

แนวทางการพัฒนาธุรกิจที่พักแรมราคาประหยัดในจังหวัดกำแพงเพชร

Budget Hotel Development Approach in Kamphaeng phet Province.

ประพล จิตคติ¹

Praphol Chitkati²

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องแนวทางการพัฒนาธุรกิจที่พักแรมราคาประหยัดในจังหวัดกำแพงเพชร มีวัตถุประสงค์ดังนี้ คือ 1. ศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการธุรกิจที่พักแรมราคาประหยัดในจังหวัดกำแพงเพชร 2. ทราบปัญหาของธุรกิจที่พักแรมราคาประหยัดในจังหวัดกำแพงเพชร และ 3. หาแนวทางการพัฒนาธุรกิจที่พักแรมราคาประหยัดในจังหวัดกำแพงเพชร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ 1. ลูกค้าผู้ใช้บริการธุรกิจที่พักแรมราคาประหยัดจำนวน 399 คน 2. ภาวที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจที่พักแรม จำนวน 10 โดยมีเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถาม การสัมภาษณ์เชิงลึก และการสนทนากลุ่มย่อย ซึ่งจะนำข้อมูลที่รวบรวมได้นำวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา และการวิเคราะห์เนื้อหา ประกอบด้วย การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษาแนวทางการพัฒนาธุรกิจที่พักแรมราคาประหยัดในจังหวัดกำแพงเพชร พบว่า ภาวที่เกี่ยวข้องมีความเห็นไม่แตกต่างกันต่อแนวทางการพัฒนาธุรกิจที่พักแรมราคาประหยัด สรุปได้ดังนี้ 1. จัดให้มีการอบรมความรู้ด้านต่าง ๆ ให้ผู้ประกอบการ ลูกจ้าง พนักงาน ของธุรกิจที่พักแรม เช่น เรื่องการบริการลูกค้าทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ ความรู้ด้านการท่องเที่ยวและการแนะนำสถานที่ท่องเที่ยวในจังหวัด 2. จัดให้มีสาธารณูปโภคอย่างเพียงพอต่อความต้องการ เช่น ไฟฟ้าส่องสว่างตามถนน น้ำประปา ถนน ป้ายจราจร 3. ช่วยส่งเสริมธุรกิจที่พักแรมราคาประหยัดเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม เช่น น้ำเสีย ขยะ สิ่งปฏิกูล และการรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม

คำสำคัญ : ธุรกิจที่พักแรมราคาประหยัด, การพัฒนา

¹ ได้รับทุนอุดหนุนงานวิจัยจากมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ปีงบประมาณ 2552

² อาจารย์ประจำสาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรม มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

Abstract

The approaches to develop the budget hotel business research aimed to 1. Study the tourist's behavior toward the budget hotel business in Kamphaeng phet Province 2. to know the problems of the budget hotel business in Kamphaeng phet Province and 3. to find the approaches to develop the budget hotel business in Kamphaeng phet Province. The samples were 1. The 399 Thai customer at budget hotel 2. The 10 people were follow ownership of budget hotel, government officer , academician and people in the budget hotel area. The research instrument were a questionnaire, deep interview and focus group conversation. The data was analyzed by instant program , frequency , percentage , mean and standard deviation.

The result was found that the customers divided to two types were make customer and female customer. The make customer consisted of the age 30 , 35 and 25 years old that mean 9.4% , 8.9% and 7.9%. The female customer consisted of the age 25 , 28 and 22 years old that mean 10.6% , 9.9% and 9.3%. The samples were single at 51.4% and an income per a month between 5,000 baht to 10,000 baht. The hometown of the samples were the north at 77.6% and then the center, the north east and the south.

The customers decided to check in by themselves between 15:00 pm - 21:00 pm. The frequency of checking in was at 16 times per a year and stayed at least 1 day. The types of room were single bed room at 38.8% and then double bed room at 36.8%. The costs of rooms were between 300 baht to 500 baht. The customers decided to check in on Saturday by the reasonable of the cleanness and the cost.

The budget hotel should to focus on the effectiveness of the service facilities such a the restaurant, the fitness room, the karaoke room , the banquet room and swimming pool.

The problems of budget hotel business was found that the exploitation, the car park, the public utility , the communication , the environment, the law and the donation.

