถาปัตยกรรม นาฏศิลป์ ศิลปะพื้นบ้าน เทศกาล สถานที่สำคัญทางประวัติศาสตร์ และธรรมชาติ เพื่อศึกษาความรู้ที่นำไปสู่การท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ (Eco-Tourisms)

3. แรงจูงใจด้านสังคมและความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Social / Interpersonal / Ethnic Motives) ได้แก่ การพบปะเยี่ยมญาติหรือเพื่อน การไปเป็นเพื่อนผู้อื่น การพบมิตรใหม่ อัยยาศัยไมตรี มารยาท และความเอื้ออาทร แรงจูงใจดังกล่าวมีความสำคัญเพราะทำให้เกิดความต้องการเดินทางเพื่อไปทำความรู้จักและสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่ต่างสัญชาติ ศาสนา และวัฒนธรรม

4. แรงจูงใจทางการงานและธุรกิจ (Business / Work Related Motives) ได้แก่ การเจรจาทำธุรกิจทั้งทางภาครัฐและภาคเอกชน ตลอดจนงานติดตามเข้าร่วมประชุมหรือสัมมนา รวมทั้งการเดินทางโดยมีภาระงานเกี่ยวข้องเป็นบางส่วน

5. แรงจูงใจในด้านการบันเทิงและสิ่งเพลิดเพลิน (Entertainment / Amusement / Pleasure / Pastime Motives) ได้แก่ การเที่ยวชมสวนสนุก (Theme Parks) การเที่ยวสถานบันเทิง การเที่ยวซื้อสินค้ายามว่าง การชมธรรมชาติและชีวิตสัตว์ และการพัฒนาและอนุรักษ์แหล่งท่องเที่ยว เป็นต้น ปัจจัยดังกล่าวเป็นแรงจูงใจให้นักท่องเที่ยวมีความต้องการเดินทางท่องเที่ยวอย่างต่อเนื่อง

6. แรงจูงใจทางด้านศาสนา (Religious Motives) ได้แก่ การมีโอกาสไปร่วมแสวงบุญ ศึกษาธรรมะ ฟังเทศน์ เข้าร่วมพิธีกรรมทางศาสนาที่ตนเคารพนับถือ การสักการะสถานที่ศักดิ์สิทธิ์ต่างๆ และการทำบุญบริจาคสิ่งของ เป็นต้น ปัจจัยดังกล่าวทำให้นักท่องเที่ยวเกิดความสุขทางใจ และได้พักผ่อนทางจิตใจ

7. แรงจูงใจทางด้านสถานภาพและเกียรติภูมิ (Prestige and Status Motives) การเดินทางอาจสร้างชื่อเสียงและยกฐานะ และเกียรติภูมิของตนให้สูงขึ้น เช่น การเดินทางไปประชุมสัมมนาหรือติดต่อธุรกิจ และการเดินทางเพื่อศึกษาต่อต่างประเทศ เป็นต้น

จากการศึกษาค้นคว้าข้อมูลข้างต้น นอกจากการตัดสินใจเลือกที่พักแรมของนักท่องเที่ยวเกิดจากความต้องการพื้นฐานและแรงจูงใจในลักษณะต่างๆ ที่ก่อให้เกิดการแสดงพฤติกรรมของมนุษย์ รูปแบบการให้บริการของที่พักแรมเป็นอีกปัจจัยสำคัญที่นักท่องเที่ยวนำมาประกอบการพิจารณาการตัดสินใจเลือกที่พักแรม ซึ่งการบริการที่สามารถจูงใจนักท่องเที่ยวมีลักษณะที่แตกต่างไปจากสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ทั่วไป ดังนี้

1. การบริการเป็นกิจกรรมหรือการกระทำที่ผู้ให้บริการปฏิบัติต่อผู้รับบริการ ซึ่งกระบวนการบริการที่เกิดขึ้นผู้รับบริการไม่สามารถล่วงหน้าว่าจะได้รับการปฏิบัติอย่างไร จนกว่ากิจกรรมบริการจะเกิดขึ้น เพราะการนำเสนอบริการทำได้เพียงการให้คำอธิบายสิ่งที่ลูกค้าจะได้รับรวมทั้งสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นโดยการรับประกันคุณภาพหรือการอ้างอิงประสบการณ์ที่ผู้อื่นได้เคยใช้บริการมาแล้ว ซึ่งกระบวนการดังกล่าวมีความแตกต่างจากการซื้อสินค้าทั่วไปที่ผู้บริโภคสามารถหยิบจับตรวจสอบดูสินค้าก่อนที่จะตัดสินใจซื้อได้

2. การบริการมีลักษณะเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ และไม่อาจสัมผัสได้ก่อนที่จะมีการซื้อเกิดขึ้น กล่าวคือ การซื้อบริการก็เป็นการซื้อที่จับต้องไม่ได้ทำให้ลูกค้าหรือผู้ซื้อบริการไม่อาจรับรู้การบริการล่วงหน้า ดังนั้น ความคิดเห็น เจตคติ และประสบการณ์เดิมที่ได้รับจึงเป็นปัจจัยที่นำมาพิจารณาประกอบการตัดสินใจซื้อบริการนั้นๆ โดยผู้ซื้ออาจกำหนดเกณฑ์เกี่ยวกับคุณภาพหรือประโยชน์ของการบริการที่ตนควรได้รับก่อนการตัดสินใจเลือกซื้อบริการที่ตรงกับความต้องการดังกล่าว

3. การบริการมีลักษณะที่ไม่อาจแยกออกจากตัวบุคคลหรืออุปกรณ์เครื่องมือที่ทำหน้าที่เป็นผู้ให้บริการหรือผู้ขายบริการนั้นๆ ได้ การผลิตและการบริโภคบริการจะเกิดขึ้นในเวลาเดียวกันหรือใกล้เคียงกันกับการขายบริการ ซึ่งแตกต่างจากตัวสินค้าที่มีการผลิต การขายสินค้าแล้วจึงมีการบริโภคภายหลัง นอกจากนี้ การดำเนินการบริการไม่สามารถแบ่งแยกส่วนประกอบใน

ตัวเองออกจากกัน เช่น กระบวนการผลิตสินค้าทั่วไปเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องตั้งแต่เริ่มให้บริการ จนกระทั่งบริการนั้นสิ้นสุดลงซึ่งผู้ให้บริการจะเป็นผู้ขายบริการโดยตรงให้แก่ผู้บริโภค ส่วนผู้บริโภคที่มีส่วนร่วมในกระบวนการให้บริการขณะนั้นทำหน้าที่เป็นผู้รับบริการจากผู้ให้บริการในเวลาเดียวกัน

4. การบริการมีลักษณะที่ไม่คงที่ และไม่สามารถกำหนดมาตรฐานที่แน่นอนได้ เนื่องจากการบริการแต่ละแบบขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการแต่ละคนที่มีวิธีการให้บริการเป็นลักษณะเฉพาะของตนเอง รวมถึงความแตกต่างในด้านคุณภาพของการบริการ ผู้รับบริการ ช่วงเวลาของการบริการ และสภาพแวดล้อมขณะให้บริการ

5. การบริการมีลักษณะที่ไม่สามารถเก็บรักษา หรือเก็บสำรองไว้ได้เหมือนสินค้าทั่วไป การบริการขึ้นอยู่กับความต้องการใช้บริการในแต่ละช่วงเวลาทำให้เกิดความเสี่ยงในการสูญเสียสูง เมื่อไม่มีความต้องการใช้บริการและไม่สามารถเรียกกลับคืนมาใช้ประโยชน์ได้ใหม่

6. การบริการมีลักษณะที่ไม่มีความเป็นเจ้าของเมื่อมีการซื้อบริการเกิดขึ้น ซึ่งแตกต่างจากการซื้อสินค้าทั่วไปอย่างเห็นได้ชัด เพราะเมื่อผู้ซื้อชำระเงินเพื่อซื้อสินค้าใด ความเป็นเจ้าของสินค้านั้นเกิดขึ้นอย่างถาวรทันที ในขณะที่ผู้ซื้อจ่ายเงินซื้อบริการเพื่อรับบริการตามเงื่อนไขของการบริการแต่ละประเภท

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (อ้างแล้ว) ได้อธิบายการตลาดสำหรับธุรกิจให้บริการ (Service) ว่า เป็นกิจกรรมผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่สนองความต้องการแก่ลูกค้า ตัวอย่างเช่น โรงเรียน โรงพยาบาล และโรงแรม เป็นต้น นอกจากนี้ จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2540) ได้ให้ความหมายทางการตลาดเกี่ยวกับธุรกิจการให้บริการว่า เป็นผลประโยชน์ กิจกรรมหรือความพึงพอใจที่ตอบสนองความต้องการแก่ลูกค้า

การบริการเป็นพฤติกรรมที่ไม่สามารถแสดงให้เห็นหรือเกิดความรู้สึกได้ก่อนที่จะมีการซื้อ ดังนั้น เพื่อลดความเสี่ยงของผู้ซื้อ ผู้ซื้อจึงพยายามวางกฎเกณฑ์เกี่ยวกับคุณภาพและประโยชน์ของบริการที่จะได้รับ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นในการซื้อ ด้านสถานที่ ตัวบุคคล เครื่องมือ วัสดุที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร สัญลักษณ์ และราคา ซึ่งสิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการจำเป็นต้องจัดหาเป็นหลักประกันให้ผู้ซื้อสามารถตัดสินใจได้เร็วขึ้น โดยเฉพาะในองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับการบริการ อาทิ

1. สถานที่ (Place) ต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความสะดวกให้กับผู้บริโภค
2. บุคคล (People) พนักงานบริการต้องแต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกภาพดี หน้าตายิ้มแย้ม ต้อนรับ พุดจาติ เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ และเชื่อมั่นในบริการที่จะซื้อ
3. เครื่องมือ (Equipment) อุปกรณ์ภายในสำนักงานต้องอยู่ในสภาพสมบูรณ์และทันสมัย มีประสิทธิภาพในการให้บริการที่รวดเร็ว และที่สำคัญต้องมีประสิทธิภาพในการให้บริการทำให้ลูกค้าพอใจ

4. วัสดุสื่อสาร (Communication material) สื่อโฆษณาและเอกสารการโฆษณาต่าง ๆ จะต้องสอดคล้องกับลักษณะของการบริการที่นำเสนอขาย และลักษณะของลูกค้าหรือผู้ซื้อบริการ

5. สัญลักษณ์ (Symbols) ชื่อตราสินค้าหรือเครื่องหมายตราสินค้าที่ใช้ในการให้บริการ เพื่อให้ผู้บริโภคเรียกชื่อได้ถูก ควรมีการสื่อความหมายที่ดีเกี่ยวกับบริการที่เสนอขาย ชื่อตราสินค้าหรือเครื่องหมายตราสินค้าที่ใช้ควรมีความหมายที่ดีเกี่ยวกับการเสนอขาย

6. ราคา (Price) การกำหนดราคา ควรให้มีความเหมาะสมกับระดับการให้บริการ และสอดคล้องกับสภาพการณ์ของตลาดบริการประเภทต่าง ๆ ในขณะนั้น

จากลักษณะพิเศษของการบริการที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้น ในการกำหนดกลยุทธ์การจัดการบริการสามารถบูรณาการร่วมกับแนวคิดส่วนประสมทางการตลาดสำหรับธุรกิจบริการ (8 P's) (เลิฟลีด และไรท์ แพลโดย อดุลย์ จาตุรงค์กุล, ดลยา จาตุรงค์กุล และพิมพ์เดือน จาตุรงค์กุล, 2546) ซึ่งประกอบด้วย

1. องค์ประกอบของผลิตภัณฑ์ (Product Elements) ผู้บริหารต้องพิจารณาผลิตภัณฑ์หลัก (Core Product) และองค์ประกอบเสริมในส่วนที่บริการควบคุมตัวผลิตภัณฑ์ โดยพิจารณาเกี่ยวกับความสอดคล้องของผลิตภัณฑ์ที่นำเข้าสู่ตลาดการแข่งขัน และความต้องการของลูกค้า

2. สถานที่ ไซเบอร์สเปซ และเวลา (Place, Cyberspace and Time) ในการส่งมอบองค์ประกอบของสินค้าไปสู่ลูกค้า ต้องใช้เวลา สถานที่ และช่องทางการจำหน่ายในการตัดสินใจที่เป็นช่องทางโดยทั่วไปและช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับรูปแบบของผลิตภัณฑ์บริการที่ส่งมอบ บริการส่งข่าวสารข้อความ และอินเทอร์เน็ต (Internet) ซึ่งช่วยให้ข้อมูลผ่านไซเบอร์สเปซ (Cyberspace) ในกรณีที่ไม่มีสถานที่ที่เป็นรูปธรรม ทำให้การสื่อสารทางอิเล็กทรอนิกส์เข้ามามีบทบาทในการสื่อสารกับลูกค้าในเวลาที่ต้องการผ่านโทรศัพท์และคอมพิวเตอร์ และบริษัทอาจส่งมอบผลิตภัณฑ์บริการถึงลูกค้าโดยตรง หรือส่งผ่านตัวกลางที่เป็นองค์กรอื่นได้ เช่น ร้านขายปลีกของบริษัทอื่นที่จะได้รับค่าธรรมเนียมหรือเปอร์เซ็นต์จากราคาขายและการติดต่อกับลูกค้า สิ่งสำคัญที่ถือเป็นกลยุทธ์ในด้านบริการ และเป็นสิ่งสำคัญที่ลูกค้าคาดหวังจะได้รับ ได้แก่ ความรวดเร็ว และความสะดวก

3. กระบวนการ (Process) ในการสร้างและการส่งมอบสินค้าองค์ประกอบของผลิตภัณฑ์ให้กับลูกค้า ต้องมีการออกแบบและจัดการกระบวนการในเชิงปฏิบัติที่เป็นวิธีการและลำดับขั้นตอนการดำเนินการอย่างมีประสิทธิภาพ เพราะหากกระบวนการผลิตบริการออกแบบมีความล่าช้า มีขั้นตอนมาก และประสิทธิภาพในการบริการต่ำ อาจส่งผลให้ลูกค้าไม่พึงพอใจในบริการนั้น ๆ ซึ่งมีผลกระทบต่อการทำงานของพนักงานที่ให้บริการแก่ลูกค้า (Front Line Staff) และส่งผลถึงคุณภาพของผลผลิตในการบริการ และความล้มเหลวในการบริการในที่สุด

4. ผลผลิตและคุณภาพ ธุรกิจจำเป็นต้องมีการรักษาระดับบริการ เพื่อสร้างให้ผู้บริโภคพอใจและเกิดความภักดีในการใช้บริการ การปรับปรุงผลผลิตเป็นสิ่งจำเป็นที่ทำให้การควบคุมต้นทุนมีประสิทธิภาพ คุณภาพของบริการตามที่ลูกค้ากำหนดเป็นสิ่งสำคัญที่สามารถสร้างความ

แตกต่างกันในตัวผลิตภัณฑ์ ซึ่งผู้บริหารต้องระวังมิให้มีการลดคุณภาพและระดับบริการลงอย่างไม่เหมาะสมจนสร้างความไม่พึงพอใจแก่ลูกค้า โดยองค์ประกอบด้านผลผลิตและคุณภาพจะได้รับการพิจารณาแยกกันทีละส่วน แต่ไม่สามารถแยกจากกันโดยเด็ดขาด

5. บุคคลผลิตภัณฑ์บริการทั้งหลายขึ้นอยู่กับการณ์ที่บุคคลปฏิบัติต่อกันทั้งสองฝ่าย (Interaction) คือ ระหว่างลูกค้าและพนักงาน เช่น การตัดผมหรือการทานอาหารในภัตตาคาร สภาพของการปฏิบัติต่อกันสองฝ่ายมีอิทธิพลต่อการรับรู้ของลูกค้าในด้านคุณภาพของบริการเป็นอย่างมาก ลูกค้าตัดสินเกี่ยวกับคุณภาพของบริการที่ได้รับจากการประเมินบุคคลที่เป็นผู้ให้บริการ บริษัทที่ประสบความสำเร็จส่วนใหญ่ทุ่มเทความพยายามอย่างมากกับการรับสมัครและคัดเลือกพนักงาน การฝึกอบรม และการจูงใจพนักงานโดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้ที่มีหน้าที่ติดต่อโดยตรงกับลูกค้า

6. การส่งเสริมตลาดและการให้การศึกษาลูกค้า องค์ประกอบนี้มีบทบาทสำคัญ 3 ประการ ได้แก่ การให้ข่าวสารและคำแนะนำที่จำเป็น การจูงใจกลุ่มเป้าหมายให้เห็นถึงความดีของผลิตภัณฑ์ และการส่งเสริมลูกค้าให้ก่อเกิดปฏิกิริยาเมื่อถึงเวลาอันควร ในการตลาดบริการการสื่อสารส่วนใหญ่มีลักษณะคล้ายกับการอบรมโดยเฉพาะอย่างยิ่งกับลูกค้ากลุ่มใหม่ ที่ต้องให้ความรู้แก่ลูกค้าเกี่ยวกับคุณประโยชน์ของบริการ สถานที่และเวลาที่จะใช้บริการ รวมถึงวิธีการเข้าร่วมในกระบวนการส่งมอบบริการอย่างได้ผล การสื่อสารอาจทำโดยตัวบุคคล เช่น พนักงานขาย ผู้ให้การฝึกอบรม หรือผ่านสื่อต่างๆ เช่น โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ นิตยสาร แผ่นพับ และเว็บไซต์ เป็นต้น

7. หลักฐานที่เป็นตัววัดดู รูปร่างของตัวตึก สวนหย่อม พาหนะ เฟอร์นิเจอร์ตกแต่ง เครื่องมือ ป้าย วัสดุสิ่งพิมพ์ และสิ่งเร้าที่มองเห็นด้วยตาเปล่า ทั้งหมดนี้เป็นหลักฐานเสริมที่สามารถมองเห็นได้ และแสดงถึงรูปแบบและคุณภาพบริการของบริษัท ธุรกิจด้านบริการจำเป็นต้องบริหารหลักฐานที่เป็นตัววัดดูอย่างรอบครอบ เนื่องจากอาจมีผลกระทบอย่างแรงต่อความประทับใจและความรู้สึกของลูกค้าได้ ในบริการที่มืองค์ประกอบที่จับต้องได้ เช่น การประกันภัย อาจต้องทำการโฆษณาเพื่อสร้างสัญลักษณ์ที่สื่อความหมายในการคุ้มครอง ได้แก่ รมอาจเป็นสัญลักษณ์แห่งความคุ้มครอง รวมถึงการใช้สัญลักษณ์ป้อมปราการที่อาจหมายถึงมั่นคงปลอดภัย เป็นต้น

