

ปัจจัยการตัดสินใจเลือกใช้บริการรีสอร์ทขนาดเล็ก ในเขตอำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม

Decision Factors in Choosing a Small Resort in Amphawa District Samut-Songkhram Province.

แพชมภู จันทรกระจ่าง^{1*}
Praeshompoo Jankrajang^{1*}



บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยการตัดสินใจเลือกใช้บริการรีสอร์ทขนาดเล็ก ในเขตอำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม และเปรียบเทียบปัจจัยดังกล่าวจำแนกตามลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้บริโภค ใช้วิธีการศึกษาเชิงสำรวจจากประชากรซึ่งเป็นนักท่องเที่ยว ที่มาพักในเขตอำเภออัมพวา โดยสุ่มตัวอย่างมาจำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามที่สร้างขึ้น การวิเคราะห์ข้อมูล โดยการวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่ม และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว

ผลการวิจัยพบว่า ผู้บริโภคที่มีเป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุ 26-35 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน รายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท สถานภาพสมรส ปัจจัยการตัดสินใจเลือกใช้บริการรีสอร์ทขนาดเล็ก ในเขตอำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม ในภาพรวมมีน้ำหนักการตัดสินใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีปัจจัยการตัดสินใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน อันดับที่สูงที่สุดคือ ด้านลักษณะรีสอร์ทขนาดเล็ก รองลงมาด้านการบริการ ด้านราคา และด้านการสื่อสารการตลาด ตามลำดับ

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษาและรายได้ต่างกัน มีปัจจัยในการตัดสินใจเลือกใช้บริการรีสอร์ทขนาดเล็ก ในเขตอำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกันมีปัจจัยการตัดสินใจเลือกใช้บริการรีสอร์ทขนาดเล็ก

¹ สาขาการตลาด บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสยาม

¹ Marketing Management, Master of Business Administration, Graduate School of Business, Siam University

* Corresponding author. Tel. 081-4995093 E-mail : praepinky.j@gmail.com

ในเขตอำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพต่างกันมีปัจจัยในการตัดสินใจเลือกใช้บริการรีสอร์ทขนาดเล็ก ในเขตอำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน จากการศึกษาเรื่อง ปัจจัยการตัดสินใจเลือกใช้บริการรีสอร์ทขนาดเล็ก ในเขตอำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม ผู้ศึกษาขอเสนอแนะ ดังนี้

ผู้บริหารควรตระหนักและมุ่งเน้นเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมรอบๆ รีสอร์ทให้มีความสะอาดและมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย โดยจัดอบรมสัมมนาพนักงานและผู้รับผิดชอบให้ดูแลปรับปรุงและพัฒนาสิ่งแวดล้อมอยู่ รอบๆ บริเวณรีสอร์ทให้มีความสะอาด และมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย โดยจัดอบรมสัมมนาพนักงานและผู้รับผิดชอบให้ดูแลปรับปรุงและพัฒนาสิ่งแวดล้อมที่อยู่รอบๆ บริเวณรีสอร์ท ให้สะอาด สบายตา สบายใจ แก่ผู้ที่มาเยี่ยมเยียน เพราะในปัจจุบันรีสอร์ทที่เป็นคู่แข่งกันในเขตเมืองอัมพวาเกิดขึ้นมากมายพร้อมทั้งมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่จัดไว้บริการสำหรับลูกค้า อย่างไรก็ตามก็ควรหาเทคนิคกลยุทธ์ที่มีความแตกต่างออกไป เพื่อดึงดูดให้ลูกค้าเข้ามาใช้บริการรีสอร์ท โดยเฉพาะอย่างยิ่งการบริการแบบครบวงจร เช่น บริการด้านอาหาร-เครื่องดื่ม บริการด้านสปา บริการด้านเสริม ความงาม บริการด้านบันเทิง คาราโอเกะ เป็นต้น สิ่งสำคัญผู้บริหารจะต้องจัดงบประมาณสำหรับโฆษณาประชาสัมพันธ์ไว้อย่างชัดเจน เพื่อให้พนักงานหรือผู้รับผิดชอบได้ดำเนินงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ต่อไปได้

คำสำคัญ : ปัจจัยการตัดสินใจ, รีสอร์ทขนาดเล็ก, อัมพวา, สมุทรสงคราม



Abstract

The purpose of this research is to study and to compare the consumer's factors decisions choosing the service of a small resort in Amphawa, Samut Songkram in particular of demography. The simple random sampling method was applied for the concerning region tourists 400. Data were analyzed using the questionnaire, quantitative data, means and F-test (one-way-ANOVA).

The finding revealed that : The considerable factors for choosing the small resort service in Amphawa, Samut Songkram had at high level. In particularly factors by sequentially the characteristic of the small resort, services, cost and marketing promotions. Most consumers were male, 26-35 year of ages, graduated, the non-government or the private office's staff and their averaged income under 10,000 baht per month.