The approaches to develop the budget hotel business in Kamphaeng phet Province were found that the reasonable of the costs, the owner should to increase the communicate channel, to

cooperate with the government and private sector, to promote the natural materials , to preserve and take care the building for safety and modern , to pay the tax and to be responsible in society.

Keyword : Budget Hotel, Development

บทนำ

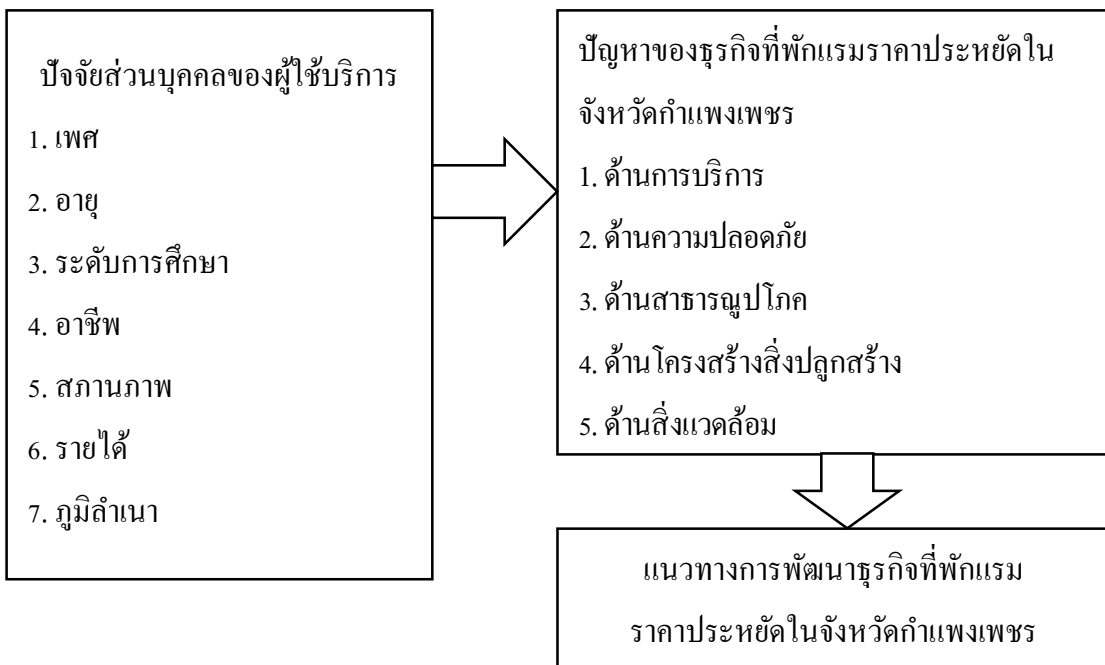
อุตสาหกรรมท่องเที่ยวของประเทศไทยเติบโตขึ้นอย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่เข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทยเพิ่มขึ้นทุกปี สร้างอาชีพและรายได้ให้กับประชาชนในประเทศไทยเป็นจำนวนเงินมหาศาล เนื่องจากประเทศไทยมีทรัพยากรการท่องเที่ยวที่หลากหลายอันประกอบไปด้วยทรัพยากรการท่องเที่ยวธรรมชาติ โบราณสถาน ศิลปวัฒนธรรม สวนสนุก และสถานบันเทิง ที่กระจายอยู่ทุกภูมิภาคของประเทศไทย ส่งผลให้รัฐบาลได้ให้ความสำคัญกับนโยบายและแผนยุทธศาสตร์ด้านการท่องเที่ยวเป็นอย่างมาก ดังจะเห็นได้จากจำนวนนักท่องเที่ยวที่ได้ตั้งเป้าหมายไว้ว่า ในปี 2551 จะมีนักท่องเที่ยวเพิ่มขึ้น 6 เปอร์เซ็นต์ มีจำนวนเป็นสูงถึง 15.7 ล้านคน และมีรายได้จากการท่องเที่ยวเพิ่มขึ้น 10 เปอร์เซ็นต์ รวมเป็นมูลค่า 6 แสนล้านบาท (อภกพล พฤษะวัน, 2550)