8. ราคาและค่าใช้จ่ายอื่นของผู้ใช้บริการ องค์ประกอบนี้ชี้ให้เห็นถึงการบริหารใช้จ่ายที่เกิดขึ้น เนื่องจากลูกค้าได้รับคุณประโยชน์จากผลิตภัณฑ์ในรูปบริการ ความรับผิดชอบไม่จำกัดอยู่ที่การดำเนินการตั้งราคาเพื่อสร้างราคาขายแก่ลูกค้าเท่านั้น แต่รวมถึงการตั้งกำไรจากการค้า และการตั้งข้อตกลงเกี่ยวกับสินเชื่อด้วย นอกจากนี้ ผู้จัดการบริการต้องตระหนักถึงการปฏิบัติต่างๆ เพื่อหาวิธีลดต้นทุนและสิ่งอื่นที่ลูกค้ารับภาระไว้ในการซื้อซึ่งส่งผลให้ทำให้มีการใช้บริการน้อยลง ต้นทุนเหล่านี้รวมถึงค่าใช้จ่ายทางการเงิน เวลา ความพยายามในรูปวัตถุและจิตใจ ประสบการณ์ด้านลบของลูกค้าในอดีต และความไม่พึงพอใจต่อรูปแบบบริการ

Kotler (2540) ได้เสนอหลักความสำเร็จของการให้บริการซึ่งจำเป็นต้องมีเป้าหมายของการดำเนินการที่ครอบคลุมหลัก 3 ประการ ได้แก่ การสร้างความแตกต่างจากคู่แข่ง (Competitive Differentiation) การสร้างคุณภาพการให้บริการ (Service Quality) และการสร้างประสิทธิภาพของการให้บริการ (Productivity) ดังนี้

1. ความแตกต่างจากคู่แข่ง (Competitive Differentiation) ผู้ขายบริการสามารถทำให้ผลิตภัณฑ์แตกต่างจากคู่แข่งได้ในลักษณะต่างๆ ดังนี้

1) ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในนวัตกรรม (Innovative Features) เป็นการเสนอบริการในลักษณะที่มีแนวคิดริเริ่มแตกต่างจากบริการของคู่แข่ง รวมทั้งการสร้างความแตกต่างในด้านภาพลักษณ์จากสัญลักษณ์และตราสินค้า

2) การให้บริการพื้นฐานแบบครบวงจร (Primary Service Package) ได้แก่ สิ่งที่ถูกคาดว่าจะได้รับจากกิจการ

3) การให้บริการเสริม (Secondary Service Package) ได้แก่ บริการที่กิจการมีเพิ่มเติมให้ออกเหนือจากการบริการพื้นฐานทั่วไป

2. คุณภาพการให้บริการ (Service Quality) ลูกค้าจะใช้เกณฑ์ต่อไปนี้ในการพิจารณาคุณภาพในการให้บริการของผู้ขาย ดังนั้นการให้บริการจำเป็นต้องดำเนินการโดยคำนึงถึงหลักการต่างๆ ดังต่อไปนี้

1) การเข้าถึงลูกค้า (Access) บริการที่ให้กับลูกค้าต้องอำนวยความสะดวกในด้านเวลา และสถานที่ที่เหมาะสม

2) การติดต่อสื่อสาร (Communication) มีการอธิบายอย่างถูกต้องโดยใช้ภาษาที่ลูกค้าเข้าใจง่าย

3) ความสามารถ (Competence) บุคลากรที่ให้บริการต้องมีความชำนาญและมีความสามารถในงานที่ได้รับมอบหมาย และสามารถมอบบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4) ความมีน้ำใจ (Courtesy) บุคลากรต้องมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความเป็นกันเองสูง และมีจิตวิญญาณของการบริการ

5) ความน่าเชื่อถือ (Credibility) บริษัทและบุคลากรต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่น และความไว้วางใจในการบริการโดยเสนอการบริการที่ดีที่สุดแก่ลูกค้า

6) ความไว้วางใจ (Reliability) บริการที่ให้แก่ลูกค้าต้องมีความสม่ำเสมอ และถูกต้อง เพื่อให้เกิดความไว้วางใจ

7) การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) พนักงานจะต้องให้บริการและแก้ปัญหาให้แก่ลูกค้าได้อย่างรวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการ

8) ความปลอดภัย (Security) บริการที่ให้อาจปราศจากอันตราย ความเสี่ยง และปัญหาต่างๆ

9) การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (Tangible) บริการที่ลูกค้าได้รับจะทำให้ลูกค้าคาดคะเนถึงคุณภาพของการบริการดังกล่าวได้

10) การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Understanding/Knowing Customer) พนักงานต้องพยายามเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า และให้ความสนใจตอบสนองความต้องการดังกล่าว

3. ประสิทธิภาพของการให้บริการ (Productivity) ในการเพิ่มประสิทธิภาพของการให้บริการธุรกิจให้บริการสามารถจำแนกเป็น 5 วิธี ดังนี้

- 1) การให้พนักงานทำงานมากขึ้น หรือมีความชำนาญสูงขึ้น
- 2) การเพิ่มปริมาณการให้บริการโดยยอมสูญเสียคุณภาพลงบางส่วน
- 3) การเพิ่มเครื่องมือเข้ามาช่วย และสร้างมาตรฐานในการให้บริการ
- 4) การให้บริการที่ไม่ลดการให้บริการหรือสินค้าอื่น ๆ
- 5) การออกแบบบริการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

ข้อมูลดังกล่าวข้างต้น สอดคล้องกับ สมิต สัจฉกร (2542) ที่อธิบายแนวคิดเกี่ยวกับการบริการและหลักการให้บริการว่า การบริการเป็นการให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น โดยต้องมีหลักยึดถือปฏิบัติที่มีใช้เป็นประจำการให้ความช่วยเหลือเท่านั้น แต่ต้องเป็นการทำประโยชน์ต่อผู้อื่นตามความสมัครใจของเรา ผู้ซึ่งเป็นผู้ให้บริการโดยทั่วไป หลักการให้บริการมีข้อควรคำนึงดังนี้

1. ความสอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ การให้บริการต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นหลัก และต้องนำความต้องการของผู้รับบริการ มาเป็นข้อกำหนดในการให้บริการ แม้ว่าจะเป็นการให้ความช่วยเหลือที่เห็นว่าดีและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการเพียงใดแต่ถ้าผู้รับบริการไม่สนใจไม่ให้ความสำคัญ การบริการนั้นก็อาจจะไร้ค่า

2. การทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจคุณภาพ คือ ความพอใจของลูกค้า เพราะฉะนั้น การบริการที่มุ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจถือเป็นหลักสำคัญในการประเมินผลการให้บริการซึ่งวัดได้ด้วยความพอใจของลูกค้า

3. การปฏิบัติถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน การให้บริการที่ตอบสนองต่อความต้องการและความพอใจของผู้รับบริการที่เป็นรูปธรรม คือ การปฏิบัติที่ต้องมีการตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ครบถ้วน เพราะหากเกิดข้อผิดพลาดเพียงเล็กน้อยอาจส่งผลทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจน้อยลงเช่นกัน

4. ความเหมาะสมแก่สถานการณ์ การให้บริการที่รวดเร็วหรือให้บริการตรงตามกำหนดเวลาเป็นสิ่งสำคัญ ความล่าช้าไม่ทันกำหนดทำให้เป็นการบริการที่ไม่สอดคล้องกับสถานการณ์

อย่างไรก็ตามความสำเร็จของการให้บริการที่แท้จริง นอกจากต้องคำนึงถึงองค์ประกอบต่าง ๆ ที่กล่าวมาแล้ว ควรพิจารณาถึงองค์ประกอบด้านธุรกิจควบคู่กันไปทั้งด้านความสามารถในการทำธุรกิจของผู้ประกอบการ อาทิ ปัจจัยทางการเงิน คุณภาพสินค้า ราคา การตลาด รวมถึงนโยบาย และวิสัยทัศน์ของผู้บริหาร เป็นต้น

ดังนั้นในการศึกษาครั้งนี้จึงนำข้อมูลดังกล่าวข้างต้นมาเป็นกรอบในการศึกษาความต้องการของนักท่องเที่ยวต่อสถานที่พักแรมในจังหวัดเชียงรายและวิเคราะห์เพื่อกำหนดแนวทางการจัดการที่พักแรมในภาคเหนือตอนบนของประเทศไทยให้สอดคล้องกับบริบทของพื้นที่และความต้องการของนักท่องเที่ยว (ดู แผนภูมิที่ 1-1 กรอบแนวคิดในการศึกษา)

2.3 มาตรฐานที่พักแรมเพื่อการท่องเที่ยว

ในช่วงปี พ.ศ. 2552-2554 ภาคการท่องเที่ยวและบริการ มีแนวทางพัฒนามาตรฐานบริการด้านการท่องเที่ยวโดยจัดให้มีมาตรฐานธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว เช่น มาตรฐานธุรกิจนำเที่ยวมาตรฐานการเดินทาง มาตรฐานร้านจำหน่ายสินค้าที่ระลึก และมาตรฐานที่พักและโรงแรม เป็นต้น รวมทั้งพัฒนามาตรฐานบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว และดำเนินการปรับปรุงมาตรฐานการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวทั้งในด้านความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว และค่าธรรมเนียมและค่าบริการของรัฐ กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา โดยสำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยวได้มีการกำหนดมาตรฐานการท่องเที่ยวไทย ในเรื่องของมาตรฐานที่พักแรมเพื่อก่อให้เกิดการพัฒนามาตรฐานบริการด้านการท่องเที่ยว โดยเฉพาะมาตรฐานที่พักและโรงแรมที่มีความยั่งยืนทางเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรมซึ่งมีเกณฑ์และระดับมาตรฐานดังนี้

2.3.1 เกณฑ์ในการพิจารณาและระดับของมาตรฐานที่พักแรมเพื่อการท่องเที่ยว ประเภทโรงแรม

การจัดระดับที่พักแรมเพื่อการท่องเที่ยว ประเภทโรงแรมในประเทศไทย มีเกณฑ์ในการพิจารณาดังนี้

1. ต้องเป็นไปตามข้อกำหนด กฎกระทรวง หรือกฎหมายที่ควบคุมในแต่ละประเภทของธุรกิจ
2. ต้องมีคุณภาพด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ทั้งผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการ โดยให้ความสำคัญในเรื่องความปลอดภัยตามที่กฎหมายกำหนดหรืออยู่ในระดับสูงกว่าที่กำหนดไว้
3. ต้องมีคุณภาพถูกอนามัยและสุขลักษณะ ตามมาตรฐานของกระทรวงสาธารณสุข
4. คำนึงถึงคุณภาพสิ่งแวดล้อมทั้งด้านการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อม การจัดการการใช้พลังงาน รวมถึงการกำจัดขยะและของเสียต่าง ๆ

5. คำนึงถึงคุณภาพชีวิตของพนักงานตามกฎหมายแรงงานและสิทธิมนุษยชนรวมถึงมีสวัสดิการให้อย่างเหมาะสม

6. คำนึงถึงการลดผลกระทบต่อด้านลบที่ไม่ก่อให้เกิดการรบกวนชุมชนและสิ่งแวดล้อม การจัดระดับโรงแรม จำแนกเป็น 5 ระดับ คือ

- | | | |
|----------|-------|-----------|
| 1. ระดับ | 1 ดาว | ★ |
| 2. ระดับ | 2 ดาว | ★ ★ |
| 3. ระดับ | 3 ดาว | ★ ★ ★ |
| 4. ระดับ | 4 ดาว | ★ ★ ★ ★ |
| 5. ระดับ | 5 ดาว | ★ ★ ★ ★ ★ |

2.3.2 หลักเกณฑ์และตัวชี้วัดคุณภาพมาตรฐานที่พักแรมเพื่อการท่องเที่ยวประเภทโรงแรม

หลักเกณฑ์มาตรฐานที่พักแรมเพื่อการท่องเที่ยวประเภทโรงแรมมีองค์ประกอบในการพิจารณาจำแนกเป็น 12 หมวด 49 เกณฑ์ 498 ตัวชี้วัด โดยองค์ประกอบของแต่ละระดับดาวจะมีความแตกต่างกัน ตามหลักเกณฑ์การตรวจประเมินมาตรฐานที่พักแรมเพื่อการท่องเที่ยวประเภทโรงแรม และคู่มือการตรวจประเมินมาตรฐานที่พักแรมเพื่อการท่องเที่ยว องค์ประกอบของหลักเกณฑ์ มาตรฐานที่พักแรมเพื่อการท่องเที่ยวประเภทโรงแรม มีดังต่อไปนี้

หมวดที่ 1 สถานที่ตั้ง สภาพแวดล้อม สิ่งก่อสร้างทั่วไป และที่จอดรถ

1. สถานที่ตั้งและการเดินทาง สถานที่ตั้งอยู่ในสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมกับประเภทของที่พัก การเดินทางปลอดภัย และมีความสะดวก

2. ป้ายบอกชื่อและสัญลักษณ์ของโรงแรม

3. ที่จอดรถและบริการรับ-ส่ง

หมวดที่ 2 โถงต้อนรับ ห้องน้ำสาธารณะ ลิฟท์ และทางสัญจรภายในอาคาร

1. ห้องโถงต้อนรับ ประกอบด้วยพื้น ผนัง เพดาน ต้องสะอาด มีการตกแต่ง มีการระบายอากาศที่ดี มีพื้นที่นั่งพักคอยหรือบริการอเนกประสงค์ มี Safety Box มีโทรศัพท์ มีหนังสือ นิตยสารแผ่นพับ และบริการให้ข้อมูล

2. ห้องน้ำสาธารณะ อยู่ในบริเวณและระยะที่สามารถใช้ได้สะดวก ปลอดภัย สะอาด และไม่รบกวนพื้นที่ใช้สอยอื่น แยกห้องน้ำชาย-หญิง มีการระบายอากาศที่ดี มีการตกแต่งเหมาะสมกับประเภทและระดับของที่พัก มีขนาดพื้นที่เหมาะสม ผนัง เพดาน ประตู และอุปกรณ์อยู่ในสภาพดีและสะอาดมีโลส้วมแบบนั่งราบ มีอ่างล้างมือ ถังขยะ และกระดาษชำระ และมีห้องน้ำสำหรับผู้พิการหรือทุพพลภาพและคนชรา

3. ลิฟท์ อยู่ในบริเวณและระยะที่สามารถใช้ได้สะดวก มีแสงสว่าง สะอาด ปลอดภัย และเพียงพอ โถงลิฟท์มีสัญลักษณ์ระบุชั้น มีคำแนะนำในการใช้ มีระบบควบคุมการทำงานในกรณีฉุกเฉิน

4. ทางสัญจรภายในอาคาร มีการแยกทางสัญจร และทางชนสัมผัสภาวะ
หมวดที่ 3 ห้องพักแบบ Standard (รวมทางเดิน ระเบียง และห้องน้ำ)

1. ทางเดิน หรือระเบียงนอกห้องพัก (ทุกชั้น) มีขนาดเหมาะสม มีพื้น ผนัง เพดาน สะอาดและตกแต่งเหมาะสมกับประเภทและระดับของที่พัก ราวระเบียง สะอาด ปลอดภัย ระบายอากาศดี สว่างมีไฟฉุกเฉิน มีป้ายทางหนีไฟหรือทางออกฉุกเฉินเรืองแสง มีอุปกรณ์ดับเพลิง เพียงพอ และมีประสิทธิภาพ

2. ขนาดของห้องพัก กำหนดตามระดับของที่พัก

3. ความสูงของห้องพัก กำหนดตามระดับของที่พัก

4. องค์ประกอบภายในห้องพัก ประกอบด้วย ประตู ไข้คล้องประตู ตาแมว มีแผนผังแสดงทางหนีไฟที่ประตู มีอุปกรณ์ควบคุมการใช้ไฟฟ้าที่มีประสิทธิภาพ มีปลั๊กสำหรับอุปกรณ์ไฟฟ้า พื้น ผนัง เพดาน ช่องแสง หน้าต่าง ม่าน อยู่ในสภาพดีและสะอาด และมีการตกแต่งเหมาะสมกับประเภทและ ระดับของที่พัก มีการระบายอากาศที่ดี มีอุปกรณ์ดับเพลิง

5. เพอร์นิเจอร์ในห้องพัก เช่น เตียง ที่นอน ตู้เสื้อผ้า โต๊ะเครื่องแป้งและเก้าอี้ กระจกเงา ที่วางสัมภาระ อยู่ในสภาพดี และเหมาะสมกับระดับของที่พัก

6. เครื่องใช้ไฟฟ้าในห้องพัก เช่น โทรทัศน์ โทรทัศน์ ตู้เย็น เครื่องต้มน้ำร้อน อยู่ในสภาพดีและเหมาะสมกับระดับของที่พักของใช้ในห้องพัก เช่น ระเบียบการใช้ห้องพัก เมนู หมอน ผ้าปูที่นอน เสื้อคลุมอาบน้ำ ไม้แขวนเสื้อ เครื่องดื่ม แก้วน้ำ น้ำดื่ม แป้งเครื่องเขียน และถังขยะ

7. ห้องน้ำในห้องพัก ประกอบด้วย พื้น ผนัง เพดาน โถสุขภัณฑ์แบบนั่งราบ อ่างล้างมือ ฝักบัว ระบบควบคุมอุณหภูมิน้ำ กระจกเงา ผ้าเช็ดตัว ราวพาดผ้าเช็ดตัว กระจกชำระ สบู่ แชมพู ถังขยะ มีความสะอาด มีการระบายอากาศดี

หมวดที่ 4 ห้องพักแบบ Suite และ Executive Floor (สำหรับระดับ 3 - 5 ดาว)

1. ห้องพักแบบ Suite มีองค์ประกอบด้านความปลอดภัย สุขอนามัย การตกแต่ง เพอร์นิเจอร์ เครื่องใช้ไฟฟ้า ของใช้ และห้องน้ำ โดยที่ขนาดหรือชนิดวัสดุหรืออุปกรณ์มีคุณภาพ ไม่น้อยกว่าห้องพักแบบ Standard และมีโทรทัศน์สี ขนาดไม่น้อยกว่า 25 นิ้ว มี Mini Compo, DVD, VDO หรือ VCD ที่อยู่ในสภาพใช้งานได้ดี และเหมาะสมกับระดับของที่พัก