The test of the hypothesis were found that the differentiate of the factors' consumer decision choosing the small resort services in Amphawa, Samut Songkram. Sex, ages, education and income had p-value = .001. The carriers had p-value = .05. The marital status had null value. According to the study the researcher would suggest that : All the resort's Administrators should be aware and focus on the environment, maintenances, security, improvement around the resort. Training for the employees. Currently there are so plenty of competition in the area. However the administrator should management all the resort service to attract the customers. In particular, the full range of services such as Food, Beverages, Entertainment, Health services and Spa. Importantly the resort administrators should be clearly in managing all the

organization and indicate the employees to operate for the resort's purpose achievement.

Keywords : Decision Factors, Small Resort, Amphawa, Samut-Songkhram



ความสำคัญของปัญหา

อุตสาหกรรมท่องเที่ยวเป็นแหล่งที่มาของเงินตราต่างประเทศที่สำคัญยิ่ง และการลงทุนในอุตสาหกรรม การท่องเที่ยว นอกจากผลประโยชน์จะตกอยู่ภายในประเทศแล้ว ยังช่วยสร้างงานอาชีพอีกหลายแขนง ก่อให้เกิดการกระจายงาน การกระจายรายได้สู่ท้องถิ่นต่างๆ นับเป็นการหมุนเวียนทางเศรษฐกิจอันเป็น รากฐานสำคัญของการพัฒนาประเทศชาติ นอกจากนี้ทางด้านสังคมการท่องเที่ยวก็ยังเป็นการพักผ่อนที่ช่วยลดความ ตึงเครียดพร้อมๆ กัน สร้างความเข้าใจอันดีระหว่างผู้มาเยือนและเจ้าของท้องถิ่น จึงจะเห็นได้ว่า อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวมีบทบาทสำคัญด้านเศรษฐกิจ สังคม และการเมืองเป็นอย่างยิ่ง (ศูนย์พัฒนา ทรัพยากรการศึกษา, 2549, หน้า 1)

อุตสาหกรรมหรือธุรกิจรีสอร์ทเป็นส่วนหนึ่งของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ซึ่งจัดว่าเป็นอุตสาหกรรม การบริการที่อำนวยความสะดวกและบริการด้านต่างๆ ให้แก่นักท่องเที่ยว ธุรกิจรีสอร์ทจึงมีความสำคัญและ จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการแข่งขันในเรื่องคุณภาพการบริการหรือกล่าวได้ว่าผู้ที่ดำเนินกิจการรีสอร์ท มีเป้าหมายความสำเร็จของธุรกิจ หรือกิจการของตนเองที่คล้ายกัน คือ เป้าหมายของความสำเร็จในการ บริหารกิจการรีสอร์ทให้เป็นที่ยอมรับของลูกค้าทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในการบริการ ลูกค้าในที่นี้ คือ ลูกค้าที่มารับบริการของรีสอร์ทจึงต้องมีการพัฒนาปรับปรุงและพัฒนากิจการให้ทันสมัย และสนองตอบ ความต้องการของลูกค้า ได้ดีถือว่าเป็นเป้าหมายสูงสุด ซึ่งองค์ประกอบความสำเร็จในการบริหารกิจการ รีสอร์ทดังกล่าว สำหรับปัจจัยที่มีส่วนผลักดันความสำเร็จในการบริหารธุรกิจรีสอร์ท ได้แก่ บริการจัดการ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง พนักงานผู้ให้บริการของรีสอร์ททุกคน ต้องมีปณิธานร่วมกันการมุ่งมั่นที่จะนำกิจการ รีสอร์ทที่ตนเองปฏิบัติงานอยู่ให้มีคุณภาพเป็นที่พึงพอใจของลูกค้า อาจกล่าวได้ว่าการบริหารจัดการต้องม ีความคล่องตัว ทันสมัย เป็นระบบ และมีคุณภาพ ดังนั้น ธุรกิจรีสอร์ทซึ่งถือได้ว่าเป็นองค์กรเอกชน มีความ จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการวิสัยทัศน์ในการบริหารจัดการที่เป็นรูปธรรม ปัจจัยด้านการบริการอีกปัจจัยหนึ่ง เพื่อสนองตอบความต้องการของลูกค้าที่หลากหลายในธุรกิจการบริการ มีความละเอียดอ่อน ฉะนั้นการให้ บริการด้วยน้ำใจนั้นนับเป็นสิ่งที่มีความหมายมากสำหรับลูกค้าอย่างยิ่ง