ธุรกิจที่พักแรมเป็นธุรกิจที่มีความสัมพันธ์โดยตรงกับอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของประเทศไทยเนื่องจากนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างประเทศใช้เป็นที่พักแรมระหว่างเดินทางท่องเที่ยว นอกจากนี้ยังเป็นการส่งเสริมอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและสร้างภาพลักษณ์การบริการของธุรกิจโรงแรมของประเทศไทยซึ่งจะนำไปสู่การสร้างความสำเร็จเติบโตทางเศรษฐกิจในภาพรวมอย่างต่อเนื่องและสามารถสร้างงาน สร้างรายได้จากภาคธุรกิจบริการแก่อุตสาหกรรมท่องเที่ยวของประเทศไทยตลอดจนประชาชนชาวไทยทุกคน

จังหวัดกำแพงเพชร เป็นจังหวัดที่มีศักยภาพและมีความหลากหลายของแหล่งท่องเที่ยวสูงทั้งทางธรรมชาติ ประวัติศาสตร์ และศิลปวัฒนธรรม แต่ประสบปัญหาสำคัญของการพัฒนาการท่องเที่ยวดังนี้ 1) ปัญหาด้านมาตรฐานการบริการท่องเที่ยว ได้แก่ ปัญหาด้านที่พัก ปัญหาด้านอาหาร ปัญหาการเดินทางที่ไม่สะดวกและความไม่ปลอดภัยและปัญหาด้านอาสาสมัครนำเที่ยว 2) ปัญหาด้านการบริหารจัดการในแหล่งท่องเที่ยว 3) ปัญหาด้านการไม่มีสินค้าที่สร้างมูลค่าทางเศรษฐกิจจากการท่องเที่ยว 4) ปัญหาด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลของแหล่งท่องเที่ยว (สำนักงานจังหวัดกำแพงเพชร, 2549)

ดังนั้นการพัฒนาธุรกิจที่พักรวมราคาประหยัดจึงเป็นภารกิจสำคัญที่จะส่งเสริมการท่องเที่ยวของจังหวัดกำแพงเพชรและแก้ไขปัญหาด้านมาตรฐานการบริการ ของธุรกิจที่พักรวม และ ธุรกิจที่พักรวมจะประสบความสำเร็จได้จำเป็นต้องศึกษาถึงแนวทางการพัฒนาธุรกิจที่พักรวม เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาพัฒนาธุรกิจที่พักรวมราคาประหยัดในจังหวัดกำแพงเพชรอย่างเหมาะสมเพื่อนำไปสู่การสร้างเศรษฐกิจเติบโตทางเศรษฐกิจโดยภาพรวมและสามารถสร้างงานและรายได้แก่ประชาชนในจังหวัดกำแพงเพชรต่อไป

กรอบแนวคิดและทฤษฎี



วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการธุรกิจที่พักรวมราคาประหยัดในจังหวัดกำแพงเพชร
2. เพื่อศึกษาปัญหาของธุรกิจที่พักรวมราคาประหยัดในจังหวัดกำแพงเพชร
3. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาธุรกิจที่พักรวมราคาประหยัดในจังหวัดกำแพงเพชร

วิธีดำเนินการวิจัย

แหล่งข้อมูล/ผู้ให้ข้อมูล

1. ลูกค้าผู้ใช้บริการธุรกิจที่พักแรมราคาประหยัดในจังหวัดกำแพงเพชร จำนวน 399 คน โดยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากตารางของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95 % ความคลาดเคลื่อน $\pm 5\%$ (สุชาติ ประเสริฐรัฐสินธุ์, 2540)

2. นักวิชาการ จำนวน 3 คน เจ้าหน้าที่จากหน่วยงานภาครัฐ จำนวน 2 คน ผู้ประกอบการธุรกิจที่พักแรม จำนวน 3 คน และประชาชน จำนวน 2 คน รวมทั้งสิ้น 10 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ คือ แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการธุรกิจที่พักแรมราคาประหยัดในจังหวัดกำแพงเพชร ซึ่งจำแนกแบบสอบถามออกเป็น 3 ตอน ประกอบด้วยสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและพฤติกรรมการใช้บริการธุรกิจที่พักแรมราคาประหยัด เป็นแบบกำหนดคำตอบให้เลือกตอบ และปัญหาของธุรกิจที่พักแรมราคาประหยัดในจังหวัดกำแพงเพชร เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า ชนิด 5 ตัวเลือก นอกจากนี้ยังใช้แบบสัมภาษณ์เชิงลึก ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลสภาพปัญหาของธุรกิจที่พักแรมราคาประหยัดในจังหวัดกำแพงเพชร แนวทางการพัฒนาธุรกิจที่พักแรมราคาประหยัดในจังหวัดกำแพงเพชร จากภาคีที่เกี่ยวข้อง และการสนทนากลุ่มย่อย ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลแนวทางการพัฒนาธุรกิจที่พักแรมราคาประหยัดในจังหวัดกำแพงเพชร

การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลสถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยการหาค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ส่วนข้อมูลพฤติกรรมการใช้บริการธุรกิจที่พักแรมราคาประหยัดในจังหวัดกำแพงเพชร สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) และความคิดเห็นเกี่ยวกับธุรกิจที่พักแรมราคาประหยัดในจังหวัดกำแพงเพชร วิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย การหาส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ลักษณะของข้อคำถามจากแบบสอบถามแปลค่าตามเกณฑ์ (ประคอง วรรณสูตร, 2542) ซึ่งใช้หลักการแปรค่าโดยใช้ไค้่งปกติ ส่วนการสัมภาษณ์เชิงลึกและสนทนากลุ่มย่อยนั้นผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์เนื้อหา

สรุปผลการวิจัย

จากการศึกษาพบว่าผู้ใช้บริการธุรกิจที่พักแรมราคาประหยัดในจังหวัดกำแพงเพชรเป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 56.6 และ 43.4 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 19-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 49.7 และจบการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 49.9 ซึ่งมีอาชีพดังนี้ เจ้าของธุรกิจ คิดเป็นร้อยละ 34.3 รับราชการ คิดเป็นร้อยละ 22.8 พนักงานบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 19.8 นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 16.3 ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่สถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 51.4 มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 5,001-10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 28.1 และผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เดินทางมาจากภาคเหนือ คิดเป็นร้อยละ 77.6 ส่วนด้านพฤติกรรมการใช้บริการธุรกิจที่พักแรมราคาประหยัดในจังหวัดกำแพงเพชรนั้น พบว่า ลูกค้าส่วนใหญ่ตัดสินใจเข้าพักด้วยตนเองระหว่างช่วงเวลา 15.00 น. ถึง 21.00 น. โดยเฉลี่ย 16 ครั้งต่อปี และเข้าพักอย่างน้อยครั้งละ 1 วัน ประเภทของห้องที่เข้าพักคือ ห้องที่มีเตียงเดี่ยว คิดเป็นร้อยละ 38.8 รองลงมาคือเตียงคู่ คิดเป็นร้อยละ 36.8 ราคาจะอยู่ระหว่าง 300 บาท แต่ไม่เกิน 500 บาท

ส่วนใหญ่นักลูกค้าผู้ใช้บริการธุรกิจที่พักแรมราคาประหยัดในจังหวัดกำแพงเพชรไม่เกิน 10 ครั้งต่อปี ร้อยละ 92.1 รองลงมาคือ 21-30 ครั้งต่อปี ร้อยละ 3 และ 11 - 20 ครั้งต่อปี ร้อยละ 2.5 ตามลำดับ และจะตัดสินใจเข้าพักด้วยตนเอง ร้อยละ 41.9 รองลงมาคือ ตัดสินใจเข้าพักร่วมกับเพื่อนหรือคนใกล้ชิด ร้อยละ 29.6 และ ตัดสินใจเข้าพักร่วมกับครอบครัว ร้อยละ 20.3 และจะนิยมพักเพียง 1-2 คืน ร้อยละ 60.7 รองลงมา คือ 3-4 คืน ร้อยละ 25.3 และ 5-6 คืน ร้อยละ 8 โดยลงทะเบียนเข้าพักมากที่สุด คือ เวลา 14.00 น. - 21.00 น. ร้อยละ 47.1 รองลงมา คือ เวลา 07.00 น. - 14.00 น. ร้อยละ 30.9 และจะคืนห้องพักในเวลา 07.00 น. - 14.00 น. ร้อยละ 59.4 รองลงมา คือ เวลา 14.00 น. - 21.00 น. ร้อยละ 24.6