2. ห้องพักแบบ Executive Floor มีองค์ประกอบด้านความปลอดภัย สุขอนามัย การตกแต่งเพอร์นิเจอร์ เครื่องใช้ไฟฟ้า ของใช้ และห้องน้ำ โดยที่ขนาดหรือชนิดวัสดุหรืออุปกรณ์มีคุณภาพไม่น้อยกว่าห้องพักแบบ Standard มีห้องประชุมและใช้เพอร์นิเจอร์อย่างดี พร้อมระบบปรับอากาศ มีพื้นที่พักคอยติดต่อธุรกิจ มีเคาน์เตอร์บาร์

หมวดที่ 5 ห้องอาหาร คอฟฟี่ช็อป บาร์ และห้องครัว

1. ห้องอาหาร ประกอบด้วย พื้น ผนัง เพดาน เพอร์นิเจอร์ อยู่ในสภาพดี สะอาด มีระบบระบายอากาศที่ดี แยกบริเวณสูบบุหรี่อย่างชัดเจน ที่รองจาน ผ้าเช็ดปาก ภาชนะและอุปกรณ์ต่าง ๆ อยู่ในสภาพดี สะอาด รายการอาหารและเครื่องดื่มมีการแสดงราคาอย่างชัดเจน อาหารและเครื่องดื่มมีคุณภาพ ถูกสุขอนามัย รสชาติอร่อยและจัดวางเหมาะสม
2. คอฟฟี่ช็อป ประกอบด้วยเพอร์นิเจอร์ มีการตกแต่งและระบายอากาศดี มีภาชนะและอุปกรณ์ต่าง ๆ อยู่ในสภาพดี สะอาด รายการอาหารและเครื่องดื่มมีการแสดงราคาอย่างชัดเจน อาหารและเครื่องดื่มมีคุณภาพ ถูกสุขอนามัย รสชาติอร่อย
3. บาร์ มีเพอร์นิเจอร์ มีการตกแต่งและระบายอากาศดี ภาชนะและอุปกรณ์ต่าง ๆ อยู่ในสภาพดี สะอาด รายการอาหารและเครื่องดื่มมีการแสดงราคาอย่างชัดเจน อาหารและเครื่องดื่มมีคุณภาพถูกสุขอนามัย รสชาติอร่อยและจัดวางเหมาะสม
4. ห้องครัว มีความสะอาด สว่าง การระบายอากาศดี ประกอบด้วย พื้น ผนัง พื้นที่ทำเตรียมอาหาร มีภาชนะและอุปกรณ์ที่เหมาะสม สะอาดและมีคุณภาพ มีแผนผังทางหนีไฟ ป้ายบอกทางหนีไฟและทางออกฉุกเฉินเรืองแสงที่อยู่ในสภาพดี แสดงไว้ชัดเจน มีอุปกรณ์ดับเพลิงที่มีประสิทธิภาพ และเพียงพอ
5. ห้องน้ำสำหรับห้องอาหาร (กรณีไม่ใช้ร่วมกับโถงต้อนรับ) มีองค์ประกอบด้านความปลอดภัย สุขอนามัย สุขภัณฑ์และอุปกรณ์ ไม่น้อยกว่าห้องน้ำบริเวณโถงต้อนรับ อยู่ในสภาพดี มีขนาดเหมาะสม มีความสะอาด สะอาด สว่าง ปลอดภัย และการระบายอากาศดี

หมวดที่ 6 ส่วนบริการด้านสันทนาการ (สำหรับ ระดับ 4 - 5 ดาว)

1. Fitness Center มีพื้นที่ไม่น้อยกว่า 30 - 50 ตารางเมตร พื้น ผนัง และเพดานอยู่ในสภาพดี การระบายอากาศดี ประกอบด้วย เครื่องออกกำลังกาย ล็อคเกอร์ และพื้นที่เปลี่ยนชุดพร้อมอุปกรณ์ เช่น กระจกเงา มีระเบียบการใช้และคำแนะนำการใช้อุปกรณ์
2. Sauna เป็นแบบแยกชาย-หญิง มีระเบียบการใช้ห้องและคำแนะนำแสดงไว้ชัดเจน พื้นผนัง และเพดานอยู่ในสภาพดี การระบายอากาศดี มีระบบและอุปกรณ์ที่มีคุณภาพ มีไฟแสงสว่าง สะอาดและปลอดภัย
3. Steam Bath เป็นแบบแยกชาย-หญิง มีระเบียบการใช้ห้องและคำแนะนำแสดงไว้ชัดเจนมีระบบ พื้น ผนัง และเพดานอยู่ในสภาพดี การระบายอากาศดี มีระบบและอุปกรณ์ที่มีคุณภาพ สะอาดและปลอดภัย
4. Massage Room หรือ Spa มีห้องบริการนวดแผนไทยแยกชาย-หญิง พื้น ผนัง และเพดานอยู่ในสภาพดี มีระบบระบายอากาศที่ดีรวมถึงมีการให้กลิ่นหอมสดชื่น ผลัดกันและอุปกรณ์ที่ใช้มีคุณภาพ สะอาดและปลอดภัย
5. Jacuzzi พื้น ผนัง และเพดานอยู่ในสภาพดี มีระบบและอุปกรณ์ที่มีคุณภาพ สะอาด ปลอดภัย มีประสิทธิภาพ ได้รับการดูแลรักษาอย่างดี สม่่าเสมอ

6. สระว่ายน้ำ มีความเป็นส่วนตัว มีการแยกบริเวณสระว่ายน้ำเด็ก มีเก้าอี้ เตียงพักผ่อน มีผ้าเช็ดตัว มีพื้นที่อาบน้ำ มีแสงสว่าง น้ำในสระใสสะอาด มีอุปกรณ์ช่วยชีวิต และอุปกรณ์ต่างๆ ได้รับการดูแลสม่ำเสมอ มีระเบียบการใช้แสดงไว้อย่างชัดเจน มีพนักงานดูแลความปลอดภัยที่มีความชำนาญ

7. ห้องน้ำสำหรับส่วนสนทนาการ มีองค์ประกอบด้านความปลอดภัย สุขอนามัย สุขภัณฑ์และอุปกรณ์ ไม่น้อยกว่าห้องน้ำบริเวณโถงต้อนรับ อยู่ในสภาพดี สะอาด ปลอดภัย การระบายอากาศดีและมีฝักบัวอาบน้ำ มีระบบควบคุมอุณหภูมิของน้ำ มีผ้าเช็ดตัว มีราวพาดผ้าเช็ดตัว และกระจกเงา

หมวดที่ 7 ส่วนบริการด้านธุรกิจ ห้องประชุม และ Business Center (สำหรับระดับ 4 - 5 ดาว)

1. ห้องประชุม มีพื้น ผนัง เพดาน และมีพื้นที่โถงภายนอกสำหรับต้อนรับ ลงทะเบียนอยู่ในสภาพดี สะอาด มีการตกแต่งอย่างดี มีแสงสว่างเพียงพอ เหมาะสมกับประเภท และระดับของที่พักมีการระบายอากาศที่ดี มีไวท์บอร์ด หรือ Flip Board พร้อมปากกา และแปรงลบที่มีคุณภาพ มีเครื่องฉายสไลด์ โปรเจคเตอร์ พร้อมจอรับภาพ มีบริการถ่ายเอกสาร มีโทรศัพท์ และโทรสารที่สามารถโทรทั้งภายใน และต่างประเทศ มีคอมพิวเตอร์ พร้อมเครื่องพิมพ์ มีเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก

2. Business Center อยู่ในบริเวณและระยะที่สามารถบริการพื้นที่ห้องประชุมได้อย่างสะดวก รวดเร็ว มีพื้นที่ 24-32 ตารางเมตร พื้น ผนัง และเพดานอยู่ในสภาพดี สะอาด มีการตกแต่งอย่างดี เหมาะสมกับประเภท และระดับของที่พัก รวมถึงการออกแบบแสงและระบบเสียง มีการระบายอากาศที่ดี มีแสงสว่างและไฟส่องสว่างเพียงพอ มีระเบียบการใช้ห้องและคำแนะนำการใช้อุปกรณ์ต่างๆแสดงไว้อย่างชัดเจน มีไวท์บอร์ด หรือ Flip Board พร้อมปากกาและแปรงลบ มีเครื่องฉายสไลด์โปรเจคเตอร์ พร้อมจอรับภาพ มีบริการถ่ายเอกสาร มีโทรศัพท์ โทรสาร ที่สามารถโทรทั้งภายในที่พักรวมในประเทศและต่างประเทศ มีคอมพิวเตอร์และระบบอินเทอร์เน็ตให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ มีพนักงานคอยอำนวยความสะดวก และมีข้อมูลสนับสนุนด้านธุรกิจ

3. ห้องน้ำสำหรับห้องประชุม แยกห้องชาย - หญิง อยู่ในสภาพดี สะอาด ระบายน้ำได้ดี มีองค์ประกอบด้านความปลอดภัย สุขอนามัยสุขภัณฑ์ และอุปกรณ์ไม่น้อยกว่าห้องน้ำบริเวณโถงต้อนรับ

หมวดที่ 8 บุคลากร และการบริการ

1. พนักงานทุกส่วนและทุกระดับ ตัดปายชื่อ แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย สะอาด มีบุคลิกดี มารยาท อธิบายดี แสดงออกถึงความเป็นมิตร สามารถสื่อสารภาษาไทยได้เป็นอย่างดี และสื่อสารภาษาต่างชาติได้เหมาะสมกับหน้าที่ ให้ข้อมูลและความช่วยเหลือได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. กลุ่ม Doorman, Porter ให้การต้อนรับ กล่าวทักทาย และปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างเหมาะสมกลุ่ม Check in, Rooming the Guest, Check out ให้การต้อนรับ กล่าวทักทาย และปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างเหมาะสม

3. กลุ่ม Guest Service ให้การต้อนรับ กล่าวทักทาย และปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างเหมาะสม

4. กลุ่ม House Keeping จัดเตรียม ตรวจสอบ ทำความสะอาด และจัดวางอุปกรณ์และเครื่องใช้ต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสม

5. กลุ่มอาหารเช้าและบุฟเฟต์ และกลุ่มห้องอาหาร มีพนักงานให้การต้อนรับ กล่าวทักทายสอบถามจำนวน ให้การบริการอาหาร จัดวาง เปลี่ยนภาชนะ จัดเก็บภาชนะและอุปกรณ์ได้อย่างถูกต้องครบถ้วน และเหมาะสม

หมวดที่ 9 ระบบความปลอดภัยในพื้นที่ทั่วไป

1. ระบบความปลอดภัยด้านอัคคีภัย มีระบบการเดินสายไฟและติดตั้งอุปกรณ์ที่ได้มาตรฐาน ปลอดภัย และได้รับการดูแลรักษาอย่างถูกต้อง สม่าเสมอ มีการระบายอากาศ และแสงสว่างอย่างเพียงพอ มีการป้องกันเชื้อเพลิง มีแผนผังทางหนีไฟ หรือป้ายทางหนีไฟ และทางออกฉุกเฉินเรื่องแสง มีไฟแสงสว่างฉุกเฉิน มีเส้นทางหนีไฟและบันไดหนีไฟ มีลิฟท์ดับเพลิง อยู่ในตำแหน่งที่ใช้งานได้สะดวก รวดเร็ว ขนาดเหมาะสม และได้รับการดูแลรักษาอยู่เสมอ มีอุปกรณ์ดับเพลิงหรือสายฉีดดับเพลิงมี Sprinkle มี Smoke detector หรือ Heat detector ที่มีประสิทธิภาพเพียงพอ และอยู่ในตำแหน่งที่เหมาะสม

2. ระบบความปลอดภัยทั่วไป มีระบบตรวจเช็คความปลอดภัยที่มีประสิทธิภาพ สามารถสังเกตการณ์ หรือบันทึกภาพบริเวณทางเข้าออก และจุดสำคัญ ๆ ตลอด 24 ชั่วโมง มีเครื่องกำเนิดไฟฟ้าที่มีประสิทธิภาพและน้ำมันสำรอง มีการสำรองน้ำใช้ในกิจกรรมที่จำเป็นและน้ำสำหรับดับเพลิง มีระบบสื่อสารเพื่อขอความช่วยเหลือฉุกเฉินไปยังเครือข่ายต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ มีแผนป้องกันภัย เตือนภัย ระวังภัยต่าง ๆ และฝึกซ้อมอยู่เสมอ มียาสามัญประจำบ้านและชุดปฐมพยาบาลที่มีคุณภาพ อยู่ในสภาพที่ปรับใช้งานได้มีประสิทธิภาพ

หมวดที่ 10 ทรัพยากร และชุมชนแวดล้อม

1. ด้านสิ่งแวดล้อม ทรัพยากร และพลังงาน มีการจัดการกับขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล และมีการจัดการกับน้ำเสียอย่างถูกสุขลักษณะและมีประสิทธิภาพ ใช้ทรัพยากรอย่างประหยัด มีประสิทธิภาพใช้วัสดุอุปกรณ์และเทคโนโลยีที่สนับสนุนการประหยัดพลังงานและมีประสิทธิภาพ มีการรณรงค์ในการใช้ทรัพยากรและประหยัดพลังงาน รวมทั้งไม่ดำเนินการหรือให้การสนับสนุนกิจกรรมสันตนาการที่เป็นการรบกวนหรือทำลายสิ่งแวดล้อม

2. ด้านชุมชน สังคมและสิทธิมนุษยชน ส่งเสริมศิลปะ วัฒนธรรม และประเพณีอันดีงาม สนับสนุนผลิตภัณฑ์ภายในประเทศ สนับสนุนและมีส่วนร่วมในกิจกรรมของชุมชน เคารพในความแตกต่างทางเชื้อชาติ ศาสนา วัฒนธรรม และให้การปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันแก่ทุกเพศ ทุกวัย

และทุกสถานภาพ ไม่สนับสนุนการค้าประเวณีและสิ่งผิดกฎหมายอื่น ๆ มีการประกันความเสียหายต่าง ๆ ตามที่กฎหมายกำหนด

หมวดที่ 11 ส่วนของพนักงาน (สำหรับระดับ 3-5 ดาว)

1. ด้านสนับสนุนการบริการ มีพื้นที่ลิฟต์แยกชาย-หญิง มีห้องสุขาแยกชาย-หญิง มีห้องอาบน้ำแยกชาย-หญิง ที่อยู่ในสภาพใช้งานได้ดี สะอาด และเพียงพอแก่การใช้งาน มีพื้นที่รับประทานอาหารที่อยู่ในสภาพใช้งานได้ดี สะอาด และเพียงพอแก่การใช้งาน มีพื้นที่พักผ่อนที่อยู่ในสภาพใช้งานได้ดี สะอาด และเพียงพอแก่การใช้งาน มีห้องสมุดหรือห้องฝึกอบรม พร้อมวัสดุอุปกรณ์สนับสนุนการเรียนการสอนที่อยู่ในสภาพใช้งานได้ดี สะอาด และเพียงพอแก่การใช้งาน

2. ด้านส่งเสริมสวัสดิการ มีการประกันสังคมให้แก่พนักงานทุกระดับที่บรรจุแล้ว ไม่ละเมิดกฎหมายแรงงาน เช่น สตรีมีครรภ์ การจ้างแรงงานเด็ก และคนต่างด้าวที่ผิดกฎหมาย

หมวดที่ 12 คุณลักษณะเสริมอื่น ๆ

1. กิจกรรมเสริม มีบริการและกิจกรรมเสริมอื่น ๆ ทั้ง Indoor และ Outdoor อย่างน้อย 3-5 ชนิด เช่น ร้านของที่ระลึก ร้านเสริมสวย ร้านตัดผมสุภาพบุรุษ, Karaoke, Snooker, Game Room, Kid Room, ทำอาหารและงานฝีมือต่างๆ สนามเด็กเล่น จักรยาน และกอล์ฟ มีบริการและกิจกรรมเสริมอื่น ๆ ทั้ง Indoor และ Outdoor อย่างน้อย 5 ชนิด

2. การเป็นที่ยอมรับของบุคคลและองค์กรภายนอก ได้รับการรับรอง หรือรางวัลด้านต่างๆ จากองค์กรที่เกี่ยวข้องและมีมาตรฐานภายในประเทศ ได้รับการรับรอง หรือรางวัลด้านต่างๆ จากองค์กรที่เกี่ยวข้องและมีมาตรฐานระดับนานาชาติ มีบุคคลสำคัญทั้งในและต่างประเทศ มาใช้บริการอยู่เสมอ

3. สวัสดิการเสริมสำหรับพนักงาน มีสวัสดิการด้านการเงิน เช่น เงินช่วยค่าครองชีพ ค่าเล่าเรียนบุตร และสวัสดิการด้านอื่นๆ เช่น ที่พัก อาหาร และรถรับ-ส่ง เป็นต้น

ดังนั้น ในการศึกษาครั้งนี้จึงนำมาข้อมูลดังกล่าวข้างต้นมาประกอบการกำหนดแนวทาง เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงคุณภาพการพัฒนามาตรฐานการบริการด้านการท่องเที่ยว ได้แก่ มาตรการการสร้างที่พักแรม มาตรฐานการอำนวยความสะดวก ราคา การบริการ การรักษาความปลอดภัย และการโฆษณาประชาสัมพันธ์ เป็นต้น โดยส่งเสริมให้เกิดความร่วมมือจากภาคเอกชนที่เป็นผู้ขับเคลื่อนทางแนวทางไปสู่การปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง

2.4 งานวิจัยและเอกสารที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับที่พักแรมเป็นการศึกษาเชิงปริมาณโดยส่วนใหญ่ เพื่อให้ทราบข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการ การบริหารจัดการธุรกิจที่พักแรมในด้านการบริหารธุรกิจ เพื่อนำข้อมูลมาประกอบการพัฒนาธุรกิจที่พักแรมในปัจจุบัน จากการศึกษาของ วชิราภรณ์ โลหะชาละ (2545) ในประเด็นของความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในการเลือกใช้บริการที่พักในจังหวัดเชียงราย พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการบริการที่พักในระดับสูงและต้องการกลับมาพักแรมอีก นอกจากนี้ได้เสนอแนวทางที่เป็นข้อเสนอแนะสำหรับบริการที่พักในจังหวัดเชียงรายในแต่ละด้านดังนี้