นอกจากนี้ จรรยาบรรณในธุรกิจกิจการบริการมีความสำคัญอย่างยิ่ง การยึดถือลูกค้าคือผู้มีพระคุณ อีกทั้งบริการที่กิจการรีสอร์ทควรมีให้กับลูกค้า ควรยึดถือ One Stop Service มีบริการที่ครบวงจรให้มากที่สุด เพื่อให้ลูกค้า มีความสุขในการพักผ่อน หรือใช้บริการของรีสอร์ทได้ตรงตามวัตถุประสงค์ของลูกค้า อาทิ ห้องพักผ่อน ห้องประชุม ห้องออกกำลังกาย ห้องนันทนาการต่างๆ เป็นต้น ปัจจัยด้านทรัพยากร เกี่ยวข้องกับสถานที่ตั้งของกิจการ ซึ่งต้องเอื้อต่อลูกค้าและมีความสะดวกให้ลูกค้ามากที่สุด กล่าวได้ว่าปัจจัย ด้านนี้มีส่วนจูงใจผู้ใช้บริการ อาทิ อาคารสถานที่ และอารมณ์ภณที่ให้บริการลูกค้า ตลอดจนสิ่งแวดล้อมของ รีสอร์ท ปัจจัยด้านการตลาด ถือเป็นส่วนสำคัญในความสำเร็จของการบริหารกิจการรีสอร์ท มีแผนการตลาด และดำเนินกลยุทธ์ทางการตลาดเชิงรุกที่สามารถเข้าถึงและใกล้ชิดลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว อีกทั้งยังมีส่วนประสม ทางการตลาดทั้งสี่ (4 P's) คือ ผลิตภัณฑ์ (Product) ราคา (Price) ช่องทางการจำหน่าย (Place) และ การส่งเสริมการตลาด (Promotion) และปัจจัยด้านแรงสนับสนุนจากภายนอก การบริหาร กิจการรีสอร์ท

ได้รับความเชื่อถือ ยอมรับ และการสนับสนุนจากผู้ที่มีชื่อเสียงก็มีส่วนเสริมภาพลักษณ์ของรีสอร์ทหรือการร่วมลงทุนของผู้มีชื่อเสียงผู้มีอิทธิพลที่เป็นที่ยอมรับในระดับสากลจะทำให้เกิดอำนาจการเจรจาทางธุรกิจของรีสอร์ทหรือช่วยเสริมให้มีความสำเร็จการบริหารกิจการได้เป็นอย่างดี

อำเภออัมพวา เป็นสถานที่ท่องเที่ยวยอดนิยมอีกแห่งหนึ่ง ตั้งแต่อดีตจวบจนปัจจุบัน เนื่องจากอำเภออัมพวาไม่ห่างจากกรุงเทพมหานครนัก เหมาะสำหรับการพักผ่อน ซึ่งการเดินทางในปัจจุบันสะดวกและใช้เวลาไม่นานนัก เหมาะสำหรับนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติเป็นอย่างดี ด้วยเหตุนี้ธุรกิจรีสอร์ทจึงเป็นอีกธุรกิจหนึ่งที่นักลงทุนให้ความสนใจมาลงทุนในอำเภออัมพวาเป็นอย่างมาก ทั้งนี้เจ้าของธุรกิจดังกล่าวควรตระหนักในงานด้านการบริการเพื่อให้นักท่องเที่ยวเกิดความประทับใจและกลับมาใช้บริการอีกครั้งหนึ่ง ซึ่งปัจจัยที่เป็นแรงดึงดูดและจูงใจนักท่องเที่ยวได้มากที่สุด เช่น ด้านความสะอาดของสถานที่และห้องพัก ด้านพนักงานต้อนรับและบริการ ด้านราคา ตลอดจนด้านการส่งเสริมการตลาด อาทิ ส่วนลดพิเศษหรือการจัดสมนาคุณในเทศกาลต่างๆ เป็นต้น

จากเหตุผลดังกล่าว ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยในการตัดสินใจเลือกใช้บริการรีสอร์ทขนาดเล็กในเขตอำเภออัมพวา ทั้งนี้เพื่อนำผลจากการศึกษาไปใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อเจ้าของธุรกิจรีสอร์ทขนาดเล็กในเขตอำเภออัมพวา หรือผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องได้นำไปปรับปรุงและพัฒนาปัจจัยต่างๆ ที่เป็นจุดอ่อนเพื่อตอบสนองนักท่องเที่ยวให้ดียิ่งขึ้นต่อไป



วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยในการเลือกใช้บริการรีสอร์ทขนาดเล็กในเขตอำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม
2. เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยในการเลือกใช้บริการรีสอร์ทขนาดเล็กในเขตอำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม



วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่องปัจจัยการตัดสินใจเลือกใช้บริการรีสอร์ทขนาดเล็กในเขตอำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยวิธีดำเนินการศึกษา ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ทำการศึกษา คือ นักท่องเที่ยวที่ตัดสินใจเลือกใช้บริการจากโรงแรมในเขตอำเภออัมพวา จำนวน 4,998,785 คน (ที่มา : การท่องเที่ยวอัมพวา ม.ค.-ก.ย. 2554)

กลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษา คือ นักท่องเที่ยวที่ตัดสินใจเลือกใช้บริการจากรีสอร์ทขนาดเล็กในเขตอำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม ศึกษาโดยใช้สูตรของยามานะ ที่ระดับนัยสำคัญ .05 ขนาดความคลาดเคลื่อนร้อยละ ± 5 ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน โดยใช้การสุ่มตัวอย่างง่าย

2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ ลักษณะแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ สถานภาพ

ตอนที่ 2 ปัจจัยในการตัดสินใจเลือกใช้บริการรีสอร์ท ได้แก่ ลักษณะรีสอร์ท ราคา การบริการ การสื่อสารการตลาด

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Source) โดยได้ทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างของนักท่องเที่ยวที่เลือกใช้บริการของรีสอร์ท ในเขตอำเภออัมพวา โดยผู้วิจัยจะทำการชี้แจงรายละเอียดของแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่างให้มีความเข้าใจ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความน่าเชื่อถือมากที่สุด

4. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

สถิติที่ใช้ในการเก็บข้อมูล คือ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test และ F-test



ผลการวิจัย

ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้บริโภค ผลการศึกษาพบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 202 คน คิดเป็นร้อยละ 50.50 มีอายุ 26-35 ปี จำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 32.50 ระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 32.00 อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 33.00 รายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 33.75 คน คิดเป็นร้อยละ 33.00 รายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 33.75 คน สถานภาพสมรส จำนวน 213 คน คิดเป็นร้อยละ 53.25

ปัจจัยการตัดสินใจเลือกใช้บริการรีสอร์ทขนาดเล็ก ในเขตอำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยการตัดสินใจเลือกใช้บริการรีสอร์ทขนาดเล็ก ในเขตอำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.90 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.71 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าการตัดสินใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน อันดับหนึ่ง คือ ด้านลักษณะรีสอร์ทขนาดเล็ก รองลงมาด้านการบริการ ด้านราคา และด้านการสื่อสารการตลาด ตามลำดับ

ปัจจัยการตัดสินใจเลือกใช้บริการรีสอร์ทขนาดเล็ก ในเขตอำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงครามในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.98 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.83 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า การตัดสินใจอยู่ในระดับมาก อันดับหนึ่ง ทำเลที่ตั้งของรีสอร์ทสะดวกในการเข้าถึง รองลงมา รีสอร์ทที่มีชื่อเสียง ความน่าเชื่อถือ และบรรยากาศและทิวทัศน์ของรีสอร์ทตามลำดับ โดยสิ่งแวดล้อมรอบๆ รีสอร์ทสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อยมีค่าเฉลี่ยเป็นอันดับสุดท้าย

ปัจจัยการตัดสินใจเลือกใช้บริการรีสอร์ทขนาดเล็ก ในเขตอำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม ด้านราคา ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.91 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.85 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า การตัดสินใจอยู่ในระดับมาก อันดับหนึ่ง ราคาเหมาะสมกับสถานที่ และบริการ รองลงมา ราคาเหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจ โดยราคาเมื่อเปรียบเทียบกับรีสอร์ทในระดับเดียวกัน มีค่าเฉลี่ยเป็นอันดับสุดท้าย

ปัจจัยการตัดสินใจเลือกใช้บริการรีสอร์ทขนาดเล็ก ในเขตอำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม ด้านบริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.95 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.76 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า การตัดสินใจอยู่ในระดับมาก อันดับหนึ่ง มีระบบรักษาความปลอดภัยที่ดี รองลงมา การให้ความสำคัญกับลูกค้าและการบริการที่ดีของพนักงาน ตามลำดับ โดยมีการบริการอื่นๆ แบบครบวงจร มีค่าเฉลี่ยเป็นอันดับสุดท้าย

ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยการตัดสินใจเลือกใช้บริการรีสอร์ทขนาดเล็ก ในเขตอำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม ด้านการสื่อสารการตลาด ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.66 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.88 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การตัดสินใจอยู่ในระดับมาก อันดับหนึ่ง ได้รับข้อมูลการบริการของรีสอร์ทจากบุคคลที่เคยใช้บริการ รองลงมา ได้รับข้อมูลการบริการของรีสอร์ทที่น่าเชื่อถือจากพนักงาน โดยได้ข้อมูลการบริการของรีสอร์ทจากสื่อโฆษณาต่างๆ ที่ครบถ้วน มีค่าเฉลี่ยเป็นอันดับสุดท้าย