ในแต่ละครั้งของการเข้าพักของลูกค้าที่ใช้บริการธุรกิจที่พักแรมราคาประหยัดในจังหวัดกำแพงเพชร ส่วนใหญ่จะเข้าพักเพียง 1 - 2 คน ร้อยละ 71.4 รองลงมา คือ 3 - 4 คน ร้อยละ 20.1 และเดินทางมาเป็นกลุ่ม 7 คนขึ้นไป ร้อยละ 4.8 ส่วนชนิดของห้องพักที่ลูกค้าใช้บริการธุรกิจที่พักแรมราคาประหยัดในจังหวัดกำแพงเพชร มากที่สุด คือ เตียงเดี่ยว สำหรับนอน 1 คน ร้อยละ 38.9 รองลงมาคือ เตียงคู่ สำหรับนอน 2 คน ร้อยละ 36.9 และ เตียงแฝด สำหรับนอน 2 คน ร้อยละ 17.9

ส่วนใหญ่นักลูกค้าจะเลือกใช้บริการห้องพักที่มีราคา 301 บาท - 500บาท ร้อยละ 60.2 รองลงมา คือ ราคา 300 บาท หรือ ต่ำกว่า ร้อยละ 22.6 และราคา 501 - 800บาท ร้อยละ 15 ผู้ใช้บริการเลือกเข้าพักมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ วันเสาร์ วันอังคาร และวันจันทร์ ตามลำดับ ส่วนวันเข้าพักที่มีผู้ใช้บริการน้อยที่สุดคือ วันพฤหัสบดี โดยมีเหตุผลในการเลือกเข้าพัก 5 อันดับแรก ได้แก่ 1.ห้องพักมีความสะอาด 2.ราคาห้องพักมีความเหมาะสมผล 3.การเดินทางสะดวก

4. พนักงานมีอสังหาริมทรัพย์และให้บริการดี และ 5. ให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง เหตุผลที่ผู้เข้าพักพิจารณา น้อยที่สุด คือ สิ่งอำนวยความสะดวก

พิจารณาสภาพปัญหาารวมทุกด้านพบว่า ด้านสาธารณูปโภคพื้นฐานมีปัญหามากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 รองลงมา คือ ด้านการบริการ ด้านโครงสร้างอาคารฯ ด้านสิ่งแวดล้อม และด้านความปลอดภัย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86, 3.75, 3.69 และ 3.67 ตามลำดับ

จากการสัมภาษณ์เชิงลึกภาคีที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจที่พัก ทั้ง 4 กลุ่ม ได้แก่ เจ้าหน้าที่หน่วยงานภาครัฐ ผู้ประกอบการ นักวิชาการและประชาชนในท้องถิ่น ผลการศึกษาพบว่า เจ้าหน้าที่หน่วยงานภาครัฐส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าสภาพปัญหาของธุรกิจที่พักแรมราคาประหยัด มีดังนี้ 1. ไม่มีบุคลากรประจำเคาน์เตอร์ในเวลากลางคืน 2. ไม่มีการใช้บัตรจดนามผู้พักในการลงทะเบียนเข้าพัก 3. บุคลากรส่วนหน้าหรือส่วนต้อนรับไม่ประจำอยู่บริเวณเคาน์เตอร์ 4. ไม่มีการออกไปเสิร์ฟรับเงิน หรือ ใบกำกับภาษี 5. ขาดทักษะภาษาต่างประเทศ 6. ไม่มีบริการอาหารและเครื่องดื่ม

อภิปรายผล

กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ซึ่งมีอายุประมาณ 30 ปี เนื่องจากเป็นกลุ่มพนักงานบริษัทหรือห้างร้านที่เดินทางไปเพื่อติดต่อธุรกิจ พอสรุปได้ว่า นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการธุรกิจที่พักแรมราคาประหยัดในจังหวัดกำแพงเพชรนั้น ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของพิมพ์พรณ ขอดเฟือ (2544) พบว่า “ลูกค้าที่มาใช้บริการสถานพักแรมราคาประหยัดส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย กลุ่มอายุระหว่าง 21-30 ปี มีอาชีพรับราชการและอาชีพนักเรียนนักศึกษาเป็นส่วนใหญ่”

ผู้ใช้บริการประสบปัญหาระหว่างการเข้าพักธุรกิจที่พักแรมราคาประหยัดในจังหวัดกำแพงเพชร โดยมีความต้องการใช้บริการธุรกิจที่พักแรมราคาประหยัดสอดคล้องตามหลักประกันการตัดสินใจของผู้ซื้อของจัตยาพร เสมอใจ (2545) พบว่า “ผู้ประกอบการธุรกิจที่พักแรมราคาประหยัดต้องจัดสถานที่ซึ่งต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความสะดวกให้กับผู้บริโภคร และจัดให้มีพนักงานบริการที่แต่งกายเหมาะสม บุคลิกดี หน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาอ่อนน้อม ควรกำหนดราคาให้มีความเหมาะสมกับระดับการให้บริการและสอดคล้องกับภาวะการณ์ของตลาดบริการประเภทต่าง ๆ ในขณะนั้น”

นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา (2549) พบว่า “การแก้ปัญหาการให้บริการของพนักงานในธุรกิจที่พักแรมนั้น ต้องมีการพัฒนาบุคลากร

ด้านมาตรฐานการให้บริการ จนสามารถสร้างความพึงพอใจกับลูกค้าหรือนักท่องเที่ยวจนเกิดปรากฏการณ์ซื้อซ้ำในที่สุด”

สำหรับปัญหาด้าน โครงสร้าง เช่น ลานจอดรถนั้นสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิวรรณ ขอนยาง (2545) พบว่า “ธุรกิจที่พักรวมประสบปัญหาและอุปสรรคเรื่องสถานที่จอดรถ ระบบการจราจรภายใน” ส่วนด้านการออกแบบ ภาวที่ที่เกี่ยวข้องให้ข้อเสนอแนะว่าธุรกิจที่พักรวม ต้องจัดให้มีลานจอดรถ ระบบการจราจรภายใน เส้นทางเดินเท้า ห้องกลาง ทางลาดสำหรับผู้พิการ และมุมพักผ่อนไว้เป็นส่วนสำคัญ โดยแบ่งเป็นพื้นที่ส่วนตัวและพื้นที่สาธารณะ ซึ่งสอดคล้องกับ งานวิจัยของ วิวรรณ ขอนยาง (2545) พบว่า “ธุรกิจที่พักรวมประสบปัญหาและอุปสรรคเรื่อง สถานที่จอดรถ ระบบการจราจรภายใน”

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัย พบว่า ธุรกิจที่พักรวมราคาประหยัดในจังหวัดกำแพงเพชรประสบปัญหาด้านการบริการ ด้วยเหตุนี้จึงควรกำหนด 1. นโยบายการตลาดบริการและส่งเสริมการตลาด ควรมุ่งเน้นสนับสนุนการตลาดบริการอย่างต่อเนื่อง ขณะเดียวกันส่งเสริมการตลาดธุรกิจที่พักรวม ให้ก้าวหน้า ด้วยวิธีการที่เหมาะสมกับความเป็นเอกลักษณ์ที่โดดเด่นเฉพาะ หลีกเลี่ยงวิธีการที่เป็น การหันราคา ส่งเสริมการตลาดให้ครอบคลุมทั้งธุรกิจที่พักรวม ที่สำคัญจำเป็นต้องมีการควบคุม และการติดตามผลทุกระยะของการดำเนินการ และ 2. นโยบายการบริการที่ประทับใจ ควรมุ่งเน้น การบริการของธุรกิจที่พักรวมที่ตอบสนองความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวจนเกิดความประทับใจ เสนอบริการด้วยความจริงใจและซื่อสัตย์ด้วยเทคนิคและวิธีการที่ถูกต้อง แม่นยำ อันจะนำไปสู่ นโยบายความเป็นเลิศของการบริการในอนาคตได้ มีการติดตาม ตรวจสอบ ประเมินผล วัตถุประสงค์ การบริการของธุรกิจที่พักรวมอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ นอกจากนี้ธุรกิจที่พักรวมราคาประหยัดใน จังหวัดกำแพงเพชรประสบปัญหาทุกด้าน ได้แก่ ด้านการบริการ ด้านความปลอดภัย ด้าน สาธารณูปโภคพื้นฐาน ด้านโครงสร้างและด้านสิ่งแวดล้อม ผู้วิจัยจึงขอเสนอแนะกลยุทธ์สำหรับ ธุรกิจที่พักรวมเพื่อแก้ไขปัญหาของธุรกิจที่พักรวมให้สอดคล้องกับข้อเสนอแนะเชิงนโยบายเพื่อ สร้างแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการและกลยุทธ์ทางการตลาด 1. กลยุทธ์การสร้าง ความพึงพอใจให้ลูกค้า 2. กลยุทธ์ติดตามผลการให้บริการ 3. กลยุทธ์สร้างและรักษาความได้เปรียบในการ แข่งขัน สำหรับข้อเสนอแนะสำหรับธุรกิจที่พักรวม ผู้วิจัยจึงเสนอการส่งเสริมการตลาดโดยที่ทาง ธุรกิจที่พักรวมจัดรายการส่งเสริมการขายเป็นลักษณะแพ็คเกจเที่ยว ระยะเวลา 3 วัน 2 คืน ซึ่ง