1. มาตรฐานที่พัก ควรรักษามาตรฐานของที่พักและเพิ่มมาตรฐานให้สูงขึ้น เพื่อสร้างความน่าสนใจในการเข้าพักมากขึ้น
2. ราคา นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เห็นว่าราคาที่พักรักษาความเหมาะสม และไม่ควรรีบปรับราคาเพิ่มขึ้น
3. สภาพที่พักแรม ควรปรับปรุงในด้านการตกแต่งห้องพักให้มีความสวยงามอยู่เสมอ และการปรับปรุงความสะดวกสบายของห้องน้ำในห้องพัก
4. การบริการควรเพิ่มบริการโทรศัพท์สาธารณะระหว่างประเทศ บริการอาหารและเครื่องดื่มในราคาที่ถูกลงกว่าราคาที่ตั้งไว้ในปัจจุบัน
5. สิ่งอำนวยความสะดวก ควรเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกในการท่องเที่ยวภายในบริเวณที่พัก อาทิ แผนที่จังหวัดเชียงราย เครื่องรับโทรทัศน์ที่สามารถเปิดดูข่าวสารได้ทั่วโลก สระว่ายน้ำ สถานที่ออกกำลังกาย และการบริการห้องอบซาวน่า

เช่นเดียวกับการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการโรงแรม ในอำเภอเมืองจังหวัดเชียงราย ของ ขวัญหทัย สุขสมณะ (2545) ที่พบว่า ปัจจัยด้านสถานที่ซึ่งมีอิทธิพลต่อผู้ใช้บริการ ได้แก่ การมีพนักงานบริการตลอด 24 ชั่วโมง การมีระบบรักษาความปลอดภัยในทรัพย์สิน และความสะดวกบริเวณส่วนต่างๆ ของโรงแรมและห้องพัก ส่วนปัจจัยด้านบริการหรือบุคคลที่มีอิทธิพลต่อผู้ใช้บริการ ได้แก่ ความสามารถให้บริการรวดเร็วทันใจ ความเข้าใจและให้บริการที่ถูกต้อง และการให้บริการที่มีความปลอดภัย ปัจจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีอิทธิพลต่อผู้ใช้บริการ ได้แก่ โทรศัพท์ โทรทัศน์ และเครื่องปรับอากาศ สำหรับปัจจัยด้านราคาที่มีอิทธิพลต่อผู้ใช้บริการ ได้แก่ ราคาห้องพัก การแสดงราคาห้องพัก และราคาอาหารในห้องอาหาร

การศึกษาการบริหารงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ของ พิจิตรา กันทาสุวรรณ (2546) พบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับธุรกิจโรงแรมในอำเภอเมืองจังหวัดเชียงรายว่า ส่วนใหญ่ยังคงดำเนินกิจการรูปแบบเดิม ได้แก่ การรักษาจำนวนพนักงานเท่าเดิม และลูกค้าเดิม รวมถึงการให้ความสำคัญต่อการสรรหาคัดเลือกพนักงานที่จะพิจารณาจากบุคลิกภาพและประสบการณ์การทำงานเป็นหลัก และมีการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาบุคลากรภายในองค์กร สำหรับปัญหาและ

อุปสรรคในการดำเนินงานของโรงแรม พบว่า ธุรกิจโรงแรมส่วนใหญ่มีปัญหาทางด้านการตลาด ได้แก่ การขาดผู้รู้ผู้ชำนาญด้านการตลาด ไม่มีการส่งเสริมการขาย และไม่มีการโฆษณา เป็นต้น นอกจากนี้ยังได้รับผลกระทบจากปัญหาสิ่งแวดล้อมภายนอก อาทิ คู่แข่งมีจำนวนมาก การขาดการสนับสนุนจากภาครัฐ รวมทั้งสภาวะเศรษฐกิจภายในประเทศและในระดับอำเภอ

วสุนน กาญจนะวงศ์ (2545) ได้ศึกษาศักยภาพในการพัฒนาธุรกิจที่พักแรมแบบแคมป์ปิ้งในเขตพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย พบว่า พื้นที่ที่มีศักยภาพเหมาะสมสำหรับการพัฒนาธุรกิจที่พักแรม ได้แก่ 1) พื้นที่บริเวณเชิงเขาที่มีความพร้อมด้านวิวทิวทัศน์ สภาพภูมิศาสตร์ของพื้นที่ การเข้าถึง และปัจจัยสนับสนุนด้านแหล่งท่องเที่ยว และ 2) พื้นที่หนองน้ำที่มีระยะทางที่ไม่ห่างไกลจากตัวเมือง จากข้อมูลโดยรวมสรุปแนวทางในการพัฒนาพื้นที่เพื่อการพักแรมแบบแคมป์ปิ้งสำหรับรองรับนักท่องเที่ยว คือ การพัฒนาพื้นที่ที่มีสภาพภูมิประเทศและวิวทิวทัศน์สวยงาม และการพัฒนาภูมิสถาปัตยกรรมด้านการออกแบบพื้นที่พักแรมให้เข้ากับสิ่งแวดล้อมและบรรยากาศของการพักแรมควบคู่กับการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อรองรับนักท่องเที่ยว รวมถึงการพัฒนากิจการ และรูปแบบการให้บริการนักท่องเที่ยวในระหว่างการพักแรมที่มีความสอดคล้องกับบรรยากาศแบบแคมป์ปิ้งตลอดจนการสร้าง ความมั่นใจด้านความปลอดภัยในการพักแรม

นอกจากนี้ การศึกษาครั้งนี้มีการทบทวนงานวิจัยเกี่ยวกับอุตสาหกรรมที่พักแรมในพื้นที่ศึกษาอื่น ๆ โดยเฉพาะในประเด็นของการตัดสินใจเลือกที่พักแรมของนักท่องเที่ยว อาทิเช่น การศึกษาของ อรุณี ปัญญามูลงษา (2542) ที่ศึกษาความต้องการของนักท่องเที่ยวในการใช้บริการที่พักตากอากาศในอำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน พบว่า นักท่องเที่ยวมีความต้องการโดยรวมในระดับมาก โดยมีความต้องการปัจจัยด้านต่าง ๆ ได้แก่ การบริการของพนักงาน ระบบรักษาความปลอดภัย การโฆษณาประชาสัมพันธ์และส่งเสริมการขาย ทำเลที่ตั้ง รูปแบบของที่พักตากอากาศ ชื่อเสียงของที่พักตากอากาศ บริการของที่พักตากอากาศ สิ่งอำนวยความสะดวก และราคาที่พัก ตามลำดับ จากปัจจัยดังกล่าว นักท่องเที่ยวมีความต้องการเพิ่มเติมใน 3 ประเด็น ได้แก่ 1) การบริการของพนักงาน นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ต้องการพนักงานที่มีความสุภาพ มีความเป็นกันเอง ไว้วางใจได้ มีความเข้าใจในลูกค้า มีความรับผิดชอบ สามารถให้บริการได้ทันทั่วทั้ง รวมทั้งมีความรู้ความเข้าใจในการให้บริการ 2) การรักษาความปลอดภัย นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ต้องการให้มีพนักงานรักษาความปลอดภัยในเวลากลางคืน มีเครื่องดับเพลิงติดตั้งภายในบริเวณที่พักตากอากาศ มีเครื่องตรวจจับควันไฟในห้องพัก รวมทั้งมีโทรทัศน์วงจรปิดตลอด 24 ชั่วโมง และ 3) การโฆษณาประชาสัมพันธ์และการส่งเสริมการขาย นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ต้องการการโฆษณาประชาสัมพันธ์ในหนังสือแนะนำเที่ยว ข้อมูลจากคนรู้จัก มีการส่งเสริมการขายโดยการขยายเวลาคืนห้องพักจนถึงเวลาตามตารางบินของลูกค้า และมีแผ่นพับโฆษณาประชาสัมพันธ์สำหรับนักท่องเที่ยว

เช่นเดียวกันกับการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อนักท่องเที่ยวต่างประเทศในการเลือกใช้บริการที่พักแรมประเภทเกสต์เฮาส์ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ของ โกศล วัชรโรทน (2542) พบว่า ผู้บริโภคส่วนใหญ่เลือกใช้บริการเกสต์เฮาส์เพราะความเหมาะสมและคุ้มค่าสำหรับจำนวนเงินที่ชำระเพื่อใช้บริการที่พักแรมประเภทเกสต์เฮาส์ นักท่องเที่ยวสามารถประหยัดค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยว กอปรกับความชื่นชอบบรรยากาศในที่พักแรมดังกล่าว สำหรับนักท่องเที่ยวเลือกใช้บริการที่พักแรมเกสต์เฮาส์อยู่ในขณะนั้น พบว่า อัตราค่าห้องพักมีความเหมาะสม นักท่องเที่ยวมีกำลังจ่ายค่าที่พักแรม ความสะอาด และการได้รับคำแนะนำจากเพื่อนหรือผู้อื่นที่รู้จักหรือเคยใช้บริการเกสต์เฮาส์ เป็นปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกพักในที่พักแรมประเภทดังกล่าว สำหรับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดของธุรกิจบริการที่มีอิทธิพลต่อผู้บริโภคส่วนใหญ่ในการเลือกใช้บริการที่พักแรมประเภทเกสต์เฮาส์ ได้แก่

- 1) ปัจจัยด้านสถานที่ ได้แก่ ความสะอาด และความปลอดภัยภายในเกสต์เฮาส์
- 2) ปัจจัยด้านราคา ได้แก่ การแสดงราคาห้องพักที่มีความชัดเจน และการกำหนดราคาห้องพักที่แน่นอน และไม่สามารถต่อรองได้

3) ปัจจัยด้านการบริการ ได้แก่ ความสุภาพ มนุษยสัมพันธ์ที่ดีของพนักงาน การสนองตอบความต้องการของลูกค้า สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น การให้บริการตู้നിรัย การให้บริการห้องอาหาร สัญลักษณ์ต่าง ๆ (ชื่อเสียงของเกสต์เฮาส์ และระยะเวลาดำเนินกิจการให้บริการ) และวัสดุสื่อสาร (การแนะนำโดยหนังสือแนะนำเที่ยว และคำบอกเล่าปากต่อปาก) เป็นต้น

กฤษฎี กาญจนกิตติ (2541) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้โรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยให้ความสำคัญต่อยปัจจัยด้านราคาในการเลือกใช้บริการจากที่พักแรม รองลงมาคือ คุณภาพห้องพัก ทำเลที่ตั้ง และคุณภาพการบริการ ซึ่งแตกต่างจากนักท่องเที่ยวต่างชาติที่ให้ความสำคัญกับสภาพห้องพักมากที่สุด รองลงมาคือ ราคา คุณภาพการบริการ และคุณภาพห้องพัก เช่นเดียวกับ ปิยะนุช กลิ่นจันทร์ (2542) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโรงแรมซิลเวอร์แซนด์ พบว่า การบริการเป็นปัจจัยสำคัญในการเลือกใช้บริการที่พักแรม ดังนั้นที่พักแรมจำเป็นต้องรักษาเทคนิคการบริการและหลักพื้นฐานทั่วไปของการบริการเพื่อนำเสนอผ่านการโฆษณาประชาสัมพันธ์ให้ลูกค้ามาใช้บริการ อีกทั้งโรงแรมสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการโดย 1) รักษาและปรับปรุงมาตรฐานการบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีอยู่ในปัจจุบัน 2) พัฒนารูปแบบการบริการใหม่ๆ เพื่อบริการให้ลูกค้า เช่น การทำบัตรสมาชิกพร้อมให้สิทธิพิเศษ และการเปิดสปอร์ตคลับเป็นอีกหนึ่งบริการเพื่อจูงใจลูกค้าให้มาใช้บริการ เป็นต้น

ลินินาด ตันตราพล (2546) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการโรงแรมแห่งหนึ่งในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อนักท่องเที่ยวในการเลือกใช้บริการที่พักแรมคือ ทำเลที่ตั้ง คุณภาพห้องพัก และคุณภาพการบริการ ซึ่งนักท่องเที่ยวได้รับอิทธิพลจากสื่อประเภทยานิตยสาร/วารสารการท่องเที่ยวในการตัดสินใจเลือกใช้บริการที่พักแรม ส่วนนักท่องเที่ยว

ชาวต่างชาติได้รับอิทธิพลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการที่พักแรมจากสื่อประเภทสื่อสารสนเทศมากที่สุด ในส่วนของผู้บริหารกิจการโรงแรมให้ความสำคัญต่อความสะดวกสบาย การบริการ ราคา และระบบความปลอดภัยที่ลูกค้าจะได้รับเมื่อเข้าใช้บริการ

จันทร์จิราพร พิบูลย์ (2548) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการที่พักแรม และแหล่งท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติให้ความสำคัญกับบริษัทนำเที่ยวในฐานะสื่อที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกที่พักแรมและแหล่งท่องเที่ยว โดยปัจจัยคุณลักษณะของที่พักแรมที่สำคัญ คือ ทำเลที่ตั้งใจกลางเมือง และความสะดวกในการเดินทาง

ทัศนัย ชัตติยวงษ์ (2548) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการโรงแรมในจังหวัดจันทบุรี พบว่า ส่วนใหญ่ลูกค้าตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงแรมจากปัจจัยด้านบริการหรือบุคคล การรักษาความปลอดภัยในทรัพย์สิน การคมนาคม สิ่งอำนวยความสะดวก สถานที่ และราคา

ขวัญเรือน ทพยโธธา และคณะ (2548) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงแรม พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการที่พักแรม คือ ด้านสถานที่ การเดินทาง ชื่อเสียงของโรงแรม ราคา และความปลอดภัย

วันชนะ มุสิกไชย (2549) ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของโรงแรมแพดดี ฟิลด์ พบว่า ปัจจัยที่สร้างความพึงพอใจในการเลือกที่พัก ได้แก่ ความปลอดภัยในทรัพย์สิน การบริการชำระเงินด้วยบัตรเครดิต การลดอัตราค่าที่พักสำหรับแขกประจำ พนักงานพูดจาไพเราะ และความสะดวกรวดเร็วในการบริการ ส่วนปัญหาที่พบ คือ แสงสว่างบริเวณทางเดินและห้องพักไม่เพียงพอ และระบบทำน้ำร้อนชำรุด

รัตนภรณ์ ถาวร (2550) ศึกษาพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวในการเลือกใช้บริการที่พักแรมในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยและต่างชาตินิยมพักแรมในเขตเมือง โดยจองที่พักล่วงหน้าและจ่ายค่าที่พักด้วยเงินสด ซึ่งปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการที่พักแรม คือ ปัจจัยด้านราคา รองลงมาคือ ด้านที่พัก และการส่งเสริมการขาย

ฐิติวัฒน์ ปัญญากรณ์ (2550) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการเลือกที่พักประเภทโรงแรม รีสอร์ท และเกสต์เฮาส์ ในจังหวัดเชียงราย พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกที่พัก คือ ปัจจัยด้านสถานภาพ การศึกษา และด้านค่าใช้จ่าย-รายได้ จึงทำให้มีแนวโน้มการที่จะเลือกพักในรีสอร์ท โรงแรม และเกสต์เฮาส์ ตามลำดับ

วิทยา วุฒิมพงษ์พิพัฒน์ (2550) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงแรมขนาดเล็กให้ข้อ เสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาโรงแรมขนาดเล็กกว่า ควรมีการปรับปรุงเกี่ยวกับความสะดวกภายในห้องพักและบริเวณโดยรอบ ตกแต่งภายในห้องพักให้น่าอยู่ ปรับปรุงทัศนียภาพให้สวยงาม ปลอดภัย และบริเวณโดยรอบของโรงแรมควรมีการประชาสัมพันธ์แหล่งท่องเที่ยวให้นักท่องเที่ยวได้รู้จักมากกว่านี้ และควรเพิ่มอาหารที่มีหลากหลายประเภทให้เลือกรับประทาน

ศรัณยา พัฒนะณรงค์เลิศ (2551) ได้ศึกษาปัจจัยที่กำหนดการเลือกที่พักของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่กลับมาเที่ยวซ้ำในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ปัจจัยด้านที่ตั้งมีอิทธิพลต่อการเลือกใช้ที่พักแรมมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านราคา รูปลักษณ์/การบริการ และการส่งเสริมการขาย ปัญหาที่นักท่องเที่ยวพบในขณะพักแรม คือ คุณภาพของเครื่องใช้ไฟฟ้า ราคาที่พักที่ต้องเหมาะสมกับคุณภาพ และเสนอแนะให้ปรับปรุงการอำนวยความสะดวก เช่น เพิ่มจำนวนหนังสือพิมพ์ที่ให้บริการ จัดให้มีสถานที่สูบบุหรี่ การส่งเสียงดังรบกวนผู้อื่น การกำจัดแมลงในที่พัก และความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษของผู้ให้บริการ

จากการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจะเห็นได้ว่า งานวิจัยส่วนใหญ่มุ่งศึกษาปัจจัยและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการเข้าพักแรมตามองค์ประกอบการให้บริการที่พักแรมหลากหลายด้าน ได้แก่ ทำเลที่ตั้ง สิ่งอำนวยความสะดวก การให้บริการ ราคา ระบบรักษาความปลอดภัย และการโฆษณาประชาสัมพันธ์ส่งเสริมการขาย แต่ยังไม่มีการนำเสนอแนวทางในการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างชัดเจน ดังนั้น ในการศึกษาครั้งนี้ จึงมุ่งนำเสนอแนวทางการจัดการที่พักที่ในภาคเหนือตอนบนของประเทศไทยให้สอดคล้องกับบริบทของพื้นที่และความต้องการของนักท่องเที่ยวอย่างแท้จริง โดยกำหนดตัวแปรในการศึกษาที่ได้จากการทบทวนแนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องเบื้องต้น คือองค์ประกอบการให้บริการที่พักแรม 6 ด้าน คือ 1) ทำเลที่ตั้งและรูปแบบการตกแต่งที่พักแรม 2) การอำนวยความสะดวกด้านสาธารณูปโภคพื้นฐาน 3) การให้บริการในที่พักแรมและประสิทธิภาพและคุณภาพพนักงานผู้ให้บริการ 4) ราคาที่พักแรม 5) ระบบรักษาความปลอดภัย และ 6) การโฆษณาประชาสัมพันธ์เพื่อตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวแต่ละประเภท โดยที่ที่พักแรมแต่ละแห่งจะกำหนดให้มีมาตรฐานการบริการพื้นฐานที่ครอบคลุมชีวิตประจำวันของนักท่องเที่ยว พร้อมทั้งเพิ่มการบริการเฉพาะด้านตามความต้องการและลักษณะที่เปลี่ยนแปลงไปของสังคมนักท่องเที่ยว (ดูแผนภูมิที่ 1-1 กรอบแนวคิดในการศึกษา)