สรุป อภิปรายผล

ผลการศึกษาปัจจัยการตัดสินใจเลือกใช้บริการรีสอร์ทขนาดเล็ก ในเขตอำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม จากการศึกษา ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า การตัดสินใจอยู่ในระดับมาก ทุกด้าน อันดับหนึ่ง คือ ด้านลักษณะโรงแรม รองลงมาด้านการบริการ ด้านราคา และด้านการสื่อสารการตลาด ตามลำดับ ปัจจัยการตัดสินใจเลือกใช้บริการรีสอร์ทขนาดเล็ก ในเขตอำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การตัดสินใจอยู่ในระดับมาก อันดับหนึ่ง ทำเลที่ตั้งของรีสอร์ทที่สะดวกในการเข้าถึง รองลงมารีสอร์ทที่มีชื่อเสียงและมีความน่าเชื่อถือ และบรรยากาศ และทิวทัศน์ของรีสอร์ท ตามลำดับ โดยสิ่งแวดล้อมรอบๆ รีสอร์ทสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย มีค่าเฉลี่ยเป็นอันดับสุดท้าย ซึ่งสอดคล้องกับวุฒิ มหมาต (2545) ศึกษาเรื่องการศึกษาปัจจัยจูงใจในการเลือกใช้บริการสถานบริการน้ำมัน : ศึกษากรณีพนักงานบริษัทในเขตนิคมอุตสาหกรรมผาแดง ตำบลมาบตาพุด อำเภอเมือง จังหวัดระยอง ที่พบว่าในเรื่องการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานบริการน้ำมันในภาพรวม 5 ด้าน พบว่า พนักงานบริษัทในเขตนิคมอุตสาหกรรมผาแดง ตำบลมาบตาพุด อำเภอเมืองจังหวัดระยอง ตัดสินใจเลือกใช้บริการทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับมาก โดยเลือกใช้สถานที่เป็นอันดับ 1 และด้านการส่งเสริมการขายเป็นลำดับสุดท้าย สำหรับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานบริการน้ำมันของพนักงานบริษัทในเขตอุตสาหกรรมผาแดง ตำบลมาบตาพุด อำเภอเมือง จังหวัดระยอง พบว่า ระดับการศึกษามีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานบริการน้ำมันของพนักงาน อาจเป็นเพราะว่าผู้ที่มีการศึกษาสูงจะมีความพิถีพิถันในการเลือกใช้บริการ โดยอาจจะใช้ผลหลายข้อประกอบการตัดสินใจเลือกใช้บริการไม่ว่าจะเป็นในด้านราคา คุณภาพ การส่งเสริมการขาย สถานที่ตั้ง คุณภาพในการให้บริการ และมีข้อเสนอแนะที่ค้นพบจากการวิจัยเกี่ยวกับผู้บริหารหรือเจ้าของสถานบริการน้ำมันควรที่จะเอาใจใส่ปรับปรุงสถานที่และคุณภาพในการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ เช่น เรื่องความสะอาด สิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ แก่ผู้มาใช้บริการ

จากผลการศึกษาปัจจัยการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริการรีสอร์ทขนาดเล็ก ในเขตอำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม ด้านราคา ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า การตัดสินใจอยู่ในระดับมาก อันดับหนึ่ง ราคาเหมาะสมกับสถานที่และบริการ รองลงมา ราคาเหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจ

โดยราคาเมื่อเปรียบเทียบกับรีสอร์ทในระดับเดียวกัน มีค่าเฉลี่ยเป็นอันดับสุดท้าย ซึ่งสอดคล้องกับเสาวลักษณ์ เครืออารีย์ (2549) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงแรมของนักท่องเที่ยวชาวไทย บริเวณชายหาดชะอำ จังหวัดเพชรบุรี ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนประสมการตลาดมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงแรมของนักท่องเที่ยวชาวไทย บริเวณชายหาดชะอำ จังหวัดเพชรบุรี โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยที่มีผลอยู่ในระดับมาก คือ ปัจจัยบุคคล ปัจจัยราคา ปัจจัยลักษณะทางกายภาพ ปัจจัย กระบวนการ และปัจจัยช่องทางการจัดจำหน่าย ส่วนปัจจัยผลิตภัณฑ์และปัจจัยการส่งเสริมการตลาด และ ยังสอดคล้องกับศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2541, หน้า 35-36) กล่าวว่า ราคา หมายถึง คุณค่าผลิตภัณฑ์ในรูป ตัวเงิน ราคาเป็น P ตัวที่สองที่เกิดขึ้นถัดมาจาก Product ราคาเป็นต้นทุน ของลูกค้า ผู้บริโภคจะเปรียบเทียบ ระหว่างคุณค่า ผลิตภัณฑ์กับราคา ผลิตภัณฑ์นั้น ถ้าคุณค่าสูงกว่าราคา เขาก็จะตัดสินใจซื้อ ดังนั้น ผู้กำหนดกลยุทธ์ทางด้านราคาต้องคำนึงถึง 1) คุณค่าที่รับรู้ในสายตาของลูกค้า ซึ่งต้องพิจารณาว่า การยอมรับ ของลูกค้าในคุณค่าของผลิตภัณฑ์ว่าสูงกว่าราคาผลิตภัณฑ์นั้น 2) ต้นทุนสินค้าและค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้อง 3) การแข่งขัน 4) ปัจจัยอื่น ๆ