รายการนี้ประกอบไปด้วย ห้องพัก การท่องเที่ยวและอาหาร โดยใช้สื่ออินเทอร์เน็ตและการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยสำนักงานในประเทศไทยร่วมด้วย และควรเร่งพัฒนาหรือปรับปรุงเปลี่ยนแปลงด้านสภาพแวดล้อมให้เกิดความปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สิน เพื่อไม่ให้เกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยว และที่ขาดไม่ได้คือการดูแลรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม เช่น การนำกลับมาใช้ซ้ำ การใช้สินค้าและของใช้ในห้องพักจากผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรกับธรรมชาติไม่ทำลายสิ่งแวดล้อม นอกจากนี้ทางธุรกิจที่พักแรมควรมุ่งเน้นด้านการบริการที่มีคุณภาพ อันประกอบไปด้วย บริการดี ตรงต่อเวลา บริการเท่าเทียมและเสมอภาค พนักงานผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพดี มีความชำนาญการในงานที่ทำเป็นพิเศษ ระดับราคาบริการต้องหลากหลาย มีความสมเหตุสมผล ที่สำคัญต้องมีการส่งเสริมการตลาดควบคู่ไปด้วย ธุรกิจที่พักแรมควรจัดให้มีสาธารณูปโภคอย่างเพียงพอและต่อเนื่อง เช่น ระบบน้ำร้อนและน้ำเย็น ระบบไฟฟ้า สถานที่จอดรถ การติดต่อสื่อสาร แพนผังหนีไฟ ศูนย์รับแจ้งเหตุฉุกเฉิน

และผู้วิจัยขอเสนอการรวมกลุ่มธุรกิจที่พักแรมราคาประหยัด ธุรกิจที่พักแรมราคาประหยัดบางแห่งยังมีข้อจำกัดเรื่องสิ่งอำนวยความสะดวก ควรมีการรวมกลุ่มเพื่อใช้ทรัพยากรด้วยกัน และการรักษาผลประโยชน์ทางการตลาดร่วมกัน เช่น การจัดทำส่งเสริมการตลาดร่วมกันโดยการแบ่งลูกค้าให้ธุรกิจที่พักแรมแห่งอื่นหากมีห้องว่างไม่เพียงพอ หรือ การไม่กีดกันลูกค้าเมื่อต้องการใช้บริการธุรกิจที่พักแรมอื่นหากมีห้องว่างไม่เพียงพอ

บรรณานุกรม

นิตยาพร เสมอใจ. (2545). การตลาดธุรกิจบริการ. กรุงเทพฯ : เอ็กสเปอร์เน็ท.

ประคอง วรรณสูตร. (2542). สถิติเพื่อการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์(พิมพ์ครั้งที่3). กรุงเทพฯ :

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

พิมพ์พรณ ขอดเผื่อ. (2544) . การจัดการสถานพักแรมราคาประหยัด : กรณีศึกษา

ศูนย์ฝึกอบรมและปฏิบัติการสาขาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว สถาบันราชภัฏเชียงใหม่.

การค้นคว้าแบบอิสระ, สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว บัณฑิตวิทยาลัย,

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

วิวรรณ ขอนยาง. (2545). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอุทยานเพลง สถาบันราชภัฏสกลนคร.

วิทยานิพนธ์, สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว บัณฑิตวิทยาลัย.

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์. (2540). ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์. กรุงเทพฯ:

เฟื่องฟ้า พรินเตอร์.

สำนักงานจังหวัดกำแพงเพชร. (2549). ยุทธศาสตร์ด้านการท่องเที่ยวของจังหวัดกำแพงเพชร

แผนปฏิบัติการ 4 ปี. กำแพงเพชร : สำนักงานจังหวัดกำแพงเพชร

อัครพล พฤษะวัน. (2550). แผนการตลาดท่องเที่ยวและแนวทางการดำเนินงาน ปี 2551.

อัครา