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการศึกษา

การศึกษาศักยภาพที่พักรวมในภาคเหนือตอนบน: จังหวัดเชียงราย เพื่อรองรับการส่งเสริมการท่องเที่ยวในกลุ่มประเทศอนุภูมิภาคลุ่มน้ำโขงในฐานะที่เป็นภูมิภาครวม ผู้ศึกษาได้กำหนดใช้ระเบียบและวิธีการศึกษา ทั้งการศึกษาเชิงคุณภาพ และการศึกษาเชิงปริมาณ ได้แก่ การใช้ข้อมูลปฐมภูมิ ประกอบด้วย การสำรวจเบื้องต้นในพื้นที่ศึกษา การสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง การสังเกตการณ์แบบมีส่วนร่วม และแบบสอบถามความต้องการของนักท่องเที่ยวควบคู่กับการเก็บข้อมูลทุติยภูมิ จาก ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษามหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง หอสมุดมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย และข้อมูลจากระบบออนไลน์ต่างๆ

ในการดำเนินการเก็บข้อมูลผู้ศึกษาได้แบ่งขั้นตอนการดำเนินงานเป็น 3 ขั้นตอน คือ ขั้นตอนก่อนการเก็บข้อมูลภาคสนาม ขั้นตอนระหว่างดำเนินการเก็บข้อมูลในภาคสนาม และขั้นตอนการกำหนดแนวทางการจัดการที่พักรวมในภาคเหนือตอนบนของประเทศไทยโดยมีรายละเอียด ดังนี้

3.1 การดำเนินการเก็บข้อมูล

ขั้นตอนการดำเนินการเก็บข้อมูล 3 ขั้นตอน คือ

3.1.1 ขั้นตอนก่อนการเก็บข้อมูลภาคสนาม

1. ผู้ศึกษาทำหนังสือในนามสำนักวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง ถึง สมาคมผู้ประกอบการธุรกิจที่พักรวมในพื้นที่ภาคเหนือตอนบน เพื่อขออนุญาตและขอความร่วมมือในการดำเนินการและเก็บรวบรวมข้อมูลการศึกษาครั้งนี้

2. ผู้ศึกษาติดต่อและประสานงานกับผู้ประกอบการที่พักรวมในเขตอำเภอเมืองเชียงราย เพื่อประสานงานในการเข้าไปดำเนินการศึกษาในพื้นที่

3. แนะนำตัวผู้ศึกษากับผู้ประกอบการที่พักรวมอย่างเปิดเผยเพื่อแจ้งว่าผู้ศึกษาเป็นใคร เข้ามาทำอะไรในสถานประกอบการ และให้เหตุผลว่าทำไมถึงเลือกเข้ามาทำการศึกษาในพื้นที่นี้ เพื่อสร้างปฏิสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ศึกษาและผู้ประกอบการ

หลังจากนั้น ผู้ศึกษาได้มีกระบวนการดำเนินการศึกษาในแต่ละวัตถุประสงค์ของการศึกษา โดยมีรายละเอียด ดังนี้

3.1.2 ขั้นตอนระหว่างดำเนินการเก็บข้อมูลในภาคสนาม อธิบายตาม
วัตถุประสงค์การศึกษา ดังนี้

วัตถุประสงค์ที่ 1 ศึกษาบริบทและสถานการณ์การเข้าใช้บริการที่พักแรมของ
นักท่องเที่ยวในภาคเหนือตอนบนของประเทศไทย

1. ศึกษาทฤษฎี แนวคิด และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการที่พักแรม (ข้อมูล
ทฤษฎี) ครอบคลุมประเด็น 1) บริบทที่พักแรมในภาคเหนือตอนบนของประเทศไทย ได้แก่
จำนวนโรงแรมและเกสต์เฮาส์ และห้องพัก การเข้าพักในโรงแรมและเกสต์เฮาส์ การจ้างงานใน
ภาคธุรกิจโรงแรมและเกสต์เฮาส์ การบริการ และการอำนวยความสะดวกในโรงแรมและเกสต์
เฮาส์ และ 2) สถานการณ์การเข้าใช้บริการที่พักแรมของนักท่องเที่ยวในภาคเหนือตอนบนของ
ประเทศไทย วิเคราะห์และอธิบายผลโดยใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

2. การสำรวจเบื้องต้นในพื้นที่ศึกษา (Street Survey) เพื่อทราบบริบททั่วไปด้านการ
ท่องเที่ยว ในพื้นที่ภาคเหนือตอนบนของประเทศไทย ประกอบด้วย 8 จังหวัดภาคเหนือ คือ
ลำปาง ลำพูน เชียงใหม่ เชียงราย พะเยา แพร่ น่าน และแม่ฮ่องสอน โดยผู้ศึกษาเข้าไปสำรวจใน
ฐานะนักท่องเที่ยว ใช้การสังเกตการณ์แบบไม่มีส่วนร่วม ซึ่งเป็นระเบียบวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ
เพื่อให้ได้ข้อมูลเบื้องต้นซึ่งนำไปใช้ประกอบการสร้างเครื่องมือการศึกษา คือ แบบสัมภาษณ์
ผู้ประกอบการธุรกิจที่พักแรม (ภาคผนวก ก) วิเคราะห์และอธิบายผลโดยใช้วิธีการวิเคราะห์
เนื้อหา (Content Analysis)

3. กำหนดเนื้อหาแบบสัมภาษณ์อย่างมีโครงสร้าง สำหรับผู้ประกอบการธุรกิจที่พักแรม
จำแนกเป็น 2 ประเด็น ได้แก่ ข้อมูลส่วนบุคคล ประกอบด้วยข้อมูลเกี่ยวกับ ชื่อสถาน
ประกอบการ ประเภทธุรกิจ ที่ตั้งอำเภอ และจำนวนห้องพัก และ 2) สถานการณ์การท่องเที่ยว
การเข้าใช้บริการที่พักแรม ปัญหาและอุปสรรคของการจัดการที่พักประกอบด้วยข้อมูลเกี่ยวกับ
เอกลักษณ์ ความโดดเด่นของที่พักแรม สถานการณ์การเข้าพักของนักท่องเที่ยว จำนวน
นักท่องเที่ยวที่เข้าพัก ปัญหาการจัดการที่พักที่ครอบคลุมประเด็น ท่าเลที่ตั้ง สิ่งอำนวยความสะดวก
การให้บริการ การตั้งราคา/รายได้ ระบบรักษาความปลอดภัย การโฆษณาประชาสัมพันธ์
รวมทั้งข้อเสนอแนะต่อการพัฒนาและจัดการที่พักแรม หลังจากนั้นกำหนดกลุ่มประชากร
สัมภาษณ์กรณีศึกษาที่พักแรมในจังหวัดเชียงราย ได้แก่ ผู้ประกอบการธุรกิจที่พัก ผู้จัดการและ
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในที่พักแรมที่ให้ความร่วมมือในการศึกษา จำนวน 20 แห่ง ได้แก่

1) ที่พักแรมในอำเภอเมืองเชียงราย ได้แก่ โรงแรมเชียงรายอินน์ โรงแรมดุสิต
ไอส์แลนด์รีสอร์ท โรงแรมริมกก โรงแรมอินคำ โรงแรมวังคำ โรงแรมเวียงอินน์ โรงแรมวาย.เอ็ม.
ซี.เอ โรงแรมแสนภู โรงแรมลิตเติ้ลดัก ภูอินน์ โรงแรมนัมซี่เส็ง แสนคำฟารีรีสอร์ท กระท่อมริมกก
รีสอร์ท และบ้านวิริยม รีสอร์ท

2) ที่พักแรมในอำเภอเชียงของ ได้แก่ โรงแรมอิงโขง โรงแรมชมโขง และบ้าน
ริมน้ำ

3) ที่พักแรมในอำเภอแม่ฟ้าหลวง ได้แก่ แม่สองวิลล่า โกลดรากร่อนอินน์ และ โรงแรมชินแส

4. การดำเนินการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง หลังจากการแนะนำตัวและโครงการศึกษาแก่ผู้ประกอบการแล้ว ในการดำเนินการสัมภาษณ์แต่ละครั้งจะมีการโทรศัพท์นัดหมายผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key Informant) ล่วงหน้า ซึ่งเวลาในการสัมภาษณ์ ส่วนใหญ่เป็นช่วงเวลาที่ผู้ให้ข้อมูลหลักมีความสะดวก เช่น ช่วงเวลาพักรับประทานอาหารกลางวัน และช่วงเวลาว่างานหลัง 14.00 น. เป็นต้น สถานที่ที่ใช้สัมภาษณ์ขึ้นอยู่กับความต้องการของผู้ให้ข้อมูล เช่น ห้องอาหาร ห้องรับรองแขก และห้องทำงานในโรงแรมในพื้นที่ศึกษา โดยผู้ศึกษาใช้การสังเกตการณ์แบบมีส่วนร่วม (Participatory Observation) ตลอดระยะเวลาการสัมภาษณ์เพื่อตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลที่ได้รับจากการสัมภาษณ์ และผู้ศึกษาได้บันทึกเทปการสัมภาษณ์และจดบันทึก สรุปการสัมภาษณ์แต่ละครั้ง เพื่อนำไปใช้ในกระบวนการวิเคราะห์เนื้อหาในขั้นตอนต่อไป

5. การวิเคราะห์และสรุปผลการศึกษาโดยใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) และใช้สถิติพรรณนา (Description Statistic) ในการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทราบบริบทและสถานการณ์การเข้าใช้บริการที่พักแรมของนักท่องเที่ยวในภาคเหนือตอนบนของประเทศไทย และนำไปใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานประกอบในการกำหนดแนวทางการจัดการที่พักแรมในภาคเหนือตอนบนของประเทศไทยที่สอดคล้องกับบริบทของพื้นที่และความต้องการของนักท่องเที่ยวต่อไป

วัตถุประสงค์ที่ 2 การศึกษาความต้องการของนักท่องเที่ยวต่อสถานการณ์ที่พักแรมในจังหวัดเชียงราย และ วัตถุประสงค์ที่ 3 การศึกษาปัญหาจากการใช้บริการที่พักแรมของนักท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงราย

1. ศึกษาทฤษฎี แนวคิด และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับที่พักแรม (ข้อมูลทุติยภูมิ) เพื่อกำหนดกรอบการศึกษาค้นคว้าที่ที่พักแรม ซึ่งมีขอบเขตการศึกษาคลอบคลุมประเด็น 1) ทำเลที่ตั้งและรูปแบบการตกแต่งที่พักแรม 2) การอำนวยความสะดวกด้านสาธารณูปโภคพื้นฐาน 3) การให้บริการในที่พักแรมและประสิทธิภาพและคุณภาพพนักงานผู้ให้บริการ 4) ราคาที่พักแรม 5) ระบบรักษาความปลอดภัย และ 6) การโฆษณาประชาสัมพันธ์ โดยเก็บรวบรวมจากศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง หอสมุดมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย และข้อมูลจากระบบออนไลน์

2. การสำรวจเบื้องต้นในพื้นที่ศึกษา (Street Survey) เพื่อทราบบริบทของที่พักแรมและความต้องการของนักท่องเที่ยวต่อสถานที่พักแรมในจังหวัดเชียงราย โดยผู้ศึกษาเข้าไปสำรวจในฐานะนักท่องเที่ยว ใช้การสังเกตการณ์แบบมีส่วนร่วมซึ่งเป็นระเบียบวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อให้ได้ข้อมูลเบื้องต้นซึ่งนำไปใช้ประกอบการสร้างเครื่องมือการศึกษา คือ แบบสอบถามความต้องการของนักท่องเที่ยวในการใช้บริการที่พักแรมและปัญหาจากการใช้บริการที่พักแรมของนักท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงราย (ภาคผนวก ข)

3. การสร้างแบบสอบถาม จัดทำโดยบูรณาการข้อมูลที่ได้จากการศึกษาในข้อที่ 1 และ 2 ทั้งนี้ แบบสอบถามจำแนกเป็น 4 ส่วน ได้แก่ ข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยว ความต้องการของนักท่องเที่ยวต่อสถานที่พักผ่อนในจังหวัดเชียงราย ปัญหาการใช้บริการที่พักผ่อน และข้อเสนอแนะอื่นๆ

4. การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือก่อนนำไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) ผู้ศึกษานำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นมาพิจารณาและตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) และความเหมาะสมของภาษาที่ใช้ (Wording) เพื่อนำไปปรับปรุงแก้ไข หลังจากนั้นนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วทำการทดสอบ (Pre-test) กับกลุ่มประชากรที่มีคุณสมบัติใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งผู้ศึกษาได้เลือกทดสอบเครื่องมือในที่พักผ่อนในอำเภอเชียงแสน จังหวัดเชียงราย จำนวน 20 ชุด และนำแบบสอบถามดังกล่าวมาทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปในการหาความเชื่อมั่นด้วยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.9864 ซึ่งถือว่าสามารถนำไปใช้งานได้

5. กำหนดสเกลสำหรับการวิเคราะห์และการลงรหัส (Coding) เพื่อวิเคราะห์ความต้องการของนักท่องเที่ยวต่อสถานที่พักผ่อนในจังหวัดเชียงรายโดยกำหนดเกณฑ์การวิเคราะห์ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล เป็นรูปแบบคำถามให้เลือกตอบ (Multiple Choice) วิเคราะห์และแปลผลโดยค่าร้อยละ (Percentage) และค่าตัวกลางเลขคณิต (Mean)

ส่วนที่ 2 ความต้องการของนักท่องเที่ยวต่อสถานที่พักผ่อนในจังหวัดเชียงรายมีลักษณะคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามวิธีของลิเคอร์ท (Likert Scale) ซึ่งเป็นการวัดข้อมูลประเภทสเกลอันตรภาคชั้น (Interval Scale) มีมาตรวัด 5 ระดับ ดังนี้

- | | | |
|---|---|-------------------------|
| 1 | = | มีความต้องการน้อยที่สุด |
| 2 | = | มีความต้องการน้อย |
| 3 | = | มีความต้องการปานกลาง |
| 4 | = | มีความต้องการมาก |
| 5 | = | มีความต้องการมากที่สุด |

การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้ใช้ค่าตัวกลางเลขคณิต และการถ่วงน้ำหนักคะแนน ในการแปลผลข้อมูลโดยใช้คุณสมบัติของความต่อเนื่องของคะแนนเป็นเกณฑ์ในการเทียบผลการวิเคราะห์ค่าตัวกลางเลขคณิต โดยแบ่งกลุ่มตามช่วงคะแนนการแปลผล ดังนี้

- | | | |
|---------------------------|---|-------------------|
| ช่วงค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.80 | = | ต้องการน้อยที่สุด |
| ช่วงค่าเฉลี่ย 1.81 - 2.60 | = | ต้องการน้อย |
| ช่วงค่าเฉลี่ย 2.61 - 3.40 | = | ต้องการปานกลาง |
| ช่วงค่าเฉลี่ย 3.41 - 4.20 | = | ต้องการมาก |
| ช่วงค่าเฉลี่ย 4.21 - 5.00 | = | ต้องการมากที่สุด |

ส่วนที่ 3 ปัญหาการใช้บริการที่พักแรมของนักท่องเที่ยวในสถานที่พักแรมในจังหวัด เชียงรายมีลักษณะคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) กำหนดเกณฑ์การแปล ความหมายค่าเฉลี่ย ตามแนวทางของ บุญชม ศรีสะอาด (2535, 100) มีมาตรวัด 4 ระดับ ดังนี้

- | | | | |
|---|-------|---|--------------------------------------|
| 1 | คะแนน | = | ไม่มีปัญหาในการใช้บริการที่พัก |
| 2 | คะแนน | = | มีปัญหาในการใช้บริการที่พักน้อย |
| 3 | คะแนน | = | มีปัญหาในการใช้บริการที่พักปานกลาง |
| 4 | คะแนน | = | มีปัญหาในการใช้บริการที่พักมากที่สุด |

วิเคราะห์และอธิบายผลโดยค่าตัวกลางเลขคณิต (Mean) และการถ่วงน้ำหนักคะแนน การแปลผลข้อมูลใช้คุณสมบัติของความต่อเนื่องของคะแนนเป็นแนวทางเทียบผลการวิเคราะห์ค่า ตัวกลางเลขคณิต โดยแบ่งกลุ่มตามช่วงคะแนนการแปลผล ดังนี้

- | | | | | |
|-------------------------|---|----------------|---|------------------------------|
| ช่วงค่าเฉลี่ย 1.00-1.50 | = | ไม่มีปัญหา | = | มีศักยภาพการบริการมากที่สุด |
| ช่วงค่าเฉลี่ย 1.51-2.50 | = | ปัญหาน้อย | = | มีศักยภาพการบริการมาก |
| ช่วงค่าเฉลี่ย 2.51-3.50 | = | ปัญหาปานกลาง | = | มีศักยภาพการบริการปานกลาง |
| ช่วงค่าเฉลี่ย 3.51-4.00 | = | ปัญหามากที่สุด | = | มีศักยภาพการบริการน้อยที่สุด |

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ เพิ่มเติมในการใช้บริการที่พักแรมเพื่อปรับปรุง มีลักษณะ เป็นคำถามปลายเปิด (Open-ended Question) วิเคราะห์ข้อมูลโดยการจัดกลุ่มเนื้อหา และสรุป ประเด็นความคิดเห็นตามความถี่ของข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา

6. การกำหนดกลุ่มตัวอย่างประชากรโดยไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Nonprobability Sampling) เลือกรandomตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) ในกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทย และชาวต่างชาติ ที่ใช้บริการที่พักแรมในโรงแรมและเกสต์เฮาส์ในจังหวัดเชียงราย และสมัครใจให้ ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม และเนื่องจากไม่สามารถทราบจำนวนนักท่องเที่ยวที่ แน่นนอนได้ ผู้ศึกษาจึงใช้การคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างของ WG. Cochran (1953) กำหนดระดับ ความคลาดเคลื่อนที่ 0.05 มีสูตรการคำนวณ ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{สูตร} \quad n &= \frac{1}{(e)^2} \\ n &= \text{จำนวนกลุ่มตัวอย่าง} \\ e &= \text{ความคลาดเคลื่อน} = 0.05 \\ \text{การแทนค่าคือ} \quad n &= \frac{1}{(0.05)^2} \\ n &= 385 \end{aligned}$$

ดังนั้นการศึกษาในครั้งนี้ ผู้ศึกษาจึงกำหนดขนาดกลุ่มประชากร จำนวน 400 ราย

การกำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่างประชากรของแต่ละพื้นที่ จำแนกตามสัดส่วนของจำนวนนักท่องเที่ยวที่เข้าใช้บริการที่พักแรมในช่วงเวลาการเก็บข้อมูล ดังนี้