ผลการศึกษาปัจจัยการตัดสินใจเลือกใช้บริการรีสอร์ทขนาดเล็ก ในเขตอำเภออัมพวา จังหวัด สมุทรสงคราม ด้านบริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า การตัดสินใจอยู่ใน ระดับมาก อันดับหนึ่ง มีระบบรักษาความปลอดภัยที่ดี รองลงมา การให้ความสำคัญกับลูกค้าและ การบริการที่ดีของพนักงาน ตามลำดับ โดยมีการบริการอื่นๆ แบบครบวงจร มีค่าเฉลี่ยเป็นอันดับสุดท้าย ซึ่งสอดคล้องกับจิรศักดิ์ ปฤษฎางค์บุตร (2550) วิจัยเรื่อง ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพล ต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการนวดแผนโบราณ กรณีศึกษาหาดป่าตอง จังหวัดภูเก็ต ผลการศึกษาพบว่า ด้านพันธมิตรทางธุรกิจ คือการได้รับข้อมูลและความประทับใจในการบริการให้ข้อมูลจากบริษัททัวร์ การได้รับ ข้อมูลและความประทับใจในการบริการให้ข้อมูลจากโรงแรม การได้รับข้อมูลและความประทับใจในการบริการ ให้ข้อมูลจากแท็กซี่/ตุ๊ก-ตุ๊ก และการได้รับข้อมูล และความประทับใจในการบริการให้ข้อมูลจากมัคคุเทศก์

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการนวดแผนโบราณ กรณี ศึกษา หาดป่าตอง จังหวัดภูเก็ต สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการประกอบธุรกิจดังนี้ ด้านผลิตภัณฑ์ ควรพัฒนาคุณภาพของการนวด ความหลากหลายของการนวด และกลิ่นน้ำมันที่ใช้นวด ให้เหมาะสมกับ ความต้องการของลูกค้า ด้านราคา ควรพัฒนาค่าบริการนวดที่เหมาะสมกับการให้บริการ ด้านช่องทางการ จัดจำหน่าย ควรพัฒนาการบอกต่อจากเพื่อนหรือญาติเคยใช้บริการนั้นๆ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญในการตัดสินใจ

ด้านการส่งเสริมการตลาด ควรพัฒนาการลดราคาเนื่องจากคู่แข่งในตลาดมีจำนวนมาก ด้านบุคลากร/ พนักงาน ควรพัฒนาการให้บริการที่ดีและมีคุณภาพจากตัวบุคคล ต้องอาศัยเทคนิค กลยุทธ์ ทักษะ ด้าน สภาพแวดล้อม ควรพัฒนาความสะอาดและมีอนามัยของสถานที่ และความเหมาะสมของวัสดุอุปกรณ์ ที่ใช้ เช่น ที่นอน หมอน ผ้าห่ม ชุดที่ให้เปลี่ยน อ่างล้างมือ ผ้าอุ่น-ผ้าเย็น ด้านกระบวนการในการทำงาน ของพนักงาน ควรพัฒนาการสร้างความประทับใจให้กับผู้รับบริการได้เป็นอันดับแรก ด้านพันธมิตรทางธุรกิจ ธุรกิจนวดแผนโบราณ เป็นธุรกิจแบบตั้งรับ การมีพันธมิตรทางธุรกิจ เช่น พนักงานของโรงแรม มัคคุเทศก์ และพนักงานขับรถแท็กซี่ เป็นการวางกลยุทธ์เชิงรุก โดยบุคคลเหล่านี้เป็นแหล่งข้อมูลซึ่งทำให้ลูกค้าเกิดการ ตัดสินใจได้ง่ายขึ้น เป็นอีกหนึ่งบริการที่จะดึงดูดลูกค้าให้มาใช้บริการ

จากผลการศึกษาปัจจัยการตัดสินใจเลือกใช้บริการรีสอร์ทขนาดเล็ก ในเขตอำเภออัมพวา จังหวัด สมุทรสงคราม ด้านการสื่อสารการตลาด ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.66 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.88 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การตัดสินใจอยู่ในระดับมาก อันดับหนึ่งได้รับข้อมูลการบริการของ รีสอร์ท จากบุคคลอื่นที่เคยใช้บริการ รองลงมา ได้รับข้อมูลการบริการของรีสอร์ทที่น่าเชื่อถือจากพนักงาน โดย

ได้รับข้อมูลการบริการของรีสอร์ทจากสื่อโฆษณาต่างๆ ที่ครบถ้วน มีค่าเฉลี่ยเป็นอันดับสุดท้าย ซึ่งสอดคล้องกับปัญห ขณัณัณ (2545) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโรงแรม ซิลเวอร์แซนด์

ผลจากการศึกษา การบริการ เป็นปัจจัยสำคัญต่อผู้ตอบแบบสอบถามในการเลือกใช้บริการโรงแรม มีความจำเป็นที่ยังคงจะต้องรักษา เทคนิคการบริการและหลักพื้นฐานต่างๆ ไปของการบริการด้านโรงแรม เนื่องจากการบริการในโรงแรมคือหัวใจสำคัญข้อธุรกิจด้านโรงแรมเพราะประเด็นสำคัญที่แต่ละโรงแรมจะนำไปโฆษณาประชาสัมพันธ์เพื่อดึงดูดให้ลูกค้ามาใช้บริการ คือ การบริการนั่นเอง และเนื่องจากสภาพการแข่งขันในธุรกิจโรงแรม เป็นธุรกิจที่ต้องใช้การลงทุนสูงนั้นการใช้กลยุทธ์ด้านบริการเพื่อที่จะทำให้ ผู้ตัดสินใจเลือกใช้บริการกับโรงแรมโดยมีวัตถุประสงค์ที่จะสร้าง ความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการให้มากที่สุดซึ่งทางโรงแรมสามารถทำได้โดย 1) รักษาและปรับปรุงมาตรฐานการบริการที่มีอยู่ในปัจจุบันในด้านการบริการ และสิ่งเอื้ออำนวยความสะดวก 2) พัฒนารูปแบบการบริการใหม่ๆ เพื่อบริการให้ลูกค้า เช่น การทำบัตรสมาชิกพร้อมให้สิทธิพิเศษการเปิด สปอร์ตคลับ และยังสอดคล้องกับแนวคิด การแข่งขันของธุรกิจโรงแรมในเมืองพัทยา ที่กล่าวเกี่ยวกับการสื่อสารการตลาด ว่าเป็นการให้ข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ หรือบริการของผู้ผลิต โดยแหล่งข่าวสารก็คือองค์กรธุรกิจ และผู้รับข่าวสารก็คือผู้บริโภค

ดังนั้นการติดต่อสื่อสารทางการตลาดจึงเริ่มจากเจ้าของธุรกิจใช้การโฆษณา ประชาสัมพันธ์ การขาย โดยบุคคล นอกจากนั้นยังใช้การติดต่อสื่อสารแบบบอกเล่าเป็นตัวเร่งสำคัญในการกระจายข่าวสารทางด้านธุรกิจออกไป โดยนำหลักการสื่อสารการตลาดแบบผสมผสาน (Integrates marketing communication/ IMC) มาใช้ในการวางแผนรณรงค์การสื่อสารการตลาด คือ การใช้สื่อที่มีมากกว่าหนึ่งอย่างพร้อมๆ กัน การสื่อสารในแต่ละครั้งจะต้องนำไปสู่การสื่อสารในรูปแบบอื่นๆ ต่อ เพื่อจะสร้างการรับรู้ และสนใจในการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภค ซึ่งในการวางแผนกลยุทธ์ทุกครั้งต้องคำนึงถึงการใช้งบประมาณอย่างมีประสิทธิภาพด้วย



ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะการนำผลการศึกษาไปใช้

ข้อเสนอแนะสำหรับรีสอร์ทขนาดเล็กในเขตอำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงครามมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ด้านลักษณะรีสอร์ทขนาดเล็ก จากผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยการตัดสินใจเลือกใช้บริการรีสอร์ทขนาดเล็กในเขตอำเภอ อัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม ด้านลักษณะรีสอร์ทขนาดเล็ก ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก อย่างไรก็ตามผู้บริหารควรตระหนักและมุ่งเน้นเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมรอบๆ รีสอร์ทให้มีความสะอาดและมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย โดยจัดอบรมสัมมนาพนักงานผู้รับผิดชอบให้ดูแลปรับปรุงและพัฒนาสิ่งแวดล้อมที่อยู่รอบๆ บริเวณรีสอร์ท ให้สะอาด สวยตา สวยใจ แก่ผู้ที่มาเยี่ยมเยือน โดยเฉพาะอย่างยิ่งลูกค้าที่เขาใช้บริการภายในรีสอร์ท ให้เขาเหล่านั้นเกิดความประทับใจ และกลับมาใช้บริการของเราอีกในครั้งต่อไป

2. ด้านราคา จากผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยการตัดสินใจเลือกใช้บริการรีสอร์ทขนาดเล็กในเขตอำเภอ อัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม ด้านราคา ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก แต่ผู้บริหารและผู้รับผิดชอบจะต้องคำนึงถึงกลยุทธ์ในการตั้งราคาเมื่อเปรียบเทียบกับรีสอร์ทอื่นๆ เพราะในปัจจุบันรีสอร์ทที่เป็นคู่แข่งกันในเขตอำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม เกิดขึ้นมากมายพร้อมทั้งมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่จัดไว้บริการสำหรับลูกค้า ดังนั้น ลูกค้าจึงมีตัวเลือกในการตัดสินใจเลือกใช้บริการ อย่างไรก็ตามผู้บริหารจึงควรหาเทคนิคกลยุทธ์

ที่มีความแตกต่างออกไป เพื่อดึงให้ลูกค้าเข้ามาใช้บริการในรีสอร์ท เป็นต้นว่าราคาต่ำกว่าเล็กน้อยหรือราคาที่ลงท้ายด้วยเลข 9 เหล่านี้ เป็นต้น