อำเภอเมืองเชียงราย	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง	321 คน
อำเภอเชียงของ	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง	64 คน
อำเภอแม่ฟ้าหลวง	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง	15 คน

7. การดำเนินการเก็บข้อมูลในช่วงเดือนตุลาคม ถึง เดือนธันวาคม พ.ศ. 2552 สถานที่เก็บข้อมูล คือ

1) อำเภอเมืองเชียงราย ได้แก่ โรงแรมเชียงรายอินน์ โรงแรมริมกก โรงแรมดุสิตไฮสแตนดาร์ดรีสอร์ท โรงแรมอินคำ โรงแรมวังคำ โรงแรมเวียงอินน์ โรงแรมวายุ.เอ็ม.ซี.เอ โรงแรมแสนภู โรงแรม ลิตเติ้ลดี๊ก ภูอินน์ โรงแรมนิมชีเส็ง กระท่อมริมกกรีสอร์ท แสนคำฟ้ารีสอร์ท และบ้านวิริยรีสอร์ท

2) อำเภอเชียงของ ได้แก่ โรงแรมอิงโขง โรงแรมชมโขง และบ้านริมน้ำ

3) อำเภอแม่ฟ้าหลวง ได้แก่ แม่สองวิลล่า โกลดรากร้อนอินน์ และโรงแรม

ชินแส

8. การวิเคราะห์และสรุปผลการศึกษาโดยใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) และใช้สถิติพรรณนา (Description Statistic) ในการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทราบความต้องการของนักท่องเที่ยวในการใช้บริการที่พักแรมและปัญหาจากการใช้บริการที่พักแรมของนักท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงรายเพื่อนำไปใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานประกอบในการกำหนดแนวทางการจัดการที่พักแรมในภาคเหนือตอนบนของประเทศไทยให้สอดคล้องกับบริบทของพื้นที่และความต้องการของนักท่องเที่ยวต่อไป

3.1.3 ขั้นตอนการกำหนดแนวทางการจัดการที่พักแรมในภาคเหนือตอนบนของประเทศไทย มีรายละเอียดดังนี้

1. ตรวจสอบผลการศึกษาที่ได้จากแต่ละวิธีการศึกษา เปรียบเทียบความเหมือนและความแตกต่างของข้อมูลเพื่อสรุปผลการศึกษา

2. บูรณาการผลการศึกษาเพื่อกำหนดเป็นแนวทางการจัดการที่พักแรมในภาคเหนือตอนบนของประเทศไทยที่สอดคล้องกับบริบทของพื้นที่และความต้องการของนักท่องเที่ยวเพื่อรองรับการส่งเสริมการท่องเที่ยวในกลุ่มประเทศอนุภูมิภาคน้ำโขงในฐานะที่เป็นภูมิภาครวม

3.2 การสรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

นำข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์และประมวลผลมาดำเนินการสรุปผล อภิปรายผล และนำเสนอข้อเสนอแนะที่สอดคล้องกับกรอบแนวคิด และวัตถุประสงค์กำหนดไว้ โดยนำเสนอตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาในประเด็นบริบทและสถานการณ์การเข้าใช้บริการที่พักรวมของนักท่องเที่ยวในภาคเหนือตอนบนของประเทศไทย ความต้องการของนักท่องเที่ยวต่อสถานที่พักรวมในจังหวัดเชียงราย ปัญหาจากการใช้บริการที่พักรวมของนักท่องเที่ยว และแนวทางการจัดการที่พักรวมในภาคเหนือตอนบนของประเทศไทยให้สอดคล้องกับบริบทของพื้นที่และความต้องการของนักท่องเที่ยว รวมทั้งนำเสนอเกี่ยวกับข้อเสนอแนะที่ได้รับจากการศึกษาในพื้นที่ดังกล่าว



บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการศึกษา

ศักยภาพที่พักแรมในภาคเหนือตอนบนเพื่อรองรับการส่งเสริมการท่องเที่ยวในกลุ่มประเทศ อนุภูมิภาคลุ่มน้ำโขงในฐานะที่เป็นภูมิภาครวม กรณีศึกษาที่พักแรมจังหวัดเชียงราย สรุปผลการศึกษิตตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา ได้แก่ การศึกษาบริบทและสถานการณ์การเข้าใช้บริการที่พักแรมของนักท่องเที่ยวในภาคเหนือตอนบนของประเทศไทย ความต้องการของนักท่องเที่ยวต่อสถานที่พักแรมในจังหวัดเชียงราย ปัญหาจากการใช้บริการที่พักแรมของนักท่องเที่ยว เพื่อกำหนดแนวทางการจัดการที่พักแรมในภาคเหนือตอนบนของประเทศไทยให้สอดคล้องกับบริบทของพื้นที่และความต้องการของนักท่องเที่ยว มีรายละเอียดดังนี้

5.1.1 บริบทและสถานการณ์การเข้าใช้บริการที่พักของนักท่องเที่ยวในภาคเหนือตอนบนของประเทศไทย

บริบทและสถานการณ์การเข้าใช้บริการที่พักแรมของนักท่องเที่ยวในภาคเหนือตอนบนของประเทศไทยมีความสัมพันธ์กัน คือ ภาคเหนือมีการลงทุนสร้างที่พักแรมเพิ่มขึ้น และผู้ใช้บริการที่พักแรมที่ส่วนใหญ่เป็นนักท่องเที่ยวชาวไทยมากกว่าชาวต่างชาติ และมีแนวโน้มว่าจำนวนผู้ใช้บริการที่พักแรมชาวต่างชาติจะมีปริมาณเพิ่มขึ้น โดยเฉพาะในช่วงฤดูการท่องเที่ยวคือ เดือนพฤศจิกายนถึงมกราคม อย่างไรก็ตามธุรกิจที่พักแรมได้รับผลกระทบจากปัจจัยภายนอก ได้แก่ ปัญหาภัยธรรมชาติ เศรษฐกิจ และการเมือง ส่งผลทำให้นักท่องเที่ยวยกเลิกการจองที่พัก และอัตราการจองที่พักล่วงหน้าลดลง

การให้บริการและมาตรฐานการให้บริการของที่พักแรม ส่วนใหญ่มีมาตรฐานการให้บริการที่มีความเป็นสากลภายใต้มาตรฐานของเครือข่ายที่พักแรมที่เป็นที่ยอมรับระดับประเทศ โรงแรมขนาดใหญ่มีมาตรฐานการบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ สำหรับผู้ใช้บริการที่พักแรม เช่น สถานบันเทิง ภัตตาคาร/ห้องอาหาร ห้องประชุมสัมมนา ร้านจำหน่ายสินค้าที่ระลึก ห้องออกกำลังกาย สนามเทนนิส และสระว่ายน้ำ เป็นต้น อย่างไรก็ตามผู้ใช้บริการที่พักแรมมีความต้องการสิ่งอำนวยความสะดวกประเภทการบริการทางการสื่อสาร ได้แก่ ระบบโทรศัพท์ และอินเทอร์เน็ต อีกทั้งการอำนวยความสะดวกในโรงแรมและเกสต์เฮาส์ประเภทศูนย์บริการเพื่อสุขภาพมีแนวโน้มขยายตัวสูงขึ้น

สถานการณ์การเข้าใช้บริการที่พักของนักท่องเที่ยว ในจังหวัดเชียงใหม่ และจังหวัดลำพูน มีอัตราการเลือกใช้บริการที่พักแรมลดลงด้วยเหตุปัจจัยความอึดอัดทางด้านแหล่งท่องเที่ยว ราคาความปลอดภัย และเศรษฐกิจ ส่วนจังหวัดแม่ฮ่องสอน จังหวัดเชียงราย จังหวัดแพร่ จังหวัดพะเยา จังหวัดน่าน และจังหวัดลำปางมีอัตราการเข้าพักของนักท่องเที่ยวปรับตัวเพิ่มขึ้น เพราะมีแหล่งท่องเที่ยวทางเลือกใหม่นำเสนอให้แก่นักท่องเที่ยวมากขึ้น

5.1.2 ความต้องการของนักท่องเที่ยวต่อสถานที่พักแรมในจังหวัดเชียงราย

ความต้องการของนักท่องเที่ยวจำแนกตามลักษณะและองค์ประกอบการให้บริการที่พักแรม 6 ด้าน นักท่องเที่ยวเลือกใช้บริการที่พักโดยเลือกจาก 1) การให้บริการในที่พักแรมและประสิทธิภาพและคุณภาพพนักงานผู้ให้บริการ 2) ระบบรักษาความปลอดภัย 3) การโฆษณาประชาสัมพันธ์ 4) การอำนวยความสะดวกด้านสาธารณูปโภคพื้นฐาน 5) ราคาที่พักแรม และ 6) ทำเลที่ตั้งและรูปแบบการตกแต่งที่พักแรม ตามลำดับ สรุปผลการศึกษาดังนี้

1. การให้บริการในที่พักแรมและประสิทธิภาพและคุณภาพพนักงานผู้ให้บริการ นักท่องเที่ยวต้องการการให้บริการในที่พัก ได้แก่ การบริการที่มีความพิถีพิถัน บริการจองห้องพักล่วงหน้า บริการอินเทอร์เน็ต บริการซักรีด บริการรถรับส่งระหว่างสนามบินและที่พัก และบริการรถเช่าทั้งรถยนต์และรถจักรยานยนต์ เป็นต้น ซึ่งนักท่องเที่ยวชาวไทยต้องการให้มีบริการแคมป์ไฟสำหรับนักท่องเที่ยว ส่วนนักท่องเที่ยวต่างชาติต้องการให้มีการบริการเฉพาะอินเทอร์เน็ต การบริการรถรับส่งจากสนามบิน-ที่พักแรม การบริการที่พิถีพิถัน การซักรีด การบริการจองห้องพัก และบริการรถเช่าทั้งรถยนต์และรถจักรยานยนต์ นอกจากนี้ ด้านประสิทธิภาพและคุณภาพพนักงานผู้ให้บริการ นักท่องเที่ยวมีความต้องการพนักงานที่มีความรับผิดชอบ มีความน่าเชื่อถือ และไว้วางใจได้ สุภาพ อ่อนโยน และมีน้ำใจ มีความรู้และความเข้าใจในดำเนินงานบริการ สามารถให้ข้อมูลที่นักท่องเที่ยวต้องการได้ ให้บริการอย่างเท่าเทียม มีความสามารถในการสื่อสาร และมีความชำนาญในการบริการ

2. ระบบรักษาความปลอดภัย นักท่องเที่ยวต้องการที่พักแรมที่มีระบบรักษาความปลอดภัยในทุกด้าน ได้แก่ การมีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ทางเดินหนีไฟ ระบบดับเพลิง กระจายทั่วบริเวณ เครื่องตรวจจับควันไฟในห้องพักและโทรทัศน์วงจรปิดตลอด 24 ชั่วโมง และบัตรแม่เหล็กควบคุมระบบไฟฟ้าในห้องพัก

3. การโฆษณาประชาสัมพันธ์ นักท่องเที่ยวให้ความสำคัญมากในทุกประเด็นศึกษา ตั้งแต่การจัดกิจกรรมส่วนลด การประชาสัมพันธ์ผ่านสื่ออินเทอร์เน็ต การจัดแพ็คเกจพิเศษเพื่อส่งเสริมการขาย การประชาสัมพันธ์ผ่านหนังสือแนะนำเที่ยว/นิตยสาร และมีแผ่นพับโฆษณา

4. การอำนวยความสะดวกด้านสาธารณูปโภคพื้นฐาน นักท่องเที่ยวต้องการการอำนวยความสะดวกด้านสาธารณูปโภค ได้แก่ ร้านอาหาร ห้องประชุมสัมมนา ร้านสะดวกซื้อ สระว่ายน้ำ ห้องออกกำลังกาย ห้องกีฬาในร่ม และร้านจำหน่ายสินค้าที่ระลึก

5. ราคาที่พักแรม นักท่องเที่ยวต้องการที่พักราคาต่ำกว่า 500 บาทต่อคืน โดยที่นักท่องเที่ยวต้องการการบริการแรงแจ้งราคาห้องพักอย่างเดียว และการแรงแจ้งราคาห้องพักพร้อมอาหารเช้า ซึ่งต้องมีการแรงแจ้งราคาที่ชัดเจน และมีการแรงแจ้งเพิ่มเติมในกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงราคา

6. ทำเลที่ตั้งและรูปแบบการตกแต่งที่พักแรม นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีความต้องการที่พักแรมที่มีทำเลที่ตั้งอยู่ติดภูเขาหรือแม่น้ำเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ที่พักแรมที่ตั้งอยู่ในแหล่งท่องเที่ยว และที่ตั้งอยู่ในย่านธุรกิจ รวมทั้งต้องการให้ที่พักแรมดังกล่าวมีรูปแบบการตกแต่งและ

บริเวณที่พักแรมที่คงความเป็นธรรมชาติ แสดงเอกลักษณ์ทางวัฒนธรรมท้องถิ่นชัดเจน มีระเบียบ
ดูสวยงาม และคำนึงถึงประโยชน์ใช้สอยเป็นหลัก

5.1.3 ปัญหาจากการใช้บริการที่พักแรมของนักท่องเที่ยว

ผลจากการศึกษาชี้ให้เห็นว่า ที่พักแรมในจังหวัดเชียงรายมีปัญหาที่มีความรุนแรงใน
ระดับน้อย อย่างไรก็ตาม จากการดำเนินการให้บริการที่พักแรมสรุปปัญหาได้ดังนี้

1. การโฆษณาประชาสัมพันธ์ ปัญหาที่พบส่วนใหญ่ คือ ปัญหาในด้านโปรโมชั่น ส่วนลด
แพ็คเกจส่งเสริมการขาย และการโฆษณาประชาสัมพันธ์ ตามลำดับ
2. ราคาที่พักแรม ปัญหาที่พบส่วนใหญ่ คือ ปัญหาเกี่ยวกับราคาที่พักช่วงเทศกาล/
วันหยุด การชำระเงินผ่านบัตรเครดิต ความเหมาะสมของค่าบริการอื่น ๆ ความเหมาะสมของราคา
ที่พัก และความชัดเจนในรายละเอียดของราคาที่พัก ตามลำดับ
3. ระบบรักษาความปลอดภัย ปัญหาที่พบส่วนใหญ่ คือ ทางเดินหนีไฟ ระบบดับเพลิง
ระบบตรวจจับควัน ระบบรักษาความปลอดภัย และระบบโทรทัศนังจรปิด ตามลำดับ
4. การอำนวยความสะดวกด้านสาธารณูปโภคพื้นฐาน ปัญหาที่พบส่วนใหญ่ 3 ลำดับ
แรก ได้แก่ ปัญหาการให้บริการอินเทอร์เน็ต การบริการห้องออกกำลังกาย และการบริการสระ
ว่ายน้ำ ตามลำดับ
5. การให้บริการในที่พักแรม ปัญหาที่พบส่วนใหญ่ คือ การขาดแคลนสิ่งอำนวยความสะดวก
สะดวก การชำรุดเสียหายของสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพัก และสิ่งอำนวยความสะดวก
บางประเภทยังไม่เพียงพอต่อความต้องการของนักท่องเที่ยว ทั้งนี้ในพื้นที่ภายนอกบริเวณห้องพัก
ขาดสิ่งอำนวยความสะดวกคอยให้บริการ และไม่เพียงพอต่อความต้องการของนักท่องเที่ยว
ปัญหาที่เกิดขึ้นทั้งและภายนอกบริเวณที่พักแรม ได้แก่ ปัญหาจากการใช้ลิฟท์ และการ
ปรับปรุงหรือซ่อมแซมสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็น
6. ทำเลที่ตั้งและรูปแบบการตกแต่งที่พักแรม ปัญหาที่พบส่วนใหญ่ 3 ลำดับแรก ได้แก่
ปัญหาด้านความสงบเป็นส่วนตัว ความสะอาดบริเวณที่พัก/ห้องพักแรม และสถานที่จอดรถ
ตามลำดับ

นอกจากนี้ ผลสรุปด้านปัญหาที่นำเสนอข้างต้นแสดงให้เห็นว่า ที่พักแรมในจังหวัด
เชียงรายมีศักยภาพในการให้บริการแก่นักท่องเที่ยวโดยรวมในระดับมาก โดยมีศักยภาพการ
ให้บริการในแต่ละด้านดังรายละเอียดในตารางที่ 5-1

ตารางที่ 5-1 แสดงผลสรุปปัญหาและศักยภาพการให้บริการของที่พักแรมในจังหวัดเชียงราย

การให้บริการของที่พักแรม	ค่าเฉลี่ย	ปัญหาการให้บริการ	ศักยภาพการให้บริการ
การโฆษณาประชาสัมพันธ์	2.12	มีปัญหาน้อย	มีศักยภาพมาก
ราคาที่พักแรม	2.03	มีปัญหาน้อย	มีศักยภาพมาก
ระบบรักษาความปลอดภัย	2.02	มีปัญหาน้อย	มีศักยภาพมาก
การอำนวยความสะดวกด้านสาธารณูปโภคพื้นฐาน	1.98	มีปัญหาน้อย	มีศักยภาพมาก
การให้บริการในที่พักแรม	1.96	มีปัญหาน้อย	มีศักยภาพมาก
ทำเลที่ตั้งและรูปแบบการตกแต่งที่พักแรม	1.82	มีปัญหาน้อย	มีศักยภาพมาก

หมายเหตุ : การแปลผลการบริการในช่วงค่าเฉลี่ย 1.00-1.50 = ไม่มีปัญหา/มีศักยภาพมากที่สุด, ช่วงค่าเฉลี่ย 1.51-2.50 = มีปัญหาน้อย/มีศักยภาพมาก, ช่วงค่าเฉลี่ย 2.51-3.50 = มีปัญหาปานกลาง/มีศักยภาพปานกลาง, ช่วงค่าเฉลี่ย 3.51-4.00 = มีปัญหามากที่สุด/มีศักยภาพน้อยที่สุด

จากผลสรุปข้างต้น ที่พักแรมในจังหวัดเชียงรายมีศักยภาพเพียงพอสำหรับการให้บริการทั้งในด้านการโฆษณาประชาสัมพันธ์ ราคาที่พักแรม ระบบรักษาความปลอดภัย การอำนวยความสะดวกด้านสาธารณูปโภคพื้นฐาน การให้บริการในที่พักแรม และทำเลที่ตั้งและรูปแบบการตกแต่งที่พักแรม เพื่อรองรับการส่งเสริมการท่องเที่ยวในกลุ่มประเทศอนุภูมิภาคลุ่มน้ำโขงในฐานะที่เป็นภูมิภาครวม