3. ด้านการบริการ จากผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยการตัดสินใจเลือกใช้บริการรีสอร์ทขนาดเล็ก ในเขตอำเภอ อัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม ด้านการบริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก แต่ในปัจจุบันมีสถานที่บริการด้านที่พักเกิดขึ้นมากมาย ไม่เพียงแต่รีสอร์ทเท่านั้นยังรวมไปถึงห้องเช่า ห้องพัก ที่เป็นรายวันมานำเสนอให้แก่นักท่องเที่ยวให้เลือกเข้ามาใช้บริการ ธุรกิจรีสอร์ทจึงจำเป็นต้องมีเทคนิคและกลยุทธ์ด้านการบริการให้ผู้เข้ามาใช้บริการเกิดความประทับใจมากที่สุด โดยเฉพาะอย่างยิ่งการบริการแบบครบวงจร เช่น บริการด้านอาหาร-เครื่องดื่ม บริการด้านสปา บริการด้านเสริมความงาม บริการด้านบันเทิง คาราโอเกะ เป็นต้น สิ่งเหล่านี้จะช่วยดึงดูดให้ลูกค้าเข้ามาใช้บริการเพิ่มขึ้นได้อย่างแน่นอน

4. ด้านสื่อสารการตลาด จากผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยการตัดสินใจเลือกใช้บริการรีสอร์ทขนาดเล็ก ในเขตอำเภอ อัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม ด้านสื่อสารการตลาด ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ดังนั้นผู้บริหารควรเห็นความสำคัญของสื่อโฆษณาต่างๆ ที่ครบถ้วน เพราะในปัจจุบันแม้ผลิตภัณฑ์จะมีคุณภาพเพียงพอยังเดียว หากปราศจากการโฆษณาประชาสัมพันธ์ใดๆ แล้ว ก็ไม่สามารถจูงใจให้ลูกค้าเข้ามาใช้บริการได้เช่นเดียวกัน สิ่งสำคัญผู้บริหารจะต้องจัดงบประมาณสำหรับโฆษณาประชาสัมพันธ์ไว้อย่างชัดเจน เพื่อให้พนักงานหรือผู้รับผิดชอบได้ดำเนินงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ต่อไปได้

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาวิจัยในเชิงลึกเกี่ยวกับปัจจัยการตัดสินใจเลือกใช้บริการรีสอร์ทขนาดเล็กในเขตอำเภอ อัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม
2. ควรมีการศึกษาวิจัยด้านคุณภาพในการบริการของธุรกิจรีสอร์ท
3. ควรมีการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับกลยุทธ์ในการส่งเสริมการตลาดธุรกิจรีสอร์ท



เอกสารอ้างอิง

- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2548). *การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล*. กรุงเทพฯ : ธรรมสาร
- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2547). *สถิติการท่องเที่ยวประจำปี 2547*. กรุงเทพฯ : ส่วนวิจัย และสถิติการท่องเที่ยว ททท.
- วรรณ วลัยวานิช. (2546). *ภูมิศาสตร์การท่องเที่ยว*. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วุฒิชัย จานง. (2541). *พฤติกรรมมการตัดสินใจ*. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2546). *การบริหารการตลาดยุคใหม่*. กรุงเทพฯ : ธรรมสาร.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2540). *การโฆษณาและการส่งเสริมการตลาด*. กรุงเทพฯ : A.N. การพิมพ์.
- สุดาตวง เรืองรุจิระ. (2540). *หลักการตลาด*. กรุงเทพฯ : ประกายพริก.
- สมนา อยู่โพธิ์. (2540). *ตลาดบริการ*. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- เสรี วงษ์มณฑา. (2542). *กลยุทธ์การตลาด : การวางแผนการตลาด*. กรุงเทพฯ : วีระฟิล์ม และไซเท็กซ์.
- แห่งประเทศไทย, ธนาคาร. (2547). *แผนพัฒนาระบบสถาบันการเงิน*. กรุงเทพฯ : ธรรมสาร.
- อดุลย์ จาตุรงค์กุล. (2544). *กลยุทธ์การตลาด (พิมพ์ครั้งที่ 2)*. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

จิรศักดิ์ ปฤษฎางค์บุตร. (2550). *ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ
นวดแผนโบราณ กรณีศึกษาหาดป่าตอง จังหวัดภูเก็ต*. วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขา
การตลาด มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต.

นัดดา ทมมิต. (2545). *ความตระหนักรู้และทัศนคติของกลุ่มคนวัยทำงานถึงผลการโฆษณาที่มีต่อการ
ตัดสินใจซื้อ*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการตลาด มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.

Kotler, Philip. (2000). *Marketing Management, International Edition*. New Jersey : Prentice
Hall.

Parasuraman, A., Berry, L. L., and Zeithaml, V.A. (1990). *Delivering quality quality services,
Balancing customer perceptions and expectations*. New York : NY : Free Press.