5.1.4 แนวทางการจัดการที่พักในภาคเหนือตอนบนของประเทศไทยที่สอดคล้องกับบริบทของพื้นที่และความต้องการของนักท่องเที่ยว

- แนวทางดังกล่าวกำหนดตามองค์ประกอบการให้บริการที่พักแรม 6 แนวทาง ดังนี้
- แนวทางที่ 1 การสร้างมาตรฐานการบริการที่พักแรม สถานที่ให้บริการ ที่ตั้ง
 - แนวทางที่ 2 การสร้างมาตรฐานการบริการในที่พักแรม
 - แนวทางที่ 3 การสร้างระบบรักษาความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว
 - แนวทางที่ 4 การสร้างมาตรฐานราคาที่เหมาะสม
 - แนวทางที่ 5 การโฆษณาประชาสัมพันธ์และการส่งเสริมการขาย
 - แนวทางที่ 6 การอำนวยความสะดวกที่มีคุณภาพอย่างทั่วถึง

5.2 อภิปรายผลการศึกษา

การศึกษาศักยภาพที่พักแรมในภาคเหนือตอนบนของประเทศไทยเพื่อรองรับการส่งเสริมการท่องเที่ยวในกลุ่มประเทศอนุภูมิภาคลุ่มน้ำโขงในฐานะที่เป็นภูมิภาครวม จากผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่า ที่พักแรมในภาคเหนือตอนบนของไทยมีมูลค่าการลงทุน และมีสถิติการเข้าพักแรมของนักท่องเที่ยวที่เพิ่มขึ้นทุกปี ซึ่งทำให้มีแรงงานและรายได้จากการบริการที่มีมูลค่าการเงินมหาศาล และสามารถรองรับนักท่องเที่ยวในกลุ่มประเทศอนุภูมิภาคลุ่มน้ำโขงได้

ในประเด็นศักยภาพที่พักแรม กรณีศึกษาความต้องการของนักท่องเที่ยวในการใช้บริการที่พักแรมในจังหวัดเชียงราย พบว่า นักท่องเที่ยวมีความต้องการการให้บริการที่มีประสิทธิภาพมากที่สุด ค่าเฉลี่ยระดับคะแนนรวม 3.83 โดยที่ค่านึงถึงความสะดวกสบายเป็นหลัก โดยที่มีได้ค่านึงถึงเงื่อนไขของราคา อัตราค่าที่พักที่สูงเกินไป หรือสถานที่ตั้งของที่พักแรม จากผลการศึกษาดังกล่าวแตกต่างจากผลการศึกษาของ โกศล วัชรโชน (2542) ที่นักท่องเที่ยวต้องการที่พักแรมที่มีอัตราค่าห้องพักที่เหมาะสม คุ่มค่ากับเงินที่จ่าย สามารถจ่ายได้และประหยัดค่าใช้จ่ายในการพักแรม สำหรับการบริการแจ้งราคาห้องพักที่นักท่องเที่ยวต้องการ ได้แก่ การแจ้งราคาห้องพักอย่างเดี่ยวและการแจ้งราคาห้องพักพร้อมอาหารเช้า ตามลำดับ อีกทั้ง กฤษฏี กาญจนกิตติ (2541) พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคาในการเลือกใช้บริการจากที่พักแรมมากที่สุด

สำหรับผู้ประกอบการที่พักแรมได้ค่านึงถึงพื้นที่ตั้งของที่พักแรมมากที่สุด ค่าเฉลี่ยระดับคะแนนรวม 1.82 ที่จะสร้างอยู่ใกล้แหล่งท่องเที่ยวหรืออยู่ในย่านธุรกิจแหล่งท่องเที่ยว ที่มีรูปแบบของความเป็นธรรมชาติ แสดงถึงเอกลักษณ์ทางวัฒนธรรมล้านนาที่ชัดเจน แต่อย่างไรก็ตาม นักท่องเที่ยวร้อยละ 27.3 เลือกพักในที่พักแรมที่มีความเงียบสงบ โดยต้องการที่พักแรมความเงียบสงบในบริเวณที่พักมากที่สุด ซึ่งนักท่องเที่ยวก็พบปัญหาความสงบเป็นส่วนตัวมากที่สุดเช่นกัน สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ศรีธญา พัฒนะณรงค์เลิศ (2551) ที่มีเสนอแนะในการปรับปรุงการอำนวยความสะดวกด้านการส่งเสริมสิ่งดึงดูดใจนักท่องเที่ยวด้วยกัน อีกทั้งผู้ประกอบการที่พักแรมได้ค่านึงถึงการให้บริการที่ดีเช่นกัน เนื่องจากนักท่องเที่ยวพบปัญหาการให้บริการน้อย ค่าเฉลี่ยระดับคะแนนรวม 1.98 มุ่งที่จะตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวด้านการให้บริการ สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ทศนัย ชัดติยวงษ์ (2548) ที่พบว่าลูกค้าส่วนใหญ่ตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงแรมจากปัจจัยด้านบริการหรือบุคคล สำหรับการโฆษณาประชาสัมพันธ์ของที่พักแรม มีปัญหาในการจัดโปรโมชั่นมากที่สุด รวมทั้งการนำเสนอรายการส่งเสริมการขายและการจัดกิจกรรมส่วนลดที่นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ยังคงมีความต้องการ สอดคล้องกับผลการศึกษาของ พิจิตร กันทาสุวรรณ (2546) พบว่า การดำเนินการของธุรกิจโรงแรมส่วนใหญ่มีปัญหาทางด้านการตลาด เช่น การขาดผู้รู้ผู้ชำนาญด้านการตลาด ไม่มีการส่งเสริมการขาย และไม่มีการโฆษณา เป็นต้น จากผลการศึกษาดังกล่าวแสดงให้เห็นว่า ผู้ประกอบการควรให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการที่พักแรมในทุกด้านเพื่อพัฒนาให้ธุรกิจที่พักแรมสามารถนำเสนอบริการที่สามารถตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวได้อย่างเหมาะสม

นักท่องเที่ยวที่เข้ามาพักแรมในจังหวัดเชียงราย ต้องการได้รับการให้บริการในที่พักแรมมากที่สุด ซึ่งต้องการให้มีพนักงานบริการ ที่มีความรับผิดชอบ น่าเชื่อถือและไว้วางใจ มีความรู้และความเข้าใจในดำเนินงานบริการ สุภาพ อธิยาศัยดีและมีน้ำใจ สามารถสื่อสาร ให้ข้อมูลแก่นักท่องเที่ยวได้ และมีความชำนาญในการบริการ สอดคล้องกับการศึกษาของ อรุณี ปัญญามูล

วงษา (2542) ที่นักท่องเที่ยวต้องการการบริการของพนักงานที่สุภาพเป็นกันเอง ไว้วางใจได้ เข้าใจลูกค้า รับผิดชอบ บริการได้ทันใจและมีความรู้ความเข้าใจในการให้บริการ

การประชาสัมพันธ์ นักท่องเที่ยวต้องการทราบข้อมูลผ่านสื่อทางอินเทอร์เน็ต หนังสือแนะนำเที่ยว/นิตยสารและแผ่นพับโฆษณา ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับ สินิภาค ตันตราพล (2546) ที่พบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการโรงแรมแห่งหนึ่งในจังหวัดเชียงใหม่ ว่า การโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อประเภทนิตยสาร/วารสารการท่องเที่ยว มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการที่พักแรมของนักท่องเที่ยวอีกทั้งนักท่องเที่ยวต่างชาติได้รับข้อมูลผ่านสื่อประเภทสื่อสารสนเทศ อินเทอร์เน็ตมากที่สุด

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษา

การศึกษาศักยภาพการบริการที่พักแรมในจังหวัดเชียงราย เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการบริการในสถานที่พักแรมให้เหมาะสมกับบริบทของภาคเหนือตอนบนและความต้องการของนักท่องเที่ยว และมีความสอดคล้องกับมาตรฐานที่พักแรม สามารถสรุปข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษา

1. การพัฒนาและปรับปรุงการบริการที่พักแรมแก่นักท่องเที่ยวต้องให้ความสำคัญกับความต้องการที่แท้จริงของนักท่องเที่ยว โดยนำมาพิจารณาเป็นข้อมูลพื้นฐานเพื่อให้เกิดการพัฒนาที่เกื้อหนุนสอดคล้องกับความต้องการและสามารถแก้ไขปัญหาจากการใช้บริการของนักท่องเที่ยวได้ตรงจุด

2. ผู้ประกอบการสถานที่พักแรมต้องพิจารณาถึงคุณภาพและประสิทธิภาพการบริการของพนักงาน พร้อมทั้งดำเนินการปรับปรุงเมื่อพบว่าเกิดปัญหา รวมทั้งสนับสนุนการอบรมเพิ่มความรู้ด้านการบริการและการสื่อสารให้แก่เจ้าหน้าที่และพนักงานบริการ เพื่อเพิ่มศักยภาพในการบริการนักท่องเที่ยว

3. พนักงานบริการและผู้เกี่ยวข้องกับการให้บริการนักท่องเที่ยวในสถานที่พักแรมสามารถให้บริการที่ก่อให้เกิดความประทับใจแก่นักท่องเที่ยว ตลอดจนถึงให้บริการอย่างมีคุณภาพและมีประสิทธิภาพ รวมทั้งต้องหมั่นพัฒนาทักษะความรู้ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลการท่องเที่ยวและการใช้เครื่องมือเทคโนโลยี พร้อมให้บริการนักท่องเที่ยวทันทีที่ต้องการ ส่วนทักษะภาษาที่ใช้สื่อสารกับนักท่องเที่ยวจำเป็นต้องมีความรู้ที่เชี่ยวชาญเพื่อไม่ให้เกิดความสับสนเข้าใจผิดในการสื่อความหมาย

4. หน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจการให้บริการที่พักแรม ควรมีส่วนรับผิดชอบดูแลมาตรฐานการบริการให้เกิดการยอมรับ รวมทั้งนำมาตราฐานดังกล่าวมาบังคับใช้อย่างจริงจัง โดยตรวจสอบอย่างเคร่งครัดเพื่อสร้างความมั่นใจในความปลอดภัยและความประทับใจต่อการบริการแก่นักท่องเที่ยว นอกจากนี้หน่วยงานท้องถิ่นที่เกี่ยวข้องกับการก่อสร้างที่พักแรม

จำเป็นต้องควบคุมการก่อสร้างให้ได้มาตรฐาน และมีการติดตั้งระบบความปลอดภัยในที่พักแรมอย่างเคร่งครัด และการสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้ใช้บริการต้องได้รับการรับรอง หรือรางวัลด้านต่าง ๆ จากองค์กรที่เกี่ยวข้องและมีมาตรฐานภายในประเทศ ได้รับการรับรอง หรือรางวัลด้านต่าง ๆ จากองค์กรที่เกี่ยวข้องและมีมาตรฐานระดับนานาชาติ มีบุคคลสำคัญทั้งในและต่างประเทศมาใช้บริการอยู่เสมอ

5.3.2 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

จากผลการศึกษาที่พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีความต้องการด้านการให้บริการในที่พักแรมมากที่สุด รวมถึงการบริหารจัดการที่พักแรมที่มีปัญหาในด้านการประชาสัมพันธ์มากที่สุด จำแนกข้อเสนอแนะการศึกษาครั้งต่อไปเป็น 2 ประเด็น ดังนี้

1. การศึกษาเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาการให้บริการในที่พักแรมแต่ละประเภทในจังหวัดเชียงใหม่ตามมาตรฐานที่พักแรมเพื่อการท่องเที่ยว
2. การศึกษาเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาการจัดการทางการตลาดจำแนกตามประเภทของที่พักแรมหรือสถานที่ตั้งของที่พักแรม โดยเน้นในประเด็นด้านการส่งเสริมและประชาสัมพันธ์ธุรกิจที่พักแรมที่เหมาะสมและสอดคล้องกับความต้องการของนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ



บรรณานุกรม

- กীরติ ตระการศิริวานิช. (2552). ความสำคัญของภาพลักษณ์เชิงบวกของการท่องเที่ยวไทยต่อการขยายตลาดนักท่องเที่ยวคุณภาพชาวจีน. วารสารวิชาการอิเล็กทรอนิกส์การท่องเที่ยวไทยนานาชาติ ฉบับที่ 1. สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.).
- กฤษฎี กาญจนกิตติ. (2541). ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้โรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่. เศรษฐศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- โกศล วัชรโรจน. (2542). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศในการเลือกใช้บริการที่พักแรมประเภทเกสต์เฮาส์ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ขวัญเรือน ทัพโยธา และคณะ. (2548). การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงแรมตักสิลา อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม. สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- ขวัญหทัย สุขสมณะ. (2545). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดเขียงราย. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- คริสโตเฟอร์ เอช เลิฟลีด และลอเรน ไรท์. (2546). การตลาดบริการ/Principles of Service Marketing and Management. แปลโดย อุดลย์ จาตุรงค์กุล, ดลยา จาตุรงค์กุล และพิมพ์เดือน จาตุรงค์กุล. กรุงเทพฯ : เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อินโดไชน่า.
- จิตตินันท์ เดชะคุปต์. (2540). ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับจิตวิทยาบริการ. เอกสารการสอนชุดวิชาจิตวิทยาการบริการ เล่มที่ 1 หน่วยที่ 1-7 สาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นนทบุรี.
- จันทร์จิราพร พิบูลย์. (2548). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการที่พักแรมและแหล่งท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่: กรณีศึกษานักท่องเที่ยวจากประเทศสหรัฐอเมริกาหับเอมิเรตส์. ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ฐติวิฑฒ์ ปัญญากรณ์. (2550). ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการเลือกที่พักประเภทโรงแรม รีสอร์ท และเกสต์เฮาส์ ในจังหวัดเขียงราย. เศรษฐศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ทัศนัย ชัตติยวงษ์. (2548). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี. มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2535). การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.

- ปิยะนุช กลิ่นจันทร์. (2542). การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโรงแรมซิลเวอร์ แชนด์. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.
- พิจิตรา กันทาสุวรรณ. (2546). การบริหารงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย. การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง.
- รัตนาภรณ์ ถาวร. (2550). พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวในการเลือกใช้บริการที่พักโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่. สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วิทยา วุฒิพงษ์พิพัฒน์. (2550). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงแรมขนาดเล็กในเขตพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย.
- วันชนะ มุสิกไชย. (2549). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของโรงแรมแพดดี ฟิลด์. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วชิราภรณ์ โลหะชาละ. (2545). ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในการเลือกใช้บริการที่พักในจังหวัดเชียงราย. การค้นคว้าแบบอิสระศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วสุมน กาญจนวงค์. (2545). ศักยภาพในการพัฒนาธุรกิจที่พักแบบแค้มป์ปิ้ง ในเขตพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ศรัณยา พัฒนะณรงค์เลิศ. (2551). ปัจจัยที่กำหนดการเลือกที่พักของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่กลับมาเที่ยวซ้ำในจังหวัดเชียงใหม่. เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2538). การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.
- สมบัติ กาญจนกิจ. (2544). นันทนาการและอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สมิต สัชฌุกร. (2542). การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ. กรุงเทพฯ: วิทยุชน.
- สินินาถ ตันตราพล. (2546). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการโรงแรมแห่งหนึ่งในจังหวัดเชียงใหม่. เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- อรุณี ปัญญามูลวงษา. (2542). ความต้องการของนักท่องเที่ยวในการใช้บริการที่พักตากอากาศในอำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

Cochran, W.G. (1953). *Sampling Techniques*. 1st ed., John Wiley & Sons.

James A. Bardi. (1993). *Hotel Front Office Management*. New York: Van Nostrand Reinhold.

Kotler Philip. (1997). *Marketing Management*. 8th ed. New Jersey : Practice-Hall.

Maslow. (1954). *Motivation and personality*. New York: Harper & Row.

Page, Stephen J. (2003). *Tourism Management*. Oxford : McGraw Hill.

ข้อมูลออนไลน์

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2550). สถานการณ์การท่องเที่ยว. ข้อมูลออนไลน์

http://www2.tat.or.th/stat/download/tst/654/Report_Prae2007.doc. สืบค้นเมื่อวันที่ 16 มกราคม 2552.

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2551). รายงานประจำปี 2550. ข้อมูลออนไลน์

<http://thai.tourism.thailand.org/about-tat-page/about-tat/annual-report/> สืบค้นเมื่อวันที่ 15 กรกฎาคม 2551.

ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคเหนือ. (2552). แนวโน้มการลงทุน. ข้อมูลออนไลน์

www.bot.or.th สืบค้นเมื่อวันที่ 13 มีนาคม 2552.

สถานเอกอัครราชทูตไทย ณ กรุงปักกิ่ง. (2551). ข้อมูลเศรษฐกิจจีนและความสัมพันธ์ทาง

เศรษฐกิจไทย-จีน. ข้อมูลออนไลน์ <http://www.thaiembbeij.org/map/chi-ot2.html> สืบค้นเมื่อวันที่ 15 กรกฎาคม 2551.

คำแถลงนโยบายรัฐบาลนายอภิสิทธิ์ เวชชาชีวะ. (2552). นโยบายการท่องเที่ยว. ข้อมูล

ออนไลน์ www.women-family.go.th สืบค้นเมื่อวันที่ 16 มกราคม 2552.

ฐานข้อมูลเชิงยุทธศาสตร์. (2552). ฐานข้อมูลการท่องเที่ยวรายได้แรงงาน. ข้อมูลออนไลน์

www.osmnorth1.com/tour.php?link=1&menu=1&type=2 สืบค้นเมื่อวันที่ 13 มีนาคม 2552.

บริษัท ศูนย์วิจัยกสิกร จำกัด. (2544). กระแสทรศน์ สปา จุดขายโรงแรมหรู:ดึงเงินต่างชาติ

ปีละ 24,000 ล้านบาท. ข้อมูลออนไลน์ <http://www.krc.co.th/> สืบค้นเมื่อวันที่ 14 ธันวาคม 2551.

ศูนย์เศรษฐกิจการลงทุนภาคเหนือ 1 จังหวัดเชียงใหม่ สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน.

(2552). โครงการส่งเสริมการลงทุน. ข้อมูลออนไลน์ <http://chiangmai.boi.go.th/> สืบค้นเมื่อวันที่ 27 กันยายน 2552.

สมาคมโรงแรมไทย ภาคเหนือตอนบน. (2552). ข้อมูลออนไลน์ www.thaihotels.org สืบค้น

เมื่อวันที่ 27 กันยายน 2552.

สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว. (2552). สถิตินักท่องเที่ยว (Tourists Arrival in Thailand).

ข้อมูลออนไลน์ <http://www.tourism.go.th/> สืบค้นเมื่อวันที่ 27 กันยายน 2552.

สำนักงานพาณิชย์จังหวัด . (2553). ข้อมูลเศรษฐกิจการค้าจังหวัด. ข้อมูลออนไลน์

http://pcoc.moc.go.th/_wappPCOC/views/dfactsheet.aspx?pv=52 สืบค้นเมื่อวันที่ 27 กันยายน 2552.

สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัด.(2552).สถานการณ์อุตสาหกรรมจังหวัด. ข้อมูลออนไลน์

www.industry.go.th สืบค้นเมื่อวันที่ 27 กันยายน 2552.

World Tourism Organization: UNWTO. (2005). *Tourism and Poverty Alleviation*.

Retrieved on March 12, 2008 from <http://step.unwto.org/en/content/tourism-and-poverty-alleviation-1>



ภาคผนวก ก
แบบสัมภาษณ์ผู้ประกอบการธุรกิจที่พักแรม



แบบสัมภาษณ์ผู้ประกอบการธุรกิจที่พักแรม

ข้อมูลส่วนบุคคล

ชื่อสถานประกอบการ

ประเภท

ที่ตั้งอำเภอ

จำนวนห้องพัก

สถานการณ์การท่องเที่ยวการใช้บริการที่พักแรม ปัญหาและอุปสรรคของการจัดการที่พัก
เอกลักษณ์ ความโดดเด่นของที่พักแรม

.....

.....

.....

สถานการณ์การเข้าพักของนักท่องเที่ยว

.....

.....

จำนวนนักท่องเที่ยวที่เข้าพัก

.....

.....

ปัญหาการจัดการที่พัก

(1) ทำเลที่ตั้ง

.....

.....

(2) สิ่งอำนวยความสะดวก

.....

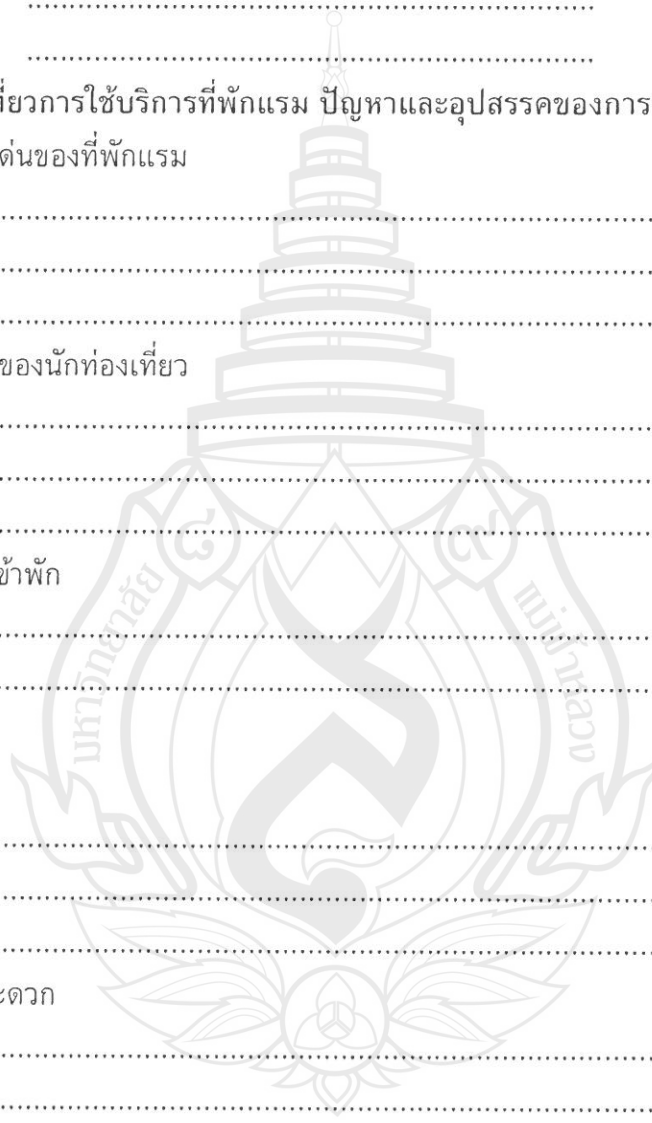
.....

(3) การให้บริการ

.....

.....

.....



(4) การตั้งราคา/รายได้

.....

.....

(5) ระบบรักษาความปลอดภัย

.....

.....

(6) การโฆษณาประชาสัมพันธ์ส่งเสริมการขาย

.....

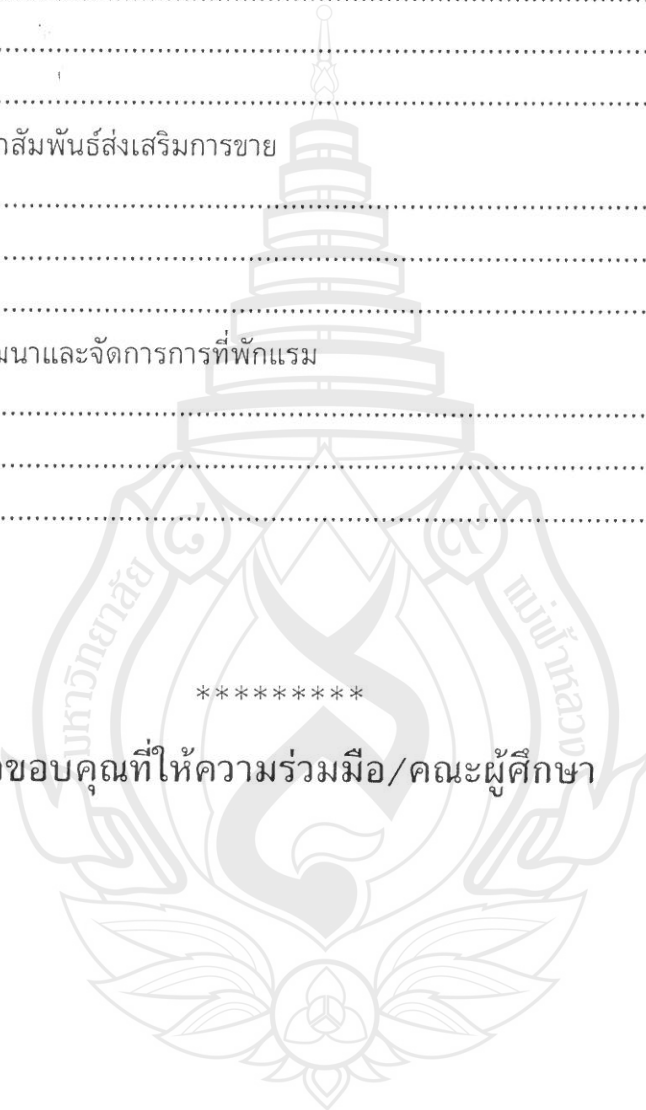
.....

ข้อเสนอแนะต่อการพัฒนาและจัดการการที่พักแรม

.....

.....

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือ/คณะผู้ศึกษา



ภาคผนวก ข
แบบสอบถามความต้องการของนักท่องเที่ยวในการใช้บริการ
ที่พักแรมในพื้นที่ภาคเหนือตอนบน



แบบสอบถามความต้องการของนักท่องเที่ยว
ในการใช้บริการที่พักแรม ในพื้นที่ภาคเหนือตอนบน

คำชี้แจง แบบสอบถามฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของโครงการวิจัยเรื่อง โครงการศึกษาศักยภาพที่พักแรมใน
ภาคเหนือตอนบน : จังหวัดเชียงรายเพื่อรองรับการส่งเสริมการท่องเที่ยวในกลุ่มประเทศอนุภูมิภาค
ลุ่มน้ำโขงในฐานะที่เป็นภูมิภาครวม

กรุณาตอบแบบสอบถาม ข้อมูลที่ได้จะนำไปเป็นพื้นฐานในการกำหนดแนวทางการพัฒนาที่พักแรมในพื้นที่
ภาคเหนือตอนบนเพื่อรองรับการส่งเสริมการท่องเที่ยว โดยข้อมูลที่ได้จะถูกเก็บเป็นความลับ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

1. ภูมิลำเนา.....
2. เพศ ชาย หญิง
3. การเดินทางมาท่องเที่ยวจังหวัดเชียงรายในครั้งนี้อะไรบ้าง
 - เดินทางมาเองโดยไม่ผ่านบริษัทนำเที่ยว
 - เดินทางมากับบริษัทนำเที่ยว
 - อื่น ๆ
4. ก่อนหน้านี้ท่านเคยมาท่องเที่ยวที่จังหวัดเชียงรายหรือไม่
 - ไม่เคย
 - เคย 1 ครั้ง
 - เคย 2 ครั้ง
 - เคยมากกว่า 2 ครั้ง
5. ลักษณะของที่พักแรมที่ท่านเข้าพักคือ

<input type="checkbox"/> โรงแรม	<input type="checkbox"/> เกสต์เฮาส์
<input type="checkbox"/> ที่พักตากอากาศหรือรีสอร์ท	<input type="checkbox"/> กางเต้นท์
<input type="checkbox"/> ที่พักที่มีบริการทางด้านสปา	<input type="checkbox"/> บ้านญาติ/เพื่อน
<input type="checkbox"/> บ้านพักรับรอง	
6. เงื่อนไขที่ท่านเลือกที่พักแรม

<input type="checkbox"/> บริการที่ครบวงจร	<input type="checkbox"/> หรรษา	<input type="checkbox"/> ใกล้กับแหล่งท่องเที่ยว
<input type="checkbox"/> ใกล้ชิดกับธรรมชาติ	<input type="checkbox"/> เงียบสงบ	<input type="checkbox"/> ราคาถูก
<input type="checkbox"/> ความสะอาดสวยงาม	<input type="checkbox"/> อื่น ๆ ระบุ.....	

ส่วนที่ 2 ความต้องการของนักท่องเที่ยวในการใช้บริการที่พักแรม

7. รูปแบบของการตกแต่งบริเวณที่พักแรมที่ท่านต้องการมากที่สุด

- คงความเป็นธรรมชาติของสถานที่ไว้ให้มากที่สุด
- ตกแต่งอาคารและจัดสวนให้เป็นระเบียบดูสวยงาม
- การตกแต่งแสดงเอกลักษณ์ทางวัฒนธรรมของท้องถิ่นชัดเจน
- ตกแต่งโดยคำนึงถึงพื้นที่ประโยชน์ใช้สอยเป็นหลัก
- อื่นๆ ระบุ

8. ราคาห้องพักที่ท่านเห็นว่าเหมาะสม

- ต่ำกว่า 500 บาท
- 500 - 1,000 บาท
- 1,001 - 1,500 บาท
- 1,501 - 2,000 บาท
- 2,001 บาท ขึ้นไป

9. โปรดระบุความต้องการของท่านต่อปัจจัยในการใช้บริการที่พักแรมตามที่กำหนดไว้

ปัจจัยในการใช้บริการที่พักแรม	ต้องการมากที่สุด	ต้องการมาก	ไม่แน่ใจ	ต้องการน้อย	ไม่ต้องการ
ทำเลที่ตั้ง					
ติดภูเขาหรือแม่น้ำ					
ตั้งอยู่ในแหล่งท่องเที่ยว					
ตั้งอยู่ในย่านธุรกิจแหล่งท่องเที่ยว					
รูปแบบการตกแต่ง					
คงความเป็นธรรมชาติ					
แสดงเอกลักษณ์ทางวัฒนธรรมท้องถิ่นชัดเจน					
มีระเบียบดูสวยงาม					
คำนึงถึงประโยชน์ใช้สอยเป็นหลัก					
การอำนวยความสะดวก ด้านสาธารณูปโภค					
ร้านอาหาร					
ห้องประชุม/สัมมนา					
ร้านสะดวกซื้อ					
สระว่ายน้ำ					
ห้องออกกำลังกาย					
ห้องกีฬาในร่ม					
ร้านจำหน่ายสินค้าที่ระลึก					
สนามกีฬากลางแจ้ง					
ร้านเสริมสวย					
ห้องซาวน่า					
สระน้ำวน					
สนามเด็กเล่น					
ห้องจัดเลี้ยง					

ปัจจัยในการใช้บริการที่พักแรม	ต้องการมากที่สุด	ต้องการมาก	ไม่แน่ใจ	ต้องการน้อย	ไม่ต้องการ
การให้บริการในที่พักแรม					
ความพึงพอใจในการบริการ					
บริการจองห้องพัก					
บริการอินเทอร์เน็ต					
บริการซักรีด					
บริการรถรับส่ง(สนามบิน-ที่พัก)					
บริการรถเช่า(รถยนต์/จักรยานยนต์)					
บริการรถเช่ามอเตอร์ไซด์					
บริการโทรเตือน					
บริการยกกระเป๋า					
บริการเตียงเสริม					
บริการนำเที่ยวพร้อมมัคคุเทศก์นำทาง					
บริการนวดแผนโบราณ					
บริการรับฝากข้อความ					
ผ้า/คาราโอเกะ/ล็อบบี้เลาจ์					
บริการแคมป์ไฟ					
สนุกเกอร์					
ประสิทธิภาพและคุณภาพพนักงานผู้ให้บริการ					
มีความรับผิดชอบ					
น่าเชื่อถือและไว้วางใจได้					
สุภาพ อธิยาศยดี มีน้ำใจ					
มีความรู้ความเข้าใจในงานบริการ					
การให้ข้อมูลแก่นักท่องเที่ยว					
ให้บริการอย่างเท่าเทียม					
มีความสามารถในการสื่อสาร					
มีความชำนาญในการบริการ					
ราคาที่พักแรม					
ราคาห้องพักอย่างเดียว					
ราคาห้องพักพร้อมอาหารเช้า					
ราคาห้องพักและบริการพิเศษต่าง ๆ					
ราคาห้องพักพร้อมอาหารทุกมื้อและโปรแกรมนำเที่ยว					
ราคาห้องพักพร้อมอาหารทุกมื้อ					

ปัจจัยในการใช้บริการที่พักแรม	ต้องการมากที่สุด	ต้องการมาก	ไม่แน่ใจ	ต้องการน้อย	ไม่ต้องการ
ระบบรักษาความปลอดภัย					
เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย					
ทางเดินหนีไฟ					
ระบบดับเพลิงกระจายทั่วบริเวณ					
โทรศัพท์วงจรปิด 24 ชั่วโมง					
เครื่องตรวจจับควันในห้องพัก					
บัตรแม่เหล็กควบคุมระบบไฟฟ้าในห้องพัก					
การโฆษณาประชาสัมพันธ์ที่พักแรม					
การจัดกิจกรรมส่วนลด					
การประชาสัมพันธ์ผ่านสื่ออินเทอร์เน็ต					
จัดแพ็คเกจพิเศษเพื่อส่งเสริมการขาย					
การประชาสัมพันธ์ผ่านหนังสือนำเที่ยว/นิตยสาร					
แผ่นพับโฆษณา					

10. ความต้องการเพิ่มเติมในการใช้บริการที่พักแรมของท่าน

.....

.....

.....

.....

.....



ส่วนที่ 3 ปัญหาที่พักแรม

11. โปรดระบุความรุนแรงของปัญหาในที่พักแรมที่ท่านเคยพบในที่พักจังหวัดเชียงราย ตามระดับคะแนนที่กำหนดไว้ ดังนี้

- 4 หมายถึง มีปัญหามาก
 3 หมายถึง มีปัญหาปานกลาง
 2 หมายถึง มีปัญหาน้อย
 1 หมายถึง ไม่มีปัญหา

ปัญหาในที่พักแรม	ระดับความรุนแรงของปัญหาที่พบ			
	4	3	2	1
1) ทำเลที่ตั้งและรูปแบบการตกแต่งที่พักแรม				
ความสงบเป็นส่วนตัว				
ความสะอาดบริเวณที่พัก/ห้องพัก				
สถานที่จอดรถ				
บรรยากาศภายในห้องพัก				
การตกแต่งบริเวณที่พัก/ห้องพัก				
จุดที่ตั้งของสถานที่พัก				
ความกว้างขวางของห้องพัก				
2) การให้บริการของที่พักแรม				
การให้บริการในบริเวณห้องพัก				
ไม่มีให้บริการ				
การชำรุดเสียหาย				
ไม่เพียงพอต่อความต้องการ				
การให้บริการนอกบริเวณห้องพัก				
ไม่มีให้บริการ				
การชำรุดเสียหาย				
ไม่เพียงพอต่อความต้องการ				
3) การอำนวยความสะดวกด้านสาธารณูปโภคพื้นฐาน				
การบริการอินเทอร์เน็ต				
การบริการห้องออกกำลังกาย				
การบริการสระว่ายน้ำ				
การบริการซักรีด				
การบริการรถรับ-ส่ง				
การบริการนำเที่ยว				
การสื่อสารของพนักงาน				
ความชำนาญ/รวดเร็วในการบริการ				
การบริการห้องจัดเลี้ยง				

ปัญหาในที่พักรวม	ระดับความรุนแรงของปัญหาที่พบ			
	4	3	2	1
ความรู้ความเข้าใจในการให้บริการ				
ความสามารถในการให้ข้อมูล				
การบริการห้องอาหาร/ภัตตาคาร				
การอำนวยความสะดวก				
จำนวนพนักงาน				
ความเท่าเทียมในการให้บริการ				
อภัยสั้ย/กิจกรรมรยาทของพนักงาน				
ความน่าเชื่อถือของพนักงาน				
การเช็คอิน-เช็คเอาท์				
4) ราคา				
ราคาที่พักรช่วงเทศกาล/วันหยุด				
การชำระเงินผ่านบัตรเครดิิต				
ความเหมาะสมของค่าบริการอื่นๆ				
ความเหมาะสมของราคาที่พักร				
ความชัดเจนในรายละเอียดของราคาที่พักร				
5) ระบบรักษาความปลอดภัย				
ทางเดินหนีไฟ				
ระบบตรวจจับควัน				
ระบบดับเพลิง				
ระบบรักษาความปลอดภัย				
ระบบโทรทัศน์วงจรปิด				
6) การโฆษณาประชาสัมพันธ์				
โปรมอชัน				
แพ็คเกจส่งเสริมการขาย				
ส่วนลด				
การโฆษณาประชาสัมพันธ์				

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ เพิ่มเติมในการใช้บริการที่พักรวมเพื่อปรับปรุง

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง
ที่สละเวลาตอบแบบสอบถาม